

# VII. SIMPOZIJ SOCIJALNIH RADNIKA: PRAKSA SOCIJALNOG RADA IZ PERSPEKTIVE KORISNIKA I STRUČNJAKA

**Zadar, 14.-16. 10. 2015.**

U organizaciji Hrvatske udruge socijalnih radnika, od 14. do 16. listopada 2015. godine u hotelu Donat u Zadru održao se VII. simpozij socijalnih radnika pod nazivom »Praksa socijalnog rada iz perspektive korisnika i stručnjaka«. Program se odvijao kroz plenarna predavanja (2), izlaganja (35), radionice (18), poster-prezentacije (15) te promociju dviju (2) knjiga. VII. simpozij socijalnih radnika bio je posvećen praksi socijalnog rada s naglaskom na važnost uloge korisnika, ali i stručnjaka koji rade u sustavu socijalne skrbi. Nova konceptualizacija rada, reformski procesi, proces deinstitucionalizacije, transformacije domova socijalne skrbi u pružatelje socijalnih usluga u zajednici predstavljaju značajan iskorak prema aktivnijem sustavu koji potiče razvoj potencijala pojedinaca i društva, podržava život u pozitivnom psihosocijalnom okruženju koje pruža podršku i zaštitu te suzbija i prevenira socijalnu isključenost korisnika. Upravo u ovom kontekstu, postavlja se pitanje tko kreira djelatnost socijalnog rada i koju ulogu u navedenom procesu imaju socijalni radnici i korisnici socijalne skrbi, te na koji način praksa socijalnog rada i aktivnija uloga ko-

risnika i stručnjaka mogu dovesti do postizanja pozitivnih društvenih promjena. Na simpoziju je sudjelovalo više od 500 sudionika, a najviše socijalnih radnika, što upućuje na izuzetnu relevantnost i aktualnost teme za socijalni rad, ali i drugih potmažućih profesija. Simpozij je bio mjesto gdje su socijalni radnici i drugi sudionici otvorili čitav niz pitanja o obilježjima prakse socijalnog rada u vrijeme socijalne i ekonomske krize u kojoj živimo; o primjerima dobre prakse, ali i trenutnim izazovima s kojima se socijalni radnici susreću u praksi; o radu s različitim društvenim skupinama (djeca, mladi, starije i nemoćne osobe, osobe s invaliditetom, osobe koje žive u siromaštvu...) te mogućnostima unaprjeđenja prakse socijalnog rada u pristupanju navedenim skupinama, ali i važnosti uključivanja korisnika u proces praskesocijalnog rada.

Ovim putem bismo također željeli izraziti zahvalu pokroviteljima simpozija te pohvaliti HUSR koji je organizirao simpozij te omogućio da on zaista bude mjesto razmjene novih znanja i vještina, ali i mjesto učenja iz tuđih iskustava i primjera dobre prakse.

Simpozij je započeo s radom u srijedu 14. listopada 2015. godine nakon prijave sudionika i svečanog otvaranja i prigodnog programa. Slijedila su dva plenarna predavanja koja su se bavila iznimno zanimljivim, aktualnim te za profesiju socijalnog rada izazovnim temama. Prvo plenarno predavanje održala je prof. dr. sc. Kristina Urbanc sa Studijskog centra socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, na temu multiperspektivnosti u suvremenoj praksi socijalnog rada koja je naglasila važnost uključivanja korisnika u proces donošenja zakona, pravilnika i odluka koji se njih tiču budući da profesionalna ekspertiza nije jedini niti najrelevantniji izvor spoznaja o poteškoćama korisnika i načinima pružanja pomoći, a bez njihova uključivanja nikako ne možemo znati da li je pružena usluga postigla cilj, je li kreirana prema njihovim specifičnim potrebama ili je to naprosto »ono što je u tom trenutku bilo na raspolaganju«. Stoga je potrebno raditi na uspostavljanju određenih preduvjeta ravnopravnog uključivanja stručnjaka, korisnika, istraživača i zakonodavaca kako bi se potaknuo proces suodlučivanja umjesto aktualnog *top-down* pristupa. Drugo plenarno predavanje Tatjane Katkić Stanić i Gordane Daniel naglasilo je da se u današnje vrijeme područje prakse socijalnog rada ne odnosi samo na socijalnu skrb i rješavanje socijalnih problema i pružanje neposrednih socijalnih usluga u cilju rješavanja tih problema, već i na druge oblike socijalnih intervencija u zajednici i potrebu za socijalnim akcijama. Također, naglašena je važnost profesionalne odgovornosti socijalnih radnika o pitanjima kvalitete života građana, njihova dostojanstvena života i razvoja njihovih potencijala, kao i pitanja ljudskih prava i socijalne pravde.

