

SUDJELOVANJE KORISNIKA U NASTAVI STUDENATA SOCIJALNOG RADA: PERSPEKTIVA NASTAVNIKA

SAŽETAK

Cilj istraživanja bio je dobiti uvid u to kako nastavnici procjenjuju opseg, kvalitetu i smisao uključivanja korisnika u nastavu. Uzorak ispitanika sačinjavalo je osam nastavnika, nositelja ili sudionika u nastavi stručnih kolegija (Teorijske osnove socijalnog rada, Socijalni rad s pojedincem, Socijalni rad s obitelji, Socijalni rad s grupom, Socijalni rad u zajednici, Socijalni rad s invalidima, Socijalni rad i problemi mladih, Socijalna gerontologija) Studijskog centra socijalnog rada Pravnog fakulteta u Zagrebu, s kojima su provedeni polustrukturirani intervjui.

Rezultati su pokazali da su nastavnici ili premalo informirani ili smatraju da uključenost korisnika nije dostatna. Ipak, dio njih smatra da postoje pozitivni pomoci te da se korisnici uključuju u različite oblike održavanja nastave. Postoje i bojazni kako ovakvi oblici neposrednog uključivanja korisnika mogu dovesti do njihove zloupotrebe i manipuliranja, odnosno, da korisnicima nije mjesto na fakultetu, osim u svrhu bolje ilustracije primjera iz prakse. Prema mišljenju nastavnika, studenti pozitivno gledaju na uključivanje korisnika u nastavu, stoga je važno ostvariti nužne pretpostavke (pristupačnost, poštivanje profesionalnih etičkih standarda, planiranje uključivanja

Izvorni znanstveni članak
Primljeno: siječanj, 2009.
Prihvaćeno: travanj, 2009.
UDK 364.65 : 371.12 + 378.14

Saša Skokandić¹
Centar za socijalnu skrb
Korčula
Kristina Urbanc²
Sveučilište u Zagrebu
Pravni fakultet
Studijski centar socijalnog rada

Ključne riječi:
obrazovanje studenata,
socijalni rad, sudjelovanje ko-
risnika u nastavi, perspektiva
nastavnika.

¹ Saša Skokandić, socijalna radnica, e- mail: sasasko@net.hr.

² Prof. dr. sc. Kristina Urbanc, socijalna radnica, e-mail: kristina.urbanc@zg.htnet.hr.

nastavnim programom itd.). Među preporukama za bolju uključenost korisnika u buduće nastavne programe navedeno je planiranje sudjelovanja korisnika i postizanje obostranih dobiti, osnivanje savjetovališta na fakultetu namijenjenih edukaciji studenata, formaliziranje suradnje s korisnicima uključenim u nastavu te povećanje satnice terenske prakse.

Kao studentica, mogu reći da se uvijek više sjećam onoga što sam naučila od korisnika kroz praksu ili na predavanjima. Teorijska znanja postaju jasnija i prihvatljivija kada nam ih korisnici objasne iz njihove perspektive i potkrijepe primjerom. Visina nekog prava iz sustava socijalne skrbi izražena u postotku u zakonu nama studentima ostaju samo apstrakcija, ali kada nam korisnik kaže koliko je to stvarno novaca i kaže što sa tim novcem mjesečno kupi ili kako ga rasporedi, nama postaje stvarnost. Kasnije, kada učimo ili odgovaramo na ispitu imamo jasnu sliku što to napisano znači. (Skokandić, 2009.)³

SMISAO UKLJUČIVANJA KORISNIKA U DONOŠENJE ODLUKA O SOCIJALNOM RADU

Prema Zakonu o socijalnoj skrbi (NN, 73/97). u čl. 10. korisnici socijalne skrbi definirani su kao samci ili obitelji koji nemaju dovoljno sredstava za podmirenje osnovnih životnih potreba, a nisu u mogućnosti ostvariti ih svojim radom ili prihodom. Nadalje, u korisnike se ubrajaju i osobe s tjelesnim ili mentalnim invaliditetom; bolesne osobe; psihički bolesne osobe; žrtve nasilja; djeca prema kojima jest ili bi trebala biti primijenjena mjera obiteljsko ili kaznenopravne zaštite; starije, nemoćne i druge osobe koje zbog trajnih ili privremenih zdravstvenih promjena ne mogu zadovoljiti osnovne životne potrebe te druge osobe koje se mogu naći u nevolji zbog teškoća u obiteljskim odnosima, ovisnosti o alkoholu, drogama ili drugim opojnim sredstvima ili pak zbog drugih oblika društveno neprihvatljivog ponašanja ili drugih uzorka.

U Rječniku socijalnog rada američke nacionalne udruge socijalnih radnika (*The Social Work Dictionary*, 1999.) umjesto termina »korisnik« u upotrebi je termin »klijent« te u nje-govo određenje, pored pojedinaca i obitelji ulaze grupe i zajednice koje trebaju ili primaju profesionalnu pomoć s područja socijalne skrbi. U suvremenoj literaturi socijalnog rada problematiziraju se oba ova termina s obzirom da previše jednostrano određuju uloge pomažućeg odnosa, ograničavajući ih na »onoga tko nešto treba« i »onoga tko to ima i daje«. Tako Čačinović Vogrinčić i sur. (2007.) sugeriraju termine »sugovornik« ili »suputnik« koji u

³ Istraživanje na kojem je temeljen ovaj rad dio je projekta »Service users as experience experts in social work education and research« (o kojem je više rečeno u uvodu ovog izdanja Ljetopisa socijalnog rada), u sklopu kojeg je koautorica S. Skokandić u veljači 2009. obranila diplomski rad pod naslovom »Uključenost korisnika u nastavu studenata socijalnog rada iz perspektive nastavnika« na Studijskom centru socijalnog rada, PFZ.

većoj mjeri odražavaju koncept sustvaranja pomoći i suradnog odnosa u kontekstu suvremenog socijalnog rada. Imajući na umu ova ograničenja, u radu ćemo se služiti terminom »korisnik« i »korisnica« s obzirom na njihovu raširenost, prihvaćenost i razumljivost.

Iako ovdje neće biti riječi o uključenosti korisnika socijalne skrbi u istraživanje i praksu socijalnog rada, već će u fokusu biti njihovo sudjelovanje u obrazovanju studenata socijalnog rada, ukratko će biti predstavljena neka promišljanja suvremenih autora socijalnog rada o smislu uključivanja korisnika u donošenje odluka u socijalnom radu općenito.

The Client Speaks (engl. »klijent govori«) je prvi tekst s područja socijalnog rada u kojem je riječ o perspektivi korisnika usluga, objavljen 1970. (prema Beresford, 2005.). Iako je tijekom 80-ih zapažen rastući interes za uključivanje i promišljanje korisničke perspektive, spomenuti tekst možemo smatrati svojevrsnom prekretnicom pri odabiranju fokusa i interesa u praksi, teoriji i istraživanjima u socijalnom radu, naročito kada je riječ o studiji slučaja. Tijekom posljednjih dvadesetak godina područje socijalne skrbi općenito, postaje prostor rasprava u kojima neposredni korisnici postaju sve važniji »dioničari« u pregovorima i donošenju odluka.

Opipljivi rezultati tih pregovora očituju se u organiziranju i reorganiziranju usluga na području socijalne skrbi koje u sve većoj mjeri postaju primjerene potrebama korisnika. Tako na primjer, tradicionalni, više ili manje paternalistički obrazac pružanja specifične usluge korisniku o kojoj odlučuje neko administrativno-stručno tijelo sastavljeno od liječnika, socijalnih radnika, pravnika ustupa mjesto mogućnosti neposrednog plaćanja određenog iznosa novca na koji korisnik ostvaruje pravo, pri čemu on sam odabire vrstu usluge te ustanovu ili agenciju, kao i osobu koja će je pružati (npr. različiti programi neovisnog življenja za osobe s invaliditetom, kroničnim oboljenjem ili tzv. Direct Payment⁴ i sl.).

Osnovni motiv pri tome više nije samo uključiti korisnike u osmišljavanje i odlučivanje o uslugama, već i ukloniti prepreke između njih i postojećih resursa unutar zajednice, kako bi usluga bila što više po mjeri pojedinog korisnika (Leadbetter, 2004.). Na temelju primjera dobre prakse uključivanja korisnika u osmišljavanje načina i sadržaja pružanja pomoći, (Beresford, 2005.; Cree i Davis, 2007.), utvrđena su neka načela djelotvornijeg uključivanja kao npr. uključivanje korisnika od najranijih faza nekog projekta pružanja usluga; primjereno financiranje korisnika i pokrivanje troškova njihova sudjelovanja, bez podrazumijevanja da je ta uključenost besplatna; omogućavanje uključivanja vulnerabilnih i teže dostupnih

⁴ *Neposredno plaćanje (Direct Payment, engl.) predstavlja isplatu gotovinskog iznosa pojedincima koji imaju potrebu za određenom uslugom s područja socijalne skrbi, a može se odnositi na osobe s invaliditetom starije od 16 godina ili osobe s roditeljskom odgovornošću za djecu s teškoćama u razvoju te na njegovatelje starije od 16 godina, s obzirom na usluge koje pružaju. Cilj ove mjere je omogućiti veću fleksibilnost u pružanju usluga pojedincima, na način da sami donesu odluke o skrbi koju će dobiti, kako bi imali veću mogućnost izbora i kontrole nad svojim životima. (Više informacija o tome na mrežnoj stranici: <http://www.dh.gov.uk>.) prema Cree i Davis, 2007., 125.)*

skupina (npr. beskućnika, HIV pozitivnih korisnika itd.) te predstavnika raznovrsnih skupina korisnika; omogućavanje uključivanja samostalno organiziranih skupina korisnika.

