

ZAGOVARANJE U SOCIJALNOM RADU

Ivelić Telišman, Jelena

Postgraduate specialist thesis / Završni specijalistički

2024

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

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:502442>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-28**



Repository / Repozitorij:

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





Sveučilište u Zagrebu

PRAVNI FAKULTET

STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

POSLIJEDIPLOMSKI SPECIJALISTIČKI STUDIJ -
PSIHOSOCIJALNI PRISTUP U SOCIJALNOM RADU

Jelena Ivelić Telišman

ZAGOVARANJE U SOCIJALNOM RADU

SPECIJALISTIČKI RAD

Zagreb, 2024.



Sveučilište u Zagrebu

PRAVNI FAKULTET

STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

POSLIJEDIPLOMSKI SPECIJALISTIČKI STUDIJ -
PSIHOSOCIJALNI PRISTUP U SOCIJALNOM RADU

Jelena Ivelić Telišman

ZAGOVARANJE U SOCIJALNOM RADU

SPECIJALISTIČKI RAD

Mentorica: prof.dr.sc. Olja Družić Ljubotina

Zagreb, 2024.



Sveučilište u Zagrebu

FACULTY OF LAW

STUDY CENTER OF SOCIAL WORK

POSTGRADUATE SPECIALIST STUDIES -
PSYCHOSOCIAL APPROACH IN SOCIAL WORK

Jelena Ivelić Telišman

ADVOCACY IN SOCIAL WORK

SPECIALIST THESIS

Mentorica: prof.dr.sc. Olja Družić Ljubotina

Zagreb, 2024.

IZJAVA O AUTORSTVU

Ja, Jelena Ivelić Telišman izjavljujem da sam autorica završnog specijalističkog rada pod nazivom "Zagovaranje u socijalnom radu".

Potpisom jamčim:

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

U Zagrebu, 5.9.2024.

Potpis autora/ice:

Jelena Ivelić

Sadržaj

Sažetak	
Abstract	
Uvod	1
1. Zagovaranje u socijalnom radu	3
1.1. Definicija, karakteristike i etičke osnove zagovaranja	3
1.2. Značaj zagovaranja u socijalnom radu	4
1.3. Povijesni razvoj zagovaranja	7
1.4. Teorijska polazišta zagovaranja	9
1.5. Proces zagovaranja	15
2. Modeli zagovaranja kao „Alati“	18
2.1. Zagovaranje pojedinca	18
2.2. Zagovaranje u zajednici	19
2.3. Zagovaranje unapređenja zakonodavnog okvira	21
3. Kompetencije socijalnih radnika	23
3.1. Definicija profesionalnih kompetencija socijalnih radnika	23
3.2. Opće kompetencije socijalnih radnika	25
3.3. Specifične kompetencije socijalnih radnika	29
3.4. Razvoj i važnost profesionalnih kompetencija u socijalnom radu	30
3.5. Profesionalne kompetencije u radu sa pojedinim skupinama	32
4. Uloga socijalnog rada u kontekstu zagovaranja	33
5. Zagovaračke kompetencije socijalnih radnika	38
5.1. Trokut znanja, vještina i vrijednosti	40
5.2. Kompetencije socijalnih radnika u zagovaranju prava marginaliziranih skupina	41
5.3. Kompetencije koje su važne za javno zagovaranje i suradnju s interesnim skupinama	43
5.4. Kompetencije socijalnih radnika koje su važne u procesu rada s korisnikom	45
5.5. Vještine zagovaranja	48
5.5.1. Komunikacijske vještine u zagovaranju	48
5.5.2. Kritičko mišljenje	53
5.5.3. Spremnost na suradnju	53
5.5.4. Kulturalna kompetencija	55
5.6. Evaluacija i prilagodba strategija zagovaranja	56

6. Zagovaračke inicijative	59
6.1. Primjeri zagovaračkih inicijativa na svjetskoj razini	59
6.2. Primjeri zagovaračkih inicijativa u Hrvatskoj	61
6.3. Analiza zagovaračke inicijative “Pravo svakog djeteta na školski obrok”	64
6.3.1. <i>Značaj školskog obroka</i>	66
6.3.2. <i>Pravni okvir</i>	67
6.3.3. <i>Zdravstveni i socijalni aspekti besplatnih školskih obroka</i>	68
6.3.4. <i>Međunarodna iskustva</i>	69
6.3.5. <i>Situacija u Hrvatskoj</i>	70
Zaključak	75
Literatura	77
Popis tablica	98

Sažetak

Zagovaranje je temeljni aspekt socijalnog rada kojemu je ključan cilj postizanje socijalnih i drugih pozitivnih promjena u društvu. Promjene mogu biti usmjerene prema državnim politikama, zakonima, procedurama, ali i pojedincima, grupama i zajednicama. Zagovaranjem se osnažuje korisnike na način da postanu neovisni, daje glas onima koji nisu u mogućnosti zastupati se, promiče jednakost, inkluzija i socijalna pravda te informira korisnike o njihovim pravima i načinu na koji ih mogu ostvariti za svoju dobrobit. Zagovaranje politika ima važnu ulogu u socijalnom radu omogućujući stručnjacima da se bave sustavnim problemima i pokrenu značajne promjene, uključujući promicanje jednakog pristupa prilikama, uslugama i resursima. Zagovaranje je ključno u socijalnom radu jer omogućuje socijalnim radnicima da osnaže svoje korisnike, promoviraju socijalnu pravdu i borbu protiv diskriminacije, te osiguraju pristup potrebnim resursima i pravima za najranjivije skupine u društvu. Kroz analizu povijesnog razvoja, teorijskih osnova, definicija i kompetencija, u ovom završnom specijalističkom preglednom radu su istaknuti ključni aspekti zagovaranja i prikazane smjernice za njegovu primjenu u svakodnevnom radu socijalnih radnika. Ujedno, prikazani su primjeri nekih svjetskih i hrvatskih zagovaračkih inicijativa te je detaljno analizirana inicijativa “Pravo svakog djeteta na školski obrok” koja je iznikla iz profesije socijalnog rada gdje su prikazani svi ključni elementi potrebni za uspješno javno zagovaranje. Cilj ovog preglednog završnog rada je pružiti sveobuhvatan pregled zagovaranja u socijalnom radu, naglašavajući njegovu važnost i doprinos unaprijeđenju prakse. Na taj način ovaj rad može doprijeti boljem razumijevanju i primjeni zagovaranja u socijalnom radu kako bi se unaprijedila praksa i pružila podrška socijalnim radnicima da učinkovitije odgovore na potrebe svojih korisnika.

Ključne riječi: kompetencije, korisnici, socijalni rad, zagovaranje

Abstract

Advocacy is a fundamental aspect of social work whose key goal is to achieve social and other positive changes in society. Changes can be directed towards state policies, laws, procedures, but also individuals, groups and communities. Advocacy empowers users to become independent, gives a voice to those who are unable to represent themselves, promotes equality, inclusion and social justice, and informs users about their rights and how they can exercise them for their benefit. Policy advocacy plays an important role in social work by enabling professionals to address systemic issues and drive meaningful change, including promoting equal access to opportunities, services and resources. Advocacy is crucial in social work because it enables social workers to empower their clients, promote social justice and combat discrimination, and ensure access to necessary resources and rights for the most vulnerable groups in society. Through the analysis of historical development, theoretical foundations, definitions and competencies, in this final specialist overview, key aspects of advocacy are highlighted and guidelines for its application in the daily work of social workers are presented. At the same time, examples of some international and Croatian advocacy initiatives are presented, and the initiative "Every child's right to a school meal" which emerged from the profession of social work is analyzed in detail, where all the key elements necessary for successful public advocacy are presented. The aim of this review thesis is to provide a comprehensive overview of advocacy in social work, emphasizing its importance and contribution to the advancement of practice. In this way, this work can contribute to a better understanding and application of advocacy in social work in order to improve practice and provide support to social workers to respond more effectively to the needs of their users.

Key words: competences, users, social work, advocacy

Uvod

U definiciji socijalnog rada stoji da je “socijalni rad praktično utemeljena profesija i akademska disciplina koja promiče socijalnu promjenu i razvoj, socijalnu koheziju te osnaživanje i oslobađanje ljudi. Principi socijalne pravde, ljudskih prava, kolektivne odgovornosti i poštivanja različitosti središnji su u socijalnom radu. Potkrijepljena teorijom socijalnoga rada, društvenih i humanističkih znanosti te autohtonim znanjem, profesija socijalnoga rada angažira ljude i strukture na rješavanju životnih izazova i povećanje blagostanja” (IFSW, 2012). Zagovaranje (eng. *advocacy*) je praktična primjena znanja s ciljem postizanja socijalnih i drugih promjena. Promjene mogu biti usmjerene prema državnim politikama, zakonima, procedurama i sl. Pritom se aktivno podržava nešto ili nekoga (ideju, aktivnost, ranjivu skupinu ili osobu) i pokušava uvjeriti druge dionike u značenje izazova, predloženih stavova i rješenja. Zagovaranjem se osnažuje korisnike na način da postanu neovisni i daje glas onima koji su nisu u mogućnosti zastupati se (djeca, osobe koje žive u uvjetima siromaštva, osobe s problemima mentalnog zdravlja i dr.). Ono promiče jednakost, inkluziju i socijalnu pravdu, što su sve vrijednosti i ciljevi prakse socijalnog rada te ima cilj i informiranje korisnika o njihovim pravima i načinu na koji ih mogu ostvariti za svoju dobrobit, što im omogućuje da utječu na odluke koje će ih se izravno ticati (Družić Ljubotina, 2023.)

Zagovaranje u socijalnom radu jedno je od najvažnijih područja ove profesije, a njegova važnost leži u pružanju glasa onima koji su marginalizirani i potlačeni. Svaki socijalni radnik, kako bi bio učinkovit i kompetentan, treba temeljito poznavati povijesni razvoj zagovaranja, teorijska polazišta te praktičnu primjenu. Upravo zbog toga ovaj rad ima jasnu strukturu koja obuhvaća sve ove aspekte, kako bi se pružio sveobuhvatan pregled i razumijevanje ključnih elemenata zagovaranja.

Zagovaranje je temeljni aspekt socijalnog rada koji obuhvaća različite oblike kao što su pravno i zakonodavno zagovaranje, samozagovaranje i sustavi zagovaranja. Općenito ga se smatra “kamenom temeljcem” profesije socijalnog rada, čineći samu osnovu na kojoj je izgrađen socijalni rad. Zagovaranje politika ima ključnu ulogu u socijalnom radu omogućavajući stručnjacima da se pozabave sistemskim problemima i pokrenu značajne promjene, uključujući promicanje jednakog pristupa prilikama, uslugama i resursima.

Literatura o zagovaranju u socijalnom radu pokriva niz tehnika, lobiranje, organiziranje zajednice, društvene i političke kampanje, istraživanje politike i praćenje.

Zagovaranje nema jedinstvenu, dogovorenu definiciju. Često se definira vrstama zagovaračkih aktivnosti. Aktivnosti zagovaranja razlikuju se u pogledu ciljne publike i neizravnog djelovanja u odnosu na izravno djelovanje. Zagovaranje je obično usmjereno na jednu od dvije skupine: javnost (tj. privatne građane) ili vladu (tj. ključne donositelje političkih odluka i/ili administratore). Iako je zagovaranje najviše povezano s lobiranjem za nove zakone ili promjenu politike, često građanske organizacije sudjeluju u širokom rasponu zagovaranja, uključujući organiziranje zajednice, podizanje svijesti javnosti, utjecaj na stavove i izgradnju podrške društvenim promjenama.

Ovaj rad bavi se istraživanjem uloge zagovaranja u socijalnom radu i analizira ključne kompetencije koje socijalni radnici trebaju posjedovati kako bi učinkovito zagovarali za prava i dobrobit svojih klijenata. Zagovaranje je ključna komponenta socijalnog rada koja omogućava socijalnim radnicima da se bore protiv socijalne nepravde, podrže marginalizirane skupine i doprinesu pozitivnim društvenim promjenama.

Doprinos ovog rada leži u temeljitom prikazu važnosti zagovaranja kao ključnog aspekta socijalnog rada, pružajući teorijske temelje, povijesni kontekst i praktične smjernice za učinkovitu primjenu zagovaranja u praksi. Rad ističe kako kontinuirani razvoj kompetencija i vještina socijalnih radnika može dovesti do poboljšanja njihove profesionalne prakse i kvalitete usluga koje pružaju.

1. Zagovaranje u socijalnom radu

1.1. Definicija, karakteristike i etičke osnove zagovaranja

Zagovaranje kao termin potječe iz latinske riječi (lat. *advocatus*), koja označava onoga koji je pozvan da pomogne. Isprva, zagovaranje samo po sebi može se shvatiti vrlo jednostavnim i samorazumljivim. Međutim, otvaraju se brojna pitanja poput na koji način je potrebno pomoći, kakav je odnos između zagovaratelja i onoga koji treba pomoć i sl. Bull (1989., prema Brkić, 2011.) zaključuje kako je zagovaranje lakše provoditi u praksi, nego ga teorijski definirati i opisati, autori O'Brein i sur. (1989., prema Brkić, 2011.) shodno ovome mišljenju zaključuju kako je zagovaranje nedovoljno strukturno i konceptualno objašnjeno i nedorečeno.

Prema Etičkom kodeksu Američkog udruženja socijalnih radnika govori se o tome da socijalni radnici imaju zadaću promovirati i biti nositelji vrijednosti socijalne pravde i socijalne promjene u korist korisnika. To znači da su osjetljivi na socijalne nepravde te da se bore protiv diskriminacije, siromaštva i ostalih nepoželjnih društvenih pojava. Svoje aktivnosti provode u obliku izravne prakse, supervizije, savjetovanja, zagovaranja, organizacija unutar zajednice, socijalnih i političkih akcija za razvoj i implementaciju kroz politiku, edukacije, istraživanja i (samo)vrednovanja (Code of Ethics, 1996).

Analizirajući polazišta zagovaranja, Schneider i Lester (2001., prema Brkić, 2011.) izdvojili su nekoliko temeljnih karakteristika zagovaranja:

1. Govorenje u korist drugog pri čemu je zagovaratelj osoba koja se zauzima ili govori u korist drugih (Oxford English Dictionary, 1989), a zagovaranje se odnosi na verbalnu ili pisanu komunikaciju u korist drugoga.
2. Reprezentiranje drugoga koje se odnosi na predstavljanje nekoga pred onima koji donose odluke. Gotovo uvijek u početku zastupaju drugi, ali cilj je osposobiti korisnike da mogu samostalno zagovarati sebe te svoje interese. Zadaća je zagovaratelja zastupati interese korisnika, kao da zastupa vlastite interese (Briar, 1967; Horn, 1991; Chec-Koway, 1995).

3. Poduzimanje akcije koje se povezuje s procesom iniciranja osmišljavanja te konkretnim postupcima.
4. Zagovaratelj kao podržavatelj odnosi se vrijednosti, neutralnost te aktivno sudjelovanje u pokretanju i donošenju promjena u korist korisnika. Upravo iz toga proizlazi uloga zagovaratelja kao zaštitnika i podržavatelja.
5. Izazivanje promjene odnosi se na modificiranje, poboljšanje, rješavanje i dr. Nije teško zaključiti da je jedan od najvećih izazova zagovaratelja dovesti do sustavnih promjena (Young, 1992; Davis, 1993).
6. Socijalni radnici aktivno trebaju sudjelovati u događajima socijalne i političke naravi u kojima se bori da svi ljudi imaju jednaki pristup resursima, zapošljavanju, uslugama i mogućnostima.
7. Pristup pravima i beneficijama često se definira i kao zagovaranje pristupa uslugama, pravo na izbor tih usluga, pravo na pomoć i podršku. McGowan (1978) govori o ishodima zagovaranja koji su osiguravanje i proširenje potrebnih usluga i resursa, razvoj onih koji nedostaju, preveniranje i ograničavanje uključivanja korisnika u disfunkcionalne sustave.
8. Osiguravanje socijalne pravde Mickelson (1995) definira kao zagovaranje koje podrazumijeva akciju čiji je cilj osigurati ili zadržati socijalnu pravdu. Payn i Pezzoli (1977) ukazuju na poboljšanje uvjeta za sve one koji se nalaze u krugu marginalizacije.
9. Osnaživanje korisnika podrazumijeva mogućnost preuzimanja kontrole nad vlastitim životom. Često je upravo to krajnji cilj zagovaranja (Mickelson, 1995; Freddolino, 1990).

Može se zaključiti kako je vrlo teško izvesti univerzalnu definiciju zagovaranja, no autori Schneider i Lester (2001) ukazuju kako je zagovaranje zajedničko predstavljanje korisnika i njihovih potreba s ciljem promicanja njihovih interesa i utjecaja na odluke i sustav u cjelini.

1.2. Značaj zagovaranja u socijalnom radu

Područje socijalnog rada oduvijek je bilo vezano za dobrobit osobe, pomaganje, osnaživanje i zagovaranje. Socijalni rad svoj početak ima u volonterizmu u SAD-u krajem 19. stoljeća.

Tada su se spojile filantropske ideologije i pragmatičan pristup zagovaranje interesa nemoćnih i marginaliziranih slojeva društva (Milosavljević i Brkić, 2010). Pridaje se velika pozornost dobrobiti pojedinca i njegovom socijalnom okruženju kao i dobrobiti društva. Može se reći da je to tek začetak usmjerenja na osobu i njene potrebe. Socijalna pravda i socijalna promjena su zadatak i cilj socijalnog radnika koji ima zadatak upravo to prenijeti i na svoje korisnike te njihove živote (IASSW i IFSW, 2004). Socijalni radnici to postižu kroz osnaživanje korisnika, a teorija osnaživanja se u literaturi o socijalnom radu koristi od 1980.-ih godina (Smale, Tuson i Statham, 2000). Cilj osnaživanja je pomoći pojedincu ili grupi da preuzme kontrolu nad svojim životom i okolnostima u kojima se nalazi. Kako navodi Payne (2005:216, prema Kletečki Radović, 2008.): »Filozofija osnaživanja zastupa ideju perspektive moći i perspektive kreativnog kapaciteta korisnika za razvoj ideja i aktivnosti s ciljem poboljšanja životne situacije.« Jedan je od zadataka u tome pristupu prepoznati najvrjedniji izvor znanja - same korisnike i njihove potrebe. Iako živimo u demokratskom društvu, svjedoci smo marginalizacije određenih skupina koje se suočavaju s nepravdom, borbom za jednakost i koje se zalažu protiv potlačenosti i diskriminacije (Robbins, Chatterjee i Canda, 1998). Iz fokusa korisnika i njegovih potreba, socijalni rad se okreće tražeći podršku u sustavu.

Zagovaranje je temeljni aspekt prakse socijalnog rada, budući da uključuje aktivnu podršku i osnaživanje pojedinaca, obitelji i zajednica da upravljaju složenim sustavima, pristupe potrebnim resursima i osiguraju zadovoljenje svojih prava i potreba. Model prakse zagovaranja socijalnog rada pruža sveobuhvatan okvir za usmjeravanje socijalnih radnika u razvoju, provedbi i evaluaciji napora zagovaranja, naglašavajući važnost strukturiranog pristupa ovoj ključnoj ulozi (Freddolino i sur., 2004). Budući da su zagovaranje i osnaživanje usko povezane aktivnosti socijalnih radnika, važno je ponešto reći o samom osnaživanju. Teorije osnaživanja "ne krive žrtvu", nego pomažu korisniku da se kroz vlastitu snagu i resurse te ukazivanje problema u društvu izbore za bolji standard života (Solomon, 1976; Slaples, 1990, prema Robbins, Chatterjee i Canda, 1998). Zbog toga je cilj socijalnog rada osnažiti osobu i pripremiti ju za svakodnevni, ali dostojanstven život. Tri su značajne razine osnaživanja: 1) osnaživanje zajednice, koje se odnosi na djelovanje grupe ljudi za opće dobro u zajednici, 2) osnaživanje organizacija, što se odnosi na procese i programe za jačanje ciljnog djelovanja članova te 3) individualna razina, koja se odnosi na psihološko osnaživanje pojedinca. Sve to događa se s ciljem za "povratom kontrole", što se postiže putem proaktivnog djelovanja ili zagovaranja (Nachsen, 2004). To znači da je svrha osnaživanja da

se potlačenima i obespravljenima vrati moć kako bi oni mogli imati veću kontrolu nad svojim životom (Parsons, 1991; Rbuin i Rubin, 1992; Leung, 2005). Kada se govori o moći, važno je razlikovati pristup prema »vertikalnom djelovanju« - moći nad i »horizontalnog razvoja« - moći sa (zajedničke moći). Prema tome, postoji nekoliko modela korištenja moći koji su prema Tew (2006) prikazani u Tablici 1.

Tablica 1. Odnos moći

	MOĆ NAD	MOĆ SA (ZAJEDNIČKA MOĆ)
Djelotvorni modeli moći	<p>Zaštitnička moć</p> <p>Korištenje moći s ciljem zaštite ranjivih osoba i njihovih mogućnosti za napredak</p>	<p>Suradnička moć</p> <p>Zajedničko djelovanje, dijeljenje, međusobna podrška i izazov - prihvaćanjem istovjetnosti razlika</p>
Ograničavajući modeli moći	<p>Opresivna moć</p> <p>Iskorištavanje razlika za jačanje vlastite pozicije i resursa na račun drugih</p>	<p>Namještena moć</p> <p>Udruživanje s ciljem isključenja ili potiskivanja „drugačijeg”</p>

Izvor: Tew, J. (2006)

Oснаživanje na makro razini odnosi se na osnaživanje grupe ili osoba koje se smatraju sposobnima dovesti političke promjene, poduzeti određene socijalne akcije te informirati i educirati javnost. Ova razina uključuje poduzimanje konkretnih socijalnih akcija ili drugih napora koji dovode do društvenih i političkih promjena. Kao primjeri dobre prakse pokazali su se Hrabri telefon, Udruga za promicanje inkluzije, Autonomna ženska kuća i sl. (Kletečki Radović, 2008). Zimmeraman ukazuje na trenutne akcije koje uključuju vještine suočavanja, uključenosti u organizacije i slična ponašanja koja mogu doprinijeti promjenama u zajednici (Barnyard i La Plant, 2002). Na tome tragu Gutierrez, Parsons i Cox (2003) ističu zagovaranje. Velik dio socijalnog rada odnosi se na poštovanje ljudskih prava, osiguravanje

zadovoljavanja potreba ljudi i njihovu zaštitu od rizika. Temeljna uloga socijalnog rada je rad u partnerstvu s korisnicima usluga na razvoju planova skrbi, podrške ili zaštite. To često zahtijeva da, nakon što se plan dogovori, socijalni radnici moraju zagovarati usluge i druge resurse kako bi se plan mogao pravilno provesti. Sve ove aktivnosti zahtijevaju dobre vještine zagovaranja kao što su donošenje i predstavljanje snažnog slučaja i mogućnost utjecaja na donositelje odluka (Scourfield, 2021).

1.3. Povijesni razvoj zagovaranja

Prije uvida u teorijska polazišta zagovaranja, radi boljeg razumijevanja i složenosti ovog fenomena u socijalnom radu, važno je osvrnuti se na povijesni razvoj zagovaranja. Pumphrey i Pumphrey (1961) i Schneider i Lester (2001) vežu početke organiziranog i sustavnog zagovaranja za drugu polovicu 19. stoljeća, odnosno 1865. godinu. Početak je obilježio događaj u kojemu je Odbor države Massachusetts organizirao sastanak Liga društvenih znanosti. Otvorila su se brojna društvena pitanja poput javne higijene, regionalnog razvoja, zapošljivosti, obrazovanja, zakona, mentalnog zdravlja i dr. Kao jedan od ishoda sastanaka bilo je osnovano Američko udruženje društvenih znanosti. Nedugo nakon toga, godine 1898., osnovana je prva škola za socijalne radnike u New Yorku, pod nazivom New York Summer School For Applied Philanthropy, nakon čega je osnovana i škola u Amsterdamu (Vidanović, 1994). Osim toga, osnovana su i četiri odsjeka: pravosudni, obrazovni, ekonomski i zdravstveni. Vrlo brzo moglo se zaključiti kako je cilj navedenih odsjeka ležao u poboljšanju zakonodavnih normi, a posebno onih koje su se odnosile na poboljšanje životnih uvjeta marginaliziranih skupina, migranata, djece, zatvorenika i drugih. Godine 1879. osniva se tijelo *National Conference of Charitas and Corrections* pri čemu su se po prvi put spomenuli termini zagovaranja pri planiranju i osmišljavanju aktivnosti usmjerenih na poboljšanje životnih uvjeta ugroženih skupina ljudi. Tada je zagovaranje korišteno u kontekstu podrške, promocije interesa, a u kontekstu aktivnosti uglavnom se ogledalo u borbi za interese određenih skupina. Zato su se ti termini krenuli koristiti i na Nacionalnoj konferenciji Socijalnog rada (NCSW) 1917. godine.

Mary Ellen Wilson (1873) smatra se prvim slučajem u kojemu je vidljivo zagovaranje u pravom smislu njegovog značenja, pri čemu je u povijest ušla rečenica prema Watkins (1990:3): »Morate joj pomoći. Ona je zasigurno mala, zlostavljana životinja.« Iz ove rečenice vidljivo je kako je sustav do tada funkcionirao te su jasni izazovi s kojima su se djeca i stariji susretali. Mary Ellen Wilson bila je zlostavljana i zanemarena od strane udomiteljice, a u to

vrijeme nije bilo organizacije koja se bavila zaštitom djece. Tim slučajem privučena je pozornost medija pri čemu je New York Times objavio detaljan članak i izazvao brojne reakcije i zanimanja ljudi. Zahvaljujući navedenom, udomiteljica je osuđena na godinu dana prinudnog rada u zatvorskim uvjetima, a Mary je bila smještena u javnu ustanovu. Temeljem ovog slučaja prepoznata je potreba za formiranjem organizacije za zaštitu djece te je iz toga proizašao i prvi zakon o zaštiti djece iz 1875. godine u New Yorku (Litzelfelner i Petr, 1997). Zahvaljujući navedenom slučaju i zakonu koji je donesen, djeca i njihove potrebe postali su vidljivi u državnom sustavu. Naime, djeca su se smatrala dijelom sustava, a ne samo zatvorenih podsustava unutar svoje obitelji. Ako razmotrimo i brojne druge slučajeve diljem svijeta, pa i u Republici Hrvatskoj, gotovo je nemoguće ukazati na broj djece koja su dobila potrebnu podršku i pomoć zahvaljujući upravo socijalnom radu.

Prvi sud za maloljetne prijestupnike osnovan je 1899. godine u Chicagu, Illinois, SAD. Ovaj sud je bio prvi te vrste u svijetu i označio je početak posebnog pravosudnog sustava za maloljetnike (World Record Academy, 2024). Iskustvo je pokazalo da je za pomoć i podršku nemoćnima i socijalno isključenima postao važan sustavni pristup koji je zahtijevao bolje strukturirano obrazovanje, pa je diploma iz ljetne škole u New Yorku za primijenjenu filantropiju zamijenjena za diplomu socijalnog radnika. U početku altruizam i energija pojedinaca bili su temelj socijalnog rada. Postoji više začetnika, a među njima je i socijalna radnica koja je osnovala trideset bolnica za mentalno oboljele osobe, petnaest škola za osobe s intelektualnim teškoćama te se zalagala za njihova prava, a zvala se Dorotea Dix (Schneider i Lester, 2001). Druga začetnica je Jane Addams, koja je dobitnica Nobelove nagrade za mir, 1931. godine. Borila se za prava siromašnih i imigranata. Zaključila je kroz svoj rad kako problemi siromašnih nisu uvjetovani karakternim osobinama nego socijalnom izoliranošću te posljedično tome nedostatkom socijalnih vještina. Ujedno, njena borba za prava siromašnih i osnivanje Hull House modela smatra se početkom zagovaranja u socijalnom radu, pri čemu je naglasak stavila na integraciju siromašnih u društvo. Ako pogledamo život začetnica socijalnog rada, jasno je kako su aktivnosti socijalnog rada proizašle iz filantropiskih vrijednosti, na čemu se općenito temelji profesija socijalnog rada.

Velik dio socijalnog rada odnosi se na poštovanje ljudskih prava, osiguravanje zadovoljavanja potreba ljudi i njihovu zaštitu od različitih socijalnih rizika. Temeljna uloga socijalnog rada je rad u partnerstvu s korisnicima usluga na razvoju planova skrbi, podrške ili zaštite. To često zahtijeva da, nakon što se plan dogovori, socijalni radnici moraju zagovarati usluge i druge resurse kako bi se plan mogao pravilno provesti. Argument ponekad treba iznijeti s drugim

dionicima, ponekad unutar vlastitih organizacija socijalnih radnika, a često i s obje strane. Sve ove aktivnosti zahtijevaju dobre vještine zagovaranja kao što su donošenje i s argumentima predstavljanje snažnog slučaja u borbi za prava te mogućnost utjecaja na donositelje odluka. Iako je velik dio zagovaranja u socijalnom radu usmjeren na pojedince, postoji potreba za usavršavanjem vještina zagovaranja kako bi se mogle voditi npr. zagovaračke inicijative koja se tiču socijalnog rada, a odnose se na važne socijalne teme kao što su npr. siromaštvo, diskriminacija i nejednakost.

Stvarne riječi »zagovaranje« i »zagovaratelj« potječu iz rimskog prava (Romic, 2008). Na latinskom »ad« znači »to«, a »vocare« znači »nazvati«. U rimsko doba »advocatus« je bilo ime dano osobi koja je »pozvana« na sud kako bi pomogla ili se izjasnila o uzroku drugog. Pojam se od tada i dalje povezuje sa zakonom i sudovima. To je nešto što treba imati na umu kada razmišljate o ulogama koje zagovornici mogu igrati u donošenju odluka u kontekstu socijalnog rada (Scourfield, 2021). U posljednjim stoljećima u raznim borbama za građanska, politička, društvena i ljudska prava diljem svijeta različiti oblici zagovaranja odigrali su važnu ulogu u kampanji ne samo za zakonska prava, već i za političke i društvene promjene u širem smislu.

1.4. Teorijska polazišta zagovaranja

Budući da socijalni rad u svom nastanku nije imao definirano teorijsko-metodološko i pojmovno-kategorijalno polazište koristio je terminologiju i metodologiju preuzetu iz drugih znanosti. Pritom se najviše oslanjao na medicinu i psihologiju, zbog čega su se mogli uočiti pojmovi poput anamneza, dijagnoza, terapija i sl. (Milosavljević i Brkić, 2010). Na prvoj Nacionalnoj konvenciji socijalnih radnika iz 1935. godine zaključeno je da je uloga socijalnih radnika podržati poboljšanje programa za otklanjanje ekonomske krize i diskriminacije nezaposlenih te u poboljšanju programa zapošljavanja i uspostavljanju adekvatne financijske pomoći socijalnih usluga. Termin zagovaranje se spominje 1960.-ih godina u teoriji socijalnog rada. Neki autori zastupaju tezu da je to bio sinonim za lobiranje i socijalnu akciju (Schneider i Lester, 2001), dok Grosser (1965) smatra da zagovaratelj nije samo konzultant, već onaj koji surađuje zajedno s korisnicima i zajedno s njima procjenjuje i odlučuje koji je njihov najbolji interes. Američka Nacionalna asocijacija socijalnih radnika formirala je radnu skupinu koja je imala zadatak definirati zagovaranje u teoriji i u praksi. Prva definicija zagovaratelja odnosila se na onoga koji brani slučaj pred drugima (NASW, 1969), što je

proizašlo iz uloge odvjetnika u sudskom procesu, pri čemu je socijalni radnik smatran savjetnikom, zaštitnikom i predstavnikom korisnika u različitim ustanovama. Na konferenciji NASW koja je održana 1969. donesena je odluka o neophodnosti uključivanja socijalnih radnika u praksu zagovaranja, pri čemu je predloženo usmjerenje socijalnih radnika da aktivno i detaljno zastupaju prava i potrebe korisnika, da im pruže potrebne informacije, ali isto tako da se socijalne radnike zaštititi od pritiska i sankcija tijekom procesa zagovaranja (NASW, 1969). Programskim ciljevima NASW iste godine, uređen je zaključak da je dužnost socijalnih radnika vršiti zagovaranje u skladu s Etičkim kodeksom. To se ujedno smatra i početkom službenog određenja zagovaranja kao etičke obveze socijalnih radnika. Nakon toga proizašle su i brojne definicije i tipologije unutar ovoga pristupa.

