

UKLJUČIVANJE KORISNIKA USLUGA SOCIJALNE SKRBI U PRAKSU, OBRAZOVANJE I ISTRAŽIVANJE U SOCIJALNOM RADU U FEDERACIJI BOSNE I HERCEGOVINE

SAŽETAK

Premda se struka socijalnog rada podrazumijeva kao struka koja »promovira (...) osnaživanje i oslobađanje ljudi s ciljem povećanja blagostanja«, uključivanje korisničke perspektive relativno je nov i, još uvijek, sporan fenomen. Imajući u vidu da je uključivanje korisnika socijalne skrbi kao iskustvenih stručnjaka u praksu, obrazovanje i istraživanje u socijalnom radu zahtjevan i složen proces, u radu su analizirani izazovi s kojima zahtjev za uključivanjem korisničke perspektive suočava socijalne radnike/radnice u praksi, akademsko osoblje i istraživače na polju socijalnog rada. Ideja uključivanja korisnika u planiranje, izvođenje i evaluaciju nastavnih sadržaja u bosansko-hercegovačkom kontekstu predstavlja novinu, budući da sustav obrazovanja socijalnih radnika/radnica, reflektira ideju o stručnjacima

¹ Mr.sc. Sanela Čekić Bašić, socijalna radnica, e-mail: basics@fpn.unsa.ba.

Pregledni članak
Primljeno: studeni, 2008.
Prihvaćeno: ožujak, 2009.
UDK 364.65 : 364.466(497.6)

Sanela Čekić
Bašić¹
Univerzitet u Sarajevu
Fakultet političkih nauka
Odsjek za socijalni rad

Ključne riječi:

uključivanje korisnika socijalne skrbi, praksa socijalnog rada, obrazovanje za socijalni rad, istraživanje u socijalnom radu.

(socijalnim radnicima/radnicama, nastavnica/nastavnicama ili istraživačima/istraživačicama) kao ultimativnim posjednicima znanja. Autorica identificira dvije vrste ograničavajućih faktora za uključivanje korisnika usluga u obrazovno-istraživački proces: jedni su vezani uz obrazovne institucije, a drugi uz korisnike usluga, odnosno njihove organizacije, te diskutira nužne pretpostavke za jače povezivanje na relaciji obrazovne institucije (odsjeci za socijalni rad) - praksa – korisnici usluga.

UVOD: DEFINICIJE I KONCEPTI

Promišljajući prirodu znanja u socijalnom radu, Ife (2001.) analizira i pitanje o čijem znanju je, zapravo, riječ, ističući da kada govorimo o znanju u socijalnom radu, vrlo često impliciramo samo profesionalno znanje socijalnog radnika/radnice, zaboravljajući i zanemarujući posebnu vrstu znanja koju posjeduju korisnici naših usluga. On primjećuje da »praksa socijalnog rada (...) mora valorizirati znanje ljudi s kojima radimo; oni posjeduju mudrost i profesionalnost koju mi nemamo, isto kao što i mi, zbog našeg profesionalnog obrazovanja, možemo posjedovati posebno znanje i vještine, koje oni nemaju«. (Ife, 2001.) Iz navedenog autor izvlači zaključak da se ove dvije vrste mudrosti i znanja moraju povezati u obliku dijaloške prakse, budući da je za »progresivni socijalni rad od temeljne važnosti prihvaćanje mudrosti potlačenih, s jedne strane, te da je u stanju istu staviti na razinu mudrosti stručnjaka, s druge strane, tako da praksa, utemeljena na dijalogu i akciji u solidarnosti, može biti usmjerena prema promjenama« (Ife, 2001.). Premda autor govori iz perspektive profesionalne prakse, ovaj zaključak podjednako se može odnositi i na obrazovanje i istraživanje u socijalnom radu.

Dakako, ideja o potrebi uključivanja korisnika usluga u praksu, obrazovanje i istraživanje u socijalnom radu relativno je nov fenomen koji dovodi u pitanje jako uvriježenu i etabliranu pretpostavku u diskusijama u socijalnom radu, a koja glasi da su socijalni radnici/radnice, akademsko osoblje i istraživači jedini i isključivi posjednici validnog znanja u ovom području.

Uključivanje korisnika u praksu, obrazovanje i istraživanje u socijalnom radu predstavlja novo, možemo sa sigurnošću tvrditi i sporno područje u suvremenom socijalnom radu. Početne rasprave o mogućnostima i ograničenjima uključivanja korisnika usluga socijalne skrbi² u pružanje usluga pojavile su se posljednjeg desetljeća prošloga stoljeća, unoseći »novu retoriku i terminologiju« (Beresford, 2000.) »uključivanje korisnika«, »partnerstvo«, »osnaživanje«. Nadalje, pojava koncepta uključivanja korisnika imala je dalekosežne posljedice i na razvoj novih istraživačkih metoda, poput participativnih i emancipativnih istraživanja, ili istraživanja vođenih i/ili kontroliranih od strane korisnika (Lyons, 2000.).

² Premda je sam termin »korisnici usluga«, sam po sebi, problematičan i sporan, čini se da zbog nedostatka adekvatnije i valjane alternative, mora biti prihvaćen.

Na prvi pogled može nam se činiti da u samom konceptu postoji logička kontradikcija, posebno ako imamo u vidu činjenicu da se struka socijalnog rada podrazumijeva i samodefinire kao struka koja »promovira društvene promjene, rješavanje problema u međusobnim odnosima te osnaživanje i oslobađanje ljudi s ciljem povećanja blagostanja«, kako stoji u *Globalnim standardima za obrazovanje i obuku u socijalnom radu* (2004.). Ako je tako, kako onda objasniti činjenicu da su korisnici usluga socijalne skrbi i njihovo znanje, u međunarodnom kontekstu, postali važni i vrijedni tek u posljednja dva desetljeća, a na našim su prostorima tek u začetku? Zar nije za očekivati da su oni i njihovo, na direktnom iskustvu, zasnovano znanje u srži, kako profesionalne prakse, tako i načina posredovanja i kreiranja znanja u socijalnom radu?

Na ova i slična pitanja moguće je dati dvojak odgovor. Prvo, promišljanje neuključivanja korisnika usluga u sve tri dimenzije socijalnog rada (praksa, obrazovanje i istraživanje) moglo bi ići u smjeru artikulacije činjenice koja je temeljna za razumijevanje socijalnog rada u samoj njegovoj pojavnosti. Naime, socijalni rad je od svojih začetaka rastrgan između dvije, međusobno konkurirajuće, uloge koje ispunjava u društvu: funkcije kontrole i funkcija pomoći, te načina na koji je moguće postići primjerenu mjeru i balans između njih. Stoga, ne iznenađuje činjenica da je perspektiva korisnika usluga, premda značajna karika u cjelokupnom sustavu, ostala tako dugo u zapećku. Drugo, kako ističu pojedini autori (npr. Beresford, 2000.), ideja i koncept uključivanja korisnika usluga zadobili su značajniju pažnju u akademskim krugovima i široj javnosti zahvaljujući dvoma, međusobno povezanim razvojnim trenucima: s jedne strane, nastojanjima nove desnice³ da uvede nove, tržišno orijentirane pristupe u području javnih politika, te pojavi snažnih korisničkih organizacija i pokreta (Beresford, 2000.).

