

**ZBORNİK SAŽETAKA  
XIII. KONFERENCIJA SOCIJALNIH RADNIKA**

*SOCIJALNI RAD ZA PRAVEDNO I PARTICIPATIVNO DRUŠTVO*

*Vodice, Hotel OLYMPIA, 23. – 25.09.2024.*

**SOCIJALNI RAD ZA PRAVEDNO I PARTICIPATIVNO DRUŠTVO  
ZBORNIK SAŽETAKA**

**Izdavač:**

**Hrvatska udruga socijalnih radnika**

**Za izdavača:**

**Štefica Karačić, dipl.soc.radnica**

**Tajništvo:**

**Hrvatska udruga socijalnih radnika**

**Marija Biočić**

**Draškovićeveva 27, Zagreb**

**Telefon: +385 1 4550 758, Fax: +385 1 4550 757**

**E mail: husr@husr.hr**

**Pokroviteljstvo:**

**Predsjednik Republike Hrvatske Zoran Milanović**

**Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike**

**Šibensko-kninska županija**

**Organizacijski odbor:**

**Željka Barić**

**Iva Bikić Mrčela**

**Marija Biočić**

**Meri Gatin**

**Štefica Karačić**

**Ana Lučev**

**Melanija Paradi**

**Katarina Pender**

**Ljiljana Vrbić**

**Programski odbor:**

**Vanja Branica**

**Gordana Daniel**

**Olja Družić Ljubotina**

**Sanja Helfrih**

**Marijana Kletečki Radović**

**Kristina Urbanc**

**Zagreb, rujan 2024.**

## PREDGOVOR

Drage kolegice i kolege, dragi prijatelji,

XIII. konferencija socijalnih radnika koja se održava od 23. do 25. rujna 2024. godine u Hotelu Olympia u Vodicama prilika je za razmjenu profesionalnih iskustava, propitivanje i analizu, prikaz primjera dobre prakse kao i prilika za druženje. Protekle dvije konferencije bile su posvećene profesiji samoj, identitetu, načelima, znanosti te umijeću djelovanja. Ove godine konferencija je usmjerena prema svim onim aktivnostima kojima socijalni rad nastoji ostvariti svoju profesionalnu misiju i ključnu vrijednost, a to je pravednije društvo za sve građane. Praksa socijalnog rada redovito je usmjerena pružanju podrške i pomoći građanima, svim članovima društva u ostvarivanju/zadovoljavanju potreba. Korisnici jesu i trebaju biti u središtu djelovanja socijalnih radnika, ali i socijalnih politika te svih aktivnosti kojima se nastoji unaprijediti položaj građana. Stoga je cilj ove konferencije naglasiti snage socijalnog rada, sve one aktivnosti kojima se nastoji povećati participacija građana u društvu, ostvarivanje prava te sve djelatnosti kojima se zagovara unaprjeđenje položaja korisnika i kojima se olakšava pristup resursima i javnim sustavima. Kroz dva plenarna predavanja dotaknut ćemo se participativne prakse i zagovaranja povećanja participacije korisnika u okviru sustava koji su nerijetko ograničavajući za taj oblik prakse. Biti će riječi o participaciji djece i mladih također u kontekstu sustava socijalne skrbi i mogućnosti unapređenja skrbi na temelju korisničke perspektive. Plenarnom panel raspravom nastojat će se otvoriti pitanja uključivanja korisnika u pojedina područja socijalnog rada te uloge profesionalne zajednice u etičnom promicanju važnosti perspektive korisnika. Primjeri dobre prakse i analiza izazova s kojima se socijalni radnici u svojoj praksi susreću bit će prikazani kroz dvije sekcije poster prezentacija s ukupno 32 postera. Osim toga, kroz četiri radionice i 37 izlaganja u fokusu će biti djelovanje socijalnih radnika s ciljem poticanja participacije korisnika u planiranju, procjeni i provedbi socijalnih usluga i drugih stručnih aktivnosti, kao i na uspostavi odnosa s korisnikom i značaja kojeg odnos ima za ostvarivanje participacije. Također, teme će se se odnositi na migracije, upravljanje rizicima, socijalno mentorstvo i druge stručne aktivnosti s različitim skupinama korisnika od djece do starijih osoba kroz različite sustave. Iako su dominantno prisutna iskustva iz sustava socialne skrbi, kroz izlaganja će biti zastupljena i iskustva socijalnih radnika u drugim sustavima, kao što su pravosuđe, zdravstvo, obrazovanje te iz rada udruga civilnog društva,.

Nadamo se da će predloženi stručni program konferencije kao i dio namijenjen zabavi i druženju doprinijeti razvoju profesionalne povezanosti, unaprijeđenju kompetencija, razmjeni iskustava i analitičnom pristupu stručnoj praksi, poticanju inovacija u radu kao i daljnjem razvoju participativnog pristupa i zagovaranja korisnika.

Programski i organizacijski odbor

## **PLENARNA IZLAGANJA**

**Izv. prof. dr. sc. Marijana Kletečki Radović**

*Čuješ li me i jel' ti drago što mi tvoja suradnja treba?*

**dr.sc. Sunčana Kusturin**

Perspektiva mladih s iskustvom institucionalne skrbi

## **PANEL RASPRAVA**

Očuvanje perspektive korisnika u suvremenoj praksi socijalnog rada: Zagovaranje promjena s korisnicima i za korisnike

Panelistice: **Tadeja Barun Hardi** (SOS Dječje selo Lekenik), **Kristina Bušljeta** (Obiteljski centar), **Zrinka Dayoub** (Crveni križ), **Milica Gregurić Prugovečki** (Društvo tjelesnih invalida), **Martina Perić** (Zaklada Solidarna) i **Karla Šneperger** (Hrvatska mreža za beskućnike)

## **TEMATSKI SIMPOZIJI**

### **INICIJATIVA “OD ŠUTNJE DO PROMJENE”**

**Nela Pamuković**

Inicijativa „Od šutnje do promjene“ – samoorganiziranje stručnjaka i javno zagovaranje putem medija

**Antonija Canjuga**

Inicijativa „Od šutnje do promjene“: „Uspjesi i neuspjesi – do danas.... „

**Katarina Opačić**

Inicijativa „Od šutnje do promjene“ – međunarodna suradnja socijalnih radnika

**Renata Sever**

Inicijativa „Od šutnje do promjene“ - Od burn outa do asertivnog samozastupanja

### **SEKSUALNOST KORISNIKA S POTEŠKOĆAMA MENTALNOG ZDRAVLJA U DOMOVIMA SOCIJALNE SKRBI ZA ODRASLE OSOBE - IZAZOVI U PROCESU RADA I MOGUĆNOSTI ZA RJEŠAVANJE IZ PERSPEKTIVE STRUČNJAKA I KORISNIKA**

**Josipa Kamenečki i Anka Napica Dujmić**

Seksualna prava i sloboda odraslih osoba s mentalnim teškoćama u svim oblicima skrbi u sustavu socijalne zaštite

**Anka Napica Dujmić, Josipa Kamenečki – Leljak i**

**Lucija Juričan**

Seksualnost osoba s teškoćama mentalnog zdravlja

**Lucija Juričan, Anka Napica Dujmić i Josipa Kamenečki - Ljeljak**

Stavovi djelatnika domova u sustavu socijalne skrbi o seksualnosti osoba s teškoćama mentalnog zdravlja

**Dubravka Smolić**

Seksualnost osoba s poteškoćama mentalnog zdravlja kao izazov stručnog rada u domu socijalne skrbi za odrasle osobe

**IZLAGANJA**

**Alenka Aladrović Deklman, Daria Čagalj i Nikolina Popadić**

Grupni pristup u radu s korisnicima Obiteljskog centra područne službe Osječko – baranjske

**Martina Antolković i Romana Galić**

Digitalizacija sustava socijalne skrbi grada zagreba – postignuća i izazovi

**Bojan Amanović i Anamarija Adamek**

Vodič za participaciju mladih u sustavu sos dječjeg sela hrvatska

**Anita Barišić**

Transnacionalni socijalni rad u radu s djecom bez pratnje

**Tadeja Barun Hardi, Martina Kovačev i Lana Marijanović**

Naših 10 godina za/ i s obitelji(ma)

**Vanja Branica**

Financijska inkluzija kao dio socijalne inkluzije: mogućnosti socijalnog rada

**Snježana Bubenik**

Migracije stanovništva i njihov utjecaj na funkcioniranje ustanova socijalne skrbi

**Kristina Bušljeta**

Doprinos kulturoloških, nacionalnih, religijskih i drugih raznolikosti u savjetodavnom radu s roditeljima

**Dinka Caha**

Dječje prilike po četvrtima grada Osijeka – mapiranje u funkciji stjecanja studentskih kompetencija

**Dinka Caha i Ivana Kovačević**

Socio-ekološki čimbenici i procesi koji jačaju otpornost raseljenih slabije integriranih državljana Ukrajine

**Ivana Dobrotić, Anja Iveković Martinis i Merve Uzunalioglu**

Kako obitelji u riziku od siromaštva u Hrvatskoj „navigiraju“ niska primanja, zaposlenje i skrb?

**Olja Družić Ljubotina**

Odnos ravnopravnog dostojanstva - ključna karika u osnaživanju i socijalnoj uključenosti ranjivih skupina

**Nela Fiškuš Ožeg**

Potrebe odraslih osoba s mentalnim oštećenjima smještenih u domu za odrasle osobe iz perspektive korisnika

**Franjo Imbrišić i Tena Prodanović**

Izazovi u radu s djevojkama s poremećajima u ponašanju

**Nataša Jelača**

Profesionalna etika i etičke dileme u postupcima izdvajanja djece iz obitelji

**Iva Jovović**

ZA\_JEDNO: unapređenje roditeljskih kompetencija i zaštita prava jednoroditeljskih obitelji

**Doria Jukić i Silvija Malina**

(Re)integracija na tržište rada žrtava obiteljskog nasilja - karijerno savjetovanje i psihosocijalna podrška

**Doris Kajić Čakarić**

Migracije i promjene koje su donijele u praksi Hrvatskog zavoda za socijalni rad, područnog ureda Hrvatska Kostajnica

**Ines Koropatnicki**

Zagovaranje i samozagovaranje u socijalnom radu – važnost međuresorne suradnje u radu sa žrtvama kaznenih i prekršajnih djela

**Valentina Kozjak i Marijana Kletečki Radović**

Je li došlo vrijeme za participativna akcijska istraživanja u socijalnom radu?

**Ljubica Leverda Hržina i Zdenka Maltar**

Migracije i radne aktivacije

**Ljiljana Malčić i Slavica Blažeka Kokorić**

Važnosti prepoznavanja i adekvatnog odgovora stručnjaka na emocionalne potrebe roditelja u razvodu

**Katarina Opačić**

Građanska inicijativa pomozimo djeci s invaliditetom – socijalni radnik u online okruženju

**Davorka Osmak-Franjić**

Pravo djeteta na sudjelovanje/participaciju u postupcima zaštite djetetove dobrobiti i prava

**Ninoslava Pećnik, Tatjana Katkić Stanić i Blaženka Klarić**

Kako se sve može rasti uz programe “rastimo zajedno”?

**Jelena Pereša i Blanka Relota**

Snaga kvalitetnog odnosa stručnog radnika u radu s korisnicima Obiteljskog centra

**Tihana Premuž i Natalija Novak**

Poboljšanje odnosa udomitelja i djelatnika sustava socijalne skrbi

**Lana Remar**

Zajednica kao mjesto življenja i kreiranja socijalnih politika po mjeri čovjeka

**Karmen Rožić i Maja Laklija**

Kako usluga organiziranog stanovanja uz povremenu podršku odgovara na potrebe mladih koji izlaze iz skrbi i rizik njihove socijalne isključenosti?

**Ivan Turković, Marina Janžek Gazdić i Maja Šicel**

Socijalni radnik i korisnik – dvije strane jedne medalje

**Mirna Varga**

Izazovi prilagodbe sustava u kontekstu uključivanja državljana ne-EU zemalja u društvo

**Matea Vidučić, Marina Zupančić i Melanija Paradi**

Snaga koja nas pokreće: sinergija odnosa s korisnicima primjeri prakse iz Doma centar

**Zdenka Vragolović**

Ostvarivanje participativnih prava učenika: perspektiva nastavnika te srednjoškolaca sa i bez teškoća u razvoju

**Maja Vukić i Sonja Božić**

Etički izazovi socijalnog radnika u domu za starije osobe

**Marta Vukoje i Božica Vulama**

Podrškom i uvažavanjem do novog životnog puta, prikaz slučaja

**Helena Vusić, Lara Rašić i Ivana Copak**

Roditeljski stilovi i problematično korištenje interneta među djecom i mladima

**RADIONICE**

**Marina Katić i Maja Ferenčina**

Zašto zagovaranje nije prigovaranje?

**Lidija Perši**

Socijalno mentorstvo – socijalnom uslugom do osnaženog, aktivnog i integriranog korisnika

**Nina Šimičić i Marko Štavalj**

Razmjena iskustava primjene različitih tehnika/načina rada kojima se promovira participacija korisnika

**Kristina Urbanc i Iva Bačurin**

Škrabalice – prozor u svijet korisnika putem dijaloga crtežom

## **POSTER PREZENTACIJE**

**Milica Benić i Sanja Zdep**

Izazovi integracije migranata u lokalnoj zajednici

**Danijela Burić i Sanja Jurki**

Socijalno mentorstvo: nova usluga - stari problemi

**Mirna Bušić Kulji, Gabrijela Petričević i Dijana Duši**

Korisnici socijalnog mentorstva u procesu odlučivanja

**Mirjana Cerovski i Dubravka Predojević Križetić**

Gdje je nestao čovjek?

**Ivana Cikač i Tomica Golubić**

Suočavanje s izazovima u profesiji socijalnog rada iz perspektive djelatnika Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom

**Iva Franc, Lucija Nekić i Martina Kenfelja**

Prisljini smještaj – etičke i moralne dvojbe u primjeni zakona o zaštiti osoba s duševnim smetnjama

**Patricija Fučec, Ivana Subotić i Neva Zebec**

Socijalno mentorstvo – izazovi u praksi

**Helena Gorički i Draženka Mihalec**

Profesionalni rizici i upravljanje profesionalnim rizicima u radu socijalnih radnika zaposlenih u Hrvatskom zavodu za socijalni rad

**Katarina Grahovac i Slavica Dikšić Trupina**

Prilagodba zaposlenika na rad u Obiteljskom centru

**Romana Gregurec i Maja Lupinski**

Suradnja s korisnicima u izradi programa rada mjera obiteljsko-pravne zaštite

**Marina Horvat i Tomislav Leskovar**

Psihosocijalni rizici i stres u socijalnom radu

**Brigita Jerić**

„Nezaustavljivi zajedno“



**Martina Miriam Kovačević i Ana Stojanović**

Socijalne inovacije kao odgovor na društvene izazove u kontekstu digitalizacije

**Ana Kral Pranjić, Mladena Facković i Franciska Pavičić**

Udomiteljstvo-stil života

**Karolina Martinuš, Smilja Matijašević, Vesna Protulipac, Iva Kutle Alavuković, Marina Kajba i Ivana Rak**

Prava i usluge socijalne zaštite starijih osoba Grada Zagreba

**Marija Bajan Prokl i Ana Marija Tonković**

Uključenost osoba s invaliditetom u zajednicu Virovitičko-podravske županije

**Ružica Pandža i Tatjana Romić**

„Ispletimo mrežu!“

**Marjana Paradinović i Ela Grgić**

Suradnja korisnika i socijalnog mentora

**Dobrića Poljak i Ivona Lovrić**

Socijalno mentorstvo kao socijalna inovacija koja unapređuje participaciju korisnika

**Gordana Poljak, Marko Pongrac i Lidija Koletić**

Profesionalna etika i izazovi u radu socijalnih radnika u NPB dr. Ivan Barbot Popovača

**Andreja Radić**

Socijalni radnici u školama- ima li mjesta za nas?

**Petra Rajković i Monika Prenka**

Etički izazovi u radu s obiteljima te načini nošenja s istima

**Marija Sekondo i Snježana Pavlović**

Udruživanje korisnika i stručnjaka Doma Ksaver kroz rad i zabavu do humanog rada, moćno djelovanje

**Ana Starec i Sanja Strnad**

Potreba za edukacijom i razvojem kompetencija socijalnih radnika za rad na području seksualnosti

**Dijana Šain Mihaljević i Josipa Gobin**

Uloga voditelja slučaja u aktivnom sudjelovanju korisnika u mobiliziranju vlastite

**Branka Šalamon i Josipa Mesarić**

Participacija djece u postupcima obiteljsko pravne zaštite u nadležnosti Hrvatskog zavoda za socijalni rad

**Maja Šicel, Marina Janžek Gazdići i Ivan Turković**  
Partnerstvo za bolji život“

**Hrvoje Šimunović, Ana Kozjak i Željka Dugandžić**  
Korisnik - kreator svog života u domu

**Ankica Škrinjarić i Nikolina Puškarić**  
Uloga socijalnog radnika HZSR u integraciji osoba pod međunarodnom zaštitom

**Ines Takač i Monika Hodak**  
Socijalno mentorstvo – Prikaz dosadašnje prakse kroz putovanje jednog korisnika

**Lidija Vinković i Kristina Zorčec**  
Suradnja i pružanje socijalnih usluga Obiteljskog centra PS Međimurske u lokalnoj zajednici

**Ljiljana Vrbić, Ljilja Jelenčić i Ana Čizmin Jelinić**  
Iskustvo i mudrost starijih - dodana vrijednost u profesiji socijalnog rada

# **PLENARNA IZLAGANJA**

**Izv. prof. dr. sc. Marijana Kletečki Radović**  
 e-mail: marijana.kletecki.radovic@pravo.hr  
 Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet  
 Studijski centar socijalnog rada

### ***ČUJEŠ LI ME I JEL' TI DRAGO ŠTO MI TVOJA SURADNJA TREBA?***

Poštovati, povezati, surađivati, „dati glas“ onima koje se u društvu teško čuje ili participativno djelovati, sa svrhom izgradnje uključivog i pravednijeg društva, temeljna je odrednica socijalnog rada. Participacija u socijalnom radu više je od metode i djelovanja u skladu s načelima uključivanja. Participacija je stav stručnjaka, istraživača, donositelja politika, sustava i društva u cjelini. Socijalni radnici\_e potiču participativne prakse i zagovaraju povećanje participacije korisnika\_ca jer znaju da zajedničkim djelovanjem mogu doći do kvalitetnijih i obuhvatnijih rješenja koja uzimaju u obzir i odgovaraju na potrebe korisnika i profesionalne zajednice. No, iako je participacija tema o kojoj se mnogo raspravlja u suvremenom demokratskom svijetu, a politike sve češće inzistiraju na pristupu uključivanja mišljenja korisnika i stručnjaka u donošenju odluka koje su važne za njihov život i/ili djelovanje, još uvijek postoji značajna praznina i raskorak između ideje o participaciji i njene stvarne primjene u praksi. Tako je i u prostoru djelovanja socijalnog rada. Glasovi korisnika i stručnjaka zapinju u bespućima administrativno-birokratskih normi i načinima funkcioniranja koji su nerijetko ograničavajući za participativnu praksu. Korisnike i stručnjake poziva se na uključivanje, izražavanje svog mišljenja i sluša se ono što kazuju, no suštinsko je pitanje, čuje li se ono što imaju za reći? Prihvaća li se mišljenje drugih i drugačijih, onih koji imaju manje moći u odnosu, onih koji donose „na stol“ kreativnije načine rješavanja određenih pitanja, onih koji misle „izvan okvira“ organizacije ili sustava i glasno govore? Preduvjet svakog participativnog djelovanja je poštovanje i suradnja onog tko ima odgovornost za slušanje (za čuti) i kreiranje okruženja koje je uključivo i u kojem se ljudi (korisnici, stručnjaci, građani) mogu izraziti i razvijati. Polazeći od navedenog, predavanje će otvoriti prostor za pronalazak odgovora na pitanja: Kako socijalni radnici\_e iz svojih profesionalnih uloga i pozicija te odgovornosti za zagovaranje perspektive onih čiji se „glas“ slabo čuje u društvu, mogu podučiti i osnažiti korisnike\_ce za izražavanje svog mišljenja i participaciju u društvu? Kako socijalni radnici\_ce sebe mogu podučiti i osnažiti za suradnju s korisnicima, sustavom i zajednicom u kojoj djeluju? Kako sustav može sebe podučiti i osnažiti za suradnju s korisnicima, stručnjacima i društvom za koje djeluje?

**Ključne riječi:** participacija, socijalni rad, „glas koji se čuje“, poštovanje, zagovaranje

**dr.sc. Sunčana Kusturin**

SUKUS, obrt za savjetovanje i poduku

e-mail: suncana.kusturin@gmail.com

## PERSPEKTIVA MLADIH S ISKUSTVOM INSTITUCIONALNE SKRBI

U fokusu plenarnog predavanja je perspektiva korisnika, točnije perspektiva djece i mladih s iskustvom života u institucijskoj skrbi. Kao primjer istraživanja i korištenja perspektive korisnika prezentirat će se dio rezultata doktorskog istraživanja “Kvaliteta života mladih nakon iskustva institucionalne skrbi” (Kusturin, 2020.) čija je glavna svrha bila kreirati smjernice za unapređenje institucionalnog sustava zaštite i zbrinjavanja djece i mladih bez odgovarajuće roditeljske skrbi, temeljene na korisničkoj perspektivi.

U istraživanju je sudjelovalo petnaestoro mladih u dobi od 24 do 30 godina s barem 6 godina iskustva života u institucionalnom smještaju za djecu i mlade bez odgovarajuće roditeljske skrbi. Sudionici istraživanja opisivali su svoje iskustvo života u sustavu skrbi u periodu od 1991. do 2015. godine koji se od tada značajno promijenio, no pojedini elementi njihovog iskustva relevantni su i za današnji oblik skrbi.

Kroz predavanje će biti predstavljeni ključni aspekti koji doprinose ranjivosti (ranije odrastanje i osamostaljivanje, teškoće povezane s privrženosti; mala socijalna mreža, teškoće pri zapošljavanju i stigmatizacija, teškoće s traženjem pomoći, vlastita nesigurnost) i aspekti koji doprinose razvoju otpornosti (pozitivan odnos prema životu u skrbi i uviđanje dobiti proisteklih iz života u skrbi; pozitivna slika o sebi i pouzdanje u vlastite sposobnosti; planovi za budućnost i osjećaj da ih mogu doseći; životna postignuća i iskustvo uspjeha; aktivnosti slobodnog vremena; podrška ljudi na koje se mogu osloniti; pozitivan odnos prema traženju pomoći; pozitivan odnos prema vlastitim životnim šansama u usporedni s vršnjacima koji su odrastali s obitelji; doživljaj sebe kao odrasle osobe; osjećaj emocionalne dobrobiti) osoba s iskustvom života u skrbi.

U zaključnom dijelu predavanja u fokusu će biti osobna promišljanja i iskustva autorice o preduvjetima unapređenja sustava skrbi na temelju korisničke perspektive, koja obuhvaćaju sljedeće: 1. razumjeti postmodernističku paradigmu koja se temelji na korisničkoj perspektivi, razvoju suradnog odnosa, individualiziranom i participativnom pristupu, autonomiji korisnika, ostvarivanju potencijala i socijalnoj koheziji; 2. biti reflektirajući praktičar koji razumije način na koji perspektiva korisnika utječe na vlastite emocije, misli, stavove, ponašanja 3. koristiti perspektivu korisnika u procesu promjene vlastitih stavova, donošenja odluka i zagovaranja unapređenja kvalitete skrbi.

**Ključne riječi:** perspektiva korisnika, institucionalna skrb, reflektirajući praktičar, zagovaranje

# PANEL RASPRAVA

## OČUVANJE PERSPEKTIVE KORISNIKA U SUVREMENOJ PRAKSI SOCIJALNOG RADA: ZAGOVARANJE PROMJENA S KORISNICIMA I ZA KORISNIKE

Panelistice: **Tadeja Barun Hardi** (SOS Dječje selo Lekenik), **Kristina Bušljeta** (Obiteljski centar), **Zrinka Dayoub** (Crveni križ), **Milica Gregurić Prugovečki** (Društvo tjelesnih invalida), **Martina Perić** (Zaklada Solidarna) i **Karla Šnerperger** (Hrvatska mreža za beskućnike)

Posljednjih 40-ak godina raste interes za uključivanjem korisnika socijalne skrbi u praksu, obrazovanje i istraživanje na području socijalnog rada. Uključiti pri tome znači imati ravnopravnu poziciju pregovaranja, dogovaranja i interveniranja te ravnopravnu mogućnost sagledavanja iz vlastite perspektive. No, iako nije riječ o inovativnoj temi u socijalnom radu, u Hrvatskoj, kao i drugdje u zemljama Središnje i Istočne Europe postoji još uvijek dihotomija između stručnjaka i korisnika kada je riječ o uključivanju korisnika. Ta je dihotomija naročito prisutna u fazi promišljanja i kreiranja usluga te zakonskih promjena koje bi trebale osigurati njihovu provedbu. Aktualne pomažuće paradigme u značajnoj su mjeri promijenile pristup pružanja i primanja pomoći, a time i ulogu i odgovornost stručnjaka, naročito kada je riječ o zagovaranju kao odgovoru na veliki nesrazmjer moći i kršenje prava korisnika u odnosu između korisnika i stručnjaka, odnosno šire javnosti. Ove promjene potaknule su brojne skupine korisnika koje su se na različite načine nastojale uključiti u planiranje, kreiranje i pružanje usluga u socijalnom radu. U panel raspravi nastojat će se dobiti odgovori na pitanja što znači etično uključiti korisnika u pružanje usluga, koliko i na koji način su korisnici danas uključeni u ove procese u pojedinim područjima socijalnog rada, što doprinosi a što otežava uključivanje korisnika te kako socijalni radnici vide svoju ulogu u tome, a kako vide doprinos profesionalne zajednice u promicanju važnosti perspektive korisnika u suvremenoj praksi socijalnog rada

**Ključne riječi:** uključivanje korisnika, zagovaranje, suvremena praksa socijalnog rada

# **TEMATSKI SIMPOZIJI**



**INICIJATIVA “OD ŠUTNJE DO PROMJENE”**

**Antonija Canjuga**

e-mail: antonija.canjuga@vz.t-com.hr

HZSR - Županijska služba Varaždinske županije

**INICIJATIVA „OD ŠUTNJE DO PROMJENE“: „USPJESI I NEUSPJESI – DO DANAS.... „**

Uspjesi ili postignuti rezultati Inicijative u javnom zagovaranju u socijalno radu su: izmjena određenih spornih propisa, prepoznatost od medija kao relevantna i značajna Inicijativa, koja u sustavu socijalne skrbi donosi promjene budući su njeni članovi niz stručnjaka - praktičara i znanstvenika, a oni posjeduju znanja i spoznaje te imaju želju unaprijediti stručni socijalni rad na korist cijelom društvu, potom suradnja sa Studijskim centrom socijalnog rada, sa HUSR-om, HKSR, Sindikatom, prepoznatost od Pučke pravobraniteljice, Pravobraniteljice za djecu, Pravobraniteljice za ravnopravnost spolova, utjecaj na osnivanje novog Doma socijalne skrbi za nezbrinutu djecu - Pahinsko (sada je tamo smješteno oko 20 -tak djece, a kapacitet će biti 40-tak djece), nagrada Valeriji Kundera za osobu godine, koja aktivno participira u Inicijativi kao njen član - javnost je prepoznala i nagradila borbu za malog čovjeka. Zasada postoji samo „ prisila“ na suradnju od strane Ministarstva i Središnje službe HZSR-a sa Inicijativom, jer su zbog prodornosti u zahtjevima prisiljeni nešto mijenjati, no članovi nisu dobrodošli suradnici; doživljava ih se kao „loše i opasne štetočine“ koje se treba „ušutkati, minorizirati i srediti“.