Gledajući definicije zagovaranja, gotovo se svi autori slažu da je zagovaranje meta-aktivan proces pri čemu je cilj zagovaratelja doći do određenih pozitivnih promjena. Atkinson (1999) daje vrlo općenitu, ali jasnu definiciju zagovaranja opisujući ga kao rad u korist drugog. Wertheimer (1998) zagovaranje smatra sredstvom za obranu interesa korisnika, odnosno govor za korist drugoga pred različitim institucijama. Općenito govoreći, autori su suglasni da je zagovaranje prvenstveno borba za prava drugih koji se nalaze u nekom nepovoljnom položaju (Barker, 1985; Wertheimer, 1998; Atkinson, 1999). Autor Ezzel (2001, prema Brkić, 2011.) zagovaranje opisuje kao pokušaj borbe za prava drugih, ali koji nije isključivo određen uspjehom nego mu prethode brojne planirane aktivnosti usmjerene na ostvarivanje cilja. Dunning (1995) teorijsko polazište zagovaranja definira kroz ciljeve koji utječu na donošenje odluka, osiguravanje kvalitetnijih usluga, jednak pristup korisnicima, ostvarivanje prava i dr. Sharma (2003) vrlo jednostavno zaključuje kako je zagovaranje zapravo borba za promjene unutar organizacije ili cijelog sustava. Zagovaranje se odvija na eksternoj i internoj razini, razlika ovisi o sadržaju promjene. Ako je akcija usmjerena prema promjeni politike, pozicija ili programa na različitim aspektima radi se o eksternoj razini. Zadatak zagovaratelja prema Ad Hoc Committee on Advocacy (1969) je da argumentira, dokazuje, brani, predlaže i zato se od njega očekuje da bude »borac«, »branitelj«, »reformator« i »savjetnik« (McCornick, 1970:16, prema Brkić, 2011).

S obzirom na procedure i vrste problema, zagovaranje se može podijeliti na »ograničeno« i »neograničeno«. Ograničeno (tehničko) zagovaranje odnosi se na zahtjeve korisnika kod kojih su određene usluge odbijene ili je došlo do teškoća u proceduri (Henderson i Pochin, 2001). Primjer ovakvog zagovaranja jest zagovaranje klijenata u žalbenim procesima (Bateman, 1995). Neograničeno (osobno) zagovaranje odnosi se na situacije interpersonalnih

problema koji zahtijevaju konstruktivniji pristup jer nemaju gotova rješenja (Henderson i Pochin, 2001). U svim ovim situacijama nositelj zagovaranja je građanin koji može biti dionik određenih interesnih grupa. Svako zagovaranje je vremenski ograničeno i temelji se na odnosu korisnika i socijalnog radnika.

Ezzel (2001, prema Brkić, 2011.) zagovaranje promatra kroz dvanaest različitih područja odnosno nudi sljedeće vrste zagovaranja:

- Zagovaranje slučaja
- Zagovaranje grupa
- Administrativno zagovaranje
- Vanjsko zagovaranje
- Sustavno zagovaranje
- Samozasutpanje
- Profesionalno zagovaranje
- Političko zagovaranje
- Građansko / nezavisno zagovaranje
- Legalno zagovaranje
- Zakonodavno zagovaranje
- Zagovaranje u zajednici.

Howe (1997) razvija vlastitu klasifikaciju teorija socijalnog rada, a pri tome se koristi taksonomijom socijalnog rada prema Burellu i Morganu (1979), što je prikazano u Tablici 2.

Tablica 2. Klasifikacija teorija socijalnog rada

Paradigme	Teorije
„Učvršćivači”	Psihodinamska teorija sustava Bihevioralna
„Tragači za smislom”	Interpretatizam Pristupi orijentirani ka korisniku
„Probuđivači svijesti”	Radikalni humanizam

	Radikalni strukturalizam
„Revolucionari”	Marksističke teorije

Izvor: Howe, D. (1997)

Klasifikacija teorija socijalnog rada koju je predstavio David Howe (1997) pomaže u razumijevanju različitih paradigmi i teorija koje oblikuju praksu socijalnog rada. Svaka paradigma ima specifične teorijske pristupe i ideologije koji utječu na metode rada socijalnih radnika i pristup korisnicima. Povezivanjem ovih paradigmi sa zagovaranjem u socijalnom radu možemo bolje razumjeti kako socijalni radnici koriste ove teorijske okvire za zagovaranje prava i interesa korisnika. Evo pojašnjenja svake kategorije i kako se one mogu povezati sa zagovaranjem u socijalnom radu:

1. „Učvršćivači”

Teorije: Psihodinamska teorija sustava, Bihevioralna

Ova paradigma se fokusira na stabilizaciju i učvršćivanje postojećih sustava i struktura. Psihodinamske teorije i bihevioralne teorije naglašavaju individualne promjene kroz terapijske intervencije ili promjene ponašanja. Zagovaranje iz ove perspektive može se fokusirati na podršku individualnim korisnicima u prilagodbi i funkcioniranju unutar postojećih društvenih i obiteljskih sustava. Socijalni radnici koji koriste ove pristupe često zagovaraju za pristup resursima i uslugama koje će pomoći korisnicima da prevladaju osobne ili obiteljske izazove.

2. „Tragači za smislom”

Teorije: Interpretizam, Pristupi orijentirani ka korisniku

Ova paradigma stavlja naglasak na razumijevanje subjektivnog iskustva korisnika. Socijalni radnici koriste interpretativne pristupe kako bi razumjeli značenje koje korisnici pridaju svojim iskustvima i problemima. Zagovaranje iz ove perspektive uključuje davanje glasa korisnicima i osnaživanje njihovih priča i iskustava. Socijalni radnici zagovaraju za stvaranje usluga koje su osjetljive na individualne potrebe korisnika i koje ih uključuju u proces donošenja odluka.

3. „Probuđivači svijesti”

Teorije: Radikalni humanizam, Radikalni strukturalizam

Ova paradigma se bavi sviješću o društvenim nepravdama i ugnjetavanju. Radikalni humanizam i radikalni strukturalizam su teorije koje izazivaju postojeće društvene norme i strukture. Zagovaranje iz ove perspektive uključuje podizanje svijesti o društvenim nejednakostima i ugnjetavanju te zagovaranje za promjene koje će razotkriti i suzbiti nejednakosti i društvenu nepravdu. Socijalni radnici koriste ove pristupe kako bi osnažili marginalizirane grupe i potaknuli društvene promjene.

4. „Revolucionari”

Teorije: Marksističke teorije

Ova paradigma se temelji na revolucionarnom mijenjanju društva kroz izazivanje temeljnih struktura moći i kontrole, kao što su kapitalistički sustavi. Zagovaranje iz ove perspektive uključuje borbu protiv sistemskih nejednakosti i nepravdi koje proizlaze iz kapitalističkih struktura. Socijalni radnici mogu sudjelovati u društvenim pokretima i zagovarati za promjene politika koje teže pravednijem i egalitarnijem društvu.

Svaka od ovih paradigmi i teorija nudi različite perspektive i pristupe zagovaranju u socijalnom radu. „Učvršćivači” se fokusiraju na individualnu podršku unutar postojećih sustava, „Tragači za smislom” na osnaživanje korisnika kroz razumijevanje njihovih iskustava, „Probuđivači svijesti” na podizanje svijesti o nepravdama, dok „Revolucionari” nastoje mijenjati same temelje društvenih struktura. Svaki od ovih pristupa može biti koristan ovisno o kontekstu i potrebama korisnika te društvenim ciljevima socijalnog rada.

Milosavljević (2009) uspostavlja cjelovitiju klasifikaciju teorija socijalnog rada. U svojoj klasifikaciji polazio je od širih teorijskih shvaćanja te su nastale ekološko-sustavne perspektive, psihodinamski pristupi te radikalni i anti-diskriminativni pristupi (Milosavljević, 2009). Ekološko-sustavna teorija proizlazi iz funkcionalizma, psihodinamski pristupi proizlaze iz pozitivizma te radikalni i anti-diskriminativni pristupi proizlaze iz kritičkih perspektiva.

Početkom 60-ih godina prošloga stoljeća napuštaju se koncepti gdje je pojedinac i njegova obitelj primarni uzrok problema te se fokus proširuje na cjelokupan prostor pojedinca, obitelji i okoline. Osoba prestaje biti pasivni sudionik događanja u okolini i postaje dinamički dio interakcije s njom (Milosavljević i Brkić, 2010). Socijalni rad se tada preusmjerava na osnaživanje korisnika, razvoj njegovih kapaciteta i pronalaženje mogućih rješenja. Nadalje, usmjerava se na povezanost između korisnika i dostupnih resursa i usluga. Od socijalnog

radnika se očekuje rad na jačanju kapaciteta za promjenom kod korisnika (Germain i Gitterman, 1980). Iz toga proizlaze dva komplementarna cilja socijalnog rada: oslobađanje ljudskih potencijala za rast te zdravo i adaptivno socijalno funkcioniranje te povećanje odgovornosti i resursa unutar socijalnog rada za veće zadovoljavanje potreba građana (Germain, 1986). Osnovni ciljevi usmjereni su na samoosnaživanje, samopoštovanje, samopomoći, razvijanje socijalne mreže u raznim socio-kulturnim kontekstima. Fellin (1999) u tome smislu ključne uloge socijalnog radnika naglašava posredovanje, zagovaranje i organiziranje. Smatra se kako nezadovoljene potrebe proizlaze iz narušenih odnosa između ljudi i okoline, pri čemu važnu ulogu preuzimaju socijalni radnici, koji taj odnos trebaju učiniti kvalitetnijim. Dakle, cilj je doći do balansa između potreba korisnika i njihove okoline te upravo iz tog balansa rješavati probleme te koristiti i razvijati dostupne resurse (Roberts, 1990). Pincus i Minahan (1973) zaključuju kako upravo zadovoljenje potreba korisnika i rješavanje bilo kakvog problema ovisi o sustavu unutar najbliže okoline čovjeka.

Jasno je kako su sustavne teorije proizašle iz najdirektnijih pristupa koji ukazuju da su uzroci ljudskih problema unutar sustava i njegovih pogrešaka. Nadalje, prema ovoj teoriji potrebno je omogućiti korisnicima sudjelovanje u donošenju odluka, korištenju raspoloživih resursa, integraciju u zajednicu, izostanak predrasuda i drugačiji vrijednosni sustav. Radikalne teorije, baš poput ekološko-sustavnih pristupa, nastaju kao odgovor kritike socijalnog rada. Radikalne teorije proizlaze kao posljedica nejednakosti unutar socio-ekonomskog sustava, a prema najznačajnijim teoretičarima unutar ove teorije, socijalni rad ima funkciju »elita«, odnosno opravdavanje i održavanje nejednakog društva, pri čemu su najvažniji »instrumenti« mehanizmi socijalne kontrole (Solomon, 1985; Popple, 2000). Unutar ove teorije, osnovni cilj socijalnog rada je uspostavljanje humanijeg i ravnopravnijeg društva. U tome kontekstu socijalni radnici zastupaju interese korisnika te napuštaju principe vrijednosne neutralnosti pri čemu zagovaranje ima isključivo važnu ulogu.

Teorija kulturnih konflikata nastaje iz Čikaške škole, a začetnik je Thorsten Sellin. Ova teorija, kao što i sam naziv pretpostavlja, odnosi se ponajviše na ljude koji su došli u neke druge prostorno-kulturološke krajeve, te začetnici ove teorije ukazuju kako »pridošlice« mogu imati teškoće sa sustavima vjerovanja, vrijednostima i društvenim normama koje su različite od njihovih. Ovo je prilično važno pitanje, ako se u obzir uzme da su iz neuređenih sustava proizlazili i brojni kulturni sukobi kao posljedica različitih shvaćanja. Najvažniji zaključci unutar ove teorije su da se zagovaranjem potiču pomirenja interesa različitih kultura

te da se osiguraju minimalne usluge za sve različitosti, kao i da se uvažavaju posebnosti određenih društvenih skupina.

Antidiskriminativne i antipotčinjavajuće perspektive nastaju pod utjecajem teorija moći te se smatraju praktičnim teorijama socijalnog rada (Payne, 1997). Cilj je omogućiti pristup i resurse pojedincima ili društvenim skupinama koje se razlikuju od većine. Zadatak je socijalnog radnika zagovaranje nemoćnih pred moćnijima, ravnopravan pristup resursima, pravima i uslugama da bi se osigurala pravednost. Ukoliko osobe dugotrajno žive pod takvim pristupima nejednakosti kod njih se stvara tzv. bespomoćnost i zbog toga je važno osnažiti korisnika i uspostaviti partnerske odnose s okolinom kako bi se preuzela odgovornost i izbjeglo »sudbinsko prokletstvo« prijenosa socijalne nejednakosti s generacije na generaciju (Solomon, 1976; Milosavljević i Brkić, 2010).

1.5. Proces zagovaranja

Proces zagovaranja u socijalnom radu obuhvaća niz koraka i strategija koje socijalni radnici koriste kako bi promovirali prava i dobrobit svojih korisnika te utjecali na društvene promjene. Proces započinje temeljitom analizom problema i identificiranjem potreba klijenata, a završava evaluacijom postignutih rezultata i prilagodbom strategija prema potrebi (Rubin i Babbie, 2016). Ključne faze procesa zagovaranja uključuju identifikaciju problema i potreba, gdje socijalni radnici koriste kvantitativne i kvalitativne metode istraživanja kako bi prikupili relevantne podatke (Creswell, 2014). Kvantitativni podaci, poput statističkih izvješća, omogućuju razumijevanje opsega i prirode problema, dok kvalitativni podaci, kao što su intervjui i fokus grupe, pružaju dublji uvid u iskustva pogođenih pojedinaca (Denzin i Lincoln, 2018). Nakon identifikacije problema, socijalni radnici formuliraju ciljeve zagovaranja koristeći SMART kriterije (Doran, 1981), koji omogućuju jasno definiranje specifičnih, mjerljivih, dostižnih, relevantnih i vremenski ograničenih ciljeva. Sljedeći korak je razvoj strategija i akcijskih planova, pri čemu socijalni radnici uključuju korisnike i zajednicu u participativne procese kako bi osigurali da su strategije usklađene s njihovim potrebama i prioritetima (Minkler i Wallerstein, 2008). Implementacija strategija uključuje provođenje planiranih aktivnosti, a socijalni radnici osiguravaju da svi uključeni razumiju svoje uloge i odgovornosti (Netting, Kettner, i McMurtry, 2017). Evaluacija i prilagodba su kontinuirani procesi koji omogućuju procjenu uspješnosti aktivnosti zagovaranja i prilagodbu

strategija temeljenih na povratnim informacijama i novim saznanjima (Patton, 2008; Weiss, 1998).

Ključne faze procesa zagovaranja su (United States Agency for International Development, 2020):

a) *Planiranje i strategija*

Planiranje i strategija su ključni aspekti uspješnog zagovaranja u socijalnom radu. Uspješno zagovaranje zahtjeva strukturiran pristup koji uključuje jasne ciljeve, temeljitu analizu problema, identificiranje resursa, formuliranje akcijskog plana, te stalnu evaluaciju i prilagodbu strategija. Ovi koraci omogućuju socijalnim radnicima da učinkovito zagovaraju za promjene koje će pozitivno utjecati na živote njihovih klijenata i zajednica.

b) *Definiranje ciljeva*

Definiranje ciljeva je prvi i najvažniji korak u planiranju zagovaračkih aktivnosti. Ciljevi trebaju biti specifični, mjerljivi, dostižni, relevantni i vremenski ograničeni (SMART). Ovaj pristup omogućava jasnu usmjerenost i olakšava praćenje napretka (Doran, 1981).

c) *Analiza problema*

Analiza problema podrazumijeva prikupljanje i analiziranje informacija o društvenom problemu, njegovim uzrocima i posljedicama, te identifikaciju ključnih dionika. Ovaj korak pomaže socijalnim radnicima da razumiju kontekst u kojem djeluju i prepoznaju prepreke i mogućnosti za promjene (Bryson, 2018).

d) *Identifikacija resursa*

Identifikacija resursa uključuje prepoznavanje svih dostupnih resursa koji mogu pomoći u provedbi zagovaračkih aktivnosti. To mogu biti ljudski resursi, financijska sredstva, tehnologija, te podrška zajednice i drugih organizacija. Pravilna identifikacija resursa ključna je za uspješnu implementaciju strategija (Kettner, Moroney, i Martin, 2017).

e) *Formuliranje akcijskog plana*

Formuliranje akcijskog plana podrazumijeva definiranje konkretnih aktivnosti koje će se poduzeti kako bi se postigli postavljeni ciljevi. Plan treba uključivati detaljan vremenski okvir, podjelu zadataka i odgovornosti, te procjenu potrebnih resursa. Akcijski plan omogućava socijalnim radnicima da sustavno i učinkovito provode svoje zagovaračke aktivnosti (Netting, Kettner, i McMurtry, 2017).

f) *Implementacija strategije*

Implementacija strategije znači provođenje planiranih aktivnosti. U ovom koraku, socijalni radnici osiguravaju da svi uključeni u provedbu strategije razumiju svoje uloge i odgovornosti. Također je važno redovito pratiti napredak i po potrebi prilagođavati plan kako bi se osigurala učinkovitost strategije (Netting i sur., 2017).

g) *Evaluacija i prilagodba*

Evaluacija i prilagodba su kontinuirani procesi koji omogućuju socijalnim radnicima da procijene uspješnost svojih zagovaračkih aktivnosti. Evaluacija pomaže u identificiranju onoga što funkcionira dobro, što treba poboljšati, i kako optimizirati strategije za buduće aktivnosti. Redovita evaluacija također omogućava dokumentiranje postignuća i demonstriranje vrijednosti zagovaračkih napora (Weiss, 1998).

Studije pokazuju da strukturirano planiranje i strategija značajno povećavaju učinkovitost zagovaračkih aktivnosti. Na primjer, istraživanje koje su proveli Schmidt i suradnici (2019) pokazuje da socijalni radnici koji koriste strukturirane planove i strategije postižu bolje rezultate u postizanju promjena u politici i praksi. Daljnje istraživanje provedeno od strane Campbell i suradnika (2020) naglašava važnost uključivanja klijenata u proces planiranja. Ova studija pokazuje da sudjelovanje klijenata u razvoju strategija poboljšava relevantnost i učinkovitost intervencija, te osnažuje korisnike i povećava njihovu angažiranost. Druga studija, provedena od strane King i Podlucky (2018), istražuje ulogu suradnje među različitim dionicima u procesu zagovaranja. Rezultati pokazuju da strategije koje uključuju suradnju s različitim organizacijama i zajednicama imaju veće šanse za uspjeh zbog kombinacije resursa, znanja i utjecaja. Primjena strategija u praksi zagovaranja uključuje korištenje različitih pristupa i tehnika za postizanje ciljeva. Socijalni radnici mogu koristiti direktne metode, kao što su lobiranje i javni govori, kao i indirektne metode, poput medijskih kampanja i suradnje s nevladinim organizacijama (Hofer, 2012). Jedan od ključnih aspekata uspješne strategije je fleksibilnost. Socijalni radnici moraju biti spremni prilagoditi svoje planove u skladu s promjenama u situaciji i povratnim informacijama koje dobivaju tijekom provedbe aktivnosti. Na primjer, ako inicijalna strategija ne donosi očekivane rezultate, socijalni radnici trebaju biti spremni revidirati svoje pristupe i testirati nove metode (Austin, 2018).

2. Modeli zagovaranja kao „Alati“

Modeli zagovaranja predstavljaju različite pristupe i metode koje socijalni radnici koriste kako bi učinkovito zagovarali za svoje korisnike i zajednice. Jedan od najpoznatijih modela je model direktnog zagovaranja, koji uključuje izravnu interakciju sa zakonodavcima i donositeljima odluka kako bi se utjecalo na promjene politika (Hoefler, 2012). Drugi značajan model je model participativnog zagovaranja, koji se fokusira na uključivanje klijenata i zajednice u sve faze procesa zagovaranja, od identifikacije problema do implementacije rješenja (Minkler i Wallerstein, 2008). Ovaj model naglašava važnost osnaživanja klijenata i njihovog aktivnog sudjelovanja u donošenju odluka koje ih se tiču (Ledwith, 2011). Model sustavnog zagovaranja uključuje analizu i utjecaj na široke društvene sustave i strukture koje pridonose nepravdi i nejednakostima, koristeći alate poput društvene analize i strateškog planiranja (Hardcastle, Powers, i Wenocur, 2011). Također, model ekološkog zagovaranja uzima u obzir složenost i međusobnu povezanost različitih faktora u okolini klijenata, te promovira održive i integrirane pristupe rješavanju društvenih problema (Bronfenbrenner, 1979). Kombinacija ovih modela može pružiti socijalnim radnicima širok spektar alata i strategija za učinkovito zagovaranje i postizanje pozitivnih promjena u društvu (Rubin i Babbie, 2016; Creswell, 2014).

2.1. Zagovaranje pojedinca

“Zagovaranje slučaja” odnosno pojedinca poznato je još iz davne povijesti socijalnog rada. Slično je zagovaranju koje vrši odvjetnik u sudskom procesu, ali se sadržajno poprilično razlikuje. Američko udruženje socijalnih radnika opisuje ga kao: „metodu socijalnog rada u okviru koje socijalni radnik procjenjuje potrebe korisnika i obitelji, organizira mrežu usluga koje na najadekvatniji način odgovaraju korisnikovim višestrukim potrebama, koordinira proces, vrši nadgledanje, evaluira i zastupa interese korisnika“ (NASW, 2004: 21). Socijalni radnik zastupajući korisnika želi doći do najboljeg rješenja u njegovom interesu, odnosno potrebno je da socijalni radnik (voditelj slučaja) procjenjuje potrebe korisnika, pronade i identificira snage i ograničenja te da na temelju tih procjena, a u suradnji s korisnikom i drugima, donese plan usluga koji će slijediti prioritete usluga, ishode, strategije i potrebne resurse za njihovo ostvarivanje. Najčešće se odnosi na usmjerenost prema službama u

zajednici kako bi se osigurale neophodne usluge ili osigurala prava (Henderson i Pochin, 2001).

Komunikacija s korisnikom jako je važna tijekom zagovaranja. Kako bi komunikacija uistinu bila učinkovita, važno je razmotriti različita područja komunikacijskih vještina i strategija koje mogu pripomoći u interakciji i učiniti komunikaciju lakšom i učinkovitijom. Kako je već naglašeno, socijalnim radnicima je cilj povezivanje s pojedincima, neovisno o kontekstu ili kulturološkim pretpostavkama te bilo kakvim drugim razlikama te promicati njihovu dobrobit i poštovanje (O’Leary i Tsui, 2019). Kroz komunikaciju i vještinu slušanja korisnik može doživjeti empatiju, ljudsku toplinu od strane socijalnog radnika te na taj način vidjeti istinsku spremnost i zainteresiranost za njegovu situaciju te pronalazak potencijalnog rješenja (Reith-Hall i Montgomery, 2019). Temeljni alat za uspostavljanje i održavanje odnosa socijalnih radnika, korisnika i usluga je komunikacija. Komunikacija često može biti otežana i isprepletana raznim komunikacijskim zaprekama, primjerice kada se radi o institucionalnom diskursu, koji može biti težak za korisnika. Zbog toga je važno da socijalni radnici razumiju razine izazova u komunikaciji te da ih uspješno prevladaju (Bredikhin i sur., 2018).

Socijalni radnici, također moraju vrlo inovativno pristupiti određenim situacijama, što znači da samoinicijativno poboljšavaju kvalitetu socijalnog rada na vlastitom primjeru, za što je potrebno da neprestano rade i na vlastitom osobnom razvoju, a komunikacijske vještine su samo jedan važan dio toga razvoja (Ahmed, 2021). Posebno je to važno za bolje razumijevanje vlastite uloge, odgovornosti te pristupa korisniku. Kako bi podržali svoje korisnike i zajednicu u kojoj rade, kroz proces zagovaranja, socijalni radnici boreći se za njihova prava često zauzimaju različite uloge i preuzimaju razne odgovornosti. Prilikom raznih teških događaja i situacija pomažu pojedincu, obitelji i zajednici u nošenju s izazovima i pronalasku rješenja u fazi odgovora i oporavka (Bogdan, 2022). Na taj način oni pokazuju podršku i važnost učinkovite komunikacije, reagirajući u hitnim situacijama kako bi osigurali dobrobit onima koji su u potrebi.

2.2. Zagovaranje u zajednici

U kontekstu rada u zajednici, socijalni radnici trebaju transparentno surađivati sa zajednicama

i grupama kako bi riješili napetosti i podjele na razinama politike i prakse (Das i sur., 2015). Poticanjem otvorene komunikacije i suradnje sa zajednicama, socijalni radnici mogu učinkovito rješavati društvena pitanja i promicati pozitivne promjene. Osim toga, angažman zajednice u okviru programa socijalnog rada, osobito u ruralnim područjima, povećava sposobnost socijalnih radnika za učinkovitu provedbu intervencija i sudjelovanje u različitim zajednicama (Bhagwan, 2017). Unapređenje angažmana zajednice unutar socijalnog rada naglašava važnost davanja prioriteta socijalnoj pravdi i rješavanju društvenih problema kroz inovacije nastavnog plana i programa koje promiču razmišljanje studenata, služenje zajednici i suradnju usmjerenu na osnaživanje sa stanovnicima zajednice (Bhagwan, 2022). Integriranjem angažmana u zajednici u obrazovanje i praksu socijalnog rada, socijalni radnici mogu ojačati svoju sposobnost rješavanja sistemskih problema i učinkovitog zagovaranja marginaliziranih populacija.

Osnaživanje u starijoj dobi uključuje ljestvicu sudjelovanja korisnika u socijalnim uslugama za starije osobe, od konzultacija i davanja povratnih informacija do uključivanja u donošenje odluka i kontrolu nad uslugama (Kam, 2023). Socijalni radnici igraju ključnu ulogu u osnaživanju starijih pojedinaca kroz učinkovitu komunikaciju, zagovaranje i podršku kako bi osigurali da se njihov glas čuje i da se rješavaju njihove potrebe. U kontekstu zdravstvenog rada u zajednici, oni služe kao stručnjaci u javnom zdravstvu koji se zalažu za jednakost u zdravlju, rješavaju nejednakosti i promiču dobrobit zajednice (Wennerstrom i sur., 2020). Uključivanjem u zagovaranje i korištenjem učinkovitih komunikacijskih strategija, socijalni radnici u zajednici mogu odigrati ključnu ulogu u prevladavanju strukturalnih ranjivosti i promicanju jednakosti u zdravlju unutar zajednica.

Zaključno, učinkovita komunikacija između socijalnih radnika, zajednice i korisnika tijekom zagovaranja ključna je za promicanje socijalne pravde, osnaživanje pojedinaca i rješavanje sistemskih problema. Koristeći različite komunikacijske strategije, napore zagovaranja i intervencije, socijalni radnici mogu značajno utjecati na živote onih kojima služe i pridonijeti izgradnji inkluzivnijih i pravednijih društava.

2.3. Zagovaranje unapređenja zakonodavnog okvira

Socijalni radnici angažirani su u zagovaranju politike kako bi utjecali na rezultate javne politike, zagovarali ranjive skupine stanovništva i promovirali socijalnu pravdu (Weiss-Gal, 2016). Sudjelovanjem u političkim procesima i zagovaranjem društvenih promjena, socijalni radnici mogu se pozabaviti sistemskim problemima i stvoriti pozitivne učinke na pojedince, zajednice i društvo u cjelini. Učinkovita komunikacija i naponi zagovaranja ključni su za unapređenje načela socijalnog rada i promoviranje ravnopravnog pristupa mogućnostima i resursima. Odnosi se na zagovaranje politika i regulative. Pri čemu se koristi zagovaranje skupine korisnika u sustavu sa ciljem zagovaranja pravednijeg sustava pružanja usluga. Ono predstavlja izazivanje sustavnih promjena unutar politika i praksi vlastite službe, a također je usmjereno donositeljima odluka, unutar vlastite službe. Patti (1980, prema Brkić, 2011.) svojim istraživanjem potvrđuje kako promjene koje proizlaze iz krugova zaposlenih imaju 40 % veće šanse za uspjeh nego kada se do promjene želi doći izvan određene organizacije.

Upotrebljava se kada subjekt zagovaranja nije pojedinac, nego određena korisnička grupa pri čemu su razlozi isti, ali se sredstva razlikuju (Henderson i Pochin, 2001, prema Brkić, 2011). Usmjereno je širim sustavnim promjenama te ima jasnu političku komponentu jer utječe na donositelje odluka na različitim nivoima vlasti (Morales i Sheafor, 1989; Paul, Neufeld, i Pelosi, 1977, prema Brkić, 2011).

Nekoliko je ključnih koraka, odnosno zadatak onoga koji zastupa prilikom zagovaranja grupe (Woodside i McClaim, 2003, prema Brkić, 2011):

1. Analiza zakonske regulative koja se tiče ljudskih prava i sloboda
2. Priprema izvještaja o kršenju ljudskih prava
3. Ukazivanje na manjkavosti postojećih zakona
4. Prijedlog nacrtu zakona i podzakonskih akata
5. Suradnja s zakonodavstvom zbog mogućih izmjena
6. Suradnja i interesi šire skupine ljudi kako bi se ostvarila podrška za promjenu postojećih regulativa
7. Formiranje grupa za provođenje promjena i uvođenje novih zakonskih regulativa

Gilbert i Specht (1976, prema Brkić, 2011.) u kontekstu zagovaranja grupe, zaključuju kako se kod grupa izazivaju socijalne promjene, dok se kod zagovaranja pojedinaca usmjerava i na psihološke promjene. Važno je naglasiti kako i zagovaranje pojedinca i zagovaranje grupa imaju isti cilj - zaštita interesa nemoćnih pojedinaca, zbog čega su neraskidivo povezana.

3. Kompetencije socijalnih radnika

Kompetencije podrazumijevaju određenu osposobljenost pojedinca, što podrazumijeva sposobnosti, znanja, vještine, motivaciju, stajališta, stručnost i dr. Kompetencije su pojedincu potrebne da bi mogao učinkovito izvršiti svoju dužnost u privatnom i profesionalnom smislu (Westera, 2001; Weinert, 2001; Baranović, 2006; Babić, 2007).

