

Mateja Mlinarič

## Svetovalno delo v vrtcu: (ne)vidna povezava med otroki, starši in strokovnimi delavci

---

*Avtorica je v raziskavi, temelječi na intervjujih, preučevala pomembnost socialnega dela v svetovalnem delu v predšolski vzgoji in hkrati iskala povezavo med socialnim delom, svetovalnim delom ter pogledom zaposlenih v vrtcu na svetovalno delo. Ker si socialna delavka v vrtcu prizadeva razvijati ustvarjalno sodelovanje vseh udeležencev, se zaradi nje kakovost vrtca poveča. S svojo sposobnostjo za »dvojezičnost« (obvlada strokovni jezik in jezik uporabnikov) je velika pridobitev za vrtec, vendar pa ji lahko grozi nevarnost, da bo postala preobremenjen servisni center za težave vseh. Je namreč razpeta med individualnim in skupinskim delom, otroki z osebnostno vedenjskimi težavami, administracijo in odnosi med zaposlenimi.*

*Ključne besede: socialno delo, strokovne kompetence, delovni odnos, soustvarjanje, izobraževanje.*

Mateja Mlinarič je diplomirana socialna delavka in magistrska študentka na Fakulteti za socialno delo na programu socialno vključevanje in pravičnost na področju hendikepa. Kontakt: mateja.mlinarics@gmail.com.

### Counselling in kindergarten: (in)visible link connecting children, parents and expert workers

*Based on interviews, the author examines the importance of social work in counselling in early childhood education and at the same time looks at connections among social work, consulting work, and the perspectives of employees in the kindergarten on advisory work. As a social worker in the kindergarten context strives to develop creative cooperation of all participants, the quality of the kindergarten increases. Due to her/his »bilingual« skills (ability to use an expert terminology and a simple language of users), a social worker is a great asset for the kindergarten, but may be faced with a particular danger of becoming an overburdened and overstressed jack-of-all-trades for problems of all participants. Namely, she/he has to deal with individual and group work, children with behaviour challenges, administration and relations with employees.*

*Keywords: social work, expertise, competences, working relationship, co-creation, education.*

Mateja Mlinarič is a graduated social worker and a Master student at the Faculty of Social Work, University of Ljubljana, in the programme called Social justice and inclusion in the field of disability, ethnicity and gender. Contact: mateja.mlinarics@gmail.com.

---

## Uvod

Vrtec oziroma katerakoli druga oblika varstva v predšolskem obdobju je otrokov mikrosistem. To otrokovo zgodnje okolje odločilno vpliva na njegov nadaljnji razvoj, kajti bolj ko ga bo negovalo, bolj bo razvijal svoje potencialne (Zorman 2010). Svetovalno delo pomaga otrokom pri razvoju potencialov, zato je oblika spodbujanja in podpore razvoja otroka v vzgojno-izobraževalnem okolju, ki je in mora ostati varovalni dejavnik, ker zagotavlja vključenim otrokom zelo bogato učno in spodbudno okolje.

Odnos med socialno delavko/delavcem oziroma svetovalno delavko/delavcem in sogovornico/sogovornikom definiramo kot delovni odnos, ki je opora socialni delavki/delavcu, da vzpostavi pogovor, ki omogoči raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2008). Za korektno delo svetovalni delavec/delavka potrebuje najrazličnejše spretnosti in znanje, ki obsegajo več kot le znanje in spretnosti za individualno delo: znanje o

razvoju otroka, poznati mora vzgojno-izobraževalni sistem, izurjen/a mora biti za načrtovanje in didaktično vodenje učnega in vzgojno-izobraževalnega procesa, hkrati pa mora znati delati s specifičnimi skupinami otrok, vzgojiteljic/vzgojiteljev in staršev.

## **Problem**

V raziskavi sem pozornost namenila delu svetovalne/ga delavke/ca, pri tem pa je bil moj pogled usmerjen v socialno delo v vrtcih. Svetovalno delo sem raziskovala s pomočjo intervjujev s svetovalnimi delavkami z izobrazbo iz socialnega dela in tako pridobila vpogled v svetovalno delo in njegovo vlogo. Opravila sem tudi intervjuje z zaposlenimi v zasebnem vrtcu in raziskovala potrebe in želje vzgojiteljic in pomočnic. Tako sem tudi dobila vpogled v odnose med zaposlenimi v vrtcu, otroki in njihovimi starši. Ugotavljala sem, kako lahko socialna delavka/delavec pripomore k boljšemu delovnemu ozračju v vrtcu, k boljšim odnosom med vrtcem in starši ter na splošno k boljši kakovosti delovanja vrtca. Pri delu v vrtcu in sodelovanju z različnimi vzgojiteljicami sem se srečala z različnimi pristopi dela z otroki, starši in drugimi strokovnimi delavkami.

