

# ENOTNI V MLADINSKEM DELU

Priročnik za medinstitucional-  
no sodelovanje  
v mladinskem delu

Estera KÖVÉROVÁ



# Enotni v mladinskem delu

Priročnik za medinstitucionalno sodelovanje  
v mladinskem delu

**Esterá Kövérová**



Publikacija je podprta s projektom Street Counselor 2.0, ki ga financira program Erasmus+ „KA2A Partnerstva za sodelovanje v mladinskem sektorju“ in ga upravlja NIVAM – Nacionalni inštitut za izobraževanje in mladino.



Financovaný  
Európskou úniou

## **ENOTNI V MLADINSKEM DELU**

Priročnik za medinstitucionalno sodelovanje v mladinskem delu

**Estera Kövérová**

Oblikovanje in grafična postavitev: Rado Bielený

ISBN 978-80-972358-5-7

EAN 9788097235857

<https://mladezulice.sk>

Vse pravice pridržane. Noben del te knjige se ne sme reproducirati, shranjevati v informacijskih sistemih ali prenašati v kakršni koli obliki ali na kakršen koli način – elektronsko, mehansko, s fotokopiranjem, snemanjem ali kako drugače – brez predhodnega pisnega soglasja imetnika avtorskih pravic.

## VSEBINA

1. **Partnerstvo** [5](#)
2. **Motivacija za sodelovanje v projektu** [9](#)
3. **IZVEDBA PROJEKTA** [10](#)
4. **Možne koristi in tveganja pri svetovalnem delu kv organizacijah, i zagotavljajo vsem dostopne storitve za otroke in mladino, ugotovljene med projektom** [11](#)
5. **Metode in pristopi pri delu s tveganim vedenjem** [13](#)
6. **Večinstitucionalno sodelovanje** [22](#)
7. **Zaključek** [49](#)



## 1. PARTNERSTVO

Projekt, na katerem temelji ta priročnik, je bil izveden v sodelovanju organizacij za mladej iz treh evropskih držav z raznolikimi kulturnimi konteksti in tradicijami mladinskega dela: Slovaške, Slovenije in Islandije. Vse tri organizacije povezujejo skupna načela delovanja – delujejo z mladimi v popoldanskem času, izvajajo preventivne in razvojne dejavnosti, mladim omogočajo glas in prostor za sodelovanje ter gradijo odnose in občutek varnosti.

Na Islandiji se ta vrsta dela izvaja neposredno v šolah po pouku (opið hús fyrir ungmenni). V Sloveniji poteka v obliki odprtih mladinskih centrov in terenskega dela kot del **mladinskega dela**, medtem ko ima na Slovaškem obliko **nizkopražnih programov**<sup>1</sup> v klubih in na ulici. Vse te pobude kažejo na dostopnost storitev za mlade.

S skupnim delom so organizacije, vključene v projekt, skušale raziskati, kako lahko organizacije te vrste v posameznih nacionalnih kontekstih sodelujejo z drugimi akterji, ki delajo z mladimi.

1 Nizkopražni program pomeni na tem mestu program, ki je „dostopen“ vsem ranljivim posameznikom (npr. brezdomnim osebam ali uporabnikom drog), v kontekstu mladinskega dela to pomeni, da so storitve in nestrukturiran varni prostor dostopni vsem mladim določene starosti (10 do 20 let), ne glede na njihove talente, sposobnosti, religijo ali druge karakteristike. Z drugimi besedami je program dostopen vsaki mladi osebi določene starosti in neorganizirani mladini. Ko torej v članku govorimo o „nizkopražnem programu“ v kontekstu mladinskega dela, mislimo na tu opisan pristop.

## 1. 1. Organizacija Zavod Bob

Zavod Bob je bil ustanovljen leta 2007 in ima status organizacije, ki deluje v javnem interesu na področju mladinskega dela. Organizacija deluje predvsem v Ljubljani, kjer si prizadeva razvijati svoje metode mladinskega dela z združevanjem organizacij, ki delajo z mladimi. Leta 2015 je prejela tudi državno priznanje za prispevek k razvoju mladinskega sektorja. Zavod Bob je zato uveljavljen in iskan center za mlade, zlasti za tiste, ki so izpadli iz formalnega izobraževalnega sistema ali se soočajo z različnimi oblikami prikrajšanosti. S pomočjo inovativnih rešitev celostno podpira mlade pri ustvarjalnem izražanju, socialni integraciji ter razvoju socialnega podjetništva, s čimer jim omogoča priložnosti za samouresničitev.

Organizacija se specializira za mladinsko delo, neformalno izobraževanje in razvoj izkušenj mladih, ulično delo z mladimi, kulturne dejavnosti, socialno podjetništvo ter zagotavljanje aktivnega sodelovanja mladih v družbenih dogajanjih.

Poleg tega je vodilna organizacija na področju participativnega načrtovanja in upravljanja javnih zelenih površin. Dejavno je tudi na področju **gledališča zatiranih (Theatre of the Oppressed)**, ki s pomočjo umetniškega aktivizma obravnava vprašanja, dileme in oblike zatiranja posameznikov in skupin. Zavod Bob je relevanten sogovornik v dialogu z oblikovalci javnih politik. Zavod Bob zato sodeluje z javnimi institucijami, kot so **Mestna občina Ljubljana, Ministrstvo za vzgojo in izobraževanje in Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje** (z njegovimi izpostavami).

Zavod Bob deluje tudi na nacionalni in mednarodni ravni – je aktiven član nacionalnih mrež in del dveh mednarodnih mrež: **Dynamo International** (mednarodna mreža terenskih (socialnih) delavcev) in **IGA Garden Network** (mreža urbanih vrtov).

Dejavnosti zavodavključujejo različne ciljne skupine – predvsem mlade, ki potrebujejo individualno podporo in/ali svetovalne storitve. Organizacija je razvila različne strategije za podporo mladim. Glavne so naslednje:

1. **Osnovne svetovalne storitve** neposredno v mladinskih centrih.
2. **Mreža organizacij**, ki nudijo specializirano svetovanje na posameznih področjih (npr. zasvojenost, (spolna) zloraba). Če ima mlad človek težave na določenem področju, Zavod Bob sodeluje z organizacijami, ki so specializirane za to področje, ter vzpostavi most med mladim in strokovnjakom druge organizacije (npr. s povezovanjem, spremljanjem).

3. **Mobilna psihosocialna podpora** v okviru mreže mladinskih centrov, ki nudi podporo mladim in mladinskim delavcem. Individualno svetovanje je namenjeno mladim, starim od 10 do 29 let, ki v času stiske iščejo sogovornika. Udeležujejo se ga lahko mladi, vključeni v programe mladinskih centrov v Ljubljani. Teme pogosto vključujejo duševno zdravje in spoprijemanje z izzivi ali življenjskimi težavami. Podpora je namenjena tudi mladinskim delavcem, zlasti v zahtevnejših situacijah – tvegano vedenje mladih, stres, nasilje v intimnih odnosih, zlorabe. Organizacija išče najustreznejše načine dela z mladimi preko individualnih pogovorov, svetovanja v mladinskih centrih ali z organizacijo usposabljanj za mladinske delavce. Razvija načrte pomoči mladim in po potrebi vključuje državne in nevladne organizacije.

## 1. 2. Organizácia Mládež ulice (Slovaška)

Organizacija nudi nizkopražne storitve ter družinsko in individualno svetovanje za mlade in družine z otroki. Intervencije so usmerjene v iskanje virov moči in krepitev mladih v zahtevnih življenjskih situacijah. Poleg klubskih in svetovalnih dejavnosti delo organizacije obsega tudi izvajanje nizkopražnih in terenskih storitev. Strokovni delavci so prisotni na mestih, kjer se mladi srečujejo in preživljajo prosti čas po pouku – na igriščih, v skejt parkih, na ulicah. Pomoč družinam se lahko izvaja tudi v naravnem okolju njihovega doma ali v svetovalnici organizacije. Temeljno načelo dela je **nižanje vstopnega praga** in zagotavljanje dostopnih storitev. Na primer, kadar je za družino prevelika ovira obisk svetovalnega centra ali druge podpirne institucije, organizacija nudi svetovanje neposredno v domačem okolju (Hercog, 2009).

Organizacija se osredotoča na **specifično** in **nespecifično preventivo**. Nespecifična preventiva zajema ustvarjanje varnega klubskega okolja za otroke in mlade. V klubu imajo mladi priložnost vzpostavljati prijateljske odnose z vrstniki, razvijati socialne veščine in preživljati prosti čas na način, ki ga sami izberejo. Klubske dejavnosti so manj strukturirane, da bi bile mladim privlačne kot protiutež visoko strukturiranemu času, ki ga preživljajo v šoli. Klub je namenjen otrokom in mladim, starim od deset do osemnajst let. Njegova nizkopražna narava je zagotovljena z dejstvom, da je **brezplačen, anonimen in ne zahteva redne udeležbe**. Na voljo so namizne igre, PlayStation, biljard in namizni nogomet. Klub običajno vodita dva mladinska delavca, usposobljena na področjih pomožnih poklicev (psihologija, socialno delo, pedagogika ipd.). Klub je odprt vsak delovni dan, razen petka, od 14.00 do 19.00, in odprt za vse otroke, ne glede na njihov kraj stalnega prebivališča.

**Specifična preventiva** se izvaja ciljno – v klubu, na terenu, preko osnovnih šol ali v sodelovanju z drugimi organizacijami, s katerimi organizacija sodeluje. Znotraj nizkopražnega kluba mladi implicitno ali eksplicitno odpirajo različne teme, ki so del nji-

hovega vsakdana. Na primer: uporaba spletnih zmenkarskih platform, uživanje energijskih pijač ali vprašanja spolnosti. Nespecifična preventiva opozarja na tveganja, hkrati pa odpira tudi prijetne vidike določenih tveganih vedenj. Glavni pristop temelji na deljenju pozitivnih informacij z mladimi, ne zgolj negativnih ali zastrašujočih. Razpravljajo o razlogih za tvegano vedenje. Mladi so čim bolj celovito seznanjeni z vsemi okoliščinami, posledicami in alternativami tveganega vedenja, pri čemer **odgovornost za odločitev vedno ostaja pri mladem posamezniku**. Pri delu se uporabljajo skupinska dinamika in vrstniško učenje, ki sta bistveni sestavini klubskega dela. Mladi se učijo različnih veščin in odnosov do lastnega telesa in zdravja v vsakodnevnih situacijah, na primer med igro v klubu. Organizacija ustvarja strukturirane in ciljno usmerjene dejavnosti le na tiste teme, ki jih mladi sami – eksplicitno ali implicitno – odprejo, ne pa na teme, za katere bi organizacija menila, da jih je treba obravnavati „ker so mladi dovolj stari za to“ (Seraisa, 1994; Okrúhlica – Szezmo, 2004).

Poleg neposrednega dela z mladimi v okviru nizkopražnih programov se organizacija trenutno osredotoča na **mreženje z organizacijami**, ki delajo z otroki in mladimi, zlasti na območju njenega delovanja, ter na sodelovanje z drugimi pomembnimi odraslimi v življenju mladih.

Organizacija povezuje **nizkopražne elemente s svetovalnim procesom**. Delo s posamezniki ali skupinami v nizkopražnem kontekstu (v klubu ali na ulici) dopolnjuje strukturiran in ciljno usmerjen svetovalni proces – in obratno. Svetovalni proces, ki vključuje pomembne odrasle, se lahko izvaja v kombinaciji z nizkopražnimi elementi dela v naravnem okolju mladih.

### 1. 3. Organizacija Félagsmiðstöðvar Akureyrar (Youth Akureyri)

Na začetku projekta je organizacija **Félagsmiðstöðvar Akureyrar (Youth Akureyri)** upravljala šest mladinskih klubov za mlade, stare od 10 do 16 let, in en mladinski center za mlade, stare od 16 do 25 let. Klubi so bili – in še vedno so – locirani neposredno v šolah, kjer delo z mladimi poteka po pouku. Namen klubov je podpora mladim v zahtevnem obdobju adolescence. Na začetku projekta so klubi delovali v okviru občine, vsi zaposleni pa so bili plačani iz proračuna občine Akureyri. Sodelovali so tudi s šolami, starši in drugimi oddelki lokalne samouprave. Danes se je organizacijska struktura spremenila – klubi so postali del šol in jih upravljajo ter financirajo šole same.

Klubi ponujajo klubske dejavnosti in program mladinskega dela, tako da lahko vsak mlad človek najde nekaj, kar mu ustreza. Pomembno je, da se mladostniki poču-

tijo sprejete in da so obravnavani enakovredno. Mladinski centri imajo tudi preventivno vlogo – tako s strukturiranim preventivnim delom kot z vsakodnevnim mladinskim delom, ki temelji na gradnji odnosov in občutka varnosti.

Poleg klubskih dejavnosti strokovni delavci nudijo tudi osebno svetovanje. Pobuda za osebno svetovanje lahko izhaja od mladostnikov, staršev, šolskega osebja ali mladinskih delavcev. Težave, s katerimi se srečuje osebje klubov, so raznolike, po potrebi pa se vključi tudi država preko socialnih služb. Zaposleni v organizaciji imajo raznoliko izobrazbeno in poklicno ozadje, vključno z izkušnjami s poučevanjem in praktičnim delom v šolah, s socialnim delom, prostim časom, medijskimi študijami in trženjem.

Glede na temo večinstitucionalnega sodelovanja je sestava konzorcija raznolika tako po kulturnem kontekstu kot po položaju v podpornih sistemih. Vse sodelujoče organizacije si delijo podobna načela v neposrednem delu z mladimi. Slovaška organizacija je neodvisna nevladna organizacija, ki poleg neposrednega dela z mladimi razvija strokovne metodologije in izvaja usposabljanja na področju mladinskega dela. Slovenska organizacija ima podoben položaj – prav tako neposredno dela z mladimi, hkrati pa povezuje organizacije, ki v neformalnem okolju izvajajo nizkopražne storitve za mlade. Islandska organizacija pa ima bolj formalen značaj, saj se klubske dejavnosti izvajajo v okviru šol, tako organizacijsko kot prostorsko.

## 2. MOTIVACIJA ZA SODELOVANJE V PROJEKTU

Glavni cilj in hkrati motivacija projekta je bila vzpostavitev sistema sodelovanja med več sektorji na področju dela z mladimi, ki izkazujejo tvegana vedenja. Namen je bil razviti sistem sodelovanja med državnimi in nepridobitnimi organizacijami ter oblikovati postopke za medsebojno sodelovanje. Projekt je temeljil na mreženju in izmenjavi metod ter dobrih praks med partnerskimi organizacijami, pa tudi med drugimi organizacijami, vključenimi v projekt.

Organizacija Mládež ulice (Street Youth) je nadaljevala delo prejšnjega projekta „Učinkovita podpora otrokom, mladim in družinam v krizi prek terenskega in klubskega socialnega dela“, katerega cilj je bil podpreti otroke, mlade in družine v stiski pri soočanju z zahtevnimi življenjskimi situacijami, ki so nastale kot posledica pandemije Covid-19, in sicer v njihovem naravnem okolju.

