

# Iskustva organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku i procesa deinstitucionalizacije - perspektiva djece i mladih s problemima u ponašanju i njihovih odgajatelja

---

**Skušić Kolar, Anamarija**

**Postgraduate specialist thesis / Završni specijalistički**

**2024**

*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://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:199:399650>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-01**



*Repository / Repozitorij:*

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





Sveučilište u Zagrebu

Pravni fakultet  
Studijski centar socijalnog rada  
Poslijediplomski specijalistički studij iz psihosocijalnog  
pristupa u socijalnom radu

Anamarija Skušić Kolar

**ISKUSTVA ORGANIZIRANOG  
STANOVANJA UZ SVEOBUHVAATNU  
PODRŠKU I PROCESA  
DEINSTITUCIONALIZACIJE  
-PERSPEKTIVA DJECE I MLADIH S  
PROBLEMIMA U PONAŠANJU I NJIHOVIH  
ODGAJATELJA**

SPECIJALISTIČKI RAD

Zagreb, 2023.



Sveučilište u Zagrebu

Pravni fakultet  
Studijski centar socijalnog rada  
Poslijediplomski specijalistički studij iz psihosocijalnog  
pristupa u socijalnom radu

Anamarija Skušić Kolar

**ISKUSTVA ORGANIZIRANOG  
STANOVANJA UZ SVEOBUHVAATNU  
PODRŠKU I PROCESA  
DEINSTITUCIONALIZACIJE  
-PERSPEKTIVA DJECE I MLADIH S  
PROBLEMIMA U PONAŠANJU I NJIHOVIH  
ODGAJATELJA**

SPECIJALISTIČKI RAD

Mentor: prof. dr. sc. Marina Ajduković

Zagreb, 2023.



University of Zagreb

Faculty of law  
Social work study centre  
Postgraduate specialist study  
supervision in psychosocial work

Anamarija Skušić Kolar

**EXPERIENCES OF ORGANIZED HOUSING  
WITH COMPREHENSIVE SUPPORT AND  
DEINSTITUTIONALIZATION PROCESS  
-PERSPECTIVE OF CHILDREN AND  
YOUNG PEOPLE WITH BEHAVIORAL  
PROBLEMS AND THEIR EDUCATORS**

SPECIALIST THESIS

Supervisor:

prof. dr. sc. Marina Ajduković

Zagreb, 2023.

*ZAHVALE*

## Sadržaj

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Uvod</b> .....   | <b>1</b>  |
| <i>1.1. Sustav socijalne skrbi za djecu i mlade s problemima u ponašanje u Republici Hrvatskoj</i> ..... | <i>2</i>  |
| <i>1.2. Proces deinstitutionalizacije domova socijalne skrbi</i> .....                                   | <i>5</i>  |
| <i>1.3. Odnos odgajatelja i korisnika</i> .....  | <i>6</i>  |
| <b>2. Ciljevi i istraživačka pitanja</b> .....   | <b>8</b>  |
| <i>2.1. Cilj istraživanja</i> .....  | <i>8</i>  |
| <i>2.2. Istraživačka pitanja</i> .....   | <i>9</i>  |
| <b>3. Metodologija</b> .....   | <b>9</b>  |
| <i>3.1. Tip nacrtu istraživanja</i> .....  | <i>9</i>  |
| <i>3.2. Sudionici</i> .....  | <i>10</i> |
| <i>3.3. Prikupljanje podataka i etički aspekti istraživanja</i> .....                                    | <i>10</i> |
| <i>3.4. Metoda obrade i analize podataka</i> .....   | <i>12</i> |
| <b>4. Rezultati istraživanja</b> .....   | <b>13</b> |
| <b>5. Rasprava</b> .....   | <b>40</b> |
| <i>5.1. Metodološka ograničenja</i> .....  | <i>45</i> |
| <b>6. Zaključak</b> .....  | <b>47</b> |
| <b>7. Literatura</b> .....   | <b>49</b> |
| <b>8. Popis tablica</b> .....  | <b>53</b> |
| <b>9. Prilozi</b> .....  | <b>54</b> |

Iskustva organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku i procesa deinstitutionalizacije  
-perspektiva djece i mladih s problemima u ponašanju i njihovih odgajatelja

Sažetak:

*U uvodnom dijelu opisane su specifičnosti pojma problemi u ponašanju, proces deinstitutionalizacije i njegov tijek u Republici Hrvatskoj i u Centru za pružanje usluga u zajednici Zagorje, organizirano stanovanje uz sveobuhvatnu podršku kao oblik smještaja. Spomenuta su iskustva iz Europe te je opisana i istaknuta važnost odnosa korisnika i odgajatelja.*

*U ovom radu prikazani su rezultati kvalitativnog istraživanja perspektive korisnica organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku i njihovih odgajatelja i njihovih iskustava sa procesom deinstitutionalizacije. U istraživanju su sudjelovale 2 sadašnje i 1 bivša korisnica i 10 odgajatelja Centra za pružanje usluga u zajednici Zagorje. Istraživanje je provedeno metodom polustrukturiranog intervjua. U obradi podataka je korištena tematska analiza.*

*Rezultati istraživanja pokazuju kako i odgajatelji i njihove korisnice imaju pozitivna iskustva s uvođenjem organiziranog stanovanja, kako su odnosi odgajatelja i korisnica prisniji u organiziranom stanovanju u odnosu na klasični institucionalni smještaj te da je prema perspektivi odgajatelja i korisnica organizirano stanovanje u usporedbi sa klasičnim smještajem bolje u nekoliko značajnih kategorija- bolji tretmansi ishodi, bolje funkcioniranje grupe, pozitivni autoritet odgajatelja, veća usmjerenost na korisnice, priprema za samostalan život, bolji način i organizacija rada te bolji i prisniji odnosi odgajatelja i korisnica.*

Ključne riječi: problemi u ponašanju, organizirano stanovanje, deinstitutionalizacija, skrb o djeci, odnos s odgajateljima

Experiences of organized housing with comprehensive support and deinstitutionalization  
process

-perspective of children and young people with behavioral problems and their educators

Abstract:

*The introductory part describes the specifics of the term behavioral problems, the process of deinstitutionalization and its course in the Republic of Croatia and in the Zagorje community service center, organized housing with comprehensive support as a form of accommodation. Experiences from Europe were mentioned and the importance of the relationship between users and educators was described and highlighted.*

*This paper presents the results of a qualitative research on the perspective of beneficiaries of organized housing with the comprehensive support of their educators and their experiences with the deinstitutionalization process. 2 current and 1 former user and 10 educators of the Zagorje community service center participated in the research. The research was conducted using a semi-structured interview method. Thematic analysis was used in data processing.*

*The results of the research show that both educators and their users have positive experiences with the introduction of organized housing, that relationships between educators and users are closer in organized housing compared to classic institutional accommodation, and that according to the perspective of educators and users, organized housing is better compared to classic accommodation in several significant categories - better treatment outcomes, better functioning of the group, positive authority of educators, greater focus on beneficiaries, preparation for independent life, better way and organization of work, and better and closer relations between educators and beneficiaries.*

Key words: children with behavior problems, organized housing , deinstitutionalization, child care, relations toward educators



## IZJAVA O AUTORSTVU

Ja Anamarija Skušić Kolar izjavljujem da sam autor/ica (vrsta rada) pod nazivom „Iskustva organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku i procesa deinstitucionalizacije - perspektiva djece i mladih s problemima u ponašanju i njihovih odgajatelja“.

Potpisom jamčim:

- da je predloženi rad isključivo rezultat mog vlastitog istraživačkog rada
- da su radovi i mišljenja drugih autora/ica, koje koristim, jasno navedeni i označeni u tekstu, te u popisu literature.

U Zagrebu, \_\_\_\_\_

Potpis autora/ice: \_\_\_\_\_

## 1. UVOD

Problemi u ponašanju su krovni pojam koji obuhvaća ponašanja djece i mladih koja idu od onih jednostavnih, manje težine, opasnosti i štetnosti za sebe do onih težih, koja su definirana i sankcionirana propisima te su teža po posljedicama i potrebi za tretmanom, a zajedničko im je da se mogu smjestiti u kontinuum. Ponašanja koja spadaju u kršenja zakona, bilo ona manje teža do visokorizičnih sa negativnim prognozama, također spadaju u ovaj krovni pojam (Koller-Trbović i sur., 2017.). Nekada su se poremećaji u ponašanju koristili kao krovni pojam no taj pojam predstavlja određenu stigmatu za mladu osobu kojoj se pripisuje (Koller-Trbović i sur., 2011.), a osim toga, poremećaji u ponašanju se u novije vrijeme koriste za ponašanja koja su vezana uz određenu psihopatologiju. Prema DMS-V (APA, 2014.) postoje: poremećaj ophođenja, poremećaj s prkošenjem i suprotstavljanjem i intermitentni eksplozivni poremećaj, a prema MKB-10 (Svjetska zdravstvena organizacija, 2012.) nazivaju se poremećajima ponašanja i emocionalnim poremećajima s nastankom u djetinjstvu i u adolescenciji (F90-F98), te ih MKB-10 dijeli na ekternalne i internalne. Eksternalni su poremećaji oni koji obuhvaćaju nedovoljno kontrolirano ponašanje- hiperkinetski poremećaji i poremećaji ponašanja, a internalni oni koji se odnose na pretjerano kontrolirana ponašanja- dječja depresivnost, dječja anksioznost, dječje fobije, socijalno povlačenje. Achenbach (1991., u Mihić i Bašić, 2008.) također navodi uobičajenu klasifikaciju na dvije skupine poremećaja u ponašanju- ekternalizirane i internalizirane. Prema Laklija (2009.), problemi u ponašanju danas se promatraju kao posljedica uvjeta u kojima djeca i mladi žive i razvijaju se. Veoma je važno da se na probleme u ponašanju ne gleda samo kao na psihijatrijsku dijagnozu ili kršenje zakona, kao na ponašanje koje je poremećeno i koje opisuje mladu osobu koja ga čini, već da djecu i mlade s problemima u ponašanju vidimo upravo kao to- djecu i mlade koji imaju problem, i da je često takvo neprihvatljivo ponašanje ujedno poziv u pomoć, a mi, odrasli i stručnjaci, smo tu da im taj problem pomognemo riješiti.

Ovaj rad bavit će se djevojkama sa problemima u ponašanju u alternativnoj skrbi, konkretno, organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku, ali i iskustvima procesa deinstitutionalizacije, pa samim time i iskustvenim razlikama smještaja u tzv. klasičnoj instituciji i organiziranom stanovanju. Sudionice istraživanja su djevojke koje imaju iskustvo života u klasičnom smještaju u instituciji i organiziranom stanovanju te njihovi odgajatelji koji imaju

iskustvo oba načina rada i koji su, zajedno sa svojim korisnicima, prošli te još uvijek prolaze proces deinstitutionalizacije i transformacije usluge. Obzirom da je istraživanje provedeno u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku u kojem stanuju isključivo djevojke, važno je uvodno spomenuti neke od obilježja problema u ponašanju kod djevojaka te specifičnosti ove tematike koje su se pojavljivale u dosadašnjima radovima. Jeđud Borić (2012.) u svom radu spominje dvostruke kriterije pogleda na probleme u ponašanju kod djevojaka odnosno žena i kod mladića odnosno muškaraca te također naglašava da se problemi u ponašanju kod djevojaka zanemaruju u kontekstu dosadašnjih istraživanja. Djevojke rjeđe manifestiraju probleme u ponašanju počinjenjem kaznenih djela, a češće čineći na štetu samima sebi, dakle, internalizirana ponašanja. Navedeno dovodi do toga da je sustav sporiji u prepoznavanju i rješavanju takvih problema te djevojke na tretman dolaze kasnije kada problemi dosežu veću težinu. U istraživanju Jeđud (2010.), provedenom sa djecom i mladima s problemima u ponašanju smještenim u institucionalni tretman u Republici Hrvatskoj, pokazalo se da djevojke pokazuju neadekvatan odnos prema suprotnom spolu, rizično spolno ponašanje, promiskuitet, korištenje psovki i vulgarnosti.

### *1.1. Sustav socijalne skrbi za djecu i mlade s problemima u ponašanje u Republici Hrvatskoj*

Kada govorimo o društvenim intervencijama za djecu i mlade s problemima u ponašanju, one se kreću od prevencije, procjene, rane intervencije i tretmana do posttretmana (izlazak iz skrbi, naknadna briga i pomoć). Te bi se te intervencije trebale kretati u kontinuitetu, a potrebno ih je uskladiti sa potrebama i rizicima djece i mladih s problemima u ponašanju, za što je potrebna sveobuhvatna procjena (Koller-Trbović i sur., 2017.). Zakon o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22) predviđa određene usluge koje se mogu pružiti djeci i mladima s problemima u ponašanju i njihovim obiteljima, poput usluge psihosocijalnog savjetovanja, psihosocijalne podrške, socijalnog mentorstva, boravka, organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu i uz povremenu podršku te smještaja. Boravak je usluga kojom se osiguravaju organizirane aktivnosti tijekom dana uz stručnu i drugu pomoć i podršku, radi zadovoljavanja osnovnih i dodatnih životnih potreba korisnika koje ne mogu biti zadovoljene u obitelji. Pruža se kao usluga poludnevnog boravka- od

4 do 6 sati dnevno ili usluga cjelodnevnog boravka, od 6 do 8 sati dnevno te se može odobriti jedan dan u tjednu, više dana u tjednu ili tokom svih dana u tjednu. Organizirano stanovanje je socijalna usluga kojom se osobama osigurava stanovanje u stambenoj jedinici (obiteljska kuća, stan u obiteljskoj kući ili zgradi u lokalnoj zajednici) uz stalnu ili povremenu stručnu i drugu pomoć i potporu u osiguravanju osnovnih životnih potreba te socijalnih, radnih, kulturnih, obrazovnih, rekreacijskih i drugih potreba radi uspostavljanja i održavanja njihovih socijalnih uloga, izjednačavanja njihovih mogućnosti, poboljšanja kvalitete života, poticanja aktivnog i samostalnog življenja te socijalnog uključivanja, ovisno o potrebama korisnika. Smještaj je usluga kojom se korisniku osigurava intenzivna skrb i zadovoljavanje osnovnih životnih potreba kada to nije moguće osigurati u obitelji i pružanjem drugih socijalnih usluga (Zakon o socijalnoj skrbi, NN 18/22, 46/22, 119/22). Za mlade s problemima u ponašanju postoji i mjera upućivanja u odgojnu ustanovu. Ona se izvršava u ustanovama socijalne skrbi- domovima za odgoj, odgojnim domovima i posebnoj odgojnoj ustanovi. U tim istim domovima ne nalaze se samo mladi kojima je odlukom suda izrečena mjera upućivanja u odgojnu ustanovu nego i maloljetnici kojima je odlukom suda izrečena obiteljskoppravna ili socijalnozaštitna mjera (Radić, 2017.). Upravo procesom deinstitutionalizacije nastoji se riješiti i ovaj problem u sustavu, kako bismo odvojili mlade prema njihovim potrebama i intenzitetu tretmana. Za mlade koji krše zakon u Hrvatskoj postoji i mjera upućivanja u odgojni zavod, ali i maloljetnički zatvor. Kod procjene potreba djece i mladih s problemima u ponašanju, potrebno je dobro odrediti intervenciju koja je djetetu potrebna, jer je krajnji cilj da dijete promijeni ponašanje, da bude uspješno i samopouzđano, da mu budu pruženi uvjeti za normalan rast i razvoj, ali i da se omogući da se promjena može prenjeti i na druge životne sredine i okolnosti (Koller-Trbović, 2017.).

Centar za pružanje usluga u zajednici Zagorje, u kojem se provodilo ovo istraživanje, trenutno pruža uslugu psihosocijalnog savjetovanja, poludnevnog boravka, organiziranog stanovanja uz povremenu podršku te organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku. Svrha organiziranog stanovanje jest pružiti što sličnije iskustvo obiteljskog života, te pripremiti djevojke na samostalan život. U godišnjem planu i programu rada Centra za pružanje usluga u zajednici Zagorje za 2023. godinu, u dijelu Usluga organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku za korisnice sa problemima u ponašanju opisani su ciljevi, područja i sadržaji rada, organizacija i metode rada te prostor, korisnici i pravni okvir rada u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku (posjećeno na mrežnoj stranici <https://centarzagorje.hr/dokumenti/> 27.3.2023. godine).

Prema izvješću Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike iz 2022. godine, u 2021. godini je u domu socijalne skrbi za djecu i mlade punoljetne osobe s problemima u ponašanju sveukupno je smješteno 1087 korisnika, od toga na smještaju 212 korisnika, na cjelodnevnom boravku 13 korisnika, u poludnevnom boravku 675 korisnika, u organiziranom stanovanju 69 (od čega 59 uz sveobuhvatnu podršku, a 10 uz povremenu podršku), a 118 korisnika obuhvaćeno je uslugom savjetovanja i pomaganja.

Ajduković je još 2004. godine istaknula da je trend u Europi proces deinstitutionalizacije, bez obzira zbog čega postoji potreba za skrbi djeteta van obitelji. Teži se smještavanju djece u udomiteljske obitelji, no to nije uvijek jednostavno za provesti, što zbog nedovoljnog broja udomiteljskih obitelji, što zbog dijela populacije djece i mladih koji nisu kandidati za smještaj u udomiteljsku obitelj, što su najčešće djeca i mladi s problemima u ponašanju. Čičak i Laklija (2018.) navode da postoje određene dileme i neslaganja oko toga je li za djecu s problemima u ponašanju bolji odabir udomiteljska obitelj ili smještaj, a njihovo je istraživanje pokazalo da u Hrvatskoj ne postoji specijalizirano udomiteljstvo za djecu s problemima u ponašanju, ali postoji praksa njihovog smještavanja u udomiteljske obitelji, na čemu treba još poraditi jer takva vrsta smještaja često ne završava uspješno i ne prati potrebe djece i mladih. Možda je upravo organizirano stanovanje uz sveobuhvatnu podršku, a zatim i organizirano stanovanje uz povremenu podršku dobro rješenje ili za neke prijelazno rješenje u procesu deinstitutionalizacije. U zapadnoj Europi- Nizozemskoj, Švedskoj, Škotskoj, su domovi za djecu organizirani na način da grupe za odgoj žive u kućama koje su istovjetne bilo kojoj kući u susjedstvu te se njeguju dobrosusjedski odnosi kako bi se dijete integriralo u život zajednice, a na mali broj djece dostupan je veći broj stručnih djelatnika (Vejmelka i Sabolić, 2015.).

Na nedavnoj međunarodnoj konferenciji „Skrb2023“ gdje su se susreli stručnjaci koji rade s mladima iz različitih zemalja, od Slovenije do Nizozemske, preko Švicarske, zaključak je bio jednoglasan, moramo mladima pružiti skrb što sličniju obiteljskoj atmosferi, kako se ne bi osjećali diskriminirano i kako bi mogli postati odrasli punopravni članovi našeg društva (<https://skrb.hr/iskorak/>). To svakako znači da se moramo maknuti od zgrada koje imaju rešetke na prozorima, koje su negdje na vrhu brda ili na kraju grada, koje izgledaju kao bolnice, a još važnije je da promijenimo stav društva prema toj djeci, ali i stav sustava, da maknemo stigmatu.