Objektive perspektive razvile su vlastiti pristup uključivanju korisnika usluga, sa sebi svojstvenom ideologijom u pozadini. Prvi pristup često se naziva »konzumerističkim«, a njegova suština ogleda se u nastojanju da se, pod plaštom uključivanja korisnika u sustav pružanja usluga, implementira maksima vodilja nove desnice: maksimalizacija profitabilnosti i efektivnosti sustava putem »poboljšavanje proizvoda«. U tom smislu, u okviru ovog pristupa, uključivanje korisnika svodi se, skoro isključivo, na metode prikupljanja podataka i konzultacije. Kako Beresford ističe: »njegova upotreba fokusira se uglavnom na planiranje i menadžment politika i provizija« (2002.: 97). Drugi pristup uključivanju korisnika usluga naziva se »demokratskim«, a njegov nastanak veže se uz djelovanje organizacija i pokreta samih

³ *Nova desnica predstavlja novinu u konzervativnoj misli. Ideje nove desnice nastale su sedamdesetih godina dvadesetoga stoljeća kao posljedica navodne propasti konzervativne socijaldemokracije. Ove ideje su tijekom osamdesetih godina dobile oblik tačerizma i reganizma, te izvršile širi utjecaj na opće pomicanje od državnih prema tržišno usmjerenim oblicima organizacije. Ipak, čini se da nova desnica ne predstavlja toliko jedinstvenu i sustavnu filozofiju koliko pokušaj da se spoje dvije različite političke tradicije- neoliberalizam i neokonzervativizam (Milardović, 1987.).*

korisničkih grupa, posebno pokreta osoba s invaliditetom. Za razliku od konzumerističkog pristupa koji je, u svojoj suštini, menadžerski i instrumentalistički, demokratski pristup temelji se na principima redistribucije moći i/ili kontrole, osobnom i političkom osnaživanju i oslobađanju. Nadalje, demokratski pristup naglašava potrebu za participacijom kao odrazom širih političkih i socijalnih filozofija u kojima se naglašava inkluzija, autonomija, nezavisnost, te ostvarenje ljudskih i građanskih prava.

Uspoređujući naše lokalno iskustvo s međunarodnim razvojnim tendencijama s početka devedesetih godina prošloga stoljeća, možemo zaključiti da su pad komunizma i pojava novih/starih desničarskih ideologija u našem kontekstu imali dalekosežne negativne posljedice: doprinijeli su dezintegraciji bivše zajedničke države, završili razarajućim ratovima, a potom nametnuli nova politička, ekonomska i socijalna pitanja za koja se morao pronaći, kakav-takav, odgovor. Stručnjacima u području socijalnog rada i akademskom osoblju je, u svim tim previranjima, trebalo vremena da se konsolidiraju i dostignu suvremene razvojne tokove u teoriji i praksi socijalnog rada. U tom smislu, u posljednje dvije dekade tranzicijskog iskustva primjetno je da su slične tendencije prisutne i u području socijalnog rada u BiH. Postoje određene inicijative i nastojanja da se korisnici usluga i njihovi interesi uključe u razvoj i dizajniranje politika socijalne zaštite. O njima će biti riječi nešto kasnije, a u sljedećem dijelu kratko ćemo se osvrnuti na odredbe značajnih dokumenata u području ljudskih prava, globalnih stadarda za obrazovanja u socijalnom radu i domaće bosansko-hercegovačko zakonodavstvo s ciljem traženja odgovora na pitanje razmatraju li i na koji način pitanje participacije korisnika.

UKLJUČIVANJE KORISNIKA USLUGA U MEĐUNARODNIM I DOMAĆIM DOKUMENTIMA

UKLJUČIVANJE KORISNIKA USLUGA U OSNOVNIM DOKUMENTIMA O LJUDSKIM PRAVIMA

U ovom dijelu razmotrit ćemo utvrđuju li ključni dokumenti u području ljudskih prava, primjerice *Opća deklaracija o ljudskim pravima*, *Međunarodna konvencija o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima*, ili pak *Europska socijalna povelja*, i ako da, u kojem omjeru, pravo korisnika socijalnih usluga da budu uključeni u procese pružanja socijalnih usluga, obrazovanje ili istraživanja u socijalnom radu.

Opća deklaracija o ljudskim pravima iz 1948. godine, premda predstavlja osnovni dokument o ljudskim pravima na deklarativnoj razini, ne sadrži ni jedan članak u smislu korisničke participacije. Iščitanje teksta kako Međunarodne konvencije o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima (UN, 1966.), tako i Konvencije o ljudskim pravima i osnovnim slobodama (Vijeće Europe, 1950.) upućuje na istovjetan zaključak.

Na koji način je ovo pitanje adresirano u tekstu *Europske socijalne povelje* (1961., revidirana 1996.), koja predstavlja najznačajniji dokument kojim su utvrđena socijalna i ekonomska prava u okviru organizacije Vijeća Europe?

U čl. 14., kojim se utvrđuje pravo na korištenje službi socijalne zaštite, stoji da »zemlje potpisnice preuzimaju obavezu poticanja sudjelovanja pojedinaca i dobrovoljnih i drugih organizacija u osnivanju i održavanju takvih službi«. Interpretacija ove odredbe, ipak, ukazuje na činjenicu da se njome samo proširuje spektar pružatelja usluga, u smislu uključivanja nevladinih i privatnih organizacija u sustav pružanja usluga, ne spominjući pri tom eksplicitno korisnike usluga niti korisničke organizacije.

Nadalje, čl. 15. istog dokumenta utvrđuje pravo osoba s invaliditetom na nezavisnost, socijalnu integraciju i participaciju u životu zajednice. Međutim, premda se ovim člankom naglašava potreba promocije pune integracije i participacije osoba s invaliditetom u životu zajednice, njime im ipak nije dodijeljena aktivna uloga u ostvarivanju ovih prava.

Čini se važnim napomenuti da čl. 22. ističe »pravo radnika da doprinose utvrđivanju i unaprjeđenju radnih uvjeta, organizacije rada i radnog okruženja«, ali sličnu odredbu ne nalazimo za područje socijalnih usluga. Zapravo, čak se ni u čl. 30., koji se odnosi na pravo na zaštitu od siromaštva i socijalne isključenosti, eksplicitno ne spominje participacija osoba koje su ovim stanjima pogođene, nego se ističe samo mogućnost da zemlje potpisnice »revidiraju (poduzete) mjere s ciljem njihove prilagodbe, ako je potrebno«.

