

UKLJUČIVANJE I OSNAŽIVANJE KORISNIKA TIJEKOM TERENSKE PRAKSE STUDENATA SOCIJALNOG RADA

SAŽETAK

U radu su prikazani rezultati evaluacijskog istraživanja terenske prakse studenata druge godine Studijskog centra socijalnog rada iz perspektive korisnika, provedenog 2005. godine. Svrha ovog evaluacijskog istraživanja bila je dobiti uvid u doživljaj programa studentske terenske prakse iz perspektive korisnika te uključivanjem korisnika u proces vrednovanja programa otvoriti dodatne mogućnosti stvaranja programa. Cilj istraživanja bio je dobiti odgovor na pitanje kako korisnici-iskustveni eksperti doživljavaju program studentske prakse. Specifično, cilj je bio dobiti uvid u motivaciju korisnika za sudjelovanje u programu, njihov doživljaj sadržaja i tijeka prakse te njihove preporuke za poboljšanje programa.

Rezultati istraživanja govore o načinu na koji korisnici percipiraju svoju ulogu u obrazovanju socijalnih radnika, ali također i o tome da su korisnici »već uključeni«, naime, da su to oduvijek bili, budući da predstavljaju najrelevantniji izvor podataka o sebi i svojim potrebama. Dobiveni rezultati obvezujuć su za nastavnike, s obzirom na to da

¹ Prof. dr. sc. Kristina Urbanc, socijalna radnica, e-mail: kristina.urbanc@zg.htnet.hr.

² Marijana Kletečki Radović, socijalna radnica, e-mail: marijana.kletecki@zg.t-com.hr.

³ Dr.sc. Eva Anđela Delale, psihologinja, e-mail: andelale@yahoo.com.

Izvorni znanstveni članak
Primljeno: studeni, 2008.
Prihvaćeno: lipanj, 2009.
UDK 364.6-057.87

Kristina Urbanc¹
Marijana Kletečki
Radović²
Eva Anđela
Delale³
Sveučilište u Zagrebu
Pravni fakultet
Studijski centar socijalnog rada

Ključne riječi:

korisnička evaluacija, terenska praksa, studenti socijalnog rada, korisnici kao iskustveni eksperti.

pravo korisnika na uključivanje znači pravo na ravnopravnu poziciju pregovaranja, dogovaranja i interveniranja te ravnopravnu mogućnost sagledavanja iz vlastite perspektive. U tom smislu autori navode smjernice temeljene na rezultatima istraživanja kojima su se rukovodili u daljnjem stvaranju programa terenske prakse i obrazovanja socijalnih radnika uopće.

UVOD

U suvremenoj teoriji i praksi socijalnog rada posljednjih desetljeća stavljen je naglasak na koncept osnaživanja i uključivanja korisnika u odlučivanje i donošenje odluka koje se odnose na njihov život. Osnaživanjem, kao metodom u socijalnom radu, otvara se mogućnost zadovoljavanja potreba korisnika na nekoliko razina. Na individualnoj razini osnaživanjem se jača i podupire osobna moć korisnika, na interpersonalnoj razini stjecanjem osobne moći jača se i sposobnost korisnika da utječe na druge ljude, a time se na institucionalnoj razini stvaraju pretpostavke osnaživanja zajednice, kao i mogućnost utjecaja na političku moć (Payne, 2005.).

Osnaživanje stavlja naglasak na individualni izbor i veću kontrolu nad izborima korisnika, što korjenito mijenja odnos socijalnog radnika i drugih stručnjaka koji su uključeni u život osobe. Odnos je obilježen pomakom u preraspodjeli moći od stručnjaka prema korisniku. Između ostalih suvremenih pristupa, praksa osnaživanja u socijalnom radu dovela je i do uključivanja korisnika u procjenu kvalitete plana intervencije, programa, usluga koji se nude korisniku u službama, ustanovama ili organizacijama koje ih okupljaju. Danas je korisnička evaluacija sastavni element evaluacije intervencijskih programa ili projekata, bilo da je riječ o procesnoj evaluaciji ili evaluaciji ishoda.

Međutim, uključivanje korisnika u osmišljavanje, stvaranje i provođenje programa na razini pružanja usluga ili »proizvoda« namijenjenih korisnicima predstavlja jednu relativno novu dimenziju promišljanja i djelovanja, barem kada je riječ o socijalnom radu i ostalim pomažućim profesijama u Hrvatskoj. Kada je riječ o uključivanju korisnika u obrazovanje stručnjaka kojima će se oni obraćati za pomoć, prema iskustvima autora, Sveučilište u Zagrebu, a i ostala regionalna sveučilišta još su uvijek vrlo zatvorena i većim dijelom ostaju nepristupačna za dijalog, ne samo s korisnicima, već i s drugim sudionicima obrazovnog procesa, kao što su predstavnici stručnjaka iz prakse, predstavnici studenata te predstavnici Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi i Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa. Ova nevoljkost za otvaranje dijaloga najčešće se racionalizira argumentima kao što su »narušavanje znanstvene, akademske razine« uključivanjem korisnika u nastavu i procese odlučivanja u obrazovanju. Treba naglasiti kako je izvor ovih spoznaja isključivo iskustven, budući da na temu uključenosti korisnika u obrazovanje stručnjaka pomažućih profesija na području jugoistočne Europe nema znanstvenih ni stručnih radova. Stoga će u ovom radu biti prikazan jedan od pionirskih primjera uključivanja korisnika u terensku praksu studenata socijalnog rada.

NEKA TEORIJSKA ODREĐENJA PROCESA OSNAŽIVANJA

Brojne su definicije koje određuju sadržaj, svrhu i načela procesa osnaživanja. Kako uključivanje korisnika u proces obrazovanja stručnjaka (prema Beresford i sur., 2006.) može imati značajne osnažujuće učinke, kako za same korisnike, tako i za sve ostale sudionike ovog procesa, ovdje ćemo se ukratko osvrnuti na neka zajednička obilježja suvremenih određenja procesa osnaživanja kako ih navode Rappaport (1987., prema Perkins i Zimmerman, 1995.), Zimmerman i sur. (1992., prema Perkins i Zimmerman, 1995.), Arai (1997.b), Payne (1997., 2005.) te Gutiérrez, Parsons i Cox (2003.).

Ono što je zajedničko teorijskim određenjima procesa osnaživanja prema ovim autorima jest da je riječ o namjernom, planiranom procesu u zajednici čija je svrha da pojedincima ili grupama omogući učinkovitiji pristup resursima zajednice, bolju kontrolu nad vlastitim životom te veću uključenost u život zajednice, općenito.

Neki autori (Rappaport, 1987., Zimmerman i sur., 1992., prema Perkins i Zimmerman, 1995.) navode i važnost kritičkog razumijevanja okoline od strane pojedinaca i grupa u procesu osnaživanja, dok drugi (Payne, 1997., 2005.; Gutiérrez, Parsons i Cox., 2003.) u fokus stavljaju važnost prenošenja moći od okoline na pojedinca, odnosno grupu. Pri tome prenošenje moći razumijemo kao djelovanje iz perspektive moći, što prema Saleebey (1997., prema Čačinović Vogrinčić i sur., 2007.: 9) znači slijedeće: »Praksa koja se temelji na perspektivi moći znači da će sve što radiš kao socijalni radnik biti temeljeno na tome da pomažeš otkriti, uljepšati, istražiti i iskoristiti klijentovu moć i resurse kada mu pomažeš da dosegne svoje ciljeve, ostvari svoje snove ili razbije okove prepreka i nesreća. Formula je jednostavna - mobiliziraj moć stranke (talente, znanja, sposobnosti, izvore) tako da podržiš njihova nastojanja kako bi dosegli svoje ciljeve i imali kvalitetniji život, onakav kakav je u skladu s njihovom koncepcijom kvalitete«.

Krajnja svrha procesa osnaživanja jest postizanje boljeg osjećaja osobne sigurnosti, bolje socijalne i političke ravnopravnosti, veće uključenosti u život zajednice te općenito, promoviranje socijalne pravde.

Sobzirom na kontekst studentske terenske prakse u okviru kojeg se odvijalo istraživanje, čiji će rezultati biti predstavljeni u ovom radu, smatramo da obilježja osnaživanja, kako ih navodi Christine Labonte (1995., prema Arai, 1997.b) u najboljoj mjeri odražavaju potrebu za usklađenošću osnaživanja na individualnoj i strukturalnoj razini. Govoreći o važnosti osobne promjene i razvoja osobnih resursa te šire promjene unutar grupa i zajednica, Labonte smatra da postizanje osobnog osnaživanja neće biti moguće, ukoliko se promjene ne zbivaju i na drugim društvenim razinama. U tom smislu, ciljevi osnaživanja mogu biti višestruki: od individualnog osnaživanja, osnaživanja malih grupa ili zajednice do globalnih političkih akcija. Autorica naglašava i važnost holističkog pristupanja osnaživanju, s obzirom na povezanost psiholoških, socijalnih i ekonomskih životnih aspekata te utjecaj ovih aspekata na cjelokupno zdravlje i dobrobit pojedinca.

TERENSKA PRAKSA STUDENATA I KORISNIČKA PERSPEKTIVA

Na drugoj godini studija studenti socijalnog rada po prvi put se uključuju u kontinuirano obavljanje studentske prakse. Studentska praksa koncipirana je tako da se studenti u okviru ponuđenih područja, određenih ustanova socijalne skrbi i udruga civilnog sektora, redovito tjedno susreću s korisnikom ili korisnicom tijekom semestra (Urbanc i Kletečki Radović, 2004.)⁴. Sadržaj njihovih susreta više odgovara opisu »druženja«, uz provođenje specifičnih zadataka vezanih uz ciljeve terenske prakse, a ovisi o obostranim željama i potrebama korisnika i studenta. U tom smislu ne može se reći da je riječ o korisničkoj inicijativi, budući da je okvir obavljanja terenske prakse zadan. Terenska praksa odvija se u trajanju od 60 sati, supervizirana⁵ je i uključuje određene udruge i ustanove na području grada Zagreba te je vremenski određena trajanjem semestra.

Korisnička perspektiva u ovako planiranoj terenskoj praksi je sudioništvo tzv. korisnika – iskustvenih eksperata, koji već dugi niz godina sustvaraju i provode ovako osmišljenu praksu sa studentima druge godine socijalnog rada, na razini neformalnog partnerstva sa Studijskim centrom socijalnog rada. Još početkom 90-ih Ksenija Napan, tadašnja nastavnica Studijskog centra socijalnog rada i voditeljica jednog dijela terenske prakse, promišlja o novom načinu provođenja terenske prakse koji bi se temeljio na informiranosti korisnika o programu, njihovom dobrovoljnom uključivanju i podržavanju njihovih inicijativa glede sadržaja i dinamike kontakata sa studentima socijalnog rada. Osnovna pretpostavka, od koje se tada krenulo zajedno s predstavnicima udruga za osobe s invaliditetom, bila je da korisničko iskustvo iz »prve ruke« predstavlja nezaobilazan resurs iskustvenog i teorijskog učenja za buduće socijalne radnike. Povod za uvođenjem koncepta terenske prakse sudjelovanjem korisnika- iskustvenih eksperata bilo je nezadovoljstvo korisnika radom i pristupom socijalnih radnika u praksi. Kroz neposredan rad s korisnicima ovih udruga često su se čuli komentari o tome kako su korisnici najrelevantniji izvor podataka o njihovim potrebama i načinima njihovog zadovoljenja, što nerijetko biva zanemarivano, dok, socijalni radnici, s »najboljim namjerama« da pomognu prebrzo nude gotova, tipizirana rješenja, bez mogućnosti stvaranja tih rješenja i bez nastojanja da sagledaju situaciju iz zornog kuta korisnika, njegove obitelji, partnera i sl. Ovakvo nezadovoljstvo pomažućim odnosom i njegovim učincima predstavljalo je poticaj za započinjanje dijaloga o ciljevima i načinima provođenja terenske prakse studenata na drugoj godini.

