

Socialnopedagoško delo v informativno svetovalnem središču za mlade

Socialpedagogic work in youth information and counseling centre

Alenka Žavbi

Povzetek

Alenka Žavbi, mag. soc. ped., Fakulteta za družbene vede, Kardeljeva ploščad 5, 1000 Ljubljana

Prispevek predstavi razgibanost socialnopedagoškega dela v informativno-svetovalnem centru za mlade. S pogledom na položaj mladine v sodobni (slovenski) družbi ter z nekaterimi evropskimi praksami avtorica predstavi potrebo in pomen informativno-svetovalne dejavnosti za mlade. Nadaljuje s predstavitvijo metod in medijev v informativno-svetovalnem centru za mlade ter z definiranjem značilnosti oz. funkcij socialnopedagoških intervencij v njem. Predstavi Evropsko listino informiranja in svetovanja za mlade, ki skupaj z načeli socialnopedagoškega dela socialnemu pedagogu odpira vrata za kreativno, dinamično in pogosto nepredvidljivo delo na področju neformalnega dela z mladimi.

Ključne besede: informativno svetovalna središča, socialna pedagogika, informiranje, svetovanje, neformalno delo z mladimi.

Abstract

Article presents a diversity of social pedagogical work in a youth information and counselling centre. Author starts with the overview of the current situation of youth in contemporary (Slovene) society and together with some European experiences tries to emphasize the needs for youth information and counselling activity. Article continues with the presentation of methods and media used in youth information field and define characteristics and functions of social pedagogic interventions in it. The European youth information and counselling charter and principles of social pedagogic work are presented, which are opening opportunities for a creative, dynamic and often non-predictable social pedagogic work in a field of non-formal youth work.

Key words: *information and counselling centres, social pedagogy, information, counselling, non-formal youth work.*

Uvod: Socialni pedagog v neformalnem delu

Vzgojeno poslanstvo, s katerim sem zapustila študijske klopi, in moje konkretno strokovno delo sta usmerjena v prepoznavanje morebitnih individualnih, skupinskih ali družbenih težav, v poskus preprečevanja le-teh ter blaženje posledic deprivilegiranosti tam, kjer se težave razvijejo in otežujejo posameznikovo življenje ali družbeno sožitje.

Biti stalno v preži dogajanja v posamezniku ali skupini se lahko hitro izrodi v kontrolo in nadzor osebnosti ali skupine ljudi. Načini prefinjenega socialnega nadziranja in discipliniranja z namenom upravljanja človekovega vedenja in vseobsegajočega obvladovanja življenja ljudi so prisotni v vseh vedah od medicine do družboslovja, tudi v psihologiji in pedagogiki. Na področju pedagoških praks se kot odziv občutkom nemoči in pasivnosti ob bok disciplin, ki so se uveljavile in okrepile pod okriljem formalno delujočih ustanov, pojavljajo alternativne prakse – neodvisne skupine, neformalni programi, zagovorništvo ipd. –, ki naj bi bile 'varne' pred ideološkimi

interesi državnih aparatov. Empatično videnje življenjskega sveta oz. sledenje življenjsko naravnani profesionalnosti obrača poglede od »motenih oseb« k »moteni institucionalni praksi« (Peters, 2000). Mrgole (2003) opozarja na šibko točko teh alternativ – pogosto te preverjeno dobre prakse namreč nimajo izdelane teoretske utemeljitve oz. se metode teh praks priznavajo za učinkovite, vendar se jih 'ne zna' misliti v okviru formalnih znanstvenih disciplin.

V formalnem delu z mladimi (v vladnih institucijah) so strokovna ravnanja pogosto formalizirana, standardizirana ali celo zakonsko določena. To ni nujno slabo, saj zakonska priporočila pomenijo zaščito določene skupine ljudi oz. posameznikov. Vendarle ima socialni pedagog v neformalnem delu z mladimi v nevladnih institucijah več prostora za bolj raznovrstna in prožna strokovna ravnanja. Za neformalno delo z mladimi je v Sloveniji značilna visoka stopnja samoiniciativnosti, ustvarjalnosti in motiviranosti delovnih timov, ki znanja pogosto pridobivajo po načelu učenja ob delu in iz njega (Mrgole, 2003). Peters (2000) opozarja, da se zaradi nestandardizirane, nepredvidljive in predvsem individualizirane profesionalne držbe socialnopedagoških intervencij le-te lahko kaj hitro sprevržejo v trend deprofesionalizacije in metodične poljubnosti. To je pogosto tudi razlog, da so ravno neformalne oblike pomoči tarča pripisovanja nestrokovnosti ali neprofesionalnosti.

Ker sem zaposlena v nevladni organizaciji in ker tudi na naše delo pogosto letijo pomisleki o kakovosti in strokovnosti uporabljenih metod dela, sem se odločila predstaviti delo socialnega pedagoga v informativno-svetovalnem centru za mlade in nanj pogledati z obeh plati – formaliziranosti in poljubnosti.

Položaj mladih v sodobni družbi

Ker se delo v informativno-svetovalnem centru nanaša predvsem na delo z mladimi, ki jih Bela knjiga – Nova spodbuda za evropsko mladino (Evropska komisija, 2001) opredeljuje s starostjo med 14 in 27 let, bom v tem poglavju namenila nekaj pozornosti ravno tej skupini. Mlade se pogosto, ne samo v Sloveniji, tudi v drugih delih Evrope, prepoznava in obravnava kot še posebej ranljivo in marginalizirano skupino. Kot takšni so opredeljeni predvsem zaradi statusa ekonomske odvisnosti in omejenih priložnosti za sodelovanje v družbi.