Neuspjeh Inicijative - koliko od 12 zahtjeva je do danas uvaženo i u kojoj mjeri? Nije provedena decentralizacija, pretvoreni smo trenutno u upravne referente - pisache rješenja za inkluzivni dodatak. Gdje je nestao čovjek – stručnjak, što je sa korisnikom?

**Ključne riječi:** socijalni rad, javno zagovaranje, uspjeh, neuspjeh

**Katarina Opačić**

e-mail: kateopala@gmail.com  
Hrvatski zavod za socijalni rad  
Područni ured Daruvar

**INICIJATIVA „OD ŠUTNJE DO PROMJENE“ – MEĐUNARODNA SURADNJA  
SOCIJALNIH RADNIKA**

Grupa stručnjaka sustava socijalne skrbi okupljena u Inicijativi “Od šutnje do promjene” svojim je djelovanjem prepoznata i izvan granica Republike Hrvatske. Istoznačne poteškoće u radu socijalnih radnika prisutne su i u drugim državama. Organiziranje rada socijalnih radnika kao „birokrata i administratora“, česte reforme sustava socijalne skrbi, administriranje novih ali i postojećih prava sustava socijalne skrbi, upliv novih prava u sustave socijalne skrbi koja po svom pravnom smislu ne ovise o socijalnom kontekstu pojedinca/korisnika niti se istim pravima zadovoljavaju potrebama građana u ovisnosti o socijalnom kontekstu (porodiljne naknade, inkluzivni dodatak, dječji doplatak, naknada do zaposlenja, i sl.), guše socijalni rad. Osim zatvaranja socijalnih radnika u urede i nametanje birokratskih poslova, 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.

**Ključne riječi:** socijalni rad, inicijativa stručnjaka, međunarodna zajednica, zagovaranje

**Nela Pamuković**

e-mail: nelapreglej9@gmail.com

**INICIJATIVA „OD ŠUTNJE DO PROMJENE“ – SAMOORGANIZIRANJE  
STRUČNJAKA I JAVNO ZAGOVARANJE PUTEM MEDIJA**

Inicijativa “Od šutnje do promjene” je nastala 14.9.2023. kroz FB grupu kao odgovor stručnjaka/inja sustava socijalne skrbi na nedostatak slobode govora o problemima u sustavu socijalne skrbi i broji trenutno 770 članova. Facebook grupa okuplja stručnjake/inje koji rade u sustavu socijalne skrbi. Ideja o osnivanju začeta je putem performansa na dvije prethodne konferencije socijalnih radnika 2013. i 2023. Razlog ovakvog djelovanja je prisutan realan strah stručnjaka od kazni poslodavca kod javnog zagovaranja potreba za promjenom sustava.

Inicijativa jača svoje djelovanje nakon istupa članice, psihologinje HZSR-a na društvenim mrežama. Tada je organiziranije pokreću dvije socijalne radnice putem društvenih mreža. Inicijativa prije svega provodi javno zagovaranje u socijalnom radu putem medija i javnog okupljanja održanog 19.3.2024. u Zagrebu na Europskom trgu pod nazivom „Krik za promjene“. Na javnoj stranici objavljuju se svi uspjesi Inicijative poput medijskih napisa, TV i radio gostovanja i raznih suradnji sa institucijama. U okviru FB-grupe obrađuju se ciljevi, podaci, publika i poruke. Zbog jasnoće navedenog i bavljenja sustavnim i bitnim izazovima, Inicijativa dobiva podršku svih većih medija u zemlji. Na taj način, zapravo javnim zagovaranjem putem medija, dolazi svojim porukama do donositelja odluka u sustavu socijalne skrbi. Namjera ovog izlaganja je prikazati kako javno zagovaranje putem medija utječe na promjene u odlučivanju kod donositelja odluka.

**Ključne riječi:** inicijativa, sloboda govora, javno zagovaranje, mediji

**Renata Sever**

e-mail: renchis@gmail.com

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Čakovec

## INICIJATIVA „OD ŠUTNJE DO PROMJENE“ - OD *BURNOUTA* DO ASERTIVNOG SAMOZASTUPANJA

U izlaganju će biti opisana specifična dinamika rada u sustavu socijalne skrbi koja dovodi do emocionalnog zamora, produženog stresnog poremećaja i sindroma sagorijevanja, koji nemaju direktne veze s radom s korisnicima. Jedan od efikasnih, ali nedovoljno korištenih načina samopomoći je sustručnjačka pomoć i udruživanje. Sudionici supervizije u psihosocijalnom radu ističu kako je jedan od efekata sudjelovanja upravo razmjena iskustava, kontakt sa drugim stručnjacima koji rade u istim uvjetima i imaju iste poteškoće s mentalnim zdravljem.

Borba, bijeg, imobilizacija, urušavanje – (*fight, flight, frozen, collapse*) su reakcije na stres koje poprimaju razne forme i oblike kod praktičara, ali one pronalaze nove načine preživljavanja. Uz brojne tehnike umirivanja živčanog sustava, kognitivnog restrukturiranja stresa, kontakt s drugim ljudima doprinosi smanjenju stresa. Dijeleći iskustva ili samim kontaktom i obraćanjem pažnje na stanje drugog ljudskog bića dolazimo do vlastitog lica ranjivosti i ljudskosti, te pružajući pažnju, podršku i njegu drugom ljudskom biću, učimo što treba činiti sebi i kako se odnositi prema svom ranjenom biću.

Osnivanje strukovnih komora i udruga nije doprinijelo povećanju komunikacije među praktičarima, niti je stvorilo prostor za udruživanje i sustručnjačku podršku i osnaživanje. Stručnjaci, okupljeni u njima, nisu iskoristili mogućnost da stvore sigurno mjesto okupljanja, podrške i osnaživanja. Okupljanje u neformalnu inicijativu, bez formalne strukture, može ponuditi neobavezan kontakt, dijeljenje bola, nemoći, strahova bez izlaganja osudi ili i stigmi. Može li inicijativa - uz zagovaranje prava korisnika i praktičara - postati i sigurno mjesto za ljudski kontakt „ranjenih,, praktičara?

**Ključne riječi:** *burnout*, sustručnjačko udruživanje, osnaživanje, inicijativa

**SEKSUALNA PRAVA ODRASLIH OSOBA S MENTALNIM TEŠKOĆAMA U SVIM  
OBLICIMA SKRBI U SUSTAVU SOCIJALNE ZAŠTITE**

**Josipa Kamenečki**

**Anka Napica Dujmić**

Dom za odrasle osobe Zagreb

Podružnica Mirkovec

**SEKSUALNA PRAVA I SLOBODA ODRASLIH OSOBA S MENTALNIM  
TEŠKOĆAMA U SVIM OBLICIMA SKRBI U SUSTAVU SOCIJALNE ZAŠTITE**

U izlaganju se želi dotaknuti i istaknuti, u svjetlu kršćanske antropologije i etike, problematika povezana s emocionalnim i spolnim životom osoba s teškoćama mentalnog zdravlja koje su obuhvaćene različitim oblicima institucionalne i izvaninstitucionalne skrbi. U izlaganju pokušat će se problematizirati pitanja vezana uz spolni i emocionalni život s kojima se susrećemo u domovima socijalne skrbi za odrasle osobe, tj. za osobe s teškoćama mentalnog zdravlja. Prikazat će se kako se pristupilo seksualnim slobodama i pravima korisnika od prvih osnivanja domova za osobe teškoćama mentalnog zdravlja, pa do danas. Osvrnut će se i na “škakljive” situacije, odnosno etička pitanja, posebno u vezi sa kirurškom sterilizacijom osoba s mentalnim teškoćama. Nameće se i pitanje koliko je današnje društvo spremno prihvatiti seksualne (ne)slobode radi izbjegavanja eventualnih patoloških stanja odnosno teškoća mentalnog zdravlja kod djece rođenih u odnosima dviju osoba s teškoćama mentalnog zdravlja.

O temi seksualnosti i seksualnih prava osoba s teškoćama mentalnog zdravlja koji ostvaruju prava i socijalne usluge smještaja unutar sustava socijalne skrbi ne govori se mnogo i javno te ova pitanja “ostaju i prolaze ispod radara”. Stoga je cilj osvijestiti profesionalnu zajednicu i javnost o pravima korisnika, posebice osoba s teškoćama mentalnog zdravlja, kojima je potrebna adekvatna skrb i zaštita, te zagovaranje i u području spolnog života. U izlaganju će se prikazati i neki primjeri prakse socijalnog rada u Domu za odrasle osobe Zagreb vezanih uz seksualna prava osoba s teškoćama mentalnog zdravlja.

**Ključne riječi:** osobe s teškoćama mentalnog zdravlja, seksualna prava, spolna zaštita, učestalost spolne participacije u zaštiti od začeca

**Anka Napica Dujmić**

e-mail: [anka.napicadujmic@socskrb.hr](mailto:anka.napicadujmic@socskrb.hr)

**Josipa Kamenečki – Leljak**

**Lucija Juričan**

Dom za odrasle osobe Zagreb

Podružnica Mirkovec

## SEKSUALNOST OSOBA S TEŠKOĆAMA MENTALNOG ZDRAVLJA

U izlaganju će biti predstavljeni rezultati uglavnom inozemnih istraživanja seksualnosti i reproduktivnog zdravlja osoba s teškoćama mentalnog zdravlja te primjeri dobre prakse u zaštiti njihovih seksualnih prava. Na području Republike Hrvatske vrlo je malo stručnih i znanstvenih radova posvećeno temi seksualnosti i reproduktivnog zdravlja osoba s teškoćama mentalnog zdravlja, a posebice onih koji ostvaruju pravo na trajni smještaj u domovima socijalne skrbi. Uglavnom se istražuju aspekti seksualnosti i reprodukcije osoba s tjelesnim invaliditetom, senzornim teškoćama i intelektualnim teškoćama dok se isti aspekt života osoba s teškoćama mentalnog zdravlja zanemaruje. Također, u radu će se ukazati na postojeće zakonske kontradikcije u ovom području te na prepreke na koje nailaze osobe s teškoćama mentalnog zdravlja u ostvarivanju svojih seksualnih prava. Svrha je potaknuti i raspraviti praktična pitanja s kojima se susreću stručnjaci u radu u domovima socijalne skrbi na ovu temu, raspraviti ideje o istraživanjima te istaknuti određene prijedloge za zaštitu seksualnih prava osoba s teškoćama mentalnog zdravlja.

**Ključne riječi:** osobe s teškoćama mentalnog zdravlja, seksualnost, seksualna prava, rezultati istraživanja

**Lucija Juričan**  
**Anka Napica Dujmić**  
e-mail: [anka.napicadujmic@socskrb.hr](mailto:anka.napicadujmic@socskrb.hr)  
**Josipa Kamenečki - Ljeljak**  
Dom za odrasle osobe Zagreb  
Podružnica Mirkovec

**STAVOVI DJELATNIKA DOMOVA U SUSTAVU SOCIJALNE SKRBI O  
SEKSUALNOSTI OSOBA S TEŠKOĆAMA MENTALNOG ZDRAVLJA**

U izlaganju će se predstaviti rezultati istraživanja koje je imalo za cilj ispitati stavove djelatnika domova za odrasle osobe u sustavu socijalne skrbi o seksualnosti korisnika, odnosno odraslih osoba s problemima mentalnog zdravlja koji su na trajnom smještaju. Predstavljeni rezultati bit će temelj za poticanje rasprave o seksualnosti osoba s teškoćama mentalnog zdravlja i zaštiti njihovih reproduktivnih prava. Raspravit će se praktične implikacije rezultata i predstaviti smjernice i prijedlozi unapređenja zaštite seksualnih prava osoba s teškoćama mentalnog zdravlja. Obzirom na to da je tema seksualnosti i reproduktivnog zdravlja osoba s teškoćama mentalnog zdravlja podzastupljena u stručnim i znanstvenim krugovima osvrnut će se na važnost provođenja istraživanja na tu temu i prakse utemeljene na empirijskim rezultatima.

**Ključne riječi:** osobe s teškoćama mentalnog zdravlja, seksualnost, stavovi stručnjaka, istraživanja

**Dubravka Smolić**

Dom za odrasle osobe “Bidružica“

e-mail: [du.smolicc@gmail.com](mailto:du.smolicc@gmail.com)

## **SEKSUALNOST OSOBA S POTEŠKOĆAMA MENTALNOG ZDRAVLJA KAO IZAZOV STRUČNOG RADA U DOMU SOCIJALNE SKRBI ZA ODRASLE OSOBE**

Seksualnost polazi od fizičkih osnova i predstavlja primarnu biološku potrebu svakog ljudskog bića. U svojoj suštini ona predstavlja skup osjećaja, ponašanja, stavova i vrijednosti koje se dovode u konekciju s identitetom, ali i cjelokupnom osobnošću svakog čovjeka, kao integralni dio ljudskog razvoja kroz sve faze života. Stoga, seksualnost neodvojivo uključuje biološke, psihološke i sociološke komponente. Seksualnost unutar skupine odraslih osoba s poteškoćama mentalnog zdravlja predstavlja osjetljivo područje rada u stručnom, ali i etičkom smislu, te postavlja velike izazove pred sve pomagačke profesije. Cilj je ovog izlaganja ukazati na problematiku s kojom se sustavno susreću stručnjaci - praktičari u svojem svakodnevnom radu s korisnicima smještenim u domovima socijalne skrbi za odrasle osobe. U izlaganju će se osvrnuti na teorijski okvir i definicije samog pojma seksualnosti. Prikazat će se osnovna obilježja korisnika smještenih u domu za odrasle osobe “Bidružica” u odnosu na njihovu dobnu i spolnu strukturu, te u odnosu na kvalitativna obilježja, ako što su stupanj pokretnosti, dijagnoza u funkcionalnom smislu, korisnici kojima je oduzeta poslovna sposobnost. Navedeni podaci, komparativnom metodom će se usporediti s podacima iz prethodnih godina. Prikazat će se relevantni i najčešći problemi i izazovi u svakodnevnoj praksi, a kojima je esencijalnost u seksualnosti korisnika uz prikaz nekoliko konkretnih slučajeva. U radu će se prezentirati rezultati istraživanja o stavovima, mišljenju i prijedlozima korisnika o seksualnosti provedenog u Domu za odrasle osobe Bidružica. Svrha je raspraviti podatke koji mogu poslužiti kao uporišna točka i vizija novih pristupa, saznanja i smjernica za rješavanje ove osjetljive i kompleksne teme.

**Ključne riječi:** osobe s poteškoćama mentalnog zdravlja, seksualnost, dom socijalne skrbi za odrasle osobe, profesionalni izazovi



# **IZLAGANJA**

**Alenka Aladrović Deklman**

e-mail: [alenka.aladrovic@socskrb.hr](mailto:alenka.aladrovic@socskrb.hr)

**Daria Čagalj**

**Nikolina Popadić**

Obiteljski centar

Područna služba Osječko - baranjska

## **GRUPNI PRISTUP U RADU S KORISNICIMA OBITELJSKOG CENTRA PODRUČNE SLUŽBE OSJEČKO – BARANJSKE**

Svrha izlaganja je predstavljanje grupnog pristupa u radu s korisnicima Područne službe Osječko – baranjske te isticanje važnosti i snage odnosa s korisnicima u grupnom radu. Obiteljski centar je javna ustanova sa sjedištem u Zagrebu i podružnicama u svim županijskim središtima. U okviru svoje djelatnosti stručni radnici pružaju socijalne usluge određene Zakonom o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23), ali i niz preventivnih aktivnosti koje se nerijetko provode kroz grupne aktivnosti. Uspostavljanjem Područne službe na području Osječko – baranjske županije korisnicima je ponuđena dodatna lepeza usluga, a prepoznata je snaga djelovanja grupe kroz koje su organizirane aktivnosti za različite dobne skupine korisnika.

U uvodnom dijelu izlaganja podsjetit ćemo se na specifičnosti grupnog pristupa u psihosocijalnom radu, vrstama grupa i fazama grupnog razvoja. Zatim će se predstaviti načini grupnog rada pri Područnoj službi Osječko - baranjskoj od formiranja grupa, dinamike grupnih susreta, broja članova, stvaranja grupne kohezije s naglaskom na specifičnosti strukturiranih i nestrukturiranih grupa. Dojam je kako su koristi sudjelovanja u grupi višestruke za korisnike svih dobnih skupina, a krajnji ishodi su: razvijanje osjećaja pripadnosti, upoznavanje sebe kroz iskustva drugih te jačanje socijalne mreže i sustava podrške. Na samom kraju osvrnut ćemo se na evaluaciju grupnog rada te povratne informacije korisnika.

**Ključne riječi:** obiteljski centar, grupni pristup u psihosocijalnom radu, korisnik, odnos, grupna kohezija

**Martina Antolković**

e-mail: [martina.antolkovic@zagreb.hr](mailto:martina.antolkovic@zagreb.hr)

**Romana Galić**

Grad Zagreb, Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo,  
branitelje i osobe s invaliditetom  
Sektor za socijalnu zaštitu

## **DIGITALIZACIJA SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI GRADA ZAGREBA – POSTIGNUĆA I IZAZOVI**

Grad Zagreb kroz Odluku o socijalnoj skrbi pruža niz novčanih naknada i socijalnih usluga kojima se nastoji prevenirati socijalne rizike i neposredno pomoći sugrađanima u potrebi. Navedenom Odlukom Grad Zagreb osigurava devet različitih novčanih naknada te dvanaest socijalnih usluga. U izlaganju će biti prikazati načini provedbe prava propisanih Odlukom o socijalnoj skrbi kroz automatsko povezivanje s vanjskim sustavima - Poreznom upravom i MUP-om, povezivanje na sustav urudžbiranja, smanjenje administrativnih poslova otpreme rješenja kroz tisak i otpremu putem sustava. Cilj izlaganja je predstaviti kako današnja tehnološka dostignuća mogu olakšati i ubrzati proces provedbe prava u sustavu socijalne skrbi na lokalnoj razini, ali predstaviti i izazove koje ta ista dostignuća donose sa sobom. Također prikazat će se i izazovi koji se javljaju u procesu rada – nepovezanost s relevantnim sustavima, osobito SocSkrb, kao i potrebe neprestanog dograđivanja sustava. Najvažniji rezultati su olakšavanje provedbe prava posebice uslijed učestalih i sveobuhvatnih zakonskih promjena. Zaključak je da se jedino prihvaćanjem i uvođenjem u rad tehnologija i digitalizacije mogu pratiti promjene provedbenih propisa koji omogućuju što efikasnije korištenje pripadajućih prava.

**Ključne riječi:** digitalizacija, automatsko provođenje postupaka, povezivanje sustava, grupno preispitivanje prava

**Bojan Amanović**

e-mail: bojan.amanovic@sos-dsh.hr

**Anamarija Adamek**

e-mail: anamarija.adamek@sos-dsh.hr

SOS Dječje selo Hrvatska, Zagreb

## VODIČ ZA PARTICIPACIJU MLADIH U SUSTAVU SOS DJEČJEG SELA HRVATSKA

Važnost participacije mladih u sustavu alternativne skrbi ističe se kao ključan element u njihovom razvoju i osnaživanju. Proces participacije, temeljen na modelu Laure Lundy\* i drugim relevantnim smjernicama, pruža mladima priliku da aktivno sudjeluju u donošenju, za njih značajnih, odluka. Participacija mladih nije samo pravo, već i temeljno načelo iz Konvencije UN-a o pravima djeteta, koje ističe važnost izražavanja mišljenja o pitanjima koja ih se tiču. Kroz primjenu Lundy modela participacije koji pomaže osigurati da mladi ljudi dobiju priliku izraziti svoj glas u sigurnom i pristupačnom prostoru, da ih se čuje, tako da njihovi stavovi utječu na usluge i podršku koju primaju, SOS Dječje selo Hrvatska u svojim programima osigurava da mladi imaju siguran i inkluzivan prostor za izražavanje svojih ideja, te da njihova mišljenja imaju stvaran utjecaj na donošenje odluka. Ključne komponente participacije uključuju osiguranje sigurnog okruženja, pravo na slobodno izražavanje mišljenja, aktivno slušanje od strane odraslih te stvarni utjecaj na odluke. Kroz praktičnu primjenu tih principa, kao što su uključivanje u planiranje programa i podrška u stjecanju utjecaja, stvara se okruženje u kojem mladi mogu razviti svoje sposobnosti i samopouzdanje. Ovim izlaganjem predstaviti ćemo iskustvo SOS Dječjeg sela Hrvatska u primjeni alata participacije mladih i dokument „Vodič za participaciju mladih“. Prikazati ćemo kako mladi u našoj skrbi sudjeluju u procesu evaluacije stručnog rada unutar SOS DSH, njihovo aktivno sudjelovanje na međunarodnoj razini u okviru Platforme za participaciju djece (Children's Participation Platform) i Internacionalne koalicije za mlade (International Youth Coalition). Na kraju ćemo prezentirati naše planove za budućnost kojima želimo participaciju mladih dalje jačati, poput osnivanja Nacionalnog vijeća mladih, održavanja tematskih treninga za mlade i zaposlenike na temu participacije mladih, širenja aktivnosti na nacionalnom i međunarodnom nivou.

**Ključne riječi:** participacija, Lundy model, utjecaj, autonomija, kvaliteta usluga

---

\*Laura, Lundy (2007) "'Voice' is not enough: conceptualising Article 12 of the United Nations Convention on the Rights of the Child", *British Educational Research Journal*, 33:6, 927-942, available at: <http://dx.doi.org/10.1080/0141192070165703>

**Anita Barišić**

e-mail: [abarisic@pravos.hr](mailto:abarisic@pravos.hr)

Studij socijalnog rada

Pravni fakultet Osijek

## **TRANSNACIONALNI SOCIJALNI RAD U RADU S DJECOM BEZ PRATNJE**

Transnacionalni socijalni rad je područje prakse socijalnog rada koje nastoji odgovoriti na potrebe transnacionalnog stanovništva i suprotstavlja se analizama kojih se čvrsto pridržavaju granice nacionalnih država. Cilj ovoga izlaganja je prikazati model i načela transnacionalnog socijalnog rada u području rada s migracijama, konkretnije u području rada s djecom bez pratnje. Model transnacionalne prakse socijalnog rada počiva na ljudskim pravima, društvenoj, rasnoj, ekonomskoj i ekološkoj pravdi koje su osnova za pružanje socijalne skrbi, zaštitu i usluge djeci bez pratnje. Načela samog modela su borba protiv siromaštva, povećanje informiranosti o traumi, povećanje kulturne poniznosti i prakticiranje antiopresivne prakse.

Djeca bez pratnje dolaze iz društava koje obilježavaju kompleksne i traumatične situacija, a neki od njih su izgubili kontakt s obitelji i suočavaju se s jezičnim, kulturnim i socijalnim preprekama. Djeci je važno osigurati osjećaj i prostor sigurnosti, pristup kvalitetnom obrazovanju i zdravstvenoj skrbi te podršku u procesu integracije temeljene na informiranosti o traumi. U teorijskom smislu, metoda zagovaranja djece od strane socijalnih radnika i koncept kritičke paradigme; refleksivnost i kritičko reflektiranje definirano kao stalno promišljanje o interpersonalnim činjenicama i njihovom međudjelovanju s okolinom su temeljni za rad s djecom bez pratnje u transnacionalizmu. Ovaj rad odgovara na pitanje kako se kroz transnacionalni model socijalnog rada mogu štiti prava djece bez pratnje. Iako socijalni rad ostaje ograničen na nacionalne okvire socijalne politike, transnacionalni procesi težit će promatranju društvenih problema i rizika iz međunarodne perspektive. Stoga možemo očekivati da će socijalni rad polazeći iz međunarodne perspektive postajati sve važniji u teoriji, istraživanju i praksi.

**Ključne riječi:** transnacionalni socijalni rad, djeca bez pratnje, zagovaranje u socijalnom radu

**Tadeja Barun Hardi**

e-mail: tadeja.barun@sos-dsh.hr

**Martina Kovačev**

**Lana Marijanović**

SOS Dječje Selo Lekenik

## NAŠIH 10 GODINA ZA/ I S OBITELJI(MA)

SOS Dječje selo Hrvatska/SOS Dječje Selo Lekenik od 2014. godine provodi Program jačanja obitelji - Savjetovalište i Mobilni tim na području Sisačko- moslavačke županije. Odluka o implementaciji Programa donesena je nakon provedbe Studije izvedivosti kroz koju su se pomno ispitivale potrebe rada s obiteljima u riziku na području županije te strateškog opredjeljenja organizacije da odgovori na potrebe lokalne zajednice u pogledu unapređenja kvalitete života i prevencije izdvajanja djece iz njihovih obitelji.

Snaga odnosa sa korisnicima kao i snaga suradnje s lokalnom zajednicom izgradila je mrežu održivih, pravovremenih i dostupnih socijalnih usluga za obitelji u riziku. Sve usluge i intervencije kreiraju se i implementiraju kroz ispitivanje potreba lokalne zajednice te krajnjih korisnika Programa. Sve usluge i projekti koje smo u deset godina razvili i provodili odgovor su upravo na konkretne potrebe i izazove s kojima se ciljana skupina korisnika susreće.

