

Iskustva i očekivanja slijepih osoba, članova njihovih obitelji i socijalnih radnika u procesu pomažućeg odnosa

Hudek-Tomek, Jadranka

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://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:266469>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-12**



Repository / Repozitorij:

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



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
PRAVNI FAKULTET
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

Jadranka Hudek-Tomek

**ISKUSTVA I OČEKIVANJA SLIJEPIH OSOBA, ČLANOVA NJIHOVIH
OBITELJI I SOCIJALNIH RADNIKA U PROCESU POMAŽUĆEG ODNOSA**

SPECIJALISTIČKI RAD

Zagreb, 2024.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
PRAVNI FAKULTET
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA
Poslijediplomski specijalistički studij
Psihosocijalni pristup u socijalnom radu

**ISKUSTVA I OČEKIVANJA SLIJEPIH OSOBA, ČLANOVA NJIHOVIH
OBITELJI I SOCIJALNIH RADNIKA U PROCESU POMAŽUĆEG ODNOSA**

Mentorica:

Prof. dr. sc. Kristina Urbanc

Kandidatkinja:

Jadranka Hudek – Tomek, dipl. soc. radnica

Zagreb, 2024.

UNIVERSITY OF ZAGREB
FACULTY OF LAW
SOCIAL WORK STUDY CENTRE
Postgraduate specialist study of
Psychosocial approach in social work

Jadranka Hudek-Tomek

**Experiences and expectations of blind people, their family
members and social workers in the process of helping
relationships**

Specialist thesis

Supervisor:
Prof.dr.sci.Kristina Urbanc

Zagreb, 2024.

Izjava o autorstvu rada

Ovime potvrđujem da sam osobno napisala rad:

Iskustva i očekivanja slijepih osoba, članova njihovih obitelji i socijalnih radnika u procesu pomažućeg odnosa i da sam njegova autorica.

Svi dijelovi rada, nalazi ili ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima jasno su u radu označeni kao takvi te adekvatno navedeni u popisu literature.

Ime i prezime: Jadranka Hudek-Tomek _____

Mjesto, datum: Zagreb, _____

Sažetak

Rad sa osobama s invaliditetom odgovoran je i stresan posao. Socijalni rad u cjelini je definiran kao struka koja se bavi socijalnim problemima i izazovima, no rad sa slijepim osobama kao osobama s invaliditetom traži specijaliziran rad. Kako stručni radnici u svom radu koriste stručne alate, ali alate koji su opći prema svim vrstama invaliditeta i vrlo slični, ipak specifičnosti sljepoće iziskuju drugačiji pristup, individualiziran, osebujan i sa dodatnim vještinama. Izazov je to za svakog socijalnog radnika.

Cilj je ovog istraživanja bio analizirati iskustva i očekivanja od pomažućeg odnosa socijalnih radnika i korisnika, slijepih osoba i članova njihovih obitelji. Istraživanje je provedeno kroz intervjue na uzorku od petnaest osoba od kojih su pet bili korisnici usluga socijalne skrbi – slijepe osobe, pet članova njihovih obitelji te pet socijalnih radnica iz različitih područnih ureda Zavoda za socijalni rad.

Praktična svrha rada je da doprinese boljem razumijevanju specifičnostima pomažućeg odnosa između slijepih osoba i njihovih socijalnih radnika. Rezultati su pokazali potrebu za unapređenjem sustava socijalne skrbi kada je riječ o pružanju usluga slijepim osobama te podrška stručnjacima u radu s ovim korisnicima kako bi se prevenirala njihova socijalna isključenost. Vidljivo je da je nadalje potrebno raditi na promicanju kvalitete života ove skupine korisnika koja ima velika očekivanja od uloge socijalnog radnika, a istovremeno raditi na njihovoj vlastitoj odgovornosti u suradnom odnosu.

Ključne riječi: slijepe osobe, članovi obitelji, socijalne radnice, iskustva, očekivanja

Summary

Working with people with disabilities is a responsible and stressful job. Social work as a whole is defined as a profession that deals with social problems and challenges, but work with blind people as people with disabilities requires specialized work. As professional workers use professional tools in their work, but tools that are general for all types of disabilities and very similar, the specifics of blindness require a different approach, individualized, distinctive and with additional skills. It is a challenge for every social worker.

The aim of this research was to analyze the experiences and expectations of the helping relationship between social workers and users, blind people and their family members. The research was conducted through interviews with a sample of fifteen people, by deliberate selection. Five blind people and five family members were involved. Equally involved were social workers, a total of five from different offices of the Institute for Social Work.

This paper was created for the purpose of a better understanding of helping relationship between social workers and users – blind persons. The results showed the need to improve the social care system when it comes to providing services to blind people and support experts in working with these users in order to prevent their social exclusion. Also, it is necessary to work on promoting the quality of life of this group of users who have high expectations of the role of a social worker, and at the same time work on their own responsibility in a collaborative relationship.

Key words: blind people, family members, social workers, experiences, expectations

Sadržaj

1. UVOD.....
2. METODOLOGIJA.....
3. REZULTATI I RASPRAVA.....
4. ISKUSTVA KORISNIKA.....
5. ISKUSTVA ČLANOVA OBITELJI.....
6. ISKUSTVA SOCIJALNIH RADNIKA.....
7. ZAKLJUČAK.....
8. LITERATURA.....
9. PRILOZI.....

UVOD

Socijalni rad je profesija koja se bavi pojedincem ali i skupinama, prevencijom njihovih životnih poteškoća ali i pomaganjem u teškoćama s kojima se susreću, njihovim razvojem, ljudskim pravima, čime kao profesija pridonosi razvoju ljudskih potencijala i povećanju blagostanja u zajednici (IFSW, 2004.). Prema određenju Generalna skupština IFSW-a i Generalna skupština IASSW-a u srpnju 2014 (www.ifsw.org) donose da je socijalni rad profesionalna struka i akademska disciplina koja promiče društvene promjene i razvoj, socijalnu koheziju, osnaživanje i oslobođenje ljudi. Načela socijalne pravde, ljudskih prava, kolektivne odgovornosti i poštovanja za različitost su središnje za socijalni rad. Takva određenja podupiru teorije socijalnog rada, društvenih znanosti, humanističkih znanosti i autohtonog znanja socijalnog rada, angažira ljude i strukture za rješavanje životnih izazova i poboljšanje dobrobiti.

Osnovni je zadatak socijalnog rada pa time i profesionalaca koji rade i djeluju unutar struke, korisnicima koji očekuju podršku društva, uslugu učiniti dostupnom. Istaknuto polje socijalnog rada je rad sa osobama s invaliditetom, a uloga je socijalnog radnika i društvena zadaća, osnaživanje osobe i članova njihovih obitelji.

U Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom ("NN" 6/2007., 5/2008.) navodi se da osobe s invaliditetom uključuje one koji imaju dugotrajna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja, koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprečavati njihovo puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima. Pojedine skupine korisnika, od izvora informacije do same realizacije, ostvarivanje prava zbog prostorne udaljenosti, nedostupnosti i nepristupačnosti zbog arhitektonskih barijera, teško ostvaruju. Česte promjene u zakonu postaju izvor nesnalaženja i frustracije prilikom ostvarivanja prava osoba s invaliditetom pa ponekad u prikupljanju dokumentacije za ostvarivanje nekog prava, korisnik doživljava ulogu socijalnog radnika kao prepreku, bilo da je riječ o socijalnom radniku zaposlenom u sustavu socijalne skrbi ili civilnom sektoru. Istraživanje (Leutar i sur., 2008.) pokazuje da izvore socijalne podrške članovi obitelji osoba s invaliditetom prvo traže unutar svoje obitelji, bliže ili dalje, zatim od svojih kolega iz radnog okruženja, Crkve i nevladinih organizacija, a tek zadnji izvor podrške su stručnjaci iz Centara za socijalnu skrb i škola. Čak oko 50% ispitanika od ukupnog broja iskazalo je nezadovoljstvo doživljaja razumijevanja od strane stručnjaka centara za socijalnu skrb, a 37 % samim uslugama centara (Leutar i sur., 2008.). Britanske studije također ukazuju da roditelji, članovi obitelji osoba s

invaliditetom ne dobivaju dovoljnu podršku od sustava te da komunikacija nije nikada dovoljna između korisnika i socijalnih radnika (Resch i sur., 2010., prema Dobrotić, Pećnik, Braun, 2015.). U fokusu ovog istraživanja bit će slijepe osobe i članovi njihovih obitelji obzirom na njihova iskustva u kontekstu pomažućeg odnosa sa socijalnim radnicima.

Slijepe osobe, ranjiva su skupina, no ranjivi su i slabo vidljivi u društvu i članovi njihovih obitelji. Prema međunarodnoj klasifikaciji oštećenja, Svjetska zdravstvena organizacija definira sljepoću kao popuni gubitak vida ili pak ostatak vida do 0,05 % na boljem oku, dakle ne samo amauroza, potpuni gubitak vida nego i mali ostatak vida, što navodi da je osoba praktično slijepa. Definicija je prihvaćena u RH i implementirana u zakonske propise naše zemlje (Fajdetić, 2015.).

Oštećenje vida, sljepoća, nije bolest, ona je stanje. Zakon o socijalnoj skrbi ističe da su korisnici socijalne skrbi među ostalima “odrasle osobe s invaliditetom koje nisu u mogućnosti udovoljiti osnovnim životnim potrebama” te da je u radu s korisnicima načelo informiranosti o pravima i uslugama važan temelj rada (“NN”157/2013., 152/2014., 99/2015., 52/2016., 16/2017., 130/2017.). Takav rad iziskuje različitost kompetencija i širinu znanja. U radu sa osobama s invaliditetom socijalni radnici trebaju se držati načela normalizacije koja podrazumijeva da osobu s invaliditetom tj. slijepu osobu treba razumjeti kao osobu koja ima dodatne potrebe uz one koje ima svaki pojedinac, pa u pristupu slijepoj osobi težište treba staviti na ono što je preostalo kao resurs i iz toga graditi i razvijati ih, no imati na umu i njihove deficite (Leutar i sur., 2008.). Težište rada i uspjeh socijalnog radnika nije u tome da izravna deficite.

Koncept suradnog odnosa i osnažujući pristup u socijalnom radu

Socijalnom radniku kao pomagaču kod prvog kontakta sa slijepom osobom kod realizacije prava, važno je uspostaviti i održati odnos povjerenja i suradnje. Prema Čačinović Vogrinčić i sur. (2007.) suradni odnos omogućava i olakšava proces pomaganja jer čuva razgovor na način da se pomoć istražuje i sustvara. Suradni odnos je neophodan, kako bi oboje, socijalni radnik i korisnik razvili odnos koji pomoć definira kao sustvaranje rješenja (Čačinović Vogrinčić i sur., 2007.). Stručnjaku u radu sa korisnicima potrebna su znanja iz različitih područja koja mu omogućavaju da provode praksu socijalnog rada utemeljenu na rezultatima istraživanja, a ne na uvjerenjima (Urbanc, 2006.). Prema

Urbanc (2007.) sposobnost suosjećanja i identifikacije predstavlja neke od važnih pretpostavki za stvaranje odnosa povjerenja i suradnje. Stoga će jedno od teorijskih polazišta na kojem će se temeljiti ovaj rad biti koncept suradnog odnosa.

Slijedeći teorijski resurs na kojem će biti temeljen ovaj rad je teorija osnaživanja. U okviru teorije osnaživanja koncept osnaživanja može se razumjeti kao proces i kao rezultat koji donosi promjenu (Kletečki Radović, 2008.). Osnaživanje se definira (Perkins i Zimmerman, 1995., prema Kletečki Radović, 2008.) kao mehanizam kroz koji osobe dobivaju veću kontrolu nad svojim životom, razumiju okruženje i sudjeluju u životu svoje zajednice. Iako je dalekosežan cilj i rezultat osnaživanja mijenjanje društva, sam proces osnaživanja započinje i uključuje osobni rast i razvoj te uključuje socijalne vještine koje poboljšavaju životne mogućnosti i osobnu kontrolu vlastitog života, a proces podrazumijeva vlastitu inicijativu (Kletečki Radović, 2008.). Proces osnaživanja slijepa osobe podrazumijeva želju za promjenom, usvajanjem novih vještina i znanja, poduzimanjem određenih koraka te integraciju vještina, novih znanja i resursa u vlastiti život. To je proces koji se neprestano mijenja, a traje cijeli život. Polazište teorije osnaživanja je da svaka osoba ima potencijal za pozitivne promjene, a ne prihvaća koncept nemoćnosti. Utjecaj korištenja teorije osnaživanja u praktičnom socijalnom radu je što korisnika stavlja u položaj aktivnog sudionika koji može utjecati i na širu zajednicu (Kletečki Radović, 2008.).

Cilj osnaživanja je poduzimanje konkretnih akcija za boljitak korisnika a posebno je važno da su korisnici aktivno uključeni u proces pozitivnih promjena (Urbanc, 2006.). Jedan od razloga nedovoljne uključenosti slijepih osoba u život zajednice jesu predrasude prema osobama s invaliditetom. U istraživanju Leutar i sur. (2011.) provedenom na 689 punoljetnih osoba iz gotovo svih dijelova Hrvatske, vidljivo je da najveći broj sudionika, njih 56,6% smatra da u Hrvatskoj postoje predrasude prema osobama s invaliditetom, a 13,7% smatra da ne postoje. Iz zaključnog razmatranja i preporuka ovog istraživanja izdvaja se da su, predrasude i stigmatizacija prisutne u društvu i trebalo bi kontinuirano raditi na senzibilizaciji građana i većem uključivanju osoba s invaliditetom u društvo uz prilagodbu okoline (Leutar, Buljevac, Milić Babić, 2011.).

Podrška često ovisi o iskusnom stručnjaku koji poznaje osobu s invaliditetom ili o članu obitelji koji uporno zahtijeva podršku iz ustanove i zajednice. Prema Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom (2006.) osobe s invaliditetom i članovi njihovih obitelji trebaju primiti potrebnu zaštitu i pomoć kako bi im se omogućilo puno i ravnopravno

uživanje prava. Važnost obitelji je neupitna, no prema Leutar i sur. (2008.) ona dobiva još veći značaj kada je riječ o obiteljima s članom koji je osoba s invaliditetom. Zbog pritiska svakodnevnice uz povećanje skrbi za svog slijepog člana, obitelji postaju preopterećene pa je i razlog više da društvo podiže razinu i kvalitetu brige za takve obitelji. Svaka obitelj je osobita te u radu s njom treba poštivati njenu jedinstvenost, te u skladu s time kreirati individualizirani pristup uslugama. Obitelji je potrebno osnažiti prije nego dođe do iscrpljivanja njihovih resursa, kako bi mogli aktivno sudjelovati u iskazivanju potreba za uslugama koje će olakšati njihovu svakodnevnicu (Leutar i sur., 2015.).

Socijalni radnici u radu sa slijepima, posebno onima koji žive u samačkim domaćinstvima i u izoliranijim obiteljima trebaju se zalagati za osvješćivanje zajednice o problemima slijepih osoba. Od struke se očekuje da na slijepe korisnike gleda kao na osobe s potencijalom, mogućnostima, posebnostima te da ih aktivno potiče u zastupanju njihovih potreba. Pri izradi individualnih planova za ovu skupinu korisnika, važno je uključiti i njihove obitelji te vidjeti resurse zajednice te mogućnosti uključivanja u rad pojedinih grupa koje unutar zajednice postoje (Leutar, 2015.).

Tema ovog rada su iskustva i očekivanja od pomažućeg odnosa iz perspektive korisnika i njihovih obitelji te iskustva socijalnih radnika u radu sa slijepim osobama. Suština odnosa socijalni radnik - korisnik je dijalog, povjerenje, suradnja, neformalnost, iskrenost, otvorena komunikacija, dijeljenje moći i jednakost. U skladu s postmodernom pomažućom paradigmom, socijalni radnik nije isključivo ekspert koji ima znanje i moć u odnosu, već suradnik u potrazi za rješenjima koja sustvara zajedno s korisnikom i njegovom obitelji (Robbins, Chatterjee Canda, 1998., prema Kletečki Radović, 2008.). Zadatak socijalnih radnika je da uspostavi i čuva siguran prostor za rad u kojem svatko može doći do riječi kako bi se bolje razumjelo problem i donijela odluka. Uloga korisnika opisana je kao odgovornost za osobni udio pri stvaranju rješenja“ (Čaćinović Vogrinčić, 2007.). Bolja uključenost slijepih osoba u život zajednice, veći osjećaj osobne sigurnosti i aktivnije sudjelovanje u procesu stvaranja rješenja i ostvarivanju prava na odgovarajuće usluge je krajnji smisao procesa osnaživanja, što je ujedno i praktična svrha ovog rada (Urbanc i sur. 2009.).

CILJ ISTRAŽIVANJA

Cilj ovog istraživanja je analizirati iskustva i očekivanja od pomažućeg odnosa socijalnih radnika i korisnika - slijepih osoba te članova njihovih obitelji. Sukladno navedenom cilju postavljena su slijedeća istraživačka pitanja;

1. Istražiti i analizirati kakva su iskustva korisnika – slijepih osoba te članova njihovih obitelji sa socijalnim radnicima u kontekstu pomažućeg odnosa
2. Istražiti i analizirati kakva su očekivanja korisnika – slijepih osoba te članova njihovih obitelji od socijalnih radnika u kontekstu pomažućeg odnosa.
3. Istražiti i analizirati kakva su iskustva socijalnih radnika sa slijepim korisnicima i članovima njihovih obitelji u kontekstu pomažućeg odnosa.

Tablica 1 - Sudionici istraživanja – socijalne/i radnice/i

Županija	Grad	Ustanova	Stručni suradnici
Zagreb N= 3	Zagreb N= 3	Hrvatski zavod za socijalni rad-Područni ured Medveščak	Socijalna radnica
		Hrvatski zavod za socijalni rad- Područni ured Sesvete	Socijalna radnica
		Hrvatski zavod za socijalni rad- Područni ured Centar	Socijalna radnica
Zagrebačka županija N=1	Velika Gorica N= 1	Hrvatski zavod za socijalni rad- Područni ured Velika Gorica	Socijalna radnica

Zagrebačka županija N=1	Samobor N= 1	Hrvatski zavod za socijalni rad- Područni ured Samobor	Socijalna radnica
Ukupno = 5			

Tablica 2 - Sudionici istraživanja – slijepe osobe

Županija	Grad	Skupina
Zagreb N= 3	Zagreb	Slijepa osoba
	Zagreb	Slijepa osoba
	Zagreb	Slijepa osoba
Zagrebačka županija N=2	Zagrebačka županija	Slijepe osobe
Ukupno = 5		

Tablica 2 - Sudionici istraživanja – članovi obitelji slijepih osoba

Županija	Grad	Skupina
Zagreb N= 3	Zagreb	Član obitelji slijepih osoba
	Zagreb	Član obitelji slijepih osoba
	Zagreb	Član obitelji slijepih osoba
Zagrebačka županija N=1	Velika Gorica	Član obitelji slijepih osoba

Zagrebačka županija N=1	Samobor	Član obitelji slijepe osobe
Ukupno = 5		

METODA ISTRAŽIVANJA

Kvalitativno istraživanje

Kako je cilj istraživanja bio analizirati specifičnosti iskustva i očekivanja od pomažućeg odnosa između socijalnih radnika, slijepih osoba i članova njihovih obitelji odabran je kvalitativan pristup. Kvalitativno istraživanje u središte stavlja osobno iskustvo i njegov dublji opis u prirodnom okružju. Podaci su bili prikupljeni metodom intervjua. Milas (2005.) opisuje intervju kao „razgovor sa svrhom“. Za potrebe ovog istraživanja koristio se polustrukturirani intervju zbog fleksibilnosti pri skupljanju podataka i dubljeg uvida u iskustvo sudionika. Svrha intervjua bio je kroz pažljivo postavljanje otvorenih pitanja i slušanje odgovora, saznati kakva su iskustva i viđenja sudionika u socijalnom radu u kontekstu pomažućeg odnosa. Razgovor se snimao audio tehnikom radi lakšeg prijepisa i dostupnosti. Tijekom intervjua istraživačica je vodila bilješke.