## *1.2. Proces deinstitucionalizacije domova socijalne skrbi*

Na stranicama Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike navedeno je kako proces deinstitucionalizacije traje u Hrvatskoj još od devedesetih godina prošlog stoljeća. Proces deinstitucionalizacije aktivno je započeo nizom aktivnosti, a zatim i donošenjem Plana transformacije i deinstitucionalizacije domova socijalne skrbi i drugih pravnih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi 2011.-2016. (2018.). Temeljem tog Plana, 2014. godine donijet je Operativni plan za dvogodišnje razdoblje kojim su razrađene aktivnosti u području deinstitucionalizacije i transformacije za 32 državna doma socijalne skrbi. Plan deinstitucionalizacije, transformacije te prevencije institucionalizacije za razdoblje 2018. – 2020. odnosi na sve korisničke skupine kojima se pružaju socijalne usluge (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2022). U srpnju 2017. godine donesen je Individualni plan deinstitucionalizacije i transformacije Odgojnog doma Bedekovčina, a za vrijeme pisanja ovog rada promijenio je ime u Centar za pružanje usluga u zajednici Zagorje, što je vidljiv i opipljiv korak samog procesa deinstitucionalizacije u ustanovi. U Odgojnom domu Bedekovčina praktično je proces deinstitucionalizacije započeo pružanjem usluga poludnevnog boravka za djecu u riziku od problema u ponašanju, u prostorima škola, zatim se počela pružati usluga savjetovanja i pomaganja obiteljima, da bi 2019. započeo rad organiziranih stanovanja uz sveobuhvatnu podršku u dvije obiteljske kuće na području Zagorja, s time da su u jednoj kući smještene djevojke u dobi od 14 do 18, odnosno 21 godine, sa problemima u ponašanju, dok su u drugoj kući smještena djeca do 14 godina, bez odgovarajuće roditeljske skrbi. Najnovija usluga koju Odgojni dom odnosno, pod novim nazivom Centar za pružanje usluga u zajednici Zagorje (skraćeno Centar Zagorje) jest organizirano stanovanje uz povremenu podršku koje se pruža u stanu u Bedekovčini. Trenutno tamo boravi jedna punoljetna korisnica koja je bila smještena u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku u Pustodolu. Prema Zakonu o socijalnoj skrbi, ovu uslugu ima pravo koristiti do svoje 26. godine: „osoba koja je bila korisnik prava na uslugu smještaja ili organiziranog stanovanja, a kojoj je potrebno osigurati stanovanje dok za to traje potreba, a najduže do 26. godine života“ (NN 18/22, 46/22, 119/22, čl.18, st.1), što smatram velikim napretkom u prepoznavanju problematike na terenu i potreba korisnika, mladih ljudi koji su bili ili jesu uključeni u sustav i alternativnu skrb.

O procesu deinstitutionalizacije u Hrvatskoj i u svijetu počelo se razmišljati kada su stručnjaci uvidjeli manjkavosti i mane institucije za dobrobit razvoja djeteta. Polazište ovih promišljanja i pogleda na problematiku jesu prava djece (Konvencija o pravima djeteta, 1989.). Jedan od prvih domaćih radova koji se pregledno bavi ovom problematikom i procesima deinstitutionalizacije u Europi jest Ajduković, (2004.) u kojem je također istaknut značaj Konvencije. Obzirom da se ovdje radi o populaciji starijoj od 14 godina, nećemo navoditi potvrđene štetne posljedice institucionalizacije u najranijoj dobi, već ćemo se usmjeriti na manjkavosti institucija i kod starije populacije, odnosno adolescenata. Prema Rich (2012.) visokokvalitetne usluge u zajednici imaju daleko veću prednost i korist u odnosu na instituciju, uključuju korisnike u život i odlučivanje, stvaraju stvarni dom i poštuju ulogu obitelji. U instituciji se događa da korisnici nemaju kontrolu nad svojim životima, izolirani su od zajednice te se ne poštuju individualne potrebe korisnika, odnosno, zahtjevi same organizacije imaju prednost nad potrebama korisnika. Definicija koja najbolje odgovara situaciji u Organiziranom stanovanju jest da je to skrb slična obiteljskoj:

*Sustav kratkoročne ili dugoročne skrbi koju odobrava, ali je ne nalaže, nadležno tijelo, pri čemu je dijete smješteno u kućanstvo obitelji u kojoj je „glava obitelji“ odabrana i pripremljena za pružanje takve skrbi i koja za to prima financijsku i nefinancijsku potporu. Sustav u kojem se skrb pruža djeci u manjim skupinama na način i u uvjetima koji nalikuju autonomnoj obitelji, s jednom ili više osoba koje vrše roditeljsku ulogu kao skrbnici, ali ne u uobičajenom kućanstvu tih osoba (Cantwell, 2010., prema Rich, 2012., str. 26).*

### *1.3. Odnos odgajatelja i korisnika*

Kao odgajateljica koja je radila na klasičnom smještaju djece s problemima u ponašanju te ima vrijedno iskustvo rada u grupi, koja je prošla cjeloviti proces života u jedinici smještaja, prijelaznoj grupi da bi u konačnici prošli cijeli sustav deinstitutionalizacije i nastavili živjeti u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku u obiteljskoj kući, mogu istaknuti koliko je za cjelokupan proces važan odnos odgajatelja i korisnika. Postoji nekoliko domaćih istraživanja koja potvrđuju dobrobit vaninstitucijske skrbi i važnost odnosa s odgajateljem. Tako istraživanje Koller-Trbović i Žižak (2006.) pokazuje da smještaj u stambenu zajednicu doživljavaju pozitivno te od njega imaju velika očekivanja. Istraživanje Sladović Franz i sur. (2007.) u dječjim domovima pokazuje da mladi

smatraju odnos s odgajateljima bitnim, važna im je komunikacija i vrijeme koje im odgajatelj može posvetiti. Istraživanje jednog diplomskog rada (Gazilj, 2019.) pokazalo je kako mladi smatraju kvalitetan odnos s odgajateljima veoma važnim za dobar rezultat tretmana te im je bitno da je odgajatelj podržavajuć i prisutan. U istom istraživanju, važnost odnosa istaknuli su i stručnjaci koji rade s mladima. U preglednom radu Freake i sur. (2007.) navodi se kako su adolescent kao najvažnije osobine djelatnika koji rade s njima najčešće navodili: pouzdanost, pružanje korisnih informacija i savjeta, slušanje, poštovanje, ljubaznost, da budu lako dostupni za razgovor te da im pristupaju kao individui, što je na tragu rezultata domaćih istraživanja. Najnovije istraživanje na ovu temu, Ratkajec Gašević i sur. (2020.) ističe obilježja koja mladi cijene kod odgajatelja: pomaganje pri samom dolasku u ustanovu, zajednički interesi i teme, empatija i pokazivanje razumijevanja, spremnost na pomoć, prilagodba načina komunikacije i komunikacijskih kanala, zezanje i zafrkancija, pošten i blag pristup u provedbi pravila i povlastica, povjerljivost, poučavanje o životnim/majstorskim vještinama, usklađenost svih odgajatelja u postupanju.

Prema Izzo i sur. (2014.), unatoč različitim lošim iskustvima s roditeljima i drugim bliskim odraslim osobama, mladi mogu nadomjestiti privrženost, imati pozitivan uzor te steći pozitivno iskustvo odnosa s odraslom osobom ako imaju pouzdanog i odgovarajućeg odgajatelja. Najznačajniji osjećaj za mlade u alternativnoj skrbi su bezuvjetno prihvaćanje i povjerenje od strane odgajatelja, što jača kapacitete za vjerovanje i autonomiju te dovodi do boljeg osjećaja samopoštovanja. Istraživanje koje je provela Miloš (2021.) s mladima s problemima u ponašanju u udomiteljskim obiteljima pokazuje da je sudionicima potrebna briga i skrb udomitelja te međusoban privržen odnos, a kao važno istaknuli su osjećaj obitelji i bliskosti s udomiteljskom obitelji, na način da su nerijetko udomiteljsku obitelj opisivali kao zamjensku obitelj, a bitna im je i otvorena komunikacija sa članovima udomiteljske obitelji.

U istraživanju Vejmelka i Sabolić (2015.) koje je provedeno u domovima za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi, odgajatelji su kao jedan od najznačajnijih faktora za dobrobit djeteta naveli interakcije na razini djeteta-odgajatelj, kao i stručnost odgajatelja. U kontekstu djevojaka s problemima u ponašanju, iz perspektive odgajateljice, mogu reći da je ključ za pozitivnu promjenu u ponašanju korisnice upravo u odnosu s odgajateljem.

*Uzimajući u obzir obilježja korisnika, a u skladu s teorijom privrženosti, pred odgajateljima zasigurno nije lak zadatak, kada je u pitanju uspostava odnosa s korisnicima. No, jasno je kako je*



*upravo kvalitetan odnos motivacijski čimbenik za postizanje promjena te pronalazak smisla u boravku u ustanovi socijalne skrbi, odnosno za uspjeh intervencije (Harder, Knorth i Kalverboer, 2013.; Byrne i McHugh, 2005., prema Cahill, Holt i Kirwan, 2016.). (Ratkajec Gašević i sur., 2020.: 418).*

Zbog svega navedenog, ovu temu vrijedno je istražiti jer proces deinstitutionalizacije ne smije ostati „samo na papiru“, već treba provjeriti kako je zaista djeci i mladima u tom procesu. Vidljivo je da je većina ustanova na području Hrvatske promijenila naziv u centre za pružanje usluga u zajednici i da su usluge usklađene sa samim procesom, da ima sve više poludnevni boravaka i organiziranih stanovanja. Ipak, na tome ne smije stati, dužni smo konstantno provjeravati kako se djeca u alternativnoj skrbi osjećaju te jesu li usluge koje im nudimo odgovarajuće za njih. Iako je bitan korak bio maknuti se iz velike institucije i velike zgrade u obiteljsku kuću, bitno je uvesti i nove, modernizirane i na korisnika usmjerene metode rada, a najvažnije je kako odgajatelji pristupaju djeci, svojim korisnicima, kako ih odgajatelji vide, koje potencijale vide u njima. Važno je i kako odgajatelji i ostali stručnjaci doživljavaju ovaj proces i sam rad s korisnicima jer su upravo oni najvažniji faktor u boljitku djece u sustavu, pa i samog procesa deinstitutionalizacije. Općenito, gotovo da i nema domaćih istraživanja koja su rađena s odgajateljima, a upravo odgajatelje smatram vrijednim izvorom informacija o radu s mladima s problemima u ponašanju, ali i o životu u skrbi. Ovaj je rad pokušaj približavanja iskustva života u kući organiziranog stanovanja kroz oči korisnica i kroz oči odgajatelja, a u cilju smjernica za rad odgajatelja na temelju prikupljenih iskustava, smjernica za organizaciju rada i smještaja odnosno organiziranog stanovanja te dobivanja uvida u stvarnu situaciju „na terenu“ nakon provođenja planova deinstitutionalizacije te također i smjernica za daljnje postupke i politike. Ovi podaci moći će poslužiti i razvijanju daljnjih politika, ali i poslužiti kao konkretne smjernice stručnjacima u direktnom radu s djecom i mladima.

## **2. CILJEVI I ISTRAŽIVAČKA PITANJA**

### *2.1. Cilj istraživanja*

Dobiti uvid u iskustva djevojaka korisnica organiziranog stanovanja sa sveobuhvatnom podrškom u odgojnom domu i iskustva njihovih odgajatelja.

Polazeći od kvalitativnog pristupa koji se koristi u ovom istraživanju ovaj cilj je operacionaliziran kroz slijedeća istraživačka pitanja.

## 2.2. *Istraživačka pitanja*

Istraživačka pitanja za korisnice:

- Koja su iskustva korisnica s organiziranim stanovanjem sa sveobuhvatnom podrškom?
- Kako korisnice opisuju odnos s odgajateljima?
- Koje su percipirane razlike organiziranog stanovanja u odnosu na klasičnu uslugu smještaja u domu ?

Istraživačka pitanja za odgajatelje:

- Koja su iskustva odgajatelja s radom u organiziranom stanovanju sa sveobuhvatnom podrškom?
- Kako odgajatelji opisuju odnos sa korisnicama organiziranom stanovanja?
- Koje su percipirane razlike u radu na klasičnoj usluzi smještaja i radu u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku?

Usporedna analiza nalaza:

- Kolika je podudarnost doživljaja organiziranog stanovanja i odnosa iz perspektive odgajatelja i perspektive korisnica?

## 3. **METODOLOGIJA**

### 3.1. *Tip nacrtu istraživanja*

Kao što je već navedeno, u ovom istraživanju se korisni kvalitativni pristup prikupljanja i analize podataka. Podaci su prikupljeni putem polustrukturiranih intervjua (Milas, 2005.).

### 3.2. *Sudionici*

Sudionici istraživanja bili su odgajatelji i korisnice te jedna bivša korisnica Centra za pružanje usluga u zajednici Zagorje, konkretnije, organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku. Uzorak je bio namjerni, a za sve sudionice korisnice vrijedi kriterij da su u klasičnom obliku smještaja bile smještene u bilo kojoj ustanovi na području Republike Hrvatske, bila to odgojna ustanova ili ustanova za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi, barem jednu školsku godinu prije života u organiziranom stanovanju. Za odgajatelje također vrijedi kriterij da su na klasičnom smještaju radili barem jednu školsku godinu prije nego što su počeli raditi u vaninstitucijskoj skrbi, a za bivšu korisnicu da nije prošlo više od dvije godine od izlaska iz grupe.

Bivše korisnice smo morali uključiti iz razloga što nije bilo dovoljno novih korisnica, grupa je mala i ima svega pet članica, a iskustva bivših korisnica su visokovrijedna. Ipak, pristala je sudjelovati samo jedna bivša korisnica. Ukupan broj sudionika je 10 odgajatelja, 2 korisnice i 1 bivša korisnica. Od 10 odgajatelja, 3 su muškog spola, 7 ženskog spola. Prosjek godina odgajatelja je 37,9 godina. Prosječni sveukupni radni staž odgajatelja jest 11,85 godina, od čega je prosječno vrijeme rada u organiziranom stanovanju 2,45 godina. Od 10 odgajatelja koji su sudjelovali u ovom istraživanju, 4 je socijalnih radnika, 3 socijalna pedagoga, 1 profesor rehabilitator, jedan magistar filozofije te 1 radni terapeut (ing.odjevne tehnologije). Sve korisnice su ženskog spola, prosjek godina je 17,6. Prosječan ukupan broj godina u skrbi jest 5,6 godina od čega jest prosječan broj godina u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku 2,5 godina.

### 3.3. *Prikupljanje podataka i etički aspekti istraživanja*

Prije samog početka prikupljanja podataka zatražena je dozvola Etičkog povjerenstva Pravnog fakulteta u Zagrebu za provođenje istraživanja. Nakon dobivene dozvole, ravnateljica Centra Zagorje je zamoljena za suradnju i provođenje istraživanja sa djelatnicima i korisnicama, uz službeni dopis o svrsi i cilju istraživanja koji je poslan mailom na službenu adresu ustanove (Prilog 3). Potencijalni sudionici informirani su o provođenju, s time da su odgajatelji bili informirani od strane istraživačice osobno, a korisnice preko svojih odgajatelja te su informirani o dobrovoljnosti

za sudjelovanje. Bivše korisnice su informirane putem mobitela i društvenih mreža osobno od strane istraživačice. Posebna pažnja posvećena je tome da korisnice budu dobro informirane o istraživanju, o njegovom cilju, ali i postupku provođenja te da im je zagwarantirana povjerljivost i mogućnost odustajanja u bilo kojem trenu. Preduvjet za provođenje bio je informirani pristanak sudionica (Prilog 2). Obzirom da su sve sudionice bile starije od 16 godina, nije bila potrebna suglasnost roditelja ili skrbnika. Sudionicima, a posebice maloljetnicama, se naglasilo kako njihova imena ni podaci nigdje neće biti vidljivi, njihove će izjave biti anonimne (pojašnjen im je proces dodjeljivanja broja svakom sudioniku), te da mogu odustati od sudjelovanja u bilo kojem trenutku.

Intervjui (Prilog 1) su se provodili kroz srpanj, kolovoz, rujan i listopad 2022. godine u vremenu kada je to najviše odgovaralo ispitanicima. Provodili su se u prostorima Centra Zagorje, prema izboru sudionika, što je jamčilo opušten ugođaj i povjerljivost te neometano provođenje razgovora.

Razgovori su bili snimani snimačem zvuka, za što su sudionici dali svoj usmeni pristanak na licu mjesta, a nakon završetka je napravljen prijepis snimanih razgovora, a za vrijeme razgovora također su vođene bilješke. Intervju s bivšom korisnicom se proveo putem videopoziva, te se zvuk također snimao. Intervjui su se vodili po unaprijed napravljenom i definiranom predlošku pitanja, koji su bili vodilja za razgovor, a tokom razgovora postavljala su se potpitanja te se usmjeravao razgovor sa sudionicima. Odabrana je metoda intervjuja zbog uvažavanja specifičnosti ispitanika, njihove ranjivosti i potencijalne nespremnosti otvaranja u grupi, stoga smatram da je više korisnih informacija dobiveno individualnim razgovorima, kako s korisnicama, tako i s odgajateljima za koje smatram da su se također više otvorili u individualnim razgovorima, a ne okruženi svojim kolegama.

Intervjue s kolegama i bivšim korisnicama provela je autorica specijalističkog rada, a intervjue s djevojkama koje su trenutne korisnice, zbog sukoba uloga, provela je za to unaprijed pripremljena apsolutno socijalnog rada, vodeći se svim gore navedenim kriterijima i poduzimajući sve mjere za zaštitu anonimnosti i privatnosti korisnica.

Na kraju razgovora svim se sudionicima posebno zahvalilo na sudjelovanju, napomenuta im je važnost njihovih iskustava koja su podijelili u razgovoru. Maloljetnim sudionicama poklonjen je simboličan poklon kako bi im se zahvalilo na njihovom vremenu i sudjelovanju. Iako niti jedno

pitanje ili tema razgovora nije bila takvog karaktera da bi izazivala neugodu ili evocirala loša iskustva, imajući ipak na umu da su korisnice organiziranog stanovanja potencijalno proživjele traume ili loša iskustva kojih bi se kroz intervju mogle prisjetiti, dobile su uputu da se u slučaju bilo kakvih loših emocija obrate za pomoć i razgovor svojim grupnim odgajateljima.

Sudionici su obavješteni o završetku istraživanja, što im je unaprijed bilo najavljeno, te su se ravnateljici na mail poslani rezultati koji su proslijeđeni odgajateljima te su dostupni korisnicama na njihov interes. Posebna pozornost kod prezentacije rezultata vodila se o povjerljivosti podataka i anonimnosti. Istraživanje je provedeno u skladu s etičkim kodeksom istraživanja s djecom (Milas, 2005.).

### *3.4. Metoda obrade i analize podataka*

Za obradu i analizu podataka koristila se tematska analiza. Nakon snimanja intervjua, za što su sudionici dali svoj pristanak, izrađeni su transkripti, te je svakom sudioniku dodijeljen broj i oznaka, ovisno o tome radi li se o sudioniku koji je korisnica ili odgajatelj. Za odgajatelje oznaka je bila slovo O i broj, a za korisnice slovo K i broj.

Nakon toga provedena je obrada podataka, posebno za skupinu odgajatelja, posebno za skupinu korisnica. Kod tematske analize, ključne teme unaprijed su definirane, a moguća je i pojava novih tema, koje nisu bile unaprijed određene (Ajduković i Urbanc, 2010.). Podaci dobiveni intervjuima su se kodirali otvorenim kodiranjem- pripisivali su se kodovi dijelovima (pojmovima) teksta pa su se ti kodovi svrstavali u kategorije s ciljem boljeg sažimanja i razumijevanja u skladu s ciljem i istraživačkim pitanjima. (Jeđud, 2007.; Pavić i Sundalić, 2021.; Milas, 2005.)

Metoda otvorenog kodiranja sastoji se od tri koraka:

1. pripisivanje pojmova empirijskoj građi
2. pridruživanje srodnih pojmova u kategorije
3. analiza značenja pojmova i kategorija.