Navedene činjenice upućuju na nedvosmislen zaključak da analizirani dokumenti o ljudskim pravima ne sadrže odredbe kojima se utvrđuje pravo korisnika usluga da budu uključeni. Moguće objašnjenje, ali ne i opravdanje za navedeno, leži u činjenici da je koncept uključivanja korisnika usluga, kao što je naprijed spomenuto, na značaju dobio kasnih 90-ih godina, a navedeni dokumenti datiraju nekoliko desetljeća ranije. Svakako, ovo ne treba shvatiti kao opravdanje za šutnju o ovom pitanju, posebno ako imamo u vidu da su neki drugi, slični koncepti, npr. ideja socijalne inkluzije, već uvelike bili prihvaćeni.

UKLJUČIVANJE KORISNIKA U DOKUMENTU GLOBALNI STANDARDI ZA OBRAZOVANJE I OBUKU U SOCIJALNOM RADU

Globalni standardi za obrazovanje i obuku u socijalnom radu, usvojeni 2004. godine od strane IASSW-a i IFSW-a, sadrže nekoliko odredaba koje se tiču uključivanja korisnika, posebno u praksu socijalnog rada. Primjerice, u dijelu koji se tiče standarda vezanih uz glavni cilj škole (obrazovne ustanove, fakulteta), odnosno njenu misiju, jasno se iskazuje potreba da škole socijalnog rada trebaju težiti k razvoju glavnog cilja koji se, pored ostaloga, odnosi na »uvažavanje prava i interesa korisnika usluga i njihovo sudjelovanje u svim aspektima pružanja programa i usluga«. Nadalje, u okviru standarda koji se odnose na nastavni plan, uključujući i praksu, utvrđuje se da bi škole trebale postići »partnerstvo između obrazovnih ustanova i agencija (gdje takve postoje) korisnika usluga u donošenju odluka koje se tiču

praktične nastave, evaluacije rada studenata u praksi«. Iz navedenoga možemo zaključiti da je ideja uključivanja korisnika u Globalnim standardima za obrazovanje i obuku u socijalnom radu jasno artikulirana, ali istovremeno i ograničena na pružanje socijalnih usluga i praktičnu nastavu.

UKLJUČIVANJE KORISNIKA U TEKSTU DOMAĆEG ZAKONODAVNOG OKVIRA, S POSEBNIM OSVRTOM NA FEDERACIJU BOSNE I HERCEGOVINE⁴

Proces reformi u socijalnom sektoru u (F)BiH započeo je usvajanjem novog legislativnog okvira 1999. godine. Osnovna karakteristika novousvojenog zakonodavstva očituje se u činjenici da, premda sadrži određene odredbe naslijeđene iz prethodnog, socijalističkog sustava, posebno u odnosu na broj kategorija korisnika i opseg proklamiranih prava, novi zakon afirmira i neke inovativne i progresivne odredbe, npr. inauguraciju mješovitog modela socijalne zaštite kojim je pružena mogućnost uključivanja privatnog, profitnog i neprofitnog sektora u pružanje socijalnih usluga.

U odnosu na participaciju korisnika u planiranju i pružanju socijalnih usluga, zakonski tekst je vrlo štur. Odredbe koje su na indirektan način spojive s konceptom korisničkog uključivanja odnose se, isključivo, na mogućnost osnivanja udruženja osoba s invaliditetom (čl. 51.), da bi se sljedećom odredbom (čl. 52.) predvidjelo da »nadležna tijela Federacije i kantona-županije u utvrđivanju politike za ostvarivanje programa socijalne zaštite ostvaruju suradnju s invalidskim udrugama«.

Indikativno je da zakonski tekst uopće ne spominje uključivanje korisnika kao jedan od temeljnih principa na kojima se temelje programi socijalne zaštite, niti priznaje pravo korisnika usluga na participaciju. Gore navedenim zakonskim odredbama predviđen je vrlo difuzan i nedefiniran koncept »suradnje« između javnih organizacija u području socijalne zaštite i organizacija osoba s posebnim potrebama, ili jezikom zakona, osoba s invaliditetom.

Navedena zakonska rješenja moguće je interpretirati na različite načine, uvažavajući naravno i određene ograničavajuće faktore koji su bili na djelu u vremenu izrade i donošenja

⁴ Čini se potrebnim na ovom mjestu ukazati na ustrojstvo (F)BiH u političko-administrativnom smislu. Potpisivanjem Daytonskog mirovnog sporazuma 14. prosinca 1995. godine formalno je zaustavljen rat u Bosni i Hercegovini. Aneksom IV. navedenog mirovnog ugovora donesen je i novi ustav Bosne i Hercegovine, kojim je određeno buduće državno-pravno i administrativno uređenje zemlje. Prema odredbama ustava, BiH je decentralizirana država sastavljena od dva etnički zasnovana entiteta: Federacija BiH, s većinskim bošnjačkim i hrvatskim stanovništvom te Republika Srpska s većinskim srpskim stanovništvom. Nakon odluke međunarodne arbitraže formirana je i treća sastavna jedinica - Distrikt Brčko, kao samostalna administrativna jedinica lokalne samouprave pod suverenitetom BiH, ali s međunarodnom nadgledavanjem.

ovoga okvirnog zakona o socijalnoj zaštiti. Ovdje prevenstveno mislimo na, u tom razdoblju, još uvijek svježije iskustvo rata i ratnih događanja koje je sa sobom nosilo druge i drugačije prioritete, potom na nepoznavanje primjera »dobre prakse« iz zemalja u tranziciji na kojima bi se moglo učiti i sl. Uprkos tome, čini nam se nužnim uočiti skrivenu politiku ne-prepoznavanja koja je, vjerojatno nenamjerno, na djelu ovdje i koja na dvojak način oštećuje korisnike socijalnih usluga: s jedne strane, ona je diskriminirajuća u odnosu na pravo korisnika da budu uključeni na osnovi (socijalnog) građanstva, dok je, s druge strane, djelomična i limitirana inkluzija osoba s invaliditetom diskriminirajuća u odnosu na širok spektar drugih kategorija korisnika usluga koji navedenim zakonskim aktom nisu dobili potreban glas u okviru formalnog okruženja socijalnog rada.