Opis i način formiranja uzorka te način provođenja postupka

Uzorak sudionika formirao se namjernim odabirom između slijepih korisnika, pet članova Udruge slijepih Zagreb te pet članova njihovih obitelji temeljem iskustva u proteklom razdoblju od jedne godine koje su imali prilikom traženja podrške i pomoći od pet socijalnih radnika/ca iz različitih Centara za socijalni rad na području grada Zagreba i Zagrebačke županije. Za istraživanje je bilo predviđeno ukupno petnaest sudionika. Odabrani sudionici koji su dali pristanak za uključenost bili su dalje kontaktirani oko termina realizacije intervjua. Intervjui sa korisnicima i članovima njihovih obitelji su se provodili u prostorijama Udruge slijepih Zagreb ili privatnim prostorima, ovisno o želji sudionika.

Istraživanje se provodilo metodom intervjua i sa socijalnim radnicima zaposlenima u Centrima za socijalni rad na području Zagreba i Zagrebačke županije, sadašnjim područnim uredima Zavoda za socijalni rad. Sudionici istraživanja iz Centara koji su dali

svoj pristanak za intervjuiranje bili su također kontaktirani radi dogovora o terminu. Kriterij odabira Centara bilo je područje stanovanja slijepe osobe koja ujedno koristi usluge tog Centra. Sami intervjui realizirani su u prostorijama izvan radnog okruženja, no jednako s načelom povjerljivosti, anonimizacije, te su također bili snimani zvučno i naknadno prepisani. U skladu s dogovorom o povjerljivosti nisu se koristila imena niti neka obilježja i karakteristike kojima bi se otkrivao identitet sudionika u istraživanju. Svim sudionicima istraživanja su ponuđeni na uvid obrađeni rezultati istraživanja.

3.3. Etički aspekt istraživanja

Pri provedbi istraživanja sa sudionicima, djelatnicima Centara, sada Hrvatskim zavodom za socijalni rad i Područnim uredima, socijalnim radnicama, slijepim osobama i članovima njihovih obitelji, vodile se računa o poštivanju ljudskih prava i dostojanstva osoba. Svi sudionici su bili upoznati s temom istraživanja i svrhom, povjerljivosti i načelom anonimizacije podataka. Od sudionika se zatražio pristanak za sudjelovanje u istraživanju. Ukazala se i mogućnost prekida sudjelovanja u bilo kojem trenutku istraživanja. Vodio se računa o objektivnosti istraživača prilikom provedbe i tijekom analize prikupljenih podataka kako ne bi bili iznijeti osobni stavovi istraživača i njegova osobna uvjerenja. Podaci prikupljeni istraživanjem su posebno zaštićeni kod istraživača pri čemu je istraživač poštivao načelo profesionalne odgovornosti i savjetovao se sa stručnjacima pri provedbi istraživanja.

REZULTATI I RASPRAVA

Prema Štrkalj-Ivezić (2010.) socijalna podrška važna je za korisnika jer umanjuje efekte stresa, te pri davanju informacija smanjuje tjeskobu i pomaže korisniku da mobilizira svoje osobne kapacitete. Mnoge potrebe zahtijevaju intervenciju socijalnog rada i iziskuju vještine socijalnog radnika. Socijalno savjetovanje, pregovaranje, intervenciju, zastupanje, podrška, opskrbljivanje, sve je to angažman jedne struke i kako tumači Čačinović Vogrinčić (2001.) struka je usmjerena na pojedinca i obitelj, ali kroz stvaranje odnosa između socijalnog radnika i obitelji i mobilizirajući sve izvore za pronalaženje rješenja. Sabolić i Radoš (2015.) govore o važnosti uloge korisnika, ali i stručnjaka koji rade u sustavu socijalne skrbi pod vidom potrebe za aktiviranjem sustava i razvoja potencijala

pojedince i društva, podržavanja pozitivnog psihosocijalnog okruženja koje prevenira socijalnu isključenost korisnika, u ovom slučaju - osoba s invaliditetom.

Slijedi prikaz rezultata s obzirom na postavljena istraživačka pitanja.

Iskustva korisnika- slijepih osoba te članova njihovih obitelji sa socijalnim radnicima u kontekstu pomažućeg odnosa

Prvo istraživačko pitanje odnosilo se na iskustvo slijepih osoba i članova njihovih obitelji sa socijalnim radnicima u kontekstu pomažućeg odnosa s kojima su dolazili u susret u sklopu Zavoda za socijalni rad dijela grada gdje su imali prebivalište. U tablici 1 prikazani su rezultati koji se odnose na činitelje koji doprinose zadovoljstvu odnosom između korisnika i socijalnih radnika - što je to što je po mišljenju slijepih osoba i članova obitelji, neophodno da socijalna radnica ima kao karakternu osobinu, način na koji radi, odnosno koje resurse treba koristiti?

Tablica 1. Činitelji koji doprinose zadovoljstvu odnosom između korisnika i socijalnih radnica

TEMA	Kategorije	Pojmovi
Činitelji koji doprinose zadovoljstvu odnosom između korisnika i socijalnih radnika	Obilježja socijalnih radnica	Dopadljiva boja glasa i ljubaznost
		Direktno obraćanje socijalnih radnica slijepoj osobi
	Obilježja korisnika	Empatija od strane korisnika
		Korisnikov doživljaj povezanosti i brige
	Doprinos okoline u pozitivnim iskustvima OSI	Poticaj okoline na aktivnost
		Prethodna iskustva osoba iz okoline - prvi kontakt sa socijalnom radnicom
		Doprinos okolnih ljudi
		Uloga udruge

Kategoriju obilježja socijalnih radnica opisuju pojmovi:

Dopadljiva boja glasa i ljubaznost

Da bi komunikacija bila uspješna, naročito profesionalno, morali bi shvatiti i da našom neverbalnom komunikacijom, pogledom, načinom izgovaranja riječi, facijalnom ekspresijom, kontaktom očima, primamo i šaljemo poruke. I kada šutimo, tu smo. Prema Watzlawick-Beavin i Jackson (1967.) u Zakonu komunikacije govore kako je nemoguće ne ponašati se, odnosno, nemoguće je da dvije osobe ne komuniciraju u situaciji u kojoj mogu vidjeti jedna drugu.

No, što se dešava kada se ispred stručne osobe nađe osoba s oštećenjem vida, slijepa osoba?

U svojem istraživanju sa slijepim osobama, autorice Forko i Laklija (2016.) navode kako je postojanje različitosti osjetila (vid, sluh, opis, okus, miris) bitno za omogućavanje spoznaje svijeta koji nas okružuje, no sudionici istraživanja ističu kako im je doživljaj drugim osjetilima, mnogo različitiji od doživljaja videćih osoba.

Fajdetic (2016.) navodi kako je gubitkom vida izgubljen jedan od najvažnijih osjetila organa, jer se smatra da minimalno 75% informacija iz okoline primamo vidom.

Sudionici ovog istraživanja navode kako im je pri susretu sa socijalnim radnicama korištenje drugih osjetila pridonijelo ostvarenju dojma kao važnim činiteljima zadovoljstva u odnosu slijepih korisnika sa socijalnim radnicama. Iz dobivenih izjava sudionici ističu ljubaznost i ugodan glas kao obilježje socijalnih radnica važno u uspostavljanju odnosa iz svog vlastitog iskustva: „Privukla me bojom glasa. Dojmila me se.“ (S1); „Svidjela mi se upravo ta njezina ljubaznost i susretljivost.“ (S2); „Druga socijalna radnica je bila vesela, žena je jednostavno vesela, fino nas je primila.“ (S3); „Socijalna radnica je bila ljubazna i susretljiva.“ (S2); „Socijalna radnica je nasmijana, tapša me po leđima. Nisu mi one nešto pomogle posebno, razlika je u karakteru i pristupu, po načinu komunikacije. Kada su dobre lakše je s njima.“ (S4); „Ljubazni ljudi, predstavila se kao nova socijalna radnica, pružila ruku, nema grubosti, nikakve grubosti nije bilo, ponuđena mi je stolica.“ (S3).

Direktno obraćanje socijalnih radnica slijepoj osobi; (iskustva s pratnjom)

Urbanc (2006., prema Ajduković i Hudina, 1996.), navodi kako je komunikacija kontinuirani proces u kojem je odgovoru ujedno i povratna informacija na poruku.

Prema Kletečki Radović (2008.) u psihosocijalnom radu s korisnicima postoje modeli djelovanja koji dovode do promjene. Iako pomagač predlaže promjenu, korisnik je taj koji ima odgovornost za djelovanje i promjene koje treba izvršiti. Promjena se može postići i neposrednim djelovanjem samog pomagača koji u pravilu uključuje rad na promjeni okruženja korisnika. Sudionici navode da je važan neposredan, direktan i individualan pristup obraćanja korisniku. Tako i direktno, neposredno obraćanje slijepoj osobi, otvara mogućnost za nastavak procesa između stručnjaka, socijalnog radnika i korisnika slijepe osobe.

Nekoliko sudionika istaknulo je kako im je neizmjereno važno bilo direktno obraćanje u komunikaciji: „*Imala sam dojam da me socijalna radnica sluša i uvažava moje mišljenje.*“ (S2); „*Druga socijalna radnica me saslušala, obraćala se meni, onda je uzela sve u svoje ruke, pokrenula postupak i zahtijevala da se pokrene zahtjev za pomoć i njegu. Sve je napravila.*“ (S4); „*Socijalna radnica iz Vinka Beka me tada nazvala. Kada sam došla onda mi je sve direktno rekla.*“ (S4); „*Socijalna radnica je odbijala druge korisnike, direktno je sa mnom razgovarala, nije pokazala da mi neće pomoći.*“ (S1); „*Bila sam zadovoljna samim susretom. Obraćala mi se i bila je susretljiva.*“ (S1); „*Moje iskustvo je dobro. Obraćala se meni, ali postavljala je pitanja i kćerki, kada je nešto trebala pitati.*“ (S3); „*Došla sam s prijateljicom, portir me nazvao, uzela me u sobu, posjela, pročitala mi.*“ (S1); „*Nazvala me kada sam trebala imati komisiju. Bila je u redu prema meni.*“ (S1); „*Zadovoljna sam bila sa nekim njihovim ohrabivanjem. Kada sam htjela prava sve mi je dobro rekla i poticala me, još me i zvala jeste uspjeli...*“ (S3); „*Bilo je lijepo kada sam ja bila kod nje. Nije žurila, kao da sam ja jedina, svi ostali su čekali.*“ (S1).

Slijepim osobama neizmjereno je važno da se videća osoba obraća direktno njima, a ne osobi koja je u njihovoj pratnji. Praksa pokazuje kako takvi postupci mogu potaknuti njihovu ljutnju u slučaju kada to rade građani, osobe iz okruženja, no da u slučaju kada se takvi postupci događaju u ordinacijama liječnika, kamo ih pratitelj dovodi, pokazuju veće strpljenje.

Kategoriju obilježja korisnika koja doprinose zadovoljstvu u odnosu opisuju slijedeći pojmovi:

Empatija korisnika

Neki sudionici, smatraju da su njihova očekivanja u komunikaciji sa socijalnom radnicom realna te da su razili veću toleranciju koja im pomaže da se bolje sporazumiju sa socijalnim radnicama: „*Ja u potpunosti razumijem njihov posao. Nisam došla kod privatnika i drži se nekih špranci.*“ (S4); „*Susreti su bili u obliku razgovora i savjetovanja. Ništa posebno.*“ (S2); „*Obratila sam se Centru, i nisam imala problema sa „socijalkama““* (S1). S druge strane, ovdje imamo obrnuti slučaj gdje je korisnik taj koji „shvaća“ tj. ima empatiju prema stručnjaku u razumijevanju njegovog stila izgradnje odnosa. Potreba za empatijom, biti shvaćen, prema Leutar (2015.) uglavnom se odnosi na korisnike koji dolaze socijalnom radniku i od njega očekuju razumijevanje pa je ovdje zanimljivo kako korisnici iskazuju empatiju prema stručnjaku.

Autorica Ajduković (2009., prema Polovina i Žegarac, 2007.) navodi da se socijalni radnici kao posrednici između državnog sustava i korisnika koji dolaze zbog vlastite nepovoljne situacije, nalaze u nezavidnoj poziciji kao stručnjaci radi povećanog obima posla i smanjenih resursa u iznalaženju individualiziranih rješenja primjerenih specifičnim potrebama korisnika. Tako slijepa osoba ostvarenje vlastitih prava u socijalnom sustavu doživljava kao teret, nemio događaj, no ipak „tolerira i razumije sustav po principu „koliko platiš toliko dobivaš“ te tome prilagođava vlastite očekivanja.

2. Doživljaj povezanosti i brige

Jedan od važnih činitelja zadovoljstva odnosom slijepog korisnika sa socijalnim radnicima po izjavama sudionika je doživljaj povezanosti kao i doživljaj da netko brine o njima: „*Osjećala sam da netko brine za mene. Vidim da mogu s njom. Tako sam i očekivala. Normalno žena razgovara.*“ (S1); „*Imala sam dobar dojam u kontaktu, ni danas nemam problema.*“ (S1).

Ajduković (2009., prema Hawkins i Shohet, 2000.) smatraju da su osobne kvalitete „idealnog“ supervizora slične kvalitete „idealnog“ psihoterapeuta, ali se drukčije koriste. To su kvalitete: empatija, razumijevanje, bezuvjetno pozitivno prihvaćanje, kongruentnost, autentičnost, toplina, prilagodljivost, brižnost, obraćanje pažnje na klijenta, spremnost na ulaganje sebe, znatiželja i otvorenost.

U radu socijalnog radnika kao stručnjaka, također je uključen ovaj spektar osobnih kvaliteta koje se u procesu rada očekuju, ali i ističu kao vrijednosti kvalitete i djelovanja socijalnih radnika.

U članku 6. Etičkog kodeksa socijalnog rada spominje se kako su socijalni radnici usmjereni isključivo na pružanje podrške ili na korist klijenta. Taj odnos ne smije ugroziti ni jedan drugi interes ili namjera (www.husr.hr/hr/eticki-kodeks.html).

Kategoriju Doprinos okoline u pozitivnim iskustvima osoba s invaliditetom u odnosu sa socijalnim radnicima opisuju slijedeći pojmovi:

1. Poticaj okoline na aktivnosti;

Osjećaj kod korisnika koji se javlja kada uvidi da ima podršku stvara pozitivnu podlogu za uključivanje i korištenje već izgrađenih ili neiskorištenih vlastitih kapaciteta: „Svi su mi govorili, možda budeš uspjela dobiti osobnu invalidninu, trebaš samo predati, možda ćeš uspjeti, možda da, možda i ne.“ (S1); „Kada sam oslijepila u bolnici nisam dobila nikakve informacije, sasvim slučajno, jedna gospođa je primijetila da ne vidim, jer sam zapala u depresiju.“ (S4); „Drugi su mi pričali“ nisam dobio invalidninu“, a isto su slijepi, ja sam očekivala da ću ipak dobiti i dobila sam.“ (S1).

2. Prethodna iskustva - prvi kontakt sa socijalnim radnicima

„Onda su me uputili na Centar. Dobro je bilo iskustvo, sve sam doznala.“ (S4); „Sjećam se kontakta sa socijalnom radnicom za vrijeme školovanja, znači pred više od 40 godina. Bilo je davno ali je bila dobra, susretljiva.“ (S2); „Prvi puta je išla pratnja sa mnom koja mi je poslije rekla, baš ti je super socijalna radnica.“ (S1).

Govoreći o iskustvu, sudionici daju preporuke za poboljšanje, navode kompetencije koje bi socijalne radnice trebale razvijati prema njihovom mišljenju. Sudionici navode važnost slušanja, pojašnjavanja, nuđenje realnih rješenja aktualnih problema, susretljivost, točnost informacija i povjerenje.

Doprinos okolnih ljudi

„Gospođa me jedna nepoznata spojila sa slijepom osobom. Da nije bilo nje tko zna gdje bi ja završila.“ (S4); „Dotični gospodin me nazvao, vidio je kroz razgovor da sam zaglibila i onda me usmjerio na Centar.“ (S4).

Uloga udruge

„Meni je puno značilo kad su mi u udruzi rekli kome se mogu, kada i gdje se obratiti. To mi nigdje nije rekao drugdje.“ (S2); „U udruzi mi je zadovoljstvo, izleti, druženje, aktivnosti, predavanja sam prošla, psiholozi su dolazili. To mi je dalo snagu.“ (S3); „Sad

bih htjela nešto novo u udruzi, rafting je bio, pun adrenalina, ti su nas ljudi primili, nijedna greška, toliko strpljenja, a ljudi su prvi puta sa slijepima bili.“ (S3); „U ovoj udruzi socijalna radnica me ponijela, preporodila sam se... Ja se danas i nakon deset godina sjećam toga kako me primila. Podigla me.“ (S3).

Ovdje je važno spomenuti koncept rehabilitacije u zajednici, tzv. Community-based rehabilitation-CBR koji promiču suradnju čelnih ljudi u lokalnoj zajednici, osoba s invaliditetom, njihovih obitelji i drugih zainteresiranih građana.

[https://www.physiopeia.com/Community_Based_Rehabilitation_\(CBR\)](https://www.physiopeia.com/Community_Based_Rehabilitation_(CBR)). Ova strategija potiče unapređenje položaja osoba s invaliditetom u zajednici, njihova prava i značaj udruga u radu. Načelo pune participacije, ali i rehabilitacije osoba s invaliditetom naslanja se na socijalni model što povećava svijest o zajednici kao nositelju promjena. Zajednica je odgovorna za prepreke koje onemogućavaju punu participaciju osoba s invaliditetom.

Leutar, Buljevac i Milić Babić (2011., prema Ville i sur., 2003.) ukazuju da su sudjelovanje u aktivnostima slobodnog vremena i rekreacija povezani s razvojem socijalne podrške, kvalitete života i zadovoljstva. Sudionici koji jesu članovi udruga osoba s invaliditetom, za razloge učlanjenja navode želju za pripadanjem, ostvarivanje pomoći i olakšavanje svakodnevnice kao i druženje.

Iz navedenih rezultata smo dobili uvid u neposredna iskustva sudionika s obzirom na zadovoljstvo odnosom sa socijalnim radnicima. U daljnjem tekstu bit će prikazana iskustva sudionika koja se odnose na nezadovoljstvo uslugom i odnosom sa socijalnim radnicima. Dobivene kategorije i pojmovi prikazani su u tablici 2.

Tablica 2. Činitelji nezadovoljstva uslugom i odnosom korisnika i socijalnih radnica

TEMA	Kategorije	Pojmovi
Činitelji nezadovoljstva uslugom i odnosom korisnika i socijalnih radnica	Obilježja socijalnih radnica koja doprinose negativnim iskustvima	Nestrpljenje socijalnih radnica ili nedostatak vremena
		Sumnjičavost socijalnih radnica
		Prethodna negativna iskustva

	Obilježja korisnika koje doprinose negativnim iskustvima korisnika	Nezadovoljstvo kvalitetom komunikacije i pristupom
		Razočaranje radi neposvećenosti i manjka vremena
		Opravađavanje loših iskustava

Kategoriju obilježja socijalnih radnica koja doprinose negativnim iskustvima korisnika opisuju pojmovi:

Nestrpljenje socijalnih radnica ili nedostatak vremena

„Nikad nema vremena, ne zovem često, ali na kraju mi je odgovorila. No, čini mi se pozitivna.“ (S1); „To je to, kaže mi, možete ići..... brzo. Tako to zvuči kada dođem kod nje. Prebrzo me odradi.“ (S5); „Njeno je bilo...ne znam zašto to tražite, svi traže, ne znam hoćete li to dobiti. Tražite, ali nećete dobiti.“ (S3); „Dobit će te manji iznos i nemojte se žaliti. Samo mi je to rekla i baš ju briga odmah je odredila.“ (S3); „Da bi na kraju izjavila, ne znam da li će se odobriti, dva puta je to rekla. Vidjela sam da joj idem na živce.“ (S4); „Osjetila sam se nesigurno. Zašto sam došla? Kao da sam došla prositi, tražiti nešto, kao da otimam nešto, osjećaj krivnje, što tražim. Najbolje da nije rekla.“ (S3); „

Ove izjave sudionika istraživanja upućuju da su se sudionici susreli s manjkom suradnje te se u procesu komunikacije nije izgradilo povjerenje. Prema Kletečki Radović (2011.) pomagač je odgovoran za proces osnaživanja korisnika i stvaranje okruženja u kojem će on ili ona donijeti najbolju odluku. Koja će to biti odluka, kako će se ostvariti i sve ostalo je odgovornost korisnika. Ključan je odnos povjerenja i partnerstva pomagača i korisnika.