Rijetka dosadašnja istraživanja o tome što za korisnike socijalne skrbi predstavlja dobar socijalni rad i što oni očekuju od dobrog socijalnog radnika pokazala su, prema Cree i Davis (2007.), veliku usklađenost odgovora korisnika, bez obzira na prirodu poteškoća zbog koje se obraćaju socijalnom radniku, te bez obzira na mjesto ili vrijeme. Nastojeći dobiti uvid u to kako dobar socijalni rad izgleda »iznutra«, viđen očima korisnika, ove autorice provele su niz intervjua s korisnicima socijalne skrbi s najrazličitijih područja socijalnog rada. Nalazi njihovog istraživanja pokazali su da korisnici dobar socijalni rad opisuju dostupnim (u vremenskom, prostornom, ali i jezičnom smislu); usmjerenim na uspostavljanje i održavanje odnosa koji osim profesionalne sadrži i osobnu komponentu (u smislu zainteresiranosti socijalnog radnika za korisnika kao osobu); usmjerenim na korisnika i njegovu unikatnost, neponovljivost (a ne na problem, uslugu ili shemu pomažućeg procesa u koju bi se on eventualno uklopio); podržavajućim, na način da podrška koju socijalni radnici pružaju korisniku bude i emocionalna, a ne samo praktična; holističkim u smislu povezanosti i usklađenosti drugih sustava pomoći (zdravstva, stambene politike, socijalne politike, obrazovanja itd.); spremnim da održava ravnotežu između individualnih prava korisnika, rizika (ne)poduzete mjere i zaštite korisnika te da o tome problematizira s korisnikom; temeljenim na znanju i empirijskim dokazima; usmjerenim na budućnost korisnika uz mogućnost dugoročne dostupnosti usluga korisniku, kada je to potrebno (nasuprot tendenciji donošenja ishitrenih, kratkoročnih rješenja).

Nalazi nekih drugih istraživanja u skladu su s ovakvim viđenjima socijalnog rada, navodeći kako korisnici radije surađuju sa socijalnim radnicima koji vide »čovjeka«, a ne »slučaj«, da pokazuju ljudsku toplinu, neformalni su i suosjećaju, ne potiču kod korisnika osjećaj krivnje; ne ostavljaju dojam prezauzetosti; znaju dobro slušati; ne dovršavaju korisnikove rečenice te ozbiljno shvaćaju teškoće s kojima im se obraća korisnik i ne omalovažavaju ih (Ford i Jones, 1987.; Miley, O'Melia i DuBois, 1995.; Hastings, 2000.).

Iz ovako navedenih obilježja možemo prepoznati prisutnost nekih aktualnih koncepata socijalnog rada, koji očito zauzimaju važnu ulogu u viđenju socijalnog rada i socijalnih radnika od strane korisnika. Tako se čini da korisnici već odavno »poznaju« ideje o suradnom odnosu koji Čačinović Vogrinčić i sur. (2007.) opisuju kao odnos koji omogućava i olakšava proces pomaganja jer čuva razgovor na način da se pomoć istražuje i sustvara, pri čemu je fokus na pozitivnim promjenama i potencijalima pojedinca. Prema konceptu ovih autora, suradni odnos odvija se putem razgovora koji omogućava susret ljudi s različitim osobnim povijestima, iskustvima, kompetentnostima koji sustvaraju svoje sudjelovanje u rješenju, pri čemu korisnik stječe važno iskustvo poštovanja i osobnog dostojanstva.

Čini se, nadalje, iz navedenog da je korisnicima iskustveno (iako ne i teorijski) blizak koncept perspektive moći (Saleebey, 1997., prema Čačinović Vogrinčić i sur., 2007.), koji usmjerava socijalnog radnika na uvažavanje i otkrivanje korisnikovih resursa te koncept etike

sudjelovanja (Hoffman, 1994.), pri čemu stručnjak – socijalni radnik odstupa od ideje da on »zna istinu« o korisnikovom problemu i da ima moć da ga riješi. U etici sudjelovanja nitko nema zadnju riječ, to je razgovor koji se nastavlja između socijalnog radnika i korisnika u procesu stvaranja rješenja, o čemu zapravo govore korisnici kada ističu potrebe za osobnom uključenosti socijalnog radnika, podržavajućim pristupom usmjerenim na korisnika, odnos i budućnost korisnika.

Temelj ovakvog promišljanja predstavljalo je uvjerenje da će usluge postati kvalitetnije, a pomoć djelotvornija ako korisnicima bude omogućeno da se uključe u njihovo osmišljavanje i pružanje te ako na taj način budu stvaratelji javnog dobra koje cijene i poštuju. Stoga sam smisao uključivanja korisnika u područje socijalnog rada (praksu, teoriju, obrazovanje, istraživanje) možemo iskazati kao uvjerenje koje ima svoje korijene u povijesti nastanka civilizacije i njenih demokratskih ideala koji potječu još iz antičke Grčke. U tom smislu, prema Beresford (2005.), termin »ponovni izum kotača« veoma dobro opisuje dinamiku procesa uključivanja korisnika u ovo područje.

KONTINUUM UKLJUČENOSTI KORISNIKA

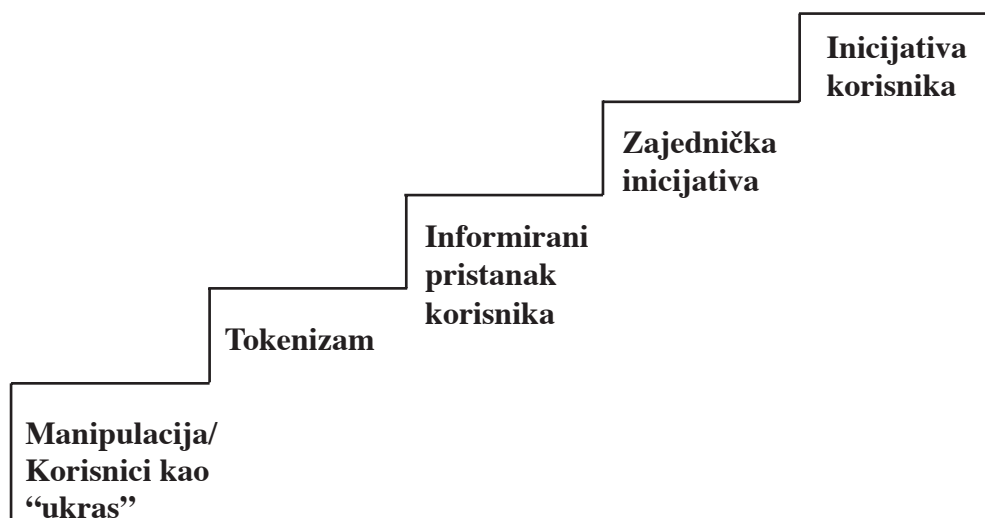
Tijekom 80-ih u okviru istraživačkih studija (većinom anglosaksonskih) na području socijalnog rada i drugih pomažućih struka razvijali su se kolegiji i materijali za učenje »učitelja – korisnika«. Jedan od primjera dobre prakse svakako predstavlja iskustvo britanske udruge »Oblikujmo naš život« (engl. *Shaping our lives*). Riječ je o civilnoj udruzi koju vode korisnici, a koja je već 1998. godine organizirala prvi državni seminar, čiji su voditelji također bili korisnici, na temu uključenosti korisnika u obrazovanje i praksu u socijalnoj skrbi. Prema saznanjima ove udruge, studenti su veoma dobro prihvatili uključenost korisnika u njihovo obrazovanje. Pokazalo se, također, da bi potpuna uključenost u ovom kontekstu značila da korisnici sudjeluju na svim razinama procesa obrazovanja socijalnih radnika, od klasifikacijskog postupka do oblikovanje prosudbe o ocjeni i osposobljenosti studenta (Beresford i sur. 2006.) Međunarodna iskustva i stavovi sveučilišta o tome vrlo su raznoliki te u tom smislu možemo govoriti o kontinuumu uključenosti korisnika, radije nego o konačno ostvarenom ishodu i konstanti (Croft i Beresford, 2004.; Lowes i Hullat, 2005.).

Da bi se korisnike i širu zajednicu općenito uključilo u promišljanje i suodlučivanje na području socijalnog rada i socijalne politike, kao sastavnog dijela života u zajednici, potrebne su informacije i osnovna znanja o tim područjima (Videmšek, 2008.). To je moguće postići informiranjem i savjetovanjem lokalnog stanovništva, njima dostupnim formalnim, neformalnim načinima (npr. oglašavanjem putem lokalnih oglasnih medija, lokalnim forumima, putem komunikacije s lokalnim obrazovnim institucijama). Međutim, budući da postoje različite razine uključenosti, s obzirom na razinu kontrole i inicijative koju imaju uključeni u proces, riječ je o složenom i dugotrajnom procesu.

Slika 1. predstavlja razine uključenosti korisnika u nastavni proces studenata socijalnog rada. Riječ je o modelu prilagođenom prema tzv. »ljestvici participacije« (Hart, 1992., prema Steel, 2005.). Originalni model odnosi se prvenstveno na sudionništvo korisnika u istraživanju, a zamišljen je u obliku ljestava čija se najniža razina odnosi na manipulativno uključivanje korisnika, a najviša razina na inicijativu i upravljanje istraživanjem od strane korisnika. Hart ovim modelom ilustrira postepenost i složenost progresivnog uključivanja vulnerabilnih skupina korisnika, navodeći djecu kao sudionike istraživanja. Kako bismo prikazali ovaj proces u kontekstu uključenosti korisnika u nastavu socijalnog rada, koristili smo se metaforom stepenica, radije nego ljestvi, s obzirom na neravnomjernost, kompleksnost i postepenost ovog procesa, u kojem se sudionici suočavaju s brojnim preprekama, gdje pojedine faze procesa izgledaju gotovo kao stagnacija, ili, u boljem slučaju, kao dugo »čekanje« na jednoj od stepenica.

Slika 1.

Razine uključenosti korisnika (prilagođeno prema Hart, 1992.)



Stupanj uključenost korisnika u nastavni proces proteže se od tzv. manipulativne razine, gdje korisnici nisu informirani i nemaju razumijevanje o smislu i tijeku onoga što se događa u nastavnom procesu. Moguće je da ih voditelji ili organizator upita o njihovim stajalištima, međutim, oni prvenstveno čine ili kažu ono što od njih očekuje voditelj nastave, bez perspektive o tome kakav bi utjecaj iznošenje njihovih iskustava mogao imati na sam proces i njegov ishod ili daljnje promjene i odluke o tom pitanju. U tom smislu možemo se simbolično izraziti kako korisnici predstavljaju svojevrsni »ukras« u nastavi te se od njih ne očekuje da doista sudjeluju, već da »odigraju svoju ulogu«.

Sljedeću razinu možemo definirati kao razinu tzv. tokenističke⁵ uključenosti gdje se od korisnika traži da iznesu svoje mišljenje o određenoj temi u nastavi, o kojoj odlučuje sam nastavnik, odnosno, voditelj kolegija. Sam korisnik, međutim, ima vrlo malo utjecaja na način i metode kojima će to učiniti ili npr. do koje mjere može biti osoban i kritičan u iznošenju određenog iskustva te do kakvih posljedica to može dovesti.