Spoznala sem, kako se otroci učijo, ter različne načine komunikacije s starši in sodelovanja z vodstvom. Razmišljala sem, kako znanje o uporabi socialnega dela sovпада s potrebami otrok, staršev, strokovnih delavk in vodstva vrtca. Porajalo se mi je vprašanje, kakšne prednosti ali pomanjkljivosti ima svetovalna delavka z izobrazbo iz socialnega dela. Z intervjuji zaposlenih v zasebnem vrtcu sem dobila vpogled v njihove potrebe, izkušnje in želje, potem pa sem jih skušala primerjati z oblikami pomoči, uporabnostjo poklica in nalogami, za katere sem izvedela v intervjujih štirih socialnih delavk, ki so že zaposlene kot svetovalne delavke v vrtcih v Kamniku, Ljubljani, Novem mestu in Trebnjem.

## **Metodologija**

### *Vrsta raziskave*

Raziskava je kvalitativna, ker so bili podatki zbrani v raziskovalnem procesu, podprtem s strukturiranim intervjujem, v katerem sem dobila besedne opise svetovalnega dela. Proces kvalitativnega raziskovanja je bil induktiven oziroma usmerjen od spodaj navzgor, s poudarkom na identifikaciji skupnih odzivov in ne na potrditvi mojih hipotez oziroma raziskovalnih vprašanj. Raziskava je bila usmerjena v odkrivanje novih teorij in ne v potrjevanje starih. Z raziskovanjem sem želela zajeti več vidikov. Predvsem poglede socialnih delavk na svetovalno delo: katere so po njihovem mnenju prednosti izobrazbe iz socialnega dela in katere metode socialnega dela jim pridejo prav pri svetovalnem delu v predšolskem obdobju. Z raziskavo sem poskušala vključiti tudi pogled vzgojiteljic na svetovalno delo in odnose v vrtčevskem okolju. Tako so v raziskavi vključeni strokovni, svetovalnodelovski, socialnodelovski in pedagoški pogled na svetovalno delo.

### *Merski instrument*

Vir podatkov so odgovori na dve obliki delno strukturiranega intervjuja. Prva oblika odprtega vprašalnika je bila namenjena svetovalnim delavkam z izobrazbo iz socialnega dela in vsebuje 23 vprašanj in podvprašanj, ki so se pojavila med pogovorom. Druga oblika odprtega vprašalnika je bila namenjena strokovnim delavkam v vrtcu, sestavljena pa je iz 43 vprašanj in podvprašanj.

### *Populacija*

Populacija so štiri svetovalne delavke z izobrazbo iz socialnega dela z območja Kamnika, Ljubljane, Novega mesta in Trebnjega. Populacija je tudi pet vzgojiteljic in dve pomočnici v zasebnem vrtcu v Kamniku.

### *Zbiranje podatkov*

Glavna metoda zbiranja podatkov je delno standardiziran intervju. Pogovore s štirimi svetovalnimi delavkami sem opravila osebno. Vsem sem poslala uvodno in predstavitevno elektronsko sporočilo in jim v njem opisala namen raziskave in jih prosila za srečanje v prihodnjih mesecih. Poslala sem jim tudi okviren vprašalnik, da so se na pogovor lahko pripravile.

Strokovne delavke v vrtcu so same izpolnjevale delno odprt vprašalnik. Z ravnateljico sem sklenila pisni dogovor o sodelovanju, sestavila vprašalnike za vzgojiteljice in jih poslala poslovni sekretarki, da jih pošlje strokovnim delavkam v vrtcu. Dobila sem sedem odgovorov, od tega pet od vzgojiteljic in dve od pomočnic vzgojiteljic.

### *Obdelava in analiza podatkov*

Analizo empiričnega gradiva, pridobljenega od svetovalnih delavk, sem opravila s pomočjo kvalitativne metode. Pridobljeni podatki so strnjeni in prikazani v rezultatih in analizi ter prepleteni z literaturo in mnenji vzgojiteljic. Mnenja vzgojiteljic sem po ujemajočih se poglavjih vstavljala v kvalitativno analizo odgovorov svetovalnih delavk.

