

# SMISAO I OBILJEŽJA POSTMODERNOG PRISTUPA U SOCIJALNOM RADU

## SAŽETAK

*Za razliku od prethodnih »razvojnih razdoblja« socijalnog rada, kada smo se intenzivno bavili otkrivanjem patološkog, traženjem problema i njihovim rješavanjem, u jednom od aktualnih pristupa suvremenog socijalnog rada, postmodernom pristupu, u fokusu je odnos između sudionika u pomažućem procesu. Pomoć se zajedničkim snagama su-ostvaruje putem odnosa, u okviru kojeg socijalni radnik i korisnik pronalaze nova rješenja u postojećem korisnikovom povijesnom, socijalnom i kulturnom kontekstu. U radu su opisana obilježja postmodernog pristupa u pomažućem procesu tijekom kojeg se od odnosa između socijalnog radnika i korisnika razvija jedna kvalitativno nova interakcija, tzv. »radni odnos« sa svim specifičnostima koje u njega unose sami sudionici. Upotrebom termina »radni odnos« socijalni radnik i osoba koja traži pomoć postaju suradnici u zajedničkom »projektu«, oni otkrivaju, planiraju promjene, problematiziraju, reflektiraju, vode dijalog i zaključuju odnos. U tom suradničkom »projektu« socijalni radnik ulaže svoje profesionalno znanje, vještine, ali i pozitivna osobna iskustva, dok korisnik ulaže svoje poznavanje sebe, situacije i svojih resursa.*

---

<sup>1</sup> Doc. dr. sc. Kristina Urbanc, Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada, Nazorova 51, e-mail: kristina.urbanc@zg.htnet.hr

Pregledni članak  
UDK: 364.01:364.4"21"  
Primljeno: veljača, 2007.

Kristina  
Urbanc<sup>1</sup>  
Sveučilište u Zagrebu  
Pravni fakultet  
Studijski centar socijalnog  
rada

### Ključne riječi:

radni odnos, postmoderna,  
perspektiva moći,  
reflektiranje, proces  
pomaganja.

## UVOD

Postmodernistička obilježja socijalnog rada sadržana su u teorijskim koncepcijama koje opisuju odnos i proces između socijalnog radnika ili radnice i korisnika. Za razliku od prethodnih »razvojnih razdoblja« socijalnog rada, kada smo se intenzivno bavili otkrivanjem patološkog, traženjem problema i njihovim rješavanjem, sada je u fokusu odnos između sudionika u pomažućem procesu (Saleebey, 1990.; Graber i Nice, 1991.; Payne, 1997.; Howe, 1998.). Pomoć se zajedničkim snagama su-ostvaruje putem odnosa, u okviru kojeg socijalni radnik i korisnik pronalaze nova rješenja u postojećem korisnikovom povijesnom, socijalnom i kulturnom kontekstu.

Uspostavljanje odnosa između sudionika pomažućeg procesa više nije samo »sredstvo« za dolazak do cilja (npr. nekog pozitivnog ishoda u bližoj ili daljoj korisnikovoj budućnosti), već je to središnji, ključni dio kojim se proces pomaganja pokreće u konstruktivnom smjeru i koji već i sam po sebi može biti »ljekovit«.

Zadatak socijalnog radnika je pri tome da zna uspostaviti i održati taj odnos te da s korisnikom zna i može podijeliti elemente koji definiraju njegovo sudjelovanje u tom odnosu. To uključuje i njegovu sposobnost da stručni jezik »prevede« na individualni jezik korisnika u procesu traženja novih rješenja. Takav pristup zahtijeva upotrebu nekih novih ideja, ali i nekog drugačijeg jezika u socijalnom radu. Stoga će u nastavku ovog rada slijediti objašnjenja nekih osnovnih promjena u jeziku i koncepciji socijalnog rada.

## OD ODNOSA DO RADNOG ODNOSA

Termin »radni odnos« u hrvatskom jeziku označava odnos između zaposlenika i poslodavca koji uključuje i određene formalno-pravne okolnosti u kojima se on zaključuje, odvija i prestaje. Stoga njegova upotreba u kontekstu odnosa koji se razvija između socijalnog radnika i korisnika vjerojatno i nije najprimjerenija s obzirom na konotaciju koju ima u našem jeziku. Pokazalo se, međutim, da najnovije promjene na području prakse i teorije socijalnog rada ukazuju da upravo ovaj termin obuhvaća sve ono pozitivno što se željelo postići tim promjenama: omogućuje transparentan stručni rad stručnjaka i osobe koja je došla po pomoć, pokriva svu dinamiku i procesnost međusobne komunikacije te čuva ideju o upotrebi »pozitivnih riječi« kojima se sugovornici ohrabruju, uključuju, osnažuju.

Naravno, postoji mogućnost da se kao i do sada u upotrebi zadrži termin »odnos«, no kako je naglasak svakog susreta između socijalnih radnika i korisnika upravo na radu, sudjelovanju, aktivnostima, promjenama koje su posljedica tih aktivnosti, sam termin »odnos« ne odražava u cijelosti konkretiziranje dogovorenih sadržaja. Prema Lussi (1992.) termin »radni odnos«, između ostalog, znači da će socijalni radnik i korisnik zajednički djelovati iz pozicije suradnika te da će socijalni radnik omogućiti korisniku da kroz taj

## K. Urbanc: Smisao i obilježja postmodernog pristupa u socijalnom radu

odnos stekne iskustvo dostojanstva i emancipacije. Prema mojem shvaćanju, to znači da stručnjak više nije »onaj koji zna«, što mu daje moć da dijagnosticira, tretira, ocjenjuje ili evaluira, već on i korisnik postaju sudionici u procesu pomoći te oni otkrivaju, planiraju promjene, problematiziraju, reflektiraju, vode dijalog i zaključuju odnos.

Smatram, međutim, da suradništvo treba promatrati u kontekstu različito raspodijeljene moći u odnosu između socijalnih radnika i korisnika. Socijalni radnici raspolažu određenim javnim ovlastima i u tom smislu imaju pravo i moć utjecati na promjene u životu korisnika, čak i onda kada sami korisnici s time nisu suglasni. Ideja o suradništvu u odnosu s jedne strane, te nesrazmjer moći u tom odnosu s druge strane, za socijalne radnike predstavlja veliki izazov. U tom smislu ne možemo govoriti o ravnopravnosti u radnom odnosu, ali i nadalje možemo i moramo voditi računa o čuvanju dostojanstva korisnika i njegovoj jedinstvenosti kao ljudskog bića. Za socijalne radnike to samo znači da moraju uložiti još više truda u to da korisnike, koji su do sada bili percipirani isključivo kao sudionici u poteškoći, motiviraju da postanu sudionici u rješenju. Za one koji educiraju socijalne radnike to, pak znači da moraju tragati za novim načinima i metodama poučavanja sve zahtjevnijeg i složenijeg pomažućeg procesa i odnosa.

Ukoliko prihvatimo termin »radni odnos« kao termin kojim se opisuje odnos između socijalne radnice i korisnika, važno je imati na umu osnovne elemente od kojih se taj odnos sastoji (**dogovor o sudjelovanju, definiranje poteškoća i rješenja, osobnu uključenost**) te suvremene koncepcije socijalnog rada na kojima se ovaj odnos temelji (**perspektiva moći, etika sudjelovanja, upotrebno znanje te djelovanje u sadašnjosti uz su-prisutnost**). (Čaćinović Vogrinčić, Kobal, Mešl i Možina, 2005.) Slijedi поблиže određenje i opis svakog od navedenih elemenata radnog odnosa.

**Dogovor o sudjelovanju** početak je odnosa između socijalnog radnika i korisnika koji može započeti tako da sudionici opišu svoje uloge (npr. što će biti uloga socijalne radnice, što uloga korisnice). Dobro je da ovom dogovoru prisustvuju i drugi koji predstavljaju dio poteškoća radi kojih dolazi korisnik ili obitelj (na primjer, školski pedagog, psiholog, socijalni pedagog, nastavnik ili odgajatelj, suradnik, partner, prijatelj itd.) kako bi zajednički proces kreiranja rješenja započeo odmah te kako bi sudionici već u početku raščistili nesporazume oko uloga i međusobnih očekivanja.

U radu s nedobrovoljnim korisnicima dogovor o sudjelovanju ima vrlo značajnu ulogu za motivaciju korisnika (»Kako vi vidite razlog što vas je sud uputio k meni?«) te za razvoj međusobnog povjerenja, pri čemu socijalni radnik polazi od korisnikova određenja poteškoće, a ne od uvjerenja da je njegovo stručnjačko mišljenje, dosadašnja »reputacija« korisnika ili pročitana dokumentacija važnija ili istinitija od korisnikove priče.

**Sustvaranje rješenja kao i radna definicija poteškoće** nastaje tako da svaki sudionik izloži svoju definiciju poteškoće pred kojom se našao kao i svoj udio u rješenju poteškoće. Pri tome poštivanje osobnih iskustava pojedinca treba biti postavljeno kao uvjet međusobne

suradnje. U ovoj fazi procesa rada s nedobrovoljnim korisnicima prisutan je rizik za razvoj radnog odnosa zbog različitih očekivanja, neslaganja oko načina sudjelovanja i ciljeva procesa. Stoga je važno da stvaranje radne definicije poteškoće protječe u obliku međusobnih pregovora između sudionika (na primjer, cilj pomažućeg procesa nije »prestati piti«, kako je to navedeno u sudskom dopisu, već »raditi na kvalitetnijem, odgovornijem roditeljstvu«, ako korisnik navodi da nema poteškoća s alkoholom, ali želi imati bolji kontakt sa svojom djecom).

**Osobna uključenost i osobno vođenje** socijalnog radnika znači da je svaki »radni« odnos ujedno i osobni te je zapravo nemoguće da se socijalni radnik istovremeno i osobno ne angažira u dogovoru o izvedivim rješenjima i pozitivnim ishodima procesa. Dakako, osobna angažiranost stručnjaka može predstavljati vrijedan izvor resursa za cjelokupni radni savez između njega i korisnika, međutim, može predstavljati i breme koje odnos čini neučinkovitim, iscrpljujućim ili nerazumljivim te ne omogućuje »preokret« u pozitivnom, konstruktivnom smjeru traženja rješenja (jer na primjer, socijalni radnik ne vjeruje iskreno da korisnik doista to može, ili su njegova prethodna iskustva pokazala da se »to ne isplati« ili ne može odustati od nepovjerenja prema korisniku itd.). Znajući da u postmodernoj koncepciji socijalnog rada ne postoje »objektivni promatrači i sudionici« u liku stručnjaka već da je osobna uključenost nešto neophodno i poželjno u radnom savezu, nameće se potreba za kontinuiranom supervizijom gdje će socijalni radnik imati dovoljno kreativnog prostora za istraživanje različitih vrsta i oblika osobne uključenosti te gdje će imati mogućnosti bolje upoznati i razumjeti sebe kako bi te potencijale iskoristio i upotrijebio u radnom savezu s korisnicima.

Osobno vođenje (Vries, 1995., prema Čačinović Vogrinčić, Kobal, Mešl i Možina, 2005.) podrazumijeva komunikaciju između socijalnog radnika i korisnika u kojoj je socijalni radnik osobno angažiran u istraživanju korisnikove priče te ga u razgovoru vodi k dogovorenim, mogućim rješenjima odnosno pozitivnim ishodima. To također znači da socijalni radnik, ako je moguće, podijeli s korisnikom svoja iskustva te se osobno odaziva na događaje o kojima korisnik govori i zajedno s njim problematizira o tome što je za njega prihvatljivo, uobičajeno, svakodnevno s obzirom na kontekst iz kojeg dolazi. Tako putem osobnog vođenja razgovor teče u smjeru novih, konstruktivnih rješenja, a korisnik stječe ili nadograđuje iskustvo o vlastitim resursima iz dosadašnjeg života koje može koristiti u kriznim situacijama.

U radu s nedobrovoljnim korisnikom, socijalni radnik se osobno uključuje na više načina. U slučaju korisnikova neslaganja glede uključivanja u pomažuću proces, socijalni radnik nudi svoju perspektivu obrazloženja i smisla sudjelovanja u procesu, i to s aspekta svoje uloge i javnih ovlasti koje su mu dodijeljene (a koje obuhvaćaju i pomaganje i nadzor) te poziva korisnika da s njim podijeli svoje viđenje situacije i očekivane ishode, ostavljajući neprestano mogućnosti izbora, postavljajući dovoljno »niske pragove« uključivanja u

## K. Urbanc: Smisao i obilježja postmodernog pristupa u socijalnom radu

pomažući proces, postavljajući razmjerno nezahtjevne inicijalne dogovore i smanjujući veliki pritisak s kojim najčešće dolazi nedobrovoljni korisnik.

Važno je, pri tome, da socijalni radnik u takvom slučaju nema očekivanja kako će već tijekom prvih susreta jasno definirati dogovor o sudjelovanju, već ostavlja i korisniku i sebi dovoljno prostora za međusobno upoznavanje, informiranje, istraživanje, razvoj povjerenja. Na taj način socijalni radnik održava mogućnost nastavka razgovora, što u tom slučaju, također može biti cilj njihovih susreta. U praksi se također pokazalo važnim da, u slučaju kada korisnik iskazuje kritiku, optužbe, nezadovoljstvo ili agresiju, socijalni radnik očuva prostor za reflektiranje onoga što se događa ovdje i sada, da podijeli s korisnikom svoje doživljaje te obrazloži svoj udio u interakciji i preuzme odgovornost za to.

Osim ovih elemenata koji čine radni odnos potrebno je spomenuti **etiku sudjelovanja** (Hoffman, 1994., prema Čačinović Vogrinčić, Kobal, Mešl i Možina, 2005.; Urbanc, 2006.) koja omogućava sudionicima razgovora da ne iscrpljuju svoju snagu i vrijeme tražeći krivca, uzroke ili objektivnu istinu, već da zajednički istražuju ovo osjetljivo područje. Poštivanje etike sudjelovanja, pored etike socijalnog rada znači da izostaje borba za »zadnju riječ« i da stručnjak nema pravo na objektivnost, niti monopol na istinu. Za stručnjaka to znači neizvjesnost koju je katkada teško izdržati, tim više što smo još donedavno živjeli u svijetu »dijagnoza« koje su iziskivale »tretmane«, a od stručnjaka se očekivalo da »zna«.

I danas, u tijeku ovih promjena mnogi će korisnici ostati začuđeni idejom da stručnjak nema gotovo rješenje za njih i da, ma koliko poslušni bili i slijedili recept, nitko osim njih samih ne može biti odgovoran za ishode. Možda će, na početku čak i posumnjati u kompetentnost stručnjaka koji ide iz pozicije neznanja i u razgovoru s korisnikom ne slijedi isključivo obrasce koji proizlaze iz njegovih »mapa u glavi«.

Drugi značajan paradigmatički pomak u suvremenom socijalnom radu je pomak **perspektive moći** (prema Saleebey, 1997.). Saleebey razlikuje sedam osnovnih načela pomoću kojih sugovornici stvaraju novi realitet, istražuju nove izvore snage i korisnikove resurse te obnavljaju stare. To su: **osnaživanje** (engl. empowerment), **pripadanje** (engl. membership), **otpornost** (engl. resilience), **oporavak** (engl. healing, wholeness), **dijalog i suradnja**, odnosno sudjelovanje (engl. dialogue, collaboration) te **suzdržavanje od nepovjerenja** (engl. suspension of disbelief).

Osnaživanje se odnosi na pružanje podrške pojedincu, grupi ili obitelji da otkriju i aktiviraju resurse i sredstva u sebi i oko sebe (Gummer, 1983.; Maluccio i Libassi, 1984.). Povećavanje moći pojedinca dakako utječe i na druge sustave, pa tako često ukazuje na slabosti neke institucije, zakona ili društva. Pripadnost se odnosi na »ukorijenjenost«, pripadnost pojedinca nekoj skupini, društvu, državi. Ukoliko je korisnik »ispao« iz sustava ili nikada nije ni bio uključen, zadatak je socijalnog radnika da ga uključi i taj je korak težak, no nezaobilazan u daljnjem procesu pomoći. Načelo otpornosti govori o tome da krize u životu pojedinca ne vode u »patologiju«, već mogu predstavljati resurse potrebne

za rješenja nekih budućih kriznih situacija te utječu na razvoj otpornosti.<sup>2</sup> Oporavak se odnosi na unutarnji izvor podrške i mudrost pojedinca da odabere ono što je za njega dobro, ono što vodi životni put pojedinca u konstruktivnom smjeru, smjeru rješenja. Dijalog umjesto odlučivanja o korisnikovu životu temelji se, dakako, na etici sudjelovanja i pravu na samoodređenje. I na kraju, ono što socijalni radnici i općenito profesionalni pomagači najteže uče i od čega najteže odustaju jest ideja da odustanu od nepovjerenja korisniku i daju mu pravo na njegovu istinu te da prestanu sami od sebe očekivati da njihova »stručnjačka« perspektiva vrijedi više od korisnikove.

Radni odnos između socijalnog radnika i korisnika još je obilježen djelovanjem u **sadašnjosti**, gdje korisnik treba dobiti priliku i iskustvo sudjelovanja i poštovanja njegove osobne kompetentnosti kao sudionika u procesu. Tu je i ideja o suprisustvu (engl. copresence) koja sugovornike stavlja u ulogu onih koji prisustvuju slušanju i suosjećanju te svojom prisutnošću također djeluju na nastanak nove priče (Anderson, 1994.).

I na kraju tu je još i tzv. **iskoristivo znanje** (engl. actionable knowledge, prema Rosenfeld, 1993., prema Čačinović Vogrinčić, Kopal, Mešl i Možina, 2005.) koje označava znanje u procesu socijalnog rada koje je moguće prevesti u akciju. To znači da socijalni radnik mora znati i moći s korisnikom podijeliti ono znanje koje se tiče njihovog radnog odnosa i koje ga određuje.

## USMJERENOST NA RJEŠENJE

Danas u suvremenom socijalnom radu zagovaramo (za sada još uvelike na razini teorije, a manje u praksi socijalnog rada) ideju da realitet nije zadan, da su značenje i percepcija obuhvaćeni jezikom te da je jezik sredstvo promjene koja se očituje u izboru riječi koje koristimo. Ta konstruktivistička pretpostavka o multiperspektivnosti realiteta u praksi socijalnog rada nije još svugdje zaživjela, što je naročito vidljivo iz pisane dokumentacije koja obično prati rad socijalnih radnika na pojedinačnom slučaju ili s obitelji.

Ovdje ponovno dolazi do izražaja važnost načina upotrebe jezika u radnom odnosu socijalnog radnika i korisnika, prilikom stvaranja rješenja i određenja poteškoće radi koje pojedinac ili obitelj dolaze. O'Hanlon (prema Becvar i Becvar, 1996.) jezik opisuje kao interaktivni proces kojim se ostvaruju tri cilja:

---

<sup>2</sup> *Otpornost, prema Fraser (1997.), predstavlja opći okvir sistema vjerovanja kroz koji pojedinac procjenjuje događaje u svom okruženju. Takav okvir vjerovanja omogućuje da se određene nepovoljne situacije procijene kao izazov, te da pojedinac, unatoč prisutnosti rizičnih činitelja, postigne dobre rezultate. Zaštitni činitelji omogućavaju pri tome pojedincu da djeluje s razumijevanjem, povjerenjem i ustrajnošću u svladavanju prepreka ili u nadilaženju negativnih posljedica. Dakle, otpornost nije izjednačena s nepromjenjivošću, odnosno »nedodirljivošću« ili neosjetljivošću na negativne okolnosti, već sa zaštitnim činiteljima koji djeluju u prisutnosti rizičnih činitelja i omogućuju postizanje pozitivnih rezultata.*

## K. Urbanc: Smisao i obilježja postmodernog pristupa u socijalnom radu

1. promjena nedjelotvornih obrazaca u situaciji koja je percipirana kao izazovna
2. promjena gledanja na situaciju koja je percipirana kao izazovna
3. pobuđivanje resursa, rješenja i snaga i njihovo povezivanje sa situacijom koja je percipirana kao izazovna.

Definirajući poteškoću unutar određenih okvira, korisnici bivaju obično uhvaćeni u te iste okvire te traže rješenja koja su također konzistentna s okvirom te poteškoće. Ono što je »problematično« u takvom načinu rada jest ograničenost alternativa koje dozvoljava određeni okvir budući da se i poteškoća i potencijalna rješenja definiraju iz istih pretpostavki, istog okvira. Ako se te pretpostavke preispitaju, moguće je redefinirati poteškoću, a time i tvoriti put nekim novim rješenjima. Tako, na primjer, nema modela po kojem bismo definirali »normalnu obitelj« ili »normalno ponašanje« jer neko ponašanje koje može biti neprihvatljivo u jednoj obitelji ili za jednu osobu, može biti čak poželjno u nekoj drugoj obitelji.

Nadalje, korisnici vjeruju da imaju resursa za rješavanje svojih poteškoća na temelju konstruiranja postojećih rješenja (a ne na temelju rješavanja određene poteškoće). Stoga je, prema O'Hanlonu i Weiner-Daviesu (1989.), zadatak stručnjaka da ohrabri korisnika u postizanju malih pomaka i promjena, kako bi stekli (ili vratili) svoje samopouzdanje i optimizam za daljnje promjene. Ovi autori stavljaju naglasak na upotrebu svakodnevnog jezika (»običnog govora«) što razgovoru između stručnjaka i korisnika daje ton »najobičnijeg razgovora«. Ono što, međutim, razlikuje ovaj razgovor od »običnog« je cilj kojim se rukovodi. Prema istim autorima, pomak od poteškoće prema rješenju odvija se kroz:

1. Zajedništvo - što u praksi socijalnog rada konkretno znači: »Niste sami, zajedno smo u radnom odnosu, bit ću uz vas... «
2. Opisivanja poteškoće - što znači da je socijalni radnik (bez obzira tko je i kako uputio korisnika, radi li se o dobrovoljnom korisniku ili korisniku koji je ovdje prema napatku suda i sl.) spreman čuti korisnikovu priču, njegovu istinu, njegov doživljaj onoga što o njemu piše u dokumentaciji, njegove konstrukte o tome kako je došlo do poteškoća radi kojih je sada ovdje.
3. Pronalaženje iznimaka - ma koliko »crno« zvučala priča o poteškoći važno je s korisnikom pronaći odgovore na pitanje kako njegov život izgleda u odsustvu poteškoće, ili kada je situacija »manje crna«, ma kako kratko ili davno to bilo.
4. Normaliziranje - što znači da socijalni radnik daje poruku korisniku da ga poteškoća s kojom dolazi ne čini »nenormalnim, neuobičajenim«, da se i drugi ljudi susreću, nose s time i pronalaze rješenje.
5. Postavljanje ciljeva - u praksi socijalnog rada to znači da ciljevi trebaju biti značajni u životu korisnika, ostvarivi u kontekstu u kojem živi te dovoljno skromni da njihovo ostvarenje ohrabri korisnika i potakne kretanje u smjeru rješenja.

Za korisnika je važno da od socijalnog radnika dobije priznanje svojih dosadašnjih iskustava te da socijalni radnik prepozna njihovu vrijednost i da mu »dozvolu« da osjeti, iskusiti, misli ili čini te da ta iskustva integrira u razgovor bez »serviranja« rješenja iz perspektive stručnjaka. Na taj način korisnik i stručnjak pričaju jednu novu, još neispričanu priču. Ta se priča sastoji od ideja, uvjerenja, referentnog okvira, navika koje u jeziku koriste sugovornici. Uloga socijalnog radnika je da koristi sve one elemente korisnikove priče koje je moguće usmjeriti prema dogovorenim ciljevima, odnosno, prema rješenju.

S tim u skladu O'Hanlon i Wilk navode »listu preporuka« (1987., prema Becvar i Becvar, 1996.) koju valja koristiti kao vodič u razgovoru usmjerenom rješenju, a nikako kao »pravila procedure«, a odnose se na slijedeće:

1. Govoriti korisnikovim jezikom, koristiti se njegovim metaforama, jezičnim figurama, asocijacijama (»Rekli ste da vam je danas glava kao balon. Što bi bilo od pomoći da balon barem malo splasne?«).
3. Koristiti pitanja »kada« radije nego »ako« (»Kada ostvarite cilj koji ste sebi postavili i diplomirate, što će to značiti za vas, kako će vaš život tada izgledati?«).
4. Upotrebljavati pitanja s višestrukim mogućnostima odgovora koji su orijentirani u smjeru u kojem bi se klijent želio pomaknuti (»Kako vi vidite da će vaš život izgledati... što će za vas značiti... kako će to biti... kada ćete vi i vaš suprug imati više vremena za sebe?«).
5. Koristiti »terapijske prekide« u razgovoru kako bi se preusmjerio tijekom razgovora u onom smjeru koji je najkonstruktivniji, odnosno, prema rješenju, na način da korisniku damo priliku i vrijeme da ispriča o poteškoći zbog koje je došao, ali i da prekinemo kada se njegova priča ponavlja, »rasplinjava« i udaljava od smjera konstruktivne promjene (»Da, čujem da ste vrlo iscrpljeni... da, vidim da patite... i sada ste odlučili nešto promijeniti u svom životu.«).
6. Normaliziranje poteškoće, što označava niz intervencija koji poteškoću definiraju kao jedan od svakidašnjih fenomena, a ne kao »patologiju« (»Sasvim je uobičajeno da roditelji adolescenata imaju poteškoća u komunikaciji sa svojom djecom.«; »To se događa i u drugim obiteljima, a ne samo u vašoj.«).
7. Preoblikovanje označava intervenciju kojom se sažima konverzacija ali uz preusmjeravanje prema rješenju (»Dakle, iz navedenog vidim da vam nije bilo lako nositi se sa time, no sada ste ovdje kako biste za sebe učinili nešto dobro i napravili korak u konstruktivnom smjeru.«).
8. »Utilizacija« označava proces prihvatanja korisnikove perspektive umjesto odbijanja, neslaganja ili pružanja otpora korisnikovom načinu. To znači graditi most od mjesta na kojem je korisnik sada do potencijalnog rješenja.
9. Pronalaženje očitih rješenja znači pronaći zdravorazumske odgovore u obliku novih ponašanja ili alternativnih izraza. Važno je, međutim, da to rješenje bude



## K. Urbanc: Smisao i obilježja postmodernog pristupa u socijalnom radu

»su-stvoreno« kao rezultat zajedničkog sudjelovanja u radnom odnosu između korisnika i pomagača, a ne »propisano« od strane »sveznajućeg, objektivnog stručnjaka« koji »zna što je najbolje za korisnika«. Socijalni radnik treba imati na umu da je korisnik do sada tijekom svog života riješio već niz kriza te da u svojoj prošlosti ima resursa koji mogu biti od pomoći u rješavanju i ove krize (»Što vam je do sada bilo od pomoći da održite 'glavu iznad vode'«? ili »Kako uspijevate da ne bude još gore?«).

10. Uvođenje sumnje označava intervencije kojima se preispituje korisnikova pretpostavka i uvjerenja u okviru kojih postoji problem (što može rezultirati kreiranjem nekih novih, djelotvornijih obrazaca djelovanja te napuštanjem starih koji su se pokazali neučinkovitima. »Pomaže li to što svaki puta vičete na dijete kada zakasni u školu?«).
11. Fokus na budućnosti uključuje rad u smjeru određenih i specifičnih ciljeva (»Zamislite sliku vaše obitelji kada djeca odrastu i završe školu... kada ćete ponosno promatrati kako započinju novi, samostalni život... «).

## ULOGA REFLEKTIRANJA U POMAŽUĆEM PROCESU

Veliku ulogu u promjeni smisla i obilježja pomažućeg procesa imala je i ideja o tome da sudionici u poteškoći postaju sudionici u rješenju te se kao polazišna točka pokazala dobrom ideja o tome da pomagač dijeli svoje refleksije (»razmišlja na glas«) s pojedincem ili obitelji u pomažućem procesu. Ovakvo otvoreno reflektiranje doprinijelo je približavanju profesionalnog jezika svakodnevnom govoru i omogućilo bolju transparentnost procesa i međusobno razumijevanje. To je utjecalo i na ulogu samog pomagača koji je također postao sudionik i opažatelj procesa. Imajući na umu da je korisnik taj koji daje ideju, pomagači su postajali sve osjetljiviji na razinu korisnikovog sudjelovanja odnosno odustajanja od konverzacije.

Pokazalo se također važnim da, tijekom susreta, pomagač u svojim refleksijama opiše neki događaj iz razgovora na način: »Kada čujem...« ili »Kada vidim... pomislim na...« te da refleksije budu formulirane na način pretpostavke koja poziva: »Nisam siguran u to, no čini mi se...« ili »Razmišljajući o tome pitam se...«. Važan pomak u procesu bio je i dati korisniku mogućnost da kaže »ne«, odnosno, da može, ali i ne mora poslušati refleksije pomagača. U praksi socijalnog rada pokazalo se veoma djelotvornim »razgovarati o razgovoru« s korisnikom, čime korisnik ima veći doživljaj slobode da sluša ili ne sluša. Polazeći od ideje da ništa nije negativno samo po sebi, već postaje negativno kada mi tom događaju damo negativnu konotaciju, socijalni radnik formulira svoje refleksije na način: »Pitam se što bi se dogodilo da je...« (umjesto: »Ne mogu shvatiti zašto nisu pokušali...?«).

Shvaćanje da se terapija ne bavi samim životom već našim razumijevanjem života postalo je također polazištem jednog od ključnih pomaka u procesu pomaganja na način da ne postoji samo jedan »ispravan put« već kada se »razgovor vrati nazad obitelji i intervjuiranom članu« u obliku refleksija, može se pojaviti neko novo razumijevanje ili više njih (Anderson, 1991.). U tom smislu socijalni radnik i korisnik stvaraju jednu novu priču, novo zajednički doživljeno razumijevanje, nov smisao. Ono što je važno u procesu reflektiranja jest da taj smisao socijalni radnik nije pročitao u korisnikovoj dokumentaciji, niti ga je izrekao na temelju svoje stručnosti, već je nastao zajedničkim stvaranjem neke njihove nove stvarnosti. To zajedništvo stvaranja jedno je od osnovnih obilježja dijaloga između socijalnog radnika i korisnika, u kojem sudionici ne »govore jedan drugome«, već međusobno razgovaraju.

Za Andersona, najvažnija su prva dva pitanja na početku sastanka s korisnikom: »Kako biste željeli iskoristiti ovaj sastanak?«, pitanje je kojim se sugerira da ne postoji neki unaprijed pripremljeni plan akcije te »Kako ste došli na ideju za ovaj sastanak?«, pitanje je koje otvara kontekst za razgovor, kako za korisnike koji rado govore o sebi tako i za one koji to nerado čine. Važno je omogućiti korisniku ili obitelji da se osjeća ugodno »govoreći o samom razgovoru«.

Sam pomagač može voditi »unutarnje i vanjske razgovore« kada članovi obitelji reflektiraju o tome što su i kako čuli jedni od drugih te može također reflektirati i o svojim vlastitim mislima i pitati članove obitelji kako su ga čuli. Time pomagač izbjegava iskušenje da »izmišlja značenje onoga što je korisnik rekao« i pita samo ona pitanja koja se odnose na ono što je korisnik upravo rekao. Stoga je, prema Andersonu (1991.) veoma važno slušati u »suprisustvu« (*co-presence*), a ne samo slušati. Razgovor u pomažućem procesu, dakle, ima značenje potrage za novim opisima, razumijevanjima, značenjima, novim jezikom kojim ćemo to izraziti, a time i za novim načinima kojima definiramo sebe.

## PERSPEKTIVA MOĆI

U socijalnom radu korisnici nikada ne dolaze po pomoć zbog pukog rješavanja poteškoća s kojima se ne mogu nositi sami - uvijek je riječ i o poboljšanju kvalitete života općenito. Kao socijalni radnici važno je da imamo na umu da su, prije dolaska k nama, korisnici riješili (i svakodnevno rješavaju) mnoštvo različitih poteškoća te da su, bez sumnje eksperti za svoj vlastiti život. Djelovati iz perspektive moći znači činiti sve kako bismo mobilizirali korisnikove resurse, njihova znanja, sposobnosti, vještine, podržali njihove nade. Stoga ih pitamo o njihovim dobrim iskustvima, o snovima, o željenim ishodima, podršci koju imaju, trenucima kada nisu bili u krizi ili kada nisu bili pritisnuti nevoljama zbog kojih su došli (Saleebey, 1997.).

Za iskustvo djelovanja iz perspektive moći u socijalnom radu potrebno je uzeti vremena tijekom kojeg će se između socijalnog radnika i korisnika razviti razumijevanje i

## K. Urbanc: Smisao i obilježja postmodernog pristupa u socijalnom radu

sporazumijevanje, kompetentnost i povjerenje. Sadašnji normativi i uvjeti rada za većinu su takvi da očito ne ostavljaju onoliko vremena koliko bi socijalni radnici željeli (i koliko osjećaju i znaju da bi bilo dobro) posvetiti procesu te se čini da im najčešće omogućuju da se pozabave samo sadržajem s kojim pojedini korisnik dolazi.

Kada korisnici posežu za nasiljem, bilo u obliku pogrđnih riječi, vikanja, fizičkog napada, možemo biti sigurni da je ugroženo nešto vitalno u njihovom sustavu vrijednosti. Kada mi, kao stručnjaci, na to odgovaramo nasiljem u obliku ljutnje, kritike, otpisivanja ili nevjerice prema priči koju korisnik donosi, možemo biti sigurni da time stvaramo patogeni prostor za daljnje sukobe. Kada se korisnik odnosi prema nama ljutito, skloni smo reći da reagira »subjektivno«. Kada se odlučimo djelovati iz perspektive moći, pomičemo fokus rada od poteškoće, onoga čega nemamo ili što nije moguće, do onoga što imamo i znamo, do mogućeg i ostvarivog rješenja. Odluka da djelujemo iz perspektive moći vrlo je djelotvorna uputa za nastavak rada tamo gdje je komunikacija prekinuta, jer time ne riješimo probleme, već otvaramo dijalog u smjeru rješenja, u smjeru pozitivnih ishoda, u smjeru poticanja nada i želja te dajemo mogućnost sebi i drugima da se mijenjamo.

U praksi često čujem socijalne radnice kako kažu: »Samo da preživim ovaj dan« ili »Samo da preživim susret s ovim korisnikom« ili »Već ćemo nekako preživjeti ovaj dan terena«. I sami korisnici često iskazuju svoja očekivanja na način: »Samo da preživimo taj razgovor sa socijalnom radnicom.«. Dakle, preživljavanje je termin koji i korisnici i socijalni radnici često doživljavaju povezanim sa socijalnim radom, a kako o preživljavanju govorimo obično kada nam se uvjeti za to čine otežanima, očito je da su u kontekstu socijalnog rada brojni trenuci koji nas asociraju na nastojanje da što neoštećeniji prođemo kroz neki susret, završimo neki odnos.

Paradoks koji se pri tome javlja, bar kada je riječ o pomažućem radu s ljudima, je da, ukoliko se ne otvorimo, ne izložimo i ne pokažemo da smo ranjivi i »krvavi ispod kože«, teško da ćemo doprijeti do sugovornika i ostvariti odnos, a pogotovo ne radni odnos. Sposobnosti suosjećanja i identifikacije predstavljaju ključ za stvaranje odnosa. No, ove sposobnosti ujedno predstavljaju ključ i za našu osobnu ranjivost.

Preporuka za djelovanje iz perspektive moći nije, dakle, namijenjena samo socijalnim radnicima kada razmišljaju o korisnicima već je to djelotvorna uputa i za društvo kada razmišlja o socijalnom radu kako bi se što učinkovitije aktivirali svi postojeći resursi pojedinaca - korisnika, socijalnih radnika i sustava u kojem rade ta društva u cijelosti.

## SVAKI KONTAKT JE OSOBNI

Ključni dio svakog radnog odnosa je osobni kontakt. Kada socijalni radnik osvijesti kod sebe kako sam doživljava korisnika i razvoj tog odnosa, važno je da osvijesti da se slično događa i kod korisnika. I on dolazi socijalnom radniku sa svojom pričom, idejom o tome kakvi su socijalni radnici, kakav je ovaj socijalni radnik, opaža njegove radnje, pažljivo

ga motri i dopunjuje svoju priču o njemu; nadalje korisnik svjesno i pretežno nesvjesno registrira kako i što socijalni radnik govori, kako se ponaša, kako sjedi, kakav je njegov osobni miris, držanje tijela. Oba unose u svoj odnos protekla iskustva, kako je to »biti s drugim« te na temelju toga razvijaju međusobni prostor i vezu.

Razvoju svakog osobnog kontakta pogoduju činitelji kao što su (prema Čačinović Vogrinčić, Kobal, Mešl i Možina, 2005.):

- empatijsko razumijevanje (razumijevanje sugovornikovog trenutnog doživljavanja na njegovom osobnom »jeziku«; razumijevanje ne u smislu »znam kako ti je... « već razumijevanje na razini »ne znam kako je biti ti i imati tvoju bol, ali znam kako je to kad boli s aspekta čovjeka koji ima iskustvo patnje«!
- pozitivan stav i toplina kojom socijalni radnik sugovorniku iskazuje brigu i poštovanje, uvažavanje bez obzira na prirodu poteškoće
- autentičnost (do koje mjere možemo biti u interakciji sa sugovornikom bez da se opravdavamo ili branimo)
- postavljanje granica i konfrontiranje (npr. ustrajnost u dogovorima, redefiniranje neuspjelih dogovora, bez ponižavanja i kritiziranja).

Put do radnog odnosa naročito je dug kada je riječ o korisnicima koji inače imaju poteškoća u odnosima, s asocijalnim ponašanjem, iskustvima fizičkog nasilja prema drugima ili prema sebi te različita iskustva zlostavljanja, zanemarivanja. Upravo s takvim korisnicima uspostavljanje i održavanje osobnog kontakta već predstavlja cilj i uspjeh sam po sebi.

Kada je riječ o radu s nedobrovoljnim korisnikom, socijalni radnik ima dvostruki mandat - nadzor i pomoć. Često se pokaže da je temelj na kojem pojedinac - nedobrovoljni korisnik - sudjeluje, prisila te da je socijalni radnik meta njegovih negativnih projekcija u kojima su sažeta sva dotadašnja nepovoljna iskustva sa socijalnim radnicima i pomagačima, općenito. U tom slučaju socijalni radnik neprestano radi na pojašnjavanju svoje uloge i dužnosti (proizašlih iz službenih ovlasti koje su mu zakonom dodijeljene), te provjerava i istražuje mogućnosti za oblikovanje radnog odnosa u vezi npr. nasilja u partnerskoj vezi, zanemarivanja djece i sl. Ujedno traži mogućnost za pomak od službenog do osobnog kontakta, budući da osobnu pomoć i osobnu angažiranost ne možemo zamisliti bez osobnog kontakta.

Kada se korisnik ljuti, kritizira, agresivno ponaša, teško je očekivati da se socijalni radnik također ne odazove ljutnjom (to bi bilo ljudski, ali ne i profesionalno). To od njega očekuje korisnik kada iskazuje posredne ili neposredne optužbe ili daje dvostruke poruke (npr. zadovoljstva i kritike). Tada je važno da socijalni radnik izađe iz začaranog kruga stupnjevanja agresije. Pri tome mu pomažu određena znanja i vještine. Od specifičnih znanja kojima se u ovakvim situacijama koristi socijalni radnik spomenut ću koncepciju perspektive moći, a od vještina od naročite su pomoći neverbalne i verbalne tehnike praćenja kojima iskazujemo značaj neverbalne i verbalne interakcije pri uspostavljanju

## K. Urbanc: Smisao i obilježja postmodernog pristupa u socijalnom radu

osobnog kontakta (zrcaljenje događanja, neverbalno pokazivanje interesa za sugovornika držanjem tijela, kimanjem glave, način rukovanja, uglašavanje? s »ritmom« sugovornika glede disanja, držanja tijela, pokreta, te osobna uključenost - sve ono što inače činimo u svakodnevnom životu kada želimo pokazati interes za osobu).

Na taj način socijalni radnik čuva prostor za razvoj radnog odnosa koji povremeno može biti ugrožen i izgubljen jer je imao doživljaj da je »stjeran u kut«. Time omogućuje sebi i korisniku da ponovno uspostave potrebnu distancu u odnosu na osjećaj ugroženosti. Također, time daje korisniku povratnu informaciju u kojoj preuzima svoj dio odgovornosti za smetnje u interakciji do kojih je došlo, a kojima je pridonio ulasku u »začarani krug«. Tako socijalni radnik služi i kao model u rješavanju sukoba. Svojim priznanjem da je pridonio sukobu on odustaje od stereotipa koji su desetljećima vladali u profesionalnom pomažućem radu, odustaje od monopola nad moći i istinom, koju mu je, još donedavno omogućavala njegova ekspertiza te odustaje, općenito, od profesionalne nedodirljivosti.

Dakle, smetnje u odnosu između socijalnog radnika i korisnika koje su povezane s agresivnim, kritičkim ili nesudjelujućim ponašanjem često kod socijalnog radnika izazivaju osjećaje ljutnje, nemoći, straha ili očaja i beznađa. Čini se gotovo nemogućim, posebno u dugoročnim odnosima s ovakvim smetnjama da socijalni radnik ne reagira »ljudski«. Za to socijalni radnik treba puno stručnog znanja, dobro samopoznavanje sebe kao čovjeka. Njegov posao nije da izbjegava ili nadilazi ljutnju i korisnikovu agresiju, već da pokaže spremnost da zajednički s korisnikom istraži i razumije to što se u odnosu događa.

Tome pridonosi i njegova osobna uključenost, osobni doživljaj smetnje u odnosu, ovdje i sada, koji dijeli s korisnikom, umjesto ekspertnih interpretacija i analiza koje, budući da idu iz stručnjakovog svijeta kvalitete i budući da su fokusirane na korisnika, mogu povrijediti korisnika i naštetiti odnosu. Umjesto toga, socijalni radnik može reći: »Osjećam se napadnuto kada vičete na mene i nastojim se ne pokušavati braniti.« Tako ne prebacuje svu odgovornost za smetnju u odnosu na korisnika već preuzima odgovornost za svoj doprinos u takvoj interakciji. Pretpostavka za to je da smo spremni o sebi naučiti nešto novo, čak i kada nam nije drago to što smo spoznali.

## IZAZOVI POSTMODERNIZMA ZA SOCIJALNI RAD

U radu su iznijeta neka obilježja postmodernizma za koja smatram da su ključna za razvoj odnosa između korisnika i socijalnog radnika u socijalnom radu. Iz samog načina prikazivanja tih obilježja te jezika koji je pri tome korišten, mislim da je moj stav prema postmodernom pristupu u socijalnom radu kao socijalne radnice te kao autorice ovog rada nedvojbena. Međutim, nisu svi praktičari i teoretičari socijalnog rada oduševljeni promjenama koje su vezane uz pojavu postmodernog pristupa te je važno da, u skladu s postmodernom idejom o uvažavanju različitih perspektiva, iznesem i drugačija viđenja ovih promjena.

Tako neki autori govore o postmodernizmu kao opasnoj iluziji za socijalni rad i socijalne radnike (Atherton i Bolland, 2002.). Oni smatraju da je »antimodernizam« termin koji bolje opisuje odbacivanje modernih ideja koje su proizašle iz prosvjetiteljstva tijekom 18. stoljeća, što oni doživljavaju kao jednu od bitnih odrednica postmodernog pristupa socijalnom radu. Prema Finn (1996., prema Atherton i Bolland, 2002.), postmodernizam je proces preispitivanja vrijednosti i ideja prosvjetiteljstva; to je ujedno kraj prosvjetiteljstva, koji je rezultirao krizom među intelektualcima, uključujući ovdje i krize autoriteta širom zapadne Europe te krize vjere humanista u ultimativnu Mudrost, Dobrotu i Spas čovjeka. Zastupnici postmodernog pristupa ne slažu se s ovakvim tumačenjem »totalnog kolapsa« svega onoga što se do tada smatralo sigurnim i izvjesnim, već ističu potrebu preispitivanja nekih starih modernističkih mitova o jedinstvenom tumačenju i doživljavanju povijesti, slobode, razuma i čovjeka. Prema Čačinović Vogrinčić (2001.), prihvatiti postmodernistički pristup za socijalnog radnika ne znači lišiti se svojih profesionalnih i jedinstvenih definicija, određenja i svjetonazora, već naučiti kako ih ponuditi kao jednu od mogućnosti u interakciji s korisnicima.

Iznoseći kritike postmodernog pristupa, Atherton i Bolland (2002.) te Swenson (1998.) problematiziraju ideju o potrebi demistificiranja ekspertize u svrhu izbjegavanja marginalizacije i opresije korisnika, kao popratnih učinaka pomažućeg procesa. U tom kontekstu navode primjer »postmodernog« automehaničara koji predlaže korisniku da zajedno pogledaju motor automobila i prouče kako radi te primjer zubara koji pacijenta sa strašnom zuboboljom ispituju o tome kakvo značenje za njega ima ta zubobolja. Kroz ove primjere, možemo naravno, predvidjeti da korisnici u takvim trenucima krize ne bi bili oduševljeni idejom da sa stručnjakom dijele moć u smislu zajedničkog određenja poteškoće i stvaranja rješenja. Možemo, međutim, otići korak dalje i pretpostaviti da bi, nakon saniranja bolnih ili neugodnih posljedica akutne krize u slučaju zubobolje i u slučaju kvara automobila, korisnici bili suglasni s time da stručnjak s njima podijeli nešto od svojeg iskustva i znanja te da zajedno s njihovim poznavanjem vlastitih resursa i navika održavanja (zubi ili motora automobila) pokuša utvrditi neučinkoviti obrazac koji može dovesti do ponovljene krize, odnosno kvara.

Utvrđivanje tih obrazaca, stvaranje i dijeljenje iskoristivog znanja kako bi se otvorio prostor za pregovor o promjenama, uspostavljanje odgovarajućeg radnog odnosa iz kojeg obje strane crpe snagu, motivaciju, podršku i ideje za promjene te uvođenje mogućnosti »višeglasja«, odnosno perspektiva svih sudionika, sigurno ne predstavljaju »toplu vodu« u povijesti pomažućeg procesa. Također sam sigurna da su i prije pojave postmodernog pristupa postojali praktičari i teoretičari socijalnog rada koji su svoj rad temeljili, barem djelomično, na navedenim idejama.

Nadalje, kritičari postmodernizma i njegovog utjecaja na socijalni rad postavljaju pitanje smisla etičkih kodeksa koji su, uslijed postmodernističke neizvjesnosti, konstruktivizma i relativizma, prema njima svedeni na listu etičkih preporuka koje nemaju

## K. Urbanc: Smisao i obilježja postmodernog pristupa u socijalnom radu

odgovarajuću težine, a »pomodne gluposti i igre riječi zamjenjuju rigorozne analize socijalne stvarnosti« (prema Sokal i Bricmont, 1998., prema Atherton i Bolland, 2002.). Zaključak je ovih autora kako socijalni radnici ne mogu prihvatiti postmodernizam budući da, prema postmodernom shvaćanju, niti jedna istina nije objektivnija i nema veću težinu od drugih, što znači da bi u kontekstu socijalnog rada svaka, pa i najreakcionarnija teorija koja podupire npr. rasne ili spolne predrasude bila prihvatljiva. Stoga, iako možda ne moramo prihvatiti postojanje vječnih, apsolutnih istina u nekom zastarjelom, srednjevjekovnom smislu, prema ovim autorima, kao socijalni radnici moramo prihvatiti postojanje standarda najbolje moguće prakse u socijalnom radu.

Mislim da prihvaćanje postmodernog pristupa ne isključuje prihvaćanje standarda najbolje moguće prakse te općenito, općeljudskih vrijednosti, a svakako ne zagovara teorije koje su na bilo koji način diskriminirajuće, ali svakako dovodi u pitanje definiranje »najbolje moguće prakse« kao i tko je taj koji postavlja standarde te uključuju li ti standardi i »glasove korisnika« ili su donijeti samo na temelju stručnjačke perspektive. Rekla bih da postmoderni pristup ide i korak dalje od deklarativnog prihvaćanja profesionalnih standarda dobre prakse te da pretpostavlja osobnu predanost socijalnog radnika koji odabire da obavlja taj posao jer i osobno i profesionalno vjeruje u vrijednosti socijalnog rada. U tom smislu nema podijeljenosti između profesionalnog i osobnog, svaki je kontakt s korisnikom ujedno i osoban te je autentičnost i kongruentnost socijalnog radnika neophodna za realiziranje radnog odnosa s korisnikom (Čačinović Vogrinčić, 2001.).

Dakle, izvjesno je da postmodernizam ne donosi sasvim nove, revolucionarne spoznaje o pomaganju ljudima, ali kao teorijska podloga za praksu socijalnog rada objedinjuje ideje o jednom novom mogućem pristupu. U skladu sa svojom temeljnom filozofijom koja promovira stvaranje, uključenost, sudionništvo, dijalog, pregovaranje i dogovaranje, na socijalnim radnicima i korisnicima je da ostave sebi mogućnost izbora hoće li i što će od ponuđenog prihvatiti i uključiti u svoju životnu i radnu filozofiju.

## ZAKLJUČAK

Možemo, dakle, zaključiti da je uloga socijalnog radnika u kontekstu postmoderne koncepcije pružanja pomoći uloga sudionika u odnosu, stvaratelja rješenja, dok je proces pomaganja definiran kao recipročni proces kreiranja alternativnih realiteta. S aspekta prethodnih perspektiva u kojima ekspert ima poziciju gotovo »nedodirljivog« objektivnog poznavaoa istine, možemo svakako reći da svijet napreduje, barem u smislu redistribucije moći u odnosima između stručnjaka i korisnika te u načinu na koji socijalni radnici vide svoju »misiju«. S aspekta nekih novih pomagačkih pristupa koji će se tek razviti, možemo dakako, očekivati kritike, poboljšanja i nove ideje kojima će pomagači u budućnosti nastojati nadići nedostatke aktualne profesionalne prakse.

Dakle, promjena načina i perspektiva razmišljanja (perspektiva moći, osobni kontakt, radni odnos) o korisniku i njegovim resursima te spremnost učenja o sebi i na sebi pretpostavke su uspješnog pomažućeg procesa suvremenog socijalnog rada u okviru postmodernog pristupa. To su pretpostavke koje pomažu korisniku da se, bilo da je samostalno potražio pomoć, bilo da je od nekoga upućen, prestane osjećati ugroženim. S druge strane, možemo pretpostaviti da će socijalni rad uvijek biti barem donekle ugrožen, u smislu izloženosti osudama i kritikama javnosti, budući da se bavi onima koji su ugroženi i onima koji ugrožavaju. Za socijalne radnike to znači da će u budućnosti morati poraditi na tome da njihov posao, učinci i resursi postanu još transparentniji za korisnike, javnost i društvo.

### LITERATURA:

1. Andersen, T. (1991). (ur.) **The Reflecting Team: Dialogues and Dialogues about Dialogues**. New York: W.W. Norton.
2. Anderson, H. (1994). Rethinking family therapy: A delicate balance. **Journal of Marital and Family Therapy**, 20(3), 145-149.
3. Atherton, C. R. & Bolland, K. A. (2002). Postmodernism - a dangerous illusion for social work. **International Social Work**, 45, 4, 421-433.
4. Becvar, D. S. & Becvar, R. J. (1996). **Family Therapy - A Sistemic Integration**. Needham Heights: Allyn and Bacon.
5. Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N. & Možina, M. (2005). **Uspostavljanje delovnega odnosa in osebnega stila**. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
6. Čačinovič Vogrinčič, G. (2001). Europski socijalni rad: izrada ekspertize za 21. stoljeće. **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 8, 2, 185-194.
7. Graber, L. & Nice, J. (1991). The family unity model: The advanced skill of looking for and building on strenghts. **The prevention report**, 3-4.
8. Gummer, B. (1983). Consumerism and clients rights. U: Rosenblatt, A. & Waldfogel, D. (ur.); **Handbook of Clinical Social Work**. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
9. Fraser, M. W. (1997). **Risk and Resilience in Childhood: An Ecological Perspective**. Washington: National Association of Social Workers.
10. Howe, D. (1998). **Social Work Theory**. Cambridge: University Press.
11. Lussi, P. (1992). **Systemische Sozialarbeit**. Bern: Haupt.
12. Maluccio, A. N. & Libassi, M. F. (1984). Competence clarification in social work practice. **Social Thought**, 10, 51-58.
13. O'Hanlon, W. & Wiener Davies (1989). **In Search of Solutions: A New Direction in Psychotherapy**. New York: W. W. Norton.
14. Payne, M. (1997). **Modern Social Work Theory**. London: MacMillan Press.



**K. Urbanc: Smisao i obilježja postmodernog pristupa u socijalnom radu**

15. Saleebey, D (1990). Philosophical disputes in social work: Social justice denied. **Journal of Sociology and Social Welfare**, 17, 2, 29-40.
16. Saleebey, D. (1997). **The Strength Perspective in Social Work Practice**. New York: Longman.
17. Swenson, C. R. (1998). Clinical social work's contribution to a social justice perspective. **Social Work**, 43, 527-537.
18. Urbanc, K (2006). **Izazovi socijalnog rada s pojedincem**. Zagreb: Alinea.

Kristina Urbanc  
University of Zagreb  
Faculty of Law  
Department of Social Work

## **THE MEANING AND FEATURES OF THE POSTMODERN APPROACH IN SOCIAL WORK**

### **SUMMARY**

*Unlike previous "stages of development" of social work, in which we intensely dealt with the discovery of the pathological and with the search for problems and their solving, one of the current approaches to modern social work, the postmodern approach, is focused on the relationships between participants in the helping process. Help is realised with joint forces through the relationship within the framework of which the social worker and the user find new solutions in the user's existing historical, social and cultural context. The paper describes the features of the postmodern approach to the helping process, during which a qualitatively new interaction is being developed out of the relationship between the social worker and the user, so-called "working relationship" with all the specific features that the participants themselves introduce to it. With the usage of the term "working relationships", the social worker and the person asking for help became collaborators in a joint "project", as they discover, plan changes, problematize, reflect, conduct a dialogue and conclude the relationship. In that joint "project", the social worker invests his or her professional knowledge and skills, but also his or her positive personal experiences, while the user invests his or her knowledge of himself or herself, the situation and one's own resources.*

**Key words:** *working relationship, the postmodern, the perspective of power, reflection, the process of helping.*