Sumnjičavost socijalnih radnica

Kada sam joj rekla da imam još 17 dijagnoza rekla mi je da „ vama ne bih rekla da imate išta“. Nije mi vjerovala. Možda je ona meni htjela dati kompliment?“ (S1); „Preispitivale me sve. No, nije došla da vidi gdje živim, kako. Ne želi izaći na teren da vidi kako mi je.;“ (S5); „Prijasnja socijalna radnica... s njom nisam imala nikakvih problema. Napiše

dokumentaciju za jednokratnu, a ova sada me odmjeri od glave do pete i kaže „ nisam znala da je tako teško. Inače vas prate, kako dolazite, kako se krećete , sve kao da mi ne vjeruju... “(S5); „Nisu svi zadovoljni, nije svugdje isto, netko će reći, nije se javila taj dan, ja znam da ona ima posla.“ (S1).

Prema Leutar, Buljevac, Milić Babić (2011.) prisutnost predrasuda prema osobama s invaliditetom mogu biti jedan od razloga da se i slijepi osobe ne žele uključiti u život zajednice. Sudionici iskazuju kako im stalno ispitivanje, propitkivanje izaziva sumnju da ih procjenjuje netko s predrasudama prema osobama s invaliditetom.

3. Prethodna negativna iskustva

„Dok sam se školovala, bili su ljubazni i obećavali pomoć, a kada sam se trebala zaposliti, nisu mi mogli ništa pomoći. Čak ni dati preporuku.“(S2); „Od korisnika, slijepih, nekima je lakše. Jednim dolaskom u Centar sve riješe, a ja sam morala više puta dolaziti. Nepotrebno je više puta, samo zbog potpisa.“ (S4); „Ne razumijem situaciju. Tih pet minuta dok sam tamo trude se, ali imam osjećaj da smo došli da bi dobili novac, to oni u Centru misle.“ (S4); „Više ima loših iskustava u ostvarenju prava sa socijalnim radnicima nego pozitivnih.“ (S4); „Tamo u J. u Centru naišla sam na socijalnu radnicu „Bože me sačuvaj“ koja mi je govorila da se uopće ne isplati ništa tražiti. Ništa neću dobiti... „(S4); „Krenula sam sa socijalnom radnicom koja je doslovno analizirala imovno stanje, koliko vinograda, pšenice...“ (S4); „Rekla je da meni neće biti teško, od tete ću imati kruha.. Teta joj je uzela moje papire iz Centra i otišla u drugi Centar. Tamo je bilo drugačije. „(S4); „Socijalna radnica kao osoba , nisam zadovoljna. Ja sam u stanu kako podstanar, mama ima obiteljski mirovinu, moja mirovina je mala. Doplatak za pomoć i njegu se ne ubraja, no moja socijalna radnica ju stavlja u prihod. Ako je dobre volje ne stavi, ako nije stavi... Onda u sumi prelazim iznos za dobivanje jednokratne pomoći. Stalno mi kaže , nabavite predračun za jednokratnu pomoć. Kroz godinu se može dobiti 3,500.00 kuna, to znam „(S5); „Kada sam prvi puta pitala socijalnu radnicu o pravu na invalidninu, rekla mi je da slijepi nemaju to pravo.“(S1); „Prije deset godina obraćala se sestri kao pratnji. No, tada mi nije bilo bitno. Sada da. Mislim da je u redu da mene doživljava.“ (S3); „Prema jednom Centru kritično ništa ne ostvariš, u drugom, ma noć i dan. Razlika, kao da se ne radi u istoj instituciji i da ne vrijedi isti kriterij.“ (S4).

Sudionici istraživanja smatraju da ih se u situaciji kada se obraćaju za pomoć procjenjuje kao osobe te da stručnjaci nemaju povjerenje u njih ili ih ne doživljavaju kao ravnopravne

osobe s kojima i za koje trebaju raditi. Prema Urbanc (2009.) preporuka je da se korisnika uključi u ravnopravni odnos gdje korisnici neće biti „povremeni i kratkotrajni sudionici“ procesa, već partneri. Potrebno je redefinirati uloge te to treba postati dio standarda profesije.

Kategoriju obilježja korisnika koja doprinose negativnim iskustvima korisnika opisuju pojmovi:

Nezadovoljstvo kvalitetom komunikacije i pristupom

Sudionici navode kako su bili nezadovoljni komunikacijom koju su imali tijekom iskustva: „*Druga prepreka mogu biti nepotpune, nejasne i pogrešne informacije. Uopće su me krivo usmjerile, nisu sve rekle.*“ (S2); „*Nisu sve iste. Da bolje komuniciraju bilo bi bolje. No, ukupan dojam je niska ocjena. Netko će dobiti pet, netko dva.*“ (S2); „*Došla sam otvorenog srca kod socijalne radnice, a u tom trenutku bih se okrenula i otišla. Djelovala mi je hladno odmah.*“ (S3); „*Nikakav prisni kontakt, odnos, nema. Dolazim po prava uz vremensko ograničenje boravka i namjere. Tako se ona ponašala.*“ (S4); „*Pristup nije adekvatan, samo mi kaže sjednite. Ne pomaže mi u prostoru, samo kaže dajte mi osobnu iskaznicu. Stalno mi je govorila da ne znam hoće li vam to dati.*“ (S5); „*Također, kada sam pitala za neku stipendiju ili novčanu pomoć za vrijeme školovanja, odgovor je bio da trenutno nema ništa. Brzo me „otpilila“*“ (S2); „*Komunikacija. Loša je. Znam da treba vremena, koliko....puno nas je, zahtjevni smo. No, ipak.....*“ (S1); „*Da su malo ljubazniji ne bi bilo loše, ne sugerirat unaprijed, ne budete dobili invalidninu.*“ (S4); „*Nepravilan pristup, nezadovoljna sam bila na njeno sugeriranje, nemojte tražiti, nećete dobiti. To je bilo negativno.*“ (S3); „*Nema razumijevanja, pristup bi trebao biti bolji.. Ako je netko poznat ili pokloni, sirevi, domaće vrhnje i onda daju. Za mene onda nema. Jednom sam se razljutila, tražila pravnicu...*“ (S5).

Socijalnom radniku pri radu pomažu određena znanja i vještine. Prema Urbanc (2007.), specifično znanje koje je potrebno stručnjaku u situacijama kada je narušena ravnoteža moći u odnosu je djelovanje iz perspektive moći što znači da nastoji prepoznati, osnažiti i aktivirati resurse korisnika.

Razočaranje radi neposvećenosti i manjka vremena

„Jednom sam je nazvala da je nešto upitam, nemam vremena, rekla mi je, žuri mi se. Žuri se i meni, rekla sam ja njoj, da joj dolazim u Centar samo da je pitam, zastala je i odgovorila mi je onda. Rekla sam joj na kraju, hvala vam na potrošenom vremenu. „(S1).

Prema članku 7. Etičkog kodeksa socijalnih radnika govori o tome da su socijalni radnici svjesni svoje profesionalne odgovornosti prema klijentu, ali uzimaju u obzir i vlastita ograničenja koja se mogu pojaviti zbog potencijalnih etičkih zahtjeva ili mogućih sukoba interesa uslijed osobnih ili kolegijalnih veza sa članovima korisnikove obitelji te profesionalne obveze prema poslodavcu (www.husr.hr/hr/eticki-kodeks.html).

Opravadavanje loših iskustava

„Nisu one krive, ali nešto bi trebalo biti bolje.“ (S1); „Da im je opseg posla smanjen. Nema vremena ni za razgovor.“ (S1).

Organiziranost ili sustav, tko je više kriv? Kako navodi Urbanc (2007.) za iskustvo djelovanja potrebno je uzeti vremena za razvijanje razumijevanja i boljeg sporazumijevanja, izgradnju povjerenja i kompetentnosti između osobe s invaliditetom i socijalnog radnika.

Uvjeti rada, vremenska ograničenja ostavljaju malo prostora rada koliko bi socijalni radnik želio, a najmanje što bi želio korisnik. U tablici 3 prikazani su dobiveni rezultati na temu izazova u radu s kojima se susreću korisnici

Tablica 3. Izazovi u radu

TEMA	Kategorije	Pojmovi
Izazovi u radu	Vlastiti doživljaj korisnika	Osobnost
		Zdravstveno stanje
		Pratnja i organizacijske prepreke
	Doživljaj kompetencije	Nedostatak povjerenja slijepih
		Preporuke za stjecanje boljih kompetencija o životu slijepih osoba
	Nedostatno obrazovanje stručnjaka	Neizravna komunikacija
		Nedostatak empatije

Kategoriju Vlastiti doživljaj korisnika opisuju pojmovi:

Osobnost

U stvaranju iskustva između korisnika-slijepih osoba i stručnjaka, socijalnih radnica u stvaranju partnerskog, suradničkog odnosa, nekoliko sudionika navodi svoju osobnost kao prepreku u ostvarenju usluge kroz taj odnos: „*Ja sam inače teška osoba za pitati nešto. Muka mi je kada moram nešto pitati.*“ (S1); „*Razumijete, ja kada idem kod socijalne radnice ja se ne budem sredila. Pazim da ne idem u štiklama, ležerno, traperice, bez zlatnine da ne stvorim dojam da imam, a tražim.*“ (S4); „*Uglavnom sam mogla razumjeti njezine savjete i upute. Sve mi je dobro rekla.*“ (S2).

Prema Urbanc (2015.) kako bi se stvorio ili stvarao partnerski odnos ide se iz pozicije dijeljenja moći između korisnika i stručnjaka. Namjera je da stručnjak odustane od svoje pozicije „stručnjaka“ koji sve zna i rješava sve te kako bi se korisnika uključilo u procese donošenja odluka koje su značajne za njegov život.

Zdravstveno stanje

„*Tada mi je pao šećer, pa sam joj rekla da mi pogleda.*“ (S1); „*Bilo je još ranije gore, na primjer da bi dobila tuđu pomoć i njegu doslovno sam morala biti u krevetu, hrane me drugi... Taj dio pravni mi se ne sviđa. Ne toliko socijalne radnice...*“ (S4).

Prema Leutar, Buljevac, Milić Babić (2011.) osobni doživljaj zdravstvenog stanja, njegovih karakteristika i okoline i zdravstvenog sustava te pri tome i traženje podrške od sustava reflektira se na povećanje traženja i razumijevanja od tog sustava. Kako suvremena nastojanja idu u smjeru neovisnog življenja osoba s invaliditetom time i njihova kvaliteta života treba biti na većoj razini, očekivanja korisnika od stručnih osoba postaje sve više zahtjevnija i sa puno više prilagodbi.

Pratnja i organizacijske prepreke

„*Pomisao da ćeš teško naći nekoga tko ide s tobom. Ne može te uvijek netko pratiti. Već mi je dosta.*“ (S1); „*Teško mi je bilo skupiti nalaze. Nije nju briga kako ću ih ja kao slijepa skupiti.*“ (S1) „*Naučila je ona (socijalna radnica) poslije da se obraća meni. Ne mojoj pratnji. Nisam joj ja jedina slijepa.*“ (S1); „*Najčešća je za ostvarivanje prava potrebno prikupiti puno papirologije, što zahtjeva puno obilaska, često i bez pravog rezultata i slanjem od vrata do vrata.*“ (S2).

Sudionicima je negativno iskustvo rada socijalnih radnika povezano s nerazumijevanjem u vezi njihovih mogućnosti rješavanja dnevnih obaveza, tehničke pomoći koju pri tome trebaju rješavati s obzirom na to da im je potrebna konkretna pomoć pri organiziranju pratnje, prijevoza, pomoć u ispunjavanju obrazaca, prikupljanje dokumentacije i sl.

Kategoriju Doživljaj kompetencije opisuju pojmovi:

Nedostatak povjerenja slijepih

„Nemam više povjerenja, možda je žena dobra, otvorenog srca... , ali osnove psihologije treba znati. Komunikacija je i treba biti broj jedan.“ (S3).

Prema Urbanc (2007.) odnos između socijalnog radnika i korisnika mora biti izgrađen na suradnji uz i dobrog raspodijeljenog odnosa moći. Kao stručne osobe socijalni radnici imaju javne ovlasti i moć da utječu na ishod prava korisnika, a da oni pri tome ne mogu imati utjecaj. Ta disharmonija ne vodi u ravnopravnost odnosa pa čini i velike izazove za nastavak rada.

Preporuke za stjecanje boljih kompetencija o životu slijepih osoba

„ ... „socijalkama“ fali koncept našeg života, slijepih , suživot i egzistirat sa nama da vidiš s kime se suočavamo, kakve probleme imamo.“ (S4); „Tjedan dana u nekoj lokaciji, pa neka se izmjenjuju da jedan dan provedu sa nama. Mi se znamo zabavljati, nismo čudovišta... svima smo još uvijek čudni.“ (S4); „Možda da zna kako slijepo osobe žive, hodanje, ... naučiti pružiti ruku, reći da mi ju pruža.“ (S3).

Prema Leutar, Buljevac, Milić Babić (2011.) predrasude i stigmatizacija su prisutne u društvu i stalno i iznova treba raditi kako bi građani bili senzibilizirani za veću uključenost osoba s invaliditetom. Prema istim autorima (2011.) slijepo osobe potrebno je upoznati kroz procjenu stanja i potrebe, utvrditi njihov zdravstveni status, njihove značajke i ispitati obilježje okoline o kojoj u velikoj mjeri ovisi koliko slijepa osoba kao osoba s invaliditetom ima mogućnost u podizanju kvalitete života.

Kategoriju Nedostatno obrazovanje stručnjaka sačinjavaju slijedeći pojmovi:

Neizravna komunikacija

„Obraćaju se pratnji. To je bilo više u početku, manje sada. Teta mi je znala reći. N. tebi govori.“ (S4).

Iskustvo sudionika ističe da je slijepoj osobi negativan doživljaj obraćanje socijalne radnice njenoj pratnji, a ne osobno iako je bila prisutna u prostoru.

Nedostatak empatije

„Trebala bi emocionalno slušati, kakve su njene emocije prema osobi. Veća empatija.“ (S5); „Teren je izostao u potpunosti. Nitko nije došao do mene. Socijalna radnica je bila ljutita, „ne mogu ja na teren kada nekom pukne.“ (S4).

Pratnja slijepih osoba, najčešće članovi obitelji, prijatelji, građani iz zajednice, doživljavaju svoja iskustva i viđenje kroz aktivnu uključenost u pomaganju slijepim osobama. Primarno u sklopu ovog istraživanja, sudionici koji su bili uključeni u istraživanje, bili su samo uži članovi obitelji kao pratnja. Svojim neposrednim iskustvom nekoliko sudionika navodi koji su elementi koji su pridonijeli zadovoljstvu, po njihovom mišljenju, dobivenom uslugom socijalnih radnica. U tablici 4 prikazani su dobiveni rezultati na temu zadovoljstva pratnje slijepih osoba uslugom socijalnih radnica.

Tablica 4. Elementi zadovoljstva pratnje slijepih korisnika sa uslugom socijalnih radnica

TEMA	Kategorije	Pojmovi
Elementi zadovoljstva pratnje, člana obitelji slijepih korisnika sa uslugom socijalnih radnica	Doživljaj pratnje uslugom socijalnih radnica	Pozitiva iskustva u dobivanju informacija u kontaktu sa socijalnom radnicom
		Ljubaznost socijalne radnice

Kategoriju Doživljaj pratnje uslugom socijalnih radnica opisuju pojmovi;

Pozitivna iskustva u dobivanje informacija u kontaktu sa socijalnom radnicom

Sudionici pokazuju i izjašnjavaju svojim neposrednim pozitivnim iskustvom kako su dobili određene informacije čime su vrlo zadovoljni: *„Moram priznati da su nam dali sve informacije kada smo pitale, sve mi je odgovorila.“ (O1); „Potrudili su se da bude jasnije*

i opširnije kada sam ja kao pratnja bila s njom.“ (O1); „Nismo se naručili kada smo došli. Samo je rekla, pričekajte, pa nas onda odmah i primila.“ (O2); „Liječnici i socijalne radnice zaposlene osobe u matičnim udrugama su nas bolje informirali, imale smo bar neke informacije o svojim pravima.“ (O1); „Nakon pet minuta se promijenila na bolje, no od početka je trebala biti bilo koja služba, na šalteru banke, službeno...služba informacije. Reagira uvijek previše zatvoreno i hladno od početka.“ (O1); „Kada idemo skupa, osoba se obraćala meni. Važno je da uoči da je to slijepa osoba, nisam ja bitna kao pratnja, znam onda reći NN. tebi se gđa. obraća. S tim onda poslije nije bilo problema.“ (O4); „Meni je dosta otvorila svijest socijalna radnica u Centru. Rekla mi je sva prava. Tražili smo jednokratnu pomoć i dobili je kada je trebalo.“ (O5); „Nisam imao problema, sve sam obavio, išle su na ruku. Sve što smo pitali, rekle su i što smo onda tražili riješile su.“ (O5); „Zadovoljan sam, prezadovoljan. Tko ne zna pravna pitanja, to je problem. Pitaš nepravilno, nestručno, zbunjeno, onda odgovor nije jasan. Pitaš li pravno, jasan je i odgovor.“ (O5); „U Centru nije bilo požurivanja kada sam bila, zvonili su telefoni, nije se javljala na telefon, bila sam baš zadovoljna. Lijepi osjećaj da netko brine za slijepce. Nije bilo smetnje. Požurivanja nije bilo, očekivanje primjereno.“ (O1); „Razgovor sam očekivala hladnijim, ali sveukupno bilo je dobro.“ (O1).

Ljubaznost socijalne radnice

Analiza je pokazala da je ljubaznost službene, stručne osobe vrlo bitan faktor slijepim osobama u uspostavi komunikacije. To je prvi dojam koji ih uvodi u daljnju komunikaciju, čini opuštenima i važnim u uzvraćanju dobivene usluge. Prema Liberman (2008.) u izgradnju procesa odnosa može koristiti unijeti atmosferu ugone i entuzijazma. Ističe kako je važno, korisnika pozdraviti sa osmjehom, verbalno i neverbalno izraziti svoje zadovoljstvo u susretu. „Kada sam prvi puta došao kod socijalne radnice, lijepo me primila. Bila je baš ljubazna. Nije bilo nekih poteškoća.“ (O5); „Ja se mogu zahvaliti svim socijalnim radnicama od početka do sada, razumijevanju, ljubaznosti, sreća da sam naišao na takve.“ (O5); „Susretljiva je bila prethodna i ljubaznost. Nije tražila dodatne papire, sve je bilo u sustavu. Vrlo ljubazno.“ (O2); „Došli smo, ja sam vodila mamu, nasmiješena je bila. Svaki puta tako i svaki puta smo dobili, ne samo pravo ostvariti, nego su stvarno bili ljubazni, no nije bilo previše dugo, dobile smo ...koliko trebamo i koliko možemo po zakonu.“ (O2); „Socijalna radnica je bila ljubazna. Bili su to razgovori u njihovim prostorijama. Prošlo je sve mirno i u redu.“ (O3); „Svidio mi se pristup socijalne radnice. Vrlo odmjerena i ljubazna.“ (O3); „Ljubazne su bile i znanjem su sve

pružale. Poslije su mi sve pomagale, ali sam znao sva pitanja postaviti. Kada imaju pravog sugovornika, ne mogu manipulirati.“ (O5).

No, jednako su sudionici izražavali i nezadovoljstvo uslugom koji su prikazani u tablici 5. Sudionici su se susreli sa preprekama koje su otežavale bolju suradnju ali time i ostvarenje prava.