## **Izsledki raziskave**

Temeljno strokovno izhodišče za svetovalno službo v vrtcu oz. šoli je svetovalni odnos. V socialnem delu sicer neradi uporabljamo besedo »svetovanje«, vendar v našem primeru svetovalni odnos pomeni posebni strokovni pristop, ki opredeljuje vse različne oblike in metode dela svetovalne službe ter temelji na dogovoru z vsakim posameznim udeležencem.

Če pogledamo skupne odgovore vseh sogovornic, lahko razberemo temelje svetovalnega dela. Temeljni vlogi svetovalne delavke sta svetovanje in ohranjanje stikov z vsemi vpletenimi v organizacijo vrtca. Gre za sodelovanje z otroki, predvsem s tistimi s posebnimi potrebami oziroma s tistimi, ki imajo odločbo za dodatno strokovno pomoč. Gre za sodelovanje s skupinami in oddelki pri različnih aktivnostih in za zagotavljanje pomoči vzgojiteljicam, njihovim pomočnicam in drugim strokovnim delavkam v vzgojno-izobraževalnem

zavodu. Vloga svetovalne delavke se kaže predvsem pri delu z vzgojitelji, pri katerem se vidi v vlogi spodbujevalke, načrtovalke in koordinatorke svetovalnega in sodelovalnega odnosa. S svojim delovanjem neposredno vpliva na razvijanje strokovnih kompetenc vzgojiteljic, pri tem pa jim z najrazličnejšimi rešitvami ponuja izbiro lastnega odziva in mišljenja.

Sodelovanje s starši se ne konča z vpisom otroka v vrtec. Svetovalna delavka vodi roditeljske sestanke in tako vzdržuje stik s starši, opazuje skupino in ima pogovorne ure z vzgojiteljico in starši. Po potrebi se oblikujejo tudi timska srečanja z drugimi strokami in zunanji institucijami. Svetovalno delo zato tudi presega vrtčevsko okolje, v katerem se povezujejo različne stroke. Zunanje strokovne delavke so po navadi mobilne in opravljajo delo na različnih lokacijah. Vloga svetovalne delavke je, da koordinira pomoč in organizira srečanja z izvajalkami, otroki in starši. Kako pa vidijo vlogo svetovalne delavke, zaposlene v vrtcu, kjer svetovalne delavke/delavca nimajo? Vzgojiteljica je zapisala:

Svetovalni delavec sodeluje s starši, vzgojiteljicami, opazuje otroke v skupini, pomaga staršem pri vzgoji in strokovnim delavkam pri delu v skupini, če se pojavijo težave. Ima uvodni sestanek za starše novincev skupaj z vzgojiteljicami, naredi letni delovni načrt svojega dela in ga poskuša tekom leta uresničiti. Poskrbi in organizira šolo za starše, sodeluje pri strokovnih timih. Skratka, svetovalna delavka je tista, ki drži nevidno nit v trikotniku med starši, otroci, vzgojitelji.

Najzanimivejši in hkrati najzahtevnejši in najodgovornejši del svetovalnega dela v vrtcu je delo z otroki. Vodenje oziroma svetovalno delo v zgodnjem otroštvu pomeni razvijanje in uresničevanje različnih metod in prijemov, s katerimi omogočamo razvoj otroka oziroma skušamo poskrbeti, da ne doživi izkušenj, ki bi lahko trajne vplivale na telesno in duševno življenje otroka in njegovih bližnjih (Resman *et al.* 1999). Delo z otrokom s posebnimi potrebami zahteva specifične pristope, ki izhajajo iz otrokovih sposobnosti in potreb. Ovira z vsemi posledicami je le ena od značilnosti otroka, ki jih morajo odrasli v vrtcu prepoznati in upoštevati pri vsakodnevnem načrtovanju in izvajanju vzgojnega dela. Delo si moramo zastaviti tako, da izhajamo iz otrokovih potreb in ne samo iz zastavljenih programov oziroma navodil. Usmerjeni moramo biti na otrokove pozitivne lastnosti in na njegove sposobnosti. Otroci med seboj ne primerjajmo, saj se lahko enaka motnja pri različnih otrocih zaradi interakcije več drugih lastnosti in okoliščin kaže različno (Čas *et al.* 2003). Treba pa se je zavedati, da so svetovalni delavci v vrtcu zaradi vseh otrok in ne samo zaradi otrok s posebnimi potrebami.

