

# ISKUSTVA UKLJUČIVANJA KORISNIKA SOCIJALNE SKRBI U OBRAZOVANJE SOCIJALNIH RADNIKA U SRBIJI

## SAŽETAK

*Iskustva uključivanje korisnika u obrazovanje socijalnih radnika u Srbiji vrlo su skromna. Tome je značajno doprinio medicinski model socijalnog rada koji je dominirao u obrazovnom procesu. Postepeno, s nadilaženjem ovog modela sazrijeva svijest o nužnosti uključivanja korisnika i njihovih njegovatelja kao partnera u obrazovanje socijalnih radnika. Skromna iskustva svjedoče o višestrukoj koristi ovakvog pristupa. Početni su koraci koji se odnose na reformu nastavnih planova i programa te cjelokupnog sustava socijalne zaštite učinjeni. Ipak, oni su nedovoljni i neophodno ih je dalje razvijati u smislu razvoja organiziranog i strukturiranog pristupa, koji će osigurati osnovne uvjete, oblike i načine uključivanja korisnika i njihovih njegovatelja u obrazovni proces.*

## UVOD

Tradicionalni pristupi, temeljeni na medicinskim modelima socijalnog rada, buduće stručnjake pripremaju za preuzimanje

---

<sup>1</sup> Doc. dr. sc. Miroslav Brkić, socijalni radnik, e-mail: brkicmiroslav@ikomline.net.

<sup>2</sup> Doc. dr. sc. Aleksandar Jugović, socijalni radnik, e-mail: alex7@EUnet.rs.

Stručni članak  
Primljeno: studeni, 2008.  
Prihvaćeno: siječanj, 2009.  
UDK 364.65 : 364.6(497.1)

Miroslav Brkić<sup>1</sup>

Univerzitet u Beogradu  
Fakultet političkih nauka

Aleksandar

Jugović<sup>2</sup>

Univerzitet u Beogradu

Fakultet za specijalnu  
edukaciju i reabilitaciju

Ključne riječi:

obrazovanje socijalnih  
radnika, načini uključivanja  
korisnika, planiranje, partici-  
pacija.

profesionalne, vrijednosno neutralne pozicije u kojoj se korisnici promatraju kao pasivni primatelji pomoći. Primjena principa participacije, osnaživanja, preuzimanja odgovornosti uči se u procesu obrazovanja i najbolje usvaja kroz neposredan kontakt s korisnicima. Izostanak uključivanja korisnika i njihovih pomagača u obrazovni proces jedan je od razloga dominacije ovih principa u teoriji u odnosu na praksu.

Jedini kontakt s korisnicima studenti su ostvarivali putem nedovoljno osmišljene stručne prakse i vježbi iz pojedinih predmeta. Često se praktičan rad temeljio na formalnim boravcima u službama socijalne zaštite i posjetima pojedinim institucijama. Pod takvim okolnostima kontakti s korisnicima bili su vrlo ograničeni i površni. Oblici neposrednog sudjelovanja korisnika u izvođenje nastave i vježbi bili su rijetki i proizvod inicijativnosti pojedinih profesora.

Novi *Zakon o visokom obrazovanju*<sup>3</sup>, temeljen na europskom sustavu prijenosa bodova, zahtijeva od visokoškolskih ustanova da usvoje nastavne planove i programe u kojima su jasno i mjerljivo definirani ciljevi i ishodi kolegija, potiče različite oblike uključivanja stručnjaka iz prakse u nastavni proces. *Strategija razvoja socijalne zaštite*<sup>4</sup> zalaže se za koncept kontinuiranog obrazovanja socijalnih radnika, pluralizam pružatelja usluga, naglašava nužnost aktivnog sudjelovanja korisnika u procesima pružanja pomoći i podrške. Navedeni normativni i strateški dokumenti doprinose postepenom razvijanju svijesti o nužnosti uključivanja korisnika u cjelokupan proces, od obrazovanja budućih socijalnih radnika do sudjelovanja u procjeni, planiranju i realizaciji usluga. Osmišljavanje studentske prakse, s jasno definiranim ciljevima i ishodima samo je jedan od prvih koraka. Korisnici i njihovi njegovatelji na različite se načine mogu uključiti u obrazovni proces. Oblici i načini uključivanja moraju se pažljivo planirati u suradnji s korisnicima i njihovim organizacijama. Svaki neorganizirani pristup, bez obzira na namjere, može prerasti u svoju suprotnost te proizvesti više štete nego koristi.