### **Specifični cilji projekta so bili:**

1. **Vzpostaviti strokovni postopek sodelovanja** med institucijami socialne pomoči (socialni oddelki, centri SPODaSK ipd.) ter organizacijami, ki izvajajo terensko socialno delo ali nizkopražne programe.
2. **Izvedba programa Zgodnja socialna intervencija za mladostnike in družine** neposredno v družinah z namenom preprečevanja vzgojnih ukrepov ter preverjanje učinkovitosti programa v praksi.

Cilji projekta so bili v celoti skladni z usmeritvami Operativnega programa za človeške vire (OP HR) – tj. prepoznati in preveriti inovativne predloge orodij z namenom iskanja dodatnih rešitev, ki bodo prispevale k vključevanju oseb, ogroženih zaradi revščine in/ali socialne izključenosti, v družbo, ob tem pa omogočile zadovoljevanje njihovih potreb in izboljšanje kakovosti življenja.

Glavna motivacija partnerjev je bila okrepiti neposredno delo z mladimi znotraj posameznih držav. Na primer, v Sloveniji ta oblika storitev nima dolge tradicije, zato je bil eden ključnih ciljev ustvariti prostor za izmenjavo izkušenj in potreb med organizacijami s podobnim področjem delovanja.

Na Islandiji je bila glavna motivacija razvoj večinstitucionalnega sodelovanja, ki je bilo – in še vedno je – nujno za obravnavo določenih tveganih situacij, z drugimi besedami, krepitev sodelovanja med institucijami pri razvoju podpornih mehanizmov za mlade v njihovem naravnem okolju.

## **3. IZVEDBA PROJEKTA**

Odprta struktura projekta, njegova prilagodljiva usmeritev in splošna zasnova so omogočile, da se je projekt lahko prilagodil potrebam posameznih organizacij z raznolikimi nacionalnimi in kulturnimi konteksti. Vsaka država ima svoje posebnosti glede sistema sodelovanja med deležniki, vsaka organizacija v konzorciju pa ima v tem sistemu drugačen položaj.

Podobnosti so opazne med slovaškim in slovenskim kulturnim kontekstom, medtem ko je Islandija zaznamovana z več posebnimi značilnostmi, povezanimi z geografijo, sestavo prebivalstva in njegovo gostoto.

Načeloma je bilo zato težišče dela usmerjeno predvsem v nacionalne aktivnosti, kar je omogočilo razvoj sistemov sodelovanja med akterji na področju mladinskega dela – predvsem znotraj posameznih držav in lokalnih okolij. Islandska organizacija je posebej poudarila, da je lahko uvedla način dela, ki temelji na lastnih potrebah, in ne zgolj prenašala svojega znanja in izkušenj na druge.

Projekt je partnerjem omogočil krepitev povezav z lokalnimi skupnostmi. V Sloveniji so bile to predvsem lokalne šole in šolske svetovalne službe, pri čemer je bilo sodelovanje najtesneje povezano s temami podpore mladim. Na Islandiji so poudarili, da je projekt okrepil odnose z drugimi mladinskimi klubi na območju Akureyrija. Na Slovaškem pa so se povezave gradile predvsem s člani šolskih podpornih timov.

Projekt je bil koristen za vse sodelujoče organizacije in je zagotovil konkretne vire ter izhodišča za nadaljnje delo.

## 4. MOŽNE KORISTI IN TVEGANJA

### pri svetovalnem delu v organizacijah, ki zagotavljajo vsem dostopne storitve za otroke in mladino, ugotovljene med projektom

Kot je bilo že omenjeno, imajo organizacije, vključene v projekt, raznolike kulturne kontekste, položaje in zgodovino dela z mladimi. Islandski klubi so bolj vključeni v formalni izobraževalni sistem kot slovenski in slovaški programi, ki delujejo v klubih, mladinskih centrih ali na terenu. Kljub temu pa je skupni imenovalac vseh oblik dela neformalnost in dostopnost storitev v naravnem okolju mladih – bodisi v šolah po pouku (Islandija) bodisi v soseskah (Slovaška, Slovenija).

Takšno okolje je lahko zelo ugodno za svetovalno delo z mladimi in njihovimi družinami iz več razlogov, kar se nato odraža tudi v večinstitucionalnem sodelovanju ter v položaju tovrstnih organizacij znotraj tega sodelovanja. Pri individualnem svetovalnem delu z mladimi se pogosto pojavi ovira, da otrokom in mladostnikom ni naravno, da bi sedli in se pogovarjali o svojih težavah. Takšen pogovor lahko v programu mladinskega dela poteka na veliko bolj naraven način – med igranjem biljarda v mladinskem centru/klubu ali košarke na ulici.

Organizacija v mladinskem centru/klubu ali na ulici vzpostavi zaupen odnos z mladimi, kar pomeni, da svetovalni proces vključuje osebe, s katerimi je odnos že oblikovan, kar predstavlja prednost pri nadaljnjem delu drugih akterjev, ki so vključeni v proces. Gradnja odnosa in zaupanja je temelj vsake intervencijske in preventivne dejavnosti ter ključ do učinkovitega delovnega procesa. Hkrati uporaba skupinske dinamike in situacijskih intervencij v okviru manj strukturiranega pristopa prispeva k razvoju socialnih in komunikacijskih veščin v naravnih situacijah, kar predstavlja pomemben dodatek svetovalnemu procesu.

Na drugi strani pa so se pokazala tudi možna tveganja kombiniranja teh storitev. Če organizacija, ki zagotavlja nizkopržne storitve za mladino in družinsko svetovanje, poskuša obravnavati vse vidike družinskega življenja – finančne, odnosne, psihološke – ter delati tako z otroki kot z odraslimi, postane njena naloga zelo zahtevna. Nejasnosti pri zagotavljanju storitev in neustrezna razporeditev kadrov glede na pogodbeno obremenitev lahko vodita v nerealna pričakovanja na obeh straneh, kar je kontraproduktivno.

Na primer, po izvedbi projekta Učinkovita podpora mladim in družinam v krizi prek terenskega in klubskega socialnega dela so družine, ki so prejele predvsem materialno pomoč, pričakovale bistveno več glede reševanja ekonomskih težav (npr. nakup hrane, šolskih potrebščin) in so bile manj motivirane za obravnavo odnosov ali razvijanje starševskih veščin. Uporabnike je bilo zelo težko motivirati za sodelovanje v takšni obliki podpore.

Prehod mladostnika iz okolja mladinskega dela v okvir individualnega ali družinskega svetovanja je včasih težaven, saj so navajeni določenega načina dela – sobivanja v varnem okolju. Nenadoma se od njih pričakuje bolj strukturiran pristop – redna srečanja, vključevanje staršev in drugih pomembnih odraslih, postavljanje ciljev.

Poleg tega so bile nekatere družine v proces „napotene“ s strani institucij (šola, Zavod za zaposlovanje) kot del projektnih aktivnosti, kar je vplivalo na njihovo dojetje problema in motivacijo za spremembo. Mladi in njihove družine pogosto niso želeli sodelovati, saj je bil proces razumljen kot disciplinski ukrep s strani šole ali zavoda, starši pa so pričakovali, da se bo „otrok popravil“ in „težave bodo izginile“.

Vključitev individualnega in družinskega svetovanja v i program je kljub temu možna in pogosto nujna, če je cilj sprememba posameznika in njegova motivacija za iskanje varnejših načinov zadovoljevanja potreb. Delo s celotno družino odpira prostor za obravnavo celotnega sistema, ki lahko stoji v ozadju tveganega vedenja mladostnika.

Naslednje poglavje bo obravnavalo metode za obravnavo tveganega vedenja v kontekstu mladinskega dela ter izzive, ki so s tem povezani.

## 5. METODE IN PRISTOPI PRI DELU

### S TVEGANIM VEDENJEM

Projekt je ustvaril prostor za refleksijo specifičnih praks, ki jih strokovnjaki uporabljajo pri delu z mladimi. Rezultat je bil seznam izzivov in omejitev, s katerimi se srečujejo strokovni delavci v neposrednem stiku z mladimi. Hkrati je ta aktivnost služila tudi kot platforma za mreženje strokovnjakov na področju mladinskega dela.

To poglavje opisuje teme, ki so jih strokovnjaki izpostavili med intervizijami in fokusnimi skupinami. Razprave so spodbudile živahno strokovno diskusijo v posameznih državah. Gre za pomembne teme, ki prihajajo v ospredje pri vzpostavljanju sistema večinstitucionalnega sodelovanja.

Na intervizijskih srečanjih in v fokusnih skupinah je sodelovala raznolika skupina strokovnjakov. V Sloveniji so bili to predvsem šolski svetovalci in mladinski delavci. Na Islandiji so sodelovali mladinski delavci, ki delajo v šolah po pouku, šolsko osebje, policija ter organi za socialno in pravno varstvo otrok. Na Slovaškem pa so bili udeleženci večinoma strokovnjaki iz formalnega izobraževalnega sistema – člani podpornih timov (psihologi in socialni pedagogi); en udeleženec je bil član občinske terenske ekipe, ki deluje pod okriljem Mestnega sveta Bratislave, en pa policist za preventivo.

#### 5.1. Intervizijska srečanja

Intervizijska srečanja predstavljajo pomemben sistemski element procesa neposrednega dela z mladimi. Služijo kot metoda refleksije lastnega dela z mladimi ali družinami v tveganih situacijah, pa tudi kot način prepoznavanja prvih znakov tveganega vedenja v okviru zgodnje intervencije ali primarne (univerzalne) preventive.

Poleg tega jih je mogoče uporabiti kot metodo stika in obravnave primerov z zainteresiranimi institucijami – torej kot multidisciplinarni in večinstitucionalni proces. V tem kontekstu intervizija pomeni refleksijo postopkov različnih institucij, opredelitev nalog in pristojnosti pri delu z mladimi, poenotenje strokovnega jezika in postopkov, pa tudi določanje mej – na primer: kdaj se vloga države pri zaščiti otroka začne, ali kdaj se šole v slovaškem kontekstu obrnejo na svetovalne centre.

Brez takšne refleksije ni mogoče funkcionalno vzpostaviti sistema pomoči mladim.

Če intervizijo razumemo kot notranje orodje znotraj ene organizacije, potem zaposleni reflektirajo konkretne postopke pri delu z določenimi mladimi. Drugi jim dajejo povratne informacije in delijo lastne izkušnje in prakse. Zato je heterogena skupina glede na leta izkušenj idealna, saj omogoča večplastno učenje in strokovno rast.

## 5. 2. Tvegana vedenja, s katerimi se srečujejo strokovni delavci na prvi liniji

Zaradi kulturnih in geografskih razlik med državami, pa tudi zaradi narave sodelujočih organizacij, se tvegana, s katerimi se strokovnjaki srečujejo pri delu z mladimi, razlikujejo.

V Sloveniji se pogosto pojavlja pomanjkanje motivacije mladih za sodelovanje v občolskih dejavnostih. Mladi so preobremenjeni s šolskim delom in občolske dejavnosti dojemajo kot dodatno breme ali oviro. Pogost je perfekcionizem, ki vodi do pretirane obremenitve in anksioznosti. Med pogostejšimi oblikami tvegane vedenja so izostajanje od pouka, nasilno vedenje in konflikti med vrstniki, odvisnost od mobilnih telefonov, čustvena izčrpanost, samopoškodovanje in samomorilne težnje.

Na Islandiji sta samopoškodovanje in nasilno vedenje med mladimi prav tako pogosta. Opažamo pomanjkanje medsebojne podpore v vrstniških skupinah in izključenost posameznikov iz skupin. Poleg tega se pojavlja seksualizirano vedenje, ki presega meje – pogosto normalizirano nasilno seksualno vedenje, pri čemer je pojem soglasja problematičen. Islandski partnerji se posvečajo tudi družinskemu delu, saj zaznavajo pomanjkanje meja, ki jih postavljajo starši, in nezadostno čustveno vzgojo v družinah.

Na Slovaškem so bila med intervizijami kot posebej zaskrbljujoča opredeljena samopoškodovalna in samomorilna vedenja, pa tudi seksualizirano vedenje, spolne zlorabe ter nasilno vedenje mladih – tako do strokovnjakov kot med vrstniki.

## 5. 3. Izzivi pri neposrednem delu z mladimi v različnih državah

Kljub raznolikim kulturnim kontekstom so se med državami pokazale skupne teme, čeprav so se jih posamezne organizacije lotevale na različne načine, odvisno od narave organizacije in njenega položaja v sistemu podpore.

V vseh treh državah sta bili med najpogosteje obravnavanimi temami motivacija mladih in postavljanje mej. Ena izmed osrednjih tem, zlasti na Slovaškem in v Sloveniji, so bile tudi specifičnosti neformalnega izobraževanja v formalnem kontekstu. To nasprotje ni tako izrazito v islandskih organizacijah, saj so njihovi klubi del šol in so zaposleni tudi šolski delavci, zato je razlika med formalnim in neformalnim okoljem – med tem, „kar je del sistema“ in „kar ni del sistema“ – manj očitna.

## MOTIVACIJA

Tema motivacije je pogosto predmet razprav med strokovnjaki, ki delajo z mladi – še posebej v formalnem izobraževalnem sistemu, v katerem otroci in mladi niso prisotni prostovoljno. Pogosto se izkaže, da direktivni pristop, sankcije in prisila niso učinkoviti in lahko vodijo celo do večjega odpora.

Ena ključnih strokovnih razprav se je osredotočila na vprašanje: **Kako motivirati mlade, da se vključijo v dejavnosti?**

Temeljno vprašanje pri tem je, ali zaposleni v okviru preventivnih dejavnosti odpirajo teme, ki zanimajo mlade in so povezane z njihovim življenjem, ali pa gre za teme, ki so obvezne in za katere odrasli menijo, da jih je treba z mladimi obravnavati.

Kako dobro poznamo ciljno skupino, s katero delamo?

Drugo pomembno vprašanje je, kako te teme mladim predstavimo – na primer: skozi kratke videoposnetke, slike ali meme ali skozi dolge razlage. Imajo mladi prostor za izražanje svojih mnenj, povratnih informacij in nezadovoljstva? Kakšen odnos imamo z mladimi?

Na tem mestu se kaže razlika med direktivnim pristopom, ki prevladuje v šolskem okolju, in v potrebe usmerjenim pristopom, ki je značilen za neformalne kontekste mladinskega dela.

V Sloveniji je bila posebej izpostavljena tema motivacije za obšolske dejavnosti. Strokovnjaki so ugotavljali, da je zelo težko motivirati mlade, da bi se vključili v obšolske ali izvenšolske dejavnosti. Mladi so pogosto preobremenjeni s šolskim delom in si prizadevajo za najboljše učne dosežke, zaradi česar obšolske dejavnosti dojemajo kot nekaj dodatnega, kar presega njihove obveznosti, čeprav te dejavnosti prispevajo k njihovemu osebnemu razvoju. Mnogi nimajo časa ali energije za dodatne aktivnosti.