Mladost kot posebno življenjsko obdobje je odkrila moderna industrijska družba, kjer je bistveno vlogo pri sooblikovanju mladih pridobila institucija šolanja in kjer je bilo obdobje šolanja čedalje daljše (Ule, 1997). Za mladinsko kulturo v šestdesetih, sedemdesetih in osemdesetih letih 20. stoletja je bilo značilno oblikovanje skupinskih stilov, vedenja, imidža, govora in ideologije. Stilska politika je bila dejavnik družbene kritike, hkrati pa je pomenila področje umika za vse tiste skupine mladih, ki jim je bil onemogočen dostop do družbene moči. Mladinske scene so pomenile polformalni socialni prostor, kjer se je mladina osamosvajala in potrjevala svoj življenjski stil (Ule, 1997). Prehod iz industrijske družbe v družbo storitev je spremenil položaj in pomen mladine. Raziskovalci (Ule in ostali, 2000) govorijo o generacijski modernizaciji mladine, za katero so značilne:

- Mladinska potrošnja: poudarjena potrošniška emancipacija, samostojno nastopanje na trgu potrošniških stilov, mode, imidžev in oblikovanje ter estetizacija telesa mladih.
- Socialno, kulturno in življenjsko stilno neizoblikovana populacija, ki hkrati prevzema podoben družbeni položaj, kot ga imajo stigmatizirane manjšine; – to je položaj nedorasle, nekompetentne in potencialno odklonske skupine.
- Prisilna individualizacija kot družbena dinamika, ki zahteva sposobnost ljudi, da poskrbijo sami zase.
- Poudarjanje individualnega načrtovanja uspeha in kariere na trgu znanja, ki sta postala merilo za osebno samorealizacijo.

V novem tipu mladosti sta poudarjena izobraževanje in samooblikovanje mladega človeka. Obdobje mladosti namesto prehodnega obdobja postane osrednja strateška faza v življenjskem poteku, polna tveganj in negotovosti. Proces integracije v družbo odraslih pomeni proces socialne selekcije za posamezne družbene položaje. Posledica izgubljenega zaupanja v napredek industrijskega sveta je, da spreminjanje družbe današnje mladine ne zanima več. Mladi zavračajo družbeno, predvsem politično udejstvovanje in opredeljevanje. V družbi ne nastopajo več kot homogena skupina, kot scena ali gibanje. Po mnenju Uletove (1997) je to posledica neokonservativne in neoliberalne ideologije, ki razbija solidarnostne družbene institucije in poudarja individualni uspeh kot merilo za osebno samorealizacijo. Informacijska modernizacija danes ne prenaša vnaprej definiranih osebnih in socialnih identitet ter trajnih življenjskih

stilov. Od posameznika zahteva stalno potrjevanje fleksibilnosti in kreativnosti, sicer izpade iz konkurenčnega boja za delovna mesta in za dober standard. Prenos odgovornosti za proces individualizacije na pleča posameznikov nosi s seboj zahtevno psihosocialno integracijo v družbo, ki je bila do zdaj vsaj delno v rokah posredujočih institucij, družine, dela, različnih referenčnih skupin (Ule in ostali, 2000).

Kaj nam o položaju mladih v Sloveniji povedo podatki iz Popisa prebivalstva 2002?

Delež in število mladih se zmanjšujeta - V zadnjih dvajsetih letih se število mladih počasi, vendar stalno zmanjšuje. Ob popisu 2002 jih je bilo 423 tisoč in pomenijo samo še 21,5 odstotkov prebivalstva. V vseh starostnih skupinah prevladujejo fantje, skupaj jih je 11 tisoč več kot deklet. Po projekcijah prebivalstva se bo delež mladih že leta 2008 zmanjšal na manj kot 20 odstotkov.

Izobražuje se več kot polovica mladih - Med 17-letniki se šola kar 95 odstotkov generacije, med 20- in 21-letniki se za pridobitev višje ali visoke izobrazbe izobražuje skoraj polovica generacije, še v starosti 29 let se izobražuje vsak peti prebivalec Slovenije. V srednjih šolah so razlike med vključenostjo deklet in fantov v izobraževanje največje v splošnih srednjih šolah, kjer je deklet skoraj za polovico več kot fantov. Te razlike se nadaljujejo tudi pri rednem študiju na višješolskih oz. visokošolskih programih, kjer je deklet tretjina več kot fantov.

Postopen prehod na trg dela - Fantje v povprečju eno let prej vstopajo na trg dela kot dekleta. V starosti 23–24 let zaposlenost mladih prvič preseže 50 odstotkov, pri 29 letih pa ni zaposlenih samo še 15 odstotkov mladih (od katerih je 10 odstotkov brezposelnih, 2,3 odstotka pa se jih še redno izobražuje). V starosti 15–18 let je več brezposelnih kot zaposlenih, stopnje brezposelnosti mladih od 20–29. leta pa so med najvišjimi med vsemi starostnimi skupinami brezposelnih v Sloveniji.

Večina mladih živi pri starših - Več kot tri četrtine mladih živi v družinski skupnosti s starši. Tretjina mladih, ki si je že ustvarila lastno družino, živi v zunajzakonski skupnosti. Eden od vzrokov za majhno število mladih družin je tudi nerešeno stanovanjsko vprašanje, saj le petina mladih v starosti 25–29 let, ki živi skupaj z zakoncem oz. zunajzakonskim partnerjem, prebiva v lastnem stanovanju. To je

poleg prelaganja rojstva prvega otroka v višjo starost (tudi zaradi daljšega izobraževanja) eden od osnovnih razlogov, da je med mladimi družinami (oba zakonca oz. zunajzakonska partnerja sta mlajša od 30 let) kar četrtna parov (še) brez otrok. Med mladimi je tudi relativno največ enostarševskih družin.