⁴ *Usljed promjena programa Studijskog centra socijalnog rada, do kojih je došlo 2005. godine, studentska terenska praksa u trajanju od 60 sati, koja je do tada obuhvaćala 3. i 4. semestar, sada se odvija samo u 4. semestru, dok je broj sati koje studenti provode na terenskoj praksi ostao isti.*

⁵ *Supervizija terenske prakse studenata odvija se na fakultetu u grupama od 5 do 8 studenata, a vode je supervizori – vanjski suradnici ili djelatnici fakulteta, koji ne obavljaju ulogu terenskog nastavnika niti ispitivača. Svaka grupa tijekom semestra ima 5-6 supervizijskih susreta u trajanju od po dva sata.*

Korisnici su izrazili želju da budući socijalni radnici imaju priliku boraviti u domu korisnika i njegove obitelji, provoditi određeno vrijeme s njima sudjelujući na različite načine u svakodnevnim aktivnostima te doživjeti kako i koje potrebe korisnici zadovoljavaju, a što im je onemogućeno ili otežano, kakva je priroda tih prepreka te što je uloga socijalnog radnika i socijalnog rada kao profesije u uklanjanju ili umanjivanju tih prepreka. S tim u vezi zajednički su definirani ciljevi terenske prakse, koji se odnose na stjecanje uvida i kritičkog promišljanja o:

- kvaliteti života pojedinog korisnika
- načinu na koji korisnici i njihove obitelji zadovoljavaju svoje svakodnevne potrebe
- specifičnostima i preprekama na koje redovito nailaze u obavljanju svakodnevnih aktivnosti
- mogućnostima i resursima pojedinaca, obitelji i okoline u savladavanju tih prepreka
- ulozima i očekivanjima od socijalnog radnika iz perspektive korisnika.

U okviru svake udruge ili ustanove, korisnici samostalno odlučuju žele li pristupiti programu prakse, odnosno druženju sa studentom tijekom semestra, kao i o tome žele li ostati u tom odnosu. Također, samostalno odlučuju o sadržajima i dinamici susreta. U tom kontekstu, na razini sadržaja, praksa više odgovara opisu »druženja«, a tijekom procesa, kako se razvija odnos između studenta i korisnika, s obzirom na njihova međusobna očekivanja, definiraju se i određeni specifični zadaci (Vizek Vidović i Vlahović Štetić, 2007.). Primjerice, student i korisnik mogu raditi na sustvaranju i provedbi plana za večernji izlazak teško pokretne korisnice koja stanuje u zgradi nepristupačnoj za kretanje osoba s invaliditetom. Osim ovog glavnog cilja, student i korisnik postavljaju i niz etapnih ciljeva, nastojeći prevladati prepreke i otkriti resurse u rješavanju problema pri ostvarenju nekog od tih etapnih ciljeva (pokretanje niza aktivnosti za prilagodbu ulaza i izlaza u zgradu, organiziranje susjedske pomoći, upućivanje molbi, istraživanje mogućnosti za ostvarenje prava na organizirani prijevoz, kontakt s lokalnim centrom za socijalnu skrb i sl.). Dakle, iako je sadržaj sličan »druženju« kojeg u velikoj mjeri oblikuju interesi, potrebe i mogućnosti korisnika i studenata, postoji niz zadataka u okviru kojih student opaža, kritički promišlja i reflektira o slučaju. Ovako definirani ciljevi ograničeni su na osnovne vještine rada s pojedincem i razvijanje komunikacijskih vještina, a ne na provođenje cjelovitog procesa pomaganja ili procesa osnaživanja kao metode u socijalnom radu. Ciljevi prakse prilagođeni su stjecanju početnih iskustava studenata u radu s korisnicima: njihovim suočavanju sa strahovima i očekivanjima pri uspostavljanju kontakta s korisnikom, uspostavljanju odnosa bliskosti i zadržavanja profesionalne distance, razvijanju odnosa i formiranju realnih očekivanja u odnosu s korisnikom i završavanju formalnog odnosa s korisnikom.

Osim fokusiranja na nastavne ciljeve, koje su zajednički odredili korisnici i voditeljice terenske prakse, postoje još i tzv. »socijalni« ciljevi koji se odnose na posredno ili neposredno unaprjeđenje kvalitete života korisnika. Često je riječ o zajedničkom pronalaženju alternativa za proširenje aktivnosti slobodnog vremena i širenje socijalne mreže, budući da je veći

dio korisnika teško ili teže pokretan, a većina javnih prostora i površina u gradu Zagrebu još uvijek nije prilagođena standardima koji omogućavaju samostalno kretanje osobama s invaliditetom. U ovom slučaju slobodne aktivnosti, odnosno sadržaj druženja studenata i korisnika, jesu sredstvo ostvarenja višeg cilja, a to je pomoći korisniku uključiti se i sudjelovati u aktivnostima koje nisu isključivo vezane uz osobe s invaliditetom ili organizacijama koje okupljaju i organiziraju aktivnosti za ciljanu skupinu.

Sudjelovanje u slobodnim aktivnostima koje su namijenjene redovitoj populaciji, kao kontrast aktivnostima koje korisnik nerijetko provodi isključivo u okviru udruga i klubova osoba s invaliditetom, predstavljaju značajan činitelj u procesu individualnog osnaživanja i temelj su protudiskriminacijske prakse socijalnog rada. Pri tome protudiskriminacijsku praksu shvaćamo kao niz intervencija, odluka, mjera i općenito, politiku koja posredno ili neposredno utječe na izjednačavanje statusa pripadnika manjina (s obzirom na njihov spol, rasu, uvjerenja, vjeroispovijest ili neka druga obilježja kao što je npr. invaliditet) (prema Urbanc, 2006.). Sudjelovanje korisnika u takvim »vanjskim aktivnostima« predstavlja priliku za samoodređenje, donošenje osobnih izbora i razvoj kapaciteta (Allen, 1991.; Coleman i IsoAhola, 1993., prema Arai, 1997a). Istraživanja upućuju na to da slobodne aktivnosti predstavljaju važan put za uključivanje osoba s invaliditetom u život zajednice te za razvoj socijalnih veza (Hutchison i McGill, 1992.; Pedlar, 1992., prema Arai, 1997a). Za mnoge korisnike–iskustvene eksperte, prema njihovim riječima, sudjelovanje u provođenju terenske prakse sa studentima socijalnog rada otvara nove izazove izlaska iz katkad dugotrajne socijalne izolacije ili svojevrsnog socijalnog »geta« i mogućnosti provođenja određenog vremena izvan njihovog uobičajenog okruženja, bilo da se radi o obitelji ili ustanovi odnosno udruzi.

Terenska praksa studenata socijalnog rada kontinuirano se evaluira (Urbanc i Družić, 1999., Urbanc, Družić Ljubotina i Kregar, 2002.). U evaluaciji studentske prakse do sada su sudjelovali studenti, a od školske godine 2003./04. u evaluaciju su formalno uključeni i korisnici. Prema Zaviršek, Zorn i Videmšek (2002.) korisnička perspektiva najbolje se očituje ako korisnici u okviru nekog programa ili usluge imaju kontrolu nad onim što im se događa, ako su dobili pouzdanu informaciju, na temelju koje će lako moći donijeti odluku (pitanje informiranog pristanka) te ako njihova odluka neće ni na koji način ugroziti ili oslabiti njihov položaj. Uključivanje korisnika u ulogu aktivnih sustvaratelja programa terenske prakse na razini sadržaja, procesa i odnosa, osim na planu osnaživanja korisnika, pridonosi i poštivanju aktualnih standarda obrazovanja socijalnih radnika te omogućuje da studenti već pri prvom susretu s praksom primaju autentičnu poruku o važnosti uvođenja i njegovanja korisničke perspektive (Kletečki Radović, 2008.).

PRAKSA UKLJUČIVANJA I PROCES OSNAŽIVANJA

Uključiti znači imati ravnopravnu poziciju pregovaranja, dogovaranja i interveniranja te ravnopravnu mogućnost sagledavanja iz vlastite perspektive. Međutim, stupanj uključenost

korisnika (u ovom slučaju u nastavni proces) može se protezati od tzv. (1) manipulativne razine, gdje korisnici nisu informirani i nemaju razumijevanje o smislu i tijeku onoga što se događa u nastavnom procesu te služe poput »ukrasa«; 2) tokenističke razine, gdje se od korisnika traži da iznesu svoje mišljenje, ali sam korisnik ne zna do koje mjere može biti osoban i kritičan u iznošenju određenog iskustva te do kakvih posljedica to može dovesti; (3) razine informiranog pristanka korisnika da sudjeluje; (4) razine zajedničke inicijative korisnika i nastavnika te (5) razine na kojoj korisnici preuzimaju inicijativu pri čemu su nastavnici pozvani da sudjeluju, ali nisu zaduženi za provođenje tih ideja (Urbanc, 2008.).

Croft i Beresford (1994., prema Payne, 1997.) smatraju kako je uključivanje kao pristup iznimno važan zato što ljudi žele i imaju pravo sudjelovati u donošenju odluka i postupaka koji se odnose na njih. Uključivanje korisnika odražava ključne vrijednosti socijalnog rada. Povećana odgovornost vodi k efikasnijim službama i pomaže postizanju ciljeva socijalnog rada (Alphonse, Purnima i Moffatt, 2008.). Tijekom prošlog desetljeća u kreiranju koncepta terenske prakse studenata socijalnog rada kao programa koji »uključuje«, a ne »isključuje«, komentari korisnika nezadovoljnih dosadašnjim iskustvima sa socijalnim radnicima bili su poticajni, upravo zato jer njihova ekspertnost za vlastite poteškoće i neposredno korisničko iskustvo nisu uzeti u obzir.

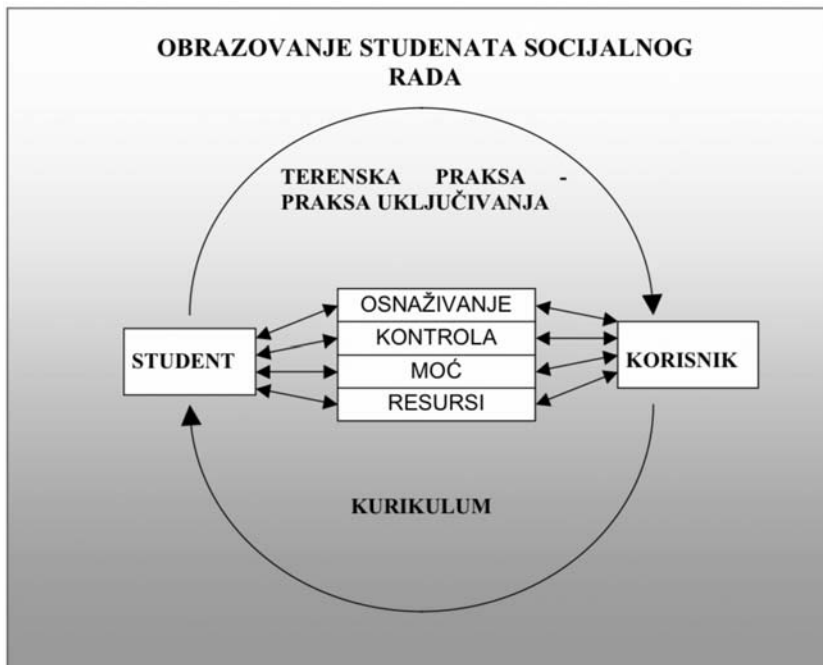
Na teoretskoj razini, Croft i Beresford (1994., prema Payne, 1997.) smatraju da se praksa uključivanja korisnika sastoji od četiri elementa:

1. **osnaživanje** – omogućava korisnicima da donose odluke o stvarima koje se odnose na njihov život te samim time predstavlja izazov opresiji
2. **kontrola** – uključuje definiranje osobnih potreba i utječe na donošenje odluka i planiranje
3. **moć** - »oprema« korisnike osobnim resursima za preuzimanje moći, primjerice informiranjem, razvijanjem povjerenja, samopoštovanja, samopouzdanja, očekivanja, znanja i vještina
4. **resursi** - organiziranje službi aktiviranjem resursa u zajednici na način da su otvorene za uključivanje korisnika.