Informirani pristanak korisnika obuhvaća nekoliko međurazina: od razine gdje su korisnici zamoljeni da sudjeluju u nekoj nastavnoj jedinici, u čijem kreiranju i planiranju nisu prethodno sudjelovali, međutim, razumiju njen smisao i cilj, upućeni su u to tko donosi odluke i kako, a njihova se mišljenja smatraju važnim argumentima; do razine na kojoj voditelj kolegija razvija određenu ideju, ali na način da u svim fazama njenog planiranja i provođenja sudjeluju i korisnici te su oni ujedno i aktivni sudionici u odlučivanju.

Sljedeći korak uključenosti odnosi se na razinu zajedničke inicijative korisnika i nastavnika, pri čemu korisnici dolaze s određenim idejama/projektima koje žele provesti u nastavi, a nastavnici su pozvani da se pridruže u suodlučivanju i u njihovoj realizaciji. Najviša razina uključenosti odnosi se na iniciranje i provođenje ideja i projekata u nastavi od strane korisnika, pri čemu su nastavnici pozvani da sudjeluju, ali nisu zaduženi za provođenje tih ideja.

Možemo sa sigurnošću reći da uključenost korisnika u nastavu studenata socijalnog rada Studijskog centra socijalnog rada u cijelosti ne doseže razinu zajedničke inicijative niti razinu inicijative korisnika, osim u povremenim, vremenski izoliranim slučajevima, za koje ne možemo tvrditi da predstavljaju uobičajenu praksu sudjelovanja. Procjena autora je da se Studijski centar socijalnog rada općenito može prepoznati negdje na razini informiranog pristanka korisnika, iako su tijekom posljednjih nekoliko godina inicijative od strane korisničkih udruga i korisnika pojedinaca u ulozi vanjskih suradnika sve brojnije i slijede suvremene trendove obrazovanja socijalnih radnika.

Pokazalo se, međutim, da sami nastavnici katkada nemaju kapaciteta prihvatiti te inicijative i otvoriti dijalog o njima, uz najčešće obrazloženje o nefleksibilnosti programa, satnice, preopterećenosti i sl. To je ujedno bio i jedan od osnovnih motiva za pokretanje ovog istraživanja, čime se željelo dobiti uvid u izazove uključivanja korisnika u nastavu studenata socijalnog rada iz perspektive samih nastavnika Studijskog centra socijalnog rada.

CILJEVI I PROBLEMI ISTRAŽIVANJA

Ciljevi istraživanja bili su stjecanje uvida o nastavničkoj procjeni opsega, kvalitete i smisla uključivanja korisnika u nastavu studenata socijalnog rada, kao i mogućnostima unaprjeđenja uključenosti korisnika. U skladu s tim postavljene su sljedeći problemi istraživanja:

⁵ *Tokenizam (engl. tokenism) označava minimalne aktivnosti i nastojanja u politici ili svakodnevnoj praksi kako bi se marginaliziranim skupinama omogućio ravnopravniji pristup pravima i mogućnostima kakve ima većinska populacija (opaska autora).*

1. utvrditi kako nastavnici procjenjuju sadašnju uključenost korisnika socijalne skrbi u obrazovanje studenata socijalnog rada općenito
2. utvrditi kako nastavnici procjenjuju uključenost korisnika u nastavu pojedinog kolegija studija socijalnog rada
3. utvrditi koje preduvjete uključivanja korisnika u obrazovanje studenata socijalnog rada nastavnici smatraju važnim
4. utvrditi koje prepreke uključivanju korisnika u obrazovanje studenata socijalnog rada nastavnici smatraju važnim
5. dobiti uvid u mišljenje studenata glede uključivanja korisnika u obrazovanje, iz perspektive nastavnika
6. dobiti uvid u viziju i preporuke nastavnika glede u uključenosti korisnika u obrazovanje.

Temelj ovakvih promjena predstavljalo je uvjerenje da će usluge postati djelotvornije ako korisnicima bude omogućeno da se uključe u njihovo osmišljavanje i pružanje te ako na taj način budu sustvaratelji javnog dobra koje cijene i poštuju. Stoga sam smisao uključivanja korisnika u područje socijalnog rada (praksu, teoriju, obrazovanje, istraživanje) možemo iskazati kao uvjerenje koje ima svoje korijene u povijesti nastanka civilizacije i njenih demokratskih ideala koji potiču još iz antičke Grčke. U tom smislu, prema Beresford (2005.), termin »ponovni izum kotača« veoma dobro opisuje dinamiku procesa uključivanja korisnika u ovo područje.

METODOLOGIJA

SUDIONICI ISTRAŽIVANJA

Uzorak je sačinjavalo osam nastavnika Studijskog centra socijalnog rada Pravnog fakulteta u Zagrebu, nositelja ili sudionika⁶ u nastavi stručnih kolegija uz koje je ujedno vezana terenska praksa studenata tijekom studija (Teorijske osnove socijalnog rada⁷, Socijalni rad s pojedincem, Socijalni rad s obitelji, Socijalni rad s grupom, Socijalni rad u zajednici, Socijalni rad s invalidima, Socijalni rad i problemi mladih, Socijalna gerontologija), s kojima su pro-

⁶ *Pojedini nastavnici koji su ujedno bili i nositelji stručnih kolegija sudjelovali su u osmišljavanju i provođenju međunarodnog projekta Korisnici kao iskustveni eksperti na području obrazovanja i istraživanja u socijalnom radu koji od siječnja 2008. financijski podržava IASSW. Kako je ovo istraživanje dio navedenog projekta, u slučajevima kada je nositelj kolegija bio ujedno i sudionik projektnog tima, nije mogao biti i sudionik istraživanja, budući da je sudjelovao u njegovom planiranju i provođenju te je razgovor vođen s jednim od nastavnika koji sudjeluju u provođenju kolegija.*

⁷ *Iako uz kolegij »Teorijske osnove socijalnog rada« koji se odvija na prvoj studijskog godini nije vezana formalna terenska praksa, u okviru samog kolegija studenti jednokratno posjećuju određene institucije sustava socijalne skrbi gdje dobivaju neke osnovne informacije o tim institucijama i dolaze u kontakt s korisnicima.*

vedeni polustrukturirani intervjui. Dakle, u tom smislu možemo reći da je uzorak sudionika bio selekcioniran s obzirom na status kolegija (temeljni stručni kolegiji) te s obzirom na povezanost kolegija s terenskom praksom studenata. Ukupno je sudjelovalo 5 nastavnica i 3 nastavnika. Svakome je od njih poslano pismo zamolbe za sudjelovanjem u istraživanju na temu uključenosti korisnika u nastavu studenata socijalnog rada. Svih osam nastavnika odazvalo se sudjelovanju.

Svaki intervju je vođen individualno u prostorijama Studijskog centra socijalnog rada. Intervjui su snimani diktafonom te su se pomoću zvučnih zapisa radili transkripti koji su kasnije pripremljeni za obradu, uz minimalno jezično uređenje. Trajanje intervjua bilo je oko 20 minuta.

OBRADA PODATAKA

Slijedi prikaz postupka obrade podataka. Prikupljeni podaci obrađeni su kvalitativnom analizom te je na temelju dobivenih rezultata izrađen model odnosa među kategorijama. Na primjeru drugog istraživačkog pitanja: »Kako i koliko su uključeni korisnici u nastavu na vašem kolegiju?« prikazat ćemo sam proces obrade podataka koristeći se postupkom otvorenog kodiranja prema Mesec (1998.). U svrhu organiziranja prikupljene građe napravili smo sljedeće korake:

1. parafraziranje zapisa svih odgovora ispitanika koji se odnose na uključenost korisnika u nastavu na pojedinim kolegijima
2. podcrtavanje odgovora koji se odnose na navedeno pitanje
3. ispis podcrtanih izjava sudionika
4. kodiranje izdvojenih izjava s obzirom na uključenost korisnika u nastavu pojedinih kolegija
5. pripisivanje pojmova empirijskoj građi i pridruživanje srodnih pojmova u kategorije
6. analiza značenja i sažimanje
7. izrada modela odnosa među kategorijama.

Postupku pripisivanja pojmova empirijskoj građi prethodilo je parafraziranje zapisa svih odgovora ispitanika koji se odnose na uključenost korisnika u nastavu pojedinih kolegija (korak 1), podcrtavanje odgovora na postavljeno pitanje (korak 2) te ispis podcrtanih izjava sudionika (korak 3). Postupak dobivanja kategorija iz odgovora sudionika za sva ostala pitanja prikazan je u prilogu ovog rada.

Postupak uređivanja empirijske građe i oblikovanja kategorija radila su dva istraživača, neovisno jedan o drugome. Dobivene kategorije potom su uspoređivane i interpretirane, nakon čega se o njima raspravljalo i potom ih se usklađivalo kako bi konačne kategorije predstavljale rezultat konsenzusa obaju istraživača. U tablici 1. prikazan je primjer uređivanja pojmova s obzirom na razinu njihove apstraktnosti te konsenzusom definirani pojmovi prvog i drugog reda (koraci 4 i 5).

Tablica 1.