Rodnost med mladimi je izjemno nizka - Do 29. leta starosti je rodila komaj vsaka peta ženska. Med tistimi, ki so rodile, sta dve tretjini rodili samo enega otroka. Med mladimi do dopolnjenih 21 let je rodnost v Sloveniji zanemarljiva, pri 29 letih pa v povprečju stopnja rodnosti prvič preseže enega otroka na žensko, vendar pa tretjina žensk te starosti sploh še ni rodila.

Vsak peti 29-letnik v Sloveniji je torej oseba, ki se izobražuje, če se ne izobražuje, kaj hitro lahko pade v skupino brezposelnih oseb. Po vsej verjetnosti živi pri starših, sam seveda še ni starš. Če izključimo možnost morebitnih osebnih težav mladih v sodobni slovenski družbi, se ti ukvarjajo z izzivi, ki jih prinašajo pridobitev primerne izobrazbe, iskanje zaposlitve in vzpostavljanje ekonomske neodvisnosti, reševanje stanovanjske situacije ter ustvarjanje lastne družine.

Mladi morajo osvojiti številne kompetence, opraviti pomembne izbire in odločitve ter si sami izboriti izobraževalne in delovne poti oziroma kariere. Pomembna opora pri osvajanju sveta odraslih so informacije, ki so osnova za osvajanje vedenja, znanj ter spretnosti. Hkrati dostop do kakovostnih informacij odpira možnosti vključevanja in sodelovanja mladih na raznovrstnih področjih družbenega življenja. V sodobni družbi si morajo mladi informacije poiskati sami, pri tem pa jim je v oporo informativno-svetovalna dejavnost. V poplavi informacij, ki jih generira informacijska družba, je informativno-svetovalna dejavnost člen, ki skuša mladim pomagati tako, da zanje zbira in posreduje pomembne oziroma aktualne informacije. V specifičnih situacijah, v katerih se znajdejo mladi, so informacije in nasveti osnova za njihovo nadaljnje odločanje in vedenje.

Kaj v praksi pomeni pravica mladih do informiranosti?

Izhodišče za delovanje mladinskih informativno-svetovalnih centrov je načelno priznanje pravice do informiranosti, ki izhaja iz

več dokumentov, predvsem pa iz Evropske konvencije o človekovih pravicah ter iz Konvencije o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin, ki ne ureja le zavarovanja in skrbi, ampak tudi možnosti in servise za otroke in mladino (Medvešek in ostali, 2005).

Začetki informiranja in svetovanja za mlade segajo v leto 1964, ko v Gentu (Belgija) odprejo prvo informativno središče za mlade. Organizacije po Evropi, ki so nastajale pozneje in zagovarjale različne informativno-svetovalne modele, so začele medsebojno komunicirati in leta 1986 ustanovile agencijo Eryica (European youth information and counselling agency).

Najpogostejša modela informativno svetovalnih centrov za mlade, ki sta razvita v Evropi, delujeta bodisi po načelu specialističnega informiranja bodisi po načelu generalističnega informiranja. Specialistično informiranje je sleherno informiranje, ki mlade ali odrasle seznanja zgolj z enim samim določenim tipom informacij. Zanj je pogosto značilno, da ciljna skupina niso zgolj mladi, ampak tudi odrasli. Generalistično informiranje svojih storitev ne omejuje na posebne informativne storitve, temveč nudi čim širši in čim natančnejši krog informativnih storitev skladno s potrebami mladih. Informativno središče bodisi neposredno odgovori na različna vprašanja bodisi informativni delavec uporabnika napoti k drugi službi, ki je usposobljena za reševanje težav z zelenega področja. Eden od primerov specialističnega informiranja za mlade v Sloveniji so CIPSi – centri za poklicno informiranje –, primer generalističnega informiranja pa informativno-svetovalni centri za mlade, večinoma delujoči v okviru mladinskih centrov.

S priporočilom št. R (90) 7 Ministrskega sveta Sveta Evrope leta 1990 se je v dejavnost vključila tudi neposredna politična iniciativa, zato je dejavnost informiranja in svetovanja za mlade tudi na področju mladinske politike danes ena od prioritet. V Sloveniji skrb za informiranje mladih prevzema Urad RS za mladino, organ v sestavi Ministrstva za šolstvo in šport. V letu 2005 tako po Sloveniji deluje 32 informativno-svetovalnih centrov za mlade.

Med seboj se ne razlikujejo zgolj po svojem generalističnem ali specialističnem razponu informacij, ki jih nudijo mladim, ampak tudi po metodah zbiranja in posredovanja informacij. Nekako velja, da je praksa severnoevropskih držav usmerjena v razvoj metod, ki temeljijo na osebni stiku z mladimi, tudi vrstniškem posredovanju

informacij, medtem ko je praksa mediteranskih držav usmerjena predvsem v 'tradicionalne' oblike priprave in razprševanja informacij, torej priprave pisnih informacij, dosegljivih v fizičnih ali virtualnih oblikah. Ravno metode informiranja, ki sledijo iz osebnih stikov z mladimi in spodbujanja mladih k vrstniškemu informiranju, odpirajo socialnemu pedagogu številne priložnosti za uporabo različnih medijev pri svojem delu.

V nadaljevanju shematsko predstavim najpogostejše metode in medije, uporabljene pri mladinski informativno-svetovalni praksi, in potrebne kompetence zaposlenih v informativno-svetovalnih centrih za mlade.

Tabela 1: Mediji informativno-svetovalne dejavnosti za mlade in potrebne kompetence za delo.

