

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

SOCIALNO DELO Z MLADIMI
/ OPREDELITEV DOBRE PRAKSE /

Mentorica: asist. dr. Nina Mešl

Sabina Jager

Ljubljana 2012

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Sabina Jager

Naslov naloge: Socialno delo z mladimi /*opredelitev dobre prakse* /

Kraj: Ljubljana

Leto: 2012

Št. strani: 174

Število grafov: 0

Število prilog: 2

Št. bibl. opomb: 12

Število tabel: 7

Št. slik: 0

Mentorica: asist. dr. Nina Mešl

Ključne besede: mladost, otroci in mladostniki s čustvenimi in z vedenjskimi težavami, sodobni koncepti socialnega dela, socialno delo z mladimi, dobra praksa.

Povzetek: V zadnjem času se vse pogosteje piše in govori o primerih dobre prakse. Opredelitev dobre prakse v socialnem delu z mladimi je ključna tema moje diplomske naloge, v kateri povezujem pomembni temi: temo mladih in temo sodobnih konceptov socialnega dela. V teoretičnem delu so predstavljene opredelitve dobrih praks iz pridobljene literature. V empiričnem delu diplomske naloge pa so predstavljene opredelitve dobre prakse različnih udeležencev: mladostnikov, socialnih delavcev in predavateljev na Fakulteti za socialno delo. Rezultati so pokazali, da dobre prakse z mladostniki ne moremo opredeliti enoznačno, temveč je za to potrebnih več tem, ki se medsebojno dopolnjujejo in si hkrati nasprotujejo.

Title: Social work with young people /*Identification of good practice*/

Key words: Youth, children and adolescents with emotional and behavioral problems, modern concepts of social work, social work with young people, good practice

Abstract: Lately, more and more has been written and spoken about good practice. Identification of good practice in social work with young people is a key theme of my thesis, which combines two important topics, the one about young people and the other about modern concepts of social work. Moreover, in the theoretical part I have presented the definition of good practice derived from the literature.

In the empirical part of the thesis, the definition of good practice is presented by different actors: young people, social workers and lecturers at the Faculty of Social Work. The results have shown that we can not identify good practice with adolescents with a unique definition, but this requires more subjects mutually reinforcing, and opposing at the same time.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

SOCIALNO DELO Z MLADIMI
/ OPREDELITEV DOBRE PRAKSE /

Mentorica: asist. dr. Nina Mešl

Sabina Jager

Ljubljana 2012

PREDGOVOR

Pojem oziroma termin »dobra praksa« v zadnjem času vse pogostejše zasledimo tako v socialnem delu kot drugih strokah. Med študijem, v sklopu opravljanja prakse, prostovoljnega dela, prebiranja strokovne literature in na različnih seminarjih, sem se s tem pojmom tudi sama srečevala, in se še vedno. Pa vendar sem pri navajanju t. i. primerov dobrih praks zasledila le veliko opisov primerov in ne toliko načinov definiranja, še manj pa opredeljevanja pojma dobre prakse v socialnem delu z mladimi. Prav to pa je v meni vzbudilo zanimanje, kaj ta termin pri socialnem delu z mladimi sploh označuje – dosego želenih izidov, uspešno uporabo konceptov socialnega dela, uporabo drugih teorij itd.

V teoretičnem uvodu raziskujem dve temi: mladi in uporaba teorije v praksi. Temi sta zelo pomembni in relevantni za socialno delo. Najprej izpostavljam nekatera teoretična izhodišča o razumevanju mladosti, predvsem zato, ker sem imela največ stika z otroki in mladostniki s težavami v odraščanju, ki so bili nameščeni v *Stanovanjski skupini Zeleni tir v Mladinskem domu Jarše (šolajoči na osnovni šoli)* in imeli nadzorstvo s strani *Centra za socialno delo Moste Polje*. Navedena teoretična izhodišča strokovnemu delavcu pomagajo lažje razumeti obdobje mladosti in stiske, s katerimi se srečuje na poti odraščanja.

Teoretični del nadaljujem s teorijo socialnega dela. Ta se je skozi razvoj socialnega dela spreminjala in danes temelji na odnosu, pogovoru, partnerstvu, soustvarjanju, jeziku, ki opogumlja. Vsak socialni delavec naj bi tako bil opremljen z znanjem, ki omogoča vzpostavljanje odnosnega procesa pomoči in odgovornost za delo vseh vključenih v procesu pomoči.

Z združitvijo teh dveh tem sem hotela pokazati, kako se vedno znova prepletata med seboj, kako pomembno je, da kot socialni delavci zmoremo v socialnem delu v konkretnih praktičnih situacijah integrirati različna znanja, saj šele na podlagi integracije znanj in izkušenj lahko zagotovimo ustrezno, kompetentno znanje.

V strokovni in drugi literaturi (seminarji, elektronski viri, časopisi itd.) so primeri dobre prakse opredeljeni opisno (kot opisi dogodkov) in konceptualno (v ospredju so že jasno nakazani koncepti stroke socialnega dela in drugih strok).

Zabeležila sem pomembne opise in koncepte, izpostavila skupne točke in ob tem oblikovala lastno definiranje dobre prakse v socialnem delu z mladimi. Pri tem sem se soočila z nekaterimi težavami, katere izpostavi tudi D. Zaviršek (1996: 3), ki piše, da je kvaliteta služb tako prepuščena osebni angažiranosti strokovnjakinj in strokovnjakov, manj pa temelji na jasnih kriterijih, ki bi določali, kaj so principi kvalitetne prakse.

V empiričnem delu diplomske naloge, ki je kvalitativna raziskava, je moje temeljno vprašanje kaj je dobra praksa in na kakšen način se definira oziroma opredelitev dobre prakse v socialnem delu z mladimi. Na kakšen način jo definirajo mladostniki, ki so bili, ali so še vedno, v procesu pomoči in podpore. Na kakšen način jo definirajo socialni delavci, s katerimi sem imela stik v praksi, in profesorji pri socialnem delu z mladimi na Fakulteti za socialno delo, ki delujejo tako v praksi kot teoriji.

Moj namen ni bil pridobiti podatke, ki bi jih lahko posploševala na celotno populacijo socialnih delavcev v Sloveniji, temveč poglobljeno analizirati nekaj procesov dela z mladostniki oziroma vsemi udeleženci, s katerimi sem sodelovala, in s tem prikazati različne poglede na opredeljevanje dobre prakse v socialnem delu z mladimi.

V literaturi sem zasledila različnost poimenovanja dobre prakse, vsi pa načeloma pomenijo isto; principi dobrih praks, kriterij dobrega socialnega dela, kriteriji kvalitetne prakse, primeri dobre prakse, načela dobre prakse itd. Skozi celotno besedilo bom uporabljala termin »dobra praksa« oziroma »socialno delo z mladimi: opredelitev dobre prakse«, kar je tudi naslov in vodilna tema diplomske naloge.

Opredeljevanje vedenjskih težav otrok in mladostnikov je zelo zahtevno, saj v literaturi zasledimo različna poimenovanja. V trenutno veljavni zakonodaji se uporablja izraz otroci in mladostniki s čustvenimi in z vedenjskimi motnjami, sama pa bom v nadaljevanju uporabljala izraz otroci in mladostniki s težavami v odraščanju.

Opozorila bi še na to, da bom zaradi krajše oblike zapisovanja v besedilu večinoma uporabljala moški spol (npr. mladoletnik, mentor, socialni delavec, uporabnik itd.), čeprav se vsi ti izrazi uporabljajo tudi za ženski spol (npr. mladoletnica, mentorica, socialna delavka, uporabnica itd.).

ZAHVALA

Najprej bi se želela zahvaliti družini, prijateljem in najbližjim za omogočen študij ter vso podporo in spodbudne besede med njim. Brez njih, njihove vere in zaupanja vame ne bi postala to, kar sem.

Zahvaljujem se tudi vsem tistim, ki so mi s sodelovanjem omogočili pisanje te naloge, predvsem mladostnikom, mentorjem – socialnim delavcem in profesorjem: izr. prof. dr. Gabi Čačinovič Vogrinčič, doc. dr. Vesni Leskovšek in doc. dr. Milku Postraku.

Posebna zahvala pa je namenjena tudi mentorici dr. Nini Mešl za vse nasvete, informacije in usmerjanja pri pisanju diplomske naloge.

KAZALO VSEBINE

1. TEORETIČNI UVOD.....	9
1.1. MLADI IN OBDOBJE MLADOSTI.....	9
1.1.1. MLADI IN ADOLESCENCA.....	10
1.1.2. MLADI IN PROCES SOCIALIZACIJE.....	12
1.1.3. OBLIKE VODENJA IN VSTOPANJA V ODNOSE Z MLADIMI.....	14
1.1.4. POMEN PROSTEGA ČASA ZA MLADE IN NJIHOVA STRATEGIJA PREŽIVETJA.....	17
1.2. OTROCI IN MLADI S TEŽAVAMI V ODRAŠČANJU.....	18
1.2.1. DEJAVNIKI TVEGANJA ZA PRESTOPNIŠKO VEDENJE.....	20
1.2.2. VSTOPANJE MLADOSTNIKA V PROCES POMOČI, DOLOČENE Z ZAKONSKO ODLOČBO.....	21
1.3. RAZVOJ KONCEPTOV POMOČI V SOCIALNEM DELU.....	25
1.3.1. TEORIJA IN PRAKSA SOCIALNEGA DELA.....	27
1.4. SOCIALNO DELO Z MLADIMI.....	31
1.4.1. KONCEPT DELOVNEGA ODNOSA.....	32
1.4.2. IZVIRNI DELOVNI PROJEKT POMOČI.....	35
1.4.3. NAČELA SOCIALNEGA DELA.....	35
1.4.4. PREGLED DEFINIRANJA DOBRE PRAKSE SOCIALNEGA DELA V LITERATURI.....	37
1.4.5. PRIMERI OPISNE OPREDELITVE DOBRE PRAKSE.....	40
1.4.6. OPISNI PRIMERI DOBRE PRAKSE Z MLADIMI.....	43
1.4.7. KONCEPTUALNE OPREDELITVE DOBRE PRAKSE.....	45
1.4.8. KONCEPTUALNI PRIMERI DOBRE PRAKSE NA PODROČJU MLADIH.....	48
2. PROBLEM.....	50
2.1. OPREDELITEV DOBRE PRAKSE V SOCIALNEM DELU Z MLADIMI.....	51
3. METODOLOGIJA.....	53
3.1. VRSTA RAZISKAVE.....	53

3.2. MERSKI INSTRUMENT IN VIRI PODATKOV.....	53
3.3. POPULACIJA IN VZOREC.....	55
3.3.1. POPULACIJA.....	55
3.3.2. VZOREC.....	55
3.4. ZBIRANJE PODATKOV.....	56
3.5. OBDELAVA PODATKOV.....	56
4. REZULTATI.....	58
4.1. REZULTATI PRVE FAZE RAZISKOVANJA.....	58
4.1.1. Opredelitev dobre prakse - mladostniki.....	58
4.1.2. Opredelitev dobre prakse – socialni delavci.....	64
4.1.3. Opredelitev dobre prakse – profesorji na Fakulteti za socialno delo.....	69
4.2. REZULTATI DRUGE FAZE RAZISKOVANJA.....	75
5. RAZPRAVA.....	78
6. SKLEPI.....	89
7. PREDLOGI.....	92
8. LITERATURA IN VIRI.....	94
9. PRILOGE.....	100
9.1. PRVI DEL RAZISKAVE.....	100
9.1.1. IZPIS PODČRTANIH DELOV IZJAV IN BESED.....	100
9.1.1.1.KODIRANJE (PROSTO PREPISOVANJEPOJMOV, KI SE MI ZDIJO USTREZNI) – MLADOSTNIKI.....	110
9.1.1.2.KODIRANJE (PROSTO PREPISOVANJEPOJMOV, KI SE MI ZDIJO USTREZNI) – SOCIALNI DELAVCI.....	120
9.1.1.3.KODIRANJE (PROSTO PREPISOVANJEPOJMOV, KI SE MI ZDIJO USTREZNI) – PROFESORJI NA FAKULTETI ZA SOCIALNO DELO...	135
9.1.2. UREJANJE POJMOV V HIERARHIJO.....	154
9.1.2.1.UREJANJE POJMOV V HIERARHIJO - MLADOSTNIKI.....	154
9.1.2.2.UREJANJE POJMOV V HIERARHIJO - SOCIALNI DELAVCI.....	157
9.1.2.3.UREJANJE POJMOV V HIERARHIJO - PROFESORJI NA FAKULTETI ZA SOCIALNO DELO.....	161
9.2. DRUGI DEL RAZISKAVE.....	165
9.2.1. VPRAŠANJA ZA INTERVJU.....	165

9.2.2. ODGOVORI NA VPRAŠANJA.....	165
10. POVZETEK.....	168

SEZNAM TABEL

Tabela 1.5.1.1.: Primeri opredelitve dobre prakse v literaturi socialnega dela.....	41
Tabela 1.5.1.2.: Opisni primeri na področju dela z mladimi.....	44
Tabela 1.5.1.3.: Primeri konceptualne opredelitve dobre prakse v literaturi socialnega dela.....	46
Tabela 1.5.1.4.: Konceptualni primeri na področju dela z mladimi.....	49
Tabela 4.2.1.: Odgovori mladostnikov.....	77
Tabela 4.2.2.: Odgovori socialnih delavcev.....	77
Tabela 4.2.3.: Odgovori profesorjev na Fakulteti za socialno delo.....	78

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. MLADI IN OBDOBJE MLADOSTI

V modernih družbah je značilna členitev celotne življenjske dobe na posamezne, med seboj ločene življenjske faze. Otroštvo se loči od mladosti in mladost od odraslosti, pri čemer je značilno, da se odrasli v veliki meri zanimajo, kako poteka odraščanje otrok in mladostnikov.

Mladost je vmesno obdobje med otroštvom in odraslostjo, ko mlad človek ni več otrok, ni pa še popolnoma priznan kot odrasel. Naravna osnova mladosti je psihofizičen proces odraščanja, sam prehod mladosti, pa se razlikuje od družbe do družbe v skladu z njenimi značilnostmi, ideologijo in s potrebami. Antropološke raziskave kažejo, da so vse družbe poznale »vstopanje v odraslost«, ki je bilo določeno z biološkim dozorevanjem otrok. Največkrat so mladost izenačili s koncem pubertete in z vstopom v odraslost. V modernih družbah pa se mladost kot prehodno obdobje najprej pojavi kot institucija uvajanja v odraslo družbo. To so izkoristile različne vzgojne in pedagoške ustanove, zlasti šole, ki so opravljale prenos znanja in delovnih spretnosti na generacije odraščajočih ljudi. Šola je postala poglobljena institucija, ki je kmalu prevzela nadzorno in vzgojno funkcijo nad odraščajočimi posamezniki (Ule 1996: 9–10).

Dandanes vstop mladostnika v dobo odraslosti ni več samoumeven, kot je bil nekoč. Številne raziskave namreč kažejo, da mladi vstopajo v odraslost takrat, ko se subjektivno počutijo pripravljene na to. Današnja generacija vstopa v odraslost drugače, kot so vstopale generacije v preteklih desetletjih. V sodobnih družbah se podaljšuje šolanje oziroma izobraževanje in ekonomska odvisnost, s tem pa se tudi vstop v zaposlitveno obdobje in obdobje starševstva pomakne v pozna dvajseta ali trideseta leta življenja (Ule 2008: 12). Kot pravi M. Ule (2000), so v sodobnem mladostništvu v ospredju pojmi, kot so tveganje, negotovost, individualizacija itd, kar pa je blizu razmišljanju S. Žnidarec Demšar (2003), ki pravi, da se mladi namreč dandanes srečujejo s številnimi socialnimi problemi, kot so *revščina*, ki pušča na posameznikih velike posledice tako v družinskih kot medsebojnih odnosih, kar se posledično kaže skozi trpinčenje šibkejših, zanemarjanje in zlorabe.

Med dejavnike spadajo tudi *brezposelnost, zasvojenost, samomorilnost, težave na življenjskih področjih mladih, ki so še posebej izpostavljeni marginalizaciji in diskriminaciji.*

Odgovornost, da mladosti ne bo treba imenovati kot »problematično obdobje«, ni le na ramenih mladosti in mladine, ampak so pomembni »drugi«, ki naj bi mlade na tej poti prehoda spremljali in pomagali usmeriti korak v pravo smer. Torej so tudi avtoritete tiste, ki nosijo del odgovornosti, kadar mladost pridobi nekoliko negativen prizvok.

1.1.1. MLADI IN ADOLESCENCA

Obdobje mladosti v prvem desetletju dvajsetega stoletja razišče Hall (v: Ule, 2008: 54–55) in ga poimenuje z besedo *adolescenca*. To je stanje človekovega čustvenega in fizičnega spreminjanja, zato je normalno, da adolescenti preživijo fazo »viharjev in ujm«. Za odraščanje (puberteto, adolescenco, mladostništvo) je značilno, da se močno razlikuje od drugih življenjskih obdobj. Čeprav je za človeka značilno, da se spreminja od rojstva do smrti, tako telesno kot duševno, pa spremembe niso nikoli pozneje tako hitre in intenzivne kot v adolescenci.

Pojem adolescence opredeli tudi M. Ule (Ule, Meheljak 1995: 29), ki pravi, da je to proces psihofizičnega obravnavanja, dozorevanja posameznika v obdobju mladosti; da je to proces, v katerem posameznik izoblikuje svojo osebnost na osnovi svojih psihofizičnih dispozicij in interakcije s socialnim in fizičnim okoljem.

Z. Maksimović (1991) pa pri tem dodaja, da se razvoj identitete začne že v otroštvu, višek tako doseže v adolescenci, nadaljuje pa se še globoko v odraslo dobo. Vzrok za intenzivnost predstavljajo velike biološke spremembe mladostnika in hitro dozorevanje mnogih psihičnih funkcij, pa tudi izražanje pričakovanj, ki jih družba postavlja mladostniku.

Odgovor na razvojne naloge v adolescenci M. Ule (1995: 32–33) opredeljuje kot predelovanje realnosti. Tu gre lahko za zunanje posege v svet okoli sebe; urejanje svojega zasebnega življenja, sodelovanje v različnih kolektivnih dejavnostih mladih.

Lahko pa gre predvsem za simbolne učinke kot na primer udejstvovanje v raznih oblikah subkultur ali v mladinskih političnih gibanjih, ki razvijejo svojo alternativno simboliko.

Mladostnik tako samoreflektira realnost. Produktivno predelovanje realnosti pa mladim omogoča, da premagajo krize in strese ter jim omogočajo boljšo orientiranost znotraj protislovnih zahtev različnih socializacijskih agensov. Manj kot je produktivno predelovanje realnosti, bolj so mladi izpostavljeni tveganjem kriz in konfliktov, s tem pa posledično padajo tudi v razne agresije.

Hurrelmann (v Ule 1995) je opozoril na tri različne odgovore mladih na lastne življenjske situacije v sodobni družbi, torej na tri načina predelovanja realnosti, ki so jih mladi razvili v zadnjem desetletju:

1. Odgovori mladinskih subkultur.
2. Druga vrsta odgovorov mladih na življenjsko situacijo je prav nasprotna, namreč »tiha« in kolikor se da brezkonfliktna integracija v družbo.
3. Tretji primer ponujajo mladi, ki nihajo med poskusom časovno omejenih zasnov svojih identitet in brezpogojnega prilagajanja ali celo okrepitve vnaprej danih družbenih standardov.

Podobno opredelitev navaja M. Postrak (v Kristančič 2007: 155), ko govori o treh možnih prehodih skozi mladost. Te prehode poimenuje uporniški, konformistični in ekspistični, nanje pa veže tri analitske tipe osebnosti. Prvi prehod, ki ga imenuje uporniški, povezuje s tako imenovanim ustvarjalno kreativnim tipom posameznika. Na konformistični prehod veže filistrski tip osebnosti, na tretji, ekspistični prehod, pa boemski tip osebnosti.

Vsi ti faktorji torej vplivajo na potrebe mladostnika, da redefinira vedenje, na razumevanje samega sebe in svojega odnosa do okolja. Tako ima oblikovanje identitete dvojno funkcijo – psihološko in socialno. Oblikovanje identitete je torej proces iskanja odgovorov na vprašanja, »kdo sem?«, »komu pripadam?«, »kaj želim doseči?«, »kaj želim postati?«.

1.1.2. MLADI IN PROCES SOCIALIZACIJE

Socializacija je večplasten proces vključevanja mladostnika v dano skupnost. Vedenje, ki je oziroma bo v skladu s širšimi družbenimi merili, temelji na posameznikovi sposobnosti in pripravljenosti za to, da svoje osebne težnje prilagaja omejitvam iz socialnega okolja. Socializacijski proces je torej medsebojno součinkovanje posameznika in drugih ter označuje procese, s katerimi se človek vdružblja – ustvarja kulturo družbe, v kateri se je rodil, se uči jezika, norm, vrednot, vzorcev vedenja itd. Človek v procesu socializacije oblikuje svojo identiteto, ki bo v skladu s pravili dane skupnosti. Pri tem pa je zanimivo, da mnogi raziskovalci razlagajo prestopništvo prav s pomanjkljivo socializacijo (Ule idr. 2000: 154).

Po teoriji Meada (v Poštrak 2007) je mladostnik samorefleksijujoča in samozavedujoča se oseba, ki je samoumevna, čeprav je opredeljena s konkretnim življenjskim kontekstom. Mladostnik se lahko na stiske in pritiske odzove ustrezno ali neustrezno. Tisti, ki se odzovejo ustrezno, pri tem potrebujejo le podporo in pomoč. Tisti, ki se odzovejo neustrezno, pa potrebujejo pomoč. Pomoč mora biti vseobsegajoča. Deležni jo morajo biti v šolah in drugih organizacijah, kjer se izvajajo pritožne dejavnosti. Če se otrok s svojim vedenjem uspe prilagoditi svojemu okolju, se vanj lažje harmonično vključi in razvije dobre odnose z ljudmi, ki so zanj pomembni. Posledično s tem, pa je tudi sam bolj zadovoljen in se ceni. Faza socializacije je v mladostnikovem življenju zelo pomembna, kajti od nje je odvisno, kako se bo mladostnik spopadel s socialnimi ranljivostmi.

Mladi gredo namreč skozi zapleten proces socializacije. Najprej se kot otroci srečujejo z mejami in omejitvami v primarni družini in nato v okolju. M. Tomori (v Šelih 2000) predpostavlja, da je najprej družina tista, ki otroka nauči ali ne nauči ravnati s postavljenimi mejami, tako bodo potešene njegove potrebe, hkrati pa bodo s pričakovani družbe. Odnosi, ki nastajajo in obstajajo v družini, močno vplivajo na izoblikovanje mladostnikove podobe o svetu. Od družine so odvisni, v njej iščejo ljubezen in varnost, želijo si biti zaščiteni in varovani, želijo se uveljaviti in si potrditi samospoštovanje.

Starši naj bi otroka naučili, da se bo znal sam odločati in da bo na podlagi pozitivne predstave o sebi gradil notranjo trdnost, na kateri bodo temeljile njegove določitve. Podoba samega sebe je naučena. Oblikuje se v sodelovanju s posameznikom z drugimi ljudmi po informacijah, ki jih dobi iz osebnih izkušenj in mnenj drugih ljudi.

V otroštvu obstaja pri otroku močna potreba po odobravanju in naklonjenosti staršev, družine; pri tem pa moram poudariti, da imam v mislih vse oblike družin. A. Švab (2002: 75–93) pravi, da danes ni mogoče postaviti enoznačne definicije sodobne družine, s tem pa se strinja tudi G. Čačinovič Vogrinčič (2008a) in dodaja, da je niti ne potrebujemo. Družinsko življenje v postmodernosti namreč bolj kot karkoli zaznamujeta njegova raznolikost in kompleksnost ter spremenljivost. Spremembe so tako najbolj vidne v spreminjanju družinskih oblik in kompozicij, saj je čedalje manj nuklearnih družin ter čedalje več reorganiziranih, enostarševskih, istospolnih družin, enočlanskih gospodinjstev, število družinskih članov se zmanjšuje, družine ne konstituirajo več le starši in otroci, ampak enega od staršev pogosto nadomeščajo drugi sorodniki, prijatelji itd. Družinske spremembe so nedvomno kompleksne in tesno povezane s siceršnjim družbenim spreminjanjem.

Mladostnikova samopodoba in samospoštovanje sta odvisna od tega, kako mu uspe svoje prizadevanje usklajevati z dogajanjem v širšem prostoru.

M. Tomori (v Šelih 2000) pravi, da se pomembnost družine kaže predvsem v dejanju, ki mladostniku pokaže, da so eni vzorci vedenja sprejemljivi, drugi pa ne. Ustrezno vedenje utrjuje pozitivno samopodobo in zvišuje samospoštovanje. Pri tem pa je način komunikacije z mladostnikom oziroma kako podajamo sporočila zelo pomemben. Steiner (et al. 2004) in Faber (et al. 2000) navajata uporabo treh vrst sporočil: *pohvala bitja*, *pohvala vedenja* in *kritika neustreznega vedenja*.

Pohvala bitja pomeni, da odrasli otroku izražajo ljubezen, spoštovanje, zaupanje v njegove sposobnosti, mu povedo, da je dober človek, ipd. Ta sporočila otrok ponotranji, kar pa vpliva na razvoj pozitivne samopodobe ter pozitivnega odnosa do ljudi in življenja. *Pohvala in nagrada* okrepita in stabilizirata določeno želeno vedenje. *S kritiko vedenja* pa starši otroku sporočajo, katero vedenje je neustrezno in nezaželeno.

Ker kritika pri otroku izzove neugodje, uporabljamo različne tehnike izražanja kritike, kot na primer poziv na samokritiko, jaz sporočilo ipd. Cilj kritike je sprememba določenega motečega vedenja.

Zelo pomembno, je da so tako pohvale kot kritike vedenja realne in konkretne. Kritike osebnosti nikoli ne uporabljamo, saj otrok/mladostnik ta sporočila ponotranji in verjame, da je res, na primer, neumen, len, nesposoben itd. Poleg tega ponotranji tudi čustva prezira ali sovraštva, ki so sestavni del takšnih sporočil, to pa negativno vpliva na doživljanje sebe, soljudi in sveta, v katerem živi.

Kot enega od pomembnih varovalnih dejavnikov pred deviantnim vedenjem v mladosti M. Ule (1995) navaja pozitivno izkušnjo v sferi odnosov, v vezi. Kajti mladostniki, ki imajo pozitivne izkušnje v odnosu s starši, skrbniki, drugimi pomembnimi odraslimi, izkušnje navezanosti na socialno skupino ter možnost aktivne vključenosti v odnose, lažje premostijo težave, ko je njihov razvoj izpostavljen rizičnim faktorjem. Pomembni odrasli mladostniku ne nudijo le čustvene opore, temveč mu tudi pomagajo, da se orientira v množici informacij, ki se iz dneva v dan producirajo v njegov življenjski svet.

1.1.3. OBLIKE VODENJA IN VSTOPANJA V ODNOSE Z MLADIMI

Skozi socializacijo in vzgojo pomagamo mladostniku oblikovati stališča in vrednote ter usmerjati mladostnikovo vedenje. To pomeni, da mladostniku skušamo na nek način postaviti meje »pravičnega, običajnega«, kar pa je skupna točka socializacije in vzgoje, medtem ko vzgoja zajema predvsem tudi omejevanje in postavljanje meja.

Vloga avtoritete v vzgoji namreč predstavlja točko, s katero se mladostnik identificira in preko tega ponotranji pravila in simbolni red. Seveda pa je pri tem pogoj, da se vzgojitelji, starši, strokovnjaki in pomembni drugi, ki predstavljajo avtoriteto, sami držijo tistih zakonov, prepovedi, vrednot, za katere želijo, da jih mladostnik ponotranji in jih vzame za svoje (Kroflič 1997: 268–274).

Odrasli, starši, učitelji, strokovni delavci vstopajo v odnose z mladimi na različne načine. K različnosti vstopanja v odnos prispevajo tako mladostnikov pogled na svet, način soočanja z realnostjo, izkušnje, priučeni vzorci vedenja itd. Prav zato se je še posebej pomembno vprašati, kako bomo gradili odnos: bomo gradili prostor za otrokove želje in potrebe ali bodo te prezrte ali celo kaznovane.

Grobo rečeno, lahko te meje dovoljenega in nedovoljenega, želenega in neželenega pogledamo iz dveh ekstremnih pozicij, in sicer represivnega vzgojnega stila ter permisivnega vzgojnega stila.

Dejstvo je, da si je treba spoštovanje in s tem dober odnos z otroki oziroma mladostniki pridobiti. Avtoritete zato ne smemo razumeti v negativnem, prisilnem smislu, saj prava mera avtoritete mladostnika ne ogroža.

Na voljo imamo več možnosti, in sicer lahko v odnosu zavzamemo avtoritete, ki jih Kroflič (op. cit.) poimenuje:

- *Apostolska avtoriteta*, ki je značilna za patriarhalno vzgojo, kar nakazuje na *avtoritarni pristop*.
- *Prikrita avtoriteta*, ki je značilna za permisivno vzgojo – *pristop laissez-faire*.
- *Samooomejitvena avtoriteta*, ki zadovolji otrokovo lastno potrebo po varnosti in sprejetosti ter omogoči postopno osamosvajanje od navezanosti na pomembne druge – *demokratski pristop*.

Nadalje pa jih lahko še dodatno opredelimo na predlog M. Poštrak (2003), ki predlaga preimenovanje iz:

- avtoritarnega v »nedogovorni ukazovalni« pristop,
- iz laissez-faire v »vsedopuščajočega, neukazovalno, nedogovornega«,
- demokratičnega v dogovorni pristop.

V ospredje postavljam demokratični oziroma dogovorni pristop, saj se ta pristop precej sklada s t.i. konstruktivističnim socialnim delom, kar v nadaljevanju tudi argumentiram.

Demokratični oziroma dogovorni pristop naj bi predstavljal najustreznejši način vodenja mladostnika skozi mladost. Vzgojitelj vzpostavi z mladimi komunikacijo v obliki razgovora, torej je stik vzpostavljen.

Vloge so jasne razvidne in sprejete, odgovornost je obojestranska, vendar hkrati različna, in sicer v smislu, da je vzgojitelj odgovoren drugače in za druge vsebine kot mladostnik. Ukrepi so dogovorjeni in razvidni (Kroflič 1997: 59).

Udeleženci sodelujejo, se dogovarjajo, skupaj načrtujejo. Avtoriteta vzgojitelja je pri dogovorni obliki vodenja oprta na njegovo znanje, sposobnosti in kompetence, torej na »moč argumentov«, iz katerih izhaja samoomejitvena avtoriteta, saj mladostnik spoštuje in ceni starša, strokovnega delavca, učitelja zaradi njegovih znanj in sposobnosti. Vsi udeleženci v problemu sodelujejo, soustvarjajo rešitve, skupaj načrtujejo delo, so aktivni udeleženci. Prav v tem pa je bistvo doktrine socialnega dela, saj socialni delavec in uporabnik (mladostnik) skupaj soustvarjata proces reševanja problema (Poštrak 2006: 3–8).

Nadaljujem s pogledom iz socialnodelovne perspektive. Ko imamo pred seboj mladostnika, ki se mora soočiti s težavami, npr. v šoli, je pomembno, da vzpostavimo delovni odnos (Čačinovič Vogrinčič 2005), v katerem bodo sodelovali tako učitelji, socialni delavci, starši, sošolci, skratka vsi, ki problem poznajo oziroma, ki bi lahko k rešitvi prispevali svoj delež. Odnos se oblikuje tako, da ima vsak možnost povedati svojo instrumentalno definicijo (Lüssi) problema, da lahko definira problem iz več zornih kotov, a je še vedno ključno pri tem upoštevati glas otroka, ki se mora s problemom soočiti.

Pomembno je, da socialni delavec pogled usmeri v vse zorne kote vseh udeleženi. V tem procesu postane poglavitna naloga socialnega dela prevzemanje odgovornosti za proces pomoči, da kot socialni delavci ustvarimo delavne pogoje, kjer se lahko problem rešuje tukaj in zdaj, v okviru možnega in za otroka sprejemljivega. Nikoli pa ne prevzemamo odgovornosti za rešitve, saj morajo ta del nase sprejeti uporabniki. Oni so tisti, ki se s težavo spoprijemajo in jo lahko tudi ob naši podpori uspešno premagajo. Zadovoljstvo je torej le, če dogovor prinaša zmago za vse udeležene v procesu pomoči (Poštrak 2003).

1.1.4. POMEN PROSTEGA ČASA ZA MLADE IN NJIHOVA STRATEGIJA PREŽIVETJA

V današnji postmoderni družbi so mladi pod velikim storilnostnim pritiskom šolanja, podobno kot so odrasli zaposleni pod pritiskom trga dela. Prosti čas je tako najpogosteje definiran kot nedelovni čas, čas zase, za zabavo, predah, druženje s prijatelji in ukvarjanje z aktivnostmi, ki te veselijo. Prosti čas je eden izmed vrednostnih sistemov. Opremljen je kot prostor svobode, svobodne izbire. V tem prostoru je torej prostor za inovacijo, za ustvarjalnost, hkrati pa tudi za deviacijo (Ule 2008).

Otroci in mladostniki se na poti odraščanja velikokrat srečujejo z najrazličnejšimi možnostmi preživljanja prostega časa in medsebojnega povezovanja (M. A. Nippold et al. 2005: 93–100). Bodisi se združujejo v formalne ali neformalne skupine, iščejo prostor za lastno kreativnost, samostojnost znotraj skupine in večinoma nezavedno želijo napredovati. Prostočasne dejavnosti pomembno vplivajo na mlade tudi zato, ker imajo v prostem času običajno več avtonomije kot v drugih dnevnih aktivnostih. Vendar pa M. Kuhar (2007) opozarja, da komercializacija prostočasnih aktivnosti po drugi strani ustvarja socialne neenakosti oziroma vodi do izključenosti tistih mladih, ki si zaradi slabšega socialno-ekonomskega položaja prostočasnih izdelkov in aktivnosti ne morejo privoščiti.

V nadaljevanju M. Kuhar (op. cit.) piše, da je današnji problem prostega časa mladih predvsem ta, da vse bolj prevladujejo pasivne oblike preživljanja prostega časa. Pasivno preživljanje prostega časa samo po sebi ni problematično, saj vsakdo občasno potrebuje čas za popolno sprostitev za gledanje televizije, ležanje na kavču, lenarjenje, branje lahkega čtiva itd. Problem nastane, ko takšno preživljanje postane načelna in edina strategija preživljanja prostega časa. Ko se vzorci pasivnega prostega časa spremenijo v navado, ki vpliva na kakovost življenja v celoti. Ti vzorci vplivajo na odnos posameznika do njegovega dela, družine, do življenja nasploh.

Prijatelji večino prostega časa preživijo skupaj, od kakovosti tega preživljanja pa je odvisen tudi razvoj posameznika in njegovo samovrednotenje, samozavest. M. Poštrak (2007) opozarja, da ne smemo izključiti dejstva, da če je naše primarno okolje čustveno revno, bomo v prostem času imeli tudi temu primerno izbiro in nasprotno.

Neustrezni načini preživljanja prostega časa pa so lahko pokazatelji stisk, v katerih se je znašel mladostnik.

1.2. OTROCI IN MLADI S TEŽAVAMI V ODRAŠČANJU

Poglavje začenjam s pomembno temo – otroci in mladi v stiski na poti odraščanja ali kot poimenuje to večina drugih avtorjev otroci in mladostniki s težavami v odraščanju. Dojemanje in opredeljevanje odklonskosti je vedno odvisno od družbe in kulture. Prav tako pa se z raziskovanjem in pojasnjevanjem odklonskosti ukvarjajo različne znanosti, znotraj katerih najdemo različne opredelitve in teoretske pristope.

Med pogostejša navajanja spadajo mladoletno prestopništvo, mladoletniška delikvenca (iz kriminalističenega in sodnega zornega kota), odklonsko vedenje, disocialno vedenje itd. V nadaljevanju bom porabljala izraz prestopniško vedenje.

Opredeljevanje vedenjskih težav otrok in mladostnikov je zelo zahtevno. V literaturi zasledimo različna poimenovanja: otroci in mladostniki z motnjami vedenja in osebnosti (MVO), otroci in mladostniki s težavami v socialni integraciji, otroci in mladostniki s čustvenimi in vedenjskimi motnjami, otroci in mladostniki s čustvenimi in z vedenjskimi težavami, otroci in mladostniki z disocialnimi motnjami. *Zakon o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami*¹ dodaja spremembo in pravi, da se besedilo otroci in mladostniki z motnjami vedenja in osebnosti zamenja s poimenovanjem otroci in mladostniki s čustvenimi in vedenjskimi motnjami. V trenutno veljavni zakonodaji se uporablja izraz »s čustvenimi in vedenjskimi motnjami«. Sama v nalogi uporabljam izraz mladostniki s težavami v odraščanju.

Mladoletniško prestopništvo je pogosto tema razprav v socialni in kriminalitetni politiki, navaja F. Bitenc (v Šelih 2000: 113) in pri tem nadaljuje, da je z vidika kriminalitete skrb vzbujajoče zlasti tisto vedenje otrok, ki so začeli takšno vedenje pred 14 letom starosti in ga nadaljujejo tudi po teh letih, kljub družinskim, šolskim in socialnovarstvenim ukrepom.

¹ ZUOPP – UPB1, Uradni list RS, št. 3/2007.

O motnjah vedenja govorimo, če je vedenje v nasprotju z normami in s pričakovanji družbe oziroma socialnega okolja. Ko govorimo o motnjah vedenja, moramo vedeti, da ni vsak odklon znak vedenjskega odstopanja. Lahko gre povsem za normalno obliko vedenja, ki se pogosto pojavi med adolescenco. V tem času namreč vstopijo v ospredje potrebe po preizkušanju meja, vznemirjenju, sprostitvi, zabavi, samopotrjevanju itd., kar pa se pri mladostniku izraža kot strategija ravnanja ali kot strategija preživetja (laži in vandalizma, kraje, agresivnost itd.) (M. Počkar 2004).

Odklonska vedenja so zelo različna. O tem piše tudi M. Počkar (2004: 35–40), ki odklonska vedenja razdeli v tri sklope: kršenje neformalnih družbenih norm, kriminaliteta (kršenje zakonov) in »izjemna« ravnanja. Bergantova etnološka klasifikacija disocialnega vedenja v prirejeni oziroma dopolnjeni verziji pa obsega pet kategorij (Bečaj 2003: 14–15):

1. Normalno vedenje (laž, vandalizem ipd., kar ne predstavlja kakšne posebne nevarnosti za normalen razvoj otroka).
2. Reaktivno pogojeno motnjo (izguba nadzora zaradi stresne situacije, npr. ločitve staršev, smrti v družini; navadno vedenje preneha, ko preneha pritisk).
3. Značilnost otrokovega subkulturnega okolja (otrok se je v svojem okolju naučil »napačnega vedenja«).
4. Primarna biološka pogojenost (moteče vedenje, ki izvira iz organske motnje npr., hiperkinetični sindrom).
5. Posledice motenega čustvenega razvoja (vzrok je v specifični osebnostni strukturi, povezani s čustvenimi motnjami). To kategorijo imenujemo motnje osebnosti in vedenja (MVO).

Glede terminološkega opredeljevanja se strinjam s S. Kosmač (2007), ki opozarja na neustreznost izrazov, ki so močno stigmatujoči in popolnoma neustrezni glede na današnjo koncepcijo otrok in mladostnikov s težavami v odrasčanju.

1.2.1. DEJAVNIKI TVEGANJA ZA PRESTOPNIŠKO VEDENJE

Dejavniki tveganja za prestopniško vedenje so tiste subjektivne in objektivne značilnosti, ki povečujejo možnosti, da se takšno vedenje razvije (Graham 1995 po Tomori 2000). Dejavniki tveganja so torej tisti dejavniki, ki v mladostnikovem življenjskem svetu pomenijo ključne vidike, ki opredeljujejo njihove strategije ravnanja in so izdelani vzorci odzivov na mladostnikovo dogajanje v njegovem življenjskem svetu.

Poznavanje dejavnikov tveganja povečuje možnost razumevanja prestopniškega vedenja kot pojava in pomaga pri izbiri načina in vrste pomoči. Strokovna pomoč mora vedno upoštevati vse osebne značilnosti, ki se pri posameznem mladostniku povezujejo z njegovim prestopniškim vedenjem, hkrati pa jih odpravljati v celovitem procesu podpore in pomoči. B. Trividar (v Ule 2000: 153–171) kot dejavnike prestopniškega vedenja navaja spol, gmotne razmere in izobrazbo staršev, družino, doživljanje šole in šolski uspeh ter religioznost in druge vrednote. M. Poštrak (2007) pa pri tem dodaja, da kadar označujemo neko vedenje mladostnika za odklonsko, prestopniško, neustrezno, je dobro situacijo predvideti celostno. Kar pomeni, da preučimo vse možne dejavnike tveganja, ki so mladostnika v takšno obnašanje oziroma ravnanje pripeljali. Pogledati moramo dejavnike na mikro, mezo in makro ravni. Za razumevanje v stroki socialnega dela z mladimi, so bistveni dejavniki:

- družina,
- šola,
- vrstniki,
- spol,
- vrednostni sistem posameznika.

Z ozirom, da lahko mladostniku kot posamezniku z lastnim pogledom na svet in svojo konstrukcijo realnosti nek dejavnik predstavlja tveganje ali pa je zanj varovalen, ne smemo posploševati naših sklepanj kaj ogroža oziroma kaj varuje.

1.2.2. VSTOPANJE MLADOSTNIKA V PROCES POMOČI, DOLOČENE Z ZAKONSKO ODLOČBO

Ko govorimo o mladostnikih, ki vstopajo v proces pomoči, ki je določen z zakonsko odločbo, imam v mislih center za socialno delo (v nadaljevanju CSD), ki namesti mladostnika v zavod ali stanovanjsko skupino (z izrekom vzgojnega ukrepa), ali pa CSD, ki ima nadzorstvo nad mladostnikom zaradi izostajanja od pouka oziroma zaradi vzgojne nevodljivosti. V teh primerih, v katerih sem v sklopu študija sama sodelovala, so mladostnika drugi napotili, da postane uporabnik socialnih storitev.

B. Sklare Gerard (2005) mladostnike, ki jih drugi napotijo, da postanejo uporabniki socialnodelovnih storitev, poimenuje kot nenaklonjene/nasprotujoče sodelovanju v procesu pomoči. Številni avtorji, med njimi Šugman Bohinc, P. Rapoša Tajnšek, Rooney in Bibus, pa te mladostnike poimenujejo kot »neprostovoljni uporabniki«.

L. Šugman Bohinc (2007) piše o tem, da v socialnem delu srečamo veliko ljudi, ki jih opredelimo kot uporabnike, čeprav sami tega ne želijo, saj se niso prostovoljno znašli v tej vlogi kot iskalci oziroma prosilci storitev. Nekaterim ljudem je namreč bila obravnava – proces pomoči – organa socialnega varstva predpisana z zakonsko odredbo.

»Rooney in Bibus (2001) natančneje opredelita etična vodila socialnega dela z neprostovoljnimi uporabniki, namreč treba je zagotoviti uporabnikovo pravico do samoodločanja in samoodločitve. To pravico lahko do določene meje omejimo le v primeru, ko ocenimo, da uporabnikova potencialna dejanja lahko povzročijo resno tveganje zanj ali za druge – govorimo o zavzemanju pokroviteljske drže (etični paternalizem, pokroviteljska dobronamernost), ko ravnamo dobronamerno s predstavo v uporabnikovo dobro, pa če se strinja s tem ali ne« (Šugman Bohinc 2007: 37).

Tudi B. Sklare Gerard (2005: 97–107) navaja, da mladostniki, ki so napoteni k svetovalni službi in potrebujejo pomoč, te pomoči ne sprejmejo vedno prostovoljno. Zlasti zato, ker mladi najprej vidijo svetovalnega delavca kot nekoga, ki jim svetuje, nakazuje, kaj morajo narediti, da bo končno zadovoljstvo le na strani šole.

Delo svetovalnega delavca pa je osredotočeno na skupno odkrivanje pogostih izvirov študentove odpornosti in skupnem iskanju njegove moči in zelenih ciljev.

Moje razmišljanje o mladostnikih, katere so drugi napotili, da postanejo uporabniki socialnodelovnih storitev, je podobno razmišljanju P. Rapoša Tajnšek (2007), ki predstavi še drugi zorni kot. Ko govorimo o neprostovoljnih uporabnikih, ne smemo zanemariti dejstva, da si hitre in učinkovite pomoči ne želijo samo prostovoljni uporabniki, ki sami poiščejo pomoč in so motivirani za spremembe, temveč si enako želijo tudi »neprostovoljni uporabniki«, pa čeprav so mladostnika drugi napotili, da postane uporabnik socialnih storitev. Slednji so v vstopu v delovni odnos še v težjem položaju, saj so poleg bojazni in dvomov nezaupljivi, ali jim bo delovni odnos s socialno delavko v pomoč. Zato je mladostnik pogosto do sveta odraslih nastrojen izrazito nezaupljivo, nezadovoljno in nasprotovalno temu odnosu. Prvi stik, kot začetek delovnega odnosa, je tako zelo pomemben in ključen, kako se bo proces pomoči nadaljeval.

G. Čačinovič Vogrinčič (v Šelih 2000: 78) pravi, da je učinkovita pomoč ranljivi in rizični skupini – otrokom in mladostnikom – zelo pomembna tema v socialnem delu. Pomoč je učinkovita, če razberemo zaželen razplet v smeri zagotavljanja otrokovih pravic. Otrok ima pravico do varnosti, zdravega razvoja, zaščite, zagotavljanja ustrezne in učinkovite oblike pomoči in do sodelovanja v odločitvah, ki zadevajo njegovo življenje. *Konvencija združenih narodov o otrokovih pravicah*² nas obvezuje, da izboljšamo svoj delež pri zagotavljanju pravic otroka.

Tudi dolžnost staršev in države pri zagotavljanju pogojev za osebni razvoj otroka so pravno opredeljene bolj ali manj določno, saj že *Ustava RS* v 56. členu³ določa, da otroci uživajo posebno varstvo in skrb. Ker je otrok zaradi telesne in duševne nerazvitosti in nezrelosti nemočen ter zato kaj lahko žrtev v razmerju z odraslim, mu zagotavlja ustava posebno varstvo pred gospodarskim, socialnim, telesnim, duševnim in drugim izkoriščanjem ter zlorabljanjem.

² KOP, Konvencija ZN o otrokovih pravicah, 1989.

³ Uradni list RS, št. 68/2006.

Posebno državno varstvo uživajo zlasti otroci in mladostniki, za katere starši ne skrbijo ali so brez ustrezne družinske oskrbe. Njihov položaj ureja *Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih*.⁴ Ta zakon nalaga organom socialnega varstva izvajanje določenih ukrepov, ki jih zahteva vzgoja in varstvo otroka, izhajajoč iz otrokovih pravic in koristi. V skladu s tem izvaja organ socialnega varstva socialnovarstvene storitve, določene z *Zakonom o socialnem varstvu*.⁵ Socialnovarstvene storitve se nudijo zaradi preprečevanja in odpravljanja socialnih stisk in težav. Za odpravljanje že obstoječih socialnih stisk in težav določa zakon več vrst in stopenj storitev. Poleg drugih so pomoč družini (*ZSV, 15. člen*) in institucionalno varstvo v zavodu (*ZSV, 16. člen*).

Pravni red varuje avtonomijo družine (ki je zagotovljena tudi s pravico do spoštovanja družinskega življenja po 8. členu *Evropske konvencije o človekovih pravicah*), vendar jo v interesu otroka tudi varuje.