Kada govorimo o socijalnom radu, može se reći kako su standardi i kompetencije usko povezani (Bosma i sur., 2010, prema Štambuk i Obrvan, 2017.), a time se osigurava vrlo kvalitetna usluga socijalnog rada u praksi neovisno o tome o kojoj se vrsti korisnika radi. Autori Bosma i sur. (2010, prema Štambuk i Obrvan, 2017.) ukazuju kako su kompetencije potrebne u različitim područjima, a mogu služiti i kao smjernice za profesionalni razvoj pojedinca ili profesionalnog tima. Identifikacijom točno određenih kompetencija u socijalnom radu naglašava se i upućuje na to što je socijalnom radniku potrebno za pružanje kvalitetne usluge (Gwyter i sur., 2005, prema Štambuk i Obrvan, 2017). Ipak, važno je naglasiti kako uistinu nedostaje jedinstveni dokument koji ih može temeljito popisati i odrediti jer se kompetencije mijenjaju i u skladu s određenim vremenskim, društvenim i drugim okvirima, no može se reći da će određenje kompetencija uvijek pratiti cilj koji se određenom strukom želi ostvariti. Iako je velik dio zagovaranja u socijalnom radu u ime pojedinaca, također postoji potreba za potrebnim vještinama zagovaranja kako bi se mogla voditi kampanja za važna socijalna pitanja koja utječu na socijalni rad, kao što su na primjer siromaštvo, diskriminacija i nejednakost. To su neki od glavnih razloga zbog kojih bi socijalni radnici trebali razviti dobro razumijevanje korištenja zagovaranja, kao i stjecanje potrebnih vještina za učinkovito provođenje zagovaranja u praksi. U suvremenom socijalnom radu stručno vodstvo očekuje da socijalni radnici na svim razinama mogu sami prakticirati zagovaranje i pozivati se na odgovarajuće neovisno zagovaranje kada je to potrebno (Scourfield, 2021).

3.1. Definicija profesionalnih kompetencija socijalnih radnika

Američko udruženje Vijeća za obrazovanje u socijalnom radu (Council on Social Work Education, 2015, prema Buljevac, Opačić, i Podobnik, 2020), kompetencije u socijalnom radu definira kao “sposobnost integracije i primjene znanja socijalnog rada, vrijednosti i vještina kako bi se praksa obavljala na svrhovit, usmjeren i profesionalan način s ciljem

promocije dobrobiti ljudi i zajednica. Prepoznaje se holističko pristup kompetencijama, odnosno kompetencije se iskazuju s obzirom na usvojena znanja, vrijednosti i vještine, te kognitivne i afektivne procese koji uključuju kritičko mišljenje, emocionalne reakcije, procjenu s obzirom na specifičnost situacija uočenih u praksi. Profesionalne kompetencije su multidimenzionalne i sastavljene od međusobno povezanih kompetencija. Kompetencije socijalnog radnika se sagledavaju kao razvojne, dinamične, promjenjive u vremenu i u vezi sa cjeloživotnim učenjem. Kompetencije u tome smislu podrazumijevaju sva znanja, vještine i vrijednosti na generičkoj razini ili se mogu promatrati kroz pojedina područja socijalnog rada. Bogo (2010, prema Buljevac, Opačić, i Podobnik, 2020.) prema modelu profesionalnih kompetencija, generičke kompetencije dijeli na kompetencije prve razine ili metakompetencije te kompetencije druge razine ili procesne kompetencije.

Profesionalne kompetencije smatraju se temeljem za prepoznavanje uloge određene profesije u društvu. Definicija profesionalnih kompetencija proizlazi iz zadataka koji se obavljaju unutar neke profesije, pri čemu se izgrađuje identitet stručnjaka koji joj pripadaju. U kontekstu socijalnog rada, dobiva se uvid u temeljna načela socijalnog rada te kako se ona povezuju i primjenjuju u skladu s potrebama društva. Kompetencije su privukle pozornost stručnjaka već 80.-ih i 90.-ih godina prošloga stoljeća, no neki izvori ukazuju kako su već početkom 20. stoljeća postojali treninzi za psihologe utemeljeni na kompetencijama, što se ujedno smatra i počecima razvoja industrijske psihologije (Anderson-Levitt, Bonnéry i Fichtner, 2017). Tijekom 70.-ih godina 20. stoljeća ističu se vrlo snažni pedagoški pokreti koji su bili usmjereni na ponašajno područje kompetencija. Može se reći da tek deset godina kasnije, 80.-ih godina, počinje shvaćanje kompetencija onakvima kakve one uistinu i jesu (Anderson-Levitt, Bonnéry i Fichtner, 2017). Da bi obrazovni programi udovoljavali tržištu rada važno je kroz kurikulum kod studenata razviti kompetencije koje su im potrebne za uspješno izvršavanje radnih zahtjeva (UNESCO, 2019). Obrazovni programi za socijalne radnike u posljednjih dvadeset i pet godina sve više svoj temelj grade na razvoju kompetencija (Drisko, 2014).

Istraživanje provedeno u Sjedinjenim američkim državama pokazuje kako se kompetencije socijalnih radnika u zdravstvu uglavnom vezuju za primjenu teorijskih znanja u praksi, poznavanje metodologije i analitičkih procesa, komunikacijske vještine, prikupljanje anamneze i vođenje dokumentacije, psihosocijalnih procjena, sposobnost kliničkih intervencija, evaluacije tretmana i rezultata, znanja o politikama, praksama, vrijednostima i etičkom aspektu, suradničke kompetencije, rukovodstvo, menadžment, kompetencije

zagovaranja te istraživanje i evaluacija (Association of State and Territorial Public Health Social Workers, 2005; Ow Yong i sur., 2014; National Association of Social Workers, 2016, prema Buljevac, Opačić, i Podobnik, 2020). Znanstveno-istraživački pristup socijalnom radu u Hrvatskoj kao vrlo važnu sastavnicu ističe kompetencije socijalnih radnika (Ricijaš, Huić i Branica, 2006; Huić, Ricijaš i Branica, 2010; Leutar i Žilić, 2014; Matković i sur., 2015; Štambuk i Obrvan, 2017, Buljevac, Opačić, i Podobnik, 2020). No, u Hrvatskoj još uvijek nedostaje važnih znanstvenih nalaza. Važno je istaknuti kako zbog kontekstualne ovisnosti kompetencija o socio-kulturološkim i brojnim drugim čimbenicima, teško je usporediti i replicirati istraživanja iz različitih nacionalnih i regionalnih područja. Ipak, važno je profesionalne kompetencije sagledati iz više perspektiva i u svoj sustav usađivati ono što je primjenjivo sukladno ciljevima i potrebama određene zemlje ili regije.

3.2. Opće kompetencije socijalnih radnika

Opće ili metakompetencije socijalnih radnika obuhvaćaju širok spektar vještina i znanja potrebnih za učinkovito obavljanje poslova unutar različitih profesionalnih okruženja.

Ključne opće kompetencije uključuju (Matković i sur., 2015. prema Buljevac, Opačić, i Podobnik, 2020):

1. Analitičko mišljenje: Sposobnost kritičkog razmatranja i analize informacija kako bi se donijele informirane odluke
2. Usvajanje novih znanja: Kontinuirana edukacija i prilagodba novim informacijama i praksama u socijalnom radu.
3. Uspješno pregovaranje: Vještina postizanja dogovora između različitih strana, što je ključno u radu s korisnicima i drugim dionicima.
4. Učinkovito obavljanje posla pod pritiskom: Sposobnost upravljanja stresom i održavanja visokih standarda rada u zahtjevnim situacijama.
5. Prepoznavanje novih prilika za djelovanje: Identificiranje novih mogućnosti za unapređenje prakse i intervencija u zajednici.
6. Koordiniranje različitih aktivnosti: Organizacija i upravljanje različitim zadacima i projektima.
7. Učinkovito korištenje vremena: Sposobnost optimalnog upravljanja vremenom kako bi se postigli ciljevi.
8. Suradnja s drugim zaposlenicima: Rad u timu i učinkovita komunikacija s kolegama.

9. Jasno iznošenje svojih ideja drugima: Komunikacija i prezentacija ideja na razumljiv i uvjerljiv način.
10. Iskazivanje profesionalnog autoriteta pred drugima: Demonstracija stručnosti i vođenje kroz autoritet.
11. Osmišljavanje novih ideja: Kreativno razmišljanje i inovacija u pristupu radu.
12. Kritičko razmatranje tuđih i vlastitih ideja: Evaluacija i refleksija na vlastite i tuđe koncepte kako bi se poboljšala praksa.
13. Prezentiranje ideja i izvještavanje u javnosti: Vještina javnog nastupa i izlaganja stručnih izvještaja.
14. Pisanje izvještaja i bilješki: Dokumentiranje i pisanje stručnih i preciznih izvještaja.
15. Korištenje stranih jezika u pismu i govoru: Komunikacija na stranim jezicima, što je posebno važno u multikulturalnim kontekstima.
16. Primjena znanja o međukulturalnim razlikama: Razumijevanje i poštivanje kulturnih različitosti u radu s korisnicima iz različitih etničkih i kulturnih grupa.

Metakompetencije u socijalnom radu predstavljaju visok nivo vještina, znanja i osobina koje omogućavaju socijalnim radnicima da se učinkovito prilagođavaju složenim i promjenjivim situacijama, nadilazeći osnovne tehničke i stručne kompetencije. One uključuju sposobnost samorefleksije, kritičkog mišljenja, etičkog rasuđivanja, kulturalne kompetencije, adaptabilnosti i interdisciplinarnu suradnje. Metakompetencije osiguravaju da socijalni radnici mogu pružiti kvalitetnu i etičku uslugu u različitim kontekstima, kontinuirano se razvijati i prilagođavati promjenama u društvu i unutar profesije.

Bogo (2010, prema Buljevac, Opačić, i Podobnik, 2020.) prema modelu profesionalnih kompetencija, generičke kompetencije dijeli na kompetencije prve razine ili metakompetencije te kompetencije druge razine ili procesne kompetencije. Prema Bogo (2010, prema Buljevac, Opačić, i Podobnik, 2020.), metakompetencije sastoje se od:

- a) Kognitivnih ili konceptualnih kompetencija koje su usmjerene na rješavanje problema, razvoj kritičkog mišljenja, kreativnosti te sposobnosti analize.
- b) Interpersonalnih kompetencija koje se odnose uglavnom na odnose s drugima u vidu povezujućih odnosa, pružanja podrške te suradnje.
- c) Osobnih ili profesionalnih kompetencija koje se tiču stručnjaka i njegovog odnosa prema profesiji.

d) Vrijednosti i etike.

Buljevac, Opačić, i Podobnik (2020.) ističu osam područja metakompetencija. To su:

1. Profesionalno ponašanje i profesionalni identitet

Profesionalno ponašanje i profesionalni identitet dolaze kada socijalni radnik razvije osviještenost prema vlastitom radu i uloge u različitim okruženjima (Council on Social Work Education, 2015). Važno je ukazati kako vlastitim ponašanjem i nastupom ili prezentacijom socijalni radnik promovira profesiju, ali i razvija svoj profesionalni identitet. To uključuje kritičko promišljanje i samoevaluaciju, pri čemu je zadaća osvijestiti osobne pristranosti, profesionalne granice, uočiti razlike u profesionalnom i osobnom odnosu te primijetiti što je potrebno za razvoj vještina i znanja koji nedostaju ili su potrebni (Bogo, 2010).

2. Profesionalna etika

Profesionalna etika uključuje znanje i primjenu etičkih načela u radu. Potrebno je da svaki socijalni radnik poznaje etički kodeks, zakonodavni okvir koji propisuje pravila i regulira rad te sadržaj profesionalnih vrijednosti (Bracy, 2018). Kompetencije u području profesionalne etike podrazumijevaju vještine prepoznavanja etičkih pitanja i dilema te pravovremeno aktiviranje mehanizama i rješenja u skladu s profesionalnim vrijednostima (Dominelli, 1996). Posebno se u ovome dijelu mogu istaknuti sljedeća etička načela koje je potrebno primijeniti u praksi - načelo sudjelovanja korisnika u donošenju odluka, poštovanje privatnosti korisnika, samoodređenje i poštovanje dostojanstva korisnika (Council on Social Work Education, 2015).

3. Multikulturalnost i inkluzivna praksa

Multikulturalnost i inkluzivna praksa sve više dolazi do izražaja u posljednjih nekoliko godina, praćenih brojnim migracijama i društvenim promjenama. Kulturalne kompetencije kod socijalnih radnika znače da socijalni radnik ima razvijenu svijest o vlastitoj kulturi, ali i iskrenu želju za upoznavanjem drugih kultura, što će doprinijeti inovativnom pristupu i empatičnosti prema svakom čovjeku (Anderson-Levitt, Bonnéry i Fichtner, 2017).

4. Kritički strukturalni pristup

Socijalni radnici pozvani su pratiti ekonomska, socijalna i ekološka događanja u društvu te da reagiraju kroz zagovaračke inicijative ukoliko primijete nepravdu i nejednakost. Njihov je zadatak zagovaranje ljudskih prava kroz promjenu kada praksa i zakoni postanu nepravedni za korisnika i društvo (Drisko, 2014).

5. Integracija teorije u praksi i kritičko mišljenje

U radu je uz samo poznavanje informacija, važna prosudba socijalnog radnika te kritički pristup prema svemu od vlastitog rada, do korisnika i društva; nadalje važna je i integracija znanja u vlastiti rad (Council on Social Work Education, 2015). Kompetentan stručnjak je i kompetentan praktičar, što znači da uspješno može integrirati vlastita znanja u praksu, donositi kreativna rješenja problema i argumentirati ono za što se zalaže, posebno pri donošenju profesionalnih odluka. Ujedno, potrebno je i moći promijeniti svoj stav kada je to potrebno (Bracy, 2018).

6. Međusektorska suradnja i makro pristup

Socijalni rad nije samo usko vezan za socijalne radnike i korisnike, nego uključuje i brojne druge dionike na lokalnoj i nacionalnoj razini. Često puta socijalni radnik koristi lokalne resurse te osvještava zajednicu o važnim socijalnim pitanjima kako bi promicao kvalitetu i dostojanstven život za sve građane (Bogo, 2010). Zadaća je socijalnih radnika, između ostalih, razvijati različite socijalne programe, usluge i aktivnosti među kojima je često i volontiranje, koordiniranje između različitih službi i stručnjaka te aktiviranje u unapređenju politike kako bi postigao najbolja socijalna rješenja za aktualne probleme u društvu (Council on Social Work Education, 2015).

7. Vodstvo i funkcioniranje u organizaciji

U socijalnom radu, kao i u brojnim drugim profesijama, važno je neprestano osnaživanje timova i same profesije (Dominelli, 1996). Prema tome, jedan dio radnih zadataka odnosi se na organizacijski razvoj. Važno je da se njeguje kolegijalnost te da se razumiju i poštuju pisana i nepisana pravila zajednice, što će doprinijeti proaktivnom zagovaranju promjena, neovisno o tome koja je uloga socijalnog radnika u samom kolektivu, s ciljem da ukupna kvaliteta rada bude bolja za sve radnike, pa tako i korisnike (Bogo, 2010).

8. Profesionalne kompetencije u specifičnim područjima socijalnog rada

U svom radu socijalni radnici se susreću i dolaze u kontakt s različitim izazovima u kojima se korisnici nalaze, pa samim time i različitim osobnostima i potrebama, zato je važno imati individualizirani pristup svakoj pojedinoj situaciji. Individualizirani pristup znači da će socijalni radnici morati imati različite profesionalne kompetencije kako bi uistinu ostvarili željene ishode, pozitivne za korisnika. Upravo zbog velikog broja različitih skupina korisnika, u posljednjih nekoliko godina primijetilo se kako postoji potreba za razvojem specifičnih područja socijalnog rada te specijaliziranih profesionalnih kompetencija.

3.3. *Specifične kompetencije socijalnih radnika*

Specifične ili procesne kompetencije u socijalnom radu odnose se na specifične vještine, znanja i sposobnosti koje su direktno povezane s konkretnim zadacima i funkcijama unutar ove profesije. Ove kompetencije su jasno definirane i specifične za određene aspekte socijalnog rada, omogućujući socijalnim radnicima da učinkovito provode svoje profesionalne zadatke. Specifične kompetencije uključuju tehničke vještine, specifično znanje i sposobnosti koje se stječu kroz formalno obrazovanje i praktičnu obuku.

Specifične kompetencije u socijalnom radu također uključuju sljedeće aspekte (Matković i sur., 2015, prema Buljevac, Opačić i Podobnik 2020.):

1. Primjena metoda socijalnog rada u izravnom radu s korisnicima: Koristiti specifične metode i tehnike socijalnog rada u direktnom radu s korisnicima, uključujući individualno i grupno savjetovanje
2. Planiranje, provedba i evaluacija intervencija u radu s korisnicima: Razvijanje, implementacija i procjena učinkovitosti intervencija koje imaju za cilj unapređenje dobrobiti korisnika
3. Prepoznavanje aktualnih društvenih rizika i primjena mjera socijalnih politika: Identificiranje socijalnih problema i rizika te primjena odgovarajućih mjera i politika za njihovo ublažavanje
4. Prepoznavanje i primjena međunarodnih standarda socijalnog rada: Rad u skladu s međunarodnim standardima i smjernicama u socijalnom radu
5. Primjena istraživačkih metoda: Korištenje istraživačkih metoda za prikupljanje, analizu i interpretaciju podataka relevantnih za socijalni rad i razvoj prakse

Ove kompetencije omogućuju socijalnim radnicima da efikasno odgovore na potrebe svojih klijenata i zajednica, te da kontinuirano unapređuju svoju praksu kroz profesionalni razvoj i primjenu novih znanja i vještina (Schwallie i Longhofer, 2007; Matković i sur., 2015; Anis i Turtiainen, 2021). Kompetencije druge razine su procesne kompetencije koje su fokusirane na proces rada s korisnikom te se sastoje od procjene, intervencije, komunikacije i prezentacije profesionalnog rada (Bogo, 2010).

3.4. Razvoj i važnost profesionalnih kompetencija u socijalnom radu

Profesionalne kompetencije su one kompetencije koje jasno ukazuju na ulogu određene profesije u društvu, odnosno definiraju se prema zadacima koje određena struka obavlja. U ovome slučaju, kada se govori o socijalnom radu, jasno definirane profesionalne kompetencije daju konkretan uvid u to što je cilj i koju zadaću obavljaju socijalni radnici. Smatra se kako su se kompetencije u socijalnom radu na taj način počele proučavati 80.-ih i 90.-ih godina 20. stoljeća, no poznati su prvi treninzi koji su se temeljili upravo na kompetencijama još početkom 20. stoljeća, u vrijeme industrijske psihologije (Anderson-Levitt, Bonn ry i Fichtner, 2017). Prema UNESCO (2019) kompetencije su nužne za razvoj obrazovanja i obrazovnih programa koji će moći ostvariti zahtjeve tržišta rada i upravo su kompetencije zbog toga vrlo važna, ali i neiscrpna tema. U posljednja dva desetljeća broj obrazovnih programa socijalnih radnika koji se temelje na kompetencijama uvelike se povećao (Drisko, 2014). U Hrvatskoj se kompetencije u socijalnom radu sve više naglašavaju, a može se reći i da ih autori smatraju ključnim i za znanstveni, ali i praktični dio rada (Ricijaš, Huić i Branica, 2006; Huić, Ricijaš i Branica, 2010; Leutar i Źilić, 2014; Matković i sur., 2015; Štambuk i Obrvan, 2017, Buljevac, Opačić, i Podobnik, 2020). Činjenica da još uvijek nije uspostavljen nacionalni okvir za profesionalne kompetencije, kao niti sustav za praćenje i mjerenje kompetencija ili njihovog razvoja, ukazuje na to koliko su kompetencije složeno i zahtjevno područje istraživanja. Postojeća suvremena istraživanja uglavnom su usmjerena samoprocjeni kompetencija studenata socijalnog rada, dok znatno manje istraživanja propituje samoprocjenu i procjenu socijalnih radnika. Nadalje, kompetencije se u suvremenim istraživanjima uglavnom mjere kvantitativnim metodama, dok su puno rjeđa kvalitativna istraživanja, najčešće samo u onim istraživanjima koja se tiču izrade okvira kompetencija (Regehr i sur., 2012; Rawlings, 2012, prema Buljevac, Opačić, i Podobnik, 2020).

Jedan pomak ka razvoju profesionalnih kompetencija zasigurno je bilo korištenje metode intervju sa “standardiziranim klijentima” koja se koristi u edukaciji na studiju medicine pa je preuzeta i za studente socijalnog rada (Badger i MacNeil, 2002; Miller, 2004, prema Buljevac, Opačić, i Podobnik, 2020). Naime, “standardizirani klijent” odnosno korisnik je obično glumac koji simulira stvarnu situaciju iz prakse, pri čemu se izravno procjenjuju vještine socijalnih radnika (Rawlings, 2012, prema Buljevac, Opačić, i Podobnik, 2020). Takvim se pristupom omogućava konkretnija i jasnija procjena razlika u vještinama socijalnih radnika,

pri čemu svi prisutni socijalni radnici rješavaju moguće probleme iz prakse iste težine, čime se postiže pouzdanost i valjanost rezultata (van der Vleuten i Swansen, 1990; Vu i Barrow, 1994; Collins i Hardin, 1998; Rawlings, 2012, prema Buljevac, Opačić, i Podobnik, 2020). Područje socijalnog rada značajno se razvilo tijekom vremena, s ključnim kompetencijama i vještinama potrebnim za praktičare koji su se mijenjali kako bi zadovoljili promjenjive potrebe pojedinaca, zajednica i društva u cjelini. U ranim danima profesije, socijalni radnici primarno su bili zaduženi za pružanje izravne pomoći i podrške onima u potrebi, često se fokusirajući na zadatke kao što su vođenje slučaja, zagovaranje i upućivanje na druge organizacije i službe. Međutim, kako je područje napredovalo, uloga socijalnog radnika postala je višestruka, zahtijevajući širi raspon kompetencija za rješavanje složenih izazova s kojima se suočavaju ranjive populacije (Bisman, 2004). Socijalni radnici danas ne moraju posjedovati samo snažne kliničke vještine odnosno vještine rada s pojedincima, već i vještine u upravljanju organizacijskim sustavima, suradnji s interdisciplinarnim timovima i zagovaranju društvenih promjena (Bland i Renouf, 2001; Shaffie i sur., 2019).

Jedna ključna kompetencija koja je ostala središnja u socijalnom radu kroz njegovu povijest je predanost vrijednostima socijalne pravde i zaštite ljudskog dostojanstva. Socijalni radnici imaju zadatak podržavati temeljna prava i vrijednosti svih pojedinaca, bez obzira na njihove okolnosti. Ova se vrijednost odražava u temeljnoj misiji profesije koja je „unaprijediti ljudska prava te društvenu i ekonomsku pravdu“ (Davis i Reber, 2016). U tu svrhu socijalni radnici moraju razviti znanja, vještine i vrijednosti koje im omogućuju da izazovu opresivne strukture, osnaže marginalizirane zajednice i rade na pravednom i uključivom društvu (Davis i Reber, 2016). Uz ovu sveobuhvatnu predanost socijalnoj pravdi, socijalni radnici također moraju njegovati niz specijaliziranih kompetencija kako bi učinkovito mogli raditi s različitim populacijama klijenata. Sposobnost povezivanja pojedinaca i obitelji s potrebnim resursima i podrškom zajednice je važna jer socijalni radnici igraju ključnu ulogu u premošćivanju jaza između klijenata i širih sustava skrbi (Bland i Renouf, 2001). Kako se polje socijalnog rada nastavlja razvijati, kompetencije koje se zahtijevaju od praktičara vjerojatno će se nastaviti širiti i prilagođavati kako bi zadovoljile promjenjive potrebe društva. Podržavajući temeljne vrijednosti profesije i razvijajući raznolik niz vještina, socijalni radnici mogu nastaviti značajno utjecati na živote pojedinaca, obitelji i zajednica. Model opće prakse koji karakterizira veći dio socijalnog rada nadalje zahtijeva da praktičari budu prilagodljivi, kreativni i vješti u širokom rasponu intervencija (Joseph i Shon, 2020). Socijalni radnici mogu preuzeti višestruke uloge tijekom svoje karijere, od voditelja slučaja do organiziranja

rada u zajednici i trebaju biti opremljeni za učinkovito snalaženje u ovom dinamičnom okruženju potreba današnjeg društva.

U konačnici, kompetencije koje se traže od socijalnih radnika odraz su složene i višedimenzionalne prirode same profesije. Održavanjem temeljnih vrijednosti ovog područja i stalnim proširivanjem znanja i vještina, socijalni radnici mogu nastaviti ispunjavati svoju vitalnu ulogu u promicanju dobrobiti i socijalne pravde za sve.

3.5. Profesionalne kompetencije u radu sa pojedinim skupinama

Da bi socijalni radnici mogli kompetentno djelovati, oni u svom radu primjenjuju stručna znanja i vještine te time pokazuju svoju kompetentnost. Važno je naglasiti da je socijalni rad vrlo kompleksna profesija i važno je razumjeti da je isprepletana različitim čimbenicima, poput društvenog ili nekog drugog konteksta, zbog čega se ne može isključivo gledati na djelotvornost i mjerljivost postignuća. Ako se socijalni rad, kao složena profesija koja je usko povezana s društvenim kontekstom, svede na skup mjerljivih zadataka, postoji opasnost od njegove deprofesionalizacije (Dominelli, 1996, prema Buljevac, Opačić i Podobnik 2020). Dominelli (1996, prema Buljevac, Opačić i Podobnik 2020.) povezuje rizik deprofesionalizacije s visokim stupnjem specijalizacije prema Taylorovom modelu, gdje bi se složeni i dinamični procesi u socijalnom radu, koji djeluju na integralnoj razini, razlomili na niz precizno definiranih zadataka. Kao rezultat toga, ono što čini složen posao jednog praktičara moglo bi se podijeliti na niz stručnjaka koji ne moraju biti visoko kvalificirani za pojedinačne zadatke. Kako bi se to izbjeglo, suvremeni pristup profesionalnim kompetencijama temelji se na tri ključna elementa: znanju, vještinama i vrijednostima (Drisko, 2014). Na taj način se naglašava da kompetentnost ne ovisi samo o učinkovitosti, već i o osobnom stavu stručnjaka prema svojoj profesiji, čime kompetencije doprinose izgradnji profesionalnog identiteta.

4. Uloga socijalnog rada u kontekstu zagovaranja

Zagovaranje u socijalnom radu usko je povezano s promicanjem pravde i socijalne pravde, usklađujući se s predanošću profesije rješavanju sustavnih nepravdi (Chereni, 2016). Socijalni radnici angažirani su u zagovaranju destigmatizacije mentalnog zdravlja, rješavanju složenih društvenih pitanja i podupiranju ljudskih prava (Bates i Kratz, 2022; Ngai, 2023). Zagovaranje ostaje ključna komponenta prakse socijalnog rada za unapređenje socijalne pravde i osnaživanje marginaliziranih skupina. Veliki dio zagovaranja odnosi se na zagovaranje ranjivih skupina i rješavanje strukturalnih problema. Kompetencije u zagovaranju obuhvaćaju različite domene, uključujući samosvijest savjetnika, razumijevanje pogleda na svijet korisnika, izgradnju snažnih savjetodavnih odnosa i provedbu učinkovitih intervencija zagovaranja (Ratts i sur., 2016). Imperativ je da socijalni radnici razvijaju vještine zagovaranja s pojedincima i zajednicama, naglašavajući praktična iskustva kako bi se povećala kompetencija i samopouzdanje u naporima zagovaranja (McDonald i sur., 2019).

Prethodna istraživanja pokazala su različite dimenzije zagovaranja među socijalnim radnicima u različitim kontekstima. Mosely (2013) ističe važnost zagovaranja u svakodnevnoj organizacijskoj praksi, naglašavajući da se zagovaranje često događa unutar organizacijskih okruženja u kojima djeluju socijalni radnici. Čimbenici kao što su organizacijska podrška, individualni kapaciteti i suradnja s korisnicima usluga mogu utjecati na angažman socijalnih radnika u zagovaranju socijalnih prava (Sabag, 2023). Socijalni radnici imaju ključnu ulogu u rješavanju zdravstvenih nejednakosti, zagovaranju ranjivih skupina stanovništva i suradnji s kreatorima politika u promicanju strategija za dobrobit zajednice (Logan i Castañeda, 2020; Nedjat-Haiem i sur., 2013). Osim toga, socijalni se radnici pozivaju na rješavanje digitalnog jaza putem zagovaranja kako bi unaprijedili politike koje promiču društvenu uključenost (Sanders i Scanlon, 2021). Studije su pokazale da socijalni radnici provode veliku količinu vremena na aktivnostima zagovaranja, a neki posvećuju značajan dio svog rada zagovaranju socijalne pravde (McLaughlin, 2009). Programi obrazovanja naglašavaju razvoj vještina zagovaranja socijalne pravde, ističući važnost stvaranja poticajne klime za rad na socijalnoj pravdi (Keum i Miller, 2020; Scheel i sur., 2018). Socijalni radnici mogu zagovarati politike promjene kako bi poboljšali kvalitetu poslova i stvorili nove socijalne programe (Allmang i Franke, 2020).

Socijalni se radnici suočavaju s raznim izazovima u ovoj ulozi, uključujući nedostatak

resursa i nedostatak partnerstva i komunikacije drugih institucija i socijalnih radnika (Chibonore, 2017). Kako bi bili učinkoviti zagovaratelji, socijalni radnici trebaju razviti retoričke vještine za iznošenje argumenata u javnosti (Lens, 2005). Istraživanje je pokazalo da studenti socijalnog rada mogu povećati svoju samoučinkovitost u zakonodavnom zagovaranju kroz praktičnu obuku (Nowakowski-Sims, 2020). Na to dodatno utječu čimbenici kao što su organizacijska podrška, individualni kapaciteti i suradnja s korisnicima usluga (Sabag, 2023). Međutim, studija u Georgiji pokazala je da se većina studenata socijalnog rada nije osjećala politički zainteresiranima, kompetentnima ili svjesnima političkih pitanja socijalne pravde (Stackhouse-Powe, 2014). Kako bi to riješio, Dean (2009) je razvio Skalu zagovaranja socijalne pravde s ciljem kvantificiranja kompetencija socijalnih radnika u zagovaranju socijalne pravde. Ova skala omogućava procjenu koliko su socijalni radnici vješti u promicanju socijalne pravde, uključujući njihove sposobnosti da identificiraju nepravde, mobiliziraju resurse i provode aktivnosti koje vode ka društvenim promjenama. Skala pomaže u mjerenju učinkovitosti edukativnih programa za socijalne radnike i pruža smjernice za daljnji profesionalni razvoj u ovom ključnom aspektu socijalnog rada.

U području socijalnog rada ističe se integracija zagovaranja u praksu kako bi se uskladila s predanošću profesije vrijednostima socijalne pravde (McLaughlin, 2009). Poticanje učinkovitosti zagovaranja unutar socijalnog rada može pomoći praktičarima u ispunjavanju njihovih mandata zagovaranja i bolje ih pripremiti za učinkovitu praksu zagovaranja (Curry-Stevens, 2011). Socijalne radnike se potiče da sudjeluju u aktivnostima zagovaranja kako bi povezali svoju praksu sa širim ciljem promicanja socijalne pravde (McLaughlin, 2009). Štoviše, stjecanje kompetencija za zagovaranje u socijalnom radu obuhvaća različite oblike zagovaranja, poput pravnih, zakonodavnih, samozagovaračkih sustava i sustava zagovaranja (Barišić i Brkić, 2021). Kompetencije zagovaranja također su ključne za školske socijalne radnike, studije koje ukazuju na pozitivnu korelaciju između samopodupiranja zagovaranja socijalne pravde i rezultata samoprocjene kompetencija zagovaranja (Feldwisch i Whiston, 2015). Nadalje, ispitivanje percepcije kompetencija zagovaranja socijalne pravde među školskim socijalnim radnicima naglašava važnost razumijevanja i razvijanja kompetencija povezanih sa zagovaranjem socijalne pravde (Crook i sur., 2015).

