

# Suradni odnos u socijalnom radu s obitelji

---

**Tuftan, Katarina**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**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:199:317492>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-14**



*Repository / Repozitorij:*

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



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
PRAVNI FAKULTET  
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

**Katarina Tuftan**

**SURADNI ODNOS U SOCIJALNOM RADU S OBITELJI**

DIPLOMSKI RAD

Zagreb, 2024.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
PRAVNI FAKULTET  
**STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA**  
SVEUČILIŠNI DIPLOMSKI STUDIJ SOCIJALNI RAD

**Katarina Tuftan**

**SURADNI ODNOS U SOCIJALNOM RADU S OBITELJI**

DIPLOMSKI RAD

Mentor: prof. dr. sc. Kristina Urbanc

Zagreb, 2024.

## SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b> .....	1
<b>2. SURADNI ODNOS U SOCIJALNOM RADU</b> .....	3
2.1. <i>Elementi suradnog odnosa</i> .....	5
2.1.1. <i>Dogovor o sudjelovanju</i> .....	5
2.1.2. <i>Radna definicija problema i stvaranje rješenja</i> .....	7
2.1.3. <i>Osobno vođenje</i> .....	8
2.1.4. <i>Perspektiva moći</i> .....	9
2.1.5. <i>Etika sudjelovanja</i> .....	10
2.1.6. <i>Upotrebno znanje</i> .....	10
2.1.7. <i>Djelovanje u sadašnjosti ili koncepcija sunazočnosti</i> .....	11
2.2. <i>Suradni odnos u socijalnom radu s obiteljima</i> .....	12
<b>3. REFORMA SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI U STRUČNOJ CJELINI ZA DJECU, MLADE I OBITELJ</b> .....	15
<b>4. SURADNI ODNOS U SOCIJALNOM RADU S OBITELJIMA - KVALITATIVNO ISTRAŽIVANJE</b> .....	19
4.1. <i>Cilj i istraživačka pitanja</i> .....	19
4.2. <i>Metoda istraživanja</i> .....	19
4.3. <i>Sudionici</i> .....	20
4.4. <i>Postupak istraživanja</i> .....	20
4.5. <i>Metoda prikupljanja podataka</i> .....	21
4.6. <i>Obrada podataka</i> .....	21
4.7. <i>Rezultati istraživanja</i> .....	22
4.7.1. <i>Doprinos reforme sustava socijalne skrbi u radu socijalnih radnika s obitelji u HZSR</i> .....	22
4.7.2. <i>Profesionalne kompetencije i profesionalne potrebe socijalnih radnika u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj</i> .....	32
4.7.3. <i>Primjena elemenata suradnog odnosa Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj</i> .....	38
4.8. <i>Ograničenja istraživanja</i> .....	63
<b>5. ZAKLJUČAK</b> .....	65
<b>POPIS LITERATURE</b> .....	67
<b>PRILOG 1</b> .....	74

## Suradni odnos u socijalnom radu s obitelji

### Sadržaj:

Suradni odnos u socijalnom radu je odnos u kojem se uspostavlja proces pomaganja te se zasniva na sustvaranju procesa promjene, dijalogu i uključivanju korisnika u kreiranje rješenja zajedno sa stručnjakom. U fokusu ovog rada je odnos između stručnjaka i korisnika u socijalnom radu s obitelji. Cilj rada je bio dobiti uvid u primjenu elemenata suradnog odnosa u socijalnom radu s obiteljima iz perspektive socijalnih radnica u dva područna ureda HZSR. Pod vidom toga, istraživačka pitanja obuhvaćala su doprinos aktualne reforme sustava socijalne skrbi u radu socijalnih radnika s obitelji u HZSR; koje elemente suradnog odnosa socijalne radnice koriste u radu s obiteljima te koje profesionalne potrebe imaju socijalni radnici u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj u okviru područnih ureda HZSR. Rezultati istraživanja pokazali su kako su promjene u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj izostale, a sudionice su navele nekoliko otežavajućih faktora proizašlih iz reforme. Od profesionalnih kompetencija, najprisutnije su procesne kompetencije te potrebe za podrškom, poboljšanjem uvjeta rada i zapošljavanjem različitih stručnjaka u Područnim uredima. Iz rezultata je također vidljivo kako i koje elemente suradnog odnosa socijalni radnici primjenjuju u radu s obiteljima. Iako se rezultati ovog istraživanja ne mogu generalizirati na sve područne urede HZSR, ovo se istraživanje može proširiti i na druge urede, što bi omogućilo daljnju spoznaju i usporedbu rezultata. Rezultati takvog istraživanja mogli bi pridonijeti razumijevanju razloga primjene elemenata suradnog odnosa u radu s obiteljima te promjena koje su potencirane reformom sustava socijalne skrbi iz perspektive socijalnih radnika.

Ključne riječi: suradni odnos, reforma sustava socijalne skrbi, socijalni rad s obiteljima

## Collaborative relationship in social work with families

### Abstract:

Collaborative relationship in social work is a relationship in which the process of helping is established and is based on the realization of the process of change, dialogue and involvement of the user in the creation of solutions together with the expert. The focus of this paper is the relationship between experts and users in social work with families. The goal of the work was to gain insight into the application of elements of cooperative relations in social work with

families from the perspective of social workers in two regional offices of the HZSR. In view of this, the research questions included the contribution of the current reform of the social welfare system in the work of social workers with families in HZSR; what elements of cooperative relationship social workers use in their work with families and what professional needs do social workers have in the professional unit for children, youth and families within the HZSR regional offices. The results of the research showed that there were no changes in the Professional Unit for Children, Youth and Family, and the participants mentioned several aggravating factors resulting from the reform. Of the professional competencies, the most present are process competencies and the need for support, improvement of working conditions and employment of various experts in the Regional Offices. The results also show how and which elements of a collaborative relationship social workers apply in their work with families. Although the results of this research cannot be generalized to all HZSR regional offices, this research can be extended to other offices, which would enable further knowledge and comparison of results. The results of such research could contribute to the understanding of the reasons for the application of elements of a cooperative relationship in work with families and the changes that were potentiated by the reform of the social welfare system from the perspective of social workers.

Key words: collaborative relationship, reform of the social welfare system, social work with families

## **Izjava o izvornosti**

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

Ime i prezime: Katarina Tuftan

Datum: 1.9.2024.

## 1. UVOD

Odnos između pomagača i korisnika jedan je od temelja socijalnog rada, te se u različitim istraživanjima pokazao kao ključan za ostvarivanje promjene. Odnos između socijalne radnice i korisnice može se promatrati kao mjesto u kojem se odvija rad i mjesto u kojem se odvija promjena, te iz tog razloga treba biti kvalitetan, pomno započet i pomno održavan. Iz tog razloga ključno je da su socijalni radnici educirani o karakteristikama i načinima ostvarivanja odnosa s korisnicima, a o tome govori teorijska koncepcija suradnog odnosa.

Teorijska koncepcija suradnog odnosa temelji se na postmodernističkoj paradigmi uključivanja korisnika i stvaranja rješenja za problem u korisnikovu životu. Suradni odnos može se koristiti u radu s pojedincem, no također i u socijalnom radu s obiteljima, jer se putem njega posvećuje pažnja svakom članu obitelji i pruža prostor za razmjenu ideja i mišljenja. Socijalni rad s obiteljima jedno je od ključnih područja socijalnog rada te je multidimenzionalan i kompleksan, a suvremena istraživanja sve više govore o participaciji roditelja i djece u intervencijama socijalnog rada, na čemu se temelji sam suradni odnos. Iz tog razloga u ovom se istraživanju želi dobiti dublji uvid u primjenjivanje elemenata suradnog odnosa u socijalnom radu s obiteljima u Hrvatskoj. Slično istraživanje do sada nije bilo provedeno u Hrvatskoj, te je nepoznanica u kojoj se mjeri i na koji način koriste elementi suradnog odnosa u radu s obiteljima u Područnim uredima.

Nadalje, u Hrvatskoj je recentno provedena reforma sustava socijalne skrbi koja je imala velik utjecaj na rad samih Područnih ureda, pa tako i socijalnih radnika zaposlenih u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj. U istraživanju se također želi dobiti uvid u doprinos reforme u radu navedenih stručnjaka. Kako bi obavljali svakodnevnu praksu s obiteljima, pa i koristili elemente suradnog odnosa, potrebno je da socijalni radnici imaju određene kompetencije, te se jedan dio istraživanja odnosio i na profesionalne kompetencije. Uz to, željelo se dobiti uvid i u potrebe socijalnih radnika koji obavljaju svakodnevnu praksu s obiteljima. Kako bi se dobio odgovor na navedeno, provedeno je kvalitativno istraživanje putem intervjua.

Rad se sastoji od pet poglavlja. Prvo poglavlje je uvod, u kojem se ukratko predstavlja problematika rada i kratki sadržaj rada. Drugo se poglavlje fokusira na koncepciju suradnog odnosa i njegove elemente, kao i a suradni odnos u socijalnom radu s obiteljima. Treće se



poglavlje odnosi na reformu sustava socijalne skrbi u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj. U četvrtom se poglavlju izlaže provedeno istraživanje i analiza dobivenih rezultata. Peto je poglavlje zaključak, nakon kojeg slijedi popis literature i prilog s izjavama sudionica.

## 2. SURADNI ODNOS U SOCIJALNOM RADU

Različita istraživanja bavila su se temom odnosa između pomagača i korisnika. Rollins (2019) naglašava kako je odnos između socijalnog radnika i korisnika ključan za postizanje rezultata tijekom intervencije, te kako se na odnos između navedenih aktera treba gledati kao okruženje u kojem se događaju promjene. Socijalni radnik pri tome treba djelovati kao osoba koja potiče izgradnju odnosa. Odnos socijalnog radnika i korisnika je ključan dio profesionalnog identiteta i same svrhe socijalnih radnika, te predstavlja temelj intervencije ili uslugu samu po sebi (Gray, Midgley i Webb, 2012). Odnos između stručnjaka i korisnika može se vrednovati kao nešto što je “dobro”, te se temelji na informiranom pristanku, terapijskom savezu i dijaloškim odnosima (Payne, 2014). Marc, Dimeny i Bacter (2019) navode kako je odnos između socijalnog radnika i korisnika kompleksan, te kako ovisi o mnogim faktorima, a ključno je da se između socijalnog radnika i korisnika stvori odnos povjerenja.

Na odnos povjerenja također se referira i Etički kodeks socijalnih radnica i socijalnih radnika u obavljanju djelatnosti socijalnog rada (Hrvatska udruga socijalnih radnika, 2014), koji navodi kako se “profesionalni odnos socijalnih radnica i socijalnih radnika i njihovih korisnika i korisnica treba (...) zasnivati na osnovama zajamčene privatnosti i povjerljivosti”. U Etičkom kodeksu se također spominju vrijednosti što su dostojanstvo, privatnost, autonomija i individualnost korisnika, kao i transparentnost prema korisnicima koja se omogućuje putem razgovora i pružanja uvida u relevantne podatke. Odnos socijalnih radnika i korisnika zasniva se na principu profesionalne tajne, neosuđivanja korisnika, govorenju istine, zastupanju interesa korisnika, postavljanju granica i korištenju profesionalnog znanja (Hrvatska udruga socijalnih radnika, 2014). Iz navedenog je vidljivo kako socijalni radnici trebaju pažljivo pristupati odnosu s korisnicima te ga graditi prema određenim načelima kako bi taj odnos bio pozitivan i za socijalnog radnika i za korisnika. Mnogi aspekti navedeni u Etičkom kodeksu također se mogu pronaći i u konceptu suradnog odnosa.

Suradni odnos u socijalnom radu predstavlja odnos u kojem socijalni radnik i korisnik uspijevaju uspostaviti proces pomaganja koji je u skladu sa suvremenom postmodernističkom paradigmom socijalnog rada (Čačinović Vogrinčić, 2007). Postmodernistički socijalni rad predstavlja relacijski i radni kontekst u kojem socijalni radnik, korisnik usluga socijalnog rada i svi drugi sudionici zajednički stvaraju nove mogućnosti i okolnosti kako bi na taj način

poboljšali blagostanje korisnika (Kustec, 2018). Kada se socijalni rad zasniva na odnosu između dionika i na zajedničkom procesu kroz koji oni prolaze, tada u socijalnom radu postoji prostor u kojem svaka osoba može izraziti sebe, svoja stajališta i ideje na vlastiti način. Socijalni rad koji se temelji na suradnom odnosu “omogućuje poštovanje dostojanstva pojedinca te njihovo puno sudjelovanje u stvaranju rješenja za probleme s kojima se suočavaju, umjesto da jednostavno budu bespomoćni i pasivni promatrači ili primatelji pomoći” (Kustec, 2018: 180).

Tijekom suradnog odnosa socijalni radnik i korisnik istražuju i sustvaraju proces pomoći, te se odnos temelji na sugovorništvu. Tijekom razgovora među akterima se zajednički kreiraju promjene, te je ključna postavka suradnog odnosa ta da obje strane sudjeluju u rješavanju problema s kojim je korisnik došao kroz uvažavanje različitih iskustava socijalnog radnika i korisnika. Suradni odnos predstavlja način na koji i korisnik i socijalni radnik sudjeluju u stvaranju rješenja i pozitivnih ishoda, te putem njega korisnik i socijalna radnica rade na zajedničkom projektu. Putem individualiziranog suradnog projekta i razgovora oni zajednički pronalaze rješenje (Čačinović Vogrinčić, 2007).

Prilikom prvog, no i svih ostalih susreta s korisnikom ključno je da socijalni radnik uspostavi suradni odnos. Elementi na kojima se zasniva suradni odnos su:

- dogovor o sudjelovanju
- radna definicija problema (Lüssi, 1991; prema Čačinović Vogrinčić, 2007) i sustvaranje rješenja te
- osobno vođenje (Vries i Bouwkamp, 1995; prema Čačinović Vogrinčić, 2007).

Uz navedene elemente, suradni se odnos također temelji i na suvremenim postmodernističkim elementima socijalnog rada. Postmodernizam u socijalnom radu vidljiv je kroz stavljanje naglaska na projekte pomoći i na suradnju između socijalne radnice i korisnika (Čačinović Vogrinčić, 2001). Zastupaju se vrijednosti kao što su dostojanstvo, emancipacija, autonomija, osnaživanje korisnika i rad zajedno s korisnikom. Korisnik je osoba koja je uključena u problem, a uključena je i u samo rješavanje tog problema, što se direktno nadovezuje na osnaživanje korisnika i zastupanje njegove autonomije. Odnos koji se temelji na razumijevanju i slaganju dviju strana je najbolji okvir za profesionalni socijalni rad, te je ključno naglasiti kako se socijalni rad odvija upravo “odnosu klijenta i socijalnog radnika koji je determiniran ciljevima pomoći i promjene” (Čačinović Vogrinčić, 2001: 5). Socijalni radnici trebaju stremiti

osobnom vođenju i sposobnosti da ostvare i održavaju osobni odnos sa svim onima uključenim u problem, to jest sa korisnikom ili korisnicima. Odnos socijalne radnice i korisnice predstavlja “radni odnos” koji je definiran transparentnošću stručnjaka i korisnika, zasniva se na međusobnoj komunikaciji i u kojem se koristi suvremeni, osnažujući jezik socijalnog rada koji uključuje korisnike u proces socijalnog rada (Urbanc, 2007).

Vidljivo je kako se suradni odnos u socijalnom radu zasniva na postmodernističkoj paradigmi, koja je pružila značajne koncepte za socijalni rad koji mogu pomoći u definiranju i održavanju tog odnosa. Ti koncepti su:

- perspektiva moći (Saleebey, 1997; prema Čačinović Vogrinčić, 2007)
- etika sudjelovanja (Hoffman, 1994; prema Čačinović Vogrinčić, 2007)
- upotrebno znanje (Rosenfeld, 1993; prema Čačinović Vogrinčić, 2007) i
- djelovanje u sadašnjosti ili koncepcija sunazočnosti (Andersen, 1994; prema Čačinović Vogrinčić, 2007).

Radeći prema navedenim načelima, socijalna radnica kroz ostvarivanje suradnog odnosa može poštovati autonomiju korisnika, a korisnik se može zajedno sa socijalnom radnicom aktivno uključiti u sustvaranje rješenja. Uvažavajući iskustva stručnjaka i korisnika može se zajednički kreirati neki novi, drugačiji ishod i na taj način se ostvariti proces pomoći. Zajednički sudjelujući u međusobnoj komunikaciji socijalni radnik i korisnik mogu razmjenjivati ideje, razumjeti jedan drugoga i primjenjivati alternativna mišljenja i perspektive (Čačinović Vogrinčić, 2001).

## *2.1. Elementi suradnog odnosa*

### *2.1.1. Dogovor o sudjelovanju*

Odnos socijalne radnice i korisnice nalazi se na centralnom mjestu procesa podrške i pomaganja (Matter, 1999; prema Čačinović Vogrinčić, 2016). Na odnos se promatra kao na “pomažujući odnos”, te se kao temelj i uvjet uspješnog rada s korisnicima postavlja suradni odnos i savez. Taj savez započinje dogovorom o sudjelovanju. Dogovor o sudjelovanju predstavlja jasno verbalno definiranje pristanka za sudjelovanje u sadašnjosti te dogovor dviju strana o tome kako će one zajednički raditi i sudjelovati u procesu (Čačinović Vogrinčić, 2007). Ovaj

dogovor predstavlja jedan oblik uvodnog rituala kojim se započinje susret i zajednički rad socijalnog radnika i korisnika.

Prilikom dogovora o sudjelovanju sudionici mogu opisati svoje uloge, to jest ono što će raditi i na čemu mogu raditi tijekom procesa promjene (Urbanc, 2007). U dogovoru u sudjelovanju mogu sudjelovati i drugi akteri koji su važni u životu korisnika, poput članova obitelji, prijatelja, stručnih suradnika i tako dalje, kako bi i oni bili upućeni u proces, no, što je još važnije, i sami bili uključeni u proces promjene i pomaganja od početka. Kada se otvori mjesto za razgovor o ulogama različitih sudionika, tada se mogu raščistiti nedoumice koje se pojavljuju oko uloga svake osobe, a također se mogu izraziti i očekivanja, želje, potrebe i nesigurnosti sudionika.

Čačinović Vogrinčić (2016) navodi kako se tijekom dogovora o sudjelovanju koristi jezik socijalnog rada, koji je iznimno značajan u postmodernističkoj paradigmi i konceptima koji obilježavaju suvremeni socijalni rad. Jezik kojim se koriste socijalni radnici važan je jer se veliki dio procesa pomaganja u socijalnom radu odvija upravo putem razgovora. Govor i razgovor te jezik putem kojeg se oni odvijaju prepoznati su kao ključni za socijalni rad. Gregory i Holloway (2005: 49) navode kako “jezik nije samo sredstvo putem kojeg se socijalni rad opisuje i konstruira na različite načine u različitim povijesnim trenucima, već je i temelj intervencije, životna linija kroz koju se odvija svaka komunikacija između pojedinaca uključenih u proces”.

Prvi korak u započinjanju razgovora (i samog pomagačkog procesa) u socijalnom radu je dogovor o sudjelovanju. Socijalna radnica je odgovorna za uspostavljanje dogovora o sudjelovanju na način da otvara i uspostavlja siguran prostor u kojem svi sudionici mogu izreći svoja mišljenja i nedoumice (Čačinović Vogrinčić, 2007). Korisnik je odgovoran za ulaganje svojih osobnih snaga i resursa u stvaranje rješenja zajedno sa socijalnom radnicom. Prilikom kreiranja dogovora o sudjelovanju naglasak se stavlja na rad ovdje i sada - rad koji se odvija u sadašnjosti i koji je fokusiran na rješenja koja se mogu primijeniti sada.

Također je važno napomenuti kako se socijalni radnici često susreću i s nedobrovoljnim korisnicima, te kako je s njima ključno uspostaviti dogovor o sudjelovanju koji ima ulogu motiviranja korisnika i stvaranja atmosfere koja je otvorena i prihvaćajuća. Na taj se način razvija međusobno povjerenje, jer socijalni radnik korisniku daje prostor za izricanje svojeg

viđenja problema i elaboriranje svojeg mišljenja. Umjesto da se polazi od stajališta da stručnjak najbolje može prepoznati probleme korisnika, fokusira se na korisnikovo subjektivno viđenje vlastite realnosti (Urbanc, 2007).

### *2.1.2. Radna definicija problema i sustvaranje rješenja*

Radna definicija problema, kao i sustvaranje rješenja predstavljaju ključne elemente suradnog odnosa (Lüssi, 1991; prema Čačinović Vogrinčić, 2016). U svojoj knjizi *Systemische Sozialarbeit* (hr. *Sistemska socijalni rad*) Lüssi stavlja socijalni rad u sistemski kontekst putem korištenja termina “sudionici u problemu” i “sudionici u rješenju”. Upravo ove ideje temelj su suradnog odnosa, te se ne bi mogle razviti bez radne definicije problema koji je korisnik donio na susret sa socijalnim radnikom. Čačinović Vogrinčić (2016) navodi kako je metoda radne definicije problema jedna od osnova suradnog odnosa.

Radna definicija problema odnosi se na to da se priznaje i stavlja naglasak na različite koncepcije stvarnosti koje korisnik i socijalni radnik imaju. To se odražava na to kako će obje strane definirati problem, te se putem razgovora o različitim definicijama započinje oblikovati radna definicija mogućeg i ostvarivog rješenja (Čačinović Vogrinčić, 2007). Za navedeno je ključan dijalog i razgovor među sudionicima. Oni putem razgovora sustvaraju rješenje problema na kojem rade. Putem prakticanja metode radne definicije problema stvara se prostor za otvorenost, za nesmetano dijeljenje ideja, za istraživanje, za zajedničko stvaranje novih iskustava i koncepata. Putem razgovora socijalna radnica i korisnik mogu razumjeti jedno drugo, te se vodi dijalog o onome što je ostvarivo u sadašnjosti. Socijalni radnici trebaju težiti poboljšanom razumijevanju obitelji i svakog pojedinog člana, a ne “stavljanju” korisnika i njihovih obitelji u različite prethodno definirane kategorije (Featherstone, White i Morris, 2014). To se može postići putem aktivnog slušanja perspektive članova obitelji i uključivanja te perspektive u rad s obiteljima.

Prilikom rada s nedobrovoljnim korisnicima važno je paziti na to da se ostavi dovoljno prostora u dijalogu za različita očekivanja, želje i ideje korisnika i socijalnog radnika. Kreiranje radne definicije problema u tom će slučaju izgledati poput pregovaranja, a također i poput perpetualnog pronalaženja “zajedničkog jezika” i razumijevanja između sudionika u razgovoru (Urbanc, 2007).

### *2.1.3. Osobno vođenje*

Osobno vođenje je koncept koju je osmislio Sjerf de Vries (Vries i Bouwkamp, 1995; prema Čačinović Vogrinčić, 2007). Zasniva se na zamisli da bi socijalni radnici trebali osobno i konkretno biti angažirani u odnosu s korisnikom na način da on ili ona korisnika vodi prema dogovorenom rješenju (Urbanc, 2007). Ovaj je koncept ključan jer je suradni odnos usmjeren prema rješenjima koje predlažu korisnik i socijalni radnik. Koncept osobnog vođenja temelji se na unošenje vlastitih iskustava socijalne radnice u odnos s korisnikom, kao i na sudjelovanje u komunikaciji iz svojeg vlastitog gledišta. Putem osobnog vođenja socijalni radnik može postati osviješten svojeg vlastitog društvenog, kulturnog, psihosocijalnog i drugog konteksta te iz tog konteksta crpiti resurse tijekom razgovora, a također može povećati svoje razumijevanje navedenih konteksta u korisnikovom životu. Uz to, korisnik može steći ili nadograditi iskustvo o svojim resursima i snagama koje će moći iskoristiti u planiranju rješenja, kao i u njegovom ostvarivanju (Urbanc, 2007). Otvorena i osobna komunikacija u ovakvom odnosu omogućuje kreiranje novih iskustava i otkrivanju novih resursa, te i socijalni radnik i korisnik zajednički rastu tijekom razmišljanja o rješenjima za problem (Čačinović Vogrinčić, 2007). Unošenjem onog personalnog socijalni radnik korisniku može pokazati da mu je stalo i da ga ili ju shvaća ozbiljno i da se želi fokusirati na konkretan rad (Čačinović Vogrinčić, 2016), što korisniku može dati dojam brige i pažnje od strane socijalnog radnika, što može stvoriti odnos povjerenja i dovesti do uspješnijeg procesa promjene (Sladović Franz, 2009).

O unošenju samog sebe u odnos s korisnikom također govore i Barnes i suradnici (2015). Autori naglašavaju međuovisnost koja nastaje između socijalnog radnika i korisnika prilikom rada na problemu, te obje strane u taj odnos donose vlastita iskustva i kontekst susreta, čime se postavljaju temelji za dinamičan odnos okarakteriziran povjerenjem. Socijalni radnik ima ključnu ulogu u ostvarivanju takvog odnosa na način da on putem naučenih vještina, ali i vlastite osobnosti i iskustva razvije povjerenje što olakšava dijeljenje emocija, mišljenja i ideja. Navedeno može zahtijevati određeni stupanj emocionalne izloženosti ili ranjivosti od strane socijalnog radnika, ali i korisnika kako bi sudionici mogli razumjeti osjećaje i ideje drugoga. Uz emocionalnu ranjivost važno je navesti i da osobna angažiranost stručnjaka može predstavljati teret za sam odnos (Urbanc, 2007). Pod tim se misli kako osobno iskustvo ili osjećaji stručnjaka mogu biti takvi da odnos čine nefunkcionalnim, neefektivnim ili iscrpljujućim te mogu otežavati dolazak do zajedničkog rješenja iz različitih razloga. Socijalni radnik može izravno ili neizravno izraziti sumnju u kapacitete korisnika za promjenu, te se na

taj način otežava kreiranje odnosa povjerenja. No, ključno je napomenuti kako, gledajući iz postmodernističke perspektive, socijalni radnik kao i korisnik predstavljaju cjelovite osobe koje imaju vlastita iskustva koja su ih oblikovala i koje djeluju iz svoje subjektivne točke gledišta (Urbanc, 2007). Za socijalne radnike koji u svojoj praksi koriste teorijski koncept o suradnom odnosu navedeno znači da će prepoznati svoje subjektivnu perspektivu, imati saznanja i uvid o kontratransferu i slično, ali i postupati profesionalno prema etičkim načelima struke. Supervizija je prepoznata kao značajna za prepoznavanje vlastitih obrazaca razmišljanja i ponašanja kao profesionalca, te stručnjaku pruža mogućnost uvida u vlastite resurse i njihova korištenja u pronalaženju rješenja s korisnikom (Kusturin, 2007).

#### *2.1.4. Perspektiva moći*

Perspektiva moći, kao i koncepti koji slijede, ključni su za suradni odnos jer djelovanje socijalnog rada smještaju u postmodernu paradigmu (Čaćinović Vogrinčić, 2007). Ova autorica perspektivu moći predstavlja kao koncept koji je osmislio D. Saleebey (1997; prema Čaćinović Vogrinčić, 2007), te navedena perspektiva nalaže da socijalna radnica u odnosu s korisnicom konstantno sagledava i traži resurse i moć korisnice. Ti resursi mogu biti osobnost korisnice, njezino iskustvo i znanje, različite vještine koje je stekla tijekom života, kao i podrška koju ima od obitelji, bliskih osoba, lokalne zajednice, institucija i slično. Kada socijalni radnik djeluje prema perspektivi moći, to znači da on tijekom rada s korisnikom pokušava otkriti, pronaći, istražiti i koristiti snage i resurse korisnika kako bi pružio pomoć i podršku korisniku u dostizanju njegovih ciljeva, ostvarivanju snova i osnaživanju korisnika u utiliziranju njihovih vlastitih resursa (Saleebey, 1997; prema Čaćinović Vogrinčić, 2007).

Perspektiva moći može se povezati s osnaživanjem kao procesom i pristupom u socijalnom radu. Osnaživanje predstavlja praksu koja omogućuje “pojedincu ili grupi preuzeti kontrolu nad životnim okolnostima, postizanje osobno važnih ciljeva i povećanje sposobnosti za donošenje učinkovitih odluka” (Kletečki Radović, 2008: 216). U osnaživanju se koristi perspektiva moći, a također se sagledava i kreativni kapacitet korisnika za razvijanje svojih vlastitih ideja i rješenja za životnu situaciju u kojoj se nalazi. Socijalni se radnici vode idejom da su korisnici sami najbolji izvor informacija o sebi, te da sami mogu najbolje izreći to što žele, koje su njihove potrebe i što bi željeli učiniti u sadašnjoj situaciji. Osnaživanje je i jedan od elemenata koji je Saleebey (1997; prema Čaćinović Vogrinčić, 2007) navodi u svojem



leksikonu moći. Osim osnaživanja, leksikon sadrži i uključenost, otpornost, ozdravljenje i cjelovitost, dijalog, sudjelovanje i prestanak nepovjerenja.

Gledanje na korisnika kao “stručnjaka po iskustvu” (Videmšek, 2017) i omogućavanje korisniku da punopravno zauzme tu ulogu temelj su perspektive moći. Jedan dio razvijanja povjerenja u suradnom odnosu može biti i vjerovanje socijalne radnice da korisnik može uvidjeti i iskoristiti svoje resurse za rješavanje problema. Perspektiva moći se također nadograđuje na otvorenu komunikaciju s korisnikom, kao i uzimanje u obzir njegovog ili njezinog pogleda na situaciju. No, važno je navesti kako uključivanje perspektive moći u svakodnevni rad socijalnih radnika može biti izazovno i zahtijevati odlučnost i ustrajanje u promjeni. Jedan od otežavajućih faktora može biti i naučeno nepovjerenje koje socijalni radnici mogu imati prema korisnicima (Čačinović Vogrinčić, 2007; Urbanc, 2007), to jest, otežano percipiraju korisnikov pogled na situaciju kao na njegov vlastiti, subjektivno istinit i zato neopisivo važan.

#### *2.1.5. Etika sudjelovanja*

Koncept etike sudjelovanja nastavlja se na perspektivu moći, kao i na druge koncepte spomenute u ranijem tekstu. Etika sudjelovanja označava praksu u odnosu socijalnog radnika i korisnika da se čuje i sasluša glas svakog sudionika koji sudjeluje u tom odnosu (Čačinović Vogrinčić, 2016). Tijekom razgovora o problemu ne traži se razlog niti objektivna istina, a također se odustaje od ideje da socijalni radnik kao stručnjak polaže pravo na objektivnu istinu. Umjesto toga, nitko nema završnu riječ, a razgovor se temelji na kolaboraciji i kontinuitetu razmjene ideja. Socijalna radnica i korisnik zajedničkim snagama i resursima istražuju problem (Urbanc, 2007). Stručnjak putem poštivanja etike sudjelovanja svjesno odstupa od moći da zna istinu i da je rješenje koje je on osmislio točno, te se fokusira na zajedničko kreiranje rješenja s korisnikom. Etika sudjelovanja također se nadograđuje i na etiku socijalnog rada (Čačinović Vogrinčić, 2007).

#### *2.1.6. Upotrebno znanje*

Upotrebno znanje je koncept preuzet i doraden iz rada I. Rosenfelda (1993; prema Čačinović Vogrinčić, 2007), te se odnosi na posebno znanje koje su socijalni radnici kreirali, stekli putem

edukacije i koje mogu i trebaju upotrebljavati prilikom susretanja s korisnicima. Stečeno znanje socijalni radnici u svojem djelovanju pretvaraju u akciju, u proces i u promjenu. Čačinović Vogrinčić (2007: 9) navodi kako socijalni radnik zna;

- “uspostaviti i održavati suradni odnos i kontekst razgovora u socijalnom radu
- podijeliti stručno znanje s korisnicima u procesu stvaranja interpretacije u razgovoru te tako omogućiti “prevođenje” u osobni ili lokalni jezik, a zatim opet u jezik struke u svrhu stvaranja nove priče u istraživanju rješenja.”

Vidljivo je kako se uporabno znanje može podijeliti u dva seta znanja (Čačinović Vogrinčić, 2016): set socijalnog rada i korištenje profesionalnog znanja u procesu podrške i pomoći. U prvom setu znanja koristi se jezik socijalnog rada, koji omogućuje verbalizaciju naučenog, no također i razumijevanje i korištenje jezika korisnika kako bi ga socijalni radnik bolje razumio. U prvom se setu kreira proces socijalnog rada, koji se temelji na dijalogu, a jezik može služiti kao terapeutski alat putem kojeg stručnjak komunicira, osnažuje korisnika i facilitira proces promjene (Gregory i Holloway, 2005). Drugi zadatak odnosi se na prevođenje i pružanje profesionalnog znanja na način da korisnici, ali i okolina imaju koristi od toga (Čačinović Vogrinčić, 2016).