### **Motivacijski pristopi, oblikovani v okviru projekta:**

- Spoznati mlade – kaj jih zanima, v čem uživajo, s kakšnimi težavami se soočajo.
- Vzpostaviti odnos – obravnavati jih kot enakovredne, zanimati se za njihove izkušnje in mnenja, omogočiti jim, da izrazijo nestrinjanje.
- Zaupati jim odgovornost za reševanje konkretne naloge (npr. priprava projekta, oblikovanje dogovorov) – tako nalogo doživijo kot svojo, ne kot narejeno „od zgoraj“.
- Če so zadržani ali ne vedo, kaj pričakovati, lahko zaposleni aktivnost izvede pred njimi.
- So-udeležba zaposlenega v aktivnosti je močno motivacijsko orodje, saj pogloblja odnos.
- Prilagodljivost in individualni pristop povečujeta motivacijo.
- Manj strukturirano okolje spodbuja kreativnost in je lahko samo po sebi motivacijsko.
- Pomemben dejavnik motivacije je tudi izbira med več možnostmi in občutek, da imajo mladi odločitev v svojih rokah.

### **Dejavniki demotivacije**

- Kot problematično se je pokazalo, da je v šolskem okolju gradnja odnosov in upoštevanje potreb ter interesov mladih pogosto zmanjšano. Učitelji pripravljajo učne vsebine na podlagi državnih in šolskih kurikulumov, kar pomeni, da ni veliko prostora za vključitev tem, ki zanimajo mlade. Ti morajo slediti obveznemu gradivu in nihče jih ne vpraša po njihovem mnenju.
- Pogosto je tudi odnos med odraslimi in mladimi hierarhičen in asimetričen z vidika moči, kar zmanjšuje občutek varnosti in sodelovanja.

Pomemben izziv, zlasti na Islandiji in Slovaškem, je motivirati starše k sodelovanju ali spremembi njihovega vedenja do otrok, saj je prav to pogosto v ozadju tveganega vedenja mladih.

## POSTAVLJANJE MEJ

Vprašanje nejasno postavljenih mej ima lahko več razsežnosti. Najprej gre za določanje meja med strokovnim delavcem in uporabnikom – ne glede na to, ali gre za starše ali mlade. S to temo se pogosto srečujejo začetniki v poklicu. Poleg tega je lahko problematično tudi določanje meja med strokovnjaki samimi, kar je še posebej izrazito v okviru medinstitucionalnega sodelovanja, kjer pogosto ni jasno, kdo je za kaj odgovoren.

Če se osredotočimo na meje med strokovnjaki in uporabniki, govorimo predvsem o osebnih mejah. Na primer, v slovaški skupini je ena od udeleženk izpostavila situacijo, ko je uporabnik želel objeti strokovno delavko po koncu srečanja. Različni pristopi odražajo različna stališča do fizičnega stika med strokovnim delavcem in uporabnikom – po eni strani lahko predpostavljamo, da stik iščejo uporabniki, ki ga v svojem življenju pogrešajo, po drugi strani pa obstajajo pristopi, ki ne priznavajo nobenega fizičnega stika v profesionalnem odnosu, saj bi to zbrisalo meje v razmerju, ki mora biti jasno opredeljeno že po svoji naravi.

Ta dilema – z vprašanji, kot so „Kaj pa moj osebni prostor?“ in „Je to še profesionalno?“ – se pojavlja predvsem v organizacijah, kjer ni kodeksa etike, ki bi strokovnjake in pedagoge vodil skozi dvomne situacije.

Z našega vidika izhajajo naslednja vodila:

Če naj bi dotik postal skrivnost ali nadomestek besed, se ga mora strokovnjak izogniti. Enako velja v primerih, ko obstaja tveganje za nasilje, nelagodje strokovnjaka, prisilo ali poskus manipulacije (npr. „Ali me nočeš objeti? Torej me ne maraš? Nihče me noče objeti.“).

Nazadnje, vendar nič manj pomembno: vsak dotik mora biti namenjen in primeren. Obe strani morata razumeti meje in poznati namen dotika. Vsak strokovnjak, ki dela neposredno z ljudmi, se mora zavedati vpliva dotika v profesionalnem odnosu. Odnos med dvema osebama je določen z mejami in njihovo jasno ter pregledno opredelitvijo; noben odnos ne sme biti brezmejen, v njem ne bi smelo biti ničesar, kar bi bilo neprijetno ali nejasno v svojem pomenu, in tega moramo naučiti tudi mlade, s katerimi delamo.

V slovenskih skupinah so bile nejasno postavljene meje pogosto povezane s sindromom izgorelosti. Če strokovnjaki ne znajo postaviti osebnih mej z mladimi in za-

menjujejo vlogo strokovnjaka z vlogo prijatelja – delijo osebne informacije – se odpira prostor za mešanje osebnega in poklicnega življenja, kar lahko privede do pretirane preobremenjenosti z delom in posledično do izgorelosti.

Strokovnjak mora imeti jasno opredeljen cilj v odnosu, postavljati več vprašanj kot dajati trditev. Da bi zmanjšal asimetrijo v odnosu, lahko ciljno uporabi osebne zgodbe, če je to sprejemljivo za obe strani.

Tema osebnih mej se je v razpravah in intervjujih odražala tudi v dihotomiji moči in nemoči v poklicih pomoči. Včasih strokovni delavci prevzamejo odgovornost za življenje mladih, s katerimi delajo, s čimer jih razbremenijo odgovornosti in jim odvzamejo možnost samostojnega odločanja.

Na splošno strokovnjaki v poklicih pomoči ponujajo mladim alternativne možnosti za reševanje težav, v katerih so se znašli, pokažejo različne poti ravnanja v dani situaciji in jih seznanijo s posledicami. Mladi se sami odločajo, katero pot bodo izbrali, in strokovnjaki jih na tej poti spremljajo. Nobena od teh poti ni dobra ali slaba – so le različne možnosti, vsaka s svojimi posledicami.

Odločitev je njihova – in odločitev je lahko tudi, da ne storijo ničesar, da ostanejo pasivni pri reševanju svoje situacije. Tudi v takšnem primeru je pomembno, da imajo ob sebi nekoga, ki jih spremlja, tudi če ne odobrava njihovih dejanj ali neaktivnosti. Vsak človek je odgovoren za svoje življenje, ne glede na svojo situacijo.

Profesionalne meje so določene s kompetencami, ki izhajajo iz izobrazbe in izkušenj, kar posledično določa, kaj si strokovnjak upa in kaj zna narediti.

V slovaški skupini je mlada psihologinja odprla temo samomorilnih misli pri učenki:

„Kdaj naj posredujem in vključim druge institucije ali pomembne odrasle? Koga naj pokličem? Kdaj naj obvestim starše, policijo, zdravstvene delavce ali center za socialno delo? Če to storim brez dovoljenja otroka – ali bom izgubila odnos z njim?“

Načeloma strokovnjak ukrepa v okviru svoje izobrazbe in izkušenj. Če oceni, da situacije ne zmore obvladati sam, je legitimno, da mlado osebo napoti k drugim strokovnjakom – psihoterapevtu, psihiatru ali bolj izkušenemu psihologu.

Profesionalne kompetence se lahko krepijo z redno supervizijo, intervizijo in mentorstvom s strani izkušenih sodelavcev ter z usposabljanji in izobraževanji.

Če je v primeru potrebno vključiti druge strokovnjake ali starše, velja v polju mladinskega dela kontekstu pravilo, da to storijo le z vedenjem in soglasjem mlade osebe. Cilj je prepričati oziroma motivirati mlado osebo, da je širše sodelovanje potrebno za njeno dobrobit in podporo.

## NEFORMALNI PRISTOP

### V FORMALNEM OKOLJU

Islandci storitev, ki jo izvajajo, imenujejo „premikajoče se mladinsko delo“ (floating youth work) – gre za obliko dela, pri kateri se delo premakne tja, kjer se mladi nahajajo. Na Slovaškem in v Sloveniji govorimo o delu v naravnem okolju mladih, na Slovaškem pa uporabljajo tudi izraz programi mladinskega uličnega dela, kar se v angleščini prevaja kot street-based youth work ali open youth club.

Ko se mladinski delavci odločijo vstopiti v formalno okolje, pogosto pride do konflikta med pristopom mladinskega dela/neformalnim pristopom in uspešno naravnostjo šolskega sistema – okolja, kjer je treba reševati situacije, kaznovati krivce in obvladati učne vsebine.

V slovenskih skupinah se je pokazalo nasprotje med tem, kar je znotraj sistema, in tem, kar je zunaj sistema, pri čemer so to nasprotje dojemali predvsem kot konflikt med prostovoljnostjo in obveznostjo. Svoje storitve razumejo kot delujoče zunaj sistema: mladi se lahko odločijo, ali bodo prišli v mladinski center, v šolo pa morajo.

To poudarja tudi posebnost v tem, koga mladi najprej kontaktirajo – raziskava kaže, da se v mladinskih centrih pogosteje obrnejo na mladinske delavce, medtem ko se v šolah redkeje obrnejo na šolske svetovalce in pogosteje poiščejo pomoč razrednikov.

Vprašanje ostaja, ali je mogoče uporabiti načela in elemente pristopa mladinskega dela in tudi v formalnem okolju.

V tem kontekstu se razpravlja o načelih. Nekaterih med njimi ni mogoče uresničiti v strukturiranem in hierarhičnem okolju, kot je šola – na primer prosti vstop in odhod iz prostora. Učenci so zbrani v učilnicah in morajo prihajati in odhajati ob določenih urah, sicer so označeni kot odsotni.

V mladinskem centru je udeležba prostovoljna, redna prisotnost pa ni pogoj. Težko je izvajati tudi načelo, da je pasivnost dovoljena, saj morajo učenci dosegati določene standarde za pridobitev ocen. Izjeme so neocenjeni predmeti ali različne dejavnosti, ki jih izvajajo šolske svetovalne službe z namenom razvijanja življenjskih veščin in preprečevanja tveganega vedenja, kjer se to načelo lahko uporablja.

V formalni instituciji, kot je šola, ni mogoče uporabiti načela anonimnosti.

Načela, ki pa se lahko uresničujejo tudi v šolskem okolju, so npr. načelo brezplačnih storitev ter ustvarjanje varnega okolja z vzpostavljanjem in uveljavljanjem pravil s strani varnih odraslih – kar bi morali biti šolski zaposleni.

Pomembno je, da se mladi počutijo razumljene in sprejete, kar pomeni, da se lahko pristop mladinskega dela uporabi tudi v šoli in je zelo pomemben za gradnjo odnosov ter preventivno delovanje.

Učitelji imajo težjo nalogo, saj morajo poleg vzpostavljanja odnosa z mladimi tudi ocenjevati in spodbujati (včasih prisiljevati) k uspešnosti.

Spodbujanje sodelovanja bi moralo biti sestavni del šolskega procesa, na primer z uporabo interaktivnih metod. Mladi so lahko povabljeni tudi k sodelovanju pri odločanju – prek dijaških skupnosti ali z izvajanjem nalog znotraj razreda, šole ali skupnosti.

Vendar pa so tradicionalne šole pogosto naravnane tako, da mlade obravnavajo kot otroke, ki morajo upoštevati navodila odraslih, kar jih na koncu naredi odvisne in manj samostojne.

Tudi v kontekstu mladinskega dela se uporaba načel spreminja, ko se premikamo iz mladinskih centrovali terenskega dela k bolj strukturiranim dejavnostim, kot so skupinske aktivnosti ali svetovanje.

Na primer, rednost je tukaj pomemben dejavnik, prosto gibanje in vstop pa nista več mogoča – aktivnost in sodelovanje pri reševanju lastnih težav postaneta ključna (pasivnost ni več tako sprejemljiva).

Anonimnost se prav tako ne ohrani v multidisciplinarnem ali medinstitucionalnem pristopu, kjer je deljenje informacij nujno – to je področje, ki v nobeni od držav še ni zadovoljivo rešeno.

Za konec je treba poudariti, katera načela je treba prenesti v bolj strukturirane dejavnosti in v formalni sistem:

- pristopi mladinskega dela (sprejemanje, nepostavljanje previsokih pričakovanj, največja možna dostopnost strokovnjakov),
- varnost,
- postavljanje pravil,
- brezplačnost,
- anonimnost (varovanje informacij, če si mlada oseba to želi),
- sodelovanje pri reševanju težav, s katerimi mladi prihajajo.

## DELO S PRAVILI

Delo s pravili se v formalnih in neformalnih okoljih razlikuje.

V formalnih sistemih hierarhija in asimetrija moči nakazujeta, da se pravila oblikujejo od zgoraj navzdol (šolska pravila), ne pa skupaj z mladimi. Posledično je pripravljenost za spoštovanje teh pravil manjša.

Uveljavljanje pravil v šoli je zagotovljeno s sistemom sankcij, ki si sledijo po hierarhiji:

opomin učitelja → opomin razrednika → opomin ravnatelja → izključitev iz šole.

V programih mladinskega dela in neformalnih sistemih pa izvajalci pravila (dogovore) oblikujejo skupaj z mladimi, pri čemer so sankcije pomembna tema.

Če obstajajo pravila, morajo obstajati tudi sankcije – so sestavni del pravil, saj bi bila pravila brez sankcij brez pomena. Sankcije se lahko hierarhično stopnjujejo, od opozorila do prepovedi vstopa v mladinski center ali prepovedi uporabe storitev.

Vendar se razprava osredotoča predvsem na namen storitev mladinskega dela – te so učinkovite in dosegajo svoj namen samo, če ne izključujejo, temveč znajo integrirati tudi tiste, ki kršijo pravila ali prestopajo meje.

Tretja možnost je t. i. minimalistični model pravil.

Pravila v tem primeru niso oblikovana od zgoraj niti ne nastanejo skupaj z mladimi, temveč izhajajo iz vrednot in se uresničujejo prek situacijskih intervencij ter skupinske dinamike.

Spoštovanje meja se zagotavlja prek odnosov.

Tak pristop se sklicuje na temeljne družbene vrednote – zdravje, osebno integriteto, življenje ipd.

Postopek je naslednji: mladinski delavec poimenuje, kaj določeno vedenje v njem vzbuja

(„Ko tako skačeš po vrečah s fižolom, me je strah, da se ti bo kaj zgodilo.“), izrazi čustvo, ki je morda v ozadju vedenja mlade osebe („Razumem, da se želiš sprostiti, imaš veliko energije.“), postavi mejo („Bil(a) bi ti hvaležen/na, če bi poskusil/a svojo energijo sprostiti na drugačen način.“), ter ponudi alternativne možnosti („V svetovalnici imamo boksarsko vrečo – želiš poskusiti? Lahko pa gremo ven igrat nogomet.“).

Pomembno pa je, da končna odločitev vedno ostane v rokah mlade osebe. Hkrati je mogoče uporabiti skupinsko dinamiko prek empatije („Kako misliš, da se počuti-jo drugi, ko delaš toliko hrupa?“) ali vključevanja skupine („Kakšne misli ali občutke imaš, ko vidiš, da se nekdo tako izpostavlja tveganju?“).