Studije dodatno naglašavaju važnost analize društvenih problema kroz prizmu interseksionalnosti, što podrazumijeva razumijevanje kako se različiti oblici nepravde i

nejednakosti preklapaju i međusobno utječu (Crenshaw, 2018). Ovaj pristup omogućava socijalnim radnicima da prepoznaju složenost i višeslojnost izazova s kojima se suočavaju marginalizirane skupine. Identifikacija potreba ključan je dio procesa zagovaranja jer omogućuje usmjeravanje resursa i intervencija tamo gdje su najpotrebniji. Potrebe se mogu definirati kao razlika između trenutnog stanja i željenog ishoda za pojedince ili zajednice. U tom kontekstu, socijalni radnici koriste različite alate i metode za procjenu potreba, uključujući ankete, intervjue i inkluzivne metode (O'Connor i Netting, 2011; McAuliffe i Sudbery, 2005).

Jedan od ključnih koncepata u identifikaciji potreba je „glas zajednice“. To znači da bi pogođeni pojedinci i zajednice trebali aktivno sudjelovati u procesu identifikacije svojih potreba. Inkluzivne metode, kao što su fokus grupe i zajednički sastanci, omogućuju članovima zajednice da izraze svoje potrebe i prioritete te da sudjeluju u razvoju strategija za rješavanje tih potreba (Minkler i Wallerstein, 2008; Ledwith, 2011). Studije naglašavaju važnost participativnih pristupa u socijalnom radu, koji omogućuju korisnicima usluga da se osjećaju osnaženo i uključeno u procese donošenja odluka (Baum, MacDougall, i Smith, 2018; Wallerstein, Duran, i Oetzel, 2017). Ove metode ne samo da poboljšavaju relevantnost i učinkovitost intervencija, već također promiču osjećaj upavljanja i odgovornosti unutar zajednica.

Istraživanje provedeno od strane Turnera i suradnika (2018) pokazuje kako inkluzivne metode značajno poboljšavaju ishode socijalnih intervencija, posebice u kontekstu zajednica koje se suočavaju s višestrukim oblicima isključenosti. Druga studija, koju su proveli Garcia i suradnici (2019), naglašava važnost prilagođavanja participativnih metoda specifičnim kulturnim kontekstima kako bi se osiguralo njihovo učinkovito provođenje. Socijalni radnici imaju ključnu ulogu u procesu zagovaranja, jer posjeduju specifična znanja i vještine potrebne za analizu društvenih problema i identifikaciju potreba. Oni djeluju kao posrednici između pojedinaca i sustava, pomažući korisnicima da artikuliraju svoje potrebe i prava te da pristupe potrebnim resursima i uslugama (Weiss-Gal i Gal, 2009; Haynes i Mickelson, 2009).

Kroz edukaciju, podršku i savjetovanje, socijalni radnici osnažuju pojedince i zajednice da prepoznaju svoje potrebe i sudjeluju u procesu donošenja odluka koje utječu na njihove živote. Oni također surađuju s drugim stručnjacima, organizacijama i donositeljima odluka kako bi osigurali da se glasovi marginaliziranih skupina čuju i da se njihove potrebe

adresiraju na adekvatan način (Jansson, 2011; Abramovitz, 2010).

U posljednjih nekoliko godina, socijalni radnici su se sve više uključivali u *digitalno zagovaranje*, koristeći društvene mreže i online platforme za podizanje svijesti o društvenim problemima i mobilizaciju podrške za promjene u politici (Schoech, 2017; Mishna, Bogo, i Sawyer, 2019). Ova nova dimenzija zagovaranja omogućuje bržu i širu distribuciju informacija te lakšu organizaciju zajednica na globalnoj razini. Studije su pokazale da digitalno zagovaranje može biti posebno učinkovito u mobiliziranju mladih i tehnološki pismenih populacija. Na primjer, istraživanje koje su proveli Livingston i suradnici (2020) pokazalo je da kampanje na društvenim mrežama mogu značajno povećati svijest o društvenim problemima među mlađim generacijama. Slično tome, studija Hootona i suradnika (2021) pokazala je kako online peticije i virtualni događaji mogu potaknuti političke akcije i promjene u politikama. Integrativni pristup zagovaranju u socijalnom radu uključuje kombiniranje različitih metoda i strategija kako bi se osigurao sveobuhvatan pristup rješavanju društvenih problema. Na primjer, kombinacija direktnog zagovaranja, lobiranja i javnih kampanja može biti posebno učinkovita u postizanju promjena u politikama koje utječu na dobrobit klijenata (Donaldson, 2007; Hofer, 2005). Digitalno zagovaranje postaje sve važnija komponenta suvremenog socijalnog rada. Korištenjem digitalnih alata i platformi, socijalni radnici mogu učinkovitije komunicirati i mobilizirati podršku za svoje inicijative. Primjena tehnologije omogućuje socijalnim radnicima da dosegnu širu publiku i uključe veći broj sudionika u proces zagovaranja (Levine, 2017; Gillingham, 2021). Jedna od studija koja istražuje utjecaj digitalnog zagovaranja u socijalnom radu pokazala je kako korištenje društvenih medija može značajno poboljšati angažman zajednice i učinkovitost socijalnih intervencija (McNutt i Boland, 2019). Druga istraživanja naglašavaju važnost digitalne pismenosti među socijalnim radnicima kako bi mogli učinkovito koristiti nove tehnologije u svom radu (Westwood, 2020).

Istraživanja koja propituju kompetencije, kao što je ranije spomenuto, uglavnom se vezuju za samoefikasnost u dimenzijama profesionalnih kompetencija te samoprocjena kroz vrijeme. Istraživanjima se zaključuje kako je procjena vještina socijalnih radnika viša u sposobnostima suradnje, usvajanju novih znanja, pisanja izvještaja, djelovanja pod pritiskom, koordinacije te primjene postojećih i relevantnih metoda za rad s korisnicima (Matković i sur., 2015), a osim toga ističe se i etičnost te empatija (Leutar i Žilić, 2014; Ricijaš, Huić i Branica, 2006). Vrlo slični rezultati dobiveni su i u istraživanjima sa studentima, pri čemu se visoka razina

kompetencija procjenjuje u komunikaciji, etičkom djelovanju, sposobnosti rješavanja problema i interpersonalnim odnosima (Applewhite, Kao i Guo i sur., 2016; Pritzker, 2017). Zanimljivi su podaci da se najniže razine procjene odnose na socijalnu politiku i znanstveno-istraživački rad (Leutar i Žilić, 2014; Matković i sur., 2015), dok se kod studenata najniža razina procjene odnosi na niskom samopouzdanju u smislu vjerovanja u vlastite vještine i sposobnosti primjene teorijskih znanja u praksi (Holden Anastas i Metrey, 2002; Parker, 2005; Ahn i sur., 2012). S tim rezultatima dolazi zaključak da je potrebno jačanje kritičkog mišljenja u nastavi (Rishel i Majewski, 2009). Kako je ranije napisano, kvalitativna istraživanja usmjerena su konceptualizaciji kompetencija. Primjerice autori Regehr i sur. (2012) identificirali su kriterije za procjenu izvrsnih studenata od prosječnih. Pri tome je visoka razina kompetentnosti uključivala vrlo jasne konceptualne i analitičke sposobnosti, stvaranje i održavanje profesionalnih odnosa, kulturne kompetencije te sposobnost rada s najosjetljivijim skupinama društva. S druge strane, prosječno kompetentni studenti pokazuju visoku razinu kompetentnosti u vještinama pisanja, povezivanja teorije i prakse, dovršavanja zadataka i profesionalne komunikacije. Iz navedenog se može izlučiti nekoliko važnih zaključaka. Naime, kompetencije su nedvojbeno važan aspekt socijalnog rada, no nedostaje definiran nacionalni okvir i sustav za praćenje. Sljedeći važan zaključak je da postoji nedostatak kvalitativnih studija kojima će se produbiti razumijevanje kompetencija u praksi, a s druge strane socijalnim radnicima je potrebno još više približiti socijalne politike i znanstveno-istraživački rad.

Etika ima važnu ulogu u procesu zagovaranja u socijalnom radu. Socijalni radnici moraju osigurati da njihovo zagovaranje poštuje dostojanstvo i autonomiju klijenata te da je u skladu s profesionalnim standardima i etičkim kodeksima. Transparentnost, integritet i odgovornost su temeljne vrijednosti koje socijalni radnici moraju primijeniti u svom radu (Banks, 2020; Reamer, 2018). Analiza društvenih problema i identifikacija potreba ključne su komponente zagovaranja u socijalnom radu. Korištenjem znanstveno utemeljenih metoda i uključivanjem zajednice, socijalni radnici mogu učinkovito identificirati i adresirati potrebe svojih klijenata. Njihova uloga kao zagovaratelja ne samo da podržava pojedince u ostvarivanju njihovih prava, već i doprinosi širim društvenim promjenama koje promiču pravdu i jednakost. Zagovaranje kao profesionalna kompetencija u psihologiji uključuje radnje unutar uspostavljenih sustava za promicanje socijalne pravde i oslobodilačkog rada (Singh i sur., 2023).

5. Zagovaračke kompetencije socijalnih radnika

Većina vještina zagovaranja potrebnih u socijalnom radu temeljne su vještine socijalnog rada. To bi uključivalo: komunikaciju, aktivno slušanje, prenošenje empatije, izgradnju odnosa, donošenje odluka i kritičko promišljanje. U ovom se odjeljku raspravlja o tome kako socijalni radnici mogu koristiti te vještine kako bi se učinkovito zalagali za druge. Međutim, budući da zagovaranje uključuje pokušaj utjecaja na druge kako bi se postigao željeni ishod, također će se usredotočiti na vještine utjecaja kao što su asertivnost, stvaranje i predstavljanje slučaja, pričanje priča i uvjeravanje. Zagovaranje može poprimiti mnoge oblike i poslužiti u mnoge svrhe. Potreban je specifičan skup vještina kako bi zagovaranje bilo uspješno bez obzira o kakvoj se prilici radi te koje je razlog zagovaranja. Na primjer, pristup i stilovi koji se koriste za vođenje kampanje za promjene politike mogu se prilično razlikovati od onih koji se koriste za pomaganje nekome da dobije potrebne usluge.

Socijalni radnici igraju ključnu ulogu u zagovaranju socijalne pravde i promicanju dobrobiti pojedinaca, obitelji, zajednica i organizacija. Zagovaranje u socijalnom radu uključuje različite kompetencije koje su bitne za rješavanje sistemskih prepreka i promicanje društvenih promjena. Obuka u zagovaranju smatra se temeljnim aspektom obrazovanja za socijalni rad, naglašavajući važnost zagovaranja s korisnicima i za korisnike (Ratts i Hutchins, 2009, McDinald i sur., 2019). Socijalni radnici se potiču da razviju orijentaciju prema socijalnoj pravdi i da se uključe u zagovaranje kako bi se pozabavili složenim društvenim problemima (Kozan i Blustein, 2018). Zagovaranje je temeljni aspekt socijalnog rada, koji zahtijeva od stručnjaka da se uključe u različite oblike zagovaranja za promicanje socijalne pravde i osnaživanje pojedinaca i zajednica. Od socijalnih radnika se očekuje da posjeduju kompetencije zagovaranja kako bi učinkovito zagovarali svoje korisnike i rješavali sistemske probleme.

Kompetencije zagovaranja u socijalnom radu obuhvaća vještine kao što su promicanje ekonomske i socijalne pravde, zagovaranje na razini korisnika i uključivanje u zakonodavno zagovaranje (Murray i sur., 2015). Od socijalnih radnika se očekuje da zagovaraju društvene

promjene, osnažuju korisnike i bave se društvenim problemima unutar profesije (Sanders i Scanlon, 2021). Dodatno, socijalni radnici su pozvani da se uključe u zagovaranje kako bi unaprijedili politike i programe koji promiču društvenu uključenost i ublažavaju razlike, kao što je digitalni jaz (Boylan i Dalrymple, 2011). Kompetencije zagovaranja u socijalnom radu podupiru načela ljudskih prava, socijalne pravde i osnaživanja pojedinaca i zajednica (Bird, 2015). Socijalni radnici su u jedinstvenoj poziciji da surađuju s drugima, podižu svijest o političkim odlukama i zalažu se za dobrobit ranjivih skupina (Keum i sur., 2022). Razvijanje kritičke perspektive socijalne pravde i predanosti zagovaranju ključno je za programe obuke u socijalnom radu kako bi se budući praktičari pripremili za učinkovito zagovaranje. U području savjetovanja, zagovaranje, prevencija i *outreach* istaknuti su kao kritične komponente napora za društvenu pravdu, naglašavajući važnost procesa suradnje i društvenog djelovanja u nastavi i istraživanju (Vera i Speight, 2003). Slično tome, čak se i psiholozi potiču na razvoj učinkovitih vještina zagovaranja kako bi se uključili u zagovaranje socijalne pravde i oslobađanje, naglašavajući značaj zagovaranja kao profesionalne kompetencije (Singh i sur., 2023). Stručnjaci za savjetovanje također se potiču da unaprijede praksu zagovaranja unutar profesije i razviju kompetencije zagovaranja koje su u skladu s naporima zagovaranja populacija klijenata s kojima se bave (Murray i sur., 2015). Zagovaranje se smatra temeljnom kompetencijom u savjetovanju (Stege i sur., 2017). Nadalje, zagovaranje socijalne pravde i savjetovanje temeljne su kompetencije stručnjaka za savjetovanje, naglašavajući važnost integriranja zagovaranja u savjetodavnu praksu (Black i sur., 2022). Socijalni radnici, uključujući kliničke socijalne radnike (kojih u Hrvatskoj nažalost još uvijek nema), igraju vitalnu ulogu u zagovaranju socijalne pravde i rješavanju društvenih pitanja. Osnaženi socijalni radnici bolje su opremljeni za zagovaranje svojih klijenata i doprinos društvenoj promjeni (McLaughlin, 2009). Osim toga, zdravstveni radnici u zajednici angažirani su u zagovaranju kako bi osnažili korisnike, prevladali zdravstvene razlike i poboljšali zdravstvenu i društvenu dobrobit zajednica (Logan, 2019).

Zaključno, socijalni radnici posjeduju kompetencije zagovaranja koje su ključne za promicanje socijalne pravde, osnaživanje klijenata i rješavanje sistemskih prepreka. Edukacija u području zagovaranja sastavni je dio obrazovanja za socijalni rad, naglašavajući važnost zagovaranja s pojedincima i zajednicama kako bi se donijelo pozitivne društvene promjene.

5.1. Trokut znanja, vještina i vrijednosti

Trokut znanja, vještina i vrijednosti je temelj za cjeloviti razvoj profesionalnih kompetencija (Drisko, 2014). Tim „trokutom” pokazuje se da djelotvornost nije jedino mjerilo kompetentnosti, nego u kompetentnost ulazi i odnos stručnjaka prema njegovoj profesiji te profesionalnom identitetu koje će njegove kompetencije zasigurno izgraditi. U svemu tome sudjeluje i kognitivna, i afektivna, ali i psihomotorna razina (Bracy, 2018). Kognitivna dimenzija podrazumijeva integraciju znanja i sposobnosti te dovodi do viših ciljeva, a to su razumijevanje, primjena, analiza, evaluacija i osmišljavanje stručnih postupaka. Afektivnu razinu vezuje se s profesionalnom socijalizacijom, odnosno podrazumijeva odnos prema osobnim, društvenim, političkim i profesionalnim vrijednostima. Socijalni radnik treba moći razumjeti profesionalne vrijednosti, kritički promišljati o njima te riješiti potencijalne konflikte vrijednosnih okvira i internalizirati ih. Psihomotorna razina odražava usvojenost vještina, tj. izvođenje određenih i konkretnih zadataka (Bracy, 2018).

Znanje u socijalnom radu

Neka od neophodnih znanja koja socijalni radnici trebaju poznavati su zakonske regulative i funkcioniranje socijalnih sustava, kao i biopsihosocijalno-duhovne čimbenici. Ovaj model pristupa osobi u cjelini – njezinim biološkim, psihološkim, socijalnim i duhovnim dimenzijama (Puchalski i sur., 2009, prema Štambuk i Obrvan, 2017). Preporučuje se procijeniti i sagledati sve navedene aspekte te ih uključiti u plan podrške korisnika. Detaljno prikupljanje i organiziranje podataka o korisnikovim potrebama često je prepušteno socijalnim radnicima (Reith i Payne, 2009, prema Štambuk i Obrvan, 2017). Socijalni radnik komunicira između svih dionika kako bi biopsihosocijalno-duhovni čimbenici bili ispravno uklopljeni u pružanje usluga. Potrebna znanja uključuju razumijevanje biopsihosocijalnih potreba, poznavanje različitih dijagnoza i njihovog utjecaja, vjerskih i kulturnih vrijednosti, te resursa zajednice. Trajno obrazovanje je važno u socijalnom radu. Socijalni rad je dinamično područje koje zahtijeva kontinuirano obrazovanje i usvajanje novih vještina i znanja. Cjeloživotno obrazovanje omogućava socijalnim radnicima da unesu nove vještine, znanja i kompetencije u svoje područje rada, poboljšavajući kvalitetu usluga (Gwyter i sur., 2005, prema Štambuk i Obrvan, 2017).

Etika i vrijednosti u socijalnom radu

Vrijednosti su temelj rada i djelovanja socijalnog radnika (Reamer, 2013, prema Štambuk i Obrvan, 2017.), zato je važno da u svom profesionalnom djelovanju socijalni radnik poštuje načela etike. Korisnici zajedno sa svojim potrebama dolaze socijalnim radnicima i sa svojim uvjerenjima i etičkim načelima s kojima se susreću kada se bave, primjerice, pitanjem smisla života, religije i duhovnosti (NASW, 2004). Važno je pokazati razumijevanje i empatičnost za ovu duhovnu dimenziju i potrebe korisnika te s takvim pristupom donositi odluke i uvjetovati ishode o brizi za korisnika jer treba imati na umu kako sve to doprinosi kvaliteti života (Štambuk, 2011, prema Štambuk i Obrvan, 2017). Socijalni radnici trebaju razumjeti načine duhovnosti te načine na koje ona utječe na korisnika te o tome informirati ostale sudionike (NASW, 2004). Odgovornost socijalnih radnika je briga za korisnika gdje su i želje, vrijednosti i pogledi korisnika često suprotni mogućnostima i željama, vrijednostima i pogledima osoblja, sustava i društva u kojemu živi (Gwyter i sur., 2005, prema Štambuk i Obrvan, 2017). Vrijednosti profesije pružaju čvrsto uporište na koje se socijalni radnici mogu osloniti, pod uvjetom da su dovoljno razvijene. Ključne vrijednosti uključuju prepoznavanje stavova i očekivanja u vezi s različitim životnim pitanjima, poštovanje prema stavovima i željama korisnika i njihove obitelji, osjetljivost i suosjećanje u interakciji, te spremnost za rad s interdisciplinarnim timom (Gwyter i sur., 2005). Socijalni radnici trebaju stvoriti okruženje „podržavajuće nade“ i pomagati korisnicima da izraze svoje strahove, ciljeve i želje.

5.2. Kompetencije socijalnih radnika u zagovaranju prava marginaliziranih skupina

Jasno je kako je jedna od glavnih zadaća socijalnog radnika u kontekstu suvremenog pristupa socijalnom radu upravo borba za prava marginaliziranih skupina, što se zapravo odnosi na zagovaranje onih kojima je to potrebno. Zagovaranje je jedna od najvažnijih kompetencija, a kako će se prikazati u nastavku, podrazumijeva niz drugih znanja i vještina koje su potrebne socijalnim radnicima. Jedna od važnih osobina kod socijalnih radnika je pragmatičnost i orijentiranost prema cilju. Važno je da socijalni radnik aktivno sudjeluje u društvenim promjenama putem konkretnih akcija, uključujući istraživanje, organiziranje zajednice i različitih grupa, planiranje te utjecanje na donositelje odluka. . Njegova je zadaća biti podrška

korisniku u ostvarivanju njegovih ljudskih prava i kao takvo isključuje poziciju neutralnosti (McCormic, 1970; Freire, 1990, prema Brkić, 2011). Njegova pragmatičnost vidljiva je u povezivanju politike i prakse, donošenju promjene kod korisnika i akciju kroz različite politike. Važna osobina je strpljivost i optimizam, odnosno „nestrpljiva strpljivost”, što znači da ima ravnotežu (Freire, 1990 prema Brkić, 2011). Socijalni radnik motivira članove pri čemu ih ohrabruje i otvara im vjeru za uspjeh i optimizam (Bobo i sur., 1996). Važno je naglasiti da taj *optimizam* mora biti realan i u skladu s dugoročnim ciljevima. Unatoč potencijalnim i realnim preprekama i nerazumijevanju, on ne smije reagirati impulzivno kako ne bi ugrozio interese korisnika. Ima ulogu i osnaživača, učitelja i mentora koji ohrabruje korisnike da koriste vlastite potencijale, pri čemu ima visoko poštovanje, podržava korisnika, štiti i potiče (Paerlman i Edwards, 1982). Važno je da bude spreman na kompromise, gdje kompromis nastaje kao rezultat unutar procesa kod dviju suprotstavljenih strana. Zagovaratelj treba imati sposobnost *određivanja prioriteta* s obzirom na složenost problema, dostupne resurse te da može pretpostaviti pozitivne i negativne posljedice i iz toga „izvući” najbolje za korisnika. Prioriteti prve razine su hitni i najčešće povezani s kratkoročnim ciljevima. Prioriteti druge i treće razine usmjereni su sustavnim promjenama zbog čega se povezuju sa srednjoročnim, odnosno s dugoročnim ciljevima. Pri svemu tome važno je paziti na ritam i suglasnost korisnika.

Socijalni radnik treba poštovati *zakonske norme i procedure*, što je ujedno i temelj njegovih znanja. Nadalje, mora dobro poznavati sustav zajednice, raspoložive usluge unutar zajednice, organizacijske strukture, načine odlučivanja, obaveze i djelokrug rada ostalih sudionika i sustava. Ukoliko izostanu njegova znanja u ovome pogledu, neće se ostvariti dobrobit za korisnika. Na koncu, zagovaranje je usmjereno donositeljima odluka, što znači da su njihove prakse i politike kao i podrška isključivo važni. Upravo iz tog razloga socijalni radnik mora znati i poznavati političke procese u zajednici, kao i političke aktivnosti i promjene koje proizlaze iz njih. U vrijeme izbornih kampanja političari u svrhu pridobivanja birača skloniji su učiniti određene kompromise i donijeti određene odluke koje su u interesu pojedinih marginaliziranih skupina jer niti jednoj političkoj opciji ne odgovara da se za vrijeme njihove vladavine govori o kršenju ljudskih prava. Zagovaratelj ukoliko zna koristiti vještine pregovaranja i uključivanje medija, može to koristiti kao moćno oružje. *Vještine pregovaranja i lobiranja* su vrlo važne za zagovaranje korisnika te će dobar zagovaratelj planirano i osmišljeno koristiti ove vještine kao dio strategije da se izbori za prava onih

kojima su ta prava potrebna. Značajan saveznik u tome su i mediji i zbog toga zagovornik treba znati plasirati određenu informaciju koja će biti iznesena na zanimljiv način, izazvati pozitivne ili negativne emocije, privući što više ljudi i dr. Prema tome, zagovaratelj mora moći prilagoditi svoju komunikaciju, što znači da će ponekad nastupiti i s kolokvijalnom terminologijom koja će biti široj javnosti razumljiva. Ono što je svakako poželjno jest dugoročna suradnja između socijalnog radnika i novinara odnosno medija, kako bi i novinar i socijalni radnik zaista mogli na što kvalitetniji način ishoditi određene ciljeve, naravno, pri tome je potrebno da i novinari budu svjesni važnosti onoga što će socijalni radnik plasirati u javnost.

5.3. Kompetencije koje su važne za javno zagovaranje i suradnju s interesnim skupinama

Javno zagovaranje se sastoji se od niza aktivnosti koje se poduzimaju s ciljem mijenjanja politike, prakse i stavova. Ove promjene se mogu odnositi na zakonodavstvo, državnu strategiju ili nešto drugo. Cilj javnog zagovaranja je promjena društva i pozicija moći, mentaliteta, tj. načina razmišljanja. Kreće često od manje grupe ljudi koja dijeli zabrinutost oko određenog izazova i spremna je posvetiti vrijeme, svoju stručnost i raspoložive resurse da bi se postigle željene promjene. Zagovaranje je oruđe kojim utječemo na ljude, mijenjamo njihov pogled na određene situacije i stvaramo međusobno razumijevanje (Casey,2011).

Suradnja s interesnim skupinama je ključni aspekt zagovaranja u socijalnom radu. Interesne skupine, koje uključuju nevladine organizacije, zajednice, vladine agencije, akademske institucije i privatni sektor, igraju važnu ulogu u procesu zagovaranja. Ove skupine mogu pružiti podršku, resurse, ekspertizu i legitimitet potrebne za postizanje zagovaračkih ciljeva. Uspješna suradnja s interesnim skupinama može značajno povećati utjecaj i učinkovitost zagovaračkih napora socijalnih radnika. Prvi korak u suradnji s interesnim skupinama je *identifikacija ključnih dionika* koji imaju interese ili utjecaj na problem kojim se bavi. Ovi dionici mogu uključivati organizacije koje pružaju slične usluge, zajednice koje su direktno pogođene problemom, te vladine agencije koje donose relevantne politike (Bryson, 2018; Reed i sur., 2009). Korištenje analize dionika može pomoći u *prepoznavanju potencijalnih partnera* i njihovih interesa, moći i utjecaja. Izgradnja odnosa s ključnim dionicima temelji se na međusobnom povjerenju, poštovanju i zajedničkim interesima.

Socijalni radnici *trebaju aktivno komunicirati s dionicima*, razumjeti njihove perspektive i

potrebe, te uspostaviti otvoren i transparentan dijalog (Thompson, 2016). Redoviti sastanci, radionice i zajedničke aktivnosti mogu pomoći u jačanju ovih odnosa i poticanju suradnje. Koordinacija aktivnosti između različitih interesnih skupina ključna je za osiguranje usklađenosti i sinergije u zagovaračkim naporima. To uključuje dijeljenje informacija, resursa i odgovornosti, te usklađivanje strategija i ciljeva (Netting, Kettner, i McMurtry, 2017). Korištenje alata za upravljanje projektima i redoviti sastanci koordinacije mogu pomoći u održavanju jasne komunikacije i suradnje. Zajedničko *planiranje i implementacija aktivnosti* omogućuje interesnim skupinama da zajedno razvijaju i provode zagovaračke strategije. Ovaj pristup povećava osjećaj vlasništva i odgovornosti među dionicima, te osigurava da su aktivnosti relevantne i usmjerene na postizanje zajedničkih ciljeva (Kettner, Moroney, i Martin, 2017). Uključivanje dionika u sve faze planiranja i implementacije može poboljšati učinkovitost i održivost zagovaračkih napora. *Evaluacija zajedničkih aktivnosti* i prikupljanje povratnih informacija od dionika ključni su za kontinuirano poboljšanje suradnje. Redovita evaluacija omogućuje socijalnim radnicima i interesnim skupinama da procijene uspješnost svojih aktivnosti, prepoznaju izazove i prilike za poboljšanje, te prilagode svoje strategije prema potrebi (Weiss, 1998). Povratne informacije od dionika pomažu u razumijevanju njihovih iskustava i perspektiva, te osiguravaju da su njihove potrebe i prioriteti uzeti u obzir.

Istraživanja pokazuju da suradnja s interesnim skupinama može značajno povećati uspješnost zagovaračkih aktivnosti. Na primjer, studija koju su proveli Provan i Kenis (2008) pokazuje da mreže suradnje među organizacijama mogu povećati resurse, znanje i utjecaj potrebne za postizanje zajedničkih ciljeva. Druga istraživanja naglašavaju važnost međusektorske suradnje, koja uključuje partnerstva između javnog, privatnog i nevladinog sektora, za rješavanje složenih društvenih problema (Bryson, Crosby, i Stone, 2006). Studija koju su proveli Zakocs i Edwards (2006) pokazuje da udruživanja koja uključuju različite interesne skupine mogu postići značajne uspjehe u zagovaranju za promjene u javnim politikama. Ova istraživanja naglašavaju važnost uključivanja različitih perspektiva i resursa za postizanje održivih promjena. Daljnje istraživanje provedeno od strane Butterfoss (2007) naglašava važnost procesa izgradnje kapaciteta unutar koalicija i mreža. Razvoj koalicija u zajednicama značajno je porastao u posljednjih trideset godina. U Sjedinjenim Državama formirane su tisuće koalicija koje podržavaju aktivnosti vezane uz zdravlje u zajednici, bilo da su ih osnovale vlade ili organizacije utemeljene u zajednici. Na primjer, zdravstvene agencije, škole i akcijske grupe u zajednici udružile su se kako bi spriječile uporabu duhana te

promicale zdravu tjelesnu težinu i tjelesnu aktivnost među mladima. Također, zagovornici ekoloških pitanja, poput astme i kontaminacije olovom, stvorili su koalicije kako bi istaknuli svoje probleme i promovirali povoljne politike i zakonodavstvo. Građanske i vjerske skupine formirale su koalicije kako bi osigurale adekvatno stanovanje za starije osobe i zdravstveno osiguranje za osobe s niskim primanjima. Koalicije se razvijaju kada se različiti sektori zajednice, države ili nacije udruže radi postizanja zajedničkih ciljeva koji koriste svim partnerima. Ova studija pokazuje da jačanje kapaciteta dionika za suradnju i zagovaranje može poboljšati učinkovitost i održivost zajedničkih napora. Primjena suradnje u praksi zagovaranja uključuje korištenje različitih pristupa i alata za uspostavljanje i održavanje učinkovitih partnerstava. Socijalni radnici mogu koristiti formalne i neformalne mreže za povezivanje s relevantnim dionicima i koordinaciju aktivnosti. Na primjer, formalne koalicije i radne skupine mogu pružiti strukturirane okvire za suradnju, dok neformalne mreže mogu olakšati brzu razmjenu informacija i resursa (Mizrahi i Rosenthal, 2001).

Fleksibilnost i prilagodljivost su ključni za uspješnu suradnju, posebno za socijalne radnike koji trebaju mijenjati svoje pristupe i strategije prema povratnim informacijama i promjenama u okruženju. Ako početni pristupi ne daju željene rezultate, potrebno je isprobati nove metode (Bryson, 2018). Tehnologija igra sve važniju ulogu u suradnji među interesnim skupinama, omogućujući bolju komunikaciju, koordinaciju aktivnosti i praćenje napretka. Digitalni alati poput platformi za suradnju i alata za upravljanje projektima mogu pomoći u planiranju i provedbi aktivnosti (McNutt, 2018). Studija Davisa i suradnika (2021) pokazuje da korištenje digitalnih alata može značajno poboljšati koordinaciju timova, praćenje rezultata i angažman zajednice.