Iz navedenog se može zaključiti kako socijalni radnici trebaju koristiti svoje znanje u praksi kako bi facilitirali i olakšali razgovor s korisnikom, no ne koristiti ga kao način “odmicanja” od korisnika i od njegovog stvarnog života kroz stručne termine. Umjesto toga, socijalni radnici prevode svoje znanje na lako razumljiv, životan jezik i putem njega kreiraju dogovor o sudjelovanju i radu s korisnikom. Na ovaj je način socijalni radnik transparentan, a također potiče i otvorenost u odnosu.

#### *2.1.7. Djelovanje u sadašnjosti ili koncepcija sunazočnosti*

Suradni se odnos temelji na djelovanju u sadašnjosti, koja se smatra najvažnijim vremenom u procesu promjene (Čačinović Vogrinčić, 2007). Socijalni se radnici u svojem djelovanju često znaju usmjeriti na prošlost korisnika koja se analizira, a zatim se fokusirati na budućnost u kojoj će se kao pozitivni ishod dogoditi željena promjena. No, promjena i odnos s korisnikom se događaju ovdje i sada, te je potrebno cijeniti vrijeme koje socijalni radnik provodi u razgovoru i izmjeni ideja s korisnikom. U tom se vremenu i procesu pronalaze rješenja, stvara

se povjerenje i dolazi do promjene (Čaćinović Vogrinčić, 2016). Konceptija sunazočnosti ili ideja o suprisustvu (Urbanc, 2007) usko je povezana s djelovanjem u sadašnjosti, te označava ideju da sudionici putem svoje prisutnosti, slušanja druge strane i razumijevanja djeluju na kreiranje nove priče i novog, kreativnog rješenja.

## *2.2. Suradni odnos u socijalnom radu s obiteljima*

Socijalni rad s obitelji zahtijeva posebno znanje koje se odnosi na načine funkcioniranja obitelji i na djelotvorne načine pomoći i podrške obiteljima. Obitelji se suočavaju s mnogobrojnim izazovima i preprekama, a život obitelji je kompleksan i neprestano se mijenja. Socijalni rad s obitelji može uključivati suradnju unutar obitelji kao resurs za pomoć jednom članu, a ponekad socijalni radnici moraju intervenirati kako bi zaštitili jednog člana, na primjer dijete, koji je ugrožen u obitelji. Ponekad je također potrebno i intervenirati kako bi se obitelj zaštitila od člana koji je ugrožava, a ponekad se intervencija sastoji u razvijanju odnosa i pružanju podrške i pomoći kako bi obitelji napravile zamišljene promjene. U radu s obiteljima socijalni radnici mogu istražiti i iskoristiti resurse u zajednici, kao i kreirati nove resurse i pomoći obitelji da proširi svoju socijalnu mrežu. Socijalni radnici koji djeluju iz postmodernističke paradigme u svojem radu s obiteljima stvaraju kreativna rješenja za situaciju u kojoj se obitelj nalazi. Obitelj i svi njezini članovi su uključeni u proces promjene, njihovi glasovi se čuju i njihove instrumentalne definicije problema razmatraju (Čaćinović Vogrinčić, 2016).

Socijalni rad s obitelji se može definirati kao stvaranje podrške i pomoći obitelji u procesu rješavanja složenih psihosocijalnih problema. Tijekom suradnog odnosa se kreira instrumentalna definicija problema i zajednički se kreira rješenje kako bi se snage i resursi obitelji istražili i mogli koristiti u procesu suradnje (Čaćinović Vogrinčić, 2016). Autorica poziva da se s obitelji unutar suradnog odnosa radi na dvije razine. Prva razina predstavlja zajedničko stvaranje rješenja problema, kao i razvijanje odnosa s obitelji i pronalaženje i istraživanje resursa obitelji (Čaćinović Vogrinčić, 2001). Socijalni radnik daje prostor svakom članu obitelji da izrazi svoje mišljenje i predstavi svoju ideju rješenja, a kroz razgovor, pa i konflikte, nastaju sporazumne solucije koje su rezultat kompromisa u obitelji. Druga razina djelovanja fokusirana je na obiteljsku dinamiku i realitet obitelji. Kako bi mogla valjano raditi s obitelji, socijalna radnica treba moći prepoznati uloge unutar obitelji, učestale obrasce, načine na koji članovi utječu jedni na druge, pravila koja su uspostavljena u obitelji i slično.

Stručnjak treba posjedovati adekvatno znanje o obiteljskim procesima, kao i o obitelji koja je korisnik u sadašnjosti, te moći iskoristiti to znanje za rad i prenijeti ga obitelji jezikom koji se u njoj koristi (Čačinović Vogrinčić, 2001). Djelujući na ove dvije razine, socijalni radnik obitelji pruža multidimenzionalnu i konkretnu podršku. Putem pružanja različitih i višestrukih oblika podrške prepoznaje se da se obitelji koje su korisnici sustava socijalne skrbi često susreću s mnogo izazova odjednom, te je potrebno s obiteljima raditi na kreiranju rješenja za što više problema. U kontekstu suradnog odnosa u socijalnom radu s obiteljima također je ključno navesti kako se na obitelj gleda kao skup koji predstavlja više od problema s kojima se suočava: proces promjene omogućuje fokusiranje na ono što jest i što može biti, a ne na ono što nedostaje i što bi trebalo biti (Madsen, 2007; prema Mešl i Kodele, 2016).

Socijalni rad s obitelji koji se temelji na suradnom odnosu predstavlja partnerstvo između socijalnih radnika i članova obitelji kao korisnika. Partnerstvo s korisnicima u socijalnom radu s obitelji “znači uključivanje roditelja, a tamo gdje je to odgovarajuće i djece, pri donošenju odluka o dobrobiti djece, nudeći obitelji stvarne izbore, dijeleći informacije s njima i informirajući ih o napretku i proceduri” (Adams, Dominelli i Payne, 1998; prema Čačinović Vogrinčić, 2001). Partnerstvo između socijalnog radnika i obitelji, pogotovo u kontekstu zaštite djece, spominju i Roose i suradnici (2012). Autori navode kako se djeca sve više smatraju aktivnim i autonomnim pojedincima umjesto pasivnim i ugroženim žrtvama, što je također povezana s gledanjem na roditelje kao odgovorne i participativne pregovarače, što je u skladu s postmodernističkom paradigmom u socijalnom radu.

U istraživanju provedenom u Sloveniji (Mešl i Kodele, 2016) testirao se model suradnog odnosa i procesa socijalnog rada s obiteljima u lokalnoj zajednici. Rezultati istraživanja pokazali su kako su sudionici navodili probleme koji se tiču kvalitete odnosa sa socijalnom radnikom kao najvećim izvorom frustracije, što dovodi do zaključka kako je odnos između stručnjaka i korisnika ključan faktor u procesu promjene, kao i u samom socijalnom radu. Sudionici su navodili kako im nije bilo od pomoći kada su se socijalni radnici fokusirali na problem i na ono što se ne može učiniti. Navedeno je sukladno s koncepcijom suradnog odnosa, koja nalaže da se promjena događa kada obje strane komuniciraju svoje ideje te zajednički donesu rješenje, putem gledajući ono što je moguće.

Mešl i Kodele (2016) ukazuju na to da institucijski i legislativni okvir u kojem socijalni radnici djeluju nije opravdanje za profesionalni i osobni manjak entuzijazma za ostvarivanje odnosa i

promjene kod stručnjaka, te kako je djelovanje sukladno koncepciji suradnog odnosa osobna odluka stručnjaka koja se temelji na etici socijalnog rada. Sudionicima je također bila značajna osobna posvećenost stručnjaka, kao i pravodobna pomoć, mogućnost oslonca na stručnjaka, neodustajanje od obitelji s kojom stručnjak radi, humanost, suosjećanje i toplina, te su prepoznali navedeno kao faktore koji su pomogli u postizanju pozitivnog ishoda u procesu promjene. Jedan je sudionik iskazao nezadovoljstvo radom stručnjaka jer je očekivao savjete i gotova rješenja. No, stručnjaci su u ovom projektu radili iz postmodernističke perspektive, što je značilo zajedničko kreiranje rješenja s obitelji, uzimajući u obzir glas svakog člana. Mešl i Kodele (2016) navode kako je dobar ishod onaj koji je putem suradnje kreiran od strane svih sudionika u procesu, onaj kroz koji sudionici rastu i onaj kroz koji svaki sudionik dobije nešto za sebe.

Važno je napomenuti kako obitelji koje su korisnici sustava socijalne skrbi nisu homogena skupina, kao ni članovi od kojih se te obitelji sastoje. Razlike u socioekonomskim karakteristikama, spolu, dobi, invaliditetu, bolesti i slično mogu biti značajne za mogućnost sudjelovanja korisnika u suradnom odnosu i procesu promjene. Uključivanje, na primjer, djece u kreiranje rješenja bit će drugačije od uključivanja adolescenata ili roditelja (Gallagher i sur., 2012), no to ne znači kako uključivanje svih članova nije moguće ili nije poželjno. Naprotiv, suradni odnos teži individualiziranom pristupu članovima obitelji i razmišljanju o njihovim specifičnim resursima i snagama, ali i preprekama koje mogu biti uzrok problema ili uzrok dolaska u Zavod za socijalni rad ili drugu ustanovu socijalne skrbi. Nadalje, Gallagher i suradnici (2012) navode kako su korisnici čiji se glas rijetko čuje, poput djece osoba s invaliditetom, često osobe s kojima se provode kompleksne i intenzivne intervencije u socijalnoj skrbi, te se njihovo sudjelovanje i uključivanje u procesu promjene treba prioritizirati. Kako bi se provodila praksa socijalnog rada s obitelji te se s korisnicima uspostavio suradni odnos, potrebne su različite profesionalne kompetencije (Buljevac, Opačić i Podobnik, 2020). Uz to, u Hrvatskoj su poslovi socijalnog radnika koji djeluje u Područnom uredu, a samim time i u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj propisani različitim aktima i dokumentima. Sukladno tome, u radu se želi dobiti uvid u profesionalne kompetencije, kao i potrebe socijalnih radnika koji rade u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj, te u njihovu svakodnevnu praksu socijalnog rada s obitelji, te na koji način primjenjuju elemente suradnog odnosa u obitelji.

### **3. REFORMA SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI U STRUČNOJ CJELINI ZA DJECU, MLADE I OBITELJ**

Zakon o socijalnoj skrbi predstavlja temeljni propis kojim se uređuje djelatnost socijalne skrbi, korisnici sustava socijalne skrbi, prava i usluge koje se pružaju te postupci za njihovo ostvarivanje, način obavljanja djelatnosti iz sustava socijalne skrbi i tako dalje. Socijalni rad u Hrvatskoj temelji se na ovom zakonu, kao i mnogim drugim zakonima, a zakonske norme navedene u tim propisima ključan su dio okvira kojim je socijalni rad kao djelatnost oblikovan, reguliran i određen. Zakon o socijalnoj skrbi na snagu je stupio 2014. godine, te je do 2021. godine bio mijenjan osam puta. Zakonske reforme imaju ključnu ulogu u kreiranju društva i osiguravanju učinkovitosti pravosudnog sustava (Pomaza-Ponomarenko i sur., 2023), a u kontekstu sustava socijalne skrbi važno je naglasiti kako su zakoni iznimno važni u osiguravanju socijalne pravde koja je u suvremenom društvu sve važnija. Reforme zakona mogu imati pozitivan utjecaj na socijalnu pravdu i zaštitu ljudskih prava u nekoj državi, no također mogu stvoriti nove izazove i imati nepredvidljive posljedice ako nisu pažljivo kreirane i nisu pravilno implementirane (Pomaza-Ponomarenko i sur., 2023). Iz tog razloga je iznimno važno razmotriti potencijalne rizike i uključiti dionike u procesu zakonskih reformi kako bi se ublažile negativne posljedice i maksimizirali pozitivni rezultati.

Zakonska reforma koja je ključna za suvremeni sustav socijalne skrbi u Hrvatskoj stupila je na snagu 17. veljače 2022. godine. U ovoj zakonskoj reformi bilo je predviđeno usklađivanje zajamčene minimalne naknade s potrebama najranjivijih skupina kroz promjenu ekvivalentne ljestvice. Također je povećana i maksimalni iznos zajamčene minimalne naknade za kućanstvo, kao i promijenjene druge odredbe u vezi zajamčene minimalne naknade. Naknada za troškove stanovanja sada je obuhvaćala sve izvore i načine grijanja osim električne energije. Također se povećao iznos naknade za osobne potrebe korisnika, kao i proširio krug osoba kojima se može priznati pravo na status njegovatelja (Hrvatski sabor, 2022), a promijenjene su i druge odredbe koje se tiču roditelja njegovatelja i njegovatelja.

Propisane su nove usluge sveobuhvatne procjene i planiranja, prethodne stručne procjene, socijalnog mentorstva i psihosocijalnog tretmana radi prevencije nasilničkog ponašanja, a usluga savjetovanja i pomaganja dijeli se na usluge savjetovanja i psihosocijalnog savjetovanja. Reformom je određeno da nadležno Ministarstvo ima ulogu utvrđivanja ispunjavaju li Zavod i Obiteljski centar uvjete za pružanje socijalnih usluga, a jedinice područne (regionalne)

samouprave imaju tu ulogu za sve druge pružatelje usluga. Također je predodređen rok od 5 godina za preorganizaciju obiteljskih domova u ustanovu u sustavu socijalne skrbi (Hrvatski sabor, 2022).

Ključan dio ove zakonske reforme koji je imao utjecaj na cjelokupan sustav socijalne skrbi, a samim time i na rad stručnjaka u koji se ovim radom želi dobiti uvid, jest osnivanje Hrvatskog zavoda za socijalni rad kao centraliziranog tijela. Zavod je zamišljen kao javna ustanova koja poslove iz svoje djelatnosti obavlja u središnjoj, to jest centraliziranoj i u područnim ustrojstvenim jedinicama. “Zavod će se sastojati od Središnje službe, područnih službi (21 centar za socijalnu skrb u sjedištu županije), 75 područnih ureda (75 centara za socijalnu skrb) i ispostava (22 podružnice centara za socijalnu skrb)” (Hrvatski sabor, 2022), te Zavod preuzima javne ovlasti i druge stručne poslove centara za socijalnu skrb, kao i stručne i druge radnike bivših CZSS-a.

Naveden način ustrojstva Zavoda predložen je radi jačanja i unaprjeđivanja stručnog rada, ujednačavanja postupanja, osiguravanja stručnog nadzora i obavljanja stručno-analitičkih, administrativnih, pravnih, ekonomskih i drugih poslova. Dio reforme koji je također važan u kontekstu teme ovog rada jest i odvajanje obiteljskih centara od centara za socijalnu skrb, za što je kao razlog navedeno provođenje aktivnosti i programa usmjerenih na preventivne, tretmanske i razvojne aktivnosti za djecu, mlade i obitelj te jačanje usluga za navedene skupine korisnika. Na ovaj se način željela odvojiti preventivna, savjetodavna i tretmanska uloga obiteljskog centra od "kontrolne uloge Zavoda i poduzimanja mjera iz nadležnosti Zavoda što dovodi do osnaživanja i smanjenja rizika u obitelji” (Hrvatski sabor, 2022). Obiteljski centar je zamišljen kao samostalna ustanova koja djelatnost obavlja u 21 podružnici u sjedištu županije. Također se predlagalo i osnivanje Akademije socijalne skrbi koja bi imala ulogu organiziranja i provođenja stručnog usavršavanja osoblja u sustavu socijalne skrbi.

Reforma sustava socijalne skrbi nije bila prihvaćena od strane stručnjaka u sustavu socijalne skrbi, što je vidljivo putem zapisa o e-Savjetovanju na platformi e-Građani (e-Građani, b.d.). Stručnjaci su tijekom procesa e-Savjetovanja naveli kako smatraju da se predloženim Zakonom o socijalnoj skrbi neće postići željene promjene u kontekstu ciljanosti i dostupnosti prava u sustavu socijalne skrbi. Navedeno je da će promjene u reformi dovesti do destabilizacije i štetnog utjecaja na djelatnost socijalne skrbi, a da osnivanje Hrvatskog zavoda za socijalni rad predstavlja centralizaciju sustava socijalne skrbi koja je protuustavna. Također se navodi kako

se putem centralizacije sustava socijalne skrbi gubi individualizirani pristup korisniku, pogotovo što se tiče resursa i potreba lokalne zajednice koji ne mogu biti prepoznati na centralnoj razini toliko adekvatno koliko mogu biti na lokalnoj. Hrvatska komora socijalnih radnika u svojem komentaru navodi kako “naše ovlasti nisu samo administrativne, već (barem bi trebale biti) prvenstveno stručne naravi” (e-Građani, b.d.), što se može povezati sa stavljanjem naglaska na administrativnu, stručno-analitičku i kontrolnu ulogu Zavoda za socijalni rad koja se spominje u Prijedlogu Zakona o socijalnoj skrbi, a čime se odmiče od teorijskog koncepta suradnog odnosa i postmodernističke paradigme koja se zastupa u suvremenom socijalnom radu (Čačinović Vogrinčić, 2001). U komentaru Hrvatske komore socijalnih radnika također je bilo navedeno kako se iz reforme može zaključiti da socijalni rad predstavlja karitativnu djelatnost koju mogu obavljati laici, što se kosi s obrazovnim postignućima i stručnosti koji su zakonski zahtjevi za obavljanje djelatnosti socijalnog rada, npr. polaganje stručnog ispita.

U komentarima stručnjaka u kontekstu obiteljskopravne zaštite i socijalnog rada s obitelji navedeno je kako putem Zakona nije definirano koje je tijelo odgovorno za provođenje obveznog savjetovanja u postupku razvoda braka, daje li Zavod ili Obiteljski centar mišljenje sudu te na koji se način provode mjere za zaštitu dobrobiti djeteta (e-Građani, b.d.). Nadležno Ministarstvo sudionicima e-Savjetovanja odgovorilo je kako Zavod za socijalni rad ima kontrolnu i preventivnu ulogu, a kako se savjetodavna i tretmanska uloga, kao i jačanje usluga za obitelji, a posebice za obitelji u riziku žele prepustiti Obiteljskim centrima. “Dijagnostika, odnosno procjena potreba, vođenje slučaja i praćenje ishoda u nadležnosti je czss, dok je provođenje svih savjetodavnih i tretmanskih usluga u nadležnosti obiteljskog centra, a radi rasterećenja i sukoba uloga czss, te pružanja pravovremenih i kvalitetnih usluga korisnicima” (e-Građani, b.d.). Obiteljski centar u ovoj je zakonskoj reformi zamišljen kao centralizirano tijelo s 21 podružnicom u svakoj županiji. Stručnjaci su u svojim komentarima naveli kako postoje velike razlike u kadrovskim i prostornim uvjetima tadašnjih podružnica Obiteljskih centara, te kako se predlaže osnivanje 21 Obiteljskog centra u županijama uz mogućnost osnivanja podružnica u pojedinim gradovima, a također se navodi i kako bi nadležno Ministarstvo za to trebalo osigurati resurse.

Stručnjaci iz područja socijalne skrbi u Hrvatskoj u mnogostрукim su navratima ostvarili komunikaciju s predstavnicima javne vlasti kako bi izrazili nezadovoljstvo struke u vezi promjena u Zakonu o socijalnoj skrbi (HUSR, 2021a), koje su navedene u ranijem tekstu. Kao



razlozi nezadovoljstva navode se neprimjerenost centralizacije sustava kroz osnivanje Hrvatskog zavoda za socijalni rad i negativnog odražavanja navedenog na aktivnosti i intervencije u sklopu sustava socijalne skrbi, prekomjerni broj javnih ovlasti i neriješeno pitanje prevelikih normativa stručnih djelatnika, neriješen problem međuresorne suradnje, nejasnu ulogu Akademije socijalne skrbi, neprimjerenost osnivanja Povjerenstva za pritužbe građana i nedovoljno participativan proces donošenja strateških dokumenata koji se tiču sustava socijalne skrbi (HUSR, 2021b). Protiv reforme su se također pobunile i udruge korisnika (HUSR, 2021c).

U kontekstu socijalnog rada s obitelji vidljivo je kako je putem reforme Zavodu za socijalni rad i sukladno tome Područnim uredima dodijeljena kontrolna i preventivna uloga, a kako se savjetodavna i tretmanska uloga dodjeljuje Obiteljskim centrima. Ključno je istražiti na koji se način navedeno odražava na socijalni rad s obitelji u kontekstu suradnog odnosa, kao na cjelokupni rad s obitelji koji je multidimenzionalan i kompleksan. Socijalni rad s obitelji zamišljen je kao rješavanje složenih socijalnih problema u suradnji s obitelji koristeći njihove resurse i jake strane (Čaćinović Vogrinčić, 2001), te se fokusira na stvaranje odnosa između socijalnog radnika i obitelji te upoznavanje i rad s obiteljskom dinamikom. Socijalni rad s obitelji temelji se na usmjerenosti na obitelj, osnaživanju i korištenju resursa obitelji, uvažavanju kulturne, etničke i rasne različitosti obitelji, pitanja socijalne pravde, ravnoteže između očuvanja obitelji i zaštite djece te na mnogim drugim stavkama (Maluccio, Pine i Tracy, 2002). Iz navedenog je vidljivo kako socijalni rad s obitelji ne može uključivati samo određene stavke, a isključivati druge iz razloga što je socijalni rad s obitelji složen i slojevit, kao što su i same obitelji s kojima socijalni radnici svakodnevno rade. Postmodernistička perspektiva nalaže odmicanje od birokratiziranog i institucionaliziranog rada s korisnicima (Mešl i Kodele, 2016), a pomak prema aktivnom sustvaranju procesa promjene s obiteljima, te se postavlja pitanje hoće li odvajanje različitih usluga koje se pružaju korisnicima imati ovaj učinak te na koji će se način to odraziti na rad socijalnih radnika u Područnim uredima.

## **4. SURADNI ODNOS U SOCIJALNOM RADU S OBITELJIMA - KVALITATIVNO ISTRAŽIVANJE**

### *4.1. Cilj i istraživačka pitanja*

Ciljevi ovog istraživanja su dobiti uvid u specifičnosti socijalnog rada s obiteljima u HZSR iz konteksta teorijskog koncepta o suradnom odnosu, dobiti uvid u doprinos reforme sustava socijalne skrbi na rad socijalnih radnika s obitelji u HZSR te opisati profesionalne potrebe socijalnih radnika s obitelji u HZSR.

Istraživačka pitanja su:

- Koji je doprinos aktualne reforme sustava socijalne skrbi u radu socijalnih radnika s obitelji u HZSR iz perspektive socijalnih radnika?
- Kako socijalni radnici u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj koriste elemente suradnog odnosa iz perspektive socijalnih radnika?
- Koje profesionalne potrebe imaju socijalni radnici u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj iz perspektive socijalnih radnika?

### *4.2. Metoda istraživanja*

U provođenju istraživanja koristio se kvalitativni pristup prikupljanja i analize podataka, sukladno cilju istraživanja. Za prikupljanje podataka koristili su se polustrukturirani intervjui. Polustrukturirani intervjui dozvoljavaju fleksibilnost u rasporedu pitanja te na taj način razgovor teče prirodnim putem (Guthrie, 2010), a također se putem njih mogu bolje iskoristiti saznanja koja se dobivaju iz razgovora, što je ključno za ovu temu jer će se neki sudionici više fokusirati na neke elemente suradnog odnosa ili reforme a neki manje, a neki možda neće teorijski poznavati elemente suradnog odnosa te ih u intervjuu istraživačica može pojasniti i postavljati potpitanja. Individualni polustrukturirani intervjui također omogućuju lakše usmjeravanje razgovora od strane istraživača na teme i područja koja su relevantna za istraživačko pitanje, a također se omogućuje i stvaranje atmosfere povjerenja i diskrecije (Brinkmann, 2013). Metoda polustrukturiranog intervjua odabrana je za prikupljanje podataka iz razloga što se u istraživanju želi dobiti detaljni iskaz socijalnih radnika o reformi sustava socijalne skrbi, elementima suradnog odnosa i potrebama socijalnih radnika u Stručnoj cjelini

za djecu, mlade i obitelj. Nadalje, sukladno postmodernističkoj paradigmi o kojoj se govori u radu (Čačinović Vogrinčić, 2007) suvremenim se načelima socijalnog rada predlaže korištenje kvalitativnih istraživačkih metoda jer omogućuju dobivanje punog iskaza sudionika ili sudionice.

#### *4.3.Sudionici*

Istraživanje je provedeno na uzorku od 7 socijalnih radnica iz dva različita Područna ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad u Zagrebu. Sve su sudionice bile žene, te se iz tog razloga u daljnjem tekstu rezultati prikazuju u ženskom rodu. Raspon duljine radnog staža sudionica kretao se od 2 mjeseca do 25 godina radnog staža.

#### *4.4.Postupak istraživanja*

Istraživanje je provedeno u sklopu izrade diplomskog rada. Suglasnost za provedbu istraživanja dobivena je od svake sudionice pojedinačno. Prilikom uzorkovanja koristio se prigodni uzorak, gdje je istraživačica pitala za sudjelovanje u istraživanju socijalne radnice koje je upoznala tijekom prakse na četvrtoj i petoj godini studija. Prilikom odabira sudionica koristio se kriterij iskustva u radu s obiteljima u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj u Područnom uredu. Sudionice su bile kontaktirane putem službenih e-mail adresa na koje im je poslano pozivno pismo s opisom istraživanja te suglasnost koju su trebale potpisati kako bi potvrdile svoje sudjelovanje u istraživanju. Nakon potpisane suglasnosti sa sudionicama su dogovoreni termini provedbe intervjua. Intervjui su provedeni u prostorijama Područnih ureda u kojima su sudionice zaposlene. Prije provedbe samog intervjua sudionicama se još jednom objasnila svrha, cilj i sadržaj istraživanja. Sudjelovanje u istraživanju bilo je dobrovoljno te se sudionicama jamčila povjerljivost i obrada podataka na grupnoj razini. Sudionice su bile obaviještene kako u bilo kojem trenutku mogu odustati od istraživanja. Od svake je sudionice prije provođenja intervjua prikupljen usmeni pristanak za snimanje intervjua putem mobilnog telefona istraživačice, te je napomenuto kako će samo istraživačica imati uvid u snimke i transkripte te kako će se snimke i transkripti obrisati nakon obrane diplomskog rada.

#### *4.5. Metoda prikupljanja podataka*

Intervjui su provedeni u prostorijama Područnih ureda u kojima su sudionice zaposlene. Intervjue je provodila istraživačica, te su snimani njezinim mobilnim telefonom uz prethodni pristanak sudionica. Intervjui su provedeni prema unaprijed pripremljenim pitanjima, uz koje je istraživačica postavljala potpitanja ako je to bilo potrebno. Pitanja u polustrukturiranom intervjuu su bila:

- Možete li opisati i objasniti koje konkretne promjene u socijalnom radu s obiteljima je donijela ova reforma?
- Što vam u kontekstu reformskih promjena otežava, a što olakšava vaš svakodnevni rad s obiteljima? (ako možete, navedite primjere)
- Kako biste opisali vašu svakodnevnu praksu socijalnog rada s obitelji? Koje sve aktivnosti, intervencije uključuje?
- Koje profesionalne kompetencije su vam potrebne za socijalni rad s obiteljima?
- Koje su vaše profesionalne potrebe za obavljanje neposredne prakse s obiteljima? (npr. edukacija, supervizija)
- Kako uspostavljate odnos s korisnicima? Na koji način i koliko najčešće imate vremena za upoznavanje i uspostavljanje odnosa?
- Na koji način uključujete korisnike u sustvaranje rješenja?
- Kako započinjete odnos s korisnicima? Opišite tzv. dogovor o sudjelovanju ako ga koristite.
- Na koji način unosite sebe, svoju osobnost, osobni pristup, svoja iskustva i doživljaje u odnos s korisnicima?
- Što vam pomaže da utvrdite resurse obitelji? kako ih prepoznajete i kako ih koristite u radu?
- Na koji način koriste osnažujući pristup u radu s obiteljima i što vam pri tome pomaže?

Prosječna duljina intervjuja bila je 44 minute, a najkraći intervju trajao je 19 minuta, dok je najdulji trajao 74 minute.

#### *4.6. Obrada podataka*

Za obradu podataka koristila se metoda analize okvira koja se koristi kada se je moguće unaprijed odrediti teme koje predstavljaju okvir prikupljanja podataka iz dotadašnjih spoznanja. Navedeni postupak je razvijen od strane Ritchie i Spencer (1994) te predstavlja analitički proces koji uključuje različite, ali vrlo povezane faze: proces upoznavanja s građom, postavljanje tematskog okvira, indeksiranje (kodiranje), unošenje u tablice, povezivanje i interpretacija. Podatke je samostalno analizirala istraživačica. Iz audiozapisa snimljenih mobilnim telefonom izrađeni su transkripti intervjua koji su služili kao temelj za kvalitativnu analizu podataka. Svakoj sudionici je prilikom analize dodijeljena vlastita šifra kako bi se poštovalo načelo povjerljivosti. Rezultati istraživanja potkrijepljeni su izjavama sudionica uz isticanje šifre sudionice, npr. S1 uz svaku izjavu.

#### 4.7. Rezultati istraživanja

Rezultati istraživanja grupirani su u četiri tematska područja: reforma sustava socijalne skrbi u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj, profesionalne kompetencije i potrebe socijalnih radnika zaposlenih u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj, svakodnevna praksa socijalnog rada s obitelji i primjena elemenata suradnog odnosa u socijalnom radu s obitelji.

##### 4.7.1. Doprinos reforme sustava socijalne skrbi u radu socijalnih radnika s obitelji u HZSR

Tijekom analize rezultata tematsko područje doprinosa reforme sustava socijalne skrbi podijeljeno je u četiri kategorije: doprinos reforme promjenama sustava, karakteristike reforme, otežavajući faktori proizašli iz reforme i olakšavajući faktori proizašli iz reforme.

Tablica 1.

*Reforma sustava socijalne skrbi u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj*

KATEGORIJE	POJMOVI
Doprinos reforme promjenama sustava	tehničke promjene
	izostanak suštinskih promjena u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj

	do sada najveći odljev kadra
	prestanak postojanja pozicije voditelja odjela
	veća zastupljenost usluge psihosocijalnog tretmana
	veća autonomija odlučivanja stručnjaka u PU
Karakteristike reforme	nekompetentnost stručnjaka koji su izrađivali reformu
	preuranjeno donošenje reforme
	neizvršavanje aktivnosti od strane Središnje službe
Otežavajući faktori proizašli iz reforme	neadekvatna organizacija reforme
	nedostatak podrške nadležnih institucija
	izostanak ili nejasne upute za rad od strane nadležnih institucija
	veća razina birokratizacije
	izostanak modernizacije načina obavljanja rada
	odrada poslova koji ne pripadaju djelokrugu zavoda
	Centralizacija
	zbunjivanje korisnika zbog promjene naziva ustanove
	gubljenje kontinuiteta rada s korisnicima
	neadekvatne promjene na području voditelja mjera obiteljskopravne zaštite

Olakšavajući faktori proizašli iz reforme	uključivanje nevladinih organizacija
	veći broj edukacija
	nepostojanje olakšavajućih faktora

Kao doprinos reforme promjenama sustava posljedice reforme sudionice su navodile tehničke promjene poput “*promjene zaglavlja*” (S1) i “*mijenjanja svih dopisa, grba odnosno ovoga zaglavlja, potpise*” (S6). Većina sudionica navela je kako nije primijetila promjene facilitirane reformom u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj: “*evo iskreno ja ne znam šta je donijela, ja na svom, na svom odjelu, na svojoj stručnoj cjelini apsolutno ništa ne vidim*” (S2), “*ja zapravo ne vidim nekih konkretnih promjena. U odnosu na te reforme, možda se to više vidi na ovim odjelima drugim, odraslih i novčane*” (S3), “*ne vidim da je došlo do rasterećenja našeg posla i da se neki dio tog posla prenio njima (...) i dalje smo prezatrpani (...). I to nam je ostalo, ostali su ti inkluzivni slash doplatak, invalidnina di se isto kolegice nisu rasteretile nego su još dali sad doplatke*” (S2). Sudionice navode kako su promjene izostale što otežava pravovremeno interveniranje i pružanje usluga korisnicima:

*“Radilo se kao tu na smještaju tijekom te reforme, odnosno da se omogući lakši pronalazak smještaja za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi što baš i nisam primijetila (...) svi znamo da je najveći nedostatak i problem izazov u radu su ti smještajevi, da li to za djecu ili odrasle svejedno, jer smještaja nema, ne postoji odnosno evo ja sam imala situaciju da sam 2 mjeseca morala tražiti smještaj za za dijete um niske kronološke dobi i do tad je živjelo u uvjetima koji nisu bili primjereni primjereni za nju. Tako da taj dio onda po meni najveći izazov u radu i taj nedostatak smještaja nam zapravo onemogućava često pravovremeno reagiranje i postupanje u nekim našim situacijama po našoj procjeni.”* (S5)

Sudionice navode kako su primijetile do sada najveći odljev kadra: “*nikad nije bio veći odljev odlazaka kolega*” (S7). Kao posljedice reforme sudionice navode prestanak postojanja pozicije voditelja odjela, čiju funkciju uz ostale sada ima voditelj Područnog ureda. Još neke od posljedica reforme koje su sudionice navele bile su veća zastupljenost usluge psihosocijalnog tretmana i veća autonomija odlučivanja stručnjaka u Područnom uredu.