Pomembno je izhajati iz ustavnih aktov, zakonov, *ZOFI*⁶, *Zakon o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami*,⁷ in pravilnikih, sklepih ter odločbah tega področja. Posebej pomemben pa je 4. člen *Zakona o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami*, ki zahteva dosledno upoštevanje načel: enakih možnosti s hkratnim upoštevanjem razlik, ohranjanje ravnotežja med različnimi vidiki otrokovega telesnega in duševnega razvoja, vključevanje staršev (specifičen položaj naših mladostnikov, ko nimajo staršev, so starši neurejeni, jih ogrožajo), zagotovitve ustreznih pogojev, ki omogočajo optimalen razvoj posameznega otroka, pravočasne usmeritve v ustrezen program vzgoje in izobraževanja, organizacije vzgoje in izobraževanja čim bližje kraju bivanja (za nekatere mladostnike je smiselna izločitev iz domačega okolja zaradi izobraževanja, individualnega pristopa, kontinuiranosti vzgoje in izobraževanja, interdiscipliniranosti).

⁴ ZZZDR – UPB1, Uradni list RS, št. 90/2011.

⁵ ZSV – D, Uradni list RS, št. 122/2007.

⁶ Zakon o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja.

⁷ ZUOPP – UPB1, Uradni list RS, št. 3/2007.

Na tem mestu se strinjam z Gabi Čačinovič Vogrinčič (v Šelih 2000: 78), da je pomoč mladostnikom in otrokom, se pravi ranljivi in rizični skupini, zelo pomemben prispevek v stroki socialnega dela. Sam proces pomoči in podpore je opredeljen tudi zakonsko z najvišjimi akti, zakoni, odredbami itd. Zato, naj bi vse mladostnike, ki so v procesu podpore in pomoči, vključili v sodelovanje – soustvarjanje.

Dobra praksa tako vključuje tudi poznavanje pravnega okvirja, s pomočjo katerega mladostnika informiramo o njegovih pravicah, pristojnostih in dolžnostih. Socialnim delavcem pa postavlja okvir delovanja.

1.3. RAZVOJ KONCEPTOV POMOČI V SOCIALNEM DELU

Drugo poglavje začnjam s pregledom konceptov pomoči in nadaljujem s predstavitvijo sodobnih konceptov socialnega dela.

Socialno delo je mlada veda, ki se je razvijala predvsem v preteklem stoletju. Temu razmišljanju se pridružuje tudi Mesec (2003: 295), ki pravi, da je socialno delo mlada veda, specifična in avtonomna, v spekter pomagajočih poklicev pa lahko prispeva svoj razločen delež.

Od začetkov razvoja socialnega dela, ki je temeljilo na dobrodelnosti in humanitarnem ravnanju, pa do danes, se je spremenilo predvsem pojmovanje *pomoči*. Pojmovanje razvoja in razumevanje postmodernega, konstruktivnega miselnega koncepta pomoči, opredeljuje O'Hanlon (v Čačinovič Vogrinčič 2006, 2008), ki govori o psihoterapiji, vendar pa opisane spremembe veljajo tudi za socialno delo.

Prvi val temelji na psihoterapiji. Drugi val je bil usmerjen v reševanje problema. Tretji val se je usmeril v rešitve in iskanje problema. Četrty val prihaja, zanj pa se še iščejo rešitve.

Pa vendar »četrty val« G. Čačinovič Vogrinčič (2008: 15) poimenuje kot čas »upoštevanj« in »partnerstva«, v naši interpretaciji pa določa postmodernizem, ki postavlja v ospredje značilnosti odnosa in procesa med udeleženiimi v procesih pomoči. Redefinira proces razgovora, sporazumevanja in dogovora na ključni točki odnosa; pomoč se soustvarja v procesu, ki ga zagotovi delovni odnos. To je v vseh za prakso pomembnih elementih konstruktivno socialno delo, kot pravita Parton in O'Byrne (2000), poudarek je na procesu soustvarjanja novih rešitev. V središču dela je pogovor, ki omogoča pogajanje in raziskovanje posebnosti sveta ljudi. Problemizira »normalno«, »običajno«, »vsakdanje« in se umešča v zgodovinski, socialni in kulturni kontekst. Za socialno delo četrty val pomeni ravnanje po etiki udeležnosti, kot jo poimenuje L. Hoffman (1994), in ravnanje iz perspektive moči po konceptu

D. Saleebeya (1997), ki sta pomembna elementa koncepta delovnega odnosa v socialnem delu. Razlaga koncepta delovnega odnosa je nepopolna, če se ne naučimo ravnati z njim znotraj postmoderne paradigme socialnega dela.

Pomemben prispevek postmoderne paradigme in socialnega konstruktivizma N. Mešl (2007: 4–5) vidi v odpiranju tem, ki jih postavljata v ospredje procesov moči. Gre za vprašanje odnosa, pogovora, jezika; gre za drugačno porazdelitev moči v odnosu med uporabnikom in socialnim delavcem; etiko udeležnosti (Hoffman 1994, v Mešl 2007) ter za spoštljivo in odgovorno zavezništvo (Madsen 2003, v Mešl 2007).

G. Čačinovič Vogrinčič (2005, 2008), pri tem še izpostavi spremembe v znanosti in stroki socialnega dela, in sicer spreminjanje jezika socialnega dela. V sodobnem socialnem delu dobijo besede, jezik, ki ga uporabljamo, ko smo v odnosu z uporabniki, posebno veljavnost. Jezik se spreminja in z njim imamo besede in koncepte socialnega dela za opis odnosa med socialnim delavcem in uporabnikom. Z nastajanjem novega jezika, ki vključuje, opogumlja, se podpira paradigmatški premik v praksi, ki nadomesti ali dopolni tradicionalne pristope. Govor o diagnozi in »tretmanu«, oceni, odločbi je nadomeščen ali dopolnjen z odkrivanjem in s soustvarjanjem, sodelovanjem, z dodajanjem moči, delovnim odnosom, izvirnim delovnim projektom pomoči. Besede diagnoza, ocena, niso dovolj dobre, ker dajejo strokovnjaku nalogo in moč, da določi, označi.

Jezik socialnega dela ima tako velik pomen pri konceptu krepitev moči. Wise (v Mešl 2008: 44–45) predstavi nekaj terminov, ki jih lahko štejemo kot »slovar« sodobnega socialnega dela. Sestavljen je iz besed, ki dodajajo moč človeku: izbira spretnosti, svoboda izbire, sposobnost, podpora, viri, glas, vpletenost, dobrobit, možnosti, medsebojno spoštovanje, poslušati, moči, kompetence, moč okrevanja, potencial, integracija, kvaliteta življenja, povečati, zavezniki, informiranost, izbira, dostop, mobilnost, izenačenje, sodelovanje, priložnost, vzdrževanje, ustvariti, uporabniki/državljeni/udeleženci.

Tudi *Konvencija o otrokovih pravicah* in *Deklaracija*⁸, ki ji je sledila, sta jasni o tem, da je treba otroku omogočiti soudeležbo.

⁸ KOP, Konvencija ZN o otrokovih pravicah, 1989.

Danes ima socialno delo pomembno vlogo in pomen v pluralnem svetu blaginje. Na funkcijo sodobnega socialnega dela ne vpliva samo socialna politika, ampak je delovanje tudi tesno povezano z različnimi konceptualnimi izhodišči.

Pomemben preobrat v zgodovini predstavljajo uzakonitve socialnih pravic. Znano je, da institucionalni kontekst (zakoni, politika, organizacija institucij ipd.) socialnim delavcem postavlja okvir, znotraj katerega lahko delujejo; govorimo o formalni vlogi socialnih delavcev. In če je bila hvaležnost pomembna tema socialnega skrbstva, je danes prevladala ideja socialnih pravic, ki pa že v temelju drugače definira poimenovanje pomoči, družbene vrednote, ravnanja socialnih delavcev (Mešl 2008: 23).

Razumevanje razvoja pomoči do sodobnih konceptov socialnega dela je ena izmed pomembnih tem, ki se dotika moje diplomske naloge. Predvsem zato, ker se pojem dobre prakse v pisnih in ustnih virih eksplicitno pojavi šele v devetdesetih letih prejšnjega stoletja, kar se sklada tudi z razvojem in razumevanjem postmodernega, konstruktivnega miselnega koncepta pomoči. Pri tem bi še dodala, da je takšna opredelitev časovno resnična, čeprav pri nas v devetdesetih nismo toliko govorili o postmodernizmu, temveč o modernističnih vzgledih.

1.3.1. TEORIJA IN PRAKSA SOCIALNEGA DELA

Skozi študij in prakso socialnega dela smo se s kolegi in kolegicami veliko ukvarjali z vprašanjem povezave med teorijo in prakso. Zanimalo nas je predvsem, kaj je ključno, da je primer uspešno zaključen – kaj definira/opredeljuje primere dobre prakse in zakaj se nekateri primeri še vedno končajo z nezaželenim izidom. Pri tem smo se soočali z negotovostjo, ali je teorija res eno in praksa drugo. Zato v tem poglavju odpiram pomembno temo, kjer pišem o vlogi teorije v procesih pomoči v socialnem delu in vlogi prakse socialnega dela.

Zanima me predvsem njuna povezanost, osredotočim se tudi na dileme, ki nastanejo pri tem, izpostavljam pa tudi pomembnost uporabe drugih teorij in znanj v socialnem delu. Ko raziskujemo in govorimo o tem, ali je teorija eno in praksa drugo, ali je med njima proces kontradiktornosti ali vzajemnosti, se moramo osredotočiti predvsem na dvojce: na vlogo teorije v procesih pomoči v socialnem delu in na uporabo teoretskega znanja v praksi.

Vprašanje povezave in uporabe teorije v praksi je namreč zelo aktualna tema, ki se odpira znotraj znanstvenih krogov in sega preko mej akademskih razprav. Domet zanimanja znotraj posamezne stroke pa sega na več ravni (fakulteta, učne baze za prakso študentov, delovno okolje). Zanimanje za to kompleksno temo ni nekaj novega, saj so o njej pisali že v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja.

S. Dragoš v članku *Teorija in praksa VŠSD*⁹ (1996: 417–421) poudarja pomembnost področij razvoja socialnega dela ter povezave teorije in prakse v našem prostoru. Teorija, praksa, VŠSD so ključna področja za prihodnost socialnega dela pri nas. Od tega, kako jih razumemo, so odvisne tudi relacije med njimi. Prav te relacije pa odločilno vplivajo na sestavo študijskih programov, na strokovni profil diplomantov in diplomantk VŠSD ter s tem na celotno podobo socialnega dela s teoretskim znanjem, ki si ga pridobimo na fakulteti, ter delovanjem strokovnjakov v praksi in že ponujene možne odgovore delovanja v praksi. Teorija in praksa po mnenju S. Dragoša nista nikoli nekaj povsem enakega, a pri tem je tudi res, da ju ne moremo absolutno ločevati med sabo. Namesto ločevanja, ki vodi v dilemo ali/ali, gre za razločevanje, ki pa je prvi pogoj za povezovanje med njima.

Pomembnost soustvarjanja teorije in prakse, tako med vsemi udeleženi v socialnem delu (uporabniki, praktiki, akademiki), opredeljuje tudi N. Mešl (2007: 17). Na tem mestu dodaja, da je dobra praksa mogoča le ob napredku in preseganju dihotomije teorije/prakse v partnerstvu, v soustvarjanju teorije in prakse med vsemi udeleženi v socialnem delu (uporabniki, praktiki, akademiki). «Pomembna razlika med slabo in dobro prakso socialnega dela je uporaba teoretičnih znanj v praksi socialnega dela.

Uporaba teoretičnih znanj v praksi socialnega dela je namreč pogosto delna, nereflektirana in dopolnjena (včasih v celoti nadomeščena) z zdravorazumskimi razlagami in ukrepi. V praksi socialnega dela se premalo uporabljajo teoretični koncepti socialnega dela, ki so vsakokrat možen okvir za izbor in integracijo znanj. Zato ravnanje v praksi ne temelji na eksplicitni in edinstveni integraciji znanj« (ibid.).

⁹ VŠSD – Visoka šola za socialno delo.

Pomembnost povezave teorije in prakse vidim predvsem v praktičnih situacijah, kjer se lahko tako opiramo na teoretsko znanje in tako tudi z neprecenljivimi praktičnimi izkušnjami prispevamo k razvoju vede in stroke socialnega dela.

V socialnem delu potrebujemo znanje in besede, da svoje delo poimenujemo, da uporabnikom ubesedimo, kaj delamo, kam nameravamo stopiti, da bi lahko skupaj preverili in z njimi raziskovali možne korake. Le tako lahko zagotovimo soudeležnost v procesu dela, ki vodi k dobrim razpletom, ker smo jih soustvarili z ljudmi, ki so »eksperti« iz izkušenj. Zato moramo v socialnem delu raziskati smeri, da bi lahko eksplicirali svoje ravnanje, k temu, da bi imeli besede za poimenovanje konceptov, ki jih razumemo kot oporo, na katero se lahko naslonimo v kompleksnih praktičnih situacijah (Mešl 2008: 51).

Odgovorna in etična praksa mora biti grajena na trdni teoriji. To tezo predpostavlja F. J. Turner (v Mešl 2007: 68) in odgovarja na vprašanje, kaj lahko teorija prispeva za prakso. Pravi, da nam teorija zagotovo pomaga, da lahko pojasnimo in tudi napovedujemo pojave. V praksi na primer iščemo odgovore na dve vprašanji: Kaj se bo zgodilo, če v tej situaciji nič ne naredim? In Kaj se bo zgodilo, če se odzovem na določen način?« Teorija nam pomaga, da prepoznamo vzorce, odnose in pomembne spremenljivke, kar pomaga pri vnašanju reda v kompleksnost sodobne prakse. Teorija nam pomaga, da primerjamo, evalviramo in urejamo podatke. Prav tako nam pomaga, da prenašamo znanje iz ene situacije v drugo, pomaga nam, da spoznamo podobnosti in razlike v naših praktičnih izkušnjah.

Trdna in logična teoretična struktura nam omogoča, da pojasnimo naše delovanje drugim, da prenašamo naše znanje in spretnosti na preverljiv način. In nenazadnje teorija socialnemu delavcu priskrbi neke vrste gotovost (ibid.). Gotovost, neko teoretično orientacijo, na kateri lahko organiziramo, kar vemo, in se tako izognemo brezcilnemu potovanju z uporabnikom, ko ne vemo več, kaj delamo. Seveda pa zaradi narave dela socialnega dela del negotovosti pri delu ostaja. Glede na pretekle raziskave je znano, da je uporaba teoretskih znanj v praksi socialnega dela pogosto delna, nereflektirana in dopolnjena z zdravorazumskimi razlagami in ukrepi (Mešl 2008: 11).

Ko razmišljamo o povezavi in uporabi teorije v praksi, se pojavijo tudi dileme, saj nekateri avtorji opozarjajo na drugo plat teorije. Po mnenju F. J. Turnerja (v Mešl 2007: 72–73) lahko teorija povzroči tudi škodo, in sicer:

- Škodo lahko povzročimo, če definiramo pomoč klientu le na podlagi znanja in se ne odzovemo na dano situacijo. Ko le etiketiramo, klasificiramo, namesto da bi optimizirali človeški potencial in pospeševali rast.
- Avtor v nadaljevanju pravi, da nas iskanje teorije o človekovem vedenju vodi stran od primarnih vrednot človekove svobode in avtonomije.
- Problem »samozavedajoče se teorije« se pojavi predvsem, če postanemo močno navezani na določen sistem, začnemo tako videti svet samo skozi izbrano teoretično perspektivo in interpretiramo vse pojave na način, ki ustreza našemu konceptualnemu okvirju.
- Prav tako je nevarno, da določena teorija postane kot neke vrste dogma in je uporabljena tako, da izključuje vsa druga videnja.
- Za zlorabo teorije gre tudi, kadar določena teorija pridobi moč znotraj profesionalnih krogov in so službe, praktiki odvisni od vdanosti uradni resnici. To pa močno vpliva na cilje in storitve, ki so ponujene uporabnikom.

O različnih vidikih, kjer lahko teorija povzroči škodo, govori tudi V. Flaker (2003, v Mešl 2007: 73), ki izpostavi drug vidik uporabe teorije socialnega dela v praksi. Pri tem navaja, da so nekateri avtorji menja, da lahko v neposrednem stiku z uporabniki teorija samo moti in da je teoretiziranje smiselno pred dejanskim srečanjem z uporabnikom in po njem.

Drugo stališče pri tem izpostavi še F. J. Turner (1996, v Mešl 2007: 73), ko definira pogovore z uglednimi, izkušenimi kolegi, ki trdijo da jih teorija samo ovira in omejevanje. Avtorjevo (ibid.) mnenje je, da imajo ti kolegi zelo bogato teoretsko znanje, je pa pri tem res možno, da je postala njihova teorija tako intuitivna, da jo težko eksplicirajo in ubesedijo.

Posebnost in pomembnost socialnega dela kot vede in stroke je, da imamo na voljo besede, da znamo ubesediti, kaj delamo, da imamo teoretično in praktično znanje, ki ga je možno prevesti v ravnanje in ga z ljudmi podeliti (Mešl 2007:86).

Ko govorimo o povezavi in uporabi teorije v praksi socialnega dela, ne moremo mimo dejstva, da je socialno delo veda (in znanost), v kateri naletimo na različne koncepte in znanja drugih strok. Menim, da je raznovrstnost v socialnem delu potrebna, da je potreben jasen socialnodelovni okvir za integracijo znanja, ki ga potem uporabljamo kot znanje za ravnanje.

K. Healy (Mešl 2008: 75) pri tem dodaja, da je malo verjetno, da bo ena sama teorija prakse dovolj, da bi nas vodila v vseh situacijah, zato moramo biti namesto tega zmožni ustrezno in fleksibilno izbrati med številnimi teorijami v praksi. Socialno delo je namreč veda in stroka, v kateri naletimo na različne koncepte in znanja drugih strok. Ta potrebna raznolikost pa postavi socialno delavko pred nalogo, da izbere znanje in ga integrira v zelo konkretnih projektih pomoči socialnega dela (Mešl 2008).

1.4. SOCIALNO DELO Z MLADIMI

G. Čačinovič Vogrinčič (2007: 77) pravi, da je *»naloge socialnega dela, pri reševanju kompleksnih psihosocialnih težav otrok in mladostnikov z odklonskim vedenjem vzpostavljanje socialne mreže, ki najprej otrokom, in potem tudi vsem udeleženi v problemu, omogoči novo učenje in nove dobre izkušnje za spoštovanje sebe in drugih ljudi«*. Socialna služba pa je tisto pomembno mesto pomoči in sodelovanja, kjer se vsakokrat združijo strokovne in človeške moči v posebnem projektu za vsakega otroka. Pomoč, ki jo opredeljujemo v socialnem delu, vodi k okrevanju, novemu socialnemu učenju, odkrivanju novih virov in zmožnosti za otroka, učinkovitemu sodelovanju in umeščanju otroka in mladostnika v širše socialno okolje. Le-to vključuje sorodnike, prijatelje, sošolce, znance in vse, ki ga obdajajo. Tako mladostnik sprejema različna sporočila od vsepovsod.

V stroki socialnega dela je treba delati v odnosu z otrokom in ne za njega ter pri tem vsakič znova vzpostaviti delovni odnos, ne glede na to, ali socialni delavec dela z celotno družino ali samo z mladostnikom. Cilji so jasni: omogočiti otroku in mladostniku novo, boljšo možnost za razvoj.

Socialno delo je vabilo k pogledu skozi okno drugega, da bi v odprtih prostorih za razgovor znali pogledati skozi lastno okno in dodati pogled skozi okno drugega, da bi ostala oba pogleda – in možnost za drugega. Tukaj pa se začne »delo«, »dela« v socialno delo z dobrim izidom (Čačinovič Vogrinčič 2008: 145). Socialno delo z mladimi skozi sodobno teorijo socialnega dela navajam kot pomembno gradivo, pri katerem vidimo neposredno povezavo med sodobnimi koncepti socialnega dela in temo mladostništva.

Med sodobno teorijo socialnega dela z mladimi med drugim spadajo tudi elementi delovnega odnosa. Pri tem izpostavljam še izvorni delovni projekt pomoči in načela socialnega dela. To je le en del sodobne teorije, ki ga postavljam v ospredje v diplomski nalogi, kjer gre predvsem za dogovorni proces dela z mladimi.

1.4.1. KONCEPT DELOVNEGA ODNOSA

G. Čačinovič Vogrinčič (2005: 9) pravi, da se odnos med socialnim delavcem in uporabnikom definira kot delovni odnos, ki je opora socialnemu delavcu, da vzpostavi pogovor, ki omogoča raziskovanje in soustvarjanje dobrih, želenih izidov. Delovni odnos je torej tisti, ki omogoča proces pomoči, saj varuje pogovor tako, da se pomoč raziskuje in soustvarja.

Vzpostavljanje pogojev za pogovor v takšnem odnosu, ki omogoči raziskovanje in oblikovanje rešitev v dialogu, pa je naloga socialnega delavca. V tem procesu pomoči sta socialni delavec in uporabnik, v tem primeru mladostnik, sogovornika, sodelavca pri raziskovanju in soustvarjanju želenih sprememb in dobrih izidov. Zavedati se moramo, da je mladostnik strokovnjak za svoje življenje oziroma strokovnjak iz lastnih izkušenj. Prav zato pa moramo socialni delavci vsakič znova vedeti, da ne govorimo o mladostniku oziroma ne delamo zanj, ampak da govorimo z njim in delamo skupaj z njim. Vsi udeleženi v procesu pomoči, mladostnik in socialni delavec kot tudi starši in drugi družinski člani, učitelj, skupina sošolcev, prostovoljec itd., imajo nalogo, da soustvarijo deleže pri rešitvi problema.

V delovni proces (Čačinovič Vogrinčič, 2005, 2008a, 2008b) z mladostnikom vstopamo z vzpostavitvijo odnosa oziroma zagotovljenih pogojev, ki bodo omogočili delo, pogovor, dogovore, konkretne naloge, oziroma odnosa, ki bo vodil v dosego želenih ciljev oziroma k dobremu izidu.

Temeljni element našega delovnega odnosa je tako *dogovor o sodelovanju*. Projekta pomoči z mladostnikom v socialnem delu ni mogoče začeti drugače kot z jasnim in izrečenim dogovorom. Naloga socialnega delavca je, da vsem udeleženiim pojasni svojo in njihovo vlogo. Dogovor vsebuje pristanek na sodelovanju tukaj in zdaj in o času, ki ga imamo na voljo, ter dogovor o tem, kako bomo delali. Le na tak način bo mladostnik razumel vlogo socialnega delavca ter razbral svojo vlogo in razumel pomembnost vseh, ki so udeleženi pri reševanju problema.

S tem pa vsi udeleženi dobijo svoje mesto, s katerim je omogočen odprt prostor za komunikacijo in skupno reševanje problemov. V socialnem delu je sedanost čas, ki ima absolutno prednost, a tudi preteklost in prihodnost nista nepomembni.

Skrbno varovano sedanost namreč potrebujemo, da uporabnik pridobi izkušnjo sodelovanja in potrditev, da spoštujemo njegovo kompetentnost.

Instrumentalna definicija problema (Lüssi 1991) je korak, ki je pri delu z mladostnikom zelo pomemben. Mladostnik ima namreč možnost, da izpostavi in spregovori o svoji stiski ter poda mnenje o položaju, v katerem se je znašel. Obenem lahko vidi, kako na njegovo situacijo gledajo drugi udeleženci v problemu. Za socialnega delavca je v tej fazi zelo pomembno, da mladostnika upošteva kot enakovrednega sogovornika in mu s tem da tudi priložnost, da izrazi svoje mnenje in poda predloge za rešitev problema. Socialni delavec tako soustvari proces pomoči, v katerem uporabnik ali udeleženi v problemu raziskuje svoj delež v rešitvi.

Element *osebnega vodenja* (Vries 1995) se nanaša na socialnega delavca, saj je socialno delovno ravnanje označeno kot osebno, konkretno ter tukaj in zdaj. Poudarek na *osebno* izpostavi udeležnost socialnega delavca v dialogu, razgovoru, sodelovanju. Gre za zavzeto komunikacijo pri iskanju rešitev, za udeležen odziv na dogajanje »tu in zdaj« v skrbi za ohranjanje odprtih prostorov za pogovor, za osebni prispevek k novim izkušnjam v procesu dela.

Konkretno usmerja socialne delavce v to, da govorijo o konkretnih situacijah, dogodkih, načrtih, da se lahko med pogovorom o njih sporazumemo, pojasnimo nepojasnjeno in odkrijemo nove priložnosti, ki so uresničljive.

Etika udeležnosti (Hoffman 1994) nas vodi k dialogu, sodelovanju, soustvarjanju rešitev. Ne pomeni, da socialni delavec nima svoje vloge; je soodgovoren za interpretacije v pogovoru, vzdrževanje delovnega odnosa, soustvarjanje nove zgodbe. Pozornost se docela usmeri na proces razgovora v vsakokratni sedanjosti, v soustvarjanje razgovora, interpretacij, razumevanja in rešitev. Gre za drugačno odgovornost, odgovornost za soustvarjanje pomenov in soustvarjanje sporazuma. Raziskujemo obstoječo zgodbo, soustvarjamo novo.

Perspektiva moči (Saleebey 1997). V projektih pomoči pri socialnem delu z mladimi je treba otrokom in mladostnikom ter njihovim družinam zagotoviti več moči – moči za spreminjanje, uresničevanje želenih ciljev in sanj, opogumljanje itd.

Pomembno je, da socialni delavec svojo pozornost usmeri na mladostnikove vire, spretnosti in sposobnosti, pozitivne izkušnje itd. Socialni delavec se mora v procesu dela osredotočiti na vse tiste pozitivne lastnosti mladostnika, ki ga v interakciji z njegovim okoljem delajo močnega, ga opolnomočijo in mu dajejo voljo ter spodbudo za spremembe.

»Pomoč, ki temelji na etiki udeležnosti in perspektivi moči, na novo ubesedi sedanjost, in sicer tako, da ubesedi nove vire moči in smisla ter obnovi stare. To je filigranski proces soustvarjanja moči in smisla (Čačinovič Vogrinčič 2006: 20).«

Ravnanje s sedanjostjo (Andersen 1994). Najbolj dragoceni čas v projektih pomoči je sedanjost. Ta je za vse udeležence pomembna. V sedanjosti lahko ustvarjamo, se dogovarjamo in delamo tukaj in sedaj, kljub temu pa preteklosti in prihodnosti ne smemo zanemariti. V preteklost se je treba vrniti le toliko, kolikor je to potrebno za sedanjost, načrti za prihodnost pa morajo biti kratkoročni.

Zanje za ravnanje (Rosenfeld). Socialni delavec v pogovoru z mladimi ne sme ostati brez besed. Uporabljati mora jezik, ki ga razumejo mladi. Besede, izrečene v delovnem odnosu, pa se morajo na koncu pretovoriti v dejanja (Čačinovič Vogrinčič 2005, 2008a, 2008b).

1.4.2. IZVIRNI DELOVNI PROJEKT POMOČI

Koncept delovnega odnosa je dopolnjen s konceptom izvirnega delovnega projekta pomoči (Čačinovič Vogrinčič, 2008a, 2008b), ki se za vsakega mladostnika ustvari v delovnem odnosu. Tiste rešitve in zaželeni razpleti, ki se oblikujejo skozi proces delovnega odnosa, se prevajajo v akcijo, dejanja, konkretne naloge. Na vsakem srečanju se zapiše podrobnost procesa pomoči in posameznih korakov, predvsem pa se vedno znova dogovori za naslednji korak in želen izid.

Vsak mladostnikov projekt je *izviren*, saj se ustvari vsakič na novo in posebej zanj oziroma s pomočjo socialnega delavca in drugih udeleženih skupaj z njim. Projekt je *delaven* zato, ker konkretizira dogovorjene spremembe in naloge tako mladostnika kot drugih udeleženih in socialnega delavca ter časovne roke. Poudarek je na delu, saj spremembe in želeni izidi ne bodo prišli sami od sebe, temveč je za to treba nekaj narediti, pri čemer vsakdo prevzame svoj delež v projektu pomoči.

O *projektu* pomoči pa govorimo, ker poteka v nekem času in je k nečemu usmerjen; k dobrim izidom, k zastavljenim ciljem.

1.4.3. NAČELA SOCIALNEGA DELA Z MLADIMI

Vlogo socialnega delavca, pojmovanje rešitve v socialnem delu in miselni pristop socialnih delavcev opisujejo metodična načela sistemskega socialnega dela (Lüssi 1991 v: Čačinovič Vogrinčič 2008: 50–51).

Načelo vsestranske koristnosti socialnemu delavcu narekuje, da si mora prizadevati za takšno rešitev problema, ki upošteva interese vseh udeleženih in je koristna tudi za vse udeležene v problemu.

Načelo pogajanja pravi, da se soustvarjanje rešitev strukturira kot pogajanje, ki ga vodi socialni delavec, in gre torej za proces oblikovanja sporazuma med udeleženi.

Pri iskanju rešitve pomaga, da socialni delavec stopi v stik z vsemi za mladostnika in reševanje problema pomembnimi osebami, ki so bodisi vpletene v problem bodisi lahko prispevajo k njegovi rešitvi, kar imenujemo *načelo kontakta*.

Socialno-ekološko načelo pomeni, da socialni delavec v svojem delovanju pri reševanju problema aktivira, krepi, podpira primarno obstoječe socialne mreže, v katerih mladostnik živi (najpogosteje je to družina); če pa mladostnik takšne socialne mreže nima, mu jo pomaga vzpostaviti. V obeh primerih je to treba početi zelo skrbno, brez spreminjanja življenjskega okolja udeleženih.

Načelo sodelovanja narekuje, da si socialni delavec prizadeva sodelovati tudi z vsemi za problem pomembnimi tretjimi osebami. To niso osebe, ki bi bile neposredno udeležene v problemu, potrebujemo pa njihovo sodelovanje, da bi problem lahko rešili (to so npr. strokovnjaki iz drugih organizacij).

Vlogo socialnega delavca med vsemi udeleženi v problemu opredeljuje *načelo interpozicije*, ki pravi, da mora socialni delavec z empatijo in s sočutjem pristopiti k vsakemu udeležnemu v problemu, hkrati pa se mora od vsakega tudi oddaljiti nazaj k sebi, v socialnodelovsko vodenje. Ta distanca je nujna za ravnanje, za akcijo oziroma projekt rešitve.

Ko pa se začne projekt trdovratno zapirati pred rešitvijo, mora biti socialni delavec sposoben svojo nemoč priznati in jo podeliti z uporabniki ter jih prositi za pomoč, kar imenujemo *načelo odpiranja problema*.

1.5. PREGLED DEFINIRANJA DOBRE PRAKSE SOCIALNEGA DELA V LITERATURI

V pisnih in ustnih virih velikokrat zasledimo pojem dobra praksa. Slednjega načeloma omenjajo strokovnjaki različnih področjih in strok. Predstavila bom le nekaj ključnih in pomembnih avtorjev, ki omenjajo pojem »dobra praksa« in so tako pripomogli k razvoju znanja za ravnanje v socialnem delu.

O promoviranju in razvijanju dobre prakse socialnega dela piše J. Lishman (v Mešl 2008: 19) in to opredeli kot kolektivno odgovornost vseh socialnih delavcev. Pravi tudi, da ni dovolj, da identificiramo dobro prakso, moramo jo tudi evalvirati. Zapisovanje le-te je tako pomembno tudi zato, ker omogoča analizo, evalvacijo.

Med pomembnejšimi avtorji izpostavljam G. Čačinovič Vogrinčič, strokovnjakinjo socialnega dela z družino in mladimi, ki je deluje tako v praksi kot teoriji. K razvoju sodobnih konceptov socialnega dela je prispevala velik delež. Za lažjo ponazoritev se vračam nazaj na poglavje Razvoj pomoči do sodobnih konceptov socialnega dela, na štiri valove. Prvi val je usmerjen v patologizacijo, drugi v reševanje problema, tretji v iskanje rešitev, četrtega pa G. Čačinovič Vogrinčič poimenuje čas »upoštevanj in partnerstva« – soustvarjanje. Prav zato ni naključje, da se zadnjih dveh desetletjih eksplicitno govori o primerih dobre prakse, kar pa še ne pomeni da prej primeri niso bili opredeljeni kot primeri dobre prakse. O njih se je manj govorilo in manj pisalo in tudi dobro prakso se je razumelo in definiralo drugače.

Razvoj pomoči do sodobnih konceptov socialnega dela se je namreč nanašal na to, da smo bili najprej usmerjeni v problem – kmalu pa se je ugotovilo, da je z analizo problema narejen šele prvi korak. Za dober izid se moramo usmeriti v rešitev – to je v tretji val. Četrty val pa pomeni pomemben prelom, da nisem jaz kot strokovnjak tisti, ki bo poiskal rešitev, ampak narediva to skupaj z uporabnikom (ki je ekspert iz lastnih izkušenj) in tako skupaj soustvariva rešitev.

Sodobno teorijo, koncepte in metode dela, ki se umeščajo v četrti val, so tako začeli poučevati na fakulteti in jih vključevati v študijsko literaturo. Tako sem v strokovni literaturi in študijskem gradivu G. Čačinovič Vogrinčič večkrat zasledila terminološki izraz *dobra praksa*.

Med pomembnejše vire, ki omenjajo in opisujejo primere dobre prakse, tako navajam *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika (2005)*, *Socialno delo z družino (2008) itd.*

Z raziskovanjem in vprašanjem pojma dobre prakse v socialnem delu se ukvarjata tudi N. Mešl in D. Zaviršek.

N. Mešl (2007, 2008) izhaja iz teze, da je razlika med dobro in slabo prakso socialnega dela uporaba teoretskih znanj v praksi. V raziskavi išče odgovore na vprašanja, kako je v praksi socialnega dela razvita uporaba teorije, kako vpliva na potek procesov dela z družinami, kako socialni delavci razmišljajo o teoretskih pristopih v praksi, kako praksa vpliva na razvoj teorij ter kaj oblikuje vedenjski svet socialnih delavk v konkretnem primeru.

D. Zaviršek (1996: 154–155) v raziskovalnem projektu, katerega navajam kot pomemben vir tudi v nadaljevanju, *Principi dobre prakse v psihosocialnih službah na področju dela z ljudmi, ki imajo težave z duševnim zdravjem* postavlja v ospredje pomen socialnih inovacij za socialno delo v Sloveniji. Analitični del raziskave išče odgovore na to, kaj pomenijo principi dobre prakse za socialne delavke in delavce ter kolikšni so njihovi občutki moči oziroma nemoči pri delu. Zadnji del raziskovalnega projekta pa vsebuje tri vrste socialnih inovacij (oblikovanje in delovanje kriznega tima za osebo v globoki psihični stiski, oblikovanje asernativnega treninga za strokovnjake in uporabnike psihosocialnih služb ter oblikovanje samousmerjajoče skupine za samopomoč).

V literaturi D. Zaviršek (ibid.) tako med prvimi zasledim konceptualno zastavljene teze, ki temeljijo na tem, da v slovenskem prostoru še niso vzpostavljeni principi kvalitetne prakse (v psihosocialnih službah), s tem pa obstaja zelo velika razlika v pojmovanju tega, kaj so sploh načela dobre prakse.

N. Mešl (2007, 2008) raziskuje dobro prakso v sklopu dela z družinami. D. Zaviršek se sprašuje, kaj pomenijo principi dobre prakse za socialne delavke in delavce v sklopu dela z ljudmi, ki imajo težave z duševnim zdravjem. Moja vodilna tema v diplomski nalogi pa je opredelitev dobre prakse na področju socialnega dela z mladimi.

Pri čimer so v ospredju načini, kako mladostniki, strokovni delavci in nenazadnje tudi profesorji na fakulteti (uporabniki, praktiki in akademiki) definirajo, opredeljujejo dobro prakso z mladimi.

Izbor drugih avtorjev sem izoblikovala s pomočjo iskanega termina (v literaturi s področja socialnega dela) dobra praksa in njenih sopomenk. Najprej nisem našla ustrezne literature, potem pa mi je vendarle uspelo. Izbor pridobljene literature sem pridobila z viri in literaturo, uporabljeno v delu *Principi dobre prakse v psihosocialnih službah na področju dela z ljudmi, ki imajo težave z duševnim zdravjem* avtorice Darje Zaviršek (1996), ter *Teorije ravnanja in uspešnost procesov pomoči v socialnem delu z družinami* Nine Mešl (2007) in s kasneje iskanimi sorodnimi temami in termini.

Literaturo, ki jo navajam v nadaljevanju, sem razdelila na opisno (kjer so opisani primeri dobre prakse) in konceptualno (kjer so v ospredju poudarjeni koncepti dobre prakse). Tako sem s pomočjo analize in evalvacije pridobila podatke in vire, ki opredeljujejo dobro prakso, kriterije dobre prakse in poimenovanja dobre prakse, kot jih navajajo različni strokovnjaki iz izbrane literature (s področja socialnega dela, internetni viri, seminarji itd.). Pri tem pa nisem zasledila načinov definiranja dobre prakse v socialnem delu z mladimi, kar je moja iztočna in vodilna teza. Vsekakor pa so mi pridobljeni podatki v veliko pomoč pri razpravi.

Pri pregledovanju virov in literature s področja socialnega dela so bile moje iztočne in iskane besede: primeri dobre prakse, principi dobre prakse, primeri dobrih izkušenj, kriteriji kvalitetne prakse, dobro socialno delo, dober izid v socialnem delu, dobre izkušnje ... Poskušala sem se čim bolj opreti le na strokovno literaturo socialnega varstva in pri tem upoštevati širšo paleto ljudi – otroke, mladostnike, stare, brezposelne, revne, etnične in marginalne skupine in druge, ki doživljajo različne socialne, duševne, ekonomske, zdravstvene (ter druge) stiske. V pomoč pa so mi bili tudi internetni viri in zapisi seminarjev, ki sem se jih udeležila med študijem in so povezani z mojo aktualno temo.

V literaturi je zapisanih in opisanih kar nekaj primerov dobrih praks, tako tistih, ki opisujejo primere dobre prakse kot tudi opredelitve in definicije dobrih praks. Primere sem tako razdelila na:

- Primere opisne opredelitve dobre prakse v literaturi socialnega dela.
- Opisne primere dela z mladimi.
- Primere konceptualne opredelitve dobre prakse v literaturi socialnega dela.
- Konceptualne primere dela z mladimi.

Za sistematični pregled dodajam štiri tabele, v katerih so samo ključni poudarki, podkrepljeni z lastnimi ugotovitvami. Vsekakor pa so vsi podatki dragoceni pri iskanju definiranja in opredeljevanja primerov dobre prakse v socialnem delu z mladimi, zato jih v nadaljevanju vključujem v razpravo.

1.5.1. PRIMERI OPISNE OPREDELITVE DOBRE PRAKSE

Tabela 1.5.1.1.: Primeri opisne opredelitve dobre prakse v literaturi socialnega dela

Literatura in viri	Načela dobre prakse – opisno
Š. Urh (2003a, b) PRIMERI DOBRE PRAKSE SOCIALNEGA DELA Z ROMI	– Skupnostna akcija vsebuje uresničitev tistih idej, ki jih Romi definirajo kot pomembne za življenje, s tem pa tudi sami postanejo aktivni udeleženci. – Upoštevanje perspektive moči. – Antidiskriminatorsko sodelovanje. – Opolnomočenje uporabnikov, da sami postanejo enakovredni in vključeni v proces odločanja o svojem življenju. – Konkretno: pridobljen dogovor o lastništvu zemljišča, materialna podpora vaščanov. – Izvedba električne napeljave. – Romi sami vodijo socialne, izobraževalne in delavske ustanove. – S pomočjo centra za delo, katerega strategija temelji na principu prenosa znanja nazaj v romsko skupnost, se Romi udeležijo programov izobraževanja in usposabljanja ter tako svoje znanje v vlogi t. i.

PRIMERI DOBRE PRAKSE Z ROMI NA MADŽARSKEM	neformalnega učitelja in vodje prenesejo nazaj v okolje in vodijo programe v svojem okolju. S tem pa jim centri za delo omogočijo in zagotovijo ter najdejo delovno mesto. – Zaposlovanje Romov v lokalni manjšinski vladi kot tudi v tovarnah. – Ustanovljen Rromski center za kulturo (štipendiranje nadarjenih). – Možnost fakultetnega izobraževanja – oddelek za romologijo. – Informiranje o možnostih izobraževanja po končani OŠ. – V knjižnicah so številne knjige v romskem jeziku. – Rromski otroci se ne šolajo v ločenih oddelkih, s tem pa so deležni istih možnosti za nadaljnji vpis. – Dijaški dom za Rome. – Sodelovanje z družinami je eden ključnih dejavnikov v procesu šolanja.
M. Mežnik in I. Velič, CSD Šiška (2010), Kongres socialnega dela, PRIMERI DOBRE PRAKSE CSD ŠIŠKA IN USTANOVITEV RDEČE ŽOGE	– Ponujene konkretne možnosti za premagovanje socialne ogroženosti, izključenosti in revščine. Projekt je zajemal ureditev otroških igrišč, obiskovanje brezplačnih dejavnosti za otroke, plačano delo uporabnikov in tako razbil stereotipe.
D. Zaviršek, J. Zorn, P. Videmšek (2002) INOVATIVNE METODE V SD – OPOLNOMOČENJE LJUDI, KI POTREBUJEJO PODPORO ZA SAMOSTOJNO ŽIVLJENJE	– Opis vodenega dnevnika, kjer gospod s pomočjo socialne delavke zaživi samostojno življenje. Iz zapisov je razvit napredek gospoda, ki ni zmožen poskrbeti za zadovoljitev svojih osnovnih življenjskih potreb (osebna higiena, hrana, oblačenje, ogrevanje, čistoča stanovanja ter finančna stiska). Ob pomoči socialne delavke gospod napreduje tako psihično kot fizično, pri tem pa zaživi normalno socialno življenje.
Simbioza (2011) e-PISMENOST SLOVENIJA	– Projekt e-pismenost Slovenija vsekakor spada med dobro prakso. – Mladi so prostovoljno učili starejše uporabe računalnika po vsej Sloveniji.

	– Tako je bila omogočena pozitivna izkušnja starejših pri uporabi računalnika, s tem pa se je in se še krepí njihova samozavest in motivacija za nadaljnje učenje ter uporabo računalnika in interneta. – Mladim so približali pomen prostovoljstva in medgeneracijske povezanosti.
MEDGENERACIJSKO UČENJE – NAŠA ODLOČITEV ZA PRIHODNOST (2011)	– Del seminarja je zajemal tudi okroglo mizo s tremi gosti, ki so predstavili primere dobrih praks: – :Medgeneracijski projekt Zgodovina iz prve roke (potovanje zgodb med generacijami) T. Hozjan je zajemal pogovor mladih prostovoljcev s starimi o preteklosti. Na koncu je sledilo poročilo, ki so ga mladi izdelali sami. Starejši so tako pokazali in dokazali, da so še vedno pomembni za družbo, mladi pa, da so že pomembni za družbo. – P. Rožman, koordinatorka projekta MGS¹⁰ iz Zveze tabornikov Slovenije, je s široko paleto dobrih praks (diskusijske kavarne, mostovi med generacijami, Luzer, faca in otroci, družinski/medgeneracijski tabori, prijateljski vozeli itd.) predstavila razvoj mladinskih organizacij za medgeneracijsko sožitje in sodelovanje. Zbrane organizacije pa bodo v mreži MGS usposobljene pripomoči k razvoju kompetenc in veščin posameznikov, da bodo ustvarjali kulturo tolerance in spoštovanja, vzpostavljali dialog in skrbeli za sožitje generacij. – P. Košak, specialist, višji svetovalec na ministrstvu za obrambo/Slovenska vojska s poudarki projekta: Medgeneracijske skupine za kakovostno starost MORS¹¹. »Preprečimo padce v starosti«, izvedeni so bili tudi tečaji ter redna intervizijska in vsakoletna srečanja.

Zgoraj navedeni primeri se povezujejo s sodobno teorijo socialnega dela, saj temeljijo na spoštovanju, vključenosti, medinstitucionalni povezanosti, individualnem pristopu, skupnostni usmeritvi socialnega dela, ki izhaja iz paradigme vsakdanjega življenja, upoštevanju perspektive moči in antidiskriminatornem sodelovanju. Primeri temeljijo na procesu opolnomočenja z namenom, da uporabniki sami postanejo enakovredno vključeni v procese odločanja o svojem življenju na način, da postane moč te skupine enaka moči drugih državljanov. V ospredju je tudi informiranje uporabnikov, sodelovanje, soustvarjanje itd.

¹⁰ MGS – Medgeneracijsko sožitje in sodelovanje.

¹¹ MORS – Ministrstvo za obrambo Republike Slovenije.

1.5.2. OPISNI PRIMERI DOBRE PRAKSE Z MLADIMI

Tabela 1.5.1.2.: Opisni primeri na področju dela z mladimi

Literatura in viri	Načela dobre prakse z mladimi – opisno
D. Rostohar (2009) VKLJUČITEV MLADIH Z MANJ PRILOŽNOSTMI – PREDSTAVITEV PRAKSE	– Primer dobre prakse zajema vključevanje mladih z manj priložnostmi v javno življenje z uporabo videoposnetkov. – Mladostnici (Rominji) s pomočjo filma v romskem jeziku prikažeta njuno romsko življenje, položaj v šoli, nesprejemanje, njuno počutje ob tem in želje za prihodnost. – Skozi kamero sta tako prvič prikazali utrinke zgodb otrok, ki so nesprejeti in zaničevani. – Ena izmed mladostnic še posebej pokaže interes in zanimanje za video aktivnosti ter pod mentorstvom posname samostojen film Babica mi je povedala, ki je bil tudi nagrajen. – Uspešno opravi srednjo šolo in se vpiše na fakulteto. Tako postane bolj samostojna, bolj samozavestna in bolj pogumna. . – Projekt je vključeval tudi širše okolje, saj se je nadaljeval z izobraževanjem v romskem naselju. – Z dostopom do medijev je bila tako Romom dana moč, da sami govorijo in pripovedujejo o svojih težavah in uspehih.
Peerthink (2009)	– Projekt Peerthink upošteva različne družbene kategorije (različna spola, spolne usmerjenosti, pripadnosti prevladujočim ali manjšinskim skupinam – etničnim manjšinam ter upošteva vprašanja družbenega razreda). – Predstavitev dejstva, kako na mlade vpliva dejstvo o več družbenih kategorijah. – Interselekcionalni pogled poizkuša za vsakdanjo realnost mladine z analitičnim pristopom pojasnjevati nasilje, obenem pa tudi identifikacijo virov za nasilno vedenje. – Primeri dobre prakse na področju nasilja: izpostavijo različna društva (<i>Delavnice za preprečevanje nasilja (Slovenija)</i>, <i>Društvo za nenasilno komunikacijo, CE.S.I.E.</i>¹² <i>(Italija) itd.</i>).

¹² Center za Evropske študije in pobude.

V tabeli navedeni primer dobre prakse opredeli, kako pomembno je, da mladostnikom ponudimo možnosti, kjer izkusijo situacije, v katerih doživljajo moč, imajo vpliv in dosežejo pričakovane rezultate.

Mladi se dandanes srečujejo s številnimi socialnimi problemi, zato je pomembna ozaveščenost socialnih delavcev o raznolikem načinu dela, ki temelji na konceptih in principih vključevanja (participacije, vpletenosti, udeležnosti) mladih pri zagotavljanju merjenja kakovosti storitev in aktivnosti, spoštovanju in dostojanstvu mladostnikov, spoštovanju pravic, krepitve moči mladih ter možnost izbire.