5.4. Kompetencije socijalnih radnika koje su važne u procesu rada s korisnikom

Socijalni radnici igraju ključnu ulogu u podršci i osnaživanju korisnika kroz različite intervencije i usluge. Njihova kompetencija u radu s korisnicima temelji se na širokom spektru vještina i znanja koja su neophodna za efikasno pružanje pomoći i podrške. Ovdje ćemo razmotriti glavne aspekte kompetencija socijalnih radnika, s posebnim osvrtom na procjenu, planiranje intervencija i tretmana, osnaživanje i zagovaranje, empatiju i emocionalnu inteligenciju, očuvanje dostojanstva, vođenje dokumentacije, evaluaciju, superviziju te skrb o vlastitom dostojanstvu i dostojanstvu korisnika (NASW, 2015).

Razumijevanje ovih elemenata je od suštinskog značaja za efikasan rad i postizanje pozitivnih ishoda u socijalnom radu.

a) Procjena

Procjena je ključna vještina socijalnih radnika. Procjenjivanje potreba korisnika nadilazi uobičajeno prikupljanje podataka te zahtijeva dublje sagledavanje svih dimenzija života korisnika. Procjena uključuje različite aspekte koji utječu na korisnika i mogućnosti intervencije: fizičke, funkcionalne, financijske, socijalne, emocionalne, duhovne i psihološke resurse te nezadovoljene potrebe; snage, kompetencije i resurse za suočavanje s izazovima; povijest i potrebe u odnosu na korisnikovu fazu razvoja ili fazu razvoja obitelji; kulturna očekivanja, sklonosti te zdravstvena uvjerenja i vrijednosti; duhovna i/ili vjerska uvjerenja, rituale, vrijednosti i egzistencijalne brige (Gwyter i sur., 2005, prema Štambuk i Obrvan, 2017).

b) Planiranje intervencija i tretmana

Socijalni radnici temelje izradu i provedbu intervencija na obavljenoj procjeni, uzimajući u obzir sve relevantne čimbenike (Gwyter i sur., 2005, NASW, 2015, prema Štambuk i Obrvan, 2017). Planovi intervencija prilagođavaju se individualnim potrebama korisnika. Intervencije mogu uključivati jačanje komunikacije, podržavajuće savjetovanje, obiteljsko savjetovanje i terapiju, sudjelovanje na individualnim ili grupnim sastancima, grupnim psihoterapijama i psihoedukacijskim intervencijama.

c) Osnaživanje i zagovaranje

Socijalni radnici zagovaraju potrebe i prava korisnika, kao i njihove odluke, tražeći promjene koje omogućavaju pravedan (jednak) pristup resursima za zadovoljenje biopsihosocijalno-duhovnih potreba korisnika (NASW, 2015). Osnaživanje omogućuje korisnicima preuzimanje kontrole nad životnim okolnostima, postizanje osobnih ciljeva i povećanje sposobnosti za donošenje učinkovitih odluka (Kletečki Radović, 2008). Socijalni radnici koriste zagovaranje kako bi povezali korisnike s resursima, identificirali podršku i pomogli im u pregovaranju njihovih ciljeva.

d) Empatija i emocionalna inteligencija

Empatija i emocionalna inteligencija omogućuju socijalnim radnicima da prepoznaju i razumiju emocije drugih ljudi te da na njih odgovore na prikladan način. Ove vještine pomažu u izgradnji odnosa povjerenja i podrške s korisnicima, što je ključno za učinkovito zagovaranje (Goleman, 2006). Emocionalna inteligencija uključuje samosvijest,

samoregulaciju, motivaciju, empatiju i socijalne vještine, koje su ključne za učinkovitu komunikaciju i suradnju (Salovey i Mayer, 1990). Studija Landa i suradnika (2019) pokazuje da socijalni radnici koji iskazuju visoku razinu empatije imaju veću vjerojatnost za uspješno uključivanje klijenata u zagovaračke aktivnosti. Kritičari bi mogli istaknuti da ove studije ne pružaju dovoljno detalja o metodologijama koje su korištene za mjerenje empatije i kulturne prilagodbe, što može utjecati na pouzdanost zaključaka. Socijalni radnici također koriste empatiju i emocionalnu inteligenciju kako bi izgradili snažne, podržavajuće odnose s korisnicima, što može povećati njihovu spremnost za sudjelovanje u procesu zagovaranja.

e) Očuvanje čovjekova dostojanstva – najvažnija zadaća pomagačkih profesija

Socijalni rad duboko zadire u pitanje ljudskog dostojanstva. Poštovanje dostojanstva korisnika temelj je socijalnog rada, koji se temelji na univerzalnim ljudskim pravima (Chochinov, 2012). Socijalni radnici trebaju prepoznati i podržati dostojanstvo korisnika, omogućavajući im da zadrže svoj identitet i socijalne uloge unatoč izazovima.

f) Očuvanje dostojanstva u patnji

Bol i patnja mogu dovesti do preobražaja života i rasta. Socijalni radnici trebaju podržavati korisnike u očuvanju nade i suočavanju s izazovima (Siegel, 2012). Očuvanje dostojanstva u patnji uključuje perspektive i prakse koje pomažu korisnicima da zadrže svoj identitet, socijalne uloge i ponos, te da se fokusiraju na sadašnji trenutak (Chochinov, 2012).

g) Integracija dostojanstva u profesionalnu praksu

Socijalni radnici trebaju integrirati perspektive i prakse očuvanja dostojanstva u svoj rad kako bi osigurali visoke standarde i kompetentnost u socijalnom radu. To uključuje prepoznavanje i podržavanje dostojanstva korisnika, kao i aktivno njegovanje vlastitog dostojanstva kao profesionalaca. Socijalni radnici trebaju biti svjesni važnosti dostojanstva u svakodnevnom radu, prepoznajući ga kao temeljni aspekt njihove profesionalne etike i prakse (Reamer, 2013, prema Štambuk i Obrvan, 2017).

h) Vođenje dokumentacije

Socijalni radnici trebaju evidentirati sve postupke s korisnikom u skladu s državnim zakonima. Dokumentacija omogućava praćenje tretmana korisnika, olakšava interdisciplinarnu suradnju, pruža temelj za evaluaciju i pomaže u očuvanju integriteta programa (Reamer, 2005, prema Štambuk i Obrvan, 2017).

i) Evaluacija

Evaluacija intervencija i tretmana ključna je za sagledavanje pravodobnosti i učinkovitosti odgovora na potrebe korisnika (Bosma i sur., 2010, prema Štambuk i Obrvan, 2017). Evaluacija omogućava prilagodbu i poboljšanje planova podrške prema novim informacijama i promjenjivim ciljevima podrške. Drisko (2014) ukazuje kako socijalni radnici moraju biti spremni prepoznati kada je vrijeme za promjene djelovanja ukoliko rezultati ne dođu na vrijeme, pri čemu je poželjno da uvijek imaju „rezervni” plan. Svaki proces rada s korisnicima završava evaluacijom. To ne znači da se evaluacija ne provodi i tijekom procesa, nego evaluacija na samom završetku predstavlja tzv. finalnu evaluaciju. Važno je dati priliku korisnicima koji će procijeniti rad, kako socijalnog radnika, tako i ustanove, ali prije toga potrebno ih je pripremiti za proces vrednovanja (Bracy, 2018). Na samome kraju, proces rada s korisnicima završava zatvaranjem procesa, a nerijetko ga prati i prorada emocija te odluka je li potrebno nastaviti s praćenjem korisnika. U cijelom procesu važan je svaki oblik komunikacije, formalna zbog lakšeg praćenja vlastitog rada te verbalna u komunikaciji s korisnikom (Drisko, 2014).

j) Supervizija, vodstvo i

Supervizija je bitan element socijalnog rada, pomažući stručnjacima u rješavanju problema, osobnom razvoju i očuvanju mentalnog zdravlja (Bezić, 2007). Socijalni radnici trebaju pružati superviziju kolegama i studentima, prenoseći stečeno znanje i iskustvo kako bi unaprijedili praksu socijalnog rada (NASW, 2004).

k) Skrb o vlastitom dostojanstvu i dostojanstvu korisnika

Svjesnost o vlastitom dostojanstvu temelj je svakog djelovanja socijalnog radnika. Kada socijalni radnici prepoznaju i cijene vlastito dostojanstvo, postaju sposobniji prepoznati i podržati dostojanstvo drugih. Profesionalna edukacija treba uključivati osvještavanje njegovanje vlastitog dostojanstva (Reamer, 2013). Socijalni radnici trebaju biti svjesni vlastitih potreba, stavova i vrijednosti te kako njihovo osobno ja može utjecati na njihov rad (NASW, 2004). Suosjećanje i empatija su ključne za učinkovitu praksu u socijalnom radu. Empatija socijalnom radniku omogućuje da razumije i djeluje u skladu s emocijama korisnika, omogućavajući im da zadrže profesionalne granice i spriječe profesionalno sagorijevanje.

5.5. Vještine zagovaranja

5.5.1. Komunikacijske vještine u zagovaranju

Komunikacijske vještine su ključne za uspješno zagovaranje u socijalnom radu. Zagovaranje

uključuje zagovaranje interesa klijenata, artikuliranje njihovih potreba i prava, te posredovanje između klijenata i drugih dionika, poput vladinih ili nevladinih organizacija i šire javnosti. Stoga su dobro razvijene komunikacijske vještine od presudne važnosti za socijalne radnike kako bi učinkovito prenosili informacije, pregovarali i postizali pozitivne ishode za svoje korisnike. Socijalni radnici moraju razvijati i usavršavati svoje vještine aktivnog slušanja, jasnog izražavanja, pregovaranja, rješavanja sukoba, empatije i emocionalne inteligencije kako bi učinkovito zagovarali svoje korisnike. Istraživanja pokazuju da razvijene komunikacijske vještine doprinose uspjehu zagovaranja i poboljšanju ishoda za korisnike (Withe i sur., 2023). Stoga je kontinuirani profesionalni razvoj u području komunikacijskih vještina ključan za socijalne radnike.

Istraživanja pokazuju da razvijene komunikacijske vještine značajno doprinose uspjehu zagovaranja u socijalnom radu. Na primjer, studija koju su proveli McNutt i Menon (2008) pokazala je da socijalni radnici koji posjeduju visoku razinu komunikacijskih vještina postižu bolje rezultate u zagovaranju za svoje korisnike, uključujući povećanu dostupnost resursa i podrške. Iako ova studija jasno ističe važnost komunikacijskih vještina, može se kritizirati zbog ograničenog uzorka i nedostatka longitudinalnih podataka koji bi pratili dugoročne učinke poboljšanja komunikacijskih vještina na ishode zagovaranja. Također, istraživanje koje su proveli Carpenter i Platt (2017) pokazuje da je sposobnost socijalnih radnika da učinkovito komuniciraju s korisnicima i drugim dionicima ključna za izgradnju povjerenja i suradnje. Ova studija naglašava važnost kontinuiranog profesionalnog razvoja u području komunikacijskih vještina za socijalne radnike. Daljnje istraživanje, provedeno od strane Fook i suradnika (2016), naglašava ulogu refleksivne prakse u poboljšanju komunikacijskih vještina socijalnih radnika. Refleksivna praksa uključuje stalno razmišljanje o vlastitim komunikacijskim stilovima i tehnikama, te prilagođavanje pristupa temeljenog na povratnim informacijama i iskustvima iz prakse. Iako je ovo istraživanje vrijedno za isticanje važnosti refleksije, može se kritizirati zbog nedostatka konkretnih smjernica o tome kako implementirati refleksivnu praksu u svakodnevni rad socijalnih radnika. Druga istraživanja naglašavaju važnost prilagođavanja komunikacijskih strategija kulturnom kontekstu klijenata, što može značajno poboljšati ishode zagovaranja (Sue i Sue, 2016). Primjena komunikacijskih vještina u praksi zagovaranja uključuje različite strategije i tehnike. Na primjer, socijalni radnici mogu koristiti aktivno slušanje tijekom sastanaka s korisnicima kako bi bolje razumjeli njihove potrebe i prioritete. Jasno i učinkovito izražavanje je ključno

prilikom pisanja izvještaja ili priopćenja za medije, dok su pregovaranje i rješavanje sukoba ključni tijekom posredovanja između klijenata i drugih dionika. Integrativni pristup komunikaciji podrazumijeva kombiniranje različitih komunikacijskih vještina kako bi se postigli najbolji rezultati u zagovaranju. Ovaj pristup uključuje fleksibilnost u primjeni različitih strategija ovisno o specifičnim potrebama i kontekstu klijenata. Na primjer, socijalni radnici mogu koristiti kombinaciju aktivnog slušanja, jasnog izražavanja i emocionalne inteligencije kako bi izgradili povjerenje i učinkovito komunicirali s različitim dionicima (Thompson, 2016). Iako ovaj pristup nudi holističku perspektivu, može se kritizirati zbog nedostatka konkretnih primjera iz prakse koji bi ilustrirali kako ga učinkovito implementirati.

Tehnologija ima značajan utjecaj na komunikacijske vještine u socijalnom radu. Digitalne platforme i alati omogućuju socijalnim radnicima da komuniciraju s korisnicima na nove i inovativne načine. Na primjer, korištenje video poziva i online chatova može poboljšati dostupnost usluga za korisnike koji žive u udaljenim područjima ili imaju ograničenu mobilnost (Mishna, Bogo, i Sawyer, 2019). Međutim, istraživanja također ukazuju na izazove povezane s upotrebom tehnologije u komunikaciji. Studija koju su proveli Westwood (2020) i Gomez i Campbell (2018) pokazuje da digitalna komunikacija može ponekad umanjiti kvalitetu interpersonalnih odnosa i zahtijeva dodatnu obuku socijalnih radnika kako bi se osigurala učinkovita upotreba digitalnih alata. Ova istraživanja pružaju važan uvid, ali mogu se kritizirati zbog ograničenog fokusa na tehnološke aspekte komunikacije bez dovoljno razmatranja tradicionalnih metoda.

5.5.1.1. Ključni elementi vještine komunikacije

Komunikacija je temeljna vještina u socijalnom radu koja omogućava socijalnim radnicima da efikasno i empatično djeluju u korist svojih klijenata. Uspješna komunikacija zahtijeva niz specifičnih vještina koje su ključne za razumijevanje i rješavanje problema s kojima se korisnici suočavaju. Bez ovih vještina, teško je uspostaviti povjerenje, pružiti odgovarajuću podršku i pronaći održiva rješenja za složene situacije. U nastavku su opisane ključne vještine komunikacije koje socijalni radnici trebaju razviti kako bi učinkovito obavljali svoj posao (Koprowska, 2020):

a) Aktivno slušanje

Aktivno slušanje uključuje pažljivo slušanje i razumijevanje onoga što druga osoba govori, kako bi se osigurala točna interpretacija i odgovarajući odgovor. Ova vještina omogućuje socijalnim radnicima da precizno razumiju potrebe i probleme svojih klijenata te da izgrade povjerenje i empatiju (Egan, 2013). Aktivno slušanje također uključuje neverbalne znakove kao što su kimanje glavom, održavanje kontakta očima i prikazivanje zanimanja za ono što druga osoba govori (Rogers i Farson, 2015).

b) Jasno i učinkovito izražavanje

Jasno i učinkovito izražavanje je sposobnost prenijeti informacije na način koji je lako razumljiv i izravan. Socijalni radnici moraju biti sposobni artikulirati složene koncepte i informacije na jednostavan način, kako bi osigurali da svi sudionici u procesu zagovaranja razumiju ključne poruke (Northouse, 2018). To uključuje korištenje jasnog jezika, izbjegavanje tehničkog žargona i prilagođavanje komunikacije različitim skupinama ljudi (Healy i Mulholland, 2019).

c) Pregovaranje i rješavanje sukoba

Pregovaranje i rješavanje sukoba su vještine koje omogućuju socijalnim radnicima da posreduju između različitih strana, identificiraju zajedničke interese i postignu dogovore koji zadovoljavaju potrebe svih uključenih strana. Ove vještine su posebno važne u situacijama gdje postoji neslaganje ili sukob interesa (Fisher, Ury, i Patton, 2011). Studije pokazuju da socijalni radnici koji su obučeni u tehnikama pregovaranja i rješavanja sukoba postižu bolje rezultate u složenim slučajevima gdje su interesi klijenata i institucija u sukobu (Barsky, 2017).

d) Vješto i kvalitetno komuniciranje s korisnicima, drugim stručnjacima i kreatorima politika

Socijalni radnici moraju biti sposobni jasno i učinkovito komunicirati s različitim skupinama ljudi, uključujući korisnike, kolege, druge stručnjake i kreatore politika. To uključuje aktivno slušanje, empatiju, jasno izražavanje misli i informacija te prilagođavanje komunikacijskog stila ovisno o publici (Adams, Dominelli i Payne, 2009; Barker, 2020).

e) Jasno artikuliranje potreba korisnika/ranjivih skupina

Jedna od ključnih uloga socijalnih radnika je da jasno i precizno prenesu potrebe svojih korisnika. Ovo uključuje ne samo verbalnu komunikaciju, već i pisanu, kao što su izvještaji i prijedlozi politika. Socijalni radnici moraju biti sposobni objasniti kako postojeće politike i sustavi utječu na ranjive skupine stanovništva (Barker, 2003; Brown, 2021).

5.5.1.1. Komunikacija u kontekstu digitalizacije i pandemije COVID-19

Utjecaj digitalizacije na socijalnu komunikaciju u socijalnom radu naglašava potrebu socijalnih radnika da se prilagode novim alatima i tehnologijama kako bi poboljšali svoje komunikacijske strategije (Mitchuk i sur., 2021). Analizirajući društvenu komunikaciju kroz prizmu socijalnog rada i istražujući načine za poboljšanje komunikacijskih praksi, socijalni radnici mogu iskoristiti digitalne alate za olakšavanje učinkovitije i djelotvornije interakcije s korisnicima. Dodatno, primjenom načela socijalnog rada za postizanje ciljeva održivog razvoja naglašava se uloga socijalnog rada u promicanju socijalne pravde, ljudskih prava i dobrobiti za djecu i obitelji (Haidar i sur., 2021). Uključivanje interaktivnosti društvenih medija u komunikacijske prakse može imati i pozitivne i negativne učinke na kvalitetu komunikacije, prekide u radu i učinak na poslu (Liu i sur., 2021). Socijalni radnici trebaju se snalaziti u složenosti komunikacije na društvenim mrežama kako bi osigurali da su interakcije s korisnicima smislene, zanimljive i dovode do pozitivnih ishoda. Tijekom izazovnih vremena kao što je pandemija COVID-19, održavanje profesionalnih veza i odnosa ključni su zadaci socijalnih radnika kako bi ublažili osjećaj usamljenosti i podržali dobrobit zajednice (Fargion i sur., 2020). Intervencije socijalnog rada u zajednici tijekom kriza, kao što je pandemija COVID-19, naglašavaju važnost rješavanja društvenih nepravdi i uključivanja u organiziranje zajednice za podršku ranjivim populacijama (Fung i sur., 2022). Dajući prioritet angažmanu zajednice i zagovaranju, socijalni radnici mogu doprinijeti izgradnji otpornih zajednica i promicanju društvenih promjena. Nadalje, integracija socijalnog rada u dodiplomsko obrazovanje putem djelovanja zajednice i programa društvenih promjena može osnažiti studente da postanu pokretači promjena i zagovornici socijalne pravde (Richards-Schuster i sur., 2015).

Martinić i sur. (2020) raspravljali su o tekućem problemu istraživanja korisničkog usvajanja novih tehnologija i modela koji objašnjavaju njihovo ponašanje. Studija se fokusirala na modele usvajanja novih tehnologija s obzirom na utjecaj komunikacije na ponašanje pojedinaca, rasvjetljavajući važnost učinkovitih komunikacijskih strategija u usvajanju tehnologije. Zhou i sur. (2020) koristili su metode s više agenata za simulaciju širenja inovacija mobilnih aplikacija na društvenim mrežama. Kombinirajući psihologiju, sociologiju, teoriju igara i teoriju mrežnih učinaka, studija je imala za cilj modelirati ponašanje korisnika pri donošenju i odbijanju odluka za mobilne aplikacije, naglašavajući ulogu komunikacije u

utjecanju na odluke korisnika. Blaasvaer i sur. (2021) opisali su kibernetičku, sustavnu analizu dvostruke komunikacije svojstvene odnosu između klijenata i socijalnih radnika. Članak se fokusirao na dizajn i dvostruku komunikaciju u javnim službama, s ciljem stvaranja održivog i pouzdanog sustava komunikacije između klijenata i socijalnih radnika, naglašavajući važnost učinkovite komunikacije u okruženjima javnih službi. Sve u svemu, literatura sugerira da učinkovita komunikacija između socijalnih radnika i korisnika tijekom zagovaranja zahtijeva razmatranje demografskih podataka korisnika, kulturne raznolikosti, modela usvajanja tehnologije i dinamike društvenih mreža. Potrebna su daljnja istraživanja kako bi se istražile specifične komunikacijske strategije koje povećavaju angažman korisnika i promiču uspješne napore zagovaranja u praksi socijalnog rada.

5.5.2. Kritičko mišljenje

Kritičko mišljenje predstavlja temeljnu vještinu u socijalnom radu koja omogućava socijalnim radnicima da donose informirane i promišljene odluke. Ova vještina uključuje sposobnost analiziranja i sintetiziranja podataka te razvoj strategija za postizanje pozitivnih rezultata za korisnike i zajednice. Kroz kritičko mišljenje, socijalni radnici mogu procijeniti relevantne politike i propise, te razviti i implementirati strategije koje će voditi do održivih i pozitivnih promjena.

Sposobnost analiziranja i sintetiziranja podataka

Socijalni radnici moraju biti sposobni analizirati velike količine podataka, identificirati ključne informacije i razviti strategije za rješavanje problema. To uključuje i prepoznavanje relevantnih politika i propisa te procjenu njihovog utjecaja na korisnike (Healy, 2014; Reamer, 2018).

Razvoj strategija za postizanje pozitivnih rezultata

Nakon analize podataka, socijalni radnici trebaju biti sposobni razviti i implementirati strategije koje će voditi do pozitivnih promjena za korisnike i zajednice. To uključuje planiranje, organizaciju i praćenje rezultata (Parker i Bradley, 2010; Wilson, 2019).

5.5.3. Spremnost na suradnju

Spremnost na suradnju predstavlja ključnu komponentu u socijalnom radu koja omogućava učinkovitije pružanje usluga i bolje zadovoljenje potreba korisnika (Oskamp, 2006). U

suvremenom socijalnom radu, interdisciplinarni timski rad, rad s različitim dionicima i iskorištavanje snaga različitih skupina predstavljaju osnovu za uspješno rješavanje složenih problema i izazova s kojima se susreću korisnici. Kroz suradnju i integraciju različitih perspektiva i vještina, socijalni radnici mogu poboljšati komunikaciju, smanjiti troškove usluga i zagovarati biopsihosocijalne potrebe korisnika. Razvoj i njegovanje spremnosti na suradnju ključni su za postizanje uspjeha u socijalnom radu, omogućujući integriran i holistički pristup potrebama korisnika.

Interdisciplinarni timski rad

Interdisciplinarni rad omogućava bolje zadovoljenje potreba korisnika, poboljšava komunikaciju među stručnjacima i smanjuje troškove usluga (Radbruch i Payne, 2009). Socijalni radnici potiču učinkovitu komunikaciju unutar tima, integriraju informacije i zagovaraju biopsihosocijalne potrebe korisnika (Gwyter i sur., 2005, prema Štambuk i Obrvan, 2017).

Rad s nizom dionika

Socijalni radnici često rade u suradnji s različitim dionicima, uključujući korisnike, članove zajednice, kreatore politika i druge profesionalce. Uspješna suradnja zahtijeva vještine pregovaranja, izgradnje partnerstava i kompromisa (Tesoriero, 2010; Thompson, 2020).

Iskorištavanje snaga različitih skupina

Socijalni radnici trebaju prepoznati i iskoristiti snage različitih skupina kako bi postigli zajedničke ciljeve. To uključuje razumijevanje različitih perspektiva i korištenje tih razlika kao prednosti u rješavanju problema (Hardcastle, Powers i Wenocur, 2011; Greene, 2020).

Spremnost na suradnju i zagovaranje u području inkluzivnog obrazovanja

Inkluzivno obrazovanje za djecu s teškoćama u razvoju zahtijeva od socijalnih radnika da olakšaju organiziranje ljudi prema zajedničkim ciljevima i poticanje razvoja zajednice i samozagovaranja (Asamoah i sur., 2021). Angažiranjem u praksama zagovaranja, socijalni radnici mogu podržati djecu s teškoćama u razvoju u pristupu kvalitetnom obrazovanju, promicanju socijalne uključenosti i zagovaranju njihovih prava. Korisnici usluga cijene socijalne radnike zbog njihove reakcije, emocionalne podrške i praktične pomoći tijekom hospitalizacije, ističući važnost učinkovite komunikacije i podrške u izazovnim vremenima (McLaughlin, 2015). Učinkovitom komunikacijom s dionicima i zagovaranjem prava i inkluzije djece s teškoćama u razvoju, socijalni radnici mogu stvoriti poticajna okruženja koja

promiču pristup obrazovanju i društvenu uključenost. U kontekstu promicanja uključivanja u zajednicu za osobe s intelektualnim i razvojnim teškoćama, socijalni radnici mogu koristiti okvire temeljene na ljudskim pravima, planiranje usmjereno na osobu i prakse temeljene na dokazima za zagovaranje prava i inkluzije pojedinaca (Presnell i Keesler, 2022). Uključivanjem u zagovaranje, socijalni radnici mogu poticati sudjelovanje u zajednici, osnažiti pojedince s invaliditetom i promicati društvene promjene.

5.5.4. Kulturalna kompetencija

Kulturalna kompetencija kao vještina zagovaranja uključuje sposobnost socijalnih radnika da učinkovito komuniciraju i rade s korisnicima iz različitih kulturnih sredina. Ova kompetencija podrazumijeva dublje razumijevanje kulturnih vrijednosti, normi i očekivanja klijenata, što omogućuje socijalnim radnicima da prilagode svoje pristupe i intervencije na način koji je kulturno relevantan i osjetljiv (NASW, 2015). Jedan od ključnih aspekata kulturne kompetencije je svijest o vlastitim predrasudama i stereotipima koji mogu utjecati na rad s korisnicima. Socijalni radnici bi trebali biti spremni prepoznati i osvijestiti pristranosti kako bi pružili nepristranu i adekvatnu podršku. Osim toga, potrebno je kontinuirano obrazovanje i profesionalni razvoj u području kulturne kompetencije, uključujući učenje o različitim kulturama, povijesnim kontekstima i specifičnim potrebama različitih skupina. Zagovaranje kulturno različitih korisnika također zahtijeva razumijevanje sustava moći i privilegija koji oblikuju iskustva tih korisnika. Socijalni radnici trebaju biti svjesni kako društvene strukture i politike mogu marginalizirati određene skupine i aktivno raditi na uklanjanju tih prepreka. To uključuje zagovaranje promjene politike, podršku korisnicima u snalaženju u sustavima socijalne i zdravstvene skrbi te osiguravanje da se glasovi marginaliziranih skupina čuju i poštuju. Učinkovito zagovaranje unutar multidisciplinarnih timova zahtijeva od socijalnih radnika proaktivnost i predanost izgradnji konstruktivnih odnosa s drugim stručnjacima. To uključuje jasno komuniciranje potreba i prava korisnika, kao i suradnju na razvoju i provedbi intervencija koje su kulturološki primjerene i usmjerene na osnaživanje korisnika. Kulturalna kompetencija tako postaje ne samo alat za pružanje boljih usluga, već i ključna komponenta etičkog i učinkovitog zagovaranja koje teži društvenoj pravdi i uključenosti za sve korisnike.

Rad s korisnicima iz različitih sredina i kultura

Socijalni radnici često rade s korisnicima iz različitih kulturnih sredina. Važno je razumjeti i poštivati različite kulturne perspektive te biti svjestan načina na koje sustavi moći i privilegija mogu utjecati na ranjive skupine kao što su migranti, etničke manjine i beskućnici (Lum,

2010; Fong, 2021). Socijalni radnici trebaju razumjeti kako kultura utječe na korisnika i prilagoditi skrb kulturnim i tradicijskim zahtjevima korisnika. Model „manjka kulturnih kompetencija“ ukazuje na važnost prepoznavanja vlastite nekompetentnosti i davanja korisniku mjesta stručnjaka u vezi s njihovom kulturom (Dean, 2001).

Razumijevanje utjecaja sustava moći i privilegija

Za profesiju socijalnog rada je iznimno važna osvještenost o tome kako moć i privilegije mogu utjecati na mogućnosti i resurse dostupne ranjivim skupinama. To uključuje kritičko promišljanje o vlastitoj praksi i stalno usavršavanje u području kulturalne kompetencije (Sue i Sue, 2012; Johnson, 2020).

Uloga socijalnog radnika u zagovaranju u multidisciplinarnim timovima

Kako bi se osiguralo da socijalni radnici mogu uspješno i etično zastupati svoje korisnike, važno je da budu proaktivni u zagovaranju, posvećeni cjeloživotnom profesionalnom razvoju i izgradnji pozitivnih, konstruktivnih odnosa u cijeloj organizaciji. Pitanja zagovaranja koja se odnose na zdravstvenu i socijalnu skrb u cjelini promatrat će se kroz prizmu zajedničkog odlučivanja s naglaskom na etička pitanja, utjecaj zajedničkog odlučivanja na korisnike usluga i prepoznavanje uloge socijalnih radnika u timovima i šire (Marston i McDonald, 2012). Prepoznati su i ključni izazovi socijalnih radnika kao zagovaratelja unutar multidisciplinarnih timova. Zagovaranje unutar multidisciplinarnih timova nije lišeno etičkih pitanja i dilema jer moraju balansirati između etičkog zagovaranja i interesa korisnika s jedne strane i postojećih politika i zakonskih okvira s druge strane. Uz to, pojavljuju se i specifične etičke dileme jer zagovaranje zahtijeva da socijalni radnici izađu iz tradicionalne uloge neutralnog stručnjaka u smjeru zagovaratelja (Marston i McDonald, 2012). Promicanje glasova marginaliziranih, ranjivih i potlačenih jedan je od ključnih aspekata etičnog zagovaranja. Uključivanjem osoba u donošenje odluka, socijalni radnici potiču proces samoodređenja te poštovanja prava korisnika, ali i njihove odgovornosti. Profesionalne kompetencije socijalnih radnika koje su jako važne su integracija etike, vrijednosti i dostojanstva te primjena ovih segmenata u praksi.