Tijekom razgovora sudionice su govorile o karakteristikama same reforme, to jest o pojavama koje su zamijetile u periodu prije donošenja reforme ili o odnosu s nadležnim tijelima tijekom i nakon reforme.

Sudionice su propitivale kompetentnost stručnjaka koji su izrađivali reformu sustava socijalne skrbi: “[reforma je] išla u krivom smjeru sa ljudima koji možda nikad nisu ni radili u centrima i ne znaju gdje bi stvarno trebalo se i šta popravljati” (S2), “nisu se um pripremio dovoljan broj stručnjaka, educiranih stručnjaka” (S7), a također su spominjale i preuranjeno donošenje reforme: “mislim da se prerano izletilo ovaj um sa primjenom a da se nije pripremio ajmo reć tržište” (S7). Iz navedenog se može zaključiti da sudionice promatraju reformu kao neadekvatno pripremljenu. U području odnosa s nadležnim institucijama koje su provodile, a i same sudjelovale u reformi, sudionice navode kako Središnja služba ne izvršava određene aktivnosti predviđene reformom, što otežava rad socijalnih radnica u ovoj Stručnoj cjelini: “onda je bilo kao, okej, kad bude smještaj, svi ćemo zajedno tražiti. Toga nema. Mi tražimo smještaj 3 sata i nismo još našli smještaj za dijete, oni naravno vjerojatno se polako spremaju i idu kući, a mi i dalje zovi ove, zovi one, i onda kolegice u tri sata sjedaju s tim djetetom, voze ga u Beli Manastir, i vratila se taj dan kolegica u deset navečer.” (S2)., „u trenu kad mi njih kontaktiramo oni i dalje nama vraćaju tu odgovornost na način jeste li ih sve kontaktirali, jeste li ih sve zvali” (S2).

Sudionice su govorile o otežavajućim faktorima koji su proizašli iz reforme sustava socijalne skrbi. Jedan od otežavajućih faktora koje su navele je neadekvatna organizacija reforme: “tako da i nije usklađeno išlo se na jednu promjenu ali se sustavno nije pratila promjena na svim paralelnim na svim paralelnim i zakonima koje je trebalo umrežiti konvencijama i onda protokolima” (S7), “sustav nije organiziran um ne znaš tko šta se tko šta uopće radi u sustavu” (S5), što dovodi do različitosti u tumačenju zakona u praksi i različitom djelovanju stručnjaka koji samostalno trebaju tumačiti pravne akte. Sudionice navode nedostatak podrške nadležnih institucija kao otežavajući faktor: “mislim da sve sve manje i manje imamo podršku sustava i neku zaštitu unutar samog sustava u našem radu i djelokrugu rada sa obiteljima taj osjećaj nemam zaštite osjećaj zaštite i podrške” (S5), “ne dobijemo ni podršku ministarstva, ni pomoć Središnje službe” (S2), što dovodi do osjećaja nezaštićenosti i nepodržanosti kod sudionica.

Sudionice kao otežavajući faktor navode izostanak uputa za rad i nejasne upute za rad od strane nadležnih institucija:



*“Nema upute kako se što radi. Na primjer, po pitanju tog smještaja, jednom dobiješ ovu uputu, drugi put dobiješ ovu uputu. Prije je bilo da šaljemo dopise svima, e onda samo dođe uputa ne znam od koga je sad to više ne radimo nego telefonski zovemo. I onda kad se dogodi tako neka pretjerana situacija nam kažu kao ali ne, trebali ste ipak slat dopise pa da napismeno imate da ste sve kao dobili odbijenice, e onda tražite pomoć ministarstva, središnje službe. I kao, i onda svaki put dobiješ drugu uputu da ti ni ne znaš kako se to radi.” (S2)*

*“Prilikom reforme su oni donijeli puno nekih stvari, odnosno na primjer nekakvih usluga koje možemo sad pružat, a zapravo bez jasne upute kako i na koji način te postupke odraditi i što i kako na koji način učiniti. Tako da, okej, po zakonu postoje i neka usluga koja se može korisniku pružiti, ali nemam uputu kako tu uslugu omogućiti, kako zapravo provesti sami postupak ajmo reć priznavanja prava na neku uslugu” (S5)*

Sudionice su govorile o većoj razini birokratizacije koja u praksi otežava svakodnevni rad s obiteljima: *“i dalje radimo pješadiju odnosno spise, ispisivanje, jako puno natipkavanja i mislim da um, reforma ko reforma u tom dijelu nije donijela puno.” (S4)*. Sudionice navode kako je izostala modernizacija načina obavljanja rada, što dovodi do poteškoća u svakodnevnoj praksi: *“ko da još uvijek živimo u osamdesetim, devedesetim godinama, ja shvaćam da to sve treba biti na papiru ali da se isto na neki način to modernizira” (S2)*, a također spominju i odradu poslova koji ne pripadaju djelokrugu HZSR: *“ I to što se neki poslovi koje po nekim procjenama ne bi trebali bit ovdje u Centru, odnosno, dijelu našem, znači da netko drugi odraduje, mi moramo odradivati.” (S1)*, *“Na primjer od drugih ustanova koje nam šalju neke obavijesti koje možda uopće ne bi mi trebale, koje bi na primjer škola mogla bi riješiti neke situacije, oni samo nama pošalju, mi ni ne znamo obitelj ni ništa i prenatrpanost onda tako nastaje, a meni kad se otvori spis, ja moram pozvat te roditelje a nisu to neki roditelji koji bi trebali bit uključeni u sustav socijalne skrbi.” (S2)*.

Sudionica navodi centralizaciju kao otežavajući faktor iz razloga što pristup korisnicima više nije toliko fleksibilan i prilagođen lokalnoj zajednici u kojoj korisnici žive: *“centralizacija ponovna recimo, taj povratak u Zavode a ne u nekadašnje Centre koji su bili kao samostalne jedinice, mislim da to možda ovoga zapravo i otežava rad jer nismo više toliko prilagodljivi korisnicima kao prije” (S3)*. Otežavajući faktori proizašli iz reforme odnose se i na rad s korisnicima, te su sudionice navele zbunjivanje korisnika zbog promjene naziva ustanove: *“Samo je još više zbunilo naše korisnike jer kad sam ih zvala, dobar dan, dođite u Zavod, u*

koji zavod, ja trebam doć u centar. (...) Sad smo područni uredi, isto ih to jako buni. Kakav područni ured, mislite u općinu da dođem, ne, ne, znate i onda sad kad ih zovem zovem Hrvatski zavod za socijalni rad prijašnji centar. Ono, i njih to ubi.” (S2). Također navode i gubljenje kontinuiteta rada s korisnicima koji je povezan s preispitivanjem i ponovnim utvrđivanjem prava na usluge korisnika: “preispitivanja raznih prava koja moramo onda ponovno i nanovo ispitivati odnosno ponovno utvrđivati” (S5).

Sudionice kao otežavajući faktor navode neadekvatne promjene na području voditelja mjera obiteljskopravne zaštite: “Dodatno zakomplicirano neakvim edukacijama koje to i nisu baš (...) koje su nedostupne. (...) S druge strane te su edukacije jako rijetke, jako slabo se obaviještava o tome kad se provode, gdje se provode. Voditelje dok informiraš o tome grupe se već popune tako da sad od 1.9. kad moramo imati sve sa završenom edukacijom mi zapravo velik broj njih koji sad vode a da nisu stigli se uključiti na edukaciju. (...) Besmisleno je educirati nekoga tko vodi 10 godina mjeru. I nas na kraju krajeva koji smo zaposleni u sustavu za provođenje mjera nekom drugom mi moramo bit educirani što mislim da je smiješno.” (S6).

Sudionice su govorile i o olakšavajućim faktorima koji su proizašli iz reforme sustava socijalne skrbi. Sudionice navode uključivanje nevladinih organizacija kao olakšavajući faktor u svojem radu jer na taj način uspijevaju usmjeriti korisnike na dodatne izvore podrške: “imam dojam da se ovom reformom ako ništa barem više nastoji uključiti te neakve nevladine organizacije i slično, nekak mi se čini da su malo to više definirali” (S3). Uz to, sudionice navode kako se pruža veći broj edukacija, što doprinosi njihovom osobnom razvoju, a također i radu s korisnicima: “Edukacije jesu bile prisutne ali možda jesu sad u većem obimu nego prije. (...) Pa eto tu se možeš onda i na neki način zaštitit u smislu nekakvog i osobnog rasta i razvoja (...) konkretno aplikacije i tih usporednih znanja u radu sa sa korisnicima.” (S4). No, nekoliko navodi kako smatraju da olakšavajući faktori reforme ne postoje: “reforma niš nije, ništa nije pomogla” (S2), “to sigurno ne (...) to nisam osjetila” (S6), “za sada stvarno nisam vidjela benefit ove reforme.” (S7), što predstavlja oprečan rezultat prethodno navedenim olakšavajućim faktorima te je potrebno detaljnije ispitati koji još olakšavajući faktori postoje, a također i iz kojeg razloga neke sudionice nisu bile u mogućnosti prepoznati olakšavajuće faktore proizašle iz reforme.

Tehničke promjene koje su proizašle iz reforme mogu se smatrati posljedicom osnivanja Hrvatskog zavoda za socijalni rad, koji nosi novi naziv i drugačije je uređen od prijašnjih

Centara za socijalnu skrb. Izostanak promjena u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj može se promatrati kao posljedica toga da je reforma bila fokusirana na mijenjanje Zakona o socijalnoj skrbi (Hrvatski sabor, 2022), koji se u manjem dijelu koristi u ovoj stručnoj cjelini, jer se više koriste Obiteljski zakon i sukladni zakonski propisi, pravilnici i protokoli. Sudionice su spomenule kako su promjene više vidljive u drugim Stručnim cjelinama, što se može pripisati navedenom iz razloga što su promjene nastale na području novčanih naknada te usluga za odrasle korisnike. Izostanak promjena u ovoj stručnoj cjelini odnosi se i na izostanak promjena u području smještaja djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi, iako su one bile planirane Akcijskim planom unaprjeđenja sustava socijalne skrbi (Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, 2021).

Promjene su bile planirane na području udomiteljstva i poboljšavanja usluga udomiteljstva za djecu, izradi analize djece koja su izdvojena iz obitelji i djece koja ispunjavaju pretpostavke za posvojenje, provedba Plana deinstitutionalizacije i transformacije za razdoblje od 2021. do 2027. kojim se fokusira na pružanje izvaninstitucijskih socijalnih usluga djeci i mladima i davanje novčanih sredstava pružateljima socijalnih usluga djeci i mladima kako bi se poboljšala infrastruktura i povećao stručni kadar. No, iz iskaza sudionica vidljivo je kako ove reformske promjene i planovi nisu pozitivno utjecali na rad socijalnih radnika u Područnom uredu, te kako i dalje socijalni radnici smještaj za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi traže samostalno, bez pomoći nadležnih institucija, te kako se kapaciteti smještaja nisu povećali. Izostanak promjena također se odnosi i na izostanak rasterećenja stručnjaka u Područnim uredima iako se reformom pokušavalo ojačati i unaprijediti stručni rad, kao i u ovoj Stručnoj cjelini smanjiti opseg poslova tako da savjetodavni i tretmanski rad obavljaju Obiteljski centri, a kontrolni i preventivni rad Područni uredi. Ministarstvo u svojem odgovoru u e-Savjetovanju navodi kako se navedenim željelo rasteretiti djelatnike u Područnim uredima, no iz iskaza sudionica može se zaključiti kako je rasterećenje izostalo. Sudionice spominju do sada najveći odljev kadra, te se može pretpostaviti kako s manjim brojem osoba zaposlenih u Područnim uredima pojedini djelatnik obavlja više posla, što za posljedicu također može imati profesionalno sagorijevanje ili pronalaženje druge radne pozicije.

Prestanak postojanja pozicije voditelja odjela odlika je nove strukture Područnih ureda, a veća zastupljenost usluge psihosocijalnog tretmana može se pripisati novonastaloj usluzi psihosocijalnog savjetovanja, kao i usluzi psihosocijalnog tretmana radi prevencije nasilničkog ponašanja. Provođenje ovih aktivnosti predviđeno je u Obiteljskim centrima, a sudionice su

navele kako se ova usluga provodi u nevladinim udrugama. Sudionica spominje i veću autonomiju odlučivanja stručnjaka u Područnom uredu. Jedan od ciljeva novog načina ustrojstva Zavoda bio je jačanje i unaprjeđivanje stručnog rada, te se može smatrati kako je veća autonomija odlučivanja posljedica navedenog. Veća autonomija odlučivanja se preporučuje, kao i smanjivanje uputstava od centralnih tijela kako bi se povećale šanse za korištenje profesionalnog znanja i iskustva stručnjaka, no autonomija odlučivanja ovisi o kontekstu situacije. Veća autonomija odlučivanja također pridonosi kraćem trajanju postupka jer stručnjaci ne moraju provjeravati svoje odluke s nadležnim tijelima (Munro, 2011).

U svojim izjavama sudionice su propitivale kompetentnost stručnjaka koji su izrađivali reformu socijalne skrbi, a navele su i preuranjeno donošenje reforme, se može zaključiti kako su sudionice izrazile stav da reforma nije bila pažljivo i adekvatno isplanirana. Pomaza-Ponomarenko i sur. (2023) smatraju kako reforme mogu stvoriti nove izazove i posljedice koje se nisu predvidjele ako nisu kreirane s pažnjom te adekvatno implementiranje. Stručnjaci iz područja socijalne skrbi tijekom implementacije reforme izrazili su stav da se u planiranju reforme nisu riješila mnoga pitanja, te su naveli i nedovoljno participativan proces donošenja strateških dokumenata koji se tiču sustava socijalne skrbi. Iz navoda sudionica vidljivo je kako je reforma kreirala izazove u svakodnevnom obavljanju prakse socijalnog rada s obitelji, što se može primijetiti u otežavajućim faktorima proizašlim iz reforme. Iz navoda sudionica vidljivo je nezadovoljstvo radom Središnje službe i nadležnog ministarstva, što izražavaju kroz stavove o izvršavanju aktivnosti od strane Središnje službe. Sudionice također navode kako su primijetile nedostatak podrške nadležnih institucija. Potonje može dovesti do nezadovoljstva poslom i napuštanja radnog mjesta (Calitz i sur., 2014). Također, može se dogoditi da socijalni radnici u situacijama nesuradnje ili nepotpune komunikacije budu prisiljeni koristiti strategije koje ugrožavaju kvalitetu njihovog djelovanja i pružanja usluga (Astvik, Melin i Allvin, 2014).

Nastavno, kao otežavajuće faktore socijalne radnice navode neadekvatnu organizaciju reforme. Neadekvatna organizacija nadležnih ustanova može dovesti do nejasnoća i prepreka u obavljanju intervencija i aktivnosti socijalnih radnika, a također može dovesti i do destabilizacije djelatnosti socijalne skrbi, kako su naveli stručnjaci u procesu e-Savjetovanja (e-Gradani, b.d.). Nejasne upute za rad ili izostanak istih mogu smanjiti efikasnost rada, kao i prouzročiti smanjeno zadovoljstvo poslom (Haug, 2015), što je povezano sa profesionalnim sagorijevanjem socijalnih radnika. Jeleč Kaker (2009) navodi kako je jedan od najčešćih organizacijskih izvora stresa nejasnoća radnih uloga, koja se događa kada stručnjak nema

dostatne ili prikladne informacije o tome što i kako bi trebao raditi. Veća razina birokratizacije kao otežavajući faktor reforme primijećena je od strane nekih sudionica. U reformi se stavlja naglasak na administrativnu, stručno-analitičku i kontrolnu ulogu Zavoda za socijalni rad, čime se djeluje u neskladu s postmodernističkom paradigmom u socijalnom radu. Tijekom komentara na reformu u e-Savjetovanju izražen je stav socijalnih radnika kako bi njihovi poslovi trebali biti prvenstveno stručne naravi. Istraživanje Gibsona (2016) je pokazalo kako socijalni radnici koji žele prakticirati tradicionalni socijalni rad no primorani su prakticirati neku vrst socijalne administracije percipiraju svoju okolinu kao ograničavajuću te se osjećaju razočarano. Pretjerani zahtjevi za poslom i manjak djelatnika mogu biti povezani s većim opsegom posla, smanjenim zadovoljstvom poslom te lošim mentalnim i tjelesnim zdravljem (Astvik, Welander i Larsson, 2020). Ruiz-Fernandez i sur. (2021) navode kako se socijalni radnici mogu osjećati bespomoćno kada uvide da se “stvari ne rade tako kako bi se trebale raditi”, što se može odnositi i na prakticiranje većeg obima administrativnog posla nego što bi socijalni radnici željeli, što može dovesti do profesionalnog sagorijevanja (McCarter, 2007). Slične posljedice može imati i odrada poslova koji ne pripadaju djelokrugu HZSR, a jedan od takvih poslova koje su sudionice navele je intervencije koje škola može poduzeti umjesto HZSR.

Neke su sudionice navele izostanak modernizacije načina obavljanja rada u Područnim uredima, te je važno navesti kako digitalizirano društvo donosi vlastite izazove, a socijalni radnici trebaju imati mogućnost odgovoriti na te izazove putem korištenja moderne tehnologije (Baker i sur., 2014). Navedeno bi bilo od koristi u komunikaciji i radu s korisnicima, no također bi koristilo i u obavljanju administrativnih poslova. Centralizacija je navedena od strane sudionica kao otežavajući faktor. Centralizacija je bila jedan od ciljeva reforme, te se navodi kako bi centralizacija trebala unaprijediti stručni rad i ujednačiti postupanje stručnjaka. No, stručnjaci su komentirali kako se putem centralizacije gubi individualizirani pristup, koji je ključan u postmodernističkoj paradigmi i suradnom odnosu s korisnicima.

Sudionice navode zbunjenost korisnika zbog promjene naziva ustanove, te opisuju kako su trebale dodatno objašnjavati novi naziv ustanove i naglašavati kako se i dalje radi o “centru”. Također su navele gubljenje kontinuiteta rada s korisnicima, što može rezultirati anksioznošću i frustracijom kod korisnika (Biringier i sur., 2017). Sličan učinak može imati i preispitivanje i ponovno utvrđivanje prava na usluge korisnika. Reformom je također bilo predviđeno jačanje kapaciteta stručnih radnika u smislu standardiziranja edukacije voditelja mjera

obiteljskopravne zaštite (Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, 2021), no sudionice navode kako su edukacije neadekvatno organizirane, te su također primijetile manjak voditelja mjera obiteljskopravne zaštite koji odgovaraju novonastalim kriterijima, što može dovesti do smanjenja kvalitete stručnog preventivnog i osnažujućeg rada s obitelji.

Kao olakšavajuće faktore sudionice navode uključivanje nevladinih organizacija u dodatno pružanje podrške korisnicima. Nevladine organizacije dugi su niz godina prepoznate kao inovativne organizacije koje mogu pružati usluge socijalne skrbi na specijaliziran i kvalitetan način, te postaju sve važnije u sustavu socijalne skrbi (Waniak-Michalak, 2014). Također, sudionice su prepoznale veći broj omogućenih edukacija koje doprinose osobnom razvoju, ali i radu s korisnicima. Profesionalno usavršavanje koje može biti omogućeno i edukacijama prepoznato je kao ključno za obavljanje poslova socijalnih radnika zbog složenosti problematike s kojom se bave, kao i različitih promjena u društvu (Ćuk i sur., 2017). Ajduković (2003) navodi kako je obrazovanje socijalnih radnika životna zadaća, a također se može smatrati i profesionalnom potrebom. No, velik broj sudionica smatra kako reforma nije donijela olakšavajuće faktore. Navedeno može dovesti do osjećaja razočaranja ili frustracije, što može dovesti do emocionalnog distanciranja kako bi se stručnjak zaštitio od iscrpljenosti ili profesionalnog sagorijevanja, a također i zbog pokušavanja očuvanja kvalitete usluge unatoč emocijama.

Uvidom u navedeno vidljivo je kako je reforma sustava socijalne skrbi donijela tehničke promjene, koje su posljedica osnivanja HZSR. No, također su izostale promjene u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj, što je jednim dijelom realistično jer se reforma fokusirala na Zakon o socijalnoj skrbi. No, iz iskaza sudionica vidljivo je kako reformske promjene nisu pozitivno utjecale na rad socijalnih radnika u onim područjima socijalnog rada s obiteljima koja jesu bila predviđena reformom. Istraživanja pokazuju kako reforme mogu stvoriti nove izazove i nepredviđene posljedice, te su sudionice izrazile kako je reforma kreirala određene izazove u svakodnevnoj praksi s obiteljima u formi otežavajućih faktora. Sudionice su navele nedostatak podrške, neadekvatnu organizaciju reforme, veću birokratizaciju, nejasne upute za rad, centralizaciju i slično, a istraživanja su pokazala kako navedeno može dovesti do nezadovoljstva poslom, profesionalnog sagorijevanja, osjećaja razočaranja i bespomoćnosti.

Uz otežavajuće faktore sudionice navode uključivanje nevladinih organizacija i veći broj edukacija kao olakšavajuće faktore, te je vidljivo kako su olakšavajući faktori fokusirani na profesionalno usavršavanje i dodatne resurse u zajednici. No, zabrinjavajući su iskazi sudionica koji govore o tome kako reforma nije donijela olakšavajuće faktore. Potrebno je provesti daljnja istraživanja o doprinosu reforme sustava socijalne skrbi na svakodnevnu praksu socijalnih radnika te na sustav u cjelini, te utvrditi prednosti i nedostatke promjena donesenih reformom. Također, potrebno je uključiti stručnjake na području socijalne skrbi u dijalog o promjenama, jer je participacija dionika ključna za kvalitetno osmišljavanje reformi i implementiranje promjena koje mogu olakšati i poboljšati svakodnevni rad stručnjaka.

#### *4.7.2. Profesionalne kompetencije i profesionalne potrebe socijalnih radnika u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj*

Analizom rezultata odgovori sudionica podijeljeni su u kategorije procesnih kompetencija, metakompetencija profesionalnog ponašanja i profesionalnog identiteta, multikulturalnost i inkluzivna praksa, kritički strukturalni pristup, potreba za podrškom, potreba za poboljšanjem materijalnih, tehničkih i sigurnosnih uvjeta, potreba za unaprjeđenjem rada s korisnicima i potreba za različitim stručnjacima u Područnim uredima.

Tablica 2.

*Profesionalne kompetencije i potrebe socijalnih radnika zaposlenih u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj*

KATEGORIJA	POJAM
Procesne kompetencije	komunikacijske vještine
	donošenje zaključaka o korisniku iz više izvora informacija
	profesionalno i stručno znanje
	vještine organizacije
Metakompetencija profesionalnog ponašanja i profesionalnog identiteta	dodatna edukacija
	upravljanje vlastitim stresom i stresnim situacijama

	vještina postavljanja granica prema korisnicima
Multikulturalnost i inkluzivna praksa	kulturna osviještenost i tolerancija
Kritički strukturalni pristup	praćenje tehnoloških i društvenih promjena
Potreba za podrškom	supervizija
	podrška poslodavca, nadležnih institucija i države
	edukacija za specifične slučajeve u praksi
Potreba za poboljšanjem materijalnih, tehničkih i sigurnosnih uvjeta	promjena prostornih i tehnoloških uvjeta
	zapošljavanje više stručnjaka
	modernizacija sustava
	zaštita od agresivnih korisnika od strane poslodavca
Potreba za unaprjeđenjem uvjeta rada s korisnicima	mobilni timovi za hitne intervencije
	jasno definirani alati za procjenu intervencija
Potreba za različitim stručnjacima u PU	mentor za nove zaposlenike bez iskustva rada u Stručnoj cjelini
	voditelj odjela s pomažućom i savjetodavnom funkcijom
	uključivanje psihijatra u stručni tim

Sudionice su navele različite kompetencije koje im pomažu u obavljanju svakodnevne prakse socijalnog rada s obiteljima. Jedna od kompetencija koju su navele jesu komunikacijske vještine: „Znači ne samo koristiti termine, um, zakona, na primjer ne koristiti vi ćete ostvarivati osobne susrete nego im reći vi ćete vidati dijete tad i tad jer nekad naši korisnici, im je teško pohvatati tu količinu i lepezu tih različitih pravnih termina. Znači znati na ispravan i prilagođen način komunicirati sa našim korisnicima odnosno koristiti jednostavniji vokabular u komunikaciji s njima” (S2). Također navode donošenje zaključaka o korisniku iz više izvora



informacija kao profesionalnu kompetenciju: „*rekla bi ne, um, na prvu donosit zaključke odmah ishitreno bez da smo ne znam dobili mišljenje od škole, mišljenje od liječnika, saslušali korisnika, um, dobili informacije iz više izvora. Jer nekad znamo možda samo na temelju, um, jedne priče, jednog izvora donijet odmah neku sliku o tom korisniku i onda nas to zna povest možda, a to uopće nije istina*” (S2). Uz to navode profesionalno i stručno znanje: „*da si upoznat u zakonodavni okvir da znaš točno šta piše u tom i tom članku i znaš se pozvati na njega*” (S4), „*najvažnije znat odredit što je prioritet u ovom poslu zbog te prenatrpanosti trebaš znati što je prioritet, odraditi sada i odmah, a što ne znam može pričekat tri četiri dana do tjedan dana*” (S2).

Sudionice govore kako su im važne i vještine organizacije: „*mislím da je treba jako dobar biti organiziran u poslu kako bi uopće mogao pratiti sve zadane i propisane rokove*” (S5). Sudionice navode kako smatraju dodatnu edukaciju profesionalnom kompetencijom: „*dodatna edukacija. (...) recimo za rad sa žrtvama nasilja, sa nasilnicima, nešto vezano uz partnerske odnose i tak dalje*” (S1), kao i upravljanje vlastitim stresom i stresnim situacijama: „*upravljanje tim stresnim situacijama kad ti stvarno stvari stišću da moraš ih riješit ad hoc, odnosno odmah*” (S4). Sudionice ključnom smatraju i vještinu postavljanja granica prema korisnicima: „*postavljanje granica prema korisnicima, um, ovisno o postupku o kojem se o kojem se radi i, um, jednostavno da sebe isto nekada nekada zaštitíš um kako ne bi sagorio*” (S5). Sudionice kao profesionalnu kompetenciju navode kulturnu osviještenost i toleranciju: „*jer radite sa različitom populacijom sa različitim vjerama nacionalnostima manjinama treba imati razinu tolerancije*” (S7), kao i praćenje tehnoloških i društvenih promjena: „*stalno morate pratiti tehnološke promjene i ovaj um promjene društva društvene promjene podučavat se senzibilizirati znati prepoznati rječnik jednog adolescenta u urbanoj sredini znat imat sluha za za ono jednu tradicionalnu bakicu do koje sam nekad na Žumberku morala doći pješačeći da dođem do nje ovaj to onako vrlo šaroliko i tu tu stvarno treba imat širinu*” (S7).

Jedan od aspekata potrebe za podrškom koju su navele sudionice je supervizija:

„*Supervizija definitivno. Mislím da bi svatko od nas trebao imat mogućnost uključivanja u superviziju jer supervizija je nešto što ti omogućava kako da se lakše nosiš sa svojim profesionalnim radom, odnosno u radu sa sa korisnicima jednostavno je nama potrebna podrška i pomoć. I da dobijemo možda nekad neke smjernice kako se lakše nositi sa nekim situacijama, što možda u nekoj situaciji napraviti, i dobivamo mehanizme kako i na koji način,*

*da imamo negdje priliku to sve isfiltrirati i izverbalizirati što nas muči kako se zapravo mi s tim osjećamo. Jer nije poanta supervizije da mi dođemo tamo da nam netko kaže sad trebaš to riješiti na taj i taj način, nego jednostavno dobiješ mehanizme i da proradiš te situacije koje su ti stresne i da se ti lakše zapravo sa time lakše nosiš” (S5).*

Sudionice također navode podršku poslodavca, nadležnih institucija i države: *“sluh od ovih iznad ali to... svih po redu od središnje službe preko ministarstva akademija zavoda i sličnih” (S6), kao i edukaciju za specifične slučajeve u praksi: “Imali smo, um, situaciju gdje smo trebali izdvojiti osmero djece. I ta djeca su sva bila smještena u prihvatilištu sa svojim roditeljima, ali roditelji su završili u pritvoru jer je bilo neko nasilje. Sad tih osmero dječice ono u rasponu od dvije do, ne znam, devet godina, deset su ostali tamo sami pa su nas kolegice onda iz prihvatilišta obavijestile. I sad se išlo, um, njih smještavati. Prvo to šta sam rekla tražili smo tri sata pet smještaj i okej, našli smo sa neke. Jedna kolegica je otišla, kao ide po dvoje djece, njih ćemo smjestiti tu. Ona kad je tamo došla, djeca naravno nisu htjela ići s njom. Djeca su počela trčati, plakati. I ta bespomoćnost da ti, da te nitko nije naučio šta ti u takvoj situaciji napraviš.” (S2).*

Sudionice iskazuju potrebu za promjenom prostornih i tehnoloških uvjeta: *„prostor isto, um, okej, nas dvije smo u sobi ali isto nekad postoje neke, neki korisnici gdje kad kolegica ih naruči to bude neka ono osjetljivija tema koja je nasilje ili nešto i ja onda vidim da je njima neugodno razgovarati preda mnom. Znači tu bude socijalna radnica, psihologinja, stranka i ja. Ja vidim da je njima neugodno sad razgovarati i onda se ja pokupim i odem iz sobe i to je, ajmo reć 40-sat vremena, i onda ja u tom vremenu ne radim ništa, nemam neki drugi komp.” (S2), kao i za zapošljavanjem više stručnjaka: *„potrebno je još više zaposliti ljudi“ (S2). Sudionice govore o potrebi za modernizacijom sustava: “da postoji aplikacija di ti stisneš koje dijete, koliko godina, i da ti možeš vidjeti gdje imaš slobodna mjesta” (S2), kao i za zaštitom od agresivnih korisnika od strane poslodavca: „Okej, ali gdje u toj cijeloj priči netko od njih nekad štiti nas? Jer kao mislim imaš ti korisnika koji su agresivni, koji ti se prijete, koje sam čak morala prijavljivati na policiji, i u tom najgore mi je izjava kad ti netko kaže a to je dio vašeg posla. (...) Socijalni rad ne mora biti takav, to nije dio našeg posla i ono, neću to nikad prihvatiti. Ali ta razina tog stresa, bih voljela da nekad dobijemo zaštitu od poslodavca“ (S2). Sudionice navode kako su neke od potreba u području unaprjeđenja rada s korisnicima mobilni timovi za hitne intervencije i jasno definirani alati za procjenu intervencija, a također su izrazile potrebu za**

različitim stručnjacima u Područnom uredu, poput mentora za nove zaposlenike bez iskustva rada u Stručnoj cjelini, voditelja odjela s pomažućom i savjetodavnom funkcijom te uključivanje psihijatra u stručni tim.