## UTJECAJ OSNOVNIH TEORIJSKO-PRAKTIČNIH MODELA NA OBRAZOVNE PROCES U SOCIJALNOM RADU

Uključivanje korisnika i njihovih njegovatelja u obrazovni proces umnogome ovisi o shvaćanju uloga i sadržaja socijalnog rada.

Medicinski model koji je dominirao u teoriji i praksi doprinio je promatranju korisnika kao pasivnih osoba, sposobnih za primanje pomoći, a najčešće nesposobnih za mijenjanje vlastitog života. Osnovno obilježje ovog modela je da korisnike promatra i tretira kao pacijente, dok je zadatak socijalnih radnika da u suradnji s ostalim pripadnicima pomažućih profesija dijagnosticiraju uzroke i izvore njihovih teškoća te osiguraju odgovarajući tretman, odnosno terapiju. Medicinski model je emocionalne probleme i probleme ponašanja konceptualizirao

<sup>3</sup> *Zakon o visokom obrazovanju, Službeni glasnik RS 76/05.*

<sup>4</sup> *Strategija razvoja socijalne zaštite, Službeni glasnik RS 71/05.*

kao mentalne bolesti, polazeći od stava da se izvori problema nalaze u nesvjesnim procesima pojedinaca koji stvaraju konstantne konflikte, kako unutar svooje ličnosti, tako i u odnosima s okolinom. Problem je, odnosno bolest, na ovaj način smješten unutar pojedinca, dok je razrješenje problema ovisilo o vještini i znanju stručnjaka (Vidanović, 1996.).

U tom kontekstu treba promatrati i terminologiju koja je godinama prisutna u socijalnom radu: socijalna anamneza, socijalna dijagnoza, tretman. Anamneza je termin koji se uobičajeno koristi u medicini i definira kao dio dijagnostičkog postupka u cilju otkrivanja povijesti i prirode bolesti. Socijalna anamneza obuhvaća prikupljanje podataka o obiteljskom, profesionalnom, stambenom, materijalnom statusu, odnosno problemima koje osoba ima iz jednog od ovih područja. Dijagnozu postavlja stručnjak na temelju podataka o bolesniku i uočenih simptoma. Socijalna dijagnoza definira se kao: »korpus postupaka koje socijalni radnik koristi da bi došao do potrebnih podataka i saznanja na temelju i kojih će izvesti dijagnozu ili dati procjenu slučaja. Tretman se provodi na temelju rezultata dijagnoze i označava korekciju ili ublažavanje poremećaja, bolesti ili problema« (Vidanović, 2006.). Socijalni radnik u medicinskom modelu bavi se pojedincima i njihovim situacijama s namjerom da mijeri, vrši kategorizaciju patologije i utvrdi uzročne odnose i faktore. Zato se osnovni zadatak socijalnog rada sastoji u utvrđivanju patoloških stanja i disfunkcija u ličnosti i socijalnom okruženju korisnika te »propisivanju« najpogodnijih terapija, odnosno mjera i usluge koje im po zakonu pripadaju. Pojedinca treba liječiti, a kada se izliječi, može zauzeti mjesto u društvu koje mu pripada (Howe, 1997.). Orijentiranost socijalnih radnika je prema pronalaženju nedostataka, a ne prema utvrđivanju potencijala prisutnih na razini pojedinca, grupe ili zajednice. Istraživanje realizirano na uzorku od 120 tzv. dijagnostičkih mišljenja koje socijalni radnici donose na zahtjev suda za ocjenu psiho-fizičkog i socijalnog statusa maloljetnika, pokazalo je da se negativno konotirani izrazi, tj. izrazi koji ukazuju na nedostatke i probleme koriste u 90%, a pozitivno konotirani u samo 10% slučajeva (Jugović, 2005.).