Participacija korisnika u radu zastupljena je kroz aktivno uključivanje korisnika u izradu Obiteljskog/individualnog razvojnog plana ali i uvažavanje perspektive korisnika kroz evaluaciju usluga. Kroz evaluaciju korisnici daju prijedloge i preporuke koje nam pomažu kako bi usluge bile što više kreirane po mjeri i stvarnim potrebama korisnika.

U prezentaciji će biti prikazan promo film „Naših 10 godina za/ i s obitelji(ma)” koji prikazuje presjek rada Programa jačanja obitelji. Osim promo filma u prezentaciji će biti prikazani i sažetci okruglog stola “Intervencije za obitelji u riziku kroz rad s obiteljima u njihovim domovima-prednosti, izazovi i perspektive“ s naglaskom na poticanje aktivne participacije korisnika i cjelokupne lokalne zajednice u planiranju i implementaciji socijalnih usluga.

**Ključne riječi:** Participacija, ispitivanje potreba, obiteljski/individualni razvojni plan, evaluacija

**Vanja Branica**

e-mail: vanja.branica@pravo.hr

Studijski centar socijalnog rada

Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu

**FINANCIJSKA INKLUZIJA KAO DIO SOCIJALNE INKLUZIJE: MOGUĆNOSTI SOCIJALNOG RADA**

Financijska inkluzija dio je socijalne inkluzije, a financijska dobrobit dio ukupne čovjekove dobrobiti o čemu se u području socijalnog rada u Hrvatskoj rijetko govori. Financijska uključenost smatra se procesom koji podrazumijeva pristup, dostupnost i korištenje formalnog financijskog sustava svih dijelova gospodarstva. Uz financijsku uključenost povezani su pojmovi financijske pismenosti, financijske sposobnosti i financijske dobrobiti. Razvoj tehnologije podržava i potiče razvoj financijskih usluga kao što su mobilni novac, beskontaktna plaćanja i mobilne prijenose koji omogućavaju brz, lagan pristup uz višu razinu transparentnosti. Osim dobrih strana, razvoj digitalnih alata i usluga u području financija prate i rizici povezani s prevarama, krađom osobnih podataka ali i slabom participacijom te korištenjem financijskih usluga. Osobe koje žive u siromaštvu, žene i osobe s invaliditetom, suočavaju se s izazovima u pristupu i korištenju digitalnih usluga općenito, a studije su pokazale da osobe bez interneta ili mobilnog telefona, s niskom razinom pismenosti, osobe s oštećenjima vida ili sluha, osobe s ograničenom funkcijom ruku, intelektualnim teškoćama i s teškoćama mentalnog zdravlja imaju problema s pristupom i korištenjem financijskih usluga. Socijalni radnici rade sa svim navedenim skupinama i imaju priliku te vještine koje su korisne u izgradnji financijske pismenosti i povećanju financijske sposobnosti korisnika. Cilj rada je prikazati mogućnost koje socijalni rad ima kada se radi o financijskoj inkluziji na tri razine, mikro, mezzo i makro razini. Također, prikazati će se mogućnosti unaprijeđenja obrazovanja za socijalne radnike pod vidom unaprijeđenja kompetencija za rad u području financijskog uključivanja.

Ključne riječi: financijska inkluzija, financijska pismenost, ranjive skupine, tehnologija

**Snježana Bubenik**

e-mail: snjezana.bubenik@dom-ksaver.hr

Dom za starije osobe Ksaver, Zagreb

## MIGRACIJE STANOVNIŠTVA I NJIHOV UTJECAJ NA FUNKCIONIRANJE USTANOVA SOCIJALNE SKRBI

Migracije stanovništva (dobrovoljne i prisilne) imaju značajan utjecaj na funkcioniranje ustanova socijalne skrbi u posljednjem desetljeću. Razlozi odlaska iz Hrvatske ili *push faktori* i razlozi za useljavanje stranaca u Hrvatsku, *pull faktori* vrlo su egzaktni, utemeljeni na ekonomskom razvoju i društveno političkoj stabilnosti zemlje. Značajno je navesti kako su društveni i politički razlozi povijesno pokretači migracija u Hrvatskoj i diljem svijeta. Realno vrijeme stavlja nas u poziciju svjedoka sve učestalijih demografskih i gospodarskih razloga iseljavanja stanovništva. Migracije uvjetovane ekološkim i klimatskim katastrofama dodatno mijenjaju sliku društva.

Republika Hrvatska bilježi sve negativniji migracijski saldo nakon ulaska u EU. Opseg recentnog iseljavanja iznimno je značajan i donosi zabrinjavajuće negativne posljedice: negativan demografski trend, poremećaj na tržištu rada, destabilizirajuće gospodarstvo, zdravstvo i socijalnu skrb.

Negativan migracijski trend u fokus stavlja pitanja organizacije poslova te raspored kadrova, pitanja zadržavanja kvalitete pružene usluge i druga pitanja. Jedini odgovor, spontano se nameće nalazi se u zapošljavanju strane radne snage. Otvaranjem ovog pitanja ulazimo u sferu rada koje nije kvalitetno regulirano i nije dovoljno istraženo. Zapošljavanje stranaca donosi brojne izazove poslodavcu i radniku, postajemo svjesniji promjena koje se događaju i koje su nužne, neophodne za daljnje funkcioniranje društva u cjelini.

Cilj ovog izlaganja je istaknuti pitanje migracije koje dovodi do nedostatka radne snage u ustanovama socijalne skrbi te naglasiti promjene koje se posljedično događaju u sustavu i cjelokupnom društvu.

Pitanje migracija svakako je globalno pitanje modernog vremena koje zahtjeva interdisciplinarni pristup i sustavno praćenje kao i revidiranje donesenih odluka i rješenja. Odgovornost za rješavanje ovog pitanja potrebno je delegirati Parlamentu EU-a, donositeljima politika svih vlada kao i lokalnim zajednicama.

**Ključne riječi:** migracije, stanovništvo, stranci, iseljavanje, radnik



**Kristina Bušljeta**

e-mail: [Kristina.Busljeta@socskrb.hr](mailto:Kristina.Busljeta@socskrb.hr)

Obiteljski centar

Područna služba Grad Zagreb

## **DOPRINOS KULTUROLOŠKIH, NACIONALNIH, RELIGIJSKIH I DRUGIH RAZNOLIKOSTI U SAVJETODAVNOM RADU S RODITELJIMA**

Društvene promjene suvremenoj obitelji donose mnogobrojne izazove. Migracije predstavljaju jednu od takvih promjena s obzirom da se zbog veće pokretljivosti stanovništva mijenja i sastav obitelji. Primjerice, za savjetodavnu podršku danas se obraćaju i obitelji koje se sastoje od majke i oca iz različitih zemalja porijekla, različitih jezika, različitih religija i različitog kulturnog nasljeđa, a koji imaju zajedničko dijete. Nošenje s navedenim različitostima predstavlja dodatni izazov, osobito ako izostaje podrška šire obitelji i/ili društva, a za neke parove ti izazovi doprinose i prekidu partnerskog odnosa.

Međutim, i nakon prekida partnerskog odnosa slijedi nastavak daljnjeg roditeljskog odnosa, ponekad i dok žive na različitim kontinentima i u različitim kulturama, što im može otežavati ostvarivanje suradnog roditeljstva. Navedeno je važno prepoznati i u radu s takvim obiteljima ostaviti prostor za istraživanje utjecaja kulture na njihove stavove o (su)roditeljstvu, ulogu majke i oca, potrebe djeteta i (ne)primjerene načine zadovoljavanja tih potreba. Također je u radu s takvim obiteljima važno i da stručnjak bude u kontaktu s vlastitim promišljanjima o raznolikostima i profesionalnim kompetencijama za taj rad. Cilj ovoga izlaganja je prikazati iskustva primjene savjetodavnog rada s roditeljima nakon prekida partnerskog odnosa pod vidom kulturoloških, nacionalnih, religijskih i drugih raznolikosti opisanih obitelji.

**Ključne riječi:** raznolikost, kultura, roditeljstvo, savjetodavni rad

**Dinka Caha**

e-mail: dcaha@pravos.hr

Pravni fakultet Osijek

## **DJEČJE PRILIKE PO ČETVRTIMA GRADA OSIJEKA – MAPIRANJE U FUNKCIJI STJECANJA STUDENTSKIH KOMPETENCIJA**

Tijekom izlaganja prikazati će se obavezan zadatak kolegija Praktična nastava 1 na prijediplomskom studiju socijalnog rada Pravnog fakulteta u Osijeku. Temeljna komponenta ovog predmeta je učenje putem zalaganja u zajednici koje se operacionalizira kao zadatak mapiranja čija je korist u studentskom učenju višestruka: a) promovirati odgovornost studenata spram lokalne zajednice, b) razumjeti socijalne čimbenike koji oblikuju životne prilike djece i c) steći vještine kritičkog razmišljanja na jedinstvenim, lokalnim izazovima i podacima.

U teorijskoj pozadini ovog zadatka nalazi se ekološka teorija prema kojoj rezidencijalni status i socijalno okruženje čovjeka definira mnoge aspekte njegova života i oblikuje njegovo ponašanje. Sam zadatak mapiranja se temelji na timskom, kolaborativnom radu, a cilj mu je utvrditi dostupnost resursa važnih za pozitivan razvoj djece unutar osječkih gradskih četvrti. Na taj način se lokalnoj zajednici i zainteresiranim stručnjacima pružaju informacije koje mogu biti relevantne tijekom planiranja i operacionalizacije lokalnih politika i strategija.

Aktivna participacija studenta kao sukreatora vlastitih kompetencija postignuta je kroz njihovo sudjelovanje u izradi metodologije za mapiranje, terensko mapiranje i javno prezentiranje podataka lokalnim partnerima i donositeljima odluka. Obzirom da se radi o obliku učenja putem zalaganja u zajednici, prisutnima će se osigurati pristup Google kartama koje sadrže podatke prikupljene u sklopu mapiranja. Indikatori dječjih prilika koji su obuhvaćeni metodologijom, a koji će biti prikazani tijekom prezentacije, grupirani su u sljedeće klastere: predškolski odgoj, osnovna škola, udruge, zdravo okruženje, sigurnost i siromaštvo. Sama aktivnost mapiranja nastoji dati podršku pozitivnim lokalnim promjenama te od samih početaka studija njegovati vrijednosti socijalnog rada.

**Ključne riječi:** dječje prilike, mapiranje gradskih četvrti, studenti kao sukreatori vlastitog učenja

**Dinka Caha**

e-mail: dcaha@pravos.hr

Pravni fakultet Osijek

**Ivana Kovačević**

## **SOCIO-EKOLOŠKI ČIMBENICI I PROCESI KOJI JAČAJU OTPORNOST RASELJENIH SLABIJE INTEGRIRANIH DRŽAVLJANA UKRAJINE**

Obzirom da sada već možemo govoriti o višegodišnjoj podršci raseljenim osobama iz Ukrajine, važno je utvrditi koje oblike podrške je potrebno osigurati u nadolazećem razdoblju onima koji se do sada nisu uspješno integrirali u lokalne zajednice. Cilj ovog kvalitativnog istraživanja bio je utvrditi koji promotivni i zaštitni čimbenici i procesi jačaju individualnu otpornost raseljenih slabije integriranih ukrajinskih državljana koji borave na području grada Osijeka te koje vrste podrške su im potrebne. Kao teorijsko polazište istraživanja korištena je definicija Michaela Ungara jer ista ima naglašenu socijalno ekološku perspektivu. Otpornost tako podrazumijeva našu sposobnost da se usmjerimo i pregovaramo za resurse koji nam pomažu održati vlastitu dobrobit na kulturno značajan način.

U ovom participativnom akcijskom istraživanju sudjelovalo je deset nezaposlenih ukrajinskih državljana koji ne govore engleski niti hrvatski jezik. Podaci su prikupljeni metodom photovoice-a, a po završetku istraživanja organizirana je izložba na kojoj su istraživači i sudionici predstavili rezultate istraživanja. Rezultati su pokazali kako su sljedeći promotivni i zaštitni čimbenici i procesi ključni za jačanje otpornosti među raseljenim slabije integriranim ukrajinskim državljanima: njegovanje i privrženost kulturi, odnosi s drugima (posebice s obitelji i prijateljima), pristup resursima značajnim za identitet, socijalna kohezija i osjećaj pripadanja te iskustvo kontrole i sigurnosti. Istraživanjem se također utvrdilo kako je raseljenim slabije integriranim državljanima Ukrajine potrebno osigurati strukturirane i intenzivnije programe usvajanja jezika, osigurati socijalne interakcije i sudjelovanje u aktivnosti zajednice te ih osposobiti za aktivnosti samoorganiziranja. Također je predloženo nekoliko aktivnosti vezanih za proces zapošljavanja.

**Ključne riječi:** raseljene osobe, državljanima Ukrajine, otpornost, promotivni i zaštitni čimbenici i procesi, *photovoice*

**Ivana Dobrotić**

e-mail: ivana.dobrotic@pravo.hr

Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Studijski centar socijalnog rada

**Anja Iveković Martinis**

**Merve Uzunalioglu**

Sveučilište u Oxfordu

## **KAKO OBITELJI U RIZIKU OD SIROMAŠTVA U HRVATSKOJ „NAVIGIRAJU“ NISKA PRIMANJA, ZAPOSLENJE I SKRB?**

Obitelji se danas, a posebice one nižih primanja, nose sa sve brojnijim izazovima vezanima uz sudjelovanje na tržištu rada (npr. niska ili neredovita primanja, nesigurna radna mjesta, dugi radni sati) te organiziranje i pružanje skrbi za bliske osobe (djecu, starije ili teže bolesne osobe/osobe s invaliditetom). Potonje je dodatno naglašeno kada mehanizmi socijalne države nedovoljno prepoznaju rastuće promjene na tržištu rada te sve veću raznolikost potreba unutar samih obitelji, ali i u situacijama sve veće uvjetovanosti državne potpore obiteljima i općenito smanjene socijalne zaštite i podrške. Upravo su ova pitanja u središtu ovog rada, uključivši rastuće nesigurnosti i nepredvidivosti obiteljskog života te rastuće razlike u životnim ciklusima, a koje traže sve veću prilagodbu socijalne države brojnim „tranzicijama“ između rada i skrbi. U radu se temeljem fokus grupa s obiteljima u riziku od siromaštva, a s obavezama skrbi, provedenih u Hrvatskoj u okviru rEUsilience projekta (financiran u okviru programa Obzor Europa) analiziraju obiteljske prakse i ponašanja kako bi se dobio uvid u resurse kojima raspolažu, kako njima upravljaju i donose ključne odluke, ali i odakle dobivaju podršku. Polazeći od koncepta otpornosti (eng. resilience), koji se kritički sagledava te definira kao sposobnost obitelji da se prilagodi izazovima i rizicima s kojima se suočava bez negativnih ishoda, analiza se fokusira na četiri istraživačka pitanja: 1) Na koje situacije ili događaje obitelji niskih primanja danas moraju reagirati vezano uz zaposlenje i skrb?; 2) Koje resurse obitelji pri tome imaju na raspolaganju i kako ih koriste?; 3) Koje mogućnosti promjene obitelji pri tome imaju na raspolaganju?; 4) Koje su prepreke dobrobiti tih obitelji i njihovoj prilagodbi novonastalim situacijama, odnosno, što „zarobljava“ ljude niskih primanja u njihovim situacijama? Rad poseban naglasak stavlja na djelovanje i funkcioniranje samog sustava socijalne skrbi (ali i šire mreže formalne i neformalne podrške), dajući uvid u „tretman“ i očekivanje države od obitelji koje raspolažu s niskim resursima, kao i u to kako to utječe na njihov svakodnevni život te kakve implikacije ima na samu otpornost obitelji.

**Ključne riječi:** sustav socijalne skrbi, otpornost, zaposlenje, skrb, obitelji u riziku od siromaštva

**Olja Družić Ljubotina**

e-mail: [olja.druzic.ljubotina@pravo.hr](mailto:olja.druzic.ljubotina@pravo.hr)

Studijski centar socijalnog rada

Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu

## **ODNOS RAVNOPRAVNOG DOSTOJANSTVA - KLJUČNA KARIKA U OSNAŽIVANJU I SOCIJALNOJ UKLJUČENOSTI RANJIVIH SKUPINA**

Jedan od primarnih koncepata na kojemu se zasnivaju suvremena određenja ljudskih, građanskih i socijalnih prava je ljudsko dostojanstvo. U Općoj deklaraciji o ljudskim pravima UN-a, u članku 1. se navodi da se “sva ljudska bića rađaju slobodna i jednaka u dostojanstvu i pravima”. Briga o poštovanju i (o)čuvanju dostojanstva onih koji se nalaze u ranjivom položaju ili se razlikuju prema određenim obilježjima od većine, temeljno je obilježje profesije socijalnog rada. U srži koncepta dostojanstva je subjektivno iskustvo ljudi o postupcima koji ugrožavaju i narušavaju njihov integritet kao i (ne)uvažavanje od strane okoline. Neki autori smatraju paradoksalnim da se značajno više pažnje posvećuje apstraktnim filozofskim, pravnim ili teološkim određenjima koncepta dostojanstva, a da se pri tom rijetko pita ljude što za njih doživljajno predstavlja dostojanstvo te kako se doživljaj dostojanstva može sačuvati i zaštititi. Na osnovi doživljajnog određenja, dostojanstvo vrlo često predstavlja integraciju različitih emocionalnih i kognitivnih komponenti koje između ostalog uključuju samopoštovanje, osjećaj zadovoljstva, osobne važnosti, ponosa, sigurnosti i blagostanja, socijalne prihvaćenosti i priznanja te uključenosti u zajednicu. Sve su to vrijednosti i ciljevi koji su snažno utkani u same temelje profesije socijalnog rada. U izlaganju će biti poseban naglasak na konceptu ravnopravnog dostojanstva (Juul) u širem smislu, kao ključne karike u osnaživanju, oporavku i socijalnoj uključenosti korisnika. Ravnopravno dostojanstvo podrazumijeva oblik međuljudske komunikacije i interakcije koji daje prednost osobnom autoritetu nasuprot autoritarnosti, zainteresiranosti nasuprot kontroli, dijalogu umjesto propovijedanja, relacijsku kompetentnost umjesto nadmoći, uvidu umjesto kritike, kao i uključivanju druge strane u suodlučivanje. Također će biti prikazani nalazi istraživanja provedenih u Hrvatskoj u kojima su sudionici bili pripadnici različitih ranjivih skupina (migranti, beskućnici, starije osobe, osobe oboljele od malignih bolesti i dr.) o njihovom doživljaju dostojanstva u kontekstu društva i institucija koje su im trebale pružiti podršku i pomoć.

**Ključne riječi:** dostojanstvo, ravnopravno dostojanstvo, ranjive skupine, korisnička perspektiva

**Nela Fiškuš Ožeg**

e-mail: [nela.fiskus@socskrb.hr](mailto:nela.fiskus@socskrb.hr)

Dom za odrasle osobe Orehovica

## **POTREBE ODRASLIH OSOBA S MENTALNIM OŠTEĆENJIMA SMJEŠTENIH U DOMU ZA ODRASLE OSOBE IZ PERSPEKTIVE KORISNIKA**

Problematika zbrinjavanja osoba sa mentalnim oštećenjima u Republici Hrvatskoj karakterizirana je sve brojnijim zahtjevima za smještaj, što nerijetko dovodi do upita o kvaliteti života korisnika unutar postojećih domova za odrasle osobe. Uz dosadašnje specifičnosti suradnje između sustava socijalne skrbi i zdravstvenog sustava domovi za odrasle osobe sada prolaze i kroz proces deinstitucionalizacije. Cilj ovog rada je dati uvid u potrebe odraslih osoba s mentalnim oštećenjima koje se trenutno nalaze na smještaju u domu za odrasle osobe, a koje se planira uključiti u korištenje socijalne usluge organiziranog stanovanja u procesu transformacije doma, iz perspektive korisnika. U istraživanju je sudjelovalo dvadeset sudionika istog doma s kojima su provedeni polustrukturiran intervjui. Pitanja su bila usmjerena na potrebe odraslih osoba s mentalnim oštećenjima a odnosila su se na njihova iskustva sa smještajem u sadašnjosti te na njihova očekivanja od ove usluge u organiziranom stanovanju. Rezultati pokazuju da gotovo svi sudionici sada iskazuju potrebu za autonomijom, pritom misleći na slobodu odlučivanja (liječenja, raspolaganja bankovnim računima, odlazaka iz doma), zatim potrebu za povezivanjem (više s djelatnicima doma, nego međusobno povezivanje među korisnicima), potrebu za poštovanjem, potrebu za kompetencijom (u sportskim aktivnostima, radno-okupacijskim aktivnostima, u zapošljavanju/radu), a zadovoljavanje ovih potreba vide u osiguranju kvalitetnijih stambenih uvjeta (odnosno samom „preseljenju iz doma u stan“ koje je za njih od velikog značaja), u vraćanju poslovne sposobnosti, u podržavajućoj okolini (socijalni radnici, članovi obitelji, drugi korisnici).

**Ključne riječi:** mentalno oštećenje, dom za odrasle osobe, potrebe odraslih osoba s mentalnim oštećenjem, kvaliteta života odraslih osoba s mentalnim oštećenjem, proces transformacije

**Franjo Imbrišić**

e-mail: franjo.imbristic@socskrb.hr

**Tena Prodanović**

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Dubrava

## **IZAZOVI U RADU S DJEVOJKAMA S POREMEĆAJIMA U PONAŠANJU**

Sadržaj rada usmjeren je na predstavljanje izazova u procesu socijalnog rada u radu s djevojkama s poremećajima u ponašanju na području mjesne nadležnosti HZSR – Područni ured Dubrava. Naglasak je stavljen na poteškoće s kojima se stručni timovi Područnih ureda suočavaju u radu s djevojkama s poremećajima u ponašanju, a osobito s djevojkama koje iskazuju navedene poremećaje i intelektualne teškoće. Kroz praktični rad uočeni su izazovi u provođenju timske procjene/dijagnostike u Centrima za pružanje usluga u zajednici te kasnije primjene adekvatnih tretmanskih programa. Nadalje, problematizirat će se odgojne mjere prema Zakonu o sudovima za mladež, posebice upućivanje u odgojnu ustanovu, odnosno odgojna mjera upućivanja u posebnu odgojnu ustanovu kao i privremena mjera privremenog smještaja u odgojnu ustanovu. Staviti ćemo i naglasak na profesionalnu etiku u radu s djevojkama s poremećajima u ponašanju u pogledu frustracije stručnih radnika u smislu pravovremenog i potrebama korisnika usmjerenog rada. Cilj je ukazati na nedostatke u sustavu socijalne skrbi u smislu ograničenih mogućnosti ustanova koje pružaju uslugu smještaja djevojkama s poremećajima u ponašanju te djevojkama počiniteljicama kaznenih djela, a samim time i nedostatak uključivanja u tretmanski rad i prevenciju daljnjeg društveno neprihvatljivog ponašanja. Kroz rad prikazat ćemo i prijedloge za modifikaciju sustava.

**Ključne riječi:** poremećaji u ponašanju, intelektualne teškoće, usluga smještaja, psihosocijalni tretman, kaznena djela

**Nataša Jelača**

e-mail: Natasa.Jelaca@socskrb.hr

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Susedgrad

## **PROFESIONALNA ETIKA I ETIČKE DILEME U POSTUPCIMA IZDVAJANJA DJECE IZ OBITELJI**

Etičko postupanje jedno je od najvažnijih pitanja u praksi socijalnog rada neovisno o tome o kojem području rada govorimo i može se smatrati temeljem struke socijalnog rada. U svom svakodnevnom radu socijalni radnici se suočavaju s nizom etičkih dilema. Neke od najvažnijih etičkih dilema prilikom postupanja socijalnih radnika u radu s korisnicima koji žive u krajnjem siromaštvu u postupcima izdvajanja djece iz obitelji su: npr. vrijeme donošenja odluke o izdvajanju tj. procjena da li smo uistinu iscrpili sve mogućnosti za pomoć obitelji i uistinu ne postoje kapacitete za poboljšanje roditeljske skrbi. Još jedna od vrlo čestih dilema koja se pojavljuju kod postupaka izdvajanja djece iz obitelji roditelja koji imaju psihičke poteškoće i/ili intelektualne poteškoće odnosi se na donošenje odluke o tome da li poduzimati krajnji korak tj. izdvojiti dijete iz obitelji ili roditelju dati mogućnost putem mjere upućivanja na liječenje i drugih dostupnih oblika pomoći unaprijedi svoje roditeljske vještine kako bi one bile dostatne za „dovoljno dobru“ skrb o maloljetnoj djeci i njihov ostanak u obitelji.

Etički kodeks će nam pomoći u razrješavanju jasnih i nedvosmislenih etičkih pitanja, no neka od etičkih pitanja ostat će i nadalje u domeni stručnih rasprava i težnje za ostvarenjem najboljih interesa naših korisnika koje je u praksi, nažalost, često teško dosegnuti. U ovom ću stručnom radu razmatrati različite etičke dileme s kojima se stručni radnici suočavaju u postupcima izdvajanja djece iz obitelji koristeći primjere iz prakse.

**Ključne riječi:** etika, izdvajanje djece iz obitelji, roditelji, skrivljeno ponašanje roditelja, procjena rizika



**Iva Jovović**

e-mail: [iva.jovovic@udruga-let.hr](mailto:iva.jovovic@udruga-let.hr); [jovovici90@gmail.com](mailto:jovovici90@gmail.com)

Udruga za unapređenje kvalitete življenja "LET"

## **ZA\_JEDNO: UNAPREĐENJE RODITELJSKIH KOMPETENCIJA I ZAŠTITA PRAVA JEDNORODITELJSKIH OBITELJI**

U izlaganju će biti predstavljene konkretne usluge koje udruge mogu pružati jednoroditeljskim obiteljima, a komplementarne su sa postojećim sustavom socijalne i pravne zaštite. Navedene usluge temelje se na utvrđenim potrebama i prepoznatim problemima sa kojima se korisnici susreću, a potvrđene su istraživanjem o Kvaliteti života jednoroditeljskih obitelji koje je udruga LET provela 2021. i 2024. Udruga LET provodi program pomoći jednoroditeljskim obiteljima kontinuirano od 2004. godine kroz različite aktivnosti (pružanje podrške i savjetovanja, besplatna pravna pomoć, osmišljavanje modernih zakonodavnih rješenja za zaštitu prava djece i roditelja, organiziranje edukativno-kreativnih radionica i grupa podrške, vođenje portala [www.samohrani.com](http://www.samohrani.com), izdavanje publikacija, provođenje istraživanja, organiziranje volontera- „Tete čuvalice“, umrežavanje i pružanje podrške udrugama samohranih roditelja itd.). Prema evidenciji o korisnicima koju vodi Udruga LET, 7500 osoba je zatražilo pravni savjet, 1500 osoba je bilo uključeno u psihosocijalni program, a godišnje web stranicu posjeti oko 10000 osoba. Glavni problemi sa kojima se samohrani roditelji susreću vezani su uz neadekvatna zakonodavna rješenja poput stalnih izmjena Obiteljskog zakona, nedosljedne i raznolike primjene zakona i podzakonskih akata te problematiku vezanu uz uzdržavanje djece i naplatu istog.