Iz navoda sudionica vidljivo je kako su prisutna različita područja kompetencija (Buljevac, Opačić i Podobnik, 2020): procesne kompetencije, metakompetencija profesionalnog ponašanja i profesionalnog identiteta, multikulturalnost i inkluzivna praksa i kritički strukturalni pristup. Raznovrsnost i različitost kompetencija koje su sudionice navele naglašava njihovu važnost za obavljanje svakodnevne prakse s obiteljima, te se kompetencije mogu smatrati stupnjevima znanja, vještina i vrijednosti koje socijalni radnici koriste i posjeduju kako bi efikasno i kvalitetno obavljali svoj posao (Tomašević i Cvitković, 2022). Definiranje i proučavanje kompetencija socijalnih radnika, pogotovo u radu s obiteljima, pomaže u kreiranju daljnjih edukacija i programa usavršavanja koji omogućuju stjecanje profesionalnih kompetencija. Buljevac, Opačić i Podobnik (2020) navode kako se rad socijalnih radnika u Hrvatskoj pretežito zasniva na procesnim kompetencijama, što je vidljivo iz iskaza sudionica, te se u tom području iskazuje potreba za jačanjem takvih kompetencija, ali i osnaživanju socijalnih radnika da jačaju svoje kompetencije i u drugim područjima, a pogotovo kompetencije koje su potrebne za obavljanje prakse s obiteljima.

Potrebe sudionica su raznovrsne te se mogu promatrati kao preporuke za unaprjeđenje prakse rada s obiteljima i općenito socijalnog rada u Područnim uredima. Sudionice navode superviziju i edukaciju za specifične slučajeve u praksi kao profesionalne potrebe. Družić Ljubotina i Friščić (2014: 23-24) navode kako “supervizija kao oblik stručne pomoći pomagaču može omogućiti otvoreno iznošenje svojih problema i osjećaja vezanih uz rad” što može doprinijeti prevenciji profesionalnog sagorijevanja kod socijalnih radnika. O potrebi za edukacijom socijalnih radnika govori i istraživanje Ilijaša, Štengl i Podobnik (2021), jer se pokazalo da su edukacije nedovoljno dostupne, pogotovo u većim Područnim uredima kao što su oni u Zagrebu. U istraživanju Ilijaša, Štengl i Podobnik (2021) navedeno je kako socijalni radnici nedostatak podrške Ministarstva percipiraju kao izvor profesionalnog stresa, a kao potrebu u zaštiti od profesionalnog stresa navode veću podršku Ministarstva, a sudionice u ovom istraživanju također su navele i podršku poslodavca i države.

Modernizacija sustava navedena je kao jedna od profesionalnih potreba, a neadekvatnost opreme identificirana je kao jedan od izvora profesionalnog stresa kod socijalnih radnika (Ilijaš, Štengl i Podobnik, 2021), a isto se pokazalo i za neadekvatne prostorne i tehnološke uvjete, te je prepoznata potreba za njihovim poboljšanjem. Sudionice iskazuju potrebu za podrškom poslodavca, nadležnih institucija i države. Kao profesionalnu potrebu sudionice su identificirale zapošljavanje više stručnjaka, a Ilijaš, Štengl i Podobnik (2021) navode kako je prevelik broj korisnika po stručnom radniku bio izražen kao izvor profesionalnog stresa od strane sudionika istraživanja. Sudionice navode kako imaju potrebu za zaštitom od agresivnih korisnika od strane poslodavca te bi se na taj način povećala sigurnost i osjećaj zaštite djelatnika. Istraživanje Sousa i suradnika (2014) pokazalo je kako je barem 50% sudionika bilo izloženo nasilju i verbalnoj agresiji od strane korisnika, a istraživanje Macdonald i Sirotich (2005) navodi kako socijalni radnici nasilje od strane korisnika percipiraju kao značajan problem. Jedan od načina sprječavanja ili zaustavljanja nasilja od strane korisnika mogu biti i strategije implementirane od strane organizacije u kojoj socijalni radnici rade, za čime sudionice u ovom istraživanju iskazuju potrebu.

Sudionice navode potrebu za mentorom za nove zaposlenike bez iskustva rada u stručnoj cjelini, kao i potrebu za voditeljem odjela s pomažućom i savjetodavnom funkcijom. Kovačić (2003) navodi nedovoljnu podršku i razumijevanje neposredno pretpostavljenih osoba kao izvor profesionalnog stresa, a istraživanje Travaglionea i sur. (2017) govori o važnoj ulozi voditelja na radnom mjestu. Također, istraživanje Buljevca, Opačić i Podobnik (2020: 37) navodi kako su socijalni radnici koji imaju više iskustva odgovorni “za profesionalnu socijalizaciju novih stručnjaka u procesima mentorstva te mogu biti model za primjenu određenih metoda i tehnika po kojima su prepoznati u profesionalnoj zajednici”. Potreba za jasno definiranim alatima za procjenu intervencija može se povezati s potrebom za jasnim uputama za rad, jer omogućuje olakšano i efikasnije izvršavanje intervencija i aktivnosti socijalnog rada. Istraživanje Skillmarka i Oscarssona (2020) je pokazalo kako neki standardizirani instrumenti socijalnog rada mogu ne imati dovoljnu primjenu u stvarnim situacijama, kao i pokazivati smanjenu kompatibilnost između samog alata, npr. protokola ili liste, i situacije i potreba korisnika, te je potrebno kritički pristupiti izradi takvih alata i formirati ih na temelju iskustva i dokaza iz prakse.

Sudionice su izrazile i potrebu za uključivanjem psihijatra u stručni tim koji bi mogao pružiti znanja iz svoje discipline te tako omogućiti kvalitetniji i interdisciplinarni rad u svrhu boljitka

korisnika, a Družić Ljubotina i Friščić (2014) navode kako timski rad sa suradnicima drugih zanimanja može doprinijeti zadovoljstvu u radu i stjecanju novih spoznaja. Potrebu predstavljaju i mobilni timovi za hitne intervencije, koji bi omogućili brzo reagiranje i kvalitetnu podršku korisnicima, jer socijalni radnici često ne mogu izaći na teren zbog nedostatka vozača (Ilijaš,Štengl i Podobnik, 2021) te se na taj način usporava brzina reagiranja stručnjaka što može imati negativne posljedice za korisnike koji su u opasnosti.

Sudionice navode kako su za rad u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj potrebna različita područja kompetencija, te je ključno provesti daljnja istraživanja o kompetencijama socijalnih radnika u različitim područjima socijalne skrbi kako bi se mogli kreirati programi i edukacije za stjecanje kompetencija i daljnje profesionalno usavršavanje. Također, istraživanja navode kako se rad socijalnih radnika u Hrvatskoj zasniva na procesnim kompetencijama, te je u edukacijama potrebno staviti naglasak i na druga područja kompetencija važna za socijalni rad. Sudionice su u svojim iskazima navele različite potrebe, te se mogu izdvojiti potreba za podrškom, poboljšavanjem uvjeta rada, zaštitom od agresivnih korisnika te potreba za zapošljavanjem različitih stručnjaka u Područnim uredima. Putem istraživanja potreba socijalnih radnika omogućuje se da se čuje glas socijalnih radnika koji obavljaju svakodnevnu praksu, te je ključno da se osmisle strategije putem kojih se te potrebe mogu i zadovoljiti.

#### 4.7.3. Primjena elemenata suradnog odnosa Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj

Analiza rezultata o temi primjene elemenata suradnog odnosa u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj podijeljena je u dva dijela: u analizu svakodnevne prakse socijalnog rada s obitelji te u analizu primjene elemenata suradnog odnosa u Područnim uredima.

Tablica 3.

#### *Svakodnevna praksa socijalnog rada s obitelji u PU*

KATEGORIJA	POJAM
Rad na dokumentaciji	pisanje dokumentacije
	velika količina vremena provedena u pisanju dokumentacije
Suradnja s drugim stručnjacima	suradnja s kolegama u Područnom uredu

	suradnja s drugim službama
Postupci u socijalnom radu s obiteljima	razgovor s korisnicima
	izricanje mjera obiteljskopravne zaštite
	usluga smještaja djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi
	provođenje obveznih savjetovanja prilikom razvoda braka
	sudjelovanje u sudskim postupcima
	intervencije vezane uz nasilje u obitelji
	korištenje instrumentata socijalnog rada
Savjetodavni rad	rijedak savjetodavni rad
	obavljanje savjetodavnog rada
Terenski rad	nedovoljno vremena za terenski rad

Prilikom opisivanja svoje svakodnevne prakse socijalnog rada s obiteljima sudionice su navele poslove koji pripadaju području pisanja dokumentacije: *“pisanje preporuka za vrtić kada naši korisnici nam dođu pa donesu taj zahtjev onda ja isto obavim taj razgovor s njima i sastavim taj neki dopis, odnosno preporuku da ih se uključi u vrtić”* (S2), *“svaki razgovor koji se provede i um svaki uviđaj, sve se to mora potkrijepit bilješkama”* (S3). Također su navele kako provode veliku količinu vremena u pisanju dokumentacije: *“dosta vremena zapravo odlazi na taj neki pismeni dio”* (S3). Sudionice su također navele kako surađuju s drugim stručnjacima putem suradnje s kolegama u Područnom uredu i suradnje s drugim službama: *“meni puno znači radim već drugo da sa suradnim službama”* (S7).

Što se tiče postupaka u socijalnom radu s obiteljima, sudionice izdvajaju razgovor s korisnicima i izricanje mjera obiteljskopravne zaštite, kao i uslugu smještaja djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi: *“smještaj djece u, gdje onda sa vozačem ja i možda psihologinja, ovisi koliko djece, idemo na smještaj, vodimo tu djecu, i posjećujemo tu smještenu”*

*djecu u udomiteljskoj obitelji i u, um, u ustanovama*” (S2). Sudionice provode obvezna savjetovanja prilikom razvoda braka, sudjeluju u sudskim postupcima: *“onda idem na ta ročišta na sud gdje ja budem ili protustranka ili budem predlagatelj”* (S2) i provode intervencije vezane uz nasilje u obitelji: *“svaki dan obavljam sigurno neki razgovor za nasilje”* (S3), *“Vrlo često je to nasilje, um, vrlo često su to anonimne prijave, odlasci na terene jel nekada najavljeno a nekada nenajavljeno obzirom da je anonimna prijava jel u pitanju”* (S4). Sudionice koriste instrumente socijalnog rada: *“korištenja tih instrumenata socijalnih rada koje možemo koristiti”* (S5), a također predlažu mjere koje su u nadležnosti suda.

Sudionice su također izjavile da u svakodnevnoj praksi obavljaju savjetodavni rad s korisnicima, no kako je on rijedak: *“Pa uključuje znači od tog nekog, što je najžalosnije tog je najmanje, što sam kao studentica mislila da će bit najviše (smijeh) tog nekog savjetodavnog rada, ja sam mislila da barem na tjednoj bazi ću moć s tim nekim ljudima obaviti ono pa evo dva dana u tjednu, da će to bit savjetodavni rad, to mi je bilo najveće razočaranje, pa to je valjda jednom mjesečno”* (S2). Sudionice provode savjetodavni rad s obiteljima u različitim situacijama: *„Okej, to savjetovanje nekako se uspije, um, napraviti u obveznom savjetovanju gdje vidim kad postoji prostor da se njih dvoje dogovore, onda tu uložim i vremena. (...) Onda tu uspijem to isto neko savjetovanje provesti. I sa žrtvama nasilja, okej, da. Tu se uspije pružiti neka podrška”* (S2). Sudionice su navele kako imaju nedovoljno vremena za terenski rad s korisnicima: *“onda izlazak na teren koji isto, za koji mi ostaje jako jako malo vremena što je isto tužno jer sam mislila da ću to valjda svaki dan moći otić pa malo popričati sa korisnicima”* (S2).

Sastavljanje dokumentacije i ispunjavanje administrativnih zahtjeva sastavan je dio posla socijalnih radnika te Buljevac, Opačić i Podobnik (2020) navode je jedna od procesnih kompetencija socijalnih radnika vještina pisane formalne komunikacije koja se izražava kroz različite vrste dokumenata, te kako ova vještina omogućuje lakše strukturiranje i praćenje stručnog rada. No, sudionice su navele kako veliku količinu vremena provedu u pisanju dokumentacije, što, kako je navedeno u ranijem tekstu, može dovesti do smanjenog zadovoljstva poslom i osjećaja razočaranja, pogotovo ako se osjećaju da ne mogu odrađivati stručni rad u količini u kojoj bi to željeli. Jeleč Kaker (2009) navodi radnu opterećenost zbog konflikta stručnog i administrativnog rada kao izvor profesionalnog stresa kod socijalnih radnika, a navedeno se može povezati i s iskazima o rijetkom savjetodavnom radu i nedostatku vremena za terenske izvide.

Sudionice u istraživanju izrazile su kako surađuju s kolegama iz PU, kao i s drugim institucijama, ustanovama i službama. Nedostatak suradnje s drugim institucijama može biti izvor profesionalnog stresa (Družić Ljubotina i Friščić, 2014), a putem suradnje s kolegama i drugim institucijama socijalni radnici mogu kvalitetnije odgovoriti na potrebe korisnika i izazove u društvu, te se ne može očekivati od niti jedne profesije da uspješno samostalno pruža podršku korisnicima i kreira promjenu u društvu (Iachini, Bronstein i Mellin, 2018). Postupci u socijalnom radu s obiteljima propisani su pravnim aktima i protokolima, a također se odnose i na profesionalne kompetencije i temelje same struke socijalnog rada, kao što su razgovor s korisnicima i korištenje pravnih znanja. Savjetodavni rad predstavlja neke od socijalnih usluga koje se pružaju korisnicima sustava socijalne skrbi, te predstavlja metodu pružanja stručne podrške koja služi prevenciji i prevladavanju izazova kod pojedinca ili obitelji (Milić Babić i Berc, 2016). Booyesen i Staniforth (2017) navode kako se na socijalni rad može gledati kao na profesiju koja je izvor socijalnih promjena, ali i utemeljena na terapijskom radu. Socijalni radnici koji su sudjelovali u navedenom istraživanju izrazili su kako redovito koriste savjetodavne vještine te da imaju potrebu razvijati svoje vještine savjetovanja. Također su naveli kako potpuno razdvajanje socijalnog rada od terapijskog i savjetodavnog rada može imati negativne učinke na rad s korisnicima u trenucima kada je za odgovor na potrebe korisnika potreban stručnjak s različitim vještinama. Terenski rad predstavlja temelj socijalnog rada, te se socijalni rad može definirati kao pokretna, mobilna praksa (Ferguson, 2006), što se najviše može uvidjeti u potrebi i nužnosti terenskih posjeta kako bi se dobila znanja i provele intervencije. Kao što je navedeno, nedovoljno vremena za provođenje terenskih izvida može predstavljati izvor profesionalnog stresa, a Ilijaš, Štengl i Podobnik (2021) navode kako je socijalnim radnicima teško dostupan službeni prijevoz za terenski rad, što otežava provođenje terenskih izvida.

Iz iskaza sudionica vidljivo je kako u svakodnevnoj praksi rade na dokumentaciji, što je jedna od ključnih kompetencija socijalnih radnika, no kako u radu na dokumentaciji provode veliku količinu vremena što može dovesti do smanjenog zadovoljstva poslom te profesionalnog stresa. Navedeno se odnosi i na rijedak savjetodavni rad te nedostatak vremena za terenske izvide. Socijalne radnice surađuju s kolegama i s drugim stručnim službama, što omogućuje kvalitetnije obavljanje prakse s obiteljima, a također obavljaju poslove i aktivnosti propisane različitim aktima i protokolima. Ovi nalazi mogu se koristiti kako bi se u budućnosti putem osmišljavanja strategija i restrukturiranja načina obavljanja poslova u Područnim uredima



radilo na uvjetima koji omogućuju socijalnim radnicima da obavljaju veću količinu stručnog rada s korisnicima, kao što su socijalni radnici i sami izrazili, te se na taj način može prevenirati profesionalni stres i profesionalno sagorijevanje socijalnih radnika.

Tablica 4.

*Primjena elemenata suradnog odnosa u socijalnom radu s obitelji*

KATEGORIJA	POJAM
Uspostavljanje suradnog odnosa	važnost vremena za uspostavljanje suradnog odnosa
	postavljanje otvorenih pitanja korisniku
	iskrenost i transparentnost u odnosu s korisnicima
	konfrontacija u komunikaciji s korisnikom
	dostupnost korisnicima
	omogućavanje korisnicima da se osjećaju ugodno
	motiviranje korisnika
	samouvid korisnika kao olakšavajući faktor za uspostavljanje suradnog odnosa
	važnost otvorenosti korisnika za promjenu
	otpor korisnika kao otežavajući faktor za uspostavljanje suradnog odnosa
	nemogućnost ostvarivanja odnosa s korisnicima zbog administrativnih poslova
Uvodni ritual	predstavljanje i navođenje razloga dolaska korisnika
	uvod u razgovor o problemu

	upoznavanje s obitelji
Dogovor o sudjelovanju	upoznavanje korisnika s postupkom
	odgovornost korisnika za suradnju
	sustvaranje susreta
	transparentnost o ulozi PU, socijalnog radnika i drugih aktera
	razgovor o međusobnim očekivanjima
	planiranje zajedno s korisnikom
	nekorisćenje dogovora o sudjelovanju
Radna definicija problema	spontanost u kreiranju radne definicije problema i u rješavanju problema
	slušanje korisnikove perspektive
	procjena mogućnosti izvedbe korisnikovih ideja
	preuzimanje profesionalne odgovornosti
	smanjena mogućnost za kompromis kada socijalni radnik sudjeluje kao protustranka
	rješenje koje je u interesu obje strane
Sustvaranje rješenja	neuključivanje korisnika u zajedničko kreiranje rješenja
	nedovoljno vremena za uključivanje korisnika u zajedničko kreiranje rješenja
	neuključivanje korisnika zbog preopterećenosti

	<p>moćnost mijenjanja plana i programa prilikom mjere obiteljskopravne zaštite od strane korisnika</p>
	<p>korištenje stvaranja rješenja u određenim postupcima</p>
	<p>donošenje rješenja od strane stručnjaka</p>
	<p>uključivanje korisnika u zajedničko kreiranje rješenja</p>
	<p>kapacitet korisnika kao faktor za stvaranje rješenja</p>
	<p>uključivanje djece u stvaranje rješenja</p>
Osobno vođenje	<p>nekorištenje osobnih iskustava u odnosu s korisnikom</p>
	<p>korištenje vlastitog iskustva u radu s korisnicima</p>
	<p>korištenje humora</p>
	<p>smirenost u radu s korisnicima</p>
	<p>korištenje vještina upravljanja stresnim situacijama</p>
	<p>ponašanje prema korisnicima sukladno moralnim vrijednostima</p>
	<p>bivanje "svojim"</p>
	<p>prilagođavanje načina komunikacije korisniku</p>
Perspektiva moći	<p>ravnopravnost u odnosu s korisnicima</p>

	nekorištenje pozicije moći
	utvrđivanje resursa korisnika putem različitih alata i aktivnosti
	odgovornost korisnika za rješavanje problema
	korištenje resursa korisnika
	osvještavanje korisnika o njihovim resursima
	važnost ojačavanja i osnaživanja korisnika
Etika sudjelovanja	davanje pažnje svakom korisniku
	individualni pristup svakom članu obitelji
	kreiranje zajedničkog plana s oba roditelja
	uključivanje i informiranje djece putem roditelja
	razgovor s djetetom u obiteljskom domu
Upotrebno znanje	prilagođavanje jezika korisniku
Koncepcija sunazočnosti	stvaranje rješenja za sadašnju situaciju
Izazovi ostvarivanja suradnog odnosa s nedobrovoljnim korisnicima	nesuradnja nedobrovoljnih korisnika
	ravnopravnost u odnosu s korisnicima
	otpor nedobrovoljnih korisnika
	ustrajnost u upućivanju poziva
	razumijevanje i empatija za korisnike

	prilagođavanje načina razgovora nedobrovoljnim korisnicima
	transparentnost i iskrenost u komunikaciji s nedobrovoljnim korisnicima
	postizanje uvida kod nedobrovoljnih korisnika

Socijalne radnice u svojim su izjavama opisivale uspostavljanje suradnog odnosa. Sudionice su govorile o važnosti vremena koje je potrebno za uspostavljanje suradnog odnosa: “*za neki super odnos povjerenja mislim da to treba puno više vremena, pogotovo na ovom odjelu obitelji*” (S3). Sudionice postavljaju otvorena pitanja korisnicima: “*postavljam im uvijek otvorena pitanja, ne želim im postavljat sugestivna pitanja pa da ih ne navodim negdje*” (S2). Navode kako su iskrene i transparentne u odnosu i komunikaciji s korisnicima: “*gdje sam uvijek bila s njom iskrena. Gdje sam joj mogla reći iskreno, okej ja na vama vidim da vi jako verbalizirate želju da se vama djeca vrate, ali kod vas izostaje taj ponašajni dio*” (S2), “*naravno nikad nećemo lagati ili krivu govorit informaciju*” (S3), “*nije, um, svrsishodno znači korisnicima govoriti nešto kao ma bit će to sve okej, a onda s druge strane mi pokrećemo neke druge postupke, koji zapravo s kojima nisu ljudi upoznati ili mi mislimo da bi, da bi se trebali*” (S5).

Sudionice koriste konfrontaciju u komunikaciji s korisnikom: “*Ja ništa drugo ne stignem radit, samo njih slušam i onda kad mi je ona došla sljedeći put pozvala sam i njega i nju i rekla sam im okej, ako se vi meni trebate obraćati zbog tih nekih um svakodnevnih aktivnosti koje vi kao roditelji ne možete ispuniti, ja si postavljam pitanje što vi možete onda postići onda ne znam kad vam dijete bude bolesno očete donijeti takvu odluku i vaše ponašanje trenutno sada izgleda kao dva učenika koja dolaze ravnatelju prigovarati šta ovo šta ono. I oni su ovak sjedili i čuli i samo su rekli da u pravu ste*” (S2). Sudionice su dostupne korisnicima: “*onda sam joj rekla okej, ja ću vam ostavit otvorena vrata. Ako se vi predomislite za dva tjedna, mjesec dva, molim vas dođite i tad ćemo vas smjestit u sigurnu kuću ali mislim da vam je ono potrebno da za da biste mogli nastavit neki um, sigurniji život*” (S2), a također omogućuju korisnicima da se osjećaju ugodno: “*čisto mogu omogućit ljudima da se osjećaju ugodno*” (S5).

Sudionice izjavljuju da motiviraju korisnika: *“tu sam je onda išla motivirat da ako i sud donese odluku da će je se lišit da to nije za cijeli život, da ona može za tri dana pokrenut da se njoj vrati ali da uvijek sve nek ima potkrijepljeno sa um...”* (S2). Kao olakšavajući faktor u uspostavljanju suradnog odnosa sudionice navode samouvid korisnika: *“s njom je to [odnos] bilo lako za uspostaviti jer je ta majka stekla samouvid što je ona svojim ponašanjem dovelo je do te situacije”* (S2). Također navode važnost otvorenosti korisnika za promjenu: *“i puno do te osobe koja će te čuti, koja može prihvatiti kritiku, povratnu informaciju”* (S2). Sudionice navode otpor korisnika kao otežavajući faktor za uspostavljanje suradnog odnosa: *“do suradnog odnosa može doći kad su već prošla ne znam dva tri mjeseca ajmo reć intenzivne mjere gdje su oni postali suradljivi i to, i onda mi možemo imat neku suradnju. A za izricanje mjere je potrebno sastaviti plan i program te mjere gdje bi i oni trebali sudjelovati. Gdje oni su toliko nesuradljivi da ne možemo, okej to je tako napisano na papiru ali u praksi je to malo teško izvedivo upravo zbog toga jer su to u jako velikom otporu roditelji”* (S2). Sudionice navode nemogućnost ostvarivanja odnosa s korisnicima zbog administrativnih poslova: *“često se zbog izvješća malo pričaš i radiš s njima”* (S6).

Sudionice su opisale uvodni ritual koji koriste u radu s obiteljima, te su navele kako se predstave te navedu razlog dolaska korisnika: *“prvo ga upoznat zašto je on tu došao jer 90 posto naših korisnika ovdje dolazi zbog neke obavijesti policije, rijetko kad, to je kad je u slučaju nasilje da dođu tu samoinicijativno. Jer na prijermi dolaze se raspitat o nekim pravima i onda ona tamo kolegica ih obradi pa onda meni tu dolaze. A na, osamdeset posto slučajeva je to da dobim neku obavijest, onda ih, im ja kažem okej sad ću vas upoznat sa razlogom um zašto sam vas pozvala, pročitam tu obavijest policije, doktora, škole, ovisno kao tko mi je to uputio”* (S2). Socijalne radnice koriste uvod u razgovor o problemu: *“pitati kako ste nać neki uvod”* (S5), te pokušavaju opustiti korisnika: *“da se oni isto sami tako opuste da ne idemo odmah ono u glavu”* (S5), a također žele upoznati cijelu obitelj tijekom prvog susreta: *“ajmo prvo upoznati cijelu obiteljsku situaciju tko čini obitelj um dob djece čime se djeca bave da li idu u školu vrtić čime se roditelji bave kakve su im njihovi međusobni odnosi ajmo reć upoznat tu neku obiteljsku dinamiku prije same teme”* (S5).

Sudionice su govorile o dogovoru o sudjelovanju koji koriste u radu s obiteljima. Sudionice upoznaju korisnika s postupkom: *“Ako imaš nasilje u obitelji upozoravaš i upoznaješ jednog i drugog sa pravima, zakonskim obvezama i tak dalje”* (S1), *“upoznajem ih sa eventualno potencijalnim mjerama koje ćemo izricati dalje”* (S4), *“onda im odmah u startu kažem*

*proceduru, protokol i što mogu očekivati i u okviru ovaj um naših postupanja, koje su relevantne mjere uloge i zbog čega sam ih ja zvala” (S7). Sudionice izjavljaju da smatraju korisnike odgovornima za suradnju: “Ne možemo mi ono doslovno gurat svoj dio a da s druge strane ne reproducira se ništa kao i obrnuto. Za nekakav dugoročniji rezultat je stvarno bitno da svatko odradi na neki način svoj dio posla odnosno na neki način da odradimo sukladno onome što smo se dogovorili i zapravo našim ulogama u konkretnom postupku da bi zapravo se i upriličilo nekakav konkretan rezultat” (S4).*

Sudionice sustvaraju susret zajedno s korisnicima: *“puštam i slobodu i na neki način da kokreiraju taj susret odnosno da na neki način im se omogući da izrazgovaraju ono što ih muči možda i što ne mogu izrazgovarati samostalno i sami sa sobom odnosno između sebe” (S4), “ako se izrodi tu nekakva tematika koju je potrebno dodatno proraditi onda na temelju te nove tematike opet možemo zakazati nekakav novi susret” (S4). Sudionice su transparentne o ulozi PU, socijalnog radnika i drugih aktera: “transparentnost koju sam rekla gdje se zna šta mi možemo šta mi ne možemo onda na neki način i popravljajući te perspektive i očekivanje” (S4), “Znači prvo, um, kažeš šta se, mislim, ono, koje su naše, koja je naša uloga ovdje u Centru, mi nismo, ako donosimo, pišemo mišljenja vezano za razvod braka mi nismo ti koji donosimo konačnu odluku” (S1).*

Sudionice razgovaraju s korisnicima o međusobnim očekivanjima: *“unaprijed točno naglasiti koja su njihova očekivanja što će uslijediti odnosno koja su naša očekivanja i što oni trebaju napraviti određene promjene u određenom periodu i koje su zapravo ajmo reć pod navodnicima posljedice ako se oni toga neće neće pridržavati” (S5), “što mi očekujemo od njih i što bi bilo dobro eventualno za njihovo dijete s druge strane mislim i oni iznesu neka svoja očekivanja pa na primjer kad izrečeš mjeru oni imaju neka svoja očekivanja od voditelja pa mi ih tu upoznajemo koje granice jesu voditelja koji dio se može ispuniti” (S6). Neke sudionice planiraju zajedno s korisnikom: “zapravo dogovorimo nekakve korake, komunikaciju” (S7), Neke sudionice navode kako ne koriste dogovor o sudjelovanju: “Pa u pravilu ne [koristim dogovor o sudjelovanju]. Mislim ak je već došao ovdje onda ćemo obraditi” (S1).*

Sudionice su navele načine na koje koriste radnu definiciju problema u suradnom odnosu s obiteljima i njihovim članovima. Navele su kako spontano kreiraju radnu definiciju problema i rješavaju problem: *“nećeš nikome predstaviti plan i program ako je u razvodu braka i reći*

*dobar dan, ovako ćemo raditi. Nego se ide spontano” (S1). Sudionice slušaju korisnikovu perspektivu: “Onda se te ideje poslušaju” (S1), “sad želim vas saslušati i vašu priču. I onda dam njima vremena da oni to sve ispričaju(...) prvenstveno ono saslušam ih do kraja, čujem” (S2), “na primjer ono kod nekih stvari oko svakodnevnih stvari oko um ne znam stambenih uvjeta na primjer tu se mogu raditi kompromisi jer za mene na primjer nešto znači uredno uredno za mene znači da je sve počišćeno a za njih to nije taj pojam jel znači ne tu subjektivno donositi neke odluke nego okej dobro za vas urendo znači primjereni stambeni uvjeti to to i to pa ajmo nać nekakvo način odnosno ono što je zapravo prihvatljivo za dobrobit djece” (S5), “uvijek ih moraš saslušati vidjet koje su uopće njihove mogućnosti kapaciteti ideje eventualne” (S6).*

Sudionice te procjenjuju mogućnost izvedbe korisnikovih ideja: *“samo, stvarnost, dal je to moguće provesti ili nije, o tome procjenjujem (smijeh) u daljnjem nekom tijeku” (S1). Sudionice preuzimaju profesionalnu odgovornost: “kao mogla sam se izvuć na način da ju slažem pa joj kažem a slušajte mislim sud će donijet tu odluku a sad... kao maknut tu odgovornost sa sebe, ali ja sam joj rekla da ja vidim te promjene na njoj ali da te promjene ja ne znam koliko su održive, da je velika je odgovornost na meni, da ja moram ili povuć tu, ne samo ja nego cijeli stručni tim povuć tu odluku sa suda ili ostat pri njoj, da nas dvije već radimo već tri godine i kolegice su prošle već radile dvije godine s njom. I da joj je dugo vremena trebalo da se ona pokrene, da preuzme tu roditeljsku skrb, s time da roditeljsku skrb nije obavljala pet godina nije bila roditelj i da nažalost mi i dalje tu moramo ostat pri toj odluci” (S2). Sudionice također navode smanjenu mogućnost za kompromis kada socijalni radnik djeluje kao protustranka: “Protustranke s njima, da i jako teško je to ostvarit jer nas oni samo vide to kao protustranku odnosno kao neprijatelja i jako je teško u tim situacijama um postići ikakav, um, kak se to zove, kompromis s njima i suradnički odnos” (S2). Sudionice su izjavile kako žele pronaći rješenje koje je u interesu obje strane: “Da, da, da i onda zajedno dođemo do tog nekog što će biti i njima ono, u interesu” (S2).*

U razgovoru o sustvaranju rješenja, neke sudionice navode kako ne uključuju korisnika u zajedničko kreiranje rješenja: *“I: Na koji način uključuješ korisnike u sustvaranje ili u zajedničko kreiranje rješenja za njihov problem? S: (smijeh) nikako” (S1). Sudionice iskazuju kako nemaju dovoljno vremena za uključivanje korisnika u zajedničko kreiranje rješenja: “jednostavno nemamo niti fizički vremena obzirom na količinu posla da će netko sjedit tu s nama i radit plan i program nekakav (...) To je utopija i to je lijepo zamišljeno ali (smijeh)”*



(S1), *“nemaš vremena kad uključivat”* (S2). Također govore o neuključivanju korisnika zbog preopterećenosti: *“Zbog preopterećenosti (...) previše je i korisnika, previše je tih nekih predmeta, znaš. Tako da ne, ne, fizički ne stigneš. Jer moraš ić na sudove, moraš ić na stručne timove po školama, vrtićima, moraš ić na, ne znam, razgovore na policiju, a u međuvremenu moraš odrađivati i svašta nešto što možda ne bi trebao”* (S1), *“nekavih drugih žurnijih postupaka koji su uvijek bitniji od izrade plana i programa”* (S1). Navode mogućnost mijenjanja plana i programa prilikom mjere obiteljskopravne zaštite od strane korisnika: *“napravimo plan i program pa damo stranci da ga pročita ili se očituje vezano za to, želi li nešto mijenjati, nadodati, oduzeti i tak dalje”* (S1).