U pristupima temeljenim na medicinskom modelu socijalnog rada teško je zamisliti uključivanje korisnika u bilo kakav sustavni edukativni proces. Od njih se ne očekuje da budu aktivni, da pokreću inicijative i akcije, već da ovisе o socijalnim službama. Oni se ne vide kao nositelji promjena, od njih se eventualno može naučiti kako se ne treba ponašati ili kako najlakše prihvatiti koncept naučene bespomoćnosti. Ovakav pristup ne šteti samo korisnicima, već i socijalnim radnicima. U uvjetima neadekvatne organizacije rada, izloženosti fizičkim i verbalnim napadima korisnika, osjećaju prevelike odgovornosti za zadovoljavanje potreba korisnika koje nisu u skladu s objektivnim mogućnostima, izostanku kontinuirane stručne podrške, socijalni radnici često su izloženi sindromu sagorijevanja, nemoćni samostalno proizvesti željene promjene (Friščić, 2006.).

Teorijsko-metodološki modeli, temeljeni na ekološko-sustavnim i humanističkim idejama, bitno mijenjaju položaj korisnika socijalnog rada, a samim time i mogućnosti njihove kvalitetnije uključenosti u obrazovni proces.

**Ekološko-sustavni model.** Ovaj model fokus interesa usmjerava s pojedinaca i njihove disfunkcionalnosti na različite transakcije koje se događaju unutar životnog prostora. Osnovni princip tog modela je da kvaliteta života ovisi o sustavu u neposrednom okruženju (Payne, 2001.). Ljudi i okolina ne promatraju se neovisno jedni od drugih, već u procesima konstantnih cirkularnih razmjena. Nezadovoljene potrebe i problemi tumače se kao rezultat psiholoških, fizioloških i okolinskih procesa i događaja koji utječu i preoblikuju jedni druge u kontinuiranom tijeku vremena (Milosavljević i Brkić, 2005.).

Temeljna uloga socijalnog rada sastoji se u izmjeni narušene komunikacije između različitih subsustava (pojedinci u obitelji, štíćenici u domu, itd.), mijenjanju disfunkcionalnih sustava i struktura (obitelj, zajednica, institucija), stvaranju novih socijalnih mreža (za alkoholičare, narkomane, bivše zatvorenike u procesu rehabilitacije i socijalne reintegracije), posredovanju između različitih sustava kojima je okružen korisnik. Ovaj model socijalnog rada posebno naglašava poduzimanje različitih socijalnih akcija unutar nekih društvenih struktura (npr. lokalnih zajednica), kao i zastupanje korisnika u društvenim institucijama (pravnim, političkim, ekonomskim).

Zadaci socijalnih radnika ne odnose se isključivo na dijagnosticiranje problema i ograničenja, već na procjenu potreba, utvrđivanje potencijala i resursa na različitim razinama. Umjesto anamneza, dijagnoza, tretmana, vrše se procjene, planiraju mjere i usluge. Korisnici se ne promatraju kao determinirana bića, pasivni primatelji pomoći, već kao aktivni i odgovorni partneri. Da bi to postali, nužno ih je osnažiti, razviti njihove potencijale, pomoći im da steknu moć odlučivanja i kontrole nad vlastitim životom (Payne, 2001.). Ovi ciljevi ostvaruju se na različitim razinama: razini osjećaja, ideja i akcije (Milosavljević i Brkić, 2005.). Korisnicima treba pomoći da reduciraju osjećaj bespomoćnosti, uspostave veći stupanj samopoštovanja i pokrenu akcije u pravcu promjene životne situacije, uz podršku resursa lokalne zajednice. Zato fokus interesa nije isključivo na pojedincu, već se pomiče prema socijalnoj mreži i zajednici, kako bi se izbjegla izolacija i stvorio doživljaj pripadnosti i zajedničkog rješavanja problema (Whittaker i Tracy, 1997.). Mjesto parcijalnog, zauzima holistički pristup problemima i potrebama kojima se nadilazi statičnost klasičnog trometodskog pristupa u socijalnom radu.