Nakon plenarnih predavanja i pauze za ručak slijedila je promocija dviju knjiga koja je bila izuzetno posjećena te su sudionici simpozija pokazali izrazitu zaintere-

siranost za knjige. Knjiga Individualno planiranje u socijalnom radu, ur. prof. dr. sc. Kristina Urbanc, teorijski, empirijski i iskustveno obrazlaže i predstavlja rad s korisnicima sustava socijalne skrbi u kontekstu suvremena Hrvatske. Knjiga je pisana za stručnjake koji rade u sustavu socijalne skrbi, kao i studente pomažućih struka, a izuzetan doprinos knjige vidljiv je u naglašavanju konstruktivističke paradigme koja naglašava koncepte kao što su osnaživanje i uključivanje korisnika u proces donošenja odluka i preuzimanja odgovornosti u dijalogu i aktivnom sudjelovanju u izradi individualnog plana. Metode socijalnog rada s osobama s invaliditetom, autorica Zdravke Leutar, Suzane Hlupić, Josipe Vladić i Marine Čaljkušić prvo je djelo koje se bavi ovom problematikom na hrvatskom jeziku, a napisano je jednostavnim i razumljivim jezikom prilagođenim za široku upotrebu te zasigurno predstavlja vrijedan izvor znanja i spoznaja studentima socijalnog rada, kao i praktičarima koji rade s osobama s invaliditetom.

Nakon promocije knjiga, slijedile su poster-prezentacije koje su bile obilježene u predvorju Velike dvorane Donat gdje su sudionici mogli prošetati i pogledati postere različite tematike. Poster su bili dostupni sudionicima svaki dan do završetka simpozija, a sudionici su najčešće u pauzama obilazili i promatrali postere. Na simpoziju je bilo moguće vidjeti 15 poster-prezentacija koje su na slikovit način prikazivale brojne relevantne teme i izazove s kojima se socijalni rad susreće.

Drugi dan započeo je 1. i 2. sekcijom izlaganja i 3 radionice. Tema 1. sekcije na temu »Izazovi za praksu socijalnog rada u sustavu socijalne skrbi« prenesena je auditoriju kroz 4 izlaganja socijalnih radnika i netom diplomiranih studenata socijalnog rada. Spomenimo izlaganje na temu »Studenti diplomskog studija socijalnog rada na pragu ulaska u svijet rada – izvor važnih spoznaja za razvoj sustava socijalne skrbi« (autori: Andreja Balaž, Petra Lovasić, Petar Šajfar) koje su održale Balaž i Lovasić. Izlagačice su pokazale veliku razinu samopouzdanja i stručnosti pri izlaganju, što je također jedan od pokazatelja kvalitetne pripreme na studiju, gdje su studenti naučeni postaviti se iza svog rada i prezentirati se kao stručnjaci, a kompleksnost njihovog istraživanja pokazuje kvalitetnu metodološku podlogu i povezivanje postojećih teorija s novim saznanjima. Upravo ova sekcija simpozija pokazuje dobar primjer i smjer rada. Uočavaju se važni izazovi i problemi, kojima se u susret izlazi s procjenom kvalitete rada na razini sustava, a zatim i na razini samih usluga. Ovakav primjer morali bi slijediti ostali centri i pružatelji pojedinačnih usluga, kao jedini način ciljane i usmjerene usluge i pomoći, kreirane prema stvarnim potrebama i zahtjevima korisnika, u okviru mogućnosti rada socijalnih radnika. Unatoč preokupiranosti centara, očito je da je moguće uložiti dodatni angažman u ovakva istraživanja, te na taj način energiju i vrijeme usmjeriti na ciljane probleme i potrebe. Socijalni radnici u tom slučaju postaju stručnjaci koji vode usmjerenu i ciljanu profesiju, orijentiranu na svoje korisnike, te na taj način osnažuju svoju poziciju i poziciju korisnika.