Prema Braunu i Clarkeu, 2006. tematska se analiza sastoji od šest faza: iščitavanje transkripta, dakle, upoznavanje s podacima te bilješke o nekim inicijalnim idejama, zatim generiranje kodova-

dodjeljivanje dijelova iskaza kodovima, traženje tema- kodove po sličnostima grupiramo u određene teme, nakon čega slijedi pregledavanje tema pa konačno definiranje i imenovanje tema i izrada izvještaja gdje selektiramo i dodajemo najzanimljivije primjere kodovima i na kraju pišemo sam izvještaj.

Postupak dobivanja kodova i kategorija prikazan je u prilogu ovog rada (Prilog 4).

#### **4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA**

Nakon provedene tematske analize, dobiveni su sljedeći rezultati:

Kod skupine odgajatelja, sukladno istraživačkim pitanjima, određene su 3 teme sa pripadajućim kategorijama:

1. Iskustva odgajatelja s radom u organiziranom stanovanju sa sveobuhvatnom podrškom:
  - Početne poteškoće u uvođenju organiziranog stanovanja
  - Bolji način rada

- Pozitivna iskustva uvođenja organiziranog stanovanja
  - Poteškoće u organizaciji rada organiziranog stanovanja
  - Poteškoće vezane uz korisnice
  - Bolji uvjeti života korisnica u organiziranom stanovanju
  - Bolji tretmansi ishodi
2. Odnos s korisnicama organiziranog stanovanja iz perspektive odgajatelja:
- Prisniji odnosi
  - Bolja komunikacija odgajatelja i korisnica
  - Povjerenje i razumijevanje
  - Nedostaci i poteškoće vezane za odnos s korisnicama
3. Razlike u radu na klasičnoj usluzi smještaja i radu u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku
- Veća usmjerenost na korisnice
  - Korisnice manje rizičnog ponašanja
  - Neposredniji odnos odgajatelja i korisnica
  - Pozitivni autoritet odgajatelja
  - Bolje funkcioniranje grupe
  - Prihvatljivija ponašanja korisnica
  - Manje agresivnih ponašanja
  - Aktivna uloga odgajatelja

Što se tiče analize odgovora korisnica na istu temu „Odnos s odgajateljima u organiziranom stanovanju iz perspektive korisnica“ identificirane su tri teme sa pripadajućim kategorijama:

1. Iskustva korisnica sa životom u organiziranom stanovanju sa sveobuhvatnom podrškom
  - Poteškoće u početku/poteškoće prilagodbe
  - Pozitivna iskustva života u organiziranom stanovanju
  - Napetosti i razlike između korisnica
2. Odnos s odgajateljima u organiziranom stanovanju iz perspektive korisnica:
  - Prisniji odnosi odgajatelja i korisnica
  - Veća uključenost odgajatelja
  - Nedostaci i poteškoće vezane za odnos s odgajateljima
3. Razlike u životu u klasičnom institucionalnom smještaju i u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku:
  - Bolji način i organizacija rada
  - Priprema za samostalni život
  - Negativne strane organiziranog stanovanja
  - Bolji odnos odgajatelja i korisnica u organiziranom stanovanju u usporedbi sa institucionalnim smještajem

#### *4.1. Iskustva odgajatelja i korisnica s radom i životom u organiziranom stanovanju sa sveobuhvatnom podrškom*

U skladu s istraživačkim pitanjima, prva tema je usmjerena na iskustva odgajatelja i korisnica s radom i životom u organiziranom stanovanju. Obzirom da su u istraživanju sudjelovale dvije



skupine- odgajatelji i korisnice, u skladu s tim radila se i tematska analiza, za svaku skupinu zasebno. Prvo ćemo prikazati rezultate odgajatelja, a zatim korisnica.

Tablica 4.1.1. Analiza iskustva odgajatelja s radom u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku

| <b>Tema: Iskustva odgajatelja s radom u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku</b>  |   |
|---|---|
| <b>Pojmovi (kodovi)</b>   | <b>Kategorije</b>                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfuzni početak</li> <li>• Vrijeme prilagodbe</li> <li>• Izostanak smjernica</li> <li>• Prilagodba na timski rad</li> </ul>   | Početne poteškoće u uvođenju organiziranog stanovanja |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomija i samostalnost u radu</li> <li>• Dobri odnosi kolega</li> <li>• Timski rad</li> <li>• Dobri odnosi s korisnicama</li> <li>• Manji broj djece</li> <li>• Kontinuitet rada</li> </ul> | Bolji način rada                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lijepa i ugodna atmosfera</li> <li>• Promjena na bolje</li> <li>• Entuzijazam</li> <li>• Olakšavajuće iskustvo</li> <li>• Više slobode</li> </ul>  | Pozitivna iskustva uvođenja organiziranog stanovanja  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nedovoljni ljudski resursi</li> <li>• Nedostatak supervizije</li> <li>• Nedostatak financijskih sredstava</li> <li>• Udaljenost od uprave ustanove</li> </ul>                                  | Poteškoće u organizaciji rada OS                      |

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potreba za smjenskim i prekovremenim radom</li> <li>• Neplaćeni prekovremeni sati/sati pripravnosti</li> <li>• Loša suradnja sa vanjskim suradnici</li> <li>• Odgajatelji u ulozi vozača korisnica</li> </ul> |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nedobrovoljni korisnici</li> <li>• Manje autoriteta i granica</li> <li>• Konstantna uključenost odgajatelja (0-24)</li> <li>• Poteškoće suradnje sa roditeljima korisnica</li> </ul>                          | Poteškoće vezane uz korisnice                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgajatelj kao podrška</li> <li>• Život u kući/stanu</li> <li>• Prisniji odnos s odgajateljima</li> <li>• Obiteljska atmosfera i osjećaj pripadnosti</li> </ul>   | Bolji uvjeti života korisnica u organiziranom stanovanju |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Učenje životnih vještina</li> <li>• Priprema za život</li> </ul>  | Bolji tretmanski ishodi                                  |

Početne poteškoće u uvođenju organiziranog stanovanja odgajatelji su prepoznali kroz konfuzni početak „*Početak rada bio je.... stresan i konfuzan....organizacijski je bilo nejasno kako stvari trebaju izgledati i što se od nas kao odgajatelja očekuje. (O1)*“ i vrijeme prilagodbe „*bilo je u početku teže malo dok se nismo uhodali, dok si nismo mi sami posložili tu neke stvari, ono ,organizacijski, u kući i naravno, i pravila s djecom i tu neku dnevnu rutinu, znači, trebalo je sigurno proći jedno pola godine da se mi priviknemo i na na prostor i na mmm mmm na nove korisnike(O9)*“, zatim izostanak smjernica „*Nedostajalo nam je jasnih smjernica za rad te konkretnih savjeta kako postupati u određenim situacijama s kojima smo se sretali prvi puta. I to je onda zbunjujuće i stresno.. (O1)*“ . Početnim poteškoćama odgajatelji su pripisali i prilagodbu na timski rad „*obzirom da radimo u timu, nekad mi je malo teže mmmm sve iskomunicirati mmm*

*dovoljno jasno i to, kaj sam rekla da moraš nekad.. ne nekad nego stalno se ti moraš prilagođavati kolegama i to nekad bude izazovno. Naravno da puno odluka ti možeš donijeti i sam, ali opet također je dosta toga kaj ti moraš rješavati u timu tak da ponekad mi malo fali te samostalnosti koju recimo imaš recimo kad radiš u boravku ili kak ja imam iskustvo rada u školi ko stručni suradnik i tak (O9)“.*

Izjave odgajatelja govore da rad u organiziranom stanovanju percipiraju kao bolji način rada zbog autonomije i samostalnosti u radu „Promjena je bila velika počevši od one slobode, slobode u odlukama (O6)“, dobrih odnosa kolega „odnosi kolega su nadasve dobri, na kolege se ne bih požalila ni u kojem smislu. Nikad nije bilo problema vezano za kolege, uvijek izlaze u susret, nadopunjujemo se, tako da s te strane je sve u redu.(O5)“ i timskog rada „stvarno timski radimo, komuniciramo i van radnog vremena, timski se dogovaramo za svako dijete, diskutiramo, ono, surađujemo...timski rad i zajednička odgovornost (O7)“. Nadalje odgajatelji navode dobre odnose s korisnicima „povezanosti tu s djecom, više vremena smo s njima bili, sve smo o njima znali, povjeravale su se, tražile su razgovore, dogovori, dogovarali smo se o svemu (O6)“, manji broj djece „... jer sam prije toga radila u poludnevnom boravku s djecom i to je bilo brojčano puno djece tak da mi je ovo bilo olakšanje kad sam došla u organizirano stanovanje. (O2)“ i kontinuitet u radu „sad odgajatelji rade u smjenama od 12 sati. To je dobra stvar jer su duže sa curama u tom jednom periodu, naspram onog 6 i pol sati, cure ak i uđu u kakav razgovor s odgajateljem (O8)“.

Odgajatelji imaju pozitivna iskustva uvođenja organiziranog stanovanja, što opisuju kao lijepu i ugodnu atmosferu „stvarno je bilo onak, jedna, ugodna lijepa atmosfera (O2)“, promjenu na bolje „ovaj prelazak je pun pogodak ja mislim, i za odgajatelje i za korisnice koje su ovdje smještene... (O3)“, spominju entuzijazam „ljudi su mmm bili onak mmm entuzijastičniji kao, idemo sad neke promijeniti. Vidlo se... daa.. nemam pojma, da se vratio nekakav duh u ljude (O10)“ i više slobode „puno fleksibilnije... više smo se mogli mi odgajatelji međusobno dogovarati i sami si zapravo raditi svoj, svoj plan, planove, puno se više dogovarati mi odgajatelji imamo slobodu kreirati znači mmm odgojni rad, aktivnosti i puno se brže i bolje povezati s djecom (O9)“ te opisuju rad u organiziranom stanovanju kao olakšavajuće iskustvo „bilo mi je olakšavajuće.. definitivno (O10)“.

Poteškoće koje odgajatelji detektiraju mogu se podijeliti u dvije skupine- kao poteškoće u organizaciji rada organiziranog stanovanja odgajatelji prepoznaju nedovoljne ljudske resurse „Pa poteškoća ... kad ti fali.. ljudi. Poteškoće.. mislim, svi imamo mi pravo na bolovanje i biti bolesni,

*to mi je jasno, ali je problem kod takve organizacije kak se pokriti. mi smo, moramo biti mobilni, moramo s curama sve obavljati i onda je problem pokriti grupu kad fali odgajatelj i tak (O10)“, nedostatak supervizije „nedostatak kvalitetne supervizije (O1)“, nedostatak financijskih sredstava „koče nas finacije, ne možemo se vratiti na ono kako je bilo, treba se ići naprijed, ..trebat će se smještavati više djece u organizirana stanovanja, a to onda neće polučiti nikakav rezultat, tu je i manji prostor, jedna kuća i to ne bude dobro, tak puno djece takve u jednoj kući.. (O2)“, udaljenost od uprave ustanove „nedostatak bi bil, kak bi reko, više nekakva dislokacija od samog centra ustanove koja je u Bedekovčini, onda se treba stalno ići tamo za nešto važnije obaviti. (O3)“, potrebu za smjenskim i prekovremenim radom „odgajatelji koji su doma, u svoje privatno vrijeme, moraju biti konstantno na raspolaganju. Mi... to jest, drugi misle da moraju biti konstantno na raspolaganju ukoliko, svakog dana i obavještavati ih iako se to može riješiti u tekući dan kad je odgajatelj na smjeni. (O5)“, neplaćene prekovremene sate/sate pripravnosti „mislim da nije ok da nam se ne plaćaju prekovremeni sati i to stvarno.. Ja imam svoje vrijeme, svoje radno vrijeme, isto ko i svi drugi i ne mislim da bi trebala raditi van svoje satnice bez da mi se plati. Ko želi ... u drugim sektorima se to plaća, a nama je tu jasno naglašeno da to kod nas ne postoji. Nije mi jasno zašto. Ni sati pripravnosti ni sati dežurstva se ne plaćaju. (O10)“, lošu suradnju sa vanjskim suradnicima „mislim da njihovi matični socijalni radnici u Centrima za socijalnu skrb trebali bi se... trebali bi više biti zainteresirani za njih, mmm trebali bi biti više stručnih timova, da bi socijalni radnici u Centrima trebali više pridobiti obitelj mmmm, i biti više puta pozvani na razgovor, upućivani i usmjeravani od strane socijalnih radnika koji su u Centrima. Mislim da većinom to rade naši odgajatelji na smještaju, a ne... iako je to i njihova zadaća, ali mislim da bi to većinom trebali raditi socijalni radnici u Centru i više raditi sa obitelji. (O5)“ i to da su odgajatelji u ulozi vozača korisnica „prijevoz u razna mjesta u Hrvatskoj, da se ode po korisnice i da ih se vozi k liječniku i slično,... (O3)“. Druga skupina poteškoća su poteškoće vezane uz korisnice i to što su korisnici nedobrovoljni „organizirana stanovanja smještavaju korisnici koji nisu željni prihvatiti takav način rada. Kako bi rekli miješaju se kruške i jabuke. Dakle djeca koja su skitala, konzumirala kojekakva sredstva ovisnosti se smještavaju u takav oblik rada i to jeee velika vjerojatnost da ona to neće prihvatit. (O4)“, zatim prepoznaju manje autoriteta i granica „mislim da se taj autoritet u organiziranom stanovanju smanjio i mislim da se sve to pokušava rješavati na neki razgovorom, savjetodavnim radom, podrškom, usmjeravanjem, što je naravno dobro, ali mislim da za neke korisnice i njihovu problematiku i ponašanje treba biti jasniji autoritet*

*i granice (O5)“*, konstantnu uključenost odgajatelja, od 0 do 24 sata „*ja sam na godišnjem, cura te nekad zove i ono.. nemam ja niš protiv toga, aliii... ona isto mora znati, dobro, to sam si ja sama kriva, ali da ja isto imam svoje vrijeme i da su tu drugi koji joj mogu pomoći. Naravno da se budem javila, ali tak neke te opet vrati unatrag, izbaci te iz takta.. jer ovo je težak posel i trebaš, treba odmor (O10)“* te spominju poteškoće suradnje sa roditeljima korisnica „*nedostatak u tom organiziranom stanovanju nesuradnja roditelja s nama.... to nam je dosta znalo poremetiti situaciju (O7)“*.

Prema iskustvima odgajatelja bolji su uvjeti života korisnica u organiziranom stanovanju, što podrazumijeva odgajatelja kao podršku „*bliskiji smo, više surađujemo, pogotovo individualno, pokazujemo djeci neke primjere, načine rada, oblike rada, što i korisnice prihvaćaju. (O4)“*, život u kući ili stanu „*oni su isto nakon nekog vremena počeli tu kuću doživljavati ko svoju, bilo im je važno sudjelovati u pripremi obroka, u uređenju recimo kuće (O9)“*, prisnije odnose s odgajateljima „*cijelo vrijeme su odgajatelji tamo s njima i znači, razgovara se puno sa curama. I tu je ovoga, znači, stvara se neki odnos između cura i odgajatelja gdje one više ne doživljavaju sad da je tu odgajatelj neki autoritet, da se izrazim ovaj, nego, obiteljska je atmosfera i to je uvijek dobro za djecu (O8)“* te da općenito postoji obiteljska atmosfera i osjećaj pripadnosti „*povezanost s odgajateljem, manji broj korisnica, mmm veću privrženost, obiteljsku atmosferu, znači da korisnice stvarno shvaćaju da je to njima drugi dom (O5)“*, a osim toga, odgajatelji navode da po njihovom iskustvu postoje i bolji tretmanski ishodi u organiziranom stanovanju, na način da korisnice uče životne vještine „*... najveća prednost ovog je da mi stvarno učimo djecu kak se živi u kući, znači, ovo je nekakva obiteljska kuća, nekakva atmosfera se pokušava stvoriti, cure stvarno sve rade same, naravno, uz pomoć odgajatelja, ali.. kuhanje, čišćenje, pranje nekakve.. stvaranje rutine nekakve, učenje domaćinskog ponašanja... velim, to je stvarno meni super iiii to se pokazalo dobrim jer imam osjećaj da naše korisnice u odnosu na svoje vršnjake znaju puno više ... mogu biti samostalne (O10)“* te ih se priprema za život „*uče se da si pripremaju obroke, da brinu o namirnicama, znači kao da su doma. Svi mi zajedno vodimo brigu o kućanstvu.. eto, to se djeca uče, na kraju krajeva je naravno to bitno kad jednog dana odu iz takvog smještaja (O4)“*.

Tablica 4.1.2. Analiza iskustva korisnica sa životom u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku

| <b>Tema: Iskustva korisnica sa životom u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku</b>   |  |
|---|--|
| <b>Pojmovi (kodovi)</b>   | <b>Kategorije</b>                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nova okolina i ljudi</li> <li>• Strah</li> </ul>   | Poteškoće u početku/poteškoće prilagodbe             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obiteljska kuća</li> <li>• Bolje funkcioniranje grupe</li> <li>• Poštivanje kućnog reda i struktura</li> <li>• Dobra hrana</li> <li>• Kućni ljubimci</li> <li>• Učenje</li> <li>• Sudjelovanje korisnica u odlučivanju</li> <li>• Dobar način rada odgajatelja</li> <li>• Poticanje komunikacije od strane odgajatelja</li> <li>• Dogovor s odgajateljima</li> <li>• Važnost odnosa s odgajateljima</li> </ul> | Pozitivna iskustva života u organiziranom stanovanju |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Osobne razlike korisnica</li> <li>• Konflikti</li> </ul>   | Napetosti i razlike među korisnicama                 |

Korisnice su svoja iskustva sa životom u organiziranom stanovanju opisala kroz poteškoće u početku ili poteškoće prilagodbe i to se odnosi na novu okolinu i ljude „*čudno jer je bila cijela nova sredina... tek sam iz drugog doma došla ovdje odmah i bilo mi je nekak čudno (K2)*“ i strah „*bojala sam se zapravo nekog pristupa bilo kome (K1)*“, ali nakon toga opisuju pozitivna iskustva sa životom u organiziranom stanovanju uz što vežu život u obiteljskoj kući „*pa baš to kaj je kuća, sobe su bile bolje, nisu bile klasične domske i , ne znam, sav taj... (K3)*“, bolje funkcioniranje grupe „*sve to kak smo funkcionirali tamo svi skupa mi je bilo nekak bolje (K3)*“, poštivanje kućnog reda i strukturu „*po nekakvom kućnom redu.. mmmm, tipa učenje.. mmm, vrijeme kada obroci moraju bit, tuširanje, tj higijena općenito. Aaa, urednost prostorija u kojima se nalazimo (K1)*, dobru hranu i mogućnost držanja kućnih ljubimaca „*I hranu definitivno i ljubimce kaj smo imali, to mi je...*

*hahah, micu... (K3)“*, mogućnost učenja „*puno tog sam naučila u organiziranom.. (K3)“*, sudjelovanje korisnica u odlučivanju „*sudjelovale smo više u tom odlučivanju nekom. ...uvijek nas se pitalo (K3)“*, način rada odgajatelja „*način rada s djecom.. na koji se ja osobno ne mogu priviknut, ali.. smatram da je jako dobar (K1)“*, poticanje komunikacije od strane odgajatelja „*stalna komunikacija od strane odgajatelja s korisnicama(K1)“*, dogovor s odgajateljima „*posebno dobro? Mogućnost dogovaranja... da, s odgajateljima. Oko pravila, izlazaka, svega kaj se tiče našeg boravka tu(K2)“* i važnost koju ima odnos s odgajateljima „*tek kad smo došli u kuću i kad smo mi stvorili takav odnos nekakav, onda mi je tek došlo u glavu da bi se trebala malo trgnut i to sve (K3)“*.

Korisnice su također navele da postoje i određene napetosti i razlike među njima koje identificiraju kao osobne razlike „*mislim 5 različitih cura sa 5 različitih strana svijeta je zbilja ono...(K1)“* i konflikte „*pa je bilo tu i konflikta i svega (K1)“*.