Izrazita je i potreba za organiziranom brigom o djeci poslije vrtića, škole te različitim oblicima savjetovanja. Također, tu su i prihvaćanje novih uloga i odgovornosti, ponovno preispitivanje odnosa sa širom obitelji i prijateljima, transformacija odnosa sa bivšim supružnikom, razrješenje i prihvaćanje gubitka drugog roditelja. Naime iako postojeći sustav socijalne zaštite određenim pravima nastoji zaštititi jednoroditeljske obitelji one su nedostatne, jer ne zadovoljavaju većinu potreba jednoroditeljskih obitelji. Iz tog razloga upravo bi se u lokalnoj zajednici trebale razvijati usluge poput ovih koje provodi Udruga LET.

**Ključne riječi:** samohrani, roditeljske kompetencije, obiteljsko pravna zaštita, udruge

**Doria Jukić**

e-mail: [jukic@duga-zagreb.hr](mailto:jukic@duga-zagreb.hr)

**Silvija Malina**

e-mail: [malina@duga-zagreb.hr](mailto:malina@duga-zagreb.hr)

Dom za djecu i odrasle – žrtve obiteljskog nasilja „Duga-Zagreb“

## **(RE)INTEGRACIJA NA TRŽIŠTE RADA ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA - KARIJERNO SAVJETOVANJE I PSIHOSOCIJALNA PODRŠKA**

U izlaganju će biti prikazana socijalna inovacija koja se provodi u Domu za djecu i odrasle žrtve obiteljskog nasilja "Duga-Zagreb" s ciljem unapređenja participacije korisnica i korisnika - žrtava obiteljskog nasilja u procesu osamostaljivanja. Osim stručne psihosocijalne pomoći, korisnicima je ponuđena i usluga karijernog savjetovanja temeljena na konceptu socijalnog mentorstva, prepoznatog kao iznimno važnog za reintegraciju žrtva obiteljskog nasilja na tržište rada. Karijerno savjetovanje korisnicima je dostupno pri traženju posla, tijekom zaposlenja i mijenjanja posla te kada je riječ o potrebama vezanim uz obrazovanje i dodatnu financijsku podršku. Uključuje aktivnosti poput savjetovanja, planiranja, razvoja "mekih" vještina i povezivanja s potencijalnim poslodavcima uz psihološku podršku u cijelom procesu. Po potrebi se tijekom karijernog savjetovanja radi na digitalnom i financijskom opismenjavanju korisnika i korisnica. Na temelju iskustava i primjera iz prakse u izlaganju će biti prikazana neka obilježja osoba smještenih u Domu, njihova motivacija za uključivanje na tržište rada te individualne i strukturalne prepreke s kojima se susreću. Također, bit će predstavljen i radni materijal te prikazi slučajeva korisnika koji prolaze kroz proces karijernog savjetovanja i psihosocijalne podrške.

**Ključne riječi:** karijerno savjetovanje, psihosocijalna podrška, osnaživanje, integracija

**Doris Kajić Čakarić**

Hrvatski zavod za socijalni rad  
Područni ured Hrvatska Kostajnica

## **MIGRACIJE I PROMJENE KOJE SU DONIJELE U PRAKSI HRVATSKOG ZAVODA ZA SOCIJALNI RAD, PODRUČNOG UREDA HRVATSKA KOSTAJNICA**

Migrantska kriza, koja intenzivno traje od 2015. godine, zahvatila je i Republiku Hrvatsku koja izbjeglicama i migrantima služi kao tranzit do razvijenijih država Europske unije. Isto tako, Republika Hrvatska je dana 01.01.2023. godine, postala članica Schengena. Radi navedenog, Područni uredi Hrvatskog zavoda za socijalni rad, koji u svojoj nadležnosti imaju granične prijelaze s državama koje nisu članice Europske unije, sve češće se suočavaju s međunarodnim slučajevima u području zaštite djece i mladih u obitelji. Primjerice, Područni ured Hrvatska Kostajnica obuhvaća tri granična prijelaza s Bosnom i Hercegovinom što stvara veliki pritisak te zahtjeva prilagodbu u svakodnevnom radu stručnih radnika. Sukladno navedenom, fokus izlaganja će biti djeca strani državljani koju su zatečeni na teritoriju Republike Hrvatske bez zakonskog zastupnika kao najbrojnija korisnička skupina u kontekstu migracija pri Područnom uredu Hrvatska Kostajnica. Isto tako, tijekom izlaganja prikazat će se međunarodni slučaj u području zaštite djece u obitelji, a kroz oba primjera će biti prikazane promjene u radu Područnog ureda Hrvatska Kostajnica i teškoće s kojima se stručni radnici svakodnevno suočavaju. Za kraj, ponudit će se prijedlozi za poboljšanje prakse u radu s djecom stranim državljanima koji su zatečeni na teritoriju Republike Hrvatske bez zakonskog zastupnika i u području međunarodnih slučajeva zaštite djece u obitelji.

**Ključne riječi:** migracije, promjene, Područni ured Hrvatska Kostajnica, djeca

**Ines Koropatnicki**

e-mail: [ines.koropatnicki@zssb.pravosudje.hr](mailto:ines.koropatnicki@zssb.pravosudje.hr)

Županijski sud Slavonski Brod

Odjel za podršku žrtvama i svjedocima kaznenih djela

## **ZAGOVARANJE I SAMOZAGOVARANJE U SOCIJALNOM RADU – VAŽNOST MEĐURESORNE SURADNJE U RADU SA ŽRTVAMA KAZNENIH I PREKRŠAJNIH DJELA**

Djelatnice zaposlene u Odjelu za podršku žrtvama i svjedocima pružaju podršku žrtvama, oštećenima i svjedocima, kao i članovima njihovih obitelji u fazi istrage, svim fazama kaznenog i prekršajnog postupka kao i žrtvama upućenim od strane policije, prije pokretanja istražnog postupka. Svaka osoba koja je žrtva ili svjedok može se obratiti Odjelu za podršku žrtvama i svjedocima osobno, telefonski ili e-poštom. Suradnja s različitim državnim tijelima u cilju pružanja sveobuhvatne podrške žrtvi je nužna. Podrška žrtvi najčešće ne završava samim svjedočenjem žrtve u postupcima pred sudom, već se nastavlja kroz različite oblike stručne pomoći u raznim institucijama s kojima Odjel surađuje poput Ministarstva unutarnjih poslova, Općinskog i Županijskog državnog odvjetništva, Općinskim sudom i dr.

U kaznenim postupcima posebice onima vezanim uz nasilje u obitelji najčešće prethodi ili naknadno dolazi do razvoda braka, samim time i žrtve koje se obraćaju Odjelu su ili već koristile usluge Hrvatskog zavoda za socijalni rad u svezi postupka obveznog savjetovanja prije razvoda braka ili taj postupak tek predstoji. Stoga je suradnja Odjela za podršku žrtvama i svjedocima kaznenih djela i HZSR učestala. Uloga Odjela se širi, tako da se žrtvama obiteljskog nasilja koje su smještene u sigurnu kuću ili na drugu tajnu adresu, pozivi i ostala pismena u kaznenim postupcima dostavljaju putem nadležnog Odjela za podršku žrtvama i svjedocima prema Uputi Vrhovnog suda RH od 5. veljače. 2024. godine. Osim toga, suradnjom s različitim tijelima prikupljaju se informacije potrebne za što kvalitetnije pružanje podrške i pomoći žrtvama kao i pružanje različitih informacija potrebnih da se snađu u sustavu i gdje sve mogu ostvariti pomoć. Zato je važna komunikacija između institucija i pružanje adekvatne podrške i pomoći od strane djelatnica Odjela.

**Ključne riječi:** međuresorna suradnja, Odjel za podršku žrtvama i svjedocima kaznenih djela, emocionalna podrška žrtvama i svjedocima kaznenih djela

**Valentina Kozjak**

e-mail: [valentina.kozjak@pravo.hr](mailto:valentina.kozjak@pravo.hr)

**Marijana Kletečki Radović**

Studijski centar socijalnog rada

Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet

## JE LI DOŠLO VRIJEME ZA PARTICIPATIVNA AKCIJSKA ISTRAŽIVANJA U SOCIJALNOM RADU?

Praksa i znanost u socijalnom radu dva su međuovisna područja koja predstavljaju ključne elemente za razvoj profesije i unapređenje položaja praktičara i korisnika. Njihov odnos je dvosmjernan – znanstvena istraživanja informiraju praksu, a praktična iskustva daju uvide za usmjeravanje budućih istraživanja. Između ostalih, jedna od ključnih načela socijalnog rada su *pravo na sudjelovanje*, *promicanje pozitivnih socijalnih promjena* i *prenošenje znanja i vještina drugima*. Ovim načelima trebali bi se voditi ne samo socijalni radnici u direktnom radu s korisnicima, već i svi koji se bave područjem socijalnih djelatnosti – nastavnici, istraživači, donositelji odluka. Iako suvremena istraživanja u području socijalnog rada uključuju perspektive korisnika i praktičara te pozivaju i donositelje odluka da se vode tim načelima, i nadalje postoji prostor za napredak. U tom kontekstu glavni cilj ovog izlaganja bit će upoznavanje s participativnim akcijskim istraživanjem kao metodologijom koja uključuje aktivno sudjelovanje svih dionika u procesu istraživanja, koja omogućuje osnaživanje zajednice i demokratizaciju znanja, čiji rezultati su temeljeni na realnim potrebama korisnika čime se povećava efikasnost intervencija i programa socijalne podrške te što je najvažnije, koja proizvodi socijalnu akciju čime se zagovara i samozagovara pojedina grupa i njezina prava te potrebe. Participativna akcijska istraživanja u Hrvatskoj su rijetka, dok ih strani istraživači uvelike koriste u području socijalnih djelatnosti, zdravstva i obrazovanja. U izlaganju će se prikazati prednosti i mogućnosti njegove implementacije u istraživanja u području socijalnih djelatnosti u Hrvatskoj, i to ne samo od strane znanstvenika, već i od praktičara, kao i zaključci o važnosti primjene participativnih akcijskih istraživanja u socijalnom radu.

**Ključne riječi:** načela socijalnog rada, uključivanje korisnika, participativna akcijska istraživanja

**Ljubica Leverda Hržina**

e-mail: ljubica.leverda@gmail.com

**Zdenka Maltar**

Hrvatski zavod za socijalni rad, Područni ured Dubrava, Zagreb

## MIGRACIJE I RADNE AKTIVACIJE

Vođeni načelom socijalnih inovacija naglasak se stavlja na trenutne društvene i političke prilike, nove društvene odnose, ponudu i potražnju na tržištu rada te mogućnosti korištenja postojećih resursa u lokalnoj zajednici. Javlja se potreba za razvojem inovativnih rješenja, suradnje i novih oblika pristupa radnoj aktivaciji. Migracije te pitanje zapošljavanja stranih radnika u Hrvatskoj, potražnja za radnicima te pojava konkurencije uvjetovana ekonomskim i geopolitičkim promjenama vode promjenama u kreiranju socijalne politike. Obveza je radno sposobnog korisnika prihvatiti zaposlenje te biti aktivan u traženju posla, biti raspoloživ za rad prema zakonima o zapošljavanju. Socijalni radnik svojim profesionalnim djelovanjem pruža pomoć i podršku uz primjenu inovativnih modela u sustavu socijalne skrbi kao što su socijalno mentorstvo, uspostavljanje suradnje uz razmjenu informacija s Hrvatskim zavodom za zapošljavanje, uključivanje korisnika u rad za opće dobro bez naknade. Izlaganjem će se predstaviti primjeri suradnje s Gradskim uredom za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom te prepreke koje se javljaju u postupku provođenja mjere socijalne uključenosti radno sposobnih i djelomično radno sposobnih korisnika zajamčene minimalne naknade. Fokus će biti na pružanju podrške osobama koje trebaju individualizirani pristup kako bi pronašli odgovarajuće zaposlenje. Problematizirat će se pitanje dvojnog državljanstva korisnika socijalne skrbi te time uvjetovanih nejednakosti između pojedinaca. Cilj izlaganja je omogućiti šire razumijevanje uloge socijalnih radnika PU HZSR u segmentu prakse socijalnog rada te potrebe novog koncepta rada u radnoj aktivaciji korisnika uvjetovanog utjecajem migracija i trenutnim potrebama tržišta rada.

**Ključne riječi:** migracije, praksa, prepreke, aktivacija

**Ljiljana Malčić**

e-mail: ljiljana.malcic@socskrb.hr

Obiteljski centar

Područna služba Bjelovarsko-bilogorska

**Slavica Blažeka Kokorić**

Studijski centar socijalnog rada

Pravni fakultet Sveučilište u Zagrebu

## **VAŽNOSTI PREPOZNAVANJA I ADEKVATNOG ODGOVORA STRUČNJAKA NA EMOCIONALNE POTREBE RODITELJA U RAZVODU**

Razvod uzrokuje intenzivnu razinu stresa te često dovodi do preplavljenosti neugodnim emocijama poput duboke povrijeđenosti, tuge, krivnje ili srama. Tijekom obveznog savjetovanja i obiteljske medijacije važno je da stručnjaci posvete pažnju emocionalnim potrebama roditelja u razvodu jer njihovo ignoriranje može dovesti do narušavanja odnosa povjerenja, stvaranja otpora i zastoja te traženja brzih rješenja razvoda koja često nisu održiva niti su u najboljem interesu djece. U ovom radu prikazani su rezultati kvalitativnog istraživanja provedenog s 10 obiteljskih medijatora iz različitih područnih službi Obiteljskog centra koji imaju višegodišnje profesionalno iskustvo u radu s roditeljima u razvodu. Cilj istraživanja je produbiti uvid u iskustva i stavove obiteljskih medijatora o važnosti prepoznavanja i adekvatnog odgovora stručnjaka na emocionalne potrebe roditelja u razvodu kroz obiteljsku medijaciju i druge usluge. Podaci su prikupljeni metodom polustrukturiranog intervjua i obrađeni postupkom tematske analize. Dobiveni rezultati pokazuju da obiteljski medijatori prepoznaju različite emocionalne teškoće i kapacitete roditelja za prilagodbu na razvod. Predlažu da se tijekom obveznog savjetovanja provodi procjena potreba i po potrebi definira plan uključivanja roditelja u usluge usmjerene na prevladavanje emocionalnih teškoća razvoda. Također, ističu važnost da se na emocionalne potrebe roditelja adekvatno odgovori i u procesu obiteljske medijacije. Opisuju prednosti i načine kako je to moguće učiniti u kontekstu obiteljske medijacije, ali i potencijalne rizike te nepovoljne posljedice koje mogu nastati ukoliko se zanemari emocionalni aspekt razvoda. Zaključno, dobiveni rezultati istraživanja i iskustva iz prakse ukazuju na važnost razvijanja dodatnih kompetencija i osnaživanja obiteljskih medijatora i drugih stručnjaka za kvalitetan rad u ovom osjetljivom području rada.

**Ključne riječi:** razvod, emocionalne teškoće, stručna podrška, obiteljska medijacija

**Katarina Opačić**

e-mail: kateopala@gmail.com  
Hrvatski zavod za socijalni rad  
Područni ured Daruvar

## **GRAĐANSKA INICIJATIVA POMOZIMO DJECI S INVALIDITETOM – SOCIJALNI RADNIK U ONLINE OKRUŽENJU**

Građanska inicijativa Pomozimo djeci s invaliditetom je inicijativa nastala kao Facebook grupa kreirana 3.8.2011. godine. Osnovali su je roditelji djece s teškoćama u razvoju. Članice Inicijative od tada su i dvije majke, Dženita Lazarević i Andrijana Žderić, majke koje su u tijeku skrbi i odgoja nailazile na mnogobrojne prepreke u ostvarivanju prava iz svih sustava javnih servisa. U prosincu 2012. godine osnovan je Radni tim PDSI, kojeg je posljednjih godinu dana jedna od članica i socijalna radnica. Spomenute majke osnivačice su i Zaklade Pomozimo djeci s invaliditetom. U ovom vremenu Građanska inicijativa okuplja više od 8200 članova s područja Republike Hrvatske, Bosne i Hercegovine i Srbije. Članovi grupe su roditelji djece s teškoćama u razvoju, osobe s invaliditetom i roditelji osoba s invaliditetom. Cilj djelovanja Inicijative je utjecaj na zakonodavstvo radi postizanja prijeko potrebnih promjena prava i usluga za djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom iz područja sustava socijalne skrbi, obrazovanja i zdravstvene zaštite. FB grupa je i mjesto razmjene iskustava i primanje podrške u skrbi i njezi djece s teškoćama u razvoju i osobama s invaliditetom. U opisanom kontekstu socijalni radnik koristi pismenu komunikaciju s članovima grupe, a uloga socijalnog radnika je informiranje o pravima iz sustava socijalne skrbi, mjera iz domene obiteljsko-pravne zaštite, način djelovanja institucija s javnim ovlastima organiziranih u sustavu socijalne skrbi. U svom djelovanju primjenjuje etička načela koja se ne odnose samo na zaštitu osobnih podataka već i na etiku djelovanja koja proizlazi iz profesionalnog odnosa s drugim socijalnim radnicima.

**Ključne riječi:** socijalni rad, građanska inicijativa, korisnik, suradnja, zagovaranje



**Davorka Osmak-Franjić**

e-mail: [davorka.osmakf@dijete.hr](mailto:davorka.osmakf@dijete.hr)

Pravobranitelj za djecu

## **PRAVO DJETETA NA SUDJELOVANJE/PARTICIPACIJU U POSTUPCIMA ZAŠTITE DJETETOVE DOBROBITI I PRAVA**

Prema UN-ovoj Konvenciji o pravima djeteta, dijete koje je sposobno oblikovati svoje mišljenje ima pravo slobodno ga izraziti o svim pitanjima koje se na njega odnose. Mišljenje djeteta treba biti uvaženo u skladu s dobi i zrelošću djeteta. Radi se o pravu djeteta na sudjelovanje/participaciju, koje je i jedno od četiri temeljna načela Konvencije. U izlaganju će biti predstavljene temeljne pretpostavke za sigurnu i svrhovitu dječju participaciju sukladno *Općem komentaru broj 12 (2009)* UN-ovog Odbora za prava djeteta o pravu djeteta da se njegovo mišljenje sasluša i uzme u obzir. Bit će govora i o tome kako stručnjaci koji rade s djecom mogu pridonijeti sigurnom ostvarivanju prava djeteta na sudjelovanje u postupcima koji uključuju odluke vezane za roditeljsku skrb. Osvrnut ćemo se i na neke modele dječje participacije koji prepoznaju ponašanja odraslih koji uslijed neznanja i nerazumijevanjem prava djeteta na participaciju mogu prouzročiti povredu djetetove dobrobiti i njegovog najboljeg interesa te kako je ostvarivanje participativnih prava djeteta implementirano u odredbe Obiteljskog zakona.

**Ključne riječi:** dječja prava, participacija, manipulacija, najbolji interes djeteta

**Ninoslava Pećnik**

e-mail: [nina@rastimozajedno.hr](mailto:nina@rastimozajedno.hr)

Centar za podršku roditeljstvu "Rastimo zajedno"

**Tatjana Katkić Stanić**

Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike

**Blaženka Klarić**

Obiteljski centar, Područna služba splitsko – dalmatinska, Split

## **KAKO SE SVE MOŽE RASTI UZ PROGRAME “RASTIMO ZAJEDNO”?**

Centar za podršku roditeljstvu “Rastimo zajedno”, u suradnji sa stručnjacima iz sustava socijalne skrbi te predškolskog odgoja i obrazovanja, preko 10 godina razvija univerzalne i ciljane programe podrške roditeljstvu koji udovoljavaju međunarodnim standardima kvalitete. Provedba ovih programa doprinosi većoj dostupnosti kvalitetnih usluga za obitelji s djecom rane i predškolske dobi u zajednicama širom Hrvatske, ali i uvođenju novih pristupa u radu stručnjaka u područnim službama Obiteljskog centra. Programi “Rastimo zajedno” promiču dobrobit i razvoj djece i roditelja, utemeljeni su na novim znanstvenim spoznajama, a djelotvornost im je dokazana višestrukim evaluacijama. Ciljane programe, uz rad s roditeljima, obilježava i direktan rad s djecom, a učinci se šire preko povećanja psihološke otpornosti uključenih korisnika i na razvoj otpornosti obitelji i zajednice.

Poseban poticaj razvoju, širenju i održivosti ciljanih programa podrške roditeljstvu u sustavu socijalne skrbi (programa za roditelje u zahtjevnijim okolnostima i njihovoj djeci predškolske dobi “Rastimo zajedno i mi”, “Rastimo zajedno i mi Plus” te “Rastimo zajedno Online”; očevima nakon razvoda “Rastimo zajedno i dalje”; posvojiteljima obiteljima “Rastimo zajedno u novoj obitelji”) dali su projekti ostvareni uz partnersku podršku Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike: “Za snažniju obitelj” (2017 – 2020; uz podršku UNICEF-a), Povećajmo obuhvat djece djelotvornom podrškom roditeljstvu (2020 – 2024; Uz podršku zaklade THSN); testiranje Jamstva za djecu u Međimurju (2022 - 2023; uz podršku EK).

U izlaganju će se prikazati dobiti kod korisnika, provoditelja i čitavog sustava uslijed međusobne partnerske suradnje Centra “Rastimo zajedno” i Obiteljskog centra, iz perspektive udruge i provoditelja programa, kao i nadležnog ministarstva.

**Ključne riječi:** podrška roditeljstvu, programi “Rastimo zajedno”, praksa utemeljena na dokazima, standardi kvalitete, obitelji u riziku

**Jelena Pereša**

e-mail: [jelena.peresa@socskrb.hr](mailto:jelena.peresa@socskrb.hr)

**Blanka Relota**

e-mail: [blanka.relota@socskrb.hr](mailto:blanka.relota@socskrb.hr)

Obiteljski centar Područna služba Istarska

## SNAGA KVALITETNOG ODNOSA STRUČNOG RADNIKA U RADU S KORISNICIMA OBITELJSKOG CENTRA

U okviru propisane djelatnosti, stručni radnici Obiteljskog centra pružaju socijalne usluge savjetovanja, psihosocijalnog savjetovanja, obiteljske medijacije, tretmana prevencije nasilničkog ponašanja. Stručni radnici Obiteljskog centra pružaju i uslugu savjetovanja u vezi s brakom, roditeljstvom, obiteljskim i partnerskim odnosima, provode programske aktivnosti za ciljanu skupinu korisnika i drugo. Dok se socijalne usluge pružaju putem uputnice Hrvatskog zavoda za socijalni rad, potonje se usluge savjetovanja i provedba programskih aktivnosti odnose na stručni rad s primarno dobrovoljnim korisnicima, odraslima i djecom, koji većinom dolaze samoinicijativno ili po preporuci stručnjaka iz drugih javnih službi.

Tijekom dugogodišnjeg stručnog rada s korisnicima Obiteljskog centra, u Područnoj službi Istarskoj, potvrdilo se koliko je vrijedan i važan cjelokupni proces, od samog prijema korisnika u Obiteljski centar, socijalne procjene, preko provedbe stručnog rada i intervencija pa do završetka procesa savjetovanja, na sveukupnu dobrobit korisnika. Pokazalo se kako je cjelokupno znanje, vještine i autentičnost stručnog radnika, posebno u početnim susretima s korisnikom, od iznimne važnosti za stvaranje preduvjeta za uspostavljanje i izgradnju snažnog odnosa. Upravo snaga tog odnosa može biti poticajna za korisnika u prihvaćanju ponuđenih stručnih sadržaja i najboljih ishoda po samu osobu. Vodeći računa o važnosti kvalitetnog odnosa i njegovoj snazi u provedbi stručnog rada, stručni radnik Obiteljskog centra kontinuirano brine o sebi, o korisniku i njihovom međusobnom odnosu te zna i umije preuzeti odgovornost za svoj dio u tom odnosu.

**Ključne riječi:** korisnik, stručni radnik, odnos, snaga, pozitivan ishod

**Tihana Premuž**

e-mail: Tihana.Premuz@SOCSKRB.HR

**Natalija Novak**

Hrvatski zavod za socijalni rad

Služba Grada Zagreba

## POBOLJŠANJE ODNOSA UDOMITELJA I DJELATNIKA SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI

Udomiteljstvo je oblik pružanja socijalne usluge smještaja djetetu ili odrasloj osobi, koju pruža udomitelj sa svojom obitelji. U navedenom procesu je ključna *komunikacija*, posebice komunikacijski kanal *udomitelj – djelatnik sustava socijalne skrbi*. Poster prezentacija prikazuje moguće strategije poboljšavanja odnosa udomitelja i djelatnika, pri čemu se naglašava važnost suradnje, komunikacije i podrške, a za dobrobit djece u udomiteljstvu.

Prezentacija razmatra strategije čija je svrha podizanje kvalitete odnosa na relaciji udomitelj-djelatnik: *redovita i otvorena komunikacija* (uspostava kanala redovite, transparentne i dvosmjerne komunikaciju); *edukacija i trening* (kontinuirana edukacija i trening udomitelja i djelatnika); *podrška i resursi* (pružanje potrebnih resursa i podrške dionicima procesa); *građenje povjerenja* (rad na izgradnji međusobnog povjerenja kroz poštivanje i zajedničko sudjelovanje u procesu); *tehnološka rješenja* (korištenje modernih tehnologija u svrhu olakšavanja komunikacije te međusobne suradnje); *zajednički ciljevi i vizija* (definiranje zajedničkih ciljeva za dobrobit djece) te *emocionalna podrška za udomitelje* (osiguravanje emocionalne podrške udomiteljima).