**Humanistički model.** Vrijednost i snaga humanističkog modela socijalnog radu jest u tome što on polazi od razumijevanja smisla ljudskog postojanja i vjerovanja u kapacitet svijesnosti ljudskih bića da razmišljaju, odlučuju i ponašaju se slobodno. Naglasak je na mogućnostima ljudi da postignu osobnu moć kako bi kontrolirali svoje živote i mijenjali ideje koje sputavaju njihov život. Reafirmira se, nasuprot dominirajućim medicinskim i »socijalno-kontrolirajućim« pristupima i modelima socijalnog rada, vjerovanje u sposobnost ljudi da unaprijeđuju svoje postojanje i životno ostvarivanje. Uvažava se značaj autentičnih ljudskih potreba za ukupnu čovjekovu normalnost i blagostanje. Naglašava se samopoštovanje i samorazumijevanje ljudi te izgradnja ljudskih potencijala.

Važan aspekt ovog modela jest naglašavanje humanističke vrijednosti koja se zove »cjelovitost«. To za socijalni rad znači da se prema ljudima treba odnositi kao prema cjelovitim bićima, a ne prema njihovim pojedinačnim društvenim ulogama ili dijelovima osobnosti. Socijalni rad utemeljen na humanističkim idejama ima osnovne ciljeve kao što su: definiranje, osmišljavanje i sudjelovanje u proizvodnji socijalnih promjena; sudjelovanje u promociji razvoja pojedinca, društvenih grupa i zajednica; stvaranje i unaprjeđivanje uvjeta za zadovoljavanje i razvoj svestranih i raznovrsnih ljudskih potreba i potencijala te stvaranje dobrobiti za sve (Milosavljević, 1998.).

Čovjek i njegove potrebe promatraju se kao jedinstvo biološko-psihološko-socijalnih karakteristika i okolnosti te se jedino tako, integralno, i mogu procjenjivati (Brkić, 2008.). Nezadovoljene potrebe rezultat su različitih događaja i procesa koji svoje podrijetlo mogu imati u području individualnog, području primarnih grupa ili zajednica. Ovisno o slučaju, pojedini aspekti su više naglašeni, ali tek međusobno povezani čine jedinstvenu cjelinu koja ukazuje na prirodu problema i pravce za njihovo otklanjanje. Potrebe se ne procjenjuju i zadovoljavaju fragmentarno, već integralno, kroz cjelovitu procjenu dostupnih resursa na svim razinama (pojedinaac, grupa, zajednica), preuzimanju osobne i profesionalne odgovornosti, uzajamnom učenju sudionika, efikasnom timskom radu stručnjaka, koordinaciji, razvoju različitih usluga u zajednici (Brkić, 2008.).

Imajući sve izneseno u vidu, postavljaju se neka ključna pitanja: može li se iskreno vjerovati u principe partnerstva, osnaživanja, odgovornosti, bez sudjelovanja onih s kojima ih treba primjenjivati? Na koji način prepoznati potencijale, ukoliko studenti uče vidjeti samo ograničenja? Kako raditi u praksi, ako se na fakultetima uspostavljaju površni kontakti s korisnicima, koji više podsjećaju na promatranje izložbe »marginaliziranih i deprimiranih«, nego na razumijevanje biti ljudskih potreba i problema? Nemoguće je u potpunosti shvatiti što znači onemogućenost u zadovoljavanju potreba, marginaliziranost, socijalna izoliranost, ali i osnaženost, odgovornost, snalažljivost, upornost, inovativnost, bez onih koji imaju tu vrstu životnog iskustva, neophodna znanja i vještine. Za razliku od mnogih drugih profesija, socijalni radnici direktno pomažu ljudima da prevladaju svoje probleme, postanu svjesni vlastitih i potencijala u okruženju, da u najvećoj mogućoj mjeri uspostave kontrolu nad vlastitim životom. Koja su to onda znanja i vještine koje posjeduju korisnici i njihovi njegovatelji, a koja se mogu koristiti u obrazovanju socijalnih radnika? Prije svega, oni imaju neposredno životno iskustvo koje se ne stječe preko udžbenika.