To poglavje povzema rezultate razprav med strokovnjaki iz posameznih držav –

znotraj sistema akterjev na področju mladinskega dela (učitelji, mladinski centri, policija, državni organi za zaščito otrok).

Opisuje tvegana vedenja, s katerimi se srečujejo, in dileme, s katerimi se strokovnjaki soočajo pri svojem delu.

V naslednjih poglavjih bomo pozornost usmerili v sistem sodelovanja med posameznimi institucijami socialne pomoči, ki delujejo z mladimi, v opis trenutnega delovanja, možnosti za izboljšave (idealni model) in formuliranje izzivov.

V predkladanej kapitole boli zhrnuté výstupy z diskusií medzi profesionálmi a profesionálkami v jednotlivých krajinách naprieč systémom aktérov na poli práce s mládežou (ľudia zo škôl, mládežníckych centier, polície, či štátnej ochrany detí), popísané bolo rizikové správanie, s ktorým sa stretávajú a tiež témy/ dilemy, na ktoré pri svojej práci narážajú. Nasledujúce kapitoly sa budú viac zaoberať systémom kooperácie medzi jednotlivými inštitúciami sociálnej pomoci so zameraním na mládež, opísané bude súčasné fungovanie a možnosti zlepšenia (ideálny model) a formulované výzvy.

## 6. VEČINSTITUCIONALNO SODELOVANJE

V naslednjih poglavjih opisujemo sistem sodelovanja med posameznimi deležniki z različnih področij v državah partnerskih organizacij.

Izkazalo se je, da je sodelovanje najlažje vzpostaviti med nevladnimi organizacijami ter formalnim izobraževalnim in mladinskim sistemom.

V Sloveniji je bilo sodelovanje vzpostavljeno med šolskimi strokovnimi delavci in mladinskimi delavci. Na Slovaškem so se v neposredne procese dela najuspešneje vključile šolske podporne skupine ter svetovalni in preventivni centri, ki prav tako sodijo pod ministrstvo, pristojno za izobraževanje. V omejenem obsegu so se uspešno vključile tudi organizacije s področja socialne podpore, kot so občinski socialni oddelki ter oddelki za socialno varstvo in blaginjo. Na Islandiji ima sodelovanje s tovrstnimi deležniki dolgo tradicijo – mladinski klubi so del šol, vendar pa razmišljajo o vključevanju policije v posameznih primerih.

To poglavje tako predstavlja posebnosti posameznih držav, omejitve in izzive, s katerimi se soočajo, ter hkrati stremi k oblikovanju predlogov za idealno delovanje oziroma t. i. idealnega modela, ki upošteva zakonodajne in kulturne posebnosti vsake posamezne države.

### 6.1 SLOVENIJA

#### TRENTNO STANJE

V Sloveniji so bili v fokusne skupine in pogovorne sestanke vključeni predvsem mladinski delavci in šolski svetovalni delavci. Razprave so razkrile številne skupne izzive, pa tudi možnosti za izboljšanje sodelovanja.

#### KAJ DELUJE IN KAJ NE

V obeh okoljih – v šolah ter na terenu oziroma v mladinskih centrih – se ponavlja problem motivacije in preprečevanja izgorelosti pri delu z mladimi. Terensko delo in delo z mladimi v mladinskih centrih je dolgotrajen proces, pri katerem rezultati niso takoj vidni. To vodi v upad energije in entuziazma, zlasti kadar primanjkuje systemskega priznanja in podpore institucij.

Izgorelost predstavlja pomembno tveganje tudi za šolske svetovalne delavce in učitelje, ki se soočajo z zahtevnim čustvenim delom, administrativnimi obveznostmi in pomanjkanjem časa za refleksijo ter skrb za lastno duševno zdravje.

Skupni imenovalac je tudi pomanjkanje kadra in visoka fluktuacija zaposlenih, kar slabi kontinuiteto odnosov z mladimi in vpliva na kakovost intervencij.

V Sloveniji, podobno kot na Slovaškem, ne obstajajo procesni standardi ali smernice za mladinsko delo kot obliko sodelovanja med institucijami na državni ravni, zato je „mladinsko delo v tem kontekstu“ pogosto v sivi coni.

Kljub temu je organizacija Zavod Bob razvila politiko varovanja uporabnikov storitev, ki vključuje načela nediskriminacije, varnosti in koristi za vse udeležence ter varstvo osebnih podatkov. Redno se udeležujejo usposabljanj, namenjenih zagotavljanju varnosti vseh mladih, ki sodelujejo v programih, ter izvajajo redno supervizijo, strokovno podporo in izobraževanja.

Vzpostavljen je tudi protokol za vlaganje pritožb, na primer v primerih spolnega nadlegovanja ali spolnega nasilja. Udeleženci so obveščeni o načinih podajanja pritožb – ustno kot del povratnih informacij med aktivnostjo, ustno direktorju Zavoda Bob, pisno na naslov zavoda ali anonimno v skrinjico za pritožbe in pohvale. Organizacija ima pet dni časa za reševanje pritožbe. Če pritožba ni rešena, se lahko pritožnik obrne na Socialno zbornico Slovenije ali obvesti predstavnike Ministrstva za vzgojo in izobraževanje ter Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.

Organizacija imenuje vodjo za varstvo otrok in mladih, v svetu organizacije pa sodeluje tudi predstavnik za varstvo otrok in mladih. Določene so tudi osebe, odgovorne za nadzor kakovosti dela.

Obstajata dva protokola:

- Protokol v primeru nasilja ali nadlegovanja,
- Protokol za varnost na dogodkih (Zeleni srčki).

Njuna cilja sta zagotoviti, da so vsi dogodki, aktivnosti in skupnostni prostori varni, prijazni in spoštljivi za vse udeležence.

V primeru nasilja, nadlegovanja ali neprimerne vedenja sledimo naslednjim korakom

## 1. KORAK:

**OCENA SITUACIJE – KRIZNA ALI NEKRIZNA**

- Če gre za krizno in tekočo situacijo (npr. nasilje se dogaja v trenutku ali oseba govori o izkušnji neposredno po dogodku), uporabimo postopke krizne intervencije: zagotovimo takojšnjo varnost, ustavimo škodljivo vedenje in odstranimo osebo iz okolja nevarnosti.
- Če gre za nekrizno situacijo (npr. oseba govori o dogodku, ki se je zgodil v preteklosti), mirno nadaljujemo pogovor in nudimo čustveno podporo.

## 2. KORAK:

**USTVARJANJE VARNEGA PROSTORA IN ZAČETNI POGOVOR**

- Poskrbimo, da se oseba počuti slišana, sprejeta in varna.
- Poudarimo, da je pokazala veliko poguma, ko je delila svojo izkušnjo, ter da ni kriva za to, kar se je zgodilo.
- Preverimo, kako čustveno obremenjujoča je še vedno izkušnja. Če je oseba zelo pretresena, je lahko prvi pogovor namenjen predvsem razbremenitvi napetosti in nudenju podpore.
- Osebo spodbujamo, da sama sprejema odločitve – odločitev ne sprejemamo namesto nje.
- Vprašamo, ali ima mrežo podpore (prijatelje, družino, sodelavce). Če je nima, ponudimo kontakt ali spremstvo do preverjenih podpornih programov.

## 3. KORAK:

**PRIJAVA IN POSTOPANJE NEPOSREDNO NA DOGODKU**

Če se incident zgodi med dogodkom ali aktivnostjo:

- Osebo ali priče spodbudimo, naj stopijo v stik z ozaveščevalno ekipo, ki je označena s posebnim simbolom.
- Incident je mogoče anonimno prijaviti v skrinjico, označeno z enakim simbolom.
- Ozaveščevalna ekipa primer obravnava hitro, diskretno in z upoštevanjem anonimnosti.

## 4. KORAK:

**MOŽNI NADALJNI UKREPI**

- Prijava primera policiji, če se oseba za to odloči.
- Ozaveščanje ali organizacija delavnic za priče dogodka.

- Zapis primera in pošiljanje organizacijam, ki zbirajo tovrstne primere.
- Obveščanje delodajalca ali organizacije, na kateri je do dogodka prišlo, če je povezan z delovnim okoljem.

## 5. KORAK:

### **NAPOTITEV NA STROKOVNO POMOČ**

Če je potrebna strokovna pomoč, osebo povežemo s specializiranimi organizacijami (npr. telefonske linije za pomoč, združenja proti nasilju, svetovalni centri).

Naslednja podpoglavja opisujejo posamezne deležnike in njihov specifičen položaj v Sloveniji.

## ŠOLE

Šole so na prvi liniji mladinskega dela – zanje velja obvezno šolanje (9 let, od 6. do 15. leta starosti). Poleg učiteljev imajo šole tudi šolske svetovalne delavce, katerih položaj ni opredeljen s specifično specializacijo, vendar ga lahko zasedajo osebe z univerzitetno izobrazbo na področju poklicev pomoči (npr. socialni pedagog, pedagog, andragog, psiholog, socialni delavec,). Za zaposlitev na tem delovnem mestu morajo kandidati opraviti strokovni izpit.

Šolski svetovalci svoje delo opisujejo predvsem kot individualno spremljanje učencev preko pogovora, gradnjo zaupanja in iskanje načinov, kako se spopadati z vsakodnevnim pritiskom šolskega dela. V nekaterih primerih delajo tudi z celimi razredi ali skupinami. V dijaških domovih se ukvarjajo tudi z vprašanji preživljanja prostega časa in udeležbe pri pouku (torej imajo več vzgojno-funkcionalnih nalog).

V Sloveniji šolski svetovalci delajo na vsaki šoli in predstavljajo prvo kontaktno točko za učence, ki se znajdejo v težavah. Njihova vloga pa je zelo široka – od obravnave vedenjskih in osebnih težav do administrativnih nalog, kot je organizacija šolske prehrane. Pogosto so zato preobremenjeni, a kljub temu igrajo ključni del pri podpori mladim v šolah in dijaških domovih.

Razlika med njimi in delavci v neformalnih centrih je, da ne delajo s prostovoljnimi klienti, temveč z učenci, ki jih v svetovalnico napoti učitelj ali vodstvo šole.

V njihovi praksi se pojavljajo teme, kot so: dolgotrajna odsotnost od pouka, konflikti med vrstniki, zasvojenost z mobilnimi telefoni, tesnoba, perfekcionizem, samopoškodovanje in samomorilno vedenje, pa tudi vprašanja spolne identitete in

zasvojenosti s psihoaktivnimi substancami. Posebej pomembno je podpirati mlade s posebnimi potrebami ali tiste, ki so doživeli travmatične dogodke (npr. požar v dijaškem domu). Te težave niso individualni neuspehi, ampak sistemske narave in zahtevajo usklajen odziv vseh akterjev, ki prihajajo v stik z mladimi.

## MLADINSKI CENTRI

V Sloveniji imajo mladinski centri pomembno vlogo v mladinskem delu. Predstavljajo prostore in pobude, ki mladim zagotavljajo varno okolje za druženje, preživljanje prostega časa in priložnosti za neformalno učenje. Takšni mladinski centri običajno delujejo na skupnostni osnovi – mladi so aktivno vključeni v načrtovanje in izvajanje dejavnosti, kar krepi njihovo participacijo, odgovornost in občutek pripadnosti.

Podobno kot Zavod Bob tudi drugi mladinski centri v Sloveniji organizirajo širok spekter aktivnosti – od kulturnih in umetniških dogodkov, preko športnih in prostočasnih dejavnosti, do preventivnih in izobraževalnih programov, usmerjenih v duševno zdravje, zaposljivost in preprečevanje tveganih vedenj. Mnogi med njimi nudijo tudi svetovanje – poklicno, izobraževalno ali socialno – ter so pomembni partnerji lokalnih skupnosti in šol.

Zavod Bob je znan tudi po uličnem delu z mladimi, podoben pristop pa uporabljajo tudi drugi mladinski centri, ki nagovarjajo mlade neposredno na ulicah, v parkih ali na mestih njihovega naravnega zbiranja. Namen tega pristopa je doseči mlade, ki sicer ne bi sami poiskali poti do mladinskih centrov. Takšen način dopolnjuje obstoječo ponudbo prostočasnih dejavnosti in pomaga graditi zaupanje med mladinskimi delavci in mladimi.

Mladinski centri tako tvorijo raznoliko mrežo, ki je opredeljena v slovenski zakonodaji (Zakon o javnem interesu v mladinskem sektorju) in je pogosto sofinancirana iz javnih ali evropskih virov. Njihov skupni imenovalac je podpora razvoju mladih v varnem, vključujočem okolju ter ustvarjanje alternative pasivnemu ali tveganeemu preživljanju prostega časa.

## IDEALNI MODEL

V tem primeru idealni model predstavlja vzorno sodelovanje med mladinskimi organizacijami, ki zagotavljajo storitve mladinskega dela, in šolami, ki jih zastopajo šolski svetovalci.

V okviru fokusnih skupin so mladinski delavci in šolski svetovalci iskali priložnosti za sodelovanje. Skupna tema je bila motivacija – kako motivirati mlade k sodelovanju v neformalnih dejavnostih. Kot je bilo omenjeno, mnogi učenci razumejo prostočasne programe kot nepotrebno motnjo pri učenju, zato je treba ponudbo prilagoditi njihovi realnosti.

Ključni so prožnost, ustvarjalnost in individualiziran pristop – ustvarjanje varnih in neformalnih prostorov, kjer so mladi lahko sami, eksperimentirajo in najdejo podporo brez obsojanja.

Razprave so potrdile pomen povezovanja med šolami in neformalnim sektorjem. Zanimiv predlog je bil organizacija uvajalnih aktivnosti za nove učence, kjer bi jih seznanili z mladinskimi centri in njihovimi storitvami. Mladinski delavci bi lahko postali del obstoječih šolskih struktur – npr. vodili razredne ure ali tematske delavnice, s čimer bi sodelovanje postalo naravni del šolskega urnika.

V kriznih situacijah bi moral obstajati mrežni sistem, kjer razrednik ali svetovalac poveže učenca z nadaljnjo pomočjo zunaj šole. Ugotovitve raziskav kažejo, da se mladi pogosteje obrnejo za pomoč na mladinskega delavca kot na šolskega svetovalca. V šolah pa se učenci najraje zaupajo razredniku, ki jim je najbližje.

Delitev prostorov šole ali dijaškega doma je prav tako možnost za sodelovanje in povezovanje obeh sektorjev – organizacija ustvarjalnih delavnic ali družabnih dogodkov v znanem okolju lahko zniža ovire za sodelovanje.

Ne gre spregledati tudi pomena skupnih usposabljanj in izmenjave izkušenj med šolskimi in skupnostnimi delavci, bodisi na temo duševnega zdravja, komunikacije ali preprečevanja izgorelosti.

## 6.2. SLOVAŠKA

### TRENTNO STANJE

V okviru projekta „Učinkovita podpora mladim in družinam v krizi preko tenskega in mladinsko delo“ so bile vključene institucije, ki se neposredno ukvarjajo z reševanjem težkih življenjskih situacij mladih in družin. Projekt je nagovoril socialne oddelke mestnih četrti, Ministrstvo za delo, socialne zadeve in družino, centre za otroke in družine, oddelek za zaščito in podporo otrok pred nasiljem, svetovalne in preventivne centre, nevladne organizacije, šole ter policijo – skupaj 29 institucij.