Otrokova skupina oziroma oddelek, ki ga otrok obiskuje, je podaljšana roka družine. Svetovalna delavka svoje delo v oddelku opiše tako:

V oddelek, s katerim sem dogovorjena, grem kot pomoč in ne zato, da bi nekoga spremljala. Pri obisku si ne delam nobenih zapiskov, ampak se z njimi igram, velikokrat jih razdelim po skupinah in jih tako opazujem. Lansko leto sem si še delala zapiske, letos pa sem to opustila, ker grem v skupino brez nekega cilja.

Iz raziskave je razvidno, da s predšolskim svetovalnim delom lahko pomagamo otroku, da se zaveda samega sebe, s tem pa mislim na sposobnost za pridobivanje

in obvladovanje različnih življenjskih situacij, potreb in interesov, konstruktivno reševanje konfliktov in uresničevanje zadanih ciljev. Zgodnje otroštvo je tista razvojna stopnja, ko se postavljajo temelji človekove osebnostne razvitosti, zato je pomembno, da vzgojni programi temeljijo na konceptu celostnega razvoja otroka. S sodelovanjem in soustvarjanjem vsi udeleženi otroku omogočamo kakovosten vzgojno-izobraževalni proces. Svetovalne delavke se strinjajo, da tega ne moremo doseči samo z individualnim delom, temveč je treba tudi postaviti temelje za medsebojno sodelovanje, skupno delo in iskanje rešitev vseh vpletenih, učiteljev, staršev in vodstva vrtca.

Ugotovila sem, da se vsak svetovalni odnos mora začeti z dogovorom o sodelovanju. To je izjemno pomemben uvodni ritual. Že na začetku z vsako družino sklenemo dogovor, kdo bo po otroka hodil v vrtec, dogovor o prehrani v vrtcu in njegovih navadah, to pa pomeni, da vsi udeleženi privolijo v delovni odnos v vzgojno-izobraževalni ustanovi. Z dogovorom o sodelovanju se vsi udeleženi v problemu pogovorijo o načinu dela. Opisane in določene so vloge v odnosu in vzpostavljen je varen prostor za delo, v katerem vsak udeležene dobi besedo. Svetovalna delavka se je takole izrazila: »Spodbujamo dobre odnose med vzgojiteljicami in starši – skrbimo za to, da je vsak udeležen v rešitvi, in damo vsem vedeti, da so pomembni.«

V primeru otrokovih vedenjskih posebnosti svetovalna delavka oziroma delavec sklene preprost dogovor o tem, da je jasno, na kateri ravni je otrok. Ustvariti je treba varen prostor za pogovor z družino. Jasno mora biti, da je vsak član pomemben. Raziskati je treba, kaj je možno storiti in kako bo delo potekalo: »Za socialnega delavca, delavko je vsak udeležen v problemu pomemben sogovornik.« Etika udeležnosti nas usmeri k temu, da nihče v sodelovalnem procesu nima zadnje besede oziroma je niti ne potrebuje, temveč potrebuje le pogovor. Strokovnjak v tem procesu odstopi od moči, da poseduje resnice in rešitve, strokovnjakovo moč pa nadomesti čut za raziskovanje in skupno iskanje rešitev (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2008). Sogovornica je izjavila: »Kot socialni delavci ne interpretiramo problema, v odnos ne vstopamo obremenjujoče in z mislijo, da imamo glavno vlogo in da moramo mi povedati neko resnico, ki naj bi veljala za vse udeležene v problemu.« Ta izjava potrjuje, da se socialna delavka odpove vlogi osebne udeleženske in se vživi v vlogo sogovornice, pa naj bo to otrok, starš ali ravnateljica:

Svetovalni delavec si bo vedno vzel čas za sogovornika in se postavil v njegovo kožo. Socialne delavke znamo odstopati od vloge eksperta in pogledati skozi očala uporabnika, znamo odstopiti od pozicije moči, ker vemo, da nekatera področja niso v naši pristojnosti. In velikokrat, ko pogledamo na problem nevtralnno, pridobiš sprte sogovornike nazaj.