U 2. sekciji izlaganja na temu »Praksa socijalnog rada s osobama starije životne dobi« izlagači (4) su bili usmjereni na široko područje rada s osobama starije životne dobi, a pažnja je posvećena prilagođavanju komunikacije oboljelima od demencije, uz primjenu integrativne validacije gdje se ne nameću nova znanja, već potiču postojeća. Također je istaknuto kako svakodnevne i kontinuirane stručne metode mogu spriječiti pad kognitivnih sposobnosti. Nadalje, ukazalo se na problem neinformiranosti i nezaštićenosti starijih građana pri sklapanju ugovora o uzdržavanju. Osnaživanjem profesionalnih kompetencija i vještina stručnjaka te međuresornom suradnjom i partnerstvima s udrugama civilnog društva, planira se utjecati na unaprjeđenje zaštite i sigurnosti starijih osoba. Također su održane i 3 radionice, a istaknimo jednu zanimljivog naslova »Zašto odrasli trebaju bajke?« koju su vodile prof. dr. sc. Kristina Urbanc i doc. dr. sc. Marijana Kletečki Radović. Cilj radionice bio je sudionicima omogućiti uvid u korisnost korištenja bajki u radu s korisnicima kao funkciju olakšavanja iskazivanja korisnikovih misli, osjećaja, potreba, ali i istraživanja resursa za suočavanje s problemima.

Nakon kratke pauze slijedile su 3. i 4. sekcija izlaganja te radionice. Tema 3. sekcije izlaganja bila je »Mogućnosti unaprjeđenja prakse socijalnog rada u pristupačnu osobama koje žive u riziku od siromaštva«, a izlaganja (4) su se bavila aktualnim temama i izazovima socijalnog rada u suvremenom društvu te se ponovno istaknula važnost uključivanja korisnika u proces odlučivanja i praksu socijalnog rada. Doc. dr. sc. Olja Družić Ljubotine i doc. dr. sc. Marijana Kletečki Radović prezentirale su rezultate prvog cjelovitog istraživanja o siromaštvu predškolske djece u Republici Hrvatskoj koje je proveo UNICEF u sklopu projekta »Siromaštvo i dobrobit djece predškolske dobi u Republici Hrvatskoj« na kojem su autorice izlaganja bile članovi istraživačkog tima te provodile fokus grupe s roditeljima predškolske djece koja žive u uvjetima siromaštva. Također su istaknule da su djeca osjetljivija na negativne učinke života u siromaštvu te da imaju puno više specifičnijih i neposrednijih potreba na koje je važno odgovoriti »sada i ovdje« kako bi dobili priliku za stjecanje vještina, znanja i povjerenja potrebnih za ostvarivanje punih potencijala, izvukli se iz uvjeta života u siromaštvu te kako bi se očuvao najbolji interes djeteta.

Tema 4. sekcije izlaganja (4) bila je »Osobe s teškoćama mentalnog i tjelesnog zdravlja: iskustva i perspektive u praksi socijalnog rada.« Andrea Šutić iz Centra za rehabilitaciju Zagreb svoje izlaganje orijentirala je na širenje krugova podrške kao važnom koraku deinstitucionalizacije. Istaknula je kako je uloga socijalnog radnika da kroz veću interakciju i bolje upoznavanje osoba s intelektualnim teškoćama osnažuje korisnike za iniciranje i održavanje kontakata s osobama iz vlastite sredine. Organizirano stanovanje za takve aktivnosti i osnaživanje daju važan prostor, uz usmjerene aktivnosti. Paralelno uz izlaganja održane su i 3 radionice, a ovdje ćemo istaknuti radionicu na temu »Strategije prevladavanja traume premještanja i