Organizirani sta bili dve delavnici za predstavitev projekta in možnosti sodelovanja: ena za socialno varstvene institucije, druga za šole in socialne centre. Prejeli smo zanimive predloge o načinih sodelovanja, hkrati pa smo se pogovarjali tudi o ovirah za sodelovanje. Sklepi o pozitivnih in negativnih vidikih trenutnega stanja sodelovanja so bili povzeti tudi iz projekta Street Counselor 2.O ter iz fokusnih skupin, kjer so bile izkušnje posameznih udeležencev opisane kvalitativno.

V fokusnih skupinah so sodelovale zelo podobne institucije kot v prejšnjem projektu:

- šole in šolski podporni timi, svetovalni in preventivni centri, Ministrstvo za delo, socialne zadeve in družino, Narodni prosvetni center, Mesto Bratislava, mestna četrt Rača, Raziskovalni inštitut za otroško psihologijo in patopsihologijo, predsedstvo policije, ena fundacija, en center za otroke in družine, en družinski svetovalni center pod okriljem Ministrstva za delo, socialne zadeve in družino, zasebni psihoterapevtski center in ena bolnišnica.

Z vidika strokovne zastopanosti so bile v fokusnih skupinah vključene naslednje stroke:

- 5 socialnih pedagogov, 10 psihologov, 5 socialnih delavcev, 1 specialni pedagog, 1 terapevtski pedagog, 1 učitelj in 1 učiteljica ter 1 policistka.

Udeleženci so večinoma opisali, da sodelujejo vsaj z enim akterjem na področju mladinskega dela. Sodelovanje pogosto temelji na osebnih stikih, saj standardizirani postopki ne obstajajo. Nekatere institucije so bolj odprte za sodelovanje kot druge – npr. šole in centri za svetovanje in preventivo, medtem ko so Ministrstvo za delo, socialne zadeve in družino ter socialni oddelki pri tem manj dostopni.

Pri vprašanju o sodelujočih institucijah so bile omenjene vse organizacije, ki prihajajo v stik z mladimi v stiski – šole, centri za svetovanje in preventivo, nevladne organizacije, starši, policija, organ za socialno-pravno zaščito otrok, zdravstvene ustanove, Raziskovalni inštitut za otroško psihologijo in patopsihologijo, lokalna samouprava, državna uprava ter plačljive storitve – zasebni centri.

Naslednje besedilo povzema ugotovitve fokusnih skupin projekta Street Counselor 2.O skozi pozitivne in negativne vidike medinstitucionalnega sodelovanja. V obeh projektih so bile preizkušene različne metode vzpostavljanja prvih stikov in promocije, ki bodo tukaj povzete in ovrednotene glede na njihovo učinkovitost.

## KAJ DELUJE IN KAJ NE DELUJE

V okviru projekta Street Counselor 2.0 so fokusne skupine opredelile več koristi sodelovanja med različnimi akterji. Udeleženci so poročali, da sodelovanje spodbuja osebni in strokovni razvoj, širi obzorja, izboljšuje razumevanje lastnih kompetenc in omejitev ter prispeva k profesionalizaciji mladinskega dela. Pomemben vidik sodelovanja je tudi medsebojna podpora, ki krepi občutek pripadnosti, zagotavlja čustveno oporo, zmanjšuje tveganje poklicne izgorelosti ter povečuje občutek varnosti med strokovnimi delavci.

Sodelovanje prav tako povečuje učinkovitost dela. Omogoča pravičnejšo porazdelitev odgovornosti, spodbuja izmenjavo znanja in dobrih praks, ustvarja sinergijske učinke („več glav – več ve“) ter vodi do višje strokovnosti in hitrejše rešitve primerov. To ima neposreden pozitiven vpliv tudi na ciljne skupine, saj omogoča zgodnje prepoznavanje težav, pravočasno intervencijo, širši nabor storitev ter večjo vključenost posameznih akterjev. Udeleženci so dodatno poudarili, da sodelovanje omogoča boljše razumevanje delovanja drugih institucij ter prispeva k skupnemu pritisku za sistemske spremembe. S finančnega vidika je sodelovanje ekonomsko učinkovito, saj je kakovostna preventiva in zgodnje ukrepanje manj stroškovno zahtevno od kasnejših represivnih ukrepov.

Na vzpostavitev sodelovanja vpliva več dejavnikov. Med institucionalnimi so bili navedeni možnost organiziranja multidisciplinarnih srečanj (npr. na centrih za socialno delo oziroma zavodih za zaposlovanje). V praksi imajo ključno vlogo osebni stiki, medsebojno razumevanje, pozitivni odnosi z javnostjo, skupne vrednote in osredotočenost na isto ciljno skupino. Učinkovite prakse vključujejo temeljito pripravo in predstavitev ponudbe, poudarjanje brezplačnih storitev, izpostavljanje skupnih ciljev, proaktivni pristop ter udeležbo na konferencah in mreženjskih dogodkih.

Kot eno večjih ovir za učinkovito medinstitucionalno sodelovanje so udeleženci izpostavili neustrezno zakonodajo, ki ne določa jasno vlog in pristojnosti posameznih institucij. Zaradi tega se pojavlja nepripravljenost za sodelovanje, zlasti v javnih institucijah, kjer ni predpisanih mehanizmov za tovrstno sodelovanje. Posledično strokovnjaki pogosto prenašajo odgovornost drug na drugega, sistem pa zaznava pomanjkanje jasnih smernic, postopkov in standardov. Pogosto ni jasno, katera institucija naj prevzame vodilno vlogo v posameznem primeru ali kdo je odgovoren za nadaljnje ukrepanje. Profesionalnost dodatno zmanjšuje pomanjkanje usposobljenega kadra, sistem pa je razdrobljen med različne resorje in sektorje, kar teži k koordinaciji in povratne informacije.

Ker ne obstajajo standardizirani postopki (npr. glede meril za določanje stopnje tveganega vedenja) ostaja nejasno, kdaj začeti sodelovanje, kdo mora ukrepati in na kakšen način. Posamezni akterji enako situacijo ocenjujejo različno resno, kar vodi v neskladnost pristopov. Poleg tega je sodelovanje s starši pogosto šibka točka, saj jih ni mogoče prisiliti k ukrepanju, pogosto pa podcenjujejo resnost situacije.

Javne institucije se soočajo z rigidnostjo in birokracijo, ki izhajata iz hierarhičnih struktur. Nasprotno so nevladne organizacije (NVO) bolj fleksibilne in avtonomne, ker niso vezane na formalne postopke odobritve, vendar imajo manjši vpliv na oblikovanje politik in sistemskih odločitev.

Dodatna ovira je neuskkljenost jezika in pojmov med institucijami – vsak sektor uporablja svojo terminologijo, kar povzroča nesporazume. Med drugimi ovirami so bili omenjeni pomanjkanje kulture sodelovanja, medsebojno nezaupanje, predsodki, različne vrednote in vizije ter včasih nerealna pričakovanja, ki presegajo pristojnosti posameznih akterjev.

Za izboljšanje sodelovanja so udeleženci predlagali standardizacijo osnovne terminologije, vzpostavitev pravno zavezujočih pravil za izmenjavo informacij ter jasno določitev koordinatorja primera, tj. odgovorne institucije.

Poseben izziv predstavlja tudi zakonodaja o varstvu osebnih podatkov (GDPR). Čeprav je varovanje zasebnosti otrok in družin nujno, preveč restriktivna razlaga GDPR povzroča negotovost glede zakonitega deljenja podatkov med institucijami. Posledično je izmenjava informacij med šolami, socialnimi službami, zdravstvenimi ustanovami in NVO omejena. V praksi strokovnjaki pogosto ne vedo, katere podatke lahko delijo, zahtevajo ali obdelujejo, kar ovira sodelovanje in vodi do nepopolnih odločitev.

V modelnih vajah so udeleženci izrazili pozitiven odnos do sodelovanja in pripravljenost za iskanje skupnih rešitev, vendar se je v praksi pokazalo, da je dejansko sodelovanje redko – udeleženci so reševali primere posamično, izhajajoč iz lastnih strokovnih perspektiv in resornih odgovornosti.

Ta razkorak med deklarirano pripravljenostjo in dejanskim ravnanjem je ključno spoznanje projekta. Poudarja potrebo po krepitevi kompetenc za interdisciplinarno sodelovanje in ustvarjanju okolja, kjer je sodelovanje naravni del reševanja težav, ne izjema.

Ključno je razvijati zavedanje, sposobnost delitve odgovornosti in skupnega odločanja. Strokovnjaki morajo razumeti ne le svoje pristojnosti, temveč tudi vloge

in prekrivanja med institucijami. Pomembno je krepiti medsektorsko razumevanje, izvajati praktična usposabljanja za sodelovanje (npr. reševanje modelnih primerov), graditi kulturo zaupanja in odprtosti ter razvijati skupen strokovni jezik.

Končni cilj ni da bi strokovni delavec „vse obvladal“, temveč da bi bilo življenje otrok, mladih in njihovih družin kakovostno in dostojno, tudi če to pomeni delitev odgovornosti in zaupanje strokovnjaku iz druge institucije.

## VZPOSTAVLJANJE ZAČETNEGA STIKA IN PROMOCIJA

### A) Delavnice

- Eden od načinov za navezovanje stikov z relevantnimi akterji je organizacija delavnic in nadaljnjih razprav o vlogah, nalogah, pristojnostih ter načinih sodelovanja med posameznimi institucijami. Takšna srečanja omogočajo neposredno izmenjavo izkušenj, identifikacijo skupnih izzivov ter oblikovanje osnov za trajnejše medinstitucionalno povezovanje.

### B) Posamezni sestanki

Izvedenih je bilo več osebnih srečanj s posamezniki, ki delajo ali so delali na Ministrstvu za delo, socialne zadeve in družino. Hkrati je bila vzpostavljena komunikacija tudi z več oddelki za socialne zadeve četrtnih skupnosti.

Storitve organizacije so bile aktivno predstavljene, predvsem prek osebnih srečanj z vodstvi šol ali predstavitev na sestankih šolskih podpornih timov. Med številnimi šolami so bile za sodelovanje izbrane predvsem tiste, ki se nahajajo v neposredni bližini organizacije in znotraj iste Četrtna skupnosti. Ta oblika sodelovanja se je izkazala kot primer dobre prakse za lokalne rešitve in mreženje na ravni lokalne skupnosti.

### C) Elektronska pošta

Drug način vzpostavljanja začetnega stika je bil kontakt prek elektronske pošte s socialnovarstvenimi institucijami in ustanovami formalnega izobraževanja (šolami, svetovalnimi in preventivnimi centri), kateremu so sledila osebna srečanja.

Ta pristop je bil najuspešnejši pri šolah ter svetovalnih in preventivnih centrih.

Kljub temu je bilo pogosto težko pojasniti dodano vrednost sodelovanja – zakaj bi morale šole sodelovati z nami in zakaj bi morale našo podporo ponuditi družinam.

V prvem krogu elektronskih sporočil skoraj nobena šola ni odgovorila, kar bi lahko bilo povezano s časovnim obdobjem: prvi krog je potekal pozimi, februarja (ob koncu prvega ocenjevalnega obdobja). Drugi krog, izveden aprila in maja, torej sredi drugega polletja, je bil bistveno uspešnejši.

## Primer ponudbe za šole:

„Spoštovani,

na vas se obračamo v imenu naše organizacije **Mládež ulice (Ulična mladina)**, kjer trenutno začenjamo nov **evropski projekt**, osredotočen na **zgodnje intervencije pri mladostnikih**.

Cilj projekta je **prepoznavanje mladih, pri katerih se pojavljajo znaki tvegane vedenja** ter delo z njimi, da **ne bi bilo treba posegati po disciplinskih ukrepih**. V okviru projekta se bomo osredotočili ne le na mlade, ampak tudi na **delo s starši in celotnimi družinami**, za kar večje institucije pogosto nimajo dovolj časa.

Sodelovanje bi vam lahko v prihodnosti pomagalo **razbremeniti sistem** in hkrati **okrepiti strokovni pristop**. Trenutno že sodelujemo in še naprej razvijamo partnerstva z državnimi organizacijami, ki se ukvarjajo z reševanjem tveganih situacij, v katerih se znajdejo mladi in njihove družine. Projekt temelji na naših **dolgoletnih izkušnjah** z neposrednim delom z mladimi in družinami na terenu.

S tem elektronskim sporočilom vam želimo ponuditi **tesnejše sodelovanje** in se dogovoriti za **osebno srečanje**, na katerem bi lahko podrobneje predstavili projekt, pregledali **možnosti sodelovanja** ter odgovorili na vprašanja, kot so:

- Kaj po vašem mnenju v šolskem okolju manjka?
- Kaj bi potrebovali?
- Kaj vam lahko ponudimo?

Verjamemo, da je „**zgodnja intervencija pri mladostnikih**“ pomemben korak k učinkovitejši pomoči mladim, družinam in k izboljšanju delovanja sistema, kar lahko dosežemo **s skupnimi prizadevanji**.

Veselimo se vašega odziva in vam želimo prijeten dan.“

## D) Edupage – slovaška spletna platforma in mobilna aplikacija za šole

Primer ponudbe za starše, posredovane s strani šol preko Edupage:

*„Spoštovani starši,*

*že dlje časa sodelujemo z organizacijo Mládež ulice (Ulična mladina). Gre za civilno združenje s sedežem na Peknej cesti v prostorih Stare jedilnice, ki je predano pomoči mladostnikom in njihovim družinam.*

*Njihovo poslanstvo je podpirati otroke in njihove starše pri soočanju z zahtevnim obdobjem odraščanja. Za vas in vaše otroke so pripravili poseben program ter nas prosili, da vas obvestimo o možnosti sodelovanja*

*Starši se lahko obrnete na nas, če:*

- *vaš otrok vstopa v puberteto oziroma adolescenco in kaže znake tveganega vedenja – izostajanje od pouka, težave z vključevanjem v novo okolje ali upad učnega uspeha;*
- *se pojavlja tvegano spolno vedenje;*
- *otrok eksperimentira z drogami (cigarete, alkohol, m ipd.);*
- *prihaja v stik z nevarnimi dejanji, kot so drobna kriminalna dejanja, radikalna ali ekstremistična stališča, tvegano vedenje na družbenih omrežjih, nasilno vedenje;*
- *otrok ne zna reševati konfliktov, ne zna ustrezno izražati čustev ali se počuti osamljenega.*

*Prav tako se lahko starši obrnejo po pomoč, ko v družini nastanejo situacije, ki bi lahko negativno vplivale na otroka, kot na primer:*

- *konflikti v družini,*
- *ločitev staršev,*
- *poslabšanje ekonomske situacije.*

*V teh primerih lahko zagotovimo podporo in pomoč staršem in njihovim otrokom v obliki:*

- **Socialnega svetovanja in pomoči:** *pomoč pri iskanju nove in primernejše zaposlitve, delo na življenjskih ciljih, pomoč pri iskanju stanovanja, spremstvo staršev na urade, razlaga socialnega sistema (do česa sem v svoji situaciji upravičen), pomoč pri pridobivanju potrebnih dokumentov.*
- **Psihološkega svetovanja:** *možnost izražanja in predelave čustev, iskanje načinov spoprijemanja z njimi, boljše razumevanje lastnega vedenja in odzivov, vpliva na okolje, analizo starševskih pristopov ter njihove posledice za odnose z otroki.*

## ***Varnega okolja in sprejemajočih odnosov brez obsojanja.“***

### **E) Način vzpostavitve začetnega stika z družino in mladostnikom**

Učinkovitost posameznih metod vzpostavljanja stika je bila naslednja:

- institucija staršem priporoči organizacijo (O uspešnih primerov)
- ponudba na platformi Edupage (4 uspešnih primerov)
- šola organizira skupno srečanje z družino (O uspešnih primerov)
- šola privede mladostnika v klub (2 uspešnih primerov). Sodelovanje se je po koncu projekta nadaljevalo – drugi mladi, ki so jih osebno pripeljali člani podpornega tima, so klub še naprej obiskovali.
- letaki s ponudbo storitev na oglasni deski (O uspešnih primerov)

## **Sodelovanje s posameznimi akterji**

### **DRUŽINA**

Družina je institucija, ki ima temeljni vpliv na vedenje mladih. Sodelovanje z družino lahko prepreči nastanek tveganega vedenja ali omogoči pravočasno intervencijo, s čimer se prepreči, da bi se mladi znašli v ogrožajočih situacijah.