Le dva opisana primera s pregleda definiranja dobre prakse v literaturi s področja socialnega dela z mladimi sta dokaz, da se o tej temi še vedno premalo piše. Zato mi bo v nadaljevanju v iztočnico iskanje načinov definiranja dobre prakse v socialnem delu z mladimi.

Lahko smo ugotovili, da vsi do zdaj navedeni primeri opredeljujejo in poudarjajo dva vidika socialnega dela, in sicer pomoč ljudem ter potrebno spreminjanje v delovanju njihovega družbenega okolja.

1.5.3. KONCEPTUALNE OPREDELITVE DOBRE PRAKSE

Tabela 1.5.1.3.: Primeri konceptualne opredelitve dobre prakse v literaturi socialnega dela

Literatura in viri	Načela dobre prakse – konceptualno
D. Zaviršek (1996) PRINCIPI PRAKSE V PSIHOSOCIALNIH SLUŽBAH NA PODROČJU DELA Z LJUDMI, KI IMAJO TEŽAVE Z DUŠEVNIM ZDRAVJEM	Ustrezno delovno okolje – razmejitev svetovanja in upravnega dela; dobri delovni pogoji (brez motenj, telefona itd.); znati poskrbeti zase (znati prositi za pomoč takrat, ko jo potrebuješ); razumevajoče okolje (direktor in sodelavci); če gre za problem družine, je treba vključiti celotno družino; jasno določene meje, kaj je dopustno in kaj ne; načrt dela mora biti jasen, realen in kratek; ažurnost; zakonska določila, ki prihajajo iz potreb uporabnikov; socialni delavec/delavka pusti, da uporabnik, uporabnica sama definira problem; sprotno analiziranje dela skupaj z uporabnikom in povzetek na pozitivnih korakih. Osebnostne karakteristike socialnega delavca – zrela osebnost, močna, pozitivna, veselje do dela z ljudmi, zadovoljstvo do dela, prijaznost, odkritosrčnost, sprejetost, pristen človeški odnos, potrpežljivost, sposobnost prisluhniti težavam ljudi, delati brez vrednostnih sodb uporabnika, upoštevanje posameznika kot enkratno osebo, zaupanje v izjave uporabnikov – tudi otrokovo poznavanje samega sebe. Pravice uporabnikov – enake možnosti za vse, upoštevanje uporabnikove kulture – mentalitete, upoštevati razlike med spoloma, ohraniti spoštovanje in dostojanstvo uporabnika, obojestransko zaupanje, poudarek na poslušanju, pri ljudeh iskanje pozitivne stvari in na njih graditi, več svobode – manjša odvisnost od drugih institucij, naučiti uporabnika/uporabnico, da je samozavestna, dopustiti možnost, da sami definirajo svoj problem in jim ne vsiljevati rešitve, strpnost, tolerantnost, pomagati človeku, da si bo sam znal pomagati, opogumiti uporabnika, da si ustvari podporno mrežo ljudi in/ali dejavnosti, sposobnost uporabnika, da sam rešuje probleme, anonimnost in zaupnost podatkov, jasne informacije o pravicah uporabnikov, spoštovanje vsake uporabnice/uporabnika o njegovih odločitvah, možnost izbire službe, možnost izbire strokovnjakinje/strokovnjaka. Načelo strokovnosti in izpolnjevanja znanj – didaktične skupine, intervizija), supervizija in dobra strokovna usposobljenost.

V. Leskovšek (1996) KONCEPTI SOCIALNEGA DELA MED TEORIJO IN PRAKSO	1. Udeležba uporabnikov – uporabniki niso samo pasivni prejemniki pomoči, temveč imajo pravico aktivnega sodelovanja pri razreševanju stiske. Pravico imajo identificirati svoj problem na lasten način, pravico imajo izbrati poti reševanja. 2. Informiranje – uporabniki imajo pravico do informacij o vseh dogajanjih, ki jih zadevajo. Le tako lahko aktivno vplivajo na reševanje svoje stiske. To velja zlasti za različne timske sestanke in druga srečanja, kamor ljudi ne vabijo in ni prisotnih njihovih zagovornikov. 3. Spoštovanje je osnovni predpogoj za vzpostavljanje enakovrednih in enakopravnih odnosov med ljudmi. Gre za enega temeljnih etičnih načel, ki velja še zlasti pri delu z ljudmi v stiski. Gre za specifično človeško držo, pri kateri se odrečemo temu, kar radi počnemo, namreč težnji, da bi si predmet prilastili in ga rabili kot orodje za svoje cilje. 4. Možnosti za izbiro se tesno povezujejo s prvim načelom. Udeležnost se poveča takrat, ko obstajajo možnosti za izbiro, zato je pomembno, da tudi glede sprejemanja pomoči ustvarimo možnosti izbire s strani uporabnikov. 5. Individualnost. Ljudje smo si različni. Ne obstajajo univerzalni vzorci reševanja kriz, kategorije težav podpirajo predvsem institucionalno reševanje težav in so v nasprotju s človekovimi resničnimi težavami. Vsak posameznik ima pravico do lastne definicije težave in do lastnih odgovorov nanjo.
Zbornik (2007) PRIMERI DOBRE PRAKSE PRI DELU Z ŽRTVAMI NASILJA NA PODROČJU POSAVJA	1. Informiranost o različnih možnostih 2. Jasen dogovor o vključevanju 3. Reševanje primarnih problemov 4. Vključevanje vseh, ki pomagajo k zmanjševanju stiske in reševanju problema 5. Mobilizacija in skupna učinkovitost – medinstitucionalno sodelovanje 6. Pomembnost vključitve uporabnika v celoten postopek ali obravnavo 7. Pomoč pri drugih nevladnih organizacijah 8. Evalviranje in preverjanje učinkovitosti programa 9. Pomembnost vključevanja uporabnikov v različne programe in obstoj takšnih organizacij v manjših krajih

K. Voda (2008) TERAPIJE IN AKTIVNOSTI S POMOČJO ŽIVALI – PRIMERI DOBRE PRAKSE V SLOVENIJI	– Dobra praksa predstavlja strokovno izvajanje dela po predpisih, pri čemer je treba poudariti transparentno delo, izvajanje zastavljenih nalog, znanje, organiziranost in pripravljenost strokovnih delavcev. – Sklenjen mora biti krog uporabnik – strokovni delavec – žival. – Dobri rezultati tako pomenijo izboljšanje kakovosti življenja uporabnika, pozitivno delo in razmišljanje ter napredek uporabnikov pri zastavljenih ciljeh. – Primere dobrih izkušenj lahko označimo kot motivacijo deklice preko kužka, da si je sama slekla pulover, sodelovanje in izboljšana koncentracija ter timsko delo mladostnikov; usmerjen pogled fantka po poškodbi glave; sramežljiva deklica je v prisotnosti psa spregovorila z drugo osebo. – Primeri dobrih izkušenj so tako dokaz, da je to delo uspešno in zmeraj bolj nujno, saj so tradicionalni modeli pomoči že izživeti, nove oblike dela pa zmeraj bolj prijazne do uporabnikov.
--	--

D. Zaviršek in V. Leskovšek uporabljata termin »kriteriji dobre prakse«. Že v naslovu zbornika pa je razvidna uporaba terminologije »primeri dobre prakse«, ki ima veliko skupnih točk s prej omenjenima viroma. Med skupne točke bi lahko prištevali: spoštovanje, enake možnosti, informiranost, upoštevanje različnosti, participacija uporabnikov, dogovor o sodelovanju itd.

Izpostavila pa bi tudi medinstitucionalno povezovanje.

1.5.4. KONCEPTUALNI PRIMERI DOBRE PRAKSE NA PODROČJU MLADIH

Tabela 1.5.1.4.: Konceptualni primeri na področju dela z mladimi

Literatura in viri	Načela dobre prakse z mladimi – konceptualno
NAČELA DOBRE PRAKSE – PROGRAM ZA OTROKE BREZ SPREMSTVA V EVROPI (2004)	1. <u>Najboljše koristi</u> - je glavno vodilo pri vseh dejavnostih v zvezi z otroki. 2. <u>Nediskriminacija: enakovredno ravnanje</u> – in enake pravice kakor otroci s stalnim prebivališčem; obravnavati jih je treba predvsem kot otroke. 3. <u>Pravica do sodelovanja</u> - mnenja in želje otrok je treba ugotoviti in upoštevati, kadar koli se sprejemajo odločitve, ki jih zadevajo. Vzpostavljeni morajo biti ukrepi za njihovo lažje sodelovanje, v skladu z njihovo zrelostjo in starostjo. 4. <u>Spoštovanje kulturne identitete</u> - zelo pomembno je, da otroci ohranijo svoj materni jezik ter vezi s svojo kulturo in veroizpovedjo. Varstvo otrok, zdravstvena nega in izobraževanje morajo odražati njihove kulturne potrebe. 5. <u>Razlaga</u> - otrokom morajo biti ob zaslišanju ali kadar potrebujejo dostop do storitev ali pravnih postopkov na razpolago usposobljeni tolmači, ki govorijo jezik, v katerem želijo ti komunicirati; 6. <u>Zaupnost</u> - o otrocih se ne smejo razkriti informacije, ki bi lahko ogrozile njegove družinske člane v domovini. Preden se informacije občutljive narave razkrijejo drugim organizacijam ali posameznikom, je treba pridobiti dovoljenje otroka. Informacije se ne smejo uporabljati za nobene druge namene, kakor za tiste, za katere so bile posredovane; 7. <u>Informacije</u> - otroci morajo imeti zagotovljen dostop do informacij, njihovih pravicah, razpoložljivih storitvah, procesu pridobivanja azila, iskanju družine ter o stanju v izvorni državi. 8. <u>Sodelovanje med organizacijami</u> - za izpolnitev medsebojno povezanih potreb otrok je potreben celostni pristop in s tem sodelovanje organizacij, vladne službe in strokovnjakov, ki so vključeni v obravnavo otrok. 9. <u>Usposabljanje osebja</u> - osebe, ki delajo z otroki brez spremstva, morajo biti ustrezno strokovno usposobljene tudi v smislu metod vodenja razgovora, ki so otrokom prijazni.

	10. <u>Trajnost</u>: pri odločitvah glede otrok je najbolj treba upoštevati dolgoročne koristi in blaginjo otroka. 11. <u>Časovna primernost</u> - vse odločitve morajo biti sprejete v primarnem času, pri čemer pa se upošteva tudi otrokovo dožemanje časa.
--	--

Zgoraj navedeni primer je v pridobljeni literaturi edini, ki je konceptualno zastavljen na področju dela z mladimi. Pri njegovem opredeljevanju lahko opazimo, da se povezuje s stroko in sodobno teorijo socialnega dela.

Mladostnik in njegove koristi oz. pravice so tiste, ki so v ospredju.

Skozi pregled, zgoraj navedene literature primerov dobrih praks, sem ugotovila da so bile tako skupno večkrat omenjene vrednote: zaupnost, spoštovanje, pravica do sodelovanja – soustvarjanja, medinstitucionalno sodelovanje, enake možnosti, informiranost, upoštevanje različnosti, participacija uporabnikov, dogovor o sodelovanju, individualnem pristopu, skupnostno socialno delo, upoštevanje perspektive moči, antidiskriminatorno sodelovanje itd.

V osnovi gre predvsem za pomoč, podporo, oporo ljudem (posameznikom, družini, skupini, skupnosti) in reševanje problemov v okolju, kjer ljudje živijo.

2. PROBLEM

Med študijem sem delala z mladimi in se tovrstnega dela učila predvsem z otroci in mladostniki s čustvenimi in vedenjskimi težavami, ki so bili nameščeni v *Stanovanjski skupini Zeleni tir*, v *Mladinskem domu Jarše (šolajoči na osnovni šoli)* in so imeli nadzorstvo s strani *Centra za socialno delo Moste Polje*. Učna pomoč ter druženje in spoznavanje mladostniškega sveta, polnega težav, tegob ter osebnih in družinskih stisk mladostnikov (kot tudi stisk same družine) so v meni vzbudili vprašanja, na katere sem želela najti odgovore. V sklopu izobraževanja sem tako opazila, da so primeri, kjer proces pomoči dobro teče in se uspešno zaključi, in so primeri, kjer strokovni delavci obstanejo na neki točki ali se nekje zalomi. Kaj je torej tisto, kar pripelje do zelenih izidov? Kaj je tisto, kar bi lahko opredelili kot dobra praksa? Kaj ta termin pri socialnem delu z mladimi sploh označuje – dosego zelenih izidov, uspešno uporabo konceptov socialnega dela, uporabo drugih teorij itd.?

Na podlagi pridobljene literature sem v teoretičnem delu le na kratko predstavila, kako dobro prakso opredeljujejo različni avtorji. Ključne ugotovitve, pa bom v nadaljevanju vključila tudi v razpravo.

Cilj moje raziskave je tako raziskati, kaj oziroma na kakšen način se definira dobra praksa oziroma opredelitev dobre prakse v socialnem delu z mladimi. Pri tem želim prikazati različna opredeljevanja dobre prakse, kot jih doživljajo in vidijo različni udeleženci. Pri tem postavljam v ospredje, kako opredeljujejo dobro prakso mladi (uporabniki), socialni delavci in nenazadnje tudi profesorji na Fakulteti za socialno delo. Z vsemi sem med študijem sodelovala.

V raziskavi postavljam v ospredje raziskovalno vprašanje (za socialne delavce in profesorje na Fakulteti za socialno delo):

- Opredelitev dobre prakse na področju dela z mladimi.
- Konkreten primer dobre prakse.

Vse preostale smernice za intervju so bile le okvirne in sem jih dokončno oblikovala na podlagi intervjuja. Izhajala sem iz povedanega. Vsa vodila oziroma smernice za intervju mladostnikov pa sem imela postavljene že vnaprej.

2.1. OPREDELITEV DOBRE PRAKSE V SOCIALNEM DELU Z MLADIMI

Socialno delo z mladimi: opredelitev dobre prakse je moja aktualna tema, katero vpeljujem vseskozi diplomsko delo. Definicijo opredeljujem na podlagi fakultetnega izobraževanja, prebrane strokovne literature ter izkušenj na praksi in pri prostovoljnem delu. Opredelitev dobre prakse zajema naslednje ključne točke, ki pa so tudi hkrati teze mojega raziskovalnega dela. O njih bom razpravljala v nadaljevanju, v razpravi.

- Uporaba teorije, sodobnih konceptov in metod socialnega dela z mladimi in poznavanje ter opredeljevanje obdobja mladostništva. Teorija nam daje neko varnost, vodilo, da znamo »delati« socialno delo. Izpostavljam predvsem: delovni odnos, jezik socialnega dela (uporaba besed, ki opogumljajo mladostnika in so po besednjaku blizu mladostnikom), izvirni delovni projekt pomoči, načela socialnega dela (načelo vsestranske koristnosti, načelo pogajanja, načelo kontakta, socialnoekološko načelo, načelo sodelovanja, načelo interpozicije, načelo odpiranja problema ter spretnosti socialnega dela (Flaker 2003), pogovarjanje, pogajanje, organizacijske spretnosti, spretnosti profesionalne discipline, humor, pravica do napak in spodrsaljcev itd.).
- Pri osebнем vodenju je pomembno, da socialni delavec dela v skladu s kodeksom etike socialnega dela, doktrine in strokovnih načel. Poznavanje zakonodaje in pravic mladostnikov, informiranost, možnost izbire, participacija mladostnikov, upoštevanje individualnosti mladostnika itd.
- Socialni delavec mora biti pri svojem delu pošten, odkrit in dostopen, spoštljiv, upoštevati mora mladostnika kot enkratno osebo, obenem pa mora znati deliti občutke in izkušnje. Vsem udeleženi mora posvetiti dovolj časa in pozornosti, skrbeti za sproščeno vzdušje, biti pozoren na neverbalno komunikacijo (npr. očesni kontakt, mimika telesa itd.). Prav tako pa mora vedeti, kako udeležene v problemu motivirati za sodelovanje.

- Medinstitucionalno sodelovanje in sodelovanje vseh udeležениh, ki lahko prispevajo k rešitvi v procesu pomoči.
- Ustrezno delovno okolje (sodelovanje v timu – podpora sodelavcev, ažurnost, socialni delavec zna poskrbeti zase itd.).
- Dodatna znanja oziroma poznavanja drugih teorij, dodatna izobraževanja, usposabljanja, seminarji, delavnice, socialne igre, intervizije, supervizije itd.
- Dodatne spretnosti, znanja, veščine, hobiji socialnega delavca, ki pritegnejo mladostnika. So lahko tudi vir, skupna točka z mladostnikom, da se mladostnik zaupa socialnemu delavcu.
- Zelo pomemben element pa je prav gotovo pohvala in konstruktivna kritika vedenja – ne osebnosti.
- Ena izmed najpomembnejših stvari pri socialnem delu z mladimi je, da mladostnike (uporabnike) tako opolnomočimo, da postanejo samostojni, se postavijo na svoje noge in s tem postanejo neodvisni od institucij socialnega varstva. Zame je tako dober izid v socialnem delu, če je prisotno zadovoljstvo vseh, ki so sodelovali. Zaupanje in dober odnos med (uporabnikom) mladostnikom in socialnim delavcem je odraz ohranitve dobrih odnosov še po zaključenem procesu pomoči. To pa je temelj za dobro informiranje in ozaveščanje o kvalitetnem in dobrem delu socialnih delavcev.

Zgoraj sem tako navedla svoj pogled na opredelitev definiranja dobre prakse v socialnem delu z mladimi. Pa vendar se zavedam, da je socialno delo družbena veda, ki se nenehno spreminja, s tem pa je tudi vsak posameznik edinstven del družbe. Zato se na tem mestu strinjam z V. Flaker (2003: 21), ki pravi, da socialno delo ni stroka, ki bi imela vnaprej točno kodirane metode, temveč jih prilagaja konkretni situaciji in jih glede na situacijo vedno znova vzpostavlja. Socialno delo deluje v nepredvidljivih situacijah, ker sta potrebna inovacija in ustvarjalno reševanje razmer.

3. METODOLOGIJA

3.1. VRSTA RAZISKAVE

Raziskava je kvalitativna (po Mesec 2007), saj osnovno empirično gradivo sestavljajo besedni opisi raziskovalnega pojava. Raziskava je tudi eksplorativna ali poizvedovalna, saj sem s postopki zbiranja in analize podatkov želela dobiti čim boljši vpogled v opredelitev dobre prakse pri delu z mladimi, pri čemer sem se odločila problem predstaviti z različnih zornih kotov udeležencev (mladostnikov, socialnih delavcev, profesorjev).

3.2. MERSKI INSTRUMENT IN VIRI PODATKOV

Podatke sem zbiral z nestandardiziranim intervjujem. Vprašanj tako nisem imela vnaprej pripravljenih, saj sem želela pridobiti čim več različnih informacij in podatkov. Na podlagi postavljenih tez sem predvidela samo širše teme oziroma seznam tem, ki je bil vodilo za intervju, med katerimi je vsako vsebinsko ustrezalo vlogi, ki jo ima posamezen intervjuvanec. V ta namen sem sestavila tri vodila za intervju.

Vodila oziroma okvirne teme za mladostnike sem imela v celoti pripravljene vnaprej, medtem ko vodil oziroma okvirnih tem za socialne delavce in profesorje na fakulteti (v celoti) ne. To je prikazano v nadaljevanju z označbo smernic oziroma vodil za intervju, pri katerih so v ležečem tisku označene smernice oziroma vodila za intervju, katere sem dokončno oblikovala sproti, na podlagi povedanega; s krepkim tiskom pa smernici, ki sem ju imela pripravljene vnaprej.

Vodilo za intervju/okvirne teme – uporabniki (mladostniki):

- Opredelitev primera dobre prakse.
- Izkušnje s socialnim delavcem.
- Vključenost mladostnika v proces pomoči.
- Osebnostne značilnosti socialnega delavca.
- Sodelovanje.
- Ravnanje naprej.

Vodilo za intervju/okvirne teme – socialni delavci

- Opredelitev primera dobre prakse.
- Primer dobre prakse.
- *Uporabljena teoretična znanja, veščine, vedenja.*
- *Koncepti in znanja drugih strok.*
- *Vloga mladostnika.*
- *Osebne lastnosti socialnega delavca.*
- *Dodatna izobraževanja, izpopolnjevanja.*
- *Sodelovanje.*
- *Delovno okolje.*
- *Stiki po zaključnem procesu dela.*

Vodilo za intervju/okvirne teme – profesorji Fakultete za socialno delo

- Opredelitev dobre prakse.
- Primer dobre prakse.
- *Uporabljena teoretična znanja, veščine, vedenja.*
- *Koncepti in znanja drugih strok.*
- *Sodelovanje.*
- *Delovno okolje.*

Viri podatkov so bili:

- Mladostniki, ki so ali so bili v procesu podpore in pomoči.
- Strokovni delavci – socialni delavci, ki delujejo na področju dela z mladimi: socialni delavec iz CSD, socialni delavec iz stanovanjske skupine in socialni delavec v osnovni šoli.
- Predavatelj in predavateljici na Fakulteti za socialno delo, ki delujejo na področju dela z mladimi.

3.3. POPULACIJA IN VZOREC

3.3.1. POPULACIJA

Z raziskavo sem želela osvetliti problem z različnih vidikov (mladostnikov, socialnih delavcev in predavateljev na Fakulteti za socialno delo).

Populacijo mladostnikov sestavljajo vsi mladostniki s težavami v odraščanju v Sloveniji, trenutno stari od 15 do 21 let, ki so bili do leta 2012 v procesu pomoči in podpore in so ga do dneva intervjuja že zaključili.

Populacijo socialnih delavcev sestavljajo vsi zaposleni, ki imajo primarno pridobljen naziv iz stroke socialnega dela. Vsi socialni delavci pri delu z mladimi so opravljali delo mentorja kadarkoli do dneva izvedbe intervjuja.

Populacijo predavateljev na Fakulteti za socialno delo sestavljajo vsi predavatelji, ki trenutno poučujejo, predvsem na področju socialnega dela z mladimi.

3.3.2. VZOREC

Vzorec je neslučajnostni priložnostni, predvsem zato, ker mi je dostopen. Prav tako pa sem bila v teh primerih sama udeležena v delu procesa pomoči. Vsi, ki so pomembni za mojo raziskavo, so iz okolice Ljubljane.

Vzorec mladostnikov zajema tri mladostnike, ki so bili vključeni v proces pomoči in podpore kot mladoletne osebe. Eden izmed mladostnikov je imel nadzorstvo s strani centra za socialno delo zaradi kaznivega dejanja, drugi mladostnik je bil nameščen v stanovanjsko skupino zaradi oteženega razvijanja v primarni družini, tretji pa se je med drugimi pogojno šolal na Osnovni šoli Jarše, ker je bil v sklopu le-tega že na dveh osnovnih šolah učno neuspešen. Dva izmed mladostnikov sta proces pomoči v letu 2012 zaključila.

Vzorec socialnih delavcev predstavlja tri socialne delavce, ki imajo primarno izobrazbo socialni delavec in opravljajo delo socialnega delavca na področju dela z mladimi.

Vzorec je izoblikovan tako, da eden deluje na centru za socialno delo, drugi v Stanovanjski skupini Zeleni tir in tretji na Osnovni šoli Jarše.

V vzorec *predavateljev na Fakulteti za socialno delo* sem vključila tri osebe, dve predavateljici in predavatelja, ki na Fakulteti za socialno delo v Ljubljani delujejo na področju socialnega dela z mladimi, v preteklosti pa so aktivno delovali tudi v praksi.

3.4. ZBIRANJE PODATKOV

Podatke sem zbiral sama, z nestandardiziranim intervjujem, kjer so udeleženi odgovarjali individualno in posamično. Pri vzpostavljanju kontaktov sem za pomoč prosila nekdanje mentorje učnih baz. Zagotovila sem anonimnost podatkov in si pomagala s snemalnikom, pri čimer sem najprej pridobila dovoljenje za snemanje pogovora.

Podatke sem zbiral v dveh fazah. V prvi fazi sem s pomočjo nestandardiziranega intervjuja in smernic poizvedovala, kako posamezni udeleženci v raziskavi opredeljujejo primere dobrih praks. Nato sem v drugi fazi te ugotovitve in rezultate predstavila vsem udeležnim v raziskavi ter jim zastavila tri dodatna vprašanja, ki so se nanašala na ugotovitve v prvem delu raziskovalnega dela. S tem sem želela udeležnim omogočiti lastno refleksijo dela in pridobiti mnenje oziroma dopolnila glede opredelitve dobre prakse v socialnem delu z mladimi.

Zbiranje podatkov je potekalo od 1. aprila do 30. maja 2012.

3.5. OBDELAVA PODATKOV

Analiza empiričnega gradiva je kvalitativna in ročna. Intervjuje sem opravljala dvakrat. Tako v prvem kot v drugem delu sem intervjuje snemala, jih nato prepisala in uredila (naredila transkripcijo), zatem pa razdelila na tri sklope, glede na to, kdo je bil intervjuvanec, in sicer:

1. sklop: intervju z mladostniki,
2. sklop: intervju s socialnimi delavci,
3. sklop: intervju s predavatelji na Fakulteti za socialno delo.

V naslednjem koraku sem podčrtala relevantne dele besedila za moj raziskovalni problem. Vsak sklop intervjujev sem obdelala posebej po naslednjem vrstnem redu: najprej sem vsak intervju označila (M-1, M-2, M-3 za intervju z mladostniki, SD-1, SD-2, SD-3 za intervju s socialnimi delavci, in P-1, P-2, P-3 za intervjuje z profesorji), nato sem ga pozorno prebrala in podčrtala relevantne izjave glede na moj raziskovalni problem. Tako da sem bila v nadaljnjih postopkih obdelave osredotočena le na relevantne izjave intervjuvancev.

Relavantne dele, izjave intervjuvancev, sem nato prikazala v treh tabelah, v katerih sem kodirala pojme (prosto prepisovala pojme, ki so se mi zdeli ustrezni). Te pojme pa sem v nadaljevanju prikazala v hierarhični lestvici in jih ustrezno označila.

Način obdelave podatkov, ki sem ga uporabila za pridobitev ugotovitev, ki izhajajo iz te raziskave, je prikazan v *prilogah*.

S končano prvo stopnjo kodiranja sem pridobila podatke – okvirne teme opredelitve dobre prakse pri delu z mladimi.

V drugi fazi sem najprej posamično predstavila rezultate raziskave vsem udeležnim v raziskavi (mladostnikom, socialnim delavcem in profesorjem) in jim zastavila naslednja vprašanja:

- Kaj si mislite o teh rezultatih?
- Ali se s čim ne strinjate?
- Bi si želeli še kaj dodati, pripomniti.

Odgovore sem prikazala v tabeli in jih vključila v skupno razpravo. Posamične analize podatkov nisem naredila, predvsem zaradi bistvenih in kratkih izjav udeležencev v raziskavi.

4. REZULTATI

Rezultate sem prikazala v nadaljevanju, pri čemer sem z odebeljenim tiskom poudarila kode, ključne besede, ki se nanašajo na povedano. Z ležečim tiskom v oklepaju pa sem prikazala izjave udeležencev v moji raziskavi. Na koncu vsake izjave je navedena oznaka, kateri izmed udeležencev je to izrekel.

4.1. REZULTATI PRVE FAZE RAZISKOVANJA

4.1.1. Opredelitev dobre prakse – mladostniki

Mladostniki so navedli, kako opredeljujejo primer dobre prakse.

Vsi trije mladostniki, zajeti v raziskavo, so se opredelili kot **primer dobre prakse** (*Hmmm, če sem jaz primer dobre prakse Ja, lahko bi rekla. (M-1) /.../ Primeri dobre prakse, pa js sm primer dobre prakse. (M-2) /.../ Js sam sebe vidim kot primer dobre prakse (M-3)*).

Primer dobre prakse opredelijo z različnih zornih kotov (ekonomskega, socialnega, psihološkega), med katerimi izpostavijo **nepričakovan uspeh** (*Uspelo mi je še več, kot sem želela, v bistvu velik več kokr sem mela v glavi, da bo. (M-1)*), **rešeno stanovanjsko situacijo** (*Zdaj imam stanovanje. (M-1)*), **partnerski odnos** (*S fantom skupaj živiva. (M-1)*), **kariero, dohodek** (*Službo imam. (M-1)*).

Sprejemanje odgovornosti (*V stanovanjski skupini sem se naučila velik del odgovornosti (M-1)*).

Med pomembnejšimi dejavniki, ki vplivajo na to, da je primer dobro zaključen, izpostavijo; **osebno zadovoljstvo** (*Tako da je men uspel, ja, in sem zadovoljna, da sem se našla /.../ (M-1) /.../ ker delam to, kar si želim. (M-3)*). Da je primer dobro zaključen, je potrebno medsebojno sodelovanje, **podpora vzgojitelja** (*Kot primer dobre prakse se mam tudi zato, ker me je vzgojiteljica podprla. (M-1)*), **trdo delo, soustvarjanje** (*Ona je bila cel čas z mano in sva delale na vseh področjih in se mučle in ganjale (M 1)*), **proslavljanje uspehov** (*/.../ ter se veselile skupaj. (M-1)*), **osebna rast** (*/.../ V bistvu sem dozorela z njeno pomočjo (M-1)*),

poistovetenje z mladostnikom (*Treba se je znat' dat' v vlogo teh, ki delajo »pizdarije«, teh mladostnikov. (M-2)*). Potrebno je tudi **znanje** (*Znat' je treba velik stvari. (M-2)*), **komunikacija** (*/.../ kaj povedat. (M-2)*), **informiranje** (*/.../ kak in kako lahko greš naprej. (M-2)*), **pogovor** (*Pogovor. (M-2)*) ter **zaupnost** (*/.../ pa ja, zaupnost. (M-2)*). Pri odnosu s socialnim delavcem izpostavljajo **individualni odnos** (*Ker da si sam s socialnim delavcem, je ena prednost, pogovarjaš se sam z njim. (M-2)*) in **odkrit pogovor** (*Ampak tu moraš met odkrit pogovor. (M-2)*).

Primer dobre prakse ni to, da delaš, kar drugi rečejo (*Zame ni primer dobre prakse tist, česar si jaz ne želim (M-3)*), ampak **uresničitev želja – potencialov** (*/.../ ker delam to, kar si želim. (M-3)*), **manj ur v šoli** (*Men je primer dobre prakse tud to, da bi blo manj ur v šoli, rajš bi hodu v šolo sam za dve, tri ure na dan. Da bi to blo vsak dan. (M-3)*).

Iz zgornjega zapisa je razvidno, kako mladostniki opredelijo primer dobre prakse in katere so njihove skupne točke oziroma izjave, ki se ponovijo. Vsi mladostniki se opredelijo kot primer dobre prakse, veliko pa jim pomeni tudi osebno zadovoljstvo.

Mladostniki so se opredelili kot primer dobre prakse, za kar pa je pomembna tudi izkušnja s svetovalno službo – socialnimi delavci, ki temelji na: **podpori socialnega delavca** (*Dobro je bilo takrat, ko si čutil, da imaš podporo pri vzgojiteljih. (M-1)*), **pohvali in nagrajevanju** (*Da recimo narediš nekaj dobrega, npr. v šoli dobiš dobro oceno, te pohvalijo, dobiš kakšno nagrado ali pa žepnino. (M-1)*), **razumevanju – dobremu odnosu** (*/.../ jaz razumela s svojo matično. (M-1)* *Dober stik s socialnim delavcem je bil, ja. (M-2)* *Socialni delavec je bil dober do mene. (M-3)*).

Pri tem pa je pomembno, da je najprej **vzpostavljen dober odnos** med socialnim delavcem in mladostnikom (*Pač moraš najti skupen jezik. (M-1)* */.../ Dober stik s socialnim delavcem je bil, ja (M-2)*) ter **dogovor** s socialnim delavcem (*/.../ in met nek dogovor z njim. (M-1)*).

V procesu podpore in pomoči primera dobre prakse mladostniki izpostavijo medsebojni odnos, ki temelji na **zaupanju** (M-1), **spoštovanju** (M-1) */.../ (M-3)*.

Kot pomembno izpostavijo tudi **konstruktivno kritiko** (*Všeč mi je bilo to, da je vsaka njena kritika imela dve strani. (M-1)*), **perspektivo moči** (*Jaz sem izbrala fitnes, ona je men tuki dajala podporo. (M-1)*), **aktivno poslušanje in biti slišan** (*Znala me je poslušat in slišat. (M-1)*), **pogovor** (*Pri vzgojiteljici mi je bilo všeč, da sem se lahko vedno z njo pogovarjala. (M-1)*), **individualni odnos** (*Da se ta ukvarja samo s tabo. (M-1)*) in prav tako **zaupen odnos** (*/.../ socialnemu delavcu sm zaupu, 'm ga spoštoval k vsazga drugega. (M-3)*).

Da je primer dobro zaključen, je potrebno, da **socialni delavci informirajo in usmerjajo** mladostnika (*Socialni delavec me je za naprej informiral in me usmerjal. (M-2)*), **verjamejo v mladostnika** (*Blo mu je mar, da js še kaj nardim iz sebe. Vrjel je vame. (M-2) /.../ to sm razumu kot to, da mu šola pomen več kot men, da mu ni vseen za moj življenje. (M-3)*), so **dosledni** (*Men je blo v redu, ker smo se držal nekih točk, mej. (M-2)*) in mladostnika **jemljejo resno** (M-3).

Pomembno je **terensko delo** (M-3) in **zavzemanje socialnega delavca za mladostnikov napredek** (*To s'm razumu kot to, da mu šola pomen več kot men, da mu ni vseen za moj življenje. (M-3)*) in **zaupnost podatkov** (*O men teh podatkov ni govoru naokol. (M-3)*).

Vsi mladostniki v raziskavi so navedli, da so imeli s socialnim delavcem dober odnos, pri čemer sklepam, da so se z njim razumeli. V procesu dela je vidno delo na perspektivi moči, ki pomeni konkretno osredotočanje na močne vire in točke mladostnika. Izkušnje s socialnim delavcem so tako opredeljene kot dobre. Med pomembnejšimi dobrimi izkušnjami s socialnim delavcem pa izpostavljajo še pogovor in zaupen odnos ter zaupnost podatkov.

Za primer dobre prakse pa je pomembna tudi vključenost mladostnika v proces pomoči in njegov glas v procesu odločanja in reševanja problemske situacije.

Mladostnica je svojo vključenost ter njen glas pri odločanju v procesu pomoči začela s sodelovanjem na **timskem sestanku** (*Vsako šolsko obdobje sestanek in bili smo vsi, vzgojiteljica, js, mami, oči pa socialna delavka in še eden vzgojitelj.*

*To je bil timski sestanek. (M-2)), kjer je bila **nujna prisotnost vseh udeležениh** (Če se kateri od staršev ni javil na sestanek, se je prestavil, da smo gledal, da smo ja vsi. (M-1)).*

Kjer so skupaj pregledali trenutno situacijo, povzeli, kako je potekal proces pomoči mladostnici in se osredotočili na **napredek in osebno rast mladostnice** (*Tuki se pogleda potem šola, kako se dela dežurstva, kako si ti napredoval, kaj si dobil dobrega zase. (M-1)).* Vključenost mladostnice (in mladostnika) je temeljila predvsem na **soustvarjanju načrta za naprej** (*Tam smo dobesedno skupi sestavl urnik, plan za naprej. (M-1) /.../ potem pa sva se skup dogovorila, kako naprej. (M-2)), na spoštovanju (M-1) in iskanju skupnih rešitev (Ampak se včasih zgodi tisto, da se s čim ne strinjaš pa ti ni to v redu, pa bi bil ti rajš doma. Tuki se najde srednja pot in na koncu pristaneš na tem /.../ (M-1) S tem, da ga je skoz zanimal in me je spraševal milijon vprašanj, pa temu nasvetov. Pri tem me je veliko spraševal (M-2) /.../ Socialni delavec me je skoz spraševal (M-3)).*

Vključenost so mladostniki opredelili tudi kot **uresničevanje zastavljenih ciljev** (*Ko pa vidiš, da ti gre to, kar smo se zmenl, si pa vesel. (M-1) /.../ Na primer, ko smo kaj nardil, kar smo se zmenli in je blo to pozitivn. (M-2)), soustvarjanje rešitev (Tam smo dobesedno skupi sestavl urnik, plan za naprej. (M-1) /.../ potem pa sva se skup dogovorila, kako naprej. (M-2) (/.../ če se strinjam s tem. (M-3)) ter skupno sodelovanje (/.../ ti izpostavi točke kjer maš napake, ti rečeš, kak bi to rešil, potem pa se skupaj dogovorita, kako bi bilo najboljše. (M-1)).*

Veliko jim je pomenila **pohvala (M-2) da se je socialni delavec individualno ukvarjal z mladostnikom – individualni odnos** (*Socialni delavec se je še nekaj najbolj se z mano ukvarjal. (M-2)) in da je pri tem izpostavil močne točke – perspektiva moči (Pr men je vzpostavu tud tist, v čemer sem dobr. (M-2)).*

Vidna pa je tudi **aktivna vloga mladostnika** (*Ko smo kaj nrdil kar smo se zmenl in je blo to pozitivn (M-2)).*

Končna odločitev je na mladostnikovi strani (*Js sem se mogu odločit, da grem na to šolo. (M-3)).*

Izpostavljene skupne točke so: soustvarjanje načrta za naprej, iskanje skupnih rešitev, uresničevanje zastavljenih ciljev, soustvarjanje rešitev.

Odrasli so se pridružili otroku tam, kjer je, in od tam soustvarjali delo in učenje. To je omogočilo mladostniku napredek in (šolsko) uspešnost ter delovalo tudi kot varovalni dejavnik.

V nadaljevanju izpostavljam osebne karakteristike, lastnosti socialnega delavca oziroma kaj so mladostniki cenili pri socialnem delavcu, kaj jim je bilo všeč v odnosu z njim.

Podpora (*Ena izmed takih, ki so mi skoz stali ob strani. (M-1). Ažurnost* (*/.../ pokazala, da je zadovoljna z mano, ker mi je vedno takoj odpisala. (M-1) /.../ k sm mu js reku, izpit bom meu nasledn mesec takrat pa takrat, on me je klicu takoj po izpitu. (M-2). Pohvala* (*/.../ in je bil sms npr. bravo, super, odlično. (M-1) /.../ pohvalu me je dostkrat. (M-3)). Konkretno izražanje misli* (*Ona je oseba s konkretnim karakterjem, ona je konkretno povedala, kaj misli. (M-1). Lastne izkušnje* (*Nam je takrat vsem rekla, da je kadila že 20 let, in bila strastna kadilka. (M-1)). Neobsojanje* (*Pri njej ni bilo tistega obtoževanja in pridige. (M-1)). Direktnost* (*Vzgojiteljica je bila tako direktna. (M-1)). Dostopnost* (*M-1). Spontanost* (*M-1). Sprejemanje* (*Sprejemala me je takšno, kot sem. (M-1)) .Odločnost* (*Všeč mi je bila njena odločnost. (M-1)). Nudenje pomoči* (*/.../ ter to, da je rada pomagala. (M-1)). Nudenje opore* (*Skoz si mel oporo, nikol nisi bil sam. (M-1)). Dober osebni stik* (*Dober stik s socialnim delavcem je bil, ja, in mora bit. (M-2)). Zaupnost podatkov* (*Pri socialnem delavcu sm cenu to, da vse, kar sm povedu, je ostal nekaj zaupno. (M-2)). Dosledno poslušanje* (*Pa tud to, da vse je vedu in vse si je zapomnu. (M-2)). Zaupen odnos* (*Najbolj kar mi je pomenl je pohvala in zaupanje, ko ga imaš. Lahko se izpoveš osebi. (M-1) /.../ Ta zaupni odnos je bil v redu (M-2)). Skrb* (*Njega je zanimal o men, kako mi gre, ko enga od mojih najbližjih recimo ni. (M-2)). Dober odnos* (*On je pa tud bil tak kul. (M-2)). Dober osebni stik* (*Socialni delavec je v redu in ima dober odnos do mene. (M-3)). Iskanje skupnih rešitev* (*Premestil me je na velik' šol in mi hotu pomagat. (M-3)). Doslednost* (*Najbolj mi je blo pomembn pri socialnih delavcih, da niso pribijal kr neki, kar so rekl, je tud držal. (M-3)).*

Odgovornost na mladostnikovi strani (*To, da so del odgovornosti dal name. (M-3)*). **Individualen pristop** (*Sva bla velik na samem, sva se tako menla. (M-3)*). **Terensko delo** (*Ni me motlo, da je prihajal domov. (M-3)*).

Mladostniki so v sklopu **sodelovanja z vsemi pomembnimi v procesu pomoči** izpostavili: **sodelovanje s šolo** (*Zanimala se je glede šole, hodila je na sestank /.../ (M-1)*). *Mel sem stik z svetovalno službo na šoli. (M-2)*. /.../ **Sodelovanje z drugimi, je blo kr v redu, pa ja, ni me motl, da je bil socialni delavec prisoten, učitelce in starši (M-3). **Sodelovanje s starši** (*Vzgojiteljica je imela tudi stike z mojo družino. (M-1) /.../ Ja, itak s starši je tud sodeloval (M-2)*. /.../ *Socialni delavec je sodeloval tudi s starši (M-3)*). **Sodelovanje s centrom za socialno delo** (*in s centrom (M-2)*. /.../ *... kot na centru (M-3)*). **Sodelovanje s prijatelji** (*Spomnim se, da je vključu tud druge vred z mano, moje prijatle , ker dost se nas pozna od tam. In tako da nas je on vse združu in usmeru naprej. (M-2)*).**

Skupno so opredelili sodelovanje s šolo, starši in centrom za socialno delo.

Lepi spomini na socialno delavko (*Čeprav se že kar neki časa nisva slišale, imam lepe spomine nanjo. (M-1)*). **Znanje za ravnanje v življenju** (*/.../ in bi v določenih primerih odreagirala nad mojimi otroki isto kot vzgojiteljica z mano. (M-1)*). **Hvaležnost** (*Z vzgojiteljico se ne slišiva, pa sem ji hvaležna. (M-1)*). **Osebna rast – dosega želenega cilja** (*Ker to, kar sem jaz danes, je tudi njena zasluga. (M-1)*). **Vzor** (*Preko tega sm dobil tud neki stvari, k jih cenim pr njem in sm jih vzel za življenje. (M-2)*).

Uspeh ob lastnih ciljih (*Pohvale sem začel sprejemati kot to, da sam neki dosežem in je to zame pohvala. (M-2)*).

Skupno iskanje rešitev (*S tem ko sva skupi iskala šolo (M-3)*). **Vljudnostne geste – neverbalna komunikacija** (*Mi podal roko. (M-3)*). **Zanimanje za počutje** (*/.../ me vedno vprašal, kako sem. (M-3)*). **Vključevnje** (*Neki tega mi je ostal in mi naredu dober vtis. (M-3)*).

Iz rezultatov je tako razvidno, da se vsi mladostniki opredelijo kot primer dobre prakse. Pri opredeljevanju so izpostavili kar nekaj skupnih točk.

Vsi so se opredelili kot primer dobre prakse, pri katerem je pomembno; osebno zadovoljstvo in osebna rast mladostnika, razumevanje in dober ter zaupen odnos s socialnim delavcem, spoštovanje, pogovor, soustvarjanje plana za naprej, iskanje skupnih rešitev in uresničevanje zastavljenih ciljev - kateri se soustvarjajo.

Pri socialnih delavcih cenijo, da so ažurni, jih pohvalijo in ne obsojajo. Pomembno pa je tudi sodelovanje z vsemi pomembnimi v procesu pomoči.

Pri opredeljevanju dobre prakse so največkrat izpostavili, navedli naslednje veščine, vrednote, metode dela itd.; Podpora socialnega delavca, trdo delo – soustvarjanje, osebna rast, socialni delavec informira mladostnika, pogovor, zaupnost podatkov, zaupanje, individualni odnos z mladostnikom, pohvala, konstruktivna kritika, perspektiva moči, doslednost, aktivna vloga mladostnika, terensko delo, dober osebni stik, skupno iskanje rešitev in osebna rast mladostnika.

4.1.2. Opredelitev dobre prakse – socialni delavci

Socialni delavec je primer dobre prakse opredelili kot **Gaussovo krivuljo – normalna razdelitev** (*Ob opredelitvi primera dobre prakse v socialnem delu z mladimi pomislim na Gaussovo krivuljo.* (SD-1)). Pri tem gre za **spmembo mladostnikovega vedenja**, kjer **mladostnik zaživi boljše zaradi vključitve socialnega delavca** (SD-1).

Velikokrat pa je **uspeh že, če ni nobene spremembe** (SD-1). Da je primer uspešno zaključen, so po mnenju socialnega delavca (SD-1) potrebne tudi **osebnostne lastnosti** in **teoretična podkovanost**. Dodaja pa, da poleg primerov dobre prakse **obstajajo tudi manj uspešno zaključeni primeri** (SD-1).

Sicer pa je **dobra praksa praksa, ko nek primer pripelješ od začetka do konca – do dobrega zaključka** (SD-2). Socialna delavka, ki je zaposlena v šoli, pa pravi, da se primer dobre prakse začne že na začetku s **pridobivanjem čim več informacij o dosednji obravnavi mladostnika** (SD-3).

Da je primer uspešno zaključen, je po njenem mnenju (SD-3) potrebno **medinstitucionalno sodelovanje** (sodelovanje s prejšnjo šolo, svetovalno službo, razrednikom in drugimi pomembnimi, sodelovanje s starši, centrom za socialno delo, **informiranje o družini in mladostniku, zbiranje pomembnih podatkov: zbrana vsa poročila, individualni program, delo z učencem in starši, družino, individualno svetovanje, kaznovanje in nagrajevanje.** (SD-3)). **Dobro sodelovanje s starši** pa po njenem mnenju (SD-3) prinaša večji uspeh.

Socialni delavci so primer dobre prakse opredelili vsak iz svojega zornega kota. Nihče ni imel težav z opredelitvijo konkretnega primera. Vsi so se namreč strinjali, da primera dobre prakse ni težko najti.

Primeri dobre prakse ni težko najti (*Meni osebno ni bilo težko najti primer dobre prakse in sem vedel, kaj ti lahko o vsem tem povem /.../* (SD-1) *Opredelitev dobre prakse je težko vprašanje, ampak če pogledam v knjigo gostov, vidim, da je takšnih primerov kar nekaj* (SD-2), */.../ primera dobre prakse ni težko najti* (SD-3)).

- **Teoretična znanja, veščine, vedenja, ki jih uporabljajo pri svojem delu**

Da je primer uspešno zaključen, so potrebna tudi znanja, izkustva, vedenja, ki so socialnemu delavcu v pomoč pri delu. Med prvimi elementi je **izpostavljena samokritičnost in dobri vzgledi** (*Če sem samokritičen, imam dobre vzglede in se trudim delati čim boljše.* (SD-1)), **delati vedno bolje** (*Strokovni delavec, ki se trudi delati dobro ali bolj oz. še bolj, kot je recimo že kdaj prej.* (SD-1)), pri tem pa so **javna pooblastila orodje ali smernice, da bi lažje delal – pravni vidik** (SD-1). Dober socialni delavec **vedno najde luknjo znotraj pooblastil, ki so zakonsko opredeljena** (SD-1). **Pomembna je tudi samopodoba in samokritičnost** (SD-1), predvsem zaradi spodbude, da delaš bolje (SD-1). Seveda pa mora socialni delavec **delati dobro, narediti vse tisto, kar je prav** (SD-1), ter kot socialni delavec **narediti vse, kar moremo, in vse, kar zmoremo** (SD-1). Da je primer dobre prakse uspešno zaključen, je lahko eden izmed dejavnikov tudi **stres** (SD-1)).