važnost pripreme djeteta na posvajanje« koju je vodila Vlasta Grgec-Petroci iz Obiteljskog centra Zagreb. Ova radionica bila je jedna od posjećenijih, a tematika je privukla redom socijalne radnike koji u CZSS-u iz kojih dolaze nailaze na teške izazove pri procesima udomljavanja i posvajanja djece. Cilj radionice bio je ukazati na važnost dvojnog nasljeđa, na pravo djeteta na informacije i osobni identitet te na važnost pripreme djeteta za premještaj. Jedan dio radionice bio je posvećen cilju, međutim, do isticanja je najviše ipak došlo nezadovoljstvo prisutnih sa zahtjevima koje pred njih postavlja resorno ministarstvo. Kao i nebrojeno mnogo puta, pokazuje se problematika što nastaje kada politička razina zakonskom regulativom i zahtjevima formira rad struke s kojim nije upoznata. Iz reakcija sudionika vidljiva je bila visoka zabrinutost za budućnost djece korisnika, jer odluka socijalnog radnika kao stručnjaka koji poznaje dijete i posvojitelje ili udomitelje, u ovom dijelu nikako ne bi smjela biti pod utjecajem od treće strane. Međutim, postavlja se i pitanje poduzimaju li socijalni radnici, unatoč teškim uvjetima u kojima rade, sve što bi mogli kako bi se njihov glas shvatio kao ključan? Kao što je i predsjednica HUSR-a navela u svom izlaganju, ključno je da socijalni radnici shvate da se radom i zalaganjem za ostvarivanje punog prava njihovih korisnika, ostvaruje i njihov bolji položaj kao stručnjaka. Promjena stava i gledanje sebe kao stručnjaka te podržavajuća radna okolina važan su čimbenik i na putu otvorenije komunikacije sa zakonodavcima. Interes djece zaista mora biti jedino i primarno načelo svih osoba koje direktno i indirektno rade s njima, te bi svi akteri tog odnosa to morali razumjeti, sukladno konvencijama i zakonima koji ih obvezuju.

Nakon ručka održana je peta sekcija izlaganja te tri radionice. Tema sekcije bila je Briga o djeci i mladima u sustavu socijalne skrbi u lokalnoj zajednici, a ulogu moderatora u navedenoj sekciji preuzeli su izlagači, jer moderatorica nije imala mogućnosti doći zbog određenih poteškoća. No, usprkos navedenom, sudionici simpozija imali su priliku čuti 4 izlaganja koja su istaknula nužnost kvalitetnijeg provođenja mjera deinstitucionalizacije i transformacije domova socijalne skrbi u centre za pružanje socijalnih usluga u zajednici, potrebu za većim uključivanjem korisnika u proces donošenja odluka, a također su prikazani i primjeri dobre prakse rada s mladima. Radionica na temu »Radna integracija ranjivih skupina u društvenom poduzetništvu« voditeljica Vlatka Vincetić i Ivana Tomašić-Martinić donijela je na raspored osvježavajuću temu društvenog poduzetništva. Istaknuta je važnost i uloga međuresornog i međusektorskog rješavanja problema socijalne isključenosti, a voditeljice su vrlo jasno i potkrijepljeno (praktičnim primjerima) prikazale ulogu i ciljeve društvenog poduzeća te istaknule mogućnost i važnost inovativnog modela radne integracije u svojim lokalnim zajednicama. Važnost ove radionice upravo je u tome da potiče izlaz iz sustava socijalne skrbi te ističe korištenje drugih

resursa i kapaciteta lokalne zajednice i aktivnih stručnjaka te korištenje drugačijih izvora financiranja temeljenih na dobrim i kvalitetnim projektima.