Tablica 4.1.3. Iskustva odgajatelja i korisnica s radom i životom u organiziranom stanovanju sa sveobuhvatnom podrškom. Usporedni prikaz perspektive odgajatelja i korisnica

| <b>Kategorije iskustva odgajatelja i korisnica s radom i životom u organiziranom stanovanju sa sveobuhvatnom podrškom.</b> |  |
|--|--|
| <b>Perspektiva odgajatelja</b>   | <b>Perspektiva korisnica</b>                         |
| Početne poteškoće u uvođenju organiziranog stanovanja  | Poteškoće u početku/poteškoće prilagodbe             |
| Bolji način rada   |  |
| Pozitivna iskustva uvođenja organiziranog stanovanja   |  |
| Poteškoće u organizaciji rada OS   |  |
| Poteškoće vezane uz korisnice  | Napetosti i razlike među korisnicama                 |
| Bolji uvjeti života korisnica u organiziranom stanovanju   | Pozitivna iskustva života u organiziranom stanovanju |
| Bolji tretmanski ishodi  |  |

Iz tablice je vidljivo kako i odgajatelji i korisnice prepoznaju neke početne poteškoće, ali sveukupno imaju pozitivna iskustva sa organiziranim stanovanjem, što se kod odgajatelja očitava u prepoznatim boljim uvjetima života za korisnice i boljim tretmanskim ishodima kao i boljem načinu rada, a kod korisnica kroz bolje odnose s odgajateljima i pozitivna iskustva života u organiziranom stanovanju. Očekivano, odgajatelji su detaljnije i sistematičnije opisali svoja iskustva iz čega proizlazi više kategorija na toj strani tablice. Odgajatelji navode određene poteškoće u organizaciji rada i poteškoće vezane uz korisnice dok su korisnice istaknule napetosti i razlike među korisnicama.

#### 4.2. Odnos korisnica i odgajatelja

U skladu sa istraživačkim pitanjima druga tema je usmjerena na odnos odgajatelja i korisnica.

Tablica 4.2.1. Analiza odnos s korisnicama organiziranog stanovanja iz perspektive odgajatelja

| <b>Tema: Odnos sa korisnicama organiziranog stanovanja iz perspektive odgajatelja</b>  |                   |
|--|-------------------|
| <b>Pojmovi (kodovi)</b>  | <b>Kategorije</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pružanje osjećaja topline i prihvaćanja od strane odgajatelja</li> <li>• Razvijanje privrženosti s odgajateljem</li> <li>• Fizički kontakt</li> <li>• Emocije</li> <li>• Cjelokupna briga</li> <li>• Iniciranje razgovora od strane korisnice</li> <li>• Više razgovora</li> <li>• Nenasilna komunikacija i rješavanje sukoba</li> <li>• Osjećaj sigurnosti</li> <li>• Njegovanje odnosa</li> <li>• Tolerancija</li> <li>• Iskrenost</li> <li>• Poštovanje</li> </ul> | Prisniji odnosi   |



|   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Razumijevanje</li> <li>• Interes za korisnika</li> </ul> |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nepostojanje granice u odnosu</li> </ul>                 | Nedostaci i poteškoće vezane za odnos s korisnicama |

Prisnije odnose odgajatelja i korisnica odgajatelji su prepoznali kroz pružanje osjećaja topline i prihvaćanja te razvijanje privrženosti s odgajateljem: „*toplina, povezanost, privrženost s korisnicama bila puno jača mmmmmm dobili smo taj odnos privrženosti kroz puno razgovora, kroz puno rada, radionica, odlazaka naaa izlete (O5)*“, „*korisnice prihvatile odgajatelje kao neke svoje zamjenske roditelje (O3)*.; osjećaj sigurnosti „*da se može otvoriti i da ga niko ne bude osuđival radi toga kaj je prošel ili kaj prolazi i možda ak je i pogriješilo dijete nekad u životu i napravilo neke krivo, da može to priznati i da se osjeća sigurno (O7)*“. Navode da ima puno više fizičkog kontakta u vidu zagrljaja sa korisnicama: „*Tu smo navikli u organiziranom stanovanju, da ti djevojka dođe, da te zagrlji, da te pita kako si (O10)*“, da su o korisnicama preuzeli cjelokupnu brigu „*Puno im više mi možemo sad dati sebe. Puno više mi možemo sad s tom djecom uspostaviti dobar odnos, približiti im se kaj prije nismo mogli, upravo zato kaj sad dijelimo te neke zajedničke trenutke. Znači, počevši od toga pa cjelokupne brige o o njima. Znači, sad smo mi stvarno preuzeli cjelokupnu brigu o njima (O9)*“, prisutnije je i iniciranje razgovora od strane korisnica „*Mislím da korisnica dolazi do odgajatelja sama, to sam puno puta doživjela. Dolazi sama i govori o problemu, traži razgovor (O10)*“, više razgovora „*više razgovora s odgajateljima, veći kontakt (O7)*“ i nenasilna komunikacija i rješavanje sukoba „*Nema tu sad nekih uvreda i toga svega, sve je fino, čak i ono, kad veli neke kaj ne bi smjela, uvijek se dođu ispričati. I one koje se ne mogu ispričati, opet se vidi da im je žao. Meni se čini da su odnosi dobri, da ipak one, bez obzira kaj su one tak srdite nekad na nas, da one, one vole biti s nama i kraj nas i vole s nama ići i tak. Mada nekad znaju preći granicu, ali mislim da im je uvijek nekak žal .... nema nekakve ljutnje, niti da se budem ja, mada ne znam kaj da mi napravi i ne znam kak da se ponaša da budem ju mogla sad ignorirati i srditi se ne znam kak dugo na nju (O6)*“. Postoji osjećaj sigurnosti „*moramo im stvarno pokazati da se, da se mogu mm na nas uvijek osloniti, na nam mogu vjerovati mmm da mi nismo protiv njih, da smo mi tu jer im želimo dobro (O9)*“ i njegovanje odnosa „*Ali se oni i njeguju na neke načine. Druženje, razgovori, proslave rođendana, pokloni.. ne znam, pohvala, sjetiš se da dijete ima ispit ili neke pa pošalješ poruku.. njeguju se odnosi i to dosta pridonosi tome da su okej*

(O10)“. Odgajatelji nadalje prepoznaju toleranciju „Važna je i tolerancija i međusobno uvažavanje (O1)“, iskrenost „I iskrenost. Meni je jako bitno u tom svemu iskrenost. Možeš ti zaribati i napraviti bilo kaj, ali, daj nemoj me muljati, reci mi po istini (O6)“, poštovanje „rekla bih da postoji poštivanje... da nas poštuju ko odgajatelje, da poštuju autoritet, ima tu nekog strahopoštovanja stvarno, tak da nije bilo kršenja većih kućnog reda u odnosu prema nama (O7)“, razumijevanje „mi stvarno moramo imati razumijevanja za naše korisnike, da moramo ih, moramo sagledati ih stvarno ko cjelovite osobe, moramo gledati pozadinu, znači, nikad ne smijemo zaboraviti da su oni živjeli na određen način, drugačiji od prosječne djece i da su imali mmm, na, mislim, većina njih, zapravo svi koji dođu kod nas, ni.. nisu živjeli onako kako bi djeca trebala živjeti (O9)“ i interes za korisnika „kad oni osjete zapravo i vide da je tebi stalo, da .. da stvarno pokažeš interes za njih, onda se oni otvaraju, onda oni prihvaćaju i onda vi zajedno možete graditi taj odnos koji je njima zapravo potreban (O9)“.

Postoje i određeni nedostaci i poteškoće vezane za odnos s korisnicama, a oni se odnose na nepostojanje granice u odnosu s korisnicima u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku „...se preduboko stvara neki odnos.. možda smo.. nismo postavili dovoljno jasnu granicu. Ipak mora biti granica. Mislim da je nedostatak da smo toj djeci... mislim, dali smo im sebe i to je poanta toga da si odgajatelj, ali naprimjer, davanje osobnog broja telefona.. nije mi to. Možda mi je u početku bilo okej i mislila sam kak je to super, kak sam ja sad, ne znam, njima netko i nešto.. jesam, ali trebam imati i svoje vrijeme privatno, trebam odmak od tog odnosa, jer i taj odnos bude jako iscrpljujući (O10)“.

Tablica 4.2.2. Analiza odnos s odgajateljima u organiziranom stanovanju iz perspektive korisnica

| <b>Tema: Odnos s odgajateljima u organiziranom stanovanju iz perspektive korisnica</b>   |   |
|--|---|
| <b>Pojmovi (kodovi)</b>  | <b>Kategorije</b>                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ljubav</li> <li>• Briga</li> <li>• Razumijevanje</li> <li>• Odnos s odgajateljem poput obiteljskih odnosa</li> <li>• Održavanje odnosa i nakon izlaska</li> </ul> | Prisniji odnosi odgajatelja i korisnica |

|   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imenovanje odgajatelja imenom</li> <li>• Pomoć i podrška odgajatelja</li> <li>• Razgovor</li> <li>• Rješavanje sukoba</li> <li>• Provođenje vremena s odgajateljima</li> <li>• Prisutnost odgajatelja</li> <li>• Uključenost svih odgajatelja</li> </ul> |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pretjerana briga</li> <li>• Previše pravila</li> <li>• Nedostatak komunikacije među odgajateljima</li> <li>• Nepravovremeno davanje informacija korisnicama</li> </ul>   | Nedostaci i poteškoće vezane za odnos s odgajateljima |

Korisnice navode da su odnosi odgajatelja i korisnica prisniji, što prepoznaju kao ljubav, brigu i razumijevanje „*prvenstveno ljubav koju dobijem i razumijevanje za sve što napravim, ta neka briga ...vidim koliko se trude i ne zamjeram niti za riječi koje dobijem niti za ajmo reć te neke kazne jer znam da je to sve neki dio te roditeljske brige, am.. ipak su oni više s nama nego sa svojom djecom, budimo realni. Ne znam, smatram jednostavno da su puni ljubavi i brige (K1)*“, odnos s odgajateljem poput obiteljskih odnosa „*Ja sam uvijek kad bi me netko pito govorila da ste mi vi onako ili ko buraz ili seke ili ko roditelji onak tamo postali, onak, kak bi rekla, ne znam... bliskije, onak, ne kao na razini odgajatelj štichenik, nego ono (K3)*“, održavanje odnosa i nakon izlaska iz skrbi „*A vas iz Pustodola, čujem sve, imam sve, brojeve, Instragrame, sve ono... „hahahah, sve, tak da (K3)*“ i imenovanje odgajatelja osobnim imenom „*kad smo došli u Pustodol mogli smo vas zvati imenom, tipa a ne gospođo i to sve to mi je bilo fora, kak smo mogli, onda je bio još prisniji odnos, tipa ja sam mogla vama vikat Anči po kući i nitko mi niš ne bi reko hahahahh to je bilo fora (K3)*. Također, korisnice prisniji odnos s odgajateljima prepoznaju kroz pomoć i podršku odgajatelja „*uvijek su spremni pomoć, imamo, pružaju nam, pomognu nam oko škole i ,oko, tipa mi si sami kuhamo tu, oni uvijek pomažu, objasne, daju nam recepte, tako da.. uvijek su tu (K2)*“, razgovor „*Uvijek razgovaramo, uvijek su tu... tako, ne znam, dobro se slažemo... (K2)*“, rješavanje

sukoba „prije je znalo bit nekih malih svađica, ali ništa preko čega nismo prešli, to smo već riješili.. to smo već zaboravili (K2)“, provođenje vremena s odgajateljima „i kad mi treba pomoć oko škole uvijek znam koga kaj pitat i često idemo van, ovako kad nemamo izlaz, ili nešto, onda idemo s njima van, vode nas na kavu kad su na smjeni, vode nas nekud, pa organiziraju izlete, pa neke kreativne radionice male, tako. Uvijek se ima neke za radit (K2)“, prisutnost odgajatelja „u organiziranom stanovanju su nekak, odgajatelji i kad nisu tu su tu (K3)“ i uključenost svih odgajatelja „ne znam, i prekovremeno ostaju odgajatelji i ne znam, nikad nam niste, ok, ono, imala je svaka cura svog matičnog odgajatelja, al to se meni činilo da je važno samo za stručni tim i te neke stvari ono, jednokratne i to.. ali ovak, ono, svi ste mi bili ko matični odgajatelji. Čak se sjećam da ste znali ono se naljutit, kad bi netko rekao vi niste moj matični zato kaj onak, ono, to nema smisla jednostavno jer ono svi radite s nama pa to.. (K3)“.

Korisnice su navele su i negativne strane odnosa s odgajateljima, koje su prepoznale kroz pretjeranu brigu „ta pretjerana briga, stvarno me to nervira kao i svakog tinejđera, hhh, pretjerana ta zabrinutost (K1)“, previše pravila „Smatram da ne treba biti tolki pritisak i da ne treba sve biti po ps-u, jer pravila su tu da se krše, hahahha (K1)“, nedostatak komunikacije među odgajateljima „ne sviđa mi se nekako, ponekad nedostatak komunikacije među samim odgajateljima i onda to utječe i na nas. Jer, ja kažem jednom odgajatelju, tipa nešto i to treba doć do ostatka jer je to nešto što se događa tu u kući i tipa to dođe to još jednog, a njih je 6 i onda se tu ništa ne rješava.. ja kužim da oni tu imaju još hrpetine posla, ali ta njihova komunikacije utječe i na nas jer da... (K2)“ i nepravovremeno davanje informacija korisnicama „a i nekad komunikacija s nama, nekad neke stvari saznamo prekasno, koje se tiču nas... (K2)“.

Tablica 4.2.3. Odnos odgajatelja i korisnica u organiziranom stanovanju. Usporedni prikaz perspektive odgajatelja i korisnica

| <b>Kategorije odnos odgajatelja i korisnica u organiziranom stanovanju</b> |  |
|--|--|
| <b>Perspektiva odgajatelja</b>   | <b>Perspektiva korisnica</b>                           |
| Prisniji odnosi  | Prisniji odnosi  |
| Nedostaci i poteškoće vezane za odnos s korisnicama                        | Nedostaci i poteškoće vezane za odnosa s odgajateljima |

Kao što se može uočiti, i odgajatelji i korisnice smatraju da organizirano stanovanje omogućava prisnije odnose odgajatelja i korisnica. I jedni i drugi su svjesni nedostatka koje ponajprije proizlaze iz poteškoća uspostave granica (doživljaj odgajatelja) te previše pravila, brige i nekih komunikacijskih poteškoća (doživljaj korisnica).

*4.3. Razlike u radu i životu u klasičnom institucionalnom smještaju i organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku*

Treća tema je usmjerena na razlike u radu i životu u klasičnom institucijskom smještaju i organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku. Kao i kod prve dvije teme, posebno ćemo prikazati rezultate odgajatelja, posebno korisnica.

Tablica 4.3.1. Analiza razlike u radu na klasičnoj usluzi institucionalnog smještaja i radu u organiziranom stanovanju iz perspektive odgajatelja

| <b>Tema: Razlike u radu na klasičnoj usluzi institucionalnog smještaja i radu u organiziranom stanovanju</b>  |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <b>Pojmovi (kodovi)</b>   | <b>Kategorije</b>                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manji broj korisnica</li> <li>• Više vremena za korisnice</li> <li>• Bolja i pravovremena komunikacija kolega</li> <li>• Manji broj odgajatelja u grupi</li> <li>• Pregledniji prostor rada</li> <li>• Više slobode za korisnice</li> <li>• Više mogućnosti</li> <li>• Sustavni rad s korisnicama</li> </ul> | Bolji način i organizacija rada      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uključenost odgajatelja</li> <li>• Cjelokupna briga za korisnika</li> </ul>  | Veći značaj odgajatelja za korisnice |

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ulaganje u odnos sa korisnikom</li> <li>• Brisanje distance između korisnika i odgajatelja</li> <li>• Autoritet</li> <li>• Prihvatanje savjeta i uputa odgajatelja</li> <li>• Manji otpor vođenju</li> <li>• Prisniji odnos</li> <li>• Više razgovora</li> <li>• Prijateljski stav</li> <li>• Povjerenje</li> <li>• Prijateljski odnos</li> <li>• Bliskost</li> <li>• Fizički kontakt</li> <li>• Želja za provođenjem vremena s odgajateljem</li> <li>• Oslovljavanje odgajatelja imenom</li> </ul> |                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lakši oblici poremećaja kod korisnica</li> <li>• Dobrovoljnost korisnica</li> <li>• Suradnja</li> <li>• Zadovoljstvo korisnica</li> <li>• Interes za sudjelovanje</li> </ul>  | Korisnice manje rizičnog ponašanja |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manje kršenja kućnog reda</li> <li>• Manje korištenja sredstava ovisnosti</li> <li>• Smanjena promiskuitetna ponašanja</li> <li>• Pohađanje nastave/škola</li> <li>• Uključenost u aktivnosti</li> <li>• Manje nedozvoljenih izbivanja</li> <li>• Preuzimanje odgovornosti za ponašanje</li> <li>• Briga o kući i okućnici/domaćinsko ponašanje</li> </ul>  | Prihvatljiva ponašanja korisnica   |

|  |                            |
|--|----------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Razvijanje radnih navika</li> <li>• Samostalnost korisnica</li> <li>• Smanjena agresivnost</li> <li>• Smanjeno nasilje prema odgajateljima</li> <li>• Manje fizičkih sukoba među korisnicama</li> </ul> |                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bolja prihvaćenost u lokalnoj zajednici</li> <li>• Higijena prostora/osobna higijena</li> <li>• Bolja grupna kohezija korisnica</li> </ul>  | Bolje funkcioniranje grupe |

Odgajatelji su bolji način i organizaciju rada prepoznali kao manji broj korisnica „*ipak je tu i manji broj djece, mi smo radili tamo sa puno djece (O2)*“, više vremena za korisnice „*Manje nas je, više vremena imamo jedni za druge, u odnosu na ono tam kaj je bilo puno cura, (O6)*“, zatim kroz bolju i pravovremenu komunikaciju kolega „*odnos s kolegama.. tu su ti kolege ko nekakva obitelj mmm pokrivamo se, međusobno si uskačemo, znam da mogu u bilo kojem trenutku nazvati kolegu i da bude došao odmah, kad si sam, kad je neki problem, kad trebaš savjet. Dobro, bilo je toga i na institucionalnom smještaju, nemrem reći.. ali ovdje se to osjeti jer je manja grupa ljudi i.. moraš se povezati na kraju krajeva jer drugačije ne funkcionira (O10)*“, manji broj odgajatelja u grupi „*problem kod klasičnog smještaja je mislim bio što je bilo previše odgajatelja s obzirom da su se odgajatelji dok je bio vikend mijenjali odnosno dolazili su odgajatelji iz poludnevni boravaka koji niti nisu imali neki odnos s curama i onda je znalo dolaziti do problema i poteškoća tijekom vikenda koji su onda prelazili na početak tjedna i trebali se rješavati, tako da mislim da je sad bolja organizacija rada di je stalno 5,6, odgajatelja s korisnicama tako da se uspije stvoriti jedan bolji odnos i siguran sam da je i odgajateljima i korisnicama ovdje puno bolje (O3)*“. Važnim u tom kontekstu smatraju i pregledniji prostor rada „*kaj je bil prostor više onak raspršen, kaj ih nisi imal na oku tak kak ih imaš sad, i bile su, drugačije malo..(O6)*“, više slobode za korisnice „*taj smještaj gore kad je bil u paviljonima dioživljava ko neka vrsta.. zatvora. Znači, dosta je to sve bilo strogo, nije.. nisu cure imale takvu slobodu, kakvu imaju naprimjer tu. Znači, mogu ići u selo, ak je sve ok, mogu ići na kavu s prijateljima, mogu ići na igranje, mogu ići do igrališta, u šetnju i to i mislim da im mi više vjerujemo (O7)*“, kao i više mogućnosti „*ja mislim da je jako velika razlika u odnosu*

*na smještaj gore u paviljonima i tu na organiziranom stanovanju, stvarno više mogućnosti. i svašta smo radili, od roštilja, branja vočki, sadnje svijeća, izleta svakakvih, slavlja, slavlja rođendana, tak da, eto, mislim da imamo jako puno, više mogućnosti nego na smještaju (O7)“*, te navode i sustavni rad s korisnicama *„to je sve bilo više onako, gašenje neke vatre, sprečavanje nekih većih problema, mmm, ali velim nije bilo tu nekog sustavnog rada da smo mi mogli obihvatiti svaku od njih i posvetiti se dovoljno, njima pojedinačno, a i raditi s njima ko s grupom (O9)“*.