Rijetko koji sveučilišni profesor, socijalni radnik ili student, zna što znači biti istinski marginaliziran, socijalno isključen, ukoliko to osobno nije doživio. Tko bolje zna što je uspješan intervju, dobra procjena, istinsko partnerstvo, od onih koji su u tome direktno sudjelovali, kojima je o tome ovisila kvaliteta života? Malo je stručnjaka koji imaju osobna znanja i vještine o tome kako preživjeti na ulici, zaštititi se, sudjelovati u životu zajednice kada ne postoje ni najosnovniji uvjeti, boriti se za svoja i prava sebi sličnih u kontekstima netolerancije, nerazumijevanja, odbacivanja. Fundamentalna važnost za uključivanje korisnika jest

prepoznavanje vrijednosti i značaja promocije znanja, konceptualnih teorija i modela koje korisnici razvijaju i primjenjuju u okviru vlastitog životnog iskustva (Beresford i Croft, 2001.). Ovo povezivanje teorije i prakse, temeljeno na iskustvu i stvarnim događajima predstavlja osnovu za unaprjeđenje praktičnih znanja studenata (Waterson i Morris, 2005.).

Ipak, uključivanje korisnika u proces obrazovanja ne smije biti stihijski i neorganiziran proces. Nužno je osigurati mnoge preduvjete kako bi se maksimalizirali efekti i minimalizirale eventualne negativne posljedice. Pozitivna i negativna iskustva u Srbiji mogu biti korisna za uspostavljanje sustava uključivanja korisnika u obrazovanje socijalnih radnika.

## **ISKUSTVA UKLJUČIVANJA SOCIJALNE SKRBI U OBRAZOVANJE SOCIJALNIH RADNIKA U SRBIJI**

Iskustva se u najširem smislu mogu podijeliti na pozitivna i negativna, što podrazumijeva da je nešto rađeno, doživljeno, da postoji svijest o ishodima. Kada je riječ o uključivanju korisnika u obrazovanje socijalnih radnika u Srbiji, teško se može govoriti o bilo kakvim sustavnim iskustvima. Razlog je jednostavan. Ova tema nikada se nije ozbiljno postavljala u akademskim krugovima, planirala, realizirala, pratila. Jedino, djelomično blisko iskustvo može proizlaziti iz studentske prakse i vježbi iz pojedinih predmeta.

Smjer za socijalni rad i socijalnu politiku osnovan je 1974. godine na Fakultetu političkih nauka u Beogradu. Sve do školske godine 1977./78. studenti su po završetku studija stjecali naziv politologa-smjer za socijalni rad i socijalnu politiku. Spomenute godine prvi put je donesen nastavni plan i program za akademski naziv diplomirani socijalni radnik koji je predviđao moderan, sustavan i organiziran pristup studentskoj praksi, s jasno definiranim ishodima. Studentska praksa bila je obavezna na svim studijskim godinama, planirano je da se odvija u različitim službama i institucijama socijalne zaštite, dok su se zadaci i načini angažiranja studenata razlikovali ovisno o njihovom profesionalnom razvoju. Bez obavljene prakse nije bilo moguće polagati sljedeće predmete: »Metodika socijalnog rada s pojedincem«, »Metodika socijalnog rada s grupom« i »Teorija socijalnog rada«. Na samom početku pojavili su se problemi oko realizacije ovako osmišljene prakse. Tko su mentori? Na koji način će se poticati njihov rad? Tko je neposredno zadužen za realizaciju prakse i praćenje studenata? Je li potrebno osim općih smjernica, detaljnije razviti plan prakse ovisno o službi u kojoj se realizira i očekivanih ishoda? Da li i na koji način korisnike uključiti u realizaciju studentske prakse? Nažalost, odgovori na ova pitanja sve do današnjih dana nisu u potpunosti pronađeni. Sve je to rezultiralo da se studentskoj praksi samo deklarativno posvećuje značajna pažnja.

Reformom nastavnih planova i programa, pokrenutih nakon usvajanja Zakona o visokom obrazovanju (2005.), ponovno se posvećuje veća pažnja studentskoj praksi. Obavezna je na svim godinama studija i vrednuje se odgovarajućim brojem bodova. Bez završene studentske prakse nemoguće je upisati narednu godinu studija, odnosno steći titulu di-

plomiranog socijalnog radnika. Po prvi put su jasno definirani ciljevi, obaveze, ishodi, način procjenjivanja prakse. Ono što je još uvijek nedovoljno jasno i predstavlja potencijalni problem jest način angažiranja i motiviranja mentora, odnosno konkretna odgovornost za realizaciju prakse.

Sudjelovanje u radno-istraživačkim projektima jedna je od mogućnosti za uključivanje studenata u direktan rad s korisnicima. Radni projekti usmjereni su izazivanju određenih promjena, temelje se na subjekt-subjekt relacijama i aktivnoj participaciji svih zainteresiranih. Po svojim principima vrlo su bliski suvremenom socijalnom radu. Zbog svog karaktera, radni projekti idealni su za uspostavljanje procesa uzajamnog učenja, participacije, partnerstva. Studenti socijalnog rada povremeno su imali prilike uključiti se u realizaciju takvih projekata. Projekt *Stariji brat, starija sestra* jedan je od rijetkih koji se kontinuirano ostvarivao. Vođen od strane civilne udruge *Sačuvajmo djecu*, omogućavao je studentima da preko mentor-skog rada pomažu djeci i mladima bez roditeljske brige u savladavanju osnovnih socijalnih vještina<sup>5</sup>. Temeljen na direktnim i intenzivnim odnosima doprinio je da studenti steknu neposredna saznanja o potrebama i problemima mladih/djece bez roditelja praktičnim načinima za njihovo rješavanje, o principima osnaživanja, partnerstva, odgovornosti, i što je najvažnije, njihovom primjenom u praksi. Nažalost, uslijed nedostatka financijskih sredstava, ovaj projekt nalazi se pred gašenjem. Pored ovog, studenti su se povremeno uključivali u realizaciju drugih radnih projekata, kao što su: *Integracija mladih u sukobu sa zakonom u lokalnu zajednicu* ili *Razvijanje socijalno-zaštitne funkcije lokalne zajednice u zadovoljavanju potreba Roma*. Osnovni nedostaci vidljivi su u činjenici da se u projekte uključuje ograničen broj studenata, a trajanje ovisi o financijskim sredstvima. Ipak, ovi su primjeri nesumnjivo pokazali da radni projekti predstavljaju pogodno sredstvo za uključivanje korisnika u obrazovni proces i međusobno učenje.

Na kraju, jedno od iskustava je angažiranje korisnika u izvođenju vježbi iz pojedinih predmeta. Najmanje strukturirano i organizirano, sastoji se u dovođenju korisnika na vježbe, gdje su oni imali prilike govoriti o svojim problemima, potrebama, iskustvima. Ovaj vid angažiranja također se pokazao obostrano korisnim, za studente koji su imali prilike steći u neposrednom razgovoru s korisnicima nova i usustaviti stara teorijska znanja, za korisnike jer im je pomagalo u razvijanju samopoštovanja, osjećaju važnosti, jer ne treba zaboraviti da »osnaživanje može biti ishod partnerstva, čak i kada to nije primaran cilj« (Barnes, Carpenter i Bailey, 2000.).

Mnogo veću tradiciju ima uključivanje stručnjaka iz prakse u obrazovni proces. Svake godine, Nastavno-naučno vijeće Fakulteta na prijedlog Odjeljenja usvaja listu stručnjaka koji će se angažirati u izvođenju nastave. Iako ima nesumnjiv značaj, ovaj vid studentske edukacije ima određene nedostatke. Naime, stručnjaci uglavnom reproduciraju teorijska

---

<sup>5</sup> Opširnije o ciljevima projekta i načinu realizacije može se vidjeti na mrežnoj stranici: [http://www.bbbsi.org/country\\_pages/serbia/index/htm](http://www.bbbsi.org/country_pages/serbia/index/htm).



znanja naučena na fakultetu, obogaćena primjerima iz prakse. To je svakako pozitivno, ali problem je što su ona uglavnom temeljena na zastarjeloj metodologiji, koja stručnjaka stavlja u profesionalnu, vrijednosno-neutralnu poziciju. Glas korisnika se ne čuje, govori se u njihovo ime, što može doprinijeti razvijanju predrasuda i stereotipa o pasivnim, nesretnim, ponekad smiješnim osobama, beskrajno zahvalnim ukoliko im se pruži određena pomoć.