MOGUĆNOSTI I IZAZOVI UKLJUČIVANJA KORISNIKA USLUGA U PRAKSU SOCIJALNOG RADA U FEDERACIJI BOSNE I HERCEGOVINE

Dakako, interesantno je primijetiti da su korisnici usluga, uprkos neprijateljski raspoloženom zakonodavnom okviru u odnosu na dizajn politika i prakse, dobili svoj »glas«, te su *de facto* uključeni u proces kreiranja politika, zakonodavstva, pa čak i u oblikovanje svakodnevne prakse socijalnog rada. U uvodnim napomenama naglašeno je da je pitanje uključivanje korisnika u (zapadno) europskom kontekstu dobilo na važnosti djelomično zahvaljujući i snažnom pritisku brojnih korisničkih organizacija⁵. U kontekstu prakse socijalnog rada u (F)BiH, može se izvući zaključak da je pitanje uključivanja korisnika dobilo znatniju pažnju javnosti zahvaljujući određenim razvojnim tendencijama koje su u direktnoj korelaciji s postratnim, tranzicijskim procesima. Posebnost ovih procesa, barem što se tiče iskustva u (F)BiH, ogleda se u nastanku moćnih nevladinih organizacija posvećenih zaštiti i zagovaranju ljudskih prava, a koje se, u okviru tog mandata, zalažu i za ostvarivanje prava

⁵ Nužno je imati na umu činjenicu da je manji broj korisnika usluga socijalnog rada uključen i organiziran putem korisničkih organizacija. Izuzetak u bosansko-hercegovačkom kontekstu čine organizacije osoba s invaliditetom, koje datiraju iz vremena socijalističke Jugoslavije, a danas su uspostavljene na različitim razinama vlasti (općina, kanton, Federacija). Ostale kategorije korisnika, u najvećoj mjeri, ne artikuliraju svoje interese udruživanjem i osnivanjem zasebnih organizacijskih struktura. Da će se pasivan odnos korisnika usluga socijalnog rada, barem kad je u pitanje odnos prema institucijama socijalne zaštite, mijenjati u budućnosti, označila je pojava web-portala otac.ba, koji je uzburkao kako javnost tako i organizacije socijalnog rada (centre za socijalni rad). Radi se, naime, o neformalnoj e-organizaciji očeva koji se smatraju diskriminiranim od strane pravosuđa i institucija socijalnog rada (pa i šire društvene sredine) u ostvarivanju svojih roditeljskih prava nakon razvoda braka, te su oformili e-mrežu koja ima za cilj informiranje javnosti o pravima i problemima očeva u FBiH s ciljem promjene društvenog stava prema (razvedenim) očevima i odnosa nadležnih institucija, posebno pravosudnih organa i centara za socijalni rad.

pojedinih marginaliziranih i isključenih grupa u bosansko-hercegovačkom društvu, npr. osoba s invaliditetom, žena ili Roma. Borba za uključanje ovih grupa u proces razvoja politika i prakse čini se logičnim nastavkom njihove općedruštvene borbe protiv sveprisutne diskriminacije, marginalizacije i isključenosti u bosansko-hercegovačkom društvu. Imajući u vidu ovu činjenicu, vrijedno je istaći da proces demokratizacije, koji je formalno počeo ranih devedesetih godina prošloga stoljeća, a potom prekinut ratnim događanjima, konačno dobiva na svojoj supstanci. Ovo se najbolje reflektira u pokušajima vladinih agencija da uspostave, jačaju i produbljuju suradnju s nevladinim organizacijama aktivnima u socijalnoj sferi, na osnovi partnerstva i međusobnog uvažavanja, a sve u najboljem interesu korisnika usluga. Iz ove perspektive manje važnim čini se pitanje događaju li se ovi procesi pod utjecajem samih korisničkih organizacija ili organizacija koje se bore za uključivanje korisničke perspektive i interesa na bazi građanskog statusa i ljudskih prava. Od presudnog značaja je činjenica da su ovi procesi, iako fragmentarni i nesustavni, ipak u tijeku i da se njihovo odvijanje može identificirati na tri različite razine: na razini kreiranja politika, zakonodavnog okvira i same profesionalne prakse. U tekstu koji slijedi ukratko ćemo predstaviti najznačajnije inicijative u sve tri navedene razine.

Kada govorimo o kreiranju politika, važno je istaći da su ključni dokumenti vezani za politike socijalne uključenosti na državnom i entiteskim područjima doneseni u bliskoj suradnji javnog i nevladinog sektora, a ponegdje i korisničkih asocijacija, i u tom smislu mogu služiti kao primjeri »dobre prakse«. Za potrebe ovoga članka, ukazat ćemo samo na neke:

- *Strategija za rješavanje problema Roma*, usvojena na državnoj razini u rujnu 2005. godine, ugledala je svjetlo dana, u mnogome, zahvaljujući, posvećenosti i aktivnom uključenju velikog broja romskih organizacija, koje su usko surađivale s nadležnim vladinim tijelima u cilju pronalaženja najprihvatljivijih rješenja za pitanja obrazovanja, nezaposlenosti, socijalne zaštite, isključenosti i sl.
- *Akcijski plan za ravnopravnost spolova* usvojen 2006. godine, donesen je nakon intenzivnog procesa konzultacija i usaglašavanja s brojnim ženskim nevladinim organizacijama u cijeloj zemlji. Doprinos ovih organizacija, iz gledišta prakse socijalnog rada, od naročite je važnosti u područjima obiteljskog nasilja i posebnih potreba.
- *Politike u području invalidnosti u BiH*, usvojene u kolovozu 2007. godine, također na državnoj razini, pripremljene su putem projekta »Podrška razvoju politika u području invalidnosti u BiH«, zajedničkim naporima nadležnih institucija na državnoj i entitetskim razinama i Nezavisnog biroa za humanitarna pitanja, koji je s vremenom prerastao u vodeću i najutjecajniju nevladinu organizaciju u socijalnom sektoru.

Možemo reći da se sličan proces odvija i kada je u pitanju razvoj normativnih standarda u području socijalne zaštite/socijalne politike. Navest ćemo samo neke primjere koji ilustriraju primjenu principa korisničkog uključivanja: donošenju *Kantonalnog zakona o osnovi socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji s djecom* u Kantonu Sarajevo prethodile su intenzivne konzultacije s Udruženjem osoba s posebnim potrebama, čiji su

članovi bili uključeni u rad radne grupe uspostavljene u tu svrhu. Pored toga, korisnici socijalnih usluga, u formalnom smislu, imaju i mogućnost sudjelovanja u javnim diskusijama o ponuđenim rješenjima i prijedlozima. Ove organizacije uključene su i u proces revidiranja *Federalnog zakona o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite obitelji s djecom*, koji je u tijeku.

I, konačno, čini se da ovi razvojni procesi utječu i na način na koji se odvija svakodnevna praksa u organizacijama socijalnog rada. Uvođenje mješovitog modela u sustav socijalne zaštite s kraja devedesetih godina doprinijelo je ne samo debirokratizaciji prakse socijalnog rada, nego i razvoju kulture suradnje između formalnog okruženja socijalnog rada i nevladinih organizacija na području pružanja socijalnih usluga. Čini se da je u tim procesima ojačala i pozicija samih korisničkih grupa. Istini za volju, zbog nedostatka relevantnih empirijskih podataka, ova tvrdnja može se zadržati i na razini špekulacije. Međutim, kako Habul (2008.) s pravom primjećuje, na osnovi analize iskustava pilot-projekta o samoodrživosti novouvedenog mješovitog sustava socijalne zaštite u dvije općine u BiH, da se prednosti ovoga modela očituju i u pospješavanju procesa »uključivanja korisnika u planiranje i implementaciju« (Habul, 2008.).