Tablica 5. Elementi nezadovoljstva pratnje slijepih korisnika sa uslugom socijalne radnice

TEMA	Kategorije	Pojmovi
Elementi nezadovoljstva pratnje korisnika sa socijalnim radnicama	Prepreke koje otežavaju ostvarivanje bolje suradnje i prava	Neugodni doživljaji
		Neljubaznost socijalnih radnica

Kategoriju Prepreke koje otežavaju ostvarivanje bolje suradnje i prava opisuju pojmovi:

Neugodni doživljaji

Sudionici su se susreli sa neugodnim doživljajima pri dolasku u Zavod za socijalni rad i svim elementima koji u jednoj takvoj ustanovi egzistiraju dugo razdoblje; *„Čovjek je u žurbi. Ako je gužva, brzo kažeš, ovaj izađe van prije pauze, nije posvećeno vrijeme. Bolje da mi kažeš... žao mi je, nemam sada vremena, možemo se dogovoriti, bolje da mi kažeš.“ (O1); „Prvi dojam bio je negativan tek je onda polako krenulo upoznavanje.“ (O1); „Dolazak u samu ustanovu prvi puta je sama njihova zbunjenost, nije znala reći što se pitalo, to je veći problem nego sama komunikacija. Doček isto nije bio na nivou.“ (O1); „Očekuju naš dolazak, najavljeno je bilo da budemo došle. No, kao na traci, nema imena... aha vi ste, nemam dojam da nas očekuje.“ (O1); „Mi smo došli zbog osobne invalidnine, nemamo pravo, uvjeravala nas je, pokazala je zakon. Od te žalbe koju smo predali, ništa.“ (O2); „Nije nam bilo puno toga jasno od nekih informacija u startu što nam je rekla, visilo je sve u zraku nedorečeno, a mi smo se pravile da znamo i nismo htjele ništa više pitati. Takvo je moje iskustvo sa „socijalkama“.“ (O1); „Centar, nije me iznenadio, nije dobar pristup prema slijepim osobama bez obzira na prisutnost pratnje koja je tu, tu je prisutna slijepa osoba, a ona se meni obraća. Neka govori njoj i gleda u nju, nisam joj ja bitna. Treba više poštovanja prema slijepima.“ (O1); „Puste nas da čekamo bez obzira na pratnju, ne da nas nekako priupitaju koga čekamo, da ubrzaju kada*

vide da je slijepa osoba sa mnom, da neko čeka sa mnom, nikakvo pitanje, a kada dođe nema empatije hladni su bez topline i bez obzira što sam ja tamo i više vidim.“ (O1).

Prema iskazima sudionika negativna iskustva povezana su s nedostatkom vremena, neposvećenosti, nepoštivanjem vremenskog okvira dogovorenih termina te odnosom prema osobama s invaliditetom s nepoštovanjem prema sljepoći kao specifičnom osjetilnom oštećenju.

2. Neljubaznost socijalnih radnica

Koliko je ljubaznost bila važan element u izgrađivanju odnosa između socijalnog radnika i korisnika, toliko je neljubaznost faktor neizgrađenosti odnosa ali u ovom slučaju odnosa socijalnog radnika i obitelji kao pratnje slijepa osobe: *„Djeluje hladno bez ljudskosti. Takvo mi je iskustvo.“ (O2); „Nema povratno dobivenih informacija o tome kome se treba javiti dalje da bi dobila svoja prava.“ (O1); „Samo da se odradi tako djeluje, sve više-manje stručne jesu, ali joj je u interesu samo da odbijem osobu, sva primanja gledam, idu svi dodaci, samo da ne dobije svoje pravo... tako mi to djeluje.“ (O2); „Prebrzo nas pokušava skinuti s dnevnog reda.“ (O1); „Prvo portir kaže pričekajte, čekamo, onda na sastanku je, onda nas je „skužila“ pa rekla da još čekamo. Samo je govorila, čekajte, no naručila nas je, bile smo naručene.“ (O1); „Njeno uvjeravanje da nemamo pravo, uopće se nije interesirala zašto tražimo pomoć.“ (O2); „Nema susretljivosti, komunikaciji, već sam spomenula.“ (O2).*

Prema Urbanc (2001.) profesionalna etika je dio opće etike, no ona određuje kako treba pravilno postupiti stručnjak u svojoj profesiji. On je dužan poštivati određena načela u svom profesionalnom odnosu s korisnikom. Prema Šadić (2004.) koja navodi kako bi se socijalni radnici odlučili za „neutralnost“ kao jednim pristupom u profesionalnom socijalnom radu, ali su svjesni da je to nemoguće u praksi. Jednostavna je istina da smo mi ljudska bića koja imamo vlastite stavove, mišljenja i vjerovanja. Odnos koji izgrađuju socijalni radnik i korisnik implicira moć, ali je moć više na strani socijalnog radnika. Tada je u poziciji uskratiti informaciju, usporiti ili čak onemogućiti informaciju korisniku kao i ostvarivanje njegovih prava, što može narušiti direktno njegov život ili kvalitetu života.

Tablica 6. Preporuka članova obitelji kao pratnje za bolji rad prema slijepim osobama

TEMA	Kategorije	Pojmovi
------	------------	---------

Preporuka članova obitelji za bolji rad prema slijepim osobama	Bolja organizacija rada i potreba za reorganizacijom sustava	Dolazak na teren
		Da neke socijalne radnice rade samo s OSI (specijaliziran rad)
		Nedostatak djelatnika
	Cjeloživotno obrazovanje za kvalitetniji rad	Pravednost i karakterne kvalitete
		Bolja edukacija

Kategoriju Bolja organizacija rada i potreba za reorganizacijom sustava definiraju pojmovi;

Dolazak na teren

Pratnja slijepih osoba s dozom kritike izražava kako taj odnos po njihovom mišljenju prema slijepima treba biti ispunjeniji i sadržajniji radom struke. Jedna od važnih elemenata je upoznavanje korisnika na terenu, u okružju gdje živi gdje bi socijalni radnik stekao dublji uvid u život osoba s invaliditetom. Stekao bi se uvid koje sve poteškoće za slijepu osobu postoje u domu i okolini u kojoj živi i što se može bolje napraviti: „*Da dolazi kući, da vidi kako se slijepa osoba kreće, koje poteškoće ima. Ova nije došla ni jednom, kako će onda razumjeti situaciju, a kamoli nešto dati.*“ (O2); „*Trebalo je slijepu osobu više puta posjetiti na terenu. Problem je jako velik. Slijepo osobe npr. traže rubnjake na pločniku, a osobama u kolicima ih ne treba.*“ (O4).

Specijaliziran rad

„*Oni su tu zbog invalida koliko ja razmišljam. Jednokratne pomoći i za one koji su izgubili posao.*“ (O5); „*Treba se okrenuti više invalidima jer ovi drugi vide i sami će se snaći i mogu sami.*“ (O5); „*Trebale bi biti socijalne radnice koje se bave samo invalidima.*“ (O5); „*Rascjepkanost, svaki predmet dotakne komunikacija, ali ne duboka. Imati debate, javna izlaganja, argumentirati, da primijete da ima i drugih stavova, a ne samo njihov, a ne znaju svoj argumentirati. Takvo bi obrazovanje trebalo za socijalne radnice.*“ (O1); „*Mi moramo sa socijalnim radnicima imati bolji pristup, a svaki socijalni radnik treba znati svakog invalida, znati i pristupiti. Mora znati o čemu se radi, puno se toga zna unaprijed o višestrukom invaliditetu, ne samo slijepo osobe, gluhoća, nepokretni.*“ (O5; „)

Iz svih izjava sudionika vidljivo je da govore o izostajanju znanja i razumijevanja.

Prema Juulu, (2002.) u kojem autor govori o pomaganju u procesima spominje citat Sorena Kierkegarda ; „da bi zaista mogao pomoći nekoj drugoj osobi, moram sam više razumjeti od nje, ali ipak prije svega znati što ona razumije. Ako to ne učinim, moje joj veće znanje neće nimalo pomoći.“ Preuzeto: str. 68.

Nedostatak djelatnika

Sudionici prepoznaju kao jedan od izazova manjak potrebnog broja stručnjaka što nije rješivo na razini pojedinih djelatnika sustava već je potrebna složenija reorganizacija te suradnja i razumijevanje donositelja odluka na resornoj i državnoj razini: „*Ne kažem da neka iskustva neke nisu imale. Prave su znale sve obaviti, no nemaju vremena za sve klijente. Nema vremena, ne može izraziti svoju dobrotu. Trebalo bi ih biti veći broj.*“ (O5); „*Socijalni rad je težak posao. Premalo ih ima za sve nas koji dođemo.*“ (O4).

Kategoriju Cjeloživotno obrazovanje za kvalitetniji rad definiraju pojmovi:

Pravednost i karakterne kvalitete

Prema Urbanc (2005.) koja navodi kako je u obrazovanju svih pomažućih profesija pa i socijalnih radnika neophodno osuvremeniti program obrazovanja kako bi komunikacija bila sa pojedincem umješna i osposobiti ih za osnaživanje korisnika. Potrebno je promicati socijalne promjene što bi dovelo do promjene stavova prema osobama s invaliditetom: „*Izborit se za svoja prava, a one su nervozne, bahate, a kada imaš i znaš komunikacijske vještine ne napadaš odmah, ne uključuješ obrambene mehanizme. Takve bi trebale biti. Slušanje je važno. Socijalne radnice to uopće ne znaju, ne čine tako.*“ (O1); „*Bolji drugačiji odnos neki bi trebali imati, nisu svi prošli sve kategorije invalidnosti, pa ne znaju sve.*“ (O5); „*Svaki invalid je težak, ali više obzira prema drugima bi trebali imati, da lakše prati. Ne da rade po špranci. Da nekako bude pravednija.*“ (O4); „*Treba biti pristojna, strpljiva, brinuti se za slijepu osobu. Saslušala me je pristojno i uvažavala moje mišljenje i stavove. Mogla sam razumjeti njezine upute.*“ (O3); „*Socijalna radnica treba biti u odnosu sa slijepom osobom, strpljiva, ljubazna, spremna saslušati i objasniti. Ne obećavati ono što ne može ispuniti.*“ (O3); „*Trebaju gledati više kome je potrebno, a ne davati samo alkoholičarima, „ciganima“. Želim da to pravo dobije slijepa osoba mirnim putem.*“ (O2).

Bolja edukacija

„Ima mladih socijalnih radnika dosta, dok se ne naučiš, iskustvo je najveća škola.“ (O5); „Više edukacije u uredu za pristup. Jedan socijalni radnik koji bi se bavio samo slijepima.“ (O4); „Trebale bi imati više prakse sa invalidima, kada već i s njima rade.“ (O5); „U sustavu obrazovanja previše se uči, a premalo prakse. Izgubljeni su.“ (O2); „Na godišnjoj razini obilazi ustanove, upozna je ljude, suživot bi bio bolji. Edukacija je bitna.“ (O4); „Mislim, upućenost, slabije poznaju i druge oblike invalidnosti kako se ponašati kao OSI, kolica, da im netko dođe u kolicima....Trebaju imati znanje u ponašanju različitih tipova invalidnosti.“ (O1); „Empatija, komunikacija, verbalna, neverbalna, vježbati jedan na jedan na fakultetu, uče oni, ali nema neke ozbiljnosti kako bi se trebalo postupati. Treba bitno i to promijeniti.“ (O1).

Prema Ajduković (2003.) reforma socijalne skrbi ubuduće bi se mogla profilirati u dva smjera, administrativnom i psihosocijalnom. Kako socijalni rad ima jaku tradiciju rada sa ljudima, uvažavanje različitosti i brigu za socijalnu pravdu i nejednakost smatra se neophodnim. Tako bi se socijalni rad profilirao u budućnosti, neovisno gdje se provodi.

Rezultati na prvo istraživačko pitanje pokazala su da su iskustva korisnika, slijepih osoba i članova njihovih obitelji raznolika. Navodili su da im je usprkos korištenju u komunikaciji drugih osjetila pomoglo da stvore jasnu sliku. Navodili su da im je pri susretu bio važan direktan kontakt, direktno obraćanje. Pri tome su dobili povratni osjećaj da netko brine za njih, da su važni, da ih netko sluša. Iskustvo im je pokazalo da su dobili traženu informaciju pri čemu smatraju da je bilo dovoljno znanja od strane stručnjaka. Usprkos tome, postojala su i negativna iskustva. Predrasude, neravnopravnost, neadekvatan pristup u komunikaciji, nedovoljno znanja i dobivenih informacija. Pri tome pokazana je veliko razumijevanje sa njihovim mogućnostima rada najviše u nedostatku vremena. Iz svega bi se moglo zaključiti kako je važna promjena u pristupu radu, obzirom na rad sa osjetljivom populacijom pa i članovima obitelji koji su posljedično također osjetljiva skupina. Neophodno je i osigurati kontinuirano obrazovanje i usavršavanje tijekom profesionalnog rada stručnjaka kako bi granice bile pomaknute.

Očekivanja korisnika i članova njihovih obitelji od socijalnih radnika u kontekstu pomažućeg odnosa

Drugo istraživačko pitanje odnosilo se na istraživanje i analiziranje kakva su očekivanja korisnika- slijepih osoba te članova njihovih obitelji od socijalnih radnika u kontekstu pomažućeg odnosa. U tablici 7 prikazani su rezultati na temu doživljaja rada socijalnih radnika.

Tablica 7. Doživljaj rada socijalnih radnika, očekivanja korisnika

TEMA	Kategorije	Pojmovi
Doživljaj rada socijalnih radnika, očekivanja korisnika	Pozitivna očekivanja korisnika i članova obitelji	Očekivanja o načinu obraćanja
		Dobar savjet
	Nerealna očekivanja korisnika i članova obitelji	Očekivanja materijalnih davanja
		Bolju posvećenost vremena i bolju komunikaciju
	Izostanak neposrednog kontakta	Razočaranje zbog izostanka neposrednog kontakta -Terenski posjet
		Veća susretljivost i bolja organizacija

Kategoriju Pozitivna očekivanja od strane korisnika i članova obitelji opisuju pojmovi:

Očekivanja o načinu obraćanja

Da vidi imaš li za struju, nemaš ovo... možda ni za hranu. Da me pita barem.“ (S1);

„Moje viđenje je, ja doživljam da me češće nazove, ne znam da li je to uopće posao socijalne radnice. Očekujem da vidi kako ja živim, kako slijepa osoba živi. Da me nazove.

Da vidi treba li mi uopće što.“ (S1); „Došla sam s osjećajem, moram ispuniti

dokumentaciju, imati normalan razgovor, došla sam otvorenog srca, bez tenzija.“ (S3);

„Kada sam bila tamo obraćala se meni, no kada je vraćala osobnu iskaznicu davala je pratnji. Ja sam rekla, možete i meni dati, pa ću i sama spremi.“ (S1).

Dobar savjet

„Da, socijalna radnica treba u prvom redu misliti na potrebe svog klijenta, a ne na korist bilo koje vrste za sebe ili ustanovu u kojoj radi.“ (S2); „Očekivala sam savjet u vezi sa

školovanjem i pravima, vezano uz moje oštećenje vida. (S2); „Kasnije kada sam završila školu, očekivala sam savjete i preporuke u vezi zapošljavanja.“ (S2); „Moja očekivanja

su se djelomično ispunila. Kako sam očekivala kada sam došla tako je nekako i bilo. Malo očekuješ dobro je, puno očekuješ, grozno dobiješ.“ (S2); „Moja očekivanja od Centra... ,

prvi susret mogu sigurno reći , ...sve sam dala , sve podatke, šokiralo me kada sam došla na komisiju promijenili su tj. zamijenili su podatke. Samo je rekla , takve stvari se dešavaju, onako usput.“ (S3); „Zašto se ja ne bih žalila na odbijeno rješenje. Predat ću. Ili bude pozitivno ili negativno, ako dobijem dobit ću zaostatke. Očekujem da me ona u tome bodri, a ne da se ja moram gurati.“ (S3); „Ako sve ocjenjujem, zlatna sredina... Sve nešto uštogljeno, dolaziš u Centar, sve mi dođe da se svađam, ali znam da ih još trebam. Možda previše očekujem.“(S4); „Zbunila me socijalna radnica , je li njihov cilj da me razumiju ili da odustanem. Moja su očekivanja bila da me potiče. Ovisim o mužu i djeci, koja još nisu stambeno i poslovno riješena. Nije na njoj, ali me uvjerava da te papire ne predajem.“ (S3); „Smatram da socijalna radnica treba uvijek saslušati slijepu osobu, objasniti ako nešto treba, pokušati što je više moguće sagledati situaciju iz ugla slijepo osobe, pomoći koliko može i ne obećavati, ništa što ne može ispuniti.“ (S2).

Prema Miljenović (2013.) socijalni radnici trebaju djelovati s korisnicima i za korisnike s kojima rade. Trebaju reagirati na problem u njegovim počecima, a ne kada je uzeo maha.

Kategoriju Nerealna očekivanja od strane korisnika i članova obitelji opisuju pojmovi:

Očekivanja materijalnih davanja

„Popravit ću financijsku situaciju, ako Bog da da dobijem od Centra. To sam si mislila. „ (S3); „Naišla sam na socijalnu radnicu, primila me, donijela što mi treba, ja sam tako i očekivala. To sam očekivala.“ (S1).

Bolju posvećenost vremena i bolju komunikaciju

„Voljela bih da barem razgovara sa mnom.“ (S1); „Mislim da socijalna radnica ne smije nikog omalovažavati niti favorizirati.“ (S2); „Voljela bih da dođem da mi i kaže izvolite sjesti, gdje vam mogu pomoći. A ne da mi u startu kaže da kada će mi se kćer zaposliti, pa vam bude lakše.“ (S5).

Prema Urbanc (2007.) za iskustvo djelovanja potrebno je uzeti vremena za razvijanje razumijevanja i boljeg sporazumijevanja, izgradnju povjerenja i kompetentnosti između osobe s invaliditetom i socijalnog radnika.

Kategoriju Izostanak neposrednog kontakta opisuju pojmovi:

Razočaranje zbog izostanka neposrednog kontakta- Terenski posjet

„Taj suživot, terenski rad izostaje, nijedan poziv, pohod da te dođu vidjeti, je li stanje stabilno.“ (S4); Dolazi u kvart, a ne svrati kod nas. Nismo riješeni samo zato što smo dobili novac. To je to i dalje ništa...“ (S4).

Očekivanja sudionika za neposrednim kontaktima u vlastitom domu dolaskom stručne osobe na teren u njihovu obitelj pokazuje da su korisnici „željni neposrednog kontakta i razgovora“ Ranije sudionici u istraživanju navode kako im to iskustvo nedostaje u praksi, a jednako tako i imaju očekivanja za terenskom posjetom i velika očekivanja od toga.

Veća susretljivost i bolja organiziranost

Thoburn i sur. (1996., prema Knorth i van den Bergh, 2002.) navode kako je korisnik usluge u pravu kada traži da sudjeluje u donošenju onih odluka koja se donose i tiču njega. Autori navode kako sami korisnici znaju što je dobro za njih. Znaju koje su im jake strane i imaju prethodna iskustva u pokušajima da nešto naprave ili poboljšaju svoju situaciju. Kada ih se uvažava, to ih osnažuje, tada se osjećaju manje bespomoćni i pri tome imaju kapacitet razviti kompetencije za daljnje donošenje odluka u životu.: *„Ovi dolasci više puta samo zbog potpisa, a prijevoz mi je problem. Mogli smo to jednim dolaskom riješiti. Nije htjela mi olakšati.“ (S4); „Put je bio otežan, u smislu jedne procedure dobivanja prava, zaobilazni put do cilja uvijek postoji, a neke rade korak po korak. Jedna umjesto da skрати moje muke, kaže dođite mi potpisati, samo zbog toga, a zna da mi je prijevoz u pitanju, nemam s kime doći, slijepa sam osoba.“ (S4); „Ne snalazi se, kažem joj da mora upisivati sve moje dijagnoze kod ispunjavanja dokumentacije. Ne možete sve po svome, rekla sam joj. Tražila sam da dođe pravница jer to ide u Tvrtkovu. Mora mi napisati socijalnu anamnezu.“ (S5).*

Prema Urbanc (2007.) mnogi korisnici začuđeni su kako im stručnjak, socijalni radnik nema ponuđeno gotovo rješenje za njihov problem. Neki su sudionici sumnjičavi u njegovu kompetentnost, traže brza rješenja i bez uključivanja njih samih u proces suradnje.