Isječak uređivanja pojmova prema razini apstraktnosti: odgovori sudionika na pitanje:
»Kako i koliko su uključeni korisnici u nastavu na vašem kolegiju?«

Razine apstraktnosti	Pojmovi 1. reda - sažimanje	Pojmovi 2. reda - kategorije
<p>Izjave o uključenosti korisnika u nastavu pojedinog kolegija (jedinice kodiranja)</p> <p>Korisnike ne uključuju u izvođenje nastave (1), (4) Uključivanje korisnika u nastavu je razina uvježbavanja kojoj nema mjesta na akademskoj nastavi (1) Zbog količine materijala koji predaje i strukture studija nema prostora i prilika da se uključe korisnici (4) Starije osobe su vrlo rijetko uključene u nastavu (2) Ne dolaze biti sudionici u nastavi jer bi se tada radilo o stigmatizaciji, pošto se radi o maloljetnim delinkventima (7)</p> <p>Studenti se s klijentima susreću na terenskoj praksi (4) Korisnici različito uključeni (5), praksa je direktno dio samog kolegija (5) Studenti se uključuje u praksu u razna savjetovališta (5) U okviru prakse mogućnost da se direktno radi s korisnicima i njihovim obiteljima u centrima za socijalnu skrb i ustanovama za djecu i mlade s poremećajima u ponašanju (7) Najveća razina uključenosti korisnika je u terenskoj praksi (8) Korisnike uključuje ili u terenske vježbe ili kombinira s nastavom (3) Onima koji su zainteresirani osiguravaju sudjelovanje u programima prevencije (5) Korisnici nisu uključeni u predavanja i vježbe... a u praktični dio nastave maksimalno su uključeni (6) Korisnici su uključeni, ali ne direktno (7) Uključeni su dva puta u semestru kada se ide u posjet (7) Studenti imaju prilike čuti najmanje dvoje ljudi koji pričaju o svom iskustvu, organiziranju udruge, o njihovim aktivnostima (8)</p> <p>Tendencija je da se starije osobe uključuje i integriraju u nastavu na socijalnoj gerontologiji (2) Organizirani susreti na Sljemenu za studente i starije osobe (2) Intencija da budu što više zastupljene osobe s oštećenjima (3)</p> <p>Uvijek kada se radi pojedina vrsta oštećenja se pozove korisnike... i sami se jave korisnici iz udruge (3) Korisnike pronalazi preko socijalnih radnika koji su otvoreni za studente... a nekada se i sami jave korisnici iz udruge (3) Kontakt s njima stvara se na način da se odlazi u posjete ustanovama (7) Gotovo da i nije bilo situacija da su se starije osobe same javile da bi htjele sudjelovati u nastavi (2)</p>	<p>Isključenost korisnika s nastave iz različitih razloga</p> <p>Korisnici sudjeluju u terenskim vježbama, predavanjima, praksi, programima</p> <p>Nastavnici nastoje što više uključivati korisnike u nastavu</p> <p>Korisnike se kontaktira preko socijalnih radnika, ustanova, javljaju se samostalno</p>	<p>Isključenost korisnika s nastave</p> <p>Način i oblici sudjelovanja korisnika u nastavi</p> <p>Tendencija povećanja uključenosti korisnika</p> <p>Način kontaktiranja korisnika</p>

Korak 6. Analiza značenja i sažimanje

Prema mišljenju sudionika istraživanja glede uključenosti korisnika u nastavu stručnih kolegija kojih su sami nositelji ili u čijem provođenju sudjeluju, pokazalo se da su iskustva različita te da variraju od isključenosti korisnika s nastave uslijed različitih prepreka, kao što su opasnost od stigmatizacije, preopterećenosti programa, dobi korisnika ili uvjerenja nastavnika o nepotrebnosti sudjelovanja korisnika, do različitih načina uključenosti i oblika nastave u kojima korisnici sudjeluju. Iz rezultata je vidljivo da postoji tendencija povećavanja sudjelovanja, naročito nekih skupina korisnika, npr. starih i osoba s invaliditetom. Neki nastavnici uključenost korisnika vide isključivo kroz njihovo sudjelovanje na terenskoj praksi, iako su zastupljeni i drugi oblici nastave u koje se uključuju korisnici (vježbe, predavanja). Glede načina kontaktiranja korisnika da se uključe u nastavu, »regrutiranje« se odvija preko socijalnih radnika koji su od strane nastavnika procijenjeni »otvorenima za studente«, preko ustanova ili pak putem inicijative samih korisnika. Dakle, vidimo da unutar jedne obrazovne ustanove postoji velika neujednačenost uvjerenja nastavnika, njihovih iskustava i viđenja mogućnosti uključivanja korisnika u nastavu.

PRIKAZ REZULTATA

Slijedi prikaz rezultata kvalitativne analize prikupljene empirijske građe u odnosu na postavljena istraživačka pitanja koja su se odnosila na:

1. uključenost korisnika u nastavu studenata socijalnog rada općenito
2. uključenost korisnika u nastavu na pojedinom kolegiju
3. preduvjete koje treba zadovoljiti za uključenost korisnika u nastavu
4. prepreke uključivanju korisnika u nastavu
5. mišljenje studenata o uključenosti korisnika u nastavu
6. vizija uključenosti korisnika u nastavu i preporuke za budućnost.

Prikaz kategorija u odnosu na postavljena istraživačka pitanja:

1. Uključenost korisnika u nastavu studenata socijalnog rada

- Neinformiranost nastavnika o uključenosti korisnika na fakultetu
- Nedovoljna uključenost korisnika
- Pozitivni pomaci u smjeru uključivanja korisnika
- Etički aspekti uključivanja korisnika

2. Uključenost korisnika u nastavu na pojedinom kolegiju

- Isključenost korisnika s nastave
- Način i oblici sudjelovanja korisnika u nastavi

- Tendencija povećanja uključenosti korisnika
- Način kontaktiranja korisnika

3. Preduvjet uključivanja korisnika u nastavu

- Preduvjeti uključivanja koji se odnose na korisnike
- Preduvjeti uključivanja koji se odnose na fakultet
- Preduvjeti uključivanja koji se odnose na nastavnike

4. Prepreke uključivanju korisnika u nastavu

- Financijske prepreke uključivanju
- Motivacijske prepreke
- Prostorne prepreke
- Vremenske prepreke
- Zakonske i etičke prepreke

5. Mišljenje studenata o uključenosti korisnika u nastavu

- Podržavaju uključivanje korisnika
- Pozitivan utjecaj korisnika na studente
- Povezivanje teorije i prakse
- Promjena stavova

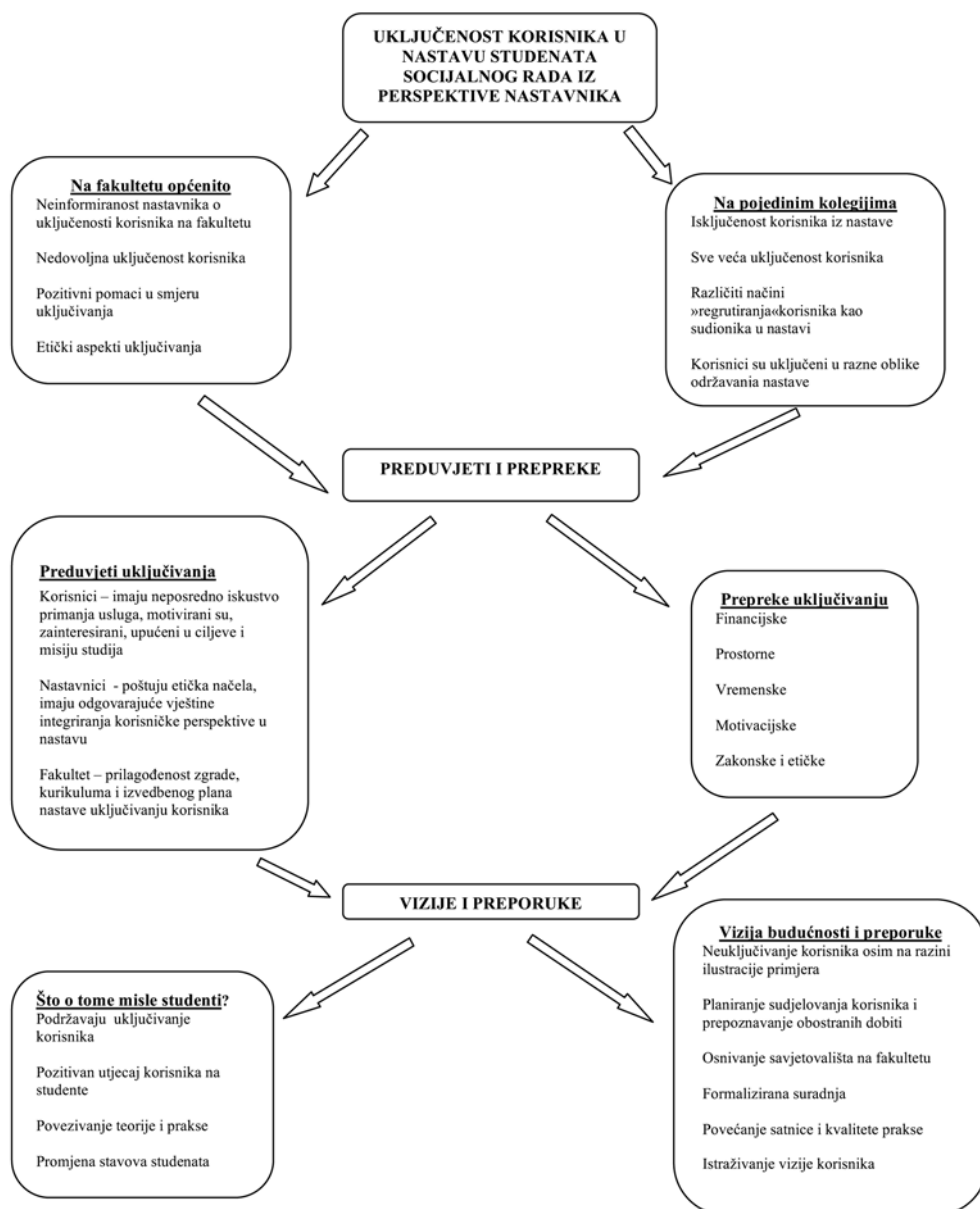
6. Vizija uključenosti korisnika u nastavu i preporuke za budućnost

- Neuključivanje korisnika, osim kao ilustracija primjera
- Planiranje sudjelovanja korisnika i prepoznavanje dobiti
- Suradnja putem savjetovališta na fakultetu
- Formalizirana suradnja
- Povećanje satnice i kvalitete terenske prakse
- Istraživanje vizije korisnika

Na temelju kategorija koje smo dobili postupkom otvorenog kodiranja napravljen je shematski model odnosa među kategorijama.

Slika 2.

Model odnosa među kategorijama



Rezultati istraživanja pokazali su da postoje različita, čak i oprečna mišljenja o tome treba li korisnike uključiti u nastavu studenata socijalnog rada ili ne. Također se pokazalo da postoje razlike glede načina i oblika uključivanja korisnika u nastavu pojedinih kolegija.