Svetovalni delavec/delavka je po izsledkih raziskave sodeč soustvarjalec/souustvarjalka in poslušalec/poslušalka. Je prenašalec/prenašalka informacij in znanja in je aktivna oseba, ki mora imeti veliko samoiniciativnosti in znanja. Svetovalni delavec je po eni strani oseba s poslušom in čutom za človeka in hkrati strokovnjak z razvitimi koncepti dela. Za svetovalnega delavca je vsak član pomemben, vsak ima svojo nalogo pri soustvarjanju rešitev.

V raziskavi se odlično pokaže tudi uporabnost Lüssijevega (1991) koncepta soustvarjanja, saj je naloga svetovalnega delavca, da soustvari proces pomoči, v katerem vsi uporabniki, se pravi starši in vzgojitelji, raziskujejo svoj delež v rešitvi (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 1999). Koncept soustvarjanja je v svetovalnem delu izjemno pomemben. Svetovalni delavci skupaj s starši soustvarjajo rešitve, in sicer tako, da nihče nima zadnje besede. V skupino vstopajo neobremenjeno, ker vedo, da nimajo rešitve, jo pa poiščejo skupaj s starši in vzgojiteljico. Pri konceptu soustvarjanja nihče nima prav in nihče se ne moti. Ne otrok, ne vzgojiteljica, ne starš, ne ravnateljica niso zgolj posamezniki, temveč ustvarjajo odnos, ki je dragocena vaja sodelovanja in izmenjave izkušenj: »Proces soustvarjanja je pomemben, ker je v reševanje problema res vpletenih veliko akterjev, ki pomagajo pri reševanju težav.« Soustvarjanje učenja v pogovoru omogoča premik od običajne predaje znanja svetovalne delavke vzgojiteljici ali vzgojiteljice otrokom in nazaj, k izkušnji, da je znanje skupna in soustvarjena last (Čačinovič Vogrinčič, Mešl 2013). Svetovalna delavka je zapisala:

V ritualu soustvarjanja povem, da nikogar ne mislim kritizirati, vendar da se mi zdi pomembno, da se pogovorimo. Družini dam tudi vedeti, da bi ravnateljica slišala vse vidike problema – tako njihovega kot tudi s strani vzgojiteljice, vodstva ali drugih staršev. Ostali kadri težko razumejo, kaj me počnemo, da je treba slediti uporabniku, da je vedno treba verjeti v rešitev, da se ne odpovemo upanju in perspektivi. Ravnamo se po trdem delu in učinkovitem načrtu za rešitev.

Sogovornice so omenile tudi uporabo de Vriesovega koncepta osebnega vodenja (Vries, Bouwkamp 2002), ki nam pokaže, kako svetovalna delavka vodi uporabnika k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam ter raziskuje zgodbo skupaj z njimi: »Mi ne vidimo samo otroka, ampak vidimo celotno družino.« Delovni odnos svetovalna delavka usmeri k zaželenim rešitvam, odkriva vire moči in vidi vse zorne kote udeležencev v problemu:

Vse, kar ima vzgojiteljica kot problem, je tisto, kar so si podelili vzgojiteljica, otrok in starši, sama pa mogoče lahko vidim tudi druge nivoje težave. Mi kot socialni delavci znamo pogledati iz več zornih kotov.

S svetovalnim odnosom si svetovalna delavka prizadeva vzdrževati odprte možnosti za stalno vzpostavljanje in razvijanje mreže pomoči ter sodelovanja svetovalne službe z vsemi udeleženci.

Sogovornice so poudarile, kako zelo pomemben je jezik svetovalnih delavk, ki ga socialne delavke dobro obvladajo: »Socialni delavci ne uporabljamo vprašanja zakaj, ampak kako, kaj bi se moralo zgoditi in kdaj so bile izjeme, da je stvar funkcionirala?« Sogovornica je povedala:

Jezik socialnega dela opogumlja: ne uporabljamo besed tretma, klient, ocena, odločba, ampak odkrivanje, soustvarjanje, sodelovanje, spreminjanje, dodajanje moči pa delovni odnos, načrt skrbi ali edinstveni delovni načrt pomoči, timsko delo, skupnost, soseska, ekologija. Povemo, kako je do dogodka prišlo, in ne sodbe in dejstva.