U tablici 8 navedeni su dobiveni rezultati na temu Opravdavanja loših iskustava korisnika sa socijalnim radnicima.

Tablica 8. Opravdanja loših iskustava korisnika sa socijalnim radnicama

TEMA	Kategorije	Pojmovi
------	------------	---------

Opravađavanje loših iskustava korisnika sa socijalnim radnicama	Veće razumijevanje korisnika	Razumijevanje i tolerancija
	Savjeti i očekivanja pod vidom unapređjenja rada socijalnog radnika	Savjeti kako biti bolji socijalni radnik iz perspektive korisnika
		Očekivanja korisnika kako biti bolji socijalni radnik

Kategoriju Veće razumijevanje korisnika opisuje pojam;

Razumijevanje i tolerancija

„Nisu one krive , ali nešto bi trebalo biti bolje.“ (S1); „Da im je opseg posla smanjen. Nema vremena ni za razgovor.“ (S1).

Kategoriju Savjeti i očekivanja pod vidom unapređjenja rada socijalnog radanika opisuju pojmovi;

Savjeti kako biti bolji socijalni radnik iz perspektive korisnika

„Mislim da socijalnoj radnici treba sve navedeno: znanje, komunikacija, vještine i iskustvo.“ (S2); „Klijenti znaju biti žestokog ponašanja kada dođu u Centar i onda ja dođem, bespomoćna, imaju neki ton, neljubaznost, prema svima isto, mora uočiti tko je ušao. Ipak smo različiti.“ (S3); „Psihologiju bi trebale poznavati, nije samo sljepoća naš problem.“ (S3); „Znanje povećati, znanje primijeniti, imati živaca, strpljenja, netko je došao prije mene, izvrijeđao ju, ostane gorčina i kada sam joj ja na redu....“ (S3).

Očekivanja korisnika kako biti bolji socijalni radnik

„Da znaju prepoznavati ljude, da poznaju različite dijagnoze. Znati psihologiju je bitno, prema faci, boji lica, tko ti ulazi odmah da registrira. Ja sam tako radila s ljudima dok sam vidjela, prvenstveno moraju pogledati čovjeka.“ (S3); „Glava joj je nad papirom nagnuta, ne gleda u mene, čista formalnost. Taj dio mi je ostao. Ja sam naručena, da bude posvećenost meni.“ (S3).

Prema Urbanc (2006.) strategija „sljepoće za raznolikost“ je strategija u kojoj se svi tretiraju „jednako“. Pri tome se negira specifičnosti , u ovom slučaju sljepoća kao vrsta

invaliditeta je sama po sebi specifična i traži drugačiji pristup. U tablici 9 prikazana su očekivanja članova obitelji u odnosu na rad socijalnih radnica.

Tablica 9. Elementi očekivanja članova obitelji u odnosu na rad socijalnih radnica

Elementi očekivanja članova obitelji radom socijalnih radnica	Realna očekivanja članova obitelji u odnosu na rad socijalnih radnica	Uključenost socijalne radnice
		Realnost socijalne radnice
		Savjeti člana obitelji
	Nerealna očekivanja članova obitelji u odnosu na rad socijalnih radnica	Očekivanja člana obitelji kako biti bolji socijalni radnik
		Neostvarene želje člana obitelji kroz očekivanu uslugu
		Viši kriteriji i brža očekivanja kroz traženje usluge

Kategorija Realna očekivanja članova obitelji u odnosu na rad socijalnih radnica opisana je pojmovima:

Uključenost socijalne radnice

Očekivanja su da socijalni radnik bude više uključen i fokusiran na pojedinca, osobu s invaliditetom: „Prava pitanja treba znati postaviti. A one trebaju više gledati na socijalne probleme i onda ih rješavati.“ (O5); Nije bilo problema, zato što moraš znati sam neke stvari i nisi naporan. Ako si naporan i ne znaš prava, onda imaš problema.“ (O5).

Realnost socijalne radnice

Prethodna iskustva sudionika, članova obitelji u istraživanju dovela su do prepoznavanja kvalitete i uočavanju različitosti u procesu uspoređivanja, ali i realizmom u očekivanju: „Kod ove socijalne radnice teško ide, kod one koja je otišla u mirovinu bilo je bolje. Nekako je realna.“ (O2); „Očekivala sam pomoć za moju kćer koja ima problema sa vidom. Moja očekivanja su djelomično ispunjena, ma realno i očekivano.“ (O3).

Prema Urbanc i Kletečki (2006.) osobna uključenost socijalnog radnika postaje sastavni dio uspješnog odnosa u pomažućoj praksi. Kako smo istovremeno i objekti i subjekti kreatori smo realiteta jer sudjelujemo vlastitom percepcijom i svojom vizijom dajemo smisao vanjskom događanju, pa je objektivna znanost nešto što ne postoji, a subjektivitet je neizbježan.

Savjeti člana obitelji

Jedan član obitelji ističe da je njegovo vlastito predznanje i upućenost o pravima pridonijelo da dođe pripremljen na razgovor pa su mu i savjeti koje je dobio od stručne osobe, bili u podudarnosti, a time i postignuta očekivanja. Drugi sudionik smatra da je savjet bio na mjestu i s puno truda jer je on bio prisutan kao pratnja slijepoj osobi.

Pretpostavlja da je tako lakše dobio savjet: „*Ta prava, lakše sam ih realizirao samo zato jer ja te zakone pratim. Moraš ih poznavati, svaki zakon me zanima. Da ih ne znaš neće ti nitko ništa reći. Ona mi je rekla, to sam i očekivao.*“ (O5); „*Da je mama došla sama, a prag sama ne vidi, ne znam bi li pristup bio dobar. Ovako kada sam ja bila uz nju kao da su pažljivije u tom razgovoru.*“ (O1); „*Trebala bi biti svaka komunikativna, ljubazna, susretljiva zainteresirana više za čovjeka.*“ (O2).

Očekivanja člana obitelji kako biti bolji socijalni radnik

Očekivanja kod korisnika, u ovom slučaju člana obitelji koji nije osoba s invaliditetom postojanje ljubaznosti pokazuje se važan element u izgradnji odnosa što se pokazalo i kod osobe s invaliditetom: „*Očekujem ljubaznost, više pristojnosti pogotovo što je osoba s invaliditetom, prema njima barem da budu bolji.*“ (O2); „*Više zanimacije očekujem, zašto joj je potrebna pomoć, ako ju je već došla tražiti. Nije ispitala stanje, zbog čega traži. Dala mi je dojam neljubaznosti. Očekujem da bude ljubaznija, kako treba biti.*“ (O2); „*Očekivanja su uvijek velika od njih (opaska istraživača, socijalnih radnica) ali sam i poprilično dobio informacija.*“ (O5).

Kategoriju Nerealna očekivanja članova obitelji u odnosu na rad socijalnih radnica sačinjavaju slijedeći pojmovi:

Neostvarene želje člana obitelji kroz očekivanu uslugu

„*Moja žena ne može naći posao. One se uopće ne trude da joj pomognu.*“ (O5); „*Budući da je kćerka bila slabovidna, rečeno mi je da se ne javljamo tijekom školovanja, zbog ocjena, da ju ne smetamo te da će dobiti posao. Ali od toga nije bilo ništa. Očekivali smo da bude i posla i sve...*“ (O3); „*Zbog ponovnog dolaska, dugi nam je put dolaska do nje. Moram više puta dolaziti za neku stvar, pa što mi ne skрати put, koju smo mogli odmah riješiti ili zbog potpisa samo moram doći.*“ (O4); „*Ti imaš jednu socijalnu radnicu, a ona ima puno klijenata. No, ja sam klijent.*“ (O5) „*Pozvala je i pravnicu da nam pročita zakon, kao da ga mi nismo čitali.*“ (O2).

Viši kriteriji i brža očekivanja kroz traženje usluge

„Potrebno je puno obilaziti razne službe, a u pravilo se vrlo malo postigne.“ (O3); „Sustav se ne može mijenjati, on je takav kakav je, samo što se mlađa socijalna radnica mora prilagoditi starijoj, starijim kolegicama.“ (O2); „Trebalo ljudima više pomoći, sami se moramo izboriti, naoružati zakonom, dobro proučiti, onda da oni ne vide da smo glupi.“ (O2); „Brzo je htjela riješiti problem. To mi odgovara, samo što nisam dobio informaciju, sve što sam trebao. To sam kasnije od drugih čuo, mislim te informacije.“ (O4); „Pravnica se drži zakona, svi dodaci novčani idu u prihod. Tako nam je odgovorila socijalna radnica.“ (O2); „Meni na žalost su svi isti. Ispada da kao slijepa osoba prosi ili da daje ona iz vlastitog džepa. Kao da je aparat.“ (O4); „Jedna socijalna radnica ima više korisnika, ona kao da se želi riješiti. Protočnost informacija je slaba., ništa ne doznaš od njih.“ (O4).

Rezultati odgovora drugog istraživačkog pitanja pokazala su da slijepo osobe i članovi obitelji imaju velika očekivanja od strane stručnjaka. Važan im je aspekt komuniciranja pri čemu ističu da očekuju lijepo komuniciranje. Realni su odgovori bili u očekivanjima da bi željeli biti više uključeni u odnos, da ih se posjećuje na terenu dok su članovi obitelji bili određeni u traženju većeg zanimanja, očekivanja veće ljubaznosti čak i očekivanja veće pristojnosti. Nerealna očekivanja korisnika bila su usmjerena na nedobivanje usluge ili očekivana materijalna davanja, brže rezultate traženog i više vremena za njih. Nedobivanje istih iz opravdanog razloga, svode na nezadovoljstvo i nepovjerenje. Smatraju da imaju poziciju moći i igraju se s njom. Usprkos takvim očekivanjima od usluge proizlaze dobre vizije i savjeti za obrazovanjem socijalnih radnika koji temeljno traži dobru promjenu. Možemo zaključiti da je važno korisnika uključiti u proces i dati mu veći vremenski okvir.

Iskustva socijalnih radnika sa slijepim korisnicima i članovima njihovih obitelji u kontekstu pomažućeg odnosa

Socijalni rad kao praktično utemeljena profesija promiče promjenu, osnaživanje i oslobađanje ljudi (International Federation of Social Workers, 2014. www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/). Profesija je takva, koja bi trebala rješavati nezadovoljene potrebe pojedinca, obitelji i zajednice. (Knežević, 2013.). Osobe s invaliditetom jesu osjetljiva skupina koja se nalazi u riziku siromaštva. Prepreke okoline s kojima se moraju slijepo osobe baviti samo su jedna karika.

Kako ističu Polovina i Žegarac (2007.) rad stručnjak u Centru ili Zavodu za socijalni rad bremenit je nedefiniranom i neefikasnom suradnjom s drugim institucijama. U toj neefikasnoj mreži otežano je stručno i kvalitetno odrađivati tako odgovoran posao. Iscrpljujuće je to za stručnjaka, iako ulaže veliki napor. Međutim, takav napor nije garancija uspješnog ishoda rada na slučaju.

U tablici 10 prikazana su iskustva socijalnih radnica u radu s osobama s invaliditetom.

Tablica 10. Prethodna iskustva socijalnih radnica prema osobama s invaliditetom

TEMA	KATEGORIJA	POJMOVI
Prethodna iskustva socijalnih radnica s osobama s invaliditetom	Pozitivna iskustva i razmišljanja o sljepoći kao invaliditetu	Iskustvo
		Izgrađen odnos
		Negativna iskustva kao resurs i savjet
	Negativna iskustva i razmišljanja o sljepoći i invaliditetu	Ranije neiskustvo
		Isključivost
		Osobna nesigurnost
	Stavovi i vrijednosti socijalne radnice prema invaliditetu i sljepoći	Rizičan stav
		Drugačija očekivanja i izgrađene vrijednosti
		Podrazumijevanje

Kategoriju Pozitivna iskustva i razmišljanja o sljepoći kao invaliditetu opisuju pojmovi:

Iskustvo

„ Oni s kojima sam imala kontakt gledala sam njihovu osobnost, način komunikacije, a ne samo pravo na invalidninu, došla je po svoje pravo, ostvariti ga i to je to, nego sam htjela malo više vidjeti.“ (SR1); „Oni imaju iste mogućnosti kao i svi drugi, samo imaju smetnje, smetnje koje mi koji vidimo nemamo. Od mog iskustva pretpostavljam da im smeta kada oni nešto ne mogu. Treba im pomoć u navigaciji.“ (SR4); „Meni je to kao sa

svim osobama OSI da im se treba pokazati, prema svima ne svrstati ili u kategorije kao osobe koja ne može nešto, mi onda neke stvari radimo za njih.“ (SR3); „... sama slijepa osoba treba se uključiti, ukoliko je pristupačna i spremna na konstruktivni razgovor, mora biti aktivna.“ (SR4); „U svakom slučaju moram si uzeti više vremena kada imam slijepu osobu, nego nekoga tko vidi.“ (SR4); „Potrebno je uvažavanje ljudi bez obzira na njihove poteškoće.“ (SR3); „Ne kažem... to će vam netko drugi, uvijek kažem to možete probati....time pokazujem da je ne gledam kao posebnu nego ravnopravnu osobu.“ (SR1).

Izgrađen odnos

Kako svaki odnos započinje potrebom, slijepa osoba dolazi socijalnom radniku i od njega očekuje razumijevanje. Često su korisnici ljuti ili nezadovoljni prethodnom uslugom i negativnim iskustvom pa ponovni dolazak u Zavod za socijalni rad izaziva stres. Prema Štrkalj-Ivezić (2010.) komentiranje neverbalnog ponašanja korisnika kada dođu u ured zabrinuti ili ljuti što svakako bude prepreka daljnjoj komunikaciji pitanjem „Ako mi kažete zbog čega ste ljuti ili zabrinuti, možda vam mogu pomoći da se situacija popravi?“ Prema Leutar (2015.) kada korisnici osjete da su shvaćeni, a ne osuđeni od socijalnog radnika započinje proces izgradnje njihovog kvalitetnog odnosa. U rehabilitaciji važno je napustiti „paternalistički stav“ koji korisnika stavlja u poziciju poslušnika. Kao u medicini „ako se hoćeš liječiti, prihvatit ćeš naše savjete“. Takav stav polazi od ideje da je terapeut ekspert koji zna najbolje, a korisnik mora samo slijediti njegove upute. Iskustva sudionica istraživanja govore o prethodnom iskustvu koji je izgrađen i daje im osjećaj sigurnosti: „...sada ih sve poznajem, sve slijepce koji dolaze u Centar...“ (SR3); „Imala sam kontakt sa slijepom osobom i privatno i u poslu.“ (SR5); „Konkretno imala sam kontakt s jednom slijepom osobom...“ (SR2); „...imam dva korisnika koji su mi u stalnom tretmanu.“ (SR3); „Moje dvoje korisnika žive samostalno, u braku, imaju djecu. Jedna je zaposlena, telefonistica.“ (SR3).

Negativna iskustva kao resurs i savjet

Mišljenje je socijalnih radnica da iskustva koja ne izgledaju ohrabrujuća ipak slijepim osobama trebaju poslužiti u pozitivnom kontekstu: „...samo slijepa osoba ne smatra da nešto ne može obavljati, više su to predrasude nas koji vidimo.“ (SR1); „Ne znači da nisu u životu imali negativna iskustva ili da ih ne trebaju imati uopće, nego ta iskustva mogu iskoristiti da postignu bolje i više.“ (SR1).

Kategoriju Negativna iskustva i razmišljanja o sljepoći kao invaliditetu opisuju pojmovi:

Ranije neiskustvo ili negativnost

„Prije nisam imala susret sa potpuno slijepom osobom.“ (SR3); „Ne želim da me se forsira, neugodni su takvi slijepi, ili ima negativnu sliku o socijalnim radnicima kao stručnjaku, mi radimo po propisima.“ (SR1); „...ako dođeš s napadom, a tako je slijepa osoba znala doći, negativan napad, strogo i ja ću se postaviti tako.“ (SR1); „Ako je ishod negativan u smislu da nisu ostvarili pravo, odnos je takav kakav je bio, otežavala mi je slijepa osoba komunikaciju, mislim da se tada traži igla u plastu sijena.“ (SR1); „...netko kaže država se ne brine, ja se baš ne osjećam dobro, malo se uzrujam iz razloga jer znam da država daje u skladu mogućnosti.“ (SR2); „Nelagodno mi je bilo kada je došla slijepa osoba sa psom. Pristup je bio otežan, nikakav ali nisam znala kako, da primim psa ili nju. Prostorno, bilo mi je neugodno. Objasnila sam da imamo dosta prepreka, objasnila sam da su tu stolice.“ (SR3); „...taj pas koji zna dovesti slijepu osobu do mog stola nije znao dovesti. Imao je dvije, četiri stolice do mene. Meni je bilo neugodno ...“ (SR3).

Prema Urbanc, Kletečki (2006.) uloga je stručnjaka da bude otvoren za dijalog, otvoren rješenjima. On mora imati snage da podnese neizvjesnost, ne može uvijek biti spreman i znati sve unaprijed, što bi trebalo napraviti tko treba i što je potrebno. Prema Anderson (1994., prema Žižak i sur., 2012.) sumnja stručnjaka mu omogućava da ne daje prednost svojem znanju nego znanju korisnika. Pozicija „ne znanja“ povezana je s nesigurnosti u ono što mislimo da znamo. Prema Anderson (2007., prema Žižak i sur., 2012.) ne odnosi se to na znanstvene činjenice o predmetima već značenje koje pridajemo činjenicama i predmetima. Iako je ova perspektiva kritizirana unijela je značajne promjene u psihosocijalne profesije. Ne znaš kakav će biti ishod neke interakcije, ali u suradnji s korisnikom trebaš biti usmjeren na stalne promjene nepoželjne situacije. Pozicija „ne-znanja“ traži od socijalnog radnika kao pomagača da svakoj situaciji pristupa s poštovanjem uvažavajući promjene koje sa sobom nosi svaka situacija. To je pozicija od koje treba započeti dijalog.

Isključivost

„...moram priznati, više pažnje obraćam na neverbalnu komunikaciju nego na verbalnu, manje na ono što mi osoba govori.“ (SR4).

3. Osobna nesigurnost

„...doživjela sam ga stresno (slijepu osobu prvi susret), nekako čudno, kako se trebam ponašati...“ (SR2); „...bilo mi je neugodno.“ (SR3); „Imala sam strah kako će komunikacija proći, hoće li me shvatiti u potpunosti.“ (SR3).