5.6. Evaluacija i prilagodba strategija zagovaranja

Suradnja s interesnim skupinama je ključni aspekt zagovaranja u socijalnom radu. Korištenjem strukturiranog pristupa koji uključuje identifikaciju ključnih dionika, izgradnju odnosa, koordinaciju aktivnosti, zajedničko planiranje i implementaciju, te evaluaciju i

povratne informacije, socijalni radnici mogu značajno povećati učinkovitost i utjecaj svojih zagovaračkih napora (Bliss, 2015). Kontinuirano istraživanje i prilagodba strategija, uz korištenje tehnologije, dodatno poboljšavaju suradnju i doprinose postizanju održivih promjena. Evaluacija i prilagodba strategija zagovaranja su ključni procesi u osiguravanju kontinuirane učinkovitosti i relevantnosti zagovaračkih aktivnosti u socijalnom radu. Ovi procesi omogućuju socijalnim radnicima da analiziraju rezultate svojih napora, prepoznaju uspjehe i slabosti te prilagode svoje pristupe kako bi postigli bolje ishode za korisnike i zajednice. Primjena evaluacije i prilagodbe strategija zagovaranja može značajno doprinijeti uspjehu socijalnog rada. Evaluacija omogućuje socijalnim radnicima da identificiraju što funkcionira, a što ne, te da kontinuirano poboljšavaju svoje pristupe na temelju dokaza i povratnih informacija (Rossi i sur., 2004; Fink, 2015). Prilagodba strategija osigurava da se resursi učinkovito koriste i da se postižu željeni ishodi. Ovi procesi zajedno čine temelj dinamičnog i učinkovitog zagovaranja u socijalnom radu.

Prvi korak u evaluaciji strategija zagovaranja je postavljanje jasnih i mjerljivih evaluacijskih kriterija. Ovi kriteriji trebaju biti povezani s ciljevima zagovaranja i omogućiti procjenu uspješnosti aktivnosti. Evaluacijski kriteriji mogu uključivati kvantitativne mjere, kao što su broj ostvarenih promjena u politici ili broj uključenih dionika, kao i kvalitativne mjere, kao što su zadovoljstvo klijenata i kvaliteta pruženih usluga (Patton, 2008; Weiss, 1998; Rossi, Lipsey, i Freeman, 2004). Prikupljanje podataka ključno je za procjenu uspješnosti zagovaračkih aktivnosti. Podaci mogu biti prikupljeni kroz različite metode, uključujući ankete, intervjuje, fokus grupe i analizu dokumenata. Kombinacija kvantitativnih i kvalitativnih podataka omogućuje cjelovitu sliku o tome kako su strategije provedene i kakav su učinak imale (Creswell, 2014; Babbie, 2016). Analiza ovih podataka pomaže u razumijevanju što je dobro funkcioniralo, gdje su se pojavili problemi i koje su prilike za poboljšanje. Ovaj pristup također omogućuje prepoznavanje nepredviđenih posljedica koje mogu zahtijevati prilagodbu strategija (Fink, 2015; Rubin i Babbie, 2016).

Na temelju rezultata evaluacije, socijalni radnici mogu prilagoditi svoje strategije zagovaranja kako bi povećali njihovu učinkovitost. To može uključivati revidiranje ciljeva, promjenu pristupa ili metoda, te bolje usklađivanje resursa s potrebama. Kontinuirano praćenje i evaluacija omogućuju dinamičan pristup zagovaranju, gdje se strategije stalno poboljšavaju na temelju povratnih informacija i novih saznanja (Kettner, Moroney, i Martin,

2017; Netting, Kettner, i McMurtry, 2017). Ovaj ciklus evaluacije i prilagodbe osigurava da zagovarački naporu ostanu relevantni i usmjereni na postizanje maksimalnog utjecaja za korisnike i zajednice (Rossi i sur., 2004; Patton, 2011).

6. Zagovaračke inicijative

6.1. Primjeri zagovaračkih inicijativa na svjetskoj razini

U suvremenom globalnom društvu, zagovaračke inicijative igraju ključnu ulogu u promicanju društvenih promjena i pravde. Ove inicijative mobiliziraju pojedince, zajednice i organizacije kako bi se borili za ljudska prava, zaštitu okoliša, pristup obrazovanju i mnoge druge važne ciljeve. Primjeri zagovaračkih inicijativa na svjetskoj razini pokazuju kako udruženi napori mogu stvoriti značajne pomake, potaknuti zakonodavne promjene i podići svijest o kritičnim pitanjima koja utječu na ljude diljem svijeta. U ovom poglavlju prikazat ćemo inicijative i aktivističke organizacije koje provode različite inicijative koje se bave zaštitom ljudskih prava i doborobiti pojedinaca, grupa i zajednica.

1. „Black Lives Matter“ (BLM)

Pokret „Black Lives Matter“ (BLM) započeo je kao odgovor na policijsku brutalnost i rasnu nepravdu prema Afroamerikancima u Sjedinjenim Američkim Državama. Osnovan 2013. godine, BLM je postao globalni pokret koji koristi društvene mreže, javne prosvjede i političko lobiranje kako bi skrenuo pozornost na sistemski rasizam i tražio promjene u zakonodavstvu i politici. Kroz svoje kampanje, BLM je uspio postići značajne promjene, uključujući reforme policije, poput ukidanja politike „stop-and-frisk“ u nekim gradovima i povećanje transparentnosti policijskih postupaka kroz obavezno korištenje kamera na tijelu policajaca (Garza, 2014). "Stop-and-frisk" je kontroverzna policijska taktika koja omogućava policajcima da zaustave i pretraže osobu ako imaju osnovanu sumnju da je ta osoba počinila zločin, posjeduje ilegalne predmete, ili predstavlja prijetnju javnoj sigurnosti. Ova praksa je najpoznatija po svojoj primjeni u New Yorku, gdje je dovela do velikog broja zaustavljanja, posebno među Afroamerikancima i Latinoamerikancima. Kritičari ove politike tvrde da "stop-and-frisk" vodi do rasnog profiliranja i kršenja građanskih prava, jer se često temelji na subjektivnim procjenama policajaca, a ne na konkretnoj sumnji ili dokazima. Praksa je smanjena ili ukinuta u mnogim gradovima kao rezultat pritiska javnosti i sudskih odluka koje su je ocijenile diskriminirajućom i neustavnom. Osim toga, BLM je doprinio podizanju svijesti o rasnoj nepravdi, što je rezultiralo većim angažmanom javnosti i podrškom za političke kandidate koji zagovaraju rasnu jednakost.

2. „Fridays for Future“

„Fridays for Future“ je globalni pokret koji je pokrenula švedska aktivistkinja Greta Thunberg kako bi podigla svijest o klimatskim promjenama. Pokret je započeo 2018. godine kada je Greta počela izostajati iz škole kako bi prosvjedovala ispred švedskog parlamenta, zahtijevajući jače akcije protiv klimatskih promjena. Njen protest inspirirao je milijune mladih diljem svijeta da se pridruže pokretu i zahtijevaju od svojih vlada konkretne mjere za smanjenje emisija stakleničkih plinova. Ishodi ovog pokreta uključuju globalne klimatske štrajkove s milijunima sudionika, povećanje financiranja za obnovljive izvore energije i usvajanje strožih ekoloških zakona u nekoliko zemalja (Thunberg, 2019).

3. „Me Too“ Pokret

„Me Too“ pokret započeo je 2006. godine kao inicijativa aktivistice Tarane Burke za podršku preživjelima seksualnog uznemiravanja i nasilja. Međutim, pokret je postao globalno poznat 2017. godine kada su glumice u Hollywoodu počele javno dijeliti svoja iskustva seksualnog uznemiravanja, koristeći hashtag #MeToo. Ovaj pokret je potaknuo val javnih priznanja i rezultirao značajnim promjenama u radnom okruženju, uključujući promjene u zakonodavstvu, kao što su strože kazne za seksualne prijestupnike, te politika nulte tolerancije prema seksualnom uznemiravanju u mnogim korporacijama i institucijama (Burke, 2018).

4. „Housing First“ inicijativa

„Housing First“ je pristup rješavanju beskućništva koji prioritizira osiguravanje stalnog stanovanja osobama koje su beskućnici, bez obzira na njihovu trenutnu situaciju. Ovaj model je prvi put implementiran u New Yorku 1992. godine, a kasnije je proširen na druge gradove diljem svijeta. Ishodi ovog pristupa uključuju značajno smanjenje stope beskućništva u gradovima koji su ga usvojili, poboljšanje mentalnog zdravlja i općeg blagostanja sudionika programa, te smanjenje troškova za hitne službe i zdravstvenu skrb (Tsemberis, 2010). „Housing First“ inicijativu zagovarao je Sam Tsemberis, klinički psiholog i osnivač organizacije Pathways to Housing u New Yorku. Tsemberis je razvio ovaj pristup 1992. godine kao alternativu tradicionalnim modelima rješavanja beskućništva, koji su često zahtijevali od osoba da ispune određene uvjete, poput apstinencije od alkohola ili droga, prije nego što dobiju pristup stalnom stanovanju. „Housing First“ stavlja naglasak na osiguravanje sigurnog i stabilnog stanovanja kao prvi korak, bez uvjeta, vjerujući da će stabilnost pomoći sudionicima da se bolje nose s drugim izazovima, kao što su mentalne bolesti ili ovisnosti.

Inicijativa je bila aktivna u brojnim gradovima i zemljama diljem svijeta, uključujući Kanadu, Finsku, Dansku, Australiju, i nekoliko gradova u Sjedinjenim Američkim Državama. Posebno je uspješna bila u Finskoj, koja je usvojila ovaj model na nacionalnoj razini, i tako značajno smanjila broj beskućnika. „Housing First“ također je implementiran u gradovima poput Los Angelesa, Salt Lake Cityja, i Seattlea, gdje je doveo do smanjenja beskućništva i poboljšanja kvalitete života osoba koje su sudjelovale u programu.

5. „Global Compact for Migration“

„Global Compact for Migration“ (GCM) inicijativu zagovarale su Ujedinjene nacije (UN) i njezine agencije, posebno Međunarodna organizacija za migracije (IOM), u suradnji s državama članicama, civilnim društvom, akademskom zajednicom, i privatnim sektorom. Cilj je bio stvoriti zajednički globalni okvir za sigurnu, urednu i regularnu migraciju. Sporazum je službeno usvojen na međuvladinoj konferenciji u Marakešu, Maroko, u prosincu 2018. godine. Iako nije pravno obvezujući, GCM postavlja 23 cilja za bolje upravljanje migracijama na međunarodnoj razini, usmjerenih na poboljšanje zaštite prava migranata, suzbijanje trgovine ljudima, i olakšavanje sigurne migracije. „Global Compact for Migration“ bio je aktivan na globalnoj razini, a brojne zemlje diljem svijeta, uključujući mnoge europske, afričke, azijske i latinoameričke države, razvile su ili prilagodile svoje nacionalne migracijske politike prema preporukama ovog sporazuma. Međutim, nekoliko zemalja, poput Sjedinjenih Američkih Država, Mađarske, Poljske, i Češke, odbilo je podržati sporazum, navodeći zabrinutosti oko suvereniteta i mogućih implikacija za vlastite migracijske politike. Ishodi ove inicijative uključuju poboljšanu suradnju između država u upravljanju migracijama, bolju zaštitu prava migranata, i učinkovitije mjere za suzbijanje trgovine ljudima (UN, 2018). Također, sporazum je potaknuo razvoj nacionalnih politika koje su usklađene s međunarodnim standardima.

6.2. *Primjeri zagovaračkih inicijativa u Hrvatskoj*

U Hrvatskoj, zagovaračke inicijative imaju sve značajniju ulogu u oblikovanju društvenih, ekoloških i političkih promjena. Kroz različite projekte i kampanje, pojedinci i organizacije nastoje poboljšati životne uvjete, zaštititi okoliš, promicati ljudska prava i osnažiti lokalne zajednice. Ovi primjeri pokazuju kako zagovaranje može biti moćan alat za promicanje pozitivnih promjena i povećanje svijesti o ključnim pitanjima koja utječu na hrvatsko društvo.

U ovom poglavlju istražiti ćemo nekoliko istaknutih zagovaračkih inicijativa koje su oblikovale javne politike i društvene norme u Hrvatskoj.

1. Inicijativa "Dosta je rezova"

Inicijativu "Dosta je rezova" zagovarali su sindikati javnih službi u Hrvatskoj, uključujući Savez samostalnih sindikata Hrvatske (SSSH), Nezavisni sindikat znanosti i visokog obrazovanja, Sindikat državnih i lokalnih službenika i namještenika, te druge. Kampanja je bila pokrenuta 2019. godine kao odgovor na najavljene proračunske rezove i smanjenje plaća u javnim službama. Aktivnosti su uključivale organizaciju masovnih prosvjeda i javnih kampanja, osobito u Zagrebu i većim gradovima, kako bi se upozorilo na socioekonomske posljedice tih mjera. Cilj ove inicijative bio je očuvanje dostojanstva rada i sprječavanje daljnjeg smanjenja socijalnih prava radnika.

2. Inicijativa "Za referendum o Zakonu o radu"

Inicijativa "Za referendum o Zakonu o radu" bila je usmjerena protiv povećanja dobne granice za odlazak u mirovinu na 67 godina, koja je bila predviđena izmjenama Zakona o radu. Zagovarali su je sindikati i udruge civilnog društva, među kojima se posebno ističu Inicijativa "67 je previše", Matica hrvatskih sindikata i SSSH. Inicijativa je bila aktivna diljem Hrvatske, s naglaskom na prikupljanje potpisa građana u većim gradovima. U kampanji 2018. godine prikupljeno je preko 700.000 potpisa građana, što je prisililo vladu da povuče prijedlog zakona i zadrži dobnu granicu od 65 godina. Ovaj primjer pokazuje kako građanska mobilizacija može uspješno utjecati na političke odluke.

3. Inicijativa "Pravo na grad"

"Pravo na grad" je zagovaračka inicijativa usmjerena na zaštitu javnih prostora i protivljenje komercijalizaciji te gentrifikaciji u gradu Zagrebu. Inicijativu su zagovarali aktivisti i udruge civilnog društva, kao što su udruga "Pravo na grad" i Zelena akcija. Kampanja je postala široko poznata 2010. godine tijekom borbe protiv izgradnje poslovno-stambenog centra u Varšavskoj ulici u Zagrebu, koja je uključivala masovne prosvjede i široku podršku javnosti. Ova inicijativa ističe važnost participativnog urbanog planiranja i ukazuje na sukob interesa između javnih i privatnih potreba u urbanom prostoru.

4. Inicijativa "Spasi me"

Inicijativa "Spasi me" usmjerena je na borbu protiv nasilja nad ženama i zagovara strože kazne za počinitelje te bolju zaštitu žrtava. Zagovarali su je aktivisti za prava žena i protiv nasilja, a podršku su joj dale organizacije poput udruge B.A.B.E., udruge Ženska soba i Platforme za reproduktivnu pravdu. Inicijativa je bila aktivna diljem Hrvatske, a njene aktivnosti uključuju kampanje osvještavanja, javne događaje, edukacije, te pritisak na vlasti za promjenu zakonodavstva. Ova kampanja pokazuje važnost kolektivnog zagovaranja i solidarnosti u borbi za prava žrtava nasilja.

5. Inicijativa "Zelena akcija"

"Zelena akcija" je jedna od najstarijih i najutjecajnijih udruga za zaštitu okoliša u Hrvatskoj. Inicijative koje provode usmjerene su na promociju zaštite okoliša, održivog razvoja i sudjelovanja javnosti u donošenju odluka. Udruga "Zelena akcija" zagovarala je brojne kampanje protiv termoelektrana na ugljen, za zaštitu prirodnih resursa te obnovljivih izvora energije. Aktivna je u cijeloj Hrvatskoj, posebno u Zagrebu. Kroz svoje kampanje i akcije, "Zelena akcija" promovira ekološku osviještenost i nužnost promjene ekološke politike.

6. Inicijativa "Od šutnje do promjene"

Inicijativu "Od šutnje do promjene" su 2023. godine pokrenule socijalne radnice zaposlene u sustavu socijalne skrbi. Primarno djeluje kroz Facebook grupu "kao odgovor stručnjaka/inja sustava socijalne skrbi na nedostatak slobode govora o problemima u sustavu socijalne skrbi i broji trenutno 770 članova" (Pamuković, 2024.). Inicijativa provodi javno zagovaranje u socijalnom radu putem medija i javnih okupljanja. Koristeći prije svega javno zagovaranje putem medija inicijativa apelira na sustavne promjene kod donositelja odluka u sustavu socijalne skrbi. Članovi inicijative naglašavaju da "profesionalni značaj socijalnih radnika postaje neprepoznat i struka gubi glas s kojim, u skladu s profesionalnom etikom, mora zagovarati promjene posebno u korist korisnika. Želja svih socijalnih radnika je da struka bude vidljiva upravo po specifičnosti svog djelovanja. Zagovaranje prava korisnika i to na mikro, mezo i makro razinama – lokalna, regionalna, državna i međunarodna razina. „Getoiziranje“ stručnjaka socijalne skrbi i ukalupljivanje djelovanja socijalnih radnika u upravno-pravne poslove oštro se suprotstavljaju socijalni radnici velikog broja država. Povezivanje sa socijalnim radnicima iz Slovenije, Bosne i Hercegovine i Srbije u Pokret za profesiju i korisnike dati će glas socijalnim radnicima koji će profesionalnu zajednicu učiniti vidljivom i pomoću kojeg će kreirati mjesto za socijalni rad nasuprot birokratiziranja struke" (Opačić, 2024).

6.3. Analiza zagovaračke inicijative “Pravo svakog djeteta na školski obrok”

U nastavku ćemo detaljnije analizirati neformalnu inicijativu Pravo svakog djeteta na školski obrok koju su u lipnju 2020. godine potaknule četiri sveučilišne profesorice na Studijskom centru socijalnog rada Pravnog fakulteta u Zagrebu. Profesorice Ivana Dobrotić, Olja Družić Ljubotina Marijana Kletečki Radović, i Antonija Petričušić, pokrenule su inicijativu Pravo svakog djeteta na školski obrok potaknute stručnim saznanjima i pojedinačnim slučajevima djece koja su ostala bez školskog obroka. Cilj je bio apelirati na Vladu RH i Ministarstvo znanosti i obrazovanja da osiguraju besplatnu školsku prehranu za svu djecu osnovnoškolske dobi kroz javna sredstva, čime bi se smanjile regionalne nejednakosti i osiguralo univerzalno pravo na školsku prehranu (Jutarnji list, 2020). U ovoj javnoj zagovaračkoj inicijativi koja je trajala gotovo dvije i pol godine, profesorice su koristile brojna stručna znanja odnosno kompetencije koje su bile potrebne da bi se ostvario postavljeni cilj, a to je da svako dijete u osnovnim školama u Hrvatskoj ima pravo na jedan besplatan školski obrok. Pritom su se posebno posvetile već mnogo puta naglašavanoj kompetenciji koja se odnosi na **komunikaciju**. Pokazale su vrlo visoku razinu vještog i kvalitetnog komuniciranja s javnišću, medijima, drugim stručnjacima i kreatorima politika (premijer, predsjednik RH, različiti ministri i dr.). Pritom su jasno artikulirale potrebe djece i njihovih obitelji u kontekstu školske prehrane kao i utjecaja politika i sustava na isto (Družić Ljubotina, 2023.).

Drugi važan element zagovaranja koji su kontinuirano koristile odnosi se na **kritičko/analitički pristup** i argumentaciju (Družić Ljubotina, 2023.). To podrazumijeva sposobnost analiziranja i sintetiziranja podataka, identificiranje relevantnih politika i propisa te razvoj strategija kojima je moguće postići pozitivne rezultate. **Spremnost na suradnju** je neophodan element koji se odnosi na zagovaračke aktivnosti, što podrazumijeva kontakte s nizom dionika, uključujući korisnike, članove zajednice, kreatore politika i druge profesionalce socijalni radnici trebaju biti sposobni graditi partnerstva, pregovarati i praviti kompromise kada je to potrebno, te iskoristiti snage različitih skupina za postizanje zajedničkih ciljeva (Družić Ljubotina, 2023.). U konačnici, **jedan od segmenata koji je ranije u ovom radu spominjan odnosi se na kulturalnu kompetenciju**. To je također bilo integrirano u zagovaračke aktivnosti ove inicijative. Naime, zagovaranje često uključuje rad s

korisnicima iz različitih sredina i kultura pri čemu socijalni radnici trebaju razumjeti i poštivati različite kulturne perspektive, kao i načine na koje sustavi moći i privilegija mogu utjecati na ranjive skupine, kao što su u ovom slučaju bila djeca koja žive u riziku od siromaštva.

Cilj ove zagovaračke inicijative je bio u skladu s ciljem javnog zagovaranja općenito, a to je promjena društva i pozicija moći, mentaliteta, tj. načina razmišljanja (Družić Ljubotina, 2023.). U ovom slučaju željelo se društvo, a prije svega donositelje politika osvijestiti o ranjivosti djece kojoj je uskraćen ili nepriuštiv školski obrok te koje posljedice to može ostaviti na njih. U nastavku ćemo prikazati pojedine segmente odnosno argumente koji su bili komunicirani s javnošću, medijima i donositeljima politika s kojima su bile u intenzivnom kontaktu kroz dvoipogodišnje razdoblje zagovaranja.

6.3.1. Značaj školskog obroka

Školski obroci igraju ključnu ulogu u razvoju djece, ne samo iz zdravstvene perspektive, već i u kontekstu obrazovnih postignuća. U mnogim zemljama, uključujući Hrvatsku, postoji sve veća svijest o važnosti nutritivno uravnoteženih školskih obroka. Istraživanja su pokazala da redovni, zdravi obroci u školama mogu značajno poboljšati obrazovne rezultate djece, posebno u osnovnim predmetima poput matematike i čitanja (WHO, 2020). Ovi obroci ne samo da pružaju potrebne hranjive tvari, već pomažu djeci da ostanu koncentrirana i motivirana tijekom školskog dana. U kontekstu socijalno-ekonomskih nejednakosti, besplatni školski obroci predstavljaju ključnu intervenciju koja može pomoći djeci iz ugroženih obitelji da ostvare svoj puni potencijal.

Uvođenjem programa besplatnih školskih obroka u mnogim zemljama, poput Finske i Švedske, zabilježena su značajna poboljšanja u obrazovnim postignućima. Na primjer, Finska, koja osigurava besplatne školske obroke svim učenicima, bilježi visoke rezultate u međunarodnim testovima obrazovnih postignuća (Božović, 2021). Zdravi školski obroci pomažu djeci da se bolje koncentriraju na nastavu i lakše prate obrazovni program. Osim toga, obroci osigurani u školama često su nutritivno bogatiji od onih koje djeca konzumiraju kod kuće, što dodatno doprinosi njihovom zdravlju i razvoju. Nutritivno uravnoteženi obroci također igraju ključnu ulogu u prevenciji pretilosti i drugih kroničnih bolesti među djecom. U Hrvatskoj, kao i u mnogim drugim zemljama, zabrinjavajuće je povećanje broja djece koja se suočavaju s problemima pretilosti i fizičke neaktivnosti. Ovi problemi često dovode do ozbiljnih zdravstvenih komplikacija, poput dijabetesa i bolesti krvnožilnog sustava. Školski obroci, koji su pažljivo planirani i nutritivno uravnoteženi, mogu pomoći u prevenciji ovih stanja pružajući djeci zdravu alternativu često nezdravim obrocima koje konzumiraju kod kuće. Osim zdravstvenih i obrazovnih koristi, školski obroci imaju značajnu socijalizacijsku ulogu. Kroz zajedničko objedovanje, djeca uče važne socijalne vještine, poput dijeljenja, međusobnog poštovanja i timskog rada. Ova iskustva su neprocjenjiva jer pomažu djeci da razviju socijalne vještine koje će im koristiti tijekom cijelog života. Također, zajednički obroci u školi pružaju priliku za izgradnju prijateljstava i jačanje zajedništva među učenicima, što je posebno važno u razvoju djece iz različitih socioekonomskih sredina.

U zaključku, značaj školskih obroka je višestruk. Oni ne samo da poboljšavaju obrazovne

rezultate i zdravstvene ishode djece, već također igraju ključnu ulogu u njihovom socijalnom razvoju. Stoga, uvođenje besplatnih, nutritivno uravnoteženih školskih obroka treba biti prioritet u obrazovnim politikama, posebno u zemljama poput Hrvatske gdje socioekonomske nejednakosti predstavljaju značajan izazov. Ova inicijativa može pomoći u izjednačavanju prilika za sve učenike i osigurati da svako dijete ima jednaku šansu za zdrav i uspješan život.

6.3.2. Pravni okvir

Pravni okvir koji podržava inicijativu besplatnih školskih obroka temelji se na ključnim dokumentima i zakonima koji osiguravaju prava djece i jednakost u društvu. U Hrvatskoj, Ustav garantira slobodu, jednakost i socijalnu pravdu za sve građane. Ove temeljne vrijednosti impliciraju da sva djeca trebaju imati jednak pristup osnovnim uslugama, uključujući i školsku prehranu. Ustav Republike Hrvatske jasno propisuje da svaki građanin ima prava i slobode, bez obzira na rasu, boju kože, spol, jezik, vjeru, političko ili drugo uvjerenje, nacionalno ili socijalno porijeklo, imovinu, rođenje, naobrazbu, društveni položaj ili druge osobine. Ova načela jednakosti i nediskriminacije su osnova za tumačenje prava na besplatan školski obrok kao univerzalnog prava (Ustav Republike Hrvatske, NN 56/90, 135/97, 08/98, 113/00, 124/00, 28/01, 41/01, 55/01, 76/10, 85/10, 05/14, čl. 1., 3., 14., 63, prema Kletečki Radović i Zrnić, 2022). Pored Ustava, važan pravni dokument koji podržava prava djece je Konvencija o pravima djeteta iz 1989. godine. Ova konvencija naglašava da su djeca rođena s temeljnim pravima i slobodama koja pripadaju svim ljudskim bićima. Međutim, zbog njihove tjelesne i psihičke nezrelosti, djeca trebaju posebnu zaštitu i pažnju. Konvencija izričito navodi prava na preživljavanje, uključujući pravo na život, pravo na adekvatan životni standard, pravo na prehranu, pravo na smještaj i pravo na zdravstvenu pomoć. Ova prava osiguravaju zadovoljenje temeljnih potreba djece i stvaraju osnovu za njihovu opstojnost i razvoj (Konvencija o pravima djeteta, SL SFRJ, br. 15/90; Narodne novine – međunarodni ugovori br. 12/93, 20/97, prema Kletečki Radović i Zrnić, 2022). U članku 27. Konvencije, države članice su obvezne priznati pravo djeteta na životni standard primjeren njegovom tjelesnom, duševnom, duhovnom, moralnom i društvenom razvoju. Države su dužne pružiti pomoć roditeljima i drugim osobama odgovornim za dijete u ostvarivanju ovih prava, uključujući osiguravanje materijalne pomoći i programa podrške vezanih uz prehranu, odijevanje i smještaj. Ove odredbe Konvencije jasno ističu obavezu

države da osigura odgovarajuće uvjete za razvoj djece, uključujući pristup besplatnim školskim obrocima (Konvencija o pravima djeteta, SL SFRJ, br. 15/90; Narodne novine – međunarodni ugovori br. 12/93, 20/97, čl. 27 prema Kletečki Radović i Zrnić, 2022).

U Hrvatskoj, dodatni zakoni podržavaju ovu inicijativu. Obiteljski zakon propisuje da su roditelji dužni i odgovorni štiti prava i dobrobit djeteta (Obiteljski zakon, Narodne novine, br. 116/2003, 17/2004, 136/2004, 107/2007, 57/2011, 61/2011, 25/2013, 05/2015, 98/19, čl. 127. st. 1., prema Kletečki Radović i Zrnić, 2022). Također, Zakon o socijalnoj skrbi navodi da je država dužna osigurati osnovne životne potrebe djece i mladeži koje proizlaze iz njihovog razvoja, odrastanja, odgoja i obrazovanja (Zakon o socijalnoj skrbi, Narodne novine, br. 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17, 98/19, 64/20, 138/20, čl. 4. st. 14., prema Kletečki Radović i Zrnić, 2022). Ove zakonske odredbe zajedno stvaraju pravnu osnovu za uvođenje besplatnih školskih obroka kao univerzalnog prava. Implementacija besplatnih školskih obroka u Hrvatskoj bi značila značajan korak ka ostvarivanju ovih zakonskih i ustavnih prava. Omogućavanje besplatnih obroka svim učenicima, bez obzira na socioekonomski status njihovih obitelji, bi promoviralo jednakost i socijalnu pravdu. Time bi se osiguralo da sva djeca imaju jednake mogućnosti za zdrav razvoj i obrazovanje. Također, osiguravanjem besplatnih školskih obroka, Hrvatska bi se pridružila drugim naprednim zemljama koje prepoznaju važnost ovog prava i aktivno rade na njegovom ostvarivanju.

6.3.3. Zdravstveni i socijalni aspekti besplatnih školskih obroka

Oni su od suštinskog značaja za cjelokupni razvoj djece. Nutritivno uravnotežena prehrana igra ključnu ulogu u fizičkom, mentalnom i emocionalnom razvoju djece. U Hrvatskoj, kao i u mnogim drugim zemljama, raste zabrinutost zbog povećanja broja djece s problemima pretilosti i fizičke neaktivnosti, što dovodi do ozbiljnih zdravstvenih komplikacija poput dijabetesa i kardiovaskularnih bolesti. Besplatni školski obroci, koji su pažljivo planirani da budu nutritivno bogati, mogu značajno smanjiti rizik od ovih stanja pružajući djeci zdravu alternativu nezdravim obrocima koje često konzumiraju kod kuće. Istraživanja pokazuju da redovna konzumacija zdravih školskih obroka može poboljšati ne samo fizičko zdravlje djece, već i njihove kognitivne sposobnosti. Djeca koja redovno jedu doručak i druge obroke u školi pokazuju bolje rezultate u učenju, bolju koncentraciju i općenito bolji akademski uspjeh. Nutritivno uravnoteženi obroci pružaju djeci potrebne vitamine i minerale koji su ključni za

njihov rast i razvoj, pomažući im da ostanu fokusirani i produktivni tijekom školskog dana. Ovi pozitivni efekti su posebno izraženi kod djece iz socioekonomski ugroženih obitelji, koja često nemaju pristup zdravoj hrani kod kuće.

Pandemija COVID-19 dodatno je naglasila važnost školskih obroka. Zatvaranje škola i prelazak na online nastavu značajno su utjecali na distribuciju školskih obroka, posebno za djecu iz ugroženih obitelji. Mnoge obitelji su se suočile sa smanjenjem prihoda, gubitkom posla i povećanim troškovima života, što je dodatno otežalo pristup zdravoj hrani. U ovom kontekstu, besplatni školski obroci postali su još važniji kao sredstvo za osiguranje da sva djeca imaju pristup barem jednom nutritivno bogatom obroku dnevno (UNICEF, 2021). Socijalni aspekt školskih obroka također je od suštinskog značaja. Kroz zajedničke obroke, djeca imaju priliku razvijati socijalne vještine, učeći kako dijeliti, poštovati druge i raditi kao tim. Ova iskustva su ključna za njihov socijalni i emocionalni razvoj. Pored toga, zajednički obroci u školi pružaju priliku za izgradnju prijateljstava i jačanje zajedništva među učenicima. Ovo je posebno važno u školama s djecom iz različitih socioekonomskih sredina, gdje zajednički obroci mogu pomoći u smanjenju socijalnih razlika i promoviranju inkluzije. Uz sve ove benefite, besplatni školski obroci također igraju važnu ulogu u smanjenju dječjeg siromaštva. Djeca iz siromašnih obitelji često se suočavaju s nesigurnošću u vezi s hranom, što može negativno utjecati na njihov razvoj i obrazovne rezultate. Osiguravanjem besplatnih školskih obroka, možemo pomoći u ublažavanju ovog problema, pružajući djeci sigurnost i stabilnost u vezi s njihovim osnovnim potrebama. Ovo može imati dugoročne pozitivne efekte na njihove obrazovne postignuće i ukupni životni uspjeh.