Ugotovila sem, da delo svetovalne delavke izhaja iz pogovora in metode opazovanja. Socialni delavci in delavke smo spretni sogovorniki:

Vzgojiteljice so sicer izobražene v smeri nekega programa in dela z otroki, ampak socialna delavka kot svetovalna delavka ima kompetence in predvsem znanje o komunikaciji zaposlenih, socialnih igrh, dinamiki okolja in kolektiva ter različnih socialnih veščinah, metodah.

Iz prakse je opisan primer koncepta znanje za ravnanje: socialna delavka zna podati strokovno znanje uporabnikom in tako omogoči prevajanje v osebni oziroma lokalni jezik in nazaj v jezik stroke. Svetovalno delo izhaja predvsem iz perspektive moči otrok, ki jih obravnavamo kot enakovredne sogovornike in jim prevajamo socialno delo tako, da ga bodo razumeli, se pravi, da prilagodimo pogovor uporabniku, s katerim smo tisti hip v stiku.

Če izhajam iz pogovora s svetovalnimi delavkami, ima socialnodelovski pogovor posebne značilnosti in iz njega so sogovorniki pripravljani priti drugačni, z novimi pogledi in drugačnim razumevanjem. V procesu pomoči so potrebni pogumni sogovorniki, ki so pripravljani povedati to, kar mislijo. V nasprotnem primeru mora socialna delavka biti toliko usposobljena, da omogoči okoliščine, v katerih so sogovorniki lahko iskreni:

Pogovor smo vodile tako, da smo najprej pohvalile, kaj otrok vse obvlada, odnose s sošolci in podobne pozitivne stvari. Socialne delavke znamo iti po korakih pogovora: vedno pogovorno uro začneš s pozitivno stvarjo – sendvič informacije: »Tukaj so napredki, tukaj obvlada, razvil je to in to ...« Tako narediš temelj za naprej. Nato sporočiš negativne stvari.

Ta metoda je res uporabna, ne samo v socialnem delu, temveč tudi v življenju na splošno. Vsak človek se slabo počuti, ko dobi negativne informacije o svojem vedênju. Zato mu je treba povedati, kdaj kaj dela dobro in je uspešen: »Uporabljam besede, ki opogumljajo in krepijo mojega sogovornika.«

Sogovornice so poudarile tudi koristi zapisovanja pri svojem delu. Najpreprostejši razlog za zapisovanje je podala sogovornica, ki je rekla: »Treba je beležiti in imeti organizirano delo, ker ga je res veliko.« Zapisovanje je pomembno pri obhodih skupin, sodelovanju z otroki s posebnimi potrebami in pri prvih stikih s starši, saj je treba zapisati tudi dogovore o sodelovanju. Zapisovanje je izjemno pomembno v primeru suma na nasilje, kajti nujno si je treba zapisati dan in uro, kdaj je otrok povedal kaj o nasilju. Treba je zapisovati dejstva in ne lastnega razmišljanja. Veščina zapisovanja se najbolj pozna pri delu z otroki, kadar svetovalna delavka opravlja obhode v skupinah:

Ko grem na obhod, imam osnovni vprašalnik za oddelek, o katerem se pogovorim z vzgojiteljico, in imam to za celotno šolsko leto. Vprašalnik je narejen za celotno skupino.

Ali pri individualnem delu z otrokom:

Naredim si beležke, kako bom naprej delala z otrokom, s kom bom govorila in koga vključila. Iz teh beležk dobiš klimo skupine, vidiš, kaj vzgojiteljica potrebuje in kaj lahko stori, da se stvar izboljša.

Na podlagi teh opažanj in vprašalnikov nastanejo izvirni delovni projekti pomoči. Ti dopolnjujejo koncept delovnega odnosa. Projekti so izvirni, ker se oblikujejo za vsakega otroka posebej, vendar so v vrtcu poimenovani protokoli. Protokoli so zapisniki opazovanja in zapisi pogovorov ali izpolnjeni vprašalniki, ki so pridobljeni z različnimi tehnikami spraševanja (Mesec 1998).

Po narejenih obhodih si sama izpišem, v katerih skupinah imam protokole. Imam protokol za stike, rejniško družino in en protokol, kjer ima dedek prepoved prihoda v vrtec, ker ima težave z mentalnim zdravjem. Protokol imam zapisan na posameznih listih, na katere zapisujem, kaj vse se dogaja. Primer protokola je tudi protokol ravnanja, kadar ima s sodišča odlok o prepovedi obiskovanja vrtca. Osnova je, da smo tudi do očeta prijazni, hkrati pa ne bomo delali nečesa, česar mama oziroma sodišče ne dovoli. Lahko pa naredimo en korak k očetu, ga pomirimo in spoštujemo.