Kategoriju Stavovi i vrijednosti socijalne radnice prema invaliditetu i sljepoći opisuju pojmovi:

Rizičan stav

Kako smo ranije naveli, socijalni rad je djelatnost koja osim iskustva traži i urođene osobine kako bi komunikacija bila uspješna. Imati neutralan stav ili pak s predrasudom dovodi do nerealnosti i ponekad preuveličavanja: *„Slijepa osoba može biti socijalni radnik, terapeut, može biti edukator sve što poželi, ako se ona angažira.“ (SR1); „Mislim da im se može reći da imamo drugačija očekivanja od njih, da nema pravo na materijalna sredstva, trenutačno učestalo traže novčanu pomoć.“ (SR3); „Kontakt sa strankama mora biti strogo poslovan, odnos, ništa drugo, nisam imala negativnosti.“ (SR1); „Glui, gluhonijemi su teži, znaju biti teži. Slijepoća nije takav invaliditet. Gluhoća je teža, znakovni jezik kojeg mi ne učimo.“ (SR1); „Ne da se on (slijepa osoba, korisnik) informira, nego da smo mi dužni njih tražiti po terenu, njihova prava i onda ići za njima, dajte si to napravite.“ (SR2); „Očekivanja su bila da ću ja socijalna radnica nastaviti tretman, ja kao socijalna radnica iz Centra za socijalni rad. Centar V.B. je dao i daje takvu uslugu. Centar, mi samo donosimo rješenja temeljem stručnog tima ustanove.“ (SR2).*

Drugačija očekivanja i izgrađene vrijednosti

„Ja sam osobno s poteškoćama vida. Ni na nebu ni na zemlji kako kažu, a nemam invalidninu. Slijepi s kojima sam imala kontakt, gledala sam njihovu osobnost, način komunikacije, a ne samo pravo na invalidninu. Međusobna suradnja je važna u radu. Ja sam slijep i moram imati prioritet. Ne gledam to kao hendikep, nego kakva je osoba po osobnosti, što je iskoristila od vlastitih resursa, kada nemaš oči, iskoristiš sve druge resurse na najbolji mogući način.“ (SR1); „Ne gledam osobu samo kao slijepu, već kao informaciju (slijepa je), da znam kako ću sa njom razgovarati.“ (SR1); „...ne gledam to kao hendikep, nego kakva je osoba po osobnosti, što je iskoristila, ostvarila.“ (SR1); „Imam osjećaj da me slijepa osoba bolje osjeti, na neki način vidi. Pogotovo ako je pogledom usmjerena na mene.“ (SR5); „Slijepa osoba treba osjetiti da ju netko razumije, da ima empatiju za njih, što je razumljivo, da hoće da im je stalo.“ (SR5); „Ja mislim da

je empatija jako važna, sigurno je, kada prvi puta dolazi, imaju strah kako će se prema njima odnositi, pribojavaju se.“ (SR5); „Bazično su u smislu invaliditeta mlađi više osposobljeni za samostalnost.“(SR1); „Meni bi bila barijera u pričanju drugima osobne stvari, a ne vidim ih. Nisam sigurna, možda je slijepima lakše jer ne vide, ali čuju.“ (SR3); „Definitivno treba svim osobama s invaliditetom priznati univerzalno osobnu invalidninu. Ne svrstavati ih u kategorije, kao osobu koja nešto ne može pa mi onda neke stvari radimo za njih. „ (SR3); „Oni imaju iste mogućnosti kao i svi drug invalidi, samo imaju takve smetnje.“ (SR3); „Lakše se sa slijepima komunicira u odnosu na gluhe, puno lakše. Prije nisam imala susret sa slijepom osobom i onda ja sam takva da neverbalno mašem rukama, klimam glavom, nisam dovoljno verbalna, znam ih kako komuniciraju, kako ču sa njima najlakše...“ (SR3); “U inicijalnom kontaktu, smatram da osobu ne treba gledati, već pitati da li nešto ne može, ne ga umanjivati u startu kao da je nesposobna.“ (SR1).

Prema Fajdetić (2012.) rehabilitacijski program orijentacije i kretanja omogućuje slijepim osobama samostalnost u kretanju. Istraživanja Runjić, Nikolić i Bilić-Prčić (2010.) ukazuju na povezanost samostalnog kretanja i upotrebe tehnike videćeg vodiča. Slijepe osobe koje su uspješno savladale ovu tehniku bolje su u kasnijem procesu orijentacije i kretanja.

Podrazumijevanje

„Neki su s invaliditetom kroz život pa očekuju da imaju crveni tepih.“ (SR1); „Podrazumijevamo da mi svi empatiju moramo imati a nismo nužno svi takvi, niti sam ja takva. „ (SR1); „... kao i sama slijepa osoba treba se uključiti, ukoliko je pristupačna i sprema na konstruktivni razgovor.“ (SR5); „Mišljenja sam da slijepa osoba u kontaktu sa mnom ne bi trebala imati neke druge posebne prioritete, ima teškoće kao i svaka druga osoba. Svi imaju svoje teškoće, nema prednosti.“ (SR5).

U tablici 11 prikazani su rezultati koje se odnose na iskustva socijalnih radnica pri uspostavljanju odnosa s pratnjom slijepe osobe.

Tablica 11. Iskustva socijalnih radnica pri uspostavljanju odnosa s pratnjom slijepe osobe - uloga pratnje

TEMA		POJMOVI
------	--	---------

Iskustva socijalnih radnica pri uspostavljanju odnosa s pratnjom slijepe osobe	Fokus socijalne radnice u obraćanju slijepim osobama	Direktan odnos prema pratnji
--	--	------------------------------

U ovom kontekstu dobiven je samo jedan pojam te zapravo ne možemo govoriti o kategoriji, no važno je spomenuti ovaj rezultat pod vidom iskustava socijalnih radnica pri uspostavljanju odnosa s pratnjom te ulogom pratnje u pomažućem kontekstu.

Direktan odnos prema pratnji

„...pratnja mi je u fokusu.“ (SR2); „Direktan odnos imam sa pratnjom. (SR5); „...ja se obraćam pratnji na jedan neposredan način, ali zaboravim nekad na slijepe. Slijepima je to sigurno otežavajuća okolnost.“ (SR2); „Kada treba nešto potpisati, pratnja je pomoć zbog tih stvari, no ja se obraćam slijepoj osobi, direktno komuniciram...“ (SR3).

Prema izjavama sudionica istraživanja, pokazalo se kako je iskustvo socijalnih radnica izgradnja odnosa sa osobom s invaliditetom ukazalo na vid neznanja koji je usvojen kao dobar stav. Ne bi trebala biti pratnja u fokusu, nego korisnik. Takav stav mogao bi izazvati otpor slijepih osoba u izgradnji odnosa.

U tablici 12. prikazani su rezultati s obzirom na uspostavljanje odnosa između socijalne radnice i korisnika iz perspektive socijalne radnice.

Tablica 12. Uspostavljanje odnosa između socijalne radnice i korisnika iz perspektive socijalne radnice

TEMA	KATEGORIJA	POJMOVI
Uspostavljanje odnosa između socijalne radnice i korisnika iz perspektive socijalne radnice	Obilježja korisnika koja doprinose uspostavljanju odnosa između socijalnih radnica i slijepe osobe	Obrazovanje korisnika
		Dob korisnika
		Stav korisnika prema obavljanju određenih aktivnosti
		Informiranost korisnika
		Povoljna materijalna situacija

	Obilježja socijalnih radnica koja olakšavaju uspostavljanje odnosa	Stjecanje iskustva
		Prilagodljivost
		Pristupačnost i otvorenost
		Uspostavljanje povjerenja
		Empatičnost
		Primjena komunikacijskih vještina (aktivno slušanje, davanje povratnih informacija, provjeravanje razumijevanja)
		Uvažavanje korisnika kao izvora informacija
Obilježja korisnika koja otežavaju uspostavljanje odnosa	Uloga pratnje	
	Zaštitnički odnos roditelja	
Obilježja socijalnih radnica koja otežavaju uspostavljanje odnosa	Nedostatak osnovnih kompetencija za rad sa slijepim osobama	

Kategoriju Obilježja korisnika koja doprinose uspostavljanju odnosa između socijalnih radnica i slijepe osobe opisuju pojmovi:

Obrazovanje korisnika

Prema Leutar, Buljevac i Babić (2011.) ističu da se osobe s invaliditetom promatra kroz prizmu njenog obrazovanja kao i drugih elemenata zaposlenost, financijska neovisnost i dr. U ovom istraživanju sudionice ističu takve elemente kao pozitivne vrijednosti promatrane s ushićenjem: „...imali su obrazovanje, zaposlene su slijepo osobe, formirani ljudi, nije da su bauljali, nisu imali negativna iskustva.“ (SR1); „...fakultetski obrazovan...“ (SR2); „Svi su dobro pismeni, iznalaze načina, informatički su umreženi. Danas su svi slijepi pismeni. Ja sam prepoznala to.“ (SR1).

Dob korisnika

„Mlađe su osobe od kojih se očekivalo da budu samostalnije, starije su u smještaju.“ (SR3); „Znam jednog slijepog mladića koji samostalno živi uz minimalnu pomoć.“ (SR2); „Ja nisam imala puno osobnih iskustva u smislu rada u Centru sa slijepom osobom, prije dvije tri godine kada su bili mladež, roditelji su sve obavljali, više sam iskustva imala sa pratnjom, roditeljima.“ (SR1).

Stav korisnika prema obavljanju određenih djelatnosti

Predrasude koje ljudi imaju prema osobama s invaliditetom stvorile su okružje mišljenja da slijepo osobe neke stvari ne mogu samostalno obaviti. Neke vještine ipak mogu raditi i dalje usprkos gubitka osjetila vida ukoliko su ih razvijali u težnji za samostalnošću. Takav stav ipak je razlog njihovog manjeg uključivanja (Leutar, 2011.). Prema Gomm (1999., prema Urbanc, 2006.), nije uloga socijalnog radnika da osuđuje korisnika, procjenjuje da li sve to zaslužuje, pomoć ili neko drugo pravo nego ga treba podržati u smjeru pozitivnog rezultata i svega onog što je pozitivno u njemu.: „...sama slijepa osoba ne smatra da nešto ne može obavljati, više su to predrasude.“ (SR1).

Informiranost

„Danas su svi pismeni..., mladi slijepi imaju dostupna informatička pomagala, ja sam to prepoznala kada mi dođu, mogu puno toga sami otkriti.“ (SR1); „Dolaze informirani slijepi.“ (SR1).

Povoljna materijalna situacija

„... živi sa kćerkom u elitnom djelu grada, komforno opremljeni uvjeti, nije siromašan, beskućnik...“ (SR2).

Kategoriju Obilježja socijalnih radnica koja olakšavanju uspostavljanje odnosa opisuju pojmovi:

Stjecanje iskustva

Prema Branica i Jerbić (2003.) idealan bi socijalni radnik trebao biti psihički stabilna osoba, odgovorna osoba, ljubazna, puna tolerancije, koja zna potiskivati vlastite predrasude, slušati, davati podršku: „*Ne pretpostavljati da im u svemu treba pomoći. Mogu oni puno toga.*“ (SR3); „*Komunikacija sa slijepom osobom treba biti izravnija.*“ (SR2); „*Prije nisam imala susret sa potpuno slijepom osobom ...sada ih sve poznajem...*“ (SR3); „*...znam ih kako komuniciraju, kako ću sa njima najlakše...imala sam više slijepih tijekom rada.*“ (SR3).

Prilagodljivost

Prema Branica i Jerbić (2003.) prevladavanje administrativnih i zakonskih poteškoća ne bi trebao biti problem socijalnom radniku. Tako ni kod potpisivanja dokumenta slijepoj osobi socijalni radnik ne bi trebao raditi problem: „*Kada treba nešto potpisati pokazem prstom...*“ (SR3); „*Prvi puta trebamo im objasniti.*“ (SR3); „*Kada mi javi portir da imam slijepu osobu doći ću po nju...*“ (SR5); „*Nepisano je pravilo od starijih kolega, forsiraju da smo tu za korisnika, stariji kolege ako netko sjedi vani, ispred vrata, obavezno će pitati, koga čekate?*“ (SR3); „*Mogu me nazvati, pitati za savjet, kako da podnesu neku zamolbu.*“ (SR3).

Pristupačnost i otvorenost

„*Olakšava mi kontakt, moja pristupačnost i otvorenost.*“ (SR4); „*Morate pokazati da vam je stalo, da se trudite.*“ (SR4); „*Mislim da se dobro snalazim u komunikaciji sa slijepom osobom zbog svoje otvorenosti.*“ (SR5); „*Na otvoren način pitam slijepu osobu da li trebam nešto napraviti da joj pomognem za što ocijenim da je potrebno, međutim, nisam sigurna u to dok ne provjerim sa njom.*“ (SR5).

Uspostavljanje povjerenja

Uspostaviti taj vrlo bitan odnos povjerenja u odnosu, kako smo ranije naveli krenuti s osmjehom iako je osoba s poteškoćom vida prisutna, izraziti verbalno zadovoljstvo u

susretu, stvoriti ugodnu atmosferu, sve je to bitno za doživljaj socijalnog radnika , stručnjaka koji radi s korisnikom: „...probam uspostaviti odnos povjerenja i onda krenuti...“ (SR5).

Empatičnost

Prema Kadushin (1990.) najvažnije je shvatiti kako korisnik vidi svoj problem, utvrditi gdje je stao i od tamo početi. To je empatija: „Najvažnije je biti „tu“ za osobu, korisnika. Treba biti empatičan, staviti se u njegove cipele.“ (SR4); „... kako se slijepa osoba osjeća kada dođe, da li je on dobro došao, pristup način kako mi prenašamo informacije, kako razumijemo informacije koje smo čuli.“ (SR2); „Ja mislim da je empatija jako važna, sigurno je, kada prvi puta dolazi, imaju strah kako će se prema njima odnositi, pribojavaju se.“ (SR4); „ Ja hoću, nastojim, ne samo s njima i s drugima i sa njima posebno, razviti empatičan odnos. (SR4); „ Oni su(slijepa osobe) ti koji najbolje znaju.“ (SR2); „ Volim se postaviti u tuđu poziciju.“ (SR1); „...pazim da slijepu osobu ne uvrijedim.“ (SR1); „Osobno doživim taj feedback.“ (SR2); „...nastojim 100% od sebe dati, pozitivno.“ (SR2); „Polazim od sebe da ja imam taj hendikep.“ (SR2); „...pokazujem osjećaj , ali ne sažaljenje.“ (SR1).

Vrlo važna pozicija za stručnjaka biti empatičan, shvaćati drugoga, imati razumijevanja. Kada ga nema, kvalitetan odnos ne može započeti.

Primjena komunikacijskih vještina (aktivno slušanje, davanje povratnih informacija, provjeravanje razumijevanja)

Komunikacija stručnjaka s osobama s invaliditetom prema Leutar, Bunjevac i Babić (2011.) koji ističu kako su sami stručnjaci uočili važnost komunikacijskih vještina kako su oni ti koji su dužni izgraditi odnos povjerenja jer ih oni svakodnevno susreću i rade s njima: „Aktivno slušati, davati jasne povratne informacije, provjeravati korisnikove odgovore radi boljeg razumijevanja.“ (SR4); „Malo u razgovoru, čuju se i drugi problemi, kako se može pomoći.“ (SR4); „Mora se slušati. Ja znam čak prekidati, puno pitam kako razumiju što im govorim, čujem kako razumiju, opserviram.“ (SR1); „Iskustvo je važno i ono pridonosi lakšem pristupu, definitivno pridonosi.“ (SR3); „...tražim da me pitaju što im nije jasno... volim im reći.. posebno ženama volim reći, a one vole govoriti, ali ne u prisutnosti muškaraca.“ (SR1); „Kada imamo dane otvorenih vrata (Centri za socijalni rad), pozovemo liječnike, patronažne sestre, socijalne radnike da svi čuju koja prava imaju.“ (SR2).

Uvažavanje korisnika kao izvora informacija

Korisnika treba stavljati u poziciju suradnje, a ne sebe kao stručnjaka stavljati u poziciju sveznajućeg „eksperta“. Od korisnika direktno čuti što mi želi reći, a ne u njenoj prisutnosti graditi odnos sa njenom pratnjom, te tako slijepu osobu stavljati u podređeni položaj: „*Potrebno je uvažavanje ljudi bez obzira na njihove poteškoće.*“ (SR3); „*Obraćati im se i očekivati od njih isto što i očekivati od drugih korisnika.*“ (SR3); „*Da se ne obraćamo prvo njenoj pratnji kao da oni ne mogu govoriti, trebamo biti senzibilizirani ljudi.*“ (SR3).

Kategoriju Obilježja korisnika koja otežavaju uspostavljanje odnosa opisuju pojmovi:

Uloga pratnje

Pratitelja, člana obitelji staviti kao obilježje otežavajućeg odnosa s jedne strane možda i nije u redu. No, u prisutnosti upravo njih, socijalni radnik dolazi u situaciju razgovora sa njom pa slijepa osoba može doživjeti osjećaj zapostavljenosti. Često to ovisi od elokvencije korisnika i člana obitelji kao pratnje i njegovom paternalističkom ulogom. U svakom slučaju važna je podrška slijepoj osobi u tehničkom smislu: „*Pratitelj slijepo osobe uvelike pomaže kod prikupljanja obrazaca, potrebnih za neko pravo.*“ (SR5).

Zaštitnički odnos roditelja

Kako Leutar, Bunjevac i Babić (2011.) ističu da je velik broj obitelji kao člana imaju barem jednu osobu s invaliditetom. Prema istraživanju Leutar i Štambuk (2007.) osoba s invaliditetom najveću podršku dobivaju od svoje djece, supružnika, roditelja. Iz tog razloga članovi obitelji kao najčešća pratnja imaju ili preuzimaju veliku odgovornost te kao pratnja u rješavanju svakodnevnih situacija i potreba imaju veliku ulogu ali i očekuju dužno poštovanje. Ponekad je ta uloga prelazi u preveliku zaštitu pa sputava samostalnost slijepo osobe: „*Roditelji naprave oklop, a kako slijepa osoba odrasta želi se osamostaliti. Što ne znači da nisu imali negativna iskustva i da ih ne trebaju imati, nego ih mogu iskoristiti, neki se slijepi nalaze u umjetnosti ili kao socijalni mentori drugoj osobi.*“ (SR1).

Kategoriju Obilježja socijalnih radnica koja otežavaju uspostavljanje odnosa opisuju pojmovi:

Nedostatak osnovnih kompetencija za rad sa slijepima

Prema Urbanc (2006.) uloga je socijalnog radnika ponekad vježbati sa korisnikom neku vještinu koja mu u budućnosti može olakšati život u okolini, no često situacija može biti obrnuta. Socijalni radnik kao stručnjak dolazi u situaciju da treba nešto naučiti od korisnika. Ovdje je pozicija osobe s invaliditetom, slijepa osoba koja osvještava struku na postojanje različitosti, drugačijeg pristupa korisniku poštujući njihovu različitost i različitost potreba, što nikako ne umanjuje poziciju stručnjaka nego ju gledajući korisnikovim „očima“ stavlja u poziciju zadovoljstva njegovom ulogom. Navedeno je ranije u istraživanju kako je iz perspektive korisnika pa i članova obitelji taj element jako bitan: „*Mi ljudi ne volimo da nas stranci dodiruju, a često ako su same osobe bez pratnje imamo potrebu ih dodirnuti... da se pomakne... da se ne udari.*“ (SR3); „*Ne znam kako ih upozoriti, barem, da li ju upozoriti... budem vas dodirnula.*“ (SR3).

U tablici 13. prikazani su rezultati na temu doživljaja vlastite profesionalne uloge iz perspektive socijalnih radnika.

Tablica 13. Doživljaj vlastite profesionalne uloge

TEMA	KATEGORIJA	POJMOVI
Doživljaj vlastite profesionalne uloge	Doprinos unapređenju kvalitete života korisnika kroz kvalitetniji rad	Doživljaj vlastite profesionalne uloge- osobna uloga
	Preporuka za unapređenjem vlastite profesionalne odgovornosti	Procjena potreba
		Preporuke za bolji i kvalitetniji rad sa slijepim osobama po mišljenju socijalnih radnica
		Mišljenje i spoznaje socijalnih radnica o socijalnoj inkluziji slijepih
Obilježja uvjeta rada ili obilježja radnog okruženja- zapreke	Nedostatak vremena potreban za posvećeni rad s korisnikom	

		Zakonske i organizacijske prepreke
		Problemi u lokalnoj zajednici

Kategoriju Doprinos unapređenju kvalitete života korisnika kroz kvalitetniji rad opisuje pojam:

Doživljaj vlastite profesionalne uloge – osobna uloga

Prema Urbanc (2011.) socijalna radnica koja procjenjuje specifičnost potreba korisnika slijepa osoba može se suočiti s preprekama u ostvarivanju prava te osobe radi manjka resursa, tehničkih uvjeta i sl. Pri tome dolazi u kontakt i s vlastitim vrijednostima i načinima suočavanja s preprekama i ograničenjima u sustavu. „Prvi puta trebamo im objasniti.“ (SR3); „...mi samo plaćamo, dostavimo, dostavimo što treba, mi pišemo samo rješenja.“ (SR2); „Ako je invaliditet nastupio prije 18. godine, ona je već ta prava trebala ostvariti, čudno bi bilo da nije. Upoznajemo invalide sa pravima...“ (SR1); „Svako korisnika evaluiramo, što očekuje, to je najpozitivnije, što slijepa osoba očekuje.“ (SR2); „Trudimo se napraviti neke stvari po propisima, ali se ne vide male stvari, njima je pločnik grbav. Mi u Centru imamo prilaz, linije vodilje.“ (SR3); „Više je nego poželjno i više od stručnosti, znati o osobi, najmanje što se može informirati se, o nečemu što ne znaš u medicinskom smislu. Ako ne znaš da ti to nije opravdanje, trebaš naučiti.“ (SR1); „Mi tu imamo lift, pristup. Imamo sve uvjete za osobe s invaliditetom.“ (SR2); „Nije da nećemo pomoći, svake godine novčano pomažemo, pogotovo kada djeca idu u školu, ali ne može stalno tražiti.“ (SR3); „Moramo vidjeti koja su očekivanja što očekuju korisnici.“ (SR2); „Gradski ured radi da se sve osobe integriraju u cijelosti.“ (SR2); „Mi samo dajemo usluge novčane pomoći, informirati, psihosocijalni tretman ne radimo to nije naš dio.“ (SR2); „Jedna je slijepa osoba tražila stalno jednokratnu pomoć.. kao djeca su gladna, a kada smo je upitali može li onda biti sposobna brinuti se o djeci, hoće li moći s djecom, malo je razmislila,.... Smanjila je traženje.“ (SR3); „Centar V.B. je dao uslugu. Centar je donio rješenja temeljem stručnog tima ustanove. Mi samo plaćamo, dostavimo što treba. Popratno mi donosimo rješenja. ...mi samo plaćamo, dostavimo, dostavimo što treba.“ (SR2); „...oni vide da sam im od pomoći.“ (SR3);

„...uvijek se javljam na telefon, prisutne smo za stranku, primamo i nenajavljene stranke.“ (SR3).