Nastavnici navode da nisu dovoljno upoznati s tim koliko su uključeni korisnici u nastavu na fakultetu te da ne poznaju dovoljno načine na koje njihovi kolege uključuju korisnike. Neki kažu da je uključenost korisnika loša i na niskoj razini. Drugi navode da postoje pozitivni pomaci prema većoj uključenosti korisnika, a kao pozitivne primjere navode socijalni rad s pojedincem i socijalni rad s osobama s invaliditetom. Jedan sudionik primjećuje da je moguća i zloupotreba korisnika ((...) Ima situacija kada se korisnici zlouporabljaju, recimo, u okviru 'Bologne' se išlo na skraćivanje kolegija. Kolegiji koji su trajali godinu dana pa je i praksa trajala godinu dana, sada se to moralo skratiti na jedan semestar, a neki oblici prakse zahtijevaju uspostavljanje kvalitetne komunikacije između studenta i korisnika. To je proces koji ima svoje faze i upravo kada se uspostavi taj proces, po ovome bi, zapravo, trebalo prekinuti odnos što je i nestručno i nekvalitetno i što zapravo predstavlja zlouporabu korisnika (...)(5)

Razlozi pojedinih nastavnika za neuključivanja korisnika u kolegije kojih su nositelji ili u čijem provođenju sudjeluju raznovrsni su: od preopterećenosti programa ((...) zbog količine materijala koji predajem i zbog strukture samog studija (...) nema baš puno prostora i prilika da se korisnici uključe(4); dobi sudionika (2) ili opasnosti od stigmatizacije (7) do uvjerenja da korisnicima nema mjesta na akademskoj razini nastave (Uključivanje čovjeka sa iskustvom, dakle ovdje klijenta, je zapravo razina uvježbavanja. Ona gotovo da nema mjesta na akademskoj nastavi.(1)).

Neki nastavnici (2 i 3) ističu tendenciju sve veće uključenost korisnika u nastavu, naročito kada je riječ o korisnicima s invaliditetom i starijim osobama. Različiti su načini kontaktiranja s korisnicima kako bi se uključili u nastavu: preko socijalnih radnika koji su od strane nastavnika procijenjeni »otvorenima za studente«, preko ustanova ili pak inicijativom samih korisnika ili udruga. Nastavni oblici u kojima sudjeluju korisnici također su različiti: vježbe, predavanja (Korisnike uključuje ili u terenske vježbe ili kombinira s nastavom(3)), izlaganja osobnih primjera (Studenti imaju prilike čuti najmanje dvoje ljudi koji pričaju o svom iskustvu, organiziranju udruge, o njihovim aktivnostima(8)), međutim, najveći dio izjava odnosi se na uključenost korisnika putem terenske prakse, što nije neobično s obzirom na to da je terenska praksa vezana uz sedam od ukupno osam kolegija zastupljenih u ovom istraživanju (Najveća razina uključenosti korisnika je u terenskoj praksi (8); ili U praktični dio nastave maksimalno su uključeni (6)) (kao što je ranije spomenuto, formalna terenska praksa nije vezana uz kolegij Teorijske osnove socijalnog rada, iako studenti u okviru samog kolegija odlaze posjetiti različite institucije sustava socijalne skrbi).

Kao preduvjete uključenosti korisnika u nastavu, nastavnici ističu etička načela, motiviranost korisnika da se uključe te pristupačnost zgrade fakulteta (Primjerice, mi imamo starijih osoba koje su u kolicima i kojima je otežan pristup našoj zgradi zbog tih arhitektonskih barijera, tako da bi se po tom pitanju na fakultetu trebalo nešto učiniti. (2)). Nastavnici ističu važnost korisničkih neposrednih iskustava korištenja usluga socijalne skrbi ((...) zaista jesu korisnici, odnosno klijenti socijalnih radnika (...)(4)). Također, navode i da je nužno

prilagoditi nastavni plan i program uključivanju korisnika (...) planiranje odgovarajućeg vremena i prostora, (...) te prilagoditi strukturu nastave i preformulirati kurikulum na način da se integrira korisnička perspektiva u njega (...) (4) i da je nužna upućenost korisnika u program obrazovanja (...) korisnik treba znati, što je svrha tog odnosa, ciljeve, uloge (...) (5); (...) trebaju imati puno znanja, prije svega o kurikulumu, na koji je način organizirana nastava, koja je naša ideja, kamo mi idemo obrazujući socijalne radnike. (8)). Ističu i otvorenost fakulteta i kompetencije profesora za uključenost korisnika (...) imalo bi smisla govoriti o našim vještinama, znanjima i sposobnostima u radu sa tom populacijom, a tu mislim da su zaista potrebne. (7); (...) kao fakultet bismo trebali biti otvoreniji u smislu koja je naša sveopća misija, kamo idemo, kakvu nastavu želimo raditi, dati prostora korisnicima (8)).

Jedan od nastavnika smatra da uključivanje korisnika ne spada u akademske metode te to navodi kao prepreku (...) ja sam za to da se akademsko znanje i stjecanje akademskih iskustava radi akademskim metodama i tehnikama (...) ako, dakle, toga čovjeka dovedete pred studente onda ga morate dovesti radi njega (...) ako ga dovedete radi njega, nema prostora ni za koga drugoga kada je riječ o edukacijskom procesu. (1)). Neki nastavnici ističu kako je do prije godinu dana postojao manjak motivacije za uključivanje korisnika, postojanje financijskih, prostornih i vremenskih prepreke te zakonske i etičke norme (...) do koje je mjere u redu izlagati ih publici (...) (5); (...) htjeli su dovesti same korisnike da oni ispričaju svoje doživljaje (...) oni to nisu smjeli napraviti, čak nisu smjeli prikazati video-filmove koji su snimljeni iz direktnog grupnog rada s korisnicima jer je to nešto što spada u domenu zaštite prava interesa maloljetnika (...) (6); (...) smatram da se radi o toj populaciji koja bi mogla na taj način biti stigmatizirana. (7)).

Nastavnici smatraju da studenti podržavaju uključivanje korisnika, budući da to ima pozitivan utjecaj na njihov profesionalni i osobni razvoj te da bi se na taj način povezala teorija i praksa (Da dolazi netko od korisnika na sama predavanja, da bi im time predavanja bila interesantnija, konkretnija, bliža stvarnosti od ovog čistog teoretskog dijela koji se nudi u većini klasičnih predavanja. (6)). To bi, prema mišljenju nekih nastavnika moglo imati utjecaja i na promjenu stavova (...) srušili neke barijere i predrasude koje su imali (...) (8)).

Glede vizije budućnosti jedan od nastavnika navodi kako se ne slaže s uključivanjem korisnika, osim radi ilustriranja primjera iz teorije (...) Sveučilište ima, zapravo, ulogu generalizacije okoline i generalizacije iskustava iz okoline, a nema ulogu tretmana svakog pojedinog slučaja. Ja nisam protiv toga da se to ponekad provede na nivou ilustracije, ali da svima bude jasno da je to ilustracija. (1)). Drugi nastavnici ističu važnost planiranja sudjelovanja korisnika i prepoznavanje obostranih dobiti, kao neke od preporuka. Jedan od nastavnika predlaže osnivanje savjetovališta na fakultetu (Bilo bi jako dobro, posebno za neke kolegije, kada bismo imali vlastite vježbaonice, vlastito savjetovalište. Dok ne budemo imali kvalitetne vlastite vježbaonice i jako povezane ustanove sa studijem, tako da se može kontinuirano svakodnevno raditi u tim vježbaonicama, studenti pod mentorstvom zaposlenih stručnjaka, profesora asistenata, voditelja prakse, mislim da nećemo moći organizirati i uspostaviti

takvu kvalitetu prakse kakva bi zapravo trebala biti. (5)). Isti sudionik naglašava i potrebu za povećanjem satnice terenske prakse.

Nastavnici su složni u tome da je potrebna formalizirana suradnja korisnika i fakulteta, kao i odgovarajuć status korisnika uključenih u nastavu ((...) trebaju imati jedan siguran, legaliziran, jasan status (...) (8)) te formalna suradnja fakulteta i drugih ustanova socijalne skrbi. Također je naglašena i potreba da se ispituju mišljenja i želje korisnike glede njihovog uključivanja u nastavu ((...) važno pitati korisnike što oni žele, kako oni vide i kakav bi bio njihov doprinos (...) trebali pitati naše korisnike što oni vide kao obrazovanje socijalnih radnika, kako bi se oni mogli udjenuti, žele li se udjenuti. (8)).

RASPRAVA

Rezultati istraživanja pokazali su da sami nastavnici podržavaju koncept uključivanja korisnika u nastavu te da u tome vide, doduše, još mnoge prepreke na čijem je uklanjanju potrebno raditi, ali isto tako i obostrane dobiti za studente i korisnike. Od osam sudionika jedan nastavnik izjasnio se protiv uključivanja korisnika u nastavu uz obrazloženje: (...) ja imam osjećaj da je pritisak na uvođenje korisnika u nastavu, zapravo, još jedan od marketinških 'blefova' kojima se pokušava prikriti jedna prava narav nekih kretanja u postmodernom socijalnom radu kojima se odmiče od svojih korisnika. Naime, postmoderni socijalni rad puno veću pozornost pridaje individualizaciji procesa pomoći. Individualizaciji do te razine u kojoj se zaboravlja da socijalni problem postoji kao društvena kategorija, a ne samo kao individualna kategorija, pa se zapravo gubi potreba za rješavanjem socijalnih problema na društvenoj razini (...) (1).

Prema međunarodnoj definiciji socijalnog rada (Sewpaul i Jones, 2005.) socijalni rad promovira socijalnu promjenu, rješavanje problema u međuljudskim odnosima te osnaživanje i oslobađanje ljudi u svrhu povećanja njihove dobrobiti. Neosporni su, dakle, globalni ciljevi socijalnog rada kao profesije, a jedan od njih svakako je i rješavanje socijalnih problema na društvenoj razini (Payne, 2005.). Smatramo, međutim, da individualizirani pristup pružanju usluga u socijalnom radu nikako ne ide na štetu ostvarenja ovih ciljeva. Upravo o tome govori Lorenz (2004.) navodeći dijalektiku lokalnog i globalnog, odnosno, društvenog i individualnog kao jednu od biti socijalnog rada. Baveći se vrlo specifičnim, naizgled lokalno i individualno ograničenim temama, socijalni se rad istovremeno bavi i najuniverzalnijim vidovima socijalne pravde i ljudskih prava. Mogućnost da korisnik, u ulozi iskustvenog eksperta, podučiti studenta o svojim neposrednim iskustvima korištenja usluga i viđenju pomoći, koja bi iz njegove perspektive bila svrsishodna ne može, ili barem ne bi smjela, prema mišljenju autora predstavljati tek »marketinški blef«. O tome koliko je dobiti samim korisnicima donijelo uključivanje korisničke perspektive u različite aspekte socijalnog rada i drugih pomažućih djelatnosti, nažalost još nemamo brojnih vlastitih dokumentiranih iskustava na koja bismo se mogli pozvati, osim nekolicine istraživanja domaćih autora (Kol-

ler-Trbović i Žižak, 2008.; Koller-Trbović i Žižak, 2006.; Koller-Trbović i Žižak, 2005.; Sladović Franz, Kregar Orešković i Vejmelka, 2007.; Ajduković, Sladović Franz i Kregar, 2005.a; Ajduković, Sladović Franz i Kregar, 2005.b).