Z izvirnimi delovnimi projekti pomoči zapišemo proces dela za uporabnike in zase, usmerjeni pa so k dobrim izidom in želenim razpletom. Protokoli so v vrtcu sicer bolj dodelani, ker se navezujejo na določen dogodek ali vedenjska odstopanja pri otroku, vendar zato ne vsebujejo nič manj večstranskega sodelovanja in nič manj ne ustvarjajo novih možnosti za uspeh.

Zanimalo me je, kakšne prednosti ima po njihovem svetovalna delavka z izobrazbo iz socialnega dela. Sogovornice iz stroke svetovalnega dela so povedale: »Prednost je ta, da nam študij socialnega dela da neko širino, možnost in kompetence za delo z ljudmi.« Prednost študija socialnega dela vidijo tudi v tem, da se učijo metod in načel dela z ljudmi: »Nekako imamo od študija vcepljeno, da rešujemo težavo tukaj in zdaj.« Navodilo »tukaj in zdaj« nalaga socialnemu delavcu, da se loti problema v sedanjosti. V sedanjosti in za sedanjost se definirajo problemi in iščejo rešitve, v sedanjosti lahko načrtujemo prihodnost. Pomembno delo v tem procesu vzpostavljanja delovnega odnosa je refleksija o svojem ravnanju (Čačinovič Vogrinčič 2008). Poskrbeti moramo za to, da se ohranijo stiki med vsemi vpletenimi. To nam omogoča naše znanje socialnega dela: »V primeru, da sama ne znam pomagati kolektivu, me je socialno delo naučilo, da razširim socialno mrežo in poiščem pomoč kje drugje.« Tako zna socialna delavka poiskati inovativne metode reševanja težav, pripraviti predavanje ali delavnico, privabiti strokovnjake in tako skupaj izvedeti nekaj novega.

Svetovalne delavke so mi v pogovoru zaupale tudi pomanjkljivosti, ki jih občutijo zaradi študija socialnega dela:

Na področju otrok z vedenjskimi težavami sem recimo šibkejša. Socialni delavec tudi prevzame vse, kar je vključeno v socialno delo, ostalo znanje pa pridobiš preko razvojne ambulante, preko zunanjih institucij. Vendar ne glede na to, da socialni delavci nismo imeli nekega znanja o pedagogiki in o otroku v predšolskem obdobju, se vsak največ nauči preko izkušenj.

Poleg strokovnega znanja mora svetovalna delavka ali delavec imeti tudi druge kompetence. Vzgojiteljice pravijo, da morajo imeti kompetence odgovornega človeka, biti strokovni, se odzivati na probleme, imeti posluš za sočloveka in iskren čut za človeka. Ena izmed sogovornic v vrtcu je povedala:

Sama sem socialna delavka in delam tudi s starši, sodelavkami tukaj in zdaj, oblikujem delovni odnos, tudi pri otrocih preizkušam rešitve drugega reda. Študij socialnega dela omogoča dobro strokovno delo, le še malo nadgradnje v znanju o predšolski vzgoji je potrebne, da lahko ta znanja prenesemo v vrtec za lažje sodelovanje s strokovnimi delavkami in za pravi pristop k mlajšim otrokom. Za delo s starši je samo socialno delo dovolj kompetentno.



## Sklepi

Sklep celotne raziskave je, da je socialnodelovni pristop v svetovalnem delu izjemno uspešen in usmerjen v sodelovanje z udeleženi. Vse sogovornice so soglašale, da se metode in koncepti socialnega dela tako subtilno prikradejo v proces dela, da sploh ne vedo več, da delajo v skladu z njimi. Šele intervju in vprašanja so nekatere sogovornice povrnile v čas poimenovanja metod in konceptov v socialnem delu. Naša stroka sega v veliko smeri dela z ljudmi, vendar naše metode delujejo. Delujejo pa zato, ker ne ustvarjajo hierarhije, ne odvzemajo moči uporabnikom in strokovnjak ni vseved.