Sodelovanje z družinskimi člani se lahko v okviru medinstitucionalnega sodelovanja vzpostavi na tri načine:

- **prek mladih samih**, ki uporabljajo nizkopražne storitve – torej obiskujejo mladinski center ali se vključujejo v mladinsko ulično delo na krajih, kjer se običajno zadržujejo;
- **prek šol**, če šola oceni, da je sodelovanje s starši potrebno zaradi pojavov tveganega vedenja – torej v primeru intervencije na ravni družine (pomembno je poznati kriterije, kdaj je treba družino vključiti v sodelovanje oziroma kdaj individualno ali skupinsko delo z mladostnikom ne zadošča več);
- **prek organov za zaščito otrok**, ki lahko pooblaščajo izvajanje vzgojnih ukrepov ali preprečijo njihovo uvedbo z delegiranjem preventivnih dejavnosti, da se vzgojni ukrepi sploh ne bi morali uporabiti.

## NIZKOPRAŽNI PROGRAMI ZA OTROKE IN MLADINO

Takšni programi mladim ponujajo varen prostor, sobivanje, nizko strukturo in možnost razvijanja življenjskih veščin z uporabo skupinske dinamike in situacijskih intervencij.

Vključevanje mladih v življenje programa ali organizacije je eden od temeljnih stebrov tovrstnih programov – načelo tukaj sta participacija in prenos odgovornosti. Vse pa temelji na prostovoljnosti in motivaciji.

Nizkopražni programi izvajajo tudi aktivnosti višje ravni, kot so tematske mladinske skupine, namenjene razvoju določenih spretnosti ali nudenju podpore. To so redna srečanja stalne skupine mladih, omejena s časom in prostorom.

### ORGANIZACIJE, KI IZVAJAJO DRUŽINSKO SVETOVANJE V NIZKOPRAŽNEM KONTEKSTU

Organizacije tega tipa predstavljajo nadgradnjo sobivanja v okviru nizkopražnega programa, saj strukturirajo proces z vključitvijo družinskega svetovanja – to pomeni postavljanje ciljev in korakov za njihovo doseganje (skupaj z mladimi in družinskimi člani).

Kombinacija svetovalnega procesa in nizkopražnih storitev (terensko delo ali mladinski center) omogoča spoznavanje mladih v njihovem naravnem okolju – kot del vrstniške skupine v mladinskem centru ali na ulici. Uporaba skupinske dinamike v naravnem okolju vrstniške skupine za razvoj spretnosti dopolnjuje strukturirani svetovalni proces, v katerem so cilji jasno postavljeni in se zanje načrtno dela.

Po potrebi so v proces vključeni tudi drugi pomembni odrasli ali institucije, če mlada oseba to vidi kot smiselno.

Pomembno je upoštevati meje vloge – torej katere storitve organizacija dejansko nudi. Deluje z družino kot celoto (vsi člani skupaj) ali individualno z vsakim družinskim članom? Kakšno vrsto svetovanja izvaja – socialno, finančno, psihološko? Je poudarek na družinski dinamiki in odnosih, ali na povezovanju družine s skupnostjo? Če organizacija načrtuje psihološko ali socialno svetovanje za obiskovalce mladinskega centra, to pomeni individualno, predvsem psihološko delo v okviru svetovalnega procesa ter skupinsko delo ali situacijsko intervencijo v mladinskem centru ali na ulici – tam kjer mladi so.

Socialno svetovanje vključuje razvoj socialnih veščin, ki mladim omogočajo boljšo integracijo v družbo. Če organizacija začne obravnavati težavo, ki zadeva celotno družino, je nujno, da so vsi družinski člani vključeni v proces svetovanja in da se z njimi dela skupaj.

Organizacija mora jasno določiti, katero vrsto svetovanja bo izvajala – ali se bodo strokovni delavci osredotočili na dinamiko odnosov v družini ali na podporo pri reševanju ekonomskih težav družine. Pomembno je jasno postaviti cilje in ponudbo storitev. Posamezne cilje je mogoče razdeliti tudi med člane strokovne ekipe – na primer, eden spremlja družino skozi pravni postopek razveze, drugi pa se osredotoča na odnose med družinskimi člani. Hkrati naj ima organizacija seznam partnerskih organizacij, na katere lahko družine po potrebi napoti.ovať.

## SOCIALNI ODDELKI MESTNIH ČETRTEI

Socialni oddelki mestnih četrti najbolj poznajo družine v težkih življenjskih situacijah, saj so jim najbližje. Imajo pristojnost za izvajanje socialnega svetovanja in terenskega socialnega dela (iskanje). Na podlagi poznavanja razmer posameznih družin ter ocene stopnje tveganja in narave kritične situacije lahko nato mladega človeka ali družino napotijo k drugim strokovnjakom – organizacijam, ki delajo z družinami, nudijo socialno ali psihološko svetovanje, izvajajo nizkopražne programe ali družinsko svetovanje v nizkopražnem kontekstu, ali na psihološko oziroma psihiatrično oskrbo. Če je situacija resnejša, lahko primer prijavijo Oddelku za socialno-pravno zaščito in socialno skrbništvo na Centralnem uradu za delo, socialne zadeve in družino, skladno z določenimi kriteriji.

## CENTRI ZA OTROKE IN DRUŽINE

Mladostniki in družine prihajajo v te centre, ko je situacija že bolj resna ali ko se uvajajo vzgojni ukrepi – torej kadar obstaja nevarnost, da bi bil otrok odvezet iz družine. V teh centrih se nudi širok nabor storitev – od psihološkega in socialnega svetovanja do terenskega dela z družinami. Kar tukaj pogosto manjka, pa lahko prispevajo organizacije, ki izvajajo svetovanje v nizkopražnem kontekstu: dodano vrednost preživljanja časa z mladimi – v mladinskem centru ali na ulici, kjer se srečujejo, gradnjo enakovrednih odnosov, varno okolje in s tem povezane skupinske dejavnosti ter svetovalni proces. Sodelovanje s centri za otroke in družine je smiselno v manj resnih primerih, v okviru metode zgodnje socialne intervencije z družino ali mladostnikom.

## ODELKI ZA SOCIALNO-PРАВNO ZAŠČITO IN SOCIALNO SKRBNIŠTVO

Centralni urad za delo, socialne zadeve in družino je najvišja institucija v okviru socialnovarstvenih organov. Njegova vloga je predvsem nadzor in spremljanje izvajanja vzgojnih ukrepov, pa tudi zagotavljanje socialnega in psihološkega svetovanja.

Organizacije, ki izvajajo družinsko svetovanje v nizkopražnem kontekstu, niso formalni organi – nimajo prisilnih pristojnosti. Nasprotno, njihov pristop temelji na sprejemanju, podpori in ponudbi alternativ, pri čemer odgovornost za lastno življenje ostaja v rokah uporabnikov. V tem okviru je naloga oddelkov spremljanje in nadzor formalnih ukrepov. Ker pa mladi in družine prihajajo tja šele, ko so se težave že pojavile, pogosto ni več mogoče govoriti o zgodnji intervenciji.

Ključno je pravočasno prepoznavanje mladih in družin po določenih kriterijih ter njihovo usmerjanje na nižje ravni podpore (centri za otroke in družine, nizkopražni programi).

### ŠOLE

Šole so institucije, ki se z mladimi in njihovimi težavami srečujejo vsakodnevno. Ker je šolska udeležba obvezna od 5. do 16. leta starosti, so prav šole tiste, ki stalno spremljajo razvoj mladih od vstopa v formalni izobraževalni sistem naprej. Prek šolskih podpornih timov, svetovanja za izobraževanje in poklicno usmerjanje, podpornih ukrepov in primarne preventive imajo šole dolžnost ne le poučevati, temveč tudi delovati preventivno in posredovati v primerih tveganega vedenja učencev. Organizacije, ki nudijo nizkopražne storitve in družinsko svetovanje, lahko v sodelovanju s šolami nudijo svetovanje družinam v njihovem naravnem okolju (terensko delo z družinami). Šole same nimajo ne kapacitet ne pristojnosti za izvajanje terenskega dela z družinami in pogosto sodelujejo s starši le omejeno, predvsem v okviru svetov staršev.

### CENTRI ZA SVETOVANJE IN PREPREČEVANJE

Centri za svetovanje in preprečevanje na Slovaškem so šolske svetovalne ustanove, ki nudijo brezplačno strokovno pomoč otrokom, učencem, staršem in učiteljem na področju psihološkega, specialno-pedagoškega, terapevtskega in socialnega svetovanja.

Nastali so z združitvijo nekdanjih pedagoško-psiholoških in specialno-pedagoških centrov. Njihov cilj je podpora zdravemu razvoju otrok, pomoč pri vzgojnih in vedenjskih težavah, učnih motnjah, duševnem zdravju in posebnih vzgojno-izobraževalnih

potrebah. Poleg individualne pomoči izvajajo tudi preprečevanje tveganega vedenja – kot so medvrstniško nasilje, nasilno vedenje, zloraba substanc in samopoškodovalno vedenje – ter so pomemben partner šolam, družinam in skupnostim pri ustvarjanju vključujočega in varnega okolja za otroke in mladostnike. Njihova vloga je specifična preventiva, pa tudi intervencija v primerih tveganega vedenja.

Organizacije, ki nudijo nizkopražne storitve, imajo lahko v primerjavi s šolami in centri za svetovanje ter preprečevanje dodatno vrednost, saj:

- mladi lahko v klubih ali na terenu vadijo različne spretnosti v naravnem, neformalnem okolju – skozi situacijske intervencije in uporabo skupinske dinamike;
- nizkopražni programi temeljijo na načelih dostopnosti, sprejemanju, minimalnih pričakovanjih in prenosu odgovornosti na uporabnike, ter delajo z družinami v njihovem naravnem okolju.

**Primeri modelov delovanja in opredelitev vlog med centri za svetovanje in preprečevanje, šolskimi podpornimi timi ter organizacijami, ki izvajajo nizkopražne storitve:**

- Mati ima s sinom zelo napet odnos. Sin ima diagnozo ADHD, v šoli krši pravila, širi neprimerne videoposnetke in se vede nasilno. Zaradi zapletenosti primera je bilo sklicano medinstitucionalno srečanje, na katerem so sodelovali predstavniki Centra za svetovanje in preprečevanje, posebni pedagog in psiholog iz šolskega podpornega tima, predstavniki Urada za delo ter organizacija, ki izvaja nizkopražni program za otroke in mladostnike. Center za svetovanje in preprečevanje je prevzel delo z materjo na izboljšanju starševskih veščin ter organizacijo in vodenje terapevtske skupine za sina. Šolski psiholog je izvajal socialno svetovanje s sinom in nudil strokovno podporo razredničarki, medtem ko je posebni pedagog zagotavljal podporo šolskim asistentom, ki so delali s sinom, ter usmerjal individualizacijo vzgojno-izobraževalnega pristopa. Urad za delo je imel nadzorno in koordinacijsko funkcijo nad potekom primera in sodelovanjem institucij. Organizacija, ki izvaja nizkopražni program za otroke in mladino, je poskrbela, da je deček po pouku preživel čas v nizkopražnem klubu, kjer je potekalo delo na razvoju socialnih veščin ter ad hoc fasilitacija konfliktnih situacij, ki so se pojavile med materjo in sinom. Primer ponazarja, kako lahko medinstitucionalno sodelovanje prispeva k celostni obravnavi mladostnika in njegove družine, saj vsaka institucija ohranja svojo strokovno vlogo, hkrati pa skupaj oblikujejo koherenten podporni sistem, ki deluje v šolskem, družinskem in skupnostnem okolju.

- Primer deklice, ki se ne vključi v razredno skupnost, ponazarja pomen usklajenega medinstitucionalnega sodelovanja. Na medinstitucionalnem srečanju so sodelovali člani šolskega podpornega tima – psiholog in specialni pedagog – ter organizacija, ki nudi nizkopražne storitve za otroke in mladostnike ter družinsko svetovanje. Šolski psiholog in specialni pedagog sta prevzela nalogo dela z razredno skupnostjo, pri čemer sta se osredotočila na dinamiko skupine in izvajanje različnih kooperativnih dejavnosti, namenjenih spodbujanju sprejemanja, sodelovanja in razumevanja med učenci. Organizacija, ki izvaja nizkopražni program, je prevzela individualno delo z deklico v okviru uličnega dela in aktivnosti v mladinskem centru, kjer uporablja situacijsko intervencijo in skupinsko dinamiko kot orodje za socialno učenje ter razvoj socialnih veščin. Poleg tega ima organizacija možnost vključiti tudi deklličino mater v proces družinskega svetovanja, s čimer se krepi povezanost med družinskim okoljem in šolskim prostorom ter omogoča bolj celostno podporo deklici pri njenem vključevanju v razredno skupnost.
- Primer učenke, ki ne izpolnjuje svojih šolskih obveznosti, ima veliko število izostankov in katere mati ne sodeluje s šolo, prikazuje potrebo po usklajenem pristopu različnih institucij. Na medinstitucionalnem srečanju so sodelovali predstavniki šole, organizacija, ki nudi nizkopražne storitve za otroke in mladostnike ter družinsko svetovanje, in predstavniki urada za delo. Dogovorjeno je bilo, da bo urad za delo v tem primeru prevzel koordinacijsko in nadzorno vlogo, šola, ki jo je zastopala razredničarka, pa bo delala z razredom kot celoto, da bi preprečili socialno izključenost učenke, saj je ta prepoznana kot glavni vzrok njenih izostankov. Organizacija, ki izvaja nizkopražni program, bo učenki nudila psihološko svetovanje ter hkrati sodelovala z njeno družino pri razvijanju starševskih veščin v okviru družinskega programa, s čimer se krepi podpora tako posameznici kot njenemu družinskemu okolju.