Sudionice koriste sustvaranje rješenja prilikom obveznog savjetovanja i u mišljenjima sudu: *“to surađivanje najčešće mogu osjetiti i um primijetiti u obveznom savjetovanju kad uređuju tu roditeljsku skrb (...) Pa to najviše primjenjujem ne znam u ovim mišljenjima, um, sudu gdje kao um, saslušam mamu, saslušam tatu”* (S2). Sudionice iskazuju da se rješenja donose od strane stručnjaka, uzimajući u obzir mišljenja korisnika: *“onda ću donijet neku odluku koja sam sad ono ima pola tvoga pola tvoga i to donijeti”* (S2). Korisnici se uključuju u zajedničko kreiranje rješenja: *“trudiš se ako je korisnik surađujući zajednički donijet neku odluku, uvijek propitaš mišljenje druge osobe”* (S3), *“zapravo ih uključujem u odluke, mislim da je to jako bitno, pogotovo kažem u dijelu jer se radi o njihovim životima o obiteljskim prilikama, partnerskim odnosima, gdje je nemoguće da da su isključeni i da netko drugi manevrira u tom dijelu”* (S4). Sudionice pružaju mogućnost odlučivanja korisniku u rješenju problema: *“A, pa trudim se maksimalno zato što zapravo jedno od načela obiteljskog zakona je da im se zapravo pruži sloboda i mogućnost odlučivanja odnosno rješavanje tih nekakvih problema sa upotrebom najmanje invazivnih nekakvih metoda”* (S4). Sudionice navode kapacitet korisnika kao faktor za sustvaranje rješenja: *“ovisi (...) o kapacitetima korisnika”* (S3). Sudionice iskazuju kako uključuju djecu u sustvaranje rješenja: *“volim čut povratnu informaciju od djeteta”* (S4).

Neke sudionice navode kako ne koriste osobna iskustva u odnosu s korisnikom: *“Pa ne, privatno, privatno baš ne iznosim”* (S1), a neke navode kako koriste vlastito iskustvo u radu s korisnicima: *„nekad podijeliti iskustvo gledajte u ovoj fazi razvoda razjasniti malo jer ne bude im jasno ovaj ovo je malo taj dio i reći da je to ono uobičajeno da će trebati vremena da će biti teških trenutaka”* (S7), *„Nekad se možda konkretno ne mogu sjetit primjera ali isto tako znam navesti situacije da isto vide da sam, da sam i ja čovjek, da i ja griješim”* (S2). Sudionice koriste humor u radu s korisnicima: *“ S nekim korisnicima koji su, imaju humor i koriste humor znam*

*i ja onda nekad koristiti humor pa si onda tu kliknemo, to je najčešće s onima koji samo dođu jednom jer ne znam obavijest policije jer je dijete pobjeglo iz dvorišta pa ga je netko našao, karikiram, i onda on dođe tu i onda ne znam, i oni znaju izjaviti kao nadam se da se nikad više nećemo vidjeti. I tako s tim korisnicima znam na taj način” (S2).*

Sudionice navode kako su smirene u razgovoru s korisnicima: *“više manje u načinu razgovora i dosta sam smirena i opuštena” (S3), “mislim da sam dosta staložena onako posložena i mislim da se to kod mene onda vidi i u radu” (S4).* Također koriste vještine upravljanja stresnim situacijama: *“prva stvar koju pokušavam primijeniti u radu kad imamo stvarno nekakvu goruću situaciju ajmo probat se smirit, malo odmaknut i onda probat ić polako u realizaciju nekakvih koraka šta bi mogli konkretno po pitanju određenog problema ili situacije” (S4).* Sudionice navode kako se ponašaju prema korisniku temeljeno na osobnim moralnim vrijednostima: *“pokušavam sebe staviti u poziciju kako bih ja htjela da netko prema meni se ponaša tako ja pokušavam i prema njima” (S5).* Sudionice navode i bivanje “svojim”: *“jednostavno biti svoj” (S5),* kao i prilagođavanje načina komunikacije korisniku: *“rekla bih da znam procijeniti s kim se može pod navodnike ću reći labavije odnosno opuštenije s kim možeš imati više nekakav flegmatičniji biti flegmatičan nego flegmatičan nego fleksibilan u odnosu na situaciju a kod koga treba ipak malo imati stroži stav malo striktnije zahtjeve odluke posebice mi smo svi u kolektivu više manje mladi i često zna biti jednostavno stranka koji te samim time već dožive dosta neozbiljno pa mislim da je tu jako važan važno imati stav i procijeniti s kim kako otprilike” (S6).*

Sudionice, govoreći o perspektivi moći u odnosu s korisnikom, navode kako su ravnopravne u odnosu s korisnicima: *“Moje nekakvo mišljenje, znači da prema tim korisnicima ja ne idem svisoka, znači da sam ja nešto nadmoćnija ili ne znam, da imam vlast u rukama nad njima, nego se spuštam manje više na njihovu razinu i tako s njima komuniciram” (S1).* Također navode kako ne koriste poziciju moći u odnosu s korisnicima: *“ne volim koristiti nekakvu poziciju moći u smislu sad gradacije toga sad sam ja superiornija jer se netko meni obratio ne apsolutno ne” (S4), “ne polaziti iz pozicije moći u onom smislu vi sad morate ovo” (S5).* Prilikom utvrđivanja resursa korisnika sudionice se koriste različitim alatima i aktivnostima: *„Prikupljaš podatke, ne znam, od škole, vrtića, liječnika, ne znam, i tak dalje, tu utvrđuješ isto nekakve te resurse” (S1), “Pa, nekad mi pomažu ove liste koje imamo i onda ono baš tamo neki dio tih lista je stvarno dobar i stvarno pomogne” (S2).*

Sudionice navode kako smatraju da je korisnik odgovoran za rješavanje problema, te kako mu pridaju tu odgovornost: *“Pa to im odmah kažeš, pa ne možemo mi, mi možemo pričati ali su korisnici ti koji odlučuju da li će se mijenjati ili ne. Ne možemo mi njih promijeniti, ne možemo promijeniti njihovu životnu situaciju ali ih možeš upućivati i upoznavati s nečime što primjećuješ da nije dobro ili da je dobro, a dal će šta od toga bit to je isključivo na njima”* (S1), *“ali im dam zaduženje da su oni nositelji toga ne da ja to odrađujem da ja kontroliram nego da se oni ovaj jave sa svojim prijedlozima i zapravo ovaj nastojim ih kad recimo kod mjere nadzora stvarno nastojim što više čut i uključit ih”* (S7). U radu s obiteljima sudionice koriste njihove resurse:

*“Pa ponekad da, ponekad iskoristiš mislim ako imaš izdvajanje djece iz obitelji ako su roditelji neadekvatni a imaš baku, djeda, strica, strinu, koji su se pokazali kao kvalitetni članovi te nekakve zajednice onda s njima uspostaviš nekakvu komunikaciju”* (S1)

*“utvrđivanje koje su njihove jake, jake strane, tko im može biti podrška u cijelom tom postupku um. I zapravo koristit te neke onda mehanizme, jel, ako su neko, ako su roditeljima njihovi roditelji podrška, onda ih uključuješ tu na način da da im daješ podršku, da se oni međusobno lakše nose sa cjelokupnom obiteljskom situacijom, da im kažeš da je to u interesu možda djeteta, da jednostavno i oni sami okolina koriste stvari i resurse koji im na kraju krajeva mogu koristiti jel. Znači podršku svojih obitelji institucija isto tako um škole vrtiće um ne znam pedijatre, sve, svi koji su na neki način uključeni u skrb o djetetu”* (S5)

Sudionice osvješćuju korisnike o njihovim resursima: *“Samo što oni nekad nažalost nekad ni ne znaju (...) izreć koji je to ovaj, um, koja je njihova sad ta neka jaka snaga odnosno zaštitni čimbenik. Znam da su njih dvoje tu jednom bili i um, ona u tom trenu nije skočila na njega i krenula se derat nego ga je saslušala do kraja. I sad, ja nju pitam vezano za to sam je pitala što to, kao u tim nekim situacijama što vidite kao svoju ono, snagu, ona nije znala nabrojati i onda sam joj rekla evo na primjer u ovoj situaciji sam vidjela da niste u afektu izreagirali, saslušali ste ga do kraja, pustili ste i onda ste vi rekli. I onda je ona, aha, da, nekada ni oni sami ne znaju. (...) Da, da, da, da. Je, kroz te neke njihove priče iz prakse koje sam čula iz njih i ono vidim koja im je jaka snaga, ne znam najviše kod tih žrtava nasilja, vidiš na kraju da su to stvarno jake osobe, prvenstveno što su uopće zatražile tu pomoć, podijelile priču i odlučile promijenit taj način života, i onda one dođu s time da je slaba, da je jadna, da je ovo, da je ono, i onda joj ja povratno dam informaciju da ja to tako ne mislim, štoviše mislim da je jaka jer da za napustit takav odnos je potrebna snaga, hrabrost i tako to”* (S2).

Sudionice govore o važnosti ojačavanja i osnaživanja korisnika: “*poanta je nekako ojačati, jačati te koje imaju i na neki način usavršavati dalje, odnosno poticati dalje (...) Jer mi možemo manevrirati tih ne znam pola sata, sat vremena opet na razgovoru ili ne znam time što ću odgovoriti na mail ali opet ta osoba ostaje u toj situaciji u svojoj koži gdje zapravo ona mora ojačati i osnažiti dovoljno da može uzet doslovno te konce u ruke i pohvatat nekakvu životnu situaciju*” (S4).

U dijelu intervjua posvećenom etici sudjelovanja, sudionice navode kako u radu s obiteljima daju pažnju svakom korisniku: “*uvijek daš svakome maksimum pažnje*” (S1). Sudionice koriste individualni pristup svakom članu obitelji: “*[individualni pristup] obavezno čak i ne prema obitelji nego prema članovima obitelji*” (S6), “*kad dođe par u obveznom savjetovanju pa ako su neujednačene snage znam odmah i stalno ono na što jako pazim da je sve transparentno i da svaki dobije isti omjer, ako je jedan roditelj procijenila sam da je potreba da s njim izrazgovaram neku situaciju u 4 oka ili mu dam neko dodatno pojašnjenje*” (S7). Sudionice kreiraju zajednički plan s oba roditelja: “*da jedan i drugi se čuju šta smeta ovog drugog i da onda napravimo nekakav generalni rezime odnosno zaključak šta, šta ćemo dalje*” (S4). Kada su bile upitane o uključivanju djeteta u rad s obitelji, sudionice navode kako uključuju i informiraju dijete putem roditelja: “*njima dajem tu odgovornost da zapravo upoznaju djecu zapravo sa svakim sljedećim korakom*” (S4). Također navode kako razgovaraju s djecom u obiteljskom domu: “*mi smo uvijek odlazili u dom tog djeteta, dogovorili uvjete unaprijed um, rekli roditelju kako da pripremi za razgovor*” (S7).

Sudionice navode kako upotrebno znanje koriste putem prilagođavanja jezika korisniku: “*onda se dogovore oko svega osim ne znam gdje će imat dijete prebivalište. I ja ko kako isto oni misli kada dijete živi s njim to je skrbništvo, a ne nije. I onda im to tu objasniš*” (S2), “*jednostavno prilagoditi um i terminologiju*” (S5). Konceptiju sunazočnosti koriste tako da stvaraju rješenje za sadašnju situaciju: “*na taj dio da na neki način okej da osvijestimo imamo tu i tu situaciju šta možemo sad konkrento oko te situacije (...) i reć okej, tako je kako je jel imate to što imate, prošlost ne možemo mijenjati imamo ovo danas što imamo, ovu situaciju koju trebamo riješit jel a u interesu zapravo svih vas i da vi budete u nekakvoj najmanjoj razini mogućoj samog stresa a između ostalog i djeca*” (S4).

Sudionice su govorile i o izazovima ostvarivanja suradnog odnosa s nedobrovoljnim korisnicima, te navode nesuradnju nedobrovoljnih korisnika: *“oni koji nisu zainteresirani za suradnju u principu ne surađuju sa tobom ili se ne odazovu na pozive ili tijekom razgovora su u otporu i ne sudjeluju”* (S5), kao i otpor nedobrovoljnih korisnika: *“teško je jer to što sam rekla, većina tih korisnika već jedna dolazi isfrustrirana cijelim životom i svime i onda sad dolaze tu, nedobrovoljni su, ne smatraju da je u njima nikakav problem, mene smatraju kao uhljebom, neradnikom i nekom tko će sad njemu prodavat pamet plus to što, šta ti mala znaš, ti si još mlada, ni ne znaš radit taj posao, i onda kad to sve uokružiš dođe tu da mu nije do ničega nego samo kao u smislu njemu je to gubljenje vremena što sad došao tu i mora uopće išta sad samnom raditi”* (S2). Također navode kako u radu s nedobrovoljnim korisnicima prakticiraju ravnopravnost u odnosu: *“Pa pokušavaš na nekakav način ono, ne previše visoka nego se onako probaš spustit na njihovu razinu pa reći to je za vaše dobro ili za dobro vaše djece i nešto tako, ali neki put uspiješ neki put ne”* (S1), te su ustrajne u upućivanju poziva: *“onda mu uputiš još jedan poziv pa on uopće na primjer ne dođe, pa mu onda uputiš još jedan poziv”* (S2).

Sudionice navode kako imaju razumijevanje i empatiju za nedobrovoljne korisnike: *“pokažem im to razumijevanje (...) okej, razumijem, previše vam, ovo vam je sve novo, um, sa puno tih zakonskih odredbi koje ni ne razumijete se susrećete”* (S2). Sudionice prilagođavaju način razgovora nedobrovoljnim korisnicima: *“pokušaš nekako kroz razgovor kažem kroz te neke općenite teme i prilagodiš zapravo način razgovora njima kako bi ih možda dobio na nekakvu suradnju”* (S5). Sudionice su transparentne i iskrene u komunikaciji s nedobrovoljnim korisnicima: *“s vremenom se taj dio suradnje uspio ostvariti prvenstveno kažem kroz ovaj pristup transparentno i iskreno reći šta se očekuje od njih u kojem određenom vremenskom periodu”* (S5), te navode kako je za ostvarivanje odnosa s nedobrovoljnim korisnicima važno postizanje uvida od strane korisnika: *“uvijek prvo pokušaj taj dio da njih pridobiješ da oni shvate zašto nešto rade što je to što um što je potrebno da bi njihovom djetetu u konačnici svima njima u obitelji bolje”* (S6).

Rad Čaćinović Vogrinčić (2007), kao i istraživanje Rollins (2019) navode kako sam odnos s korisnicima predstavlja mjesto rada i mjesto promjene u socijalnom radu, te kako je odnos s korisnicima najvažniji aspekt rada s korisnicima. Sudionice su navele kako je vrijeme ključno za uspostavljanje suradnog odnosa s korisnicima, jer se s vremenom razvija povjerenje, što može rezultirati time da korisnik bude otvoreniji prema imanju pozitivnog iskustva odnosa sa

socijalnim radnikom (Rollins, 2019), a Alexander i Charles (2009) navode kako se odnos socijalnog radnika i korisnika mijenja i definira kroz vrijeme. Postavljanje otvorenih pitanja korisnicima dovodi do otvorene komunikacije te se korisnike ne navodi na odgovor, što je karakteristika samog suradnog odnosa (Urbanc, 2007).

Isto vrijedi i za iskrenost i transparentnost u komunikaciji s korisnicima, te se iskrenost i transparentnost navode kao esencijalne karakteristike odnosa između socijalne radnice i korisnice u kojem se može dogoditi promjena (Reimer, 2014). Za konfrontaciju u odnosu s korisnicima istraživanje Polcina (2007) je pokazalo kako se percipiraju kao podržavajuće i istinite u razgovoru s korisnicima, no kako socijalni radnik treba biti u mogućnosti procijeniti kada konfrontacija nije produktivna za odnos te tome prilagoditi svoju interakciju s korisnicima. Ovaj stil komuniciranja važan je i za suradni odnos jer omogućuje transparentnost i iskrenost s korisnicima, gdje socijalni radnik ne skriva svoja mišljenja i reakcije u okviru profesionalnog djelovanja, a na isto se poziva i korisnika. Uz prijašnje navedene iskrenost i transparentnost, i dostupnost korisnicima je ključna za izgradnju suradnog odnosa jer omogućuje razvijanje odnosa u kojem se korisnik osjeća sigurno (Rollins, 2019).

Motiviranje korisnika ključno je za omogućavanje korisnicima da se osjećaju ohrabreno i puno nade u odnosu sa stručnjakom (Rollins, 2019). U istraživanju Marais i van der Merwe (2016) pokazalo se kako se pomažući odnos pun povjerenja uspostavlja kada korisnici (u ovom istraživanju djeca) dolaze na susrete sa stručnjacima, pokazuju emocije i govore o svojim idejama i razmišljanjima, što se može povezati sa samouvidom kod korisnika kao olakšavajućim faktorom za uspostavljanje odnosa. No, potrebno je provesti dodatna istraživanja o ovoj temi jer se postavlja pitanje na koji način samouvid koji je korisnik stekao prije korištenja usluga socijalne skrbi može utjecati na uspostavljanje suradnog odnosa. Sudionice navode kako je važno da je korisnik otvoren za promjenu, što se može povezati s konceptom terapijskog saveza (Sotero i sur., 2016) koji se temelji na povjerenju, brizi, uključenosti u odnos, dogovoru o koracima koji će se poduzeti i želji i odgovornosti za rad. Socijalni rad ne predstavlja terapijski rad, no uključuje savjetodavni rad, a karakteristike terapijskog saveza slične su s karakteristikama suradnog odnosa socijalne radnice i korisnika. Socijalni radnici često se susreću s korisnicima koji su u otporu ili ne preuzimaju odgovornost za promjenu, te trebaju biti u mogućnosti razumjeti razlog takvog korisnikovog ponašanja jer putem razumijevanja mogu pomoći korisniku postići promjenu (Sandoval i Martinez, 2022).

Nemogućnost ostvarivanja odnosa s korisnicima zbog administrativnih poslova može se povezati s istraživanjem Gibsona (2016) koje je navedeno u ranijem tekstu.

Uvodni ritual, kao početak samog suradnog odnosa i način započinjanja dogovora o sudjelovanju između korisnika i socijalnog radnika, započinje predstavljanjem socijalne radnice te navođenjem razloga dolaska korisnika. Na ovaj se način uspostavlja transparentnost u odnosu. Ovaj uvodni ritual služi pripremanju za ostvarivanje odnosa, te se putem uvoda u razgovor o problemu i upoznavanjem s obitelji može razviti povjerenje i kreirati prostor u kojem se korisnicima može pružiti podrška (Marais i van der Merwe, 2016), što također može služiti uspostavljanju suradnog odnosa. Socijalne radnice prilikom započinjanja rada s korisnikom imaju odgovornost uspostavljanja sigurnog prostora u kojem sudionici mogu razgovarati o svojim mišljenjima i percepcijama (Čačinović Vogrinčić, 2007), te se na navedene načine to može i postići.

Dogovor o sudjelovanju ključan je dio suradnog odnosa jer savez s korisnicima započinje takvim dogovorom. Prilikom uspostavljanja dogovora o sudjelovanju stručnjaci upoznaju korisnika s postupkom, te na taj način socijalni radnici s korisnikom dijele informacije koje su važne za njega i za proces promjene. Tijekom razgovora se definira na čemu se može raditi i što će se raditi (Urbanc, 2007). Također, sudionice navode kako smatraju da je korisnik odgovoran za suradnju, te se na taj način daje važnost korisnikovom mišljenju i korisnik se uključuje u razgovor o problemu putem vlastitih resursa (Čačinović Vogrinčić, 2007). Istraživanje Hoener i suradnika (2012) navodi kako je odgovornost za aktivno donošenje i provođenje odluka u vlastitom životu visoko cijenjena od strane klijenata u psihoterapiji, što je važno i za socijalni rad koji također spada u pomagačke struke.

Socijalne radnice također navode kako sustvaraju susret zajedno s korisnikom prilikom dogovora o sudjelovanju, što znači da se kreiralo otvoreno mjesto za razgovor o ulogama, očekivanjima i percepcijama sudionika. To također znači i otvorenost kod socijalnih radnica za rad s korisnicima na problemu koji sami odrede, što se može povezati i s radnom definicijom problema o kojoj će biti riječi u daljnjem tekstu. Što se tiče razgovora o ulogama prilikom uspostavljanja dogovora o sudjelovanju, socijalne radnice navode kako su transparentne o vlastitoj ulozi i kako objašnjavaju uloge Područnog ureda, socijalnog radnika i drugih aktera. Prilikom dogovora o sudjelovanju sudionici opisuju svoje uloge (Urbanc, 2007) te se na taj način pobliže definira način zajedničkog rada i sudjelovanja u procesu. Putem transparentnosti

i pružanja relevantnih informacija socijalni radnik također može susret učiniti sigurnim mjestom za planiranje i odvijanje promjene.

Sudionice navode kako razgovaraju o međusobnim očekivanjima s korisnikom. Istraživanja su pokazala kako su očekivanja korisnika povezana s ishodom terapije u mnogim slučajevima (Glass, Arnkoff i Shapiro, 2001), te je otvoren razgovor o očekivanjima i ulogama sudionika u odnosu važan za kvalitetu samog suradnog odnosa. Definiranje očekivanja korisnika i stručnjaka također je iskazano kao važno prilikom kreiranja individualnog plana skrbi ili rada (Urbanc i Ajduković, 2010). Planiranje zajedno s korisnikom prati etiku sudjelovanja koja je svojstvena pomagačkim strukama i koja omogućuje odustajanje od "objektivnosti stručnjaka" i umjesto toga korištenje otvorenim razgovorom u kojem korisnik punopravno participira (Urbanc i Ajduković, 2010). Također, neke sudionice navode kako ne koriste dogovor o sudjelovanju s korisnicima. No, upravo zbog poštivanja i promoviranja etike u sudjelovanju ključno je educirati stručnjake o važnosti uključivanja korisnika i razvijati partnerstvo između stručnjaka i korisnika (Urbanc i Ajduković, 2010), no također i kreirati uvjete obavljanja socijalnog rada s obiteljima koji omogućuju uključivanje korisnika u stvaranje dogovora o sudjelovanju i sukladno tome i u proces promjene. Potrebno je provesti dodatna istraživanja o faktorima koji su povezani s nekorištenjem dogovora o sudjelovanju kako bi se mogao olakšati proces uključivanja korisnika i ostvarivanje dogovora o sudjelovanju.

Radna definicija problema je ključan element suradnog odnosa, koja je važna za uspostavljanje ove vrste odnosa s korisnicima. Sudionice navode kako su spontane u kreiranju radne definicije problema i u rješavanju problema. Spontanost omogućuje sudionicima da na novi način reagiraju i odgovore na iznesena mišljenja, ponašanja, emocije, pa i na sam odnos (Giacomucci, 2021). Putem spontanosti može se otvoriti put prema kreativnosti u razgovoru o rješenju. Sudionice također navode kako slušaju korisnikovu perspektivu, što je izrazito važno za radnu definiciju problema jer se ona kreira tako da se stavlja naglasak na drugačije i različite koncepcije stvarnosti koje stručnjak i korisnik imaju (Čačinović Vogrinčić, 2007). Sudionici međusobno izlažu svoje viđenje poteškoća u trenutačnoj situaciji (Urbanc i Ajduković, 2010). Pri tome se događa i uzimanje ideja i razmišljanja korisnika u obzir prilikom izrade rješenja, što je važno jer se na taj način pridaje važnost korisnikovoj perspektivi i samom korisniku.

Sudionice navode procjenu mogućnosti izvedbe korisnikovih ideja prilikom kreiranja radne definicije problema, pri čemu mogu koristiti svoje profesionalno znanje koje predstavlja jednu



od kompetencija socijalnih radnika (Buljevac, Opačić i Podobnik, 2020). No, ključno je da prilikom izrade ove procjene stručnjak ne polazi iz perspektive svoje objektivne stvarnosti kao jedine stvarnosti, već da u obzir uzima i stvarnost korisnika i svu njezinu kompleksnost. Prilikom izrade radne definicije problema stručnjaci preuzimaju profesionalnu odgovornost, te djeluju prema etičkim načelima struke (National Association of Social Workers, 2021). Sudionice navode kako percipiraju smanjenu mogućnost za kompromis kada socijalni radnik djeluje kao protustranka. Ylvisaker i Rugkåsa (2022) navode kako socijalni radnici balansiraju između pomaganja korisnicima, izvršavanja funkcije kontrole, pružanja skrbi i provedbi politika. To može dovesti do teškoća u uravnotežavanju profesionalne etike, kao što je etika sudjelovanja, i različitih zahtjeva od strane nadležnih tijela. No, socijalni radnici imaju individualnu dužnost poštivati etička načela prakse. Jedan od načina poštivanja tih načela je pronalazak rješenja koje je u interesu i stručnjaka i korisnika, kao što navode sudionice. U razgovoru u problemu sudionici zajednički pronalaze rješenje problema na kojem rade te se stvara dijalog u kojem obje strane mogu izraziti što im je bitno u zajedničkom radu.

Neke sudionice navode kako ne uključuju korisnike u zajedničko kreiranje rješenja, te kako nemaju dovoljno vremena za uključivanje korisnika u zajedničko kreiranje rješenja. Također navode kako ne uključuju korisnike u stvaranje rješenja zbog preopterećenosti. Hill i Hupe (2009; prema Urbanc i Ajduković, 2010) govore o tome kako socijalni radnici koji su pritisnuti vremenskim ograničenjima i velikom količinom posla moraju donositi odluke o korištenju ograničenih resursa koji imaju, te to može rezultirati radom s korisnicima na rutinizirane načine. Moguća posljedica navedenog je i neuključivanje korisnika u stvaranje rješenja. Neka od rješenja koja omogućuju povećanu participaciju korisnika su jačanje predanosti sudjelovanju korisnika, povećani pristup znanju i metodama koje unaprjeđuju sudjelovanju korisnika, podrška upravljačkih tijela i povećanje resursa socijalnih radnika (Bromark i sur., 2024).

Sudionice navode kako postoji mijenjanja plana i programa prilikom mjere obiteljskoppravne zaštite od strane korisnika, te kako koriste stvaranje rješenja prilikom obveznog savjetovanja i u mišljenjima sudu. Realistično je kako se u nekim postupcima korisnici mogu uključivati u stvaranje rješenja više nego u drugima, no socijalni radnici ni u jednom postupku ne bi trebali odustati od pokušavanja uključivanja korisnika, jer se na taj način poštuje korisnička perspektiva i uvažava mišljenje korisnika (Čaćinović Vogrinčić, 2007). Sudionice navode kako se rješenje donosi od strane stručnjaka, što je službena ovlast socijalnog radnika, no kao što je

navedeno ključno je uključiti korisnika u proces kreiranja navedenog rješenja. Sudionice su iskazale kako uključuju korisnike u zajedničko kreiranje rješenja, što može imati pozitivan efekt na samopouzdanje korisnika (Neech i sur., 2018), te kako se putem uključivanja povećavaju šanse za daljnju suradnju korisnika i poboljšavanje odnosa između stručnjaka i korisnika (Drisko, 2017).

Sudionice navode kako je kapacitet korisnika faktor za sustvaranje rješenja, o čemu ne postoji dovoljan broj istraživanja, no može se povezati s nedostatkom samouvida kod korisnika, kao i otporom. Sudionice navode kako uključuju djecu u sustvaranje rješenja u procesu promjene. Pregled literature koji su proveli McCafferty i Mercado Garcia (2024) pokazao je kako se djecu ne shvaća ozbiljno u procesima socijalnog rada, kako je odnos ključan za uspješnost participacije djece te kako participacija djece ovisi o kontekstu. Djeca ne bi smjela biti isključena iz procesa zajedničkog kreiranja rješenja, te je potrebno stvoriti paradigmu i metode putem kojih se djeca mogu uspješno i sigurno uključivati.

Osobno vođenje je također ključan element suradnog odnosa s korisnicima. Neke sudionice navode kako ne koriste osobna iskustva u odnosu s korisnikom. Druge navode kako ista koriste, što predstavlja oprečan rezultat koji je potrebno pobliže istražiti u budućim istraživanjima. Osobno vođenje služi tome da socijalni radnik unosi vlastita iskustva u odnos s korisnikom, a sukladno tome i korisnik može nadograditi svoje osobno iskustvo iskustvom socijalnog radnika. Također, putem osobnog vođenja socijalni radnik može pokazati brigu za korisnika (Čaćinović Vogrinčić, 2016), čime se može razviti odnos povjerenja što olakšava postizanje odnosa koji je obilježen otvorenosću i iskrenošću.

Korištenje selfa, to jest sebe kao alata u radu s korisnicima znači korištenje znanja, vještina i profesionalnih vrijednosti (Kaushik, 2017) zajedno s aspektima svojeg osobnog selfa, što može uključivati osobine, sustav vlastitih vrijednosti, životna iskustva i kulturno naslijeđe stručnjaka (Dewane, 2006), te se korištenje selfa može vidjeti iz sljedećih navoda sudionica: smirenost u radu s korisnicima, korištenje vještina upravljanja stresnim situacijama, ponašanje prema korisnicima sukladno moralnim vrijednostima, bivanje "svojim". Korištenje humora u radu s korisnicima može se percipirati kao kršenje profesionalnih granica, no također može doprinijeti izgradnji odnosa s korisnicima (Blundell, 2023). Prilagođavanje načina komunikacije korisnicima je jedna od kompetencija socijalnih radnika, no također se može percipirati i kao unošenje vlastite emocionalne inteligencije u rad s korisnicima.

Perspektiva moći izrazito je važan koncept za socijalni rad, pa tako i za suradni odnos. Sudionice navode kako su u svojem radu ravnopravne u odnosu s korisnicima, što je temelj za perspektivu moći u socijalnom radu. Sudionice ne koriste poziciju moći, a o navedenom govori i prije spomenuta etika sudjelovanja (Urbanc i Ajduković, 2010). Autoritet i moć koje socijalni radnici imaju stvara mogućnosti za neravnotežu moći između stručnjaka i korisnika, stoga je potrebna kritička svijest o funkcijama skrbi i kontrole u socijalnom radu kako bi se stručnjacima i cjelokupnoj profesiji omogućilo altruističko djelovanje (Karim, 2023). Korištenje perspektive moći također se povezuje i s osnaživanjem, koje omogućuje preuzimanje kontrole od strane pojedinca i grupe nad svojim životnim okolnostima (Kletečki Radović, 2008). Osnaživanje se zasniva na resursima korisnika te se i perspektiva moći zasniva na konstantnom traženju i korištenju resursa korisnice.

Sudionice navode kako resurse obitelji utvrđuju putem različitih alata i aktivnosti, te se na taj način poštuje i koristi perspektiva moći u socijalnom radu s obiteljima. Socijalna radnica tijekom rada s korisnikom na različite načine pronalazi, istražuje i koristi resurse korisnika kako bi pružila podršku korisniku u ostvarivanju njegovih ciljeva (Čaćinović Vogrinčić, 2007). Perspektiva moći zasniva se i na odgovornosti korisnika za rješavanju problema, kao i na korištenju resursa korisnika i osvještavanju korisnika o njihovim resursima. Na te se načine korisniku također daje i povjerenje stručnjaka i iskazuje se vjerovanje da korisnik može iskoristiti svoje resurse ili resurse obitelji za rješavanje problema. Navedeno je sukladno i s pristupom temeljenom na snagama korisnika (Caiels, Milne i Beadle-Brown, 2021). Ovaj se pristup temelji na usmjerenosti na pozitivno zdravlje i blagostanje korisnika putem identificiranja i korištenja podržavajućih i njegujućih čimbenika koji postoje u korisnikovoj okolini ili njemu samom i koji mogu pozitivno utjecati na dobrobit korisnika. Također, ovaj pristup je suprotan pristupu deficita, jer se umjesto fokusiranja na uzroke problema fokusira na faktore koji mogu stvoriti i održati dobrobit kod korisnika (Caiels, Milne i Beadle-Brown, 2021). Naveden pristup sukladan je perspektivi moći na kojoj se temelji suradni odnos, te se putem njega naglašava i važnost ojačavanja i osnaživanja korisnika. Ključno je zajedno s korisnicima identificirati njihove resurse i poticati ih na korištenje individualnih i obiteljskih snaga tijekom cijelog procesa socijalnog rada s obitelji.