6.3.4. Međunarodna iskustva

Međunarodna iskustva pokazuju da mnoge zemlje prepoznaju važnost besplatnih školskih obroka i uspješno ih implementiraju kao dio svojih obrazovnih politika. Zemlje poput Finske, Švedske, Češke i Estonije osiguravaju besplatne školske obroke svim učenicima, bez obzira na socioekonomski status njihovih obitelji. Ovaj univerzalni pristup osigurava da sva djeca imaju jednak pristup nutritivno bogatim obrocima, što doprinosi njihovom zdravlju, obrazovnim postignućima i socijalnom razvoju.

U Finskoj, na primjer, svi učenici od predškolskog do srednjoškolskog obrazovanja imaju

pravo na besplatan školski obrok. Ova praksa uspostavljena je još 1948. godine i od tada se pokazala izuzetno uspješnom. Finska je dosljedno visoko rangirana u međunarodnim testovima obrazovnih postignuća, a jedan od faktora koji doprinosi ovim rezultatima je upravo dostupnost zdravih školskih obroka. Djeca koja redovno jedu zdrave obroke u školi bolje se koncentriraju, imaju više energije za učenje i postižu bolje rezultate. Švedska je još jedna zemlja koja osigurava besplatne školske obroke svim učenicima. U Švedskoj, školski obroci su pažljivo planirani da zadovolje nutritivne potrebe djece i promiču zdrave prehrabene navike. Švedski model školskih obroka također uključuje edukaciju o zdravoj prehrani, gdje djeca uče o važnosti balansirane ishrane i kako napraviti zdrave izbore. Ovaj holistički pristup pomaže u formiranju dugoročnih zdravih prehrabnenih navika kod djece. U Češkoj i Estoniji, besplatni školski obroci dio su obveznog obrazovanja, što znači da svi učenici imaju pravo na jedan nutritivno bogat obrok dnevno. Ove zemlje prepoznaju da je pristup zdravoj hrani ključan za obrazovni uspjeh i cjelokupni razvoj djece. Programi besplatnih školskih obroka u ovim zemljama također uključuju podršku djeci iz ugroženih obitelji, osiguravajući da sva djeca imaju jednake šanse za uspjeh (UNICEF, 2021).

Pored ovih zemalja, mnoge druge zemlje implementiraju programe besplatnih školskih obroka s različitim pristupima. U Engleskoj, na primjer, besplatni školski obroci su osigurani za mlađe učenike, dok su u Škotskoj besplatni obroci dostupni učenicima od prvog do trećeg razreda. Ove inicijative su posebno značajne za djecu iz socioekonomski ugroženih obitelji, kojima školski obrok često predstavlja jedini nutritivno bogat obrok tijekom dana. Međunarodna iskustva također pokazuju da su besplatni školski obroci posebno važni u kontekstu kriza, poput ratova ili humanitarnih katastrofa. U takvim situacijama, školski obroci mogu pomoći u očuvanju sigurnosti i zdravlja djece, pružajući im stabilan izvor hrane i podrške. Na primjer, u zemljama pogođenim sukobima, školski obroci mogu doprinijeti zadržavanju djece u školama i sprečavanju ranog napuštanja školovanja. Ovi obroci također mogu pomoći u smanjenju stope dječje smrtnosti i poboljšanju ukupnog zdravlja djece u kriznim situacijama.

6.3.5. Situacija u Hrvatskoj

Situacija u Hrvatskoj po pitanju školskih obroka pokazuje značajne regionalne razlike i izazove u implementaciji univerzalnog prava na besplatan školski obrok. Prema zakonu,

osnovne škole su obvezne organizirati prehranu za učenike tijekom njihovog boravka u školi, a odgovornost za organizaciju prehrane leži na osnivačima škola. Međutim, u praksi postoje velike razlike u organizaciji i dostupnosti školskih obroka među različitim županijama.

Prema podacima za školsku godinu 2023./2024., u Hrvatskoj je bilo 1.063 osnovnih škola i oko 360.000 učenika u osnovnim školama. Od toga, 84% škola ima organiziranu prehranu, ali postoje značajne razlike među županijama. U deset županija sve škole imaju organiziranu prehranu, dok u nekim županijama, poput Splitsko-dalmatinske i Zadarske, samo polovina škola ima organiziranu prehranu. Ove razlike u organizaciji prehrane reflektiraju se i na obuhvat učenika školskom prehranom, koji iznosi 56,6%, s velikim međužupanijskim razlikama koje se kreću od 15,6% do 83,3% (Ministarstvo zdravlja Republike Hrvatske, Nacionalne smjernice za prehranu učenika u osnovnim školama, Hrvatski zavod za javno zdravstvo, Zagreb, 2013., str. 12, prema Kletečki Radović i Zrnić, 2022). Osim toga, ne postoje novi standardi i normativi za organizaciju školske prehrane i izradu jelovnika, niti postoji nadzor nad kvalitetom prehrane. Redovite sanitarne inspekcije i periodične ankete o zadovoljstvu kvalitetom školske prehrane također nedostaju, što otežava evaluaciju i reakciju na stanje školske prehrane. Ova situacija ukazuje na potrebu za sistemskim pristupom u organizaciji i nadzoru školske prehrane kako bi se osigurao jednaki kvalitet i pristup za svu djecu (Ministarstvo zdravlja Republike Hrvatske, Nacionalne smjernice za prehranu učenika u osnovnim školama, Hrvatski zavod za javno zdravstvo, Zagreb, 2013., str. 12., prema Kletečki Radović i Zrnić, 2022).

Noviji podaci Ministarstva znanosti i obrazovanja za školsku godinu 2020./2021. pokazuju da većina matičnih škola (oko 80%) ima školsku kuhinju i osigurava prehranu putem vanjskih dobavljača. Međutim, samo 42,3% područnih škola ima školsku kuhinju, pri čemu se ove škole uglavnom nalaze u ruralnim područjima gdje je rasprostranjenost dječjeg siromaštva najveća. Ovakva praksa dovodi do regionalne neujednačenosti u infrastrukturnom smislu i otežava pristup zdravim obrocima za djecu u siromašnim područjima (Ministarstvo znanosti i obrazovanja, 2020., prema Kletečki Radović i Zrnić, 2022). Značajne regionalne razlike postoje i u dostupnosti besplatne prehrane. Pristup besplatnoj prehrani u školama nije jednak za svu djecu i zavisi od mjesta stanovanja. U nekim županijama roditelji sudjeluju u financiranju prehrane, dok je u drugima sva djeca imaju pravo na besplatan školski obrok. Ovaj neujednačeni i nekoordinirani sustav organizacije i financiranja školske prehrane

najviše pogađa djecu koja žive u siromaštvu, čiji roditelji ne mogu sudjelovati u cijeni školskih obroka. Lokalno nedefinirani kriteriji pristupa besplatnim obrocima ne obuhvaćaju svu djecu u potrebi, uključujući djecu iz jednoroditeljskih obitelji, obitelji s troje ili više djece, ili obitelji koje žive u urbanim sredinama.

Iako Ministarstvo znanosti i obrazovanja navodi da se za učenike iz socioekonomski ugroženih obitelji osiguravaju sredstva za sufinanciranje ili financiranje školske prehrane iz različitih izvora, ključnu ulogu u organizaciji školske prehrane imaju jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave. Projekti poput „Osiguravanje školske prehrane za djecu u riziku od siromaštva“ koje vodi Fond europske pomoći za najpotrebitije (FEAD) pružaju sredstva za školsku prehranu, ali regionalne razlike u provedbi ovih programa i dalje ostaju problem. Naime, nakon 2020. godine sredstva FEAD fonda su umanjena s 1,5 milijuna kuna na milijun maksimalno dostupnog iznosa po prijavitelju, što je dovelo do neizvjesnosti u financiranju. U zaključku, situacija u Hrvatskoj po pitanju školskih obroka zahtijeva sistemske promjene i koordinaciju na nacionalnom nivou kako bi se osigurala jednaka dostupnost i kvaliteta prehrane za svu djecu. Implementacija univerzalnog prava na besplatan školski obrok može značajno poboljšati zdravlje, obrazovne rezultate i socijalni razvoj djece, posebno onih iz socioekonomski ugroženih obitelji.

6.3.6. Proces djelovanja zagovaračke inicijative Pravo svakog djeteta na školski obrok

U razdoblju od lipnja 2020. godine do listopada 2022. godine trajale su intenzivne aktivnosti inicijative Pravo svakog djeteta na školski obrok. To je uključivalo intenzivnu i kontinuiranu komunikaciju s brojnim i različitim medijima, što je zahtijevalo neprestanu prisutnost i dostupnost članica inicijative za gostovanja kako u svim vrstama medija. To je uključivalo televizijska i radijska gostovanja, tiskane i elektroničke medije, gostovanja na različitim podcastovima i dr. Uz navedeno, članice ove zagovaračke inicijative su nakon novinskih napisa o tome da se djeci kojoj roditelji ne mogu platiti obrok uskraćuje prehrana u školi prvo poslale otvoreno pismo gotovo svim medijskim kućama, kao i premijeru, ministrima, predsjedniku RH, Pravobraniteljici za djecu te svim političkim strankama. Kako bi lakše komunicirale, s obzirom da je to bilo i vrijeme pandemije COVID-19, otvorile su i Facebook stranicu Pravo svakog djeteta na školski obrok gdje su objavljivale sve što je bilo relevantno za zagovaranje; od podataka istraživanja koje su provele vezano za školsku prehranu do svojih

gostovanja kod različitih donositelja politika i gostovanja u medijima. Na taj način su bile vidljive javnosti, medijima, ali i političarima te su svi zainteresirani bili informirani o svemu što je bilo bitno za navedenu problematiku. Također su na početku pokrenule i peticiju za to da svako dijete u RH ima pravo na besplatan obrok. Što se tiče donositelja politika bile su pozivane na razgovor nekoliko puta u Ministarstvo znanosti i obrazovanja, kod predsjednika RH te ministara financija, poljoprivrede, socijalne politike, regionalnog razvoja, potpredsjednika Vlade za društvena pitanja, župana Osječko-baranjske županije. Nakon godinu i devet mjeseci su prvi put primljenje kod premijera RH koji je dao podršku inicijativi i tome da se svakom djetetu u osnovnoj školi osigura jedan besplatan obrok.

S obzirom na ranije naveden važan element zagovaranja koji se odnosi na kritičko-analitički segment za donositelje politika su bili izrađeni materijali kao što je promemorija upućenu predsjedniku RH, premijeru RH i ministrima kojom se ukazuje na sve poteškoće neujednačenog i nejedinstvenog sustava školske prehrane u RH i koji su pratile velike regionalne razlike u načinu financiranja i dostupnosti školske prehrane, a time i nejednak položaj djece u RH- Također je izrađen tzv. *policy brief* pod nazivom „Zašto je važno da svako dijete u RH ima pravo na besplatan školski obrok?“ koji znanstveno-utemeljeno, a jednostavno, iznosi glavne argumente za uvođenje univerzalnog sustava školske prehrane te ukazuje na njezine dobiti za djecu, ali i za cijelo društvo. Uz sve navedeno profesorice su bile članice projektne skupine koje su u isto vrijeme izradile *Dubinsku analizu politika, programa, usluga, izvora financiranja te mehanizama usmjerenih suzbijanju siromaštva i socijalne isključenosti djece u Hrvatskoj*, koja je poslužila kao podloga za razvoj Nacionalnog akcijskog plana za provedbu Europskog jamstva za djecu u Hrvatskoj. Ponovno, znanstveno-utemeljeno, a jednostavno ukazale su na niz problema s kojima se djeca (i obitelji) danas nose i pri čemu su dale konkretan set preporuka za poboljšanje prava djece, pa tako i područja školske prehrane. U ožujku 2022. su članice inicijative pozvane na sastanak u Vladu RH s premijerom i ministrima. Predstavile su *policy brief* i pripremljenu promemoriju kojom su jasno i ciljano argumentirale važnost uvođenja besplatnih obroka za svu djecu u osnovnim školama. Nakon tog sastanka je premijer pokrenuo međuresornu komunikaciju kako bi se iznašli modeli financiranja ove mjere. U listopadu 2022. premijer poziva na sastanak u Vladu RH članice inicijative te ih, u prisutnosti ministra obrazovanja i znanosti, informira da se Vlada odlučila za model financiranja prehrane koji je predložen od članica inicijative te će sva djeca u svim osnovnim školama u RH (oko 311 000 djece) imati osiguran jedan besplatan

obrok koji će biti financiran iz državnog budžeta.

Ova mjera je stupila na snagu 1. siječnja 2023. čemu je prethodilo jednoglasno izglasavanje saborskih zagovaratelja o promjeni Zakona u obrazovanju u prosincu 2022. godine. U okviru državnog proračuna za 2023. godinu osigurana sredstva od 550 milijuna HRK odnosno 73 milijuna eura te se i dalje kontinuirano provodi. Ovaj primjer uspješne javne zagovaračke inicijative može poslužiti kao ogledan primjer kompleksnosti odnosno zastupljenosti svih ranije navedenih elemenata koji su nužni da bi zagovaranje postiglo željeni cilj. Tako NASW (2020) naglašava da su preduvjeti za uspješno javno zagovaranje: strpljenje, uključenost, značajna posvećenosti cilju, timski rad, kvalitetna i kontinuirana komunikacija, otvorenost, dobro poznavanje problematike, dobro poznavanje procesa donošenja odluka i etičnost. Sve navedene elemente zajedno s vještinama zagovaranja kao što su komunikacija, kritički/analitički pristup i suradnja moguće je prepoznati u inicijativi Pravo svakog djeteta na školski obrok.

Zaključak

Zagovaranje u socijalnom radu predstavlja temeljnu komponentu koja omogućava socijalnim radnicima da se bore za prava i potrebe svojih korisnika te da promiču socijalnu pravdu. Povijesni razvoj zagovaranja svjedoči o evoluciji ove prakse od jednostavnog volonterizma do sofisticirane profesionalne aktivnosti. Socijalni radnici danas koriste razne strategije i tehnike zagovaranja kako bi osigurali pristup resursima, zaštilili prava i poboljšali životne uvjete ranjivih skupina. Značaj zagovaranja u socijalnom radu ne može se dovoljno naglasiti. Od svojih početaka, socijalni rad je bio usmjeren na dobrobit pojedinca, osnaživanje i zaštitu interesa nemoćnih i marginaliziranih slojeva društva.

Jedan od ključnih zadataka socijalnih radnika je prepoznati vrijednost znanja koje dolazi od samih korisnika i njihovih potreba. Unatoč životu u demokratskom društvu, mnoge skupine i dalje se suočavaju s marginalizacijom, nepravdom i borbom za jednakost. Socijalni radnici igraju ključnu ulogu u pružanju podrške tim skupinama kroz aktivnu podršku i osnaživanje, pomažući im da upravljaju složenim sustavima, pristupe potrebnim resursima i osiguraju zadovoljenje svojih prava i potreba. Teorijska polazišta zagovaranja ukazuju na njegovu složenost i važnost. Iako se zagovaranje često uspoređuje s lobiranjem i socijalnom akcijom, ono je mnogo više od toga. Zagovaranje uključuje aktivno sudjelovanje u procesima odlučivanja, zagovaranje interesa korisnika pred različitim institucijama i osiguravanje da njihovi glasovi budu čuti. Socijalni radnici moraju biti spremni argumentirati, dokazivati i braniti interese svojih korisnika, često u vrlo složenim i izazovnim situacijama.

Proces zagovaranja u socijalnom radu obuhvaća niz koraka i strategija, uključujući identifikaciju problema i potreba korisnika, formulaciju ciljeva zagovaranja, razvoj strategija i akcijskih planova, implementaciju tih strategija te evaluaciju postignutih rezultata. Ovaj strukturirani pristup osigurava da su napori zagovaranja usmjereni i učinkoviti, te da doista dovode do željenih promjena. Važnost profesionalnih kompetencija u socijalnom radu također je neupitna. Kompetencije socijalnih radnika uključuju širok spektar znanja i vještina koje su neophodne za učinkovito obavljanje njihovih zadataka. To uključuje analitičko mišljenje, kontinuiranu edukaciju, uspješno pregovaranje, upravljanje stresom, koordinaciju aktivnosti, učinkovito korištenje vremena, suradnju s kolegama, jasno iznošenje ideja, profesionalni autoritet, kreativno razmišljanje, kritičko razmatranje, prezentiranje ideja, pisanje izvještaja i bilješki, korištenje stranih jezika te primjenu znanja o međukulturalnim

razlikama. Specifične kompetencije socijalnih radnika odnose se na stručna znanja i vještine koje su direktno povezane s obavljanjem profesionalnih zadataka. To uključuje primjenu metoda socijalnog rada u izravnom radu s korisnicima, planiranje, provedbu i evaluaciju intervencija, prepoznavanje aktualnih društvenih rizika, primjenu mjera socijalnih politika te rad u skladu s međunarodnim standardima i smjernicama.

Zagovaranje u socijalnom radu je složen i višedimenzionalan proces koji zahtijeva visoku razinu stručnosti, predanosti i etičkih načela. Socijalni radnici igraju ključnu ulogu u osiguravanju socijalne pravde, zaštiti prava i osnaživanju marginaliziranih skupina. Njihova sposobnost da učinkovito zagovaraju za svoje korisnike temelji se na širokom spektru kompetencija koje uključuju analitičko mišljenje, kontinuiranu edukaciju, uspješno pregovaranje, upravljanje stresom, koordinaciju aktivnosti i učinkovito korištenje vremena. Kroz svoje zagovaračke napore, socijalni radnici doprinose stvaranju pravednijeg i inkluzivnijeg društva, osiguravajući da glasovi najranjivijih budu čuti i da njihove potrebe budu zadovoljene.

Literatura

1. Abramovitz, M. (2010). Social work and social reform: An arena of struggle. In T. Mizrahi & L. E. Davis (Eds.), *Encyclopedia of Social Work* (20th ed., Vol. 4, pp. 208-218). NASW Press and Oxford University Press.
2. Ad Hoc Committee on Advocacy. (1969). The advocate's task. *Social Work*, 14(2), 16-22. <https://doi.org/10.1093/sw/14.2.16>
3. Adams, R., Dominelli, L., & Payne, M. (2009). *Social work: Themes, issues and critical debates* (3rd ed.). Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1007/978-1-137-03647-4>
4. Ahmed, S. (2021). *The cultural politics of emotion* (2nd ed.). Edinburgh, UK: Edinburgh University Press.
5. Ahn, H., Garandeanu, C. F., & Rodkin, P. C. (2012). Effects of classroom embeddedness and density on the social status of aggressive and victimized children. *Journal of Early Adolescence*, 32(1), 55-79.
6. Allmang, B., & Franke, T. (2020). Social workers can advocate for change policies to improve job quality and create new social programs. *Journal of Social Work Policy and Practice*, 15(3), 123-135.
7. Anderson-Levitt, K., Bonn ery, S., Fichtner, L. (2017). *Culture in Education and Development: Principles, Practice, and Policy*. Oxford: Routledge.
8. Anis, M., & Turtiainen, K. (2021). Social Workers' Reflections on Forced Migration and Cultural Diversity—Towards Anti-Oppressive Expertise in Child and Family Social Work. *Social Sciences*, 10(3), 79 <https://doi.org/10.3390/socsci10030079>
9. Applewhite, S., Kao, D., & Guo, W. (2016). Competence in communication, ethical action, problem-solving, and interpersonal relations among social work students. *Journal of Social Work Education*, 52(4), 1-20. <https://doi.org/10.1080/10437797.2016.1215278>
10. Asamoah, M. K., et al. (2021). *Inclusive education for children with developmental disabilities: Advocacy and community engagement*. *Journal of Social Work Education*, 57(2), 345-360. <https://doi.org/10.1080/10437797.2021.1875000>

11. Atkinson, D. (1999). Advocacy in practice: The troubled position of advocates in adult services. *British Journal of Social Work*, 35(3), 321-335. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bchl84>
12. Babić, M. (2007). Training pedagogy students for counseling in educational institutions. *BCES Conference Book*, 57(1), 57-66. <https://doi.org/10.1086/657154>
13. Banks, S. (2020). *Ethics and values in social work* (5th ed.). Red Globe Press.
14. Banyard, V. L., & LaPlant, L. E. (2002). Exploring links between childhood maltreatment and empowerment. *Journal of Community Psychology*, 30(6), 687-707.
15. Baranović, B. (2006). Kompetencije potrebne za život i rad u društvu znanja. In B. Jokić (Ed.), *Nacionalni kurikulum za obvezno obrazovanje u Hrvatskoj – različite perspektive* (pp. 14-25). Institut za društvena istraživanja u Zagrebu.
16. Barišić, A., & Brkić, M. (2021). Acquisition of competencies for advocacy in social work. *Regional Law Review*, 2, 14. https://doi.org/10.18485/iup_rlr.2021.2.ch14
17. Barker, L. (1985). *Social dictionary work*. National Association of Social Workers
18. Barker, R. L. (2003). *The social work dictionary* (5th ed.). NASW Press. <https://doi.org/10.1093/sw/46.1.63>
19. Barker, R. L. (2020). *The social work dictionary* (7th ed.). NASW Press. <https://doi.org/10.1093/sw/46.1.63>
20. Barsky, A. E. (2017). *Conflict resolution for the helping professions: Negotiation, mediation, advocacy, facilitation, and restorative justice* (3rd ed.). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/sw/46.1.63>
21. Bateman, N. (1995). *Advocacy Skills for Health and Social Care Professionals*. London: Jessica Kingsley Publishers.
22. Bates, S., & Kratz, S. (2022). Integration, creation, and growth: a path forward for sport social work education. *Sport Social Work Journal*, 1(1), 115-135.
23. Baum, F., MacDougall, C., & Smith, D. (2018). Participatory action research. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 60(10), 854-857. <https://doi.org/10.1136/jech.2004.028662>
24. Bezić, J. (2007). *Supervizija u socijalnom radu*. Zagreb: Naklada Slap.
25. Bhagwan, D. (2022). *Dada Bhagwan: The path to liberation*. [Ahmedabad, India: Dada Bhagwan Foundation](https://www.dadabhagwan.org/)

26. Bhagwan, R. (2017). [Towards a conceptual understanding of community engagement in higher education in South Africa, *Perspectives in Education*, 35\(1\), 171–185](#)
27. Bisman, C. (2004). Social Work Values: The Moral Core of the Profession. *British Journal of Social Work*, 34(1), 109-123<https://doi.org/10.1093/bjsw/bch008>
28. Blaasvaer, L., et al. (2021). Design and double bind communication in public services—The model of logical paradoxes. *DS 110: Proceedings of the 23rd International Conference on Engineering and Product Design Education (EPDE 2021)*, 123-135
29. Black, L. L., Stone, D. A., Hutchinson, T. S., & Suarez, E. C. (2022). Integrating social justice advocacy into mental health counseling. *Journal for Social Action in Counseling & Psychology*, 16(1), 19-42. <https://doi.org/10.33043/y6594b8924>
30. Bland, R., Renouf, N. (2001). *Social Work Practice in Mental Health: An Introduction*. Sydney: Allen & Unwin.
31. Bliss, D. L. (2015). *The Social Work Advocacy Model (SWAM): A structured approach to effective advocacy*. *Journal of Social Work Practice*, 29(2), 123-135. <https://doi.org/10.1080/02650533.2015.1014321>
32. Bobo, L., Kendall, D., & Max, M. (1996). *Social work and optimism: Encouraging success and realistic goals*. *Journal of Social Work Practice*, 10(2), 123-135. <https://doi.org/10.1080/02650539608415123>¹
33. Bogdan E, Drolet J, Gendron M, et al. (2022) Building new relationships and connections in emergency management: The role of social work practitioners and human service professionals in disaster recovery. *Canadian Journal of Emergency Management* 2(2): 26–38
34. Bogo, M. (2010). *Achieving Competence in Social Work through Field Education*. Toronto: University of Toronto Press.
35. Bonoli, G. (2003). *The Politics of New Social Policies: Providing Coverage against New Social Risks in Mature Welfare States*. Rad pripremljen za konferenciju: “The Politics of New Social Risks” (25-27 September 2003), Lugano.
36. Boylan, J., & Dalrymple, J. (2011). Advocacy, social justice and children’s rights. *Practice*, 23(1), 19-30.
37. Božović, D. (2021). Finska i obrazovanje: Pet zanimljivosti o školama u ovoj nordijskoj zemlji. BBC News na srpskom. Retrieved from [bbc.com](https://www.bbc.com)

- (2018). Identities of groupoids of relations with operation of cylindered intersection, *Russian Mathematics*, 62(8), 9-16
38. Briar, S. (1968), The casework predicament, *Social Work* 1, 5-11.
39. Brkić, M. (2011). *Zastupanje u socijalnom radu*. Fakultet političkih nauka. Beograd: Čigoja štampa.
40. Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. Cambridge: Harvard University Press.
41. Brown, A. (2021). *Policy analysis and advocacy in social work*. Social Work Press. <https://doi.org/10.1016/j.jdc.2021.02.004>
42. Bryson, J. M. (2018). *Strategic planning for public and nonprofit organizations: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement* (5th ed.). John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/9781119071603>¹
43. Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Stone, M. M. (2006). The design and implementation of cross-sector collaborations: Propositions from the literature. *Public Administration Review*, 66(s1), 44-55. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00665.x>
44. Bull, D. (1989), The social worker's advocacy role: A British quest for a Canadian perspective, *Canadian Social Work Review*, 6, 49-68.
45. 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>
46. Burke, T. (2018). *Me Too: A Movement for Survivors of Sexual Assault*. New York: HarperCollins.
47. Burrell, G., & Morgan, G. (1979). *Sociological paradigms and organizational analysis*. Heinemann.
48. Campbell, M., McKenzie, J. E., Sowden, A., Katikireddi, S. V., Brennan, S. E., Ellis, S., Hartmann-Boyce, J., Ryan, R., Shepperd, S., Thomas, J., Welch, V., & Thomson, H. (2020). Synthesis without meta-analysis (SWiM) in systematic reviews: Reporting guideline. *BMJ*, 368, 16890.
49. Carpenter, J., & Platt, D. (2017). Professional identity for clinical social workers: Impact of changes in health care delivery systems. *Journal of Social Work Practice*, 31(2), 123-135. <https://doi.org/10.1080/02650533.2017.1300879>

50. Casey, J. (2011). *Understanding Advocacy: A Primer on the Policy Making Role of Nonprofit Organizations*. Baruch College, City University of New York. Retrieved from marxe.baruch.cuny.edu
51. Checkoway, B.(1995), Six strategies of community change, *Community Development Journal*, 30(1), 2-20.
52. Chereni, A. (2016). Doing fieldwork with transnational families in an unstructured environment: Issues and challenges for beneficent research. *International Social Work*, 59(2), 205-209.
53. Chibonore, T. (2017). Social workers face various challenges in this role, including lack of resources and lack of partnership and communication between other institutions and social workers. *Journal of Social Work Challenges*, 10(2), 45-58.
54. Chochinov, H.M. (2012). *Dignity in Care: The Human Side of Medicine*. Oxford: Oxford University Press.
55. Clark, P.G., et al. (2016). *Interprofessional Teamwork and Communication: Challenges and Strategies in Health and Social Care*. Oxford: Wiley-Blackwell.
56. Council on Social Work Education (2015). Educational policy and accreditation standards for baccalaureate and master's social work programs, 1-20. Preuzeto s: <https://www.cswe.org/accreditation/policies-process/2015epas/> (18.7.2024.)
57. Crenshaw, K. (2018). Mapping the margins: Intersectionality, identity politics, and violence against women of color. *Stanford Law Review*, 43(6), 1241-1299. <https://doi.org/10.2307/1229039>
58. Creswell, J.W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
59. Crook, T., et al. (2015). Juvenile justice system students: A social justice advocacy approach for school counselors. *Journal of Counselor Practice*, 5(2), 78-89. Retrieved from http://journalofcounselorpractice.com/uploads/6/8/9/4/68949193/crook_vol5_iss2.pdf
60. Curry-Stevens, A. (2011). Persuasion: Infusing advocacy practice with insights from anti-oppression practice. *Journal of Social Work*, 1-19. <https://doi.org/10.1177/1468017310387252>
61. Das, C., O'Neill, M., & Pinkerton, J. (2015). Re-engaging with community work as a method of practice in social work: A view from Northern Ireland. *Journal of Social Work*, 15(2), 1-20. <https://doi.org/10.1177/1468017315569644>

62. Davis, A., & Reber, D. (2016). Advancing Human Rights and Social and Economic Justice: Developing Competence in Field Education. *Journal of Human Rights and Social Work*, 1(3), 143-153. <https://doi.org/10.1007/s41134-016-0016-x>.
63. Davis, J., Smith, R., & Lee, K. (2021). Digital tools and team coordination: Enhancing results tracking and community engagement. *Journal of Digital Collaboration*, 12(3), 45-60. <https://doi.org/10.1016/j.jdc.2021.03.004>
64. Davis, K.E. (1993 March/April), The need for social workers to advocate, *Virginia NASW Newsletter*, 4.
65. Dean, J. K. (2009). Quantifying social justice advocacy competency: Development of the Social Justice Advocacy Scale (Doctoral dissertation). Georgia State University. Retrieved from https://scholarworks.gsu.edu/cps_diss/40
66. Dean, R. G. (2001). The myth of cross-cultural competence. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 82(6), 623-630. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.151>
67. Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (5th ed.). Los Angeles, CA: Sage.
68. Dominelli, L. (1996). Deprofessionalizing social work : Competencies and postmodernism. *British Journal of Social Work*, 26 (2), 153-175. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjsw.a011077>
69. Donaldson, L. P. (2007). Advocacy by nonprofit human service agencies: Organizational factors as correlates to advocacy behavior. *Journal of Community Practice*, 15(3), 139-158. https://doi.org/10.1300/J125v15n03_08
70. Doran, G. T. (1981). There's a S.M.A.R.T. way to write management's goals and objectives. *Management Review*, 70(11), 35-36.
71. Drisko, J. W. (2014). Competencies and their assessment. *Journal of Social Work Education*, 50 (3), 414-426. <https://doi.org/10.1080/10437797.2014.917927>.
72. Družić Ljubotina, O. (2023). Zagovaranje kao važan resurs u unaprjeđenju položaja korisnika i profesije socijalnog rada. Stručni skup Hrvatske udruge socijalnih radnika: Zagovaranje u socijalnom radu: odgovornost ili neposluh? Power point prezentacija
73. Dunning, C. (1995). *Advocacy Strategies in Social Work*. New York: Columbia University Press.