## IDEALNI MODEL

Kot idealen model medinstitucionalnega sodelovanja so predstavniki institucij v fokusnih skupinah projekta Street Counselor 2.0 opredelili naslednji pristop: Šola (učitelj, razrednik, podporna skupina) prva prepozna tvegano vedenje učenca. Glede na obvezno šolsko udeležbo je šola tista institucija, s katero ima večina mladih redni stik. Prvi korak je namenjen primerom manj izrazitega tveganega vedenja (npr. posamezni izostanki, spremembe v vedenju, osamljenost, začetno neupoštevanje pravil). Takrat se z učencem dela v okviru skupinskega dela v razredu, ki ga izvaja šolska

podporna skupina skupaj z razrednikom. To skupino običajno sestavljajo specialni ali socialni pedagog, svetovalni delavec in koordinator za preprečevanje tveganega vedenja, odvisno od kadrovskih možnosti šole. Če šola nima svoje podporne skupine, izvajanje ukrepov prevzamejo strokovnjaki iz svetovalno-preventivnega centra. Vodstvo šole je že od začetka seznanjeno z načrtom dejavnosti in resnostjo tveganega vedenja. V razredu se začne dolgotrajna intervencija, ki vključuje strukturirane skupinske dejavnosti za preprečevanje določenih oblik tveganega vedenja ali razvijanje socialnih veščin. V skupino se lahko uvedejo različne sociodiagnostične metode za oceno situacije in razredne dinamike.

Če je vedenje resnejše ali se stopnjuje (npr. nasilno vedenje, izkušnje z nasiljem, družinske težave – ločitev, ekonomske stiske, zasvojenosti), sledi drugi korak, in sicer individualno svetovanje pri šolskem psihologu ali psihologu iz svetovalno-preventivnega centra, ki poteka sočasno s skupinskim delom. Najbolj ogroženi mladi začnejo redna individualna svetovanja, kjer se identificirajo glavni dejavniki tveganja. V tej fazi je treba določiti, kdo bo v stiku s starši – to ne sme biti oseba, ki izvaja individualno ali skupinsko delo z učencem. Tudi to lahko prevzame svetovalno-preventivni center, ki deluje na vseh ravneh preventive: individualno svetovanje ali terapijo, skupinske dejavnosti z določenim ciljem ter delo s starši. Poleg tega ima podporno vlogo do učiteljev pri kompleksnejših primerih in lahko izvede dodatno diagnostiko.

Če je treba uporabiti nizkopražni pristop in delati z družino v njenem naravnem okolju (npr. starši ne želijo ali ne morejo priti v šolo, se tam počutijo ogrožene ali obrambno), lahko vključenost prevzamejo nevladne organizacije, ki nudijo družinsko svetovanje. To je primerno, kadar se tvegano vedenje pojavlja pri več članih družine ali kadar družina ne želi uporabljati standardnih svetovalnih storitev (npr. zaradi pomanjkanja motivacije, znanja ali zaupanja v sistem). V takih primerih je treba prag dostopnosti storitev znižati in omogočiti bolj prilagodljivo podporo.

Če je potrebna vključitev drugih strokovnjakov, kot so psihoterapevt, psihiater ali zdravnik, se ti povabijo k sodelovanju – to predstavlja tretji korak.

Četrti korak nastopi, če se vedenje še naprej slabša in starši ne sodelujejo. Takrat se v proces vključijo šolski mediatorji in urad za delo prek oddelkov za socialno in pravno zaščito otrok, zlasti kadar je ogrožen zdrav razvoj otroka. V primerih prekrškov ali kaznivih dejanj se takoj obvesti policija.

Pred začetkom sodelovanja je priporočljivo skleniti dvostranski sporazum o sodelovanju med posameznimi akterji, v katerem so jasno opredeljene vloge in način

izmenjave informacij, tako da se varuje zasebnost klienta. Idealno bi bilo, če bi to področje urejala tudi ustrezna zakonodaja.

Na začetku procesa se izvede seznanitvena konferenca (case conference), na kateri se sestanejo vsi vključeni deležniki (mlada oseba, starši, člani šolske podporne skupine, razrednik, strokovnjaki iz organizacij, ki izvajajo nizkopražne in družinske programe, policija ipd.) ter se dogovorijo o ciljih, vlogah in načinu spremljanja uspešnosti procesa.

Vse aktivnosti morajo biti transparentne in razumljive vsem udeležencem, tudi mladim samim. Intervencije morajo biti večdisciplinarne in večinstitucionalne, dolgoročne ter usmerjene ne le v posameznega učenca, ampak tudi v njegov razred, družino ter širši šolski in družbeni kontekst. S takšnim sodelovanjem je mogoče zagotoviti celostno obravnavo težav in preprečiti nadaljnje negativne pojave.

Vsaka institucija (šola, svetovalno-preventivni center, organizacija z nizkopražnimi in družinskimi programi) naj ima seznam organizacij, kamor lahko po potrebi napoti mlade ali njihove družine. Na prvi skupni konferenci se dogovori frekvenca srečanj, pri čemer je ključno, da je vsaj eden od strokovnjakov z družino ali mladostnikom v stiku vsaj enkrat tedensko, da se zagotovi kontinuiteta in stabilnost podpore.

## 6.3 ISLANDIJA

### TRENTNO STANJE

Islandski model je mogoče razumeti kot primer učinkovitega večinstitucionalnega sodelovanja in zato bo tukaj predstavljen kot primer dobre prakse. Hkrati pa bo to poglavje obravnavalo tudi možnosti za nadaljnje izboljšave.

Islandski model predstavlja dolgo preizkušen pristop k preprečevanju tveganega vedenja mladih, zlasti uživanja alkohola, tobaka in drugih drog. Temelji na tesnem sodelovanju med šolami, starši, skupnostjo in lokalnimi oblastmi. Njegova osnova je sistematično zbiranje podatkov z rednimi anketami (vsaki dve leti) med učenci, ki omogočajo podroben vpogled v njihovo življenje, prostočasne dejavnosti ter prisotnost dejavnikov tveganja ali zaščite. Ti podatki se nato analizirajo, rezultati pa se delijo s starši, šolami, skupnostjo in lokalnimi institucijami, ki jih uporabijo za oblikovanje konkretnih ukrepov. Ti ukrepi so usmerjeni predvsem v spodbujanje športnih in kulturnih dejavnosti, krepitev starševskih veščin, ustvarjanje varnega okolja za mlade ter

omejevanje priložnosti za tvegano vedenje. Med konkretne ukrepe sodijo: uvedba policijske ure – mladi ne smejo biti zunaj po določeni uri (do 20.00 za otroke, mlajše od 12 let, do 22.00 za mladostnike med 12 in 16 let, in do polnoči v poletnih mesecih); prepoved oglaševanja tobaka in alkohola ter njihova prodaja izključno v specializiranih prodajalnah; podpis starševskih pogodb o vzgojnih okvirih mladoletnikov; ter krepitev sodelovanja med posameznimi deležniki.

Po določenem obdobju se učinkovitost ukrepov ponovno oceni z novimi raziskavami, s čimer se celoten cikel ponovi. Uspeh islandskega modela temelji na njegovi dolgoročni trajnosti, sistematični uporabi podatkov ter močni povezanosti vseh akterjev. Ta pristop je omogočil znatno zmanjšanje uporabe alkohola in drog med mladimi na Islandiji ter hkrati okrepil zdrav življenjski slog in povezanost v skupnosti.

Leta 1998 je alkohol vsaj enkrat mesečno uživalo 42 % mladostnikov, starih med 15 in 16 let, medtem ko je bilo leta 2016 takih le 5 %. Redno kajenje se je zmanjšalo s 23 % na 3 %, uporaba hašiša pa s 17 % na 7 %.

## KAJ DELUJE IN KAJ NE

V islandski praksi pogosto poteka zelo dobro sodelovanje med šolami in službami za zaščito otrok, še posebej v občinah, kot je Mosfellsbær. Dobro razvit del sistema so tudi protokoli za prijavo primerov in postopki za vzpostavitev stika v kritičnih situacijah. Postopek za prijavo zlorabe otrok je zelo jasno opisan, vendar je ta model mogoče uporabiti tudi za druge oblike tvegane vedenja:

- Če je strokovnjak v dvomih, ali otrok doživlja nasilje ali zanemarjanje in ni prepričan, ali naj pokliče službo za zaščito otrok, je bistveno, da opazuje otrokove življenjske razmere ter poišče nasvet službe za zaščito otrok – oziroma se takoj obrne nanjo za strokovno svetovanje.
- Sekundarne informacije – če otrok ali mladostnik nakazuje, da doživlja nasilje ali zanemarjanje, je nujno poiskati nasvet službe za zaščito otrok ali takoj poklicati 112. Če otrok ali mladostnik odprto spregovori o nasilju, je bistveno, da strokovnjak ne postavlja dodatnih vprašanj, saj bi to lahko ogrozilo prihodnjo preiskavo (na primer bi se lahko uporabilo kot protiargument, da je bil otrok vplivan). V tem trenutku je pomembno, da se otroku ali mladostniku zahvali za zaupanje in mu ponudi pomoč. Prav tako je ključno, da ne obljubi zaupnosti, saj bo treba primer prijaviti službi za zaščito otrok. Zadnji korak v takšni situaciji je vedno iskanje strokovnega nasveta službe za zaščito otrok.

- Očitno nasilje – kadar strokovnjak vidi, da nekdo zlorablja ali slabo ravna z otrokom, mora takoj ukrepati. Če je priča situaciji, kjer nekdo kriči na otroka ali ga zlorablja, mora poseči v konflikt, otroku ponuditi pomoč in storilcu jasno povedati, da je njegovo vedenje nesprejemljivo. Če ta oseba dela z otroki, je nujno, da strokovnjak o dogodku obvesti svojega nadrejenega. Če je bil otrok poškodovan, mora strokovnjak nemudoma stopiti v stik s službo za zaščito otrok ali poklicati 112. Kadar strokovnjak opazi, da otrok ali mladostnik doživlja nasilje, je najpomembnejše zagotoviti otrokovo varnost, posredovati v situaciji in ponuditi pomoč. Nato je treba poklicati 112, da bosta policija in služba za zaščito otrok prejeli vse potrebne informacije.

### **Na podlagi časovnega poteka dogodkov naj bo postopek naslednji:**

- V primeru nedavnega incidenta je nujno poklicati 112, kjer bodo vzpostavili stik s policijo in službo za zaščito otrok.
- V primeru starejšega incidenta se dogodek prijavi skrbniku (če je mladoletna oseba mlajša od 18 let). Pomembno je ugotoviti, kaj se je zgodilo z vpletenimi osebami, vendar se je treba izogibati usmerjenim vprašanjem. Rezultat pogovora mora biti nujni načrt ukrepanja, če bi se podobna situacija ponovila. Na tej točki je treba stopiti v stik s službo za zaščito otrok ali ravnati v skladu s protokoli organizacije. Če je oseba starejša od 18 let, je za stik s starši potrebno soglasje mlade osebe. Če se razkrijejo dejstva, ki bi lahko zaostriła primer, je treba takoj obvestiti policijo.
- V primeru incidenta, ki se še dogaja, mora strokovnjak poklicati 112, če ima oseba orožje ali predmet, ki bi ga lahko uporabila kot orožje, ali če obstaja sum o prisotnosti orožja in njegovi uporabi. Hkrati je treba zagotoviti varnost vseh vpletenih, vključno s samim strokovnjakom, ter po potrebi nuditi prvo pomoč. Zaposleni ne sme poskušati razorožiti osebe ali jo ogrožati. Policija bo vključena prek klica na 112, ob tem pa je vedno treba obvestiti tudi službo za zaščito otrok.

Vse organizacije, vključno s šolami, skupnostnimi centri, športnimi klubi in mladinskimi organizacijami, morajo imeti vzpostavljene politike in postopke za odzivanje na resne incidente in kritične situacije. Zelo težko je ustrezno ukrepati, če ni jasno, katera pravila so bila kršena, zato je pomembno, da se postopki redno vadijo in pregledujejo.

Številka 112 lahko posreduje primer službi za zaščito otrok, vendar je v delovnem času bolje neposredno kontaktirati službo za zaščito otrok v svojem okrožju, medtem ko 112 obvesti policijo, če je to potrebno.

Poročati je treba v primerih, ko imajo otroci in mladi neustrezne pogoje za izobraževanje, ko so žrtve nasilja ali podobnega ravnanja, ali kadar je njihovo zdravje in razvoj resno ogroženo.

Kar se v sistemu dodatno izkazuje kot učinkovito, je vključevanje mladih v proces – povabljeni so, da se seznanijo z možnostjo, kako lahko vložijo pritožbo glede osebja v klubih ali drugih vključenih akterjev. Organizacijska struktura je prav tako dobro urejena – v vsaki službi je en višji strokovni delavec dežuren, hkrati pa obstaja sistem podpore za zaposlene, ki se počutijo ogrožene.

Kljub temu mladi pogosto izpadejo iz podpornega sistema, kar povzroča vrzeli v informacijah. Podatki se ne delijo vedno med institucijami. Na primer, če se mladostnik izobražuje v alternativni šoli, mladinski centri pogosto ne prejmejo vseh informacij.

Izmenjava informacij med tradicionalnimi institucijami je problematična tudi zaradi stroge zaščite osebnih podatkov (GDPR), kar predstavlja velik izziv. Zaradi tega pogosto potekajo neuradni sestanki med predstavniki institucij, kjer se za ohranitev zasebnosti uporabljajo le začetnice imen. Novi sistem, ki se razvija na Islandiji, skuša odpraviti te težave, čeprav bo soglasje staršev vedno potrebno.

Komunikacija in sodelovanje s službo za zaščito otrok se močno razlikujeta glede na regijo. V glavnem mestu mladinski centri manj sodelujejo z državnimi institucijami in bolj s terenskimi ekipami. Te ekipe sestavljajo mladinski delavci, ki vozijo ali hodijo po območjih, kjer se zbirajo mladostniki. V zadnjem času se vlagajo prizadevanja za izboljšanje sodelovanja in povezovanje z drugimi akterji.

## DRUŽINA

Družina je temeljni partner v okviru večinstitucionalnega sodelovanja. Starši podpisujejo starševske dogovore, ki določajo meje in usmerjajo vzgojo otrok. Socialnovarstvena in pravna zaščita otrok, kot državna institucija pod pristojnostjo lokalnih oblasti, staršem med drugim omogoča usposabljanja za starševske veščine (Parent Management Training – Oregon model), v okviru katerih se lahko naučijo, kako postavljati meje v vzgoji in učinkovito komunicirati z otroki. Usposabljanje spremlja neposredno delo z družinami, kar vključuje redne obiske na domu. Program običajno traja približno šest tednov in združuje teoretično ter praktično podporo za starše.