V pomoč pa so mi tudi tehnike približevanja oziroma **vzpostavljanje osebnega stika** (*/.../ da se mladostniku približaš, je tudi za tri štiri minutke igranje pink ponka, /.../ igral biljard z namenom, da z njim vzpostavim sproščeno komunikacijo, /.../ šel mladostnika iskat v vzgojni zavod in ga odpeljal k rejnici, prav s tem namenom približati se mladostniku (SD-1)).*

Za uspešno zaključen primer naj bi mladostnike med procesom pomoči **informirali** (*Pri delu z mladostniki je pomembno, da imaš informacije in da jih lahko informiraš. (SD-1)), ter teoretična podkovanost (Pri tem na kakšen način pa podajam te informacije, pa mi je v pomoč teoretična podkovanost (SD-1)).*

Socialni delavec (SD-1) navaja, da je za uspešno zaključen primer potrebna tako **teoretična podkovanost** socialnega delavca kot **osebnostne lastnosti** socialnega delavca. Prav tako pa je pri delu z mladostniki po njegovem mnenju (SD-1) pomemben **osebni pristop, postavljanje meja**, saj meni, da je treba **delati dobro in v korist mladostnika**, zato moraš po njegovem mnenju **imeti rad svoje delo** (SD-1). Nadalje (SD-1) meni, da je **pomemben prvi stik, zaupanje**, drugi strokovni delavec (SD-3) pa izpostavi še **zaupnost**, ki si jo moraš pridobiti.

Medtem ko drugi socialni delavec (SD-2) navaja, da so za primere dobre prakse pomembna **izkustva in znanja**, in pravi, da pri svojem delu uporablja **različne teoretske koncepte**, v ospredje pa postavlja **vedenje iz praktičnih primerov** (*Sicer pa so v ospredju izkustva, znanja in vedenja, katerih sem se naučil iz praktičnih primerov.*) ter **organizacijske sposobnosti in tehnike približevanja** (*Kot socialni delavec sem takrat organiziral tudi izlet, odhod mladostnice domov, kjer sem opazil še druge težave očeta.*).

Socialna delavka v osnovni šoli (SD-3) izpostavi **individualno in skupinsko delo** z mladostnikom. Povedala je, da pri svojem delu primerov dobrih praks uporablja in upošteva še naslednja znanja, veščine in izkustva: **navodila in znanja socialnega dela, spoštovanje dostojanstva** (*/.../ ki je osnova dela z mladostnikom*), **tajnost, stik in zaupanje** (*/.../ skupnih razgovorih, tudi s ciljem pridobiti stik in zaupanje*), **sprejetost**, (*Mladostnik se mora počutiti sprejetega.*), **upoštevanje pravil**, pri izpolnjevanju katerih pa so socialni delavci po njenem mnenju **dosledni** (SD-3).

Pravi, da je cel sistem naravnan tako, da **otrok sam prevzema odgovornost**. Prav tako so pozorni na to, da **čim prej obravnavajo konflikt** (SD-3) in dajejo spodbudne »**feedbacke**«. Pri delu z mladostniki je po njenem prepričanju potrebna tudi **spodbuda** (SD-3), da mladostnik pride do **spoznanja, da zmore** (SD-3), pri tem pa meni, da so **pomembni kratkotrajni cilji** (SD-3).

- **Koncepti in znanja drugih strok**

Socialni delavci navajajo, da so za primere dobre prakse pomembna tudi znanja in veščine drugih sorodnih strok. Pri svojem delu uporabljajo: **teorije izbire in odgovornost zanje ter odgovornost za dejanje** (SD-1), **elemente socialnega dela** (SD-2), **in elemente drugih strok** (SD-2), **medinstitucionalno sodelovanje** (SD-2), **nudenje psihosocialne pomoči z elementi družinske psihoterapije** (SD-2), **strokovno izpopolnjevanje v tujini** (SD-3). Pomembno je praktično učenje in teoretična podkovanost (SD-1).

- **Dodatna izobraževanja, izpopolnjevanja**

Socialni delavci v opredelitev dobre prakse pri delu z mladimi vključujejo tudi dodatna izobraževanja in izpopolnjevanja. Pri tem pa je najprej pomembna **želja – pripravljenost po dodatnem znanju** (*Pripravljenost za učenje in s tem za delo.* (SD-1)), **spodbudno delovno okolje** (*Če kolektiv deluje spodbujevalno, da imaš dobre zgleda, to prispeva k temu, da imaš več znanja in s tem več primerov dobre prakse* (SD-1)).

Izobraževanje v sklopu službe, supervizija, intervizija, dodatna izobraževanja (*Seveda sprotno izobraževanje ter supervizija in intervizija.* (SD-1) /.../ *Zelo pomembne so intervizije, supervizije, dodatna izobraževanja.* (SD-2) /.../ *Dodatna izobraževanja.* (SD-3)) ter **izobraževanje v tujini** (*Mi strokovni delavci gremo vsako leto ven, v drugo državo in si pogledamo njihovo institucionalno delovanje.* (SD-3)).

Da je primer uspešno zaključen, pa je pomembna tudi vloga mladostnika, ki je **aktivna vloga** (*Vloga mladostnika je aktivna vloga.* (SD-1)). Da je primer uspešno zaključen, je pomembna še **vloga in spodbuda družine, okolja, šole** (SD-1).

Pomembno je, da otroka naučimo **soočiti se z realnostjo, odgovornostjo za samostojno življenje** (*/.../ da ve, kaj želi in kaj mora sprejeti, način vstopanja v odnose, da se lahko spopade s svetom in situacijami.* (SD-2)).

Mladostnik ima v procesu pomoči **veliko vlogo, saj se na koncu sam odloči, da ostane v stanovanjski skupini** (*V stanovanjsko skupino pride mladostnik zato, ker je nameščen s strani centra za socialno delo.*

V stanovanjski skupini ostane, ker se sam odloči za ta korak. (SD-2)). **Otrok je tisti, ki se sam odloči** (*Otrok je tisti, ki ima vse v rokah.* (SD-3)).

Primeri dobre prakse pa so povezani tudi z osebnostnimi lastnosti socialnih delavcev. Socialni delavec (SD-1) pravi, da mora biti za primer dobre prakse že **osebni pristop** tisti pravi. Socialni delavec naj bi tako bil po njegovem mnenju (SD-1) **zgovoren, komunikativen, energičen** (*/.../ da dobi mladostnik takoj občutek, da je sprejet.*), dajal naj bi občutek **sprejetosti**, pri čemer so socialnemu delavcu po njegovem mnenju v pomoč **elementi teorije socialnega dela**. Prepričan je, da je pri delu z mladostniki pomemben pristop, kar zanj pomeni, da je socialni delavec **spontan, odprt**, da mora imeti **dober stik** z mladostnikom (*Ker mislim, da za primere dobre prakse se ti moraš ujet z mladostnikom. Nekaj prinese tudi kilometrina in praksa, trdo delo in izkušnje.*).

Socialni delavci navajajo, da je pri procesu pomoči mladostniku zelo pomembno sodelovanje z vsemi udeleženi, in sicer **sodelovanje s starši in z družino** (SD-1, SD-2, SD-3), saj so **starši, ki sodelujejo, v pomoč pri lažjem delu z mladostniki** (SD-1), **medinstitucionalno sodelovanje, timsko sodelovanje – sodelovanje z drugimi vzgojitelji** (SD-2) ter sodelovanje z **učenci, učitelji, s socialnimi delavci, z odvetniško pisarno in zdravniki v psihiatrični bolnišnici** (SD- 2).

Socialni delavci kot pogoj, da je primer dobro zaključen, opredeljujejo tudi spodbudno delovno okolje. Tukaj izpostavljajo, da je pomembna **podpora sodelavcev** (*S pomočjo teorije seveda in sodelavcev, ki prav tako opravljajo dobro prakso, medsebojno podeliš te izkušnje, če si v tako dobrem kolektivu kot jaz, kolektivu, ki te spodbuja in ti je za vzgled.* (SD-1)).

Timsko sodelovanje (je zelo pomembno, saj so ostali trije vzgojitelji prav tako pomembni za mladostnika in njegovo delovanje, **uspeh mladostnika je odvisen tudi od sodelovanja tima** (SD-2)).

Stiki po zaključku sodelovanja so sicer redki, a tisti, ki so, so znak, da je bilo medsebojno sodelovanje zelo dobro. Socialni delavec (SD-1) meni da, **prihajajo mladostniki v center za socialno delo tudi kasneje** (*Prihajajo mladostniki na center, ko so stari že čez dvajset let. Velikokrat pridejo zaradi izpolnjevanja vlog in tolmačenje pritožb. Včasih pa me pride kdo samo pozdravit.*). Drug socialni delavec (SD-2) pa pove, da je **stik ohranjen še sedaj** (*Stik imava ohranjen še sedaj, se »slišiva« preko elektronske pošte.* (SD-2)).

Rezultati pokažejo, da primera dobre prakse socialnim delavcem, ni težko najti. Med skupne točke (izjava se je ponovila dvakrat ali trikrat), prištevajo tudi potrebo po sodelovanju.

Menijo, da obstajajo tudi primeri prakse, ki so manj uspešno zaključeni. Na koncu pa je razvidno, da stiki po zaključku procesa pomoči obstajajo.

V sami raziskavi so se največkrat pojavili pojmi (seveda v različnih kontekstih): *Edinstvenost*, v smislu tega, da socialni delavec sprejema mladostnika takšnega kot je; *prevzemanje odgovornosti*- da mladostnik prevzame del odgovornosti v procesu pomoči; prav tako menijo, da je primer dobro zaključen je viden vsaj eden od *varovalnih dejavnikov* mladostnika (družina, šola); *dober osebni stik* med socialnim delavcem in mladostnikom; *spoštovanje, sprejetost, veščine* socialnega delavca; ter teoretična podkovanost pri kateri so izpostavili teorije socialnega dela in uporabo teorij sorodnih ved in strok. Na koncu pa bi dodala še, da izpostavijo pomemben prispevek; da je primer dobro zaključen je najprej pomemben osebni pristop in »kilometrina« v delu, se pravi izkušnje v praksi dela. Vse to postavljajo v ospredje pred teorijo.

4.1.3. Opredelitev dobre prakse – predavatelji na Fakulteti za socialno delo

Tudi predavatelji na Fakulteti za socialno delo opredeljujejo primere dobrih praks pri delu z mladimi na različne načine, ki jih navajam v nadaljevanju.

Dobra praksa pri delu z mladimi je praksa, kjer se **sliši glas mladostnika** (P-1), s tem, da se **pridružimo mladostniku** (P-1) **ter soustvarjamo z njim** (P-1), (*Vedno vstopa v odnos z uporabnikom z izhodiščem, da skupaj delata.* (P-3)). Odrasli tako vidijo **otroka kot eksperta iz lastnih izkušenj** (P-1), (*/.../ da je uporabnik izvedenec za svoj življenjski svet.* (P-3)), **strokovnjaki, pa so spoštljivi in odgovorni zavezniki** (P-1, P-3).

Dobra praksa potrebuje zagotovilo, da do procesa dobre prakse sploh pride (P-1)) ter najprej **raziskovanje, kaj dobra praksa sploh je** (*/.../ kjer se razišče, kaj je sploh dobra praksa.* (P-1)). Kaj je dobra praksa, namreč ne moremo vedeti, dokler ne slišimo **glasov vseh udeležениh** (P-1). Socialni delavci pa bi morali biti nosilci tega sporočila, da se **dobra praksa soustvarja** (P-1). Ker če govorimo o procesu soustvarjanja dobre prakse, potem so tisto, kar šteje, **izkušnje, je delo** (P-1), **trdo delo in dragocene izkušnje** (*So stvari, ki smo jih naredili, in so stvari, na katere se lahko ozremo.* (P-1, P-3)), **ki omogočajo izkušnjo resničnih sprememb.** (*Ne z govorom, ampak z delom, ki omogoči izkušnjo o resničnih spremembah, spremembah, da se slišijo nove* **podpore v delu** (P-1)).

Predavatelj (P-1) izpostavi, da to, kar šteje v središču, je, da nihče ne more nadomestiti **žive izkušnje z otrokom**, žive izkušnje mladega človeka, da šteje, da je **osmišljen** in **osmišlja svoje življenje**, in pove, da ravno za to gre pri dobri praksi. »Pri dobri praksi gre za to, da mladi ljudje **dobijo dobre izkušnje o smislu, o procesu dela, o smislu življenja in orodja za reševanje problemov.** Pomembno je **druženje, mreženje, prijateljstvo**, in to je vedno tu in zdaj. Kar pomeni da **proces varujemo v sedanjosti.**« (P-1)

Drugi predavatelj (P-2) pa pove, da je dobra praksa z mladimi prav tako tista, kjer **mladi iz nekega odnosa pridejo z nekaj več, z več spretnostmi in novimi pogledi, kar jim pomaga preživeti in živeti, soočati se z življenjem.**

Da se jim skratka zaradi odnosa s socialnim delavcem **spremeni življenje – ki je nato ugodnejše, dostojanstveno**, da so po eni strani **samostojni**, po drugi pa tudi to, da jih **okolica ne zaničuje, da jih ne podreja**. Doda (P-2), da je pomembno, da mladostnik dobi neko **vrednost o sebi, da ceni samega sebe**, da si na nek način lahko tudi **odpusti** (*odpusti kakšno stvar iz preteklosti*) ali da **zna vzpostaviti razmerje do tistih odraslih**, ki so jih v preteklosti ogoljufali in slabo ravnali z njim, ter da se mladostnik **postavi zase** in se zna **zoperstaviti**. (P-2).

Ko opredeljujemo dobro prakso v socialnem delu z mladimi, predavatelji navajajo tudi sodobne koncepte socialnega dela: **strokovni jezik socialnega dela** (P-3), **vzpostavljanje osebnega stika** (P-3), **dogovorni pristop** (P-3).

Pomembni pa so tudi naslednje elementi: **komunikacija** (P-3), **razgovor** (P-3), **pogovor** (P-3) ter **vloge** (P-3), **kompetentnost** (P-3) (*To so koncepti, ki jih moram poznati*. (P-3)).

Za primer dobre prakse so potrebni **najprej jasni in razvidni koncepti**, nato sledi **trdo delo**. Prav tako pa morajo biti **razvidne vloge v odnosu** (*Torej uporabnik je, kot smo rekli v dogovornem pristopu, odgovoren za svoje življenje. Mi pa smo odgovorni za svoje strokovno znanje, in za svoj strokovni projekt, ki ga vodimo skupaj z uporabnikom oz. mladostnikom*. (P-3)).

Predavatelji niso imeli težav z opredeljevanjem dobre prakse. Navedli so različna stališča. Po mnenju predavateljice (P-1) je namreč **mnogo oblik dobre prakse, zelo malo dobre prakse, ki se soustvarja** (P-1), **malo je oblik dobre prakse, ki nauči mladostnika prevzeti svoj delež odgovornosti** (P-1), ogromno je dobre prakse v tem **ustvarjanju možnosti** za mlade ljudi, ne pa prakse, ki bi se soustvarjala. Problem pa vidi tudi v tem, da so **dobre prakse samo za izbrano populacijo**, in meni, **da je za primer dobre prakse ključno narediti prostor za vse otroke**. (P-1).

Večina primerov je **primerov dobre prakse** (P-2) (*/.../ lahko jih navedem tudi več*. (P-3)), prav tako pa predavatelj navaja, da lahko navede tudi **primer slabe prakse** (P-3).

- **Teoretična znanja, veščine, vedenja, ki jih uporabljajo pri svojem delu**

Teoretsko ozadje je socialnodelovno (*/.../ teoretsko ozadje je seveda tipično socialnodelavsko, to so seveda sodobni koncepti, ki jih navaja Gabi (P-2))* in seveda tudi **druge teorije**, ki so nam v pomoč. (P-2).

»Dobra praksa se **soustvarja** to pomeni, da temelji na **etiki udeležенosti**, se pravi na **participaciji vseh**, ki so v procesu pomoči. Dobra praksa se zahteva že s **spremembo paradigme**.« (P-1)

O teoriji, znanjih, vedenjih in veščinah, ki jih predavatelji uporabljajo pri svojem delu, je predavateljica (P-1) povedala: **«Malo vemo o mladih po sebi, ker vsa znanja so znanja. Vse, kar vemo o mladih, govori proti njim.** (P-1).

Prav zato pa je pomembno, da se zavedamo, da ima **socialno delo in v temelju – jeziku – izhodišče za postavljanje primerov dobre prakse** (*/.../ socialno delo v jeziku, ki ga govorimo, ima v temelju izhodišču za postavljanje projektov dobre prakse vse osnove.* (P-1)).

P-2 pravi, da vse njene primere dobre prakse družijo eno – **angažiranost**, in meni, da se moramo najprej **odpovedati moči**, da sploh lahko govorimo o primerih dobre prakse (*Da moraš kot strokovnjak, strokovnjakinja zelo sestopiti z enega strokovnega piedestala /.../ da ne vidi sebe na strokovnjaški način, torej kot nekoga, ki ve in zna in zna diagnosticirati ali kategorizirati ali pa pozna vse odgovore in tako naprej*). Nadalje pravi (P-2), da je pri tem pomembno spoznanje, da v odnos z mladostnikom vstopamo **brez pridiga in brez presojanja in obsojanja** ter da je potrebno za primere dobre prakse **trdo delo** (*Ampak da je treba z njimi živeti, z njimi delati in z njimi dihati.* (P-2)), P-3 pa pravi, da »v odnos vstopamo **spoštljivo**«.

V odnosu z mladostnikom so pomembne **jasne vloge in jasne meje** (*Je treba znat ločiti tudi svoje zasebno življenje od tega, kar delaš, postaviti tudi jasne meje med enim in drugim /.../ Vedno je potrebno vedeti za odnos, da je strokovni delavec strokovni delavec, mladostnik mladostnik, da je tukaj razlika.* (P-2)).

Zaupanje, ki si ga je treba priboriti (*Jaz se borim za njihovo zaupanje, zato da bodo on men zaupal, (P-2), zato moramo ohranjati ta zaupni odnos (P-3), da sploh lahko z mladostnikom pričnemo proces pomoči soustvarjanja (da bomo lahko skupi delal (P-2). Seveda pa pri tem uporabimo teorije utemeljene v socialnem delu (Socialno delo jaz vidim kot stroko ali kot znanost in stroko ki, deluje v korist ljudi (P-2)). V tem smislu, da je socialni delavec sposoben iti v ta sodelovalni odnos z mladimi ljudmi, v sodelovalni odnos, ki je v bistvu podporni (Se mi zdi, da delo mora biti predvsem tako, da ljudi podpira v tem, da oni znajo potem sami najti svoje odgovore, sami najti svoje načine spopadanja s svojimi težavami. (P-2)), v smislu podpore in pomoči (P-2).*

Angažirano socialno delo (*Sigurno se je v tem razvoju, no mogoče, je zelo pomembno reči tudi o angažiranem socialnem delu, o tem, da je potrebno biti v skupnost usmerjen. Zelo pogosto je recimo, pri mladostnikih sploh, pomembno skupnostno delo. (P-2)).*

Zastopnik mladega človeka v skupnosti in tudi širše (*Se pravi, da nismo angažirani samo v tem neposrednem, individualnem stiku z mladostniki, ampak da delujemo v njegovi skupnosti in s tem seveda tudi širše. (P-2)).*

Predavatelj (P-3) tako našteje **teoretično podkovanost – znanja, veščine, vedenja, vzpostavljen delovni odnos** (*Pomembna je vzpostavitev osebnega stika z udeleženiimi akterji v kontekstu dogovornega oziroma delovnega odnosa. Mi moramo torej točno vedeti, kot svetovalci, kakšne so naše kompetence in kaj je naša vloga in naša odgovornost ter vse ostalo. (P-3)).*

»Pomembno je, da ko mi **vzpostavimo osebni stik**,(P-3) ta **zaupni odnos** (P-3), ta **strokovni svetovalni zaupni odnos** (P-3), da verjamemo, da nam **uporabnik govori resnico** (P-3), – torej razumemo in jemljemo resno njihovo realnost – **jemanje resno mladostnikove realnosti**. Sržen svetovalnega delovnega odnosa, namreč **instrumentalne definicija problema**.« (P-3). Nadalje meni, da sta pomembna tudi **spoštljivost in individualnost**, kar zanj pomeni, da raziščemo konkretni svet udeleženiim, ter **podpora in prostor za okrevanje** (*/.../ Jasno, da ga moramo tudi podpreti in mu omogočiti prostor za okrevanje ter vse ostalo in potem bo naredil nekaj zase. (P-3)).*

- **Koncepti in teorije drugih strok**

Da je primer uspešno zaključen, predavatelji izpostavijo tudi pomen konceptov in teorije drugih strok, med katerimi so v ospredju **teorije razvoja, adolescence, psihologija družine** (P-1), »/.../ vendar je pri tem pomembno, **kako jih uporabimo, ker dobra praksa je izkušnja smiselnega dela, izkušnja samospoštovanja**«. (P-1). »Zato ne smemo pozabiti, ko uporabljamo različne **teoretske pristope drugih strok** (P-2), da je **večina teorij narejenih brez mladih**«. (P-1)

Pomembno pa je tudi sodelovanje: **sodelovanje z družino** (P-1), **institucijami** (P-2), **mladinsko politiko** (P-2) in socialno politiko (*/.../ institucije, ki se direktno ukvarjajo z mladimi, /.../ tudi politika, ki načrtuje, še sploh recimo je treba opozarjat na mladinsko politiko, socialno politiko, ki daje in odvzema pravice.* (P-2)).

Za primer dobre prakse je pomembno tudi delovno okolje, tim. Ta segment so predavatelji vključili v pogoj, da je primer dobre prakse uspešno zaključen. Tim je po mnenju predavateljice P-1 spodbuden in učinkovit, če **timsko delo zajema spreminjanje procesov, udeležnost tudi mladostnikov ter vključuje participacijo vseh udeležениh**, kjer se nato vsa mnenja uporabijo v soustvarjanju, koraku za naprej v procesu pomoči. »Glede timskega sodelovanja pa je odvisno tudi to, **za kakšne težave gre**, ter trenutna situacija, saj je **potrebno sodelovanje v timu glede na situacijo**«. (P-2)

Ni popolnega socialnega delavca (*Ni idealnega, popolnega socialnega delavca ki bi bil popoln, ki bi obvladoval oziroma ne vem kaj delal s čustvi in ne vem kaj delal z metodami itd. Mi smo ljudje in kot ljudje smo vpeti, pri tem omenjam prepričanja in stališča ter vsakdanji življenjski svet in seveda smo strokovnjaki.* (P-3)).

Sicer pa želim poudariti, da v sklopu raziskave ne iščem idealov.

Ena izmed pomembnih točk, ki je bila izpostavljena v sklopu raziskave, je da obstajajo tudi primeri »slabe prakse«. Seveda, a fokus moje raziskave so tokrat bili primeri dobre prakse.

Iz rezultatov je tako razvidno, da predavatelji na Fakulteti za socialno delo niso imeli težav z iskanjem izbora in opredeljevanjem primera dobre prakse. Prav tako so med skupne točke izpostavili sodelovanje, soustvarjanje z mladostnikom, odrasli vidijo otroke kot eksperte iz lastnih izkušenj, strokovnjaki so odgovorni in spoštljivi zavezniki. Da je primer, res primer dobre prakse je potrebno trdo delo, intenzivno in konstantno delo, podpora mladostniku, participacija mladostnika, spoštljivost, zaupanje (ki si ga je potrebno priboriti).

Razvidne morajo biti vloge v odnosu, glas vseh udeležениh, individualni pristop in skupinsko delo. Dobra praksa je tista praksa, ki prispeva k občutkom lastne vrednosti.

4.2. REZULTATI DRUGE FAZE RAZISKOVANJA

Nestandardizirani intervjuji, ki sem jih izvedla, so bili kar zahtevni. Potrebno je bilo veliko pozornosti, da je pogovor tekel v pravo smer. Po drugi strani pa mi je ravno ta odprtost pogovora omogočala, da sem izvedela tudi druge stvari, ki se mogoče ne tičejo mojega raziskovalnega problema, ampak so zelo zanimive, saj govorijo o njihovem videnju opredelitve dobre prakse, o njihovih osebnih izkušnjah.

V drugem delu, sem rezultate predstavila vsem udeležениm v raziskavi ter jim nato postavila vprašanja. Pri sami predstavitvi sem bila pozorna na jezik socialnega dela in način predstavitve rezultatov. Kadar sem opazila, zaznala morebitne dvome, nerazumevanje (predvsem s strani mladostnikov), sem se potrudila rezultate razložiti na čim bolj jasn način. Ter povedano podkrepiti s primerom.

Vprašanja v drugi fazi so bila kratka. Potrudila sem se, da so bila vprašanja postavljena tako, da so pustila intervjuvancem dovolj prostora za odgovore.

V drugem delu raziskovalnega dela sem udeležencem postavila naslednja vprašanja:

- Kaj si mislite o teh rezultatih?
- Ali se s čim ne strinjate?
- Bi želeli še kaj dodati, pripomniti?

Odgovori so zaradi lažje preglednosti navedeni v tabelah.

Tabela 4.2.1.: Odgovori mladostnikov

Mladostniki	Odgovor
M-1	– »Ja, strinjam se z vsem, kar smo povedali. Izpostavila bi samo to, da je najpomembnejše to, da te ljudje spoštujejo in sprejmejo takšnega, kot si.«
M-2	– »Pa ja, vse, kar si povedala, bolj ali manj drži.« – »Jaz vem, da bi bil dober socialni delav'c, ker vem, kako bi delal. Že zaradi tega skoz kar sem sam šel.«
M-3	– »Ne, nič ne bi dodal.«

Tabela 4.2.2.: Odgovori socialnih delavcev

Socialni delavci	Odgovor
SD-1	– »Da, bolj ali manj se strinjam z vsem navedenim.« – »So pa to res spodbudni podatki. Pa še ena refleksija na naše oz. moje delo. Pričujoč tem podatkom pa le socialni delavci ne delamo tako slabo, kot se vedno navaja v medijih.« – »Opažam pa, da smo opredelili primere dobrih praks kar dosti enotno. Kar se mi zdi v redu.«
SD-2	– »Zanimivi in spodbudni podatki. Res zanimivo. Podatke bi bilo fino predstaviti še kje drugje, ne samo tukaj.« – »Da, tudi to je res, ni idealnega socialnega delavca.«
SD-3	– »Podatki so zelo pozitivno naravnani. Nič posebnega me pri njih ni presenetilo.«

Tabela 4.2.3.: Odgovori predavateljev na Fakulteti za socialno delo

Predavatelji	Odgovor
P-1	– »Podatki, ki ste jih dobili, so res spodbudni.« – »Mladi ljudje morajo dobiti dovolj izkušenj z življenjem, soustvarjanjem in artikuliranjem pomena vsaj delčka tega, kar dela in kar se z njim dogaja. Saj je usmerjenost v prihodnost mogoča, le če se čutiš kompetentnega, da jo spreminjaš.« – »Avtonomija in občutek lastne vrednosti otroku omogočata, da načrtuje prihodnost, ker zna in zmore načrtovati spremembe v prihodnosti.« – »In še enkrat, delu z mladimi ljudmi se moramo pridružiti, ker dobra praksa z mladimi ljudmi je praksa, ki se soustvarja. In dobra praksa se zahteva s spremembo paradigme.«
P-2	– »Tukaj nimam nič za spreminjat. Odgovori so takšni, kot so. Tako so primere dobre prakse opredelili sami mladostniki.« – »Opazila sem, da mladostniki veliko omenjajo odnos, zaupanje, spoštovanje itd., medtem ko so socialni delavci bolj osredotočeni na samo strokovno plat dela socialnega dela in se ne dotikajo toliko vprašanja odnosa.«
P-3	– »Zanimivo je že to, da so se vsi mladostniki opredelili kot primer dobre prakse.« – »To, da mladostniki v ospredje postavljajo vrednoto spoštovanja in zaupanja, me ni prav nič presenetilo.« – »Tukaj so opisani res samo primeri dobre prakse. Kar se vidi po podatkih, ki ste jih dobili.« – »Zanimivo bi bilo raziskati še kakšen drug vidik, ki se povezuje s primeri dobre prakse.«

5. RAZPRAVA

Oprelitev dobre prakse je aktualna in zanimiva tema, kar nazorno potrjujejo rezultati. V razpravi najprej navedem opredelitev dobre prakse, kot jo opisujejo udeleženci v raziskavi (mladostniki, socialni delavci in profesorji na Fakulteti za socialno delo), nato pa v posamičnih sklopih povzamem temeljne ugotovitve iz prejšnjega poglavja ter razpravljam o njih.

Pri tem se oprem na:

- Glavne ugotovitve opredelitve dobre prakse v literaturi s področja socialnega dela, ki je naveden v teoretičnem delu diplomske naloge.
- Oprelitev dobre prakse na področju socialnega dela z mladimi, ki jo opredelim sama.
- Rezultate druge faze raziskovalnega dela diplomske naloge.

Tema moje diplomske naloge je socialno delo z mladimi: opredelitev dobre prakse. Ugotovila sem, da dobro prakso mladostniki, socialni delavci in profesorji na Fakulteti za socialno delo opredeljujejo iz različnih zornih kotov, pa vendar so med njimi skupne in stične točke, kar v nadaljevanju predstavim v obliki tem, pri katerih je razvidna uporaba sodobne teorije socialnega dela, znanj drugih strok, metode socialnega dela itd. Pri vseh udeleženi v raziskavi se pri opredeljevanju primerov dobrih praks največkrat pojavijo pojmi spoštovanje, zaupnost, trdo delo, sodelovanje z vsemi udeleženi v problemu in individualni pristop.

Glavne osebe v raziskavi so mladostniki – mladi ljudje, na katerih je zastavljen tudi celoten proces pomoči. Z mladostnikom strokovnjaki vstopajo v odnos kot spoštljivi in odgovorni zavezniki (Madsen 2003), mladostniki pa so pri tem strokovnjaki iz lastnih izkušenj (Hoffman 2007). To pa je tudi glavno vodilo moje razprave.

Mladostniki so dobro prakso v socialnem delu z mladimi opredelili kot nepričakovan uspeh, izboljšanje kvalitete življenja, osebno zadovoljstvo, podporo socialnega delavca, trdo delo, soustvarjanje v procesu pomoči, proslavo uspehov, osebno rast.

Socialni delavci so mladostnika informirali, z njim imeli odkrit pogovor, med njima je vladalo zaupanje.

Metoda dela, ki jo mladostniki opredeljujejo, je individualni pristop, ki je bila omenjena kar nekajkrat. Sklepam, da bo mladostnik, če je imel slabe izkušnje v življenju z odnosi, težko vzpostavil zaupanje. Odnos s socialnim delavcem je tako zanj nekaj novega, ko je socialni delavec v odnosu z mladostnikom spoštljiv in odgovoren zaveznik. V ospredje tako mladostnik izpostavi pomen odnosa (medsebojnega odnosa), s čimer pa se strinjajo tudi mnogi avtorji, med njimi Lambert (Lambert, Barley 2002), Madsen (2003) itd., ki menijo, da je dober odnos med mladostnikom in strokovnim delavcem temeljni dejavnik v procesu pomoči.

Eden izmed mladostnikov je dobro prakso ubesedil takole: »Treba se je dat v vlogo teh, ki delajo »pizdarije«, teh mladostnikov.« Iz tega sklepam, da o sebi lahko največ in najbolj kompetentno povedo mladostniki sami. Želijo si, da so slišani, zato si lahko pri tem pomagamo s konceptom, vzetim iz antropologije, z emskim pogledom, pogledom od znotraj. Mladostnik je pri tem ekspert iz lastnih izkušenj. Slišati glas otroka, je pomembna nova tema v socialnem delu o kateri piše med drugimi tudi G. Čačinovič Vogrinčič (2008) in opozarja na prezrt vidik teh razprav: O otroku odrasli premalo vemo in ga premalo spoštujemo, slišati glas otroka in ga imeti za sogovornika pa je največji izziv tega tisočletja. Zares videti otroka kot človeško bitje z enakopravnim položajem, ki ne more biti last odraslih, je nova izkušnja in novo učenje. Otrok mora imeti temeljno pravico, da bo v svet vstopal tako, da ne bo ogrožen, pohabljen ali prizadet. Identiteta se gradi na občutku lastne vrednosti.

Socialni delavci opredeljujejo primer dobre prakse z mladimi na različne načine. Strinjajo se, da so za primer dobre prakse pomembne osebnostne lastnosti, praktična in teoretična podkovanost, pri tem pa praktično znanje in osebne izkušnje izpostavijo pred teoretično podkovanostjo. Delajo v odnosu z mladostnikom, kjer gre za vidne spremembe mladostnikovega vedenja in spremembo življenjske situacije. Socialni delavci se pri svojem delu pridružijo mladostniku in delajo z njim in ne za njega. To pa seveda zajema tudi trdo delo. Velikokrat je uspeh že, če ni nobene spremembe. Prav o tej temi, pa so bile narejene že raziskave, ki potrjujejo, da je v šolskem prostoru uspeh učenca že, če ni nobene večje spremembe.

Za uspeh je treba pridobiti čim več pomembnih podatkov, da lahko informiraš družino in mladostnika. Dobro sodelovanje s starši pa prinaša večji uspeh.

Pomembna je teoretična podkovanost, uporaba konceptov drugih strok in osebnotni pristop. V ospredje pa socialni delavec izpostavlja vedenje, izkustva in znanja iz praktičnih primerov.

Predavatelji na Fakulteti za socialno delo pa dobro prakso opredelijo takole: »Dobra praksa z mladimi je namreč praksa, kjer se sliši glas mladostnika in mladostniki tako iz odnosa pridobijo nekaj več. Mladostniki so eksperti iz lastnih izkušenj, odrasli pa odgovorni in spoštljivi zavezniki. Toda, kaj je dobra praksa, ne moremo vedeti, dokler ne slišimo glasov vseh udeleženi. In dobra praksa vsebuje koncepte sodobnega socialnega dela ter koncepte drugih strok, ki so prevedljivi v socialno delo, saj se s spremembo paradigme soustvarja dobra praksa socialnega dela z mladimi.

Mladostniki so tisti, ki definirajo, kaj je problem, saj je dobra praksa z mladimi tista, ki prispeva, ki daje temelje občutke lastne vrednosti, ki prispeva k samozavesti – in to ne z besedami (»Ti si v redu«.), ampak z izkušnjo, z delom. Dobra praksa se soustvarja z delom, ki omogoča izkušnjo novih virov moči, novih talentov, nekih novih uspehov, ki jih je mladostnik doživel. In dobra praksa je tista praksa, ki zmore podpreti in skrbeti za mladega človeka ter absolutno temelji na udeleženi mladostnika. Vsaka dobra praksa je torej praksa, ki ima smisel, kjer mladostniki vedo, kam hočejo priti, in kjer se vsakič znova razišče in ugotovi, da je to možno. In navsezadnje, dobra praksa je zelo živa, živa v živem odnosu (P-1).«

Da je primer uspešno zaključen, so pomembni jasni in razvidni koncepti, ki jih uporabimo v praksi, nato sledi trdo delo.

V raziskavi so se vsi mladostniki opredelili kot primer dobre prakse. Socialni delavci in profesorji na Fakulteti za socialno delo so navedli, da primera dobre prakse ni težko najti in opisati. Pri opredeljevanju tako niso imeli težav, so pa pri tem izpostavili še dva pomembna vidika: »Namreč, mnogo je oblik dobre prakse, ogromno dobre prakse v ustvarjanju možnosti za mlade, zelo malo pa je oblik dobre prakse, ki se soustvarja z mladostniki. In tako mladostnika nauči prevzeti svoj delež odgovornosti.

Drugi vidik, pa se nanaša na problem, da je dobra praksa formulirana samo za izbrano populacijo. Zato je za primere dobre prakse ključno, da se naredi prostor za vse otroke.« (P-1)

Strinjam se s slednjo opredelitvijo in pri tem izpostavljam primer dobre prakse vključitve mladih z manj priložnostmi, opisanem v teoretičnem delu, kjer se mladostniki (Romkinji) s pomočjo filma in podpore strokovnih delavcev uresniči želja po edinstvenosti, neodvisnosti, avtonomiji (Rostohar 2009).

Pri delu z mladostniki, in pravzaprav z vsemi ljudmi, tako v strokovnem kot vsakodnevnem, vstopamo v odnos. Do vseh ljudi moramo biti oziroma naj bi bili spoštljivi. Predvsem kadar gre za odnos socialni delavec–uporabnik, smo odgovorni in spoštljivi zavezniki. Vsak posameznik si namreč v prvi vrsti zasluži spoštovanje in dostojanstvo, saj nikoli ne smemo soditi človeku, o katerem ne vemo nič in ne poznamo njegove življenjske zgodbe oziroma trenutne situacije. Zato imamo vedno v mislih, da je mladostnik ekspert iz lastnih izkušenj, ki sam ubesedi, kaj zmore in česar trenutno ne ter kaj potrebuje za svoje življenje. Pri odnosu z ljudmi si želimo biti spoštovani in slišani; imeti veščine in spretnosti, ki nam pomagajo skozi življenje. V odnosu, živemu odnosu, se vse to dogaja. Vse spremembe, ki vplivajo na to, da se dogajajo premiki.

D. Zaviršek (1996) v sklopu raziskave *Principi dobre prakse v psihosocialnih službah na področju dela z ljudmi, ki imajo težave z duševnim zdravjem*, ugotavlja, da primer dobre prakse vključuje strokovnega delavca, ki ima poleg strokovnega znanja tudi človeške kvalitete, s katerimi se obrača na uporabnike. V raziskavi so pomen osebnostnih značilnosti, kvalitet socialnega delavca, izpostavili mladostniki in socialni delavec. Socialni delavec v raziskavi opredeli in navede lastnosti, ki naj bi jih imel za dobro delo v korist ljudi. Poleg vrednot pa izpostavi še uporabo sodobnih konceptov socialnega dela. V opredeljevanju so tako tudi navedene vrednote. Vrednote, ki jih socialni delavec mora nujno upoštevati v socialnem delu (Flaker 2003: 17), so vrednote spretnosti pogovora, spretnosti profesionalne discipline, metode dela socialnega dela, sodobni koncepti socialnega dela itd.

Mladostniki so navedli, da so pri odnosu s socialnim delavcem cenili to, »kar je *socialni delavec bil*«, in to, »kar je *delal*«.

Tudi M. Poštrak in V. Milošević Arnold (2003: 123–127) v študijskem gradivu *Uvod v socialno delo* namenjata poglavje prav osebnostnim značilnostim in etičnosti socialnega delavca. Pri tem dodajata, da je nemogoče jasno ločevati osebne lastnosti socialnega dela od znanja, pridobljenega med študijem, in znanja, ki ga uporablja socialni delavec v praksi. Avtorja (op. cit) izpostavita bistvene kvalitete, ki naj bi jih imel socialni delavec, med katere uvrstita: empatijo, spoštovanje, avtentičnost, razumevanje samega sebe, samokontrolo, razumevanje vrednot, etike in obveznosti socialnega dela, odgovornost, zavest o kulturnih izkušnjah, altruizem, življenjski stil.

V sklopu osebnosti socialnega delavca sem razmišljala o tem, da mora biti pošten, odkrit, dostopen, spoštljiv, da mora upoštevati mladostnika kot enkratno osebo, hkrati pa mora znati deliti občutke in izkušnje, da mora vsem udeležencem posvetiti dovolj časa in pozornosti, skrbeti za sproščeno vzdušje in biti pozoren na neverbalno komunikacijo. Prav tako pa mora vedeti, kako udeležene v problemu motivirati za sodelovanje. Pri tem lahko potrdim tretjo tezo.

Ko govorim o pomenu osebnostnih lastnosti socialnega delavca, se strinjam z navajanjem M. Poštraka in V. Miloševića Arnolda (2003), ki pišeta, da je za uspešno delo z ljudmi pomemben življenjski stil socialnega delavca. Tu ne gre za prepričanja, ki bi jih socialni delavci ali drugi strokovnjaki le na zunaj izražali, temveč za resnične značilnosti njihovega lastnega življenja.

Pri tem pa želim še dodati, da mladostnik in socialni delavec vstopata v spoštljiv odnos, pri katerem se mora socialni delavec zavedati, da je kot strokovnjak tudi »model«, vzor vedenja za mladostnike, saj mladostniki socialnega delavca velikokrat opazujejo in posnemajo, se poskušajo enačiti z njegovimi pogledi in sprejemajo njegove vrednote.

V razpravi namenjam velik poudarek prav odnosu med socialnim delavcem in mladostnikom, kajti vse, kar delamo, in da sploh lahko delamo, se začne v živem odnosu, živem odnosu z mladostnikom.

Vsi mladostniki, vključeni v raziskavo, so imeli s socialnim delavcem dobro izkušnjo. Z njim so bili v dobrem odnosu. V procesu pomoči so bili deležni podpore socialnega delavca, pohvale in nagrajevanja. Z njim so imeli vzpostavljen dober odnos in dogovor. Odnos je temeljil na zaupanju in spoštovanju, konstruktivni kritiki in perspektivi moči.

Mladostniki so imeli podporo, bili so slišani, socialni delavec je imel z njimi individualen in zaupen odnos. V odnosu s socialno službo so bili informirani o pomembnih podatkih. Socialni delavec je verjel v mladostnika in njegove zmožnosti in ga resno jemal. Pomemben pa je bil tudi pogovor, zaupnost podatkov in zavzemanje socialnega delavca za mladostnikov napredek (»To sm razumu kot to, da mu šola pomen več kot men, da mu ni vseen za moj življenje.« (M-3)).

Tukaj vidim veliko skupnih točk z *Načeli dobre prakse – program za otroke brez spremstva v Evropi (2004)*, kjer je navedeno, da so najboljše koristi glavno vodilo pri vseh dejavnostih z otroki. Zaupnost podatkov, zagotovljen dostop do informacij – njihovih pravicah, spoštovanje in strokovno usposobljeno osebje so le nekatere skupne točke.

V odnos z ljudmi vstopamo s spoštovanjem. Spoštovanje je tudi ena izmed ključnih vrednot, katero udeleženi v raziskavi opredelijo kot zelo pomembno. Slednja pa se velikokrat pojavlja tudi v literaturi opredelitve dobrih praks v socialnem delu, predstavljenem v teoretičnem delu naloge.

Z mladostnikom torej vstopamo v odnos kot spoštljivi in odgovorni zavezniki, kar pomeni, da naša odgovornost temelji predvsem na tem, da smo kompetentni za svoje delo.

V odnosu z mladostnikom morajo biti točno opredeljene kompetence strokovnega delavca, se pravi, kakšna je vloga in odgovornost socialnega delavca in kakšna je vloga mladostnika. Vloge in meje so jasno zastavljene. O pomenu vlog oziroma družbenih vlogah piše tudi M. Postrak (2003: 26–33), pri čemer se strinjam z njegovimi ugotovitvami, da odgovornost udeležencev ni identična, da je odgovornost v procesu dela obojestranska. Pri tem pa naj opozorim, da je odgovornost staršev drugačna od mladostnikove in odgovornost socialnega delavca drugačna od uporabnikove (mladostnika). Odgovornost socialnega delavca je, da strokovno, utemeljeno in kompetentno vodi proces, da udejanja vsa načela doktrine socialnega dela itd. Odgovornost mladostnika pa je, da v okviru zmožnosti in sposobnosti uresniči, prispeva svoj delež v soustvarjanju rešitev in udejani dogovorjene korake reševanja problema/stiske/težave.

Vloga mladostnika v procesu podpore in pomoči je ključna. Mladostniki so svojo vlogo v procesu pomoči opredelili na različne načine, vsi pa so dejali, da so se počutili vključene v proces. Bili so vključeni v soustvarjanje rešitev (nadaljnega načrta), skupno sodelovanje in prepuščanje končne odločitve na mladostnikovi strani. To se je pokazalo na koncu, z uresničevanjem zastavljenih ciljev. Mladostniki so čutili podporo socialnih delavcev, kar se je kazalo v pohvali, individualnem odnosu in perspektivi moči.

Socialni delavci pa so navajali, da je za uspešno zaključen primer dobre prakse potrebna aktivna vloga mladostnika, prav tako pa vloga in spodbuda družine, okolja in šole, saj se z njihovo pomočjo mladostnik nauči soočiti z realnostjo in odgovornostjo za samostojno življenje.

Spodbuda družine, okolja, šole in preostalih pomembnih dejavnikov so tako v procesu pomoči varovalni dejavniki mladostnika. A. Mikuž Kos (2001: 36) varovalne dejavnike opredeli kot procese dogajanja, ki povečujejo samoobvladovanje in odpornost. Na koncu je mladostnik vedno tisti, ki se odloči.

Kompetentnost nam omogoča teoretični okvir, ki nam pomaga, da znotraj njega z ljudmi vzpostavimo pogoje za delo. V socialnem delu je to izvirni delovni projekt pomoči. Tega opisujem že v teoretičnem delu, saj teče v času in je usmerjen k dobrim izidom. V vsakdanjem jeziku in življenju se konkretizirajo dogovorjene spremembe, naloge, delež vsakega posameznika in roki, skupaj z dogovorom za naslednji razgovor (Čačinovič Vogrinčič 2008: 22).

Izvirni delovni projekt pomoči je tisti, ki je pomemben za stroko socialnega dela, saj so znotraj njega opredeljeni sodobni koncepti socialnega dela. Znotraj sodobnih konceptov socialnega dela se tako socialni delavci opirajo na različna znanja, koncepte, metode dela itd.

Socialni delavci pri svojem delu uporabljajo teorijo sodobnih konceptov in metod socialnega dela. Teorija nam daje neko varnost, vodilo, da znamo »delati« socialno delo. Koncept vzpostavljanja delovnega odnosa soustvarjanja je v celoti znanje za ravnanje, znanje, ki je prenesljivo v praktično delo in prispeva dejanske spremembe, premike k dobremu. Delovanje v sedanjosti omogoča pridobiti udeležencem pozitivne izkušnje spoštovanja, njihove kompetentnosti, kar vpliva na odločanje ljudi o svoji prihodnosti v pozitivnem smislu.

Da je odnos deloven, ponazarjajo vidni koraki, premiki naprej h konkretnim, dogovorjenim rešitvam, ki pomenijo delo udeležениh v projektu, pomenijo novo znanje, učenje, odpravljanje težav, večanje lastne ustvarjalnosti itd. S tem pa lahko potrdim mojo prvo tezo.

Pri osebnem vodenju je pomembno, da socialni delavec dela v skladu s kodeksom etike socialnega dela, doktrine in strokovnih načel. Poznavanje zakonodaje in pravic mladostnikov, informiranost, možnost izbire, participacija mladostnikov, upoštevanje individualnosti mladostnika itd.

V pomoč pri delu so mu (socialnemu delavcu) javna pooblastila, ki so kot orodja in smernice za lažje delo. »Dober socialni delavec vedno najde luknjo znotraj pooblastila, pri svojem delu uporablja tudi sodobne koncepte socialnega dela, navodila in znanja socialnega dela, med katerimi je zelo pomembno vzpostavljanje osebnega odnosa, saj je prvi stik pomemben. Pri vzpostavljanju le-tega so mu v pomoč veščine oziroma tehnike približevanja.« (/.../ da se mladostniku približaš, je tudi za tri, štiri minutke pink ponka /.../ (SD-1), »Kot socialni delavec sem takrat organiziral tudi izlet, odhod mladostnice domov, kjer pa sem opazil še druge težave očeta« (SD-2)).

Tudi M. Poštrak in V. Milošević Arnold uvrščata spretnosti med pomembne sestavine socialnega dela. Spretnosti pri socialnem delu so tisti strokovni postopki, v katerih socialni delavec vzporedno in spretno uporablja vse svoje znanje, vrednote in etiko socialnega dela, z namenom, da uporabnikom zagotovi potrebno pomoč in uresničuje še druge cilje socialnega dela. Spretnost je tisto, v čemer se zrcalijo ne le profesionalne, temveč tudi osebne kvalitete in vrednote socialnega delavca (Poštrak, Milošević Arnold 2003: 121).