Navedeni elementi podržani su znanstvenim istraživanjima i stručnom literaturom koja naglašava važnost holističkog pristupa udomiteljstvu. Pritom se naglasak stavlja na komunikaciju, edukaciju, podršku i tehnologiju kao ključne činitelje uspješnog funkcioniranja udomiteljskih obitelji i cjelokupnog sustava socijalne skrbi.

Implementacija navedenih strategija može značajno poboljšati odnos udomitelja i djelatnika sustava socijalne skrbi, čime se stvara kvalitetnije okruženje za korisnike, osobito djecu, poboljšava se njihova emocionalna i psihološka stabilnost te potiče njihov cjelokupni razvoj.

**Ključne riječi:** udomiteljstvo, komunikacija, poboljšanje odnosa dionika procesa udomiteljstva

**Lana Remar**

e-mail: lana.remar@gmail.com

Grad Čakovec

## **ZAJEDNICA KAO MJESTO ŽIVLJENJA I KREIRANJA SOCIJALNIH POLITIKA PO MJERI ČOVJEKA**

Socijalni rad u zajednici usmjeren je prije svega ka socijalnoj promjeni dok su glavne vrijednosti koje zastupa i na kojima počiva zaštita dostojanstva pojedinca i humana socijalna okolina. Upravo su te vrijednosti temelj djelovanja socijalnog radnika u lokalnoj samoupravi, konkretno, u Gradu Čakovcu. Jedna nova razina socijalne politike obzirom na zaposlenog socijalnog radnika kojeg lokalna samouprava do unazad pet godina nije imala, a sve zahvaljujući i bogatom višegodišnjem radu i iskustvu u sustavu socijalne skrbi – HZSR odnosno tadašnjem Centru za socijalnu skrb Varaždin. Zahvaljujući identificiranim potrebama u zajednici, kompetencijama stručnjaka te uključivanjem i suradnjom svih dionika u zajednici, uvedeni su novi programi javnih potreba socijalne politike Grada, a kontinuirano se radi i na nadogradnji postojećih. Prepoznata je važnost projekata u zajednici u kojima je Grad kako nositelj tako i partner na istima. Kao najveći je svakako EU projekt Centar PrInOS = pružanje inkluzivnih oblika skrbi u okviru kojeg je u Čakovcu izgrađen Centar PrInOS koji pruža nove izvaninstitucionalne usluge usmjerene na beskućnike te starije i nemoćne osobe u lokalnoj zajednici. „Zauzmi se – mladi za zajednicu!“, „Mobilni tim za podršku obiteljima pripadnicima romske zajednice“, „Zaželi – prevencija institucionalizacije“ samo su neki od projekata aktualnih u razdoblju 2022.-2024. kao i u narednom razdoblju. Socijalna slika Grada Čakovca svakako je poprimila jednu novu dimenziju – udruživanjem svih (korisnika, stručnjaka iz različitih institucija u zajednici, civilnog društva...) do veće moći u djelovanju, a što i je ključ djelovanja u lokalnoj sredini.

**Ključne riječi:** potrebe, kompetencije, uključivanje, suradnja, dionici – zajednica

**Karmen Rožić**

e-mail: [karmenn2338@gmail.com](mailto:karmenn2338@gmail.com)

**Maja Laklija**

e-mail: [maja.laklija@pravo.unizg.hr](mailto:maja.laklija@pravo.unizg.hr)

Studijski centar socijalnog rada

Sveučilište u Zagrebu Pravni fakultet

## **KAKO USLUGA ORGANIZIRANOG STANOVANJA UZ POVREMENU PODRŠKU ODGOVARA NA POTREBE MLADIH KOJI IZLAZE IZ SKRBI I RIZIK NJIHOVE SOCIJALNE ISKLJUČENOSTI?**

Izlazak iz sustava skrbi za mlade je izazovno razdoblje u životu, a uloga nacionalnih politika i sustava je da im pomognu u procesu osamostaljenja. Da bi prijelaz iz institucionalne skrbi u odrasli život prošao postepeno i uz podršku, u Republici Hrvatskoj pruža se usluga Organiziranog stanovanja uz povremenu podršku (OSUPP). Cilj istraživanja je dobiti uvid u specifičnosti pružanja usluge OSUPP iz perspektive stručnih djelatnica Centra za pružanje usluga u zajednici (N=6). Rezultati su pokazali da sudionice uslugu OSUPP doživljavaju važnom zbog podrške i pripreme za samostalni život koju im usluga nudi. No navode kako intenzitet podrške ne odgovara stvarnim potrebama te da sustav ima prevelika očekivanja od korisnika. Kao čimbenike koji utječu na pripremljenost korisnika na samostalni život po izlasku iz usluge navode osobne karakteristike i spremnost korisnika na učenje tijekom usluge te okolinske čimbenike. Posebno ističu specifičnu poziciju korisnika kojima je ukinuto pravo na korištenje usluge i rizik njihove socijalne isključenosti. Kao izazove u radu ističu teškoće u komunikaciji, teškoće mentalnog zdravlja i motiviranje korisnika na zadržavanje zaposlenja, ali i organizacijske izazove (doživljaj samoće u radu, nedovoljna kadrovska struktura, dostupnosti korisnicima nakon radnog vremena te opterećenost radnim dužnostima izvan usluge). Rezultati su pokazali da u pružanju usluge OSUPP značajno doprinosi suradnja s lokalnom zajednicom (lokalnom i područnom samoupravom, PUHZSR, poslodavcima, najmodavcima, pružateljima usluga obrazovanja, udrugama...). Zaključno, sudionice ističu potrebu zagovaranja prava korisnika, povećanja smještajnih kapaciteta i osvještavanja mladih na dobrobiti ove usluge, kao i ulaganja u ljudske resurse te unapređenja sustava podrške korisnicima ka pravovremenom uočavanju i olakšavanju korisnikovih teškoća u cilju unapređenja ishoda, prevencije njihove socijalne isključenosti i unapređenja kvalitete usluge.

**Ključne riječi:** organizirano stanovanje, izlazak mladih iz skrbi, rizici, suradnja

**Ivan Turković**

e-mail: iturkoovic@gmail.com

**Marina Janžek Gazdić**

**Maja Šicel**

Dom za starije osobe Dubrava – Zagreb

## **SOCIJALNI RADNIK I KORISNIK – DVIJE STRANE JEDNE MEDALJE**

Socijalni rad u domovima za starije osobe nosi sa sobom određene specifičnosti koje su ponajprije vezane uz činjenicu da su domovi mjesta u kojima korisnici žive te da socijalni radnici, dijeleći s korisnicima njihove životne prostore, na neki način žive s njima. Dolaskom u domove za starije osobe, korisnici se napokon mogu okrenuti sebi, baviti se stvarima koje ih čine sretnima, a za koje možda prije nisu imali vremena. Specifična znanja i vrijedna životna iskustva koja donose sa sobom mogu pridonijeti i rastu nas stručnjaka koji radimo sa starijim osobama.

S novim generacijama korisnika koji dolaze u domove, mijenja se i način života te potrebe korisnika. Profesija socijalnog rada ima nerijetko kruta pravila koja često ograničavaju mogućnost sudjelovanja korisnika koji uvijek trebaju biti u središtu djelovanja socijalnog radnika. Kako korisnici često nisu homogena skupina, kroz primjere iz prakse ćemo u radu prikazati faktore koji utječu na snagu odnosa socijalnih radnika i korisnika, izazove s kojima se svakodnevno susrećemo te koliko je ta povezanost značajna za dobrobit korisnika. U radu ćemo prikazati i potencijalne rizike koje takvi odnosi nose sa sobom.

Snaga odnosa socijalnih radnika s korisnicima i međusobno povjerenje od presudne su važnosti jer na taj način omogućujemo korisnicima da uz organiziranu pomoć i podršku maksimalno iskoriste sve svoje potencijale te aktivno planiraju vlastito starenje, s ciljem poboljšanja kvalitete života, zadovoljavanja socijalnih potreba i poticanja uključenosti korisnika.

**Ključne riječi:** snaga odnosa, povjerenje, aktivna starost, uključenost

**Mirna Varga**

e-mail: mirna.varga@pravo.hr

Studijski centar socijalnog rada

Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu

## **IZAZOVI PRILAGODBE SUSTAVA U KONTEKSTU UKLJUČIVANJA DRŽAVLJANA NE-EU ZEMALJA U DRUŠTVO**

U Hrvatskoj zadnjih godina primjećujemo trend dolaska većeg broja migranata, prvenstveno u svrhu zaposlenja. Sve veći broj dozvola za boravak i rad izdaje se osobama iz država daleke Azije, a isto doprinosi sve šarolikijoj kulturološkoj slici Hrvatske. Osim kulturoloških, Hrvatska će se u narednim godinama suočavati sa sve većim izazovima u vidu nošenja sa različitostima i omogućavanja pristupa migranata pravima i uslugama iz različitih sustava (rad, zdravstvo, obrazovanje, socijalna skrb).

Podaci za EU nam govore da je gotovo polovica državljana trećih zemalja u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti, a više od jedne trećine populacije živi u uvjetima prenapučenosti. U Hrvatskoj državljani ne-EU zemalja imaju ograničen pristup socijalnim pravima koja ovise o njihovom radnom statusu ili stalnom boravku. To uključuje potpunu zdravstvenu zaštitu, ali ne i ostala socijalna prava poput naknade za nezaposlenost. Dodatno ograničenje za osobe koje dolaze spajanjem obitelji je to što ne mogu automatski dobiti dozvolu za rad, čime je njihov pristup sustavima socijalnog osiguranja otežan. Nesigurnost zaposlenja, jezična barijera, nepoznavanje pravnih propisa i društvenih normi, administrativne prepreke, ali i isključenost iz društva u zemlji odredišta, čimbenici su koji izlažu populaciju migranata nizu rizika.

Cilj je ovoga rada ocrtati promjene koje se u društvu događaju uslijed dolaska većeg broja migranata, odnosno prilagodbu koju je potrebno raditi unutar sustava kako bismo uključili u sve društvene procese osobe koje doseljavaju u Hrvatsku. Ovaj rad prvo daje uvid u pokazatelje integracije migrantske populacije, da bi zatim sagledao rizike s kojima su suočeni migranti u hrvatskom društvu, kao i prava koja im prema zakonima pripadaju. Naposljetku rad donosi preporuke za promjene u sustavima koje će biti nužno poduzeti kako bismo omogućili jednak pristup pravima i uslugama za migrante.

**Ključne riječi:** migranti, integracija, pristup pravima



**Matea Vidučić**

e-mail: matea.viducic@dom-centar.hr

**Marina Zupančić**

**Melanija Paradi**

Dom za starije osobe Centar, Zagreb

## **SNAGA KOJA NAS POKREĆE: SINERGIJA ODNOSA S KORISNICIMA PRIMJERI PRAKSE IZ DOMA CENTAR**

Razvijanje kvalitetnog odnosa sa starijim osobama iziskuje empatiju, strpljenje i primjenu specifičnih metoda rada koje potiču povjerenje, otvorenu komunikaciju i poštovanje.

Stručnim postupcima kao što su savjetovanje, osnaživanje, zagovaranje te podrška korisnicima i obitelji, gradimo pozitivan odnos s korisnikom, a ne za korisnika.

U svom radu vodimo se multidisciplinarnim pristupom, što uključuje timski rad i suradnju raznih stručnjaka, u svrhu holističke procjene potreba korisnika, uzimajući u obzir njihovo fizičko, emocionalno, socijalno i kognitivno stanje.

Svakodnevnim individualnim pristupom uvažavajući individualne potrebe korisnika, pravo na osobne odluke i samostalnost, stvaranjem sigurnog i podržavajućeg okruženja, osiguravamo dostojanstveno starenje i bolju kvalitetu života u ustanovi. Metodama grupnog rada, kroz grupu novoprimljenih korisnika (“Putokaz kroz Dom”), grupu sa obitelji korisnika (“Obiteljski sat”), grupu za pamćenje (“Pametni laboratorij”), katnim sastancima (“Domska brbljaonica”), grupom za žalovanje i tugovanje (“Oslonimo se”), potičemo socijalno uključivanje, osjećaj pripadnosti, negujemo podržavajući odnos, te sprečavamo otuđenje i izolaciju. Primjerima naše prakse svjedočimo koliko je socijalna interakcija s korisnicima dvosmjerna i temelji se na primanju i davanju povratnih informacija o kvaliteti pružanja usluge i zadovoljstvu istih. Uspostavljanjem dugoročnog pozitivnog odnosa sa korisnicima koji se temelji na međusobnom povjerenju, jasnoj i iskrenoj komunikaciji, te razumijevanju potreba korisnika i njihovih očekivanja stvaramo okruženje u kojem se korisnici osjećaju cijenjenima, uvažavanima i zadovoljnim uslugama koje koriste. Pozitivna snaga odnosa s korisnicima nemjerljiva su cijena, pokretač i motivacija za daljnji osobni i profesionalni rast i razvoj.

**Ključne riječi:** pozitivna snaga odnosa, socijalna interakcija, holistički pristup

**Zdenka Vragolović**

e-mail:zdenka.vragolovic@gmail.com

Centar za odgoj i obrazovanje Rijeka

## **OSTVARIVANJE PARTICIPATIVNIH PRAVA UČENIKA: PERSPEKTIVA NASTAVNIKA TE SREDNJOŠKOLACA SA I BEZ TEŠKOĆA U RAZVOJU**

Prihvatanje djeteta kao subjekta s pravima ima uporište u UN-ovoj Konvenciji o pravima djeteta, a u odgojno-obrazovnom kontekstu podrazumijeva redefiniranje uloge učenika i nastavnika. Participativna prava su temelj za oblikovanje suvremene škole i društva u cjelini. Cilj ovog istraživanja bio je utvrditi i usporediti: a) razinu ostvarenosti participativnih prava učenika sa i bez teškoća i b) razinu podrške iskazanu od nastavnika. Podaci su prikupljeni putem upitnika za učenike i nastavnike, posebno kreirane za ovu prigodu. Ispitivanje je provedeno tijekom školske 2016/17. godine, sa ukupno 484 učenika i 37 njihovih nastavnika, u četiri srednje strukovne škole Primorsko-goranske županije. Rezultati kvantitativnog dijela istraživanja ukazuju da učenici sa teškoćama, percipiraju višu razinu ostvarenosti participativnih prava na svim područjima školskog života, u odnosu na učenike bez teškoća. Testirajući razlike između škola, srednjoškolci koji se školuju u školi koja osigurava posebne uvjete školovanja i različite vrste prilagodbe, pokazuju statistički višu razinu zadovoljstva u ostvarivanju participativnih prava, u odnosu na učenike ostalih škola koje na različite načine školuju učenike sa i bez teškoća. Nastavnici škole koja osigurava posebne uvjete školovanja (različitu programsku, profesionalnu, pedagoško-didaktičku potporu), pokazuju bitno višu razinu motiviranosti za pružanje podrške učenicima s teškoćama u razvoju u ostvarivanju participativnih prava. Rezultati ovog istraživanja upućuju na potrebu dodatnih ulaganja u promicanje ideje ljudskih prava i modela participacije u život škole, kao i u promicanje stručnog rada koji podržava kod učenika osjećaj vrijednosti, jedinstvenosti i dostojanstva, individualnosti i priznanja njegovih kapaciteta. Ako želimo demokratizirati školu i stvoriti održivo društvo, neophodno je širiti kulturu participacije, a kod nastavnika posebno ulagati napore u promicanje ideje partnerstva s učenikom.

**Ključne riječi:** prava djece, participativna prava, inkluzivno obrazovanje, razina ostvarenosti participativnih prava učenika, razina iskazane podrške nastavnika

**Maja Vukić**

e-mail: maja.vukic@sanatorij.corluka.hr

**Sonja Božić**

Dom za starije osobe Sanatorij Čorluka

## ETIČKI IZAZOVI SOCIJALNOG RADNIKA U DOMU ZA STARIJE OSOBE

Profesionalna etika predstavlja temeljnu komponentu rada socijalnih radnika u domovima za starije osobe. U današnje vrijeme skrb o starijim osobama postaje sve zahtjevnija jer se, uslijed brojnih društvenih promjena, stavlja naglasak na poboljšanje kvalitete života osoba starije životne dobi. U takvim okolnostima javlja se niz novih profesionalnih izazova s kojima se suočavaju socijalni radnici u radu sa starijima. Iako etički kodeks predstavlja čvrst oslonac u radu socijalnih radnika, ipak svakodnevno smo primorani donositi odluke koje nisu uvijek jednostavne. Teškoće u radu proizlaze prije svega iz neposrednog rada s korisnicima čije želje ponekad nisu u skladu s njihovom vlastitom dobrobiti. Balans između autonomije korisnika i potrebe za zaštitom jedan je od najvećih izazova s kojima se suočavamo. Također, izazov u radu predstavljaju i zahtjevi koje obitelji korisnika stavljaju pred nas, a koji su nerijetko u raskoraku s profesionalnom etikom socijalnog rada, a time i najboljim interesom korisnika. Cilj ovog rada je ukazati na etičke izazove s kojima se suočavamo, kao i istaknuti moguće načine njihovog rješavanja. Također, u radu ćemo se osvrnuti na smjernice koje socijalnim radnicima mogu pomoći pri osvještavanju postojećih izazova i pronalaženju najboljeg rješenja. Suočavanje s etičkim izazovima zahtjeva duboko razumijevanje etičkih principa, empatiju, kontinuiranu edukaciju i superviziju, ali nužna je i svijest o nemogućnosti donošenja općevažećih odluka koja nas štiti od nerealnih očekivanja i omogućava da sa više samopouzdanja, zajedno s korisnikom, pristupimo rješavanju problema.

**Ključne riječi:** profesionalna etika, starije osobe, etički izazovi

**Marta Vukoje**

**Božica Vulama**

Centar za odgoj i obrazovanje „Vinko Bek“

[marta.vrbani@skole.hr](mailto:marta.vrbani@skole.hr)

[bozica.vulama@skole.hr](mailto:bozica.vulama@skole.hr)

## **PODRŠKOM I UVAŽAVANJEM DO NOVOG ŽIVOTNOG PUTA, PRIKAZ SLUČAJA**

Ovim izlaganjem željele bismo približiti timski rad dionika iz više sustava u svrhu najboljeg interesa korisnice koja je osoba s oštećenjem vida te intelektualnim teškoćama, a ujedno i mlada majka romskog podrijetla. Cilj izlaganja je analiza tijeka i sadržaja zajedničkog rada, uključenih stručnjaka i same korisnice u svrhu ostvarivanja maksimalnih potencijala, pružanja pravovremene podrške, razvoja odnosa povjerenja te preveniranja socijalne isključenosti. U izlaganju ćemo prikazati metode, načine komunikacije i rada prilagođene korisnici, uvažavanjem njezinih potreba i želja te pravovremenim djelovanjem svih uključenih dionika iz različitih sustava. Danas možemo s ponosom govoriti o mladoj majci koja je uspješno završila srednjoškolsko obrazovanje u drugom gradu, koja je kod vlastitog djeteta prepoznala potrebu rane razvojne podrške i zainteresirano sudjeluje u njegovoj rehabilitaciji te ima želju za zaposlenjem.

Namjera izlaganja je prikazati kontinuitet, suradnju s drugim sustavima, prevenciju te pravovremenu podršku i prepoznavanje potreba korisnice kroz različite metode rada. Ujedno i približiti složenost svih aspekata života koji određuju jednu mladu Romkinju, obilježja kulture ranog majčinstva, socijalnu deprivaciju, invaliditet želju za završetkom srednjoškolskog obrazovanja te boljih životnih uvjeta za sebe i vlastito dijete.

**Ključne riječi:** srednjoškolsko obrazovanje, Romi, oštećenje vida, timski rad, prevencija socijalne isključenosti

**Helena Vusić**

**Lara Rašić**

**Ivana Copak**

e-mail: [ivana.copak@gmail.com](mailto:ivana.copak@gmail.com)

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Krapina, Osijek i Vukovar

## **RODITELJSKI STILOVI I PROBLEMATIČNO KORIŠTENJE INTERNETA MEĐU DJECOM I MLADIMA**

Obitelj predstavlja primarno okruženje u kojemu se usvajaju različiti ponašajni obrasci djece i mladih. Obiteljsko okruženje okarakterizirano emocionalnom toplinom i podrškom ključno je za dugoročno tjelesno i mentalno zdravlje djece. Istraživanja o modelima roditeljskih odgojnih stilova pokazuju da veća roditeljska uključenost i sudjelovanje djece u obiteljskim odlukama zaštitnički djeluju na razvoj problematičnih ponašanja. Osim toga, ako dijete od ranog djetinjstva nije imalo postavljene granice, ono gubi priliku za prilagodbu, učenje o osjećajima drugih te razvijanje suosjećanja i suradnje. U suvremenim društvima obitelj prolazi kroz značajne promjene zbog sveprisutnosti korištenja interneta i roditelji osjećaju veliku odgovornost i strah da svojim odgojem ne ugroze budućnost djece, pri čemu odabiru različite modele roditeljskih odgojnih stilova. Internet danas predstavlja važan izvor informacija i neizostavan je aspekt mnogih životnih sfera kod djece i mladih, počevši od odgoja i obrazovanja, stoga ne čudi da upravo djeca i mladi internet koriste intenzivnije od drugih dobnih skupina. Ako se vjeruje da obitelj ima ključnu ulogu u prevenciji i smanjenju problematičnog korištenja interneta kod djece i mladih, onda nema sumnje da roditeljski stilovi mogu povećati rizik od problematičnog korištenja interneta ili pomoći u zaštiti od istoga. Cilj ovog rada jest prikazati, na temelju pregleda i analize dosadašnjih istraživanja, moguće načine djelovanja roditeljskih stilova na problematično korištenje interneta među djecom i mladima te otvoriti prostor za kreiranje smjernica za roditelje u vidu preventivnog djelovanja.

**Ključne riječi:** roditeljski stilovi, problematično korištenje interneta, djeca i mladi

# **RADIONICE**

**Marina Katić**

e-mail: marina.katic2@socskrb.hr

**Maja Ferencina**

e-mail: maja.ferencina@socskrb.hr

Obiteljski centar

Područna služba Primorsko-goranska

## **ZAŠTO ZAGOVARANJE NIJE PRIGOVARANJE?**

**Cilj i svrha radionice:** Vještine zagovaranja su neophodne za pokretanje uspješnih društvenih promjena. Zagovaranjem možemo doprinijeti promjenama u sustavu socijalne skrbi i jačati integritet profesije socijalnog rada. Proces promjena je praćen i otporima koje je neophodno osvijestiti, a kako bismo ih uspješno prevladali. Radionica „Zašto zagovaranje nije prigovaranje“ ima za cilj potaknuti stručnjake na promišljanje o vlastitim snagama i izazovima u procesu zagovaranja. Osvijestiti koja znanja i vještine imamo na raspolaganju kako bismo uspješnije zagovarali sebe kao stručnjake unutar kolektiva i profesiju unutar sustava. Sudionike će se poticati na primjenu vještina i tehnika asertivne komunikacije te će ih se osnažiti za samozagovaranje s ciljem osobnog i profesionalnog rasta.

### **Program aktivnosti:**

Nakon početnog upoznavanja, predstavljanja članova grupe i definiranja grupnih pravila, sudionike će se potaknuti na promišljanje o osobnim iskustvima u kojima su se slagali s drugima, na štetu vlastitog integriteta, a kako bi izbjegli sukob. Kroz središnju aktivnost će se raditi vještine i tehnike asertivne komunikacije, a kako bi sudionici osvijestili vlastite misli, stavove i osjećaje i mogli jasnije izraziti želje i očekivanja. Zatim će se kroz primjere iz prakse, sudionike potaknuti da opisanu situaciju nastoje riješiti na asertivan način s ciljem osvještavanja postojećeg znanja i integriranja istoga u zagovaranje sebe i profesije. Završno će se promišljati o budućim aktivnostima zagovaranja profesije, a s ciljem unapređenja položaja pojedinca, obitelji i zajednice.

**Ishodi radionice:** Potaknuti stručnjake da primjenjuju asertivnu komunikaciju u samozastupanju sebe i zastupanju profesije. Osvijestiti vlastite snage i slabosti u procesu samozagovaranja i zagovaranja.

Trajanje radionice: 90 minuta

Broj sudionika: 12

**Ključne riječi:** zagovaranje, integritet, komunikacija

**Lidija Perši**

e-mail: lidija.persi@gmail.com

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Varaždin

**SOCIJALNO MENTORSTVO – SOCIJALNOM USLUGOM DO OSNAŽENOG,  
AKTIVNOG I INTEGRIRANOG KORISNIKA****Cilj radionice:** unaprijediti provedbu usluge socijalnog mentorstva**Svrha radionice:** prikazom pozitivnih primjera iz prakse, načinom prevladavanja poteškoća u radu te razmjenom znanja i iskustava unaprijediti provođenje usluge socijalnog mentorstva. Radionica je namijenjena sudionicima koji imaju iskustvo rada na području socijalnog mentorstva ili su prošli edukaciju.

Primjerima iz prakse prikazat će se načini pronalaženja mentoriranih osoba, suradnički odnos s korisnikom i građenje odnosa, ciljevi i aktivnosti koje su se provodile, prikazati razinu motivacije korisnika kroz faze socijalnog mentorstva, završetak mentorskog odnosa.

**Program aktivnosti:**

Ukupno predviđeno trajanje radionice je 90 minuta. Radionica će biti podijeljena u tri dijela.

U prvom dijelu radionice će se prikazati pozitivni primjeri provođenja usluge socijalnog mentorstva kroz prikaz načina pronalaženja mentoriranih osoba, uspostave inicijalnog kontakta, upoznavanja i izgradnje odnosa s korisnikom, određivanje smjera mentorstva, provođenja aktivnosti, motivacije korisnika i ispunjavanje ciljeva, završetak mentorskog odnosa.

U drugom dijelu prikazat će se poteškoće u pronalaženju mentoriranih osoba i poteškoća u pojedinim fazama socijalnog mentorstva. Navest će se aktivnosti koje su se provodile kako bi se poteškoće prevladale.

U trećem dijelu sudionici radionice će iznijeti svoja iskustva i znanja kao voditelji slučaja ili kao socijalni mentori te načine na koje su prevladali poteškoće. Donijet će se zaključci i predložiti aktivnosti za unapređenje provođenja usluge socijalnog mentorstva.

Predviđeni broj sudionika je 30.