MEDIJ INFORMIRANJA IN NEKAJ POTREBNIH KOMPETENC SVETOVANJA	
Oseбно informiranje in svetovanje – vodenje informativnega razgovora v informativno-svetovalnem središču za mlade	<i>Teoretična znanja vodenja razgovora, prepoznavanje potreb, iskanje rešitev, odločanje, podpora, pomoč, navezovanje stika ipd.</i>
Telefonsko informiranje in svetovanje – vodenje informativnega razgovora prek telefona	<i>Poznavanje posebnosti telefonskega razgovora z mladimi, specifičnost informiranja in svetovanja, vezanega na telefonski pogovor.</i>
Skupinsko informiranje in svetovanje – vodenje informativnega razgovora s skupino	Tematska skupina <i>Poznavanje teme, ključnih informacij (npr. spolnost, zasvojenosti, medosebni odnosi ipd.)</i> Skupina mediacije <i>Poznavanje načel vodenja skupine, skupinske dinamike, procesov, porazdeljevanja vlog, formiranja formalnih in neformalnih pravil, metod reševanja sporov ipd.</i>
Informiranje in svetovanje prek elektronske pošte, spletne strani ali foruma	<i>Poznavanje osnov komuniciranja prek spleta, poznavanje virov in baz informacij, psihologije spleta</i>
Projektno informiranje in svetovanje – preventivni projekti za mlade, lokalne akcije glede na izpostavljene teme	<i>Poznavanje teorij in metod razvijanja socialnih spretnosti in komunikacije, poznavanje osnov organizacije projektnega dela</i>
Uporaba masovnih medijev za posredovanje informacij mladim (časopisi, radio, televizija)	<i>Poznavanje osnov komunikacije z javnimi mediji, dinamike tržne in masovne komunikacije</i>
Vrstniško informiranje in svetovanje – informiranje in svetovanje prek vrstniškega učenja	<i>Poznavanje različnih oblik participacije, vodenje in usmerjanje skupine z upoštevanjem participacije mladih, usposabljanje mladih za prenos lastnih znanj na svoje vrstnike</i>

Informiranje in svetovanje mladim kot področje socialnopedagoškega dela

Informativno-svetovalna dejavnost je oblika neformalnega dela in pomoči vsem mladim, ki jo potrebujejo na ravni osebnih potreb (reševanje osebnih težav, odločanje, razvijanje osebnih kompetenc ipd.) ali na ravni družbeno-socialnih potreb (vključevanje v lokalno skupnost, družbene procese, socialne aktivnosti ipd.). V specifičnih situacijah so informacije in nasveti osnova za nadaljnjo odločanje in vedenje mladih. Termin informiranje in svetovanje je mišljen kot vodenje razgovora z mladostnikom o tem, katero informacijo ali nasvet potrebuje, pri čemer upoštevamo njegov interes, motivacijo, njegovo težavo in sposobnosti, da se z njo sooči in jo reši. Mladostnik skozi informativno svetovalni razgovor odkriva različne realne možnosti, ki jih ima, in možne posledice, ki ga lahko doletijo ob različnih odločitvah. Informiranje in svetovanje torej pomenita proces usmerjanja posameznika, družin skupin ali skupnosti z dajanjem nasvetov, odpiranjem različnih možnosti pri opredeljevanju zelenih ciljev in hkratnim posredovanjem ustreznih informacij.

Pallash (po Kobolt, 1997) socialnopedagoške intervencije umesti v prostor med pedagoškim in socialnoterapevtskim delom. Teoretično lahko posege socialnega pedagoga razmejimo na področja izobraževanja, vzgoje, usmerjanja, vzpodbujanja, vodenja, svetovanja, podpore, korektivnih posegov in navsezadnje na področje socialne terapije. Informativno svetovalno dejavnost v tem kontinuumu lahko umestimo pred izobraževanjem in v sfero neformalnega dela z mladimi.

Koboltova (1997) navaja, da je cilj socialnopedagoških intervencij pomagati ljudem različnih starosti v razvojnih, konfliktnih in posebnih situacijah tako, da pomagamo razvijati sposobnosti, da rešijo svojo situacijo in se polnovredno vključijo v svoje okolje. Splošni cilj socialno pedagoških intervencij v informativno-svetovalnih dejavnostih je prenos informacij in napotkov, ki so za mlade tisti trenutek aktualni in potrebni za njihov uspešen osebni razvoj ter kot vzpodbuda, da bodo aktivni v svojem družbenem okolju. Z različnimi metodami informiranja in svetovanja se skozi tovrstno dejavnost mlade spodbuja, usmerja in jim omogoča razvijanje osebnih kompetenc, olajšuje socialno interakcijo, povečuje možnost mobilnosti ter prispeva h kakovosti mladosti, tega razvojno zelo pomembnega obdobja.

Socialni pedagog in informativno svetovalno delo z mladimi

Informativno-svetovalni center za mlade ni zgolj z informativnimi letaki zasičen prostor. Mladinski informativno-svetovalni center navadno omogoča potekanje različnih aktivnosti, ki so tako ali drugače povezane s pravico do informiranosti, pri čemer se informativni center aktivno vključuje v utrip lokalnega dogajanja. Po načelu delovanja v življenjskem prostoru v svoje delo vključuje socialno mrežo lokalne skupnosti, kamor sodijo posamezniki, skupine mladih, starši, mladinski delavci, pedagogi, raznovrstne organizacije in lokalne oblasti. Prav zaradi usmerjenosti tako na posameznika kot na njegovo širše socialno okolje socialni pedagog v informativno-svetovalnem centru ostaja zvest osnovnim smernicam dela, kot so razumevanje in posredovanje v širšem družbenem prostoru, vplivanje na posameznika in skupine z namenom spodbujanja osebnega in socialnega razvoja; ugotavljanje konfliktnih družbenih pojavov; blažitev posledic družbene posledice stigmatizacije in deprivilegiranosti; reševanje perečih problemov socialne integracije tu in zdaj; usmerjenost v življenjski prostor. Pri tem socialni pedagog deluje tako, da vzpodbuja in pomaga pri oblikovanju takšnih razmer, da bodo omogočeni izobraževanje, vzgojna in osebnostna življenjska orientacija posameznika in skupin znotraj njihovega ožjega in širšega življenjskega prostora kot tudi premik od »primanjkljajev« k »močem« (po Kobolt, 1997, in 1998).