Odgajatelji prepoznaju veći značaj odgajatelja za korisnice kroz uključenost odgajatelja *„na klasičnom smještaju nismo bili uključeni u cijeli segment života, odnosno rada . Prije je bio samo taj neki program koji morate odraditi po ps-u i tako se radilo, dok tu, više smo s djecom zblíženi i sve surađujemo s njima, nema toliko vanjskih suradnika kao nekad, evo, to je primjer samo, priprema hrane i briga o kućanstvu. Evo, to je jedan veliki primjer, dok u klasičnom smještaju to nismo imali takvu brigu i to da vodimo o takvim stvarima (O4)“*, cjelokupnu briga za korisnika *„vodite brigu o apsolutno svemu.. evo, dok u klasičnom smještaju imate dio rada koji vi obuhvaćate dok za ostale dijelove rada brinu drugi ljudi (O4)“*, ulaganje u odnos sa korisnikom *„... na smještaju, kak bi ja to rekla, mm , to mi je sve bilo onak.... ko u vojsci, imam osjećaj. Sad se budete vi tu postrojile, ja sam gospođa, ti si prezime bla bla, xy, i nije tu bilo ničega, nije bilo proslava rođendana.. niš niš, imam osjećaj da se nije ni radilo na tome.. a ovdje, velim, evo, kak sam i rekla, njeguje se odnos ii.. ima smisla.. pa velika je razlika (O10)“* te brisanje distance između korisnika i odgajatelja *„kolko sam ja imala prilike raditi gore i biti s njima, dosta je to hladno bilo. Na distanci. Tam se baš ono držalo.. nema privatnih razgovora, poruka.. nije bilo, kak bi rekla, dozvoljeno, da ti pričaš s njima možda o nekom dijelu svog privatnog života.. dok ovdje, da.. mislim, a tu mi je i ok to, jer ti dijete učiš životu, životnim vještinama i normalno da budeš dio sebe ostavil i iznio nekakvo svoje iskustvo (O10)“* . Odgajatelji također prepoznaju autoritet *„bilo je autoriteta, al je to bili, .. dosta autoritarno. A tu mi ipak možemo uz taj autoritet i topline više unijeti i ono, pomaziti dijete kad mu treba to i zagrliti, a čini mi se da je gore više to bilo na principu, ono, red rad i disciplina, s čim manje emocija i stvaranja nekog posebnog odnosa, da to nije bil prioritet. A nama je tu baš prioritet baš se s djetetom povezati, ono, mi smo kao drugi roditelji, ono pružiti mu tu neku kućnu atmosferu, ono, mislim da toga baš gore i nije bilo.. (O7)“*, prihvaćanje savjeta i uputa odgajatelja *„prihvaćaju savjete i upute odgajatelja, usmjeravanja odgajatelja, većinom kad su odgajatelji prije njima i rekli nešto što je za njihovu dobrobit, smatrale su da je to nevažno, dok ovdje to prihvaćaju, većinom prihvaćaju mmmm znaju da je to za njihovu*



*dobrobit. I jasno, jasno, ponekad jasno govore o svojim problemima. Češće nego uu gore... (O5)“ i manji otpor vođenju „... i i velim ,puno lakše, čini mi se da puno lakše zapravo djeca tu prihvaćaju vođenje. Djeca, korisnici ne... mmm i iii nekako se, da, valjda zato jer se i brže nekako i povežemo i onda su i oni, to kaj sam rekla, spremniji na suradnju. I onda su i promjene u ponašanju isto posljedično se i puno brže dogode. I manji je taj otpor. Da, definitivno mislim da je manji otpor nego kaj je bilo gore (O9)“.* Odgajatelji navode postojanje prisnijeg odnosa „*djeca su postala privrženija odgajateljima nego na klasičnom smještaju (O5)“*, više razgovora „*zapravo mi nismo mogli tamo na klasičnom smještaju ući u neke dubine, u razgovore koji bi dotakli se neke teme, to je bilo više ono, zadovoljenje osnovnih životnih potreba, a ovdje je ipak nekako drugačije i ovdje ipak ulaziš nekako u nekakav odnos s njima, razgovori su drugačiji nego što su bili tamo na smještaju. Ovaj, tako da mislim da je tu nekakva dubina tog odnosa (O2)“*, prijateljskog stava „*kod institucionalnog smještaja ja to nisam doživjela. Niti da se možda digne i pozdravi. Dobro nisu baš sve bile tak.. ali nije bilo toga kak ste vi danas, jel vas boli glava i znaš, te sitnice.. (O10)“*, povjerenja „*Možda individualno nekad su kliknuli neki odgajatelj i korisnica, ali.. ne baš, to je više bila iznimka... a komunikacija je otvorenija sad u organiziranom stanovanju.. (O1)“*, prijateljskog odnosa „*puno bolji. Puno bolji. Mislim da su odgajatelji sa korisnicama stekli taj nekakav prijateljski odnos (O5)“*, bliskosti i fizičkog kontakta „*baš je falila ta neka bliskost, povezanost. Bili smo na distanci, znači ,bili smo mi odgajatelji i one.. I taj neki fizički kontakt se izbjegavao (O9)“*, želje za provođenjem vremena s odgajateljem „*tu u organiziranom stanovanju korisnice traže vrijeme s odgajateljem. Pričala sam s curama i rekle su da im je bitnije da .. odnosno... da je njima bitno da im odgajatelj organizira slobodno vrijeme, iako mi od njih očekujemo da su dovoljno sposobne da si same konstruktivno organiziraju slobodno vrijeme, ali rekle su da im je bitno da odgajatelj sudjeluje u njihovom slobodnom vremenu. Odnosno, ak imaju karte da je okej da odgajatelj dođe i karta s njima ili neke tak (O10)“* te oslovljavanje odgajatelja imenom „*Evo, ja bih navela jednu stvar koja mi se sviđa, da se odgajatelje više ne naziva sa gospođo, gospodine, nego imenima. Mmmmm , znači, mmmm korisnice, mmm, većinom su prihvatile odgajatelje koji su tu, vide u njemu prijatelje, imaju potrebe otvarati se, govoriti o svojim brigama, traže pomoć. I uče od njih, uče od odgajatelja. na klasičnom smještaju toga nije bilo. Nije bilo uopće odnosa. Evo, to je primjer klasičnog paviljona, kak mi nazivamo to, di su se korisnice obraćale sa gospođo, odgajatelji nisu tolko radili s njima, napraviš kaj trebaš, kaj je redovno, a sad neki dublji razgovori, dublji odnosi, kolko ja sam radila tih nekih godinu dana, nisam primijetila (O5)“.*

Prema iskustvu odgajatelja u organiziranom su stanovanju korisnice manje rizičnog ponašanja u vidu lakših oblika poremećaja kod korisnica „pa razlika je u tome što je prijašnji profil djevojaka u klasičnom smještaju bio drugačiji mmmm korisnice su imale mnogo teže poteškoće i probleme u ponašanju, različite dijagnoze s teškim psihičkim stanjima, dok su sada u organiziranom stanovanju djevojke s kojima se može više raditi na njihovom, ne znam, socijalnom ili školskom planu, te se može više postići uspjeha u radu s njima nego što se to moglo prije.. to je recimo prednost u organiziranom stanovanju (O3)“, korisnice su dobrovoljne „većina mislim koja je prije bila na klasičnom smještaju nisu bile dobrovoljne za bilo kakav smisleniji rad s njima (O3)“, postoji suradnja „Čini mi se da su u organiziranom stanovanju korisnici puno nekako brže i prihvatili pravila i kućni red i tu rutinu i da nisu nekako osjećali da im je to skroz nametnuto ko što je bilo u paviljonima. I da su bili spremniji na suradnju, bili spremniji na suradnju, puno su nas brže prihvatili, pogotovo ovi novi koji su došli (O9)“. Ističu zadovoljstvo korisnica i interes za sudjelovanje „vidljiva razlika je ta što se vidi da su korisnice zadovoljnije na ovakav način rada odnosno organiziranog stanovanja jer su uključene u, u donošenje odluka i suživot i kad nešto dobro naprave sretne su i zadovoljnije su. Iiiii i pokazuju veći interes za sudjelovanje... na ovakav način rada (O4)“.

Odgajatelji su iskusili i prihvatljivija ponašanja korisnica na organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku, i to u vidu manje kršenja kućnog reda „u organiziranom stanovanju djevojke znatno rjeđe krše pravila i kućni red.. Zbog respekta koji proizlazi iz dobrih odnosa s odgajateljima. Onda to ima rezultat i da zaista bolje funkcioniraju djevojke, idu u školu, uče, manje bjegova, manje kršenja kućnog reda i slično... a na klasičnom smještaju je bilo konstantnih bjegova, neodlaska u školu, puno svakakvih i težih kršenja kućnog reda.. (O1)“, smanjenog korištenja sredstava ovisnosti „Mislim da je sad toga manje. Možda se varam hahah... Aliii.. prije su to radile djevojke.. pred našim očima. I to mi je bilo grozno! Grozno zapravo! Ono kad ti cura puši joint pred tobom (O10)“, smanjena promiskuitetna ponašanja „manje korištenja sredstava ovisnosti, manje nedozvoljenih izlazaka iz ustanove, smanjeno promiskuitetno ponašanje, veća posvećenost obrazovanju i usvajanju životnih vještina... (O1)“, pohađanje nastave i odlasci u školu „kaj se tiče tog obrazovanja, u Bedekovčini, rijetko koja srednjoškolka koja nam je krenula u srednju školu ju je završila... Ove naše sve idu, one stvarno sve idu i nemrem reći da nisu uspješne.. nekad vole ići ne radi škole nego društva, ali idu, idu svaki dan. No, ali mislim da je to veliki uspjeh, stvarno, da nam sva djeca idu u vanjsku školu tamo. Kaj se toga tiče to je stvarno velika razlika u

odnosu na Bedekovčinu (O6)“, uključenosti u aktivnosti „prije je to izgledalo ko neko prihvatilište, ne.. Di one dođu, obave svoje fiziološke potrebe koje imaju, ne znam, najedu se, otuširaju i idu dalje u život, ne. Bez da se ikome moraju opravdavati. Sad je to ipak drukčije, ne, mislim, sad mi je maltene šok, ono, dođem na smjenu, ovoga, radim s curama, crtam, izrađuju se ukrasi kad smo ono za Božić. One rade oko okućnice, zublaju lišće ovoga, sade cvijeće, zalijevaju, vode brigu o tome, ne, to je prije bilo nezamislivo (O8)“, manje nedozvoljenih izbivanja „bile su bazirane samo na skitnju i te neke stvari, a na nekakav rad u grupi, zajedništvo, stvaranje neke pozitivne jezgre, to im nije bio cilj jednostavno... koliko god se odgajatelj trudio po tim nekim sadržajima, programima, jednostavno nije se pokazalo, ovaj, da je to uspješno, da to ima smisla i korisnice nisu pokazale interes za tim (O4)“, preuzimanje odgovornosti za ponašanje „jer ih učimo da preuzmu odgovornost za vlastita ponašanja. Naravno da ima, mislim, nije to sad isključeno. Bilo je, ali imam osjećaj da poslije toga dijete dojde i može reći pogriješila sam, to nije bilo dobro, prihvaćam posljedice. Dok to tam nikad nisam doživjela. Nikad (O10)“, briga o kući i okućnici i domaćinsko ponašanje „ali razlike, ne u ponašanju, ali općenito kaj su one tu, više toga se naučile i više su spremne za nekakav vanjski život. Svaka od njih, nemrem reći da neka od njih nije. Kaj se tiče higijene, kaj se tiče brige o garderobi, kaj se tiče kuhanja, mislim da su se puno toga naučile i da znaju, ovaj, puno više od svojih vršnjaka, kaj se toga tiče. Al mislim da to nekad, tam u odgojnom domu, ne bi bilo moguće to s njima napraviti kaj je napravljeno sad, nbaš radi više te slobode koju imamo tu i radi više vremena i mmm dosta nas brojčano u odnosu na cure... (O6)“, razvijanje radnih navika „stječu se mmm radne navike i radi se na radnim navikama na kojima se nije moglo raditi ajmo reći, u tom obimu, ovoga u Bedekovčini, dok smo raditi tam s njima (O8)“, samostalnosti korisnica „konkretno da su one samostalnije. A ono tam kad smo bili je bilo stalno kontrola, konstantno, od dežurstva, jesli li napravila, osobne higijene.. mmm, nekih aktivnosti organiziranih, a ovdje ipak mislim da idemo na, ka samostalnosti (O2)“, smanjene agresivnosti „Dok prije u paviljonima to nije bilo, cure su zapravo baš bile destruktivne prema inventaru, prema tom našem prostoru gore u paviljonima, a ovdje, ovdje je to.. ovdje je baš vidjela ta pozitivna promjena u odnosu na to(O9)“, smanjenog nasilja prema odgajateljima „nasilje, da.. vidiš, nisam razmišljala o tome jer tu nisam doživjela nekakvu vrstu fizičkog nasilja. Kaj se tiče verbalno, da znala mi je nekad neka nešto reći pogrдно, nazvati me pogrđnim imenima ili opsovati, ali je to bilo, ono... vrlo rijetko u nekakvim ekstremnim situacijama kad je dijete bilo u nekakvoj negativnoj emociji, izvan sebe.. pa sam to... a ovo.. imam osjećaj da su.. dobro, doživjela sam fizičko nasilje

*u nekoliko navrata kad sam radila u institucionalnoj skrbi.. na smještaju.. da, jesam .. Baš izravni fizički napadi, kad osjećaš strah i kad te zapravo onda ... i nije ti svejedno doći na posao. A tu nikad nisam doživjela taj strah. Nikad nisam došla na posao sa ono, Isuse Bože, jel bude me netko danas napao, jesam li sigurna kad sjedim u kancelariji i neke radim.. evo, nikad to nisam tu doživjela. (O10)“ i manje fizičkih sukoba među korisnicama „Pa tam smo morali cure čak i izdvajati iz grupa.. to su bili i fizički sukobi, verbalno, po par puta dnevno, morali smo razdvajati. Ja osobno nisam doživio u Pustodolu da bi morali razdvajati i da bi neka cura nasrnula jedna na drugu. Znaju se one porječkati, ali tu nastupaju odgajatelji, nađe se zlatna sredina. Razgovor, razgovor. I dogovor.. između cura (O8)“.*

Prema iskustvu odgajatelja grupa u organiziranom stanovanju bolje funkcionira, što su prepoznali kao bolju prihvaćenost u lokalnoj zajednici „I koliko čujem ovak, pošto su tu blizu, u Pustodolu, ne čujem nikakve pritužbe, nema nikakvih devijantnih ponašanja, stvarno ono...a prije u Bedekovčini smo na svakodnevnoj bazi dobivali neke primjedbe, bilo od mještana, bilo od institucija.. tak da, stvarno, evo, po tom pitanju. I mnoge su na praksi u Stubičkima i poslodavac kaže da su stvarno ok, ponekad se čak pitaju zašto su uopće na smještaju (O8)“, održavanje higijene prostora i osobne higijene „Tu same već ujutro obavljaju same higijenu, a ne u Bedekovčini si ih morao, daj ono, pa operi si zube kad ustane, pa umij se, operi kosu, otuširaj se. To smo znali ponavljati iz dana u dan ko papagaj korisnicama, one to same i prije nastave, i kad idu na izlaz, obavljaju svoju higijenu. Znaju to, ne trebaš im govorit (O8)“, i bolju grupnu koheziju korisnica „razlika je ogromna, pogotovo da u klasičnom smještaju zadnjih nekoliko godina da vi niste imali neku stabilnu grupu da ste mogli bilo nešto napraviti, od silnih skitnji od potpune nezainteresiranosti za bilo šta od strane korisnica, tako da jednostavno , tu nekakve povezivosti u onom djelu rada niste mogli očekivati. Dok u ovom obliku rada je stvorena takva grupna kohezija, odnosno, svi smo zajedno kao jedna grupa i zajedno djelujemo. Što naravno pozitivno utječe na cijelu grupu (O4)“; „tu se cure i trude, ne znam, obilježiti zajedno neke, sjesti za stol, ide se na izlete, druži se, nemrem reći. Izlaze skupa van, postoje 2,3, cure koje se drže zajedno pa i slobodno vrijeme izvan kuće provode skupa. Osjeti se, ali se bojim da toga ne bude više, da budemo morali puno raditi baš na tome da osvjeste da je bitna ta grupna kohezija (O10)“.

Nakon analize iskustava odgajatelja sa razlikama u radu u organiziranom stanovanju i klasičnom smještaju, prelazimo na analizu iskustava korisnica vezanih za razlike života u klasičnom institucijskom smještaju i organiziranom stanovanju.

Tablica 4.3.2. Analiza razlike u životu u klasičnom institucionalnom smještaju i u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku iz perspektive korisnica

| <b>Tema: Razlike u životu u klasičnom institucionalnom smještaju i u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku</b>  |   |
|--|---|
| <b>Pojmovi (kodovi)</b>  | <b>Kategorije</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jasnija struktura i pravila u os</li> <li>• Manji broj korisnika u grupi</li> <li>• Veći broj odgajatelja po korisniku u grupi</li> <li>• Mogućnost dogovora</li> <li>• Pozitivno iskustvo os</li> </ul>                  | Bolji način i organizacija rada   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Priprema za vanjski svijet</li> <li>• Sloboda odluka</li> </ul>   | Priprema za samostalan život  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manje izlaza</li> <li>• Više obveza</li> </ul>  | Negativne strane organiziranog stanovanja   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maltretiranje</li> <li>• Malo mogućnosti</li> <li>• Stigma</li> <li>• Nedostatak podrške i razgovora</li> <li>• Loša komunikacija</li> <li>• Usmjerenost isključivo na obrazovanje</li> <li>• Manje discipline</li> </ul> | Loša iskustva u institucionalnom smještaju  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dogovor</li> <li>• Izostanak poticaja od strane odgajatelja</li> <li>• Dobra suradnja sa svim odgajateljima</li> </ul>  | Bolji odnos odgajatelja i korisnica u organiziranom stanovanju u usporedbi sa institucionalnim smještajem |

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prisniji odnos s odgajateljima</li> <li>• Komunikacija s odgajateljima</li> </ul> |  |
|--|--|

Korisnice kao razliku organiziranog stanovanja i klasičnog institucionalnog smještaja navode bolji način i organizaciju rada, što detektiraju kroz jasniju strukturu i pravila u organiziranom stanovanju „a opet je malo strože, opet više brige i nekakvih... mmmmm... pravila koja su zapravo za naše dobro, koja kažem opet, mi ne razumijemo.. mmm pa razlika od doma bi bila, razlika od tog drugog doma je da tamo nema baš pravila, ja ne znam dal postoji ijedno pravilo u toj kući, ne, u tom domu, u toj drugoj zgradi. Pa misli mada je razlika prvenstveno u pravilima (K1)“, manji broj korisnika u grupi „možda to što nas je tu manje... možda zato jer nas je i tu puno manje, da (K1)“, a veći broj odgajatelja po korisniku u grupi „jako je malo odgajatelja s obzirom na to koliko ima djece. Odgajatelja je 21 možda, sad brojim uz kuharice i čistačice, a mimo njih a možda 3 ili nešto na 72 djece s tim da 4 odgajatelja mora raditi u smjeni. A tu nas je trenutno 4, čekamo novu korisnicu idući tjedan. Pa nas je petero (K1)“, zatim mogućnost dogovora „Da, ima neka pravila koja su oduvijek tu i to ne možemo mijenjat, al možemo ih malo... savinut, tipa dogovorit se za nešto drugo i tu moraju odgajatelji dat svoj dio, ali moram i ja... (K2)“ i pozitivno iskustvo organiziranog stanovanja „sve u organiziranom stanovanju je bolje (K2)“.