Imajući u vidu naprijed navedeno, možemo izvući zaključak da se u okviru suvremene prakse socijalnog rada u (F)BiH, čini se spontano, događaju značajne novine kada je u pitanju uključivanje korisnika u proces razvoja usluga socijalnog rada. Nameće se, također, nedvosmislen zaključak da ovi razvojni procesi u praksi prednjače razvoju teorijskih spoznaja, odnosno nisu vezani ni za razvoj teorijskih znanja u socijalnom radu niti su posljedica aktivnog angažmana samih korisnika i/ili njihovih organizacija, već se javljaju kao rezultat općeg procesa demokratizacije društ(a)va. Dakako, premda je važno uočiti i osvijestiti ishodišta ovih razvojnih tokova, ključnim se, ipak, čini činjenica da je pitanje uključivanja korisničke perspektive i uključivanje korisnika značajno i bitno, iz sljedećih razloga:

- Zbog dostojanstva i građanskog statusa: primanje pomoći, mada neophodno, može dugoročno ugroziti osjećaj samovrijednosti i samopoštovanja, kao i odnose s drugim osobama u životnom okruženju korisnika. Nadalje, ono podriva i osjećaj građanskog statusa, ili drugim riječima, osjećaj pripadnosti zajednici na osnovama međusobnog poštivanja.
- Zbog efikasnosti: iz perspektive upravljanja socijalnim službama, uključivanje korisnika predstavlja značajno unaprjeđenje u svim fazama rada. U fazi dizajniranja usluga, npr., korisnička perspektiva pomaže da se ciljevi intervencije usklade s potrebama i očekivanjima korisnika; u fazi implementacije da bi se pomogao rad stručnjaka, a u završnoj fazi kako bi se osigurao bolji okvir za evaluaciju, koja ne može biti potpuna, ili možda značajna, bez mišljenja korisnika usluga.
- Zbog individue: uključivanje korisnika može biti značajan i jedinstven instrument za postizanje većeg stupnja socijalne uključenosti, općenito, budući da direktno i aktivno angažiranje valorizira korisnikovu profesionalnost temeljenu na direktnom iskustvu, te doprinosi jačanju samopouzdanja.

Svakako, ne treba imati iluziju da je proces uključivanja korisnika jednostavan i neproblematičan, te da će se odvijati bez poteškoća. Naime, bit će vrlo interesantno promatrati na koji način je moguće korisnicima osigurati više prava glasa na način da kreirani prostor i mogućnosti doprinose njihovom osnaživanju, a ne kooptiranju, odnosno njihovoj suglasnosti, a ne kontroli. Ovo tim prije imajući u vidu činjenicu da se korisnici usluga u sustav socijalnog rada/socijalnih usluga češće uključuju prisilno nego dobrovoljno. Sjetimo se, primjerice, pravno definiranih prava i obaveza organa starateljstva prilikom nadzora nad vršenjem roditeljskog prava. Ili nerazriješene dileme u radu s osobama s psihičkim smetnjama. Promatramo li ove primjere kroz prizmu korisnika usluga socijalnog rada, doći ćemo do zaključka da oni pred praksu socijalnog rada postavljaju, s jedne strane delikatne izazove, dok istovremeno ukazuju na urgentnu potrebu da se postojeća praksa ponovno razmotri. Postoje i brojni drugi aspekti koji proces uključivanja korisnika čine još kompleksnijim i kompliciranijim. Ovom prilikom ukazat ćemo na još jedan, a tiče se pitanja na koji je način moguće uhvatiti perspektive korisnika u svoj njihovoj raznolikosti, bez diskriminacije?

Važno se na ovom mjestu podsjetiti zašto zapravo uopće govorimo o potrebi uključivanja korisnika u sustav pružanja usluga. Uključivanje korisnika nije važno samo zato da bi se korisnicima omogućilo »više izbora«, kako se to često pretpostavlja. Uključivanje korisnika je bitno zbog činjenice da smo danas svjesniji i senzibiliraniji na postojanje »*nejednakih, asimetričnih odnosa moći* između korisnika kao primatelja usluga i organizacija socijalnog rada kao pružatelja usluga« (Forbes i Sashidharan, 1997.: 484). Citirani autori ističu, također, činjenicu da se korisnici usluga socijalnog rada često nalaze u nepovoljnim pozicijama kako na razini društva, te su stoga upućeni na korištenje usluga socijalnog rada, tako i na razini samih pružatelja usluga (Forbes i Sashidharan, 1997.). Stoga bismo trebali biti vrlo pažljivi sa zaključcima koji sugeriraju da će više prava glasa samo po sebi imati i više utjecaja na situaciju u kojoj se korisnici nalaze. Premda se doima da je koncept uključivanja korisnika u praksu socijalnog rada prihvaćen na principima profesionalne etike i ljudskih prava, stručnjaci u socijalnom radu mogu biti skeptični i/ili oprezni, da ne kažemo uplašeni ravnopravnom podjelom moći, koju ova ideja pretpostavlja i zagovara, i koja treba biti krajnji ishod cijelog procesa.⁶ Vidjet ćemo nešto kasnije da se isti obrazac ponašanje može primijeniti i kod osoba uključenih u proces obrazovanja socijalnih radnika/radnica.

⁶ Pitanje odnosa moći između korisnika usluga i pružatelja usluga u socijalnom radu je, samo po sebi, delikatno i višeslojno. Premda odnosi moći između pružatelja usluga i različitih kategorija korisnika usluga, pa čak i unutar iste kategorije korisnika mogu biti različiti, iskustva korisnika često se smatraju jednakim i identičnim, zaboravljajući na razlike koje mogu biti određene rodom, spolom, etničkim podrijetlom, vjerom, obrazovanjem i sl. Odgovore na ovaj izazov, možda, možemo tražiti u iskustvu feminističkog pokreta, koji je u svom prvom talasu žensko iskustvo razumijevao jedinstvenim, ali jednakim za sve žene, bez obzira na rasu, boju kože, klasnu pripadnost, obrazovanje, itd. Kritika koja je uslijedila iz redova žena-feministica, pripadnica ne-bijele boje kože

MOGUĆNOSTI I IZAZOVI UKLJUČIVANJA KORISNIKA USLUGA U OBRAZOVANJE I ISTRAŽIVANJE U SOCIJALNOM RADU U FEDERACIJI BOSNE I HERCEGOVINE