Kot že omenjeno, poleg tradicionalnih načinov intervencij, t. i. pristop *waiting mode* (čakajoč na uporabnika), kjer strokovni delavec čaka, da nekdo prosi za njegovo uslugo, v našem primeru za informacijo, informativno-svetovalni center uporablja tudi t. i. pristop *seeking mode* (iščoč uporabnika), kjer strokovni delavec aktivno vstopa v prostor mladih, navezuje stik z njimi ter išče primerne trenutke in vsebine za prenos potrebnih informacij (po Rappaportu, v Sugarman, 1993). Znana je praksa škotskih informativno-svetovalnih centrov, ki se z infokombijem, opremljenimi s sodobnimi informacijskimi tehnologijami, informativnimi gradivi in pripomočki ter drugimi rekviziti odpravljajo na podeželje. Temeljno vodilo informativno-svetovalnega centra za mlade je, da se vzpostavi mreža dejavnosti, ki s svojo odprtostjo in podporno

vlogo vplivajo tako na obiskovalce centra kot na lokalno skupnost. Peters (2000) govori o integrirani, v skupnost naravnani in socialno prostorsko usmerjeni pomoči, kar pomeni, da se mlade vključuje in podpre v njihovih dnevnih situacijah, tam, kjer živijo (v njihovih soseskah, dvoriščih, šolah, klubih ipd.).

Mladi se najpogosteje po pomoč zatečejo k svojim vrstnikom. Podobno velja za informacije – najpogosteje povprašajo za informacije svoje vrstnike (po Žavbi, Vipavc Brvar, 2004). Z upoštevanjem, da večina ljudi v stiski najprej uporabi svojo ožjo socialno mrežo pomoči (prijatelje, sorodnike ipd.), preden skuša dobiti pomoč pri strokovnih virih, se v informativno-svetovalnih centrih razvijajo projekti in iz njih izhajajoče intervencije, ki poleg profesionalnega podpirajo tudi te t. i. paraprofesionalne vire. Prijatelji kot vir pomoči so osnova t. i. vrstniških projektov (angl. peer education projects). Vrstniško informiranje in pomoč navadno pomenijo skupine mladih, ki v informativno-svetovalnem centru prek usposabljanj in supervizij pridobijo osnovne spretnosti iskanja kakovostnih informacij in spretnosti kritičnega odnosa do najdenih informacij, poznavanje najpomembnejših virov pomoči v lokalni skupnosti, spretnosti pogovora, usmerjenega v reševanje težav, ter predvsem ohranjanja zaupanja svojih vrstnikov. S tem, ko si ti mladi izboljšujejo svoje socialne veščine, krepijo lastno samopodobo in hkrati pomagajo svojim vrstnikom. Mladi so navadno vez med mladinskim informativno-svetovalnim centrom in mladimi, ki ne bodo nikoli uporabili storitev informativnega centra, hkrati pa so za socialnega pedagoga pomemben vir informacij o aktualnih težavah in problemih drugih mladih. Za intervencije v informativno-svetovalnem centru za mlade, izhajajoče tako iz profesionalne kot iz vrstniški pomoči, je značilno:

- da potekajo pretežno v polju neformalnega,
- uporabnike se ob ustreznem strokovnem ozadju usmerja na lastne, naravne in neprofesionalne vire pomoči,
- da so bolj usmerjevalne, suportivne, kreativne in razvojne kot korektivne, kompenzatorne,
- da pomenijo neformalno pomoč (ni vpeto v državno institucijo pomoči, ne izvaja standardizirane oblike pomoči, razvija se neformalni stik med strokovnjakom in mladostnikom),
- da je pogoj sodelovanja izraz potreb in motiviranosti uporabnika za pomoč (da sodelovanje kadarkoli lahko prekine, ker temelji

na prostovoljnosti),

- da jih lahko poimenujejo 'mehke' intervencije, ker ne posegajo drastično v individualnost posameznika,
- da izhajajo iz življenjskega polja posameznikov ali skupin in so naravnane vanje,
- da so nestandardizirane oblike pomoči (ne vnaprej pripravljene oblike pomoči) – ko se začne sodelovanje z mladostnikom ali skupino, se ne ve točno, kaj mladostnik/skupina potrebuje, vendar pa je odgovorno/profesionalno poskrbljeno za različne oblike pomoči.

Koboltova (1997) opozarja, da je težišče strokovnjakovega dela odvisno od področja dela, kjer je zaposlen. Tako so **funkcije** socialnih intervencij v informativno svetovalni dejavnosti predvsem preventivne, usmerjevalne, podporne in razvojne:

- Preventivne: Informativno-svetovalni razgovor je namenjen razumevanju situacije in prepoznavanju možnih težav. Z aktivnim sodelovanjem mladostnika se skozi razgovor iščejo potrebne preventivne intervencije: delovanje v smeri zaščite, osveščanje prek različnih medijev in metod (osebno, telefon, splet, skupinsko/individualno ...) ter razvijanje socialnih in osebnostnih spretnosti (informativno gradivo, svetovanje, delavnice, tabori ...).
- Usmerjevalne: Skozi informativno-svetovalni razgovor (eksploracijo želja in potreb) se mladostnikom ali skupini ponudi širok spekter potrebnih informacij za doseg želenega cilja. Mladostnika se v pogovoru usmerja na raziskovanje lastnih potreb in želja ter možnosti za doseg želenih ciljev. Usmerjanje v informativno-svetovalnem središču pomeni tudi, da v primeru, če socialni pedagog ni ustrezno opremljen z informacijami ali potrebnimi kompetencami za nudenje pomoči, mladostnika ali skupino usmeri na ustrezne strokovnjake in organizacije.
- Podporne: Prioriteta dela socialnega pedagoga v informativno-svetovalnem centru je, da je vedno na razpolago mladostnikom, ki vstopijo v informativno-svetovalni center. To pomeni, da socialni pedagog preneha s telefonskim pogovorom, z delom na računalniku, s sestankom ali podobno, ko v center stopi mladostnik. Informativno-svetovalni razgovor se vodi tako, da se mladostnika spodbuja k aktivnemu reševanju težav, pri čemer mu je socialni pedagog v podporo in pomoč. Mladostniku se

nudi podpora v smislu pripravljenosti razumevanja situacije, upoštevanja in spoštovanja njegove osebnosti, potreb in posebnosti. Zaščiti se njegove osnovne pravice. Podpora v iskanju informacij pomeni, da se mladostniku predstavijo možni mediji iskanja informacij, da se ga vodi prek teh medijev in se mu pomaga pri odločanju.

- Razvojne: Informativno-svetovalni razgovor je usmerjen v prepoznavanje lastnih potreb, prevzemanje odgovornosti za svoje odločitve in vedenja.

Če socialni pedagog v informativno-svetovalnem centru ugotovi, da mladostnik ali skupina potrebuje druge vrste intervencije (npr. korektivne ali terapevtske), se poveže z ustreznimi strokovnjaki in mladostnike ali skupino usmeri na njih.

Splošne usmeritve za delo socialnega pedagoga v informativno-svetovalnem središču

Evropska listina za mladinsko informiranje (Agencija Eryica, 1995, 2004) je osnovni pripomoček za delo informatorja svetovalca, torej tudi socialnega pedagoga, v informativno-svetovalnih centrih:

- Mladinski informacijski centri in storitve so dostopni vsem mladim brez izjeme.
- Cilj mladinskih centrov in storitev je zagotavljanje enakega dostopa do informacij vsem mladim, ne glede na njihov položaj, izvor, spol, vero ali družbeno kategorijo. Posebno pozornost naj bi namenili prikrajšanim skupinam in mladim s posebnimi potrebami.
- Mladinski centri in storitve naj bi bili preprosto dostopni in naj bi delovali tako, da se mladim v njih ne bi bilo treba predhodno naročiti. Za mlade naj bi bili privlačni in v njih naj bi bilo prijazno vzdušje. Uradne ure naj ustrezajo potrebam mladih.
- Razpoložljive informacije naj sledijo zahtevam, ki jih izrazijo mladi, in potrebam po informacijah, ki jih opazimo pri njih. Informacije naj bi zajemale vse teme, ki bi utegnile zanimati mlade, in njihov nabor naj bi se prilagajal tako, da bi bile vanj vključene tudi vedno nove teme.
- Vsakega uporabnika je treba spoštovati kot posameznika in

vsak odgovor naj bo prilagojen njegovim osebnim potrebam. To naj bo storjeno na način, ki bo uporabnika podprl, spodbujal njegovo avtonomijo ter razvijal sposobnost za razčlenitev in uporabo informacij.

- Storitve informiranja za mlade so brezplačne.
- Ob posredovanju informacij je treba spoštovati zasebnost uporabnikov in njihovo pravico, da ne razkrijejo svoje identitete.
- Informacije na strokoven način posreduje za to usposobljeno osebje.
- Posredovane informacije naj bodo popolne, najnovejše, točne, praktične in prijazne uporabnikom.
- Storitve je treba vse potrebno za zagotavljanje objektivnosti informacij, ki naj bodo pridobljene iz raznovrstnih in preverjenih virov.
- Ponujene informacije naj bodo neodvisne od vsakršnega verskega, političnega, ideološkega ali komercialnega vpliva.
- Mladinski informacijski centri in storitve naj si prizadevajo doseči čim večje število mladih na način, ki je učinkovit in primeren za različne skupine in potrebe ter ustvarjalen in inovativen pri izbiri strategij, metod in orodja.
- Mladi naj dobijo priložnost, da na primeren način sodelujejo pri različnih fazah informiranja mladih na lokalni, regionalni, državni in mednarodni ravni. To med drugim vključuje prepoznavanje potreb mladih, pripravo in razširjanje informacij, upravljanje in vrednotenje informacijskih storitev in projektov ter sodelovanje v vrstniškem skupinskem delu.
- Mladinski informacijski centri in storitve naj sodelujejo z drugimi mladinskimi službami in strukturami, zlasti v svojem geografskem območju, in naj se povezujejo s posredniki in drugimi telesi, ki delajo z mladimi.
- Mladinski informativni centri in storitve naj mladim pomagajo pri dostopu do informacij, ki so na voljo s sodobnimi informacijskimi in komunikacijskimi tehnologijami, in pri razvijanju njihovih sposobnosti za uporabo tovrstnih informacij.
- Nobeden od finančnih virov informiranja za mlade ne sme s svojim ravnanjem mladinskemu informacijskemu centru ali storitvi preprečevati uveljavljanja kateregakoli od načel te listine. Sledijo načela za socialnopedagoško delo v informativno

svetovalnem centru za mlade:

- Načelo zgodnjega odkrivanja, svetovanja in preventive - Informativno-svetovalni center navadno mladostniki ne doživljajo kot formalno institucijo pomoči, zato dela poteka v zelo neformalnem, destigmatiziranem okolju in s tem v ugodni klimi za neformalen pogovor, izhajajoč in usmerjen v mladostnikov življenjski prostor. V centru je mogoče zgodnje odkrivanje težav mladostnikov s težavami v socialni integraciji, še posebej težav v zvezi s šolo, odnosi z vrstniki in starši. Socialni pedagog prek mladostnikove uporabe računalnika in spleta prepoznava tudi znake zasvojenosti s spletom oz. pretirane uporabe tega medija.
- Načelo diferenciacije, individualizacije in integracije - Evropska listina informiranja in svetovanja za mlade ter socialnopedagoška etika dela narekujeta, da so informacije, ki so posredovane neideološko, brezplačno, objektivno, z raznovrstnostjo uporabljenih virov, dostopne vsem mladim, ne glede na položaj, status, pripadnost ali raso. Prek informativno-svetovalnega razgovora lahko socialni pedagog oblikuje in stalno preverja sliko mladostnikovega razumevanje sebe in sveta, prepozna njegove potrebe, drugačnost ali posebnosti, na podlagi katerih lahko skupaj z njim razvija različne, njemu ustrezne oblike intervencij oz. pomoči. Pri načrtovanju intervencij se opira na izražene mladostnikove želje in potrebe v okviru njegovih sposobnosti ter motiviranosti.
- Načelo osebne aktivnosti - V informativno-svetovalne center vstopajo uspešni, nadarjeni mladi (iščejo gradiva za seminarske naloge, pišejo naloge na računalnik, iščejo informacije na spletu, se poučujejo med seboj, izdelujejo plakate za domačo nalogo ipd.) kot tudi mladi, ki 'se nimajo kam dati', ki domačih nalog sploh ne pišejo, ki so nemotivirani za učenje in prostočasne aktivnosti. Vsem uporabnikom informativno-svetovalnega centra se omogoča, da so aktivni v njegovih programih v obliki in stopnji, ki jo želijo in kolikor želijo, hkrati pa se pri ravni sodelovanja upošteva tudi njihova sposobnost. Socialni pedagog spodbuja aktivno participacijo mladih, hkrati pa upošteva in spoštuje odločitev tistih mladih, ki se za aktivno participacijo ne odločijo.
- Načelo osebne ustreznosti in življenjske uporabnosti - To načelo se pravzaprav navezuje na načelo diferenciacije, kjer mladih, njihove potrebe in sposobnosti ne enačimo, ter na usmerjenost v življenjski

prostor. V informativno-svetovalnem centru načelo življenjske uporabnosti pomeni, da se posredovane informacije navezujejo na izpostavljene želje in potrebe, da so informacije aktualne, veljavne in omogočajo mladim vključevanje v določeno aktivnost v njihovem socialnem okolju ali na vsaj njim dosegljivi lokaciji. Pri posredovanju informacij se upošteva tudi starost (včasih tudi zaradi zakonskih določil, ki se nanašajo na polnoletnost).

- Načelo timskega dela - Timsko delo v informativno-svetovalnem centru pomeni sestajanje stalnega tima, ki načrtuje, usklajuje in realizira dejavnosti v centru in zunaj njega. Stalni tim navadno sestavljajo izvajalci posameznih informativnih projektov, informator svetovalec, ki izvaja informativno-svetovalno dejavnost, in vodja centra. Razširjeni tim so šolske svetovalne službe, predstavniki CSD in predstavniki drugih sorodnih organizacij v lokalni skupnosti, s katerimi se sodeluje pri realizaciji projektov. V načrtovalni fazi razvijanja projektov sodelujejo tudi mladi sami, predvsem iniciatorji oz. tisti, katerim so razvijajoči projekti namenjeni. Vloga socialnega pedagoga znotraj tima se poleg vsebinskega sodelovanja navezuje še na koordinacijo timov, pripravo vsebinskih izhodišč, pripravo aktivnih metod dela tima, vodenje evalvacije timskega dela ipd.
- Načelo racionalnosti/ekonomičnosti - Načelo racionalnosti in ekonomičnosti je v informativno-svetovalnem centru uporabljeno predvsem v smislu hitrega, ažurnega in kakovostnega posredovanja informacij in nasvetov. Takšno informiranje in svetovanje je mogoče le, kadar se izpelje kakovosten informativno-svetovalni razgovor in kadar obstajajo fleksibilne oblike pomoči. Naloga socialnega pedagoga je izpeljati informativno-svetovalni razgovor, na osnovi katerega lahko poišče in poda kakovostne informacije in nasvete, hkrati pa stalno preverja in ažurira informacije.
- Načelo povezovanja prakse z družbenim dogajanjem: raziskovanje, evalviranje - Evalvacija programov in projektov informativno-svetovalne dejavnosti je stalna delovna naloga socialnega pedagoga v informativno-svetovalnem centru. Evalvacije potekajo na osnovi lastnih standardiziranih evidenc posredovanja informacij in svetovanj kot tudi na osnovi evalviranja uporabnikov centra. Metode evalviranja so prilagojene starosti in sposobnostim uporabnikov kot tudi zahtevam sofinancerjev programov. Evalvacija programov služi

kot ocena uspešnosti oz. aktualnosti izvedenih dejavnosti ter kot osnova za razvijanje nadaljnjih projektov in intervencij. Naloga socialnega pedagoga ni le zagotavljanje stalne evalvacije dela, ampak tudi spreminjanje, dopolnjevanje in s tem razvijanje novih evalvacijskih meril.

- Načelo ozaveščanja javnosti - Informativno-svetovalna dejavnost se že sama po sebi definira kot dejavnost, ki ozavešča javnost, predvsem mlade, pa tudi njihove starše in pedagoge. Namen ozaveščanja javnosti je odpravljanje predsodkov v posredovanju informacij, vezanih na aktualne teme mladih (spolnost, zasvojenosti, medsebojni odnosi ipd.), nagovarjanje k strpnosti ter razlaganje in pojasnjevanje aktualnih pojmov, vezanih na mladino, pri čemer se želi graditi in ohranjati pozitivna slika o mladini. Socialni pedagog je pogosto vpet med 'realnostjo' mladih in pretiranimi pričakovanji staršev ali prestrogiimi zahtevami širše okolice. Kako tanek je led, po katerem se sprehajajo intervencije, vezane na širše javno ozaveščanje, govori praksa belgijskih kolegov: vsako leto na osnovi raziskave spolnega življenja med mladimi poleg preventivnih projektov v javnost posredujejo kratko, zabavno in hkrati šokantno informacijo, vezano na omenjeno temo. Njihov namen je preprost: ljudje se začnejo zgroženo pogovarjati o izpostavljeni problematiki, organizacija in njihova dejavnost pa postajata vse bolj prepoznani. Prejšnje leto so pripravili reklamni plakat z mladim parom v spolnem položaju brez jezikov in dodali sporočilo: Uporabi jezik tudi pred, in ne le med spolnostjo. Torej pogovarjaj se o spolnosti. Letos so pripravili reklamni plakat, tokrat s sliko skupine godbenikov, kjer so z grafičnimi puščicami nakazali, kdo ima lahko skrivni odnos s kom, in opozorili na pogosto skrito spolno dinamiko v skupinah ter nujnost po zaščiti (Caers, 2006). Ker gre za sliko starejših, torej odraslih, in ker je bila nakazano možno večpartnerstvo, so avtorji naleteli na zelo negativen odziv javnosti, ki je vodil celo do debate o ukinitvi financiranja te dejavnosti.

Sklep

Ne glede na to, v kateri instituciji se socialni pedagog znajde, je njegova prvotna naloga, da si v njej izoblikuje delovne prioritete

in s tem svojo funkcijo v sistemu celostnega vzgojnega namena institucije. Drža socialnega pedagoga in njegovi posegi so odvisni od več dejavnikov: splošnega poslanstva institucije, od tega, ali gre za vladno/nevladno organizacijo, utečenost in strukturiranost obstoječih pedagoških praks, odprtost institucije. Pomembne so lastna angažiranost, samoiniciativnosti ter vztrajnost.

Po mojih izkušnjah delo v nevladnem sektorju omogoča fleksibilne, pestre in inovativne t. i. integrirane in v življenjski prostor usmerjene intervencije. To delo sestavljajo raznovrstne naloge, še posebej če intervencije potekajo v neformalnem polju pomoči, saj se gibljejo med koordinatorstvom, vodenjem in razvijanjem dejavnosti, sodelovanjem s financerji, sodelovanjem s širšo javnostjo, tudi vladno politiko, in konkretnim delom z uporabniki.

Na področju informiranja in svetovanja je glavni namen prepoznavanje potreb in težav mladih posameznikov in skupin v lokalni skupnosti, njihovo usmerjanje ter razvijanje kompetenc za njihov osebni in socialni razvoj. Poleg tega se socialni pedagog ukvarja z opazovanjem in poskuša razumeti svet mladih, raziskuje interes mladih po informacijah, ukvarja se s koordinacijo in evalvacijo obstoječih projektov ter z razvijanjem ustreznih programov za osveščanje mladih tako o določenih temah kot o informativno-svetovalni dejavnosti. Pri delu izhaja iz metodičnih načel, deluje v skladu z etičnim kodeksom socialnopedagoškega dela ter v skladu z Evropsko listino informiranja in svetovanja za mlade (Agencija Eryica, 1995, 2004), ki predstavlja etični kodeks delovanja informatorja svetovalca v informativno-svetovalnem centru. Posluhuje se predvsem intervencij, usmerjenih v preventivo, podporo, usmerjanje in razvoj. Ker dela v neformalni klimi, uravnava silnice med popolno profesionalno držo in t. i. metodično poljubnostjo.

Literatura

Agencija Eryica (1995, dopolnjena 2004). *European Youth Information Charter*. Bratislava: Agency Eryica.

Caers, B. (2006). *Lief en leed. Jaarboek seksuele gezondheid 2006*. Antwerpen: Sensoa.

Evropska komisija (2001). *Bela knjiga – Nova spodbuda za evropsko mladino*. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, Urad RS za mladino.

Kobolt, A. (1997). Teoretične osnove socialno pedagoških intervencij. *Socialna pedagogika*, 1 (1), 7–26.

Kobolt, A. (1997). Teoretične osnove socialno pedagoških intervencij – 2. del. *Socialna pedagogika*, 1 (2), 5–23.

Medvešek, M., Potocco, M., Raičevič, L., Žavbi, A. (2005). *Priročnik za mladinske informatorje in svetovalce*. Zavod MISSS in Ministrstvo za šolstvo znanost in šport, Urad Republike Slovenije za mladino, Ljubljana: Bori.

Medvešek, M., Potocco, M., Raičevič, L., Žavbi, A. (2003). *Koncept informiranja in svetovanja za mlade v Sloveniji*. Zavod MISSS in Ministrstvo za šolstvo znanost in šport, Urad Republike Slovenije za mladino, Ljubljana: Collegium Graphicum.

Mrgole, A. (2003). *Kam z mularijo?* Šentilj: Založba Aristotelj.

Peters, F. (2000). Koncept celostnih, prožnih socialno pedagoških pomoči. *Socialna pedagogika*, 4 (4), 443–460.

Statistični urad Republike Slovenije (2005) *Mladi v Sloveniji*. Pridobljeno 15. 6. 2006 s svetovnega spleta: www.stat.si/tema_demografsko_prebivalstvo.asp.

Sugerman, L. (1993). *Life-span development, concepts, theories and interventions*. London: Routledge.

Ule, M. (1997). *Temelji socialne psihologije*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

Ule, M., Renner, T., Mencin Čeplak, M., Tivadar, B. (2000). *Socialna ranljivost mladih*. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo znanost in šport, Urad Republike Slovenije za mladino, Šentilj: Aristej.

Ule, M. (1997). Oblikovanje življenjskega sveta mladih. *Socialna pedagogika*, 1 (1), 27–36.

Žavbi, A., Vipavc Brvar, I. (2004). *Potrebe mladih po informacijah in participaciji*. Ministrstvo za šolstvo znanost in šport, Urad Republike Slovenije za mladino, Ljubljana: Salve.