Možemo se, također, referirati i na iskustva dobre prakse (npr. u Velikoj Britaniji), koja svjedoče o uzajamnim dobitima svih uključenih strana (Beresford, 2005., Cree i Davis, 2007., Beresford i sur., 2006., Lowes i Hullat, 2005.). Ukoliko to ne odgovara u potpunosti tradicionalnom poimanju akademske razine, mislimo da ju je potrebno mijenjati, kako bi se načinilo mjesta za neku novu, uključujuću tradiciju.

Načini uključivanja korisnika u nastavu različiti su te možemo pretpostaviti da su povezani s vizijom pojedinog nastavnika i prirodom samog kolegija. Korisnici se uključuju na način da drže predavanja, sudjeluju na vježbama, zajedno sa studentima organiziraju vrijeme provedeno na terenskoj praksi, sudjeluju u različitim druženjima i projektima, odlazi im se u posjete u kuće ili ustanove socijalne skrbi u koje su smješteni ili se susreću u različitim udrugama civilnog sektora.

Preduvjete koje bi trebalo zadovoljiti kako bi se korisnici uključili u nastavu, možemo podijeliti na preduvjete koji se odnose na same korisnike: neposredno iskustvo primanja usluga, motiviranost, dobrovoljnost, zainteresiranost te upućenost u ciljeve i misiju studija (Trebaju imati puno znanja, prije svega o kurikulumu, na koji je način organizirana nastava, koja je naša ideja, kamo mi idemo obrazujući socijalne radnike.(8)); zatim na nastavnike, njihove vještine, etiku i sposobnosti da integriraju korisničku perspektivu u nastavu ((...) imalo bi smisla govoriti o našim vještinama, znanjima i sposobnostima u radu sa tom populacijom, a tu mislim da su zaista potrebne. (7) te na fakultet u smislu pristupačnosti zgrade i prostora, planiranja vremena i prostora za uključivanje korisnika i prilagodbu kurikuluma u tom smjeru ((...) kao fakultet bismo trebali biti otvoreniji u smislu koja je naša sveopća misija, kamo idemo, kakvu nastavu želimo raditi, dati prostora korisnicima (8)), što je u skladu s teškoćama i preprekama uključivanja korisnika kako ih definiraju Lowes i Hullat (2005.).

Ovdje se čini važnim istaknuti i etiku sudjelovanja koja je »pridodana« profesionalnoj etici socijalnog rada, a predstavlja jedan od ključnih teorijskih koncepata uključivanja. Iako su je nastavnici, zapravo posredno spomenuli govoreći o preduvjetima uključivanja ((...) važno je pitati korisnike što oni žele, kako oni vide i kakav bi bio njihov doprinos. (...) trebali bi pitati naše korisnike što oni vide kao obrazovanje socijalnih radnika, kako bi se oni mogli udjenuti, žele li se udjenuti.(8)), ona ipak nije eksplicitno navedena kao jedna od novih središnjih vrijednosti u socijalnom radu i socijalnoj akciji (Hoffman, 1994.; Čačinović Vogrinčić i sur, 2007.).

Lynn Hoffman (1994.) jasno upozorava da stručnjak odstupa od moći koja mu ne pripada - od moći da posjeduje istinu i rješenje. Moć stručnjaka nadomještena je delikatnim zajedničkim traženjem, istraživanjem. Od socijalnih radnika očekuje se da izdrže nesigurnost traženja (umjesto tipiziranih rješenja iz perspektive stručnjaka) te da budu spremni osobno se uključiti kao stručnjaci, sugovornici i sustvaratelji u istraživanju rješenja i u korisnikovoj

priči koja nastaje. Neki od nastavnika ističu da se korisnike poziva da sudjeluju u nastavi samo da bi ispričali svoje iskustvo te da je iskustvo jedino što je korisnicima potrebno da bi sudjelovali u nastavi, dok drugi smatraju da im je potrebno dati mogućnost da sami donose teme, da sami kreiraju način na koji će prezentirati, kako će raditi sa studentima i da se osjećaju slobodnijima, da nisu samo gosti predavači nego da su ravnopravni partneri koji kreiraju dio nastave (...) da im se trebaju osigurati uvjeti za rad u smislu malih grupa, nekih projektnih planova, mogli bi biti ko-mentori izradama diplomskih radova, da bi mogli voditi neke male grupe studenata koji su zainteresirani za područje, davati svoju ekspertizu. Dakle, mogu biti uključeni i u istraživanje i u izradu kao komentar uz nastavnika.(8).

Ako ove odgovore pokušamo svrstati na neku od ranije spomenutih razina uključenosti, vidimo da su, prema izjavama nastavnika, obuhvaćene gotovo sve razine: od razine manipulacije i tokenizma, gdje se njihovim prisustvom u nastavi nastoji »uljepšati« opća slika fakulteta u široj zajednici do informirane uključenosti, zajedničke inicijative i težnje za uspostavljanjem partnerstva, uz prihvaćanje i poštivanje inicijativa od strane korisnika i njihovih udruga. Važno je, međutim, istaknuti da postoje pomaci od isključenosti i tokenističke uključenosti prema sve većoj uključenosti, uočavaju se napori i želje nastavnika da se korisnici uključuju što kvalitetnije i učinkovitije u nastavu. Također je prepoznata i važnost prilagodbe izvedbenog nastavnog plana u smjeru planiranja i predviđanja uključivanja korisnika te ulaganja u pripremu i informiranje korisnika o programu obrazovanja, promjenama i ustrojstvu fakulteta.

Kao problem uključivanja korisnika, nastavnici ističu financijske, prostorne i vremenske prepreke. Navode satnicu koja je neprimjerena predviđenom gradivu koje treba ispredavati, što ne ostavlja dovoljno vremena za kvalitetno uključivanje korisnika., neprilagođenost prostora, problem nehonoranja rada korisnika te se zalažu za to da korisnici suradnici imaju jasan, legalan, ravnopravan status. Glede navedenih prepreka možemo se osvrnuti na jednu od bitnih promjena koje sa sobom donosi Bolonjski proces. Ključna novina jest da je u fokusu nastave student, a ne nastavnik – dakle, paradigmatički pomak u smjeru korisničke perspektive vidljiv je i na planu akademskih promjena. Drugim riječima, primarno je ono što u nastavnom procesu student treba i dobiva te koje kompetencije može kroz to steći, a ne ono što je nastavnik naumio ispredavati. Komentar nastavnika da je satnica premala za ono što on želi ispredavati može dakle, značiti da prilagodba programa, odnosno, pojedinog kolegija u skladu s »bolonjskim« principima nije bila uspješna ili da postoji velik otpor prema preusmjeravanju fokusa od nastavnika prema studentu.

Zanimljivo je da nitko od sudionika ne prepoznaje pripremljenost odnosno nepripremljenost korisnika za sudjelovanje u nastavi kao prepreku uključivanja. Govoreći o preduvjetima za sudjelovanje korisnika, neki nastavnici smatraju da korisnici trebaju imati znanja o samom sadržaju i misiji nastavnog procesa, no ne spominju čija je odgovornosti pripremiti i podučiti korisnike za sudjelovanje u nastavi. Lowes i Hullat (2005.) prepoznaju važnost pripreme korisnika za nastavu kao jedan od ključnih preduvjeta njihovog kvalitetnog i učinkovitog uključivanja te smatraju da je zadatak obrazovne institucije u čiju se nastavu

korisnici uključuju da planira i provodi ovakve pripreme koje će biti usklađene s očekivanjima i potrebama pojedinog korisnika ali i s očekivanim ishodima pojedine nastavne jedinice.

Glede prostornih i građevinskih poteškoća možemo reći da se proces prilagodbe prilaza zgradi i njene unutrašnjosti za osobe otežanog kretanja odvija veoma polako, uz niz administrativnih prepreka koje posebno otežava činjenica da je riječ o zgradi koja je spomenik kulture. To, međutim, ne može biti opravdanje za nečinjenje pozitivnih pomaka u smjeru odgovarajuće pristupačnosti i ravnopravnosti osoba s invaliditetom da se uključe u svakodnevni život zajednice. Potreba da sudjelovanje korisnika u nastavi bude honorirano, kao što bi to bilo i sudjelovanje stručnjaka u ulozi vanjskog suradnika te da im budu nadoknađeni troškovi dolaska i boravka na nastavi (npr. prijevoz, nabava materijala) prepoznata je kao česta prepreka i u nekim međunarodnim iskustvima uključivanja korisnika (Lowes i Hullat, 2005.). Međutim, iskustvo iz prakse pokazalo je da je, u slučaju Studijskog centra socijalnog rada moguće dobiti odobrenje honoriranog sudjelovanja korisnika kao gosta predavača, što je, unazad dvije godine praksa na jednom od kolegija. Možemo pretpostaviti da je riječ o neinformiranosti nastavnika o mogućnosti da se početkom semestra korisnika uobičajenom procedurom prijavi kao i svakog drugog vanjskog suradnika u ulozi gosta predavača ili da većina nastavnika nije naprosto ni pokušala ostvariti tu mogućnosti, budući da ne postoji zakonska ili statutarna odredba koja bi se tome protivila.

Nastavnici su suglasni oko toga da studenti podržavaju uključivanje korisnika i da to ima značajan utjecaj na njihov profesionalni i osobni rast i razvoj. Neki nastavnici iznosili su iskustva iz kojih se vidjelo kako su studenti, nakon početnog negodovanja, prepoznali važnost sudjelovanja korisnika u njihovom obrazovanju. (...) na kraju godine odlaze kompetentni, imaju potrebu reći: ' Moj korisnik je to rekao tako i tako, ja sam to naučila tako i tako, vidi se da su puno primili, vidi se da imaju i osjećaj i svijest da su narasli u tom nekom profesionalnom smislu, da ih je to iskustvo izgradilo kao ljude, jer su kako ljudi srušili neke barijere i predrasude koje su imali (8); ili Ja bih mogao jako puno primjera navesti gdje su studenti bili silno iznenađeni koliko puno mogu naučiti od bebe od osam mjeseci što im je u početku izgledalo nevjerovatno. Došle su studentice vikati na mene da koje gluposti ja radim, kakva je to praksa i što oni mogu naučiti od bebe od osam mjeseci da bi na kraju prakse bile najglasnije i govorile kako su strašno puno naučile i kako nisu mogle vjerovati, kako se ne mogu odvojiti od te bebe.(5)

Glede vizije budućnosti uključivanja korisnika, svi osim jednog nastavnika, koji nije za uključivanje korisnika osim u svrhu primjera iz prakse, vide važnost uključivanja korisnika u nastavu. Također je istaknuta važnost honoriranja korisničkog sudjelovanja, definiranja njihovog statusa kao ravnopravnih sudionika u nastavi te nužnost planiranja uključivanja korisnika i prilagodbe programa u tom smjeru. Ovi rezultati u potpunosti su u skladu s iskustvima anglosaksonskih zemalja koji pitanje honoriranja i prikriivanja troškova sudjelovanja korisnika smatraju jednim od značajnih preduvjeta osnaživanja partnerstva (Lewis i Hullat,

2005.; Beresford, 2005.). Važnim se čini istaknuti i potrebu povećanja satnice terenske prakse koju većina nastavnika primjećuje.

Naveden je i prijedlog o osnivanju savjetovaništa na fakultetu, tj. vježbaonice za studente (Tako da se može kontinuirano svakodnevno raditi u tim vježbaonicama, studenti pod mentorstvom zaposlenih stručnjaka, profesora asistenata, voditelja prakse, mislim da nećemo moći organizirati i uspostaviti takvu kvalitetu prakse kakva bi zapravo trebala biti. (...) onda bi se znalo od početka do kraja kroz što student prolazi, kroz svaku godinu ulazi dublje u priču, sve više može raditi, koristiti nove tehnike koje je savladao, metode.(5)). Ovakav bi prijedlog valjalo prethodno problematizirati iz perspektive metodike podučavanja vještina savjetovanišnog rada, komparirati ga s iskustvima drugih fakulteta gdje se podučavaju vještine savjetovanja i svakako etički preispitati te u njegovu promišljanje uključiti predstavnike svih skupina korisnika kojima bi bio namijenjen.

Također je prepoznata i važnost uvažavanja vizije korisnika o njihovom sudjelovanju u nastavi, što odražava kvalitativni pomak od percipiranja uloge korisnika kao »izvršitelja naručenog posla« prema partnerskom uvažavanju i ravnopravnosti sudionika nastavnog procesa: (...) jako važno pitati korisnike što oni žele, kako oni vide i kakav bi bio njihov doprinos. Ono što mi se čini ključnim da bismo mi sve više trebali pitati naše korisnike što oni vide kao obrazovanje socijalnih radnika, kako bi se oni mogli udjenuti, žele li se udjenuti.(8).

Čini se da ovaj odgovor jednog od nastavnika dobro odražava suštinu uvođenja korisničke perspektive i iskorak iz dosadašnjeg načina promišljanja gdje se od korisnika očekuje da bude dobro upućen u detalje nastavnog procesa, odnosno, u to kako akademska zajednica vidi sadržaj i proces nastave, ali neupućenost nastavnika u korisničko viđenje studija i misije socijalnog rada uopće. Ovakva promjena »kuta gledanja« važna je i zbog provjere etičkih aspekata uključivanja, s obzirom na to da neki nastavnici ponekad apriori odbijaju ideju sudjelovanja korisnika u nastavi »u ime poštivanja etike«. Koliko bi za pojedinog korisnika određeni vidovi uključivanja u nastavu bili neetični, kao što navode neki od sudionika, ne znamo, budući da je ovdje riječ o perspektivi nastavnika. U svakom slučaju, u nekim od budućih istraživanja valjalo bi istražiti što i kako korisnici doista doživljavaju neetičnim te u kojoj je to mjeri u skladu s predviđanjima nastavnika.

ZAKLJUČAK

Rezultati ovog istraživanja pokazali su da postoji želja i potreba za uključivanjem korisnika u nastavu studenata socijalnog rada. Većina sudionika u istraživanju korisnike uključuje u nastavu i uočava napredak u kvaliteti i kvantiteti njihove uključenosti te postoje ideje i vizije za promoviranje te suradnje i obostrane dobiti sudionika.

Dobiveni rezultati u skladu su s iskustvima nekih drugih autora. Tako Beresford (2005.) te Cree i Davis (2007.) navode kako su se dobiti od uključivanja korisnika za same korisnike i njihove udruge odnosile na smanjenje isključenosti korisnika iz procesa odlučivanja, podizanje

razina iskustava i vještina samozastupanja i samoprezentiranja, podržale su veću pristupačnost uslugama te općenito dale doprinos razvoju socijalnog rada, zdravstva i socijalne skrbi.

Nalazi ovog istraživanja sukladni su s iskustvima prakse uključivanja korisnika u nastavu glede promišljanja učinkovitosti i prepreka. Prema *Advocacy in action with staff and students from the university of Nottingham* (2006.) također se pokazalo važnim uključiti korisnike u sve aspekte koji se tiču učenja i podučavanja, što ide puno šire od pukog iznošenja osobnih primjera korisnika. Da bi uključenost ostala učinkovita, potrebno je da se temelji na formalnim strukturama sudjelovanja i da rezultira pozitivnim ishodima za korisnike, što znači da se oni ne uključuju samo da bi ih slušali već i da oni imaju mogućnost slušati. S tim u vezi potrebno je provoditi evaluacije kontrolirane od strane korisnika, koje su za sada iznimka (Beresford, 2005.). Kako bismo dobili točne podatke o tome što konkretno znače »pozitivni ishodi« te koji su procesi i sadržaji bili pri tome od pomoći, važno je provođenje monitoringa i općenito, evaluacije uključenosti svih sudionika nastavnog procesa. Daljnjim kvalitativnim istraživanjima valjalo bi produbiti spoznaje i iskustva na ovu temu. Budući da kod nas zasad nema istraživanja ni literature o ovoj problematici, rezultati ovog istraživanja mogu poslužiti za planiranje nekih budućih istraživanja ovog područja.

LITERATURA

1. *Advocacy in action with staff and students from the university of Nottingham* (2006). Making it our own ball game: Learning and assessment in social work education. **Social Work Education**, 25 (4), 332-346.
2. Ajduković, M., Sladović Franz, B. & Kregar, K. (2005a). Razlozi izdvajanja i obilježja života u primarnoj obitelji djece u javnoj skrbi. **Dijete i društvo**, 7 (2), 328-354.
3. Ajduković, M., Sladović Franz, B. & Kregar, K. (2005b). Psihosocijalne potrebe djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi smještene u SOS-dječjem selu Hrvatska. Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Studijski centar socijalnog rada. Završno izvješće.
4. Beresford, P. (2005). Participation in social policy and social work learning. In: Burgess, H. & Taylor, I. (eds.); **Effective learning and teaching in social policy and social work**. London: Routledge.
5. Beresford, P., Branfield, F., Taylor, J., Brennan, M. Sartori, A., Lalani & Wise, G. (2006). Working together for better social work education. **Social Work Education**, 25 (4), 326-331.
6. Cree, V. E. & Davis, A. (2007). **Voices from the inside**. London: Routledge.
7. Croft, S. & Beresford, P. (2004). Service users' perspectives. In: Davies, M. (ed.); **Companion to social work**. Oxford: Blackwell Publishing.
8. Čačinović Vogrinčić, G., Kopal, L., Mešl, N. & Možina, M. (2007). **Uspostavljanje suradnog odnosa i osobnog kontakta u socijalnom radu**. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada.

9. Ford, K. & Jones, A. (1987). **Student supervision**. London: British Association of Social Workers.
10. Hastings, M. (2000). User involvement in education and training: In: Pierce, R. & Weinstein, J. (eds.); **Innovative education and training for care professionals**. London: Jessica Kingsley Publishers.
11. Hoffman L. (1994). A reflexive stance for family therapy. In: McNamee, Sh. i Gergen, K. J. (eds.); **Therapy as social construction**. London: Sage, 7-24.
12. Koller-Trbović, N. & Žižak, A. (2005). **Participacija korisnika u procesu procjene potreba i planiranja intervencija: Socijalno pedagoški pristup**. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
13. Koller-Trbović, N. & Žižak, A. (2006). Samoiskaz mladih s rizikom u obitelji i/ili ponašanju o doživljaju društvenih intervencija. **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 13 (2), 231-270.
14. Koller-Trbović, N. & Žižak, A. (2008). **Kvalitativni pristup u društvenim znanostima**. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
15. Leadbetter, C. (2004). **Personalisation through participation**. London: Demos.
16. Lowes, L. & Hullat, I. (2005). **Involving service users in health and social care research**. London: Routledge.
17. Lorenz, W. (1994). **Social work in a changing Europe**. London: Routledge.
18. Mesec, B. (1998). **Uvod u kvalitativno raziskovanje u socialnem delu**. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
19. Miley, K. K., O'Melia, M. & DuBois, B. (1995). **Generalist social work practice**. Needham Heights: Allyn and Bacon.
20. Payne, M. (2005). **Modern social work theory** (3rd edition). Chicago: Lyceum books.
21. Sawpaul, V. & Jones, D. (2005). Global standards for the education and training of the social work profession. **International Journal of Social Work**, 14 (3), 218-230.
22. Skokandić, S. (2009). **Uključenost nastavnika u nastavu studenata socijalnog rada iz perspektive nastavnika**. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada. Diplomski rad.
23. Sladović Franz, B., Kregar Orešković, K. & Vejmelka, L. (2007). Iskustvo života u dječjem domu: kvalitativna analiza izjava mladih. **Ljetopis socijalnog rada**, 14 (3), 553-79.
24. Steel, R. (2005). Actively involving marginalized and vulnerable people in research. U: Lowes, L. & Hullat, I. (ur.); **Involving service users in health and social care research**. London: Routledge, 19 – 29.
25. **The social work dictionary** (1999). Washington, DC: NASW Press.
26. Videmšek, P. (2008). Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela. **Socialno delo**, (3 – 6), 209 – 218.
27. <http://www.dh.gov.uk>.
28. Zakon o socijalnoj skrbi (1997). **Narodne novine**, 73/97.