Brojni su razlozi zbog kojih korisnike usluga trebamo i moramo uključiti, ne samo u proces pružanja usluga, nego i u proces obrazovanja i istraživanja u socijalnom radu. U svom članku »Znanje korisnika usluga i teorija socijalnog rada: Konflikt ili suradnja?« Beresford (2000.) navodi tri ključna argumenta zbog kojih je korisnike usluga nužno uključiti u obrazovanje i istraživanje u socijalnom radu. Prvi on naziva praktičnim i metodičkim argumentom, ističući da inkluzija korisnika usluga može, s jedne strane, doprinijeti boljoj identifikaciji, razmatranju i unaprjeđivanju potreba i interesa korisnika, dok istovremeno omogućava razvoj relevantnijih i participacijskih istraživanja. Drugi argument, filozofsko-metodološki, odnosi se na potrebu priznavanja iskustva i znanja korisnika usluga, budući da je njihova ekskluzija nespojiva s vrijednostima koje vežemo uz socijalni rad i socijalnu inkluziju. I, konačno, treći, politički argument sugerira da korisnici usluga moraju biti uključeni zbog toga što su često bliži političkim središtima moći i odlučivanja, nego socijalni radnici, te se na taj način mogu adekvatnije boriti za ostvarivanje donesenih politika, te zbog toga što njihovo uključivanje osigurava veći stupanj podrške i efikasnu akciju u procesu realizacije (Beresford, 2000.: 498-450).

S obzirom na činjenicu da sudjelujemo u procesu obrazovanja studenata socijalnog rada, gore navedenim argumentima želimo pridodati još dva, podjednako značajna razloga zbog kojih bi obrazovne institucije trebale otvoriti svoja vrata korisnicima usluga i njihovo znanje uvesti u učionice.

Prvo, studenti trebaju iskusiti da su korisnici usluga ljudska bića, a ne samo slučajevi ili (socijalni) problemi. U nastavnom procesu o njima se prečesto govori na vrlo apstraktnoj razini, tretirajući ih kao apstraktne objekte, zaboravljajući na činjenicu da se iza naših znanstvenih elaboracija nalaze osobe sa stvarnim životnim iskustvom i neispričanim pričama. Stoga se čini imperativom u procesu obrazovanja za struku socijalnog radnika/radnice predstaviti studentima ova iskustva i njihove vlasnike, osobe s invaliditetom, osobe s psihičkim smetnjama, osobe s problemima ovisnosti, osobe koje su preživjele nasilje, itd., u nadi da će studenti iskustva korisnika i osjećaje koje je konfrontacija s njima pobudila, pamtili tijekom svoje profesionalne karijere, te iste primjenjivati kao svojevrstan korektiv vlastitom profesionalnom angažmanu. Ovakav pristup obrazovanju budućih socijalnih radnika/radnica doprinio bi razvoju veće razine svijesti i odgovornosti kod studenata, kako u odnosu na same korisnike, tako i u odnosu na struku socijalnog rada.

Drugo, uspostavljanje osobnog kontakta između korisnika usluga i studenata doprinijelo bi širenju perspektive studenata u smislu da bi studenti bili u prilici iskusiti поближе

i žena s posebnim potrebama, čija su se iskustva potlačenosti i diskriminacije u mnogome razlikovala od mainstream iskustva bijelih žena, pripadnica srednje klase, rezultirala je suptilnijom i sveobuhvatnijom analizom načina na koji različita društva manifestiraju potlačenost nad ženama (Magezis, 2001.).

kako je biti korisnik usluga, odnosno Beresfordovim riječima (2000.: 493), »kako je biti na drugom, primajućem kraju«. Na osnovi iskustva nekoga tko je u stvarnoj životnoj situaciji bio »tretiran« od strane socijalnog radnika/ce, studenti bi mogli naučiti koje greške izbjegavati, što raditi, ali i što ne raditi u pristupanju određenim korisnicima i/ili njihovim situacijama. Uspostavljanje relacije studenti-korisnici usluga bitno je i zato što korisnici usluga imaju izgrađeno mišljenje o određenoj vrsti usluge koju su iskusili, te se, eventualno, mogu kritički osvrnuti na kvalitetu i vrstu primljene usluge. Nadalje, korisnici bi potencijalno mogli imati i vlastita mišljenja vezana uz način na koji nove generacije socijalnih radnika/radnica trebaju biti obrazovane, koje vještine i osobine trebaju posjedovati, te na koji način trebaju obavljati svoje obaveze i dužnosti.

Ukoliko ovu diskusiju proširimo na pitanje ograničavajućih faktora za uključivanje korisnika usluga u obrazovanje i istraživanje u socijalnom radu u našem kontekstu, moguće je, u tom smislu, razlikovati dvije vrste barijera: one na strani obrazovnih institucija i barijere vezane za korisnike usluga, odnosno njihove organizacije.

Osvrćući se na trenutačnu poziciju sveučilišnih ustanova na kojima se vrši obrazovanje studenata socijalnog rada, razloge za izostanak korisničke perspektive u procesu obrazovanja mogli bismo tražiti u sljedećem:

1. Nepostojanje senzibiliziranosti za mogućnosti poboljšavanja kvaliteta obrazovanja za socijalni rad uključivanjem korisnika usluga u razvoj i implementaciju studijskih planova i programa

Posljedica postojeće organizacije visokoškolskog sustava obrazovanja u (F)BiH jest činjenično stanje u kojem odsjeci za socijalni rad nisu nezavisni entiteti. Naprotiv, oni su u pravilu dio kompleksnije organizacijske strukture i kao takvi rigidni, otporni na promjene i vrlo često nesenzibilizirani za poseban položaj koji treba biti dodijeljen odsjecima za socijalni rad, s obzirom na posebnost struke za koju studente osposobljuju. Svježije iskustvo primjene bolonjske reforme, općenito, upućuje na zaključak da i kad se događaju, promjene su, nažalost, više formalne nego suštinske prirode, te na taj način onemogućuju uključivanje korisnika. Uzimajući u obzir i činjenicu, da se odsjeci često bore za ravnopravniji položaj i status u okviru već etabliranih i više priznatih znanstvenih disciplina, prilika da se poboljša obrazovni proces putem uključivanja korisnika usluga, ostaje po strani.

2. Akademske osoblje nije javno priznalo znanje korisnika usluga kao jednako ili, u najmanju ruku, jednako važno profesionalnom ili akademskom znanju u procesu pripremanja studenata socijalnog rada za bavljenje profesionalnom praksom

Premda je ovo pitanje prisutno u našim akademskim debatama i diskusijama, nije učinjen pokušaj da se javno prihvati i zagovara uključivanje korisnika u obrazovni proces.