## MLADINSKI CENTRI

Ta vrsta storitve je primerljiva z organizacijami, ki nudijo nizkopražne programe za otroke in mladino na Slovaškem, ter z odprtimi mladinskimi centri v Sloveniji. Centri delujejo pod pristojnostjo lokalnih skupnosti ali mestnih oblasti. V nekaterih primerih imajo lastne prostore, pogosto pa uporabljajo šolske prostore po pouku. V mestu Akureyri trenutno poteka reorganizacija, po kateri bodo mladinski centri hierarhično umeščeni pod šole, kar pomeni, da bo zanje odgovoren ravnatelj šole. Slabost takega sistema je neenotnost v organizaciji, saj bo vsaka šola lahko oblikovala center po svoje – glede urnika, pravil in načina dela. To je lahko prednost za šole, a pomanjkljivost za zaposlene v centrih, ki izražajo zaskrbljenost glede svoje strokovne neodvisnosti. Centri uporabljajo nizkopražni pristop, kar pomeni, da je glavni cilj ustvarjanje varnega okolja ter gradnja zaupanja in odnosov z mladimi v njihovem naravnem okolju.

## ZAŠČITA OTROK

Urad za zaščito otrok na Islandiji, znan kot Barnaverndarstofa (Nacionalni urad za otroke in družine), ima osrednjo vlogo pri zaščiti otrok in mladih. Njegova glavna naloga je zagotoviti, da vsi otroci na Islandiji odrasčajo v varnem okolju ter prejmejo potrebno podporo v primerih, ko so ogrožene njihove pravice ali zdrav razvoj. Primarno odgovornost za zaščito otrok imajo občine, ki pomoč zagotavljajo preko lokalnih odborov za zaščito otrok. Nacionalni urad ima nadzorno in podporno vlogo – nudi metodološka navodila, usposablja osebje in skrbi za kakovost ter enotnost storitev po vsej državi. Pomemben del njegove dejavnosti so tudi izobraževanje, raziskovalna podpora in razvoj novih pristopov k zaščiti otrok.

Posebno mesto v sistemu zavzema Barnahús – interdisciplinarni center za otroke, ki so doživeli spolno nasilje. V njem delujejo socialni delavci, psihologi, zdravniki in policisti pod isto streho, da se otroku omogoči enkratno zaslišanje in prepreči nadaljnja travmatizacija. Poleg Barnahúsa urad upravlja tudi diagnostične in terapevtske ustanove za mlade z duševnimi stiskami, odvisnostmi ali vedenjskimi težavami. Te institucije nudijo terapijo, izobraževanje in podporne aktivnosti, prilagojene starosti in potrebam mladih. Urad tako povezuje lokalno in nacionalno raven, nudi strokovno podporo sistemu zaščite otrok ter neposredno skrbi za najranjivejše skupine otrok in mladostnikov.

## POLICIJA

Državna policija (Lögreglan) je razdeljena na devet okrožij, vsako z lastnim načelnikom policije, medtem ko je najvišja avtoriteta nacionalni policijski komisar, ki poro-

ča Ministrstvu za pravosodje. Policisti na Islandiji so na splošno neoboroženi – pri rednem delu uporabljajo le paličice in solzivec (obrambni sprej), medtem ko so strelno orožje pooblastili le posebnim enotam v Reykjavíku za primere visoke ogroženosti.

Delovanje policije temelji na zaupanju in skupnostnem pristopu. Islandska policija je aktivno vključena v preprečevanje kriminala, sodelovanje s šolami, vrtci in skupnostnimi centri ter v tesno povezovanje s socialnimi službami. Ta pristop, znan kot samfélagslöggæsla, pomeni, da se policisti osredotočajo ne le na represijo, ampak tudi na zgodnje ukrepanje, izobraževanje in krepitev občutka varnosti v družbi.

Policija ima pristojnosti tudi na področju civilne zaščite in kriznega upravljanja. V primeru naravnih nesreč – kot so izbruhi vulkanov ali poplave – koordinira sodelovanje med državo, občinami, gasilci, reševalnimi ekipami in prostovoljci, kot je Rdeči križ. Zaradi te centralizirane in skupnostno usmerjene strukture policija na Islandiji deluje kot ključni člen sistema, ki združuje varnost, preprečevanje kriminala in krizno zaščito prebivalstva.

## IDEALNI MODEL

Islandske organizacije prepoznavajo potrebo po izboljšanju trenutnega modela sodelovanja med institucijami, predvsem z uvedbo dobrih praks, ki že delujejo v nekaterih okrožjih države (Mosfellsbær, Breiðholt in Reykjavík). Med te dobre prakse sodijo tedenski sestanki med službami za zaščito otrok in mladinskimi centri. Kot učinkovita se je izkazala tudi večdisciplinarna zgodnja intervencija v primerih, ko mladi kažejo zgodnje znake tveganega vedenja (npr. izostajanje od pouka) ter aktivno sodelovanje s šolami, kadar se pri mladih pojavijo opozorilni znaki, kot je socialna izolacija.

V trenutnem modelu sodelovanja primanjkuje rednih usposabljanj, osredotočenih na specifične veščine, tudi za zaposlene s krajšim delovnim časom. Izražena je potreba po temah, kot so odziv na čustveno in fizično nasilje, deeskalacija potencialno nevarnih situacij, ter pomen redne supervizije in mentorstva. Nekatera okrožja so že uvedla posebne programe usposabljanja za nove zaposlene.

Razprave potekajo tudi o okrepitvi sodelovanja s policijo – predlagani so redni obiski skupnostnih policistov v mladinskih centrih, da bi okrepili zaupanje mladih in razbili stereotipe o policiji.

Trenutni model se sooča tudi s pomanjkanjem izmenjave informacij. Ko se mladi preselijo, se med šolami prenese le omejena količina podatkov, kar otežuje nemoten

prehod v novo okolje. Zaposleni si želijo boljše komunikacije o posameznih primerih, da bi se izboljšal proces sodelovanja med socialnim varstvom, izobraževanjem in prostim časom, ki je trenutno oviran zaradi tehničnih in pravnih omejitev (npr. uredb o varstvu osebnih podatkov).

## **PREDLAGANE IZBOLJŠAVE VKLJUČUJEJO:**

### **Izobraževanje in preventiva za sta**

- sistematična uvedba **treningov za starše (PMTO – Parent Management Training Oregon Model)**;
- **izobraževanje staršev naj se začne zelo zgodaj**, že v okviru zdravstvene oskrbe dojenčkov, z nadaljnjo podporo v poznejših razvojnih obdobjih;
- vsebine usposabljanja naj vključujejo **postavljanje meja, učinkovito komunikacijo in podporo odnosom, preprečevanje nasilja ter razvijanje čustvene pismenosti**.

### **Sodelovanje med institucijami**

- ključna je redna **komunikacija med šolami, policijo in mladinskimi centri**;
- potrebno je vzpostaviti **protokole za deljenje informacij o incidentih** v šolah z mladinskimi centri;
- deležniki naj imajo **enotne krizne protokole in jasno razdeljene vloge**.

### **Dostopnost in vidnost policije**

- prisotnost policije v mladinskih klubih in šolah je pomembna;
- treba je predstavljati policijo kot dostopno in podporno institucijo, ne kot grožnjo;
- obiski mladinskih centrov so se izkazali za učinkovit način krepitev zaupanja.

### **Podpora srednjim šolam**

- primanjkuje storitev za to starostno skupino;
- treba je okrepiti kadrovske vire in zagotoviti podporo v kritičnem obdobju po pouku (med 14.00 in 22.00);
- potrebno je razviti skupinsko delo ter sodelovanje med mladinskimi centri in podpornimi službami.

### **Sistematično sodelovanje in komunikacija**

- priporočajo se medresorski pogovori med oddelki za socialno podporo, izobraževanje in javno zdravje;
- obstoječe storitve in oblike sodelovanja je treba pregledati in posodobiti;
- preventivni policisti naj bodo vključeni v timsko obravnavo posameznih primerov.

## 7. ZAKLJUČEK

Ta publikacija ponuja pregled večinstitucionalnega sodelovanja v treh evropskih državah. Glede na kulturni kontekst se večinstitucionalno sodelovanje razlikuje predvsem glede vključenosti deležnikov, ki delujejo v okviru neformalnega izobraževalnega sistema po načelih pristopa mladinskega dela.

V Sloveniji in na Slovaškem gre za t. i. »sivo območje«, kjer še niso vzpostavljeni jasno standardizirani postopki sodelovanja med posameznimi akterji. Na Slovaškem se je v zadnjem obdobju pojavilo veliko število novih deležnikov, kot so strokovnjaki v šolah in koordinatorji za preprečevanje nasilja nad otroki. Vendar pa samo povečanje števila akterjev ne more izboljšati niti učinkoviteje organizirati sistema pomoči mladim, če niso jasno opredeljena pravila in standardi sodelovanja (npr. smernice, priročniki, protokoli). Tak razvoj namreč vodi zgolj h kopičenju in podvajanju institucij, ne pa k večji učinkovitosti in celostni podpori mladih pri iskanju varnejših načinov zadovoljevanja njihovih potreb.

Na Islandiji pa obstajajo jasno določeni standardi in smernice za sodelovanje med različnimi akterji v podpornih sistemih – t. i. islandski model, ki predstavlja primer dobre prakse dolgoročnega, sistematičnega in podatkovno podprtega sodelovanja med institucijam

## 1. MLADI IN CILJNE SKUPINE

- Mladi (15–29 let) – osnovna ciljna skupina mladinskega dela.
- Ranljive skupine mladih: brezposelni mladi, mladi z manj priložnostmi (socialno, ekonomsko, geografsko, izobraževalno ali zdravstveno ovirani), mladi priseljenci in begunci, mladi z gibalno oviranostjo, mladi iz romske skupnosti, mladi iz ruralnih območij, študenti in dijaki, mladi umetniki, športniki, prostovoljci, LGBTQI+ mladi, itd.

## 2. DRŽAVNE INSTITUCIJE

- Ministrstvo za vzgojo in izobraževanje (MVI) – pristojno za mladinsko politiko in mladinsko delo.
- Urad RS za mladino (URSM) – osrednji organ za razvoj, financiranje, spremljanje in evalvacijo mladinskega sektorja.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (MDDSZ) – programi za socialno vključenost mladih.
- Ministrstvo za kulturo (MK) – podpira mladinsko kulturo, kreativne industrije in medije.
- Ministrstvo za zdravje (MZ) – preventivni programi, duševno zdravje mladih, zasvojenosti.
- Ministrstvo za notranje zadeve (MNZ) in Policija – sodelovanje pri programih za varnost mladih, preprečevanje nasilja, drog, spletnega nasilja ipd.
- Zavod RS za zaposlovanje (ZRSZ) – ukrepi aktivne politike zaposlovanja mladih (npr. »PUM-O«, pripravništva).
- Andragoški center Slovenije (ACS) – izobraževanje mladinskih delavcev in neformalno učenje.
- Nacionalna agencija MOVIT – izvaja programe Erasmus+ Mladi v akciji in Evropska solidarnostna enota.

## 3. LOKALNE SKUPNOSTI

- Občine – financirajo in podpirajo mladinske centre, lokalne mladinske politike.
- Lokalni mladinski sveti (npr. Mladinski svet Mestne občine Ljubljana, Maribor, Koper ...).
- Lokalni mladinski centri: Zavod BOB (Mladinski center BOB, Mladinski center ULCA), Legebitra, Mladinska postaja Moste, Mladi Zmajji (Ljubljana), MC Maribor, MC Krško, MC Zagorje ob Savi, MC Brežice, MC Hiša mladih Ajdovščina, MC Nova Gorica, Mladinski center Trbovlje itd.

#### 4. MLADINSKE ORGANIZACIJE IN MREŽE

- Mladinski svet Slovenije (MSS) – krovna organizacija nacionalnih mladinskih organizacij.
- Mreža MaMa – mreža slovenskih mladinskih centrov.
- Zveza tabornikov Slovenije (ZTS).
- Zveza društev slovenskih podeželskih mladin (ZSPM).
- Zveza ŠKIS – zveza študentskih klubov Slovenije.
- Zveza prijateljev mladine Slovenije (ZPMS).
- Združenje slovenskih katoliških skavtinj in skavtov (ZSKSS).
- Zveza za tehnično kulturo Slovenije (ZOTKS).
- Društvo Center eksperimentov Maribor.
- Socialna akademija.
- Mladinska mreža za trajnostni razvoj (Mreža Mladih za podnebno pravičnost, No Excuse).
- Mreža Mlada ulica (mreža mladinskega uličnega dela).

#### 5. IZOBRAŽEVALNE IN RAZISKOVALNE INSTITUCIJE

- Univerze in fakultete (UL, UM, UP) – izvajajo študije, projekte in raziskave o mladini.
- Inštitut za družbene vede (FDV).
- Pedagoški inštitut, Šolski center za izobraževanje odraslih, Andragoški center Slovenije (ACS).
- Mladinski trenerji in izobraževalni zavodi (TiPovej!, Socialna akademija, IPoP ...).

#### 6. GOSPODARSTVO IN DELODAJALCI

- Zavod za zaposlovanje (ZRSZ) – sodeluje pri mladinskih projektih za karierno rast.
- Gospodarska zbornica Slovenije (GZS), Obrtno-podjetniška zbornica Slovenije (OZS) – spodbujanje podjetnosti mladih.
- Podjetniški inkubatorji in start-up centri (npr. Ustvarjalnik, Katapult, Tovarna podjetij, ABC Accelerator).
- Sponzorji in družbeno odgovorna podjetja – sodelujejo pri mladinskih projektih.

## 7. MEDIJI IN NOVINARSKÉ ORGANIZACIJE

- RTV Slovenija (oddaja Infodrom, Studio City, Val 202) – vsebine za mlade.
- Časopis Delo, Dnevnik, Mladina, Večer, MMC RTV – spremljajo mladinske teme.
- Neodvisni mladinski mediji: Radio Študent, Platforma mladih novinarjev (Zveza ŠKIS, MSS), Outsider, Koridor, Dostop.si (Maribor), Mladi plus (ZSSS) – sindikat mladih.

## 8. POLICIJA, VARNOSTNI IN PODPORNÍ ORGANI

- Policija RS – preventivni programi (»Policist Leon svetuje«, preprečevanje nasilja, drog, spletne kriminalitete).
- Urad za preprečevanje zasvojenosti (MZ), Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ) – sodelovanje pri preventivnih mladinskih programih.
- Centri za socialno delo (CSD) – podpora mladim v stiski.
- Svetovalni centri za otroke, mladostnike in starše (npr. Ljubljana, Maribor, Kranj).

## 9. MEDNARODNE ORGANIZACIJE IN PROGRAMI

- Evropska komisija – Erasmus+ in Evropska solidarnostna enota (ESN)
- Svet Evrope – Youth Department, European Youth Foundation
- European Youth Forum (EYF) – zastopa interese mladih na ravni EU.
- SALTO Resource Centres – podpora mladinskemu delu in izmenjavam.



[mladezulice.sk](http://mladezulice.sk)