Navedeni elementi prakse uključivanja uzajamno djeluju u sklopu međudnosa studenata, kao neposrednih korisnika usluga obrazovanja i članova udruga, kao posrednih korisnika stručnih usluga te se odražavaju na kreiranje terenske prakse i kolegija. Cirkularni odnos i uzajamno djelovanje elemenata prakse uključivanja, terenske prakse, kurikuluma studija i korisnika prikazani su na slici 1.

Slika 1.

Odnos elemenata prakse uključivanja u okviru terenske prakse i obrazovanja studenata socijalnog rada



U dotadašnjim iskustvima korisnika u okviru studentske prakse može se prepoznati nedostatak jednog ili više navedenih elemenata uključivanja prema navedenim autorima. Iskustva korisnika sa studentima često su se svodila na: (1) njihov doživljaj bespomoćnosti i pasivnosti uslijed nedostatka elementa osnaživanja; (2) doživljaj da je (...) netko dolazio učiti nešto na njima (...), što govori o manjku kontrole nad sadržajem i procesom; (3) spoznaju da su studenti dolazili s unaprijed definiranim zadacima i sadržajima koje je trebalo ostvariti, a od korisnika se očekivalo da se prilagode, što govori o vrlo asimetričnoj distribuciji moći u kontekstu prakse, nedostatnoj informiranosti, potpunom izostanku dijaloga, a katkad i informiranog pristanka korisnika te (4) manjak bilo kakvih povratnih informacija od strane akademske zajednice, a s tim u vezi i izostanak bilo kakvih pomaka u smjeru uključivanja korisnika.

Proučavanjem literature o uključivanju i osnaživanju, napravljen je pomak u konceptualizaciji dotadašnje terenske prakse u smjeru uvođenja i promoviranja osnovnih načela uključivanja (Rose, 1990., prema Payne, 1997.): (1) kontekstualizma; (2) osnaživanja i (3) sudjelovanja.

U okvirima terenske prakse studenata socijalnog rada **kontekstualizam** znači da je u fokusu korisnikovo razumijevanje socijalnog rada i kompetencija kojima, prema njima,

socijalni radnik treba raspolagati, kako bi u kontekstu u kojem korisnik živi ta pomoć bila njemu prihvatljiva, ili barem prihvatljivija. Uvođenje kontekstualizma omogućilo je razvijanje dijaloga temeljenog na realitetu korisnika. U dijalogu je korisniku omogućeno izraziti se, elaborirati i reflektirati svoje osjećaje, shvaćanje života, uloge socijalnog rada, vlastitih poteškoća i jakih strana, a poznavajući kontekst života korisnika, student će dobiti predodžbu o razlozima i potrebama stvaranja rješenja i pomoći s korisnikom, nasuprot čestog »hitanja pred rudo« i sugeriranja »najboljih mogućih rješenja iz perspektive stručnjaka«.

Oснаživanje u okvirima terenske prakse značilo je ne samo da student podržava korisnika u iznalaženju postojećih mogućnosti i resursa okoline u zadovoljenju njegovih potreba, već da se to odvija uzajamno, odnosno, da korisnik podrži studenta u njegovom profesionalnom razvoju, prenoseći mu osobna korisnička iskustva kao i mogućnosti zadovoljenja potreba iz te određene perspektive i u tom određenom kontekstu. Studenti neposredno uče i doživljavaju u primjeni teorijske koncepte socijalnog rada te izgrađuju temelje za praksu osnaživanja u budućem profesionalnom okruženju.

Načelo sudjelovanja ima svrhu smanjiti osjećaj izoliranosti korisnika, povezujući ih s »ostatkom svijeta«. Osim toga, zajedništvo se odnosi i na suodlučivanje o sadržajima i procesima terenske prakse te na stvaranje odnosa između korisnika i studenata. Tijekom orijentacijskih susreta koji prethode odlasku studenata na terensku praksu, a kojima prisustvuju predstavnici korisnika, nastavnika i studenti, kontinuirano se promišljaju i stvaraju mogućnosti primjene ovih načela, koja se potom provode u praksu tijekom individualnih susreta studenata i korisnika.

Nadalje, iako je obostrana želja sudionika terenske prakse studenata ostvariti u cijelosti razinu zajedničke inicijative korisnika i nastavnika u osmišljavanju i provođenju nastave (prema Urbanc, 2008.) tek jedan manji dio sadržaja i procesa možemo prepoznati kao zajedničku inicijativu, dok je veći dio uključenosti korisnika u ovaj program još uvijek na razini informiranog pristanka korisnika. Uključivanje korisnika na razini evaluacije procesa, odnosno procjene zadovoljstva programom, otvara mogućnosti za njihovo uključivanje u evaluaciju ishoda programa terenske prakse, ali i ishoda obrazovnog programa kolegija povezanih s izvođenjem terenske prakse te u ulogu potencijalnih stvaratelja programa, što će zaista predstavljati razinu zajedničke inicijative korisnika i nastavnika, kojoj se teži u budućim programima obrazovanja socijalnih radnika.

SVRHA I CILJ ISTRAŽIVANJA

U radu će biti prikazani rezultati evaluacijskog istraživanja terenske prakse studenata druge godine iz perspektive korisnika, provedenog 2005. godine. Svrha ovog evaluacijskog istraživanja bila je dobiti uvid u doživljaj programa studentske terenske prakse iz perspektive korisnika te uključivanjem korisnika u proces vrednovanja programa otvoriti dodatne mogućnosti stvaranja programa.

Cilj istraživanja bio je dobiti odgovor na pitanje kako korisnici-iskustveni eksperti doživljavaju program studentske prakse. Specifično, cilj je bio dobiti uvid u motivaciju korisnika za sudjelovanje u programu, njihov doživljaj sadržaja i tijeka prakse te njihove preporuke za poboljšanje programa. Dugoročan cilj istraživanja odnosio se na otvaranje dijaloga oko kontinuirane formalne suradnje studija i korisničkih udruga te trajno uključivanje korisnika u različite oblike evaluacije.

S tim u vezi postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

- (1) Koji su poticaji i motivi korisnika za uključivanje u program terenske prakse?
- (2) Koji su sadržaji susreta studenata i korisnika?
- (3) Kako korisnici doživljavaju program terenske prakse?
- (4) Kako korisnici vide mogućnosti unaprjeđenja programa terenske prakse?

METODOLOGIJA

SUDIONICI U ISTRAŽIVANJU

U ovom istraživanju uzorak ispitanika bio je formiran prema poziciji korisnika uključenih u program terenske prakse studenata druge godine vezan uz kolegij Socijalni rad s pojedincem. Radi se o prigodnom uzorku korisnika, dakle, o odraslim osobama s invaliditetom i djeci s teškoćama u razvoju, članovima udruga civilnog društva ili ustanova koje okupljaju i brinu o osobama sa specifičnim teškoćama, a koji su se prema vlastitom izboru uključili u program terenske prakse. Od ukupno 70 korisnika uključenih u program terenske prakse studenata druge godine vezan uz kolegij Socijalni rad s pojedincem, pismenoj evaluaciji odazvalo se 56 korisnika. Sudjelovanje u evaluaciji temeljilo se na dobrovoljnosti i informiranosti korisnika o svrsi istraživanja te se sudionicima jamčila anonimnost i mogućnost odustajanja od sudjelovanja.

Udruge koje sudjeluju u sustvaranju i provođenju opisanog programa terenske prakse su: Udruga za pomoć osobama s mentalnom retardacijom – Vjeverica, Udruga Društvo tjelesnih invalida, Udruga slijepih Zagreb, Društvo invalida cerebralne i dječje paralize, Društvo multiple skleroze grada Zagreba, Društvo oboljelih od mišićne distrofije, Hrvatska udruga gluhoslijepih »Dodir«. Osim udruga civilnog društva u program terenske prakse uključene su i dvije ustanove socijalne skrbi: Specijalna bolnica za djecu s psihomotornim i neurorazvojnim smetnjama »Goljak« i Centar za odgoj i obrazovanje djece i mladih »Gornje Prekrižje«.

U evaluaciji je sudjelovalo 30 korisnica i 26 korisnika, u dobi od 8 do 85 godina. Sudjelovalo je 25 korisnika u dobi do 18 godina, 12 korisnika u dobi od 19 do 30 godina, 5 korisnika u dobi od 31 do 40 godina, 8 korisnika u dobi od 41 do 60 te 6 korisnika u dobi od 61 do 85 godina.

Glede pripadnosti različitim udrugama za osobe s invaliditom i ustanovama socijalne skrbi, najveći broj korisnika bila su djeca smještena u Specijalnu bolnicu za djecu s psihomotornim i neurorazvojnim smetnjama »Goljak« (njih 13) te djeca smještena u Centar za

odgoj i obrazovanje djece i mladih »Gornje Prekrižje« (njih 9); devet korisnika dolazilo je iz Društva oboljelih od mišićne distrofije, šest korisnika iz Udruge slijepih Zagreb, pet korisnika članova Društva tjelesnih invalida, po četiri korisnika iz Društva invalida cerebralne i dječje paralize i Udruge za pomoć osobama s mentalnom retardacijom »Vjeverica« te po tri korisnika koja su dolazila iz Hrvatske udruge gluhoslijepih osoba »Dodir« i Društva multiple skleroze grada Zagreba.

Što se tiče duljine sudjelovanja u programu studentske terenske prakse, najveći broj korisnika bio je uključen u program jednu ili dvije godine (njih tridesetisedmero), devetero korisnika sudjelovalo je u programu tri ili četiri godine, a njih desetero bili su uključeni pet i više godina. Radilo se o motiviranim i dobrovoljno uključenim korisnicima, koji su najvjerojatnije imali pozitivan stav prema programu i studentima s kojima su provodili svoje slobodno vrijeme (s obzirom da je jedna trećina sudionika sudjelovala u programu tri i više godina) i čije se uključivanje u evaluaciju temeljilo na vlastitom izboru.

POSTUPAK PRIKUPLJANJA PODATAKA

Prikupljanje podataka provodilo se u okviru sveobuhvatne, završne evaluacije programa studentske prakse druge godine Studijskog centra socijalnog rada tijekom akademske godine 2004./05. U evaluaciji su sudjelovali svi studenti druge godine studija koji su obavljali terensku praksu vezanu uz kolegij »Socijalni rad s pojedincem«⁶ i korisnici uključeni u program terenske prakse vezan uz taj kolegij. S obzirom je studentska praksa povezana s kolegijem »Socijalni rad s pojedincem« koncipirana na način da jedan student razvija odnos i druži se s jednim korisnikom, u programu je sudjelovalo 70 korisnika.