Kategoriju Preporuke za unapređenje vlastite profesionalne odgovornosti opisuju pojmovi:

Procjena potreba

Procijeniti potrebe osoba s invaliditetom i njihovih obitelji zadatak je socijalnog radnika koji treba ispitati cjelokupni status slijepo osobe i njene obitelji. Time se osnažuje osoba i cijela obitelj i pruža im se prilika što neovisnijeg života: *„Ja imam osjećaj za bolji rad sa osobama s invaliditetom, a tako i sa slijepima, zapošljavanje socijalnih radnika je bitno.“ (SR3); „Ja nisam bila na edukaciji, kako to napraviti, kako pravilno voditi slijepu osobu ...za tu komunikaciju.“ (SR3); „Da to, mislim na podršku smještaja, posla, država stvarno subvencionira.“ (SR1); „Definitivno treba svima priznati univerzalno osobnu invalidninu.“ (SR3); „Slažem se da bi im trebala novčana materijalna pomoć, primanja su mizerna, čak i ako jesu zaposleni treba im stalna novčana pomoć.“ (SR3); „Trebali bi dobiti beneficiju od države neovisno da li rade ili ne rade.“ (SR1); Poticati daljnje mogućnosti, prilagodbe, i u stanu.“ (SR1); „Da imaju neke beneficije, smanjen Zet na primjer.“ (SR5); „ Proširenje i više zaposlenih socijalnih radnika.“ (SR4).*

Preporuke za bolji i kvalitetniji rad sa slijepim osobama po mišljenju socijalnih radnica

Prema Sladović Franz (2020.) važno je osigurati posebno vrijeme za superviziju, jer posao stručnjaka nije odvojen posao ili dodatan niti se radi o slobodnom vremenu, ali treba biti unutar radnog vremena: *„Neka edukacija mi je neophodna.“ (SR3); „Suradnja i kvalitetan rad ovisi o stručnjaku ali i samoj slijepoj osobi, tako da unapređivanje tog rada vidim u edukacijama kojima bi se otvoreno progovaralo o iskustvima jedne i druge strane vezano uz prvi kontakt, komunikaciju i ostvarivanje pomoći.“ (SR5); „Centar treba biti povezan što se može ostvariti, što osoba može tamo i tamo dobiti, gdje je sve na jednom mjestu.“ (SR4); „Bila bi dobra i suradnja s udrugama.“ (SR4); „Pratnja u vidu asistenta i taj dio bila bi pomoć.“ (SR4); „Mislim da nam treba dodatno nešto, socijalni rad na fakultetu, ja se ne sjećam više ničega.“ (SR2); „Brošure, knjige imati dostupne, kakav razgovor sa drugima o tome da nam je omogućeno kako razgovarat i komunicirati sa slijepom osobom, pitati za pomoć obitelj kako sa slijepom osobom.“ (SR2); „Kako se ponašati u kontaktu sa slijepom osobom, to nam nedostaje, tako da sigurno postoje određeni načini koji olakšavaju komunikaciju sa slijepom osobom.“ (SR4); „Prije svega*

je potrebno stručno znanje, empatičnost i razumijevanje, jasno to se podrazumijeva.“ (SR4); „Mislim da nam je potrebna stručna podrška, supervizijska po meni. (SR1); „Po meni su osobe s invaliditetom u istom košu, odrasli i djeca također, što nije dobro.“ (SR1); „Morali bi dati jednaki pristup, praktičan, da se socijalni radnici bave samo slijepim skupinama, a ne sve općenito gluhoća i onkološki, jedni druge ne mogu razumijete.“ (SR1); „U Centru bi trebao biti odjel za invalide ili u sklopu, nekog posebnog Centra, možda koji bi se financirali iz zdravstvenog sustava.“ (SR1); „Supervizija ne bi bila loša.“ (SR1); „Da netko od nas (socijalnih radnika) ode u udrugu, uzajamno da podijelimo kroz predavanja, da vi dođete kod nas.“ (SR2); „Trijažirati osobu da se vidi stvarni afinitet.“ (SR1); „Trebaju slijepi i drugi dobivati bodove da se osoba potruži u životu, svjesno, a imaju patronažu koja dolazi u kuću, stručnu potporu, kako bi se osamostalili.“ (SR1).

Mišljenje i spoznaje socijalnih radnica o socijalnoj inkluziji slijepih

Cilj neovisnog življenja nije da osoba s invaliditetom postaje posve samostalna, da mu ne treba nitko kao podrška već da osjeća da ima mogućnost izbora. Cilj je da se postignu poboljšanja da njegova kvaliteta života bude na većem stupnju izbora, mogućnosti i da u sredini gdje živi što neovisnije funkcionira: „Poticati daljnje mogućnosti da se slijepi osamostale, prilagodbe u okolini od strane lokalne zajednice i u stanu.“ (SR1); „To je stručna i materijalna potpora da slijepi osobe budu samostalne, država treba omogućiti taj kontinuitet, nakon školovanja, pomoći im da budu svoji.“ (SR1); „Zaposlenje uz prava koja država daje uz stan, stambena zajednica uz invalidski pristup, omogućiti ortopedsku pomagala.“ (SR1); „Ne znam ništa o konceptu samostalnog življenja.“ (SR2); „Nisam sigurna da li postoji nešto, nešto kao stambena zajednica.“ (SR3); „Pustiti ih da oni budu stimulirani, a ne da sjede doma i čekaju, aktivno da se uključe.“ (SR3); „To područje je meni osobno dosta nepoznato...međutim čini mi se da bi slijepoj osobi trebalo dati, jaču podršku putem, socijalnog mentorstva i inkluzije kroz dnevni boravak gdje bi se polako učili samostalnom vođenju kućanstva i samostalnom životu, a kroz podršku stručnih osoba u grupi sa drugim slijepim osobama.“ (SR5); „Mišljenja sam da bi to pomoglo u jačanju samopouzdanja, te bi lakše u sebi pronašli resurse za zapošljavanje, sklapanje obitelji i samostalan život u zajednici općenito.“ (SR5); „Nisam razmišljala, ... da postoji kakav Centar ili Udruga gdje bi slijepi osobe mogle biti uključene, koje aktivnosti ovise o interesima.“ (SR4).

Kategoriju Obilježja uvjeta rada i radnog okruženja opisuju pojmovi:

Nedostatak vremena potreban za posvećeni rad s korisnikom

„Neposredan tretman sa slijepom osobom je potreban, ne radimo sa njima dovoljno, žurimo ili sve rješavamo sa pratnjom.“ (SR2); „Obilazimo ih na terenu, inače moram priznati da ih nisam obišla na terenu...ne stignemo.“ (SR3); „U svakom slučaju moram si uzeti više vremena kada imam slijepu osobu, nego nekoga tko vidi.“ (SR4); „Mi smo prekapacitirani poslom, ne možemo se posvetiti dovoljno i za slijepu osobu i za druge.“ (SR4); „Korisnik ne dobije pažnju, ne možete se toliko posvetiti, jedan dođe, deset ih već čeka, nemate kada.“ (SR5); „Socijalni radnik ne može obraditi kvalitetno zbog nedostatka vremena.“ (SR1); „Ne stignemo se s njima (slijepima) baviti.“ (SR2).

Zakonske i organizacijske prepreke

Prema Ilijaš i Podobnik (2020.) često se izmjenjuju zakonski i podzakonski akti koji u svojoj namjeri imaju za cilj podršku osobama s invaliditetom. Struka se mora voditi prema izmjenama koje su učestale pa se socijalne radnike doživljava kao mehanizme državne kontrole. Naglašava se zlouporaba umjesto pronalaženje rješenja.

Stručnjaci iz područja socijalnog rada zaposlenih u Zavodima za socijalni rad sve više progovaraju o potrebi smanjenja administrativnih opterećenja što bi izrodilo kvalitetniji stručni rad: *„...nezadovoljni su ako nisu nešto ostvarili u nekoj drugoj ustanovi, zavodu za vještačenje, kada trebaju reviziju, traže ih noviju dokumentaciju.“ (SR1); „Sa novim zakonom o socijalnoj skrbi ostvarili su osobnu invalidninu i oni koji rade, to je naišlo na „jal“ onih koji su u mirovini ili nemaju ništa, a umirovljenici za dobivanje tog prava imaju cenzus. To je manjak države.“ (SR1); „Slažem se da bi im trebala novčana materijalna pomoć, primanja su mizerna, čak i ako jesu zaposleni treba im stalna novčana pomoć.“ (SR3); „Bilo bi dobro da je sve objedinjeno i da slijepo osobe imaju, sva prava i sve beneficije koje mogu dobiti, da im je sve na jednom mjestu, a ne da kruže okolo, da ih šalju posvuda.“ (SR4); „Jednu nisu htjeli vještačiti jer nije imala novu dokumentaciju.“ (SR3); „Država ne daje dovoljno „suport“. Trebali bi dobiti beneficiju od države neovisnost da li slijepo osobe rade ili ne rade da mogu krenuti u startu kao i svi drugi. Ipak su drugačije potrebe slijepih.“ (SR1).*

Problemi u lokalnoj zajednici

Rad za neovisno življenje osoba s invaliditetom kao i briga obitelji osoba s invaliditetom je smjernica Nacionalne strategije izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom.

Veliki doprinos daje lokalna zajednica planiranjem različitih aktivnosti za samostalniji život slijepih osoba. Materijalne mogućnosti su prema Leutar, Buljevac i Babić (2011.) važan čimbenik postizanju toga: „*Da imaju neke beneficije, smanjen Zet na primjer, da im Grad da besplatno.*“ (SR4); „*Uvijek možemo na neki način bolje, interno, naša dobra suradnja sa lokalnom zajednicom.*“ (SR2); „*U ruralnom području su stvari drugačije, tu ima problema, veći problemi. Manje novaca, lošija infrastruktura, ceste, organizacija, prijevoz pa je osobama s invaliditetom teže.*“ (SR2); „*Problem ako je zapreka u nekoj drugoj ustanovi, zavodu za vještačenje, pa im komisija tamo ne odobri odmah osobnu invalidninu. Dođu onda kod mene (u svoj lokalni CZSS, opaska istraživača) već uzrujani.*“ (SR1); „*Novac je baza s kojom možemo sve, nego kada su manja sredstva. Gradski ured iz Fondova osoba s invaliditetom imaju u Zagrebu. Puno stvari mogu i čini Grad puno.*“ (SR2); „*Nikad nije dovoljno što zajednica napravi, treba se , uvijek se mora težiti više, novac je problem...novac je baza s kojom možemo sve, nego kada su manja sredstva.*“ (SR2); „*Mi smo tu zbog naših korisnika, svaka suradnja lokalne zajednice je dobro došla.*“ (SR2); „*Ja mislim da im je velika prepreka u životu, loša infrastruktura, inače u gradu.*“ (SR3).

Osobama s invaliditetom potrebno je osigurati i pomagala koja su im potrebna, dostupnost informacija, raditi na osnaživanju slijepih osoba i senzibilizirati javnost o pravima zbog prisutnosti predrasuda i stigmatizacije. UNDP (2006.)

(<https://www.undp.org/publications/undp-annual-report-2006>) navodi da je uključenost ili isključenost u društvu osoba s invaliditetom ovisna o osobinama ličnosti, da su potpuno uključeni tek kada imaju jednake mogućnosti pristupu sadržajima kao i njihov vršnjak bez invaliditeta (MacNeil i Anderson, 2009.).

Prema Urbanc (2006.) uloga socijalnog radnika nije da predstavlja moć sustava socijalne skrbi kao zaposlenik ustanove i da rade za korisnika. Moć treba proizlaziti iz profesionalne kompetentnosti, moraju preuzeti odgovornost za vlastite postupke, postupati sa profesionalnim vrijednostima i vlastitom savješću. To ne bi uvijek trebalo biti po pravilima moći sustava. No i korisnici i članovi obitelji moraju preuzeti ulogu aktivnih sudionika i preuzeti odgovornost za promjenu uz podršku socijalnog radnika

Treće istraživačko pitanje odnosilo se na istraživanje i analiziranje iskustva socijalnih radnika sa slijepim korisnicima i članovima njihovih obitelji u kontekstu pomažućeg odnosa. Analiza je pokazala da socijalni radnici svoj doživljaj osoba s invaliditetom konceptualiziraju kroz prethodno iskustvo u radu. Stavljaju naglasak na pozitivna i

negativna iskustva kao i na izgrađene stavove i vrijednosti. Uočavaju obilježja koja su pridonijela olakšavanju odnosa između socijalnih radnika i slijepih osoba i članovima njihove obitelji i ona koja su bila otežavajuća. Jednako tako uočili su da postoje obilježja koja su pridonijela da njihova slika o sebi kao stručnjacima ima pozitivna i negativna obilježja u izgradnji tog odnosa.

Prema Leutar, Buljevac, Babić (2011.) istraživanje koje su proveli među osobama s invaliditetom pokazuje da su zadovoljnije one osobe koje smatraju da je okolina prilagođena njihovim potrebama.

Pomažući odnos i moć pomagača temelji se na stručnosti, pomagač posreduje i postaje virtuoz između više dionika. Iako se ponekad čini nepremostivim dostignućem, nije lak zadatak, ali je dohvatljiv. Pod vidom toga čini se primjerenim citat Spinoze; „...pa premda se put koji sam pokazao da tome vodi čini preteškim, ipak ga se može naći. Dakako da ono što se rijetko nalazi mora biti vrlo teško. Jer da je spas pri ruci i da ga se može naći bez velikog truda, kako bi bilo moguće da ga svi zanemaruju?“ (Riemen, 2003.) Citat preuzet sa str. 33.

ZAKLJUČAK

Svrha ovog istraživanja bio je analizirati kakva su iskustva i očekivanja od pomažućeg odnosa socijalnih radnika iz perspektive korisnika- slijepih osoba i članova njihovih obitelji. Istraživanje je pokazalo da su svi sudionici iskazali nezadovoljstvo, nedostatno razumijevanje ali i razumijevanje u nekim aspektima tog odnosa. Uočeno je kako imaju velika očekivanja od socijalnih radnika. Poteškoće s kojima se osobe s invaliditetom, slijepe osobe susreću u svojoj lokalnoj zajednici kao i u ustanovama u koje dolaze i od kojih očekuju podršku su velike. Ukoliko usluga nije dobivena na očekivani način, stvara osjećaj nezadovoljstva i kod njih i kod stručnjaka. Ovakav doživlja korisnika u skladu je s rezultatima nekih drugih istraživanja. Tako u istraživanju koje je provela Bernat (2012.) sudionici smatraju da ih sustavi ne doživljavaju na ravnopravnoj, partnerskoj razini i da su bez povjerenja. Glavni razlozi su u lošoj organizaciji i neusklađenosti sustava ali i u očekivanjima slijepih korisnika da im se socijalni radnik u komunikaciji posveti u većoj mjeri i s više pažnje nego što bi to učinio u komunikaciji s nekim drugim korisnicima. Važno je da u tom procesu komunikacije slijepa osoba dobije povratnu informaciju o

usluzi te doživljaj da ju je socijalni radnik saslušao i uočio, da se osjećaju sigurnom u tom procesu i da dobe traženu uslugu.

Rad s osobama s invaliditetom je odgovoran, složen i specifičan i zbog članova obitelji i utjecaja koji oni imaju na osobe s invaliditetom. Članovi obitelji imaju empatiju prema svom članu obitelji i ponekad pretjeranu zaštitničku ulogu.

Profesionalizam koji izgrađuju stručnjaci i suradni odnos koji se pri tome izgrađuje proces je koji je ovisan o dvije strane. Da bi bio uspješan, stručnjak mora biti stabilna, izgrađena osoba. Važno je da u tom procesu ima profesionalne i osobne kompetencije. Stručnjacima je u poslu najteže pada kada ne mogu dati podršku, kada su nemoćni, bespomoćni, preopterećeni u poslu u radu s velikim brojem korisnika, te kada imaju ograničeno vrijeme i mogućnosti rada sa korisnikom, u malom ili na neki drugi način neprimjerenom prostoru za individualni rad.

Rezultati su pokazali kako slijepe osobe nedvojbeno imaju velika očekivanja od socijalnih radnika dok istovremeno ne prepoznaju i ne razumiju vlastitu odgovornost u tom suradnom odnosu. Stručni radnici nailaze često na nemotiviranost za rad i probleme u komunikaciji, manjak vremena i u procesu pomaganja ne izgrade kvalitetan odnos. Život u zajednici prirodna je potreba te društvo mora osigurati i dati podršku.

Vidljivo je da je potrebno nadalje raditi na promicanju kvalitete života ove skupine u smjeru unapređenja njihovog uključivanja u lokalnu zajednicu. Rezultati ovog istraživanja ukazuju da se od socijalnih radnica očekuje stručnost, profesionalnost i kvalitetna, pravovaljana informacija. Svi sudionici ističu da je stručnim radnicama važno bazično obrazovanje i cjeloživotno stručno usavršavanje.

Gotovo sve tri skupine ističu da se nedostaci sustava negativno odražavaju i prenose na krajnjeg korisnika te da je za razvoj kvalitetnog suradnog odnosa koji se temelji na povjerenju korisnika u socijalne radnike potrebno vrijeme. Također pokazalo se i da je potrebno dodatno ulagati u kontinuirano obrazovanje stručnjaka ali i zapošljavanje dodatnog broja socijalnih radnika u svrhu unapređenja kvalitete rada s ovom skupinom korisnika. Odgovornost za ulaganje u ove korake je na vodećem resornom Ministarstvu i donositeljima onih odluka koje se tiču kvalitete života osoba s invaliditetom.

LITERATURA:

Ajduković, M. (2009). Refleksije o superviziji: međunarodna perspektiva. Društvo za psihološku pomoć, Zagreb.

Ajduković, M. (2003). Obrazovanje socijalnih radnika: Kako dalje?. *Ljetopis socijalnog rada*, 10 (1), 5-20.

Bernat, A. (2012). *Razvoj novog modela rada Centara za socijalnu skrb na području Grada Zagreba*. Magistarski rad. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet u Zagrebu.

Branica, V., Jerbić, N. (2003). Percepcija profesije socijalnog rada i socijalnog radnika. *Ljetopis socijalnog rada*, 10 (1), 103-118.

CBR- Community Based Rehabilitation.

[https://www.physiopedia.com/Community_Based_Rehabilitation_\(CBR\)](https://www.physiopedia.com/Community_Based_Rehabilitation_(CBR)). Posjećena stranica: (01.06.2024).

Čaćinović Vogrinčić, G., Mešl, N. (2007). Uspostavljanje suradnog odnosa u socijalnom radu. U: Čaćinović Vogrinčić, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (ur.), *Uspostavljanje suradnog odnosa i osobnog kontakta u socijalnom radu*, 3-49. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada.

Čaćinović Vogrinčić, G. (2001). Europski socijalni rad: Izrada ekspertize za 21. Stoljeće. *Ljetopis socijalnog rada*, 8 (2), 185-194.