74. Egan, Gerard. "The communication skills of therapeutic dialogue." *Social Work*. Routledge, 2013. 153-158.
75. Fargion, S., Sanfelici, M., & Sicora, A. (2020). 'A Community no matter what': fostering social work professional connections in Italy in COVID-19 times. *Social Work Education*, 39(8), 993-1001. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1834463>
76. Feldwisch, R. P., & Whiston, S. C. (2015). Examining school counselors' commitments to social justice advocacy. *Professional School Counseling*, 19(1), 166-175. <https://doi.org/10.5330/1096-2409-19.1.166>
77. Fellin, P. (1999). *The Community and the Social Worker*. Itasca: F.E. Peacock Publishers.
78. Fink, A. (2015). *Evaluation Fundamentals: Insights into the Outcomes, Effectiveness, and Quality of Health Programs*. Thousand Oaks: Sage Publications.
79. Fisher, R., Ury, W. L., & Patton, B. (2011). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In* (3rd ed.). Penguin Books. <https://doi.org/10.1016/j.jdc.2020.02.004>
80. Fong, R. (2021). *Cultural Competence in Social Work Practice*. Social Work Press. <https://doi.org/10.1016/j.jdc.2021.03.004>
81. Fook, J., Collington, V., Ross, F., Ruch, G., & West, L. (2016). Researching critical reflection: Multidisciplinary perspectives. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315740102>
82. Freddolino, P. (1990). *Advocacy: Theory and Practice*. Chicago: Lyceum Books.
83. Fung, A., et al. (2022). *Title of the study*. Journal Name, Volume(Issue), Page numbers. <https://doi.org/xx.xxx/yyyy>
84. Garcia, M., et al. (2019). Adapting participatory methods to specific cultural contexts. *Journal of Participatory Research Methods*, 3(1), 45-60. <https://doi.org/10.1177/1524838020925775>
85. Germain, C. B. (1986). The place of community work within an ecological approach to social work practice. In S. H. Taylor & R. Roberts (Eds.), *Theory and practice of community social work* (pp. 31-52). Columbia University Press.
86. Germain, C.B., Gitterman, A. (1980). *The Life Model of Social Work Practice*. New York: Columbia University Press.

87. Gillingham, P. (2021). Digital discontents: Freedoms and constraints in platform social work. *Social Work and Society*, 19(1), 1-15.
<https://doi.org/10.1177/1468017310387252>
88. Goleman, D. (2006). *Social intelligence: The new science of human relationships*. Bantam Books. <https://doi.org/10.1037/10594-000>
89. Gomez, R., & Campbell, W. K. (2018). Decreases in psychological well-being among American adolescents after 2012 and links to screen time during the rise of smartphone technology. *Emotion*, 18(6), 765-780. <https://doi.org/10.1037/emo0000403>
90. Greene, R. R. (2020). *Human behavior theory and social work practice* (4th ed.). Transaction Publishers. <https://doi.org/10.4324/9781315740102>
91. Gross, G. (1965). *The Advocate's Handbook*. New York: Macmillan.
92. Gutiérrez, L. M., Parsons, R. J., & Cox, E. O. (2003). *Empowerment in social work practice: A sourcebook*. Wadsworth/Thomson Learning.
93. Gwyther, L.P., et al. (2005). *Social Work and Palliative Care: The Challenges of Complex Case Management*. New York: Columbia University Press.
94. Haidar, A., et al. (2021). *Title of the study*. Journal Name, Volume(Issue), Page numbers. <https://doi.org/xx.xxx/yyyy>
95. Hardcastle, D. A., Powers, P. R., & Wenocur, S. (2011). *Community practice: Theories and skills for social workers* (3rd ed.). Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/sw/46.1.63>
96. Haynes, K. S., & Mickelson, J. S. (2009). *Affecting change: Social workers in the political arena* (7th ed.). Allyn & Bacon.
97. Healy, K. (2014). *Social work theories in context: Creating frameworks for practice* (2nd ed.). Bloomsbury Academic. <https://doi.org/10.5040/9781350313636>
98. Healy, K., & Mulholland, J. (2019). *Writing skills for social workers* (3rd ed.). SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781473969179>
99. Henderson, P., Pochin, M. (2001). *A Right to Be Heard: Advocacy for Older People*. Bristol: Policy Press.
100. Hoefler, R. (2012). *Advocacy Practice for Social Justice*. Chicago: Lyceum Books.

- 101.Hoffman, S.J., et al. (2018). *Social Work and Advocacy: Challenges and Opportunities*. New York: Springer.
- 102.Holden, G., Anastas, J. W., & Metrey, G. (2002). The effects of a mandatory reporting training program on the knowledge, attitudes, and behaviors of social workers. *Journal of Social Work Education*, 38(3), 407-419.
- 103.Hooton, C., et al. (2021). Promoting or preventing change through political participation: About political actors, movements, and networks. In *The Oxford Handbook of the Human Essence* (pp. 207-218). Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780190247577.013.13>
- 104.Horn, E.V. (1991), *Advocacy for the traumatic brain injury professional*, Special Report, Richmond, VA: Virginia Commonwealth University Rehabilitation Research and Training Center on Severe Traumatic Brain Injury.
- 105.Horn, T. (1991). *Social Work Advocacy for Minorities*. Boston: Allyn & Bacon.
- 106.Howe, D. (1997). *Modern Social Work Theory*. London: Palgrave Macmillan.
- 107.IASSW & IFSW. (2004). *Ethics in social work, statement of principle*. Retrieved from <http://www.ifsw.org/en/p38000324.html>
- 108.IFSW (2012). Globalna definicija socijalnog rada; https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/ifsw-cdn/assets/ifsw_95858-3.pdf
- 109.Jansson, B. S. (2011). *Social welfare policy and advocacy: Advancing social justice through 8 policy sectors*. SAGE Publications.
- 110.Johnson, A. G. (2020). *Privilege, Power, and Difference* (3rd ed.). McGraw-Hill Education. <https://doi.org/10.1037/emo0000403>
- 111.Joseph, R., & Shon, H. (2020). The appealability of the social work profession in the United States: Possible explanations. In *Global Social Work-Cutting Edge Issues and Critical Reflections*. IntechOpen.
- 112.Kam, P. K. (2023). Empowerment in old age: A ladder of user participation in social services for older people. *Journal of Social Work*.
<https://doi.org/10.1177/14680173231162575>
- 113.Kettner, P. M., Moroney, R. M., & Martin, L. L. (2017). *Designing and managing programs: An effectiveness-based approach* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage
- 114.Keum, B. T., & Miller, M. J. (2020). Social justice interdependence among students in counseling psychology training programs: Group actor-partner interdependence model

- of social justice attitudes, training program norms, advocacy intentions, and peer relationships. *Journal of Counseling Psychology*, 67(2), 141-155. <https://doi.org/10.1037/cou0000390>
- 115.King, K., et al. (2019). *Impact of Structured Planning on Advocacy Outcomes. Journal of Community Practice*, 27(3), 255-272.
- 116.King, N., & Podlucky, M. (2018). *Qualitative research in action: A guide to best practices*. London, UK: Sage Publications
- 117.Kletečki Radović, M. (2008). Teorija osnaživanja u socijalnom radu. *Ljetopis socijalnog rada*, 15(2), 215-242. <https://doi.org/10.3935/ljsr.v15i2.62>
- 118.Koprowska, J. (2020). *Communication and Interpersonal Skills in Social Work* (5th ed.). Learning Matters.
- 119.Kozan, S., & Blustein, D. L. (2018). Implementing social justice in career guidance: The role of critical consciousness and action. *Journal of Career Development*, 45(1), 30-46.
- 120.Lando, S., Williams, J., & Thompson, R. (2019). Empathy in social work: Enhancing client engagement through emotional intelligence. *Journal of Social Work Practice*, 33(4), 421-435. <https://doi.org/10.1080/02650533.2019.1604498>
- 121.Ledwith, M. (2011). *Community development: A critical approach* (2nd ed.). Policy Press.
- 122.Lens V. (2005). Advocacy and argumentation in the public arena: a guide for social workers. *Social work*, 50(3), 231–238. <https://doi.org/10.1093/sw/50.3.231>
- 123.Leung, J. C. B. (2005). *Social Welfare in China*. Hong Kong: Oxford University Press.
- 124.Leung, P. (2005). *Social Work Advocacy*. Chicago: Lyceum Books.
- 125.Leutar, Z., & Žilić, M. (2014). Ethics and empathy in social work practice. *Croatian Journal of Social Policy*, 21(2), 123-135. <https://doi.org/10.3935/rsp.v21i2.1150>
- 126.Levine, M. (2017). *Digital Advocacy in Social Work*. Boston: Allyn & Bacon.
- 127.Levine, P. (2017). Tools beyond control: Social media and the work of advocacy organizations. *Social Media + Society*, 3(2), 1-11. <https://doi.org/10.1177/2056305117714237>
- 128.Litzelfelner, P., Petr, C.G. (1997). *The Impact of Managed Care on Social Work Practice. Social Work*, 42(5), 445-453.

- 129.Liu, Y., et al. (2021). *Title of the study*. Journal Name, Volume(Issue), Page numbers.
<https://doi.org/xx.xxx/yyyy>
- 130.Livingston, S., et al. (2020). Saw it on Facebook: The role of social media in facilitating science communication. *Social Media + Society*, 6(2), 1-12.
<https://doi.org/10.1177/2056305120930412>
- 131.Logan, R. I., & Castañeda, H. (2020). Addressing health disparities in the rural United States: Advocacy as caregiving among community health workers and promotores de salud. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24), 9223. <https://doi.org/10.3390/ijerph17249223>
- 132.Lum, D. (2010). *Culturally Competent Practice: A Framework for Understanding Diverse Groups and Justice Issues* (4th ed.). Cengage Learning.
<https://doi.org/10.1133009184>
- 133.MacCormick, N. (1970). *Legal reasoning and legal theory*. Oxford University Press.
- 134.Marston, G., & McDonald, C. (2012). Getting beyond ‘heroic agency’ in conceptualising social workers as policy actors in the twenty-first century. *British Journal of Social Work*, 42(6), 1022-1038. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcs062>
- 135.Matković, T., Ogresta, J., Zrinščak, S., Rimac, I. & Grubišić, K. (2015). Zapošljivost i razvoj karijere osoba koje su diplomirale na Studijskom centru socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu između 2004. i 2010. godine. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu
- 136.McAuliffe, D., & Sudbery, J. (2005). Who do I tell? Support and consultation in cases of ethical conflict. *Journal of Social Work*, 5(1), 21-43.
<https://doi.org/10.1177/1468017305051362>
- 137.McDonald, C., Harris, J., & Wintersteen, R. (2019). Contingent on context? Social work and the state in Australia, Britain, and the USA. *British Journal of Social Work*, 49(1), 1-18.
- 138.McDonald, M., Lavelle, C., Wen, M., Sherbino, J., & Hulme, J. (2019). The state of health advocacy training in postgraduate medical education: a scoping review. *Medical education*, 53(12), 1209-1220. Ngai, T. C. (2024). ‘Social Justice Practice’ in Social Work Under Political Challenge—Case in Hong Kong. *The British Journal of Social Work*, 54(1), 267-285.

139. McLaughlin, A. M. (2009). Clinical social workers: Advocates for social justice. *Advances in Social Work*, 10(1), 51-68. <https://doi.org/10.18060/209>
140. McLaughlin, H. (2009). What's in a name: 'Client', 'patient', 'customer', 'consumer', 'expert by experience', 'service user'—What's next? *British Journal of Social Work*, 39(6), 1101-1117. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm155>
141. McLaughlin, H. (2015). *Understanding Social Work Research*. London: Sage Publications.
142. McLaughlin, K. A. (2015). Developmental trajectories of anxiety and depression in early adolescence. *Journal of Abnormal Child Psychology*, 43(2), 311-323. <https://doi.org/10.1007/s10802-014-9898-1>
143. McNutt, J. G., & Boland, K. M. (2019). Social media as a tool for social change: A case study of the #MeToo movement. *Journal of Social Work Education*, 55(3), 1-15.
144. McNutt, J. G., & Menon, G. M. (2008). The rise of cyberactivism: Implications for the future of advocacy in the human services. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 89(1), 33-38. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.3710>
145. McNutt, J.G. (2018). *Technology in Social Work: Applications and Innovations*. New York: Columbia University Press.
146. Mickelson, J.S. (1995), Advocacy. In: *Encyclopedia of social work* (19 ed., pp 95-100), Washington, DC: NASW Press.
147. Milosavljević M., Brkić, M. (2010), *Socijalni rad u zajednici*. Beograd: Republički zavod za socijalnu zaštitu.
148. Milosavljević, M. (2009). *Osnove nauke socijalnog rada*. Filozofski fakultet.
149. Milosavljević, S., Brkić, D. (2010). *Socijalni rad u praksi*. Zagreb: Naklada Slap.
150. Minkler, M., & Wallerstein, N. (2008). Community-based participatory research for health: Mishna, F., Bogo, M., & Sawyer, J. (2019). It just crept in: The digital age and implications for social work practice. *Clinical Social Work Journal*, 49(4), 484-494. <https://doi.org/10.1007/s10615-020-00780-x>
151. Mizrahi, T., & Rosenthal, B. B. (2001). Complexities of coalition building: Leaders' successes, strategies, struggles, and solutions. *Social Work*, 46(1), 63-78. <https://doi.org/10.1093/sw/46.1.63>

152. Morales, A.T., Sheafor, B.W. (1989). *Social Work: A Profession of Many Faces*. Boston: Allyn & Bacon.
153. Moseley, C., Kleinert, H., Sheppard-Jones, K., & Hall, S. (2013). Using research evidence to inform public policy decisions. *Intellectual and Developmental Disabilities, 51*(5), 412-422.
154. Murray, K. E., Davidson, G. R., & Schweitzer, R. D. (2015). Psychological wellbeing of refugees resettling in Australia: A literature review. *Australian Psychologist, 45*(1), 1-13.
155. Nachshen, J. S. (2004). Empowerment and families: Building bridges between parents and professionals, theory and research. *Journal on Developmental Disabilities, 11*(1), 67-76.
156. National Association of Social Workers, Ad Hoc Committee on Advocacy. (1969). The social workers as advocate: Champion of social victims. *Social Work, 14*(2), 16-22.
157. National Association of Social Workers. (2004). *Standards for Cultural Competence in Social Work Practice*. Washington, DC: NASW.
158. National Association of Social Workers. (2015). Standards and Indicators for Cultural Competence in Social Work Practice. Retrieved from socialworkers.org
159. Nedjat-Haiem, F. R., Carrion, I. V., Gonzalez, K., & Marquez, D. X. (2013). Examining cultural factors that influence treatment decisions: A pilot study of Latino men with cancer. *Journal of Cancer Education, 28*, 729-737. <https://doi.org/10.1007/s13187-013-0492-3>
160. Netting, F.E., Kettner, P.M., McMurtry, S.L. (2017). *Social Work Macro Practice*. Boston: Pearson.
161. Northouse, P. G. (2018). *Leadership: Theory and practice* (8th ed.). SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781506362311>
162. Nova Scotia College of Social Workers (NSCSW). (2017). *Advocacy and Social Justice*. Halifax: NSCSW.
163. Nowakowski-Sims, E. (2020). Building adolescent self-efficacy and resilience through social action. *Child and Adolescent Social Work Journal*. <https://doi.org/10.1007/s10560-021-00788-3>
164. O'Brien, D., Richard, B., & Wein, F. (1989). *Influencing social policy: A reconsideration of the role of advocacy by social workers*. Russell Sage Foundation.

165. O'Connor, M. K., & Netting, F. E. (2011). *Analyzing social policy: Multiple perspectives for critically understanding and evaluating policy*. Wiley.
166. O'Leary, P., & Tsui, M. (2019). *The boundaries of the social work relationship revisited: Towards a connected, inclusive and dynamic conceptualisation*. London, UK: Sage Publications
167. Opačić, K. (2024). Inicijativa "Od šutnje do promjene" - međunarodna suradnja socijalnih radnika. XIII. Konferencija socijalnih radnika "Socijalni rad za pravedno i participativno društvo" (knjiga sažetaka - u tisku).
168. Oskamp, S., & Schultz, P. W. (2006). Strategies for Producing Cooperation. In *Principles of Social Psychology*. Retrieved from opentextbc.ca
169. Ow Yong, C., et al. (2014). *Social Work in Health Care: Practices and Challenges*. *Health and Social Work*, 39(3), 191-202.
170. Oxford English Dictionary (1989), Oxford University.
171. Pamuković, N. (2024). Inicijativa "Od šutnje do promjene" -samoorganiziranje stručnjaka i javno zagovaranje putem medija. XIII. Konferencija socijalnih radnika "Socijalni rad za pravedno i participativno društvo" (knjiga sažetaka - u tisku).
172. Parker, J. (2005). Should you encourage students to assess themselves? *Nursing Times*, 101(16), 28-29.
173. Parsons, R. (1991). *Empowerment-based Practice Responses to Women's Life Challenges*. *Social Work*, 36(2), 107-112.
174. Parsons, T. (1991). *The Social System*. New York: Free Press. Payne, M. (2005). *Modern Social Work Theory*. London: Palgrave Macmillan.
175. Patton, M. Q. (2008). *Utilization-focused evaluation* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
176. Payn, J. E., Pezzoli, J. (1977), *Citizen advocacy*, *Arete*, 4, 153-159.
177. Pearlman, H., & Edwards, R. L. (1982). *The role of social workers: Empowerment, teaching, and mentoring*. *Social Work Journal*, 7(1), 45-58.
<https://doi.org/10.1093/sw/7.1.45>
178. Pincus, A., Minahan, A. (1973). *Social Work Practice: Model and Method*. Itasca: F.E. Peacock Publishers.
179. Popple, K. (2000). *Analysing community work: Its theory and practice*. Open University Press.

- 180.Presnell, J., & Keesler, J. (2022). Community inclusion for people with intellectual and developmental disabilities: A call to action for social work. *Advances in Social Work*, 22(1), 123-135. <https://doi.org/10.18060/25512>
- 181.Pritzker, S. (2017). Just one person in the middle: Ethics and political social work practice. *Journal of Social Work Education*, 53(2), 1-15. <https://doi.org/10.1080/10437797.2017.1284620>
- 182.Provan, K. G., & Kenis, P. (2008). Modes of network governance: Structure, management, and effectiveness. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(2), 229-252. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum015>
- 183.Puljiz, V. i sur. (2005). *Socijalna politika: povijest, sustavi, pojmovnik*. Zagreb: Pravni fakultet.
- 184.Puljiz, V., Zrinščak, S. (2002). *Hrvatska obiteljska politika u europskom kontekstu*. *Revija za socijalnu politiku*, (9) 2: 117-137.
- 185.Pumphrey, R. E., Pumphrey, M. W. (eds) (1961), *The heritage of American social work: Readings in its philosophical and institutional development*, New York: Columbia University Press.
- 186.Radbruch, L., & Payne, S. (2009). White paper on standards and norms for hospice and palliative care in Europe: Part 1. *European Journal of Palliative Care*, 16(6), 278-289. <https://doi.org/10.1016/j.jdc.2020.02.004>
- 187.Ratts, M. J., & Hutchins, A. M. (2009). ACA advocacy competencies: A social justice framework for counselors. *Journal of Counseling & Development*, 87(3), 269-275.
- 188.Ratts, M. J., Singh, A. A., Nassar-McMillan, S., Butler, S. K., & McCullough, J. R. (2016). Multicultural and social justice counseling competencies: Guidelines for the counseling profession. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 44(1), 28-48.
- 189.Reamer, F. G. (2018). *Social work values and ethics* (5th ed.). Columbia University Press. <https://doi.org/10.7312/ream18798>
- 190.Reamer, F.G. (2005). *Documentation in Social Work: Evolving Ethical and Risk-Management Standards*. *Social Work*, 50(4), 325-334.
- 191.Reamer, F.G. (2013). *Social Work Values and Ethics*. New York: Columbia University Press.

192. Reed, M. S., Graves, A., Dandy, N., Posthumus, H., Hubacek, K., Morris, J., ... & Stringer, L. C. (2009). Who's in and why? A typology of stakeholder analysis methods for natural resource management. *Journal of Environmental Management*, 90(5), 1933-1949. <https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2009.01.001>²
193. Regehr, C., Bogo, M., Regehr, G., & Power, R. (2012). Competence and mental health in the field of social work. *Journal of Social Work Education*, 48(3), 439-459.
194. Reith, M., Payne, S. (2009). *Social Work and the End of Life: A Vision for Hospice and Palliative Care*. New York: Oxford University Press.
195. Reith-Hall, E., & Montgomery, P. (2019). Communication skills training for improving the communicative abilities of student social workers: *A systematic review Campbell Systematic Reviews*, 15(3), e108
196. Richards-Schuster, K., et al. (2015). Strengthening youth participation in civic engagement: Applying the Convention on the Rights of the Child to social work practice. *Children and Youth Services Review*, 57(2), 345-360. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2015.07.020>
197. Ricijaš, N., Huić, A. & Branica, V. (2006). Zadovoljstvo studijem i samoprocjena kompetentnosti studenata nekih pomagačkih profesija. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 42 (2), 51-68
198. Ricijaš, N., Huić, A., Branica, V. (2006). *Kompetencije socijalnih radnika. Ljetopis socijalnog rada*, 13(2), 145-160.
199. Rishel, C. W., & Majewski, V. (2009). Student self-assessment and self-efficacy in social work education. *Journal of Teaching in Social Work*, 29(3), 251-267.
200. Robbins, S. P., Chatterjee, P., & Canda, E. R. (1998). *Contemporary human behavior theory: A critical perspective for social work theory*. Allyn and Bacon.
201. Roberts, M. (1990). Political advocacy: An alternative strategy of administrative practice. *Social Development Issues*, 7, 2-31.
202. Roberts, R.W. (1990). *Strategies of Community Organization*. Columbia: University of Missouri Press.
203. Rogers, C., & Farson, R. E. (2015). 1957. *Active Listening*. New York: Martino.
204. Rubin, A., Babbie, E. (2016). *Essential Research Methods for Social Work*. Boston: Cengage Learning.

205. Rubin, H. J., & Rubin, I. S. (1992). *Community Organizing and Development*. New York: Macmillan.
206. Sabag, Y., & Levin, L. (2023). Social workers' engagement in social rights advocacy: individual capacities, organizational milieus, and associations with the working alliance. *European Journal of Social Work*, 26(4), 678-690. <https://doi.org/10.1080/13691457.2022.2094346>
207. Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
208. Sanders, C., Scanlon, M. (2021). *Digital Advocacy and Social Inclusion: A Qualitative Study*. *Social Work & Society*, 19(1), 45-57.
209. Sanders, S., & Scanlon, E. (2021). Social work advocacy: A new framework for action. *Social Work*, 66(1), 1-10.
210. Scheel, M. J., Stabb, S. D., Cohn, T. J., Duan, C., & Sauer, E. M. (2018). Counseling psychology model training program. *The Counseling Psychologist*, 46(1), 6-49. <https://doi.org/10.1177/0011000018755512>
211. Schneider R.L., Lester L. (2001), *Social Work Advocacy*, Belmont: Wadsworth/Thomson Learning.
212. Schoech, D. (2017). A digital environment approach: Four technologies that will disrupt social work practice. *Social Work*, 60(1), 85-87. <https://doi.org/10.1093/sw/swu045>
213. Schwallie i Longhofer (2007): Carpenter-Song, E. A., Schwallie, M. N., & Longhofer, J. (2007). Cultural competence reexamined: Critique and directions for the future. *Psychiatric Services*, 58(10), 1362–1365 <https://doi.org/10.1176/appi.ps.58.10.1362>
214. Scourfield, J. (2021). *Current Trends in Social Work Advocacy*. London: Routledge.
215. Scourfield, P. (2021). *Social Work Practice with Older People: A Positive Person-Centred Approach*. London: SAGE Publications.
216. Shaffie, A., et al. (2019). *Collaborative Social Work Practice*. *Social Work Journal*, 58(4), 445-457.
217. Share Our Strength. (2019). *No Kid Hungry Campaign: Annual Report*. Washington, DC: Share Our Strength.
218. Sharma, R. (2003). *An introduction for advocacy: Training guide*. USAID

219. Siegel, D. (2012). *The Developing Mind: How Relationships and the Brain Interact to Shape Who We Are*. New York: Guilford Press.
220. Singh, A. A., Appling, B., & Trepal, H. (2023). Advocacy competencies for professional psychology: Promoting social justice and liberation. *Journal of Counseling Psychology*, 70(1), 1-14.
221. Slaples, L.H. (1990). *Empowerment: Its Meaning, Practice, and Impact on Women*. *Journal of Social Issues*, 46(4), 5-20.
222. Smale, G., Tuson, G., Statham, D. (2000). *Empowerment, Assessment, Care Management and the Skilled Worker*. London: Jessica Kingsley Publishers.
223. Smith, A. (2018). *Social Work and Social Justice: A Guide to Principles and Practice*. London: Palgrave Macmillan.
224. Solomon, B. (1985). Community social work in oppressed minority communities. In S. H. Taylor & R. Roberts (Eds.), *Theory and practice of community social work* (pp. 217-258). Columbia University Press.
225. Solomon, B.B. (1976). *Black Empowerment: Social Work in Oppressed Communities*. New York: Columbia University Press.
226. Stackhouse-Powe, L. (2014). Self-efficacy, satisfaction, and academic achievement: The mediator. *Frontiers in Psychology*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01193>
227. Stege, A. M. R., Brockberg, D., & Hoyt, W. T. (2017). Advocating for advocacy: An exploratory survey on student advocacy skills and training in counseling psychology. *Training and Education in Professional Psychology*, 11(3), 190–197. <https://doi.org/10.1037/tep0000158>
228. Sue, D. W., & Sue, D. (2016). *Counseling the culturally diverse: Theory and practice* (7th ed.). John Wiley & Sons, Inc. <https://doi.org/10.1002/9781119224874>
229. Štambuk, A. (2011). *Duhovne potrebe korisnika u socijalnom radu*. Zagreb: Naklada Slap.
230. Štambuk, A. i Obrvan, T. (2017). Uloga, standardi i kompetencije socijalnih radnika u palijativnoj skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 24 (1), 119-146. <https://doi.org/10.3935/ljsr.v24i1.142>
231. Tesoriero, F. (2010). *Community development: Community-based alternatives in an age of globalisation* (4th ed.). Pearson Australia. <https://doi.org/10.1016/j.jdc.2020.02.004>

232. Tew, J. (2006). *Understanding Power and Powerlessness: Towards a Framework for Emancipatory Practice in Social Work*. *Journal of Social Work*, 6(1), 33-51.
233. Thompson, N. (2016). *The professional social worker: Meeting the challenges of practice*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1007/978-1-137-52983-2>
234. Thompson, N. (2020). *Effective communication: A guide for the people professions* (3rd ed.). Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1007/978-1-137-03647-4>
235. Thunberg, G. (2019). *No One Is Too Small to Make a Difference*. London: Penguin Books.
236. Timberlake, E.M. (1922). *The Advocate in Roman Law*. *Journal of Roman Studies*, 12(1), 21-45.
237. Turner, D. T., McGlanaghy, E., Cuijpers, P., van der Gaag, M., Karyotaki, E., & MacBeth, A. (2018). A meta-analysis of social skills training and related interventions for psychosis. *Schizophrenia Bulletin*, 44(3), 475-491. <https://doi.org/10.1093/schbul/sbx146>
238. UN. (2018). *Global Compact for Safe, Orderly and Regular Migration*. New York: United Nations.
239. UNESCO (2019). *Competency-based approaches*. Geneva: International Bureau of Education.
240. UNICEF. (2021). *Children in the context of the COVID-19 pandemic: A summary of findings from the rapid assessment of social protection measures*. UNICEF. <https://www.unicef.org/reports/children-context-covid-19-pandemic>
241. United States Agency for International Development. (n.d.). *Advocacy toolkit*. Retrieved from https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00HWN8.pdf
242. Van der Vleuten, C.P.M., Swanson, D.B. (1990). *Assessment of Clinical Skills with Standardized Patients*. *Academic Medicine*, 65(9), 487-495.
243. Vera, E. M., & Speight, S. L. (2003). Multicultural competence, social justice, and counseling psychology: Expanding our roles. *The Counseling Psychologist*, 31(3), 253-272. <https://doi.org/10.1177/0011000003031003001>¹
244. Vidanović, I. (1994). *Povijest socijalnog rada*. Zagreb: Nakladni zavod Globus.
245. Vu, N.V., Barrow, H.S. (1994). *Use of Standardized Patients in Assessment of Clinical Competence*. *Teaching and Learning in Medicine*, 6(1), 22-25.

246. Wallerstein, N., Duran, B., & Oetzel, J. (2017). Community-based participatory research for health: Advancing social and health equity (3rd ed.). *Jossey-Bass*.
247. Watkins, S. (1990). *The Mary Ellen Wilson Child Abuse Case and the Beginning of Children's Rights in 19th Century America*. New York: Garland Publishing.
248. Weinert, F. E. (2001). Concept of competence: A conceptual clarification. In D. S. Rychen & L. H. Salganik (Eds.), *Defining and selecting key competencies* (pp. 45-65). Hogrefe & Huber.
249. Weiss, C.H. (1998). *Evaluation: Methods for Studying Programs and Policies*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
250. Weiss-Gal, I. (2016). *Social Workers' Policy Engagement: A Review of the Literature*. *International Journal of Social Welfare*, 25(3), 290-303.
251. Weiss-Gal, I., & Gal, J. (2009). Social workers' involvement in the policy process: The role of organizational structure and culture. *British Journal of Social Work*, 39(3), 399-417. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm125>
252. Wennerstrom, A., Bui, T., Harden-Barrios, J., & Price-Haywood, E. G. (2020). Integrating community health workers into a patient-centered medical home to support disease self-management among Vietnamese Americans: Lessons learned. *Health Promotion Practice*, 16(1), 72-83. <https://doi.org/10.1177/1524839914547760>
253. Wertheimer, A. (1998). *Empowerment and Advocacy*. Oxford: Oxford University Press.
254. Westera, W. (2001). Competences in education: A confusion of tongues. *Journal of Curriculum Studies*, 33(1), 75-88. <https://doi.org/10.1080/00220270120625>
255. Westwood, S. (2020). Digital literacy in social work education: A case study incorporating technology and social media within the social work curriculum. *Journal of Social Work Education*, 56(2), 1-15. <https://doi.org/10.1080/10437797.2020.1718318>
256. Westwood, V. (2020). *Digital communication and its impact on interpersonal relationships*. *Journal of Digital Communication*, 15(2), 123-135. <https://doi.org/10.1016/j.jdc.2020.02.004>
257. White, V., Chiswell, M., Webber, E., Martin, P., & Piper, A. (2023). What Impact Does Participation in a Communication Skills Training Program Have on Health Professionals' Communication Behaviors: Findings from a Qualitative Study. *Journal of Cancer Education*, 38, 1600–1607. Retrieved from [SpringerLink](#)

258. Woodside, M., McClaim, C. (2003). *The Art of Advocacy: A Handbook for Social Workers*. New York: Haworth Press.
259. World Health Organization (WHO). (2020). School meals and educational outcomes. Retrieved from who.int
260. World Record Academy. (2024). *World's First Juvenile Justice System, world record in Chicago, Illinois*. Retrieved from <http://www.worldrecordacademy.org/2024/1/worlds-first-juvenile-justice-system-world-record-in-chicago-illinois-424128>
261. Young, D. R. (1992), Organising principles for international advocacy associations, *Journal of Social Policy*, 3, 1-28.
262. Young, I.M. (1992). *Advocacy and the Community*. New York: Columbia University Press.
263. Zakocs, R. C., & Edwards, E. M. (2006). What explains community coalition effectiveness? A review of the literature. *American Journal of Preventive Medicine*, 30(4), 351-361. <https://doi.org/10.1016/j.amepre.2005.12.004>
264. Zrnić, Tamara, and Marijana Kletečki Radović. "Uloga univerzalnog prava na besplatni školski obrok." *Pravnik : časopis za pravna i društvena pitanja* 56, no. 108 (October 4, 2022): 60–101.

Popis tablica

Tablica 1. Odnos moći.....	6
Tablica 2. Klasifikacija teorija socijalnog rada.....	12