Etika sudjelovanja označava slušanje i davanje prostora za iznošenje ideja i mišljenja svakom članu obitelji, te su sudionice navele kako daju pažnju svakom korisniku i imaju individualni

pristup svakom članu obitelji. Tijekom prakticiranja etike sudjelovanja ne traži se objektivna istina koja će biti točna za sve članove obitelji ili za stručnjaka, nego se fokusira na međusobno razmjenjivanje ideja od strane svih članova (Čaćinović Vogrinčić, 2007). Sudionice također navode kako kreiraju zajednički plan s oba roditelja, te na taj način uključuju članove obitelji u proces promjene. Djecu uključuju i informiraju putem roditelja. Navedeno je realistično i sukladno praksi, no ključno je da socijalni radnici promišljaju o adekvatnim načinima uključivanja djece i slušanju dječje perspektive, kao i perspektive svih članova obitelji (Čaćinović Vogrinčić, 2007). Sudionice navode da razgovaraju s djetetom u obiteljskom domu. Socijalne radnice trebaju prepoznati ulogu obitelji u promjeni koja se odvija za djetetovu dobrobit jer su i djeca dio obitelji, te se tijekom dijaloga ne trebaju isključivati iz obiteljskog konteksta. Razvijanje odnosa i sa stručnjakom, ali i unutar obitelji je ključno za ostvarivanje promjene (Featherstone, White i Morris, 2014), te se navedeno nadovezuje na etiku sudjelovanja u suradnom odnosu.

Sudionice navode kako koriste upotrebno znanje putem prilagođavanja jezika korisniku. Iz navedenog je vidljivo kako sudionice dijele stručno znanje s korisnicima putem sustvaranja interpretacije u razgovoru jer na taj način omogućuju prevođenje stručnih termina u osobni jezik korisnika, čime se stvara korist za korisnike (Čaćinović Vogrinčić, 2016). Sudionice navode kako koriste koncepciju sunazočnosti na način da s korisnicima stvaraju rješenje za sadašnju situaciju, što je ključno jer se promjena odvija u sadašnjem vremenu. U odnosu s korisnikom se treba usmjeriti i na prošlost i na budućnost, no u sadašnjosti se pronalaze rješenja i stvara povjerenje među sudionicima u odnosu (Čaćinović Vogrinčić, 2016).

Sudionice navode nesuradnju nedobrovoljnih korisnika, kao i njihov otpor. Korisnici koji su označeni kao nedobrovoljni često prilikom započinjanja odnosa mogu pokazivati otpor, no otpor mogu pokazivati i drugi korisnici jer je on prirodan i uobičajen dio svakog terapijskog procesa ili procesa promjene (Pope i Kang, 2011). Prilikom rada s nedobrovoljnim korisnicima ključno je ostaviti dovoljno prostora u razgovoru kako bi oni mogli iznijeti svoja očekivanja i ideje, a i kako bi socijalna radnica mogla iznijeti svoje. To često zna izgledati kao proces pregovaranja (Urbanc, 2007). Sudionice navode kako su ravnopravne u odnosu s nedobrovoljnim korisnicima, te kako su ustrajne u upućivanju poziva nedobrovoljnim korisnicima. Na taj se način kreiraju mnoge prilike za ostvarivanje odnosa, a samim time i promjene. Sudionice navode kako imaju razumijevanja za korisnike te empatiziraju s njima. Navedeno se može povezati s elementima suradnog odnosa poput slušanja perspektive

korisnika, stvaranje prostora za slobodno iznošenje mišljenja i stavljanje naglaska na ostvarivanje odnosa. Sudionice navode kako prilagođavaju način razgovora nedobrovoljnim korisnicima, pri čemu koriste upotrebno znanje, a također su transparentne i iskrene u komunikaciji s nedobrovoljnim korisnicima, što može dovesti do povjerenja između stručnjaka i korisnika. Socijalne radnice navode i važnost postizanja uvida kod nedobrovoljnih korisnika, što može dovesti do kritičkog promatranja korisnika na vlastite postupke i olakšavanja procesa promjene (Društvo za psihološku pomoć, 2014).

Iz navoda sudionica može se zaključiti kako primjenjuju različite elemente suradnog odnosa u svojem radu. Sudionice navode kako odnos uspostavljaju kroz postavljanje otvorenih pitanja, iskrenost i transparentnost, što je ključno za odnos socijalne radnice i korisnice koji predstavlja mjesto rada i mjesto promjene. Sudionice koriste uvodni ritual za započinjanje suradnog odnosa kroz predstavljanje i navođenje razloga dolaska korisnika te korištenje uvoda u razgovor o problemu. Većina sudionica navodi kako koristi dogovor o sudjelovanju, čime se ostvaruje savez i suradnja s korisnicima te se pridaje važnost korisnicima, a oni se također smatraju i odgovornima za suradnju. Na taj se način sustvara susret s korisnicima. Kako bi se u socijalnom radu s obitelji učestalije koristio dogovor o sudjelovanju između socijalne radnice i korisnice potrebno je educirati socijalne radnike o etici sudjelovanja, kao i kreirati uvjete obavljanja prakse koji to omogućuju.

Neke sudionice također navode kako zajednički s korisnicima kreiraju radne definicije problema te razmjenjuju ideje i slušaju korisnikovu perspektivu, no neke navode kako ne uključuju korisnike u sustvaranje rješenja te kako nemaju dovoljno vremena za uključivanje korisnika te da ih u tome sprječava i preopterećenost. Uključivanje korisnika u sustvaranje rješenja može se omogućiti putem edukacije, stavljanja naglaska na korisničku participaciju u svakodnevnom radu te podrške nadležnih institucija. Sustvaranje rješenja može doprinijeti samopouzdanju korisnika te se povećavaju šanse za daljnju suradnju stručnjaka i korisnika. Sudionice također u sustvaranje uključuju i djecu u obimu u kojem je to moguće i potrebno, a također i sukladno kronološkoj dobi. Ključno je da su i djeca uključena u proces socijalnog rada s obitelji jer predstavljaju važne članove obitelji i zajednice, a načelo najboljeg interesa djeteta jedno je od temelja socijalnog rada.

Neke socijalne radnice navode kako koriste osobno vođenje u radu s korisnicima, dok ga neke ne koriste, te je potrebno provesti daljnja istraživanja o faktorima koji doprinose korištenju

osobnog vođenja u odnosu s korisnicima te mogućim prednostima korištenja ovog elementa suradnog odnosa. Sudionice navode kako koriste perspektivu moći putem ravnopravnosti u odnosu s korisnicima, nekorištenja pozicije moći i korištenja resursa korisnika, putem čega se korisnika i njegovu obitelj osnažuje i potiče na korištenje svojih jakih snaga u procesu promjene. Sudionice koriste etiku sudjelovanja u suradnom odnosu s članovima obitelji, čime se daje prostora svakom članu da iznese svoje viđenje situacije te se svakom članu pridaje važnost. Sudionice prilagođavaju jezik korisniku, a također stvaraju rješenje za sadašnju situaciju.

Iz navedenog se može zaključiti kako i na koji se način u Područnim uredima HZSR u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj primjenjuju elementi suradnog odnosa u radu s obiteljima, no neki se elementi primjenjuju u većoj mjeri, a neki u manjoj. Potrebno je provesti daljnja istraživanja na ovu temu kako bi se razaznali faktori koji su povezani s korištenjem ili nekorištenjem određenih elemenata suradnog odnosa u socijalnom radu te kako bi se promoviralo primjenjivanje elemenata suradnog odnosa. Socijalne radnice također navode određene izazove u uspostavljanju suradnog odnosa s nedobrovoljnim korisnicima, poput otpora i nesuradnje, te je ključno ostaviti dovoljno prostora za dijalog i razgovor o očekivanjima i samom postupku. Za daljnje uvide u suradni odnos s nedobrovoljnim korisnicima potrebno je provesti istraživanja fokusirana na ovu temu.

#### *4.8. Ograničenja istraživanja*

Provedeno istraživanje omogućuje stjecanje djelomičnog uvida u doprinos reforme sustava socijalne skrbi u radu socijalnih radnika u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj, profesionalne kompetencije i potrebe socijalnih radnika te primjenjivanje elemenata suradnog odnosa u socijalnom radu s obitelji u PU. No, rezultati ovog istraživanja se ne mogu generalizirati na sve Područne urede u Hrvatskoj iz razloga što su sudionice u istraživanju zaposlene u samo dva različita Područna ureda, a Područni uredi se međusobno razlikuju po svojim uvjetima rada, organizaciji, korisnicima i slično. Unatoč tome, ovo se istraživanje može ponoviti i u drugim Područnim uredima u Hrvatskoj, što bi omogućilo daljnju spoznaju i usporedbu rezultata. Rezultati takvog istraživanja mogli bi pridonijeti jačanju svijesti i edukaciji o važnosti primjenjivanja elemenata suradnog odnosa u radu s obiteljima, a također bi se stavio naglasak na realne promjene koje su potencirane reformom sustava socijalne skrbi.

Uz to, u istraživanju se koristio prigodni uzorak te su sudionice sudjelovale na temelju dobrovoljnosti, te bi se valjanost rezultata mogla unaprijediti na način da se koristio neki drugi uzorak poput kriterijskog uzorkovanja, gdje se postavljaju određeni kriteriji prilikom pronalaska sudionika. U ovom istraživanju postavljen je samo kriterij trenutne zaposlenosti u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj, no neki od mogućih kriterija u budućim istraživanjima mogu biti i broj godina radnog staža u Područnom uredu. Na taj bi se način moglo provjeriti kako osobe s više godina radnog staža i više radnog iskustva primjenjuju elemente suradnog odnosa, kako doživljavaju reformu sustava socijalne skrbi i koje profesionalne kompetencije i potrebe navode, a kako to primjenjuju, doživljavaju i navode osobe s manje radnog iskustva. Uz to, u daljnjim istraživanjima mogao bi se u potpunosti izostaviti kriterij zaposlenosti u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj, te umjesto toga koristiti kriterij zaposlenosti u Područnom uredu. Na taj način moglo bi se istraživati primjenjivanje elemenata suradnog odnosa u različitim stručnim cjelinama u Područnim uredima, te bi se navedeni rezultati mogli uspoređivati. U istraživanju je također sudjelovao manji broj sudionika, što ne omogućuje generalizaciju rezultata, te se u budućim istraživanjima treba uključiti veći broj sudionika.

## 5. ZAKLJUČAK

U fokusu rada nalazi se odnos socijalnog radnika i korisnika u socijalnom radu s obiteljima u dva Područna ureda HZSR. Sustav socijalne skrbi recentno je prošao kroz reformu te se reformom fokusiralo uglavnom na Zakon o socijalnoj skrbi i rad socijalnih radnika zahvaćen tim zakonom, no predviđene su bile i određene promjene u sferi područja socijalnog rada s obiteljima. Iz rezultata istraživanja vidljivo je kako su reformne promjene u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj izostale, a kako su one promjene koje jesu nastale kreirale izazove u svakodnevnoj praksi s obiteljima u obliku otežavajućih faktora. Otežavajući faktori koje su sudionice navele mogu dovesti do nezadovoljstva poslom, profesionalnog sagorijevanja i osjećaja bespomoćnosti. Olakšavajući faktori proizašli iz reforme su profesionalno usavršavanje i dodatni resursi u zajednici. Sudionice su također navele kako reforma nije donijela olakšavajuće faktore, što predstavlja zabrinjavajući nalaz.

Rezultati ovog istraživanja mogu poslužiti tome da se stavi naglasak na uključivanje stručnjaka u dijalog o promjenama u sustavu socijalne skrbi kako bi se na taj način donijele promjene koje mogu olakšati i poboljšati daljnji rad stručnjaka. Također, ključno je slušati glas stručnjaka čija područja rada nisu toliko bila zahvaćena reformom te započeti proces donošenja promjena u onim stavkama za kojima oni iskazuju potrebu, kao što je područje smještaja djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi i rasterećenje stručnjaka. Sudionice su navele i potrebe za podrškom, poboljšavanjem uvjeta rada, zaštitom od agresivnih korisnika i zapošljavanjem različitih stručnjaka u PU, što je sukladno nalazima ranijih istraživanja provedenih u Hrvatskoj. Ovi se rezultati mogu iskoristiti u planiranju strategija kojima je cilj zadovoljiti navedene i druge potrebe stručnjaka i na taj im način olakšati svakodnevnu praksu s obiteljima.

Dobiveni su i rezultati o profesionalnim kompetencijama koje su socijalnim radnicima u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj potrebne u svakodnevnoj praksi, te su stručnjakinje pretežito izdvojile procesne kompetencije. Istraživanja navode kako se u Hrvatskoj u socijalnom radu koriste većinom procesne kompetencije, te je potrebno provesti edukacije i za druge vrste profesionalnih kompetencija koje su važne za socijalni rad. Nalazi o svakodnevnoj praksi socijalnog rada s obitelji iz perspektive socijalnih radnica, u kojima navode kako rade na dokumentaciji i rijetko provode savjetodavni rad i terenske izvide mogu se koristiti kako bi se u budućnosti putem osmišljavanja strategija i restrukturiranja načina obavljanja poslova u



Područnim uredima radilo na uvjetima koji omogućuju socijalnim radnicima da obavljaju veću količinu stručnog rada s korisnicima.

Kako se u fokus rada stavio odnos između stručnjaka i korisnika, ispitivalo se primjenjivanje elemenata suradnog odnosa u socijalnom radu s obiteljima. Rezultati pokazuju kako i koje elemente suradnog odnosa socijalne radnice primjenjuju u radu s obiteljima. Sudionice uspostavljaju odnos s korisnicima kroz postavljanje otvorenih pitanja, iskrenost, transparentnost i konfrontaciju. Uvodni ritual se odvija kroz predstavljanje i navođenje razloga dolaska korisnika, a većina sudionica koristi dogovor o sudjelovanju kroz transparentnost o ulozi socijalnog radnika i razgovor o međusobnim očekivanjima. Neke socijalne radnice navode kako s korisnicima sustvaraju radnu definiciju problema, no neke navode da navedeno ne koriste zbog nedostatka vremena i preopterećenosti. Sudionice spominju i uključivanje djece u sustvaranje rješenja, čemu se treba pristupiti etički i s djetetovim najboljim interesom na umu.

Neke socijalne radnice koriste osobno vođenje, a neke ne, te je navedeno potrebno istražiti budućim istraživanjima. Sudionice koriste perspektivu moći putem ravnopravnosti u odnosu s korisnicima, nekorištenja pozicije moći i korištenja resursa korisnika i obitelji čime se doprinosi osnaživanju korisnika. Sudionice navode i kako koriste etiku sudjelovanja, upotrebno znanje i koncepciju sunazočnosti. Socijalne radnice također navode određene izazove u uspostavljanju suradnog odnosa s nedobrovoljnim korisnicima, te je potrebno socijalnim radnicima pružiti podršku u radu s nedobrovoljnim korisnicima u vidu supervizije i edukacije o načinu uspostavljanja odnosa s navedenim korisnicima.

Iz navedenog je vidljivo kako i na koji način se primjenjuju elementi suradnog odnosa u 2 Područna ureda u Hrvatskoj, no može se primijetiti i kako postoje određeni otežavajući faktori koji mogu dovesti do toga da se neki elementi ne koriste ili se koriste u manjoj mjeri. Odnos korisnika i stručnjaka predstavlja mjesto rada i mjesto promjene u socijalnom radu te se zbog toga treba na odnos staviti naglasak u radu s obiteljima, kao i ostalim korisnicima. Socijalni rad je profesija koji obavljaju ljudi za ljude i u odnosu s drugim ljudima te je iz tog razloga potrebno provesti edukacije o načinima ostvarivanja kvalitetnog i podržavajućeg odnosa s korisnicima, kako bi se osiguralo mjesto za otvoreni dijalog i razmjenu ideja o rješenju problema između socijalne radnice i korisnika.

## POPIS LITERATURE

1. Ajduković, M. (2003). Obrazovanje socijalnih radnika: Kako dalje? *Ljetopis socijalnog rada*, 10(1), 5-20.
2. Alexander, C. i Charles, G. (2009). Caring, Mutuality and Reciprocity in Social Worker—Client Relationships: Rethinking Principles of Practice. *Journal of Social Work*, 9(1), 5-22. <https://doi.org/10.1177/1468017308098420>
3. Astvik, W., Melin, M. i Allvin, M. (2014). Survival strategies in social work: a study of how coping strategies affect service quality, professionalism and employee health. *Nordic Social Work Research*, 4(1), 52-66. <https://www.tandfonline.com/action/showCitFormats?doi=10.1080/2156857X.2013.801879>
4. Astvik, W., Welander, J. i Larsson, R. (2020). Reasons for staying: A longitudinal study of work conditions predicting social workers' willingness to stay in their organisation. *The British Journal of Social Work*, 5(50), 1382–1400. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcz103>
5. Baker, S., Warburton, J., Hodgkin, S. i Pascal, J. (2014). Reimagining the Relationship between Social Work and Information Communication Technology in the Network Society. *Australian Social Work*, 67(4), 467-478. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2014.928336>
6. Barnes, M., Brannelly, T., Ward, L. i Ward, N. (2015). Introduction: the critical significance of care. U Barnes, M., Brannelly, T., Ward, L. i Ward, N. (ur.) *Ethics of care: critical advances in international perspective* (str. 3-20). Bristol: Policy Press. <https://doi.org/10.1332/policypress/9781447316510.003.0001>
7. Biringer, E., Hartveit, M., Sundfør, B., Ruud, T. i Borg, M. (2017). Continuity of care as experienced by mental health service users - a qualitative study. *BMC Health Services Research*, 17. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2719-9>
8. Blundell, P. (2023). Humour as a Boundary-Breaker in Social Work Practice. *Ethics and Social Welfare*, 17(2), 206-220. <https://doi.org/10.1080/17496535.2023.2204448>
9. Booyesen, P. i Staniforth, B. (2017). Counselling in social work: A legitimate role? *Aotearoa New Zealand Social Work*, 29(1), 16-27. <http://dx.doi.org/10.11157/anzswj-vol29iss1id214>
10. Brinkmann, S. (2013). *Qualitative interviewing: understanding qualitative research*. Oxford: Oxford University Press.

11. Bromark, K., Spånberger Weitz, Y., Erlandsson, S. i Schön, U. (2024). Practitioners exploring intertwined challenges and possible solutions for user participation in social services. *Nordic Social Work Research*, 14(2), 283-295. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2022.2069148>
12. Buljevac, M., Opačić, A. i Podobnik, M. (2020). Profesionalne kompetencije socijalnih radnika: temelj identiteta jedne pomažuće profesije. *Ljetopis socijalnog rada*, 27(1), 31-56. <https://doi.org/10.3935/ljsr.v27i1.319>
13. Caiels, J., Milne, A. i Beadle-Brown, J. (2021). Strengths-Based Approaches in Social Work and Social Care: Reviewing the Evidence. *Journal of Long-Term Care*, 401-422. <https://doi.org/10.31389/jltc.102>
14. Calitz, T., Roux, A. i Strydom, H. (2014). Factors that affect social workers' job satisfaction, stress and burnout. *Social Work*, 50(2), 153-169. <http://dx.doi.org/10.15270/50-2-393>
15. Čaćinović Vogrinčić, G. (2001). Europski socijalni rad: izrada ekspertize za 21. stoljeće. *Ljetopis socijalnog rada*, 8(2), 185-194.
16. Čaćinović Vogrinčić, G. (2007). *Uspostavljanje suradnog odnosa i osobnog kontakta u socijalnom radu*. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Zavod za socijalni rad grada Zagreba.
17. Čaćinović Vogrinčić, G. (2016). Social Work with Families: the Theory and Practice of Co-Creating Processes of Support and Help. U Mešl, N. i Kodele, T. (ur.) *Co-creating Processes of Help: Collaboration with Families in the Community* (str. 64-92). Ljubljana: Faculty of Social Work, University of Ljubljana.
18. Ćuk, M., Gavrilović, A., Gajić, D. i Lepir, Lj. (2017). Cjeloživotno učenje u kontekstu razvoja profesije socijalnog rada. *DHS*, 3, 361-378.
19. Dewane, C. (2006). Use of self: A primer revisited. *Clinical Social Work Journal*, 34(4), 543-558. <https://doi.org/10.1007/s10615-005-0021-5>
20. Drisko, J. (2017). Active Collaboration with Clients: An Underemphasized but Vital Part of Evidence-Based Practice. *Social Work*, 62(2), 114-121. <https://doi.org/10.1093/sw/swx003>
21. Društvo za psihološku pomoć (2014). *Savjetovanje: Priručnik za pomagačke stručnjake*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
22. Družić Ljubotina, O. i Friščić, Lj. (2014). Profesionalni stres kod socijalnih radnika: izvori stresa i sagorijevanje na poslu. *Ljetopis socijalnog rada*, 21(1), 5-32. <https://doi.org/10.3935/ljsr.v21i1.10>

23. e-Građani (b.d.). *Savjetovanje o Nacrtu prijedloga Zakona o socijalnoj skrbi*. Preuzeto s: <https://esavjetovanja.gov.hr/ECon/MainScreen?entityId=18793> (22.8.2024.)
24. Featherstone, B., White, S. i Morris, K. (2014). *Re-imagining child protection: Towards humane social work with families*. Bristol: Policy Press.
25. Ferguson, H. (2006). Liquid Social Work: Welfare Interventions as Mobile Practices. *British Journal of Social Work*, 38(3), 561-579. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcl367>
26. Gallagher, M., Smith, M., Hardy, M. i Wilkinson, (2012). Children and Families' Involvement in Social Work Decision Making. *Children & Society*, 26, 74-85. <https://doi.org/10.1111/j.1099-0860.2011.00409.x>
27. Giacomucci, S. (2021). Psychodrama and Social Work Theory. U Giacomucci, S. (ur.). *Social Work, Sociometry, and Psychodrama: Experiential Approaches for Group Therapists, Community Leaders, and Social Workers* (str. 101-124). New York: Springer.
28. Gibson, M. (2016). Social worker or social administrator? Findings from a qualitative case study of a child protection social work team. *Child & Family Social Work*, 22(3). <http://dx.doi.org/10.1111/cfs.12335>
29. Glass, C. R., Arnkoff, D. B., i Shapiro, S. J. (2001). Expectations and preferences. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 38(4), 455-461. <https://doi.org/10.1037/0033-3204.38.4.455>
30. Gray, M., Midgley, J. i Webb, S. (2012). *The SAGE Handbook of Social Work*. London: SAGE Publications Ltd.
31. Gregory, M. i Holloway, M. (2005). Language and the Shaping of Social Work. *British Journal of Social Work*, 35, 37-53. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch161>
32. Guthrie, G. (2010). *Basic research methods: An entry to social science research*. New Delhi: SAGE Publications India.
33. Haug, A. (2015). Work instruction quality in industrial management. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 50(1), 170-177. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ergon.2015.09.015>
34. Hoener, C., Stiles, W., Luka, B. i Gordon, R. (2012). Client experiences of agency in therapy. *Person-Centered & Experiential Psychotherapies*, 11(1), 64-82. <https://doi.org/10.1080/14779757.2011.639460>
35. Hrvatska udruga socijalnih radnika (2014). *Etički kodeks socijalnih radnica i socijalnih radnika u obavljanju djelatnosti socijalnog rada*. Preuzeto s: <https://husr.hr/web/?p=460> (18.8.2024.)

36. Hrvatski sabor (2022). *Konačni prijedlog Zakona o socijalnoj skrbi, drugo čitanje, P.Z.E. br. 218*. Preuzeto s: [https://www.sabor.hr/sites/default/files/uploads/sabor/2022-01-13/154808/PZE\\_218.pdf](https://www.sabor.hr/sites/default/files/uploads/sabor/2022-01-13/154808/PZE_218.pdf) (22.8.2024.)
37. HUSR (2021a). *Otvoreno pismo premijeru Plenkoviću*. Preuzeto s: <https://husr.hr/web/?p=5111> (22.8.2024.)
38. HUSR (2021b). *Stručni skup "Socijalna skrb na uzburkanom moru reformi" – zaključci*. Preuzeto s: <https://husr.hr/web/?p=4795> (22.8.2024.)
39. HUSR (2021c). *Otvoreno pismo medijima*. Preuzeto s: <https://husr.hr/web/?p=5048> (22.8.2024.)
40. Iachini, A., Bronstein, L. i Mellin, E. (2018). *A guide for interprofessional collaboration*. Alexandria: Council on Social Work Education Press.
41. Ilijaš, A., Štengl, M. i Podobnik, M. (2021). Izvori profesionalnog stresa i potrebe u zaštiti od profesionalnog stresa stručnih radnika Centra za socijalnu skrb Zagreb. *Ljetopis socijalnog rada*, 28(1), 7-36. <https://doi.org/10.3935/ljsr.v28i1.351>
42. Jeleč Kaker, D. (2009). Izvori profesionalnog stresa i sindrom sagorijevanja socijalnih radnika u zdravstvu u Republici Sloveniji. *Ljetopis socijalnog rada*, 16(1), 133-151.
43. Karim, S. (2023). Power-informed practice in social work. *Journal of Social Work*, 23(6), 1062-1079. <https://doi.org/10.1177/14680173231180307>
44. Kaushik, A. (2017). Use of Self in Social Work: Rhetoric or Reality. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 14(1), 21-29.
45. Kletečki Radović, M. (2008). Teorija osnaživanja u socijalnom radu. *Ljetopis socijalnog rada*, 15(2), 215-242.
46. Kovačić, Z. (2003). Uvođenje supervizije u sustav socijalne skrbi Republike Hrvatske. *Socijalni radnik*, 6, 6-8.
47. Kustec, K. (2020). The spiral participatory model in social work with creative media. *Ljetopis socijalnog rada*, 27(1), 179-194. <https://doi.org/10.3935/ljsr.v27i1.250>
48. Kusturin, S. (2007). Supervizija-oblik podrške profesionalcima. *Metodički ogledi*, 14, 37-48.
49. Macdonald, G. i Sirocich, F. (2005). Violence in the social work workplace: The Canadian experience. *International Social Work*, 48(6), 772-781. <https://doi.org/10.1177/0020872805057087>
50. Maluccio, A., Pine, B. i Tracy, E. (2002). *Social Work Practice with Families and Children*. New York: Columbia University Press.

51. Marais, C. i van der Merwe, M. (2016). Relationship building during the initial phase of social work intervention with child clients in a rural area. *Social Work*, 52(2). <http://dx.doi.org/10.15270/52-2-498>
52. Marc, C., Dimeny, M. i Bacter, C. (2019). The social worker-client relationship: difficulties and solutions. *Bulletin of the Transilvania University of Braşov Series VII Social Sciences - Law*, 61(12), 377-386. <https://doi.org/10.31926/but.ssl.2019.12.61.2.20>
53. McCafferty, P. i Mercado Garcia, E. (2024). Children's Participation in Child Welfare: A Systematic Review of Systematic Reviews. *British Journal of Social Work*, 54(3), 1092-1108. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcad167>
54. McCarter, A. (2007). The Impact of Hopelessness and Hope on the Social Work Profession. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 15(4), 107-123. [http://dx.doi.org/10.1300/J137v15n04\\_07](http://dx.doi.org/10.1300/J137v15n04_07)
55. Mešl, N. i Kodele, T. (2016). Collaborative Processes of Help and Development of New Knowledge in Social Work with Families. U Mešl, N. i Kodele, T. (ur.) *Co-creating Processes of Help: Collaboration with Families in the Community* (str. 64-92). Ljubljana: Faculty of Social Work, University of Ljubljana.
56. Milić Babić, M. i Berc, G. (2016). Primjena savjetovanja u praksi socijalnog rada – izazovi i suvremene spoznaje. U Karačić, Š. (ur.) *Sigurna obitelj - stabilno društvo, Obitelj u fokusu socijalnog rada* (str. 46-46). Zagreb: Hrvatska udruga socijalnih radnika.
57. Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike (2021). *Akcijski plan unaprjeđenja sustava socijalne skrbi*. Preuzeto s: <https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/PR/Akcijski%20plan%20unaprje%C4%91enja%20sustava%20socijalne%20skrbi%20i%20financijska%20sredstva.pdf> (22.8.2024.)
58. Munro, E. (2011). *The Munro Review of Child Protection: Final Report*. Preuzeto s: [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/175391/Munro-Review.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/175391/Munro-Review.pdf) (22.8.2024.)
59. National Association of Social Workers (2021). *Code of ethics*. Preuzeto s: <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English> (22.8.2024.)
60. Neech, S., Scott, H., Priest, H., Bradley, E. i Tweed, A. (2018). Experiences of user involvement in mental health settings: User motivations and benefits. *Journal of*

*Psychiatric and Mental Health Nursing*, 25(5-6), 327-337.  
<https://doi.org/10.1111/jpm.12466>

61. Payne, M. (2014). *Modern social work theory*. Oxford: Oxford University Press.
62. Polcin, D. (2007). Confrontation as a form of social support and feedback. *Drugs and Alcohol Today*, 7(1), 11-15.
63. Pomaza-Ponomarenko, A., Leonenko, N., Cherniahivska, V., Lehan, I. i Puzanova, G. (2023). Legal reform and change: research on legal reform processes and their impact on society. Analysis of factors that facilitate or hinder legal change, including political, social, and economic factors. *SDG Journal of Law and Sustainable Development*. 11(10), 01-22. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i10>
64. Pope, N. i Kang, B. (2011). Social Work Students' Attitudes About Working With Involuntary Clients. *Journal of Teaching in Social Work*, 31(4), 442-456. <https://doi.org/10.1080/08841233.2011.597677>
65. Reimer, E. (2014). The Service Environment in Relationship-based Practice: "It's Like a Community". *Children Australia*, 39, 25-33. <https://doi.org/10.1017/cha.2013.37>
66. Ritchie, J. i Spencer, L. (1994). Qualitative data analysis for applied policy research. U Bryman, A. i Burgess, R. G. (ur.). *Analysing qualitative data* (str. 173-194). London: Routledge.
67. Rollins, W. (2019). Social Worker-Client Relationships: Social Worker Perspectives. *Australian Social Work*, 73(4), 395-407. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2019.1669687>
68. Roose, R., Roets, G., Van Houte, S., Vandenhole, W. i Reynaert, D. (2012). From parental engagement to the engagement of social work services: discussing reductionist and democratic forms of partnership with families. *Child & Family Social Work*, 18(4), 449-457. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2012.00864.x>
69. Ruiz-Fernández, M. D., Ortiz-Amo, R., Andina-Díaz, E., Fernández-Medina, I. M., Hernández-Padilla, J. M., Fernández-Sola, C., i Ortega-Galán, Á. M. (2021). Emotions, feelings, and experiences of social workers while attending to vulnerable groups: A qualitative approach. *Healthcare*, 9(1), 87. <https://doi.org/10.3390/healthcare9010087>
70. Sandoval, E. i Martinez, K. (2022). *Social Workers and Client Resistance Behaviors*. Electronic Theses, Projects, and Dissertations. Preuzeto s: <https://scholarworks.lib.csusb.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2492&context=etd> (18.08.2024).

71. Skillmark, M. i Oscarsson, L. (2020). Applying standardisation tools in social work practice from the perspectives of social workers, managers, and politicians: a Swedish case study. *European Journal of Social Work*, 23(2), 265-276. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1540409>
72. Sladović Franz, B. (2009). *Osnove interpersonalne komunikacije za socijalne radnike*. Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada, Zavod za socijalni rad.
73. Sotero, L., Major, S., Escudero, V. i Relvas, A. (2014). The therapeutic alliance with involuntary clients: how does it work? *Journal of Family Therapy*, 38(1), 36-58. <https://doi.org/10.1111/1467-6427.12046>
74. Sousa, S., Silva, I. S., Veloso, A., Tzafirir, S. i Enosh, G. (2014). Client's violence toward social workers. *Tehkne*, 12, 69-78. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tekhne.2015.01.006>
75. Tomašević, S. i Cvitković, T. (2022). Suvremeni pristup kompetencijama socijalnih radnika. U Begić, A. i Krišto, I. (ur.). *Dijete u fokusu-multidisciplinarni pristup: zbornik radova i sažetaka* (str. 323-339). Mostar: Sveučilište u Mostaru.
76. Travaglione, A., Scott-Ladd, B., Hancock, J. i Chang, J. (2017). Managerial support: Renewing the role of managers amidst declining union support for employees. *Journal of General Management*, 43(1), 24-32. <https://doi.org/10.1177/0306307017723313>
77. Urbanc, K. (2007). Smisao i obilježja postmodernog pristupa u socijalnom radu. *Ljetopis socijalnog rada*, 14(1), 179-196.
78. Urbanc, K. i Ajduković, M. (2010). Novi model rada Centara za socijalnu skrb: izazovi i preporuke. *Ljetopis socijalnog rada*, 17(3), 353-389.
79. Videmšek, P. (2017). Expert by experience research as grounding for social work education. *Social Work Education*, 36(2), 172-187. <https://doi.org/10.1080/02615479.2017.1280013>
80. Waniak-Michalak, H. (2014). NGOs as providers of the social welfare services in cooperation with local authorities in the times of financial crisis. *Business and Economic Horizons*, 10(2), 114-119. <http://dx.doi.org/10.15208/beh.2014.10>
81. Ylvisaker, S. i Rugkåsa, M. (2022). Dilemmas and conflicting pressures in social work practice. *European Journal of Social Work*, 25(4), 643-654. <https://www.tandfonline.com/action/showCitFormats?doi=10.1080/13691457.2021.1954884>
82. *Zakon o socijalnoj skrbi* NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23. Preuzeto s <https://www.zakon.hr/z/222/Zakon-o-socijalnoj-skrbi> (22.8.2024.)