Priprema za samostalan život u organiziranom stanovanju važna je razlika koju spominju korisnice, kao pripremu za vanjski svijet „ovo je više opušteniji tip ustanove, ali zato je i bolji jer se djecu priprema za vanjski svijet, a ne samo moraš učit, učit, učit, i poslije si nećeš znat ispeglat veš, ko u domovima (K2)“ i slobodu odluka „to kaj smo u organiziranom stanovanju sami radili jelovnik i imali smo toliko različite hrane na jelovniku svaki tjedan i svakih par tjedana je bilo neke novo i svačije ideje bi se uvažavale.. a ne znam, u domu bi onak imali jelovnik koji već postoji godinama u tom domu i ono, svaki drugi tjedan bi se ponavljao isti jelovnik. To recimo.. mmmm, higijenu smo si u organiziranom stanovanju mogli birat i ono, čak je bilo iznimaka za uloške koje smo si mogli izabrat ak nam neki ne odgovaraju ili nešto dok tipa ono ne znam u domu, koje dobijemo, dobijemo jer to isto tak već dolazi (K3)“.

Kao negativne strane organiziranog stanovanja u odnosu na klasični smještaj navode manje izlaza „nekako raspored izlazaka. Zato što mmm, kad smo popodne u školi, ja sam uvijek popodne, onda nam ne ostane baš vremena za izlaske, koji su u tjednu dva puta i to po dva sata i mislim da, kužim zašto je to tako, jer ipak smo mi tu, kao u nekakvoj ustanovi, ali druga djeca ipak imaju malo više vremena bit vani poslije škole i ostat na kavi, a mi baš ne... (K2)“, a više obaveza „Mmmm gurat kantu za smeće niz ulicu dolje... i onak, neke stvari koje prije nikad nismo morali raditi i onda su samo onak došle pod normalno da to moramo, to me malo živciralo, da (K3)“.

Korisnice su istaknule loša iskustva u institucionalnom smještaju, a kojih nema u organiziranom stanovanju, a to su po njihovom iskustvu maltretiranje „tamo je bilo maltretiranja na sve moguće načine od strane odgajatelja prema djeci (K2)“, malo mogućnosti „pa u domu je lošije kaj nemamo priliku odrast u nekakvu osobu nego samo slušamo nekoga tko govori ti moraš napraviti to i to , a nikakav razlog i nikakav povod iza toga i zato većina djece ni ne poštuje pravila u domu zato jer nitko im ne daje nikakav povod za to . nemaš ti razloga raditi nešto što ti netko kaže, ako to tebi ne donosi ništa dobro za tebe. Ok, meni se ni tu ne sviđaju neka ta sitna pravila, ali isto tako znam da iza njih postoji razlog koji će na kraju ići meni u korist, tako da, to je lošije u domu (K2)“, stigmatu „a i mmmm, da, i u školi isto, nije bilo nikakvih mogućnosti više za nas, pogotovo zato jer smo mi djeca iz doma i to je stvarno mali gradić i mi smo bili ti koji su poznati ko domci i sa domcima se niko ne druži, tako da .. (K2)“, nedostatak podrške i razgovora „ne znam, jednom sam doživjela, jednom, možda dvaput , tamo, da je netko onak baš sjeo sa mnom i da je baš onako određenu temu koja je tad bila problematična ono, razradio sa mnom, a ovdje, onak smo znali imati stalno (K3)“, lošu komunikaciju „kad sam dobila svrab u Selskoj me se napalo... ono, ti se družiš s tim i tim ljudima, ti se vucaraš vamo tamo, ti se ponašaš ovako i tu sam se ja osjećala napadnuto, to je isto razlika u komunikaciji i rješavanju tih nekih problema bila (K3)“, usmjerenost isključivo na obrazovanje „Jer tamo je sve oko toga, moraš ići u školu jer ako nećeš ići u školu sve će ti propast. Ok, škola mora bit na prvom mjestu, ali isto tako trebaš naučiti sve ostale stvari... (K2)“ i manje discipline „učenje isto i disciplina je drugačija, šta ja znam.. ono, meni su u drugim domovima, ... meni se u Selskoj desilo samo jednom da je meni netko oduzeo mobitel da moram ići učiti, onak, nije bilo te neke discipline, onak (K3)“.

Bolji odnos odgajatelja i korisnica u organiziranom stanovanju u usporedbi sa institucionalnim smještajem su korisnice također navele kao svoje iskustvo razlike, a prepoznale su ga kroz dogovor

„i jer, na primjer, organizirano stanovanje, to je uvijek stvar dogovora (K2)“, izostanak poticaja od strane odgajatelja „u domu je više onako, imaš blagovaonu, imaš kuharice, imaš tete koje peru veš, i ti pojedesh ideš u školu i to je to, ti ne radiš ništa sam.. tako je u većini domova, nekad se zna raditi zajedno, odgajatelji i djeca, ali opet tu više rade odgajatelji jer kao ti to ne znaš i nećeš ni nikad naučiti jer si takav i takav i nikad se nećeš naučiti i to je bez veze.. (K2)“, dobra suradnja sa svim odgajateljima „ne znam, tipa u drugim domovima, točnije u Selskoj, baš imam odgajatelje s kojima sam bila onak, ono, ne baš dobra, ali u Bedekovčini nisam imala nikog od odgajatelja da sam imala problema kad bi netko dolazio na smjenu (K3)“, prisniji odnos s odgajateljima „u odnosu odgajatelja prema djeci, odnos u smislu da je tu možda malo prisniji odnos nego kaj je bil tam.. (K1)“ i komunikaciju s odgajateljima „tu su odgajatelji opušteniji i više spremni razgovarat, više su tu za nas, a u domu su odgajatelji bili, kao, napravi to i to i zovi me da dođem pregledat, i to je bilo to, rijetko koji odgajatelj je bio za komunikaciju, ej možemo razgovarat, popričat o ovome... tu imamo neke odnose s odgajateljima, više kao prijateljske (K2)“.

Tablica 4.3.3. Razlike u radu i životu u klasičnom institucionalnom smještaju i organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku . Usporedni prikaz perspektive odgajatelja i korisnica

| <b>Kategorije razlike u radu i životu u klasičnom institucionalnom smještaju i organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku</b> |   |
|---|---|
| <b>Perspektiva odgajatelja</b>  | <b>Perspektiva korisnica</b>  |
| Bolji način i organizacija rada   | Bolji način i organizacija rada   |
|   | Loša iskustva u institucionalnom smještaju  |
| Veći značaj odgajatelja za korisnice  | Bolji odnos odgajatelja i korisnica u organiziranom stanovanju u usporedbi sa institucionalnim smještajem |
| Korisnice manje rizičnog ponašanja  |   |
| Prihvatljiva ponašanja korisnica  | Piprema za samostalan život   |
| Bolje funkcioniranje grupe  |   |
|   | Negativne strane organiziranog stanovanja   |

Vidljivo je da se u ovoj temi pojavljuje se najviše razlika među kategorijama odgajatelja i korisnica. Kategorije odgajatelja su sve pozitivno usmjerene i optimistične- u organiziranom stanovanju u



odnosu na institucionalni smještaj postoji bolja organizacija rada, veći značaj odgajatelja za korisnice, korisnice manje rizičnih ponašanja te prihvatljivija ponašanja korisnica i bolje funkcioniranje grupe, dok korisnice opisuju i loša iskustva u institucionalnom smještaju, a navode i negativne strane organiziranog stanovanja, što odgajatelji uopće nemaju među dobivenim kategorijama. Ono što se može prepoznati kao zajedničko i odgajateljima i korisnicama jest da prepoznaju kvalitetniji odnos i bolje funkcioniranje grupe i samog načina rada u organiziranom stanovanju.

## **5. RASPRAVA**

Rezultatima ovog istraživanja dobili smo uvid u iskustva djevojaka korisnica organiziranog stanovanja sa sveobuhvatnom podrškom u odgojnom domu i iskustva njihovih odgajatelja. Produbili smo saznanja o iskustvima odgajatelja i korisnica sa radom i životom u organiziranom stanovanju, njihovu percepciju odnosa odgajatelj-korisnica i njihovu percepciju razlika klasičnog institucijskog smještaja u odnosu na organizirano stanovanje uz sveobuhvatnu podršku.

Odgajatelji svoja iskustva s organiziranim stanovanjem uz sveobuhvatnu podršku opisuju kao bolji način rada, u smislu pozitivnog iskustva te smatraju da su uvjeti života korisnica u organiziranom stanovanju bolji. Također, opisuju i određene poteškoće u uvođenju organiziranog stanovanja, zatim u organizaciji rada te poteškoće vezane uz korisnice. Korisnice također opisuju svoja pozitivna iskustva s organiziranim stanovanjem uz sveobuhvatnu podršku, izražavaju svoje

zadovoljstvo, a od poteškoća istaknule su početne poteškoće sa prilagodbom i neslaganje među korisnicama. Moguće razloge pojašnjavaju i autorice Koller-Trbović i Žižak:

*Poznavajući obilježja i specifičnosti stambene zajednice mogli bismo očekivati da je riječ o poželjnom obliku skrbi za mlade i da takav oblik skrbi ne donosi značajnije probleme mladima. Takav zaključak se, uglavnom, i može pročitati u izjavama mladih. No, ne uvijek i laku adaptaciju i bezbrižnost. Mladima koji na to nisu navikli ili koji to nisu očekivali, način života, čak i onaj poželjan (sloboda, mogućnost izbora) može predstavljati određenu teškoću. (Koller- Trbović i Žižak, 2006.: 35)*

I odgajatelji i korisnice navode da u organiziranom stanovanju osjećaju obiteljsku atmosferu, ističu život u obiteljskoj kući, korisnice osjećaju pripadanje. Istraživanje Vejmelka i Sabolić (2015.) koje su provodili u domovima za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi, a ispitivali su perspektivu odgajatelja, pokazuje da su odgajatelji istaknuli važnost dobrih međuljudskih odnosa, dobrih odnosa s korisnicima, te dobre atmosfere, što se poklapa s rezultatima ovog istraživanja. U istraživanju koje je provela Miloš (2021.) u kojem su sudionici bili mladi sa problemima u ponašanju u udomiteljskim obiteljima, također su naveli značaj obiteljske atmosfere, odnosno, zamjenske obitelji. Također, u istraživanju Vejmelka i Sabolić (2015.) odgajatelji su istaknuli važnost prostornog uređenja za dobrobit korisnika, što možemo povezati s rezultatima ovog istraživanja, obzirom da su i odgajatelji i korisnice naveli kako smatraju pozitivnim to što se u organiziranom stanovanju živi u kući ili stanu, što postoji obiteljska atmosfera i što korisnice imaju bolje uvjete. Iz iskustava korisnica možemo vidjeti da im je značajno što se živi u kući, što imaju bolju hranu i što mogu birati što će i kada jesti te to da imaju mačke kao kućne ljubimce. Istraživanje Sladović Franz i sur. (2007.), provedeno u dječjim domovima, pokazalo je kako korisnici kao preporuku za unapređenje, između ostalog, navode uređenje prostora i grupa, što također ide u prilog izjavama da i odgajatelji i korisnici smatraju bitnim prostor u kojem žive i rade i da on utječe na kvalitetu života i rada, a prema Kovačićek (2017.), loši su materijalni i fizički uvjeti ustanove rizični faktor i za bijeg mladih.

Od poteškoća, odgajatelji navode, između ostalog, nedovoljne ljudske resurse, nedostatak supervizije, nedostatak financijskih sredstava, loša suradnja sa vanjskim suradnicima. Istraživanje koje je provela Gazilj (2019.), iako se radi o institucionalnom tretmanu, u ovom dijelu pokazuje slične rezultate- nedovoljna suradnja s vanjskim suradnicima, nedovoljno ljudskih resursa, što

upućuje kako su ovo područja kojima u budućnosti treba posvetiti više pažnje i mijenjati ih kako bi se unaprijedili uvjeti za korisnike. Isto istraživanje pokazuje kako korisnici nisu zadovoljni svojim boravkom u ustanovi, dok smo mi dobili rezultate koji pokazuju kako su korisnice zadovoljne svojim životom u organiziranom stanovanju.

Odgajatelji su naveli svoja iskustva sa poteškoćama vezanima za korisnice, među kojima su istaknuli konstantnu uključenost u rad i živote korisnica, dakle, i van smjene, i za vrijeme godišnjih odmora, a za isto nisu ni na koji način plaćeni. Korisnice su veću uključenost odgajatelja navodile kao pozitivan faktor u odnosu sa odgajateljima. Ovdje bi mogla pomoći i redovita supervizija, za koju je istraživanje pokazalo da je prema iskustvu odgajatelja nema, a koja bi mogla pomoći odgajateljima da postave jasne i zdrave granice u odnosu s korisnicima, ali i prema potrebama samog rada. Ajduković (2007.) navodi kako je odnos srž i bit rada s djecom i mladima s teškoćama, a svako dijete treba individualni pristup i odnos. Stručnjaci u radu s djecom i mladima koriste osobnu uključenost i izloženost te osobnost kao instrument rada. Sve navedeno itekako zahtijeva redovitu superviziju jer ona omogućava stručnjaku da reflektira o odnosu koji ima sa svakim pojedinim djetetom i da preispita je li taj odnos najbolji za to dijete. U istraživanju koje su proveli Vejmelka i Sabolić (2015.) odgajatelji navode kako postoji potreba za povećanjem kvalitete i uvjeta stručnog rada. Oni izražavaju potrebu za stručnim usavršavanjem, a spominju i beneficirani radni staž, kadrovske promjene i rasterećenje, a Ajduković (2004.) navodi stalnu superviziju stručnih djelatnika kao važan čimbenik za poboljšanje uvjeta skrbi o djeci. Obzirom da izjave odgajatelja pokazuju da supervizije kronično nedostaje, ovo je jedan alarm i smjernica što poduzeti za dobrobit i osnaživanje odgajatelja u svrhu dobrobiti korisnica organiziranog stanovanja.

I korisnice i odgajatelji su kao pozitivno iskustvo naveli više slobode i mogućnost dogovora. Korisnicama je veoma važan faktor mogućnost sudjelovanja u odlučivanju, ali i poštivanje kućnog reda i jasna struktura. Prema Koller-Trbović i Žižak (2006.), djeci je također bitan doživljaj privatnosti, intime, mira, dobrih odnosa s odgajateljima ili udomiteljima i vršnjacima, poštovanje njihove osobnosti, zajedničko donošenje pravila i mogućnost postavljanja fleksibilnih pravila prema dobi, potrebama i sl., a u njihovom istraživanju djeca su također navela da su njihova iskustva sa intervencijama pozitivna te da na sebi primjećuju pozitivne pomake u smislu ponašanja, napretka u školovanju i osjećajima. Možemo na temelju navedenog zaključiti kako, unatoč otporu prema pravilima i granicama na koji očekivano nailazimo u radu s populacijom s problemima u ponašanju, djeci granice odgovaraju i procjenjuju ih korisnima, a unutar procesa postavljanja

granica i pravila, važno im je da ih se čuje, da se s njima surađuje te da se granice i pravila redovito preispituju i budu fleksibilne i u skladu s potrebama djece i mladih.

Odnos odgajatelja i korisnika nepobitno je važan dio tretmana, bilo da se radilo o institucionalnom smještaju ili vaninstitucionalnom. Još davne 1951. godine John Bowlby je prepoznao važnost privrženosti djeteta za skrbnika, dakle majku ili drugu osobu koja za njega brine, te je u tom kontekstu opisao probleme odrastanja u instituciji te naveo udomiteljstvo kao bolji izbor za dijete, nakon čega je privrženost postala sve više istraživana tema (Ajduković i sur., 2007.). Kasnije, u devedesetima, teorija privrženosti počela se primjenjivati i na adolescente (Ručević i Mihalj, 2013.). Mnoga istraživanja pokazuju kako postoji povezanost delikventnog ponašanja s niskom privrženosti roditeljima (Ručević, 2011.), stoga ne čudi da je dobar odnos između odgajatelja i korisnika istaknut kao pozitivno iskustvo i odgajatelja i korisnika, te da je dobar odnos s odgajateljem i zaštitni faktor kod adolescenata s problemima u ponašanju. U ovom istraživanju u temi odnosa između korisnika i odgajatelja najviše je sličnosti u dobivenim kategorijama u perspektivi odgajatelja i korisnika. Kvalitetan odnos bitan je i odgajateljima i korisnicama te su i jedni i drugi izražavali zadovoljstvo međusobnim odnosima, navodeći prisnije odnose, bolju komunikaciju, povjerenje i razumijevanje i veću uključenost odgajatelja. Gazilj (2019.) je u svom istraživanju dobila slične rezultate, odgajatelji su dobar odnos s korisnicima procjenjivali kao pokazatelj uspješnosti tretmana, a korisnici su nedostatak dobrog odnosa s odgajateljem isticali kao veliki razlog za neuspjeh u tretmanu. Istraživanje koje su provele Ratkajec Gašević i sur. (2020.) pokazalo je da je mladima u ustanovama kod odgajatelja bitna spremnost na pružanje pomoći, empatičan pristup pun razumijevanja te povjerljivost, cijene poučavanje životnim vještinama te da je mladima stalo do odnosa s odgajateljem. Važnost odnosa s odgajateljem pokazali su i rezultati istraživanja Koller-Trbović i Žižak (2006.). Odgajatelji su kao nedostatak odnosa s korisnicama naveli nepostojanje granica u odnosu, što je također treba razmotriti kao temu za dodatnu podršku, edukaciju i superviziju odgajatelja, a korisnice pretjeranu brigu i previše pravila, što je očekivano kao odgovor obzirom na populaciju i dob sudionika.

Treća je tema razlike u radu i životu u klasičnom institucionalnom smještaju i organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku. Ono što je zajedničko u izjavama odgajatelja i korisnika jest osjetno bolje iskustvo i percepcija organiziranog stanovanja u odnosu na klasični institucionalni smještaj. Odgajatelji navode da su u organiziranom stanovanju korisnice manje rizičnog ponašanja,

da su ponašanja korisnica prihvatljivija te ima manje agresivnih ponašanja. Funkcioniranje grupe općenito procjenjuju boljim. Što se tiče odgajatelja samih na organiziranom stanovanju, ulogu odgajatelja procjenjuju kao aktivniju te da je veća usmjerenost na korisnice, da postoji neposredniji odnos odgajatelja i korisnica te pozitivni autoritet odgajatelja. Korisnice, kao i odgajatelji, navode da je odnos s odgajateljima bolji u odnosu na klasični smještaj i da su način i organizacija rada bolji te da u organiziranom stanovanju imaju pripremu za samostalan život. One ističu neka svoja loša iskustva u institucionalnom smještaju, ali navode i negativne strane organiziranog stanovanja. Oreb i Majdak (2013.) provele su istraživanje sa djevojkama u odgojnoj ustanovi, dakle, radilo se o klasičnom institucionalnom tretmanu te su njihove sudionice istaknule nezadovoljstvo prehranom u domu, neorganizirane aktivnosti slobodnog vremena, negativnu verbalnu komunikaciju odgajatelja, nezadovoljstvo odnosom s odgajateljima, što se poklapa i sa izjavama naših sudionica o iskustvima u klasičnoj instituciji. Prema Ratkajec i Jeđud (2009.) stručnjaci se zalažu za pravovremenost i za diferencijaciju tretmana u korist potreba djeteta, što je svojim istraživanjem potvrdila i Gazilj (2019.), a što se može povezati s izjavama odgajatelja, sudionika ovog istraživanja koji navode da je uspješnost organiziranog stanovanja i u tome što se u njega uključuju korisnice manje rizičnih ponašanja, koje su motivirane i dobrovoljne korisnice, prijemčljive za rad. Korisnice su također, kao i odgajatelji, istaknule manji broj korisnica u grupi, što znači i veći broj odgajatelja po korisnici. U institucijama se djeci i mladima ne može osigurati kontinuitet skrbi upravo zbog organizacije posla, obzirom na učestale promjene odgajatelja i većeg broja odgajatelja koji rade u smjenama (Sladović Franz i sur., 2007.).