Sam istraživački postupak i uključivanje korisnika u evaluaciju imali su za cilj osnaživanje i povećavanje moći korisnika u definiranju njihovih potreba vezanih uz sudjelovanje u programu terenske prakse (Sohng, 2003., Parsons, 2003., Kletečki Radović, 2008.).

Za prikupljanje podataka korišten je evaluacijski anketni upitnik posebno sastavljen za korisnike. Pri sastavljanju anketnog upitnika vodilo se računa o razumljivosti i jasnoći pitanja, s obzirom na specifičnosti invaliditeta korisnika te s obzirom na veliku dobnu heterogenost (najmlađi korisnik imao je 8, a najstariji 85 godina). Evaluacijski anketni upitnik sastojao se od ukupno 14 pitanja, od kojih su se 4 pitanja odnosila na osnovna sociodemografska obilježja, a ostalih 10 pitanja otvorenog tipa na procjenu studentske prakse, zadovoljstva sudjelovanjem u programu, posebno dobrog ili lošeg iskustva tijekom sudjelovanja u praksi te preporuka i prijedloga za poboljšanje programa studentske prakse.

⁶ *Studenti druge godine studija mogu odabrati odrađivanje terenske prakse u okviru kolegija »Socijalni rad s pojedincem« ili »Socijalni rad s obitelji«. Ovdje govorimo o broju studenata koji su šk. god. 2004./05. obavljali praksu u okviru kolegija »Socijalni rad s pojedincem«, njih sedamdeset, što je predstavljalo polovicu ukupnog broja upisanih studenata na drugu godinu studija te akademske godine.*

Anketni upitnik kao pristup odabran je zbog značajne heterogenosti sudionika istraživanja i želje da se evaluacijom obuhvati svaki korisnik–iskustveni ekspert koji to želi, bez obzira na dob, obrazovanje, specifične načine komuniciranja te vrstu i težinu invaliditeta. Anketni upitnik s otvorenim pitanjima jedna je od mogućih metoda prikupljanja podataka u kvalitativnoj metodologiji (Mesec, 1998.), iako se u okviru kvalitativne metodologije češće koriste metode koje su manje strukturirane, poput intervjua ili fokusiranih grupa. Naime, nakon druženja sa studentima tijekom prakse, pokazalo se da se korisnici u davanju usmenih povratnih informacija o kontaktu sa studentom često suzdržavaju od spominjanja negativnih iskustava ili neispunjenih očekivanja od druženja, brinući o prolaznosti i ocjeni studenta te o gubitku mogućnosti ponovnog sudjelovanja u programu terenske prakse. Imajući na umu da se radi o dvostruko pozitivno selekcioniranom uzorku, primjena anketnog upitnika s otvorenim pitanjima kao metoda prikupljanja podataka omogućavala je dovoljnu distancu između korisnika i provoditelja programa te anonimnost i dostupnost svakom sudioniku.

Nakon detaljne upute o načinu ispunjavanja evaluacijskog upitnika, dobivene od nastavnika na fakultetu, svaki student predao je svom korisniku evaluacijski anketni upitnik, popratno pismo i kovertu. Student je osobno informirao korisnika o svrsi i cilju evaluacije, načinu ispunjavanja evaluacijskog anketnog upitnika, svojoj ulozi u evaluaciji, anonimnosti i dobrovoljnosti sudjelovanja u evaluaciji. Također, svaki je korisnik dobio i popratno pismo u kojem se ponovno naglašavaju navedeni uvjeti sudjelovanja u evaluaciji, uz zahvalu za iskazani trud i vrijeme. Student je u korisničkoj evaluaciji imao ulogu dostavljača materijala, a ne osobe koja pomaže korisniku u ispunjavanju evaluacijskog upitnika. Korisnik je imao vrijeme (najčešće sedam dana) za ispunjavanje evaluacije, uz pomoć člana obitelji, zaposlenika ili volontera iz udruge, odnosno ustanove ili neke druge osobe prema vlastitom izboru (osim studenta i neposrednih voditelja programa terenske prakse), ukoliko mu je pomoć bila potrebna. Anonimne evaluacijske upitnike korisnici su stavljali u priloženu kovertu i slali na fakultet, bilo poštom, bilo ponovno putem studenta kao dostavljača.

OBRADA PODATAKA: KVALITATIVNA ANALIZA

Za obradu podataka korištena je kvalitativna analiza odgovora na otvorena pitanja u anketnom upitniku. Istraživanje stvarnih problema ljudi je načelo kvalitativne analize koja uvažava nazore pojedinaca, njegove potrebe i njegovo razumijevanje stvarnosti i vlastitog života (Koller-Trbović i Žižak, 2008.) Svrha korištenja kvalitativnog pristupa u analizi odgovora bila je sažeti i strukturirati te razumjeti i protumačiti dobivenu empirijsku građu (Mesec, 1998., Padgett, 1998.) ne udaljujući se od jezika, odnosno izraza i pojmova kojima sami korisnici definiraju iskustvo sudjelovanja u programu terenske prakse.

Nakon prikupljanja podataka, uređena je empirijska građa, određene su jedinice kodiranja te su izabrani i definirani relevantni pojmovi i kategorije za svako pitanje iz anketnog upitnika koje je bilo otvorenog tipa. Kako bi se organizirali i protumačili prikupljeni podaci,

korišten je postupak otvorenog kodiranja (Mesec, 1998., Kletečki Radović i Kregar Orešković, 2005.; Sladović Franz, Kregar Orešković i Vejmelka, 2007.), koji je sadržavao šest koraka:

1. u svakom odgovoru podcrtani su značajni dijelovi teksta i izjave sudionika
2. za svaki odgovor ispisani su podcrtani dijelovi teksta i izjave (jedinice kodiranja)
3. jedinicama kodiranja pripisani su pojmovi prvog reda (sažimanje ili kodovi prvog reda)
4. združivanje pojmova prvog reda u zajedničke kategorije (kodovi drugog reda)
5. združivanje kategorija s obzirom na sljedeće aspekte
 - a) poticaji i motivi uključivanja korisnika u program terenske prakse
 - b) sadržaj susreta studenta i korisnika
 - c) korisnikov doživljaj terenske prakse
 - d) preporuke korisnika za unapređenje programa
6. analiza značenja kategorija.

Analizu podataka, odnosno postupak uređivanja empirijske građe i oblikovanja kodnih kategorija (do četvrtog koraka analize) nezavisno jedan od drugog vršila su dva istraživača. Nakon toga uslijedila je usporedba te međusobno interpretiranje, diskusija i usklađivanje generiranih pojmova s ciljem postizanja konsenzusa u oblikovanju konačnih kategorija. Konačno definirane kategorije konsenzusom su združene i pridružene u četiri područja oblikovana u skladu s postavljenim istraživačkim pitanjima (peti korak analize).

U tablici 1. prikazan je primjer uređivanja pojmova s obzirom na razinu njihove apstraktnosti te konsenzusom definirani kodni pojmovi prvog i drugog reda.

Tablica 1.

Isječak uređivanja pojmova prema razini apstraktnosti
Odgovori sudionika na pitanje: »Što vas je potaklo da se uključite u program terenske nastave?⁷«

Izjave sudionika – jedinice kodiranja	Pojmovi 1. reda – sažimanje	Pojmovi 2. reda – kategorije
Zbog svoje invalidnosti, djelomično sam slijepa i gluha... (1)	Sljepoća i gluhoća Sljepoća	Invaliditet
...Sljepoća...(3)	Tjelesni invaliditet	
...Osoba s invaliditetom...(7)	Mentalna retardacija	
...Teško sam fizički hendikepirana ...(49)		
...Mentalna retardacija...(54)		

⁷ Brojevi u zagradama odnose se na pojedine sudionike u evaluaciji.

Nastavak tablice 1.

Izjave sudionika – jedinice kodiranja	Pojmovi 1. reda – sažimanje	Pojmovi 2. reda – kategorije
<p>...Potrebna mi je svakovrsna društvena pomoć (1)</p> <p>...Želio sam pomoći u izobrazbi, a nadam se da sam ovim putem uspio barem ovo dvoje studenata donekle upoznati sa životom osoba s invaliditetom (7)</p> <p>Želja za boljom izobrazbom osoba s kojima surađujem u životu (10)</p> <p>...Pomoć mladim studentima radi njihovog uvida u invalidnost...(39)</p>	<p>Potreba za tuđom pomoći i podrškom</p> <p>Pomoć studentima u izobrazbi</p>	<p>Davanje i primanje pomoći</p>
<p>...Potreba za druženjem(3) Najviše me potaklo što sam se mogla izvući van i popričati s nekim bez da gnjavim roditelja ili da zovem prijateljice koje žive na drugim krajevima (4)</p> <p>...Druženje s različitim osobama...(6)</p> <p>Zbog druženja i razgovora s različitim osobama (9)</p> <p>Potaknulo me je druženje sa studentima...(8)</p> <p>Međusobno druženje i upoznavanje različitih osoba (11)</p> <p>Volim mlade ljude, zato sam ih željela upoznati (13)</p> <p>Sviđa mi se ići u šetnju i grad...(29)</p> <p>...Djetetovo druženje...(39)</p> <p>Želja za druženjem...(45)</p> <p>Druženje i zabava (55)</p>	<p>Druženje</p> <p>Razgovor i druženje s nekim tko nije iz kruga obitelji</p> <p>Druženje sa studentima</p> <p>Upoznavanje novih ljudi</p> <p>Zabava Izlasci</p>	<p>Proširivanje socijalne mreže</p>
<p>Osamljenost (sljepoća)...(3)</p> <p>Samoća i bespomoćnost...(44)</p> <p>Živim sama (49)</p>	<p>Osamljenost</p> <p>Bespomoćnost</p> <p>Samački život</p>	<p>Osamljenost</p>
<p>Vidjela sam da je to lijepo (16)</p> <p>Zato što sam vidio da je to lijepo (26)</p> <p>Potaklo me prekrasno druženje sa svim našim drušinama (56)</p>	<p>Pozitivna prethodna iskustva</p>	<p>Prethodna iskustva</p>

Nastavak tablice 1.

Izjave sudionika – jedinice kodiranja	Pojmovi 1. reda – sažimanje	Pojmovi 2. reda – kategorije
...To mi je savjetovala socijalna radnica iz udruge (2) Društvo (tjelesnih invalida) je pitalo želim li sudjelovati u tom programu...(5) ...Pitala me gđa...iz Udruge...(13) Socijalni radnik je uključio djecu (22) Socijalni radnik je preporučio...(25) Preporuka udruge koje sam član (47) ...Na preporuku stručnog suradnika udruge (54)	Preporuka udruge Preporuka stručnjaka	Preporuke

REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Slijedi prikaz rezultata kvalitativne analize prikupljene empirijske građe podataka u odnosu na postavljena istraživačka pitanja.

1. POTICAJI I MOTIVI ZA UKLJUČIVANJE KORISNIKA U TERENSKU PRAKSU

Cilj pitanja »Što vas je potaklo na odluku da se uključite u program terenske nastave?« bio je doznati poticaje i motive korisnika za uključivanje u program terenske prakse. Njihovi odgovori analizirani su prema prethodno opisanom postupku.

Poticaji za uključivanje u terensku praksu koje korisnici navode su: invaliditet, prethodno iskustvo i preporuke temeljene na kontaktima sa stručnjacima ili udrugama. Također, analizom utvrđene kategorije ukazuju na sljedeće motive uključivanja u terensku praksu: osamljenost, proširivanje socijalne mreže te davanje i pružanje pomoći.