Nakon kraće pauze krenula je i šesta sekcija čija je tema bila »Obiteljsko nasilje i obiteljski sporovi: pogled iz različitih perspektiva u praksi socijalnog rada«, a kroz 4 izlaganja istaknulo se kako se obiteljsko nasilje u današnje vrijeme sve više prepoznaje kao ozbiljan problem, no i dalje nedostaje stručnog i sustavnog rada s počiniteljima i žrtvama obiteljskog nasilja. Također je prikazan primjer dobre prakse rada sa žrtvama obiteljskog nasilja gdje je stavljen velik naglasak na osnaživanje korisnika. Potrebno je razvijati nove usluge u zajednici, posebice usluge u kriznim situacijama za djecu i obitelj, ali i zaposliti veći broj stručnjaka u centrima za socijalnu skrb budući da centri za socijalnu skrb često nemaju kapaciteta kako bi ih pružali korisnicima.

U zadnjem dijelu dana održane su 3 radionice, a radionica »Prikaz radionice programa »Modifikacija ponašanja putem igre« kroz iskustveno učenje« koju su vodile Anamarija Juroš, Vendi Keserica, Klaudia Devčić Majerić i Klaudia Kulaš imala je za cilj prikazati preventivni program koji stvara poticajno okruženje za kvalitetan razvoj djece i mladih u riziku koji se provodi kroz radionice za djecu i mlade u riziku, edukativne radionice za roditelje, supervizije, edukativne izlete, individualno savjetovanje, tribine itd. Na radionici smo imali priliku uživjeti se u uloge djece s kojom voditeljice rade, pa su tako socijalne radnice dobile svoje uloge, te su voditeljice prezentirale jednu stvarnu radionicu na temu važnosti neverbalne komunikacije. Ova radionica je nakon teških tema ovog simpozijskog dana svim sudionicima izmamila osmijeh i podsjetila koliko humor i pozitivan stav mogu imati terapijski učinak.

Posljednji dan simpozija započeo je predavanjima i radionicama na temu »Djeca i mladi u fokusu: mogućnosti unaprjeđenja prakse socijalnog rada«, a kroz izlaganja se istaknula važnost i potreba za većim brojem socijalnih radnika u zdravstvenom sustavu, potreba za većom socijalnom inkluzijom djece s teškoćama u životu zajednice, a također je prikazan i primjer dobre prakse aktivnog uključivanja mladih u programe promicanja pozitivnih stilova života u vlastitoj zajednici. Nadalje, istaknut je problem nepraćenja, na sustavnoj razini, počinitelja kaznenih djela iskorištavanja djece u svrhu dječje pornografije na internetu te su dane smjernice koje bi mogle doprinijeti boljem razumijevanju kaznenih djela na štetu djece i maloljetnih osoba u području dječje pornografije i elektroničkog nasilja.

8. sekcija na temu »Osobe s teškoćama mentalnog i tjelesnog zdravlja: iskustva i perspektive u praksi socijalnog rada (II)« usmjerila se na važnosti rehabilitacije, liječenja i intervencije, s obzirom na uključivanje obitelji ovisnika. Također se istaknula važnost edukacije stručnog osoblja, ali i novi izazovi socijalnog rada u pogledu rijetkih bolesti. U posljednjoj sekciji na temu »Novi izazovi i iskustva u praksi

socijalnog rada« kao zaključak svih izlaganja proizašlo je da socijalni radnici u radu s korisnicima trebaju na umu imati nove socijalne rizike i probleme koji se javljaju nakon procesa globalizacije, informatizacije, tehnološkog napretka, ali i ekonomske krize koja je snažno pogodila Hrvatsku kako bi uspješnije mogli razvijati nove socijalne usluge – socijalne inovacije.