## PRILOG 1.

Tablica 5.

*Reforma sustava socijalne skrbi u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj – izjave*

POJMOVI	IZJAVE
tehničke promjene	<p>“promjene zaglavlja” (S1)            “mijenjanja svih dopisa ,grba odnosno ovoga zaglavlja, potpise” (S6).</p>
izostanak promjena u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj	<p>„evo iskreno ja ne znam šta je donijela, ja na svom, na svom odjelu, na svojoj stručnoj cjelini apsolutno ništa ne vidim” (S2), “ja zapravo ne vidim nekih konkretnih promjena. U odnosu na te reforme, možda se to više vidi na ovim odjelima drugim, odraslih i novčane” (S3), “zapravo što se tiče odjela obitelji nije donijela nikakve konkretne promjene po meni” (S5),            “nekakve tehnikacije koje možda ne bi rekla da su utjecale na nešto konkretno u pružanju naših usluga ili rada konkretno sa klijentima odnosno korisnicima (...) ne vidim sad da je nekakva jaka razlika u odnosu tipa na centar i ono ustrojstvo prije.” (S5).            “jer i dalje kad mi imamo situacije gdje se traži smještaj i dalje mi to sve sami radimo (S2)            “Isto tako kao sve se s tim reformama nešto postiže ali tipa ono to što kolege godinama mole je znači to proširenje kapaciteta smještaja. I to je ovoga znam da nema nekakvih pomaka na tom, na tom planu (S3)            “Radilo se kao tu na smještaju tijekom te reforme, odnosno da se omogućiti lakši pronalazak smještaja za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi što baš i nisam primijetila (...) svi znamo da je najveći nedostatak i problem izazov u radu su ti smještajevi, da li to za djecu ili odrasle svejedno, jer smještaja nema, ne postoji odnosno evo ja sam imala situaciju da sam 2 mjeseca morala tražiti smještaj za za dijete um niske kronološke dobi i do tad je živjelo u uvjetima koji nisu bili primjereni primjereni za nju. Tako da taj dio onda po meni najveći izazov u radu i taj nedostatak smještaja nam zapravo onemogućava često pravovremeno reagiranje i postupanje u nekim našim situacijama po našoj procjeni.” (S5)            “ne vidim da je došlo do rasterećenja našeg posla i da se neki dio tog posla prenio njima (...) i dalje smo prezatrpani (...) .I to nam je ostalo, ostali su ti inkluzivni slash doplatak, invalidnina di se isto kolegice nisu rasteretile nego su još dali sad doplatke” (S2)</p>
do sada najveći odljev kadra	<p>„nikad nije bio veći odljev odlazaka kolega“ (S7)</p>

prestanak postojanja pozicije voditelja odjela	<i>“Prije smo imali koncepciju tipa ono voditelja odjela, sad je taj voditelj maknut, sve je stavljeno na tu krovnu poziciju voditelja samog područnog ureda” (S4)</i>
veća zastupljenost usluge psihosocijalnog tretmana	<i>“pružanje nekakvog psihosocijalnog tretmana što smo radili i prije jel, mislim odnosno upućivali zapravo korisnike za uključivanje u taj psihosocijalni tretman ali imam osjećaj da je više tih možda usluga sada” (S4)</i>
veća autonomija odlučivanja stručnjaka u PU	<i>“okej imamo u nekim stvarima veću autonomiju odlučivanja” (S5)</i>
nekompetentnost stručnjaka koji su izrađivali reformu	<i>“[reforma je] išla u krivom smjeru sa ljudima koji možda nikad nisu ni radili u centrima i ne znaju gdje bi stvarno trebalo se i šta popravljati” (S2)</i> <i>“nisu se um pripremio dovoljan broj stručnjaka educiranih stručnjaka” (S7)</i>
preuranjeno donošenje reforme	<i>“mislim da se prerano izletilo ovaj um sa primjenom a da se nije priprenilo ajmo reć tržište” (S7)</i> <i>“nisu se previdjele ovaj um potrebe (...) nisu institucije čak neke bile na vrijeme oformljene” (S7)</i>
neizvršavanje aktivnosti od strane Središnje službe	<i>“onda je bilo kao, okej, kad bude smještaj, svi ćemo zajedno tražiti. Toga nema. Mi tražimo smještaj 3 sata i nismo još našli smještaj za dijete, oni naravno vjerojatno se polako spremaju i idu kući, a mi i dalje zovi ove, zovi one, i onda kolegice u tri sata sjedaju s tim djetetom, voze ga u X, i vratila se taj dan kolegica u deset navečer.” (S2).</i> <i>“U trenu kad mi njih kontaktiramo oni i dalje nama vraćaju tu odgovornost na način jeste li ih sve kontaktirali, jeste li ih sve zvali” (S2).</i>
neadekvatna organizacija reforme	<i>“tako da i nije usklađeno išlo se na jednu promjenu ali se sustavno nije pratila promjena na svim paralelnim na svim paralelnim i zakonima koje je trebalo umrežiti konvencijama i onda protokolima” (S7)</i> <i>“sustav nije organiziran um ne znaš tko šta se tko šta uopće radi u sustavu” (S5)</i> <i>“ne zovemo više ministarstvo, ne zivkamo njih nego zovemo središnju službu, to je sve isto samo se drugačije zove” (S2)</i>
nedostatak podrške nadležnih institucija	<i>“puno manja suradnja među nadležnim institucijama i nas kao područne urede (...) suradnja sa nadležnim našim ustanovama sa središnjom službom i sa ministarstvom je po meni sad još više otežana” (S5)</i> <i>“mislim da sve sve manje i manje imamo podršku sustava i neku zaštitu unutar samog sustava u našem radu i djelokrugu rada sa</i>

	<p>obiteljima taj osjećaj nemam zaštite osjećaj zaštite i podrške” (S5),  “ne dobijemo ni podršku ministarstva, ni pomoć Središnje službe” (S2)</p>
<p>izostanak ili nejasne upute za rad od strane nadležnih institucija</p>	<p>„kad tražiš uputu za rad zapravo rijetko kad ju i dobiješ (...) zapravo kad tražimo neku pomoć savjet uputu središnja služba i ministarstvo često nemaju odgovore na ta pitanja” (S5),  “Nema upute kako se što radi. Na primjer, po pitanju tog smještaja, jednom dobiješ ovu uputu, drugi put dobiješ ovu uputu. Prije je bilo da šaljemo dopise svima, e onda samo dođe uputa ne znam od koga je sad to više ne radimo nego telefonski zovemo. I onda kad se dogodi tako neka pretjerana situacija nam kažu kao ali ne, trebali ste ipak slat dopise pa da napismeno imate da ste sve kao dobili odbijenice, e onda tražite pomoć ministarstva, središnje službe. I kao, i onda svaki put dobiješ drugu uputu da ti ni ne znaš kako se to radi.” (S2)  “Prilikom reforme su oni donijeli puno nekih stvari, odnosno na primjer nekakvih usluga koje možemo sad pružat, a zapravo bez jasne upute kako i na koji način te postupke odraditi i što i kako na koji način učiniti. Tako da, okej, po zakonu postoje i neka usluga koja se može korisniku pružiti, ali nemam uputu kako tu uslugu omogućiti, kako zapravo provesti sami postupak ajmo reć priznavanja prava na neku uslugu” (S5)</p>
<p>veća razina birokratizacije</p>	<p>“imamo jako puno administracije papirologije” (S6)  “a na kraju zapravo si administrator koji vrlo često je zagušen tom administracijom, papirima, rokovima, izvješćima jel” (S4)  “samo je više birokratizacije i um, odugovlačenja sa postupcima” (S7)  “Previše papirologije i previše očitovanja i to.” (S1)</p>
<p>izostanak modernizacije načina obavljanja rada</p>	<p>“ko da još uvijek živimo u osamdesetim, devedesetim godinama, ja shvaćam da to sve treba biti na papiru ali da se isto na neki način to modernizira” (S2)  „I da, imamo mi aplikaciju i da imamo sve tu di i kao u nekakvom obliku ali i dalje radimo pješadiju odnosno spise” (S4)</p>
<p>odrada poslova koji ne pripadaju djelokrugu zavoda</p>	<p>“ I to što se neki poslovi koje po nekim procjenama ne bi trebali bit ovdje u Centru, odnosno, dijelu našem, znači da netko drugi odraduje, mi moramo odradivati.” (S1)  „Na primjer od drugih ustanova koje nam šalju neke obavijesti koje možda uopće ne bi mi trebale, koje bi na primjer škola mogla bi riješiti neke situacije, oni samo nama pošalju, mi ni ne znamo obitelj ni ništa i prenatrpanost onda tako nastaje, a meni kad se otvori spis, ja moram pozvat te roditelje a nisu to neki roditelji koji bi trebali bit uključeni u sustav socijalne skrbi.” (S2)  „nekad se i sama čudim što se sve slijeva, veliki dio poslova. Je, istina je da mi socijalni radnici onda preuzmemo odgovornost i to odradimo, mnoge suradne službe, ovaj, od nas imaju zahtjeve, ovaj, koji nisu u samoj strukturi naše nadležnosti” (S7)</p>

centralizacija	“centralizacija ponovna recimo, taj povratak u Zavode a ne u nekadašnje Centre koji su bili kao samostalne jedinice, mislim da to možda ovoga zapravo i otežava rad jer nismo više toliko prilagodljivi korisnicima kao prije” (S3)
zbunjivanje korisnika zbog promjene naziva ustanove	„Samo je još više zbunilo naše korisnike jer kad sam ih zvala, dobar dan, dođite u Zavod, u koji zavod, ja trebam doć u centar. (...) Sad smo područni uredi, isto ih to jako buni. Kakav područni ured, mislite u općinu da dođem, ne, ne, znate i onda sad kad ih zovem zovem Hrvatski zavod za socijalni rad prijašnji centar. Ono, i njih to ubi.” (S2)
gubljenje kontinuiteta rada s korisnicima	“preispitivanja raznih prava koja moramo onda ponovno i nanovo ispitivati odnosno ponovno utvrđivati” (S5)
neadekvatne promjene na području voditelja mjera obiteljskoppravne zaštite	“Dodatno zakomplicirano nekakvim edukacijama koje to i nisu baš (...) koje su nedostupne. (...) S druge strane te su edukacije jako rijetke, jako slabo se obaviještava o tome kad se provode, gdje se provode. Voditelje dok informiraš o tome grupe se već popune tako da sad od 1.9. kad moramo imati sve sa završenom edukacijom mi zapravo velik broj njih koji sad vode a da nisu stigli se uključiti na edukaciju. (...) Besmisleno je educirati nekoga tko vodi 10 godina mjeru. I nas na kraju krajeva koji smo zaposleni u sustavu za provođenje mjera nekom drugom mi moramo bit educirani što mislim da je smiješno.” (S6)
uključivanje nevladinih organizacija	“imam dojam da se ovom reformom ako ništa barem više nastoji uključiti te nekakve nevladine organizacije i slično, nekak mi se čini da su malo to više definirali” (S3)
veći broj edukacija	“Edukacije jesu bile prisutne ali možda jesu sad u većem obimu nego prije. (...) Pa eto tu se možeš onda i na neki način zaštitit u smislu nekakvog i osobnog rasta i razvoja (...) konkretno aplikacije i tih usporednih znanja u radu sa sa korisnicima.” (S4)
nepostojanje olakšavajućih faktora	“reforma niš nije, ništa nije pomogla” (S2), “to sigurno ne (...) to nisam osjetila” (S6) “za sada stvarno nisam vidjela benefit ove reforme.” (S7)

Tablica 6.

*Profesionalne kompetencije i potrebe socijalnih radnika zaposlenih u Stručnoj cjelini za djecu, mlade i obitelj – izjave*

POJAM	IZJAVA
komunikacijske vještine	“Znači ne samo koristit termine, um, zakona, na primjer ne koristiti vi ćete ostvarivat osobne susrete nego im reći vi ćete viđati dijete tad i tad jer nekad naši korisnici, im je teško pohvatat tu količinu i lepezu tih različitih pravnih termina. Znači znat na ispravan i prilagođen način

	<i>komunicirat sa našim korisnicima odnosno koristiti jednostavniji vokabular u komunikaciji s njima” (S2)</i>
donošenje zaključaka o korisniku iz više izvora informacija	<i>“rekla bi ne, um, na prvu donosit zaključke odmah ishitreno bez da smo ne znam dobili mišljenje od škole, mišljenje od liječnika, saslušali korisnika, um, dobili informacije iz više izvora. Jer nekad znamo možda samo na temelju, um, jedne priče, jednog izvora donijet odmah neku sliku o tom korisniku i onda nas to zna povest možda, a to uopće nije istina” (S2)</i>
profesionalno i stručno znanje	<i>“da si upoznat u zakonodavni okvir da znaš točno šta piše u tom i tom članku i znaš se pozvati na njega” (S4)</i>  <i>“najvažnije znat odredit što je prioritet u ovom poslu zbog te prenatrpanosti trebaš znati što je prioritet, odraditi sada i odmah, a što ne znam može pričekat tri četiri dana do tjedan dana” (S2). “ono što mogu i ono što ne mogu” (S4)</i>  <i>“prepoznavanje nekakvih potreba članova obitelji” (S6)</i>  <i>“kad ti kažeš decidirano mi postupamo u tome i tome a o ovim stvarima će odlučivati sud jel, mislim je ono nešto što mi zapravo daje tu sigurnost i profesionalnost i samim time mičem i nekakvu količinu tereta sa sebe jel. Tako da definitivno bi tu navela znanje” (S4)</i>
vještine organizacije	<i>“mislim da je treba jako dobar biti organiziran u poslu kako bi uopće mogao pratiti sve zadane i propisane rokove” (S5)</i>
dodatna edukacija	<i>“dodatna edukacija. (...) recimo za rad sa žrtvama nasilja, sa nasilnicima, nešto vezano uz partnerske odnose i tak dalje” (S1)</i>  <i>“edukacije konstantno, um, jel mislim da zapravo sa jednostavno daljnjim usavršavanjem i znanjem štitiš sebe, ne mislim sad u smislu ovo sebično šticeenje sebe nego jednostavno kompetentniji si za taj rad i mislim da si profesionalniji i mislim da možeš onda u takvim okolnostima puno bolje odradit posao i puno bolje dat korisniku odnosno stranci u nekakvom konkretnom postupku” (S4)</i>
upravljanje vlastitim stresom i stresnim situacijama	<i>“upravljanje tim stresnim situacijama kad ti stvarno stvari stišću da moraš ih riješit ad hoc, odnosno odmah” (S4)</i>  <i>“to je visoka razina stresa na kojoj ti na neki način moraš naučit plesati i funkcionirat da zaštitiš sebe, između ostalog da i to ta osoba odnosno dijete ili ne znam ako govorim o žrtvi nasilja, gdje zapravo žene vrlo često budu jel smještavane u sigurnu kuću zajedno sa djecom, ne smiju vidjeti taj dio stresa” (S4)</i>
vještina postavljanja granica prema korisnicima	<i>“postavljanje granica prema korisnicima, um, ovisno o postupku o kojem se o kojem se radi i, um, jednostavno da sebe isto nekada nekada zaštitiš um kako ne bi sagorio” (S5)</i>  <i>„moraš postaviti tu jasnu granicu na nekakav primjeren način, reći im ono u smislu okej trenutno nemam vremena pdnosno imam druge korisnike unaprijed dogovorene ali se možemo dogovoriti za neki drugi termin i pronaći termin koji bi i njima i meni onda odgovarao” (S5)</i>

kulturalna osviještenost i tolerancija	“ <i>jer radite sa različitom populacijom sa različitim vjerama nacionalnostima manjinama treba imati razinu tolerancije</i> ” (S7)
praćenje tehnoloških i društvenih promjena	“ <i>stalno morate pratiti tehnološke promjene i ovaj um promjene društva društvene promjene podučavat se senzibilizirati znati prepoznati rječnik jednog adolescenta u urbanoj sredini znat imat sluha za za ono jednu tradicionalnu bakicu do koje sam nekad na Žumberku morala doći pješačeći da dođem do nje ovaj to onako vrlo šaroliko i tu tu stvarno treba imat širinu</i> ” (S7)
supervizija	<p>“<i>Supervizija definitivno. Mislim da bi svatko od nas trebao imat mogućnost uključivanja u superviziju jer supervizija je nešto što ti omogućava kako da se lakše nosiš sa svojim profesionalnim radom, odnosno u radu sa sa korisnicima jednostavno je nama potrebna podrška i pomoć. I da dobijemo možda nekad neke smjernice kako se lakše nositi sa nekim situacijama, što možda u nekoj situaciji napraviti, i dobivamo mehanizme kako i na koji način, da imamo negdje priliku to sve isfiltrirati i izverbalizirati što nas muči kako se zapravo mi s tim osjećamo. Jer nije poanta supervizije da mi dođemo tamo da nam netko kaže sad trebaš to riješit na taj i taj način, nego jednostavno dobiješ mehanizme i da proradiš te situacije koje su ti stresne i da se ti lakše zapravo sa time lakše nosiš</i>” (S5).</p> <p>“<i>a nas u okviru ovog odjela bi zapravo trebala biti osigurana supervizija u konzultativnosti. Jer zapravo je to nekakvo onda i um, upravljanje samim stresom i nekim trenucima kada ti stvari malo idu možda teže supervizija je tu koja te zapravo može malo onako prekrojiti jel, u trenucima kad je malo kritičnije i teže</i>” (S4)</p>
podrška poslodavca, nadležnih institucija i države	<p>“<i>imat jasnije upute od Ministarstva ili, ili središnjice ili nekog kako se što točno radi.</i>” (S2).</p> <p>“<i>sluh od ovih iznad ali to... svih po redu od središnje službe preko ministarstva akademija zavoda i sličnih</i>” (S6)</p>
edukacija za specifične slučajeve u praksi	<p>“<i>Imali smo, um, situaciju gdje smo trebali izdvojiti osmero djece. I ta djeca su sva bila smještena u prihvatilištu sa svojim roditeljima, ali roditelji su završili u pritvoru jer je bilo neko nasilje. Sad tih osmero dječice ono u rasponu od dvije do, ne znam, devet godina, deset su ostali tamo sami pa su nas kolegice onda iz prihvatilišta obavijestile. I sad se išlo, um, njih smještavat. Prvo to šta sam rekla tražili smo tri sata pet smještaj i okej, našli smo sa neke. Jedna kolegica je otišla, kao ide po dvoje djece, njih ćemo smjestit tu. Ona kad je tamo došla, djeca naravno nisu htjela ić s njom. Djeca su počela trčati, plakati. I ta bespomoćnost da ti, da te nitko nije naučio šta ti u takvoj situaciji napraviš.</i>” (S2)</p> <p>“<i>edukacije su korisne i svrhovite um naravno dobiješ neka nova nova znanja i vještine um i to imamo stvarno mogućnost sudjelovanja sad ima od korone sve više ovih online edukacija</i>” (S5)</p>
promjena prostornih i tehnoloških uvjeta	“ <i>da ne govorim o tehnologiji na kojoj radim. Da mi kompjuter nekad ako imam otvorena tri taba zašteda, bude crn i ne znam.</i> ” (S2)

	<i>“prostor isto, um, okej, nas dvije smo u sobi ali isto nekad postoje neke, neki korisnici gdje kad kolegica ih naruči to bude neka ono osjetljivija tema koja je nasilje ili nešto i ja onda vidim da je njima neugodno razgovarat preda mnom. Znači tu bude socijalna radnica, psihologinja, stranka i ja. Ja vidim da je njima neugodno sad razgovarat i onda se ja pokupim i odem iz sobe i to je, ajmo reć 40-sat vremena, i onda ja u tom vremenu ne radim ništa, nemam neki drugi komp.” (S2)</i>
zapošljavanje više stručnjaka	<i>„potrebno je još više zaposliti ljudi“ (S2)</i>
modernizacija sustava	<i>„da postoji aplikacija di ti stisneš koje dijete, koliko godina, i da ti možeš vidjeti gdje imaš slobodna mjesta” (S2),</i>
zaštita od agresivnih korisnika od strane poslodavca	<i>“A mislim da bi čak ta veća zaštita bila prvenstveno kad na ulazu ne bi stajao zaštitar nego na primjer policajac (S2)”</i>  <i>„Okej, ali gdje u toj cijeloj priči netko od njih nekad štiti nas? Jer kao mislim imaš ti korisnika koji su agresivni, koji ti se prijete, koje sam čak morala prijavljivat na policiji, i u tom najgore mi je izjava kad ti netko kaže a to je dio vašeg posla. (...) Socijalni rad ne mora biti takav, to nije dio našeg posla i ono, neću to nikad prihvatiti. Ali ta razina tog stresa, bih voljela da nekad dobijemo zaštitu od poslodavca“ (S2)</i>
mobilni timovi za hitne intervencije	<i>“nedostaju nam mobilni timovi po meni koji bi u ovim hitnim intervencijama ekipirano sad i odmah bili organizirani u konkretnoj situaciji na terenu” (S7)</i>
jasno definirani alati za procjenu intervencija	<i>„definitivno bi bilo dobro možda imati nekakvih alata za procjenu koji su jasno definirani, um, i pa da, ajmo reć zapravo alati za procjenu intervencija iako su to kao donijeli” (S3)</i>
mentor za nove zaposlenike bez iskustva rada u stručnoj cjelini	<i>“meni bi na primjer bilo super da imamo kao prije nekog voditelja odjela koji bi imao vremena me uputiti, koji bi mi bio kao ajmo reći mali mentor” (S3)</i>
voditelj odjela s pomažućom i savjetodavnom funkcijom	<i>“Baš bi bilo dobro da imamo nekog voditelja odjela ili nešto čisto da nadzire te naše um, dokumente koje predajemo naše odluke, čisto da ti netko provjeri što si ti napisao, je li to okej, je li dobra mjera, intervencija i slično” (S3)</i>
uključivanje psihijatra u stručni tim	<i>“ja bi ti voljela pogotovo kad imamo nekakve kompliciranije slučajeve u smislu aplikacije mišljenja na sud ja bi voljela da jednom tjedno u našem timu se pojavi psihijatar pa da kaže ovoga nekakvo svoje mišljenje konkretno jel kad imamo nekakve takve suspekcije” (S4)</i>

Tablica 7.

*Svakodnevna praksa socijalnog rada s obitelji u PU – izjave*

POJAM	IZJAVA
-------	--------

pisanje dokumentacije	<p>“pisanje preporuka za vrtić kada naši korisnici nam dođu pa donesu taj zahtjev onda ja isto obavim taj razgovor s njima i sastavim taj neki dopis, odnosno preporuku da ih se uključi u vrtić” (S2)</p> <p>“svaki razgovor koji se provede i um svaki uviđaj, sve se to mora potkrijepiti bilješkama” (S3)</p> <p>“dostavljanje potrebne dokumentacije što sudovima što drugim nadležnim institucijama i ustanovama” (S5)</p>
velika količina vremena provedena u pisanju dokumentacije	<p>“jako puno natipkavanja” (S4)</p> <p>“tu ima jako puno dokumentacije znači svaki razgovor koji se provede i um svaki uviđaj, sve se to mora potkrijepiti bilješkama, anamnezama i slično um tako da dosta vremena zapravo odlazi na taj neki pismeni dio” (S3)</p> <p>“to je, to je najveći problem. Sve to moraš imat isprintano, sve to mora bit u urudžbenom, sve to ovo, sve to ono, potpisano, ti papiri ono, mislim sad kad su bilo ovi svi neki prosvjedi, stvarno od papira ne vidim čovjeka” (S2)</p>
suradnja s kolegama	<p>„razgovori sa ostalim članovima stručnog tima“ (S1)</p> <p>„u suradnji s kolegicama, sa psihologom, socijalnim pedagogom“ (S3)</p>
suradnja s drugim službama	<p>“meni puno znači radim već drugo da sa suradnim službama” (S7)</p> <p>„međusektorska suradnja, policija, škole“ (S1)</p> <p>„suradnje sa školama, um, zdravstvenim ustanovama“ (S3)</p>
razgovor s korisnicima	<p>„najčešće je praksa u ovim nekim postupcima odnosi roditelja i djece da se provodi razgovori sa roditeljima sa djecom posebice i u sudskim postupcima“ (S5)</p> <p>„Pa razgovori s korisnicima“ (S1)</p>
izricanje mjera obiteljskoppravne zaštite	<p>„onda ove jače mjere prema sudu kada nisu urodile mjere izricanja, ovih, intenzivna, stručna, kad se to nakon ne znam određenog vremena ponavljaju te mjere, kad vidimo da nema učinka onda idemo na to oduzimanje“ (S2)</p> <p>„Naravno izricanje mjera obiteljskoppravne zaštite, to su i mjere stručne pomoći i intenzivne mjere“ (S4)</p>
usluga smještaja djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi	<p>“smještaj djece u, gdje onda sa vozačem ja i možda psihologinja, ovisi koliko djece, idemo na smještaj, vodimo tu djecu, i posjećujemo tu smještenu djecu u udomiteljskoj obitelji i u, um, u ustanovama” (S2)</p> <p>„žurna mjera izdvajanja djeteta i smještavanja u nekakvu ustanovu“ (S4)</p>



<p>provođenje obveznih savjetovanja prilikom razvoda braka i obveznih savjetovanja prije pokretanja ostalih obiteljskih sudskih postupaka</p>	<p>„najčešće nekako u svakodnevnom radu su ti razvodi brakova, odnosno obvezna savjetovanja i obvezna savjetovanja u okviru ovog dijela prije pokretanja drugih postupaka na samom sudu što bi značilo nekakve izmjene planova o roditeljskoj skrbi“ (S4)</p> <p>„provođenju na primjer obveznog savjetovanja prije razvoda braka odnosno postupaka prije...“ (S6)</p>
<p>sudjelovanje u sudskim postupcima</p>	<p>“onda idem na ta ročišta na sud gdje ja budem ili protustranka ili budem predlagatelj” (S2)</p>
<p>intervencije vezane uz nasilje u obitelji</p>	<p>“svaki dan obavljam sigurno neki razgovor za nasilje” (S3)</p> <p>„Vrlo često je to nasilje, um, vrlo često su to anonimne prijave, odlasci na terene jel nekada najavljeno a nekada nenajavljeno obzirom da je anonimna prijava jel u pitanju” (S4)</p>
<p>korištenje instrumenata socijalnog rada</p>	<p>“korištenja tih instrumenata socijalnih rada koje možemo koristiti” (S5)</p> <p>“gdje imamo i nekakve instrumente socijalnog rada, liste za procjenu razvojnih rizika, roditeljskih snaga” (S4)</p>
<p>rijedak savjetodavni rad</p>	<p>“Pa uključuje znači od tog nekog, što je najžalosnije tog je najmanje, što sam kao studentica mislila da će bit najviše (smijeh) tog nekog savjetodavnog rada, ja sam mislila da barem na tjednoj bazi ću moć s tim nekim ljudima obaviti ono pa evo dva dana u tjednu, da će to bit savjetodavni rad, to mi je bilo najveće razočaranje, pa to je valjda jednom mjesečno” (S2)</p>
<p>obavljanje savjetodavnog rada</p>	<p>„Okej, to savjetovanje nekako se uspije, um, napraviti u obveznom savjetovanju gdje vidim kad postoji prostor da se njih dvoje dogovore, onda tu uložim i vremena. (...) Onda tu uspijem to isto neko savjetovanje provesti. I sa žrtvama nasilja, okej, da. Tu se uspije pružiti neka podrška” (S2)</p> <p>“vrlo često u tom dijelu medijiramo zapravo savjetujemo roditelje šta i kako i zapravo vraćamo im nekako fokus na sredinu, vraćamo im fokus na na dijete i ono što je uistinu bitno, jel vrlo često uslijed tih nerazriješenih partnerskih odnosa” (S4)</p>
<p>nedovoljno vremena za terenski rad</p>	<p>“onda izlazak na teren koji isto, za koji mi ostaje jako jako malo vremena što je isto tužno jer sam mislila da ću to valjda svaki dan moći otić pa malo popričat sa korisnicima” (S2)</p> <p>“Naravno da toga ima jako malo i da idem isto samo gdje, um, gdje već ono vidim da je alarmantno, ako mi je škola poslala obavijest, joj, dijete je izjavilo da mama ga tuče, onda idem” (S2)</p> <p>„terenski izvidi su nam isto osnova rada um s tim da terenske izvide ne uspijevamo možda u toj mjeri izvršavati zbog povećane količine posla um pa zapravo taj dio terenskog rada često često zna i izostati“ (S5)</p>

Tablica 8.