**Ključne riječi:** mentorirana osoba, suradnički odnos s korisnikom, osnaživanje, aktivacija, integracija u zajednicu



**Nina Šimičić**  
**Marko Štavalj**  
 e-mail: [marko.stavalj@socskrb.hr](mailto:marko.stavalj@socskrb.hr)  
 Hrvatski zavod za socijalni rad  
 Područni ured Bjelovar

## **RAZMJENA ISKUSTAVA PRIMJENE RAZLIČITIH TEHNIKA/NAČINA RADA KOJIMA SE PROMOVIRA PARTICIPACIJA KORISNIKA**

**Cilj radionice:** Doprinijeti većoj uključenosti korisnika u procesu donošenja odluka i provedbe socijalnih usluga

**Svrha radionice:** Omogućiti sudionicima da iznose i raspravljaju o vlastitim primjerima dobre prakse na temu promoviranja participacije korisnika u procesu pružanja usluga

Radionica je zamišljena kao mjesto za razmjenu različitih primjera dobrih praksi, promociju djelotvornih metoda i tehnika koje koriste socijalni radnici u svom radu s korisnicima socijalnih usluga. Radionicom bi se dobio uvid u to s kojim se problemima susreću stručni radnici prilikom uključivanja korisnika u proces procjene, planiranja i provedbe socijalnih usluga i kako ih prebroditi. Svaka diskusija traje 20 minuta, a može se odvijati više diskusija istovremeno (najviše 5 paralelno). Sudionici koji žele voditi određenu diskusiju (facilitatori) se prijavljuju na upisnom stolu na početku konferencije s temom koju žele obraditi. U svakoj diskusiji može sudjelovati neograničen broj sudionika iz razloga što vrijedi pravilo „sudjelujem dok želim i koliko želim“. Nakon što se sve rasprave završe, svi facilitatori skupljaju svoje bilješke kako bi ih iznijeli na samom kraju radionice kao glavne zaključke različitih praksi.

Smatramo da se većina ustanova socijalne skrbi susreće s izazovima kada korisnike uključuju u proces planiranja, procjene i provedbe socijalnih usluga. Stoga želimo prikazati na koji način se socijalni i drugi radnici suočavaju s tim izazovima te isto prenijeti sudionicima ove konferencije kako bi svatko za sebe pronašao neku djelotvornu metodu rada, pokušao tu metodu primijeniti i nadamo se, uspješno se suočiti s postojećim ili nadolazećim izazovima.

### **Program aktivnosti:**

Na samoj prijavi na Konferenciju, upisuju se teme koje se žele obraditi. Sudionici se ne zapisuju, nego samo facilitatori i tema. Broj sudionika je neograničen – svi mogu sudjelovati.

Na početku radionice se objašnjavaju pravila tj. kako će sve funkcionirati.

1 ciklus diskusije traje 20 minuta i maksimalno je 5 paralelnih tema.

U 90 minuta se mogu odraditi 4 ciklusa diskusija i pokriti 20 različitih tema.

**Ključne riječi:** diskusija, participacija, praksa, socijalne usluge

**Kristina Urbanc**

Studijski centar socijalnog rada, PFZ  
e-mail: kristina.urbanc@pravo.hr

**Iva Bačurin**

Centar za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica  
e-mail: info@centar-dmo-vg.hr

**ŠKRABALICE – PROZOR U SVIJET KORISNIKA PUTEM DIJALOGA CRTEŽOM**

**Cilj radionice:** upoznati sudionike s primjenom koncepta tzv. škrabalica u svrhu razvijanja dijaloga i uspostavljanja suradnog odnosa s korisnicima – djecom i mladima.

**Svrha radionice:** u radionici će kroz teorijski i iskustveni dio biti predstavljeni temelji na kojima je D.W. Winnicott osmislio koncept Škrabalica, odnosno, dijaloga putem crteža u kontekstu razvoja podržavajuće okoline (*holding environment*) kao resursa za pomoć korisnicima (prvenstveno djeci i mladima, ali i odraslim osobama) u procesu uspostavljanja odnosa povjerenja, procjene potreba te promjene.

**Program aktivnosti:**

Ukupno predviđeno trajanje radionice je 90 minuta.

Od sudionika u radionici se očekuje aktivno uključivanje i sudjelovanje.

Radionica će biti podijeljena u tri dijela:

U prvom dijelu radionice autorice će dati teorijski uvod o primjeni crteža i njegovih dijaloških potencijala u radu s djecom i mladima u savjetovanišnom radu.

U drugom dijelu sudionici će imati priliku kroz rad u paru iskustveno primijeniti ovu tehniku te dobiti osobni uvid u potencijale dijaloga s korisnicima putem crteža.

U trećem dijelu bit će prikazano nekoliko primjera primjene ove tehnike iz neposredne prakse rada s djecom i mladima u Centru za djecu, mlade i obitelj u Velikoj Gorici, uz grupnu raspravu o mogućnostima i ograničenjima primjene Škrabalica te osvrt na osobna iskustva sudionika radionice.

Predviđeni broj sudionika je 30.

**Ključne riječi:** crtež, dijalog, procjena potreba,

# **POSTER PREZENTACIJE**

**Milica Benić**

e-mail: Milica.Benic@SOCSKRB.HR; mbenic.vk@gmail.com

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Vinkovci

**Sanja Zdep**

Dom za odrasle osobe Nuštar

## **IZAZOVI INTEGRACIJE MIGRANATA U LOKALNOJ ZAJEDNICI**

Demografske tranzicije i migracije uvjetovane potrebom radne snage sve su više prisutne u suvremenom hrvatskom društvu. Migranti predstavljaju posebno ranjivu grupu - s jedne strane suočeni su s teškim uvjetima života, a s druge strane s izazovima adaptacije na novo sociokulturno okruženje što rezultira povećanom razinom stresa. Integracija migranata u novu zajednicu zahtijeva sveobuhvatan pristup koji uzima u obzir različite faktore. Rizični faktori uključuju siromaštvo, jezičnu barijeru, neadekvatnu zaposlenost, socijalnu isključenost i diskriminaciju. Zaštitni faktori, poput socijalne podrške i očuvanja tradicijskih i kulturnih praksi, imaju važnu ulogu u očuvanju mentalnog zdravlja migranata. S ciljem unapređenja mentalnog zdravlja, jačanja socijalne povezanosti i podrške, smanjenja razine akulturacijskog stresa i raširenosti negativnih stavova o migrantima organizirane su intervencije koje su uključivale radionice i fokus grupe radi praćenja potreba migranata u okviru mentalnog zdravlja, sportske aktivnosti, kulturnu razmjenu i društveno povezivanje s lokalnim stanovništvom. Ciljna skupina bili su neeuropski i lokalni radnici zaposleni u dvije tvrtke. Intervencije su provedene u razdoblju od šest mjeseci. Nakon provedene evaluacije može se zaključiti da ovakve aktivnosti imaju višestruki pozitivan utjecaj na migrante, omogućujući im bolje prilagođavanje, smanjenje socijalne izolacije i stresa te izgradnju mreže podrške ključne za njihovu uspješnu integraciju i unapređenje mentalnog zdravlja. Kroz sudjelovanje u zajedničkim aktivnostima, lokalni radnici smanjili su netoleranciju i predrasude te osvijestili važnost uvažavanja kulturnih raznolikosti koje doprinose bogatstvu zajedničkog iskustva i boljem razumijevanju različitih perspektiva, što može biti temelj za bolje međuljudske odnose, produktivno i inkluzivno društvo. Jezična barijera i dalje je najveća prepreka u integraciji migranata u lokalnu zajednicu.

**Ključne riječi:** migranti, integracija, mentalno zdravlje

**Danijela Burić**

e-mail: [Danijela.Buric@socskrb.hr](mailto:Danijela.Buric@socskrb.hr)

**Sanja Jurki**

e-mail: [Sanja.Jurki@socskrb.hr](mailto:Sanja.Jurki@socskrb.hr)

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Trnje, Zagreb

## **SOCIJALNO MENTORSTVO: NOVA USLUGA - STARI PROBLEMI**

Ovom poster prezentacijom cilj nam je prikazati iskustva provođenja usluge socijalnog mentorstva u PU Trnje kao nove socijalne usluge u sustavu socijalne skrbi te problematizirati mogućnosti uključivanja nedobrovoljnih korisnika. Socijalno mentorstvo novija je usluga u sustavu socijalne skrbi namijenjena osobama koje su dugotrajno nezaposlene, duže vrijeme u evidenciji Zavoda za zapošljavanje bez mogućnosti zasnivanja radnog odnosa. Korisnici usluge su radno sposobne osobe, djelomično radno sposobne, osobe s invaliditetom, mlade osobe po prekidu smještaja u ustanovi socijalne skrbi, osobe u postpenalnoj zaštiti, žrtve nasilja, žrtve trgovanja ljudima i sl. Cilj usluge je dovesti do pozitivne promjene u socijalnom funkcioniranju pojedinca kroz različite aktivnosti osnaživanja, koristeći njihove osobne potencijale i sposobnosti kako bi se bolje integrirali u zajednicu u kojoj žive. Usluga socijalnog mentorstva, konkretno u PU Trnje, provodi se od listopada 2023.godine i do sada je uključeno 12-ero osoba, korisnika zajamčene minimalne naknade, potpune ili djelomične radne sposobnosti. Tijekom provedbe nove socijalne usluge suočavamo se s različitim izazovima i ishodima procesa. Usluga socijalnog mentorstva ne provodi se intenzitetom kako je to propisano Pravilnikom o mjerilima za pružanju usluga. Jedan od razloga je i taj što su nerijetko socijalni mentori i djelatnici Odjela za novčana davanja, na kojem je od siječnja 2024. godine došlo do znatnog povećanja opsega posla. Izazov predstavlja nedovoljno definirana praksa provedbe usluge socijalnog mentorstva i nedobrovoljnost pojedinih korisnika, kao jednog od ključnih dionika u socijalnom mentorstvu. Za socijalne mentore najveći izazov predstavlja nepovjerenje korisnika u sustav socijalne skrbi, obeshrabrenost te otpor pri uključivanju u novu socijalnu uslugu unutar sustava socijalne skrbi..

**Ključne riječi:** socijalno mentorstvo, izazovi implementacije nove socijalne usluge, nedobrovoljni korisnici

**Mirna Bušić Kulji**

e -mail: mirna.busic@gmail.com

**Gabrijela Petričević**

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Sesvete

**Dijana Duši**

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Susedgrad

## **KORISNICI SOCIJALNOG MENTORSTVA U PROCESU ODLUČIVANJA**

Poster prezentacijom će se prikazati kako uključivanje korisnika socijalnog mentorstva u proces odlučivanja predstavlja ključni element u pružanju podrške i usluga. Kroz aktivno sudjelovanje korisnika u planiranju, procjeni i provedbi socijalnih usluga, postiže se veća usklađenost s individualnim potrebama. Kroz individualizirani pristup, socijalno mentorstvo ima za cilj osnažiti korisnike da prevladaju izazove, postignu svoje ciljeve i integriraju se u zajednicu na održiv način. Kroz zajednički rad korisnika i pružatelja usluga, stvara se osjećaj odgovornosti, što rezultira većim zadovoljstvom korisnika i postizanjem boljih rezultata. Dosadašnja istraživanja pokazuju da aktivno sudjelovanje korisnika rezultira većom angažiranošću, motivacijom te općim blagostanjem među korisnicima socijalnih usluga. Važnost sudjelovanja korisnika, unutar socijalnog mentorstva, u procesima donošenja odluka je kako bi se osiguralo da sustavi podrške dovode do pozitivnih rezultata i poboljšane dobrobiti koji su usmjereni na osobu i učinkoviti u zadovoljavanju različitih potreba pojedinaca koji traže pomoć. Obzirom da je socijalno mentorstvo u Hrvatskoj nova usluga i nema stručne hrvatske literature o ovoj temi zaključci će prikazivati praksu stranih zemalja što može poslužiti kao primjer za implementaciju dobre prakse i kreiranje sličnih metoda i u RH.

**Ključne riječi:** socijalno mentorstvo, aktivni korisnici, proces odlučivanja, individualni pristup

**Mirjana Cerovski**

e-mail: mirjana.ceerovski@socskrb.hr

**Dubravka Predojević Križetić**

e-mail: dubravka.predojevic@socskrb.hr

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Velika Gorica

## GDJE JE NESTAO ČOVJEK?

Činjenica je da djelatnici područnih ureda imaju vrlo malo vremena za samog korisnika, što je posljedica velikog broja danih nam ovlasti, velikog broja prava i usluga pripisanih Zakonom o socijalnoj skrbi. Administriranje je postalo pravilo u područnim uredima. Sveli smo se na birokratsko tijelo koje daje prava i nudi usluge uz brojnu papirologiju, što fizički u spisu, što u elektronskom obliku. S time neupitno nestaje humanost, te nam naši korisnici postaju sve "dalji". Postaju samo jedan od broja koji "treba riješiti". Taj proces ubrzao je inkluzivni dodatak koji je preko noći dodan kao još jedno pravo u sustavu. Inkluzivni dodatak je u središtu pažnje jer je medijski popraćen, te se redovito traže brojke zahtjeva, vještačenja i rješenja. Gdje je u svemu tome naš korisnik? Korisnik treba biti i jest srž i središnji dio socijalnog rada, naše struke. Upravo danas svjedočimo trendu "udaljavanja" od korisnika, u smislu da mu se može posvetiti svega nekoliko minuta razgovora, te je socijalni radnik sve manje prisutan na terenu, i u obitelji. Područni uredi dobivaju nove korisnike, one koji to do sada nisu bili, a radi se isključivo o osobama sa zdravstvenim teškoćama. Cilj je prikazati stvarno stanje i nemogućnost uključivanja korisnika u planiranje njegove socijalne usluge zbog opterećenosti sustava korisnicima koji to nisu. Uviđamo kako se većinu radnog vremena stručni djelatnici bave pravom na inkluzivni dodatak. Zaključno, „pravi“ socijalni rad je nestao, pravi korisnik je zanemaren, stručni radnik omalovažen i iscrpljen.

**Ključne riječi:** korisnik, participacija, organizacija rada, administracija, birokracija,

**Ivana Cikač**

e-mail: ivana.cikac@zagreb.hr

**Tomica Golubić**

Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo,  
branitelje i osobe s invaliditetom, Zagreb

**SUOČAVANJE S IZAZOVIMA PROFESIJE SOCIJALNOG RADA IZ PERSPEKTIVE  
DJELATNIKA GRADSKOG UREDA ZA SOCIJALNU ZAŠTITU, ZDRAVSTVO,  
BRANITELJE I OSOBE S INVALIDITETOM**

Uslijed mnogobrojnih i intenzivnih društvenih promjena profesija socijalnog rada postaje sve složenija te se socijalni radnici suočavaju s mnogobrojnim novim izazovima. Zadatak socijalnih radnika je, između ostalog, prepoznati te izazove te djelovati koristeći stečena znanja, vještine i iskustva, što ponekad može značiti odstupanje od uobičajenog načina postupanja, imajući uvijek na umu dobrobit korisnika. Pod vidom toga postoji niz resursa koji socijalnim radnicima mogu olakšati nošenje s tim izazovima pri čemu imamo na umu unapređenje profesionalnih kompetencija te odgovornost poslodavca da u tome podrži djelatnike i omogući im kontinuirani profesionalni razvoj. U okviru nadležnosti jedinica lokalne samouprave (konkretno Grada Zagreba) naše iskustvo pokazalo je kako je za uspješno suočavanje s izazovima u radu nužna prevencija i rana detekcija profesionalnog sagorijevanja i stresa te osvješćivanje važnosti očuvanja mentalnog zdravlja. Užurbani tempo rada, difuznost poslova, učestali zahtjevi za poboljšanjem utječu na koncentraciju i radnu učinkovitost te ostavljaju posljedice na psihofizičko zdravlje stručnjaka.

Iz naše perspektive pokazalo se izuzetno važnim prepoznati potrebu uključivanja u supervizije i intervizije kako bi socijalni radnici kroz međusobnu interakciju, raspravu i razmjenu iskustva mogli osvijestiti poteškoće i promišljati o mogućim rješenjima. Na taj način gradi se suradnja i povjerenje među kolegama koji si međusobno pružaju podršku i ohrabrenje u vrijeme izazova u radnom okruženju. Kao institucija koja pruža visoki standard socijalnih usluga za rastući broj korisnika (među kojima je i veliki broj azilanata, stranaca pod supsidijarnom zaštitom), kroz sadržaj ovog postera želimo ukazati na profesionalne izazove te važnost unapređenja profesionalnih kompetencija kao načina promicanja kvalitete usluga i očuvanja mentalnog zdravlja djelatnika Gradskog ureda za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom.

**Ključne riječi:** profesionalni izazovi, profesionalne kompetencije, jedinice lokalne samouprave



**Iva Franc**

e-mail: iva.franc@socskrb.hr

**Lucija Nekić**

e-mail: lucija.nekic@socskrb.hr

**Martina Kenfelja**

e-mail: martina.kenfelja@socskrb.hr

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Trnje

## **PRISILNI SMJEŠTAJ – ETIČKE I MORALNE DVOJBE U PRIMJENI ZAKONA O ZAŠTITI OSOBA S DUŠEVNIM SMETNJAMA**

Napretkom medicine i usavršavanjem liječenja sve više pažnje počelo se pridavati pravima pacijenata, kako na globalnoj razini tako i u Republici Hrvatskoj. Sukladno Zakonu o zaštiti prava pacijenata (NN 169/04 i 37/08) pacijent ima pravo odbiti ili prihvatiti terapijski ili dijagnostički postupak, no psihijatrijsko liječenje je bilo i ostalo jedno od rijetkih vrsta liječenja koje se može provesti i protiv pacijentove volje. Iz tog razloga prisilna hospitalizacija je pravno, etički i medicinski veoma složen problem o čijoj se opravdanosti još uvijek vode razne rasprave. Prisilno liječenje može biti etično i legalno samo ukoliko pacijent zbog svoje bolesti ozbiljno i izravno ugrožava vlastiti ili tuđi život, zdravlje ili sigurnost. Isto tako oboljeli od duševnih bolesti najčešće su više žrtve stigmatizacije nego simptoma svoje bolesti, a negativna predrasuda o bolesnicima s duševnim poremećajima uvijek dovede do negativne diskriminacije. U Republici Hrvatskoj na snazi je zakonom su regulirana temeljna načela i prava osoba s duševnim smetnjama te uvjete za primjenu mjera i postupanje prema osobama s duševnim smetnjama. Cilj ove poster prezentacije je prikazati načela po kojima se provodi postupak prisilnog zadržavanja i smještaja osobe s težim duševnim smetnjama u psihijatrijskoj ustanovi te rizike i etičke dileme koji se pritom pojavljuju. Ovim radom želimo staviti naglasak na to kako prilikom psihijatrijskog liječenja, pogotovo onog prisilnog, postoji veliki rizik da dođe do povrede temeljnih ljudskih prava zajamčenih Ustavom - prava na slobodu i samoodređenje s jedne te prava na liječenje i liječnički tretman s druge strane. Zaključci nam pružaju bolje razumijevanje pojma prisilnog smještaja i povezano s tim etičkih dilema u hrvatskom kontekstu, a što otvara prostor za edukaciju stručnjaka i nova istraživanja tog područja.

**Ključne riječi:** prisilni smještaj, pristanak na liječenje, duševne smetnje, ljudska prava

**Patricija Fuček**

patricija.fucec@socskrb.hr

**Ivana Subotić**

ivana.subotic@socskrb.hr

**Neva Zebec**

neva.zebec@socskrb.hr

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Prelog

## **SOCIJALNO MENTORSTVO – IZAZOVI U PRAKSI**

U poster prezentaciji prikazat će se usluga socijalnog mentorstva kao nova usluga koja se provodi u sustavu socijalne skrbi, a uz suradnju s drugim pružateljima socijalnih usluga. Poseban fokus biti će stavljen na participaciju korisnika u planiranju, procjeni i provedbi socijalnog mentorstva. Prikazom slučajeva iz prakse opisati će se pozitivni i očekivani ishodi pružene usluge kao što su primjerice: veće povjerenje korisnika u sustav, osjećaj podrške i motiviranja korisnika od strane socijalnog mentora i dr. Također, prikazat će se izazovi na strani pružatelja usluge, osobina korisnika i lokalne zajednice, s kojim izazovima se susreću korisnici tijekom procesa uključivanja i provedbe same usluge kao i socijalni mentori pri planiranju, uključivanju korisnika i provedbi usluge, a koji su usko povezani s preprekama pri uključivanju na koje nailaze korisnici. Neki od izazova su: neadekvatnosti javnog prijevoza i dolaska korisnika u prostorije područnih ureda, manjak uvida korisnika u svrhovitost i dobrobit usluge SM, poteškoće pri zapošljavanju mentoriranih osoba u Međimurskoj županiji (naglasak na diskriminaciju) i slično. Preporuke za unaprjeđenje odnose se na povremenu provedbu usluge SM u domu korisnika ili drugom prostoru lokalne zajednice, učestala komunikacija te suradnja s HZZ te Pučkim otvorenim učilištima, odvajanje dovoljno vremena u radnom danu za provođenje usluge SM te po mogućnosti odvajanje u zasebni ured, motiviranje korisnika na završavanje osnovnoškolskog obrazovanja, savjetovanje pri promišljanju korisnika o svojim pozitivnim osobinama, usmjeravanje korisnika pri traženju posla te organizaciji obiteljskog života, upoznavanje korisnika s negativnim čimbenicima „rada na crno“.

**Ključne riječi:** socijalno mentorstvo, participacija korisnika, izazovi u provedbi socijalne

**Helena Gorički**

e-mail: [goricki1603@gmail.com](mailto:goricki1603@gmail.com)

**Draženka Mihalec**

e-mail: [drazenka.mihalec@gmail.com](mailto:drazenka.mihalec@gmail.com)

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Sesvete

**PROFESIONALNI RIZICI I UPRAVLJANJE PROFESIONALNIM RIZICIMA U RADU  
SOCIJALNIH RADNIKA ZAPOSLENIH U HRVATSKOM ZAVODU ZA SOCIJALNI  
RAD**

Rizik se definira kao mogućnost nastanka događaja koji može nepovoljno utjecati na ostvarenje cilja. Rizici su oni događaji koje želimo izbjeći jer mogu imati negativne učinke na rad, kao što su: narušavanje kvalitete usluga koje pružamo korisnicima, narušavanje ugleda institucije te smanjenje povjerenja javnosti, profesionalni stres stručnih djelatnika, neujednačenost postupanja i drugo. Stručni radnici pri HZSR svakodnevno se susreću s mnogobrojnim rizicima koji proizlaze iz preopterećenosti količinom posla, nedovoljnog broja stručnog kadra, učestalih izmjena zakonskih regulativa, medijskog linča, preopterećenosti administrativnim poslom, lošom organizacijom rada, nedostatkom podrške u radu od strane nadležnih koji bi tu podršku trebali osigurati i drugo.

Upravljanje rizicima predstavlja sustavnu metodu kojom se predviđaju potencijalni događaji i učinak tih događaja na poslovanje s glavnim ciljem minimiziranja štetnih događaja. Međutim, iskustvo je pokazalo kako u sustavu socijalne skrbi ne postoji odgovarajuća prevencija profesionalnih rizika. U poster prezentaciji bit će prikazani profesionalni rizici s kojima se suočavaju socijalni radnici zaposleni u HZSR te prijedlozi načina upravljanja tim rizicima.

**Ključne riječi:** profesionalni rizici, sustav socijalne skrbi, upravljanje rizicima

**Katarina Grahovac**  
**Slavica Dikšić Trupina**  
e-mail: oc-virovitica@obiteljski.hr  
Obiteljski Centar  
Područna služba Virovitičko-podravska

## **PRILAGODBA ZAPOSLENIKA NA RAD U OBITELJSKOM CENTRU**

Istraživanje pod nazivom "Prilagodba zaposlenika na rad u Obiteljskom centru" ima za cilj analizirati izazove s kojima se suočavaju zaposlenici, prilagodbu radnom okruženju i sukobe radnih uloga novih zaposlenika. Zaposlenici svih područnih ureda Obiteljskog centra diljem Hrvatske pozvani su na sudjelovanje u istraživanju putem online anketnog upitnika koji je obuhvatio pitanja vezana uz prilagodbu na novi posao, radne uvjete, podršku od strane kolega i nadređenih, te eventualne sukobe radnih uloga nakon promjene radnog mjesta. U istraživanju je sudjelovalo 98 zaposlenika OC, najviše je psihologa/inja (37,8 %) i socijalnih radnika/ca (33,7 %). Rezultati pokazuju pozitivnu korelaciju duljeg radnog staža i većeg utjecaja znanja i vještina stečenih na prijašnjem radnom mjestu na prilagodbu radu u Obiteljskom centru. Ispitanici su kao izazove prilikom zaposlenja u OC prepoznali teškoće u prilagodbi na promjenu načina rada - na manje strukturirano radno vrijeme, potrebu za samostalnim definiranjem zadataka i povećani angažman u obuhvaćanju zainteresiranih članova zajednice. Na novom radnom mjestu susreli su se s promjenom u pristupu korisniku kao i s teškoćama nošenja s različitim skupinama korisnika i temama s kojima dolaze u savjetovanje. Dio sudionika vidi pozitivne promjene u pristupu prema korisnicima kao što je na primjer: više strpljenja, više posvećenog vremena korisnicima, više uvažavanja korisnika i njegovog mišljenja. Sudionici predlažu superviziju i dodatne edukacije što može doprinijeti povećanju kompetentncija na novom radnom mjestu. Rezultati istraživanja koristi će se kao temelj za razvoj smjernica za poboljšanje procesa integracije novih zaposlenika te prijedlog strategije za smanjenje sukoba radnih uloga kako bi se doprinijelo unapređenju radnog okruženja u Obiteljskom centru i poboljšalo kvalitetu usluga koje se pružaju korisnicima.