V socialnem delu so tako pomembna konkretna znanja in konkretne izkušnje.

Socialni delavci dobro prakso opredeljujejo skozi različne vidike teorije, spretnosti in veščin socialnega dela. V raziskavi so navajali veliko opisov in primerov, iz katerih je razvidna uporaba sodobnih konceptov socialnega dela, a vendar jih nekako niso znali poimenovati in ubesediti v jeziku socialnega dela.

Predavatelji na Fakulteti za socialno delo so teoretični okvir socialnega dela jasno povzeli. V ospredje postavljajo sodelovanje, iskanje, soustvarjanje z mladostnikom, ki je sodelujoče v procesu dela. Sodelovanje »skupaj z njimi« že zajema posebnost procesa pomoči v socialnem delu: gre za vzpostavljanje delovnega odnosa, ki zagotavlja soustvarjanje rešitev. Pomemben je paradigmatski premik, da so udeleženi v problemu tisti, ki so nepogrešljivi sodelavci, udeleženi v oblikovanju rešitve.

Delo je projekt, ker poteka v času in je usmerjen k spremembam in dobrim izidom.

Angažirano socialno delo, usmerjeno v skupnost, je gotovo ena izmed metod, pri kateri je socialni delavec zastopnik mladega človeka v skupnosti. S to trditvijo se strinja tudi Š. Urh (2003a), ko pravi, da skupnostna akcija vsebuje uresničitev tistih idej, ki jih Romi definirajo kot pomembne za življenje, s tem pa postanejo tudi sami aktivni udeleženci.

V sklopu raziskave tudi socialni delavci in predavatelji na Fakulteti za socialno delo izpostavijo pomen uporabe teorije in znanja sorodnih strok, vendar pri tem opozarjajo na pravilno rabo. »Dobra praksa je namreč izkušnja smiselnega dela (P-1)«. Zato ne smemo pozabiti, da je večino teorij narejenih brez mladih. Poleg teorij in znanj pa se strokovno izpopolnjujejo tudi v tujini.

O pomenu in uporabi znanja drugih strok v socialnem delu piše tudi K. Healy (Mešl 2008: 75), ki pravi, da je malo verjetno, da bo ena sama teorija prakse dovolj, da bi nas vodila v vseh situacijah, in da moramo biti namesto tega zmožni ustrezno in fleksibilno izbirati med številnimi teorijami v praksi. Socialno delo je namreč veda in stroka, v kateri naletimo na različne koncepte in znanja drugih strok. S tem lahko potrdim šesto tezo.

Teorija nam tako daje nek okvir, znotraj katerega delamo in smo v odnosu z ljudmi, daje nam znanje za ravnanje (Rosenfeld 1993) ter nam pomaga v odnosu z mladostnikom ubesediti svoje delo. S pomočjo teorije imamo na voljo besede, ki nam pomagajo ubesediti, kaj delamo, in imamo teoretično in praktično znanje, ki ga je možno prevesti v ravnanje in ga z ljudmi podeliti.

Sodelovanje z vsemi, ki so trenutno pomembni za proces, in tistimi, ki še bodo pomembni za mladostnika, je ključno v procesu dela. Namen sodelovanja je namreč, da ljudje iz njega pridejo z več spretnostmi in z več moči, zato je sodelovanje v procesu pomoči mladostniku z vsemi pomembnimi ključnega pomena, da je primer uspešno zaključen. Tudi podatki primerov dobre prakse, ki so navedeni v teoretičnem delu, prikazujejo isto oziroma se navezujejo na to dejstvo. Primer dobre prakse socialnega dela z Romi (Urh 2003b) pa poleg sodelovanja z mladostniki, s starši, šolo, centrom za socialno delo itd. izpostavlja še sodelovanje s skupnostjo.

Vsi udeleženi v raziskavi so poudarili pomen medinstitucionalnega sodelovanja, sodelovanja z družino, mladostnikom in prijatelji, timsko sodelovanje ter sodelovanje z mladinsko in socialno politiko. S tem pa se potrjuje tudi moja četrta teza, saj medinstitucionalno sodelovanje in sodelovanje vseh udeležениh lahko prispeva k rešitvi v procesu pomoči. Za opredelitev dobre prakse je torej potrebno sodelovanje na mikro, makro in mezo ravni.

Spodbudno delovno okolje, socialni delavci in predavatelji opredelijo kot enega izmed pomembnih elementov, da je primer dobro zaključen. S tem se strinjam tudi sama, ko med peto tezo opredelim pomembnost ustreznega delavnega okolja. O spodbudnem delovnem okolju piše tudi D. Zaviršek (1996), ki prihaja do podobnih zaključkov, kot so opredeljeni v nadaljevanju. Pomembna je podpora sodelavcev oziroma kolektiv, ki spodbuja in je za vzgled. Prav tako pa je pomembno timsko sodelovanje, saj je od tega odvisen uspeh mladostnika. Tim je spodbuden in učinkovit, le če timsko delo zajema spreminjanje procesov in tudi udeležенost mladostnikov, ne samo strokovnih delavcev, in vključuje vse udeležene. Timsko sodelovanje je odvisno tudi od projekta in situacije.

Menim, da je ena izmed pomembnejših stvari pri socialnem delu z mladimi ta, da mladostnike opolnomočimo do te mere, da postanejo samostojni, se postavijo na svoje noge in s tem postanejo neodvisni od institucije socialnega varstva. Zame je tako dober izid v socialnem delu, če je prisotno zadovoljstvo vseh, ki so sodelovali. Zaupanje in dober odnos med mladostnikom in socialnim delavcem pa je odraz ohranitve stikov še naprej po zaključenem procesu pomoči.

Deveta teza se mi je potrdila, saj je iz rezultatov razvidno, da stiki mladostnikov s socialnim delavcem po končanem procesu pomoči in podpore niso tako redki. Mladostniki imajo dobre izkušnje in lepe spomine na sodelovanje s socialnim delavcem. Dobili so znanje za ravnanje naprej v življenju in se veselijo svojih uspehov in ciljev. Medtem ko socialni delavci navajajo, da se mladostniki velikokrat vrnejo nazaj, ko potrebujejo pomoč oziroma nasvet, največkrat glede izpolnjevanja vlog. Včasih mladostnik vzpostavi stik preko elektronske pošte ali osebnega pozdrava. Odgovora mladostnikov in socialnih delavcev se tako dopolnjujeta.

Razpravo zaključujem z osebnim mnenjem. Diplomaska naloga je zame postala izziv, v smislu, da svoja znanja in kompetence, ki sem si jih pridobila med študijem, tudi pravilno in koristno unovčim. Z zaključeno celoto diplomske naloge sem zase pridobila nekaj več. Skozi odnose z ljudmi sem prihajala z več informacijami, več izkušnjami, več moči in večjim vedenjem, ki mi bo prišlo prav pri nadaljnjem delu socialne delavke. Med pomembnejše ugotovitve bi izpostavila živ odnos z ljudmi, v katerega stopamo vsakodnevno, in spoštovanje vsakega posameznika. Ker ne glede na vse, nikoli ne vemo kakšna je njegova zgodba življenja, dokler z njim ne vstopimo v odnos in skupaj z njim raziščemo možne korake za okrevanje in načrte v prihodnosti. V odnosu z ljudmi moramo biti res spoštljivi in odgovorni zavezniki. V pomoč pri uresničevanju tega pa imamo na voljo sodobne koncepte socialnega dela, ki nam dajejo jasen okvir delovanja.

6. SKLEPI

Analizo intervjujev, ki sem jih opravila z mladostniki, s socialnimi delavci in predavatelji na Fakulteti za socialno delo, lahko strnem v naslednje ugotovitve:

- V raziskovalnem delu diplomske naloge raziskujem opredelitev dobre prakse v socialnem delu z mladimi, pri čemer iz pridobljenih podatkov ne iščem enotne definicije, ampak okvirne teme.
- O primerih dobre prakse govorimo predvsem v zadnjem času (v času devetdesetih let prejšnjega stoletja), predvsem v povezavi z uporabo sodobnih konceptov socialnega dela in uporabe jezika socialnega dela, ki opogumlja. To je razvidno tudi iz opredeljevanja primerov dobrih praks v literaturi. To pa ne pomeni, da primerov dobrih praks prej ni bilo, temveč je bilo razumevanje dobre prakse drugačno in tudi manj se je pisalo o tem. Kar je razvidno tudi iz literature.
- Primerov dobrih praks in njihovih opredelitev je veliko. Po mnenju predavateljice je veliko dobrih praks tam, kjer se dela za mladostnike, zelo malo pa je primerov dobrih praks, ki se soustvarjajo z mladostniki. Dobra praksa se soustvarja z delom, ki omogoča izkušnjo novih virov moči, novih talentov, nekih novih uspehov, ki jih je mladostnik doživel. Dobra praksa je tista, ki zmore podpreti in skrbeti za mladostnika in absolutno temelji na udeležbi mladostnika.
- Mladostniki so skozi pogovor jasno ubesedili, da so se počutili upoštevane, slišane in da so lahko izrazili svoje videnje. To pomeni tudi to, da so dobri pogoji prispevali k temu. Preko sodelovanja so vzpostavili smiselne dogovore, ki so se v večini primerov iztekli v prid mladostnika. To pa pomeni, da so skupaj s skupnimi močmi dosegli zastavljen cilj.
- Po mnenju socialnih delavcev k dobri praksi prispevajo osebne lastnosti socialnega delavca, praktične izkušnje, teoretična podkovanost, jasni in razvidni koncepti ter trdo delo.
- Primer dobre prakse v socialnem delu z mladimi po mnenju predavateljev na Fakulteti za socialno delo temelji na trdem delu in dragocenih izkušnjah, uporabi teorije, sodobnih konceptov in metod socialnega dela z mladimi.

- Strokovno znanje socialnega delavca je pomembna sestavina socialnega dela. Znanje, ki ga pri svojem konkretnem delu potrebujemo, je odvisno od področij oziroma institucije. S tem pa tudi od problemov, s katerimi se socialni delavec ukvarja, od ljudi, s katerimi dela in za katere opravlja storitev, ter od profesionalnih vlog, ki se od njega pričakujejo. Ne glede na vse obstaja skupni temelj znanj, ki ga potrebujejo vsi socialni delavci – da soustvarjajo v izvirnem delovnem projektu pomoči – kar je glavni okvir socialnega dela znotraj katerega delajo.
- V socialnem delu potrebujemo visoko usposobljene socialne delavce, strokovnjake, ki imajo veliko izkušenj. Socialni delavec je namreč spoštljiv in odgovoren zaveznik mladostnika. Mladostnika vidi iz perspektive moči in je z njim v odnosih ter pogovorih, ki to omogočijo. Vsem članom mora omogočiti, da so udeleženi v instrumentalni definiciji problema in pri soustvarjanju rešitev, želeni izidi pa so res soustvarjeni (G. Čačinovič Vogrinčič 2008).
- Socialno delo je veda in stroka, v kateri se srečujemo in soočamo s koncepti sodobne teorije socialnega dela ter z različnimi koncepti in znanji drugih strok. Ena sama teorija pogosto ni dovolj, da bi nas vodila v praksi, zato moramo biti zmožni ustrezno in fleksibilno izbirati med številnimi teorijami v praksi ter jih tudi pravilno integrirati v stroko socialnega dela. Okvir za integracijo je socialnodelovni.
- Ugotovila sem, da mladostniki v sklopu opredeljevanja dobre prakse v ospredje postavljajo vrednoti spoštovanje in zaupanje, med metodami dela pa individualen pristop. Te vrednote pa so večkrat opredeljene tudi v literaturi, navedeni v teoretičnem delu.
- Da je primer dobre prakse uspešno zaključen, je potrebna aktivna vloga mladostnika. Prav tako je pomembna vloga in spodbuda družine, okolja, šole, s pomočjo katerih se mladostnik nauči soočiti se z realnostjo in odgovornostjo za samostojno življenje. Mladostnik pa je na koncu vedno tisti, ki sprejme dokončno odločitev. Prostor za aktivno vlogo mladostnika je treba vzpostaviti in varovati.
- Mladostniki imajo dobre izkušnje in lepe spomine na sodelovanje s socialnim delavcem. Dobili so znanje za ravnanje naprej v življenju in se veselijo lastnih

uspehov ter ciljev. Nekateri mladi in socialni delavci ohranjajo stike tudi po zaključku procesa podpore in pomoči.

- V živem odnosu z uporabniki (mladostniki) moramo biti res spoštljivi in odgovorni zavezniki. V pomoč pri uresničevanju tega pa imamo na voljo sodobne koncepte socialnega dela, ki nam dajejo jasen okvir delovanja.
- Po mnenju udeležениh v raziskavi obstajajo tudi primeri slabih praks, vendar teh v diplomski nalogi nisem raziskovala.

7. PREDLOGI

V nadaljevanju predstavljam predloge, ki sem jih sprejela na podlagi rezultatov raziskave. Predstavim jih v sklopu dveh vidikov: najprej navedem predloge glede na ugotovitev raziskave, nato pa še predloge glede na metodologijo raziskave.

a. Predlogi glede na ugotovitve raziskave

- Primere dobre prakse bi morali pogosteje predstavljati v medijih, več bi se moralo govoriti o njih, da se sliši o dobri praksi, saj je pomembna za soustvarjanje teorije v praksi in nenazadnje za ugled stroke. Teorija za ravnanje v praksi je namreč izjemnega pomena, ker trdna in logična teoretska struktura omogoča, da pojasnimo svoje delovanje drugim in znanje ter spretnosti prenašamo na preverljiv način. Opredeljevanje dobre prakse je pomembna za razvoj socialnega dela.
- Pri delu socialnih delavcev je vidna uporaba teorije sodobnih konceptov socialnega dela, a vendar te zelo težko ubesedijo in poimenujejo, zato predlagam dodatna izobraževanja oziroma seminarje, ki bi socialnim delavcem bili dostopni in s pomočjo katerih bi ozavestili koncepte in jezik socialnega dela. S tem pa bi lažje ubesedili tudi znanje za ravnanje, na katerega se opirajo pri svojem delu in jim predstavlja izhodišče za delo.
- Dobra praksa je praksa, ki se soustvarja in mora biti dobra praksa za vse. Praksa, kjer se naredi prostor za vse (P-1).
- Pomembno je slišati glas mladostnika, saj je dobra praksa tista, kjer se sliši glas mladostnika, kjer mladostniki iz tega odnosa »pridejo z nekaj več«.
- Pomembno je, da v nastajanje teorije vključimo mladostnike, ker relativno malo vemo o mladih po sebi. Vsa znanja, ki jih imamo, so znanja raziskovalcev, torej odraslih.
- Predlagam tudi spodbujanje in nagrajevanje socialnih delavcev in drugih strokovnih delavcev področja za pisanje strokovne literature in raziskovalno delo.
- Želela bi si več strokovne in tuje literature s področja socialnega dela z mladimi v smeri opredeljevanja dobre prakse.

- Predlagam tudi več povezovanja med ustanovami in več izmenjav izkušenj ter primerov dobrih praks.

b. Predlogi glede na metodologijo raziskave

- V raziskavo so bili vključeni mladostniki, socialni delavci in predavatelji Fakultete za socialno delo, s katerimi sem sodelovala med študijem, zato bi bilo zanimivo vključiti še starše teh mladostnikov in preveriti njihovo opredelitev dobre prakse. Tako bi dobila celosten pogled na opredeljevanje.
- V diplomski nalogi sem iskala in opisovala primere dobrih praks v slovenskem prostoru, zanimivo pa bi bilo poiskati in primerjati opredeljevanje dobrih praks v tuji literaturi.

8. LITERATURA IN VIRI

Literatura

1. Bečaj, J.; (2003). Disocialnost pri otrocih in mladostnikih. Ljubljana: Slovenska pediatrija, str. 12-27.
2. Brinc, F. (2000), Pojavnost mladostniškega prestopništva v svetu in Sloveniji. V: Šelih, A. (ur). *Prestopniško in odklonsko vedenje mladih: vzroki, pojavi, odzivanje*. Ljubljana: Bonex (113–118).
3. Čačinovič Vogrinčič G. (2006), Socialno delo z družinami/razvoj doktrine/. *Socialno delo*, let. 45, št. 3–5, str. 111–118.
4. Čačinovič Vogrinčič G. (2010), Soustvarjanje pomoči v jeziku socialnega dela. *Socialno delo*, let. 49, št. 4, str. 239–245.
5. Čačinovič Vogrinčič G. (2011), Dajte mi pomoč za moč. V: *Ona*, let. 13, št. 33, str. 26–28. Ljubljana: Delo.
6. Čačinovič Vogrinčič, G. (2000), Socialno delo z otroki in mladostniki med pomočjo in prisilo. V: Šelih, A. (ur). *Prestopniško in odklonsko vedenje mladih: vzroki, pojavi, odzivanje*. Ljubljana: Bonex (77–88).
7. Čačinovič Vogrinčič, G. (2008a). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
8. Čačinovič Vogrinčič, G. (2008b). *Soustvarjanje v šoli: učenje kot pogovor*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
9. Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2005). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
10. Dragoš, S. (1996), Teorija in praksa VŠSD. *Socialno delo*, let. 35, št. 5, str. 417–431. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
11. Faber, A. (ur). (2000). *Kako se pogovarjamo z otroki, da se lažje učijo*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
12. Flaker, V. (2003). *Oris metod socialnega dela. Uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo: Skupnost centrov za socialno delo Slovenije.

13. Kosmač, S. (2007), (Ne)ustreznost kriterijev za opredeljevanje otrok s čustvenimi in vedenjskimi motnjami. *Socialna pedagogika*, let. 11, št. 3, str. 383–400.
14. Kroflič, R. (1997). *Avtoriteta v vzgoji*. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport Republike Slovenije, Urad republike Slovenije za šolstvo, Znanstveni inštitut filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.
15. Kuhar, M. (2007), Prosti čas mladih v 21. stoletju. *Socialna pedagogika*, let. 11, št. 4, str. 453–471.
16. Lambert, J.M., (2002): Research Summary on the Therapeutic Relationship and Psychotherapy Outcome; v: *Psychotherapy Relationships That Work*, Norcross, C.J.(ed), str.:17-36, University Press, Oxford.
17. Leskovšek, V. (1996). *Koncepti socialnega dela med teorijo in prakso*, doktorska dizertacija. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
18. Lüssi, P. (1991). *Systemische Sozialarbeit*. Bern, Stuttgart, Haupt.
19. Maksimović, Z. (1991). *Mladinske delavnice: Psihološki primarnopreventivni program, namenjen mladostnikom zgodnjega obdobja*. Ljubljana: Sekcija za preventivno delo pri Društvu psihologov Slovenije.
20. Marilyn A. Nippold, & Jill K. Duthie, & Larsen J. (2005): *Literacy as a Leisure Activity: Free- Time Preferences of Older Children and Young Adolescents*. Eugene, University of Oregon, 36, 93–102.
21. Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
22. Mesec, B. (2003), Mikro, mezo, makro: ekspanzija, integracija in specifičnost socialnega dela. *Socialno delo*, let. 42, št. 3–5: str. 256–247. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
23. Mešl, N. (2007). *Teorije ravnanja in uspešnost procesov pomoči v socialnem delu z družinami: doktorska disertacija*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
24. Mešl, N. (2008). *Razvijanje in uporaba znanja v socialnem delu z družino – procesi soustvarjanja teoretskega znanja v praksi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

25. Mežnik, M. , Velič, I. (2010). *Četrty kongres socialnega dela od revščine in socialne izključenosti k enakosti, socialni pravičnosti in solidarnosti. Primeri dobre prakse CSD Ljubljana Šiška in ustanovitve Rdeča žoga*, str. 57. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
26. Mikuš Kos, A., Slodnjak, V. (2000). *Nesreče, travmatski dogodki in šola – pomoč v stiski*. Ljubljana:DZS
27. Milošević Arnold, V. in Poštrak, M. (2003). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Študentska založba.
28. Poštrak, M. (2006), Nasilje kot sporočilo. *Šolsko svetovalno delo*, let. 11., št. 3–4, str. 3–8.
29. Poštrak, M. (2007), Preventivna funkcija prostega časa. V: Kristančič, A. *Svoboda izbire – moj prosti čas*. Ljubljana: A. A. Inserco, d.o.o., svetovalna služba (147–165).
30. Poštrak, M., (2003), Kaj posebnega lahko ponudi socialno delo pri delu z mladimi. *Šolsko svetovalno delo*, let. 8., št. 3/4, str. 26–33.
31. Program za otroke brez spremstva v Evropi, (2005). *Načela dobre prakse*. Ljubljana: UNHCR representation in Slovenia: Slovenska filantropija.
32. Rapoša Tajnšek, P. (2007), Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika v širšem kontekstu socialnega dela. V: Šugman Bohinc, L., (ur). *Življenjski svet uporabnika: Raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje virov za doseganje zelenih razpletov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (7–11).
33. Rooney, R. H., Bibus, A. A. (2001). *Clinical Practice with Involuntary Clients in Community Settings*. V: Briggs, H. E., Corcoran, K.(ur), Chicago: Lyceum str. 391-409.
34. Rostohar, D. (2009), Vključevanje mladih z manj priložnostmi – predstavitev prakse.V: Babnik, J. (ur). *Vključevanje, participacija in aktivno državljanstvo preko članskih oblik mladinskega dela: zbornik posveta*. Ljubljana: Movit Na Mladina (45–46).
35. Sklare Gerard, B., (2005). *Working With Reluctant and Mandated Students*. V: Brief counseling that works: a solution-focused approach for school counselors and administrators. United States of America, str. 97-107.

36. Steiner, T. (ur). (2004). *Mala knjiga za velike starše: Priročnik za vzgojo otrok*. Ljubljana: Mladinski dom Jarše.
37. Šelih, A. (ur). (2000). *Prestopniško in odklonsko vedenje mladih: vzroki, pojavi, odzivanje*. Ljubljana: Bonex.
38. Škerjanc, J. (2010). *Prispevek uporabnikov socialnovarstvenih storitev k oblikovanju konceptov za praktični študij socialnega dela*. Doktorska disertacija. Ljubljana. Fakulteta za socialno delo.
39. Šugman Bohinc, L. (2007), Raziskovanje življenjskega sveta neprosvoljnih uporabnikov. V: Šugman Bohinc, L. (ur). *Življenjski svet uporabnika: Raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje virov za doseganje zelenih razpletov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (35–47).
40. Švab, A. (2002), Mesto družine – družbena funkcionalnost družine v postmodernosti. V: *Časopis za kritiko znanosti, domišljije in novo antropologijo*, let. 30, št. 207–208, str. 79–93. Ljubljana: Študentska založba.
41. Švab, A. (2002), Nove družine - nove in stare ideologije? V: *Časopis za kritiko znanosti, domišljije in novo antropologijo*, let. 30, št. 207–208, str. 75–77. Ljubljana: Študentska založba.
42. Thompson, N. (2009). *Practising social work*.
43. Ule, M. (2008). *Za vedno mladi? Socialna psihologija odraščanja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
44. Ule, M. (ur). (1995). *Prihodnost mladine*. Ljubljana: DZS. Ministrstvo za šolstvo in šport.
45. Ule, M., Rener, T., Mencin Čeplak, M., Tivadar, B. (2000). *Socialna ranljivost mladih*. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo in šport, Urad Republike Slovenije za mladino; (Šentilj): Aristej.
46. Urh, Š. (2003), Primeri dobre prakse pri delu z Romi na Madžarskem. *Socialno delo*, let. 42, št. 1, str. 49–53. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
47. Urh, Š. (2003), Primeri dobre prakse pri delu z Romi. V: Žnidarec Demšar, S. *Metode dela z mladimi*, Zbornik. Ljubljana.: Fakulteta za socialno delo (49–53).
48. Voda, K. (2008). *Terapija in aktivnosti s pomočjo živali – primeri dobre prakse v Sloveniji*. Diplomaska naloga. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

49. Zaviršek, D. (1996). *Principi dobre prakse v psihosocialnih službah na področju dela z ljudmi, ki imajo težave z duševnim zdravjem*, Raziskovalno poročilo. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
50. Zaviršek, D., Zorn, J., Videmšek, P. (2002). *Inovativne metode v socialnem delu – opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Delavno študijsko gradivo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
51. Žnidarec Demšar, S. (2003). *Metode dela z mladimi*. Zbornik. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Internetni viri

1. <http://www.s12.si/odnosi/pisan-svet-odnosov/1422-konstruktivno-reevanje-konfliktov-in-sposobnost-za-pogajanje.html> (9. 2. 2012).
2. http://www.google.si/search?q=ZAVODI%20ZA%20VZGOJO%20IN%20IZOBRA%C5%BDEVANJE&ie=utf-8&oe=utf-8&aq=t&rls=org.mozilla:sl:official&client=firefox-a&source=hp&channel=np#sclient=psy-ab&hl=sl&client=firefox-a&hs=k96&rls=org.mozilla:sl%3Aofficial&channel=np&source=hp&q=ZAVODI+ZA+VZGOJO+IN+IZOBRA%C5%BDEVANJE+PRILOGA&pbx=1&oq=ZAVODI+ZA+VZGOJO+IN+IZOBRA%C5%BDEVANJE+PRILOGA&aq=f&aqi=&aql=&gs_sm=e&gs_upl=1589111936410119570l8l8l0l0l0l382l2280l3-7l7l0&bav=on.2,or.r_gc.r_pw.,cf.osb&fp=624610055958b4b0&biw=1258&bih=629 (2.2.2012).
3. http://www.zii.si/files/!Seminarji/GIZ-Medgeneracijsko_ucenje_2011/GIZ_Medgeneracijsko%20ucenje_zapis%20srecanja_koncna%20verzija.pdf (8. 2. 2012).
4. <http://www.zavod-emma.si/uploads/primeri%20dobre%20prakse%20-%20posavje.PDF> (8. 2. 2012).
5. www.filantropija.org/library/includes/file.asp?FileId=54 (8. 2. 2012)
6. www.peerthink.eu (2. 2. 2012).
7. www.simbioza.eu (8. 2. 2012).

Pravni viri

1. *KOP, Konvencija ZN o otrokovih pravicah*. 1989.
2. *Ustavna ureditev Republike Slovenije*. Uradni list RS, št. 68/2006.
3. *Zakon o socialnem varstvu*. Uradni list RS, št. 122/2007.
4. *Zakon o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami (ZUOPP – UPB1)*. Uradni list RS, št. 3/2007.
5. *Zakon o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (ZZZDR – UPB1)*. Uradni list RS, št. 90/2011.

9. PRILOGE

9.1. PRVI DEL RAZISKAVE

Izvirni intervjuji so v avtoričinem osebnem arhivu.

9.1.1. IZPIS PODČRTANIH DELOV IZJAV IN BESED

1. intervju

Hmmm, če sm js primer dobre prakse...ja lahko bi rekla. Uspelo mi je še več, kot sem želela.

Zdaj pa imam stanovanje, s fantom skupaj živiva, službo imam, v bistvu velik več kokr sem imela v glavi da bo. Tako da, ja men uspel je in sem zadovoljna in sem se našla.

Kot primer dobre prakse vidim sebe tudi zato, ker me je vzgojiteljica podprla, da sem odšla v b2, kar je bilo zame novo doživetje, nova prelomnica.

Zaupajo ti, da zmoreš sam. Verjamejo vate.

V stanovanjski skupini sem se naučila velik del odgovornosti.

S pomočjo vzgojiteljice sem napredovala, saj me je sprejela kot petnajstletnico. Ona je bila cel čas z mano in sva delale na vseh področjih in se mučle in ganjale ter se veselile skupaj. Tako da ona je men ful pomagala.

V bistvu sem dozorela z njeno pomočjo.

Dobro je bilo takrat, ko si čutil da imaš podporo pri vzgojiteljih, da recimo narediš nekaj dobrega npr. v šoli dobiš dobro oceno te pohvalijo in dobiš kakšno nagrado. Al pa kot smo mel žepnino.

Jaz sem se razumela s svojo matično, zato ker če ti ne maraš svojega matičnega vzgojitelja ti ni pomoči. Pač moraš najti skupen jezik in met nek dogovor z njim, s tem pa tudi zaupanje in spoštovanje.

Všeč mi je bilo to, da je vsaka njena kritika imela dve strani.

Podpora, ta je bila meni pomembna.

Jaz sem izbrala fitness, ona je men tuki dajala podporo, je bila zadovoljna s tem in me je podpirala v tem. Znala me je poslušat in slišat.

Pri vzgojiteljici mi je bilo všeč, da sem se lahko vedno z njo pogovarjala. Da se ta ukvarja samo s tabo.

Men je blo ful boljš, ker vzgojiteljica je vedla vse o men in mele sva zaupen odnos. Ker te stvari, ki sem ji pravila niso šle iz njenih ust ven.

Itak pa si mel, vsako šolsko obdobje sestanek in bili smo vsi, vzgojiteljica, js, mami, oči pa socialna delavka in še eden vzgojitelj. To je bil timski sestanek. Če se kateri od staršev ni javil na sestanek, se je prestavil, da smo gledal da smo ja vsi.

Tam smo dobesedno skupi sestavl urnik, plan za naprej. Tukaj je spoštovanje, ampak se včasih zgodi, tisto da se s čim ne strinjaš pa ti ni to vrede. Tuki se najde srednja pot in na koncu pristaneš na tem. Ko pa vidiš da ti gre, to kar smo se zmenl si pa vesel. Ti načrti gredo bolj z vseh strani. Ti pa matični se dogovarjata. Matični ti izpostavi točke kjer maš napake, ti rečeš kak bi to rešil, potem pa se skupaj dogovorita kako bi bilo najboljše.

V bistvu je moja vzgojiteljica bila ena izmed takih, ki so mi skoz stali ob strani.

Recimo ko sem dobila oceno v šoli, ko sem izvedela za test, sem ji med poukom pisala kakšno oceno sem dobila. In ona je men tako pokazala, da je zadovoljna z mano, ker mi je vedno takoj odpisala in je bil sms npr. bravo, super, odlično.

Ona je oseba s konkretnim karakterjem, ona je konkretno povedala kaj misli. V stanovanjski skupini smo takrat imeli kar nekaj kadilcev. Jaz takrat nisem kadila in nam je takrat vsem rekla, da je kadila že 20 let in bila strastna kadilka. In tukaj pri tem, in pri njej ni bilo tistega obtoževanja, in pridige.

Vzgojiteljica je bila tako direktna. Ona je direkt povedala. Ona je velik tudi o svoji družini govorila in o sebi.

Bila je dostopna, spontana, sprejemala me je takšno kot sem. Všeč mi je bila njena odločnost ter to, da je rada pomagala. Hitr je bla recimo tam, kjer jo rabiš.

Skoz si mel oporo, nikol ni si bil sam. Najbolj kar mi je pomenl, je pohvala in zaupanje ko ga imaš. Lahko se izpoveš osebi.

Zanimala se je glede šole, hodila je na sestank.

Vzgojiteljica je imel tudi stike z mojo družino.

Čeprav se že kar neki časa nisva slišale imam lepe spomine nanjo in bi v določenih primerih odreagirala nad mojimi otroki isto kot vzgojiteljica z mano.
Z vzgojiteljico se ne slišva. Sm ji pa hvaležna, ker to kar sem jaz danes je tudi njena zasluga.

2. intervju

Primeri dobre prakse, pa js se imam za primer dobre prakse.

Treba se je znat dat v vlogo teh ki delajo pizdarije, teh mladostnikov. Znat treba velik stvari, kaj povedat, kak in kako lahko greš naprej. Pogovor, pa ja zaupnost sta tista dva ko jih moraš met, če hočeš sploh to delat. Da neki uspe je treba met zaupnost pogovora.

Ker da si sam z socialnim delavcem je ena prednost, pogovarjaš se sam z njim.

Ampak tu moraš met odkrit pogovor.

Socialni delavc me je za naprej informiral in me usmerjal, blo mu je mar da js še kaj nrdim iz sebe. Vrjel je vame. Moje izkušnje z socialnim delavcem so ble super. Men je blo vred. Ker smo se držal nekih točk, mej.

Dober stik z socialnim delavcem je bil ja in mora bit.

Zato sm mel stik z svetovalno službo na šoli in s centom. Socialni delavec se je še nekak najbolj z mano ukvarjal. S tem, da ga je skoz zanimal in me je spraševal milijon vprašanj, pa temu nasvetov. Pri tem me je veliko spraševal, potem pa sva se skup dogovorila kako naprej.

Pr men je vzpostavu tud tist v čemer sm dobr. Velikrat me je pohvalu za kakšna dela. Na primer ko smo kaj nrdil, kar smo se zmenl in je blo to pozitivn, in me je potem pohvalu.

Pri socialnemu delavcu sm cenu to, da vse kar sm povedu je ostal nekak zaupno. Kr on je vedu kr dost osebnih stvari o men. Pa tud to, da vse je vedu in vse si je zapomnu. Ta zaupn odnos je bil vred.

Kr ko me je spraševal o šoli, k sm mu js reku, izpit bom meu nasledn mesec, takrat me je on klicu takoj po izpitu.

Njega je zanimal o men kako mi gre, ko enga od mojih najbližnjih recimo ni.

On je bil tak kul.

Spomnem se, da je vključu tud druge vred z mano, moje prijatle, ker dost se nas pozna od tam. In tako da nas je on vse združu in usmeru naprej. S tem sm dobu tud neko oporo. Ja itak s starši je tud sodeloval, ampak ne velikrat, sam takrat ko so moral.

Preko tega sm dobil tud neki stvari, k jih cenim pr njem in sm jih vzel za življenje. Pohvale sem začel sprejemati kot to, da sam neki dosežem in je to zame pohvala.

3. intervju

Js sam sebe vidim kot primer dobre prakse, ker delam to kar si želim. Primeri dobre prakse ni zame da me namestijo kr nekam in da pol tam nrdim kr neko šolo. Ne bi šel tist delat kar drugi hočejo. Zame ni primer dobre prakse, tist kar si jaz ne želim.

Men je primer dobre prakse tud to, da bi blo manj ur v šoli, rajš bi hodu v šolo sam za dve tri uri na dan. Da bi to blo vsak dan.

Socialni delavec je bil dober do mene, me je spoštoval, me je jemal resno. Že to, da je hodu sem, to mi sm razumu kot to, da mu šola pomen več kot men, da mu ni vseen za moj življenje. Ma ja socialnemu delavcu sm zaupu, sm ga spoštoval k vsazga drugega. O men je vedu več ko vsak drug na cesti. O men teh podatkov ni govoru na okol.

Socialni delavec me je skoz sprašval če se strinjam s tem.

Js sem se mogu odločit, da grem na to šolo in potem sem hodu skor cel šolski let.

Socialni delavec je vred in ima dober odnos do mene. Premestil me je na velik šol in mi hotu pomagat. Js ne morem zdržat v šoli. Najbolj mi je blo pomembn pr socialnih delavcih da niso pribijal kr neki, kar so rekl je tud držal.

To da so del odgovornosti dal name je blo vred, mi je blo vred. Z socialnim delavcem sva bla velik na samem, sva se tako menla, ni me motl da je prihahal domov.

Reku je velikrat kaj ni blo vred, sam me ni nkol obtoževal. Pa ja tud pohvalu me je dostkrat.

Socialni delavec je sodeloval tudi s starši. Na sestankih je bil vedno prisoten, tako v šoli kot na centru.

Dobr zato ker pač, da se vsi zmenmo kak, pa da se tega tud držimo. Po drugi stran pa slabo ker karkol nrdim potem kr staršem javi. To da so me vključl je blo dobr. Sodelovanje z drugimi, je blo kr vred, pa ja, ni me motl, da je bil socialni delavec prisoten, učitelj in starši.

S tem ko sva skupi iskala šolo, mi podal roko, me vedno vprašal kako sem, me spraševal kaj hočem. Neki tega mi je ostal in mi naredu dober vtis.

4. intervju

Ob opredelitvi primera dobre prakse v socialnem delu z mladimi, pomislim na gaussovo krivuljo. V mislih imam predvsem tisto, ko mladostnik spremeni vedenje s tvojo pomočjo in živi boljše zato ker si se ti vključil.

Včasih je uspeh že če ni več nobene spremembe.

Včasih so okoliščine, da si ti lahko, če govoriva o osebnostnih lastnostih in teoretični podkovanosti, super oh in sploh to vse, teoretično podkovan in osebnostno zelo vredu, pa bodo okoliščine ko ne boš mogel nič ali zelo malo narest iz tega dobre prakse.

Lahko pa bi lahko reku da, pa imaš primere mladostnikov, recimo, ta ki ga imam v mislih in je primer dobre prakse, saj se je vpisal na faks.

Men osebno, ni bilo težko najti primer dobre prakse in sem vedel kaj ti lahko vse o tem povem.

V tem primeru dobre prakse, ki ga opredeljujem je bilo tako, oče je bil odsoten v nekem delu. Odsoten je bil fizično, ker je bil po zaporih po etapah deset let. Tako je bil oče odsoten ter tudi slab vzgled kriminala. Ampak vseeno je ta relacija oče sin bila vredu.

Mladostnik tako ne pogreša tistega lika identifikacije. Drugo pa je, da je mama je zaščitniška, ampak po drugi strani, tukaj naj omenim da ima tudi mlajši nadzorstvo s strani centra za socialno delo, usmerjena v to, da sta naredila kriminalitetno dejanje, za katerega morata prevzeti posledice in se z njimi soočiti.

Mladostnik, katerega opredeljujem kot primer dobre prakse, tako po končani srednji šoli ni uspel takoj opraviti mature. V tem času ga je mama vzpodbujala, da je naredi maturo. Ta mama je zahtevala in ga motivirala da je naredil maturo. To je zame malo drugačen profil mame, mame ki usmerja, teži svojemu otroku, če nekaj naredi mora za to odgovarjat, drugače pa mora it delat na gradbišče. Tisto, zaradi česar je dobil mladostnik, nadzorstvo, je bil rop špornih stav. Starši so ta denar založili, ampak ta mladostnik bo moral ta denar zaslužiti njim vrniti. Sedaj ta mladostnik dela in študira. S tem mu je privzgojila delovne navade.

Kaj imam pa jaz zdaj pri tem, da je to primer dobre prakse? Če se sem samokritičen lahko rečem, da bi se ta primer dobro iztekel tudi brez mene. Pa brez mojega nadzorstva, ker ima mladostnik takšne okoliščine. Ta primarna družina je bila odločilna. Ali pa zato, da je bil dober prvi vtis, ko sem jaz prišel k njemu v zapor. Dobro vzpostavljen osebni kontakt.

Mladostnika sem sprejel takšnega kot je, vredu osnova za dobro delo. Čeprav se da ta prvi vtis spremeniti. On je imel nadzorstvo, zato je prihajal k meni. Midva sva imela razgovore, pogovore, sproščene. Ko se z mladostnikom pogovarjaš in ga informiraš o stvareh, katere so nujne za razrešitev problema. Nato pa po končanem pogovoru si vzameš z mladostnikom še čas za pogovor o nogometu oz. tistemu kar je blizu mladostniku in kar on rad počne. S tem vpelje tudi svoje veščine, nekaj svojega, svoje izkušnje.

Pri tem na kakšen način pa podajam te informacije, pa mi je v pomoč teoretična podkovanost, še bolj pa mi pomagajo osebnostne lastnosti. Osebnostne lastnosti, osebni pristop, postavljanje meja vsekakor ob pravem času. Mislim da so bistvene za dobro prakso teoretična podkovanost, ter neke osebnostne lastnosti in želja delat dobro in v korist mladostnikom. Imeti moraš rad svoje delo. Še vedno pa bi dal osebnostnim naravnanimostim, osebni pristopi so pomembnejši od teoretični podkovanosti. S pomočjo teorije seveda in sodelavcev ki prav tako opravljajo dobro prakso, medsebojno podeliš te izkušnje, če si v tako dobrem kolektivu kot jaz, kolektivu ki te vzpodbuja in ti je za vzgled.

Če sem samokritičen imam dobre vzglede in se trudim delati čim boljše. To je ena točka, ki pomaga pri opredeljevanju dobre prakse z mladimi. Strokovni delavec ki se trudi delati, dobro ali bolj oz. še bolj, kot je recimo že kdaj prej. Strokovni delavec ki se trudi, ki išče variante, ki so mu javna pooblastila orodje ali smernice znotraj česar on išče da bi lažje delal.

Socialni delavec je tisti, ki bo zmeraj našel eno luknjo, znotraj javnih pooblastil, ki so zakonsko opredeljene, pa predvsem znotraj zakona. Tako bo socialni delavec najdel eno luknjo v zakonu, da bo lahko spleal. Da bo lahko spelal je pa mogoče samopodoba ali samokritičnost, ki pa je lahko vzpodbuda k temu da se trudiš v tej smeri da delaš dobro, da res narediš vse tisto kar je prav. Se pravi naredimo vse kar moramo in vse kar zmoremo. To je ena od osnov za dobro prakso.

Za dobro prakso da delaš čim bolj je lahko tudi stres.

Naš oddelek si stoji ob strani in smo dobra ekipa. Čeprav če izhajam iz sebe, imam srečo da delam v dobrem kolektivu.

Pripravljenost za učenje in s tem za delo. Če kolektiv deluje vzpodbujevalno, da imaš dobre zglede, to prispeva k temu, da imaš več znanja in s tem več primerov dobre prakse.

Osebnost, povezava tima, teorija katere osnove imaš od prej. Seveda sprotno izobraževanje ter supervizija in intervizija.

Eno je praktično učenje, s čimer pa ima vlogo tudi teoretična podkovanost. Meni osebno pride zelo prav teorija izbire in odgovornost zanje in odgovornost za dejanje. O tem se z mladostniki veliko pogovarjam. Tekom tega mladostnike informiran. Zato je pri tem delu z mladostniki pomembno, da imaš informacije in da jih lahko informiraš.

Vloga mladostnika, je aktivna vloga mladostnika seveda pa je pomembna še vloga, vzpodbuda družine in okolja, šole itd.

Za primer dobre prakse mora biti že osebni pristop tisti tapravi, se pravi da je zgovoren, teksta mu ne manjka, torej komunikativen, energičen ter pristop, da dobi mladostnik takoj občutek, da je dobr sprejet. V to pa tud js skušam vpeljevat te elemente naše teorije.

Pri delu z mladostnikom se mi zdi zelo pomemben ta pristop. S tem, pa da si spontan, odprt, da mladostnik dobi občutek, da je sprejet, karkol je naredu.

Ker mislim, da za primere dobre prakse se ti moraš ujet z mladostnikom. Nekaj prinese tudi kilometrina in praksa.

Kriza poklicne identitete.

Za dober primer je seveda pomembno sodelovanje družine. Ena od osnovnih stvari je ali so starši sodelujoči, se veliko lažje dela z mladostnikom.

Neki mojga, da se mladostniku približaš je tudi za tri štiri minutke igranje pink ponka. To je en od tehnik osebnega približevanja in s tem tudi osebni pristop.

Z mladostnikom sem zadnjič igral biljard, z namenom da z njim vzpostavim sproščeno komunikacijo. Ali pa, sem tudi že šel mladostnika iskat v vzgojni zavod in ga odplejal k rejnici, prav s tem namenom približati se mladostniku.

Velikokrat se pa zgodi, da prihajajo mladostniki na center ko so stari že čez dvajset let. Velikokrat pridejo zaradi izpolnjevanja vlog in tolmačenje pritožb. Včasih pa me pride kdo sam pozdravit.

5. intervju

Primer dobre prakse. Kaj pa je dobra praksa...zame osebno je dobra praksa, praksa, ko nek primer pripelješ od začetka do konca – do dobrega zaključka.

Če takole pogledam v knjigo gostov, se zavem, da je opredeljevanje dobre prakse v socialnem delu z mladimi težko vprašanje. Vidim, da je takšnih primerov kar nekaj.

Primer, ki ga opredeljujem kot primer dobre prakse, je primer ki se je končal nedolgo nazaj. Mladostnica, ki je prišla kot 16 – letno dekle v stanovanjsko skupino, predvsem zaradi neuspešnega šolanja na gimnaziji. Izhajala je iz družine, v kateri je imela konfliktno odnose z očetom. Mama si je ustvarila družino na novo, ker se je počutila v tej družini nezaželeno je živela z očetom. Zaradi konfliktnih situacij z njim se je začasno preselila k babici, ki je živela sama.

Odnos z očetom je bil napet predvsem zaradi prevelikih pričakovanj. V sodelovanju z njim, ni uspel priti na razgovor niti enkrat. Zato sem se odločil, da sam odidem na teren in obiščem očeta in babico pri kateri živi. S tem sem dobil vpogled v to, kako mladostnica preživlja vikende. Mladostnica je bila zelo prilagodljiva, samo če si ji zastavil jasne meje.

Ob prihodu v stanovanjsko skupino se je prepisala na drugo gimnazijo in uspešno, sureveno opravila gimnazijo. V stanovanjski skupni je bila dobro integrirana. Z njo sem z lahkoto lahko vzpostavil osebni stik.

Nato se je mladostnica zaljubila. Osebno se mi zdi, da je bila to ljubezen iz koristi, saj je le tako lahko vikende preživljala pri fantu, ki je imel urejen dom. Kar pa je sama pogrešala. S tem pa se je izognila tudi vračanju za vikende domov k babici.

Z njo sem imel vsekakor individualni odnos, kar pomeni da sem do nje bil tudi spoštljiv, jemal sem jo kot edinstveno. Metoda dela je bila predvsem individualna kot skupinska.

V tem primeru bi lahko isto naredil, pa nebi blo uspešno.

Do dobrega zaključka pa pridemo s pomočjo izkustva in znanja. Tukaj imam v mislih teorijo, ker izhajam iz več teoretičnih konceptov. Sicer pa so v ospredju izkustva, znanja in vedenja, katerih sem se naučil iz praktičnih primerov.

Zagotovo, pa mi je teorija v pomoč pri mojemu delu, Gabijini koncepti itd. Kljub temu, da jih ne poimenujem, so nekje v meni ozaveščeni.

Med teorijo uvrščam elemente naše stroke, elemente drugih strok ter predvsem lastna in druga znanstvene paradigme.

Pri tem uporabljam tudi različne tehnike, konkretno z otroki in mladostniki, s tem da otroku oz. mladostniku pokažeš, da zna biti dober tudi na drugih področjih.

Pomemben je vsekakor prvi stik, stik in zaupanje ki si ga moraš pridobiti, da lahko sploh delaš naprej. Pomembno je da otroka naučimo soočiti se z realiteto, odgovornostjo, da ve kaj želi in kaj mora sporejati, odnose, da se lahko spopade s svetom in situacijami.

V stanovanjsko skupino pride mladostnik zato ker je nameščen s strani centra za socialno delo. V stanovanjski skupini ostane ker se sam odloči za ta korak.

Zelo pomembne so intervizije, supervizije, dodatna izobraževanja. Tudi supervizija za timski odnos je zelo pomembna, zaradi odgovornosti, odnosov ki vplivajo na osebnost strokovnjaka oz. socialnega delavca.

Poleg medinstitucionalnega sodelovanja je moje delo zajemalo individualno delo, kar pomeni nudenje psihosocialne pomoči z elementi družinske psihoterapije; za integracijo odrščanja, samostojnosti, samoaktualizacijo, samoosvajanje.

Timsko sodelovanje je zelo pomembno, saj so ostali trije vzgojitelji prav tako pomembni za mladostnika in njegovo delovanje. To pomeni tudi to, da mladostnik gre po pravih stopinjah.

Kot socialni delavec sem takrat organiziral tudi izlet, odhod mladostnice domov. Kjer sem opazil še druge težave očeta.

Moje delo je zajemalo predvsem medinstitucionalno sodelovanje. Kar je zajemalo timske sestanke z šolo, centri za socialno delo, odvetniško pisarno, ter zdravniki v psihiatrični bolnišnici. Mladostnica je imela zelo slabo samopodobo, ter gojila negativna čustva do očeta.