*Primjena elemenata suradnog odnosa u socijalnom radu s obitelji – izjave*

POJAM	IZJAVA
važnost vremena za uspostavljanje suradnog odnosa	<p>“a onda se sad tu, um, nadovezuje ta prenatrpanost gdje bi onda tu trebao sustavno da ti oni dolaze bar jednom tjedno da vi uspijete, um, steć taj odnos povjerenja, suradnje i nečeg, pa da bi mi nešto uspjeli postić promjene” (S2)</p> <p>“za neki super odnos povjerenja mislim da to treba puno više vremena, pogotovo na ovom odjelu obitelji” (S3)</p> <p>“Na primjer da sam to rekla na drugom susretu nekom vjerujem da bi mi taj ne znam ne bi se više nikad odazvao na poziv i i bio totalno nesuradljiv” (S2)</p> <p>“htio bi imat vremena više ali nemaš i onda sve to odrađuješ na brzinu već imaš druge ne stigneš ni ovaj dio proraditi (...)</p> <p>Nemaš ti vremena ni njih pozivati ni toliko što bi bilo bolje više tih razgovora obaviti osobno nego putem maila ili telefona ali i oni rade na kraju krajeva” (S6)</p>
postavljanje otvorenih pitanja korisniku	<p>“postavljam im uvijek otvorena pitanja, ne želim im postavljat sugestivna pitanja pa da ih ne navodim negdje” (S2)</p>
iskrenost i transparentnost u odnosu s korisnicima	<p>“gdje sam uvijek bila s njom iskrena. Gdje sam joj mogla reći iskreno, okej ja na vama vidim da vi jako verbalizirate želju da se vama djeca vrate, ali kod vas izostaje taj ponašajni dio” (S2)</p> <p>“naravno nikad nećemo lagati ili krivu govorit informaciju” (S3)</p> <p>“nije, um, svrsishodno znači korisnicima govoriti nešto kao ma bit će to sve okej, a onda s druge strane mi pokrećemo neke druge postupke, koji zapravo s kojima nisu ljudi upoznati ili mi mislimo da bi, da bi se trebali” (S5)</p>
konfrontacija u komunikaciji s korisnikom	<p>„Ja ništa drugo ne stignem radit, samo njih slušam i onda kad mi je ona došla sljedeći put pozvala sam i njega i nju i rekla sam im okej, ako se vi meni trebate obraćati zbog tih nekih um svakodnevnih aktivnosti koje vi kao roditelji ne možete ispuniti, ja si postavljam pitanje što vi možete onda postići onda ne znam kad vam dijete bude bolesno očete donijeti takvu odluku i vaše ponašanje trenutno sada izgleda kao dva učenika koja dolaze ravnatelju prigovarati šta ovo šta ono. I oni su ovak sjedili i čuli i samo su rekli da u pravu ste” (S2)</p>
dostupnost korisnicima	<p>“onda sam joj rekla okej, ja ću vam ostavit otvorena vrata. Ako se vi predomislite za dva tjedna, mjesec dva, molim vas dođite i tad ćemo vas smjestit u sigurnu kuću ali mislim da vam je ono potrebno da za da biste mogli nastaviti neki um, sigurniji život” (S2)</p>

	<i>“bitno mi je da sam mu dostupna toj stranci bitno mi je da osjeti da imam taj nekakav suradnički odnos” (S4)</i>
omogućavanje korisnicima da se osjećaju ugodno	<i>“čisto mogu omogućit ljudima da se osjećaju ugodno” (S5) “da se oni isto sami tako opuste da ne idemo odmah ono u glavu” (S5)</i>
motiviranje korisnika	<i>“tu sam je onda išla motivirat da ako i sud donese odluku da će je se lišit da to nije za cijeli život, da ona može za tri dana pokrenut da se njoj vrati ali da uvijek sve nek ima potkrijepljeno sa um...” (S2)</i>
samouvid korisnika kao olakšavajući faktor za uspostavljanje suradnog odnosa	<i>“s njom je to [odnos] bilo lako za uspostaviti jer je ta majka stekla samouvid što je ona svojim ponašanjem dovelo je do te situacije” (S2) “Dok imam jednu drugu majku koja, idemo sad u lišenje koja i uz mjere, uz savjetovanje mene i kolegice, uz, išla je tu u Djeca prva u savjetovanje, ništa joj to nije pomoglo da ona dođe do tog nekog samouvida i preuzimanja odgovornosti za svoje ponašanje. Njoj sam kriva ja, kriva joj je ta teta kod koje je dijete udumljeno, svi su joj krivi osim nje. I kod nje je teško uspostaviti ikakav, s njom radim tri godine i ne možeš, to je zid, što god na koji način ja krenem, um, ili kolegice, ne prodire do nje jer je toliko savjetodavno nedostupna, u otporu” (S2)</i>
važnost otvorenosti korisnika za promjenu	<i>“slobodna volja i želja korisnika ono što je ključno” (S4) “i puno do te osobe koja će te čuti, koja može prihvatiti kritiku, povratnu informaciju” (S2)</i>
otpor korisnika kao otežavajući faktor za uspostavljanje suradnog odnosa	<i>“do suradnog odnosa može doći kad su već prošla ne znam dva tri mjeseca ajmo reć intenzivne mjere gdje su oni postali suradljivi i to, i onda mi možemo imat neku suradnju. A za izricanje mjere je potrebno sastaviti plan i program te mjere gdje bi i oni trebali sudjelovati. Gdje oni su toliko nesuradljivi da ne možemo, okej to je tako napisano na papiru ali u praksi je to malo teško izvedivo upravo zbog toga jer su to u jako velikom otporu roditelji” (S2)</i>
nemogućnost ostvarivanja odnosa s korisnicima zbog administrativnih poslova	<i>“često se zbog izvyješća malo pričaš i radiš s njima” (S6)</i>
predstavljanje i navođenje razloga dolaska korisnika	<i>“prvo ga upoznat zašto je on tu došao jer 90 posto naših korisnika ovdje dolazi zbog neke obavijesti policije, rijetko kad, to je kad je u slučaju nasilje da dođu tu samoinicijativno. Jer na prijermi dolaze se raspitat o nekim pravima i onda ona tamo kolegica ih obradi pa onda meni tu dolaze. A na, osamdeset posto slučajeva je to da dobim neku obavijest, onda ih, im ja kažem okej sad ću vas upoznat sa razlogom um zašto sam vas</i>

	<p><i>pozvala, pročitam tu obavijest policije, doktora, škole, ovisno kao tko mi je to uputio” (S2)</i></p> <p><i>“ja prvo na početku i odmah ovaj se uvijek počevši od samog poziva ja opišem razlog poziva um to je što inače nije praksa i nemorate ali ja mislim da tko god je dobio poziv od centra nije mu ugodno uglavnom ih oblije hladan znoj i želim već tu pomoć da zna zbog čega je pozvan da se pripremi” (S7)</i></p>
uvod u razgovor o problemu	<p><i>“pitati kako ste nać neki uvod” (S5)</i></p>
upoznavanje s obitelji	<p><i>“ajmo prvo upoznati cijelu obiteljsku situaciju tko čini obitelj um dob djece čime se djeca bave da li idu u školu vrtić čime se roditelji bave kakve su im njihovi međusobni odnosi ajmo reć upoznat tu neku obiteljsku dinamiku prije same teme” (S5)</i></p>
upoznavanje korisnika s postupkom	<p><i>“upoznajem ih sa eventualno potencijalnim mjerama koje ćemo izricati dalje” (S4)</i></p> <p><i>“onda im odmah u startu kažem proceduru, protokol i što mogu očekivati i u okviru ovaj um naših postupanja, koje su relevantne mjere uloge i zbog čega sam ih ja zvala” (S7)</i></p> <p><i>“Ako imaš nasilje u obitelji upozoravaš i upoznaješ jednog i drugog sa pravima, zakonskim obvezama i tak dalje” (S1)</i></p> <p><i>„volim zapravo upoznat s time šta konkretno mi možemo napraviti, koje su zapravo pravne mogućnosti konkretno za tu osobu” (S4)</i></p>
odgovornost korisnika za suradnju	<p><i>“Ne možemo mi ono doslovno gurat svoj dio a da s druge strane ne reproducira se ništa kao i obrnuto. Za nekakav dugoročniji rezultat je stvarno bitno da svatko odradi na neki način svoj dio posla odnosno na neki način da odradimo sukladno onome što smo se dogovorili i zapravo našim ulogama u konkretnom postupku da bi zapravo se i upriličio nekakav konkretan rezultat” (S4)</i></p>
sustvaranje susreta	<p><i>“puštam i slobodu i na neki način da kokreiraju taj susret odnosno da na neki način im se omogući da izrazgovaraju ono što ih muči možda i što ne mogu izrazgovarati samostalno i sami sa sobom odnosno između sebe” (S4)</i></p> <p><i>“ako se izrodi tu nekakva tematika koju je potrebno dodatno proradit onda na temelju te nove tematike opet možemo zakazat nekakav novi susret” (S4)</i></p>
transparentnost o ulozi PU, socijalnog radnika i drugih aktera	<p><i>“transparentnost koju sam rekla gdje se zna šta mi možemo šta mi ne možemo onda na neki način i popravljjanje te perspektive i očekivanje” (S4)</i></p> <p><i>Znači prvo, um, kažeš šta se, mislim, ono, koje su naše, koja je naša uloga ovdje u Centru, mi nismo, ako donosimo, pišemo</i></p>

	<p>mišljenja vezano za razvod braka mi nismo ti koji donosimo konačnu odluku” (S1)</p> <p>“dati im do znanja (...) da smo tu prvenstveno da zaštitimo djecu” (S5)</p>
razgovor o međusobnim očekivanjima	<p>“unaprijed točno naglasiti koja su njihova očekivanja što će uslijediti odnosno koja su naša očekivanja i što oni trebaju napraviti određene promjene u određenom periodu i koje su zapravo ajmo reć pod navodnicima posljedice ako se oni toga neće neće pridržavati” (S5)</p> <p>“što mi očekujemo od njih i što bi bilo dobro eventualno za njihovo dijete s druge strane mislim i oni iznesu neka svoja očekivanja pa na primjer kad izrečeš mjeru oni imaju neka svoja očekivanja od vodičja pa mi ih tu upoznajemo koje granice jesu voditelja koji dio se može ispuniti” (S6)</p> <p>“govoriti što se od njih očekuje koja su možda neki propusti njihovi u roditeljskoj skrbi koji se očekuje da se promijene” (S5)</p>
planiranje zajedno s korisnikom	<p>“zapravo dogovorimo nekakve korake, komunikaciju” (S7)</p>
nekorištenje dogovora o sudjelovanju	<p>“Pa u pravilu ne [koristim dogovor o sudjelovanju]. Mislim ak je već došao ovdje onda ćemo obradit” (S1)</p>
spontanost u kreiranju radne definicije problema i u rješavanju problema	<p>“nećeš nikome predstaviti plan i program ako je u razvodu braka i reći dobar dan, ovako ćemo raditi. Nego se ide spontano” (S1)</p>
slušanje korisnikove perspektive	<p>“Onda se te ideje poslušaju” (S1)</p> <p>“sad želim vas saslušat i vašu priču. I onda dam njima vremena da oni to sve ispričaju(...) prvenstveno ono saslušam ih do kraja, čujem” (S2)</p> <p>“na primjer ono kod nekih stvari oko svakodnevnih stvari oko um ne znam stambenih uvjeta na primjer tu se mogu raditi kompromisi jer za mene na primjer nešto znači uredno uredno za mene znači da je sve počišćeno a za njih to nije taj pojam jel znači ne tu subjektivno donositi neke odluke nego okej dobro za vas urendo znači primjereni stambeni uvjeti to to i to pa ajmo nać nekakvo način odnosno ono što je zapravo prihvatljivo za dobrobit djece” (S5),</p> <p>“Tako da u tom dijelu dajem slobodu, volim čuti osobu, volim čut povratnu informaciju” (S4)</p> <p>“svi smo različiti, svatko gleda drugačije na određenu situaciju, ja i ti gledamo u ovaj stol drugačije ćemo ga percipirati tako da apsolutno to poštujem i sa tim nekakvim znanjima unaprijed idem u rad sa svakim korisnikom” (S4)</p> <p>“uglavnom nekada je to teže neke su zatvorene obitelji ali nekako uspijevam doprijet i mislim da je to ta moja ljubav i</p>

	<p><i>zapravo želja za čut, za čut staviti se u cipele i krenuti iz te percepcije osobe sa kojom radim bez ono očekivanja mene kao stručnjaka koja znam kako bi trebalo izgledati ovaj ali nekako nastojim u svojem radu i na referadi i u kad radim mjere nadzora uč u cipele sagledati resurse osobe koja je u krizi koja je potrebna pomoć i krenuti graditi iz njegove perspektive” (S7)</i></p> <p><i>“Pustim i slušam ovaj da doživim da nastojim što manje ovaj prekidati iako je to imamo mi vremensko ograničenje ali evoga meni kolege prigovaraju ali na tom prvom razgovoru ja dam to potrebno vrijeme ja dam to potrebno vrijeme da se izrazi” (S7)</i></p>
procjena mogućnosti izvedbe korisnikovih ideja	<p><i>“samo, stvarnost, dal je to moguće provesti ili nije, o tome procjenjujem (smijeh) u daljnjem nekom tijeku” (S1)</i></p>
preuzimanje profesionalne odgovornosti	<p><i>“kao mogla sam se izvući na način da ju slažem pa joj kažem a slušajte mislim sud će donijeti tu odluku a sad... kao maknut tu odgovornost sa sebe, ali ja sam joj rekla da ja vidim te promjene na njoj ali da te promjene ja ne znam koliko su održive, da je velika je odgovornost na meni, da ja moram ili povući tu, ne samo ja nego cijeli stručni tim povući tu odluku sa suda ili ostat pri njoj, da nas dvije već radimo već tri godine i kolegice su prošle već radile dvije godine s njom. I da joj je dugo vremena trebalo da se ona pokrene, da preuzme tu roditeljsku skrb, s time da roditeljsku skrb nije obavljala pet godina nije bila roditelj i da nažalost mi i dalje tu moramo ostat pri toj odluci” (S2)</i></p>
smanjena mogućnost za kompromis kada socijalni radnik sudjeluje kao protustranka	<p><i>“Protustranke s njima, da i jako teško je to ostvariti jer nas oni samo vide to kao protustranku odnosno kao neprijatelja i jako je teško u tim situacijama um postići ikakav, um, kak se to zove, kompromis s njima i suradnički odnos” (S2)</i></p> <p><i>“tako da, više u ove neke ako ćemo to nazvat lakše situacije gdje um, gdje je moguće postići taj neki dogovor od kojeg će oni imati koristi. A u situacijama gdje ajmo to reći, mislim to i je istina gdje smo mi protustranka na sudu ili nešto, um, je to jako teško” (S2)</i></p>
rješenje koje je u interesu obje strane	<p><i>“Da, da, da i onda zajedno dođemo do tog nekog što će biti i njima ono, u interesu” (S2)</i></p>
neuključivanje korisnika u zajedničko kreiranje rješenja	<p><i>“I: Na koji način uključuješ korisnike u stvaranje ili u zajedničko kreiranje rješenja za njihov problem? S: (smijeh) nikako” (S1)</i></p>
nedovoljno vremena za uključivanje korisnika u zajedničko kreiranje rješenja	<p><i>“Mislim to bi tako trebalo biti ali u praksi to stvarno nije izvedivo jer...” (S1)</i></p> <p><i>“nemaš vremena kad uključivati” (S2)</i></p>

	<p>“jednostavno nemamo niti fizički vremena obzirom na količinu posla da će netko sjedit tu s nama i radit plan i program nekakav (...) To je utopija i to je lijepo zamišljeno ali (smijeh)” (S1)</p>
neuključivanje korisnika zbog preopterećenosti	<p>“Zbog preopterećenosti (...) previše je i korisnika, previše je tih nekih predmeta, znaš. Tako da ne, ne, fizički ne stigneš. Jer moraš ić na sudove, moraš ić na stručne timove po školama, vrtićima, moraš ić na, ne znam, razgovore na policiju, a u međuvremenu moraš odrađivati i svašta nešto što možda ne bi trebao” (S1)</p> <p>“nekavih drugih žurnijih postupaka koji su uvijek bitniji od izrade plana i programa” (S1)</p>
mogućnost mijenjanja plana i programa prilikom mjere obiteljskopravne zaštite od strane korisnika	<p>“napravimo plan i program pa damo stranci da ga pročita ili se očituje vezano za to, želi li nešto mijenjati, nadodati, oduzeti i tak dalje” (S1)</p>
korištenje sustvaranja rješenja u određenim postupcima	<p>“to surađivanje najčešće mogu osjetiti i um primijetiti u obveznom savjetovanju kad uređuju tu roditeljsku skrb (...) Pa to najviše primjenjujem ne znam u ovim mišljenjima, um, sudu gdje kao um, saslušam mamu, saslušam tatu” (S2)</p>
donošenje rješenja od strane stručnjaka	<p>“onda ću donijet neku odluku koja sam sad ono ima pola tvoga pola tvoga i to donijeti” (S2)</p>
uključivanje korisnika u zajedničko kreiranje rješenja	<p>„trudiš se ako je korisnik surađujući zajednički donijet neku odluku, uvijek propitaš mišljenje druge osobe” (S3)</p> <p>“zapravo ih uključujem u odluke, mislim da je to jako bitno, pogotovo kažem u dijelu jer se radi o njihovim životima o obiteljskim prilikama, partnerskim odnosima, gdje je nemoguće da da su isključeni i da netko drugi manevrira u tom dijelu” (S4)</p> <p>“A, pa trudim se maksimalno zato što zapravo jedno od načela obiteljskog zakona je da im se zapravo pruži sloboda i mogućnost odlučivanja odnosno rješavanje tih nekakvih problema sa upotrebom najmanje invazivnih nekakvih metoda” (S4)</p> <p>“isto tako pokušati i vidjeti šta oni misle da bi trebalo i nekako uvažiti taj njihov njihov dio okej ajmo napraviti nekakvi kompromis naravno oko stvari oko kojih se može raditi kompromis jel um nasilje prema djeci to je naprimjer tema oko kojeg nema kompromisa” (S5)</p> <p>“mi uvijek uzimamo u obzir i tu jel korisnikovu stranu priče, njegovo mišljenje i da nastojimo skupa vidjeti da li možemo doći do rješenja samo je ovak upitno je jel jel to u najboljem interesu djeteta, tada ja mislim da postupamo drugačije” (S3)</p> <p>“tu odgovornosti vi najbolje poznajete svoje dijete vi znate koja je navika i praksa svaki vaš dogovor mi ćemo oplemeniti sa da je</p>

	<i>u okvirima ovaj interesa potreba zahtjevima koje djece da budu zaštićena ali dajte predložite” (S7).</i>
kapacitet korisnika kao faktor za stvaranje rješenja	<i>„ovisi (...) o kapacitetima korisnika” (S3). “uvijek ih moraš saslušati vidjet koje su uopće njihove mogućnosti kapaciteti ideje eventualne” (S6)</i>
uključivanje djece u stvaranje rješenja	<i>“ volim čut povratnu informaciju od djeteta” (S4) “onda ih znam staviti u posebnu prostoriju sa nekim igračkama ili tražim da dijete nešto nacrtat” (S4) “djecu se trudimo što manje uključivati u ove postupke ako nema potrebe jer često su već dovoljno uključeni da im je i previše svega toga” (S6)</i>
nekorištenje osobnih iskustava u odnosu s korisnikom	<i>“Pa ne, privatno, privatno baš ne iznosim” (S1)</i>
korištenje vlastitog iskustva u radu s korisnicima	<i>tu isto pokušavam kroz razgovor, kroz neke primjere iz prakse im, um, pomoć da sastave taj plan” (S2) “nekad podijeliti iskustvo gledajte u ovoj fazi razvoda razjasniti malo jer ne bude im jasno ovaj ovo je malo taj dio i reći da je to ono uobičajeno da će trebati vremena da će biti teških trenutaka” (S7) “ Nekad se možda konkretno ne mogu sjetiti primjera ali isto tako znam navesti situacije da isto vide da sam, da sam i ja čovjek, da i ja griješim” (S2)</i>
korištenje humora	<i>„S nekim korisnicima koji su, imaju humor i koriste humor znam i ja onda nekad koristiti humor pa si onda tu kliknemo, to je najčešće s onima koji samo dođu jednom jer ne znam obavijest policije jer je dijete pobjeglo iz dvorišta pa ga je netko našao, karikiram, i onda on dođe tu i onda ne znam, i oni znaju izjaviti kao nadam se da se nikad više nećemo vidjeti. I tako s tim korisnicima znam na taj način” (S2).</i>
smirenost u radu s korisnicima	<i>“više manje u načinu razgovora i dosta sam smirena i opuštena” (S3) “mislim da sam dosta staložena onako posložena i mislim da se to kod mene onda vidi i u radu” (S4)</i>
korištenje vještina upravljanja stresnim situacijama	<i>“prva stvar koju pokušavam primijeniti u radu kad imamo stvarno neakvu goruću situaciju ajmo probat se smirit, malo odmaknut i onda probat ić polako u realizaciju nekih koraka šta bi mogli konkretno po pitanju određenog problema ili situacije” (S4)</i>



ponašanje prema korisnicima sukladno moralnim vrijednostima	<p>“pokušavam sebe staviti u poziciju kako bih ja htjela da netko prema meni se ponaša tako ja pokušavam i prema njima” (S5)</p> <p>“Pa mislim ja ovo što radim ja u to vjerujem (smijeh) ja u to vjerujem i to je onako moj sustav vrijednosti” (S7)</p>
bivanje “svojim”	<p>“jednostavno biti svoj” (S5)</p>
prilagođavanje načina komunikacije korisniku	<p>“rekla bih da znam procijeniti s kim se može pod navodnike ću reći labavije odnosno opuštenije s kim možeš imati više nekakav flegmatičniji biti flegmatičan nego flegmatičan nego fleksibilan u odnosu na situaciju a kod koga treba ipak malo imati stroži stav malo striktnije zahtjeve odluke posebice mi smo svi u kolektivu više manje mladi i često zna biti jednostavno stranka koji te samim time već dožive dosta neozbiljno pa mislim da je tu jako važan važno imati stav i procijeniti s kim kako otprilike” (S6)</p>
ravnopravnost u odnosu s korisnicima	<p>„Moje nekakvo mišljenje, znači da prema tim korisnicima ja ne idem svisoka, znači da sam ja nešto nadmoćnija ili ne znam, da imam vlast u rukama nad njima, nego se spuštam manje više na njihovu razinu i tako s njima komuniciram” (S1)</p>
nekorištenje pozicije moći	<p>“ne volim koristiti nekakvu poziciju moći u smislu sad gradacije toga sad sam ja superiornija jer se netko meni obratio ne apsolutno ne” (S4)</p> <p>“ne polaziti iz pozicije moći u onom smislu vi sad morate ovo” (S5).</p> <p>“Nego da sam išla napadom ili ne znam, ono, ja sam sad tu netko tko će odlučivat o vašem životu ili životu vaše djece” (S1)</p> <p>“Ne ono sad ić okej, ja sam tu, vi mene morate slušati, ne ić sa čizmom na njih” (S2)</p>
utvrđivanje resursa korisnika putem različitih alata i aktivnosti	<p>“Prikupljaš podatke, ne znam, od škole, vrtića, liječnika, ne znam, i tak dalje, tu utvrđuješ isto nekakve te resurse” (S1)</p> <p>“prikupljanje informacija iz škole, od doktora (...) ili ako je dijete uključeno u Polikliniku, um, gdje onda oni isto napišu te resurse roditelja iz više izvora” (S2)</p> <p>“Pa, nekad mi pomažu ove liste koje imamo i onda ono baš tamo neki dio tih lista je stvarno dobar i stvarno pomogne” (S2)</p> <p>“terenski izvid kad ti vidiš, um, znači mjesto gdje osoba boravi i slično puno ti to govori ponekad o osobi” (S3)</p> <p>“u toj SOP analizi, sveobuhvatnoj obiteljskoj procjeni ti možeš zapravo vrlo vješto ishoditi te nekakve resurse” (S4)</p>
odgovornost korisnika za rješavanje problema	<p>“Pa to im odmah kažeš, pa ne možemo mi, mi možemo pričati ali su korisnici ti koji odlučuju da li će se mijenjati ili ne. Ne možemo mi njih promijeniti, ne možemo promijeniti njihovu</p>

	<p><i>životnu situaciju ali ih možeš upućivati i upoznavati s nečime što primjećuješ da nije dobro ili da je dobro, a dal će šta od toga bit to je isključivo na njima” (S1)</i></p> <p><i>“ali im dam zaduženje da su oni nositelji toga ne da ja to odrađujem da ja kontroliram nego da se oni ovaj jave sa svojim prijedlozima i zapravo ovaj nastojim ih kad recimo kod mjere nadzora stvarno nastojim što više čut i uključit ih” (S7)</i></p>
<p>korištenje resursa korisnika</p>	<p><i>“Koji roditelj je na primjer stabilniji u konkretnoj situaciji, kojem roditelju možeš možda ponudit nešto više zadataka u smislu benefita za tu obitelj (...) Pa onda tu vidim zapravo šta šta su nekakvi resursi, da li je tu i nekakva socijalna podrška u smislu nekakve socijalne zajednice, širih članova obitelji, pa da li je to nekakvo zaposlenje, neko se afirmira super u tom poslu jel nekakvom kojem radi pa ako je to nešto što ga veseli na neki način hrabri onda je nekakva povratna pozitivna informacija i oko toga” (S4)</i></p> <p><i>“u tim nekakvim situacijama gdje i oni sami ajmo reć ne znaju više šta bi, znači našli su se na nekakvom kraju i ne znaju kud bi dalje onda ovoga ih zapravo vraćamo na te njihove nekakve pozitivne resurse koji oni imaju” (S3)</i></p> <p><i>“Pa ponekad da, ponekad iskoristiš mislim ako imaš izdvajanje djece iz obitelji ako su roditelji neadekvatni a imaš baku, djeda, strica, strinu, koji su se pokazali kao kvalitetni članovi te nekakve zajednice onda s njima uspostaviš nekakvu komunikaciju” (S1)</i></p> <p><i>“utvrđivanje koje su njihove jake jake strane tko im može biti podrška u cijelom tom postupku um i zapravo koristit te neke onda mehanizme jel ako su neko ako su roditeljima njihovi roditelji podrška onda ih uključuješ tu na način da da im daješ podršku da se oni međusobno lakše nose sa cjelokupnom obiteljskom situacijom da im kažeš da je to u interesu možda djeteta da jednostavno i oni sami okolina koriste stvari i resurse koji im na kraju krajeva mogu koristiti jel znači podršku svojih obitelji institucija isto tako um škole vrtiće um ne znam pedijatre sve svi koji su na neki način uključeni u skrb o djetetu” (S5)</i></p> <p><i>“ajmo sad iz tog sustava vrijednosti sagledati pogledat što možemo od toga sačuvat da bude najbolje i ovaj tako da kažem ono u tom pozitivnom smjeru i sa pozitivnim iskustvom na tome zapravo nekako i moj naglasak u radu (...) da su pozitivne autentične njihove i ono što je bilo dobro u odnosu ovaj ne zaboraviti istaknuti i ovaj na na tome nekako od tog krenuti jer svaka je situacija specifična za sebe svaka obitelj svaki pojedinac ima svoje specifične resurse i ovaj i mislim da treba krenuti od toga i kapaciteta potencijala te obitelji. S tim zapravo oruđem a ne nametanjem nekakvih alata kriterija” (S7)</i></p>

	<p>„Ako izričemo tipa mjeru ne znam mjeru stručne pomoći onda su i ti nekakvi resursi u onim ciljevima jel dugoročnim, kratkoročnim nešto što je na neki način i izraženo i volimo ih staviti kao nekakvu kartu pa i voditelju mjere da zna da na taj dio može igrati odnosno dodatno osnaživat da bi se upriličila nekakva promjena” (S4).</p>
osvještavanje korisnika o njihovim resursima	<p>“Samo što oni nekad nažalost nekad ni ne znaju (...) izreč koji je to ovaj, um, koja je njihova sad ta neka jaka snaga odnosno zaštitni čimbenik. Znam da su njih dvoje tu jednom bili i um, ona u tom trenu nije skočila na njega i krenula se derat nego ga je saslušala do kraja. I sad, ja nju pitam vezano za to sam je pitala što to, kao u tim nekim situacijama što vidite kao svoju onu, snagu, ona nije znala nabrojati i onda sam joj rekla evo na primjer u ovoj situaciji sam vidjela da niste u afektu izreagirali, saslušali ste ga do kraja, pustili ste i onda ste vi rekli. I onda je ona, aha, da, nekada ni oni sami ne znaju. (...) Da, da, da, da. Je, kroz te neke njihove priče iz prakse koje sam čula iz njih i ono vidim koja im je jaka snaga, ne znam najviše kod tih žrtava nasilja, vidiš na kraju da su to stvarno jake osobe, prvenstveno što su uopće zatražile tu pomoć, podijelile priču i odlučile promijeniti taj način života, i onda one dođu s time da je slaba, da je jadna, da je ovo, da je ono, i onda joj ja povratno dam informaciju da ja to tako ne mislim, štoviše mislim da je jaka jer da za napustiti takav odnos je potrebna snaga, hrabrost i tako to” (S2).</p>
važnost ojačavanja i osnaživanja korisnika	<p>„poanta je nekako ojačati, jačati te koje imaju i na neki način usavršavati dalje, odnosno poticati dalje (...) Jer mi možemo manevrirati tih ne znam pola sata, sat vremena opet na razgovoru ili ne znam time što ću odgovoriti na mail ali opet ta osoba ostaje u toj situaciji u svojoj koži gdje zapravo ona mora ojačati i osnažiti dovoljno da može uzet doslovno te konce u ruke i pohvatati nekakvu životnu situaciju” (S4)</p> <p>“nakon nekog vremena da oni usvoje nešto u toj mjeri pa da oni to primjenjuju kasnije i sami ja sam ti nekada jednostavno neki roditelji nisu imali znanja da bi drugačije pa da im to na neki način daš i osvijestiš im što su dobro napravili osvijestiš im što su promijenili koji dio napretka” (S6).</p>
davanje pažnje svakom korisniku	<p>“uvijek daš svakome maksimum pažnje” (S1)</p> <p>“potičeš roditelje da uključe djecu saslušaju njih” (S5)</p>
individualni pristup svakom članu obitelji	<p>“[individualni pristup] obavezno čak i ne prema obitelji nego prema članovima obitelji” (S6)</p> <p>“kad dođe par u obveznom savjetovanju pa ako su neujednačene snage znam odmah i stalno ono na što jako pazim da je sve transparentno i da svaki dobije isti omjer, ako je jedan roditelj</p>

	<p><i>procijelila sam da je potreba da s njim izrazgovaram neku situaciju u 4 oka ili mu dam neko dodatno pojašnjenje” (S7)</i></p> <p><i>“kad imam neke visokokonfliktne um razvode i sad saslušam jednu i drugu stranu, onda ih pokušam ono dobiti da saslušam i njih, ja predložim što, ono što bismo mi poduzeli, saslušam njih” (S2)</i></p>
kreiranje zajedničkog plana s oba roditelja	<p><i>“da jedan i drugi se čuju šta smeta ovog drugog i da onda napravimo nekakav generalni rezime odnosno zaključak šta, šta ćemo dalje” (S4)</i></p>
uključivanje i informiranje djece putem roditelja	<p><i>“njima dajem tu odgovornost da zapravo upoznaju djecu zapravo sa svakim sljedećim korakom (...)sukladno zapravo kronološkoj dobi jel i koliko mogu razumjeti” (S4)</i></p> <p><i>“Bitno ih je upoznat, bitno je da su pravodobno informirani” (S4)</i></p>
razgovor s djetetom u obiteljskom domu	<p><i>“ mi smo uvijek odlazili u dom tog djeteta dogovorili uvjete unaprijed um rekli roditelju kako da pripremi za razgovor” (S7)</i></p>
prilagođavanje jezika korisniku	<p><i>“jednostavno prilagoditi um i terminologiju” (S5)</i></p> <p><i>“Koristit jezik kojima se oni koriste” (S7)</i></p> <p><i>“onda se dogovore oko svega osim ne znam gdje će imat djetete prebivalište. I ja ko kako isto oni misli kada djetete živi s njim to je skrbništvo, a ne nije. I onda im to tu objasniš” (S2)</i></p>
stvaranje rješenja za sadašnju situaciju	<p><i>“ na taj dio da na neki način okej da osvijestimo imamo tu i tu situaciju šta možemo sad konkretno oko te situacije (...) i reć okej, tako je kako je jel imate to što imate, prošlost ne možemo mijenjati imamo ovo danas što imamo, ovu situaciju koju trebamo riješit jel a u interesu zapravo svih vas i da vi budete u nekakvoj najmanjoj razini mogućoj samog stresa a između ostalog i djeca” (S4)</i></p> <p><i>“tako onda ponudim mogućnosti ili ponudim roditeljima ako hoćete možemo organizirati intervenciju pa onda fokusirano razgovarat o tom problemu ali sada danas razgovaramo o izradi uputama za izradu na primjer roditeljskog plana” (S7)</i></p>
nesuradnja nedobrovoljnih korisnika	<p><i>“oni koji nisu zainteresirani za suradnju u principu ne surađuju sa tobom ili se ne odazovu na pozive ili tijekom razgovora su u otporu i ne sudjeluju” (S5)</i></p>
ravnopravnost u odnosu s korisnicima	<p><i>“Pa pokušavaš na nekakav način ono, ne previše visoka nego se onako probaš spustit na njihovu razinu pa reći to je za vaše dobro ili za dobro vaše djece i nešto tako, ali neki put uspješ neki put ne” (S1)</i></p>

otpor nedobrovoljnih korisnika	“teško je jer to što sam rekla, većina tih korisnika već jedna dolazi isfrustrirana cijelim životom i svime i onda sad dolaze tu, nedobrovoljni su, ne smatraju da je u njima nikakav problem, mene smatraju kao uhljebom, neradnikom i nekom tko će sad njemu prodavat pamet plus to što, šta ti mala znaš, ti si još mlada, ni ne znaš radit taj posao, i onda kad to sve uokružiš dođe tu da mu nije do ničega nego samo kao u smislu njemu je to gubljenje vremena što sad došao tu i mora uopće išta sad samnom raditi” (S2)
ustrajnost u upućivanju poziva	“ onda mu uputiš još jedan poziv pa on uopće na primjer ne dođe, pa mu onda uputiš još jedan poziv” (S2) “I onda ja ponudim opet razgovor” (S2)
razumijevanje i empatija za korisnike	“pokažem im to razumijevanje (...) okej, razumijem, previše vam, ovo vam je sve novo, um, sa puno tih zakonskih odredbi koje ni ne razumijete se susrećete” (S2) “ stavljat se manje više u njihove cipele pa razmislit (...) polaziti od toga da stvarno ono se nalaze u takvim situacijama gdje vjerojatno jadni ne znaju koje prvo područje svog života bi išli dovoditi u red i od tog, to se mogu poistovjetiti sa svojim poslom (smijeh) Da ne znam odakle bi krenula i onda budem isfrustrirana tako, i oni ne znaju odakle bi krenuli čistiti taj nered, um u svojem životu kao i ja ovaj nered na svom stolu pa onda postaneš isfrustriran na ljude na koje ne bi trebao biti” (S2)
prilagođavanje načina razgovora nedobrovoljnim korisnicima	“pokušaš nekako kroz razgovor kažem kroz te neke općenite teme i prilagodiš zapravo način razgovora njima kako bi ih možda dobio na nekakvu suradnju” (S5)
transparentnost i iskrenost u komunikaciji s nedobrovoljnim korisnicima	“s vremenom se taj dio suradnje uspio ostvariti prvenstveno kažem kroz ovaj pristup transparentno i iskreno reći šta se očekuje od njih u kojem određenom vremenskom periodu” (S5)
postizanje uvida kod nedobrovoljnih korisnika	“uvijek prvo pokušaš taj dio da njih pridobiješ da oni shvate zašto nešto rade što je to što um što je potrebno da bi njihovom djetetu u konačnici svima njima u obitelji bolje” (S6)