**Ključne riječi:** prilagodba, radno mjesto, Obiteljski centar, sustav socijalne skrbi

**Romana Gregurec**

e-mail: [romana.gregurec@socskrb.hr](mailto:romana.gregurec@socskrb.hr)

**Maja Lupinski**

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Dubrava

## **SURADNJA S KORISNICIMA U IZRADI PROGRAMA RADA MJERA OBITELJSKO-PRAVNE ZAŠTITE**

Sadržaj poster prezentacije usmjeren je na suradnju korisnika i stručnih radnika u izradi Programa rada na temelju kojeg se provode mjere obiteljsko-pravne zaštite: mjera stručne pomoći i potpore u ostvarivanju skrbi o djetetu te mjera intenzivne stručne pomoći i nadzora nad ostvarivanjem skrbi o djetetu. Odnosno, usmjeren je na st. 1. čl. 12. važećeg Pravilnika o mjerama zaštite osobnih prava i dobrobiti djeteta kojim se određuje da Program rada izrađuje stručni tim Područnog ureda u suradnji s korisnicima kojima je mjera određena, voditeljem mjere i djetetom starijem od četrnaest godina. Naglasak će se staviti na značaj udruživanja korisnika i stručnih radnika koji se očituje u unapređenju kvalitete i učinkovitosti usluga te radnji koje se poduzimaju u svrhu zaštite prava i dobrobiti djeteta, personaliziranim pristupu potrebama obitelji, osiguravanju ciljanih i učinkovitih intervencija, osnaživanju korisnika te razvijanju povjerenja korisnika u sustav socijalne skrbi. Dakle, cilj poster izlaganja je naglasiti važnost i koristi udruživanja korisnika i stručnih radnika u kontekstu izricanja i provedbi mjera obiteljsko-pravne zaštite. Poseban naglasak bit će stavljen na: personalizirani pristup, osnaživanje korisnika, učinkovitu komunikaciju s korisnicima i povećanje povjerenja u sustav socijalne skrbi. Također, prezentirati će se način na koji ove aktivnosti i pristup mogu doprinijeti boljoj zaštiti prava i dobrobiti djece te stvoriti efikasniji sustav socijalne skrbi, kao i procjena omogućava li aktualan sustav socijalne skrbi dovoljno resursa za personalizirani pristup korisnicima u kontekstu obiteljsko-pravne zaštite. Zaključno, udruživanjem raste učinkovitost mjera obiteljsko-pravne zaštite, dok nedovoljni resursi ograničavaju personalizirani pristup potrebama korisnika.

**Ključne riječi:** program rada, suradnja, učinkovitost, personalizirani pristup

**Marina Horvat**

[marina.horvat@zagreb.hr](mailto:marina.horvat@zagreb.hr)

**Tomislav Leskovar**

Grad Zagreb, Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom

## PSIHOSOCIJALNI RIZICI I STRES U SOCIJALNOM RADU

Kao i u mnogim drugim zanimanjima i u profesiji socijalnog rada svakodnevno smo suočeni s brojnim rizicima koji mogu ugroziti ostvarivanje postavljenih ciljeva, narušiti kvalitetu usluge korisnicima, naštetiti ugledu institucije i profesije općenito te posljedično izazvati njihovo nezadovoljstvo i smanjiti povjerenje javnosti. U našem bismo se radu osvrnuli na sveprisutne psihosocijalne rizike i mogućnosti upravljanja istim te stresom kao posljedicom. Pod upravljanjem rizicima misli se na promišljanje o događajima koji tek mogu uslijediti, posljedicama s kojima se pojedina institucija može suočiti te poduzimanje potrebnih mjera kako bi se rizici minimizirali.

Također, u radu bismo se osvrnuli na stres kao obrazac fizičkih i emocionalnih reakcija praćenih osjećajem preopterećenosti, prepoznavanjem stresa, posljedicama stresa poput sagorijavanja na poslu, smanjenog zadovoljstva poslom i posljedičnim manjkom motivacije, a što može voditi ka većem broju propusta u radu, sve učestalijim i dugotrajnijim bolovanjima te općenito smanjenoj radnoj učinkovitosti. Čini se kako je u današnje vrijeme struka socijalnog rada kao i svi zaposleni u sustavu socijalne skrbi još i više izloženi psihosocijalnim rizicima i posljedično stresu. Pandemija korona virusa koja je tek od nedavno iza nas, potresi koji su obilježili dio stanovništva u Hrvatskoj, česte promjene u sustavu socijalne skrbi koje dovode do preopterećenja socijalnih radnika, sve veća medijska izloženost karakteristična za današnje vrijeme senzacionalizma i društvenih mreža ugrožavali su i ugrožavaju ne samo socijalne radnike, već i korisnike sustava socijalne skrbi koji svoje nezadovoljstvo i frustracije prenose na socijalne radnike te se tako zatvara krug koji vodi u neželjenom smjeru. Premda psihosocijalni rizici i stres u radu socijalnih radnika nisu nova pojava, u našem radu osvrnuli bismo se na već poznata, ali i nova saznanja u borbi protiv istog te tako dodatno pokušali osvijestiti sve uključene dionike o važnosti rada na smanjenju i prevenciji psihosocijalnih rizika i stresa kao njihove izravne posljedice.

Ključne riječi: psihosocijalni rizici, stres, prevencija, socijalni rad

**Brigita Jerić**

e-mail: [brigita.jeric@gmail.com](mailto:brigita.jeric@gmail.com)

Jelena Grabovac

Centar za odgoj i obrazovanje Slave Raškaj

### „NEZAUSTAVLJIVI ZAJEDNO“

Poster prezentacijom želimo prikazati inspirativno iskustvo postignuća koje su ostvarili naši korisnici srednje strukovne škole Centra Slave Raškaj u sinergiji sa stručnjacima i lokalnom zajednicom. Individualizirani pristup svakom korisniku i odnos međusobnog povjerenja uz pružanje poticajnih prilika, predstavlja model stručnog rada koji rezultira pozitivnim učincima, te postaje inspiracija i za druge stručnjake i same korisnike.

Kako bi srednjoškolski učenici Centra Slave Raškaj imali priliku za prikazivanje znanja i vještina na tržištu rada, trebaju našu podršku za kreiranje izazovnih prilika. Često se radi o učenicima koji sumnjaju u svoje sposobnosti, tek uvježbavaju socijalne vještine i mnogo puta do sada nisu imali dovoljnu podršku svojih obitelji i lokalne zajednice.

U poster prezentaciji ćemo na primjerima naših učenika prikazati pozitivne učinke koje su postigli osnaženi stručnom podrškom i stvaranjem prilika kroz aktivnosti volontiranja u EU projektu „Unstoppable“, sudjelovanjem u zelenom EU projektu „Zero Waste Catering Lab“, suradnjom sa civilnim sektorom te sudjelovanjem u različitim izvannastavnim aktivnostima (ples, jahanje, umjetničko-kreativne aktivnosti).

Zajedničkim snagama, naši učenici postaju „nezaustavljivi“, objavljuju zdrave zelene kuharice, inspirirajuće predstavljaju održive teme u TV priložima i motivacijski govore u javnosti. Postaju naš ponos i inspiracija. Prepoznati su kao kvalitetni zaposlenici i važni članovi zajednice, koja tako postaje uključivije, bolje i sretnije mjesto za sve nas.

**Ključne riječi:** međusobno povjerenje, poticajne prilike, individualni pristup, uključivije društvo, inspiracija za pozitivne promjene

**Martina Miriam Kovačević**

e-mail: [martinamiriam.kovacevic@socskrb.hr](mailto:martinamiriam.kovacevic@socskrb.hr)

**Ana Stojanović**

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Trnje, Zagreb

## **SOCIJALNE INOVACIJE KAO ODGOVOR NA DRUŠTVENE IZAZOVE U KONTEKSTU DIGITALIZACIJE**

Nakon stupanja na snagu Zakona o socijalnoj skrbi, 17.2.2022. godine, donesene su četiri izmjene istog zakona i dva nova zakona: Zakon o inkluzivnom dodatku i Zakon o osobnoj asistenciji. Nijedan od njih ne predviđa nove modele socijalnog rada i organizaciju sustava koji će se prilagoditi ubrzanim društvenim i tehnološkim promjenama. Iako je Zakonom o socijalnoj skrbi propisano načelo socijalne inovacije, nijedna nije implementirana u sustav. Postojeći sustav karakterizira pravna nesigurnost što predstavlja opterećenje za djelatnike i neizvjesnost za korisnike koji bivaju izgubljeni u novim zakonskim odredbama.

Da bi učinili sustav socijalne skrbi učinkovitim potrebno se usmjeriti ka socijalnim inovacijama koje nude dugoročna rješenja problema umjesto kratkoročnih ishoda. Socijalne inovacije se definiraju kao nova ideje, usluge ili koncepti organiziranja koje imaju za cilj rješavati izazove uslijed dinamičkih društvenih kretanja, zadovoljiti socijalne potrebe i unaprijediti kvalitetu socijalnog rada. Uspješna integracija socijalnih inovacija zahtjeva interes uključenih državnih institucija i međuresornu suradnju.

Ova prezentacija ima za cilj predstaviti socijalne inovacije koje mijenjaju dosadašnju organizaciju rada u sustavu socijalne skrbi, promiču multidisciplinarno rješavanje problema korisnika, omogućuju ravnopravnu uključenost i evaluaciju postojećih usluga radi unapređenja istih.

Fokus socijalnih inovacija smo stavile prvenstveno na onkološke bolesnike i osobe koje zbog socijalne izoliranosti, iako u potrebi, ostaju van sustava, te na ostale korisnike, demografske promjene i druge izazove kojima sustav socijalne skrbi mora spremno doskočiti za dobrobit društva. Cjelovite intervencije zahtijevaju povećane ljudske resurse te je nužno usporedno s razvojem socijalnih inovacija raditi na privlačenju novih kadrova.

**Ključne riječi:** socijalne inovacije, sustav socijalne skrbi, ravnopravna uključenost



**Ana Kral Pranjić**

**Mladena Facković**

e-mail: mladena.fackovic@socskrb.hr

**Franciska Pavičić**

Hrvatski zavod za socijalni rad, Županijska služba Zagrebačke županije

## UDOMITELJSTVO-STIL ŽIVOTA

Cilj je prezentirati rad Tima za udomiteljstvo Županijske službe Zagrebačke županije i uspješnu suradnju s udomiteljima s našeg područja. Jedan od ciljeva je kolegama iz Područnih ureda približiti organizacijsku strukturu samog Tima kako bi poboljšali daljnju suradnju i olakšali sami proces priznavanja prava na socijalnu uslugu smještaja svim dionicima tog procesa. U prezentaciji plakata prikazati ćemo broj udomiteljskih obitelji po Područnim uredima Zagrebačke županije. Rad u Timu za udomiteljstvo Zagrebačke županije organiziran je na način da svaka od 3 socijalne radnice surađuje sa 125 udomiteljskih obitelji. Kao najvažniji uvid ističemo važnost kontinuirane podrške i praćenja, dostupnost udomiteljima u izvanrednim situacijama te suradnički i partnerski odnos udomitelja i nadležnih stručnih radnika. Od izazova ističemo dvostruke uloge s kojima se susrećemo u svakodnevnom radu. Izazov je ujedno biti podrška i oslonac, a u isto vrijeme kao stručnjaci nadziremo i ukazujemo na nepravilnosti. Zaključno, smatramo da je važno prepoznati udomiteljstvo kao najprimjereniji oblik pružanja usluge smještaja izvan vlastite obitelji, za čiju kvalitetu je potrebna kontinuirana i uspješna suradnja između stručnjaka i udomitelja, a sve sa ciljem pružanja adekvatne usluge smještenim korisnicima.

**Ključne riječi:** udomiteljstvo, podrška, suradnja, organizacija rada

**Karolina Martinuš**

**Smilja Matijašević**

**Vesna Protulipac**

**Iva Kutle Alavuković**

e-mail: [iva.kutle@sv-ana.hr](mailto:iva.kutle@sv-ana.hr)

**Marina Kajba**

**Ivana Rak**

Dom za starije osobe Sveta Ana Zagreb

## **PRAVA I USLUGE SOCIJALNE ZAŠTITE STARIJIH OSOBA GRADA ZAGREBA**

Kroz prasku socijalnog rada u Domu za starije osobe Sveta Ana Zagreb uočena je potreba za širenjem spektra socijalnih usluga kao i da se postojeće visokokvalitetne usluge koje se pružaju starijim osobama Grada Zagreba učine dostupnijima. U radu sa starijim osobama kao i u suradnji s ostalim stručnim radnicima iz drugih sustava, primijećeno je da je teško ponuditi sve usluge na jednom mjestu. Cilj ove poster prezentacije je prikaz svih dostupnih usluga unutar različitih sustava dostupnih na području Grada Zagreba kako bi stručni radnici mogli jednostavnije usmjeriti korisnike u proces ostvarivanja postojećih prava i izvan svoje nadležnosti rada. Osobe starije životne dobi Grada Zagreba imaju na raspolaganju širok spektar prava i usluga socijalne zaštite putem nadležnih institucija koje su usmjerene pružanju podrške i pomoći u zadovoljavanju osnovnih egzistencijalnih potreba. Ovim radom se nastoji ukazati na važnost pristupa informacijama kako stručnim radnicima tako i osobama starije životne dobi putem postera, plakata i letaka primjerice u socijalno-zdravstvenim ustanovama.

**Ključne riječi:** treća životna dob, prava i usluge socijalne zaštite, socijalna isključenost, siromaštvo

**Marija Bajan Prokl**  
**Ana Marija Tonković**  
 Hrvatski zavod za socijalni rad  
 Područni ured Virovitica

**UKLJUČENOST OSOBA S INVALIDITETOM U ZAJEDNICU VIROVITIČKO-  
 PODRAVSKE ŽUPANIJE**

Uključivanje osoba s invaliditetom u zajednicu ključno je za stvaranje društva jednakih mogućnosti. Ovaj plakat istražuje stupanj uključenosti osoba s invaliditetom u Virovitičko – podravskoj županiji, analizirajući postojeće inicijative te pružajući sveobuhvatan pregled dostupnih socijalnih usluga, pružatelja socijalnih usluga i dionika civilnog društva koji djeluju na području navedene županije. Plakat se dotiče i izazova i mogućnosti za poboljšanje integracije osoba s invaliditetom u Virovitičko – podravskoj županiji. Kao glavni cilj ovog rada ističe se osvještavanje javnosti, zajednice, stručnjaka i samih osoba s invaliditetom kao i cjelokupnog društva o važnosti uključivanja osoba s invaliditetom u zajednicu. Analiza pokazuje da postoji napredak u pogledu fizičke pristupačnosti i podrške kroz socijalne programe. Međutim, prepreke su i dalje prisutne u obliku nedovoljne prilagodbe javnih prostora, nedostupnosti socijalnih usluga te nedovoljne svijesti i edukacije šire javnosti.

Zaključno, za postizanje potpune uključenosti osoba s invaliditetom u zajednicu Virovitičko – podravske županije, potrebno je sustavno i sinergijsko djelovanje na različite činitelje na strani okoline, stručnjaka, ali i samih osoba s invaliditetom radi promicanja sveobuhvatnog sudjelovanja osoba s invaliditetom u zajednici. Kakao bi se navedeno postiglo, potrebno je djelovati na unaprjeđenju pristupačnosti javnih prostora, povećanju financiranja lokalne uprave i samouprave za specijalizirane usluge i programe namijenjene osobama s invaliditetom, edukaciji javnosti o potrebama i pravima osoba s invaliditetom, promicanju aktivnog sudjelovanja osoba s invaliditetom u društvenim, kulturnim i sportskim aktivnostima Virovitičko – podravske županije.

**Ključne riječi:** Osobe s invaliditetom, integracija, civilno društvo

**Ružica Pandža**

e-mail: [Ruzica.Pandza@socskrb.hr](mailto:Ruzica.Pandza@socskrb.hr)

**Tatjana Romić**

Obiteljski centar

Područna služba Vukovarsko-srijemska

## ISPLETIMO MREŽU!

Područje Vukovarsko-srijemske županije, a posebno Grad Vukovar pretrpjeli su velika ratna razaranja što je imalo za posljedicu i razaranje obitelji. Socio-demografska slika stanovništva je promijenjena, socioekonomski standard je nizak, a uočena je potreba za snažnijim savjetodavnim i preventivnim radom s članovima obitelji zbog povećanja broja obitelji u riziku. Poslove savjetodavnog i preventivnog rada i druge stručne poslove koji se odnose na brak, roditeljstvo, obiteljske i partnerske odnose, razvoj socijalizacijskih vještine djece i mladih te aktivnosti vezane za promicanje obiteljskih vrijednosti obavlja *Obiteljski centar*. Pružanje savjetodavno-preventivnih usluga obitelji bilo je otežano zbog nepovoljnog institucionalnog i organizacijskog statusa obiteljskog centra u sustavu socijalne skrbi. *Obiteljski centar* je osmislio i proveo projekt **Ispletimo mrežu!** u vremenu od 18.10. 2021. do 18.10.2023. sufinanciran iz ESF-a. Partner Vukovarsko-srijemska županija. Ciljana skupina bila su djeca i mladi bez odgovarajuće roditeljske skrbi/s problemima u ponašanju, žrtve obiteljskog nasilja, trudnice i mladi roditelji do 1.godine djetetova života. Cilj projekta bio je razvoj, unaprjeđenje i širenje usluga u zajednici za pripadnike ranjivih skupina što doprinosi prevenciji institucionalizacije te promicanju prava ranjivih skupina na podršku društva. Kroz projekt zaposlena su i stručno osposobljena tri stručna radnika, unaprijeđene su postojeće te razvijene nove usluge kao što su *podrška žrtvama nasilja, djeci i mladima s teškoćama u ponašanju, mladim roditeljima* . Unaprijeđeni su uvjeti rada te se radilo na promociji prava pripadnika ranjivih skupina. Ukupno 273 korisnika koristilo je ove usluge. Cilj poster prezentacije je prikaz dobre prakse Obiteljskog centra, Područne službe Vukovarsko-srijemske kojom se kroz razvoj, unaprjeđenje i umrežavanje socijalnih usluga u zajednici osigurao bolji pristup resursima u zajednici te unaprijedio položaj korisnika.

**Ključne riječi:** širenje mreže socijalnih usluga, podrška ranjivih skupina, prevencija institucionalizacije, dobra praksa

**Marjana Paradinović**

e-mail: marjana.paradinovic@socskrb.hr

**Ela Grgić**

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Dubrava

## **SURADNJA KORISNIKA I SOCIJALNOG MENTORA**

Poster prezentacija prikazuje inovativni model rada u sustavu socijalne skrbi koji je usmjeren na pojedince u riziku od socijalne isključenosti. Socijalno mentorstvo je socijalna usluga koja omogućuje integraciju korisnika. Upoznavanje sa principima i vrijednostima na kojima počiva socijalno mentorstvo- osnaživanje korisnika, rad sa ranjivima skupinama, promocija i poticanje pozitivnih snaga, utvrđivanje kapaciteta korisnika, pronalaženje otpornosti i resursa pojedinaca i obitelji u riziku i u konačnici usmjerenost na potrebe korisnika.

Fokus poster prezentacije će biti na dobrovoljnosti i aktivnoj participaciji korisnika, ohrabrivanju korisnika za rad na sebi, prepoznavanju njegovih očekivanja i sposobnosti te aktivnog sudjelovanja u procesu. Kroz poster prezentaciju navedeno će biti prikazano na način da se prikaže Osobni plan i kako se on zajednički definira i što predstavlja. Što osobni plan treba sadržavati kako bi se usluga socijalnog mentorstva počela provoditi i kakva je uloga i osobni angažman korisnik u samom planu. Posebno će se staviti naglasak na izgradnju odnosa povjerenja i povezivanju mentora i mentorirane osobe, što je ključno za uspješno mentoriranje. Navedeno će biti prikazano navođenjem osnovnih elemenata koje socijalni mentor koristi u svom radu: otvoreno, toplo i angažirano ponašanje, izgradnja odnosa na temelju poštovanja i povjerenja, vještine slušanja, davanja i primanja povratnih informacija, neosuđivanje i poticanje na akciju, suradnja sa lokalnom zajednicom i angažman mentora oko uključivanja korisnika, kao i vještine, znanja, te ostale bitne karakteristike na strani korisnika.

**Ključne riječi:** socijalno mentorstvo, mentorski i suradnički odnos, pozitivna promjena u socijalnom statusu mentorirane osobe

**Dobriła Poljak**

e-mail: [dobriła.poljak@socskrb.hr](mailto:dobriła.poljak@socskrb.hr)

**Ivona Lovrić**

e-mail: [ivona.lovric@socskrb.hr](mailto:ivona.lovric@socskrb.hr)

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Dubrava

## **SOCIJALNO MENTORSTVO KAO SOCIJALNA INOVACIJA KOJA UNAPREĐUJE PARTICIPACIJU KORISNIKA**

Socijalne usluge obuhvaćaju aktivnosti namijenjene prepoznavanju, sprječavanju i rješavanju problema i poteškoća pojedinaca i obitelji te poboljšanju kvalitete njihova života u zajednici. Donošenjem novog Zakona o socijalnoj skrbi, u sustav je uvedena nova socijalna usluga - socijalno mentorstvo. Poster prezentacijom prikazati ćemo kako socijalno mentorstvo kao usluga ne može zaživjeti bez participacije korisnika. Posebno ćemo naglasiti kako je u svim postupcima koji se vode u Hrvatskim zavodima za socijalni rad važno aktivno sudjelovanje korisnika, uz mentoriranje, u odlučivanju i aktivnostima na svim područjima njihovog života. Obzirom da je usluga dobrovoljna socijalni mentori baziraju se na dobrovoljne korisnike, a koji su uglavnom visoko motivirani za promjenama te koji će uz podršku socijalnog mentora pratiti plan i program provođenja koji je sklopljen prije samog početka mentoriranja. Socijalni mentor, a obzirom da ima znanje i vještine za provođenje istoga može i te kako motivirati korisnika, savjetovati te usmjeravati ga. Da bi usluga socijalnog mentorstva dala rezultate i u konačnici dovela do cilja mentorirana osoba treba aktivno sudjelovati te participirati u vidu dobrovoljnosti, redovnih susreta, uvažavanja, davanja pravovremenih i adekvatnih povratnih informacija, izražavati potrebe i želje; surađivati s drugim pravnim i fizičkim osobama koje mogu sudjelovati u provođenju dogovorenih aktivnosti. Mentorirane osobe imaju pravo izražavati mišljenje o svim pitanjima koji se na njih odnose. Socijalni mentor svoj će način rada prilagoditi određenoj skupini, a ovisno o profilu korisnika i potrebama. Socijalno mentorstvo zahtjeva participaciju korisnika koji na taj način mogu unaprijediti svoje socijalne vještine te steći veće samopouzdanje, a u konačnici i izaći iz začaranog kruga sustava socijalne skrbi. Poster prezentacijom istaknuti ćemo kao važno i sudjelovanje drugih sektora u provođenju gore navedene usluge, a u svrhu socijalnog uključivanja dugotrajnih korisnika socijalne skrbi.

**Ključne riječi:** socijalno mentorstvo, participacija korisnika, socijalno uključivanje

**Gordana Poljak**

e-mail: [gordana.poljak@bolnicapopovaca.hr](mailto:gordana.poljak@bolnicapopovaca.hr)

**Marko Pongrac**

**Lidija Koletić**

e-mail: [lidija.koletic@gmail.com](mailto:lidija.koletic@gmail.com)

Neuropsihijatrijska bolnica dr. Ivan Barbot Popovača

## **PROFESIONALNA ETIKA I IZAZOVI U RADU SOCIJALNIH RADNIKA U NEUROPSIHIJATRIJSKOJ BOLNICI DR. IVAN BARBOT POPOVAČA**

Profesionalna etika u socijalnom radu služi kao vodič za ponašanje i donošenje odluka koje imaju značajan utjecaj na živote pojedinaca i zajednica. U kontekstu zdravstvenog sustava socijalni radnici imaju ulogu povezivanja pacijenata, njihovih obitelji, zajednice i zdravstvenog tima s ciljem pružanja adekvatne zdravstvene skrbi te po završetku terapijskog procesa, kreiranja sigurne i podržavajuće okoline za pacijenta. Socijalni radnici promiču potpunu uključenost i sudjelovanje pacijenata u procesu donošenja odluka koja utječu na njihovo zdravlje i život. U takvim procesima nerijetko se manifestiraju etičke dvojbe poput onoga što bi pacijent zaista želio nasuprot onoga što je za pacijenta najbolje. Nedostatak resursa, podrške obitelji i zajednice, te materijalna i socijalna nesigurnost mogu negativno djelovati na ishod liječenja pacijenata u psihijatrijskim ustanovama, a upravo za pronalazke prihvatljivih rješenja, uzimajući u obzir ograničene resurse, zaduženi su socijalni radnici. Obitelji često izjavljuju da nemaju dovoljno sredstava ni za svoje potrebe, nedostupni su za komunikaciju ili se nalaze u inozemstvu. Nadležni Područni uredi Hrvatskog zavoda za socijalni rad prvi puta saznaju za bolesnika i probleme kada dođe u bolnicu. Liječnici uvažavaju izjave obitelji o nemogućnosti skrbi o bolesnom članu prebacujući obvezu zbrinjavanja na Područne urede bez razumijevanja za nedostatak smještajnih kapaciteta, zakonsku regulativu, procedure za prijem u ustanove jer je smještaj potrebno riješiti preko noći. Cilj ovog postera je predstaviti i analizirati specifične etičke izazove s kojima se u svojoj profesionalnoj svakodnevnici susreću socijalni radnici zaposleni u Neuropsihijatrijskoj bolnici dr. Ivan Barbot Popovača. Izazovno i teško je udovoljiti zahtjevima obitelji čiji je član pacijent bolnice (a bez njihove suradnje i angažmana), zahtjevima nadležnih Područnih ureda u svrhu pribavljanja suglasnosti za smještaj pacijenta koji boluje od demencije te nadležnih psihijatara čija su očekivanja usmjerena na adekvatan i brz smještaj pacijenta.

**Ključne riječi:** profesionalna etika, etičke dileme, izazovi socijalnih radnika

**Andreja Radić**

e-mail: andreja.radic@stampar.hr

Nastavni zavod za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“

Služba za mentalno zdravlje i prevenciju ovisnosti

## **SOCIJALNI RADNICI U ŠKOLAMA-IMA LI MJESTA ZA NAS?**

U okviru svojih redovnih djelatnosti stručnjaci Službe za mentalno zdravlje i prevenciju ovisnosti Nastavnog zavoda za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“ provode programe edukacije odgojno-obrazovnih djelatnika u osnovnim i srednjim školama u gradu Zagrebu. Provode se dva preventivna programa: „Jačanje kompetencija u radu s mladima“ i „Profesor sam, pomozite!“.

Cilj oba Programa je edukacija i podizanje razine znanja odgojno-obrazovnih djelatnika iz područja ovisnosti, mentalnog zdravlja, povećanje samopouzdanja i osnaživanje za rad s učenicima i njihovim roditeljima u slučaju navedenih poteškoća.