Iz stanovanjske skupine, je odšla na svojo željo ter se tudi nazaj kot obiskovalka nekajkrat vrnila. Spoznala je fanta iz Finske ter imela željo naučiti se finščine.

Nazadnje ko sem imel stik z njo, je obiskovala tečaj finščine in sedaj dejansko res živi na Finskem, kjer se je tudi poročila. Stik imava ohranjen še sedaj, se slišiva preko elektronske pošte. Povabila pa me je tudi na Finsko, tako da jo bom tekom tega leta tudi obiskal.

6. intervju

No primer dobre prakse jaz opredeljujem kot, najprej na timskih sestankih s ciljem pridobivanja čim več informacij o dosednji obravnavi mladostnika. Ko mi, ki delamo na šoli vabimo tudi prejšnjo šolo, svetovalne službe, razrednika ali razredničarko oz. tiste ki so prej delali z učencem.

Vabimo starše, vabimo pa tudi center za socialno delo, da dobimo informacije, kaj se je do takrat dogajalo z družino in z mladostnikom.

Tako da če pogledam en spis, kjer je primer dobre prakse, so tukaj zbrani anamnestični podatki, zbrana so vsa poročila inštitucij, ki so že prej obravnavale otroka, do tega našega individualnega programa, kjer si postavimo na podlagi vseh zbranih podatkov temeljne cilje,

Ker poleg tega, ko delamo z učencem, delamo tudi z družino, starši in se običajno dobivamo na štirinajst dni.

In to je potem individualno svetovanje staršem.

Kaznovanje in nagrajevanje itd. To delamo z družno in moram povedat, da tam kjer nam starši sledijo, kjer smo mi enotni, je tudi večji uspeh.

Seveda obstajajo primeri, ki niso uspešni.

Primer iz ene dobre prakse je učenec, ki je prišel septembra k nam in je imel hude odpore do šolskega dela. Ob večjih zahtevah, zanj večjih zahtevah je reagiral z hudim termarjenjem, jokom, odklanjanjem dela, verbalnim nasiljem. Težava pa je v tem, da se učenec res težje zbere, počasi sodeluje in hitro, ga vse zmoti, tu je tudi koncentracija skrenljiva. Tako da vse to smo vzeli v zakup, ko smo videli, da je tudi predznanje pomanjklivo in da potrebuje stalne vzpodbude in spremljanje pri delu. Vsebinske prilagoditve niso bile potrebne, bolj tole da si ga individualno vzpodbujal, do tega da si tempo prilagodil njegovi počasnosti. Z krajšimi etapnimi cilji z manj naloge. Ta učenec je moral ostajati tudi po pouku, na učnih urah, ker doma ni opravljal nalog in smo potem, upoštevajoč vseh faktorjev, ki sem jih našla učenec potrebuje še sedaj, pa je sedaj april in smo dosegli, da redno dela domače naloge. Brez trmarjenja. Z mamo smo bili tudi v dogovoru, da jo otrok pokliče, da pove kako mu je. Dogovor z mamo je bil, da šele ko opravi vso nalogo, lahko pride ponj. Pripomoglo nam je tudi to, da smo uvedli mi rečemo temu zeleni trak, kjer je učenec skupaj z učiteljem ki vodi učne ure, beležil koliko časa uporabi za to da začne delati in v kolikšnem času opravi nalogo. Dodatno smo tole akcijo z zelenim trakom, ki jo je učenec zelo dobro sprejel, motivirali z nagrado. Najprej smo postavili pet dni kontrole zelenega traka oz. po nekem času ko je že osvojil oz sprejel zeleni trak brez besed, ko so se začele učne ure, ga je vzel in začel beležiti, kdaj je začel in kdaj končal, po enem času smo začeli nagrajevati z dnevi, tako da zadnja naloga se izteče konec aprila.

To pomeni da zmore samostojno opravljati učne naloge in voditi evidenco zelenega traku, tako da ga počasi pripravljamo na samostojno delo doma s tem da naredimo z njim pogodbo, s tem je tudi mama seznanjena. V tej pogodbi pa je tudi opredeljeno časovni okvir, tudi zeleni trak še za doma, kako bo on to sam lahko peljal. Istočasno tudi še nagrade naprej. Ki jih bo mama v dogovoru z nami vodila naprej. Pogodba je vključitev varovalke, da bi učencu uspelo samostojno izvajati doma.

Imam veliko primerov dobre prakse.

Tako da potem pričakujemo vpis naprej v srednjo šolo.

Z otrokom delamo individualno. Upoštevam pri svojem delu navodila oz. znanja socialnega dela. Prvo je seveda spoštovanje dostojanstva vsakega, to je osnova vsega našega dela, čemur sledi tajnost, zaupnost, pogosto se dela tudi posebej z otrokom ne samo v skupini.

Ali pa na skupnih razgovorih, tudi s ciljem pridobiti stik in zaupanje.

Da so sprejeti, da pravila veljajo za vse na šoli, in da smo zelo dosledni pri tem.

Cel sistem je tako naravnani, da otrok sam začne prevzemati odgovornost in da ga s tem vsakodnevno soočamo. Tudi konflikti če so, da se čimprej in takoj če se le da obravnavajo. In da se tudi daje feedbacke spodbudne.

Ogromno vzpodbud, kontrole. In potem tudi pridejo uspehi in to je to, bistvo, da otrok spozna, da zmore. To so takšni pomembni kratkotrajni cilji.

Mi strokovni delavci gremo vsako leto ven, v drugo državo in si pogledamo kako stvari peljejo pri njih.

Imamo srečanja, se pravi supervizije in intervizije.

S tem, otrok sprejme šolo kot prijazno, med učiteljem in učencem ni več takšnih konfliktnosti. Uspešen otrok ima večjo mero samospoštovanja, samozavesti, zaupanja vase. To je vzajemni proces, kajti otrok je tisti ki ima vse v rokah.

Kratkoročni razgovori potekajo z učencem, učiteljem, socialnim delavcem in starši. Takrat dobijo starši navodilo. Kaj je učenec in kak je učenec pripravljen narest.

7. intervju

Dobra praksa pri delu z mladimi, je tista praksa v kateri se sliši glas mladega človeka. Dobra praksa pri delu z mladimi se začne tako, da se, kdorkoli že to je, najbrž mislite nas odrasle ljudi, pridružimo mlademu človeku. In skupaj z njim vse, kar delamo, skupaj z njim postavimo.

Dobra praksa z mladimi ljudmi, praksa ki se soustvarja in s tem že povemo, da je mlada dobra praksa z mladimi ljudmi z otroci, mladimi ljudmi, praksa v kateri jih odrasli vidimo od prvega trenutka naprej kot eksperte iz izkušenj. In v kateri tudi mi odrasli sebe vidimo kot spoštljive in odgovorne zaveznike. To se pravi, kot vidite, dobra praksa potrebuje zagotovilo, procesa da do dobre prakse sploh pride.

Dobra praksa ni brez soustvarjalnega procesa, kjer se razišče kaj je sploh dobra praksa. Ker kaj je dobra praksa ne moremo vedeti, dokler ne slišimo vse glasove. Predvsem vseh glasov udeležениh, in tudi nas starih seveda.

Socialni delavci bi morali biti nosilci tega sporočila, da se dobra praksa soustvarja.

Ker če govorimo o procesu soustvarjanja dobre prakse, potem tisto kar šteje so izkušnje, je delo. So stvari, ki smo jih naredili in so stvari na katere se lahko ozremo. Stvari v katerih smo skupaj povezani, tako da je, v delu z otroci in mladimi ljudmi ko govorimo o soustvarjalnem procesu, na način da se pridružimo njihovi ekspertnosti, ekspertizmu, in njihovem razumevanju se jim pridružimo z delom.

Ne z govorom o..ampak z delom, ki omogoči izkušnjo o resničnih sprememb. Da se slišijo nove podpore, v delu.

Mnogo oblik je dobre prakse, mislim pa da je zelo malo dobre prakse, ki je soustvarjena z mladimi ljudmi. Da je zelo malo oblik dobre prakse, ki nauči mladega človeka prevzeti svoj delež odgovornosti, ki je hkrati res sooblikovana. Ogromno je dobre prakse v tem ustvarjanju možnosti za mlade ljudi, ni pa dovolj dobre prakse v tem smislu, omogočiti proces rasti, v sooblikovanju v tem kaj dobra praksa sploh je. Pa še en problem vidim, velik problem...Žal so dobre prakse, karkoli si že pod tem si predstavljamo, samo za izbrano populacijo. Zato bi tukaj dodala še eno značilnost, pri definiciji dobre prakse pri delu z mladimi da se res naredi prostor za vse otroke. Veste, da se išče tudi stik znotraj šole, znotraj šole je večina ponudb približno tako postavljena da nagovori eno tretjino mogoče eno četrtino, dve tretjini se ne čuti sploh nagovorjena.

Zdaj največ izkušenj imam jaz pri delu z mladimi na šoli. To veste in največ izkušenj imam z res dobro prakso, pomoči učencev z učnimi težavami.

Ker ta dobra praksa, ki je tudi sprejeta kot dobra izkušnja, v šolskem prostoru, je res dobra v tem, da smo proces pomoči učencev z učnimi težavami docela naslonili na njihovo sodelovanje.

Oni so tisti, ki so definirali kaj je problem, oni so tisti, ki so bili prvi v tem da so raziskovali zase, prvi najmožnejši korak ki ga lahko naredijo, in oni so tisti ki so nas naučili kaj potrebujejo. Namesto običajnega pridi sem, ti bom jaz povedal kaj boš naredil, kaj boš delal, kaj je tvoj problem, kako boš rešil stvari...smo se sedaj mi pridružili učencu. In smo se vsi učili skupaj z njim. On se je učil kaj lahko od nas dobi, mi smo se učili kaj on lahko in moram reči da so to fantastične izkušnje za teh osemnajst učencev, s katerimi smo delali. Vsi so sodelovali in vsi so garali, veste kako so garali. Največ so oni delali, ker so znali delat ker so bili na trdnih tleh. Ker so vedeli o čem govorijo ker so oni bili tisti nosilci temeljnega občutka lastne vrednosti v tem sodelovanju. Vidite, če tako pomislim naprej, je dobra praksa z mladimi, je gotovo tista praksa ki prispeva, ki daje temeljne občutke lastne vrednosti, ki prispeva k samozavesti in ne z besedami, ti si vreden, ampak z izkušnjo z delom. Dobra praksa je soustvarjena z delom, ki omogoča to izkušnjo, neke novih virov moči nekih novih talentov, nekih novih uspehov ki jih je otrok doživel. In vidite dobra praksa za mlade ljudi v šoli, je gotovo tista praksa, ki zmore podpret in skrbet za mladega človeka, to je naša naloga, ki je zmožna formulirati visoka pričakovanja in tudi pogoje da bodo uresničeni, gotovo. In ki absolutno temelji na participaciji, ne nisi premlad da nebi participiral. A veste nam se zgodi to, da preveč mladih ljudi od znotraj umre, se odpove temu. Lahko bi bili nosilci reševanja problema, nosilci smisla svojega življenja, in zato je tudi vsaka dobra praksa tudi praksa ki ima smisel, kjer mladi ljudje vedo kam hočejo priti, kjer vsakokrat raziščejo da je to možno. In seveda dobra praksa je zelo živa. V dobri praksi ne klikneš na noben gumb, ampak je vse potrebno še narediti v živem odnosu.

Dobra praksa se soustvarja to pomeni, da temelji na etiki udeležnosti, se pravi na participaciji vseh ki so v procesu, ki so v igri. Ampak ko rečete timsko delo, potem sem jaz takoj zaskrbljena, ker timsko delo je največkrat vsota vseh idej, jaz pa potrebujem timsko delo, ki zajema spreminjanje procesov in pomeni udeležnost tudi mladih ljudi, ker dosti, imam veliko primerov timskega dela odraslih namesto otrok, ali sodbe o otrocih in načrtovanje namesto njih. To se pravi da, sem za timsko delo, ko gre za participacijo vseh udeleženi in ne samo da zberemo mnenja vseh, ampak da vsa mnenja uporabimo v soustvarjanju, koraku naprej v procesu pomoči.

To kar šteje v središču, nihče ne more nadomestiti živo izkušnjo z otrokom, živo izkušnjo mladega človeka da šteje, da je osmišljen in osmišlja svoje življenje, in zato gre pri dobri praksi. Pri dobri praksi gre za to, da mladi ljudje, ki se jim pridružijo ali odrasli ki se lahko pridružijo nam, dobijo dobre izkušnje o smislu, procesu. O smislu življenja, in orodja za reševanje problemov, druženje, mreženje, prijateljstvo, in to je vedno tu in zdaj. Proces moramo vedno varovati tu v sedanjosti.

Zato se dobra praksa zahteva s spremembo paradigme. V razumevanju položajev otrok in mladine v naši družbi, sprejememo paradigme, da se naredi prostor zanje. In problem je seveda tudi ta, da pravzaprav, relativno malo vemo o otrocih in mladih po sebi, ne ker vsa znanja ki jih imamo so znanja raziskovalcev odraslih strokovnjakov, na vseh področjih od pedagogike do psihiatrije, psihiatrija pa tudi, medicine, športnih ved. V bistvu smo vse to, strokovnjaki, ki sojamo, presojava, ocenjujemo, vabimo, organiziramo. Ampak so raziskovalci ki res s spoštovanjem otroštva, ki pravijo vse kar vemo o otrocih in mladih v bistvu govori proti temu da bi se jih slišalo. V bistvu govorimo brez njih. In zdaj mislim, da prav socialno delo in v jeziku ki ga govorimo ima v temelju izhodišču za postavljanje projektov dobre prakse vse osnove. Če mi rečemo v delovnem odnosu pridružiti se človeku, začetna instrumentalna definicija problema in njegovemu spreminjanju...Potem je to eno živo delo že, eno živo delo in eno živo življenje z mladimi ljudmi.

Druge teorije, zdaj če omenim psihologi smo razvili teorije razvoja, adolescence, psihologijo družine, ampak za našo temo, temo dobre prakse je ključno vprašanje kako jih uporabimo. In sedaj vedenje o posebnosti odraščanja mladih, ne v knjigah Mirjane Ule, je izredno pomembno, ampak dragoceno v tem kako jih prevedemo mladim ljudem, kako z njimi raziščemo, kako jim to kaj pomaga, ali prispeva k razumevanju o sebi in nas samih. Veste dobra praksa je izkušnja smiselnega dela, izkušnja samospoštovanja, in ne pozabit večino teorij smo naredili odrasli brez mladih. Nismo jih povprašali kdo so in kaj želijo, zato jih moramo vedno znova.

Tudi v čisto konkretnem delu, kadar gre za učne težave. In mi lahko podelimo z družino in tudi moramo, recimo vedenje o družinski dinamiki in družinski skupini, ko jih moramo raziskovati, ko jih povabimo skupaj v raziskovanje, ko skupaj raziskujemo kako bomo skupaj podprli otroka, ampak to kar vedno šteje je, ali jim to kaj pomaga.

8. intervju

Dobra praksa dela z mladimi tista, kjer mladi iz nekega odnosa z strokovnimi delavkami in delavci pridejo z nekaj več. Se pravi ali z več spretnostmi ali z več možnostmi, s tem da se ji odpirajo neki novi pogledi v življenju, da so recimo lahko razrešili neko težavo in tako naprej. Skratka da imajo iz tega odnosa s strokovnjaki v odnosu nekaj od tega kar jim pomaga bolje preživeti, bolje živeti.

Jaz lahko rečem za večino primerov, s katerimi sem delala, da so primeri dobre prakse.

Zelo veliko je takšnih primerov, če se spomnem: Delala sem z dvema sestrama, ki sta ostale brez staršev, tri leta zelo intenzivno. Zaradi tega ker sta ostali brez signifikantnega odraslega. Imeli sta sicer babico, ampak ta babica je bila že starejša, težko je zmogla samo sebe, kaj šele z dekleti ki sta bile stare šestnajst, sedemnajst let, takrat ko sem začela z njima delat. In tam je bilo zelo inenzivno in zelo konstantno delo. Vsa tri leta, da sta nekako prišle v odraslost in da sta zmogle potem same svoja življenja. To je bilo čisto vsakdanje, bilo jih učiti it domov in it z njimi skupaj kuhat pa pospraviti stanovanje, pa učiti kako z denarjem razpolagati, it v kino skupi, jih učiti razmerja do fantov pa tako naprej. To je bilo čisto vsakdanje, tako sem se vključevala v njuno vsakdanje življenje. Nič mi ni bilo težko pospraviti stanovanja ali pa okna pomiti ali pa kake take stvar, ker je pač bilo treba skupi z njim to početi. Ne pa jim pridigati kako to delati.

Pa se spomnem recimo družga primera, enih skupin na osnovni šoli, kjer je prihajal do nekih težav. Pa sem vidla, da je čisto brezveze delati individualno z vsakim otrokom posebej, ker postajajo neke povezave in navezave med njimi. Pa smo tam potem naredili eno tako skupino kjer smo se velik pogovarjali, igrali, hodili skupi ven enkrat na teden, pa je bilo to veliko bolj učinkovito kot delati z vsakim posebej recimo. Tega se kar dobro spomnem.

Potem se spomnem tudi kar nekaj primerov individualnih, kjer je bilo potrebno se iti zagovorništvo, kjer se otroke metali ven iz šol, po zelo majhnih napak, češ da bodo sedaj vzgled za vse ostale. Bomo tega ven vrgli, da potem ne bojo isto delali. Zato je bilo treba na šolo hoditi in se z ravnatelji pogovarjati, pa z učitelji in vse to spreminjati, pa s socialnimi delavkami. Takšnih primerov je bilo zelo veliko.

Vse primera pa mogoče družijo to, da so bili zelo angažirani. Da moraš kot strokovnjak, strokovnjakinja zelo sestopiti dol iz enega strokovnega pedestalala, da spoznaš da nimaš nobene pravice komu pridigati, ga učiti kako more, celo presojevati njegova dejanja, kaj je dobro in kaj je slabo in tako naprej. Ampak da je potrebno z njimi živeti, z njimi delati in z njimi dihati. Ne pa imeti tudi nekih iluzij o tem, da smo prijatelji in pa kako se imamo radi in kako se imamo fajn, ker pa to tudi nismo. Je treba znati ločiti tudi svoje zasebno življenje od tega kar delaš, postaviti tudi jasne meje med enim in drugim. In tudi mladostniku oz. otroku mora biti skoz jasno da to niso prijateljska razmerja ampak da gre za neko skupno delo, oz. za to da lahko oni iz tega pridobijo neke beneficije. Ne vem, neke nove spretnosti, neke nove moči, s katerimi se soočajo z okoljem. Tako da to je potrebno tudi vedno vedeti, kajti včasih je zelo nevarno imeti neko iluzijo, imeti prijateljstva, ker te lahko preplavijo čisto druge težave s katerimi se potem ne znaš soočati.

Seveda pa pri tem uporabimo teorije utemeljene v socialnem delu. Socialno delo jaz vidim kot stroko, ali kot znanost in stroko ki deluje v korist ljudi, če tako spet poenostavim. V tem smislu da ne vidi sebe na strokovnjaški način, torej kot nekoga, ki ve in zna in zna diagnosticirati ali kategorizirati ali pa pozna vse odgovore in tako naprej. Ampak je sposoben it v ta sodelovalni odnos z mladimi ljudmi, v sodelovalni odnos, ki je v bistvu podporni. Se mi zdi, da delo mora biti predvsem tako da ljudi podpira v tem, da oni znajo potem sami najti svoje odgovore, sami najti svoje načine spopadanja s svojimi težavami. V tem smislu tako podporno in pomočno. Tako razumem, teoretsko ozadje je seveda tipično socialno delavsko, to so seveda sodobni koncepti ki jih navaja Gabi in seveda tudi druge, ki so nam v pomoč. Se Sigurno se je v tem razvoju, no mogoče je zelo pomembno reči tudi o angažiranem socialnem delu, o tem da je potrebno biti v skupnost usmerjen. Zelo pogosto je recimo, pri mladostnikih sploh, je pomembno skupnostno delo. Sigurno je pomembno to skupnostno delo in to vse teorije in vse kar se na to navezuje. Pomembno je tudi biti angažiran v tem smislu, da se čutiš kot zastopnika mladega človeka, v javnosti in njegovih potreb, da urejaš, odgovarjaš na tista družbena vprašanja, ki slabo vplivajo na položaj mladih in tako naprej. Se pravi, da nismo angažirani samo v tem neposrednem, individualnem stiku z mladostniki, ampak da delujemo v njegovi skupnosti in s tem seveda tudi širše.

Vedno je potrebno vedeti za odnos, da je strokovni delavec strokovni delavec, mladostnik mladostnik, da je tukaj razlika.

Mladostniki se morajo znati soočati s svojim življenjem in nekak it čez to življenje.

To je bilo zame čisto postransko vprašanje, vprašanje odgovornosti. Bolj mi je šlo za to, da se njihov položaj spremeni v tem smislu, da lahko življenje bolj ugodno in bolj dostojanstveno preživijo. Da so po eni strani samostojni, po drugi pa tudi to, da jih okolica ne zaničuje, da jih ne podreja.

Da dobijo neko vrednost o samem sebi, da cenijo sami sebe, da si na nek način lahko tudi odpustijo, kakšno stvar iz preteklosti, ali da znajo razmerje do tistih odraslih vzpostaviti, ki so jih v preteklosti ogoljufali in slabo ravnali. Da se znajo postaviti zase, zoperstaviti nekomu ki zlorablja, koker pa to, da bi bili odgovorni.

Js mislim, da ob prvem stiku nikoli ne dobiš zaupanja, s prvim stikom se ne ustvarja zaupanje.

Sploh tisti mladostniki in mladostnice, ki so imeli slabe izkušnje v svojem življenju, zelo težko to zaupanje dobijo. Zelo težko in se gradi zelo dolgo časa in zelo hitro ga lahko zapravite.

Zaupanje je skoz neki kar se gradi. Predvsem gre za to da mladostniki zaupaj men, ker js sem tam po službeni dolžnosti to je moje delo, to razumem kot svoje delo. Kot svoje delo, v katerem nikogar ne presojam, ne obsojam. Jaz se borim za njihovo zaupanje, zato da bodo on men zaupal, da bomo lahko skupi delali.

S tem ne mislim samo institucije, ki se direktno ukvarjajo z mladimi, temveč tudi politika, ki načrtuje, še sploh recimo je treba opozarjat na mladinsko politiko, socialno politiko ki daje in odvzema pravice.

Glede timskega sodelovanja, da je primer uspešno rešen, je čisto odvisno, za kakšne težave gre. In zakaj mladostnik sploh ima interes, k vam prihajati. To je zelo odvisno od tega, kaj, kar se mu v življenju dogaja.

Skupnostnih projektov ne moreš voditi sam, moraš zelo dobro sodelovati z ostalimi institucijami ali pa z ostalimi sodelavci in sodelavkami v svojem timu. Recimo organizirat tabor ali pa nek doživljajski dogodek ali pa neko skupnostno dejavnost.

9. intervju

Torej vse tisto kar poznamo v kontekstu predavanj in doktrine Gabi. In seveda tudi vse tiste izraze, ki tvorijo strokovni jezik socialnega dela, ki jih je skovala in razvila Gabi. Torej delavni odnos, z vsem, z vzpostavljanjem osebnega stika in tako naprej. In naš dogovorni pristop, z tistimi petimi elementi : komunikacija, razgovor, pogovor, vloge..

Vendar vstopa v odnos z uporabnikom z izhodiščem, da skupaj delata. Ne on strokovnjak za uporabnika, ampak skupaj z uporabnikom. In da je on, torej strokovnjak, odgovoren in spoštljiv zagovornik, zaveznik otroka, mladostnika oz. uporabnika, torej odgovoren. To je torej tisto vprašanje odgovornosti ki ga imamo pri dogovornem pristopu. Da je spoštljiv, povezano z vprašanjem komunikacije, zagovornik, zaveznik, torej strokovnjak, ki ima svojo odgovornost. In je njegova avtoriteta oprta na kompetence, znanja. To je isto kot mislim, da pravi Saleeby, ki ga Gabi citira, to so koncepti ki jih moram poznati, potem pa, jasni in razvidni koncepti. Potem pa seveda, sledi trdo dela. Ampak najprej jasni in razvidni koncepti, jasni in razvidni koncepti. Torej, jaz kot strokovnjak, sem kompetenten. Vendar v svoje znanje ne verjamem, kot v resnico, ampak to je znanje iz katerega izhajam. To je zelo vsebinsko bogat izraz, namreč ne samo spoštljiv in odgovoren zaveznik in zagovornik, otroka, mladostnika, uporabnika, ampak tudi resno jemanje tega, da je uporabnik izvedenec za svoj življenjski svet. Torej uporabnik je, kot smo rekli v dogovornem pristopu, odgovoren za svoje življenje. Mi pa smo odgovorni za svoje strokovno znanje, in za svoj strokovni projekt, ki ga vodimo skupaj z uporabnikom oz. mladostnikom.

Pomembna je vzpostavitev osebnega stika z udeleženiimi akterji v kontekstu dogovornega oz. delovnega odnosa.

Mi moremo torej točno vedeti, kot svetovalci, kakšne so naše kompetence in to je naša vloga in naša odgovornost ter vse ostalo. In ko imamo jasno reflektirane, te naše značilnosti strokovne, potem seveda ustrezno pristopimo do vseh, vrst – oblik težav, stisk, v katerih se znajdejo ljudje. Od spolnega nasilja, torej najbolj skrajnih.

In predpostavka, da ko mi vzpostavimo osebni stik, ta zaupni odnos, ta strokovni svetovalni zaupni odnos, da nam uporabnik govori resnico.

Torej razumemo in jemljemo resno njihovo realnost.

Tisto kar je tudi nenazadnje sržen, našega svetovalnega delovnega odnosa, namreč - instrumentalne definicija problema.

Spoštljivost in individualno, pomeni da raziščemo življenjski svet udeleženiimi, konkretni življenjski svet udeleženiimi. To je ta individualni pristop.

Potrebno je namreč si vzeti čas in skupaj z njim delati. Jasno, da ga moremo tudi podpreti in mu omogočiti prostor za okrevanje ter vse ostalo in potem bo naredil nekaj zase. To je popolnoma drug kontekst.

Tukaj pa Vam lahko sedaj povem en primer iz realnosti, lahko jih navedem tudi več.

Primer, ki sem vam ga hotel povedati, kot primer dobre prakse, se mi je zgodil meni osebno.

K meni je prišla gospa, stara 35 let stara, mati dveh otrok, poročena. Ki je prišla povedat, da meni, da njen mož pije. In da ne ve, kaj narediti. In jaz sem seveda ji zrecitiral, v kontekstu tistega koncepta dela, da imava tri možnosti. Ena je da, ki je najmanj ustrezna, da se razveže ne da bi sploh še z možem kaj poskušala narediti, druga možnost je bila prav tako neustrezna, da se pač pri meni posvetuje in moža ne bo, s čimer tudi ne bomo nič rešili in tretja možnost, da pride z možem in bomo začeli vsi trije svetovalni razgovor. Ona je takrat v prvi fazi povedala, da možne bo prišel, niti pod razno. Jaz sem takrat spoštoval njeno izjavo, in sem imel še par svetovalnih razgovorov z njo v naslednjih tednih. Pri tem sem jo seznanil z vsemi vidiki, ona je predstavila svoj vidik. Pri tem je bilo popolnoma jasno, da je bila to njena zgodba in njen vidik, kar je vedela tako ona kot midva oba. S predpostavko, da ona trdi da mož ne bo prišel. Torej, kaj lahko naredi, s tem sem jo tudi seznanil z razveznim postopkom, in povedal da ona lahko tudi s tožbo doseže razvezo. Kjer potem tud ni potrebno njegovo sodelovanje z csd, torej z mano. Če pa bo sporazumna razveza, potem pa je potrebno tudi njegovo sodelovanje. In predpostavljala sva, da mož ne bo hotel sodelovati in sva iz tega izhajala v tisti prvi fazi. Potem pa, ko sva že zaključila prvo fazo, sem jaz še parkrat poskušal, če bi le pripeljala svojega moža. In res nekega dne je prišla in mi povedala, da je mož pristal in bo prišel na razgovor. In potem je bila situacija takšna. Tisti dan, ko sta prišla oba, sta potrkala na vrata, jaz sem odprl vrata in ona s širokim nasmehom mi ponudi roko. Jaz tudi s širokim nasmehom ji ponudim roko. Midva sva že imela pred tem vzpostavljen osebni stik in dogovor okoli delovnega odnosa oz. segmenta delovnega odnosa, ki sva ga imela ona in jaz. On pa je stal z pogledom usmerjenim v tla in odmaknjeno oz. brez stika sva si podala roke, torej nekdo bi rekel da je to bil profesionalna raven, ampak seveda, ta izraz sploh ni ustrezen. To je bila raven, seveda profesionalna je bila tudi z gospo, ampak profesionalna raven brez vzpostavljenega osebnega stika. Torej formalistična bi rekel, ne samo formalna ampak formalistična. No in potem smo se usedli. Mož in žena sta sedela takole v tisti pisarni, nasproti mene, jaz sem ju gledal. Mož je ves čas sedel s prikrižanimi rokami, s pogledom v tla, prav klasičen primer bi rekel – moja razlaga stvarnosti, zaprtosti, nobenega stika med nama, prav tisto šolski primer. Gospa pa odprta in me je gledala v oči itd. in je bila tudi gostobesedna itn. in sem jaz potem povedal, zakaj smo se dobili, Torej da slišimo še njegovo zgodbo in da če se bosta sporazumela, potem bi šli v sporazumno razvezo, če bosta imela kakšne druge želje, pa bomo seveda nadaljevali svetovalni proces itn. In vprašam moža, če se strinja in mož odgovori ja. In nato rečem če bi želel še kaj dodati, in on reče ne. In pravim a res ne bi želeli kaj dodati. In on pravi ne, saj sta se že vse dogovorila. In ko je rekel, ne sta se že vse dogovorila, sem jaz postal radoveden. No to ni bil nek strokovni impulz, ampak radoveden, ono človeško radoveden. Jaz postanem tako človeško radoveden, prav tisto. Poudaril bi človeški vidik, ker gre predvsem za to, da jaz tega nisem igral. Ampak mene zares zanima kaj mislite sem mu rekel. To je bilo tisto, ker sem mu tako iz srca rekel. Tako z resnim zanimanjem. In on seveda takole sedi in gleda v tla ter pravi, ja saj ni važno. Js pa no, dajte res no, saj se nam nikamor ne mudi in pa tudi če to traja zdajle ne par minut, pa poveste karkoli. In takole sem nekako ono ne vrtal ampak izražal neko svojo radovednost in on takole v enem trenutku, dvigne pogled za drobec sekunde in to je bil prvi pomemben premik. In jaz potem takoj ne, no kr boste povedali pa to, in potem on še enkrat dvigne pogled za malo dlje časa pa pravi, a vas res zanima. Jaz pa ja res me zanima. In potem on tako se malo, bi rekel sprosti in potem spusti roke in me pogleda in začne pripovedovati. In pove takole dva do tri stavke in žena skoči in reče ni res. On se spet zapre in jaz pravim gospa, midva sva se sedajle že par tednov pogovarjala, zato vas sedajle prosim, poskuste sedajle poslušat. In ona ja bom, in je zares. Ona od takrat naprej, ko je on pripovedoval svojo zgodbo, se ni več vpletla. Je mirno sedela in poslušala neglede na to, ali se strinjala ali ne, z njegovo platjo zgodbe. In on je potem pripovedoval svojo plat. Kako on vidi svojo družinsko plat. Poanta je, da je on pripovedoval svojo plat in mi smo takole obsedeli in sem rekel, zdaj če želite, jaz mislim, da bi bilo zelo fajn, če bi mi še nadaljevali z našimi razgovori. In bomo potem videli, kako bomo ravnali z razvezo itn. S tem sta se strinjala. Nato smo se dogovorili za naslednje srečanje, na katerega sta prišla oba z nasmehom, roko k meni. In smo torej začeli delovni odnos mi trije. Pred tem midva z gospo, potem še gospod in potem smo začeli. Pri tem če reflektiram, smo šli skozi instrumentalno definicijo problema, smo se pogovorili kako ona dva vidita problem, vsak po svoje. Tako sta povedala vsak po svoje in sta se poslušala. In zdaj ta primer dobre prakse, je bil res primer dobre prakse. Potem se je zadeva veliko bolj stopnjevala, v zelo kratkem času smo namreč reformulirali naš odnos, da ne gre za razgovore ob postopku sporazumne razveze, ampak da smo začeli svetovalne razgovore kako bi ona dva izboljšala partnerski odnose. In smo se jasno najprej razčlenili vprašanje uporabe alkohola, kjer se je izkazalo kmalu, da ta uporaba alkohola oz zloraba je bila še na tako začetni stopnji, da ni bilo potrebno zdravljenje na fiziološkem smislu. Gospod je sicer popil par piv na dan, kar seveda ni nedolžna stvar seveda. Hočem reči vsaka stvar je resna. Ampak on je to opustil takoj.

Začela sta reorganizirati svoje družinsko življenje in so začeli hoditi na izlete, ker prej že dolgo niso hodili vsi štirje ob sobotah in nedeljah.

Namesto piva, ki mu je zelo ustrezal pri pizzah, je pil hmeljni napitek, o katerem sem mu pravil, kar je izražalo globoko resnost. Tukaj se je spremenil že kontekst, ker on ni spil piva, da bi pozabil na ženo in njune odnose. Torej bi lahko pil pivo ob pizzah, ampak je šel toliko dosledno v to, da je pil brezalkoholno pivo. No in da skrajšam, zaključim. Mi smo potem vodili še nekaj tednov, mesecev svetovalne razgovore na tej ravni, izboljševanje odnosov. Torej smo imeli delovni odnos, ko smo šli po korakih. In ko smo mi končali, in sem jaz kot socialni delavec izčrpal svoje potenciale, smo mi tudi zaključili. Čemur bi lahko rekli, zaključek, evalvacija in proslava. Ona dva pa sta bila tako, bi rekel, zagreta in zavzeta po naših razgovorih, da sta želela še izboljšati partnerski odnos in sta potem še nadaljevala s kolegico, psihologinjo na našem centru, ki se je ukvarjala z družinskim svetovanjem. Še bolj poglobljeni in so potem nadaljevali še najmanj nekaj mesecev. To je bil res takšen primer dobre prakse, preden smo mi socialni delavci in svetovalci sploh imeli razvite te koncepte, o katerih sedaj vi pišete diplomsko nalogo. To je ta primer, če vas ne moti da ni bilo vključenih otrok, ker jih nikoli otroka nista prišla. Ni bilo potrebe oz. nismo se na tej ravni pogovarjali in otroka tudi nista imela nobenih težav v šoli itd. Ne vem pa ali sta bila otroka potem vključena v svetovalno delo z psihologinjo ampak tega ne morem trditi.

Lahko bi opisoval tudi kašen primer slabe prakse, ampak to bo drugič.

Osebnost in Thomas Gordon, ki v uvodu knjige ki je stara 40 let, pa ji ni videti reče ni idealnega učitelja. O trem govorim ni idealnega, popolnega socialnega delavca ki bi bil popolen, ki bi obvladoval, oz ne vem kaj delal s čustvi in ne vem kaj delal z metodami itd. Mi smo ljudje in kot ljudje smo vpeti, pri tem omenjam prepričanja in stališča ter vsakdanji življenjski svet in seveda smo strokovnjaki. Jasno je seveda da naše vsakdanje življenje mene kot strokovnjaka ne more biti v nasprotju z mano kot strokovnjakom. Torej jaz ne morem v vsakdanjem življenju pretepati žene in otrokov, zganjati histerijo. Kot svetovalec pa drugače ravnati. Ne morem biti diskriminatorjem v vsakdanjem življenju kot svetovalec pa pridigati o antidiskriminatornosti.

9.1.2. KODIRANJE (PROSTO PREPISOVANJE POJMOV, KI SE MI ZDIJO USTREZNI) – MLADOSTNIKI

9.1.2.1. KODIRANJE (PROSTO PREPISOVANJE POJMOV, KI SE MI ZDIJO USTREZNI) – MLADOSTNIKI

	mladostnik 1		mladostnik 2		mladostnik 3	
Smernice za intervju	Izjave	Pojmi, kode	Izjave	Pojmi, kode	Izjave	Pojmi, kode
Opredelevitev primera dobre prakse	Hmmm če sem jaz primer dobre prakse...ja lahko bi rekla(1). Uspelo mi je še več, kot sem želela(2). Zdaj imam stanovanje (3), s fantom skupaj živiva (4), službo imam (5), v bistvu velik več kokr sem mela v glavi da bo(6). Tako da, je men uspel ja, in sem zadovoljna da sem se našla (7). Kot primer dobre prakse se mam tudi zato, ker me je vzgojiteljica podprla (8), zame je bilo to novo doživetje, nova prelomnica. S pomočjo vzgojiteljice sem napredovala,(9) saj me je sprejela kot petnajstletnico.	<i>primer dobre prakse(1)</i> <i>nepričakovan uspeh(2)</i> <i>rešena stanovanjska situacija (3)</i> <i>s fantom živiva skupaj -partnerski odnos(4)</i> <i>karijera – dohodek (5)</i> <i>nepričakovan uspeh (6)</i> <i>osebno zadovoljstvo (7)</i> <i>vzgojiteljica me je podprla - podpora (8)</i> <i>napredovanje – osebnostna rast(9)</i>	Primeri dobre prakse, pa js sm primer dobre prakse(1). Treba se je znat dat v vlogo teh ki delajo pizdarije teh mladostnikov(2). Znat treba velik stvari(3), kaj povedat (4), kak in kako lahko greš naprej(5). Pogovor (6), pa ja zaupnost(7) sta tista dva ko jih moraš met, če hočeš sploh to delat. Da neki uspe je treba met zaupnost pogovora. Ker da si sam z socialnim delavcem je ena prednost(8), pogovarjaš se sam z njim. Ampak tu moraš met odkrit pogovor. (9)	<i>primer dobre prakse (1)</i> <i>poistovetenje z mladostnikom(2)</i> <i>potrebno je znanje (3)</i> <i>kaj povedat – komunikacija (4)</i> <i>informiranje (5)</i> <i>pogovor (6)</i> <i>Zaupnost (7) – zaupnost pogovora</i> <i>Individualni odnos z mladostnikom (8)</i> <i>Odkrit pogovor – iskrenost (9)</i>	Js sam sebe vidim kot primer dobre prakse,(1) ker delam to kar si želim.(2) Primeri dobre prakse ni zame da me namestijo kr nekam in da pol tam nrdim kr neko šolo. Ne bi šel tist delat kar drugi hočejo.(3) Zame ni primer dobre prakse tist kar si jaz ne želim.(4) Js si želim, ne vem. Men je primer dobre prakse tud to, da bi blo manj ur v šoli, rajš bi hodu v šolo sam za dve tri uri na dan. Da bi to blo vsak dan (5)	<i>primer dobre prakse(1)</i> <i>delam to kar sam želim – osebno zadovoljstvo (2)</i> <i>primer dobre prakse ni da delaš kar drugi rečejo (3)</i> <i>uresničitev želja-potencialov (4)</i> <i>manj ur v šoli – nezadovoljstvo in odpor do šole (5)</i>

	Ona je bila cel čas z mano in sva delale na vseh področjih in se mučle in ganjale(10) ter se veselile skupaj(11) . Tako da ona je men ful pomagala(12). V bistvu sem dozorela z njeno pomočjo(13).	<i>trdo delo - soustvarjanje (10)</i> <i>skupno veselje – proslavljanje uspehov (11)</i> <i>podpora (12)</i> <i>osebna rast (13)</i>				
Izkušnje s svetovalno službo	...ko si čutil, da imaš podporo pri vzgojiteljih (14), da recimo narediš nekaj dobrega npr. v šoli dobiš dobro oceno, te pohvalijo, dobiš kakšno nagrado ali pa žepnino(15). ...jaz razumela s svojo matično(16), zato ker če ti ne maraš svojega	<i>Podpora socialnega delavca (14)</i> <i>pohvale in nagrajevanje,žepnina (15)</i> <i>razumevanje (16)- dober odnos</i>	Socialni delac me je za naprej informiral in me usmerjal (10), blo mu je mar da js še kaj nrdim iz sebe. Vrljel je vame. (11) Moje izkušnje z socialnim delavcem so ble super. (12) Men je blo vreu. Ker smo se držal nekaj točk, mej. (13)	<i>informiranje in usmirjanje (10)</i> <i>vera vame (11)</i> <i>super izkušnje s sd (12)</i>	Socialni delavec je bil dober do mene (6), me je spoštoval,(7) me je jemal resno (8). Že to, da je hodu sem (9), to sm razumu kot to, da mu šola pomen več kot men, da mu ni vseen za moj življenje.(10) Ma ja socialnemu delavcu sm zaupu, sm ga spoštoval k vsazga drugega(11), o men je vedu več ko vsak drug na cesti. O men teh podatkov ni govoru na okol. (12)	<i>dober stik (6)</i> <i>spoštovanje (7) – spoštljiv odnos</i> <i>in jemanje resno (8)</i> <i>terensko delo (9)</i> <i>zavzemanje za mladostnikov napredek – (10)</i> <i>zaupen in spoštljiv odnos (11)</i> <i>Zaupnost podatkov (12)</i>

	matičnega vzgojitelja ti ni pomoči. ...moraš najti skupen jezik(17) in met nek dogovor z njim(18). S tem pa tudi zaupanje(19) in spoštovanje.(19) Všeč mi je bilo to, da je vsaka njena kritika imela dve strani.(21) Podpora, to je bilo meni pomembna.(22) Jaz sem izbrala fitnes, ona je men tuki dajala podporo,(23) je bila zadovoljna s tem in me je podpirala v tem. Znala me je poslušat in slišat,(24) Pri vzgojiteljici	<i>skupen jezik – vzpostavitev odnosa (17)</i> <i>dogovor z socialnim delavcem (18)</i> <i>zaupanje(19)</i> <i>spoštovanje (20)</i> <i>konstruktivna kritika (21)</i> <i>podpora (22)</i> <i>podpiranje odločitve (23) – perspektiva moči</i> <i>aktivno poslušanje in biti slišan (24)</i>	Dober stik s socialnim delavcem je bil ja. (14)	<i>doslednost (13)</i> <i>dober stik (14)</i>		
--	--	---	--	---	--	--

	mi je bilo všeč, da sem se lahko vedno z njo pogovarjala.(25) Da se ta ukvarja samo s tabo (26) Men je blo ful boljš, ker vzgojiteljica je vedla vse o men in mela sva zaupen odnos.(27) Ker te stvari ki sem ji pravila niso šle iz njenih ust ven.	<i>Pogovor (25)</i> <i>Individualni odnos (26)</i> <i>Zaupen odnos (27)</i>				
Glas mladostnika	Itak si mel, vsako šolsko obdobje sestanek in bili smo vsi, vzgojiteljica, js, mami, oči pa socialna delavka in še eden vzgojitelj. To je bil timski sestane.(28) . Če se kateri od staršev ni javil na sestanek, se je prestavil, da smo gledal da smo ja vsi. (29) Tuki se pogleda	<i>timski sestanek (28)</i> <i>nujna prisotnost vseh udeležениh v procesu pomoči(29)</i>	Socialni delavec se je še nekaj najbolj se z mano ukvarjal.(15) S tem, da ga je skoz zanimal in me je spraševal milijon vprašanj, pa temu nasvetov. Pri tem me je veliko spraševal,(16) potem pa sva se skup dogovorila kako naprej.(17) Pr men je	<i>Socialni delavec se je okvarjal z mano (15)</i> <i>Veliko me je spraševal-iskanje skupnih rešitev (16)</i> <i>Soustvarjanje (17)</i>	Socialni delavec me je skoz sprašval (13)če se strinjam s tem. (14) Js sem se mogu odločit, da grem na to šolo(15) in potem sem hodu skor cel šolski let. To da so me vključl je blo dobr.	<i>Iskanje rešitev (13)</i> <i>soustvarjanje rešitev (14)</i> <i>Končna odločitev na mladostnikovi strani (15)</i>

potem šola, kako se dela dežurstva, kako si ti napredoval, kaj si dobil dobrega zase.(30) ...dobesedno skupi sestavl urnik, plan za naprej.(31) Tukaj je spoštovanje(32). ampak se včasih zgodi, tisto da se s čim ne strinjaš pa ti ni to vredu. Tuki se najde srednja pot in na koncu pristaneš na tem. (33) ... vidiš da ti gre, to kar smo se zmenl si pa vesel.(34) Ti načrti gredo bolj z vseh strani. (35) Ti pa matični se dogovarjata, matični ti izpostavi točke kjer maš napake, ti rečeš kak bi to rešil, potem pa se	<i>napredek in osebna rast (30)</i> <i>soustvarjanje plana za naprej (31)</i> <i>spoštovanje (32)</i> <i>iskanje skupnih rešitev (33)</i> <i>uresničitev zastavljenih ciljev - aktivna vloga mladostnika(34)</i> <i>soustvarjanje rešitev (35)</i>	vzpostavu tud tist v čemer sm dobr.(18) Velikrat me je pohvalu(20) za kakšna dela. Naprimera ko smo kaj nrdil kar smo se zmenl in je blo to pozitivn (21), in me je potem pohvalu.	<i>Izpostavljanje močnih točk – perspektiva moči (19)</i> <i>Pohvala (20)</i> <i>Uresničevanje planov – aktivna vloga mladostnika (21)</i>		
--	--	---	---	--	--

	skupaj dogovorita kako bi bilo najboljše.(35)					
Osebnostne karakteristike socialnega delavca	V bistvu je moja vzgojiteljica bila ena izmed takih, ki so mi skoz stali ob strani.,(36) Recimo ko sem dobila oceno v šoli, ko sem izvedela za test, sem ji med poukom pisala kakšno oceno sem dobila. In ona je men tako pokazala da je zadovoljna z mano, ker mi je vedno takoj odpisala(37) in je bil sms npr. bravo, super, odlično (38) Ona je oseba s konkretnim karakterjem, ona je konkretno povedala kaj misli. (39)	<i>Podpora (36)</i> <i>Ažurnost (37)</i> <i>Pohvala (38)</i> <i>konkretno izražanje misli (39)</i> <i>lastne izkušnje (40)</i>	Dober stik z socialnim delavcem je bil ja in mora bit.(22) Pri socialnem delavcu sm cenu to da vse kar sm povedu je ostal nekak zaupno(23), kr on je vedu kr dost osebnih stvari o men. Pa tud to, da vse je vedu in vse si je zapomnu.(24) Ta zaupn odnos(25) je bil vredu, kr ko me je spraševal o šoli, k sm mu js reku, izpit bom meu nasledn mesec takrat pa takrat, on me je klicu takoj po izpitu (26) Njega je zanimal	<i>dober osebni stik (22)</i> <i>zaupnost podatkov (23)</i> <i>dosledno poslušanje (24)</i> <i>zaupen odnos (25)</i> <i>ažurnost (26)</i> <i>skrb (27)</i> <i>dober odnos (28)</i>	Socialni delavec je vredu in ima dober odnos do mene(16) Premestil me je na velik šol in mi hotu pomagat(17). Js ne morem zdržat v šoli. Najbolj mi je blo pomembn pr socialnih delavcih da niso pribijal kr neki, kar so rekl je tud držal.(18) to mi je blo uno vredu. To da so del odgovornosti dal name(19) je blo vredu, mi je blo vredu. Z socialnim delavcem sva bla velik na samem,(20)sva se tako menla, ni me motl da je prihahal domov(21) ...nikol obtoževal. (22) pohvalu me je dostkrat. (23)	<i>Dober osebni stik (16)</i> <i>Iskanje skupnih rešitev (17)</i> <i>Doslednost (18)</i> <i>odgovornost mladostniku (19)</i> <i>Individualen odnos (20)</i> <i>Terensko delo (21)</i> <i>Ne obsoja (22)</i> <i>Pohvala (23)</i>