Općenito, prisutna je retorika da je participacija korisnika u razvoju i prakse i obrazovanja, u principu, »dobra ideja«. Međutim, ostvarivanje ove retorike u praksi vremenski je zahtjevnije i teže od prihvaćanja ideje same po sebi.

3. Nedostatak neophodnih uvjeta da akademsko osoblje konstantno prati suvremene trendove i razvojne tendencije u socijalnom radu i/ili istraživanju

Recentne razvojne tendencije u socijalnom radu na međunaodnoj razini imaju vrlo slab i, u pravilu, zakašnjeli odjek u socijalnom radu u (F)BiH. Ovo najbolje ilustrira vrlo jaka privrženost rigidnoj, pozitivističkoj prirodi znanja i istraživanja, koja odbija uključivanje korisnika zbog mišljenja da nastavnici i istraživači znaju najbolje o čem je pri tom riječ. Razlozi ovakvom stanju su različiti. Oni najevidentniji su: ne sudjelujemo u globalnoj/europskoj/regionalnoj razmjeni znanja, koja je moguća putem različitih programa razmjene akademskog osoblja, zbog isključenosti na (proceduralnim) osnovama kao zemlja koja još uvijek nije kandidat za pristupanje Europskoj uniji, odsjek nije institucionalno pretplaćen niti na jedan međunarodno referentan časopis iz područja socijalnog rada, pa čak ni na one koji se objavljuju u susjednim zemljama, mogućnosti prevođenja ključnih tekstova, knjiga i članaka koji se bave suvremenim razvojnim tendencijama u socijalnom radu su oskudne.

Kada je riječ o ograničenjima u odnosu na korisnike usluga i njihove organizacije, moguće je istaći sljedeće:

1. Nepostojanje nezavisnih i jakih korisničkih organizacija koje bi bile u stanju zagovarati njihovo uključivanje u obrazovanje i/ili istraživanje u socijalnom radu

U prethodnim poglavljima naglasili smo činjenicu da su glavni pokretači uključivanja korisnika usluga socijalne skrbi u sustav pružanja usluga, obrazovanje i istraživanje u socijalnom radu u zemljama koje su u tom pravcu učinile značajnije iskorake, npr. Velika Britanija, bili, zapravo, pokreti i/ili organizacije korisnika usluga (pokret osoba s posebnim potrebama ili osoba s mentalnim smetnjama), koji su ovo pitanje stavile u sami vrh političke agende. Dvije su glavne odlike ovih organizacija. Jedna je njihova nezavisnost o formalnom okruženju socijalnog rada, a druga se tiče postojanja dovoljnih financijskih resursa koji omogućavaju bavljenje znanosti i provođenje istraživanja.

Ukoliko se, pak, osvrnemo na prilike u našem kontekstu, moguće je iznijeti tvrdnju da, iako su organizacije u civilnom sektoru dobile na brojnosti u postratnom razdoblju, relativno je mali broj onih aktivnih u socijalnom sektoru. Dalja karakteristika ovih organizacija ogleda se u činjenici da su suočene s problemima održivosti i osiguranja sigurnih izvora prihoda, te su stoga više orijentirane prema donatorima (i konstantnim promjenama u njihovim prioritetima), umjesto prema korisnicima svojih usluga i njihovim izvornim potrebama.

Pritom postoji i određen broj korisničkih organizacija naslijeđen iz prethodnog sustava, a njihove glavne karakteristike su: visok stupanj bliskosti s javnim sektorom, njihov rad se djelomično ili u potpunosti financira iz (općinskog ili kantonalnog) budžeta, pasivne su i nisu orijentisane prema promjenama. Na određeni način to je povezano s općom pasivnošću i apatijom u društvu u BiH. Razloge tome moguće je pripisati posebnosti povijesno-kulturnog nasljeđa i konteksta, ali svakako i totalitarizmu komunističkog režima koji je favorizirao i njegovao pasivnu ovisnost građana o državnim odlukama u svim aspektima njihovog života. Jer kako drugačije logički objasniti činjenicu da, uprkos enormnom iskustvenom znanju o pojedinim aspektima teorije i prakse socijalnog rada, organizacije korisnika usluga, čak i one utjecajnije, nisu još uvijek iskoristile jedinstveni šansu da akumulirano znanje učine vidljivim i važnim?

2. Nepostojanje inicijativa u pravcu osnaživanja korisničkih organizacija kako bi postale priznati i cijenjeni partneri u obrazovanju i istraživanju u socijalnom radu

Trenutačno ni akademska zajednica ni nevladine organizacije nisu prepoznale potrebu da se ojačaju kapaciteti korisničkih organizacija s ciljem njihovog osnaživanja da postanu ravnopravan partner u području transmisije i stvaranja znanja u socijalnom radu. S druge strane, nužan preduvjet za uspjeh na tom polju jest prvobitno osnaživanje samih korisnika usluga, budući da se mnogi od njih suočavaju s različitim oblicima marginalizacije i isključenosti, te nisu u poziciji sudjelovati aktivno i raditi na promjenama. Naravno, postavlja se pitanje na koji način korisnike potaknuti na angažman? U tu svrhu vrijedno je spomenuti sustavni pristup participaciji koji su razvili Simmonds i Birchall (2005.), a koji može biti koristan u pronalaženju odgovora na pitanje zašto se pojedinci odlučuju na sudjelovanje. Autori su, naime, razvili koncept »participacijske mreže«, sugerirajući na taj način da se pojedinci uključuju kako bi postigli različite osobne i kolektivne ciljeve. Npr. vjerojatnije je da će sudjelovati ukoliko osjećaju da imaju za to neophodne resurse, poput traženih vještina, slobodno vrijeme i samopouzdanje; spremniji su sudjelovati u vrijeme kada se osjećaju mobiliziranim za akciju, npr. zbog toga što osjećaju nepravdu u situaciji u kojoj se nalaze i sl.

Simmonds i Birchall (2005.) ukazali su, također, i na činjenicu da ukoliko se osjećaju motiviranima i mobiliziranima, ali im, pak, nedostaje mehanizam za sudjelovanje, korisnici se neće angažirati. Navedeno upućuje na zaključak da organizacije koje zaista žele ohrabriti uključivanje širokog spektra korisnika usluga moraju uzeti u obzir sve tri cjeline mreže (motiviranost, mobiliziranost i mehanizam angažiranja) i adresirati moguću slabu kariku u lancu.

ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

U prethodnim dijelovima ukazali smo na činjenicu da, uprkos brojnim poteškoćama s kojima se suočavamo, ipak svjedočimo o inicijalnim pokušajima uključivanja korisnika usluga

u okviru socijalnog rada u (F)BiH. Od završetka rata naovamo u okviru prakse socijalnog rada sve su jasniji glasovi zagovarača koncepta uključivanja korisnika usluga. Ove razvojne tendencije naročito su prominentne u području invalidnosti i obiteljskog nasilja. Međutim, čini nam se da će slična događanja u području obrazovanja, a posebno u području istraživanja u socijalnom radu, još dugo izostati. U cilju davanja ohrabrujućih impulsa, čini nam se umjesnim predstaviti model partnerstva koji su razvili Forrest i sur. (2000.), a u čijem fokusu se nalazi tzv. »kontinuum uključivanja«. Autori su, naime, opisali partnerstvo kao najrazvijeniju razinu suradnje između korisnika usluga i akademskog osoblja u petorazinskom kontinuumu (slika 1.), a koji se javlja kada akademsko osoblje i korisnici usluga rade zajedno na identifikaciji pitanja i problema, zatim postoji otvoren pristup i uključivanje korisnika u sve faze planiranja procesa, odluke se donose zajednički itd.

Slika 1.

Kontinuum uključivanja korisnika usluga socijalne skrbi u nastavni program (Forrest i sur., 2000.)

<p>Razina 1: Zatvoreni model – Nema uključivanja Nastavni program se utvrđuje i realizira bez konzultacija ili uključivanja korisnika.</p>
<p>Razina 2: Pasivno uključivanje Temelji se na profesionalnim definicijama pitanja i problema, <i>ad hoc</i> prikupljanju mišljenja korisnika usluga, npr. putem povratne informacije studenata i kliničkog osoblja.</p>
<p>Razina 3: Ograničena dvostrana komunikacija (usmjerena na organizaciju) Konzultacije s korisnicima putem foruma, bez prava odlučivanja. Povremeni angažman u realizaciji obrazovnih sadržaja koje utvrđuje organizacija.</p>
<p>Razina 4: Slušanje i responzivnost Akademsko osoblje sluša i uvažava pitanja i probleme koja delegiraju korisnici i ovo čini osnovu za donošenje odluka. Korisnici su uključeni u testiranje uspješnosti pojedinih akcija, npr. planiranje kurikuluma i ocjenjivanje studenata.</p>
<p>Razina 5: Partnerstvo Akademsko osoblje i korisnici usluga rade zajedno na identifikaciji pitanja i problema; postoji otvoren pristup i uključivanje korisnika u sve faze planiranja procesa; odluke se donose zajednički. Revidiranje i izmjene poduzimaju se zajedno, npr. ocjenjivanje studenata u kliničkim područjima, uključivanje u istraživanja i razvojne projekte. Korisnici rade kao predavači.</p>

Ostale razine, kao što je vidljivo, kreću se od razine 1 koju karakterizira nepostojanje uključivanja korisnika, preko pasivne uključenosti i povremenog angažmana korisnika usluga u realizaciji nastavnih sadržaja do razine 4, u kojoj akademsko osoblje postaje pažljivije i responzivnije prema korisnicima usluga kao iskustvenim stručnjacima uključenima u obrazovni proces.

Primijeno li opisani model na trenutačnu relaciju odsjeka za socijalni rad i korisnika usluga u procesu obrazovanja i istraživanja na području socijalnog rada u (F)BiH, moramo priznati da razina trenutačne suradnje korespondira razini 1, odnosno da korisnička perspektiva nije ni na koji način prisutna. O razlozima ovakvom stanju intenzivno smo raspravljali u prethodnim dijelovima. Stoga nam se čini iluzornim očekivati brze i ekspresne promjene, ali je vrijedno poduzimati odgovarajuće napore u smjeru postizanja željenog cilja u bližoj budućnosti. Mogući koraci k ostvarenju viših razina suradnje između odsjeka za socijalni rad i (organizacija) korisnika u procesu obrazovanja budućih generacija socijalnih radnika u (F)BiH bili bi:

- ojačati kapacitete postojećih korisničkih organizacija kako bi postale ravnopravan partner u procesu obrazovanja budućih socijalnih radnika/ca
- stvarati savezništva i umrežavati korisničke organizacije u cilju povezivanja, pružanja podrške, razmjene informacija, zajedničkog zastupanja, itd.
- provesti trening podizanja svijesti za akademsko osoblje i stručnjake po pitanju uključivanja korisnika usluga
- provesti trening podizanja svijesti za korisničke organizacije po pitanju uključivanja korisnika usluga
- zagovarati ideju uključivanja korisnika kod nadležnih donositelja odluka na različitim razinama odlučivanja.

Imajući u vidu naprijed navedeno, od iznimne važnosti čini nam se inzistiranje na činjenici da se korisnicima usluga kreira prostor kako bi bili u prilici izraziti vlastite preference vezane uz njihovo uključivanje i participaciju u samom obrazovno-istraživačkom proces. Primarno je da pitanje uključivanja korisničke perspektive i modaliteta njene realizacije bude prepoznato i valorizirano od samih korisnika ne kao obaveza nametnuta od nastavnika ili istraživača na polju socijalnog rada, nego kao prilika i šansa za podizanje kvalitete nastavnog procesa i znanja u socijalnom radu.

LITERATURA

1. Beresford, P. (2000). Service users knowledge and social work theory: Conflict or collaboration. **British Journal of Social Work**, 30, 489-503.
2. Beresford, P. (2002). User involvement in research and evaluation: liberation or regulation. **Social Policy and Society**, 1-2, 95-105.

3. Vijeće Europe (1950). **Convention on Human Rights and Fundamental Freedoms**. Preuzeto sa: <http://www.coe.int>
4. Vijeće Europe (1961; 1996). **European Social Charter**. Preuzeto sa: <http://www.coe.int>
5. Forbes, J. & Sashi, S. (1997). User involvement in services – incorporation or challenge? **British Journal of Social Work**, 27, 481-498.
6. Forrest, S., Risk, I., Masters, H. & Brown, N. (2000). Mental health service users involvement in nurse education. **Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing**, 7, 51-57.
7. UN (1996). **Global Standards for Social Work Education and Training**. Preuzeto sa: <http://ifsw.org>
8. Habul, U. (2008). **Socijalna zaštita u Bosni i Hercegovini. Tranzicija, zakonodavstvo, praksa**. Sarajevo: Fakultet političkih nauka.
9. Ife, J. (2001). Local and global practice: relocating social work as a human rights profession in the new global order. **British Journal of Social Work**, 14 (1), 5-15.
10. International Convention on Economic, Social and Cultural Rights. <http://www.un.org>
11. Lyons, K. (2000). The place of research in social work education. **British Journal of Social Work**, 30, 433-447.
12. Magezis, J. (2001). **Ženske studije**. Sarajevo: Magistrat.
13. Milardović, A. (1987). Neokonzervativizam, nove desnice, desni radikalizam i stranci u zapadnoj Evropi. **Migracijske i etničke teme**, 3-4, 261-274.
14. Simmons, R. & Birchall, J. (2005). A joined-up approach to user participation in public Services: strengthening the »participation chain«. **Social Policy and Administration**. 39, (3) 260-283.