Dobrotić, I., Pećnik, N., Baran, J. (2015). *Potrebe roditelja i pružanje usluga roditeljima koji podižu djecu u otežanim okolnostima*. Zagreb: Udruga roditelji u akciji-RODA.

Fajdetić, A. (2012). Komplementarnost profesionalnih i pojedinih (specifičnih) kompetencija slijepih osoba. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 48 (2), 133-144.

Fajdetić, A. (2015). *Priručnik za videće asistente osobama s oštećenjima vida*. Zagreb: Hrvatski savez slijepih, str.13.

Fajdetić, A. (2016). *Osobe s oštećenjem vida-naši pacijenti*. Vodič za pristup slijepim i slabovidnim osobama za zdravstvene djelatnike. Zagreb, Edukacijski rehabilitacijski fakultet.

Forko, D., Laklija, M. (2016). Poželjna osobina i profesionalna obilježja supervizora iz perspektive superviziranja iz sustava socijalne skrbi. Preuzeto s:

<https://hrcak.srce.hr/file/260940> (02.04.2024.)

Generalna skupština IASSW-a. (2014)., www.ifsw.org. Preuzeto s:

Hrvatska udruga socijalnih radnika (2005). Etički kodeks socijalnih radnika Hrvatske, Ljetopis socijalnog rada. 12 (1), 207-212. Preuzeto s: www.husr.hr/hr/eticki-kodeks.html, (01.06.2024).

International Federation of Social Workers (2014). Preuzeto s: www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/ (01.06.2024).

Ilijaš, A., Podobnik, M. (2020). Učinkovitost naknada opće socijalne pomoći i uloga Centra za socijalnu skrb u borbi protiv siromaštva. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (3), 449-479.

Juul, J. (2002). *Razgovori s obiteljima: Perspektive i procesi*. Zagreb: Alinea.

Kadushin, A. (1990). Supervizija u socijalnom radu. U: *Socijalni rad*, 1-2 (4), 111-123

Kletečki Radović, M. (2008). Teorija osnaživanja u socijalnom radu. *Ljetopis socijalnog rada*, 15 (2), 215-242.

Knorth, E. van den Bergh, P.M. (2002). Professionalization and participation in child and youth care; two sides of one coin? Ashgate, Aldershot: Burlington, 1-23.

Knežević, M. (2013). Socijalni rad- profesija krize: Je li vrijeme i za krizu profesije? *Ljetopis socijalnog rada*, 20 (1), 31-50.

Knežević, M., Miljenović, A., Branica, V. (2013). *Teorija socijalnog rada*. Zagreb: Pravni fakultet

Liberman, R.P. (2008). *Recovery from disability: Manual of psychiatric rehabilitation*. American Psychiatric Publishing, Washington, DC

Leutar, Z., Hlupić, S., Vladić, J., Čaljkušić, M. (2015). *Metode socijalnog rada s osobama s invaliditetom*. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada.

Leutar, Z., Buljevac, M., Milić Babić, M. (2011). *Socijalni položaj osoba s invaliditetom u Hrvatskoj*. Zagreb: Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti.

- Leutar, Z., Ogresta, J., Milić Babić, M. (2008). *Obitelji osoba s invaliditetom i mreže podrške*. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
- Leutar, Z., Štambuk, A., (2007). Invaliditet u obitelji i izvori podrške. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 43 (1), 47-61.
- Ljubotina Družić, O., Kletečki Radović, M., (2011). Siromaštvo i socijalni rad: Koliko je siromaštvo doista „tema“ socijalnog rada? *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (1), 5-29.
- MacNeil, R. D., Anderson, S.C., (1999). *Leisure and persons with developmental disabilities: Empowering self-determination through inclusion*.
- Milas, G. (2005). *Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Polovina i Žegarac (2007). Povjerenstvo Vlade Republike Hrvatske za osobe s invaliditetom. (2015). *Konvencija o pravima osoba s invaliditetom*. Zagreb: Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti.
- Riemen, R. (2016). *Plemstvo duha. Zaboravljeni ideal*. Zagreb: Tim press
- Runjić, T., Nikolić, B., Bilić-Prečić, A. (2010). Utjecaj rehabilitacije na svladavanje tehnike samostalnog kretanja kod slijepih. Povezanost tehnika videćeg vođača i samostalnog kretanja osobe oštećena vida. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 45 (2), 1-10.
- Sabolić, T., Radoš, I. A. (2015). VII. Simpozij socijalnih radnika: Praksa socijalnih radnika iz perspektive korisnika i stručnjaka. *Ljetopis socijalnog rada*, 22 (3), 505-512.
- Sladović- Franz, B. (2020), Specifičnosti supervizije obiteljskih medijatora u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (2), 255-286.
- Štrkalj-Ivezić (2010). *Rehabilitacija u psihijatriji. Psihobiosocijalni pristup. Psihoterapijski i socioterapijski postupci*. Zagreb: Hrvatski liječnički zbor
- Šadić, S. (2004). Socijalni radnici i predrasude. *Ljetopis socijalnog rada*, 11 (1): 87-96.
- Urbanc, K. (2001). Etika i vrijednosti u socijalnom radu. *Ljetopis socijalnog rada*, 8 (2), 153-164.
- Urbanc, K. (2006). *Izazovi socijalnog rada s pojedincem*. Zagreb: Alinea.

Urbanc, K. (2007). Smisao i obilježja postmodernog pristupa u socijalnom radu. *Ljetopis socijalnog rada*, 14 (1), 179-196.

Urbanc, K., Kletečki Radović, M., Delale, E. A. (2009). Uključivanje i osnaživanje korisnika tijekom terenske prakse studenata socijalnog rada. *Ljetopis socijalnog rada*, 16 (2), 395- 423.

Urbanc, K., Kletečki, M. (2006). *Aktivno učenje, kritičko mišljenje i supervizija u procesu profesionalne identifikacije*. 1. Hrvatska konferencija o superviziji: Supervizija- pretpostavka kvalitete rada s djecom, mladima i obiteljima. Opatija, Hrvatska, 20.04.2006-22.04.2006.

Urbanc, K. (2011). Prikaz knjige - Razvoj dugotrajne opskrbe uslugama (socijalne skrbi): Ljudi i procesi-eksperiment. *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (3), 643-645.

Urbanc, K. (2015). Značaj individualnog planiranja u socijalnom radu. U: Urbanc K. (ur), *Individualno planiranje u socijalnom radu*, Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada, 13-25.

Urbanc, K. (2005). Medicinski, socijalni i neomedicinski pristup skrbi za osobe s invaliditetom. *Ljetopis socijalnog rada*, 12 (2), 321-332

UNDP, Preuzeto s: <https://www.undp.org/publications/undp-annual-report-2006> (15.03.2019).

Watzlawick, P., Weakland, J., Fisch, R., (1967). *Na drugi način*. Načela postavljanja i rješavanja problema, Zagreb: Algoritam

Zakon o socijalnoj skrbi (2013, 2014, 2015, 2016, 2017). *Narodne novine*, 157/2013., 152/2014., 99/2015., 52/2016., 16/2017., 130/2017.

Zakon o potvrđivanju Konvencije o pravima osoba s invaliditetom i Fakultativnog protokola uz Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom. *Narodne novine*, br. 6/2007., 5/2008. Preuzeto s: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/medunarodni/2007_06_6_80.html, (20.04.2022).

Žižak, A., Vizek Vidović, V., Ajduković, M. (2012). *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu*. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada.

Prilog 1.

INFORMIRANI PRISTANAK ZA SUDJELOVANJE SLIJEPE OSOBE U ISTRAŽIVANJU

Ja,

dobrovoljno pristajem sudjelovati u istraživanju.

Pročitana mi je i objašnjenja je svrha i cilj istraživanja te mogućnost da postavim dodatna pitanja ili pak da ne odgovorim na neka te i mogućnost odbijanja sudjelovanja u istraživanju u bilo kojem trenutku.

Suglasan/na sam da se intervju snima zvučno te će se koristiti načelo anonimnosti i povjerljivosti podataka.

Svi podaci, svi moji odgovori biti će poznati samo istraživaču i pohranjeni kod njega.

Razumijem da moji određeni citati budu navedeni u radnji te predstavljeni u stručnom radu.

Prihvaćam da imam pravo koristiti informacije koje sam dao istraživaču te u slučaju mojih nedoumica i pojašnjenja kontaktirati ga na e-mail adresu: htjadranka@gmail.com

Razumijem da sudjelovanjem u istraživanju nemam osobnih naknada i/ili benefita.

U Zagrebu, _____

Potpis sudionika

Potpis istraživača

Prilog 2.

Informirani pristanak na sudjelovanje socijalne radnice u istraživanju

INFORMIRANI PRISTANAK NA SUDJELOVANJE SOCIJALNE RADNICE U ISTRAŽIVANJU

Ja, _____

dobrovoljno pristajem sudjelovati u istraživanju.

Objašnjenja mi je svrha i cilj istraživanja te mogućnost da postavim dodatna pitanja ili pak da ne odgovorim na neka te i mogućnost odbijanja sudjelovanja u istraživanju u bilo kojem trenutku.

Suglasan/na sam da se intervju snima zvučno te će se koristiti načelo anonimnosti i povjerljivosti podataka.

Svi podaci, svi moji odgovori biti će poznati samo istraživaču i pohranjeni kod njega.

Razumijem da moji određeni citati budu navedeni u radnji te predstavljeni u stručnom radu.

Prihvaćam da imam pravo koristiti informacije koje sam dao istraživaču te u slučaju mojih nedoumica i pojašnjenja kontaktirati ga na e-mail adresu: htjadranka@gmail.com

Razumijem da sudjelovanjem u istraživanju nemam osobnih naknada i/ili benefita.

U Zagrebu, _____

Potpis sudionika

Potpis istraživača

Prilog 3.

INFORMIRANI PRISTANAK ZA SUDJELOVANJE ČLANOVA OBITELJI U ISTRAŽIVANJU

Ja, _____

kao član obitelji slijepe osobe, dobrovoljno pristajem sudjelovati u istraživanju.

Objašnjenja mi je svrha i cilj istraživanja te mogućnost da postavim dodatna pitanja ili pak da ne odgovorim na neka te i mogućnost odbijanja sudjelovanja u istraživanju u bilo kojem trenutku.

Suglasan/na sam da se intervju snima zvučno te će se koristiti načelo anonimnosti i povjerljivosti podataka.

Svi podaci, svi moji odgovori biti će poznati samo istraživaču i pohranjeni kod njega.

Razumijem da moji određeni citati budu navedeni u radnji te predstavljeni u stručnom radu.

Prihvaćam da imam pravo koristiti informacije koje sam dao istraživaču te u slučaju mojih nedoumica i pojašnjenja kontaktirati ga na e-mail adresu: htjadranka@gmail.com

Razumijem da sudjelovanjem u istraživanju nemam osobnih naknada i/ili benefita.

U Zagrebu, _____

Potpis sudionika

Potpis istraživača

Prilog 4.

Prikaz tematskih područja, tema , kategorija i pojmova po tablicama

Tablica 1. Činitelji koji doprinose zadovoljstvu odnosom između korisnika i socijalnih radnica

TEMA	Kategorije	Pojmovi
Činitelji koji doprinose zadovoljstvu odnosom između korisnika i socijalnih radnika	Obilježja socijalnih radnica	Dopadljiva boja glasa i ljubaznost
		Direktno obraćanje socijalnih radnica slijepoj osobi
	Obilježja korisnika	Empatija od strane korisnika
		Korisnikov doživljaj povezanosti i brige
	Doprinos okoline u pozitivnim iskustvima OSI	Poticaj okoline na aktivnost
		Prethodna iskustva osoba iz okoline - prvi kontakt sa socijalnom radnicom
		Doprinos okolnih ljudi
		Uloga udruge

Tablica 2. Činitelji nezadovoljstva uslugom i odnosom korisnika i socijalnih radnica

TEMA	Kategorije	Pojmovi
	Obilježja socijalnih radnica koja doprinose negativnim iskustvima	Nestrpljenje socijalnih radnica ili nedostatak vremena

Činitelji nezadovoljstva uslugom i odnosom korisnika i socijalnih radnica		Sumnjičavost socijalnih radnica
		Prethodna negativna iskustva
	Obilježja korisnika koje doprinose negativnim iskustvima korisnika	Nezadovoljstvo kvalitetom komunikacije i pristupom
		Razočaranje radi neposvećenosti i manjka vremena
	Opravdavanje loših iskustava	

Tablica 3. Izazovi u radu

TEMA	Kategorije	Pojmovi
Izazovi u radu	Vlastiti doživljaj korisnika	Osobnost
		Zdravstveno stanje
		Pratnja i organizacijske prepreke
	Doživljaj kompetencije	Nedostatak povjerenja slijepih
		Preporuke za stjecanje boljih kompetencija o životu slijepih osoba
	Nedostatno obrazovanje stručnjaka	Neizravna komunikacija
Nedostatak empatije		

Tablica 4. Elementi zadovoljstva pratnje slijepih korisnika sa uslugom socijalnih radnica

TEMA	Kategorije	Pojmovi
------	------------	---------

Elementi zadovoljstva pratnje, člana obitelji slijepih korisnika sa uslugom socijalnih radnica	Doživljaj pratnje uslugom socijalnih radnica	Pozitiva iskustva u dobivanju informacija u kontaktu sa socijalnom radnicom
		Ljubaznost socijalne radnice

Tablica 5. Elementi nezadovoljstva pratnje slijepih korisnika sa uslugom socijalne radnice

TEMA	Kategorije	Pojmovi
Elementi nezadovoljstva pratnje korisnika sa socijalnim radnicama	Prepreke koje otežavaju ostvarivanje bolje suradnje i prava	Neugodni doživljaji
		Neljubaznost socijalnih radnica

Tablica 6. Preporuka članova obitelji kao pratnje za bolji rad prema slijepim osobama

TEMA	Kategorije	Pojmovi
Preporuka članova obitelji za bolji rad prema slijepim osobama	Bolja organizacija rada i potreba za reorganizacijom sustava	Dolazak na teren
		Da neke socijalne radnice rade samo s OSI (specijaliziran rad)
		Nedostatak djelatnika
	Cjeloživotno obrazovanje za kvalitetniji rad	Pravednost i karakterne kvalitete
		Bolja edukacija

Tablica 7. Doživljaj rada socijalnih radnika, očekivanja korisnika

TEMA	Kategorije	Pojmovi
	Pozitivna očekivanja korisnika i članova obitelji	Očekivanja o načinu obraćanja

Doživljaj rada socijalnih radnika, očekivanja korisnika		Dobar savjet
	Nerealna očekivanja korisnika i članova obitelji	Očekivanja materijalnih davanja
		Bolju posvećenost vremena i bolju komunikaciju
	Izostanak neposrednog kontakta	Razočaranje zbog izostanka neposrednog kontakta - Terenski posjet
Veća susretljivost i bolja organizacija		

Tablica 8. Opravdanja loših iskustava korisnika sa socijalnim radnicama

TEMA	Kategorije	Pojmovi
Opravdavanje loših iskustava korisnika sa socijalnim radnicama	Veće razumijevanje korisnika	Razumijevanje i tolerancija
	Savjeti i očekivanja pod vidom unapređenja rada socijalnog radnika	Savjeti kako biti bolji socijalni radnik iz perspektive korisnika
		Očekivanja korisnika kako biti bolji socijalni radnik

Tablica 9. Elementi očekivanja članova obitelji u odnosu na rad socijalnih radnica

Elementi očekivanja članova obitelji radom socijalnih radnica	Realna očekivanja članova obitelji u odnosu na rad socijalnih radnica	Uključenost socijalne radnice
		Realnost socijalne radnice
		Savjeti člana obitelji
	Nerealna očekivanja članova obitelji u odnosu na rad socijalnih radnica	Očekivanja člana obitelji kako biti bolji socijalni radnik
Neostvarene želje člana obitelji kroz očekivanu uslugu		

		Viši kriteriji i brža očekivanja kroz traženje usluge
--	--	---

Tablica 10. Prethodna iskustva socijalnih radnica prema osobama s invaliditetom

TEMA	KATEGORIJA	POJMOVI
Prethodna iskustva socijalnih radnica s osobama s invaliditetom	Pozitivna iskustva i razmišljanja o sljepoći kao invaliditetu	Iskustvo
		Izgrađen odnos
		Negativna iskustva kao resurs i savjet
	Negativna iskustva i razmišljanja o sljepoći i invaliditetu	Ranije neiskustvo
		Isključivost
		Osobna nesigurnost
	Stavovi i vrijednosti socijalne radnice prema invaliditetu i sljepoći	Rizičan stav
		Drugačija očekivanja i izgrađene vrijednosti
		Podrazumijevanje

Tablica 11. Iskustva socijalnih radnica pri uspostavljanju odnosa s pratnjom slijepe osobe - uloga pratnje

TEMA		POJMOVI
Iskustva socijalnih radnica pri uspostavljanju odnosa s pratnjom slijepe osobe	Fokus socijalne radnice u obraćanju slijepim osobama	Direktan odnos prema pratnji

Tablica 12. Uspostavljanje odnosa između socijalne radnice i korisnika iz perspektive socijalne radnice

TEMA	KATEGORIJA	POJMOVI
Uspostavljanje odnosa između socijalne radnice i korisnika iz perspektive socijalne radnice	Obilježja korisnika koja doprinose uspostavljanju odnosa između socijalnih radnica i slijepe osobe	Obrazovanje korisnika
		Dob korisnika
		Stav korisnika prema obavljanju određenih aktivnosti
		Informiranost korisnika
		Povoljna materijalna situacija
	Obilježja socijalnih radnica koja olakšavanju uspostavljanje odnosa	Stjecanje iskustva
		Prilagodljivost
		Pristupačnost i otvorenost
		Uspostavljanje povjerenja
		Empatičnost
		Primjena komunikacijskih vještina (aktivno slušanje, davanje povratnih informacija, provjeravanje razumijevanja)
		Uvažavanje korisnika kao izvora informacija
	Obilježja korisnika koja otežavaju uspostavljanje odnosa	Uloga pratnje
		Zaštitnički odnos roditelja

	Obilježja socijalnih radnica koja otežavaju uspostavljanje odnosa	Nedostatak osnovnih kompetencija za rad sa slijepim osobama
--	---	---

Tablica 13. Doživljaj vlastite profesionalne uloge

TEMA	KATEGORIJA	POJMOVI
Doživljaj vlastite profesionalne uloge	Doprinos unapređenju kvalitete života korisnika kroz kvalitetniji rad	Doživljaj vlastite profesionalne uloge
	Preporuka za unapređenjem vlastite profesionalne odgovornosti	Procjena potreba
		Preporuke za bolji i kvalitetniji rad sa slijepim osobama po mišljenju socijalnih radnica
		Mišljenje i spoznaje socijalnih radnica o socijalnoj inkluziji slijepih
	Obilježja uvjeta rada ili obilježja radnog okruženja- zapreke	Nedostatak vremena potreban za posvećeni rad s korisnikom
		Zakonske i organizacijske prepreke
		Problemi u lokalnoj zajednici

Životopis

Rođena sam u Samoboru 1968. godine. Pravni fakultet, smjer socijalnog rada završila sam 1994. godine i stekla zvanje diplomirana socijalna radnica.

Tijekom godina radila sam u zdravstvenoj ustanovi, u domu za starije osobe, no već dugi niz godina posvećujem se radu sa osobama s invaliditetom u neprofitnom sektoru radeći sa slijepim osobama u Udruzi slijepih Zagreb. Tijekom rada bila sam voditeljica niza projekta važnih za uključivanje slijepih u lokalnu zajednicu, radeći na njihovom osnaživanju. Jedan od važnijih projekta za slijepe osobe je osobna asistencija i videća pratnja u koje sam kao voditeljica bila uključena od samog početka pilot projekta. U slobodno vrijeme volonterski sam pratila slijepe osobe na planinarske izlete. Tijekom godina rada prošla sam edukaciju i stručno usavršavanje iz Managementa neprofitnih organizacija i Managementa volontiranja.

Udana sam i majka odrasle kćerke, veliki ljubitelj promatranja i slušanja ptica, prirode, engleskog ladanja i ljubitelj pejzažne arhitekture i dizajna.

Autorica