Ricijaš i dr. (2019.) su u svom istraživanju potvrdili veliku uporabu psihoaktivnih tvari među mladima na institucionalnom smještaju, što je sukladno iskustvu odgajatelja u ovom istraživanju. Odgajatelji su istaknuli značajno manju konzumaciju sredstava ovisnosti u organiziranim stanovanjima, koju opisuju kao eksperimentalnu konzumaciju.

Odgajatelji su spomenuli bolju uključenost u lokalnu zajednicu od kada rade u organiziranom stanovanju. Lokalna zajednica je i prema Operativnom planu deinstitutionalizacije i transformacije domova (2014.), zajedno sa civilnim društvom, veliki dio procesa te se treba još više uključiti i koristiti u radu s djecom i mladima. Korisnice su navele stigmatu kao primjer lošeg iskustva u klasičnom domu, te prema njihovim izjavama u organiziranom stanovanju toga nema, nisu tzv. domci, već djevojke koje su dio zajednice u kojoj žive. Sudionice je u instituciji smetala

usmjerenost odgajatelja isključivo na obrazovanje, a rezultati pokazuju da prema iskustvu odgajatelja korisnice organiziranog stanovanja redovito pohađaju nastavu i zainteresirane su za školu, u odnosu na korisnice klasičnog smještaja.

Korisnice su pripremu za samostalan život navele kao pozitivni aspekt organiziranog stanovanja u odnosu na institucionalni smještaj, a odgajatelji navode razvijanje radnih navika, samostalnost korisnica, brigu o kući i okućnici, ali i preuzimanje odgovornosti za vlastito ponašanje. Prema Koller-Trbović i Žižak (2006.), mladi često imaju uvid u neprihvatljivost vlastitog ponašanja, ali ne i svijest o posljedicama koje to ponašanje izaziva za njih i za druge, zato je važno raditi na preuzimanju odgovornosti, što su odgajatelji u organiziranom stanovanju i prepoznali.

Kao nedostatak klasičnog smještaja korisnice navode nedostatak discipline, a kao pozitivni aspekt organiziranog stanovanja navode jasnu strukturu i pravila ponašanja, što nas dovodi do zaključka da korisnicama odgovaraju jasne granice i način funkcioniranja, ali, prema njihovim izjavama, onda kada su i one dio procesa stvaranja pravila i kada imaju određenu slobodu odlučivanja. Ovo je važan podatak koji svi odgajatelji koji rade s ovom populacijom trebaju imati na umu.

Ono što se pokazalo analizom izjava odgajatelja jest bojazan da organizirano stanovanje neće biti održivo, bilo zbog nedostatka financija, bilo zbog zatrpanosti sustava koji će eventualno u organizirano stanovanje smještavati mlade koji za isto nisu spremni i motivirani, što smatraju preduvjetom za uspješan rad. Sve ovo treba uzeti u obzir prilikom daljnjih koraka u procesu deinstitutionalizacije, ali i za daljnja istraživanja. Ponovno bih istaknula važnost podrške i supervizije odgajateljima koji prolaze proces deinstitutionalizacije i koji žive i rade s mladima s problemima u ponašanju, jer, kao što je i pokazalo ovo istraživanje, poput brojnih prije, bez dobrog odnosa s odgajateljem, nema dobrih rezultata tretmana. Svakako posebno treba obratiti pozornost na konstantnu uključenost odgajatelja, koja je pozitivan čimbenik za korisnike, ali veoma iscrpljujuća za odgajatelje, kao i noćni rad i smjenski rad te treba pomoći odgajateljima postaviti zdrave granice u odnosu sa korisnicima.

### *5.1. Metodološka ograničenja*

Metodološko ograničenje ovog istraživanja svakako je mali uzorak. Sama ustanova ima mali broj korisnica na smještaju odnosno organiziranom stanovanju, a svakako ako uzmemo u obzir kriterije za sudjelovanje broj potencijalnih korisnica se još smanjio, a isto vrijedi i za odgajatelje. Što se tiče korisnica, osim što ih je malo, obzirom na populaciju, bila je prisutna i nesprijetnost za sudjelovanje, a posebno što se tiče bivših korisnica, kojih je potencijalno moglo biti više, no nisu imale interes za sudjelovanje, što se moguće može objasniti njihovom željom za novim životom i odmakom od tretmana. U ovom su istraživanju sudionice bile djevojke pa bi u budućim istraživanjima bilo vrijedno proširiti broj sudionika te uzeti u obzir i mušku populaciju kako bi se dobio širi uvid i jasnija slika ove tematike te bismo mogli vidjeti specifičnosti za svaku skupinu po spolu.

Sljedeće ograničenje jest sukob uloga, obzirom da je autorica ovog rada i sama bila odgajateljica u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku, čemu se doskočilo na način da je sa maloljetnim korisnicama intervju provodila studentica socijalnog rada koju je autorica pripremila za to, što je bila i uputa Etičkog povjerenstva. Tu se kao prioritet stavio položaj korisnica, a na uštrb mogućem većem otvaranju tema sa odgajateljicom nego s nepoznatom osobom, a s druge strane, korisnice bi odgajateljici mogle davati poželjne odgovore zbog straha od ugrožavanja odnosa ili slično.

Rezultati istraživanja pokazali su se veoma pozitivnima. Potencijalno ograničenje moglo bi biti to što je grupa djevojaka i odgajatelja koji su sudjelovali u ovom istraživanju bila pripremljena na prelazak u organizirano stanovanje, posebno se na tome radilo, korisnice su uključene u ranoj dobi i manje rizičnih ponašanja. Ovo svakako jesu točni podaci za ovu skupinu sudionika, no postoji mogućnost da će se situacija s vremenom promijeniti, da će se smještavati korisnice više rizičnih ponašanja i starije životne dobi, da grupna kohezija neće biti tako dobra i slično, što će svakako utjecati i na percepciju života u organiziranom stanovanju, kako korisnica tako i odgajatelja koji s njima rade.

Istraživanje smatram vrijednim jer je uzorak, iako malen, specifičan po tome što ima neposredno iskustvo prelaska iz institucionalnog smještaja u organizirano stanovanje. U budućim istraživanjima bilo bi dobro obuhvatiti veći uzorak, ali i provjeriti situaciju s protekom vremena, možda i provesti longitudinalno istraživanje, obzirom da je sama usluga organiziranog stanovanja još nova te da nije velik broj korisnica prošao kroz samu uslugu i da se grupe razlikuju iz generacije

u generaciju. Obzirom da se većina ustanova ovog tipa sada nalazi u procesu ili na početku deinstitucionalizacije i organiziranih boravaka uz sveobuhvatnu podršku, kroz neko vrijeme svakako će biti dostupan veći uzorak mladih sa iskustvima vrijednima za istraživanje, kao i njihovih odgajatelja.

## **6. ZAKLJUČAK**

Nakon provedenog istraživanja i analize podataka dobili smo uvid u korisničku perspektivu i perspektivu odgajatelja o procesu deinstitucionalizacije, životu i radu u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku te odnosu između odgajatelja i korisnika i njegovoj važnosti. Ovo je istraživanje vrijedno upravo zbog toga što obuhvaća i iskustva korisnika i iskustva njihovih odgajatelja, te je provedeno u ključnom trenutku prijelaza iz klasičnog smještaja u instituciji na smještaj u organiziranom stanovanju. Organizirano stanovanje uz sveobuhvatnu podršku tek je u začecima u Republici Hrvatskoj, a posebno ako govorimo o populaciji djevojaka sa problemima u ponašanju, stoga je logično da ovakvih istraživanja još nema.

Osim usporedbe korisničke i odgajateljske perspektive, možemo vidjeti i usporedbu njihovih iskustava klasičnog institucionalnog smještaja i organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku. Odgajatelji su u ovoj temi veoma pozitivno usmjereni na budućnost i razvoj organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku te navode da u organiziranom stanovanju u odnosu na institucionalni smještaj postoji veća usmjerenost na korisnice, pozitivni autoritet odgajatelja, neposredniji odnos korisnica i odgajatelja, manje je agresivnih ponašanja, uloga odgajatelja je



aktivna, korisnice su prihvatljivijih ponašanja te manje rizičnih ponašanja. Korisnice, kao i odgajatelji, prepoznaju kvalitetniji odnos i bolje funkcioniranje grupe i samog načina rada u organiziranom stanovanju, ali navode i negativne strane organiziranog stanovanja te su se opsežno osvrnule i na loša iskustva u institucionalnom smještaju.

Što se tiče odnosa korisnika i odgajatelja, o njegovoj važnosti svjedoče već brojna postojeća istraživanja, a štetnost boravka u instituciji za dijete spomenuo je još 1951. J. Bowlby, navodeći važnost privrženosti djeteta za skrbnika (Ajduković i dr., 2007.), stoga ne čudi da je upravo iskustvo odnosa tema koju i korisnice i odgajatelji ističu u svojim izjavama te ga smatraju esencijalnim u radu na smještaju. Organizirano stanovanje omogućava prisnije odnose odgajatelja i korisnica. Za odgajatelje to znači bolju komunikaciju te više povjerenja i više razumijevanja, dok za korisnice veću uključenost odgajatelja. Kada govorimo o nedostacima, korisnice navode previše pravila, brige i komunikacijske poteškoće, što je obzirom na dob i populaciju očekivano. Odgajatelji s druge strane navode probleme kod uspostavljanja granica u odnosu s korisnicama i konstantnu uključenost u njihove živote, čak i kada nisu na radnom mjestu. Iako je to ono što korisnice cijene i smatraju pozitivnim, očekivano je da kod odgajatelja to pobuđuje zasićenost i stres te im predstavlja poteškoću, a posebno ako uzmemo u obzir nedostatak supervizije, što su odgajatelji također naveli kao nedostatak. Ajduković (2007.) ističe važnost supervizije u radu sa djecom i mladima. Odgajatelj u svom radu kao prvi alat koristi sebe samog, stoga je važno da odgajateljima bude pružena podrška i supervizija kako bi mogli bez sagorijevanja i stresa biti svakodnevno prisutni za svoje korisnike te im pružiti najbolju moguću skrb i brigu. Korisnicama s kojima rade oni su ponekad jedina bliska figura s kojom se mogu povezati i razvijati privrženost, što nije nimalo lak zadatak, posebno ako uzmemo u obzir da se radi o djevojkama s problemima u ponašanju. Ova saznanja svakako bi trebala biti smjernica za buduće prakse i uvođenje redovite supervizije za odgajatelje.

Nadalje, unatoč početnim poteškoćama koje prepoznaju i odgajatelji i korisnice, organizirano stanovanje uz sveobuhvatnu podršku pozitivno je iskustvo i jednima i drugima. Ističu bolje tretmanske ishode, bolje uvjete života za korisnice i bolji način rada te pozitivna iskustva života u organiziranom stanovanju. Odgajatelji su istaknuli neke organizacijske poteškoće, poput nedovoljnih ljudskih resursa, nedostatka financijskih sredstava i loše suradnje sa vanjskim suradnicima, a istaknuli su i važnost toga da korisnice koje se smještavaju u organizirano

stanovanje moraju prije svega za isto biti motivirane, što su informacije važne kao daljnje smjernice za rad. Obzirom da je usluga ovog tipa još nova, zasigurno će se sa svakom novom generacijom korisnica pojavljivati novi izazovi, a ovakva istraživanja korisna su kako bi se tim izazovima doskočilo i kako bi se usluga nadalje razvijala.

## 7. LITERATURA

1. Ajduković, M. (2004). Pristupi zbrinjavanju djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi u Europi. *Revija za socijalnu politiku*, 11(3-4), 299-320.
2. Ajduković, M. (2007). Značaj supervizije za kvalitetni rad s djecom, mladima i obiteljima u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 14(2), 339-353. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/14423>
3. Ajduković, M., Kregar Orešković, K. i Laklija, M. (2007). Značaj teorije privrženosti za konceptualizaciju javne skrbi za djecu. *Ljetopis socijalnog rada*, 14(1), 93-118. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/11495>
4. Ajduković, M. i 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. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/64352>
5. Ajduković, M. (2014). Kako izvještavati o kvalitativnim istraživanjima? Smjernice za istraživače, metore i recenzente. *Ljetopis socijalnog rada*, 21(3), 345-366.
6. Američka psihijatrijska udruga (2014). *DSM-V Dijagnostički i statistički priručnik za*
7. *duševne poremećaje*. Jastrebarsko: Naklada Slap.

8. Braun, V. i Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
9. Centar za pružanje usluga u zajednici Zagorje (2023). Godišnji plan i program rada Centra za pružanje usluga u zajednici Zagorje za 2023. godinu. Posjećeno na mrežnoj stranici <https://centarzagorje.hr/dokumenti/> 27.3.2023.
10. Centar za pružanje usluga u zajednici Zagorje (2017). Individualni plan deinstitucionalizacije i transformacije Odgojnog doma Bedekovčina. Posjećeno na mrežnoj stranici <https://centarzagorje.hr/dokumenti/> 27.3.2023.
11. Čičak, I. i Laklija, M. (2018). Udomiteljstvo djece s problemima u ponašanju iz perspektive stručnjaka. *Socijalne teme*, 1(5), 27-54. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/217182>
12. Freake, H., Barley, V., i Kent, G. (2007). Adolescents' views of helping professionals: A review of the literature. *Journal of adolescence*, 30(4), 639-653.
13. Gazilj, I. (2019). Doživljaj institucionalnog tretmana u odgojnim domovima iz perspektive korisnika i stručnjaka. Diplomski rad. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
14. Izzo, C. V., Aumand, B. N., Cash, B. M., McCabe, L. A., Holden, M. J., i Bhattacharjee, M. (2014). Exploration of the youth-adult relationship in residential care. Small glimpses from a large sample of youth. *International Journal of Child & Family Welfare*, 15(1-2), 10-23.
15. Jeđud, I. (2007). Alisa u zemlji čuda - kvalitativna metodologija i metoda utemeljene teorije. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 43(2), 83-101. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/26371>
16. Jeđud, I. (2010). Problemi u ponašanju i emocijama kod djece i mladih u institucionalnom tretmanu u Republici Hrvatskoj. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 46(1), 13-32. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/56838>
17. Jeđud Borić, I. (2012). Rodna osjetljivost prilikom procjene rizika i potreba te programiranja intervencija za djevojke s problemima u ponašanju. *Ljetopis socijalnog rada*, 19(2), 241-274. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/95517>
18. Koller-Trbović, N. i Žižak, A. (2006). Samoiskaz djece i mladih s rizikom u obitelji i/ili ponašanju o doživljaju društvenih intervencija. *Ljetopis socijalnog rada*, 13(2). 231- 270.
19. Koller-Trbović, N., Žižak, A. i Jeđud Borić, I. (2011). Standardi za terminologiju, definiciju, kriterije i način praćenja pojave poremećaja u ponašanju djece i mladih. Zagreb:

- Povjerenstvo za prevenciju poremećaja u ponašanju djece i mladih Vlade Republike Hrvatske. Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti RH.
20. Koller-Trbović, N., Miroslavljević, A., Jeđud Borić, I. (2017). *Procjena potreba djece i mladih s problemima u ponašanju–konceptualne i metodičke odrednice*. Zagreb: UNICEF i MDOMSP
  21. Kovačićek, M. (2017). Zaštitni čimbenici za sprječavanje bjegova iz odgojnih ustanova iz perspektive mladih. Diplomski rad. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
  22. Laklija, M. (2009). Izazovi udomiteljstva djece s emocionalnim poteškoćama i poremećajima u ponašanju u RH. *Kriminologija i socijalna integracija*, 17(2), 71-86.
  23. Mihić, J., i Bašić, J. (2008). Preventivne strategije-eksternalizirani poremećaji u ponašanju i rizična ponašanja djece i mladih. *Ljetopis socijalnog rada*, 15(3), 445-471.
  24. Milas, G. (2005). *Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima*. Jastrebarsko: Naklada slap.
  25. Miloš, L. (2021). Doživljaj specijaliziranog udomiteljstva- perspektiva djece i mladih s problemima u ponašanju, Završni specijalistički, Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:199:941639>
  26. Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku (2018). Operativni plan deinstitucionalizacije i transformacije domova socijalne skrbi i drugih pravnih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj 2014.-2016. (2014). Zagreb: MROSP.
  27. Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku (2018). Plan deinstitucionalizacije, transformacije te prevencije institucionalizacije 2018.-2020. godina (2018). Zagreb: MROSP.
  28. Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi (2010). Plan deinstitucionalizacije i transformacije domova socijalne skrbi i drugih pravnih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj 2011. – 2016. (2018). Zagreb: MZSS.
  29. Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku. (2022). Godišnje statističko izvješće o domovima i korisnicima socijalne skrbi u 2021. Dostupno na mrežnoj stranici Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku: <https://mrosp.gov.hr/>

30. Oreb, T. i Majdak, M. (2013). *Doživljaj institucionalnog tretmana djevojaka s problemima u ponašanju u odgojnoj ustanovi*. Rad pripremljen za konferenciju: Unapređenje kvalitete života djece i mladih, Split.
31. Pavić, Ž. i Šundalić, A. (2021). *Uvod u metodologiju društvenih znanosti*. Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet Osijek.
32. Program iskorak (2023). Posjećeno na mrežnoj stranici <https://skrb.hr/iskorak/> 27.03.2023.
33. Radić, I. (2017). Hrvatski sustav maloljetničkih sankcija: trenutno stanje i prijedlozi za promjenu. *Hrvatski ljetopis za kaznene znanosti i praksu*, 24(1), 83-115.
34. Ratkajec, G. i Jeđud, I. (2009). Razlike u procjeni razina rizika između dvije skupine korisnika institucionalnog tretmana. *Kriminologija i socijalna integracija*, 17(2), 1-14. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/45262>
35. Ratkajec Gašević, G., Lampert, S. i Maurović, I. (2020). Značaj odnosa stručnjaka i korisnika te stručnih postupaka u prevenciji bjegova mladih iz odgojnih ustanova. *Ljetopis socijalnog rada*, 27(3), 415-448.
36. Rich, M. (2012). Zajedničke europske smjernice za prijelaz s institucionalne skrbi na usluge podrške za život u zajednici. Brussels: Europska stručna skupina za prijelaz s institucionalne skrbi na usluge podrške za život u zajednici.
37. Ricijaš, N., Kranželić, V. i Leskovar, L. (2019). Prevalencija i učestalost konzumiranja psihoaktivnih tvari mladih u odgojnim ustanovama – razlike s obzirom na vrstu ustanove i znanje o psihoaktivnim tvarima. *Kriminologija i socijalna integracija*, 27(1), 3-34. <https://doi.org/10.31299/ksi.27.1.1>
38. Ručević, S. (2011). Povezanost privrženosti roditeljima s rizičnim i delinkventnim ponašanjem kod adolescenata. *Društvena istraživanja*, 20(1(111)), 167-187. <https://doi.org/10.5559/di.20.1.09>
39. Ručević, S. i Mihalj, I. (2013). Privrženost u adolescenciji - odnos kvalitete, stilova i dimenzija privrženosti: Usporedba djevojaka i mladića. *Psihologijske teme*, 22(1), 69-91. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/100707>
40. Sladović Franz, B., Kregar Orešković, K. i Vejmelka, L. (2007). Iskustvo života u dječjem domu: kvalitativna analiza izjava mladih. *Ljetopis socijalnog rada*, 14 (3), 553-578. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/18888>
41. Svjetska zdravstvena organizacija (2012). *MKB-10 - Međunarodna klasifikacija bolesti i srodnih zdravstvenih problema*. Zagreb: Hrvatski zavod za javno zdravstvo.