	V stanovanjski skupini smo takrat imeli kar nekaj kadilcev in jaz takrat nisem kadila in nam je takrat vsem rekla, da je kadila že 20 let (40) in bila strastna kadilka. In tukaj pri tem in pri njej ni bilo tistega obtoževanja, in pridige(41) Vzgojiteljica je bila tako direktna(42). Ona je direkt povedala. Ona je velik tudi o svoji družini govorila in o seb(43) Bila je dostopna, (44)spontana(45), sprejemala me je takšno kot sem. (46) Všeč mi je bila njena odločnost(47) ter to, da je rada	<i>ne obsoja (41)</i> <i>direktnost (42)</i> <i>lastne izkušnje (43)</i> <i>dostopnost (44)</i> <i>spontanost, (45)</i> <i>sprejemanje - edinstvenost (46)</i>	o men kako mi gre, ko enga od mojih najbližnjih recimo ni. (27)A veš kaj, to je res neki dobrga On je pa tud bil tak kul (28)			
--	--	--	---	--	--	--

	pomagala(48). Hitr je bla recimo tam kjer jo rabiš.(49) Skoz si mel oporo(50), nikol ni si bil sam. Najbolj kar mi je pomenl je pohvala in zaupanje ko ga imaš Lahko se izpoveš osebi (51)	<i>odločnost (47)</i> <i>nudenje pomoči - empatija (48)</i> <i>ažurnost (49)</i> <i>Nudenje opore (50)</i> <i>Pohvala, Zaupanje (51)</i>				
sodelovanje	Zanimala se je glede šole, hodila je na sestank (52). Vzgojiteljica je imel tudi stike z mojo družino (53)	<i>s šolo (52)</i> <i>z družino (53)</i>	Mel sem stik z svetovalno službo na šoli(29) in s centom (30) ...spomnem se da je vključu tud druge vred z mano, moje prijatle,(31) ker	<i>svetovano službo na šoli (29)</i> <i>CSD (30)</i> <i>prijatelji (31)</i>	Socilani delavec je sodeloval tudi s starši(24). Na sestankih je bil vedno prisoten, tako v šoli (25)kot na centru.(26)	<i>s starši (24)</i> <i>s šolo (25)</i> <i>S csd (26)</i>

			dost se nas spozna od tam. In tako da nas je on vse združu in usmeru naprej. S tem sm dobu tud neko oporo. ...s starši je tud sodeloval, ampak ne velikrat, sam takrat ko so moral (32)	s starši (32)		
Ravnanje za naprej	Čeprav se že kar neki časa nisva slišale imam lepe spomine nanjo(54) in bi v določenih primerih odreagirala nad mojimi otroki isto kot vzgojiteljica z mano. (55) Z vzgojiteljico se ne slišva, pa sm ji hvaležna,(56) ker to kar sem jaz danes je tudi njena zasluga (57)	<i>Lepi spomini na socialno delavko (54)</i> <i>Znanje za ravnanje naprej v življenju (55)</i> <i>Hvaležnost (56)</i> <i>Osebnostna rast (57) – dosega zelenega cilja</i>	Preko tega sm dobil tud neki stvari, k jih cenim pr njem in sm jih vzel za življenje(33). Pohvale sem začel sprejemati kot to, da sam neki dosežem in je to zame pohvala(34)	vzor (33) uspeh ob lastnih ciljih (34)	S tem ko sva skupi iskala šolo (27), mi podal roko (28), me vedno vprašal kako sem (29), me spraševa kaj hočem..(30) Neki tega mi je ostal in mi naredu dober vtis.	<i>skupno iskanje rešitev (27)</i> <i>vljudnostne geste – neverbalna komunikacija(28)</i> <i>- zanimanje po počutju (29)</i> <i>- vključevanje (30)</i>

9.1.2.2. KODIRANJE (PROSTO PREPISOVANJE POJMOV, KI SE MI ZDIJO USTREZNI) – SOCIALNI DELAVCI

	Socialni delavec 1		Socialni delavec 2		Socialni delavec 3	
Vodila/ smernice za intervju	Izjave	Pojmi, kode	Izjave	Pojmi, kode	Izjave	Pojmi, kode
Opredelitev dobre prakse (splošno)	Ob opredelitvi primera dobre prakse v socialnem delu z mladimi, pomislim na gaussovo krivuljo. (1) ...ko mladostnik spremeni vedenje (2) s tvojo pomočjo in živi boljše zato ker si se ti vključil.(3) ...včasih je uspeh že če ni več nobene spremembe. (4) ...včasih so okoliščine da si ti lahko, če govoriva o osebnostnih lastnostih (5) in	<i>gaussova krivulja – normalna razdelitev (1)</i> <i>sprememba mladostnikovega vedenja (2)</i> <i>mladostnik zaživi boljše zaradi vključitve socialnega delavca (3)</i> <i>uspeh je že če ni nobene spremembe (4)</i> <i>osebnostne lastnosti (5)</i>	Primer dobre prakse. Kaj pa je dobra praksa...zame osebno je dobra praksa, praksa, ko nek primer pripelješ od začetka do konca – do dobrega zaključka.(1)	...dobra praksa je praksa, ko nek primer pripelješ od začetka do konca – do dobrega zaključka(1)	...primer dobre prakse jaz opredeljujem kot, najprej na timskih sestankih s ciljem pridobivanja čim več informacij o dosedanji obravnavi mladostnika.(1) ...delamo na šoli vabimo tudi prejšnjo šolo, svetovalne službe, razrednika ali razredničarko oz. tiste ki so prej delali z učencem,(2) ...vabimo starše, vabimo pa tudi center za socialno delo(3), da dobimo informacije, kaj se je do takrat dogajalo	pridobivanje čim več informacij o dosedanem procesu pomoči mladostnika (1) sodelovanje z prejšnjo šolo,svetovalno službo, razrednikom in ostalimi pomembnimi (2) sodelovanje s starši, centrom za socialno delo (3)

	teoretični podkovanosti,(6) ...pa bodo okoliščine ko ne boš mogel nič ali zelo malo narest iz tega dobre prakse. (7)	<i>teoretična podkovanost (6)</i> <i>obstajajo tudi manj uspešno zaključeni primeri (7)</i>			z družino in z mladostnikom.(4) /.../so tukaj zbrani anamnestični podatki, zbrana so vsa poročila inštitucij, ki so že prej obravnavale otroka, do tega našega individualnega programa(5), kjer si postavimo na podlagi vseh zbranih podatkov temeljne cilje, ...ker poleg tega, ko delamo z učencem, delamo tudi z družino, starši (6)in se običajno dobivamo na štirinajst dni. In to je potem individualno svetovanje staršem. (7) Kaznovanje in nagrajevanje.(8)	informiranje o družini in mladostniku (4) zbiranje pomembnih podatkov:: animistični podatki, zbrana vsa poročila,individualni i program (5) delo z učencem in starši, družino(6) individualno svetovanje (7) kaznovanje in nagrajevanje (8)
--	--	---	--	--	--	--

					...kjer nam starši sledijo, kjer smo mi enotni, je tudi večji uspeh. (9) Seveda obstajajo primeri, ki niso uspešni (10)	dobro sodelovanje s starši prinaša večji uspeh (9) obstajajo primeri, ki niso uspešno zaključeni (10)
Primer dobre prakse	...ta ki ga imam v mislih in je primer dobre prakse, saj se je vpisal na faks.(8) V tem primeru dobre prakse, ki ga opredeljujem je bilo tako, oče je bil odsoten v nekem delu. Ampak vseeno je ta relacija oče sin bila vredna.(9) In to se mi zdi omembne vredno. Tudi sedaj, po ločitvi z njegovo mamo, se mladostnik srečuje z očetom, ki živi z novo partnerico. Se videvata vsakodnevno, tako da ta mladostnik tako ne pogreša tistega lika identifikacije.	- vpis na faks (8) - mladostnik ima dober odnos z družino (9)	Primer, ki ga opredeljujem kot primer dobre prakse, je primer ki se je končal nedolgo nazaj. Mladostnica, ki je prišla kot 16 – letno dekle v stanovanjsko skupino, predvsem zaradi neuspešnega šolanja na gimnaziji. Izhajala je iz družine, v kateri je imela konfliktno odnose z očetom. Mama si je ustvarila družino na novo, ker se je počutila v tej družini nezaželeno je živela z očetom. Zaradi konfliktnih situacij z njim se je začasno preselila k babici, ki je živela sama. Odnos z očetom je bil napet predvsem zaradi prevelikih pričakovanj. V		... učenec, ki je prišel septembra k nam in je imel hude odpore do šolskega dela. Ob večjih zahtevah, zanj večjih zahtevah je reagiral z hudim termarjenjem , jokom, odklanjanjem dela, verbalnim nasiljem. Težava pa je v tem, da se učenec res težje zbere, počasi sodeluje in hitro, ga vse zmoti, tu je tudi koncentracija skrenljiva. Tako da vse to smo vzeli v zakup(10), ko smo videli, da je tudi predznanje pomanjkljivo in da potrebuje stalne vzpodbude in spremljanje pri delu.(11) Vsebinske	- edinstvenost (10) - vzpodbudno šolsko okolje (11)

	Drugo pa je, da je mama je zaščitniška, ampak po drugi strani, tukaj naj omenim da ima tudi mlajši nadzorstvo s strani centra za socialno delo, usmerjena v to, da sta naredila kriminalitetno dejanje, za katerega morata prevzeti posledice in se z njimi soočiti. (10) /.../po končani srednji šoli ni uspel takoj opraviti mature. V tem času ga je mama vzpodbujala(11), da je naredi maturo. Ta mama je zahtevala in ga motivirala da je naredil maturo.(12) To je zame malo drugačen profil mame, mame ki usmerja, teži svojemu otroku, če nekaj naredi mora za to odgovarjat, (13)drugače pa mora it delat na gradbišče.	<i>prevzemanje posledic in soočanje z njimi(10)</i> <i>vzpodbudno domače okolje(11)</i> <i>- mama ki nudi podporo (12)</i> <i>- prevzemanje odgovornosti (13)</i>	sodelovanju z njim, ni uspel priti na razgovor niti enkrat. Zato sem se odločil, da sam odidem na teren in obiščem očeta in babico pri kateri živi.(2) S tem sem dobil vpogled v to, kako mladostnica preživlja vikende. (3) Mladostnica je bila zelo prilagodljiva, samo če si ji zastavil jasne meje. (4) Ob prihodu v stanovanjsko skupino se je prepisala na drugo gimnazijo in uspešno, sureveno opravila gimnazijo.(4) V stanovanjski skupni je bila dobro integrirana. Z njo sem z lahkoto lahko vzpostavil osebni stik. (5) Nato se je mladostnica zaljubila. Osebno se mi zdi, da je bila to ljubezen iz koristi, saj je le tako lahko vikende preživljala	Terensko delo (2) stik z družino (3) Jasne meje(4) Uspeh v šoli (4) Dober osebni stik (5)	prilagoditve niso bile potrebne, bolj tole da si ga individualno vzpodbujal,(12) do tega da si tempo prilagodil njegovi počasnosti. Z krajšimi etapnimi cilji (13) z manj naloge. Ta učenec je moral ostajati tudi po pouku, na učnih urah(14), ker doma ni opravljal nalog in smo potem, upoštevajoč vseh faktorjev, ki sem jih naštel učencu potrebuje še sedaj, pa je sedaj april in smo dosegli, da redno dela domače naloge. Brez trmarjenja.(15) Z mamo smo bili tudi v dogovoru, da jo otrok pokliče, da pove kako mu je. Dogovor z mamo je bil, da šele ko opravi vso nalogo, lahko pride ponj.(16) Pripomoglo nam je tudi to, da smo uvedli mi rečemo temu zeleni trak,	- individualno delo(12) - kratkoročni cilji (13) - učne ure po pouku (14) - uspešno in samostojno opravljanje domače naloge (15) - dobro sodelovanje s starši-mamo(16)
--	---	---	--	--	---	---

	/.../Sedaj ta mladostnik dela in študira. S tem mu je privzgojila delovne navade.(14) /.../Če se sem samokritičen lahko rečem, da bi se ta primer dobro izteklo tudi brez mene. Pa brez mojega nadzorstva, ker ima mladostnik takšne okoliščine.(15) Ta primarna družina je bila odločilna. Ali pa zato, da je bil dober prvi vtis, ko sem jaz prišel k njemu v zapor. Dobro vzpostavljen osebni kontakt. (16) Mladostnika sem sprejel takšnega kot je (17), vreden osnova za dobro delo	- delavne navade (14) varovalni dejavnik je dom(15) dober prvi vtis in osebni stik (16) - sprejemanje mladostnika - edinstvenost (17)	pri fantu(6), ki je imel urejen dom. Kar pa je sama pogrešala. S tem pa se je izognila tudi vračanju za vikende domov k babici. Z njo sem imel vsekakor individualni odnos(7), kar pomeni da sem do nje bil tudi spoštljiv(8), jemal sem jo kot edinstveno(9). Metoda dela je bila predvsem individualna kot skupinska.(10) V tem primeru, bi lahko isto naredil, pa nebi bilo uspešno. (11)	življenje s fantom- vzpodbudno okolje (6) individualni odnos (7) spoštljivost (8) edinstvenost (9) metoda dela: individualna kot skupinska (10) Lahko bi bil to tudi primer slabe prakse (11)	kjer je učenec skupaj z učiteljem ki vodi učne ure, beležil koliko časa uporabi za to da začne delati in v kolikšnem času opravi nalogo.(17) Dodatno smo tole akcijo z zelenim trakom, ki jo je učenec zelo dobro sprejel, motivirali z nagrado.(18) Najprej smo postavili pet dni kontrole zelenega traka oz. po nekem času ko je že osvojil oz sprejel zeleni trak brez besed, ko so se začele učne ure, ga je vzel in začel beležiti, kdaj je začel in kdaj končal, po enem času smo začeli nagrajevati z dnevi, tako da zadnja naloga se izteče konec aprila. To pomeni da zmoro samostojno opravljati učne naloge in voditi evidenco zelenega traku, tako da ga počasi pripravljamo	-uspeh (17) nagrajevanje (18) - uspeh (19)
--	--	---	--	---	--	---

	Midva sva imela razgovore, pogovore, sproščene.(18) z mladostnikom pogovarjaš in ga informiraš (19) o stvareh, katere so nujne za razrešitev problema. Nato pa po končanem pogovoru si vzameš z mladostnikom še čas za pogovor o nogometu oz. tistemu kar je blizu mladostniku in kar on rad počne.(20) S tem vpelje tudi svoje veščine, nekaj svojega, svoje izkušnje.(21)	- sproščeni pogovori, razgovori (18) - informiranje (19) - pogovor o interesih (20) - veščine, izkušnje, del svojega (21)			na samostojno(20) delo doma s tem da naredimo z njim pogodbo (21), s tem je tudi mama seznanjena. V tej pogodbi pa je tudi opredeljeno časovni okvir, tudi zeleni trak še za doma, kako bo on to sam lahko peljal. Istočasno tudi še nagrade naprej. Ki jih bo mama v dogovoru z nami vodila naprej. Pogodba je vključitev varovalke, da bi učencu uspelo samostojno izvajati doma.(22) Tako da potem pričakujemo vpis naprej v srednjo šolo.(23)	- samostojnost (20) - mladostnik prevzeme odgovornost (21) - zaupanje v učenca (22) - nadaljnje šolanje (23)
Količinska opredelitev dobre prakse	Men osebno ni bilo težko najti primer dobre prakse in sem vedel kaj ti lahko o vsem tem povem. (22)	<i>primera dobre prakse ni težko najti(22)</i>	Opredelitev dobre prakse je težko vprašanje, ampak če pogledam v knjigo gostov, vidim da je takšnih primerov kar nekaj.(11)	primera dobre prakse ni težko najti (11)	Imam še veliko drugih primerov dobre prakse (24)	primera dobre prakse ni težko najti (24)

Teoretična znanja, veščine, vedenja	Če sem samokritičen imam dobre vzglede in se trudim delati čim boljše.(23) Strokovni delavec ki se trudi delati, dobro ali bolj oz. še bolj, kot je recimo že kdaj prej.(24) /../ se trudi, ki išče variante, ki so mu javna pooblastila orodje ali smernice znotraj česar on išče da bi lažje delal. (25) /../ ki bo zmeraj našel eno luknjo, znotraj javnih pooblastil, ki so zakonsko opredeljene, pa predvsem znotraj zakona.(26)	<i>samokritičnost in dobri vzgledi(23)</i> - delati vedno bolje (24) - javna pooblastila orodje ali smernice da bi lažje delal – pravni vidik(25) - najde luknjo znotraj pooblastil, ki so zakonsko opredeljena(26)	Do dobrega zaključka pa pridemo s pomočjo izkustva in znanja(12). /../ teorijo, ker izhajam iz več teoretičnih konceptov(13). Sicer pa so v ospredju izkustva, znanja in vedenja, katerih sem se naučil iz praktičnih primerov.(14) /.../Gabijini koncepti itd. Kljub temu, da jih ne poimenujem, so nekje v meni ozaveščeni. (15) Pomemben je/.../ prvi stik, stik(16) in zaupanje(17), ki si ga moraš pridobiti, da lahko delaš naprej. ...otroka naučimo soočiti se z realiteto,(18) odgovornostjo(19), da ve kaj želi in kaj mora sperejeti, odnose, da se lahko	izkustvo in znanje (12) Različni teoretični koncepti (13) vedenje iz praktičnih primerov (14) sodobni koncepti socialnega dela (15) Pomemben prvi stik (16) Zaupanje si je potrebno prej pridobiti (17) soočanje z realnostjo (18) odgovornostjo(19)	Z otrokom delamo individualno.(25) Upoštevam pri svojem delu navodila oz. znanja socialnega dela.(26) Prvo je seveda spoštovanje dostojanstva(27) vsakega, to je osnova vsega našega dela, čemur sledi tajnost(28), zaupnost,(29) pogosto se dela tudi posebej z otrokom ne samo v skupini.(30) Ali pa na skupnih razgovorih, tudi s ciljem pridobiti stik in zaupanje(31) Da so sprejeti(32), da pravila(33) veljajo za vse na šoli, in da smo zelo dosledni pri tem.(34) Cel sistem je tako naravnan, da otrok	- individualno delo(25) - navodila in znanja socialnega dela (26) - spoštovanje dostojanstva (27) - tajnost (28) - zaupnost (29) - individualno in skupinsko delo(30) - stik in zaupanje(31) - sprejetost(32) - pravila(33) - doslednost(34)
---	---	---	---	--	---	---

...mogoče samopodoba ali samokritičnost,(27). ki pa je lahko vzpodbuda k temu da se trudiš v tej smeri da delaš dobro, da res narediš vse tisto kar je prav.(28) /../ naredimo vse kar moramo in vse kar zmoremo.(29) To je ena od osnov za dobro prakso. Za dobro prakso da delaš čim bolj je lahko tudi stres (30) Tekom tega mladostnike informiran (31). Zato je pri tem delu z mladostniki pomembno, da imaš informacije in da jih lahko informiraš(32) Pri tem na kakšen način pa podajam te informacije, pa	<i>samopodoba in samokritičnost (27)</i> <i>delati dobro, narediti vse tisto kar je prav(28)</i> <i>- narediti vse kar moremo in vse kar zmoremo(29)</i> <i>- stres (30)</i> <i>- informiranje (31)</i> <i>- pridobivanje podatkov (32)</i> <i>teoretična podkovanost (33)</i>	spopade s svetom in situacijami. (20) uporabljam tudi različne tehnike, konkretno z otroki in mladostniki, s tem da otroku oz. mladostniku pokažeš da zna biti dober tudi na drugih področjih.(21) ... organiziral tudi izlet, odhod mladostnice domov. Kjer sem opazil še druge težave očeta (22) Poleg medinstitucionalnega sodelovanja(23) je moje delo zajemalo individualno delo (24), osamosvajanje.	samostojno življenje (20) uporaba tehnik – perspektive moči (21) terensko delo – organizacija izleta (22) Medinstitucionalno sodelovanje (23) Individualno delo(24)	sam začne prevzemati odgovornost (35) in da ga s tem vsakodnevno soočamo. Tudi konflikti če so, da se čimprej in takoj če se le da obravnavajo.(36) In da se tudi daje feedbacke spodbudne,(37) ogromno vzpodbud(38) kontrole. In potem tudi pridejo uspehi in to je to, bistvo, da otrok spozna, da zmore (39) To so takšni pomembni kratkotrajni cilji. (40)	- otrok sam prevzema odgovornost(35) - čimprejšnje razreševanje konfliktov(36) - dajanje feedbackov(37) - spodbude(38) - spoznanje otroka da zmore(39) - pomembni kratkotrajni cilji (40)
---	---	--	--	---	---

	mi je v pomoč teoretična podkovanost(33), Osebnostne lastnosti(34), osebni pristop(35), postavljanje meja(36) vsekakor ob pravem času. Mislím da so bistvene za dobro prakso teoretična podkovanost (37), ter neke osebnostne lastnosti (38) in želja delat dobro in v korist mladostnikom.(39) Imeti moraš rad svoje delo. (40) Pomemben je vsekakor prvi stik(41), stik in zaupanje(42) ki si ga moraš pridobiti, da lahko sploh delaš naprej. Neki mojga, da se	<i>osebnostne lastnosti (34)</i> <i>osebni pristop (35)</i> <i>postavljanje meja(36)</i> <i>teoretična podkovanost(37)</i> <i>osebnostne lastnosti (38)</i> <i>delo v korist mladostniku (39)</i> <i>imeti moraš rad svoje delo(40)</i> <i>- pomemben prvi stik (41)</i> <i>- zaupanje (42)</i> <i>veščine: Igranje družabnih iger (43)</i>				
--	---	---	--	--	--	--

	mladostniku prebližaš je tudi za tri štiri minutke igranje pink ponka. To je en od tehnik osebnega približevanja in s tem tudi osebni pristop.(43) Z mladostnikom sem zadnič igral biljard, z namenom da z njim vzpostavim sproščeno komunikacijo.(44) Ali pa, sem tudi že šel mladostnika iskat v vzgojni zavod in ga odplejal k rejnici, prav s tem namenom približati se mladostniku,(45)	Biljard - vzpostavitev sproščene komunikacije – osebnega stika (44) osebni stik - prevoz mladostnika (45)				
Osebnostne karakteristike socialnega delavca	Za primer dobre prakse mora biti že osebni pristop(46) tisti tapravi, se pravi da je zgovoren(47),	osebni pristop (46) zgovoren (47)				

	teksta mu ne manjka, torej komunikativen(48) , energičen(49) ter pristop, da dobi mladostnik takoj občutek, da je dobr sprejet.(50) V to pa tud js skušam vpeljevat te elemente naše teorije.(51) S tem, pa da si spontan(52) odprt(53), da mladostnik dobi občutek, da je sprejet, karkol je naredu(54) Ker mislim, da za primere dobre prakse se ti moraš ujet z mladostnikom. (55) Nekaj prinese tudi kilometrina in praksa (56)	Komunikativen (48) energičen(49) sprejetost mladostnika(50) elementi teorije socialnega dela (51) spontanost (52) odprtost (53) mladostniku dati občutek da je sprejet (54) dober stik (55) izkušnje in praksa (56)				
--	--	--	--	--	--	--

Koncepti in znanja drugih strok	Eno je praktično učenje (57), s čimer pa ima vlogo tudi teoretična podkovanost.(58) Meni osebno pride zelo prav teorija izbire in odgovornost zanje in odgovornost za dejanje. O tem se z mladostniki veliko pogovarjam.(59)	<i>praktično učenje(57)</i> <i>teoretična podkovanost (58)</i> <i>- teorija izbire in odgovornost zanje ter odgovornost za dejanje (59)</i>	Med teorijo uvrščam elemente naše stroke(25), elemente drugih strok (26)ter predvsem lastne in druge znanstvene paradigme. Poleg medinstitucionalnega sodelovanja(27) je moje delo zajemalo individualno delo(28) , kar pomeni nudenje psihosocialne pomoči z elementi družinske psihoterapije(29); za integracijo odrščanja, samostojnosti, samoaktualizacijo, samoosvajanje.	elementi socialnega dela(25) -elementi drugih strok(26) medinstitucionalno sodelovanje(27) individualno delo (28) -nudenje psihosocialne pomoči z elementi družinske psihoterapije(29)	Mi strokovni delavci gremo vsako leto ven, v drugo državo in si pogledamo kako stvari peljejo pri njih. (41)	strokovno izpopolnjevanje v tujini(41)
Dodatna izobraževanja, izpopolnjevanja	Pripravljenost za učenje in s tem za delo. (60) Če je kolektiv deluje vzpodbudno(61), da imaš dobre zgled(62), to	<i>Želja po dodatnem znanju in delu(60)</i> <i>vzpodbudno delavno okolje (61)</i> <i>dobri vzgledi (62)</i>	Tudi supervizija(30) za timski odnos je zelo pomembna, zaradi odgovornosti, odnosov ki vplivajo na osebnost strokovnjaka oz. socialnega delavca.	Supervizija (30)	... strokovni delavci gremo vsako leto ven, v drugo državo in si pogledamo njihovo institucionalno delovanje.	izobraževanje v tujini intervizije, supervizije, (42)

	prispeva k temu, da imaš več znanja(63) in s tem več primerov dobre prakse. Seveda sprotno izobraževanje ter supervizija in intervizija .(64)	<i>več znanja pomeni več primerov dobre prakse(63)</i> <i>sprotno izobraževanje, supervizija, intervizija (64)</i>			...supervizije, intervizije. (42)	
Sodelovanje	Za dober primer je seveda pomembno sodelovanje družine(65). Ena od osnovnih stvari je ali so starši sodelujoči, se veliko lažje dela z mladostnikom(66)	<i>Družina (65)</i> <i>- sodelujoči starši so v pomoč pri lažjem delu z mladostniki (66)</i>	Timsko sodelovanje je zelo pomembno, saj so ostali trije vzgojitelji prav tako pomembni za mladostnika in njegovo delovanje. To pomeni tudi to, da mladostnik gre po pravih stopinjah.(31) Pomembno je tudi delo s starši. (32) /.../ timske sestanke z šolo, centri za socialno delo, odvetniško pisarno, ter zdravniki v psihiatrični bolnišnici. (33)	...medinstitucionalno sodelovanje, timsko sodelovanje (31) sodelovanje z ostalimi vzgojitelji,, sodelovanje s starši (32) odvetniško pisarno, zdravniki v psihiatrični bolnišnici.,(33)	Kratkoročni razgovori potekajo z učencem, učiteljem, socialnim delavcem in starši. (43) *opis v: primeri dobre prakse (44)	Učenec, učitelj, socialni delavec, starši. (43) Šolo,razredniki, učitelji, csd, starši (44)

Delavno okolje	Naš oddelek si stoji ob strani in smo dobra ekipa. Čeprav če izhajam iz sebe, imam srečo da delam v dobrem kolektivu.(67) S pomočjo teorije seveda in sodelavcev ki prav tako opravljajo dobro prakso, medsebojno podeliš te izkušnje, če si v tako dobrem kolektivu kot jaz, kolektivu ki te vzpodbuja in ti je za vzgled. Še vedno bi dal osebnostnim naravnostim, osebni pristopi so pomembnejši od teoretični podkovanosti (69)	dober kolektiv in podpora sodelavcev(67) Vzpodbude in vzgled (68) Osebna naravnost in osebni pristopi so pomembnejši od teoretične podkovanosti (69)	Timsko sodelovanje je zelo pomembno, saj so ostali trije vzgojitelji prav tako pomembni za mladostnika in njegovo delovanje. To pomeni tudi to, da mladostnik gre po pravih stopinjah.(34)	Timsko sodelovanje(34) uspeh mladostnika je odvisen tudi od tega	/	
-----------------------	--	---	---	--	---	--

Vloga mladostnika	Vloga mladostnika, je aktivna (70) /.../seveda pa je pomembna še vloga, vzpodbuda družine in okolja, šole itd. (71)	<i>aktivna vloga (70)</i> <i>vloga in vzpodbuda družine, okolja, šole (71)</i>	/.../V stanovanjski skupini ostane ker se sam odloči za ta korak.(35) Iz stanovanjske skupine, je odšla na svojo željo. (36)	mladostnik se sam odloči da ostane v stanovanjski skupini (35) Odidejo na svojo željo (36)	S tem, otrok sprejme šolo kot prijazno, med učiteljem in učencem ni več takšnih konfliktnosti. Uspešen otrok ima večjo mero samospoštovanja, samozavesti, zaupanja vase. To je vzajemni proces, kajti otrok je tisti ki ima vse v rokah (45)	Otrok je tisti ki se samo odloči (45)
Stiki po zaključku procesa pomoči in podpore	Velikokrat se pa zgodi, da prihajajo mladostniki na center ko so stari že čez dvajset let Včasih pa me pride kdo sam pozdravit (72)	prihajanje na center tudi kasneje (72)	/../ Stik imava ohranjen še sedaj, se slišiva preko elektronske pošte. Povabila me je tudi na Finsko, tako da jo bom tekom tega leta obiskal.	Stik ohranjen še sedaj(37)		

9.1.2.3. KODIRANJE (PROSTO PREPISOVANJE POJMOV, KI SE MI ZDIJO USTREZNI) – PROFESORJI FSD

	Profesor 1		Profesor 2		Profesor 3	
Smernice/vodila za intervju	Izjave	Pojmi, kode	Izjave	Pojmi, kode	Izjave	Pojmi, kode
Opredelitev dobre prakse (splošno)	...dobra praksa pri delu z mladimi je tista praksa v kateri se sliši glas mladega človeka(1). Dobra praksa pri delu z mladimi se začne tako/./...pridružimo mlademu človeku.(2) In skupaj z njim vse, kar delamo, skupaj z njim postavimo.(3) ...dobra praksa z mladimi ljudmi, praksa ki se soustvarja(4) ...praksa v kateri jih odrasli vidimo od prvega trenutka naprej kot eksperte iz izkušenj. (5) In v kateri tudi mi odrasli sebe vidimo kot spoštljive in odgovorne zaveznike.(6)	sliši se glas mladega človeka (1) pridružimo se mlademu človeku (2) soustvarjamo z njim(3) praksa, ki se soustvarja (4) Odrasli vidimo otroka kot eksperta iz lastnih izkušenj (5) Odrasli so spoštljivi in odgovorni zavezniki(6)	...dobra praksa dela z mladimi tista, kjer mladi iz nekega odnosa s strokovnimi delavkami in delavci pridejo z nekaj več. (1) Se pravi ali z več spretnostmi ali z več možnostmi, s tem da se ji odpirajo neki novi pogledi v življenju, (2) ...nekaj od tega kar jim pomaga bolje preživeti, bolje živeti (3) Mladostniki se morajo znati soočati s svojim življenjem in nekaj it čez to življenje. (4) Bolj mi je šlo za to, da se njihov položaj spremeni v tem smislu, da lahko življenje bolj ugodno in bolj dostojanstveno preživijo (5)	mladi iz nekega odnosa pridejo z nekaj več(1) Z več spretnostmi in novimi pogledi (2) kar jim pomaga preživeti in živeti (3) soočanje z življenjem (4) Sprememba življenja – ugodnejše, dostojanstveno (5) Samostojnost(6)	...seveda tudi vse tiste izraze, ki tvorijo strokovni jezik socialnega dela, ki jih je skovala in razvila Gabi. (1) Torej delavni odnos(2), z vsem, z vzpostavljanjem osebnega stika(3) in tako naprej. In naš dogovorni pristop,(4) z tistimi petimi elementi : komunikacija,(5) razgovor(6), pogovor, (7)vloge(8)... Vendar vstopa v odnos z uporabnikom z izhodiščem da skupaj delata. Ne on strokovnjak za uporabnika, ampak	Strokovni jezik socialnega dela (1) Delovni odnos (2) Vzpostavljanje osebnega stika.(3) Dogovorni pristop (4) Komunikacija(5) Razgovor(6) Pogovor(7) Vloge(8) Soustvarjanje (9) Strokovnjak je odgovoren in spoštljiv zaveznik(10)

To se pravi, kot vidite, dobra praksa potrebuje zagotovilo, procesa da do dobre prakse sploh pride. (7) Predvsem vseh glasov udeleženi, in tudi nas starih seveda (8) Dobra praksa ni brez soustvarjalnega procesa(9) ,kjer se razišče kaj je sploh dobra praksa. Ker kaj je dobra praksa ne moremo vedet, dokler ne slišimo vse glasove. (11) socialni delavci bi morali biti nosilci tega sporočila, da se dobra praksa soustvarja.(12) Ker če govorimo o procesu soustvarjanja dobre prakse, potem tisto kar šteje so izkušnje, je delo. (13) So stvari, ki smo jih naredili in so stvari na katere se lahko ozremo.(14)	Dobra praksa potrebuje zagotovilo(7) Glas vseh udeleženi (8) Soustvarjalni proces (9) Raziskovanje kaj sploh je dobra praksa(10) Glas vseh (11) Dobra praksa se soustvarja (12) Dobra praksa se soustvarja – zato pa so pomembne izkušnje – delo (13)	Da so po eni strani samostojni(6), po drugi pa tudi to, da jih okolica ne zaničuje, da jih ne podreja.(7) Da dobijo neko vrednost o samem sebi, da cenijo sami sebe,(9) da si na nek način lahko tudi odpustijo(10), kakšno stvar iz preteklosti, ali da znajo razmerje do tistih odraslih vzpostaviti, ki so jih v preteklosti ogoljufali in slabo ravnali. (11) Da se znajo postaviti zase, zoperstaviti nekemu ki zlorablja, (12)	Da jih okolica ne zaničuje in ne podreja (7) Da dobi mladostnik vrednost(8) Ceni samega sebe(9) Odpuščanje samemu sebi (10) Postaviti razmerja v življenju(11) Postaviti zase in zoperstaviti (12)	skupaj z uporabnikom.(9) In da je on, torej strokovnjak, odgovoren in spoštljiv zagovornik, zaveznik otroka, mladostnika oz. uporabnika, torej odgovoren. (10) ...pravi Saleeby, ki ga Gabi citira, to so koncepti ki jih moram poznati,(11) Potem pa seveda, sledi trdo dela. (12) Ampak najprej jasni in razvidni koncepti, jasni in razvidni koncepti.(13) Torej, jaz kot strokovnjak, sem kompetenten. Vendar v svoje znanje ne verjamem, kot v resnico, ampak to je znanje iz katerega izhajam. (14) spoštljiv in odgovoren zaveznik in zagovornik(15), otroka, mladostnika,	Koncepti ki jih moramo poznati(11) Trdo delo (12) Najprej jasni in razvidni koncepti(13) Kompetentnost(14) Spoštljiv in odgovoren zaveznik in zagovornik (15) Ekspert iz izkušenj (16) Vloge v odnosu (17)
--	--	---	--	--	---

	Stvari v katerih smo skupaj povezani. Tako da, v delu z otroci in mladimi ljudmi, ko govorimo o soustvarjalnem procesu, na način da se pridružimo njihovi ekspertnosti, ekspertizmu, in njihovem razumevanju - se jim pridružimo z delom. (15) Ne z govorom ampak z delom, ki omogoči izkušnjo o resničnih sprememb.(16) Da se slišijo nove podpore, v delu. (17) To kar šteje v središču, nihče ne more nadomestiti živo izkušnjo z otrokom,(18) živo izkušnjo mladega človeka da šteje, da je osmišljen (19) in osmišlja svoje življenje,(20) in zato gre pri dobri praksi.	Dragocene izkušnje (14) Trdo delo (15) Delo, ki omogoči izkušnjo resničnih sprememb(16) Podpore v delu (17) Živa izkušnja z otrokom (18) Mlad človek ki šteje in je osmišljen (19)			uporabnika, ampak tudi resno jemanje tega, da je uporabnik izvedenec za svoj življenjski svet.(16) Torej uporabnik je, kot smo rekli v dogovornem pristopu, odgovoren za svoje življenje. Mi pa smo odgovorni za svoje strokovno znanje, in za svoj strokovni projekt, ki ga vodimo skupaj z uporabnikom oz. mladostnikom. (17)	
--	---	--	--	--	--	--

	Pri dobri praksi gre za to, da mladi ljudje.././, dobijo dobre izkušnje o smislu, procesu.(21) O smislu življenja(22), in orodja za reševanje problemov(23) ...druženje, mreženje, prijateljstvo, in to je vedno tu in zdaj. (24) Proces moramo vedno varovati tu v sedanjosti.(25)	Osmišljeno življenje (20) Pridobivanje dobrih izkušenj o smislu, procesu (21) Da mladi najdejo smisel življenja(22) Orodja za reševanje problemov (23) Druženje, mreženje,prijateljstvo (24) Proces varujemo v sedanjosti (25)				
Količina primerov	...mnogo oblik je dobre prakse,(26) mislim pa da je zelo malo dobre prakse, ki je soustvarjena z mladimi ljudmi. (27) Da je zelo malo oblik dobre prakse, ki nauči mladega človeka prevzeti	Mnogo je oblik dobre prakse (26) Zelo malo dobre prakse, ki se soustvarja (27) Malo je oblik dobre prakse, ki nauči mladostnika prevzeti	Jaz lahko rečem za večino primerov, s katerimi sem delala, da so primeri dobre prakse.	Večina primerov je dobre prakse (13)	Tukaj pa Vam lahko sedaj povem en primer iz realnosti, lahko jih navedem tudi več.(18) Lahko bi opisoval tudi kašen primer slabe prakse, ampak to bo drugič. (19)	Primeri dobre prakse – lahko jih navedem tudi več (18) Primer slabe prakse (19)

	svoj delež odgovornosti, ki je hkrati res sooblikovana. (28) Ogromno je dobre prakse v tem ustvarjanju možnosti za mlade ljudi,(29) ni pa dovolj dobre prakse v tem smislu, omogočiti proces rasti, v sooblikovanju v tem kaj dobra praksa sploh je. (30) Pa še en problem vidim, velik problem...Žal so dobre prakse, karkoli si že pod tem si predstavljamo, samo za izbrano populacijo. (31) ...definiciji dobre prakse pri delu z mladimi da se res naredi prostor za vse otroke. (32)	svoj delež odgovornosti(28) Ogromno dobre prakse – v ustvarjanju možnosti za mlade ljudi (29) Ni pa dovolj prakse v omogočanju rasti, soustvarjanju(30) Dobre prakse so samo za izbrano populacijo(31) Potrebno je narediti prostor za vse otroke (32)				
Konkreten primer dobre prakse	Zdaj največ izkušenj imam jaz pri delu z mladimi na šoli. To veste in največ izkušenj imam z res dobro prakso, pomoči učencev z učnimi težavami. Ker ta dobra praksa, ki je tudi sprejeta	Dobra praksa, sprejeta	Delala sem z dvema sestrama, ki sta ostale brez staršev, tri leta zelo intenzivno. Zaradi tega ker sta ostali brez signifikantnega odraslega. Imeli sta sicer babico, ampak ta		K meni je prišla gospa, stara 35 let stara, mati dveh otrok, poročena. Ki je prišla povedat, da meni, da njen mož pije. In da ne ve, kaj narediti. In jaz sem seveda ji zrecitiral, v	

kot dobra izkušnja,(33) v šolskem prostoru, je res dobra v tem, da smo proces pomoči učencev z učnimi težavami docela naslonili na njihovo sodelovanje (34) Oni so tisti, ki so definirali kaj je problem,(35) oni so tisti, ki so bili prvi v tem da so raziskovali zase, (36)prvi najmožnejši korak ki ga lahko naredijo, in oni so tisti ki so nas naučili kaj potrebujejo.(37) Namesto običajnega pridi sem, ti bom jaz povedal kaj boš naredil, kaj boš delal, kaj je tvoj problem, kako boš rešil stvari..smo se sedaj mi pridružili učencu.(38) In smo se vsi učili skupaj z njim. On se je učil kaj lahko od nas dobi, mi smo se učili kaj on lahko (39) in moram reči da so to fantastične izkušnje za teh osemnajst učencev, s katerimi smo delali. Vsi so sodelovali(40) in vsi so garali,(41) veste kako so garali. Največ so oni delali, ker so znali delat ker so bili na trdnih tleh. Ker so vedeli o čem	kot dobra izkušnja (33) Proces pomoči učencem je naslonjen na njihovem sodelovanju(34) Mladostnik definira problem(35) Raziskovanje (36) Mladostniki so definirali, kaj potrebujejo (37) Pridružiti se učencu (38) Skupno – vzajemno učenje (39) Sodelovanje (40) Garanje –trdo delo (41) Mladostniki so vedeli o	babica je bila že starejša, težko je zmogla samo sebe, kaj šele z dekleti ki sta bile stare šestnajst, sedemnajst let, takrat ko sem začela z njima delat. In tam je bilo zelo inenzivno in zelo konstantno delo.(14) Vsa tri leta, da sta nekako prišle v odraslost in da sta zmogle potem same svoja življenja. To je bilo čisto vsakdanje, bilo jih učit it domov in it z njimi skupaj kuhat pa pospravit stanovanje, pa učit kako z denarjem razpolagat, it v kino skupi, jih učit razmerja do fantov pa tako naprej. To je bilo čisto vsakdanje, tako sem se vključevala v njuno vsakdanje življenje.(15) Nič mi ni bilo težko pospraviti stanovanja ali pa okna pomiti ali pa kake take stvar, ker je pač bilo treba skupi z njim to počet(16). Ne pa jim pridigat kako to delat. Pa se spomnem recimo	Intenzivno in konstantno delo(14) Aktivno vključevanje v vsakdanje življenje (15) Soustvarjanje (16) Različne metode	kontekstu tistega koncepta dela, da imava tri možnosti.(20) Ena je da, ki je najmanj ustrezna, da se razveže ne da bi sploh še z možem kaj poskušala narediti, druga možnost je bila prav tako neustrezna, da se pač pri meni posvetuje in moža ne bo, s čimer tudi ne bomo nič rešili in tretja možnost, da pride z možem in bomo začeli vsi trije svetovalni razgovor.(21) Ona je takrat v prvi fazi povedala, da možne bo prišel, niti pod razno. Jaz sem takrat spoštoval njeno izjavo(22), in sem imel še par svetovalnih razgovorov z njo v naslednjih tednih.(23) Pri tem sem jo seznanil z vsemi vidiki, ona je predstavila svoj vidik. Pri tem je bilo popolnoma jasno, da je bila to njena zgodba in njen vidik, kar je vedela tako ona kot midva oba. S	Informiranje (20) Iskanje rešitve (21) Spoštovanje (22) Individualni Svetovalni razgovori (23) Informiranje (24)
--	---	--	--	---	---

	govorijo(42) ker so oni bili tisti nosilci temeljnega občutka lastne vrednosti(43) v tem sodelovanju. Vidite, če tako pomislim naprej, je dobra praksa z mladimi, je gotovo tista praksa ki prispeva, ki daje temeljne občutke lastne vrednosti,(44) ki prispeva k samozavesti(45) in ne z besedami, ti si vrede, ampak z izkušnjo(46) z delom,(47) dobra praksa je soustvarjena z delom, (49)ki omogoča to izkušnjo, neke novih virov moči(50) nekih novih talentov(51), nekih novih uspehov ki jih je otrok doživel.(52) In vidite dobra praksa za mlade ljudi v šoli, je gotovo tista praksa, ki zmore podpret in skrbet za mladega človeka,(53)	čem govori(42) Bili so nosilci temeljnega občutka lastne vrednosti (43) Dobra praksa prispeva k temeljnemu občutku lastne vrednosti(44) Samozavesti (45) Ne z besedami ampak z izkušnjo (46) Delom (47) Dobra praksa se soustvarja z delom (49) Izkušnja novih virov moči (50) Novih talentov(51) Novih uspehov otroka(52) Podpora in skrb za mladega človeka (53)	družga primera, enih skupin na osnovni šoli, kjer je prihajal do nekih težav. Pa sem vidla, da je čisto brezveze delat individualno z vsakim otrokom posebej, ker postajajo neke povezave in navezave med njimi. Pa smo tam potem naredili eno tako skupino kjer smo se velik pogovarjal, igral, hodl skupi ven enkrat na teden, pa je bilo to veliko bolj učinkovito kot delat z vsakim posebej recimo. Tega se kar dobro spomnem.(17) Potem se spomnem tudi kar nekaj primerov individualnih(18) kjer je bilo potrebno se iti zagovorništvo(19), kjer se otroke metal ven iz šol, po zelo majhnih napak, češ da bodo sedaj vzgled za vse ostale. Bomo tega ven vrgl, da potem ne bojo isto delali. Zato je bilo treba na šolo hoditi in se z ravnatelji pogovarjat, pa z učitelji in vse to	dela (17) Individualno delo(18) Zagovorništvo (19) Sodelovanje z ravnatelji, učitelji (20)	predpostavko, da ona trdi da mož ne bo prišel. Torej, kaj lahko naredi, s tem sem jo tudi seznanil z razveznim postopkom, in povedal da ona lahko tudi s tožbo doseže razvezo.(24) Kjer potem tudi ni potrebno njegovo sodelovanje z csd, torej z mano. Če pa bo sporazumna razveza, potem pa je potrebno tudi njegovo sodelovanje. In predpostavljala sva, da mož ne bo hotel sodelovati in sva iz tega izhajala v tisti prvi fazi. Potem pa, ko sva že zaključila prvo fazo, sem jaz še parkrat poskušal, če bi le pripeljala svojega moža. In res nekega dne je prišla in mi povedala, da je mož pristal in bo prišel na razgovor. In potem je bila situacija takšna. Tisti dan, ko sta prišla oba, sta potrkala na vrata, jaz sem odprl vrata in ona s širokim nasmehom mi ponudi roko. Jaz tudi s širokim	Neverbalna komunikacija (25) Vzpostavljen delovni odnos (26)
--	---	---	---	--	---	--