Škole su primarno usmjerene na obrazovanje dok je bavljenje obiteljskim i zdravstvenim problemima učenika tema koju većina odgojno-obrazovnih djelatnika nastoji izbjeći. Tijekom rada uočeno je da se učitelji često ne doživljavaju dovoljno kompetentnima za rad s mladima s poteškoćama iz područja mentalnog zdravlja i ovisnosti, nerijetko nastoje izbjeći otvorenu komunikaciju s roditeljima ili su nesigurni u način primjerene komunikacije. Smatraju da ne dobivaju adekvatnu pomoć i povratnu informaciju od nadležnih Zavoda za socijalni rad dok s druge strane Zavodi za socijalni rad često nemaju pravovremene informacija o učeniku i rizicima u kojima se učenik nalazi. Naša iskustva u radu s odgojno-obrazovnim djelatnicima idu u prilog inicijativi za zapošljavanje socijalnih radnika u školama.

Cilj poster prezentacije je prikazati rezultate ispitivanja stavova i mišljenja odgojno-obrazovnih djelatnika (učitelja i stručne službe) o potrebi zapošljavanja socijalnih radnika u školama, njihovoj ulozi u timu i područjima rada kojima bi se utjecalo na pozitivne promjene kod učenika i njihovih roditelja u području poremećaja u ponašanju, mentalnih poteškoća, ovisnosti, vršnjačkog nasilja te siromaštva i socijalne isključenosti.

**Ključne riječi:** zapošljavanje, inicijativa, odgojno-obrazovni sustav



**Petra Rajković**

e-mail: petra.rajkovic@SOCSKRB.hr

**Monika Prenka**

e-mail: monika.prenka@SOCSKRB.hr

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Peščenica

## ETIČKI IZAZOVI U RADU S OBITELJIMA TE NAČINI NOŠENJA S ISTIMA

Stručni radnici Hrvatskog zavoda za socijalni rad u svojem svakodnevnom radu susreću se s korisnicima različitih profila i poteškoća. Veliki dio korisnika čine obitelji kojima je potrebna pomoć u rješavanju kompleksnih pitanja, a na način da se osnaže i ojačaju te zajedničkim snagama, uz suradnju sa stručnim radnicima, dođu do pozitivnih ishoda.

Svojem djelovanjem, socijalni rad usmjeren je na različite ljudske potrebe, a sama specifičnost ljudskih poteškoća i potreba dovodi i do različitih prepreka, izazova i dilema u postupanju. Socijalni rad temelji se na humanističkim vrijednostima te nastojanjima da te vrijednosti, kao i svoja znanja, vještine i kompetencije, socijalni radnici upotrijebe za napredak društva. Svaka profesija, pa tako i socijalni rad, ima svoju profesionalnu etiku, sažetu u etički kodeks, a koji određuje etički ispravan način djelovanja pripadnika profesije (Žganec, 1999.). Zbog specifičnosti profesije, kompleksnih korisnika te njihovih poteškoća, socijalni radnici često nailaze na izazove u svojem radu, a mnogi od tih izazova su etičke prirode. Isti mogu učiniti da se stručnjak osjeća bespomoćno, pitajući se postupa li ispravno. Zbog svega navedenog izrazito je važno razgovarati o etičkim izazovima u radu socijalnih radnika, ukazivati na njih te stručnim radnicima pružiti pomoć i podršku u nošenju sa istima.

Cilj ovog rada je ukazati na etičke izazove s kojima se susreću socijalni radnici tijekom rada s obiteljima različitih profila te skrenuti pažnju na načine koji bi mogli pomoći u prevladavanju istih. Navedeno će bit prezentirano iz perspektive socijalnih radnika zaposlenih u Hrvatskom zavodu za socijalni rad, Stručna cjelina za djecu, mlade i obitelj.

**Ključne riječi:** profesionalna etika, izazovi, dilema, korisnici

Literatura:

1. Žganec, N. (1999). Etika pomažućih profesija – primjer socijalnog rada. *Ljetopis socijalnog rada*, 6(1), 17-27.

**Marija Sekondo**

**Snježana Pavlović**

Dom za starije osobe Ksaver

e-mail: [ksaver@dom-ksaver.hr](mailto:ksaver@dom-ksaver.hr)

## **UDRUŽIVANJE KORISNIKA I STRUČNJAKA DOMA KSAVER KROZ RAD I ZABAVU DO HUMANOG RADA, MOĆNO DJELOVANJE**

Korisnici usluge trajnog smještaja u Domu za starije osobe Ksaver uz stručno vodstvo interdisciplinarnog tima imaju mogućnost promicati svoju neovisnost i autonomno donositi odluke o uključivanju i aktivnostima. Potičemo njihovu kreativnosti i sudjelovanje u planiranju aktivnosti. Grupa korisnica kreativne grupe „Ne damo se“ izrađuje ručne radove koje prezentiraju na humanitarnim akcijama, a dobivena sredstva koriste za nabavu opreme za stacionar (antidekubitalni madraci, jastuci). Na ovaj način zajednička akcija, kroz udruživanje dovodi do korisnog djelovanja i vraćanja osjećaja moći, kroz zajedničko mijenjanje stvarnosti.

Holistički pristup prepoznaje se kroz planiranje aktivnosti stručnjaka i korisnika, sveobuhvatno uključivanje i razumijevanje korisničke perspektive. Naglasak stavljamo na zanimljive aktivnosti lako razumljive korisniku, koje donose osobnu i društvenu korist. Ovaj pristup udruživanja korisnika i stručnjaka daje dobre rezultate (prevencija socijalne isključenosti, očuvanje kognitivnih sposobnosti, poboljšanje motorike šake). Posebnost ovakvog rada odnosi se na aktivnu uključenost, sudjelovanje u radu ustanove, planiranje događanja (humanitarnih akcija), poticanje humanosti, empatičnosti, te bilježimo zadovoljstvo u emocionalnom i materijalnom smislu.

Kroz poster prezentaciju prikazat ćemo udruživanje i zajedničke aktivnosti socijalnog rada, zdravstvenih radnika, radne terapije i korisnika. Procjenjujemo individualne potrebe korisnika i zajednički planiramo aktivnosti. Kreiranje aktivnosti dovodi do mogućnosti kvalitetnog zadovoljavanja potreba za uključenost i sudjelovanje u procesu odlučivanja i rada ustanove. Pružatelji socijalnih usluga imaju zadatak osnažiti korisnike da preuzmu aktivnu ulogu u procesu procjene i planiranja vlastitih aktivnosti.

**Ključne riječi:** korisnik, stručnjak, udruživanje, djelovanje

**Ana Starec**

e-mail: astarec@socskrb.hr  
Hrvatski zavod za socijalni rad  
Područni ured Đurđevac

**Sanja Strnad**

e-mail: sstrnad@socskrb.hr  
Hrvatski zavod za socijalni rad  
Područni ured Koprivnica

**POTREBA ZA EDUKACIJOM I RAZVOJEM KOMPETENCIJA SOCIJALNIH  
RADNIKA ZA RAD NA PODRUČJU SEKSUALNOSTI**

Svjetska zdravstvena organizacija seksualno zdravlje definira kao kontinuitet pozitivnih fizičkih, psihičkih i sociokulturnih iskustava povezanih sa seksualnošću i kao slobodu seksualnog izražavanja, a seksualnost se odnosi na ukupnosti odgovarajućih ponašanja, emocija i vrijednosti – što isključuje svaki oblik prinude, iskorištavanja ili zlouporabe. U okviru sustava socijalne skrbi stručni radnici se nerijetko susreću sa „seksualnim temama“ koje zahtijevaju znanja o tome koja su uobičajena, a koja razvojno odstupajuća i seksualizirana ponašanja djece te prepoznavanje znakova seksualnog nasilja kod djece i odraslih. Teme seksualnosti mogu se pojavljivati u situacijama kada je riječ o seksualnosti i pravima LGBTIQ+ skupina, starijih osoba i osoba s tjelesnim, mentalnim i intelektualnim oštećenjima te korisnika smještenih kod raznih pružatelja usluga. Nadalje, na temelju propisa vezanih za promjenu spola ili život u drugom rodnom identitetu traži se Izvješće nadležnog područnog ureda HZSR o osobnim i obiteljskim prilikama. Poseban izazov za stručnjake predstavljaju reproduktivno zdravlje i planiranje obitelji pojedinih nacionalnih manjina koji imaju drugačija kulturološka obilježja seksualnog ponašanja u odnosu na zakonsku regulativu. Stručnjaci su uključeni u život korisnika/korisnica iz sustava socijalne skrbi kroz različite procese i životne faze, a sastavni dio istog su pitanja seksualnosti, reproduktivnog zdravlja i planiranog roditeljstva. Iz navedenog možemo zaključiti kako je za socijalne radnike važno unapređivati profesionalnih kompetencija iz područja seksualnosti u radu s korisnicima. Pod vidom toga cilj ovog postera je doprinijeti razumijevanju važnosti stjecanja i unapređivanja profesionalnih znanja i vještina neposrednog rada s korisnicima na području seksualnosti, reproduktivnog zdravlja i planiranog roditeljstva.

**Ključne riječi:** seksualnost, seksualno nasilje, osobe s invaliditetom, seksualno zdravlje

**Dijana Šain Mihaljević**

e-mail: [dijanasain@hotmail.com](mailto:dijanasain@hotmail.com), [Dijana.Sain@socskrb.hr](mailto:Dijana.Sain@socskrb.hr)

**Josipa Gobin**

e-mail: [Josipa.barisic@gmail.com](mailto:Josipa.barisic@gmail.com), [Josipa.Barisic@socskrb.hr](mailto:Josipa.Barisic@socskrb.hr)

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Peščenica

## **ULOGA VODITELJA SLUČAJA U AKTIVNOM SUDJELOVANJU KORISNIKA U MOBILIZIRANJU VLASTITE MREŽE PODRŠKE**

Stručni radnici Hrvatskog Zavoda za socijalni rad se u svome radu svakodnevno susreću sa korisnicima koji nisu u mogućnosti prepoznati vlastite snage niti aktivirati vlastite mreže podrške koje su im na raspolaganju te zauzimaju pasivnu ulogu u rješavanju vlastitog problema.

Kako bi se korisnicima pomoglo u njihovim problemima, socijalni radnici, tj. voditelji slučaja s korisnicima prvenstveno moraju razviti osjećaj povjerenja, kako bi bolje razumjeli njihovu životnu situaciju te ih poticali na aktivno sudjelovanje u prepoznavanju svojih ograničenja i aktiviranja svoje mreže podrške (partner/članovi obitelji/crkva). Također, voditelj slučaja informira korisnika o svim pravima i uslugama koje može ostvariti.

Cilj ovog rada je ukazati na važnost uloge voditelja slučaja koji provodi sveobuhvatnu procjenu radi određivanja ciljeva rada s korisnikom, kao i potrebne mjere i usluge kako bi aktivirali snage svakog korisnika, njegovu mrežu podrške i mogućnosti iz sustava socijalne skrbi koji mu mogu pomoći na putu do cjelovitog, cjenjenog, koherentnog i socijalno povezanog korisnika.

**Ključne riječi:** voditelj slučaja, mreža podrške, korisnik

**Branka Šalamon**

**Josipa Mesarić**

e-mail: [josipa.mesaric@socskrb.hr](mailto:josipa.mesaric@socskrb.hr)

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Čakovec

## **PARTICIPACIJA DJECE U POSTUPCIMA OBITELJSKO PRAVNE ZAŠTITE U NADLEŽNOSTI HRVATSKOG ZAVODA ZA SOCIJALNI RAD**

Participacija djece u sustavu socijalne skrbi u postupcima obiteljsko-pravne zaštite važan je segment u odlučivanju o njihovim pravima i interesima što omogućava djeci da izraze svoje vlastite stavove, misli i potrebe te im se pruža podrška u prevladavanju nepovoljnih obiteljskih okolnosti u kojima su se našli. Participacijom djece, stručnjaci imaju mogućnosti saznavati nove činjenice i okolnosti iz perspektive djece što im omogućava bolji uvid u razumijevanje obiteljskih okolnosti i potreba djece te u konačnici dovodi do odluka koje su temeljene na najboljem interesu i za dobrobit djece. Trenutne prakse participacije djece u postupcima obiteljsko pravne zaštite djece često su formalne i ograničene, što ukazuje na potrebu za poboljšanjima. Cilj ovog rada je prikazati konkretan primjer postupanja prilikom pružanja usluge smještaja djevojčici izdvojenoj iz vlastite obitelji s fokusom na njenu participaciju. Ključne preporuke uključuju potrebu za dodatnom edukacijom djelatnika, jačanjem timskog i multidisciplinarnog rada, razvoj specifičnih smjernica koje će olakšati participaciju djece te bolju koordinaciju između različitih institucija uključenih u obiteljsko-pravnu zaštitu. Povećanje participacije djece ne samo da će poboljšati ishode postupaka, već će osigurati da se prava djece poštuju i da se njihov glas čuje u svim fazama postupka.

**Ključne riječi:** participacija, djeca, obiteljsko pravna zaštita

**Maja Šicel**

e-mail: maja.sicel@gmail.com

**Marina Janžek Gazdić**

**Ivan Turković**

Dom za starije osobe Dubrava – Zagreb

Dom za starije osobe Dubrava – Zagreb

Podružnica Markuševac

### **„PARTNERSTVO ZA BOLJI ŽIVOT“**

Civilno društvo ima značajan utjecaj na kvalitetu života korisnika domova za starije osobe. Kroz analizu različitih programa i inicijativa koje provode organizacije civilnog društva u suradnji sa socijalnim radnicima vidljivo je kako sinergija ovih dviju skupina može značajno unaprijediti socijalnu uključenost, mentalno zdravlje i ukupnu dobrobit korisnika starije životne dobi na smještaju. Primjeri uspješnih projekata uključuju volonterske programe, kulturne i edukativne aktivnosti, te međugeneracijske projekte koji omogućuju starijim osobama da ostanu aktivni i uključeni u zajednicu. Rezultati istraživanja pokazuju da angažman civilnog društva kod ove skupine korisnika smanjuje osjećaj usamljenosti, povećava osjećaj svrhe i zadovoljstva životom te potiče pozitivne socijalne interakcije među korisnicima.

Našom prezentacijom naglasit ćemo važnost suradnje između nevladinih organizacija, volontera i socijalnih radnika u unapređenju socijalne uključenosti i dobrobiti starijih osoba te prikazati različite primjere programa i inicijativa koje provode organizacije civilnog društva. Prezentirati ćemo aktivnosti i projekte koji su provedeni u suradnji Doma za starije osobe Dubrava, podružnice Markuševac i Gerontološkog centra Dubrava sa udrugama umirovljenika, udrugom Ozana, udrugom mladih „Promise“ i Crvenim nosovima. Osim toga prikazati ćemo i aktivnosti koje smo provodili u suradnji s Knjižnicama grada Zagreba, Agronomskom školom Zagreb i Osnovnom Školom Vjenceslava Novaka.

**Ključne riječi:** dom za starije osobe, civilno društvo, suradnja

**Hrvoje Šimunović**

**Ana Kozjak**

**Željka Dugandžić**

e-mail: zeljka.dugandzic.mihaljinec@gmail.com

Dom za starije osobe Maksimir

## KORISNIK - KREATOR SVOG ŽIVOTA U DOMU

Dom za starije osobe Maksimir ustanova je s dugogodišnjim iskustvom i primjer izvrsnosti u pružanju skrbi za starije osobe. Dom pruža uslugu smještaja od 1. do 4. stupnja socijalne usluge kojom se osigurava stanovanje i organizirane aktivnosti tijekom dana uz stalnu stručnu i drugu pomoć i potporu u osiguravanju osnovnih i dodatnih životnih potreba koje ne mogu biti zadovoljene u obitelji. Smještaj u Dom moguće je realizirati isključivo temeljem vlastitog pristanka korisnika. Ta prva odluka temelj je zdravog suživota korisnika i ustanove u koju dolazi. Jedna je to od težih odluka koje pojedinac mora donijeti u svom životu jer uključuje napuštanje vlastitog doma, a ponekad i obitelji s kojom su živjeli. Toj odluci puno puta prethode teška, traumatična iskustva s kojima se osobe starije životne dobi suočavaju poput bolesti i gubitka bližnjih. Vodeći računa o navedenom, u Domu za starije osobe Maksimir koristi se individualni pristup u radu s korisnikom gdje on nije samo korisnik usluga – pasivni promatrač, već aktivno sudjeluje u životu i radu ustanove i lokalne zajednice. Kako bi to bilo moguće, ključna je uloga socijalnog radnika koji koristeći stručna znanja i vještine te procjenu potreba osnažuje, usmjerava, povezuje, zastupa i zagovara prava svakog korisnika. Potiče ga na sudjelovanje u nizu grupa i tijela Doma čime mu se omogućuje donošenje odluka kojima se unaprijeđuje kvaliteta života svih korisnika, uz istovremeno poštivanje njihovog integriteta i autonomije (pravo na ne). Potreban je multidisciplinarni pristup u kojem je korisnik u središtu, a socijalni radnik most između obiteljskog doma i ustanove.

**Ključne riječi:** starije osobe, ustanova, suodlučivanje, autonomija, individualni pristup

**Ankica Škrinjarić**

e-mail: askrinjaric@socskrb.hr

**Nikolina Puškarić**

e-mail: nkarlovic@socskrb.hr

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Peščenica, Zagreb

## **ULOGA SOCIJALNOG RADNIKA HZSR U INTEGRACIJI OSOBA POD MEĐUNARODNOM ZAŠTITOM**

Socijalni radnici HZSR uključeni su u svojem svakodnevnom radu u rad s korisnicima kojima je odobrena međunarodna zaštita. Takvoj kategoriji korisnika potrebna je pomoć u rješavanju poteškoća na način da ih se informira, uputi, osnaži u rješavanju statusnih pitanja, materijalnih i stambenih poteškoća, uključivanja u život lokalne zajednice te da uz pomoć ostalih dionika u lokalnoj zajednici dođu do adekvatnih ishoda u rješavanju svojih problema.

Izazovi s kojim se socijalni radnici susreću su mnogobrojni, od jezične barijere, potrebe za poznavanjem propisa kojim se regulira područje međunarodne zaštite, potrebe za detektiranjem poteškoća koje imaju osobe pod međunarodnom zaštitom, koordinacije s ostalim dionicima u lokalnoj zajednici i dr. Socijalni radnik HZSR dio je integracijskog procesa u pružanju zaštite osobama pod međunarodnom zaštitom zajedno sa ostalim dionicima u lokalnoj zajednici te ima važnu funkciju u pružanju zaštite obiteljima koje su dobile zaštitu u RH. Cilj prezentacije je prikazati socijalnog radnika HZSR kao dio integracijskog procesa i poteškoće kojima se suočava u radu sa osobama s međunarodnom zaštitom u postupcima ostvarivanja njihovih prava.

**Ključne riječi:** prihvaćanje, promicanje različitosti, integracija i zagovaranje



**Ines Takač**

e-mail: Ines.Takac@socskrb.hr

**Monika Hodak**

e-mail: Monika.Hodak@socskrb.hr

Hrvatski zavod za socijalni rad

Područni ured Daruvar

## **SOCIJALNO MENTORSTVO – PRIKAZ DOSADAŠNJE PRAKSE KROZ PUTOVANJE JEDNOG KORISNIKA**

Socijalno mentorstvo kao stari novi alat i usluga u sustavu socijalne skrbi ima za cilj voditi korisnika kroz pomno osmišljeno i planirano putovanje, koje će ga u slučaju pozitivnog ishoda dovesti do željene destinacije, a to je pozitivna životna promjena. Usluga je osmišljena da *izuje* korisnika iz postojećih cipela na način da osvještavanjem i učvršćivanjem vlastitih snaga i vrijednosti dođe do željenog zaposlenja, obrazovanja, nadogradnje postojećih vještina i aktivnog bivanja u zajednici, sve radi unaprjeđenja vlastite dobrobiti i blagostanja.

U područnom uredu Daruvar zaposlena su dva socijalna mentora, koji su istovremeno stručni radnici zaposleni na poslovima odraslih osoba, dok su svi ostali stručni radnici koji prepoznaju *svoje* korisnike kao korisnike socijalnog mentorstva u ulozi voditelja slučaja. Stručni radnici Hrvatskog zavoda za zapošljavanje aktivno su uključeni u svaki dosadašnji postupak odobrene usluge mentorstva, te kroz zajedničko djelovanje sa mentoriranom osobom, mentorom i voditeljem slučaja značajno pridonosi napredovanju u osobnom planu korisnika osmišljenom radi provođenja usluge socijalnog mentorstva.

Ovo poster izlaganje ima za cilj predstaviti presjek dosadašnje (kratke) prakse područnog ureda Daruvar u postupcima socijalnog mentorstva i to kroz put jednog korisnika koji je po svojim višestrukim osobnim, socijalnim i materijalnim obilježjima pripadnik više marginaliziranih skupina; mlada osoba s intelektualnim oštećenjem i kroničnom bolesti, završenim pomoćnim zanimanjem, član kućanstva koje je dugogodišnji korisnik zajamčene minimalne naknade te pripadnik manjinskog naroda koji se naseljavao na našem području u ratnim i poslijeratnim godinama. Korisnik je u sustav socijalne skrbi ušao neprimjetno i to kao maloljetni član socijalno i materijalno isključene obitelji manjinskog podrijetla i kao dijete s teškoćama u razvoju radi ostvarenja novčanih naknada te nastavio u istom sustavu, jednako neprimjetno, boraviti dugi niz godina. Aktualno je prepoznat kao kandidat za uslugu socijalnog mentorstva čije provođenje je u punom jeku.

**Ključne riječi:** socijalno mentorstvo, zajednica, integracija, zajamčena minimalna naknada

**Lidija Vinković**

e-mail: lidija.vinkovic@socskrb.hr

**Kristina Zorčec**

e-mail: kristina.zorcec@socskrb.hr

Obiteljski centar

Područna služba Međimurska

## **SURADNJA I PRUŽANJE SOCIJALNIH USLUGA OBITELJSKOG CENTRA PS MEĐIMURSKE U LOKALNOJ ZAJEDNICI**

Cilj poster prezentacije je prikazati važnost prisustva pružatelja usluga te umrežavanje istih, kako bi se odgovorilo na potrebe korisnika u Međimurskoj županiji. Iskustvo EU projekta PS Međimurske, pokazalo je važnost kontinuiranog prisustva pružatelja usluga u lokalnoj zajednici. Naime, PS Međimurska je projektom obuhvatila više od 3.200 korisnika, pripadnika ranjivih skupina društva, detektiranih od strane HZSR, Udruga u MŽ, Ustanova za odgoj i obrazovanje. Ovaj broj nam je pokazatelj koliko je korisnika u potrebi za dobivanjem neke socijalne usluge, ali im iste zbog nedostupnosti u lokalnoj zajednici nisu bile dostupne. PS Međimurska je kroz rad u lokalnoj zajednici ciljano djelovala i odgovarala na potrebe korisnika. U Međimurskoj županiji je veliki broj pripadnika romske nacionalnosti koji su izloženi brojnim rizicima (siromaštvo, maloljetne trudnoće, zlostavljanje i zanemarivanje djece, obiteljsko nasilje, kriminal, prisutnosti različitih vrsta ovisnosti, diskriminacija), kao i velik broj samačkih kućanstava starijih osoba, koje žive u izoliranim i prometno nepovezanim mjestima.

Iskustvo iz prakse pokazuje da je neizbježna suradnja i djelovanje Općina i Gradova s pružateljima usluga, kako bi se odgovorilo na potrebe građana u lokalnoj zajednici. PS Međimurska se stoga sve više otvara prema lokalnoj zajednici suradnjom sa svim dionicima u cilju zadovoljavanja potreba korisnika te zagovarajući njihovu perspektivu kroz djelovanje u međuresornim timovima.

Poster prezentacijom su prikazani svi dionici koju su ključni da bi se kvaliteta života korisnika poboljšala, s naglaskom na važnost uključenosti PS Međimurske u lokalnu zajednicu s ciljem osnaživanja i jačanja stabilnosti pojedinca i obitelji.

**Ključne riječi:** korisnici, socijalne usluge, umrežavanje, međuresorni tim, promjene

**Ljiljana Vrbić**  
**Ljilja Jelenčić**  
**Ana Čizmin Jelinić**  
Dom za starije osobe Sveti Josip Zagreb

## **ISKUSTVO I MUDROST STARIJIH - DODANA VRIJEDNOST U PROFESIJ SOCIJALNOG RADA**

Starenje je kontinuiran proces koji zahtjeva odgovarajuća razmišljanja i reakcije lokalne politike te intervencije države kako bi starijim osobama omogućili posebnu zaštitu u društvu.

Osobe starije životne dobi su iznimno važan resurs društva koji ima veliku ulogu u razmjeni i prenošenju znanja, iskustva, običaja, kulture i očuvanju vrijednosti na kojima se društvo temelji. Socijalni radnici u radu s osobama starije životne dobi potiču partnersku suradnju kroz razvoj njihovih životnih potencijala, djeluju na poboljšanje kvalitete života u domskom okruženju, kroz savjetodavni rad pomažu im u prevladavanju životnih teškoća uvjetovanih životom u domu ili poremećenim obiteljskim odnosima. U radu s korisnicima doma pružamo im mogućnost sudjelovanja u procesu kreiranja aktivnosti usluga.

Uključivanje korisnika u aktivnosti odvija se prema vlastitim afinitetima. Njihov aktivan doprinos kroz sudjelovanje u najnovijim aktivnostima proizišlih iz ideje ozelenjavanja prostora i samostalne brige za biljke su sadnja eko vrta, uređenje urbanog vrta i posvajanje biljaka na terasi Doma. Korisnici su vlastitim doprinosom prilikom osmišljavanja, nabave, sadnje i organizacije predstavljanja nove terase i eko vrta zadržali svoje prijašnje interese, vještine i sposobnosti. Kroz poster prezentaciju nastojimo osvijestiti stručnjake i širu javnost da osobe starije životne dobi ne smiju biti teret zajednice i društva, nego nova snaga za razvoj kojom se gradi senzibilitet i čuvaju vrijednosti mikro i makro zajednice. Prepoznavanje njihovih jakih strana i uključivanjem u organizaciji rada u domu stvaramo vrijedno partnerstvo s ciljem poboljšanja kvalitete života korisnika.

**Ključne riječi:** resurs, snaga, vrijednost, aktivnosti, osobe starije životne dobi