Šest sudionika odrasle dobi u evaluaciji navelo je invaliditet kao jedan od poticaja za uključivanje u program terenske prakse: Zbog svoje invalidnosti, djelomično sam slijepa i gluha... (1); ...sljepoća...(3); ...osoba s invaliditetom...(7); ...teško sam fizički hendikepirana ... (49). Važno je naglasiti da su korisnici upravo zbog određene posebnosti i invaliditeta pristupili nekoj od udruga ili je određeno stanje bilo razlog njihova smještaja u neku od ustanova (npr. u Specijalnu bolnicu za zaštitu djece s neurorazvojnim i motoričkim smetnjama »Goljak« ili Centar za odgoj i obrazovanje »Gornje Prekrižje«). Pokazalo se, međutim, da invaliditet sam po sebi nije predstavljao glavni poticaj uključivanja u program terenske nastave, iako je bio osnovni kriterij njihove pripadnosti određenoj udruzi/ustanovi. S obzirom na ostale kategorije proizašle iz analize podataka, možemo reći da invaliditet predstavlja preduvjet i poticaj za uključivanje, dok motivi uključivanja u program dobiveni analizom proizlaze iz obilježja života s invaliditetom.

Kako su za mnoge korisnike društveni kontakti i izlasci reducirani uslijed neprilagođenosti okoline njihovom invaliditetu, kontakt sa studentima predstavlja i mogućnost za zadovoljavanje potreba za pripadanjem i ljubavlju te predstavljaju djelotvorne strategije za borbu protiv društvene izolacije. Četiri korisnika na uključivanje u praksu potakao je osjećaj osamljenosti kojoj su često izložene osobe s invaliditetom: ...osamljenost i sljepoća ... (3) samoća i bespomoćnost... (44); živim sama... (49). Istodobno, motivi uključivanja odnose se na proširivanje socijalne mreže van kruga obitelji ili osoblja ustanove, a navodi ih 19 korisnika: ...potreba za druženjem (3); Najviše me potaklo što sam se mogla izvući van i popričati s nekim bez da gnjavim roditelja ili da zovem prijateljice koje žive na drugim krajevima grada (4); ...druženje s različitim osobama... (6); zbog druženja i razgovora s različitim osobama (9); Potaknulo me je druženje sa studentima... (8); međusobno druženje i upoznavanje različitih osoba (11); Volim mlade ljude zato sam ih željela upoznati (13); ...djetetovo druženje... (39); druženje i zabava (55); Sviđa mi se ići u šetnju i grad... (29).

Nadalje, 12 korisnika navodi potrebu za različitim oblicima pomoći: ...Potrebna mi je svakovrsna društvena pomoć... (1); Da pomognem svom djetetu; ...Da dijete prihvati život sa svim manama i poteškoćama (6); ali je žele i pružati te u odnosu sa studentima vide priliku za uzajamnost ovog procesa kao i priliku za učenje: Želio sam pomoći u izobrazbi, a nadam se da sam ovim putem uspio barem ovo dvoje studenata donekle upoznati sa životom osoba s invaliditetom (7); Želja za boljom izobrazbom osoba s kojima surađujem u životu (10); ...pomoć mladim studentima radi njihovog uvida u invalidnost... (39).

Među poticajima za uključivanje važnu ulogu imaju pozitivno prethodno iskustvo i/ili preporuka stručnjaka, odnosno voditelja udruge, što navodi 15 korisnika: ...Vidjela sam da je to lijepo... (16) Zato što sam vidio da je to lijepo... (26); Potaklo me prekrasno druženje sa svim našim drušinama... (56); Socijalni radnik je uključio djecu... (22); Socijalni radnik je preporučio... (25); preporuka udruge koje sam član (47); ...na preporuku stručnog suradnika udruge... (54).

2. SADRŽAJ SUSRETA NA TERENSKOJ PRAKSI

Pitanjem »Molimo vas da ukratko opišete kako su pretežno izgledali vaši susreti i gdje su se odvijali?« cilj je bio steći uvid u najčešće sadržaje i mjesta odvijanja susreta korisnika i studenata. U opisu sadržaja susreta dobivene su četiri kategorije, koje djelomično pokrivaju i odgovore na pitanja gdje su se najčešće odvijali susreti: 45 korisnika navodi izlaske (u šetnju, kino, kazalište, na koncerte, u ZOO, trgovine, na Velesajam, u razlgedavanje kulturno-povijesnih spomenka, u pizzerije) kao najčešće sadržaje susreta; 17 korisnika navodi razgovor (o potrebama korisnika, raznim temama, o problemima osoba s invaliditetom); njih 20 navodi pomoć pri obavljanju raznih poslova (pomoć pri kupovini namirnica, pomoć u učenju, pomoć u pospremanju, pratnja pri odlasku liječniku, pomoć u osamostaljivanju djeteta) te igru i zabavu, što navodi 15 korisnika (društvene igre, karte, šah, bilijar, crtanje, glazba, sportske igre, čitanje). Igru i zabavu te pomoć u učenju uglavnom navode djeca smještena u Specijalnu

bolnicu za djecu s psihomotornim i neurorazvojnim smetnjama »Goljak« te djeca smještena u Centar za odgoj i obrazovanje djece i mladih »Gornje Prekrižje«. Od ukupno 25 djece koja su sudjelovala u istraživanju, njih 22 smješteno je u ove ustanove.

Prema odgovorima 30 sudionika, susreti su se najčešće odvijali izvan kuće ili ustanove (u gradu, kafiću, slastičarnici, prirodi, mjesta s kulturno umjetničkim i gospodarskim događajima), dok preostalih 26 sudionika navodi da su se sa studentima susretali pretežno u vlastitom domu (kuća, stan) ili u ustanovi u kojoj korisnik boravi (»Goljak«, »Gornje Prekrižje«, dnevni boravak doma »Caritas«).

Najčešće su korisnici vrijeme sa studentom provodili izvan kuće ili ustanove, što je i jedan od »socijalnih« ciljeva prakse (njih 49): ...šetnja parkom i odlasci na kavu s dolaskom lijepog vremena (4); ...vani u prirodi (6); ...Išli smo u kino (10); ...išli u kino, na zagrebački velesajam (15); ...Susreti su se odvijali po cijelom gradu, obilazak kulturno povijesnih spomenika, crkve, slastičarnice, kafića, koncerata, kazališta (45); ...odlazak na kave, u kino i kazalište (48); ...samostalan odlazak (o.a. djeteta i studenta) u ZOO (54).

Manji broj korisnika, njih sedmero, isključivo se sa studentom družio unutar svog doma ili ustanove, zbog nemogućnosti izlaska iz kuće: ...Sastanci su se odvijali u mom stanu jer se sama ne mogu kretati izvan kuće (1); ...Odvijali su se kod mene doma u kući (8); ...Nažalost, zbog mog zdravstvenog stanja isključivo u mom stanu (49); ...Odvijali su se u sobi... (40).

Neki korisnici su unutar odgovora na ovo pitanje opisali i ozračje u kojem su se susreti odvijali. Svi opisi odražavali su pozitivne doživljaje te su dobivene sljedeće kategorije atmosfere druženja: ugodna: ...Razgovarali smo i bilo je lijepo (10); ...ugodno druženje... (52); odlična: ...Susreti su uvijek prolazili u odličnoj atmosferi (4); ...Susreti su mi bili odlični (43); ...Susreti su bili vrlo komunikativni, dragi i susretljivi... (44); ...odlični... (51); prijateljska: ...Susreti su pretežno izgledali kao prijateljski (8); ...Susreti su bili srdačni i na obostrano zadovoljstvo (9); obiteljska: ...u obiteljskoj atmosferi... (5).

3. DOŽIVLJAJ PRAKSE IZ PERSPEKTIVE KORISNIKA

Uvid u korisnikov doživljaj prakse dobiven je ispitujući njihovo zadovoljstvo odnosno nezadovoljstvo druženjem te opisima za njih posebno pozitivnih ili negativnih aspekata susreta sa studentima. Na pitanje »Čime ste tom prilikom bili zadovoljni, što vam se dopalo?«, definirane su četiri kategorije koje su se odnosile na sljedeće sadržaje: društvo za druženje i razgovor (15 korisnika):...Uistinu smo mnogo pričali o mnogim stvarima i ugodno se družili (7); ...Dopalo mi se što sam imao s kime razgovarati i vrijeme mi je brže prošlo (8); ...Dobra komunikacija, što sam imao priliku upoznati i družiti se sa simpatičnom djevojkom (13); ...Zadovoljna sam razgovorom jer je bio sadržajan i zanimljiv (14); ...Pričali smo (16); ...Bila sam zadovoljna jer smo o svemu pričali (41); ...puno lijepih razgovora (44); ...; izlazak (6 korisnika): ...Što smo se šetali (16); ...Bilo mi je dobro kad smo bili vani i šetali (19); ...Kad smo išli u park (31); ...Dok smo bili u Vinceku (o.a. slastičarnica) (33); sudjelovanje u izobrazbi studenta

(tri korisnika):...Drago mi je da sam pomogao da upozna život osobe s invaliditetom (10); ...rješavanje studentske zadaće (16); te općenito zadovoljstvo (19 korisnika): Sve je bilo super (55); ...Sve mi se dopalo i bilo mi je prekrasno (56); ...Dopalo mi se sve, apsolutno sve (50);...sveukupni rad (42);...Sve mi je bilo lijepo; (18) Sve mi se dopalo i bila sam zadovoljna (5); ...Bila sam zadovoljna u svakoj prilici, uopće nemam ni jedne primjedbe (4).

Ostale kategorije odnosile su se na studenta odnosno studenticu te su definirane kao: osobine studenta/ice (10 korisnika): Ono što mi se dopalo kod studentice su njezina komunikativnost i simpatičnost (4); ...Studentica je vrlo simpatična ... (7); ...vesela i vedra narav moje studentice (38); ...osobito to što je studentica jako pristupačna (43); ...njezinim susretljivošću... (44); ...Izuzetno mi se dopala zainteresiranost studentice za sve ono o čemu smo pričale, bila je odličan i zreo sugovornik (49); ...Upornost studentice da od L. dobije zadano i uvijek je u tome uspijevala (54); odnos studenta/ice prema korisniku/ci (11 korisnika): Zadovoljna sam potpuno s lijepim, pristupačnim odnosom koji sam uspostavila sa studenticom koja me u svemu razumije (1); ...Dopalo mi se što je odnos studenta jako poučan, prijateljski i topao u usporedbi sa životom kakav nas okružuje (6); ...razumijevanjem studenta (9); ...Dopalo mi se prijateljsko druženje (10); ...Sve mi se dopalo, a osobito to što je studentica jako pristupačna (43); te poštivanje termina i dogovora o susretu (četiri korisnika); ...točnost i prethodna najava ... (3).

Odgovori na pitanje »Čime ste bili nezadovoljni?« pokazali su da od 56 korisnika njih 50 nije izrazilo nezadovoljstvo ni sa čime, obrazlažući to na način: ...To ne postoji u radu sa studentima (6); ...Uistinu ne mogu navesti ništa nezadovoljavajuće (7); ...Sve je bilo OK (10); ...Nije bilo razloga za nezadovoljstvo (11); ...Nemam primjedbi (13).

Šest korisnika iskazalo je nezadovoljstvo neizvršavanjem obaveza od strane studenata: Nezadovoljan sam bio sa prvom studenticom, jer nije dolazila redovito i bila je par puta i više se nije uopće nikad javila (8); osobinama studenta: Uvijek je bila ljuta (19); ...Ne zna hoće li ostati (25); ...To što nismo išli van, a ona je to obećala (32); ponašanjem djece u grupi (o.a. kada je studentica posjećivala dijete u ustanovi): ...Nije mi se sviđalo kada su se djeca mlatila. Studentica je bila dobra. (31); nemogućnošću druženja sa istim studentom duže vrijeme: ...Što godina brzo prođe, a kasnije više ne možemo dobiti istu studenticu, jer naša djeca teško prihvaćaju promjene, ako im netko odgovara (54).