	In ki absolutno temelji na participaciji,(54) A veste nam se zgodi to, da preveč mladih ljudi od znotraj umre, se odpove temu. Lahko bi bili nosilci reševanja problema, nosilci smisla svojega življenja, in zato je tudi vsaka dobra praksa tudi praksa ki ima smisel,(55) kjer mladi ljudje vedo kam hočejo priti,(56) kjer vsakokrat raziščejo da je to možno. In seveda dobra praksa je zelo živa(57). V dobri praksi ne klikneš na noben gumb, ampak je vse potrebno še narediti v živem odnosu.(58)	Participacija otroka(54) Vsaka dobra praksa je praksa, ki ima smisel(55) Mladi vedo kam hočejo priti(56) Dobra praksa je zelo živa (57) Dobra praksa je soustvarjena v živem odnosu (58)	spreminjat, pa s socialnimi delavkami.(20) Takšnih primerov je bilo zelo veliko.		nasmehom ji ponudim roko.(25) Midva sva že imela pred tem vzpostavljen osebni stik in dogovor okoli delovnega odnosa oz. segmenta delovnega odnosa(26), ki sva ga imela ona in jaz. On pa je stal z pogledom usmerjenim v tla in odmaknjeno oz. brez stika sva si podala roke, torej nekdo bi rekel da je to bil profesionalna raven, ampak seveda, ta izraz sploh ni ustrezen. To je bila raven, seveda profesionalna je bila tudi z gospo, ampak profesionalna raven brez vzpostavljenega osebnega stika. Torej formalistična bi rekel, ne samo formalna ampak formalistična. No in potem smo se usedli. Mož in žena sta sedela takole v tisti pisarni, nasproti mene, jaz sem ju gledal. Mož je ves čas sedel s prikrižanimi rokami, s pogledom v tla, prav klasičen primer bi rekel – moja razlaga stvarnosti, zaprtosti,	Neverbalna komunikacija (27)
--	---	---	--	--	--	-------------------------------------

					nobenega stka med nama,(27) prav tisto šolski primer. Gospa pa odprta in me je gledala v oči itd. in je bila tudi gostobesedna itn. in sem jaz potem povedal, zakaj smo se dobili, Torej da slišimo še njegovo zgodbo in da če se bosta sporazumela, potem bi šli v sporazumno razvezo, če bosta imela kakšne druge želje, pa bomo seveda nadaljevali svetovalni proces itn. In vprašam moža, če se strinja in mož odgovori ja. In nato rečem če bi želel še kaj dodati, in on reče ne. In pravim a res ne bi želeli kaj dodati. In on pravi ne, saj sta se že vse dogovorila. In ko je rekel, ne sta se že vse dogovorila, sem jaz postal radoveden. No to ni bil nek strokovni impulz, ampak radoveden, ono človeško radoveden. Jaz postanem tako človeško radoveden, prav tisto. Poudaril bi človeški vidik, ker gre	
--	--	--	--	--	--	--

					predvsem za to, da jaz tega nisem igral. Ampak mene zares zanima kaj mislite sem mu rekel. To je bilo tisto, ker sem mu tako iz srca rekel. Tako z resnim zanimanjem. In on seveda takole sedi in gleda v tla ter pravi, ja saj ni važno. Js pa no, dajte res no, saj se nam nikamor ne mudi in pa tudi če to traja zdajle ne par minut, pa poveste karkoli. In takole sem nekako ono ne vrtal ampak izražal neko svojo radovednost in on takole v enem trenutku, dvigne pogled za drobec sekunde in to je bil prvi pomemben premik. In jaz potem takoj ne, no kr boste povedali pa to, in potem on še enkrat dvigne pogled za malo dlje časa pa pravi, a vas res zanima. Jaz pa ja res me zanima. In potem on tako se malo, bi rekel sprosti in potem spusti roke in me pogleda in začne pripovedovati.(28) In	Ekspert iz lastnih izkušenj (28) Poslušanje in biti slišan (29)
--	--	--	--	--	--	---

					pove takole dva do tri stavke in žena skoči in reče ni res. On se spet zapre in jaz pravim gospa, midva sva se sedajle že par tednov pogovarjala, zato vas sedajle prosim, poskuste sedajle poslušat.(29) In ona ja bom, in je zares. Ona od takrat naprej, ko je on pripovedoval svojo zgodbo, se ni več vpletla. Je mirno sedela in poslušala neglede na to, ali se strinjala ali ne, z njegovo platjo zgodbe. In on je potem pripovedoval svojo plat. Kako on vidi svojo družinsko plat. Poanta je, da je on pripovedoval svojo plat in mi smo takole obsedeli in sem rekel, zdaj če želita, jaz mislim, da bi bilo zelo fajn, če bi mi še nadaljevali z našimi razgovori. In bomo potem videli, kako bomo ravnali z razvezo itn. S tem sta se strinjala. Nato smo se dogovorili za naslednje srečanje, na katerega	Vzpostavljen stik – delovni odnos(30) Instrumentalna definicija problema (31) Svetovalni razgovori (32)
--	--	--	--	--	---	--

					sta prišla oba z nasmehom, roko k meni. In smo torej začeli delovni odnos mi trije.(30) Pred tem midva z gospo, potem še gospod in potem smo začeli. Pri tem če reflektiram, smo šli skozi instrumentalno definicijo problema,(31) smo se pogovorili kako ona dva vidita problem, vsak po svoje. Tako sta povedala vsak po svoje in sta se poslušala. In zdaj ta primer dobre prakse, je bil res primer dobre prakse. Potem se je zadeva veliko bolj stopnjevala, v zelo kratkem času smo namreč reformulirali naš odnos, da ne gre za razgovore ob postopku sporazumne razveze, ampak da smo začeli svetovalne razgovore(32) kako bi ona dva izboljšala partnerski odnose. In smo se jasno najprej razčlenili vprašanje uporabe alkohola, kjer se je izkazalo kmalu, da ta uporaba alkohola	
--	--	--	--	--	---	--

					oz zloraba je bila še na tako začetni stopnji, da ni bilo potrebno zdravljenje na fiziološkem smislu. Gospod je sicer popil par piv na dan, kar seveda ni nedolžna stvar seveda. Hočem reči vsaka stvar je resna. Ampak on je to opostil takoj. Začela sta reorganizirat svoje družinsko življenje in so začeli hodit na izlete, ker prej že dolgo niso hodli vsi štirje ob sobotah in nedeljah. Namesto piva, ki mu je zelo ustrezal pri pizzi, je pil hmelni napitek, o katerem sem mu pravil, kar je izražalo globoko resnost. Tukaj se je spremenil že kontekst, ker on ni spil pivo, da bi pozabil na ženo in njune odnose. Torej bi lahko pil pivo ob pizzi, ampak je šel toliko dosledno v to, da je pil brezalkoholno pivo. No in da skrajšam, zaključim. Mi smo potem vodili še nekaj tednov, mesecev svetovalne	Zaključek, evalvacija, proslava (33)
--	--	--	--	--	--	---

					razgovore na tej ravni, izboljševanje odnosov. Torej smo imeli delovni odnos, ko smo šli po korakih. In ko smo mi končali, in sem jaz kot socialni delavec izčrpal svoje potencialne, smo mi tudi zaključili. Čemur bi lahko rekli, zaključek, evalvacija in proslava.(33) Ona dva pa sta bila tako, bi rekel, zagreta in zavzeta po naših razgovorih, da sta želela še izboljšati partnerski odnos in sta potem še nadaljevala s kolegico, psihologinjo na našem centru, ki se je ukvarjala z družinskim svetovanjem. Še bolj poglobljeni in so potem nadaljevali še najmanj nekaj mesecev. To je bil res takšen primer dobre prakse, preden smo mi socialni delavci in svetovalci sploh imeli razvite te koncepte.	
--	--	--	--	--	---	--

	...socialno delo in v jeziku ki ga govorimo ima v temelju izhodišču za postavljanje projektov dobre prakse vse osnove. (65)	Socialno delo in v temelju – jeziku izhodišče za postavljanje primerov dobre prakse(65)	...nikogar ne presojam(27), ne obsojam(28). Jaz se borim za njihovo zaupanje, (29) zato da bodo on men zaupal, da bomo lahko skupi delal. (30) Vedno je potrebno vedeti za odnos, da je strokovni delavec strokovni delavec, mladostnik mladostnik, da je tukaj razlika(31) Seveda pa pri tem uporabimo teorije utemeljene v socialnem delu.(32) Socialno delo jaz vidim kot stroko, ali kot znanost in stroko ki deluje v korist ljudi(33) V tem smislu da ne vidi sebe na strokovnjaški način, torej kot nekoga, ki ve in zna in zna diagnosticirati ali kategorizirati ali pa pozna vse odgovore in tako naprej.(34)	Ne obsojam (28) Zaupanje, ki si ga je potrebno priboriti(29) Skupno delo (30) Jasni odnosi (31) Teorije socialnega dela (32) Delo v korist ljudi (33) Odstopi od moči (34) Sodelovalni, podporni odnos (35)	delovnega odnosa, namreč - instrumentalne definicija problema.(42) Spoštljivost(43) in individualno(44).. Načela so pa skupna. To sem hotel poudariti. Tudi če nekdo definira kot neprosto voljnega oz. prostovoljnega, seveda spet pod narekovaji, uporabnika, načela dela so enaka.(45) ...Jasno, da ga moremo tudi podpreti(46) in mu omogočiti prostor za okrevanje(47) ter vse ostalo in potem bo naredil nekaj zase.	Spoštljivost (42) Individualni pristop(44) Načela dela so enaka(45) Podpora (46) Prostor za okrevanje (47)
--	--	--	---	---	--	--

			Ampak je sposobno it v ta sodelovalni odnos z mladimi ljudmi, v sodelovalni odnos, ki je v bistvu podporni.(35) Se mi zdi, da delo mora biti predvsem tako da ljudi podpira v tem, da oni znajo potem sami najti svoje odgovore, sami najti svoje načine spopadanja s svojimi težavami.(36) V tem smislu tako podporno in pomočno.(38) teoretsko ozadje je seveda tipično socialno delavsko, to so seveda sodobni koncepti ki jih navaja Gabi(39) in seveda tudi druge, ki so nam v pomoč.(40) Sigurno se je v tem razvoju, no mogoče je zelo pomembno reči	Eksperti iz lastnih izkušenj (36) Podpora (37) Pomoč (38) Teoretsko ozadje je socialnodelovno – sodobni koncepti(39) Tudi druge teorije(40) Angažirano socialno delo – usmerjeno v skupnost (41) Skupnostno delo (42) Zastopnik		
--	--	--	---	--	--	--

			tudi o angažiranem socialnem delu, o tem da je potrebno biti v skupnost usmerjen. (41) Zelo pogosto je recimo, pri mladostnikih sploh, je pomembno skupnostno delo.(42) Se pravi, da nismo angažirani samo v tem neposrednem, individualnem stiku z mladostniki, ampak da delujemo v njegovi skupnosti in s tem seveda tudi širše.	mladega čkiveka v skupnosti in tudi širše(43)		
Koncepti in znanja drugih strok	Druge teorije, zdaj če omenim psihologi smo razvili teorije razvoja, adolescence, psihologijo družine,(66) ampak za našo temo, temo dobre prakse je ključno vprašanje kako jih uporabimo.(67) Veste dobra praksa je	Teorije razvoja, adolescence, psihologijo družine(66) Pomembno je kako jih uporabimo (67) Dobra praksa je	teoretsko ozadje je seveda tipično socialno delavsko, to so seveda sodobni koncepti ki jih navaja Gabi in seveda tudi druge, ki so nam v pomoč.(44)	Druga znanja(44)		

	izkušnja smiselnega dela (68) izkušnja samospoštovanja,(69) in ne pozabit večino teorij smo naredili odrasli brez mladih.(70)	izkušnja smiselnega dela(68) Izkušnja samospoštovanja (69) Večino teorij je narejenih brez mladih(70)				
Sodelovanje	Tudi v čisto konkretnem delu, kadar gre za učne težave. In mi lahko podelimo z družino in tudi moramo, (71)	Z družino(71)	S tem ne mislim samo institucije(45), ki se direktno ukvarjajo z mladimi, temveč tudi politika, ki načrtuje, še sploh recimo je treba opozarjat na mladinsko politiko(46), socialno politiko(47) ki daje in odvzema pravice.	Institucije(45) Mladinsko politiko(46) Socialno politiko (47)		
Team – delovno okolje	...timsko delo, ki zajema spreminjanje procesov(72) in pomeni udeležnost tudi mladih ljudi(73) ...timsko delo, ko gre za participacijo vseh udeleženi (74)in ne samo da zberemo mnenja vseh , ampak da vsa mnenja uporabimo v	Timsko delo, ki zajema spreminjanje procesov (72) Udeleženost tudi mladostnikov(73) Timsko delo ki vključuje participacijo vseh udeleženi (74)	Glede timskega sodelovanja, da je primer uspešno rešen, je čisto odvisno, za kakšne težave gre.(48) Skupnostnih projektov ne moreš voditi sam, moraš zelo dobro sodelovati z ostalimi institucijami ali pa z ostalimi sodelavci in sodelavkami v svojem timu. (50)	Odvisno za kakšne težave gre (49) Potrebno je sodelovanje v timu glede na situacijo(50)	Osebnost in Tomas Gordon/./,reče ni idealnega učitelja. O trem govorim ni idealnega, popolnega socialnega delavca ki bi bil popolen, ki bi obvladoval, oz ne vem kaj delal s čustvi in ne vem kaj delal z metodami itd.(48) Mi smo ljudje in kot	Ni popolnega socialnega delavca (48)

	soustvarjanju, koraku naprej v procesu pomoči. (75)	Mnenja uporabijo v soustvarjanju, koraku za naprej v procesu pomoči (75)			ljudje smo vpeti, pri tem omenjam prepričanja in stališča ter vsakdanji življenjski svet in seveda smo strokovnjaki.	
--	---	--	--	--	--	--

9.1.3. UREJANJE POJMOV V HIERARHIJO

Pojme prikazujem v nadaljevanju tako, da z odebelenim tiskom poudarim izjave, ki so se ponovile v kontekstu pri dveh ali vseh udeleženi v raziskavi. Z podčrtanim tiskom pa sem prikazala izjave ki so se ponovile največkrat v celotnem kontekstu povedanega. Ostale izjave so ostale nespremenjene.

Na koncu vsake izjave je navedena oznaka, kateri izmed udeležencev je to izrekel.

9.1.3.1. UREJANJE POJMOV V HIERARHIJO – MLADOSTNIKI

Opredelitev primera dobre prakse

- **PRIMER DOBRE PRAKSE (M-1, M-2, M-3)**
- NEPRIČAKOVAN USPEH (M-1)
- REŠENA STANOVANJSKA SITUACIJA (M-1)
- S FANTOM ŽIVIVA SKUPAJ- PARTNERSKI ODNOS (M-1)
- KARIERA – DOHODEK (M-1)
- SPREJEMANJE ODGOVORNOSTI (M-1)
- **OSEBNO ZADOVOLJSTVO (M-1, M-3)**
 - VZGOJITELJICA ME JE PODPRLA - PODPORA (M-1)
 - TRDO DELO – SOUSTVARJANJE (M-1)
- SKUPNO VESELJE – PROSLAVLJANJE USPEHOV (M-1)
 - OSEBNA RAST (M-1)
- POISTOVETENJE Z MLADOSTNIKOM (M-2)
- POTREBNO JE ZNANJE (M-2)
- KAJ Povedat – KOMUNIKACIJA(M-2)
 - INFORMIRANJE (M-2)
 - POGOVOR (M-2)
 - ZAUPNOST – ZAUPNOST POGOVORA (M-2)
 - INDIVIDUALNI ODNOS Z MLADOSTNIKOM (M-2)
 - ODKRIT POGOVOR – ISKRENOST (M-2)
- PRIMER DOBRE PRAKSE NI DA DELAŠ KAR DRUGI REČEJO (M-3)
- URESNIČITEV ŽELJA- POTENCIALOV (M-3)
- MANJ UR V ŠOLI – NEZADOVOLJSTVO IN ODPOR DO ŠOLE (M-3)

Izkušnje s svetovalno službo

- PODPORA SOCIALNEGA DELAVCA (M-1),
- POHVALE IN NAGRAJEVANJE (M-1),
- **RAZUMEVANJE-DOBER ODNOS (M-1,M-2,M-3)**
- SKUPEN JEZIK – VZPOSTAVITEV ODNOSA (M-1,)
- DOGOVOR Z SOCIALNIM DELAVCEM (M-1,)

- ZAUPANJE (M-1,)
- **SPOŠTOVANJE (M-1,M-3)**
 - KONSTRUKTIVNA KRITIKA (M-1)
 - PODPIRANJE ODLOČITVE – PERSPEKTIVA MOČI (M-1)
 - AKTIVNO POSLUŠANJE TER BITI SLIŠAN (M-1)
- **POGOVOR (M-1, M-2)**
 - INDIVIDUALNI ODNOS (M-1)
- **ZAUPEN ODNOS (M-2, M-3)**
 - INFORMIRANJE IN USMERJANJE (M-2)
 - ZAUPANJE IN VERA VAME (M-3)
- DOSLEDNOST (M-2)
- JEMANJE RESNO (M-3)
 - TERENSKO DELO (M-3)
- ZAVZEMANJE ZA MLADOSTNIKOV NAPREDEK (M-3)
 - ZAUPNOST PODATKOV (M-3)

Glas mladostnika

- TIMSKI SESTANEK (M-1,)
- NUJNA PRISOTNOST VSEH UDELEŽENIH V PROCESU POMOČI (M-1)
- NAPREDEK IN OSEBNA RAST (M-1,)
- **SOUSTVARJANJE PLANA ZA NAPREJ (M-1,M-2)**
 - SPOŠTOVANJE (M-1,M-3)
- **ISKANJE SKUPNIH REŠITEV (M-1,M-2,M-3)**
- **URESNIČITEV ZASTAVLJENIH CILJEV (M-1,M-2)**
- **SOUSTVARJANJE REŠITEV (M-1,M-3, M-3)**
- AKTIVNA VLOGA MLADOSTNIKA (M-2)
 - POHVALA (M-2)
 - SOCIALNI DELAVEC SE JE UKVARJAL Z MANO – INDIVIDUALNI ODNOS (M-2)
 - IZPOSTAVLJANJE MOČNIH TOČK – PERSPEKTIVA MOČI (M-2)
- KONČNA ODLOČITEV NA MLADOSTNIKOVI STRANI (M-3)

Osebnostne karakteristike socialnega delavca

- PODPORA (M-1,)
- **AŽURNOST (M-1, M-2)**
- **POHVALA (M-1,M-3)**
- KONKRETNO IZRAŽANJE MISLI (M-1)
- LASTNE IZKUŠNJE (M-1)
- **NE OBSOJA (M-1,M-3)**
- DIREKTNOST (M-1)
- DOSTOPNOST (M-1)
- SPONTANOST (M-1)

- SPREJEMANJE - EDINSTVENOST (M-1)
- ODLOČNOST (M-1)
- NUDENJE POMOČI (M-1)
- NUDENJE OPORE - EMPATIJA (M-1)
- DOBER OSEBNI STIK (M-2)
 - ZAUPNOST PODATKOV (M-2)
 - DOSLEDNO POSLUŠANJE (M-2)
- **ZAUPEN ODNOS (M-1, M-2)**
- SKRB (M-2)
- VSE JE VEDEL IN VSE SI JE ZAPOMNIL (M-2)
- **DOBER ODNOS (M-2, M-3)**
- DOBER OSEBNI STIK (M-3)
 - ISKANJE SKUPNIH REŠITEV (M-3)
- DOSLEDNOST (M-3)
- ODGOVORNOST MLADOSTNIKU (M-3)
 - INDIVIDUALEN ODNOS (M-3)
 - TERENSKO DELO (M-3)

Sodelovanje

- **S ŠOLO (M-1, M-2, M-3)**
- **Z DRUŽINO, S STARŠI (M-1, M-2, M-3)**
- **CSD (M-1, M-2, M-3)**
- **PRIJATELJI (M-2)**

Ravnanje za naprej

- LEPI SPOMINI NA SOCIALNO DELAVKO (M-1)
- ZNANJE ZA RAVNANJE NAPREJ V ŽIVLJENJU (M-1)
- HVALEŽNOST (M-1)
 - OSEBNOSTNA RAST – DOSEGA ŽELENEGA CILJA (M-1)
- VZOR (M-2)
- USPEH OB LASTNIH CILJIH (M-2)
- SKUPNO ISKANJE REŠITEV (M-3)
- VLJUDNOSTNE GESTE – NEVERBALNA KOMUNIKACIJA (M-3)
- ZANIMANJE PO POČUTJU (M-3)
- VKLJUČEVANJE (M-3)

9.1.3.2. UREJANJE POJMOV V HIERARHIJO – SOCIALNI DELAVCI

Opredelitev dobre prakse

- GAUSSOVA KRIVULJA – NORMALNA RAZDELITEV (SD-1)
 - SPREMEMBA MLADOSTNIKOVEGA VEDENJA (SD-1)
- MLADOSTNIK ZAŽIVI BOLJŠE ZARADI VKLJUČITVE SOCIALNEGA DELAVCA (SD-1)
- USPEH JE ŽE ČE NI NOBENE SPREMEMBE (SD-1)
 - OSEBNOSTNE LASTNOSTI (SD-1)
 - TEORETIČNA PODKOVANOST (SD-1)
- **OBSTAJAJO TUDI MANJ USPEŠNO ZAKLJUČENI PRIMERI (SD-1, SD-2, SD-3)**
- DOBRA PRAKSA JE PRAKSA, KO NEK PRIMER PRIPELJEŠ OD ZAČETKA DO KONCA – DO DOBREGA ZAKLJUČKA (SD-2)
 - SODELOVANJE S PREJŠNJO ŠOLO, SVETOVALNO SLUŽBO, RAZREDNIKOM IN OSTALIMI POMEMBNI MI (SD-3)
 - SODELOVANJE S STARŠI, CENTROM ZA SOCIALNO DELO (SD-3)
 - INFORMIRANJE O DRUŽINI IN MLADOSTNIKU (SD-3)
- ZBIRANJE POMEMBNIH PODATKOV (SD-3)
- DELO Z UČENCEM IN STARŠI, DRUŽINO (SD-3)
 - INDIVIDUALNO SVETOVANJE (SD-3)
- KAZNOVANJE IN NAGRAJEVANJE (SD-3)
- DOBRO SODELOVANJE S STARŠI PRINAŠA VEČJI USPEH (SD-3)

Primer dobre prakse

- VPIS NA FAKS (SD-1)
- PREVZEMANJE POSLEDIC IN SOOČANJE Z NJIMI (SD-1)
 - VZPODBUDNO DOMAČE OKOLJE (SD-1)
- MAMA KI NUDI PODPORO (SD-1)
 - PREVZEMANJE ODGOVORNOSTI (SD-1)
- DELAVNE NAVADE (SD-1)
 - **DOBER PRVI VTIS IN OSEBNI STIK (SD-1, SD-2)**
- SPROŠČENI POGOVORI, RAZGOVORI (SD-1)
 - INFORMIRANJE (SD-1)
- POGOVOR O INTERESI H (SD-1)
- VEŠČINE, IZKUŠNJE, DEL SVOJEGA (SD-1)
- TERENSKO DELO (SD-2)
 - STIK Z DRUŽINO (SD-2)
- JASNE MEJE (SD-2)
- USPEŠNO PREŠOLANJE (SD-2)

- **VZPODBUDNO OKOLJE – VAROVALNI DEJAVNIK (SD-1, SD-2, SD-3)**
- **INDIVIDUALNI ODNOS (SD-2, SD-3)**
 - SPOŠTLJIVOST (SD-2)
- **EDINSTVENOST (SD-1, SD-2, SD-3)**
 - METODA DELA: INDIVIDUALNA KOT SKUPINSKA (SD-2)
- KRATKOROČNI CILJI (SD-3)
- UČNE URE PO POUKU (SD-3)
- USPEŠNO IN SAMOSTOJNO OPRAVLJANJE DOMAČE NALOGE (SD-3)
 - DOBRO SODELOVANJE S STARŠI-MAMO(SD-3)
- USPEH (SD-3)
- NAGRAJEVANJE (SD-3)
- SAMOSTOJNOST (SD-3)
 - MLADOSTNIK PREVZEME ODGOVORNOST (SD-3)
- ZAUPANJE V UČENCA (SD-3)
- NADALJNJE ŠOLANJE (SD-3)
- **PRIMERA DOBRE PRAKSE NI TEŽKO NAJTI (SD-1), (SD-2), (SD-3)**

Teoretična znanja, veščine, vedenja

- SAMOKRITIČNOST IN DOBRI VZGLEDI(SD-1)
- DELATI VEDNO BOLJE (SD-1)
- JAVNA POOBLASTILA ORODJE ALI SMERNICE DA BI LAŽJE DELAL – PRAVNI VIDIK (SD-1)
- NAJDE LUKNJO ZNOTRAJ POOBLASTIL, KI SO ZAKONSKO OPREDELJENA (SD-1)
- SAMOPODOBA IN SAMOKRITIČNOST (SD-1)
- DELATI DOBRO, NAREDITI VSE TISTO KAR JE PRAV (SD-1)
- NAREDITI VSE KAR MOREMO IN VSE KAR ZMOREMO (SD-1)
- STRES (SD-1)
 - INFORMIRANJE (SD-1)
 - PRIDOBIVANJE PODATKOV (SD-1)
 - TEORETIČNA PODKOVANOST (SD-1)
 - OSEBNOSTNE LASTNOSTI (SD-1)
- **OSEBNI PRISTOP (SD-1, SD-2)**
- POSTAVLJANJE MEJA (SD-1)
- DELATI DOBRO IN V KORIST MLADOSTNIKA (SD-1)
- IMETI MORAŠ RAD SVOJE DELO(SD-1)
- POMEMBEN PRVI STIK (SD-1)
 - VEŠČINE SOCIALNEGA DELAVCA (SD-1)
- **ZAUPANJE (SD-1, SD-2, SD-3) ZAUPNOST (SD-2, SD-3)**
 - IZKUSTVO IN ZNANJE (SD-2)
 - RAZLIČNI TEORETIČNI KONCEPTI (SD-2)
 - VEDENJE IZ PRAKTIČNIH PRIMEROV (SD-2)
 - SODOBNI KONCEPTI SOCIALNEGA DELA (SD-2)

- SOOČANJE Z REALNOSTJO (SD-2)
 - ODGOVORNOSTJO (SD-2)
- SAMOSTOJNO ŽIVLJENJE (SD-2)
 - UPORABA PERSPEKTIVE MOČI (SD-2)
 - MEDINSTITUCIONALNO SODELOVANJE (SD-2)
 - INDIVIDUALNO IN SKUPINSKO DELO(SD-3)
 - NAVODILA IN ZNANJA SOCIALNEGA DELA (SD-3)
 - SPOŠTOVANJE DOSTOJANSTVA (SD-3)
- SPREJETOST(SD-3)
- PRAVILA(SD-3)
- DOSLEDNOST(SD-3)
 - OTROK SAM PREVZEMA ODGOVORNOST (SD-3)
- ČIMPREJŠNJA RAZREŠEVANJE KONFLIKTOV (SD-3)
- DAJANJE FEEDBACKOV(SD-3)
- SPODBUDE(SD-3)
- SPOZNANJE OTROKA DA ZMORE(SD-3)
- KRATKOTRAJNI CILJI (SD-3)
 - RAZLIČNE TEHNIKE, KONKRETNO Z OTROKI – PERSPEKTIVA MOČI (SD-2)

Osebnostne karakteristike socialnega delavca

- OSEBNI PRISTOP(SD-1)
- ZGOVOREN(SD-1)
- KOMUNIKATIVEN(SD-1)
- ENERGIČEN(SD-1)
- SPREJETOST(SD-1)
 - ELEMENTI TEORIJE SOCIALNEGA DELA (SD-1)
- SPONTANOST (SD-1)
- ODPRTOST (SD-1)
- DOBER STIK (SD-1)
 - PRAKSA (SD-1)

Koncepti in znanja drugih strok

- PRAKTIČNO UČENJE
- TEORETIČNA PODKOVANOST(SD-1)
- TEORIJA IZBIRE IN ODGOVORNOST ZANJE TER ODGOVORNOST ZA DEJANJE(SD-1)
 - ELEMENTI SOCIALNEGA DELA(SD-2)
 - ELEMENTI DRUGIH STROK(SD-2)
 - MEDINSTITUCIONALNO SODELOVANJE(SD-2)
- NUDENJE PSIHO SOCIALNE POMOČI Z ELEMENTI DRUŽINSKE PSIHOTERAPIJE(SD-2)
- STROKOVNO IZPOPOLNJEVANJE V TUJINI(SD-3)

Dodatna izobraževanja, izpopolnjevanja

- **DODATNO ZNANJE (SD-1,SD-3)**
- VZPODBUDNO DELAVNO OKOLJE (SD-1)
- VEČ ZNANJA POMENI VEČ PRIMEROV DOBRE PRAKS(SD-1)
 - **SPROTNO IZOBRAŽEVANJE, SUPERVIZIJA, INTERVIZIJA (SD-1, SD-2, (SD-3)**
- IZOBRAŽEVANJE V TUJINI(SD-3)

Sodelovanje

- DRUŽINA(SD-1)
- SODELUJOČI STARŠI SO V POMOČ PRI LAŽJEM DELU Z MLADOSTNIKI(SD-1)
 - MEDINSTITUCIONALNO SODELOVANJE, TIMSKO SODELOVANJE (SD-1)
- SODELOVANJE Z OSTALIMI VZGOJITELJI (SD-2)
 - SODELOVANJE S STARŠI(SD-2)
- UČENEC, UČITELJ, SOCIALNI DELAVEC, STARŠI (SD-3)

Delovno okolje

- PODPORA SODELAVCEV (SD-1)
- DOBER KOLEKTIV (SD-1)
 - VZPODBUDE IN VZGLED (SD-1)
 - TIMSKO SODELOVANJE(SD-2)
- USPEH MLADOSTNIKA JE ODVIŠEN TUDI OD TEGA (SD-2)

Vloga mladostnika

- AKTIVNA VLOGA (SD-1)
 - VLOGA IN VZPODBUDA DRUŽINE, OKOLJA, ŠOLE – VAROVALNI DEJAVNIK (SD-1)
- MLADOSTNIK SE SAM ODLOČI DA OSTANE V STANOVANJSKI SKUPINI (SD-2)
- MLADOSTNIK ODDIDE NA SVOJO ŽEJO (SD-2)
- OTROK JE TISTI KI SE SAMO ODLOČI (SD-3)

Stiki po zaključku procesa podpore in pomoči

- PRIHAJANJE NA CENTER TUDI KASNEJE (SD-1)
- STIK OHRANJEN ŠE SEDAJ (SD-2)

9.1.3.3. UREJANJE POJMOV V HIERARHIJO – PREDAVATELJI NA FAKULTETI ZA SOCIALNO DELO

Opredelitev dobre prakse

- SLIŠI SE GLAS MLADEGA ČLOVEKA (P-1)
- PRIDRUŽIMO SE MLADEMU ČLOVEKU (P-1)
 - **SOUSTVARJANJE Z MLADOSTNIKOM (P-1, P-3)**
- PRAKSA, KI SE SOUSTVARJA (P-1)
 - **ODRASLI VIDIMO OTROKA KOT EKSPERTA IZ LASTNIH IZKUŠENJ (P-1, P-3)**
 - **ODRASLI SO SPOŠTLJIVI IN ODGOVORNI ZAVEZNIKI (P-1, P-3)**
- DOBRA PRAKSA POTREBUJE ZAGOTOVILO(P-1)
- GLAS VSEH UDELEŽENIH (P-1)
 - **SOUSTVARJALNI PROCES (P-1, P-2)**
- RAZISKOVANJE KAJ SPLOH JE DOBRA PRAKSA(P-1)
- DOBRA PRAKSA SE SOUSTVARJA(P-1)
- ZATO PA SO POMEMBNE IZKUŠNJE – DELO(P-1)
- DRAGOCENE IZKUŠNJE (P-1)
 - **TRDO DELO (P-1, P-3)**
- DELO, KI OMOGOČI IZKUŠNJO RESNIČNIH SPREMEMB(P-1)
 - PODPORE V DELU (P-1)
- ŽIVA IZKUŠNJA Z OTROKOM (P-1)
- MLAD ČLOVEK KI ŠTEJE IN JE OSMIŠLJEN (P-1)
- OSMIŠLJENO ŽIVLJENJE (P-1)
- ORODJA ZA REŠEVANJE PROBLEMOV (P-1)
- DRUŽENJE, MREŽENJE, PRIJATELJSTVO (P-1)
- PROCES VARUJEMO V SEDANJOSTI (P-1)
- MLADI IZ NEKEGA ODNOSA PRIDEJO Z NEKAJ VEČ(P-2)
- Z VEČ SPRETNOSTMI IN NOVIMI POGLEDI (P-2)
- KAR JIM POMAGA PREŽIVETI IN ŽIVETI (P-2)
- SOOČANJE Z ŽIVLJENJEM (P-2)
- SPREMEMBA ŽIVLJENJA – UGODNEJŠE, DOSTOJANSTVENO (P-2)
- DA JIH OKOLICA NE ZANIČUJE IN NE PODREJA (P-2)
- DA DOBI MLADOSTNIK VREDNOST(P-2)
- CENI SAMEGA SEBE(P-2)
- ODPUŠČANJE SAMEMU SEBI (P-2)
- POSTAVITI RAZMERJA V ŽIVLJENJU(P-2)
- POSTAVITI ZASE IN ZOPERSTAVITI (P-2)
 - STROKOVNI JEZIK SOCIALNEGA DELA (P-3)
 - VZPOSTAVLJANJE OSEBNEGA STIK . (P-3)
- DOGOVORNI PRISTOP (P-3)
- KOMUNIKACIJA(P-3)
- RAZGOVOR(P-3)

- POGOVOR(P-3)
- VLOGE(P-3)
- SOUSTVARJANJE (P-3)
- KONCEPTI KI JIH MORAMO POZNATI(P-3)
- NAJPREJ JASNI IN RAZVIDNI KONCEPTI (P-3)
- KOMPETENTNOST (P-3)

Količina primerov

- MNOGO JE OBLIK DOBRE PRAKSE (P-1)
- ZELO MALO DOBRE PRAKSE, KI SE SOUSTVARJA (P-1)
 - MALO JE OBLIK DOBRE PRAKSE, KI NAUČI MLADOSTNIKA PREVZETI SVOJ DELEŽ ODGOVORNOSTI(P-1)
- OGROMNO DOBRE PRAKSE – V USTVARJANJU MOŽNOSTI ZA MLADE LJUDI (P-1)
- NI PA DOVOLJ PRAKSE V OMOGOČANJU RASTI, SOUSTVARJANJU(P-1)
- DOBRE PRAKSE SO SAMO ZA IZBRANO POPULACIJOP-1)
- POTREBNO JE NAREEDITI PROSTOR ZA VSE OTROKE (P-1)
 - **VEČINA PRIMEROV JE DOBRE PRAKSE (P-2, P-2, P-3)**
- PRIMER SLABE PRAKSE (P-3)

Konkreten primer

- DOBRA PRAKSA, SPREJETA KOT DOBRA IZKUŠNJA (P-1)
 - PROCES POMOČI UČENCEM JE NASLONJEN NA NJIHOVEM SODELOVANJU(P-1)
 - MLADOSTNIK DEFINIRA PROBLEM(P-1)
- RAZISKOVANJE (P-1)
 - **INSTRUMENTALNA DEFINICIJA PROBLEMA (P-1, P-3)**
- PRIDRUŽITI SE UČENCU (P-1)
- SKUPNO – VZAJEMNO UČENJE (P-1)
 - GARANJE –TRDO DELO (P-1)
- MLADOSTNIKI SO VEDELI O ČEM GOVORIJO (P-1)
- BILI SO NOSILCI TEMELJNEGA OBČUTKA LASTNE VREDNOSTI (P-1)
- DOBRA PRAKSA PRISPEVA K TEMELJNIM OBČUTKOM LASTNE VREDNOSTI(P-1)
- SAMOZAVESTI (P-1)
 - NE Z BESEDAMI AMPAK Z IZKUŠNJO (P-1)
- DOBRA PRAKSA SE SOUSTVARJA Z DELOM (P-1)
- IZKUŠNJA NOVIH VIROV MOČI (P-1)
- NOVIH TALENTOV (P-1)
- NOVIH USPEHOV OTROKA (P-1)
- PODPORA IN SKRIB ZA MLADEGA ČLOVEKA (P-1)

- PARTICIPACIJA OTROKA (P-1)
- VSAKA DOBRA PRAKSA JE PRAKSA, KI IMA SMISEL (P-1)
- MLADI VEDO KAM HOČEJO PRIT (P-1)
- DOBRA PRAKSA JE ZELO ŽIVA (P-1)
- DOBRA PRAKSA JE SOUSTVARJENA V ŽIVEM ODNOSU (P-1)
 - INTENZIVNO IN KONSTANTNO DELO (P-2)
- AKTIVNO VKLJUČEVANJE V VSAKDANJE ŽIVLJENJE (P-2)
 - SOUSTVARJANJE (P-2)
 - RAZLIČNE METODE DELA (P-2)
 - INDIVIDUALNO DELO (P-2)
- ZAGOVORNIŠTVO (P-2)
 - SODELOVANJE Z RAVNATELJI, UČITELJI (P-3)
 - INFORMIRANJE (P-3)
- ISKANJE REŠITVE (P-3)
- SPOŠTOVANJE (P-3)
 - INDIVIDUALNI SVETOVALNI RAZGOVORI (P-3)
- NEVERBALNA KOMUNIKACIJA (P-3)
- VZPOSTAVLJEN DELOVNI ODNOS (P-3)
 - EKSPERT IZ LASTNIH IZKUŠENJ (P-3)
- POSLUŠANJE IN BITI SLIŠAN (P-3)
 - VZPOSTAVLJEN STIK – DELOVNI ODNOS (P-3)
- SVETOVALNI RAZGOVORI (P-3)
- ZAKLJUČEK, EVALVACIJA, PROSLAVA (P-3)

Teoretična podkovanost

- DOBRA PRAKSA SE SOUSTVARJA (P-1)
- TEMELJI NA ETIKI UDELEŽENOSTI –PARTICIPACIJI VSEH (P-1)
- DOBRA PRAKSA ZAHTEVA SPREMEMBO PARADIGME (P-1)
- MALO VEMO MLADIH PO SEBI, KER VSA ZNANJA SO ZNANJA ODRASLIH (P-1)
- VSE KAR VEMO O MLADIH – GOVORI PROTI NJIM (P-1)
- SOCIALNO DELO IN V TEMELJU – JEZIKU IZHODIŠČE ZA POSTAVLJANJE PRIMEROV DOBRE PRAKSE (P-1)
- ANGAŽIRANOST (P-2)
 - ODPOVEDATI SE MOČI (P-2)
- BREZ PRIDIG (P-2)
- BREZ PRESOJANJA (P-2)
- TRDO DELO (P-2)
- JASNE VLOGE IN JASNE MEJE V ODNOSU (P-2)
- NE PRESOJAM (P-2)
- NE OBSOJAM (P-2)
- ZAUPANJE, KI SI GA JE POTREBNO PRIBORITI (P-2)
 - SKUPNO DELO (P-2)
- JASNI ODNOSI (P-2)

- TEORIJE SOCIALNEGA DELA (P-2)
- DELO V KORIST LJUDI (P-2)
- SODELOVALNI, PODPORNİ ODNOS (P-2)
 - EKSPERTI IZ LASTNIH IZKUŠENJ (P-2)
 - PODPORA (P-2)
- POMOČ (P-2)
- TEORETSKO OZADJE JE SOCIALNODELOVNO – SODOBNI KONCEPTI (P-2)
- TUDI DRUGE TEORIJE(P-2)
- ANGAŽIRANO SOCIALNO DELO – USMERJENO V SKUPNOST (P-2)
- ZASTOPNIK MLADEGA ČLOVEKA V SKUPNOSTI IN TUDI ŠIRŠE(P-2)
 - VZPOSTAVLJEN DELOVNI ODNOS(P-3)
- NAŠE KOMPETENCE (P-3)
- VLOGA (P-3)
- ODGOVORNOST(P-3)
 - VZPOSTAVLJEN OSEBNI STIK(P-3)
 - ZAUPNI ODNOS(P-3)
- UPORABNIK GOVORI RESNICO (P-3)
- JEMANJE RESNO MLADOSTNIKOVE REALNOSTI (P-3)
 - INSTRUMENTALNA DEFINICIJA PROBLEMA (P-3)
 - SPOŠTLJIVOST (P-3)
 - INDIVIDUALNI PRISTOP(P-3)
- NAČELA DELA SO ENAKA(P-3)
 - PODPORA (P-3)
- PROSTOR ZA OKREVANJE(P-3)

Koncepti drugih strok

- TEORIJE RAZVOJA, ADOLESCENCE, PSIHOLOGIJO DRUŽINE (P-1)
- POMEMBNO JE KAKO JIH UPORABIMO(P-1)
- DOBRA PRAKSA JE IZKUŠNJA SMISELNEGA DELA(P-1)
- IZKUŠNJA SAMOSPOŠTOVANJA (P-1)
- VEČINO TEORIJ JE NAREJENIH BREZ MLADIH(P-1)
- DRUGA ZNANJA (P-2)

Sodelovanje

- Z DRUŽINO (P-1)
- INSTITUCIJE (P-2)
- MLADINSKO POLITIKO(P-2)
- SOCIALNO POLITIKO (P-2)

Vzpodbudno delovno okolje

- TIMSKO DELO, KI ZAJEMA SPREMINJANJE PROCESOV (P-1)
- UDELEŽENOST TUDI MLADOSTNIKOV (P-1)
- TIMSKO DELO KI VKLJUČUJE PARTICIPACIJO VSEH UDELEŽENIH (P1)
- MNENJA UPORABIJO V SOUSTVARJANJU, KORAKU ZA NAPREJ V PROCESU POMOČI (P-1)
- ODVISNO ZA KAKŠNE TEŽAVE GRE (P-2)
- POTREBNO JE SODELOVANJE V TIMU GLEDE NA SITUACIJO (P-2)
- NI POPOLNEGA SOCIALNEGA DELAVCA (P-3)

9.2. DRUGE DEL RAZISKAVE

9.2.1. VPRAŠALNIK ZA INTERVJU Z VSEMI UDELEŽENIMI V RAZISKAVI

- Kaj si mislite o teh rezultatih?
- Ali se s čim ne strinjate?
- Bi želeli še kaj dodati, pripomniti?

9.2.2. ZAPISI – ODGOVORI INTERVJUVANJCEV

• INTERVJU 1 – MLADOSTNIK

Ja, strinjam se z vsem, kar smo povedali. Izpostavila bi samo to, da je najpomembnejše to, da te ljudje spoštujejo in sprejmejo takšnega, kot si.

• INTERVJU 2 – MLADOSTNIK

Pa ja, vse, kar si povedala, bolj ali manj drži.

Jaz vem, da bi bil dober socialni delav'c, ker vem, kako bi delal. Že zaradi tega skozi kar sem sam šel.

- **INTERVJU 3 – MLADOSTNIK**

Ne, nič ne bi dodal.

- **INTERVJU 4 – SOCIALNI DELAVEC**

Da, bolj ali manj se strinjam z vsem navedenim. So pa to res spodbudni podatki. Pa še ena refleksija na naše oz. moje delo. Pričujoč tem podatkom pa le socialni delavci ne delamo tako slabo, kot se vedno navaja v medijih. Opažam pa, da smo opredelili primere dobrih praks kar dosti enotno. Kar se mi zdi v redu.

- **INTERVJU 5 – SOCIALNI DELAVEC**

Zanimivi in spodbudni podatki. Res zanimivo. Podatke bi bilo fino predstaviti še kje drugje, ne samo tukaj.

Da, tudi to je res, ni idealnega socialnega delavca.

- **INTERVJU 6 – SOCIALNI DELAVEC**

Podatki so zelo pozitivno naravnani. Nič posebnega me pri njih ni presenetilo.

- **INTERVJU 7 - PROFESOR NA FAKULTETI ZA SOCIALNO DELO**

Podatki, ki ste jih dobili, so res spodbudni. Mladi ljudje morajo dobiti dovolj izkušenj z življenjem, soustvarjanjem in artikuliranjem pomena vsaj delčka tega, kar dela in kar se z njim dogaja. Saj je usmerjenost v prihodnost mogoča, le če se čutiš kompetentnega, da jo spreminjaš.

Avtonomija in občutek lastne vrednosti otroku omogočata, da načrtuje prihodnost, ker zna in zmore načrtovati spremembe v prihodnosti.

In še enkrat, delu z mladimi ljudmi se moramo pridružiti, ker dobra praksa z mladimi ljudmi je praksa, ki se soustvarja. In dobra praksa se zahteva s spremembo paradigme.

- **INTERVJU 8 - PROFESOR NA FAKULTETI ZA SOCIALNO DELO**

Tukaj nimam nič za spreminjat. Odgovori so takšni, kot so. Tako so primere dobre prakse opredelili sami mladostniki.

Opazila sem, da mladostniki veliko omenjajo odnos, zaupanje, spoštovanje itd., medtem ko so socialni delavci bolj osredotočeni na samo strokovno plat dela socialnega dela in se ne dotikajo toliko vprašanja odnosa.

- **INTERVJU 9 - PROFESOR NA FAKULTETI ZA SOCIALNO DELO**

Zanimivo je že to, da so se vsi mladostniki opredelili kot primer dobre prakse.

To, da mladostniki v ospredje postavljajo vrednoto spoštovanja in zaupanja, me ni prav nič presenetilo.

Tukaj so opisani res samo primeri dobre prakse. Kar se vidi po podatkih, ki ste jih dobili. Zanimivo bi bilo raziskati še kakšen drug vidik, ki se povezuje s primeri dobre prakse.

10. POVZETEK

V teoretičnem uvodu diplomske naloge povezujem dve temi; temo mladosti in temo sodobnih konceptov socialnega dela. Z njuno povezavo sem želela prikazati, kako pomembno je, da se vedno znova prepletata.

V teoretskem uvodu predstavim tudi opredelitve dobrih praks v literaturi. Le-te razdelim na konceptualne opise dobrih praks (kjer so v ospredju že koncepti socialnega dela in drugih strok) ter opisne primere dobrih praks (kjer so v ospredju sami opisi). Na koncu vseh teh opredelitev podam lastno mnenje, ki ga opredelim tudi kasneje v razpravi.

Empirični del naloge je sestavljen iz dveh faz. V prvi fazi me je zanimalo, kako posamezni udeleženci v raziskavi (mladostniki, socialni delavci in predavatelji na Fakulteti za socialno delo) opredeljujejo primer dobre prakse. V drugem delu sem pridobljene rezultate predstavila vsem udeleženiim v raziskavi, ter pri tem želela ugotoviti, kakšno mnenje imajo o teh rezultatih. Zanimalo me je, ali bi pri tem še kaj izpostavili oziroma dodali. V drugem delu se je izkazalo, da so mladostniki, socialni delavci in predavatelji na Fakulteti za socialno delo, ki so bili udeleženi v mojo raziskavo, nad rezultati navdušeni. Rezultati so se jim zdeli zanimivi, spodbudni in po njihovem mnenju predstavljajo pomemben prispevek v stroki socialnega dela. S predstavitvijo rezultatov sem udeleženiim tako neposredno omogočila refleksijo lastnega dela.

Rezultati so pokazali, da primerov dobrih praks ne moremo opredeliti z enoznačno definicijo, temveč da je za to potrebnih več tem, ki se med seboj dopolnjujejo in si hkrati nasprotujejo. Predavatelji na Fakulteti za socialno delo, socialni delavci in mladostniki primere dobre prakse opredeljujejo vsak na svoj način, pri tem pa so opazne skupne in stične točke; pri uporabi sodobnih konceptov socialnega dela, opredelitvi dobre prakse, pomenu sodelovanja, da je primer uspešno zaključen, pomenu osebnostnih karakteristik socialnih delavcev ter spodbudno delovno okolje, ki pripomore k primeru dobre prakse.

Največkrat uporabljene vrednote in pojmi skozi pregled literature dobre prakse socialnega dela in raziskave vseh udeležениh so bile: zaupnost, spoštovanje, pravica do sodelovanja – soustvarjanja, medinstitucionalno sodelovanje, enake možnosti, informiranost, upoštevanje različnosti, participacija uporabnikov, dogovor o sodelovanju, individualen pristop, skupnostno socialno delo, upoštevanje perspektive moči, antidiskriminatorno sodelovanje itd.

V socialnem delu, imamo na voljo sodobne koncepte socialnega dela ter besede, ki nam pomagajo ubesediti, kaj delamo, in imamo teoretično in praktično znanje, ki ga je možno prevesti v ravnanje in podeliti z ljudmi.

Pomembno je, da v odnos z uporabnikom vstopamo kot spoštljivi in odgovorni zavezniki, iz česar izhajam in povezujem z ugotovitvami raziskave; kako pomemben je živ odnos z mladostnikom, odnos iz katerega vsak udeleženec pride z nekaj več (več moči, kompetenc, znanj itd.).

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana *Sabina Jager* vpisana na Fakulteto za socialno delo Univerze v Ljubljani v študijskem letu 2006/2007 kot redna študentka izjavljam, da sem diplomsko nalogo z naslovom **Socialno delo z mladimi /opredelitev dobre prakse/** napisala samostojno, s korektnim navajanjem virov ob pomoči mentorice dr. Nine Mešl.

Datum: 2.7.2012

Podpis: