

# Iskustveno učenje kroz prikaz slučaja iz perspektive studentice

---

**Majdandžić, Lucija**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2023**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:818651>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-03-22**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**PRAVNI FAKULTET**  
**STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA**

**Lucija Majdandžić**

**ISKUSTVENO UČENJE KROZ PRIKAZ SLUČAJA IZ  
PERSPEKTIVE STUDENTICE**

**DIPLOMSKI RAD**

**Mentorica: prof.dr.sc. Kristina Urbanc**

**Zagreb, 2023.**

# Sadržaj

<b>1. UVOD .....</b>	<b>1</b>
1.1. Obrazovanje socijalnih radnika .....	1
1.2. Iskustveno učenje .....	2
1.3. Terenska praksa .....	3
<b>2. TEORIJSKA PODLOGA .....</b>	<b>5</b>
2.1. Socijalni konstruktivizam i model iskustvenog učenja .....	5
2.2. Koncept rada na slučaju .....	6
2.3. Zakonsko utemeljenje rada na slučaju i individualnog planiranja .....	11
2.4. Uloga i važnost supervizije u socijalnom radu.....	15
2.5. Specifičnosti supervizije studenata.....	16
<b>3. CILJ I METODA RADA.....</b>	<b>18</b>
3.1. Cilj rada.....	18
3.2. Prikaz procesa iskustvenog učenja u radu na slučaju tijekom obavljanja terenske nastave .....	18
3.3. Refleksija o vlastitom procesu iskustvenog učenja .....	29
3.4. Refleksija na supervizijske susrete održane tijekom terenske nastave .....	30
<b>4. ZAKLJUČAK .....</b>	<b>32</b>
<b>5. LITERATURA .....</b>	<b>35</b>

## Iskustveno učenje kroz prikaz slučaja iz perspektive studentice

### Sažetak:

Ovaj rad bavi se prikazom i analizom iskustvenog učenja tijekom trajanja terenske nastave. Prilikom osvrta na vlastito iskustveno učenje, nastojala sam integrirati teorijska i praktična znanja stečena sudjelovanjem na terenskoj nastavi tijekom studija socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. U radu se polazi od uloge cjeloživotnog obrazovanja socijalnih radnika i važnosti terenske prakse za vrijeme trajanja studija. Iskustveno učenje je prikazano na primjeru koncepta rada na slučaju, koji obuhvaća procjenu individualnih potreba na temelju kojih se sastavlja individualni plan promjene za korisnike. Plan promjene je strukturirani način na koji se može mobilizirati podrška pojedincu ili obitelji, a u tom procesu važnu ulogu ima socijalni radnik koji u ulozi voditelja slučaja/ *case managera* u suradnji s korisnikom procjenjuje potrebe, dogovara nužne usluge, koordinira, obavlja nadzor, ocjenjuje te zastupa najbolji interes korisnika radi poboljšanja njegove socijalne dobrobiti. Zaključno, navedeni koncepti se povezuju sa procesom supervizije kao načinom pružanja profesionalne podrške stručnjacima koji pružaju psihosocijalne usluge.

**Ključne riječi:** iskustveno učenje, cjeloživotno obrazovanje, terenska nastava, rad na slučaju, individualno planiranje skrbi, *case manager*, supervizija

Experiential learning through a case presentation from the student's perspective

### Summary:

This paper deals with the presentation and analysis of experiential learning during the duration of field classes. When looking back on my own experiential learning, I tried to integrate theoretical and practical knowledge acquired by participating in field classes during social work studies at the Faculty of Law, University of Zagreb. The paper starts from the role of lifelong education of social workers and the importance of field practice during the study period. Experiential learning is shown on the example of the concept of case work, which includes the assessment of individual needs on the basis of which an individual change plan for users is drawn up. A change plan is a structured way of mobilizing support for an individual or a family, and in this process a social worker plays an important role, who in the role of case manager, in cooperation with the user, assesses needs, arranges necessary services, coordinates, supervises, evaluates and represents the best interest of the user in order to improve his social well-being. In conclusion, the mentioned concepts are connected with the process of supervision as a way of providing professional support to experts who provide psychosocial services.

**Keywords:** experiential learning, lifelong education, field teaching, case work, individual care planning, case manager, supervision

## **Izjava o izvornosti**

Ja, Lucija Majdandžić pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica diplomskog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima do onih navedenih u radu.

Ime i prezime: Lucija Majdandžić, v.r.

Datum: 11. rujna 2023.

## 1. UVOD

### 1.1. Obrazovanje socijalnih radnika

Kada se govori o suvremenom obrazovanju socijalnih radnika, može se zaključiti da se ono odnosi zapravo na tzv. cjeloživotno obrazovanje. Takvo obrazovanje podrazumijeva integrirani i međusobno povezani sustav preddiplomskog, diplomskog, poslijediplomskog i sustavnog cjeloživotnog obrazovanja (Ajduković, 2003.). Objedinjavanjem navedenih razina obrazovanja, socijalni radnici kao stručnjaci imaju priliku usvojiti različita znanja, vrijednosti i vještine, na temelju kojih će moći prvenstveno razumjeti, a zatim učinkovito djelovati na smanjenje socijalnih problema te planirati učinkovite socijalne intervencije u skladu s propisanim načelima i etičkim vrijednostima koja čine profesiju socijalnog rada (Ajduković, 2003.).

Sukladno tome, socijalni rad je profesija utemeljena na praksi i akademska disciplina koja promiče društvene promjene i njihov razvoj, društvenu koheziju te osnaživanje ljudi. Socijalni rad treba se temeljiti na teorijama o ljudskom ponašanju i socijalnim sustavima, na načelima ljudskih prava i socijalne pravde, pri čemu će moći djelovati u interakcijama ljudi sa njihovim okruženjem (IFSW, 2023.).

U kontekstu obrazovanja socijalnih radnika, može se postaviti pitanje koliko su studenti nakon završenog studija zapravo dovoljno praktično pripremljeni za suočavanje sa svim izazovima s kojima će se susresti u socijalnom radu. Na temelju vlastitog iskustva studiranja socijalnog rada na Pravnom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu, stekla sam osobno mišljenje da fakultet pruža adekvatno teorijsko znanje studentima te na taj način studenti po završetku studija imaju široki raspon teorijskih znanja i vještina koja će moći primjenjivati u svom budućem radu. Također, kroz fakultetsko obrazovanje studenti se susreću i uče primjenjivati brojne međunarodne i domaće zakone, dokumente, propise te etičke standarde koje trebaju znati primijeniti kako u privatom, tako i u profesionalnom okruženju.

Moja je namjera bila da ovim radom doprinesem boljem razumijevanju vlastitog iskustvenog učenja tijekom studija, ali i boljem razumijevanju procesa integracije različitih teorijskih i

praktičnih aspekata obrazovanja budućih socijalnih radnika, iz perspektive studentice diplomskog studija.

## 1.2. Iskustveno učenje

David Kolb, najutjecajniji suvremeni istraživač u području iskustvenog učenja, definira takav način učenja na sljedeći način: “Teorija iskustvenog učenja nudi pristup obrazovanju i cjeloživotnom učenju koji je utemeljen na intelektualnoj tradiciji socijalne psihologije, filozofije i kognitivne psihologije. Model iskustvenog učenja nudi okvir za ispitivanje i jačanje veza između obrazovanja, rada i osobnog razvoja. Učenje je proces u kojem se spoznaja stvara kroz transformacije iskustva.” (Kolb, 1984., str. 3 i 38, prema Vizek Vidović i Vlahović Štetić, 2007.). Prema navedenoj teoriji, postoji šest pretpostavki koje čine iskustveno učenje, odnosno učenje je proces stalne preobrazbe iskustva, učenje uključuje i preispitivanje naučenog, ono je stalno variranje između razmišljanja i doživljaja, refleksije i akcije, ono je holistički proces koji uključuje cijelu osobu, ono je proces prijenosa između osobe i njezine okoline, a ishod učenja su konstrukcije osobne spoznaje o svijetu (Vizek Vidović i Vlahović Štetić, 2007.).

Važna dimenzija iskustvenog učenja je način transformacije informacija, pri čemu se iskustvo transformira kroz refleksivno promatranje, aktivno eksperimentiranje i praktičnu provjeru. Ovi elementi ujedno predstavljaju faze cikličkog iskustvenog učenja, a prema tom modelu se pretpostavlja da neko konkretno iskustvo stvara temelj za promatranje i refleksiju. Zatvaranjem jednog ciklusa stvara se nova spoznaja koja potiče otvaranje novog ciklusa. Elementi Kolbovog ciklusa iskustvenog učenja primjenjivi su u provedbi terenske nastave za studente tijekom njihovog fakultetskog obrazovanja. Stjecanje iskustva je važan element u kojem terenski nastavnik ima ulogu poticati studenta na otvorenost i osjetljivost na nove spoznaje, dok refleksijom student svoje iskustvo istražuje na način da dođe u kontakt s osjećajima, mislima, reakcijama, idejama i promišljanjima o tim iskustvima. Aktivnim eksperimentiranjem student ima priliku pripremiti buduće aktivnosti, identificirati alternativna rješenja te vježbati primjenu konkretnih aktivnosti (Urbanc i sur., 2016.).

### 1.3. Terenska praksa

Zajedničkim djelovanjem Međunarodnog udruženja škola za socijalni rad i Međunarodnog udruženja socijalnih radnika izrađen je dokument Međunarodni opći standardi za obrazovanje iz socijalnog rada (2000.), u kojemu su navedene preporuke i standardi vezani za obrazovanje u socijalnom radu, pri čemu je naglasak stavljen na unaprjeđenje obrazovanja socijalnih radnika na globalnoj razini te stvaranje dijaloga između nacija i regija (Ajduković, 2003.). Sukladno tome, u dokumentu je naglašena i važnost terenske prakse za obrazovanje budućih socijalnih radnika. Kada se govori o terenskoj praksi, ona se definira kao središnji mehanizam prenošenja teorijskog znanja na praktičnu razinu (Širol, 2011., prema Urbanc i sur., 2016.). Socijalni rad kao praktično orijentirana profesija zahtijeva kvalitetnu i dobro organiziranu praktičnu nastavu u programima obrazovanja socijalnih radnika. Uz propisane međunarodne standarde, u Hrvatskoj važnu ulogu imaju i Zakon o djelatnosti socijalnog rada te Etički kodeks socijalnih radnica i socijalnih radnika u djelatnosti socijalnog rada, u kojima se naglašava važnost praktične nastave. Zakon o djelatnosti socijalnog rada općenito navodi kako djelatnost socijalnog rada kroz praktično djelovanje obuhvaća aktivnosti poput procjenjivanja, socijalnog planiranja, savjetovanja, intervencija, socijalnih akcija, edukacijskih i istraživačkih aktivnosti, superviziju i evaluaciju (Zakon o djelatnosti socijalnog rada, NN 124/2011., čl. 2). Da bi socijalni radnici mogli i provoditi te aktivnosti, nužno je da kontinuirano usklađuju obrazovanje, teoriju i praksu socijalnog rada, odnosno da nastoje u svom radu integrirati teorijska znanja i praktična iskustva (Etički kodeks socijalnih radnica i socijalnih radnika u djelatnosti socijalnog rada, 2014.). Važnost terenske prakse u obrazovanju studenata ogleda se i u tome što je to jedini način putem kojeg studenti imaju mogućnost direktno spojiti teoriju sa praktičnim djelovanjem, odnosno istražiti koji su dijelovi teorijskih znanja praktično relevantni i upotrebljivi u profesionalnom okruženju te ih učiniti opipljivima (Širol, 2011., prema Urbanc i sur., 2016.). Postoje i autori koji smatraju da fraze poput “primjena teorije u praksi” se često koriste u procesu obrazovanja u socijalnom radu, što se može okarakterizirati kao mit da se znanje može “pričvrstiti” na praksu (Nixon i Murr, 2006., prema Domakin, 2013.). Također, autori Fox i sur. (2000.) odbacuju ovaj pristup smatrajući da socijalni rad zahtijeva



kontekstualno primijenjeno znanje, odnosno da proces učenja za postizanje navedenog mora proizlaziti u potpunosti iz vlastitog iskustva. Učenje na temelju iskustva bi značilo odmicanje od učionica i nastave na fakultet, primjenu plana i programa, tj. kurikuluma izrađenog “po mjeri” te stavljanje fokusa na učenje “za i iz profesionalne prakse” (Domakin, 2013.).

Povezivanjem i korištenjem teorijskog znanja u praksi, socijalnim radnicima kao stručnjacima otvara se mogućnost stvaranja podrške za profesionalno djelovanje i odlučivanje u radu sa korisnicima, poticaj za daljnje razvijanje profesionalnih kompetencija, poticaj za korištenje jezika osnaživanja kao ključnog alata u pronalaženju snaga i resursa samih korisnika u pomažućem procesu, ali i studenata u obrazovnom procesu (Urbanc i sur., 2016.). Mijenjanjem uloga i odnosa u profesiji socijalnog rada, mijenjao se i program obrazovanja za studente. Studentske prakse tijekom 80-ih i 90-ih godina 20. stoljeća bile su usmjerene na zadatak, odnosno sadržaj (Urbanc, 2003.). Današnja paradigma studentske prakse usmjerena je na iskustveno učenje, odnosno uloga nastavnika se više ne odnosi na “davanje točnih odgovora i analiziranje sadržaja”, već su studenti ti koji samostalno preuzimaju odgovornost tijekom procesa iskustvenog učenja, čime upoznaju i razvijaju vlastiti profesionalni stil (Urbanc, 2003.). U ovom procesu nastavnik ima ulogu posrednika, pri čemu zajedno sa studentom prorađuje njegova iskustva postavljanjem odgovarajućih pitanja i usmjeravanjem cjelokupnog procesa, ali ostavljajući dovoljnu slobodu studentu za razvoj njegove odgovornosti i kompetentnosti. Sukladno tome, dolazi se do zaključka da uz učenje znanja i vještina profesije socijalnog rada, svrha terenske nastave treba biti i stvaranje tzv. znanja u akciji, odnosno potaknuti studenta da usvoji proces samorefleksije, kritičkog razmišljanja i praćenja vlastitog rada (Urbanc, 2003.).

Potaknuta važnošću iskustvenog učenja putem terenske prakse, u fokusu ovog rada je analiza i refleksija vlastitog iskustva doživljenog na terenskoj praksi u zavodu za socijalni rad na petoj godini diplomskog studija socijalnog rada. U daljnjem tekstu prikazani su teorijski koncepti i pristupi koji su povezani sa procesom učenja tijekom terenske prakse.

## 2. TEORIJSKA PODLOGA

### 2.1. Socijalni konstruktivizam i model iskustvenog učenja

Povijesno gledajući, sustav obrazovanja razvijao se sukladno napretku čovječanstva. Još u davnoj prošlosti, sredstva za razvijanje sustava obrazovanja kakvog danas poznajemo je bio ograničen, stoga su nastavnici bili zaduženi za prenošenje bitnih informacija na ekonomski prihvatljiv način, odnosno koristio se pristup svojstven organizaciji građe u pojedinoj disciplini, a koji se u antici nazivao trivijalnim, tj. površnim (Vizek Vidović i Vlahović Štetić, 2007.). Autor Dewey u prvoj polovici 20. stoljeća problematizira tematiku ovakvog pristupa učenja u obrazovanju, pri čemu smatra da pristup klasičnih disciplina ne potiče dubinsko razumijevanje, odnosno da učenici i studenti teorijska i apstraktna znanja smatraju besmislenima te ih ne znaju primijeniti u stvarnom životu (Vizek Vidović i Vlahović Štetić, 2007.). Novija istraživanja idu u prilog takvoj tvrdnji, pri čemu se u jednom od njih tražilo od odraslih ispitanika da se prisjete stvari koje su u životu dobro naučili te opišu proces takvog učenja. Rezultati su pokazali da 80% ispitanika spontano opisuje stvari koje su naučili izvan sustava formalnog obrazovanja putem metode aktivnog “činjenja” (Cambourne, 2002., prema Vizek Vidović i Vlahović Štetić, 2007.). Može se zaključiti da iskustveno učenje u većoj mjeri potiče razvijanje svjesnosti o cilju i predmetu učenja, razvija profesionalnu kompetenciju za rješavanje problema, sposobnost odlučivanja i primjene teorijskih znanja u praksi te potiče stvaranje socijalne odgovornosti za kompleksna društvena pitanja (Knowles i sur., 1998., prema Vizek Vidović i Vlahović Štetić, 2007.). Obzirom na to, postoje dva teorijska ishodišta na kojima se temelji iskustveno učenje, a to su humanistička psihologija i socijalni konstruktivizam.

Prema konstruktivističkom pristupu, znanje o svijetu se razvija u svakodnevnoj interakciji ljudi i kroz njihovo pregovaranje o značenjima (Ajduković, 2008.). Konstruktivizam središte stavlja na otkrivanje načina na koji pojedinci i grupe sudjeluju u stvaranju socijalne stvarnosti, odnosno socijalni procesi su ti koji dovode do stvaranja nekog znanja. Takvo pregovarano razumijevanje ima različite oblike u različitim društvima i dovodi do različitih akcija. Ovakva perspektiva je prepoznata u kontekstu socijalnog rada tek 90-ih godina 20.

stoljeća. Vrijednosni utjecaji ovakvog teorijskog pristupa mogu se vidjeti u načinu da socijalni radnik ima ulogu da na suradnički način, u dijalogu sa korisnikom prepozna njegov problem te da na temelju „pregovaranog razumijevanja“ uspiju doći do stvaranja rješenja socijalnog problema kojeg korisnik ima. Sukladno tome, u procesu definiranja nekog socijalnog problema postoje tri faze: faza određenja socijalnog problema, faza preobrazbe u javno pitanje i rasprava o uzrocima i rješenjima (Ajduković, 2008.). U prvoj fazi ljudi postaju svjesni da je određena životna situacija teška, dok u drugoj fazi preobrazba u javno pitanje ovisi o tome hoće li neki osobno prepoznati problem biti percipiran kao društveno značajan i opravdan. U trećoj fazi, nakon što problem postane javno pitanje, započinju rasprave o njegovim uzrocima, odnosno pripisuju li se uzroci osobnim obilježjima pojedinca ili su sistemski. Zaključno, to znači da će različite društvene grupe različito definirati socijalne probleme te njihove uzroke i time započeti proces pregovaranja kako bi se pronašlo najbolje rješenje (Ajduković, 2008.).

## 2.2. Koncept rada na slučaju

Globalna ekonomska kriza koja je započela 2007. godine utjecala je na porast ekonomske nesigurnosti koja se odrazila i na tržište rada. U takvim nepovoljnim okolnostima, socijalni problemi s kojima socijalni rad dolazi u doticaj su postali izraženiji. U Hrvatskoj se u to vrijeme bilježe negativna kretanja za socioekonomske pokazatelje, na primjer stopa nezaposlenosti je od 2009. godine značajno porasla, došlo je i do rasta broja primatelja pomoći za održavanje, porasta materijalno depriviranog stanovništva te povećanja udjela stanovnika u riziku od socijalne isključenosti. Takvi trendovi su posljedično stvorili povećane terete na sustav socijalne skrbi, u području pojave većeg broja socijalnih problema povezanih sa materijalnom osnovom življenja (Miljenović, 2013.) U takvom kriznom vremenu, 2009. godine u fokusu profesionalne javnosti u Hrvatskoj se našla reforma sustava socijalne skrbi. Cilj reforme odnosio se na stvaranje sustava socijalne skrbi usmjerenog korisnicima, na način da se korisnicima pomogne pružanjem učinkovitih socijalnih usluga, da im se omogući jednak pristup svim socijalnim uslugama te da se učinkovito organizira program socijalne skrbi i ojača njegova održivost (Ajduković i Urbanc, 2010.). U području

unaprjeđenja postojeće infrastrukture socijalnih službi, mijenja se ustroj rada centara za socijalnu skrb, današnjih Područnih ureda Hrvatskog Zavoda za socijalni rad, pri čemu se uveo model tzv. Ured- sve na jednom mjestu. Prema tom načelu, uveo se tzv. Prednji/ Prijemni ured te Stražnji ured. U Prijemnom uredu se uspostavlja prvi kontakt sa korisnikom, provodi se inicijalna procjena njegovih potreba te ga se upućuje na Stražnji ured. Stražnji ured je raspoređen na dio koji se odnosi na pružanje usluga novčanih naknada, dio koji se odnosi na rad sa djecom, mladima i obitelji te dio koji se odnosi na pružanje usluga za odrasle osobe (Ajduković i Urbanc, 2010.).

U ovakvom novom načinu rada, naglasak se stavio na važnost koncepta **rada na slučaju, procjene individualnih potreba te individualnog plana skrbi** (Ajduković i Urbanc, 2009.). U djelokrugu rada sa djecom, mladima i obitelji te pružanja usluga za odrasle, zakonski je propisano izrađivanje individualnog plana skrbi kojeg koordinira voditelj plana skrbi. Kada se govori o individualnom planiranju, ono predstavlja proces u kojem korisnik ima uvid u individualni plan te ga može mijenjati sukladno njegovim aktualnim promjenama u životu (Urbanc, 2015.). Ono što je ključno u individualnom planiranju jest da je to plan koji obuhvaća aktivno uključivanje i sudjelovanje korisnika, dogovara se, provodi, prati i vrednuje zajedno sa korisnikom (Ajduković i Urbanc, 2009.). Konačni ishod takvog plana je da je korisnik osnažen te da je uspostavio kontrolu nad svojim životom i odlukama koje su za njega važne (Urbanc, 2015.).

Za praktičnu provedbu i razumijevanje ovakvog pristupa rada sa korisnicima, najčešće se u literaturi navodi nekoliko koncepta na temelju kojih se može provoditi individualno planiranje, a to su *case management* (vođenje slučaja), *care management* (vođenje skrbi), *case integration* (integracija rada na slučaju) te *person centered planning* (planiranje usredotočeno na osobu).

*Case management*, odnosno vođenje slučaja pristup je koji 70-ih godina 20. stoljeća doživljava svoj procvat i postaje značajan u anglosaksonskim zemljama kao odgovor na nekoordinirane i nedovoljno kvalitetne usluge koje su se pružale korisnicima u sustavu socijalne skrbi (Ajduković i Urbanc, 2009.). Ovakav pristup rada omogućava korisnicima sa

složenijim problemima i ograničenjima da dobiju sve potrebne usluge na primjereni i vremenski usklađen način, a očituje su kroz procese planiranja i praćenja usluga koje različite službe i institucije pružaju korisniku (Ajduković i Urbanc, 2009.). U literaturi postoje brojne definicije i shvaćanja ovog koncepta, što dovodi do zaključka da je svojim širokim opsegom i sadržajem ovaj koncept primjenjiv za veliki broj dionika i intervencija u okviru sustava socijalne skrbi, ali i ostalih sustava, pri čemu se uz sustav socijalne skrbi najviše spominje primjena ovakvog koncepta u sustavu zdravstva. Iako se *case management* po svojim oblicima i funkcijama razlikuje ovisno unutar kojeg sustava se razvija i primjenjuje, njegova osnova je ista za sve, pomoći korisniku da zadovolji svoje potrebe kako bi se postigao pozitivan ishod. Neka istraživanja pokazala su pozitivne učinke primjene vođenja slučaja u zadovoljavanju potreba korisnika.

U istraživanju Mardešić i Mužinić Marinić (2022.) cilj je bio ispitati kvalitetu života osoba s duševnim smetnjama koje su smještene u domu za odrasle te osoba koje se nalaze u izvaninstitucionalnom smještaju i u tretmanu intenzivnog *case management* programa koji pruža stručni tim Doma za odrasle osobe, na području grada Zagreba. Spoznaje proizašle iz rezultata ovog istraživanja ukazuju da korištenje usluga *case management* programa u izvaninstitucionalnoj skrbi općenito podiže kvalitetu života za korisnike, ali ujedno govore i da takav oblik skrbi nije adekvatan za sve skupine korisnika i da proces deinstitutionalizacije se temelji na timskom radu različitih dionika (socijalni radnici, psiholozi, rehabilitatori).

Iz spoznaje proizašle iz ovog istraživanja u praksi i obrazovanju u području socijalnog rada trebalo bi osigurati dodatne edukacije i seminare za stručnjake u timovima, koji se u praksi susreću sa zakonodavnim i praktičnim preprekama u procesu odlučivanja koji oblici intervencija su pogodniji za određene korisnike. Također, potrebno bi bilo poticati i zagovarati suradnju stručnjaka sa dionicima iz lokalnih zajednica, u vidu pregovaranja i pronalaska većeg broja adekvatnih izvaninstitucionalnih oblika smještaja za skupine korisnika koji mogu živjeti samostalno i voditi brigu o sebi uz nadziranje i vodstvo *case managera*.

Prethodno navedene spoznaje mogu se povezati sa djelatnošću socijalnog rada, pri čemu se zaključuje da su spoznaje u skladu sa zakonskom odredbom koja metodu *case managementa*, odnosno vođenje slučaja opisuje kao suradnju sa korisnikom radi procjene njegovih potreba, dogovaranje i usmjeravanje potrebnih usluga, praćenje, vrednovanje i zastupanje korisnika kako bi se poboljšala njegova socijalna dobrobit (Zakon o djelatnosti socijalnog rada, NN 18/2022., čl. 3, st. 6). Osim toga, ovakve spoznaje potvrđuju i važnost primjene načela organiziranja i razvoja zajednice u području socijalnog rada. Socijalni radnici kao *case manageri* mogu sustavno utjecati na podizanje kvalitete života korisnika u zajednicama ciljano vođenim postupcima u okviru kojih se vrši procjena resursa i potreba, gradnja kapaciteta, provedba i vrednovanje aktivnosti u zajednici (Zakon o djelatnosti socijalnog rada, NN 18/2022., čl. 3, st. 28). Obzirom da je cilj vođenja slučaja postizanje pozitivne promjene kao vrijednosti socijalnog rada, pri čemu ono uključuje promicanje takve promjene kako bi se umanjili nepovoljni događaji u društvu koji najviše pogađaju obesnažene i najugroženije skupine korisnika (Etički kodeks socijalnih radnica i socijalnih radnika u djelatnosti socijalnog rada, 2014.), jedna od dimenzija koja se može koristiti u mjerenju takvih promjena je poticanje inkluzije, odnosno uključivanja (Žegarac, 2015.). Kako se u ovom istraživanju radilo o ispitanicima koji pripadaju određenoj specifičnoj skupini korisnika, osobama s duševnim smetnjama, oni se često mogu naći u riziku od društvene diskriminacije zbog svog zdravstvenog stanja i nemogućnosti pristupa resursima u zajednici. Da bi se takva pojava smanjila na najnižu moguću razinu, uloga socijalnog radnika kao voditelja slučaja treba se odnositi na to da zagovara pružanje usluga koje su oblikovane na način prilagođen posebnostima zadovoljavanja potreba pojedinih korisnika (Žegarac, 2015.).

Nadalje, u kvalitativnoj studiji koja je ispitala iskustva mladih ljudi u sudjelovanju u donošenju životnih odluka za vrijeme kada su se nalazili u nekom obliku institucijskog smještaja, rezultati su pokazali da mogućnost sudjelovanja u donošenju životnih odluka koje su se odnosile na izbor škole, odnosa sa roditeljima i prijateljima i izbor *case managera* za te mlade ljude imaju intrinzičnu i instrumentalnu vrijednost (Bessell, 2011.). U situacijama kada su *case manageri* pokazali aktivno slušanje i djelovali, mladi ljudi su se osjećali cijenjenima te su imali pozitivnu sliku o sebi, dok u situacijama kada njihovo sudjelovanje

nije bilo uzeto u obzir, javljali su im se smanjeni osjećaji vlastite vrijednosti i dostojanstva. Osim toga, istaknuto je da pružanjem prilike za veće sudjelovanje u donošenju životnih odluka, odnos sa *case managerom*, boravak u instituciji te nošenje sa školskim obavezama bi bio pozitivniji i uspješniji (Bessell, 2011.).

Spoznaje na temelju takvih rezultata ukazuju na važnost uspostavljanja suradnog odnosa između socijalnog radnika kao voditelja slučaja i korisnika, odnosno da je nužno uključiti korisnika te zajednički sa njime doći do mogućeg rješenja problema. Smatram da je potrebno kontinuirano osvještavati vještine aktivnog slušanja korisnika kako bi socijalni radnici sa korisnicima uspostavili i održavali suradnički i osnažujući odnos. U takvom suradnom odnosu je ključno međusobno poštivanje osobnog iskustva i aktivno slušanje kako se ne bi ništa podrazumijevalo.

Spoznaje iz rezultata upućuju i na nužnost poštivanja načela socijalnog rada koji se odnosi na postupak vođenja slučaja, pri čemu je zakonodavno on definiran kao metoda socijalnog rada, prema kojoj se u suradnji sa korisnikom zajednički procjenjuju potrebe, predlažu i usmjeravaju potrebne aktivnosti i usluge te na taj način zastupa najbolji interes korisnika (Zakon o djelatnosti socijalnog rada, NN 18/2022., čl. 3, st. 6). Također, to se može povezati i s pravom na sudjelovanje, kao jednom od vrijednosti koju zagovara socijalni rad, pri čemu je nužno da djelovanje socijalnih radnika teži ka promicanju pune uključenosti i sudjelovanja korisnika u procesu donošenja odluka koje utječu na njihove živote (Etički kodeks socijalnih radnica i socijalnih radnika u djelatnosti socijalnog rada, 2014.). Neuvažavanjem i nepoštivanjem navedenih načela, teško se uspostavlja povjerljiv i podržavajući odnos između korisnika i stručnjaka, što posljedično dovodi do nemogućnosti rješenja problema korisnika te nezadovoljstva korisnika.

Tijekom povijesti koncept vođenja slučaja se razlikovao po svom opsegu i tek nakon 90-ih godina 20. stoljeća počinju se prepoznavati elementi „korisničke perspektive“ u samoj definiciji. Međunarodna istraživanja ističu da je ovakav način rada posebno koristan u području skrbi za djecu, mentalnog zdravlja, rada sa osobama sa razvojnim poteškoćama te

u području gerontologije (Johnson i Yanca, 2007., prema Ajduković i Urbanc, 2009.). Pojam vođenje slučaja smatra se sistemskim pristupom u socijalnom radu. To znači da se korisnika promatra u okviru sistema, odnosno životnog prostora unutar kojeg on svakodnevno funkcionira, što ujedno zahtijeva planiranje i provođenje socijalnih intervencija u okviru korisnikove stvarne životne situacije, odnosno počinje se raditi iz pozicije „tamo gdje se korisnik trenutno nalazi, a ne gdje bi trebao biti“ (Žegarac, 2015.). Takav proces naglašava važnost provođenja određenih aktivnosti, poput procjena, omogućavanja pristupa uslugama, usmjeravanja i nadgledanja usluga koje trebaju odgovarati korisnikovim potrebama, a sve te aktivnosti provodi voditelj slučaja, odnosno *case manager* (Žegarac, 2015.).

Barker (2013., prema Žegarac, 2015.) kod definiranja vođenja slučaja važnost stavlja na proces planiranja, traženja i zastupanja različitih usluga koje korisniku trebaju biti osigurane, što omogućava voditelju slučaja da usmjerava aktivnosti različitih stručnjaka i službi putem timskog rada i na taj način osigurava djelotvornost ponuđenih usluga za korisnika. Nadalje, neki drugi autori smatraju da se bit vođenja slučaja očituje kroz stvaranje klijentove mreže podrške, koja uključuje tri bitne stavke: brigu o sebi; koja je usmjerena na podršku i razvoj sposobnosti korisnika za aktivnosti brige o sebi, profesionalnu brigu; usmjerena je na različite pružatelje usluga te međusobnu brigu; stvara se procjenom korisnikove socijalne mreže (Moxley, 1989., prema Žegarac, 2015.). Osim prethodno opisanih teorijskih definicija i koncepata koji čine sastavni dio vođenja slučaja u individualnom planiranju, postoje i određene zakonske definicije koje određuju ovaj koncept.

### 2.3. Zakonsko utemeljenje rada na slučaju i individualnog planiranja

U hrvatskom zakonodavstvu, prema Zakonu o socijalnoj skrbi iz 2013. godine u sadržaju pojma socijalne skrbi definira se u jednoj rečenici pojam individualni plan. Koncept individualnog planiranja se detaljnije objašnjava u području socijalnih usluga, odnosno *Usluga sveobuhvatne procjene i planiranja*, a sadržaj iste definiran je kao „Usluga sveobuhvatne procjene i planiranja obuhvaća procjenu stanja, potreba, rizika i snaga korisnika i drugih članova obitelji u suradnji s korisnikom, određivanje mjera, zadataka,



aktivnosti te koordinacije usluga, praćenje i procjenjivanje radi zaštite najboljeg interesa korisnika“ (Zakon o socijalnoj skrbi, NN 157/2013., čl.80, st.1).

Pri tome, procjena i planiranje se definiraju u odvojenim stavcima, pri čemu planiranje obuhvaća „individualno planiranje usluga radi njihova korištenja i/ili određivanja mjera zaštite donošenjem individualnog plana promjene“ (Zakon o socijalnoj skrbi, NN 157/2013., čl. 80, st.3).

Izmjenom zakona 2022. godine, u sadržaju predmeta socijalne skrbi proširuje se definicija individualnog planiranja te se dodaje i definicija *case managementa* i *case managera*, pri čemu se *case management* definira kao „metoda socijalnog rada kojom se u suradnji s korisnikom procjenjuju potrebe, dogovaraju nužne usluge, koordinira, obavlja nadzor i ocjenjivanje te zastupa najbolji interes korisnika radi poboljšanja njegove socijalne dobrobiti. Primjenjuje se kada korisnici imaju složenije potrebe koje zahtijevaju više vrsta usluga i kada je potrebno koordinirati rad različitih pružatelja sa zajedničkim korisnikom“ (Zakon o socijalnoj skrbi, NN 18/2022., čl. 15).

Može se zaključiti kako se tijekom godina prepoznala praktična potreba za uspostavljanjem metode vođenja slučaja u okviru individualnog planiranja u hrvatskom sustavu socijalne skrbi te se posljedično proširila i zakonska definicija. Dakle, može se zaključiti da socijalni radnik koji radi poslove vezane uz pružanje usluga djeci, mladima, obitelji te odraslima ima ulogu “voditelja slučaja”, pri čemu se sastavlja tim stručnjaka na temelju specifičnih potreba korisnika, a uz njega mogu biti uključeni psiholog, socijalni pedagog i pravnik.

Što se tiče reforme sustava socijalne skrbi u Hrvatskoj početkom 2000-ih godina, ona nije od samog početka uključivala suradnju tadašnjeg nadležnog ministarstva s akademskom zajednicom, već je suradnja uspostavljena upornošću nastavnika Studijskog centra socijalnog rada u tijeku provođenja pilot projekta novog modela rada centara za socijalnu skrb “Ured-sve na jednom mjestu” (Urbanc, 2021.). Nakon uspostavljenе suradnje, Studijski centar socijalnog rada proveo je kvalitativno istraživanje kojemu je cilj bio opisati i analizirati iskustva rada po novom modelu “Ured-sve na jednom mjestu” iz perspektive rukovoditelja i stručnih djelatnika. Istraživanje se provodilo u dvije fokus grupe sa rukovoditeljima i

voditeljima Područnih ureda Centara za socijalnu skrb te sa stručnim djelatnicima Prednjih i Stražnjih ureda centara. Uključeni su bili područni uredi iz Splita, Vinkovaca, Vukovara, Zadra i Županje. Rezultati su analizirani u okviru četiri tematske cjeline, a one su se odnosile na dosadašnja iskustva u radu Prednjeg ureda, dosadašnja iskustva u radu Stražnjeg ureda, novi model rada centara te preporuke (Ajduković i Urbanc, 2010.).

Obzirom da za potrebe ovog rada su važni rezultati vezani uz koncept individualnog plana skrbi i vođenja slučaja, izdvojit će se samo njih. Pokazalo se da je uvođenje plana skrbi ujedno i najznačajnija novina za rad u stražnjim uredima. Pa tako ispitanici navode sljedeće: “Ja osobno mislim da individualni plan skrbi ne može biti po “špranci” jer on zapravo proizlazi iz procjene potreba. I onda smo stavili obrazac da bude brz i kratak da se odmah skenira i da vi pratite te potrebe... Izvukli smo apsolutno sve potrebe koje može imati osoba koja dolazi na odjel za odrasle, negdje tu naznačili koju smo potrebu prepoznali, stavili smo sa strane rubriku gdje bi tu potrebu osoba mogla zadovoljit izvan centra i iz tog dijela bi trebao izaći taj individualni plan” (Ajduković i Urbanc, 2010.). Na temelju odgovora ispitanika vidljivo je da je prepoznato da priprema i pisanje individualnog plana mora slijediti isključivo identificirane potrebe i način kako će se zadovoljiti. Također, u vezi poteškoća s izradom plana ispitanici navode sljedeće: “Poteškoća je kod stranaka isto. Mi njima predstavimo plan, da je to novi način rada, ...ali u timu za odrasle one se odmah boje... Kad razgovaramo o njihovim mogućnostima da li je potreban možda smještaj nakon nekog vremena. Da li će im trebati pomoć i njega u kući. Oni to odmah kažu ne. Posebice kod starijih ljudi. Kod mladih još ide, a kod starijih je otpor” (Ajduković i Urbanc, 2010.). Ovdje su prisutne poteškoće kada se želi napraviti dugoročni plan ili se on predstavi korisniku umjesto da ga se zajednički sastavi sa korisnikom, što i jest jedan od glavnih ciljeva takvog plana. Također, kao kao poseban izazov ističu individualno planiranje sa nedoborovljivim korisnicima. Kao još jednu poteškoću vezanu uz individualni plan skrbi, ispitanici navode nedovoljno mogućnosti tretmanskih intervencija u lokalnoj zajednici, odnosno izricanje određenih tretmanskih mjera koje se ne mogu provesti. Što se tiče vođenja slučaja, ispitanici navode sljedeće: “Ja koja vodim 3 gradska kotara i sve te prijave, doći će meni kao voditelju slučaja, socijalnom radniku i onda ovisno o tome o kojem se problemu radi uključujem

psihologa, pravnika, a ako trebam i nekoga više, nekad psihijatra, ovisi o problematici”, pri čemu je vidljivo uvođenje novog pristupa koji teži timskom radu (Ajduković i Urbanc, 2010.).

U ovom dijelu kao najveći problem za stvaranje kvalitetnog tima navodi se nedostatak ljudskih resursa. Kao dodatnu proizašlu spoznaju iz rezultata ovog istraživanja, ispitanici navode nedostatak edukacija i supervizija, odnosno smatraju da se kolege osjećaju profesionalno zapušteno, da im nedostaje određenih vještina i znanja te podrške u cjelokupnom sustavu u kojemu rade.

Nakon provedenog istraživanja, objavljena su još dva teorijska rada koja zajedno s istraživačkim dijelom čine cjelinu. Ujedno je time uspostavljen temelj za provođenje tzv. akcijske komponente, odnosno edukacija i podrške djelatnicima centara. Sukladno tome, Studijski centar socijalnog rada u suradnji sa tadašnjim nadležnim ministarstvom proveo je edukaciju prvih 60 djelatnika po modelu “trening trenera” na temu individualnog planiranja. Istovremeno se radilo na razvoju standarda i kvalitete socijalnih usluga, kako bi se prepoznale potrebe za postepeno uvođenje promjena i njihovim upravljanjem uz pretpostavku da su stručnjaci dobro informirani i educirani (Urbanc, 2021.). Edukacije su se nastavile provoditi u kasnijim godinama, a uspostavile su dijalog između teorijskih i praktičnih znanja i iskustava, predstavljale su model zajedničkog stvaranja dobre prakse te su uvedene preporuke koje bi univerzalne elemente trebao sadržavati individualni plan (Urbanc, 2021.).

Unatoč edukacijama, postoje još uvijek aktualne prepreke tijekom provođenja individualnog planiranja, a one su najčešće vezane uz uvjete rada i radno opterećenje, odnosno i dalje je prisutan nedovoljan broj stručnih djelatnika u centrima, neodgovarajuće prostorne kapacitete, nedostatak informatičke podrške, profesionalni stres koji se javlja zbog neusklađenosti radnih zahtjeva i okoline te mogućnosti i očekivanja stručnjaka, nedostatak znanja i vještina za primjenu individualnog planiranja, prevelika administrativna ograničenja koja odugovlače postupke i idu na štetu korisnika i neusklađenost promjena unutar sustava i izvan njega (Urbanc, 2021.).

Kao dodatni problem u ovom dijelu je istaknut nedostatak supervizijske podrške stručnjacima, koja još uvijek nije sustavno uvedena i osigurana svima, već su stručnjaci prepušteni da se samostalno, ovisno o mogućnostima uključuju u različite oblike supervizijskih grupa. Sukladno tome, u idućem dijelu rada istaknut će se važnost procesa supervizije te na koji način ona pomaže stručnjacima u njihovom profesionalnom djelovanju.

#### 2.4. Uloga i važnost supervizije u socijalnom radu

Stručnjaci koji u svom radu i djelovanju dolaze u kontakt sa ljudima te koji pružaju psihosocijalnu pomoć svakodnevno dolaze u doticaj sa rizičnim čimbenicima, poput složenih problema, nedostatka resursa za pružanje pomoći, nedovoljno stručnog i educiranog kadra za rad na specifičnim problemima ljudi, doživljena traumatska iskustva vezana uz posao, neprimjereni uvjeti rada i slično, koji mogu negativno utjecati na njihovo mentalno zdravlje (Kusturin, 2007.). Kao jedan od oblika pružanja profesionalne podrške stručnjacima u sustavu socijalne skrbi ističe se supervizija. Riječ je o procesu specifičnog učenja i razvoja, odnosno metodi profesionalne podrške koja pomaže stručnjacima da integriraju svoja praktična iskustva sa teorijskim znanjima, da na temelju refleksije osobnih iskustava prepoznaju probleme sa kojima se susreću u svom radu, da se djelotvornije nose sa stresom te izgrađuju vlastiti profesionalni identitet (Ajduković i Cajvert, 2004.). Supervizija se može podijeliti na nekoliko vrsta, ovisno o tome što je naglasak u samom procesu, odnosno što se njome želi postići. Prema tome, postoji supervizija rada s klijentima, koja stručnjacima/ socijalnim radnicima stvara prostor za refleksiju (razmišljanje) kako oni rade sa svojim klijentima da bi se osigurala i unaprijedila kvaliteta njihovog profesionalnog pristupa (Ajduković i sur., 2018.). Postoji i edukativna supervizija polaznika profesionalne izobrazbe, koja integrira znanja, vještine i vrijednosti stečene kod polaznika za vrijeme njihove profesionalne izobrazbe. Cilj ovakve supervizije je da se razviju stručne kompetencije u nekom pristupu/ metodi. Supervizija koja je usmjerena na unaprjeđenje pojedinaca, timova i organizacija kao glavne ciljeve ima podizanje kvalitete, djelotvornosti i učinkovitosti rada u profesionalnim okvirima (Ajduković i sur., 2018.). Što se tiče organizacijske supervizije, kod nje je naglasak stavljen na promišljanje odnosa između tima i šireg organizacijskog

okruženja, pri čemu se razjašnjavaju položaji moći i shvaćanje uloga i zadataka između nadređenih i podređenih. Zaključno, supervizija može imati upravljačku funkciju, odnosno može se odvijati u organizaciji na operativnoj razini, uključujući upravljanje i kontrolu nad dogovorenim zadacima (Ajduković i sur., 2018.). U suštini, supervizija čini interaktivan proces između njezinih dionika (supervizora i supervizanata) koji zajednički oblikuju način rada, verbalnu i neverbalnu komunikaciju unutar takvog procesa. Osim toga, ona je i proces iskustvenog učenja, ali i refleksivnog učenja, pri čemu se iznošenjem vlastitih osjećaja, iskustava, misli i uvjerenja povezuje emocionalna dimenzija sa određenim profesionalnim ponašanjem ili pristupom (Ajduković i sur., 2018.). Zaključno, ako se supervizija provodi kao aktivan i kreativan proces u kojem su svi spremni na samorefleksiju, tada ona stvara podlogu za razvoj samopouzdanja i veće stručne kompetentnosti (Bezić, 2007.).

## 2.5. Specifičnosti supervizije studenata

Supervizija studenata pomažućih profesija ima određene specifičnosti u odnosu na superviziju profesionalaca. Razlike se mogu vidjeti u vremenskom okviru trajanja supervizije, pri čemu je supervizija studenata ograničena na nekoliko tjedana, odnosno ovisi o duljini trajanja terenske prakse, dok kod profesionalaca ona može trajati do nekoliko godina. Također, cilj supervizije studenata je omogućiti im integriranje teorije i prakse, dok se kod profesionalaca želi postići razvijanje kompetentnosti i očuvati standard profesionalne prakse. Tijekom supervizije studenata naglasak je na identifikaciji i razvoju znanja, vještina i vrijednosti potrebnih za obavljanje određenog zadatka te identifikaciji studenta s ulogom socijalnog radnika, dok profesionalci tijekom supervizije razvijaju obrazac osobnog profesionalnog stila, odnosno proces supervizije odražava odnos profesionalca sa korisnikom (Urbanc, 2004.). Obzirom da terenska praksa za studente pomažućih profesija ima ulogu stvaranja “okruženja za učenje”, to podrazumijeva da student tijekom iste putem iskustava uči o sukobima i proturječnostima prakse socijalnog rada, a onda putem supervizijskih susreta osvještava, reflektira i stječe razumijevanje tih iskustava, s naglaskom na dobivanje podrške za suočavanje s unutarnjim sukobima. Na taj način supervizija studentu pomaže u stvaranju njegove profesionalne osobnosti (Urbanc, 2004.). Unatoč pozitivnim aspektima

procesa supervizije studenata, moguća je pojava određenih problema vezanih uz učenje u supervizijskom odnosu. Neki od problema koji se mogu javiti u procesu učenja tijekom supervizije su strah od bespomoćnosti povezan s nedostatkom teorijskog znanja, zatim strah da naučeno teorijsko znanje student neće znati primijeniti u stvarnom slučaju tijekom prakse, strah od prevelikih očekivanja i slično. U ovom dijelu važnu ulogu ima supervizor, koji bi trebao pažnju usmjeriti na prepoznavanje studentovih osjećaja s kojima dolazi na grupne susrete.

U idućem poglavlju prikazan je proces rada na slučaju i refleksija studentice na doživljeno iskustvo na terenskoj nastavi i superviziji u sklopu terenske nastave.

### 3. CILJ I METODA RADA

#### 3.1. Cilj rada

Cilj ovog rada je produbiti razumijevanje iskustvenog učenja ostvarenog na terenskoj nastavi iz perspektive studentice. Sukladno tome, u radu je prikazan proces učenja rada na slučaju iz uloge studentice diplomskog studija socijalnog rada, odnosno početnice koja se prvi put upoznaje sa načinom rada u zavodu za socijalni rad te iz uloge supervizantice za vrijeme sudjelovanja na supervizijskim susretima. Za potrebe pisanja rada, korištena je analiza sekundarne dokumentacije, koja obuhvaća vlastite bilješke sa terenske nastave i supervizijskih susreta. Podaci o osobama uključenima u rad na ovom slučaju su izmijenjeni ili izostavljeni, kako bi se zajamčilo pravo na poštovanje, privatnost i povjerljivost (Etički kodeks socijalnih radnica i socijalnih radnika u djelatnosti socijalnog rada, 2014.). Uvid u proces vlastitog iskustvenog učenja integriran je sa prethodno opisanim teorijskim i praktičnim konceptima.

#### 3.2. Prikaz procesa iskustvenog učenja u radu na slučaju tijekom obavljanja terenske nastave

Kao studentica pete godine diplomskog studija rada, u ljetnom semestru sam pohađala terensku praksu u trajanju od mjesec dana u jednom od Područnih ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad.

Ciljevi terenske prakse definirani su kroz sljedeće zadatke studenata: **1.** upoznavanje s ustrojem i načinom rada Hrvatskog zavoda za socijalni rad, pri čemu je ravnatelj Područnog ureda inicijalno trebao upoznati studenta s ustrojem, načinom rada i specifičnostima u konkretnom Područnom uredu, zatim je student u razdoblju od najviše tjedan dana trebao dobiti uvid u posebnosti svih odjela Područnog ureda kroz direktan kontakt i sudjelovanje u radu svakog pojedinog odjela (Prijemni ured, Urudžbeni, Odjel za novčane naknade, Odjel za odrasle osobe te Odjel za djecu, mlade i obitelj) i sudjelovati na barem jednom sastanku Stručnog tima Odjela ili Vijeća, ako se oni sastaju tijekom trajanja prakse, **2.** upoznavanje sa vođenjem dokumentacije slučajeva u Zavodu, odnosno uz terenskog nastavnika proći kroz način vođenja barem jednog slučaja uvidom u dokumentaciju, **3.** upoznavanje i uključivanje

u rad na Odjelu terenskog nastavnika koji je studentu dodijeljen, odnosno upoznati se i uključiti u vođenje slučajeva na tom Odjelu i aktivno se uključiti u rad s korisnicima. U ovom dijelu je zadatak studenata bio i izrada individualnog plana promjene jednog korisnika/obitelji na temelju aktivnosti sudjelovanja u vođenju razgovora s korisnikom s ciljem uzimanja socijalnoanamnestičkih podataka, obavljanja sveobuhvatne procjene potreba, poteškoća i resursa, u pratnji terenskog nastavnika otići na terenski posjet u životnu sredinu korisnika, ako je moguće, primijeniti instrumente procjene (na primjer Skala obiteljskih resursa, Lista za procjenu razvojnih rizika djeteta i slično). Također, uz terenskog nastavnika potrebno je bilo isplanirati intervencije usmjerene na proces promjene koje su primjerene specifičnim potrebama korisnika te kontaktirati druge stručnjake i službe koje sudjeluju u provedbi planiranih intervencija. Četvrti cilj terenske prakse odnosio se na posjećivanje sudskog ročišta ukoliko je to moguće te proučavanje dokumentacije vezane za završeni slučaj, a koji je uključivao donošenje sudske odluke. Peti zadatak odnosio se na terenski posjet u pratnji terenskog nastavnika kod korisnika ili obitelji koja živi u uvjetima materijalne deprivacije, odnosno koji su korisnici nekog oblika novčane pomoći ili prava (Urbanc, 2023.).

Nakon obavljene terenske prakse, studenti su imali zadatak napisati završni izvještaj u dva dijela, pri čemu su u prvom dijelu pisali tri pisana zadatka vezana uz prethodno definirane aktivnosti, dok su u drugom dijelu izvještaja studenti pisali refleksiju na cjelokupnu terensku praksu, odnosno opisivali su doživljena iskustva i njihovu značajnost.

U Zavodu u kojem sam odrađivala praksu, dodijeljena mi je terenska nastavnica s Odjela za djecu, mlade i obitelj, stoga sam veliki dio vremena imala prilike upoznavati se s izazovima rada na ovom području. Sadržaji s kojima sam se najviše susretala na ovom odjelu obuhvaćali su različite vrste nasilja, visokokonfliktne brakorazvodne procese, poremećaje u ponašanju adolescenata i slično. Za vrijeme mog dolaska na praksu, na ovom Odjelu je započet rad sa jednom obitelji u vezi njihove teške životne situacije, stoga sam imala prilike pratiti i sudjelovati u većini aktivnosti koje su se provodile za tu obitelj. Napominjem još jednom, zbog zaštite prava na privatnost, podaci o ovoj obitelji kao i stručnjacima i Zavodu pod čijom



su nadležnošću su izmijenjeni ili izostavljeni. Za bolje razumijevanje svih aktivnosti koje su se provodile u ovom slučaju, nužno je poznavanje socijalnoanamnestičkih podataka o obitelji.

### **Prikaz slučaja**

U izvanbračnoj zajednici A.K. i N.D. rođeno je petero djece. Najmlađa djeca su u starosti od godinu dana, a najstarije ima 7 godina. Otac djece je zaposlen, u stalnom je radnom odnosu i posjeduje stan u svom vlasništvu. Majka djece je nezaposlena, uzdržava se od partnerovih prihoda te prava iz mirovinskog sustava, odnosno dječjeg doplatka. Roditelji djece upoznali su se u dijelu grada u kojemu žive te je nakon kratkog perioda majka zatrudnila. U tom vremenskom razdoblju su se preselili u stan veličine 20 m<sup>2</sup>, koji je u vlasništvu partnera. Prvo izvješće policije s provedene intervencije koje je zaprimio Zavod za socijalni rad dogodilo se u veljači 2023. godine, pri čemu je u istom navedeno da je majka N.D. u nazočnosti petero maloljetne djece počinila psihičko nasilje u obitelji, vrijeđala partnera, razbila stol te je pod utjecajem alkohola odvedena na triježenjenje. Na temelju presude Prekršajnog suda, majci je izrečena uvjetna osuda na 45 dana zatvora. Nakon toga, Zavod je pokušao provesti terenski posjet, ali na adresi nisu zatekli članove kućanstva. Sukladno tome, ocu je bio upućen poziv u kojem vremenskom roku se morao odazvati na razgovor sa stručnim radnicima Zavoda. Par dana prije zakazanog termina razgovora sa ocem, stručni tim (psihologinja i socijalna radnica) Odjela za djecu, mlade i obitelj ponovno je pokušao izvršiti terenski posjet te je tada zatekao sve članove obitelji na adresi. U trenutku dolaska tima, majka se ponašala i izražavala neprimjereno pred djecom te je vidno bila u emocionalno nestabilnom stanju. Zatim ju se zamolilo da napusti stan obzirom da je njezino psihičko stanje u tom trenutku predstavljalo opasnost za djecu. Kako je ona to prvotno odbijala, pozvala se policija, pri čemu joj je objašnjeno da napusti adresu jer krši uvjetnu presudu. S ocem je dogovoreno da će doći idući dan u Zavod kako bi se dogovorili za daljnje mjere koje će se poduzeti. Prilikom terenskog posjeta, stručni tim je utvrdio da obitelj živi u neadekvatnim uvjetima, u vrlo malom i skućenom prostoru. Nakon što se majka udaljila sa prebivališta, njezina adresa stanovanja je bila nepoznata, stoga ju je Zavod telefonski kontaktirao i

dogovorio termin dolaska na razgovor u prostorije Zavoda. Na dogovoreni termin se nije odazvala. U razgovoru provedenom s ocem, prema njegovim navodima saznalo se da su obiteljski odnosi narušeni već nekoliko godina, a posebno se pogoršala unazad šest mjeseci, odnosno otkako je majka rodila dvoje najmlađe djece. Otac je naveo kako je do pogoršanja psihičkog stanja njegove partnerice došlo za vrijeme razdoblja korone te da je prema njemu provodila dugotrajno psihičko nasilje. Situacija se naglo pogoršala kada je partnerica počela konzumirati i alkohol, što je posljedično dovodilo do izljeva bijesa prema partneru. Nakon tri tjedna, Zavod je zaprimio uznemireni poziv oca koji im se obratio za što hitniju pomoć. Naime, od dana kada se majka udaljila sa mjesta stanovanja, otac navodi da mu se nije javljala niti pitala za djecu, a on više nije mogao samostalno brinuti o djeci jer se morao vratiti na posao s kojeg je dulje vremena izbivao zbog samostalne brige o djeci. Zavod tada odlazi na teren i usmeno na terenu izriče žurnu mjeru izdvajanja i smještanja djece izvan obitelji te su istog dana zbog hitnosti svih petero djece smješteni u Dječji dom, unatoč prvotnom negativnom odgovoru ustanove koji je naveo da nema kapaciteta za smještaj petero djece u isto vrijeme. Nadalje, Zavod je predložio sudu mjeru privremenog povjeravanja maloljetne djece ustanovi, što je i bilo usvojeno rješenjem Općinskog građanskog suda. Mjera je donešena za razdoblje od mjesec dana, a kasnije se produžila za još jedan mjesec. U međuvremenu, Zavod je uspio stupiti u kontakt s majkom te je došla na razgovor u ured Zavoda. Majka je saslušana u vezi skrbi o djeci, njezinog psihičkog stanja, upoznata je i s izricanjem mjere intenzivne stručne pomoći i nadzora nad ostvarivanjem skrbi o djetetu sa čime je bila suglasna.

### **Moje uključivanje u rad na slučaju tijekom prakse**

U vrijeme kada je izrečena ova mjera i kada se tek počelo raditi na slučaju, meni je započela praksa, stoga sam se uključila u daljnje aktivnosti koje su se provodile za vrijeme mog boravka u Zavodu na praksi. Tijekom dogovorenih razgovora i s ocem i majkom, imala sam prilike slušati kako socijalna radnica vodi i usmjerava razgovor te piše službena izvješća temeljem kojih se pratila trenutna situacija i ponašanje roditelja za vrijeme boravka djece u

domu. Iz razgovora se saznalo da roditelji redovito posjećuju maloljetnu djecu u domu, s time da ne dolaze zajednički, pri čemu su djeca gotovo svakodnevno u kontaktu s jednim od njih. Roditelji surađuju sa domom i Zavodom, a majka je prihvatila potražiti pomoć za prevenciju ovisnosti i zaštitu mentalnog zdravlja te je u međuvremenu obavljala preglede kod psihologa i psihijatra.

Socijalna radnica mi je dopustila da uz njenu pomoć samostalno vodim razgovor s majkom kako bih prikupila još detaljnije socijalnoanamnestičke podatke i saznala koji su njezini dugoročni planovi oko brige za sebe i djecu. Ti podaci su nam bili važni kako bismo zajednički, socijalna radnica i ja napravile procjenu članova obitelji i izradile individualni plan skrbi za djecu. Što se tiče samog osjećaja prije upoznavanja i prvog razgovora sa majkom, nisam imala tremu niti strahove, što jednim dijelom pripisujem tome što sam inače otvorena i komunikativna osoba te sa lakoćom ostvarujem inicijalni kontakt sa ljudima. U tom trenutku mi je bilo važno uspostaviti suradni odnos sa majkom djece kako bih otvorila podlogu za istraživanje i sustvaranje rješenja s njom (Čačinović Vogrinčić i sur., 2007.). Ono što sam znala da moram prilagoditi u razgovoru jest jezik i način izražavanja. Jezik je podložan mijenjanju, odnosno njime možemo jasno opisati ono što je važno za socijalni rad u procesu pomoći (Čačinović Vogrinčić i sur., 2007.). Vodeći se time, prilagodila sam svoje izražavanje kako bi me majka mogla razumijeti na način da sam koristila jednostavnije i uobičajene riječi kako bih joj objasnila zašto vodimo taj razgovor i koje će se daljnje mjere poduzeti. Osim toga, majka je u jednom dijelu razgovora navela kako aktivno traži zaposlenje, da je uspjela pronaći adekvatni smještaj za sebe i djecu i da ga ona polako uređuje kako bi sve bilo spremno za povratak djece kada istekne privremena mjera izdvajanja.

U tom dijelu sam željela pokazati majci da uvažavam njezin trud da promijeni trenutnu obiteljsku situaciju, stoga sam primijenila i važnu tehniku u stvarnju suradnog odnosa sa korisnikom, a to je tehnika osnaživanja. Pohvalila sam ju za to što je dosada učinila, pri čemu sam podržala njezine kapacitete da prepozna i otkrije svoje resurse i sredstva koja posjeduje u sebi i oko sebe (Čačinović Vogrinčić i sur., 2007.). Pitanja koja sam postavljala u ovom razgovoru za cilj su imala istražiti život korisnice i pribaviti kratak opis problema, dok je

socijalna radnica kasnije preuzela složeniji dio razgovora koji se odnosio na pregovaranje o promjeni, odnosno dogovaranje konkretnog rješenja, ostvarivih promjena, dogovaranja oko izvršenja tih promjena (Čačinović Vogrinčić i sur., 2007.).

Poteškoće koje sam imala u vođenju ovog razgovora, odnosile su se na situacije kada je majka znala svoju priču “preokrenuti” u smjeru koji nije bio bitan za svrhu tog razgovora te u nekim trenucima nije znala razlikovati službeni razgovor od razgovora koji bi inače vodila sa prijateljicom ili nekim bližnjim, pa se ponašala izrazito opušteno. Smatram da sam se dobro snašla u tim situacijama te sam ju znala na vrijeme “zaustaviti” i podsjetiti s kojim ciljem vodimo ovaj razgovor. Što se tiče razgovora s ocem, u tom dijelu nisam uspjela sudjelovati jer je on obavljen prije mog dolaska na praksu. Nakon provedenog razgovora s majkom, socijalna radnica i ja smo zajednički sastavile izvješće sa svim potrebnim podacima te smo krenule raditi individualni plan skrbi za svako dijete. Obzirom da se radi o petero maloljetne djece, pisanje planova je svakako tražilo više vremena od uobičajenog, a u ovom radu je prikazan plan samo za jedno dijete. Individualni plan je rađen za najstarije dijete u dobi od 7 godina, koje se nalazi u razvojnoj fazi kada može jasnije verbalizirati svoje osjećaje i želje te je svjesnije okoline i obiteljske situacije u kojoj se nalazi. Samim time, stručni radnici tima su mogli provesti razgovor sa djetetom i dobiti od njega konkretne informacije koje su bitne za izradu plana promjene, dok je s ostalom djecom mlađe dobi razgovor bio teže izvediv obzirom da još nemaju dobro razvijene komunikacijske vještine.

### **Izrada individualnog plana**

U prvom dijelu plana opisani su osnovni podaci o korisniku za kojeg se izrađuje individualni plan. Maloljetni E.K. rođen je 07. lipnja 2016. godine, od oca A.K. i N.D., kao prvo dijete u izvanbračnoj zajednici roditelja. Maloljetni E.K. pohađa malu školu. Roditelji su se upoznali 2014. godine, a od 2015. godine su u izvanbračnoj zajednici. U početku su odnosi bili dobri te nije postojalo nesuglasica. Majka je odrasla u siromašnim i teškim uvjetima na području istočne Hrvatske te se nakon punoljetnosti preselila u trenutačno mjesto stanovanja i zaposlila, dok otac za vrijeme odrastanja nije selio. Otac posjeduje stan od 20 m<sup>2</sup> u kojem i

žive. Stan se sastoji od predsoblja u kojem se nalaze dječji krevetići, prostorije u kojoj se nalazi TV, kutna garnitura, krevet, ormari te kuhinje i kupaonice. Stan je u suterenu, zbog čega je prisutna vlaga i potrebna je renovacija. Obitelj se uzdržava od plaće oca koja se kreće otprilike između 900 do 1000 eura, dok majka prima porodiljnu naknadu oko 300 eura, naknadu za status roditelja odgajatelja u iznosu oko 600 eura te dječji doplatak. Otac ima stambeni kredit oko 400 eura. Većinom sav prihod odlazi na potrebe obitelji, djece i kućanstva. Nakon prethodno opisanih intervencija od strane policije Područnog ureda Zavoda, na prvom terenskom posjetu, stručni tim je dobio informaciju od maloljetnog E.K. da je majka udarala šakama u zid te razbijala dijelove pokućstva jer je bila ljuta. Na intervenciji Zavoda po pozivu oca, ustanovilo se da je majka napustila obitelj od zadnjeg incidenta, da se nije javljala partneru i vodila brigu o djeci, već je on to samostalno činio. Djeca su tada zatečena u prljavoj odjeći, zapuštenom i neodržavanom stanu, a maloljetni E.K. je stručnoj radnici tima stalno ponavljao kako mu nedostaje mama i zašto više ne dolazi. Otac je bio vidno emocionalno i fizički iscrpljen.

U drugom dijelu plana radila se procjena potreba djeteta, njegove snage, resursi i rizici koji utječu na njegov život, a nakon toga su se postavili dugoročni i kratkoročni ciljevi koji se žele postići. U zadnjem dijelu plana opisao se postupak evaluacije plana. Ono što sam primijetila kod pisanja individualnog plana jest da djelatnici u Zavodu imaju ogledni primjer po kojem pišu individualne planove, a on se sastoji od kratkih podnaslova ispod kojih se dodaju konkretne informacije napisane u kraćim crtama, bez dugačkih i detaljnih rečenica. Osobno smatram da takvim načinom pisanja planova se u potpunosti ne može postići njegova svrha i dobiti dublji uvid u srž problema svakog korisnika, ali s druge strane razumijem i da je to problem organizacijske i tehničke prirode, odnosno nedostatka vremena zbog količine posla koju djelatnici Zavoda moraju obaviti unutar radnog vremena.

U procjeni potreba za dijete ustanovilo se da postoje određeni rizici, a to su: **1.** ugrožavajući stambeni uvjeti, **2.** nedostatni roditeljski kapaciteti za adekvatnu skrb o djetetu na strani majke, **3.** skromnije odgojne prakse oca, odnosno iz dokumentacije je bilo vidljivo da je do izdvajanja djece otac redovito emocionalno i materijalno pružao skrb o djeci, ali zbog

narušenih obiteljskih odnosa u tom trenutku nije bio psihički i fizički sposoban u potpunosti i dalje izvršavati tu ulogu samostalno, **4.** prijava zanemarivanja djeteta, **5.** napuštanje djeteta, **6.** svjedočenje nasilničkom ponašanju među roditeljima i povremeno emocionalno opterećivanje od strane majke, odnosno prema navodima maloljetnog E.K. majka je često znala djeci govoriti da ih je otac ostavio, da će ih ona spasiti, da ona mora otići iz kuće jer su ju natjerali i slično, pri čemu su djeca postala depresivnog raspoloženja i odvajanje od roditelja im je predstavljalo izuzetno stresan događaj.

Utvrđene snage su mreža podrške, poput motivacije i želje oca da skrbi o djeci, podrška roditelja s očeve strane oko brige za djecu, braća i sestre sa kojima se nalazi na smještaju zajedno i pohađanje male škole.

Sukladno tome, definirale su se djetetove potrebe, odnosno potreba za adekvatnom, potpunom i zadovoljavajućom skrbi o životnim i razvojnim potrebama, podrškom u savladavanju razvojnih rizika i stvaranje sigurnog okruženja za povratak u vlastitu obitelj. Obzirom da je maloljetni E.K. dijete u dobi od 7 godina, sukladno njegovim razvojnim mogućnostima od strane psihologinje i socijalne radnice objašnjeno mu je da će jedno vrijeme biti na smještaju gdje će se drugi ljudi o njemu brinuti, da će upoznati puno novih prijatelja, dalje nastaviti ići u malu školu i da će u istoj ustanovi biti njegova braća i sestre pa tako neće biti sam. Time se željelo pomoći dječaku da što lakše podnese proces prilagodbe na novu okolinu obzirom da je pokazivao elemente ambivalentnog tipa privrženosti, odnosno zbog nedosljednog obrasca ponašanja majke (napuštanje djece, povremeno odgovaranje na potrebe djece), dječak je razvio emocionalnu nestabilnost i osjetljivost na stres, što je vidljivo da u novim situacijama, poput odvajanja u Dječji dom je pokazivao jaku separacijsku anksioznost.

Što se tiče postavljenih ciljeva, dogovoreni su kratkoročni ciljevi u roku od 6 mjeseci, a to su redovno praćenje razvoja djeteta te održavanje i poticanje zdravih i adekvatnih osobnih kontakata s roditeljima kada su u posjeti kod djeteta.

Dugoročni ciljevi su određeni na razdoblje od godinu dana, a odnosili su se na redovno praćenje roditelja ispunjavaju li sve uvjete za povratak djece. Za majku se to odnosilo na

redovite odlaske na psihološke tretmane, pri čemu je ubrzo i obavijestila Zavod da se javila u Centar za mentalno zdravlje i prevenciju ovisnosti te je odlazila na nekoliko dogovorenih termina kod psihologa i psihijatra. Prema izvješću stručnih radnika Centra za mentalno zdravlje i prevenciju ovisnosti, ustanovljeno je da je majka osoba nižih intelektualnih sposobnosti, što je vidljivo u njezinim obrascima ponašanja, poput nedovoljnog razumijevanja potrebe zaposlenja i ostvarivanja vlastitih prihoda, nedosljednim roditeljskim vještinama, nezrelom ponašanju te ograničenih vještina brige o sebi. Također, navedeno je da je osoba s blagom postporođajnom depresijom koja nije na vrijeme prepoznata i liječena. U dijelu pronalaska zaposlenja, majka je obavijestila Zavod da je poslala otvorene molbe za posao u trgovačke lance te da čeka povratne informacije. U međuvremenu je uspjela riješiti privremeno stambeno pitanje, pronašla je kuću u koju je uselila i za koju smatra da je adekvatna za djecu. Nakon toga, Zavod je obavio terenski posjet u kojem je ustanovljeno da je prostor prikladan za djecu te bi djeca nakon isteka privremene sudske mjere mogla biti stambeno zbrinuta kod majke ako u periodu trajanja mjere ona pokaže napredak u području roditeljskih vještina i sposobnosti.

Za oca su definirani ciljevi koje se odnose na promjenu stambene situacije, odnosno otac je planirao u što kraćem roku preurediti stan i učiniti ga prikladnim za život djece, također odlučio je pokušati dobiti premještaj na drugo radno mjesto u jednoj smjeni kako bi mogao brinuti o djeci. Dogovoreno je da će se individualni plan redovito pratiti i preispitivati u suradnji sa djetetom, roditeljima i ostalim pružateljima usluga, pri čemu će se u slučaju promjena životnih okolnosti djeteta, također zajednički dogovoriti promjene plana.

Načini praćenja su uvid u dokumentaciju suda, policije, kontakti sa ustanovom u kojoj se dijete nalazi na smještaju, obilasci i kontakti sa djetetom i njegovim roditeljima, suradnja sa nadležnim Zavodom. Rokovi preispitivanja su određeni 2 puta godišnje ili češće, ovisno o promjenama životnih okolnosti djeteta.

Za potrebe ovog individualnog plana skrbi provedeni su terenski posjeti, razgovori u prostorijama Zavoda s oba roditelja, razgovor psihologa s djetetom, prikupljeni su detaljni socijalnoanamnestički podaci, kontaktirane su druge ustanove (Dječji dom, nadležni sud,

policija) koje su sudjelovale u provedbi žurnog smještaja djeteta. Ispunjena je i Lista za procjenu sigurnosti djeteta te Lista za procjenu razvojnih rizika djeteta.

Prema Listi za procjenu sigurnosti djeteta, rezultati su ukazali na prijetnje sigurnosti i da zaštitne sposobnosti primarnih skrbnika nisu dovoljne i prikladne da zaštite dijete od prijetnji sigurnosti. Na primjer, to se odnosilo na opasne životne uvjete koji neposredno štete životu i zdravlju djeteta, na nezadovoljavanje djetetove potrebe za nadzorom, hranom, odjećom i skrbi o psihičkom i tjelesnom zdravlju i trenutnu kriznu okolnost obitelji koja upućuje da sigurnost djeteta može biti ugrožena. Prema rezultatima Liste za procjenu razvojnih rizika djeteta, rezultati su ukazali na postojanje visoke razine rizika, odnosno zbog svih prethodno opisanih okolnosti na strani roditelja koje ugrožavaju djetetov psihofizički i socijalni razvoj, dijete je razvojno ugroženo i potrebne su bile intervencije i mjere obiteljsko- pravne zaštite kojima bi se žurno ukloniti ili umanjili ti rizici. Shodno tome, poduzeta mjera je bila oduzimanje prava roditeljima na stanovanje s djetetom.

Na temelju napisanog plana te provedenog zajedničkog sastanka s ostatkom stručnog tima, psihologom i pravnikom, plan je odobren i od strane ravnateljice Zavoda, a roditelji su također bili suglasni sa svime navedenim. Što se tiče suradnje roditelja, ona u početku nije postojala, odnosno otac je pokazivao motivaciju i veću spremnost za dogovoravanje za razliku od majke, no nakon razgovora i prolaska kraćeg vremena tijekom kojeg se majka emocionalno postupno stabilizirala, uspostavljena je i suradnja s njom. Ono što se uspješno zajednički dogovoriti s oba roditelja je plan povratka djece nakon isteka sudske mjere. Dogovoreno je da ako roditelji pokažu pozitivne promjene u ponašanju, načinu života i stambenim okolnostima, da će najstarije dijete živjeti sa ocem u stanu, dok bi ostala djeca mogla živjeti s majkom u kući u koju se preselila.

Za vrijeme trajanja privremenog smještaja djece, pokrenut je bio i sudski postupak u kojem će se odlučiti o zajedničkoj roditeljskoj skrbi i vraćanju djece u biološku obitelj, no kako je to dugotrajan proces, djeca su bila na privremenom smještaju u trajanju od godinu dana, a roditelji su ostvarivali redovito osobne odnose sa djecom. U međuvremenu, majka je počela živjeti s novim partnerom te je ostala u drugom stanju. U vremenu kada sam ja još bila na



praksi, čekao se poziv za prvo zakazano sudsko ročište, no nedugo nakon pokretanja sudskog postupka, započeo je štrajk u pravosuđu, što je značilo da će postupak trajati duže od očekivanog. Smatram da je to paradoks našeg sustava socijalne skrbi i pravosuđa, pri čemu ovakvi postupci koji trebaju biti u najboljem interesu i zaštiti djeteta se smatraju u zakonu hitnima i određeni su kratkim vremenskim rokovima, dok u praksi oni traju znatno dulje. Time se postavlja pitanje koliko su zakoni i stvarno stanje u praksi usklađeni i postiže li se uopće korist najboljeg interesa djeteta, odnosno koliko ga sustav može pravovremeno zaštititi od daljnjeg ugrožavanja životne sigurnosti.

Prema najnovijim informacijama koje sam dobila od terenske nastavnice sa prakse, situacija se nakon mog odlaska promijenila. Majka je u međuvremenu rodila dijete te s novim partnerom i djetetom promijenila prebivalište. Zavod je povukao prijedlog oduzimanja prava na stanovanje jer je tata pokazao poboljšanje u roditeljskim kapacitetima te je uspio u zadanom roku preurediti stan, stoga je troje od petero djece vraćeno u biološku obitelj, odnosno žive s ocem i ostvaruju osobne odnose sa majkom. Obzirom da je majka promijenila prebivalište, ujedno je promijenjena nadležnost Zavoda u vezi postupaka koji se vode u vezi nje. Zavod je dobio sve potrebne informacije i dokumentaciju od prijašnjeg Zavoda, a prema informacijama terenske nastavnice, u tom Zavodu je rađen novi plan prema kojemu bi se dvoje najmlađe djece koja su još u Dječjem domu povjerilo na skrb majci. Što se tiče djece i njihovog psihosocijalnog funkcioniranja, rečeno mi je da djeca dobro napreduju te su čak troje starijih išli s tatom na ljetovanje. Maloljetni E.K. pokazuje dobro vladanje u domu, uredno se razvija psihički i fizički, poboljšale su mu se i govorne vještine, više ne pokazuje strah od separacije te je uspješno završio malu školu.

Pokazalo se da je izrada individualnog plana pokazala određene pomake u rješavanju kompleksne obiteljske situacije poput ove obitelji. Otac je prepoznao problem i situaciju u kojoj se našla njegova obitelj, tražio pomoć te je u suradnji sa Zavodom uspješno promijenio životne okolnosti kako bi i dalje nastavio izvršavati svoje roditeljske dužnosti. Majka u početku nije pokazivala istu razinu spremnosti mijenjanja životne situacije kao otac, ali pod nadzorom i usmjeravanjem stručnjaka Zavoda i ona pokazuje značajnija poboljšanja i

promjene u svom ponašanju. Osim toga, postignut je i najznačajniji cilj samog plana i ranije od zadanih rokova, a to je stvaranje adekvatnih uvjeta za povratak djece u biološku obitelj.

Kod izrade individualnog plana, može se naglasiti i uloga socijalnog radnika kao *case managera* u ovakvim postupcima, pri čemu socijalni radnik usmjerava i vodi slučaj, prati i nadzire ponašanje roditelja, surađuje s drugim stručnim suradnicima (psiholog, pravnik) uključenima u intervenciju, savjetuje i informira roditelje o pravnim i sudskim procedurama i pruža im psihosocijalnu podršku.

Također, imala sam priliku sudjelovati i na sastanku stručnog tima iz Doma u kojem djeca borave sa stručnim timom Zavoda za socijalni rad. Na sastanku su se iznijele informacije i podaci o fizičkom i psihosocijalnom stanju svakog djeteta na temelju nalaza i mišljenja rehabilitatora, pedagoga, psihologa i pedijatra iz Dječjeg doma te izvješća odgajateljice i socijalne radnice. Djeca su pokazivala pozitivne promjene u cjelokupnom funkcioniranju. Iz tima Zavoda nazočne su bile socijalna radnica, ujedno moja terenska nastavnica, psihologinja i ja u ulozi studentice.

Bilo mi je zanimljivo slušati njihove prijedloge što se planira učiniti i kako stvari trenutno stoje te su u jednom trenutku uključile i mene, pitanjem kako ja kao početnica bez određenog praktičnog iskustva gledam na takav jedan primjer i kako se osjećam u vezi takve priče. Takvo postupanje tima mi se izuzetno svidjelo jer mi je pobudilo osjećaj prihvaćenosti i uvažavanja mog mišljenja za situaciju sa kojom sam se prvi put susrela i za čije razumijevanje i predlaganje rješenja još uvijek nemam dovoljno znanja i vještina da bih se osjećala kompetentnom, ali ovakvim postupanjem kolegice su pokazale da i nas studente smatraju dovoljno spremnima da možemo kritički samostalno razmišljati i predlagati moguća rješenja nekog problema.

### 3.3. Refleksija o vlastitom procesu iskustvenog učenja

Smatram da od svih odrađenih praksi tijekom studija, ova je bila svakako najduža, najsloženija i najzanimljivija. Samim time što dosada nisam imala iskustvo prakse u Zavodu za socijalni rad, za mene je osjećaj znatizelje prije početka prakse bio još veći. Iako je

vremenski period prakse bio prekratak da bi se moglo u potpunosti sve vidjeti i naučiti, zahvaljujući anagažmanu i trudu moje terenske nastavnice da me uključi u što više različitog sadržaja i aktivnosti, uspjela sam vidjeti i usvojiti dosta znanja i vještina. Istaknula bih vještinu uspostavljanja prvog kontakta sa korisnikom kao nešto što sam uspješno provela i usvojila, a u meni je to stvorilo osjećaj osobnog zadovoljstva i sigurnosti da nemam straha ili neugodnosti započeti službeni razgovor.

Ono što bih istaknula kao specifičnost sudjelovanja u radu na slučaju poput ove obitelji jest procjenjivanje najboljih interesa djeteta u sporovima vezanima za vršenje roditeljskog prava na skrb o djeci. Procjena i odluke koje se tiču najboljeg interesa djece, uvijek moraju biti u skladu sa zakonima i Konvencijom o pravima djeteta te u skladu sa faktorima koji se uzimaju u obzir tijekom određivanja istih tih interesa (Žegarac, 2015.). Na primjeru terenskog rada sa konkretnom obitelji, smatram da su od strane Zavoda provedene prikladne mjere vezane za djecu te da je otac u tom trenutku imao smanjene kapacitete za pružanje adekvatne skrbi i njege za djecu, dok kod majke oni uopće nisu bili prisutni, stoga im je bilo nužno pomoći u povratku istih.

#### 3.4. Refleksija na supervizijske susrete održane tijekom terenske nastave

Tijekom obavljanja terenske prakse, sudjelovala sam na supervizijskim susretima održanima na fakultetu. Jedan dio susreta održan je uživo u prostorijama fakulteta, a drugi *online*. Supervizijska grupa se sastojala od nekoliko kolegica sa fakulteta koje su također obavljale terensku nastavu u zavodima, a supervizorica nam je bila profesorica. Cilj supervizije bio je analizirati kako je išao tijekom terenske nastave, kako smo se snašli, na koje poteškoće smo naišli, kakvi su nam se osjećali javili prije početka prakse, na početku, sredinom prakse i po završetku prakse, što smo naučili i slično.

Smatram da je ovakav oblik podrške bio potreban i značajan za mene, pri čemu sam se u grupi osjećala prihvaćenom od drugih članica, nisam se ustručavala iznositi sva svoja iskustva i osjećaje koji su mi se javljali u svakoj fazi prakse. Obzirom da nisam doživjela neugodna i potresna iskustva tijekom prakse, poput neugodnih korisnika, verbalnih napada

od strane korisnika, neuspostavljanje zajedničkog jezika ili suradnje sa terenskim nastavnikom i slično, imala sam priliku zajednički s kolegicama pružiti psihološku podršku onim kolegicama koje su to doživjele. Smatram da smo im svojim viđenjem njihovih poteškoća vezanih uz obavljanje prakse, pružile razumijevanje i moguće prijedloge rješenja tih poteškoća, istovremeno poštivajući njihovo pravo na vlastiti odabir načina nošenja sa poteškoćama. Ovakva vrsta supervizije mi je najviše pomogla u pronalaženju načina kako što konkretnije mogu formulirati i iznijeti svoje emocije i misli koje sam iskusila na praksi, a znajući da ću dobiti prepoznavanje i povratnu informaciju drugih sudionika. U tom dijelu smatram da je najviše doprinijela supervizorica postavljanjem pitanja u kojima je tražila da doživljena iskustva povežemo sa osjećajima i mislima koja su nam se javljala u tim trenucima i bi li postupili jednako tako ako bi se takva iskustva ponovila.

#### 4. ZAKLJUČAK

Kroz ovaj rad nastojala su se integrirati određena teorijska znanja i koncepti iskustvenog učenja u socijalnom radu, individualnog planiranja i vođenja slučaja te supervizije kroz praktično iskustvo studentice doživljeno na terenskoj nastavi. Sve to vodi ka zaključku kako prepoznavanje i dobro povezivanje teorijskog i praktičnog u socijalnom radu oblikuje profesionalni identitet stručnjaka. Takav identitet čini složenu i dinamičnu ravnotežu koja je izložena integraciji dviju dimenzija, a to su vlastita osobnost i profesionalni zahtjevi (Ajduković i sur., 2018.). Za razvijanje profesionalnog stava ključno je ustrajati na razvijanju refleksivnosti putem poznavanja teorija, nesvjesnih procesa, emocija, misli, primjenjivanjem tehnika samorefleksije, izražavanjem vlastitih uvjerenja, iskustava i misli, prepoznavanjem posljedica vlastitih postupaka te odlučivanjem o njihovoj promjeni (Ajduković i sur., 2018.). Profesionalne kompetencije socijalnih radnika važne su obzirom da je profesija socijalnog rada multidimenzionalna i kompleksna. Prepoznavanjem i definiranjem kompetencija doprinosi se jačanju i profesionalizaciji same struke.

Tijekom obavljanja terenske nastave, smatram da sam spoznala kako izgleda struka socijalnog rada u stvarnosti sa ljudima koji dolaze iz različitih okruženja i nose se sa složenim životnim situacijama. Kao dobru podlogu i pripremu za rad u praksi, smatram da mi je pružio posao koji radim već skoro dvije godine, a koji je povezan sa strukom socijalnog rada. Zaposlena sam kao student na Zavodu za vještačenje, profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom, u izdvojenom mjestu rada u mjestu stanovanja, a radno mjesto koje obavljam je mjesto stručnog referenta. Tijekom svog rada dolazim svakodnevno u kontakt sa ljudima koji se nalaze u teškim zdravstvenim i novčanim situacijama te su upućeni iz drugih institucija na vještačenja kako bi se utvrdilo ostvaruju li određena prava iz mirovinskog, zdravstvenog i sustava socijalne skrbi. Većinom je riječ o novčanim pravima, poput ostvarivanja prava na osobnu invalidninu, doplatka za pomoć i njegu, dječjeg doplatka, utvrđivanja tjelesnog oštećenja, radne sposobnosti, prava na smještaj i slično. U stručnom timu se nalaze vještak doktore medicine i socijalni radnik. Ono što sam naučila najviše u ovome poslu je upravo uspostavljanje dobre komunikacije sa ljudima, pri čemu sam naučila

selektirati konkretne i jasne informacije koje trebam dobiti od korisnika kako bi im mogla pružiti savjet i pružiti im važne informacije vezane za njihov postupak, pogotovo u situacijama kada korisnici preuzmu vodstvo u razgovoru, čime razgovor najčešće krene u digresiju. To mi je uvelike pomoglo u terenskoj praksi prilikom vođenja razgovora s ciljem uzimanja socijalnoanamnestičkih podataka jer sam unaprijed znala koja pitanja su mi bitna za dobivanje podataka koji će mi kasnije trebati u izradi individualnog plana. Naučila sam i da ne pokazujem neprimjerene neverbalne reakcije kada tijekom razgovora korisnici kažu određene informacije koje su uznemirujuće i mogu biti teške za slušanje. Također, smatram da sam tijekom ove prakse naučila potaknuti sebe da razmišljam i stvaram određenu percepciju o tome što bi se za pojedini slučaj moglo učiniti i kako se nekome može pomoći. Osim toga, smatram da sam se vrlo brzo i uspješno prilagodila na dinamiku rada u Zavodu u kojemu sam obavljala praksu, imala sam prilike upoznati i druge kolege i kolegice sa drugih Odjela koji su bili susretljivi i pokazali su mi što više sadržaja iz svog djelokruga posla.

Neke od uloga socijalnih radnika koje sam uočila da se pružaju u Zavodu odnose se na pružanje podrške u teškim životnim situacijama, pružanje razumijevanja, slušanja i dopuštanja da osoba kaže sve što ju muči, a da ju se ne osuđuje, upoznavanje korisnika s postupcima koji se vode u vezi njih, objašnjavanje postupaka na jednostavniji i pristupačniji način kako bi bili sigurni da korisnici razumiju koje mjere se provode ili koje će se provoditi, upoznavanje i upućivanje korisnika sa mogućnošću korištenja psiholoških i psihijatrijskih usluga u lokalnoj zajednici, usluga podrške mladima, roditeljima sa poteškoćama u odgoju djece.

Ono što sam uočila kao poteškoće s kojima se socijalni radnici najviše susreću u svom radu u Zavodu su administrativne prepreke na koje nailaze u radu s korisnicima, a to se najviše odnosi na preveliki broj predmeta i korisnika, a premali broj zaposlenih stručnjaka, što dovodi do činjenice da neće svi korisnici dobiti uvijek jednaku pomoć i uslugu. Također, u području obiteljsko-pravne zaštite najčešće i sami socijalni radnici navode kako im je prepreka suradnja sa sustavom pravosuđa jer su postupci često dugotrajni i ne nazire im se skorije rješavanje, čime često i oni sami postavljaju sebi pitanje koja je svrha svih aktivnosti

i mjera koje se provode putem Zavoda, ako se čeka po nekoliko mjeseci na zakazana ročišta. Takvom „inertnošću“ sustava ide se i na štetu samih korisnika, posebno ranjivih skupina kao što su djeca, žena, starije osobe i osobe s invaliditetom, jer se nepravodobnim pružanjem pomoći ugrožava njihova sigurnost i zaštita života i zdravlja.

Što se tiče supervizije kao procesa koji potiče razmišljanje i razvijanje profesionalne kompetencije (Urbanc, 2006.) smatram da mi je ona u velikoj mjeri pomogla u promišljanjima i sažimanju svih iskustava koja sam prošla tijekom prakse u jednu zaokruženu cjelinu. Tijekom supervizijskih susreta osjećala sam da mogu slobodno izventilirati i izreći sve svoje osjećaje i misli s kojima sam dolazila taj dan, znajući da će me netko pažljivo slušati, možda se i poistovjetiti te mi pružiti razumijevanje i podršku. Smatram da su podrška i razumijevanje koje se mogu dobiti tijekom supervizije vrlo važna komponenta studentima početnicima u profesiji socijalnog rada jer ih se na taj način ohrabruje da pomiču svoje osobne granice i prevladaju strah od suočavanja s nepoznatim i teškim životnim okolnostima drugih osoba.

Na samom kraju rada, voljela bih istaknuti citat koji sam pročitala u jednoj knjizi i kojim se nastojim voditi kroz svoje cijelo putovanje zvano život, a ujedno takav pozitivan stav pokušavam primjenjivati i u pružanju pomoći i podrške u radu s ljudima te zastupanju profesije socijalnog rada u svojoj okolini jer da bi se postigao cilj pružanja najbolje usluge korisnicima, važno je kontinuirano raditi na osobnom rastu, razvoju i poboljšanju profesionalnih kompetencija (Buljevac i sur., 2020.).

„Ja u čuda vjerujem. Posebno onda kada napravim sve što je u mojoj moći da se ona i dogode.“ (Marko Babić, 2022.)

## 5. LITERATURA

1. Ajduković, M. (2003). Obrazovanje socijalnih radnika: Kako dalje?. *Ljetopis socijalnog rada*, 10(1), 5-20.
2. Ajduković, M., & Cajvert, L. (2004). *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
3. Ajduković, M. (2008). Socijalni problemi, socijalni rizici i suvremeni socijalni rad. *Revija za socijalnu politiku*, 15(3), 395-414.
4. Ajduković, M., & Urbanc, K. (2009). Integrirajući pristup u socijalnom radu kao kontekst razumijevanja individualnog plana skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 16(3), 505-535.
5. Ajduković, M., & Urbanc, K. (2010). Kvalitativna analiza iskustva stručnih djelatnika kao doprinos evaluaciji procesa uvođenja novog modela rada u centre za socijalnu skrb. *Ljetopis socijalnog rada*, 17(3), 319-352.
6. Ajduković, M., Cajvert, L., Judy, M., Knopf, W., Kuhn, H., Madai, K., & Voogd, M. (2018). Supervizija- određenje pojma. U: Ajduković, M. (ur.), *Supervizija i coaching u Europi*, (str.17-20). Zagreb: Hrvatsko društvo za superviziju i organizacijski razvoj.
7. Ajduković, M., Cajvert, L., Judy, M., Knopf, W., Kuhn, H., Madai, K., & Voogd, M. (2018). Profesionalni identitet. U: Ajduković, M. (ur.), *Supervizija i coaching u Europi*, (str. 51-53). Zagreb: Hrvatsko društvo za superviziju i organizacijski razvoj.
8. Babić, M. (2022). *Putovanje zvano igra*. Slatina: Alegria.
9. Bessell, S. (2011). Participation in decision-making in out-of-home care in Australia: What do young people say?. *Children and Youth Services Review*, 33(4), 496-501.
10. Bezić, I. (2007). Supervizija kao način razvijanja samopouzdanja i sposobnosti podnošenja konfrontacije. *Ljetopis socijalnog rada*, 14(2), 443-452.



11. Buljevac, M., Opačić, A., & Podobnik, M. (2020). PROFESIONALNE KOMPETENCIJE SOCIJALNIH RADNIKA: TEMELJ IDENTITETA JEDNE POMAŽUĆE PROFESIJE. *Ljetopis Socijalnog Rada/Annual of Social Work*, 27(1).
12. Čačinović Vogrinčić, G., Kopal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2007). Uspostavljanje suradnog odnosa i osobnog kontakta u socijalnom radu. *Zagreb: Biblioteka socijalnog rada*.
13. Domakin, A. (2014). Are we making the most of learning from the practice placement?. *Social Work Education*, 33(6), 718-730.
14. *Etički kodeks socijalnih radnica i socijalnih radnika u djelatnosti socijalnog rada* (2014). Zagreb: Hrvatska udruga socijalnih radnika.
15. International federation of social workers (2023). *Global definition of the Social Work Profession*. Posjećeno 02.09.2023. na mrežnoj stranici International federation of social workers: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
16. Kusturin, S. (2007). Supervizija-oblik podrške profesionalcima. *Metodički ogledi*, 14(1), 37-48.
17. Mardešić, M., & Marinić, L. M. (2022). POJEDINA OBILJEŽJA KVALITETE ŽIVOTA OSOBA S DUŠEVNIM SMETNJAMA–PERSPEKTIVA KORISNIKA USLUGE CASE MANAGEMENTA I OSOBA SMJEŠTENIH U DOM ZA ODRASLE. *Ljetopis Socijalnog Rada/Annual of Social Work*, 29(1).
18. Urbanc, K. (2003). Značaj terenske nastave za razvoj profesionalnog identiteta socijalnih radnika. *Ljetopis socijalnog rada*, 10(1), 61-70.
19. Urbanc, K. (2004). Supervizija studenata. U: Ajduković, M., & Cajvert L. (ur.), *Supervizija u psihosocijalnom radu*, (str. 303-331). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
20. Urbanc, K. (2006). *Izazovi socijalnog rada s pojedincem*. Zagreb: Alinea.

21. Urbanc, K. (2015). *Individualno planiranje u socijalnom radu*. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
22. Urbanc, K., Buljevac, M., & Vejmelka, L. (2016). Teorijski i iskustveni okviri za razvoj modela studentske terenske prakse u području socijalnih djelatnosti. *Ljetopis socijalnog rada*, 23(1), 5-38.
23. Urbanc, K. (ur.), (2021). *Individual planning in social work – where are we today?* Beograd: Visoka škola socijalnog rada.
24. Urbanc, K. (2023). *Interni materijal za Orijentacijski susret za praksu diplomskog studija*. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada.
25. Vizek-Vidović, V., & Vlahović Štetić, V. (2007). Modeli učenja odraslih i profesionalni razvoj. *Ljetopis socijalnog rada*, 14(2), 283-310.
26. Zakon o djelatnosti socijalnog rada. *Narodne novine*, 16/19, 18/22.
27. Zakon o socijalnoj skrbi. *Narodne novine*, 157/13, 18/22.
28. Žegarac, N. (2015). *Od problema do prilika u vođenju slučaja: priručnik za praktičare*. Fakultet političkih nauka, Centar za istraživanja u socijalnoj politici i socijalnom radu.