Vidljivo je da se kategorije koje sadrže pojmove o nezadovoljstvu korisnika odnose na studenta/studenticu (osobine, neizvršavanje obaveza) i na organizaciju prakse (npr. nemogućnost studenta da izvede dijete iz grupe, unutar ustanove, što ometa odnos te nemogućnost da se isti student druži s korisnikom i sljedeće godine), dok se kategorije koje odražavaju zadovoljstvo uglavnom odnose na sadržaj i osobu studenta.

Ocjenjivanjem zadovoljstva druženja sa studentima na skali od jedan do pet dobiveno je da je jedan korisnik ocijenio druženje ocjenom nedovoljan, a jedan ocjenom dobar. Šest korisnika ocijenilo je razinu svojeg zadovoljstva ocjenom vrlo dobar, a njih 44 ocjenom odličan. Četiri sudionika nisu iskazala svoju ocjenu glede zadovoljstva druženjem.

Specifičan uvid u doživljaj terenske prakse od strane korisnika dobiven je ispitivanjem nekih, za njih istaknutih pozitivnih ili negativnih aspekata druženja. Odgovori na zadatak »Opišite što vam je bilo posebno dobro, veselo, lijepo i zanimljivo tijekom druženja sa studentom?« pokazali su da važnu ulogu u pozitivnim doživljajima imaju sljedeće kategorije: razgovor: ...Svako je druženje bilo zanimljivo uz preporučavanje tjednih aktualnosti, a posebno je bilo veselo kada su se iznosile dogodovštine iz djetinjstva (4); ...sve, razgovori ... (6); ...Jako su mi se sviđali dugi i zbilja ugodni razgovori (7); ...Što sam mogao razgovarati o svim mogućim temama (13); ...općenito razgovor i teme o kojima smo pričali (46); ...naši razgovori, uglavnom neobavezni (48); odnos i atmosfera: ...Naši razgovori odvijali su se u vrlo srdačnoj i prijateljskoj atmosferi te sam u svemu potpuno zadovoljna i vrlo zahvalna (1); ...prijateljski odnos (6); ...Kupila mi je sendvič i sok, pudinga dva i rafaelo (32); ...Kad mi je dao CD (33); ...Gledati njih dvije koliko su se našle i koliko ju je L. zavoljela kao osobu (54); osobine studenta/ice: ...točnost, fino ponašanje, donijela bi kolače za blagdane (3); ...usuglašavanje i razumijevanje studenta za probleme osoba s invaliditetom i pomoć studenta da se komunikacija razumije (9); ...Osoba je vesela, draga, voli razgovarati i jako je ugodna (14); ...Studentica me uvijek mogla oraspoložiti, nasmijati (48); ...zainteresiranost prema struci kojom će se baviti (49); izlasci: ...sve, šetnje pogotovo (15); ...dok smo bili u parku (22); ...Jako mi je bilo lijepo ići van (25); ...Kad smo išli u Vinceka na kolače (30); ...Išli smo van na igralište i igrali smo se i trčali i išli smo kod studentice kući (31); ...kad smo se šetali (34); ...izlazak u šetnju jer sam polupokretna i slabovidna, u park i lijepi razgovori (44); društvo i druženje: ...Ja sam osoba s duplim hendikepom i sve što se meni posveti ili dogodi veseli me i lijepo mi je (2); ...Bilo mi je lijepo i veselo družiti se razgovorom, društvenim igrama i dobro je kad imaš mišljenje druge osobe o nečemu (8); ...a kod kuće smo igrali društvene igre i slušali muziku (10).

Na zadatak »Opišite što vam je bilo posebno neugodno, tužno, ružno i razočaravajuće tijekom druženja sa studentom?« 53 korisnika nije navelo niti jednu neugodnu, tužnu ili razočaravajuću situaciju: ...Nije bilo neugodnih situacija (42); ...ništa (43); ...Nemam primjedbi (13); ...Nije bilo ružnih trenutaka (10). Ovakvo odsustvo negativnih iskustava možemo možda pokušati protumačiti strepnjom nekih korisnika da će, ukoliko iskažu neke negativne doživljaje, naštetiti studentu i smanjiti njegovu ocjenu ili pak da će ugroziti nastavak programa, budući da su na ovo pitanje nerijetko odgovarali naglašavajući važnost sudjelovanja u programu: ...Nemojte nam to ukinuti! (39); ...Neka ostane tako, bit će super (40); ...Sve je bilo super... (53).

Tri korisnika izrazila su nezadovoljstvo: ponašanjem grupe djece (o.a. kada je studentica posjećivala dijete u ustanovi): ...Kad je jedan dečko naletio, onda su oni svi drugi naletili na njega... (31) te osobinom studenta: ...Bila je ljuta kada bi pogriješila dok nešto pišem, rekla bi mi jesi li normalna! (19); ...Nismo se družile izvan kuće (38).

Dobivene kategorije ovih specifičnih aspekata nezadovoljstva korisnika poklapaju se s prethodnima koje se odnose na općenito nezadovoljstvo praksom, a tiču se osobina studenta/studentice ili pak organizacijskih aspekata (grupa koja onemogućava individualni rad s korisnikom).

Na pitanje o preporuci programa »Biste li preporučili vašim prijateljima da se uključe u program druženja sa studentom?« samo troje korisnika ne bi preporučilo svojim prijateljima uključivanje u program studentske prakse, dok su se svi ostali sudionici, njih 53, pozitivno izrazili glede preporuke.

4. PREPORUKE ZA UNAPRJEĐENJE TERENSKE PRAKSE

Dajući preporuke za unaprjeđenje terenske prakse, analizom prikupljene empirijske građe dobivene su kategorije koje se odnose na sadržaj prakse (15 korisnika): više izlazaka: ... pjevati, još se više družiti, da idemo u grad, da se više šetamo (18); ...da se više šetamo, da smo više vani (20); ...da me odvedu na trg da gledam skatebordere i bicikle (22); organiziranje kraćih izleta: ...još više ići u prirodu (25); ...što više igranja i odlazaka u prirodu (29); ...organiziranje kraćih izleta (52) te na povećanje opsega prakse (11 korisnika)- veća satnica: ...češće posjećivanje (43); ...šteta što nema vremena za više druženja (48); i veći broj studenata: ...možda jedino da se više studenata uključi u jedno druženje (14); ...da imate više studenata koji će se družiti s nama (15).

Treća kategorija odnosi se na samu izobrazbu socijalnih radnika (6 korisnika), odnosno, svrhu prakse (upoznavanje osoba s invaliditetom i njihovim potrebama): ...Mislim da svaki socijalni radnik treba znati potrebe i način života osoba s invaliditetom jer su nama važni. Njihova prosudba je bitna (10); ...Mislim da je ovakav način praktične nastave odličan (7); odgovornost: ...Treba znati biti socijalni radnik i preuzeti odgovornost (5); ...Željela bih i dalje surađivati u radu sa studentima (44) te na unutarnju motivaciju za obavljanje prakse: ...Preporučila bih da studenti koji dolaze na praksu to rade iz vlastite želje, a ne iz obaveze jer onda znam da mi osoba dolazi iz ljubavi prema svom budućem poslu (11).

Posljednja kategorija glede preporuka za unaprjeđenje odnosila se na pohvale programu (16 korisnika): neprocjenjivo iskustvo: ...To je neprocjenjivo iskustvo (50); ...preporučio bih svim korisnicima... (54); U okviru vaših mogućnosti ja sam potpuno zadovoljna i nemam nikakvih prijedloga (1); ...Za sada sam zadovoljna ovako kako je (6); ...Neka ostane tako i biti će super (40); Htjela bih još studentica, bilo mi je prekrasno (56)... To je važno svim korisnicima, a pogotovo slijepima, slabovidnima, gluhim kao što sam ja (3); ...Nemojte nam to ukinuti (39) te poruke ohrabrenja i podrške: Nastavite i dalje tako, uključite se u rad s osobama u potrebi (50); ...hrabro i sretno (51); ...Nastavite i dalje druženja (55); ...dati mogućnost da se suradnja nastavi ... (54); ...i dalje sam na raspolaganju (12).

Prikaz kategorija u odnosu na postavljena istraživačka pitanja

1. Poticaji i motivi za uključivanje u program terenske prakse:
 - invaliditet
 - davanje i pružanje pomoći
 - osamljenost

- proširivanje socijalne mreže
 - (dobro) prethodno iskustvo
 - preporuke iz kontakta sa stručnjacima ili udrugama.
2. Sadržaj susreta na terenskoj praksi:
- izlasci
 - razgovor
 - pomoć pri obavljanju raznih poslova
 - igra i zabava
 - gdje su se odvijali susreti: izvan kuće ili ustanove; u domu korisnika
 - atmosfera druženja tijekom susreta: ugodna; odlična; prijateljska; obiteljska.
3. Doživljaj terenske prakse iz perspektive korisnika
- o Doživljaj zadovoljstva:
 - društvo za druženje i razgovor
 - izlazak
 - sudjelovanje u izobrazbi studenata
 - općenito zadovoljstvo
 - osobine studenta/ice
 - odnos studenta/ice prema korisniku
 - poštivanje termina i dogovora o susretu.
 - o Doživljaj nezadovoljstva:
 - neizvršavanje obveza
 - osobine studenta/ice
 - nemogućnost druženja s istim studentom duže vrijeme.
 - o Specifični doživljaj (ono što izdvajaju kao posebno dobro tijekom programa):
 - razgovor
 - odnos i atmosfera
 - osobine studenta/ice
 - izlasci
 - društvo i druženje.
4. Preporuke za unaprjeđenje terenske prakse. Odnose se na:
- sadržaj prakse: više izlazaka i organiziranje kraćih izleta
 - povećanje opsega prakse: veća satnica i veći broj studenata
 - značaj takvog programa za izobrazbu budućih socijalnih radnika: student upoznaje specifične potrebe osoba s invaliditetom, razvija odgovornost i unutarnju motivaciju za obavljanje prakse
 - pohvale programu.

RASPRAVA

Kategorije dobivene kvalitativnom analizom shematski su prikazane na osnovi njihove povezanosti s hijerarhijskom organizacijom potreba prema Maslowu (1967., 1970., prema Fulgosi, 1990.).

Slika 2.

Prikaz poticaja i motiva za uključivanje u program terenske prakse i odnosa među kategorijama



Rezultati kvalitativne analize odgovora sudionika pokazali su da, iako je invaliditet zajedničko obilježje svih korisnika koji sudjeluju u programu prakse, on zapravo predstavlja ishodište za motive uključivanja korisnika. To su smanjivanje osjećaja osamljenosti, proširivanje socijalne mreže te potrebe za davanjem i pružanjem pomoći. Navedeni poticaji i motivi prikazani su piramidom te je svaka pojedina potreba povezana s kategorijama koje su proizašle iz izjava sudionika i ilustrirana njihovim navodima (slika 2). Iz navoda sudionika vidljivo je da su najčešće izraženi motivi korisnika druženje i osamljenost, što je posljedica otežanog ili onemogućenog zadovoljenja potreba za pripadanjem i ljubavlju.

Međutim, korisnici vide u programu terenske prakse mogućnost višestrukog zadovoljenja potreba navedenih u piramidi, od potreba za sigurnošću, pripadanjem i poštovanjem

do samoaktualizacije. Kao poticaj za uključivanje i sudjelovanje u programu korisnici navode osjećaj sigurnosti i potrebu za pažnjom koji su na dnu hijerarhije vezane uz motive rasta (Fulgosi, 1990.) Druženje i odnos sa studentom omogućuje im širenje socijalne mreže i kvalitetnu komunikaciju. U hijerarhiji potreba to se odražava traženjem odnosa s drugim ljudima na temelju privrženosti, razvijanjem osjećaja pripadnosti te izbjegavanjem socijalne izoliranosti i odbačenosti. Fulgosi (1990.) navodi kako nezadovoljavanje potreba za pripadnošću i ljubavlju može imati vrlo teške posljedice za pojedinca, ali i za društvo, poput socijalne neprilagođenosti i patoloških oblika ponašanja. Nadalje, rezultati ukazuju da korisnici ističu važnost primanja i pružanja pomoći studentima kroz sudjelovanje u njihovom procesu učenja, što odražava potrebu za poštovanjem putem priznanja i osjećaja vrijednosti. Prepoznavanje kako su korisnici iskustveni eksperti i kako to iskustvo može biti korisno ako ga prenesu studentima može pojačati i podržavati njihov osjećaj vlastite vrijednosti. Naposljetku, korisnici traže izazov i važna im je mogućnost izbora i zajedničkog odlučivanja u tom procesu. Sudjelovanjem u izobrazbi studenata korisnici mogu dodatno razvijati svoje potencijale i proširivati mogućnosti za osobnim ispunjenjem i samoaktualizacijom. Potrebe za samoaktualizacijom na vrhu su hijerarhije potreba i njihovo zadovoljene ukazuje da korisnici upotrebljavaju svoja specifična iskustva i znanja da obogate i prošire svoje iskustvo i doživljaje te upotpune ostvarenje svojih mogućnosti i sposobnosti. Potreba za primanjem i pružanjem pomoći studentima predstavlja altruističke motive korisnika. Prema Karlowskom (1982.) to uključuje endocentrični altruizam u kojem je pozornost usmjerena na drugu osobu, ali i egzocentrični altruizam koji je motiviran poboljšanjem i unaprjeđivanjem druge osobe i odražava želju korisnika da poboljšaju i održavaju dobrobit studenata. Na taj način uključivanje korisnika u obrazovanje studenata postaje izvor osnaživanja, povećava moć i kontrolu nad osobnim izborima i iskustvom invaliditeta korisnika te povećava resurse korisnika (slika 1.).

Govoreći o sadržaju prakse, važno mjesto zauzimaju izlasci, razgovor, igra i konkretna pomoć pri zadovoljenju nekih svakodnevnih potreba, i to van korisnikova doma ili ustanove, u kući, odnosno ustanovi, u ugodnom ozračju, koje čak poprima neka obilježja prisnosti, prijateljskog odnosno obiteljskog odnosa. Dakle, i sa sadržajnog aspekta, možemo reći da se dobivene kategorije poklapaju s piramidom potreba.

Promatranjem doživljajnog aspekta, za općenito i specifično zadovoljstvo praksom važnima su se pokazale također kategorije koje su se odnosile na zadovoljstvo sadržajem (izlasci, razgovor, opće zadovoljstvo i sudjelovanje u izobrazbi budućih stručnjaka) te kategorije koje su se odnosile na samu osobnost studenta/studentice i međusobnog odnosa. Sudionici koji su iskazali svoje nezadovoljstvo programom, opće i specifično, povezali su to također s osobnošću studenta (njegovom ljutnjom ili neispunjavanjem preuzetih obaveza ili obećanja) ili s organizacijskim aspektima prakse.

Kategorije koje se odnose na preporuke i komentare korisnika (izlasci, razgovori, izleti, više zajednički provedenog vremena, izobrazba studenata) također upućuju na to da korisnici

vide u programu terenske prakse mogućnost višestrukog zadovoljenja potreba navedenih u piramidi (od potreba za sigurnošću, pripadnošću, poštovanjem do samoaktualizacije).

Kategorije dobivene u ovom istraživanju također ukazuju na doprinos praksi uključivanja i procesu osnaživanja kroz sva četiri elementa koja se navode u literaturi: osnaživanje, kontrolu, moć i resurse (Croft i Beresford, 1994., prema Payne, 1997.). Kategorije je tako moguće promatrati kroz predloženi model odnosa elemenata prakse uključivanja u okviru terenske prakse i obrazovanja studenata socijalnog rada (slika 1.). Kategorije koje se odnose na sadržaj susreta studenta i korisnika (izlazak, razgovor, pomoć) i odabir mjesta susreta (izvan kuće ili ustanove ili u ustanovi), obuhvaćaju i osvrt korisnika na način kako će se druženje odvijati (u atmosferi osobne uključenosti, ugodnoj, prijateljskoj atmosferi). Možemo pretpostaviti da zajedničko donošenje odluka o sadržajima i procesima terenske prakse i mogućnost inicijative korisnika, primjerice o odluci gdje će se druženje odvijati i što će biti njihov sadržaj, osnažuje korisnike, čije je donošenje odluka u svakodnevnom životu često ograničeno. Međutim, možemo pretpostaviti da razmjena očekivanja, usvajanje znanja o potrebama korisnika i razvijanje odnosa s korisnikom povećava i moći studenta u obrazovnom procesu.

Odnos povjerenja i uzajamne razmjene može dovesti do organiziranja službi ili aktiviranja resursa u zajednici na način da korisnik u većoj mjeri koristi resurse koji su mu na raspolaganju. Primjeri za to su korisnici s invaliditetom koji su zahvaljujući pomoći pri savladavanju građevinskih prepreka češće posjećivali kulturne sadržaje ili korisnik koji je, osnažen razgovorima sa studentom odlučio rješavati neka osobna životna pitanja i uz studentovu podršku i pomoć okupio obitelj, razvio strategiju i realizirao donošenje odluka o obiteljskom nasljeđu, o čemu znamo iz konteksta supervizije i studentskih bilježaka s prakse. Iz svega navedenog možemo pretpostaviti da korisnik podržava studenta u njegovom profesionalnom razvoju, prenoseći mu osobna korisnička iskustva i dajući mu uvid u zadovoljenje potreba iz vlastite, korisničke perspektive. Također, s obzirom na dobivene rezultate, možemo pretpostaviti da studenti podržavaju korisnike u pronalaženju postojećih mogućnosti i resursa okoline u zadovoljenju njihovih potreba te neposredno uče i doživljavaju u primjeni teorijske koncepte socijalnog rada.

Kategorije koje se odnose na doživljaj terenske prakse iz perspektive korisnika potvrđuju realiziranje procesa osnaživanja. To odražava sadržaj kategorija koji se odnosi na zadovoljstvo druženjima i izlascima, koji smanjuju osjećaj osamljenosti i izolacije korisnika, kao i kategorija sudjelovanje u izobrazbi studenata, gdje sadržaj odražava odnos uzajamnosti pri učenju.

Kategorije vezane uz doživljaj nezadovoljstva i preporuke za unaprjeđenje studentske prakse ukazuju na izazove i prepreke procesu uključivanja i osnaživanja korisnika. Iako ih je malo i prevladavaju pohvale programu, oni su važne smjernice za orijentaciju u planiranju budućih zahtjeva terenske prakse i pripremu studenata za rad s korisnicima.

Kao što je već spomenuto, praksa studenata je supervizirana, a redoviti supervizijski sastanci odvijaju se na fakultetu tijekom semestra. Tijekom tih susreta studenti imaju pri-

liku iznositi svoje poteškoće i postignuća u odnosu s korisnicima, problematizirati o njima, dobiti podršku i učiti iz toga. No, ponekad je prvi susret studenta s praksom socijalnog rada ujedno i prilika da student odustane od izbora ove profesije ili odluči napraviti pauzu. U tom slučaju supervizor, student i voditelj prakse nastoje da se odnos između studenta i korisnika završi odgovorno i etično te da student, koristeći prostor supervizije, dobije i daje završne povratne informacije. Katkada se, međutim, iznenadnim odlaskom studenta taj odnos jednostavno prekine, što ostavlja obostranu nedovršenost i nezadovoljstvo koje korisnici u ovom kontekstu prepoznaju kao neizvršeno obećanje studenta, neizvršavanje obaveza i ljutnju. Uloga nastavnika, voditelja prakse i supervizora je da problematizira ovakve situacije na nastavi, tijekom pripreme za odlazak na praksu kao i na supervizijskim susretima. Iskustvo je pokazalo da uvođenjem redovite kontinuirane supervizije ovakvi »prekidi odnosa« postaju vrlo rijetki ili ih je tijekom supervizijskog rada u malim grupama moguće predvidjeti i nositi se s njima na način da i student i korisnik (a i supervizijska grupa) mogu iz toga nešto naučiti i dobiti za sebe.

Nezadovoljstvo pojedinih korisnika očitovalo se i u nemogućnosti »zadržavanja« istog studenta tijekom dviju ili više godina. Taj organizacijski aspekt vezan je uz kurikulum studija i raznolikost »terena« koje student mora iskustveno proći tijekom svog obrazovanja te svake akademske godine obavlja praksu vezanu uz druge kolegije i ima druge nastavne ciljeve. Iako su svi korisnici upućeni u tijek, dinamiku i trajanje prakse, na temelju čega daju svoj informirani pristanak o sudjelovanju, nerijetko je rastanak krajem semestra obostrano težak i bolan, budući da su obje strane osobno veoma uključene. Ponekad se »parovi« odlučuju za neformalni nastavak druženja te nastavljaju imati kontakte u vidu povremenih posjeta, telefonskih razgovora, dopisivanja, slanja čestitki i sl. O tome nema formalnih podataka, budući da praćenje studentske prakse prestaje krajem semestra, međutim, nerijetko od samih korisnika početkom započinjanja novog ciklusa prakse doznamo da je još uvijek u kontaktu s prethodnom studenticom/studentom. Valja naglasiti da je u dogovoru sa studentom i korisnikom, važno završiti formalno, profesionalno-obrazovno iskustvo i zaključiti odnos student - korisnik pa tek tada, na temelju obostranog pristanka, redefinirati odnos i nastaviti s neformalnim druženjem. Time se također preveniraju nejasna očekivanja korisnika od studenta, koja mogu rezultirati »neobavljanjem obaveza i neispunjenim obećanjima«.

Naročito nam se važnima čine poruke ohrabrenja za nastavak programa kao i pohvale, koje nedvojbeno govore o neprocjenjivosti ovakvog iskustva aktivnog sudioništva u kreiranju i provođenju terenske prakse.

ZAKLJUČAK

Rezultati pokazuju ekspertnost naših korisnika uključenih u studentsku praksu za pitanja obrazovanja budućih stručnjaka – socijalnih radnika, koja ih se neposredno tiču i na koja bi trebali imati utjecaj. Izjave korisnika o nekim aspektima nezadovoljstva poklapaju se

s nekim procjenama »slabih točaka« od strane voditelja programa, a to su potreba za kontinuiranim supervizijskim praćenjem i podrškom studentima te nedovoljnom satnicom prakse. Ovi rezultati obvezujuć su za nas kao nastavnike, jer pravo korisnika na uključivanje znači pravo na ravnopravnu poziciju pregovaranja, dogovaranja i interveniranja te ravnopravnu mogućnost sagledavanja iz vlastite perspektive.

Oснаživanje i uključivanje doživotni su procesi pozitivnih promjena pojedinačne psihološke dobrobiti (samopoštovanja, samopoimanja), razvoja svrsishodnih socijalnih veza (prijateljstva, neformalne i formalne podrške) te potrage za pozitivnim iskustvima kroz slobodno vrijeme, posao ili ostale domene života. Ipak, treba naglasiti da osnaživanje i uključivanje nisu servisi, usluge koja se mogu dati, niti postoji krajnja točka u kojoj se može utvrditi da je osoba osnažena (Lord, 1991.; prema Arai, 1997.b., Lowes i Hullat, 2005.) To su procesi koji traju i mijenjaju se, ako za to postoje odgovarajući uvjeti. Jedan od zadataka socijalnih radnika je da rade na ostvarivanju i očuvanju takvih uvjeta, a zadatak je nastavnika da ih tijekom studija i cjeloživotnog obrazovanja za to osposobljavaju. Kao rezultat toga, uloga socijalnog radnika se konstantno mijenja s procesom osnaživanja jedinstvenim za svakog pojedinca. O tome studenti uče prvenstveno od korisnika, koji kroz ulogu iskustvenih eksperata daju uvid o tim promjenama iz »prve ruke« (Robson i sur, 2006., Beresford i sur., 2006.).

Tijekom posljednjih petnaestak godina mnogi su korisnici odlučili kontinuirano sudjelovati u programu terenske prakse, neki od njih ostali su u programu studentske prakse od 1993. godine do danas. Oni za sebe kažu da su »profesionalni korisnici« te da su »odgojili već mnogo generacija studenata«. Navedeno govori o načinu na koji korisnici percipiraju svoju ulogu u obrazovanju socijalnih radnika, ali također i o tome da su korisnici »već uključeni«, naime, da su to oduvijek bili, budući da predstavljaju najrelevantniji izvor podataka o sebi i svojim potrebama. Na profesionalnim pomagačima je da prepoznaju i priznaju tu uključenost, kao i vrijednost uzajamnog procesa učenja od korisnika i s korisnicima. To su, uostalom, potvrdili i rezultati ovog istraživanja kojima smo se rukovodili u daljnjem sustvaranju programa terenske prakse i obrazovanja socijalnih radnika uopće.

Svjesni smo da je u ovom istraživanju bila riječ o visoko motiviranim sudionicima za sudjelovanje u programu prakse i evaluaciji, koje je ujedno obilježavao i pozitivan stav prema studentima i njihovom obrazovanju te dobivene rezultate treba promatrati s obzirom na ovako selekcionirani uzorak. Međutim, osim dobivenih rezultata ovo je istraživanje za nas predstavljalo značajno iskustvo učenja u smjeru otvaranja dijaloga s korisnicima, promišljanja o načinima uzajamnog uključivanja korisnika, studenata i nastavnika te problematiziranja ciljeva i sadržaja prakse. Ova iskustva predstavljala su poticaj za neke nove ideje i inicijative glede organiziranja i provođenja terenske prakse. Jedna od takvih inicijativa bilo je i uvođenje dvodnevnih orijentacijskih susreta, čiji su temelj predstavljali rezultati ovog istraživanja. Orijentacijski susreti prethodili su terenskoj praksi, sa svrhom da se korisnici i njihove udruge predstavljaju studentima, da se iznesu međusobna očekivanja studenata i korisnika, prikažu rezultati evaluacije i iskustva prethodnog semestra. Pri tome se posebna

pozornost posvećuje preprekama i poteškoćama, kao i primjerima dobre prakse, temeljenima na evaluaciji prethodnog semestra.

Tijekom posljednjih triju godina posebna pažnja posvećuje se i grupnim završnim susretima korisnika, studenata, terenskih nastavnika u udrugama/ustanovama i predstavnika studija. U pripremu terenske prakse predviđeno je i vrijeme za informiranje terenskih nastavnika i predstavnika udruga i ustanova o aktualnim promjenama obrazovnog programa, detaljima izvedbenog plana i drugim relevantnim sadržajima. Nadalje, predviđeni su i zajednički susreti studenata, korisnika i terenskih nastavnika za svaku pojedinu udrugu/ustanovu tijekom kojih se sudionici dogovaraju o određenim sadržajima i vremenu koje će studenti provesti u toj udruzi/ustanovi (osim neposrednog rada s korisnikom). Na taj način studenti se uključuju u aktualna zbivanja pojedine udruge (akcije, priredbe, izlete, okrugle stolove, tribine) te sudjeluju u širem kontekstu života svojih korisnika. Također su uvedeni i redoviti susreti supervizora terenske prakse sa svrhom razmjene iskustava, informacija i međusobne podrške.

Od 2004./2005. godine do danas studenti su imali priliku formirati svoja očekivanja od terenske prakse, ne samo informirajući se od nastavnika, već i iz podataka dobivenih opisanim evaluacijskim istraživanjem, temeljenih na korisničkoj perspektivi. Evaluacija programa terenske prakse imala je ključne implikacije za daljnji razvoj korisničke evaluacije u okviru terenske prakse. Kao ishod provedene korisničke evaluacije, u sljedećem je razdoblju realizirano nekoliko dodatnih aktivnosti: (1) provođenje fokus grupa s korisnicima, (2) provođenje fokus grupa sa studentima, (3) istraživanje i artikuliranje uloge korisnika u obrazovanju studenata; stvaranje preduvjeta za partnerstvo korisnika i fakulteta, pri čemu je prvi korak bio provođenje intervjua s nastavnicima te (4) održavanje *regionalne* konferencije na temu *Korisnici kao iskustveni eksperti na području obrazovanja i istraživanja u socijalnom radu* na Studijskom centru socijalnog rada, 2008. godine. Konferencija je predstavljala prvi korak u senzibiliziranju akademske zajednice za mogućnosti uključivanja krajnjih korisnika u izradu i promjene kurikuluma studija socijalnog rada.

Iako se u ovom radu nismo bavili rezultatima studentske evaluacije terenske prakse, na temelju supervizijskih iskustava i praćenja studentskih dnevnika, možemo reći da studenti pozitivno ocjenjuju sve veću uključenost korisnika u različite segmente planiranja i provođenja terenske prakse te da zajedno s voditeljima prakse, supervizorima i terenskim nastavnicima uče o tome »kako uključivati« i kako »biti uključen«. Na taj način svi oni koji sudjeluju u terenskoj praksi, bez obzira u kojoj ulozi, postaju istovremeno i učenici i učitelji, čime se daje poruka o važnosti cjeloživotnog učenja. Paradoksalno, samim time pojavljuju se problemi kojih ranije nije bilo, otvaraju se nova pitanja o uključenosti i sudjelovanju korisnika u kreiranje cjelokupnog kurikuluma te se nameću potrebe za promišljanjem o daljnjem razvoju evaluacijskih istraživanja korisničke perspektive u obrazovanju studenata. Iz svega navedenog vidljivo je, dakle, da otvaranjem dijaloga o uključivanju svi sudionici prakse postaju osjetljiviji za međusobne potrebe i perspektive: nastavnici i studenti postaju

osjetljiviji za perspektivu korisnika socijalne skrbi, a korisnici za perspektivu akademske zajednice i budućih stručnjaka.

LITERATURA

1. Alphonse, M., Purnima, G. & Moffatt, K. (2008). Redefining social work standards in the context of globalization: Lessons from India. **International Social Work**, 51 (2), 145 – 158.
2. Arai, S. (1997a). Building communities through leisure: Citizen participation in a healthy community initiative. **Journal of Leisure Research**, 29 (2), 167-182.
3. Arai, S. (1997b). Empowerment: From the theoretical to the personal. **Journal of Leisureability**, 24 (1), preuzeto sa www.lin.ca/jol-vol24-no1.
4. 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.
5. Čačinović Vogrinčić, G., Kopal, L., Mešl, N. & Možina, M. (2007). **Uspostavljanje suradnog odnosa i osobnog kontakta u socijalnom radu**. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada.
6. Fulgosi, A. (1990). **Psihologija ličnosti - Teorije i istraživanja**. Zagreb: Školska knjiga.
7. Gutiérrez, L. M., Parsons, R. J. & Cox, E. O. (2003). **Empowerment in social work practice. A sourcebook**. Belmont: Wadsworth – Thomson Learning.
8. Karlowski J. (1982). Two types of altruistic behavior: Doing good to feel good or to make the other feel good. In: Derlega, V. J. & Grzelak, J. (eds.); **Cooperation and helping behavior: Theories and research**. New York: Academic Press.
9. Kletečki Radović, M. & Kregar Orešković, K. (2005). Kvalitativna analiza iskustva udomitelja. **Ljetopis studijskog centra socijalnog rada**, 12, (1), 67-88.
10. Kletečki Radović, M. (2008). **Teorija osnaživanja u socijalnom radu**. Ljetopis socijalnog rada, 15 (2), 215-242.
11. Koller-Trbović, N. & Žižak, A. (2008). **Kvalitativni pristup u društvenim znanostima**. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
12. Lowes, L. & Hullat, I. (2005). **Involving service users in health and social Care Research**. London: Routledge.
13. Mesec, B. (1998). **Uvod u kvalitativno raziskovanje u socialnem delu**. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
14. Padgett, D. K. (1998). **Qualitative methods in social work research: Challenges and rewards**. Thousand Oaks - London - New Delhi: Sage Publications.
15. Parsons, R. J. (2003). Evaluation of Empowerment Practice. In: Gutiérrez, L. M., Parsons, R. J. & Cox, E.O. (eds.); **Empowerment in social work practice. A sourcebook**. Belmont: Wadsworth – Thomson Learning, 204-219.

16. Payne, M. (1997). **Modern social work theory (2nd edition)**. London: Macmillan Press.
17. Payne, M. (2005). **Modern social work theory (3rd edition)**. Chicago: Lyceum books.
18. Perkins, D. & Zimmerman, M. (1995). Empowerment Theory, Research and Application. **American Journal of Community Psychology**, 23 (5), 569-579.
19. Robson, P. & Johns, R. with Service users, carers and staff from the University of East London (2006). Strengthening Partnership. **Social Work Education**, 25, (4), 320-325.
20. Sladović Franz, B., Kregar Orešković, K. & Vejmelka, L. (2007). Iskustvo života u dječjem domu: kvalitativna analiza izjava mladih. **Ljetopis socijalnog rada**, 14 (3), 553-578.
21. Sohng, S. L. (2003). Research as an empowerment Strategy. In: Gutiérrez, L.M., Parsons, R. J. & Cox, E. O. (eds.); **Empowerment in Social Work Practice. A sourcebook**. Belmont: Wadsworth – Thomson Learning, 187-203.
22. Urbanc, K. & Družić, O. (1999). Evaluacija terenske nastave studentat socijalnog rada. **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 6, (1), 39-58.
23. Urbanc, K., Družić Ljubotina, O. & Kregar, K. (2002). Neki aspekti terenske nastave u procesu obrazovanja socijalnih radnika. **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 9, (1), 67-82
24. Urbanc, K. & Kletečki Radović, M. (2004). **Supervizija studenata socijalnog rada – osvrt i perspektiva**. Izlaganje na konferenciji Izazovi supervizije u jugoistočnoj Europi, Opatija, 4.-6. ožujka 2004.
25. Urbanc, K (2006). **Izazovi socijalnog rada s pojedincem**. Zagreb: Alinea.
26. Urbanc, K. (2008). **Korisnici kao iskustveni eksperti na području obrazovanja i istraživanja u socijalnom radu**. Izlaganje na konferenciji Service users as experience experts in social work education and research, održanoj 23. 9. 2008. na Studijskom centru socijalnog rada, Pravnog fakulteta u Zagrebu.
27. Vizek-Vidović, V. & Vlahović Štetić, V. (2007). Modeli učenja odraslih. **Ljetopis socijalnog rada**, 14, (2), 283-310.
28. Zaviršek, D., Zorn, J. & Videmšek, P. (2002). **Inovativne metode v socialnem delu**. Ljubljana: Študentska založba scripta.