Vrtec otroku zagotavlja drugačne izkušnje kot primarna družina oziroma dopolnjuje vzgojo v primarni družini. S svetovalno delavko vrtec poveča svojo kakovost, ker si svetovalna služba s svetovalnim odnosom prizadeva vzpostaviti, razvijati in vzdrževati ustvarjalno sodelovanje vseh udeležencev v projektu pomoči in sodelovanja. Vendar tukaj vidim tudi pasti. Med raziskovanjem literature, opravljanjem pogovorov in razmišljanjem o svetovalnem delu mi je postalo jasno, da je svetovalna delavka vpeta v celotno shemo vzgojno-izobraževalne ustanove in je ključni, povezovalni člen ustanove. Tukaj je lahko tudi zanka. Toliko nalog, toliko vpletenih, toliko stikov, toliko odgovornosti. Resman (v Resman *et al.* 1999) in Gregorčič Mrvar (2013) sta zapisala, da obstaja možnost, da svetovalni delavec, delavka postane »deklica za vse«. Razpeta je med individualnim in skupinskim delom, otroki z osebno-stno vedenjskimi težavami, administracijo in odnosi med zaposlenimi. Poraja se mi vprašanje, kje je meja, da delavec/delavka ne postane servisni center za težave vseh. Ali si svetovalni delavec kdaj lahko privošči reči »ne« svojim uporabnikom? Ali je v praksi možno zaradi toliko dela izvajati preventivno svetovalno delo in ne kurativnega, ko se problem že pojavi?

Mislím, da je izobrazba iz socialnega dela izjemno dobra podlaga za delovno mesto svetovalnega delavca, ker, kot je bilo ugotovljeno, delo ne obsega samo dela z otroki, temveč je zastavljeno širše in se usmerja tudi na kolektiv, vodstvo, starše in zunanje institucije. Študij socialnega dela diplomantu v štirih letih razvije čut za delo s človekom, nauči ga odpovedati se poklicni moči in s sogovornikom vzpostaviti enakovreden odnos, postavi ga pred izzive mreženja in soustvarjanja novih rešitev.

## Viri

Čačinovič Vogrinčič, G., Bregar Golobič, K., Bečaj, J., Pečjak, S., Resman, M., Bezić, T., Dobnik Žerjav, M., Grgurevič, J., Niklanovič, S., Šmuk, B. (1999), *Programske smernice: svetovalna služba v osnovni šoli*. Ljubljana: Strokovni svet RS za splošno izobraževanje.

Čačinovič Vogrinčič, G., Bregar Golobič, K., Bečaj, J., Pečjak, S., Resman, M., Bezić, T., Dobnik Žerjav, M., Grgurevič, J., Niklanovič, S., Šmuk, B. (2008), *Programske smernice: svetovalna služba v vrtcu*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo. Dostopno na: [http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/ministrstvo/Publikacije/Programske\\_smernice\\_vrtec.pdf](http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/ministrstvo/Publikacije/Programske_smernice_vrtec.pdf) (25. 5. 2017).

- Čačinovič Vogrinčič, G., Mešl, N., (2013), Šolska svetovalna služba kot prostor varovanja soustvarjanja procesov učenja in pomoči v šoli. Šolsko svetovalno delo, revija za svetovalne delavce v vrtcih, šolah in domovih, 17, 3/4.
- Čas, M., Kastelic, L., Šter, M. (2003), *Navodila h kurikulu za vrtce v programih s prilagojenim izvajanjem in dodatno strokovno pomočjo za otroke s posebnimi potrebami*. Ljubljana: Ministrstvo za izobraževanje, delo in šport.
- Gregorčič Mrvar, P. (2013), Sklepi okrogle mize Pomen svetovalne službe za kakovostno vzgojo in izobraževanje. *Sodobna pedagogika*, 64, 1: 112–114.
- Lüssi, P. (1991), *Systemische Sozialarbeit: praktisches Lehrbuch der Sozialberatung*. Bern, Stuttgart: P. Haupt.
- Mesec, B., (1998), *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Resman, M., Bečaj, J., Bezić, T., Čačinovič Vogrinčič, G., Musek, J. (1999), *Svetovalno delo v vrtcih, osnovnih in srednjih šolah*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Vries, S. de, Bouwkamp, R. (2002), *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.
- Zorman, M. (2010), Zasebni in javni vrtci: primerjava programov z vidika financiranja in kakovosti. *Socialna pedagogika*, 14, 3: 277–302.