42. Unicef. (1989). Konvencija o pravima djeteta. Preuzeto s: <http://www.unicef.hr/wp>.
43. Vejmelka, L. i Sabolić, T. (2015). Potencijali domova za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi iz perspektive odgajatelja. *Kriminologija i socijalna integracija*, 23(1), 72-98. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/148697>
44. Zakon o socijalnoj skrbi. *Narodne novine*, br. 18/22, 46/22, 119/22.

## 8. POPIS TABLICA

- Tablica 4.1.1. Analiza iskustva odgajatelja s radom u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku (str.
- Tablica 4.1.2. Analiza iskustva korisnica sa životom u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku (str.
- Tablica 4.1.3. Iskustva odgajatelja i korisnica s radom i životom u organiziranom stanovanju sa sveobuhvatnom podrškom. Usporedni prikaz perspektive odgajatelja i korisnica (str.
- Tablica 4.2.1. Analiza odnos sa korisnicama organiziranog stanovanja iz perspektive odgajatelja (str.
- Tablica 4.2.2. Analiza odnos sa odgajateljima u organiziranom stanovanju iz perspektive korisnica (str.
- Tablica 4.2.3. Odnos odgajatelja i korisnica u organiziranom stanovanju. Usporedni prikaz perspektive odgajatelja i korisnica (str.
- Tablica 4.3.1. Analiza razlike u radu na klasičnoj usluzi institucionalnog smještaja i radu u organiziranom stanovanju (str.
- Tablica 4.3.2. Analiza razlike u životu u klasičnom institucionalnom smještaju i u organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku (str.

- Tablica 4.3.3. Razlike u radu i životu u klasičnom institucijskom smještaju i organiziranom stanovanju uz sveobuhvatnu podršku . Usporedni prikaz perspektive odgajatelja i korisnica (str.

## 9. PRILOZI

### *Prilog 1. Pitanja za intervju*

#### SOCIODEMOGRAFSKI PODACI:

1. Dob
2. Spol
3. Stručna sprema/ godina školovanja
4. Dužina staža (koliko od toga u Centru Zagorje?)/boravka u ustanovi- koliko u klasičnoj isntituciji, koliko u OS?

(Sa koliko godina si prvi put smještena u neki dom? Koliko godina si u Centru Zagorje?)

#### PITANJA ZA KORISNICE:

1. Kako ti je bilo kada si počela živjeti u OS Pustodol?
2. Što bi izdvojila kao posebno dobro u OS?
3. Što ti se nije sviđalo u OS?
4. Kako bi opisala svoj boravak u OS?
5. Kakvi su tvoji odnosi sa drugim djevojkama u OS?

6. Kako se slažeš s odgajateljima u OS?
7. Što ti se sviđa kod odgajatelja?
8. Što ti se ne sviđa kod odgajatelja?
9. Što bi promijenila u odnosu s odgajateljima?
10. Kako ti je bilo u domu prije nego što si počela živjeti u OS?
11. U čemu je razlika?
12. Što je bolje u domu, a što u OS?
13. Što je lošije u domu, a što u OS?
14. Kakve su razlike kod odgajatelja u OS i u domu?
15. Kako bi se mogao unaprijediti život djevojaka u OS?

#### PITANJA ZA ODGAJATELJE?

1. Kako vam je bilo početi raditi u OS nakon rada na klasičnom institucionalnom smještaju korisnica? Kako bi opisali to iskustvo?
2. Što biste izvojili kao posebno dobro u radu OS, a što kao nedostatke?
3. Kakvi su odnosi među kolegama u vašoj jedinici OS?
4. Kakvi su odnosi odgajatelja i djevojaka od kad radite u OS?
5. Kako biste opisali odnos s djevojkama u OS u odnosu na odnos djevojka – odgajatelj na smještaju?
6. Koje su po vašem iskustvu rada najupečatljivije razlike u radu na smještaju i radu u OS? Kakve su po vašem iskustvu razlike u funkcioniranju grupe OS i klasični smještaj?
7. Što smatrate bitnim u odnosu odgajatelj i korisnica u OS?
8. Što smatrate bitnim za dobro funkcioniranje grupe u OS?
9. Možete li nabrojati vidljive razlike u ponašanju / funkcioniranju djevojaka u OS i djevojaka na smještaju?
10. Navedite pozitivne karakteristike kod djevojaka s kojima radite?
11. Koje su po vama najveće poteškoće u radu, a odnose se na same korisnice?



12. Koje su po vama najveće poteškoće u radu, a odnose se na organizaciju rada OS?

## *Prilog 2*

### PRISTANAK DJETETA NA SUDJELOVANJE U ISTRAŽIVANJU

Ovim putem zamolila bih te da sudjeluješ u istraživanju kojeg provodim za potrebe izrade specijalističkog rada. Tema rada je “Iskustva organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku i procesa deinstitutionalizacije - perspektiva djece i mladih s problemima u ponašanju i njihovih odgajatelja”. Cilj istraživanja je dobiti uvid u iskustva djevojaka korisnica organiziranog stanovanja sa sveobuhvatnom podrškom i iskustva njihovih odgajatelja. Nadam se I očekujem da će ovo istraživanje doprinjeti poboljšanju organizacije organiziranog stanovanja općenito I boljitku djece I mladih u takvom obliku skrbi. Moje ime je Anamarija Skušić Kolar, a po struci sam mag. socijalnog rada te radim kao odgajateljica u kući organiziranog stanovanja.

S tobom osobno neću razgovor voditi ja, već studentice koje ne poznaješ, ali sve navedeno vrijedit će i za njih- anonimnost, povjerljivost, mogućnost odustajanja ako to poželiš u nekom trenutku.

Razgovarat ćete o tome kakva su tvoja dosadašnja iskustva sa boravnom u domu kao klasičnoj instituciji I iskustvu boravka u kući OS te kakva su tvoja iskustva odnosa sa odgajateljima u kući OS. Razgovor će trajati približno 45 minuta. Veoma je važno da dobijemo baš tvoja iskustva jer

odgajatelji i druge odrasle osobe ne mogu govoriti u tvoje ime, tvoja iskustva su vrijedna i veoma korisna.

Svaka informacija u razgovoru koja se može povezati s tobom biti će strogo povjerljiva. Svakom razgovoru pripisat će se broj, šifra, I tvoje ime neće biti nigdje navedeno I nitko osim intervjuera neće znati niti moći razgovor povezati s tobom. Informacije koje navedeš, a da se odnose na kršenje tvojih prava, morat će se prijaviti po službenoj dužnosti u svrhu zaštite tebe.

Molim te za dopuštenje da se mobitelom (diktafonom) snima razgovor. Tvoje je pravo odbiti snimanje ako ti to nije ugodno. Snimka je potrebna samo zato kako bi kasnije mogla kvalitetnije I još bolje čuti ono o čemu ste razgovarali I kako bih te informacije mogla uvrstiti u istraživanje. Snimka razgovora bit će označena samo šifrom, pristup snimci imat ću samo ja I briše se po završetku istraživanja.

Ako odlučiš sudjelovati u istraživanju, možeš slobodno, tijekom intervjua bez ikakvih posljedica odustati od sudjelovanja u bilo kojem trenutku. Također, možeš slobodno odabrati ne odgovoriti na bilo koje pitanje, ako ne želiš, bez objašnjenja. Ako nakon intervjua budeš imala potrebu s nekim dodatno razgovarati, slobodno se javi svom odgajatelju ili bilo kojem drugom stručnom djelatniku.

Svojim potpisom potvrđuješ da si razumio ranije navedene informacije i da si suglasan sudjelovati u ovom istraživanju, a intervjuer svojim potpisom garantira privatnost i povjerljivost razgovora.

Ovaj formular se potpisuje u dva primjerka: jedan za tebe i jedan za mene kao intervjuera/mene kao autora rada.

---

(potpis djeteta) (datum)

---

(potpis intervjuera) (datum)

### *Prilog 3*

#### *Molba za sudjelovanje- ustanova*

Poštovani,

ovim putem željela bih Vas zamoliti za dopuštenje za provođenje istraživanja u Vašoj ustanovi.

Tema rada je “Iskustva organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku i procesa deinstitutionalizacije - perspektiva djece i mladih s problemima u ponašanju i njihovih odgajatelja”. Cilj istraživanja je dobiti uvid u iskustva djevojaka korisnica organiziranog stanovanja sa sveobuhvatnom podrškom i iskustva njihovih odgajatelja. Nadam se I očekujem da će ovo istraživanje doprinjeti poboljšanju organizacije organiziranog stanovanja općenito I boljitku djece I mladih u takvom obliku skrbi. Konkretni doprinos ovog istraživanja vidim u smjernicama za rad odgajatelja na temelju prikupljenih iskustava, smjernice za organizaciju rada i smještaja odnosno organiziranog stanovanja te dobivanje uvida u stvarnu situaciju „na terenu“ nakon provođenja planova deinstitutionalizacije te također i smjernice za daljnje postupke i politike. Ovi podaci moći će poslužiti i razvijanju daljnjih politika, ali i poslužiti kao konkretne smjernice stručnjacima u direktnom radu.

Istraživanje bi se provodilo putem intervjua sa korisnicama organiziranog stanovanja i sa odgajateljima koji rade ili su radili u organiziranom stanovanju (uvjet je i za jedne i za druge da imaju iskustvo boravka/rada na klasičnom institucijskom smještaju).

Unaprijed hvala!

Anamarija Skušić Kolar, mag.soc. rada

#### *Prilog 4*

#### *Tematska analiza- tablica kategorija i kodova*

Tablica 1. ODGAJATELJI

| TEMA   | KATEGORIJA  | KODOVI  |
|--|---|---|
| TEMA 1. ISKUSTVA ODGAJATELJA S RADOM U ORGANIZIRANOM STANOVANJU SA SVEOBUHVAATNOM PODRŠKOM | Početne poteškoće u uvođenju organiziranog stanovanja | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfuzni početak</li> <li>• Vrijeme prilagodbe</li> <li>• Izostanak smjernica</li> <li>• Prilagodba na timski rad</li> </ul>   |
|  | Bolji način rada                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomija i samostalnost u radu</li> <li>• Dobri odnosi kolega</li> <li>• Timski rad</li> <li>• Dobri odnosi s korisnicama</li> <li>• Manji broj djece</li> <li>• Kontinuitet rada</li> </ul> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | Pozitivna iskustva uvođenja organiziranog stanovanja     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lijepa i ugodna atmosfera</li> <li>• Promjena na bolje</li> <li>• Entuzijazam</li> <li>• Olakšavajuće iskustvo</li> <li>• Više slobode</li> </ul>   |
|  | Poteškoće u organizaciji rada OS                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nedovoljni ljudski resursi</li> <li>• Nedostatak supervizije</li> <li>• Nedostatak financijskih sredstava</li> <li>• Udaljenost od uprave ustanove</li> <li>• Potreba za smjenskim i prekovremenim radom</li> <li>• Neplaćeni prekovremeni sati/sati pripravnosti</li> <li>• Loša suradnja sa vanjskim suradnici</li> <li>• Odgajatelji u ulozi vozača korisnica</li> </ul> |
|  | Poteškoće vezane uz korisnice                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nedobrovoljni korisnici</li> <li>• Manje autoriteta i granica</li> <li>• Konstantna uključenost odgajatelja (0-24)</li> <li>• poteškoće suradnje sa roditeljima korisnica</li> </ul>  |
|  | Bolji uvjeti života korisnica u organiziranom stanovanju | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Odgajatelj kao podrška</li> <li>• Život u kući/stanu</li> <li>• Prisniji odnos s odgajateljima</li> <li>• Obiteljska atmosfera i osjećaj pripadnosti</li> </ul>   |
|  | Bolji tretmanski ishodi                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Učenje životnih vještina</li> <li>• Priprema za život</li> </ul>  |
| TEMA 2.<br>ODNOS SA<br>KORISNICAMA<br>ORGANIZIRANOG<br>STANOVANJA IZ<br>PERSPEKTIVE<br>ODGAJATELJA | Prisniji odnosi  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pružanje osjećaja topline i prihvaćanja od strane odgajatelja</li> <li>• Razvijanje privrženosti s odgajateljem</li> <li>• Fizički kontakt</li> <li>• Emocije</li> <li>• Cjelokupna briga</li> <li>• Iniciranje razgovora od strane korisnice</li> <li>• Osjećaj sigurnosti</li> <li>• Njegovanje odnosa</li> </ul>   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | Bolja komunikacija odgajatelja i korisnica          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Razgovor</li> <li>• Nenasilna komunikacija i rješavanje sukoba</li> </ul>   |
|  | Povjerenje i razumijevanje                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tolerancija</li> <li>• Iskrenost</li> <li>• Poštovanje</li> <li>• Razumijevanje</li> <li>• Interes za korisnika</li> </ul>  |
|  | Nedostaci i poteškoće vezane za odnos s korisnicama | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nepostojanje granice u odnosu</li> </ul>  |
| TEMA 3.<br>RAZLIKE U RADU NA KLASIČNOJ USLUZI<br>INSTITUCIONALNOG SMJEŠTAJA I RADU U ORGANIZIRANOM STANOVANJU UZ SVEOBUHVAATNU PODRŠKU | Bolji način i organizacija rada                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manji broj korisnica</li> <li>• Više vremena za korisnice</li> <li>• Bolja i pravovremena komunikacija kolega</li> <li>• Manji broj odgajatelja u grupi</li> <li>• Pregledniji prostor rada</li> <li>• Više slobode za korisnice</li> <li>• Više mogućnosti</li> <li>• Sustavni rad s korisnicama</li> </ul>  |
|  | Veći značaj odgajatelja za korisnice                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uključenost odgajatelja</li> <li>• Cjelokupna briga za korisnika</li> <li>• Ulaganje u odnos sa korisnikom</li> <li>• Brisanje distance između korisnika i odgajatelja</li> <li>• Autoritet</li> <li>• Prihvatanje savjeta i uputa odgajatelja</li> <li>• Manji otpor vođenju</li> <li>• Prisniji odnos</li> <li>• Više razgovora</li> <li>• Prijateljski stav</li> <li>• Povjerenje</li> <li>• Prijateljski odnos</li> <li>• Bliskost</li> <li>• Fizički kontakt</li> <li>• Želja za provođenjem vremena s odgajateljem</li> <li>• Oslovljavanje odgajatelja imenom</li> </ul> |
|  | Korisnice manje rizičnog ponašanja                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lakši oblici poremećaja kod korisnica</li> <li>• Dobrovoljnost korisnica</li> <li>• Suradnja</li> </ul>   |

|  |                                  |   |
|--|----------------------------------|---|
|  |                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zadovoljstvo korisnica</li> <li>• Interes za sudjelovanje</li> </ul>   |
|  | Prihvatljiva ponašanja korisnica | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manje kršenja kućnog reda</li> <li>• Manje korištenja sredstava ovisnosti</li> <li>• Smanjena promiskuitetna ponašanja</li> <li>• Pohađanje nastave/škola</li> <li>• Uključenost u aktivnosti</li> <li>• Manje nedozvoljenih izbivanja</li> <li>• Preuzimanje odgovornosti za ponašanje</li> <li>• Briga o kući i okućnici/domaćinsko ponašanje</li> <li>• Razvijanje radnih navika</li> <li>• Samostalnost korisnica</li> <li>• Smanjena agresivnost</li> <li>• Smanjeno nasilje prema odgajateljima</li> <li>• Manje fizičkih sukoba među korisnicama</li> </ul> |
|  | Bolje funkcioniranje grupe       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bolja prihvaćenost u lokalnoj zajednici</li> <li>• Higijena prostora/osobna higijena</li> <li>• Bolja grupna kohezija korisnica</li> </ul>   |

Tablica 2. KORISNICE

| TEMA   | KATEGORIJA                                     | KODOVI  |
|--|--|---|
| TEMA 1.<br>ISKUSTVA<br>KORISNICA SA<br>ŽIVOTOM U<br>ORGANIZIRANOM<br>STANOVANJU SA<br>SVEOBUHVAATNOM<br>PODRŠKOM | Poteškoće u<br>početku/poteškoće<br>prilagodbe | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nova okolina i ljudi</li> <li>• Strah</li> </ul> |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | Pozitivna iskustva života u organiziranom stanovanju  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obiteljska kuća</li> <li>• Bolje funkcioniranje grupe</li> <li>• Poštivanje kućnog reda i struktura</li> <li>• Dobra hrana</li> <li>• Kućni ljubimci</li> <li>• Učenje</li> <li>• Sudjelovanje korisnica u odlučivanju</li> <li>• Dobar način rada odgajatelja</li> <li>• Poticanje komunikacije od strane odgajatelja</li> <li>• Dogovor s odgajateljima</li> <li>• Važnost odnosa s odgajateljima</li> </ul>             |
|   | Napetosti i razlike među korisnicama                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Osobne razlike korisnica</li> <li>• Konflikti</li> </ul>   |
| TEMA 2.<br>ODNOS S<br>ODGAJATELJIMA U<br>ORGANIZIRANOM<br>STANOVANJU IZ<br>PERSPEKTIVE<br>KORISNICA | Prisniji odnosi odgajatelja i korisnica               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ljubav</li> <li>• Briga</li> <li>• Razumijevanje</li> <li>• Odnos s odgajateljem poput obiteljskih odnosa</li> <li>• Održavanje odnosa i nakon izlaska</li> <li>• Imenovanje odgajatelja imenom</li> <li>• Pomoć i podrška odgajatelja</li> <li>• Razgovor</li> <li>• Rješavanje sukoba</li> <li>• Provođenje vremena s odgajateljima</li> <li>• Prisutnost odgajatelja</li> <li>• Uključenost svih odgajatelja</li> </ul> |
|   | Nedostaci i poteškoće vezane za odnos s odgajateljima | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pretjerana briga</li> <li>• Previše pravila</li> <li>• Nedostatak komunikacije među odgajateljima</li> <li>• Nepravovremeno davanje informacija korisnicama</li> </ul>   |
| TEMA 3.<br>RAZLIKE U ŽIVOTU<br>U KLASIČNOM<br>INSTITUCIONALNOM<br>SMJEŠTAJU I U<br>ORGANIZIRANOM    | Bolji način i organizacija rada                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jasnija struktura i pravila u os</li> <li>• Manji broj korisnika u grupi</li> <li>• Veći broj odgajatelja po korisniku u grupi</li> <li>• Mogućnost dogovora</li> </ul>  |



|                                     |   |  |
|-------------------------------------|---|--|
| STANOVANJU UZ SVEOBUHVAATNU PODRŠKU |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pozitivno iskustvo os</li> </ul>  |
|                                     | Piprema za samostalan život   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Priprema za vanjski svijet</li> <li>• Sloboda odluka</li> </ul>   |
|                                     | Negativne strane organiziranog stanovanja   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manje izlaza</li> <li>• Više obveza</li> </ul>  |
|                                     | Loša iskustva u institucionalnom smještaju  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maltretiranje</li> <li>• Malo mogućnosti</li> <li>• Stigma</li> <li>• Nedostatak podrške i razgovora</li> <li>• Loša komunikacija</li> <li>• Usmjerenost isključivo na obrazovanje</li> <li>• Manje discipline</li> </ul> |
|                                     | Bolji odnos odgajatelja i korisnica u organiziranom stanovanju u usporedbi sa institucionalnim smještajem | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dogovor</li> <li>• Izostanak poticaja od strane odgajatelja</li> <li>• Dobra suradnja sa svim odgajateljima</li> <li>• Prisniji odnos s odgajateljima</li> <li>• Komunikacija s odgajateljima</li> </ul>                  |