U petak je održano ukupno 6 radionica, a radionica na temu »Projektne menadžment u socijalnom radu i socijalnoj politici: nove mogućnosti financiranja u praksi« koju su vodile Martina Šarin, Lucija Vejmelka i Jelena Matančević, s punim je pravom, privukla interese mnogih sudionika simpozija. Nakon kratkog uvodnog izlaganja o projektnom financiranju sudionici su imali brojna pitanja i dileme budući da neki od njih nisu upoznati s projektним menadžmentom. Neki od sudionika imali su iskustvo u pisanju i provedbi EU projekata te su iznošenjem svog iskustva obogatili sadržaj ove radionice primjerima dobre prakse. Sudionici su podijeljeni u 3 grupe kako bi svaka grupa napravila svoj kratki prijedlog projekta. Unutar malih grupa došlo je do konstruktivnih rasprava i mnogobrojnih ideja, a po osmišljavanju projekata napravljeni su plakati koji su se zalijepili u dvorani kako bi grupe međusobno mogle vidjeti što su osmislile. Također je sudionicima radionice dana mogućnost da im se svi materijali s radionice, kao i konačan kratki prijedlog projekta dostavi putem e-maila što su rado prihvatili. Ono što bi trebalo posebno istaknuti jest činjenica da je velik broj djelatnika iz centara za socijalnu skrb i ostalih ustanova socijalne skrbi koji su sudjelovali na radionici bio iznenađen podatkom da se diplomski studij socijalne politike izvodi na Studijskom centru socijalnog rada, a gdje studenti imaju priliku dobiti znanja o pisanju i provedbi EU projekata, a za jedan kolegij ispitni zadatak im je osmisliti i obraniti svoj konkretan prijedlog projekta. Navedeno upućuje na važnost veće suradnje i protoka informacija između Studijskog centra socijalnog rada koji obrazuje stručnjake koji će raditi u sustavu socijalne skrbi i postojećih ustanova socijalne skrbi kako bi se unaprijedila kvaliteta obrazovanja socijalnih radnika i socijalnih političara, a time bi došli i pripremljeniji na svoje radno mjesto po završetku obrazovanja.

Posljednja aktivnost simpozija bili su zaključci te svečano zatvaranje.

Teme ovog simpozija obuhvatile su mnoge skupine korisnika i mnoge teme sustava socijalne skrbi. Istaknuto je usklađivanje programa rada i pružanih usluga sa stvarnim potrebama korisnika te evaluacija istih, u svim područjima sustava, s naglaskom na praksu socijalnog rada i važnost većeg uključivanja korisnika u proces donošenja odluke. Posebno pozitivan doprinos imale su radionice i izlaganja koja potiču i prikazuju kako se kvaliteta rada i položaj stručnjaka može ostvariti i u teškim uvjetima u kojima socijalni radnici i radnice u Hrvatskoj rade. Velik naglasak stavljen je na projektne ideje, na pisanje projekata i ulaganje u alternativnije oblike skrbi i usluga. Iako se uvijek i kroz sve teme provlači tema nesuradnje i nerazumi-

jevanja političke razine koja kroji rad sustava socijalne skrbi, bilo bi poželjno da se struka osvrne na one pojedince i skupine stručnjaka sustava socijalne skrbi, koji su unatoč tome inovativno i timski pronašli način da kroz nove društvene i lokalne projekte osnaže i uključe svoje korisnike u aktivan odnos prema sebi i okolini. U radu u manjim grupama nije bilo teško osjetiti i izvjestan otpor stručnjaka da se suoče sa svojim realitetom te usmjere snage na nove i drugačije načine rješavanje problema, umjesto da ostaju zatočeni u borbi s uvijek istim preprekama. Također, napomenimo kako na simpoziju nije prisustvovao nijedan predstavnik Ministarstva socijalne politike i mladih, što ukazuje na nedostatak potpore i razumijevanja resornog ministarstva za problematiku kvalitetnog ispunjavanja zahtjeva struke socijalnog rada.

Sudjelujući na mnogim radionicama i izlaganjima na zaista različite teme, čini se da se ipak iz svih problema, neovisno o kojem području socijalne skrbi i socijalnog rada se govori, može izvući jedan zajednički i izvorni problem: za bolji položaj i prava stručnjaka potrebno je ostvariti veću razinu komunikacije i suradnje između Studijskog centra socijalnog rada, ustanova socijalne skrbi, organizacija civilnog društva, Ministarstva socijalne politike i mladih te svih drugih relevantnih dionika i aktera unutar sustava socijalne skrbi.

**Priredili: Teodor Sabolić i Ana Isaura Radoš**