PRILOG:

Pripisivanje pojmova empirijskoj građi te pridruživanje srodnih pojmova u kategorije

Tablica 2.

Procjena uključenosti korisnika u nastavu studenata socijalnog rada

Razine apstraktnosti		
Izjave o procjeni uključenosti korisnika u nastavu studenata socijalnog rada	Pojmovi	Kategorije
Nije dovoljno upoznat koliko su uključeni korisnici u nastavu na fakultetu (1) Ne poznaju dovoljno načine na koje njihovi kolege uključuju korisnike (4)	Nastavnici nisu poznati s uključenošću korisnika na fakultetu	Neinformiranost nastavnika o uključenosti korisnika na fakultetu
Uključenost korisnika je loša i na niskoj razini (2), (6) Moglo bi ih se i više uključiti (5) Rijetki su predmeti i sadržaji u koje su korisnici direktno uključeni u nastavu, pogotovo u teoretskom dijelu, dok su u praktičnom dijelu više uključeni (6)	Nedovoljna direktna uključenost korisnika u teoretsku nastavu glede kvalitete i kvantitete	Nedovoljna uključenost korisnika
Socijalni rad s pojedincem i socijalni rad s invalidima su predmeti na kojima sudjeluju korisnici (3), (7) U okviru nekih kolegija korisnici prilično dobro i na sve kvalitetniji način uključeni. (5) Sve se više korisnike uključuje u nastavu (8) Ne možemo govoriti o tome da su korisnici uključeni u kreiranje nastavnog programa, u kreiranje kurikuluma, ali sve više ljudi poziva korisnike u nastavu i daje im prostor da iz svoje perspektive kažu kako vide socijalni rad, svoje probleme i svoju potrebu za socijalnim radom (8)	Specifičnosti sve kvalitetnije uključenosti korisnika u nastavu	Pozitivni pomaci u smjeru uključivanja korisnika
Može se dogoditi da se korisnici zloupotrebljavaju jer se samo promatra pitanje nastavnog programa, zadovoljavanje vremenskih normativa, a ne gleda se dobrobit korisnika (6)	Mogućnosti zloupotrebe korisnika	Etički aspekti uključivanja korisnika

Tablica 3.

Preduvjeti za uključivanje korisnika u nastavu

Razine apstraktnosti		
I Izjave o preduvjetima koje treba zadovoljiti da bi korisnici sudjelovali u nastavi	II Pojmovi	III Kategorije
<p>Dobrovoljno sudjelovanje korisnika, da budu fizički očuvani, dobra volja korisnika (2)</p> <p>Preduvjeti na strani korisnika da su klijenti socijalnih radnika, detektirani na terenu od strane centara za socijalnu skrb ili nevladinih organizacija (4)</p> <p>Izrazili su interes za uključivanje u nastavu (4)</p> <p>Motiviranost za rad na svojim problemima ili sebi (5)</p> <p>Moraju znati da je taj odnos vremenski ograničen, što je svrha tog odnosa, ciljeve i uloge (5)</p> <p>Znanje korisnika o kurikulumu, na koji je način nastava organizirana, koja je ideja fakulteta, kamo se ide obrazujući studente socijalnog rada (8)</p> <p>Iskustveno znanje kao dragocjeno za studente (3), (6)</p>	<p>Potrebno je da korisnici imaju neposredno iskustvo primanja usluga, da su motivirani, zainteresirani, upućeni u ciljeve i misiju studija</p>	<p>Preduvjeti uključivanja koji se odnose na korisnike</p>
<p>Uklanjanje arhitektonskih barijera na fakultetu (2)</p> <p>Zgrada nepristupačna (3), (8)</p> <p>Planiranje odgovarajućeg vremena i prostora (4)</p> <p>Da se dio nastave obavi na terenu (4)</p> <p>Prilagoditi strukturu nastave i preformulirati kurikulum kolegija na način da se integrira korisnička perspektiva u njega (4)</p> <p>Fakultet bi trebao zadovoljiti bolju mrežu suradnje sa stručnjacima iz prakse (6)</p> <p>Fakultet bi trebao biti otvoreniji u smislu koja je njegova sveopća misija, kamo ide, kakvu nastavu želi raditi, dati prostor korisnicima da se uključe i kreiraju nastavu (8)</p>	<p>Potrebno je da fakultet prilagodi zgradu, kurikulum i izvedbeni plan nastave uključivanju korisnika</p>	<p>Preduvjeti uključivanja koji se odnose na fakultet</p>
<p>Potrebna znanja, vještine i sposobnosti profesora u radu sa maloljetnim delinkventima i da tome pouče studente (7)</p> <p>Važnost komunikacijskih vještina profesora i studenata (7)</p> <p>Etička načela (2)</p> <p>Spremnost da se prepozna kvaliteta u takvom obliku rada koji obuhvaća direktno uključivanje korisnika (6)</p>	<p>Potrebno je da nastavnici poštuju etička načela, imaju odgovarajuće vještine integriranja korisničke perspektive u nastavu</p>	<p>Preduvjeti uključivanja koji se odnose na nastavnike</p>

Tablica 4.

Prepreke uključivanju korisnika u nastavu

Razine apstraktnosti		
I	II	III
Izjave o preprekama uključivanju korisnika u nastavu	Pojmovi	Kategorije
Fakultet nema financijskih sredstava da stimulira uključenost korisnika (2), (3)	Manjak financijskih sredstava	Financijske prepreke uključivanju
Do prije godinu dana postojao je manjak motivacije za uključivanje korisnika (5) Ako se dovede korisnika pred studente mora ga se dovesti radi njega sama... tada nema mjesta za nikog drugog u edukacijskom procesu (1)	Manjak motivacije Nepristupačnost zgrade i manjak prostora	Motivacijske prepreke
Fizičke prepreke (3), (8) Mnogobrojnost studenata (8) Prostor ne zadovoljava veći priliv korisnika izvana (4)	Neusklađenost količine gradiva i satnice	Prostorne prepreke
Mala satnica s obzirom na količinu i opseg sadržaja koji treba ispredavati (4), (6)		Vremenske prepreke
Pitanje do koje ih se mjere može izlagati publici, većem broju ljudi te što oni mogu ponuditi (5) (...) jer se radi o djeci maloljetnicima smještenim u odgojne domove i zavode te da ne smiju prikazati niti videosnimke grupnog rada jer da se radi o zaštiti prava i interesa maloljetnika (6) Ta populacija (maloljetni delinkventi) bi na taj način bila stigmatizirana (7)	Zaštita prava korisnika, opasnost od stigmatizacije	Zakonske i etičke prepreke

Tablica 5.

Mišljenje studenata o uključivanju korisnika – perspektiva nastavnika

Razine apstraktnosti		
I	II	III
Izjave sudionika o mišljenju studenata glede uključivanja korisnika u nastavu	Pojmovi	Kategorije
<p>Studenti bi dobro gledali (1) Studenti prihvaćaju i surađuju (3), (4) Studenti vole goste (8)</p>	<p>Pozitivan odnos studenata prema uključivanju korisnika</p>	<p>Podržavaju uključivanje korisnika</p>
<p>Studenti otvoreniji za pitanja kada dođu korisnici nego kada dođu stručnjaci pojedinih područja (3) Pozitivno reagiraju i to pozitivno doživljavaju (5)</p>	<p>Uključenost korisnika djeluje poticajno na studente</p>	<p>Pozitivan utjecaj korisnika na studente</p>
<p>Predavanja bi bila interesantnija, konkretnija, bliža stvarnosti od čistog teoretskog djela koji nudi klasično predavanje (5)</p>	<p>Uključivanjem korisnika smanjuje se jaz između teorije i prakse</p>	<p>Povezivanje teorije i prakse</p>
<p>To bi srušilo neke barijere i predrasude, mnogo bi naučili (8) Podržali bi i prihvatili jer na taj način dobiju živu sliku i pravi kontakt sa korisnikom, da se tako smanjuje ageizam, diskriminacija starijih osoba i razbijaju predrasude (2)</p>	<p>Uključivanjem korisnika moguće je djelovati na stavove studenata</p>	<p>Promjena stavova</p>

Tablica 6.
Vizija budućnosti i preporuke

Razine apstraktnosti		
I Izjave sudionika o viziji budućnosti uključivanja korisnika u nastavu	II Pojmovi	III Kategorije
<p>Korisnici se mogu uključiti samo na razini ilustracije, s jasnom porukom da je riječ isključivo o ilustraciji primjera (1)</p> <p>Treba planirati uključivanje korisnika kako bi studenti ostvarili direktan kontakt sa korisnicima (2),(4) Pronaći način da se uključi korisnike, bilo kroz odlazak na teren ili na način da korisnici dolaze na fakultet (3) Nastavne jedinice u koje će biti uključeni korisnici treba prilagoditi tako da i studenti i korisnici imaju koristi od toga (4) Čvršći oblik suradnje sa socijalnim radnicima na terenu (4) Proširiti mrežu suradnje sa stručnjacima iz prakse (6) Mogu biti ko-mentori u izradi diplomskih radova ili biti voditi male grupe zainteresiranih studenata (8)</p> <p>Nužnost vlastitih vježbaonica, savjetovališta (5) suradnju ustanova sa fakultetom (5)</p> <p>Ustanova i ustanova trebale bi sklopiti ugovor da se zna što je čija uloga, tko što treba činiti, na koji način doprinosti, koja mu je odgovornost i zadaci (5) korisnici trebaju imati ravnopravan, legaliziran, jasan status te da im se taj rad honorira (8)</p> <p>Korisnici bi se trebali uključiti putem prakse te bi je trebalo biti više (7) Trebaju im se osigurati uvjeti rada u malim grupama (8)</p> <p>Važno pitati korisnike što oni žele, kako oni vide obrazovanje socijalnih radnika i kako i da li se žele udjenuti (8)</p>	<p>Uključivanje korisnika isključivo u svrhu ilustracije primjera</p> <p>Pronalaženje načina sudjelovanja i ostvarenja dobiti, planiranje uključivanja</p> <p>Osnivanje savjetovališta i suradnja putem savjetovališta na fakultetu</p>	<p>Ne uključivanje korisnika, osim kao ilustracija primjera</p> <p>Planiranje sudjelovanja korisnika i prepoznavanje dobiti</p> <p>Suradnja putem savjetovališta na fakultetu</p> <p>Formalizirana suradnja</p> <p>Povećanje satnice i kvalitete terenske prakse</p> <p>Istraživanje vizije korisnika</p>