Positivan primjer uključivanja korisnika u sustav socijalne zaštite je izrada Nacrta standarda za usluge personalne asistencije. Uz podršku Ministarstva rada i socijalne politike Centar za samostalni život invalida samostalno je izradio *Nacrt standarda usluga personalne asistencije*. Oni se trenutno nalaze u fazi pilotiranja, ali ono što je mnogo značajnije jest to da su uvažena mišljenja i znanja korisnika, kao i to da oni preuzimaju dio odgovornosti za realističnost i implementaciju ovog dokumenta<sup>6</sup>.

Iskustva uključivanja korisnika u obrazovni proces u Srbiji vrlo su skromna. Ipak, i ovi usamljeni primjeri pokazuju nužnost razvijanja ovog pristupa, sa stajališta obostrane koristi – studenata i korisnika. Da bi se uspostavio sustav koji daje željene rezultate, moraju se definirati principi na kojima počiva i čitav proces postepeno i brižljivo planirati.

## **PREMA RAZVIJENOM MODELU UKLJUČIVANJA KORISNIKA I NJIHOVIH POMAGAČA U OBRAZOVNI PROCES**

Preduvjet za uspostavljanje organiziranog modela jest svijest u akademskoj zajednici o nužnosti uključivanja korisnika u obrazovni proces i odgovarajuća sustavna podrška. Primjera radi, svakom akreditiranom fakultetu za socijalni rad u Engleskoj GSCC (General Social Care Council) dodjeljuje 6 200 funti godišnje za programe uključivanja korisnika u obrazovni proces (Levin, 2004.). Naravno, ovakve vidove podrške nije realno očekivati u Srbiji u skorije vrijeme, no ono što je moguće jest poticanje ovog procesa od strane države, fakulteta i nastavnika. U tom smislu, Vlada kao osnivač državnih fakulteta treba realizirati svoje obaveze koje se odnose na financiranje opreme i uvjeta za studiranje studenata s invaliditetom.<sup>7</sup> Ispunjenje ovih obaveza nije značajno samo za studente s invaliditetom, već i za uključivanje korisnika s istim potrebama u obrazovni proces. Zakon predviđa mogućnost angažiranja nastavnika vještinama, za koje se zahtijeva visoko obrazovanje, objavljeni stručni radovi i sposobnost za nastavni rad<sup>8</sup>. To je jedan od načina da se korisnici i njihovi pomagači i formalno uključe u obrazovni proces. Jedna od najčešćih predrasuda i stereotipa je da su korisnici usluga socijalne skrbi nedovoljno obrazovani, odnosno, da ne

---

<sup>6</sup> Preuzeto sa: [www.minrzs.sr.gov.yu](http://www.minrzs.sr.gov.yu).

<sup>7</sup> Zakon o visokom obrazovanju, članak 59. Službeni glasnik RS 76/05.

<sup>8</sup> Zakon o visokom obrazovanju, članak 68. Službeni glasnik RS 76/05.



udovoljavaju zakonskim zahtjevima formalnog uključivanja u proces obrazovanja. Istina je sasvim drugačija. Postoji značajan broj osoba s invaliditetom koje ispunjavaju sve predviđene uvjete i što je najvažnije, imaju osobno iskustvo sa socijalnim službama. U okviru opsega ukupnog angažiranja studenata na studijskim programima, predviđena je mogućnost njihovog uključivanja u dobrovoljne aktivnosti u lokalnoj zajednici. »Dobrovoljni rad ostvaruje se bez naknade, bodovno se vrednuje i organizira ga visokoškolska ustanova na projektima značajnima za lokalnu zajednicu«.<sup>9</sup> To je jedan od načina da se studenti uključe u radne projekte i da od toga imaju višestruke koristi. Omogućava im se direktan rad s korisnicima, stječu praktična znanja i vještine, koje se vrednuju u okviru konkretnog predmeta. Fakulteti su samostalni u izradi studijskih programa i definiranja načina izvođenja nastave, tako da ne postoje zakonske prepreke da se organiziraju moduli u kojima će se korisnici i njihovi pomagači uključiti u njihovu realizaciju. Slična iskustva postoje u School of Social, Community and Health Studies University of Hertfordshire, UK. U cilju pripreme studenata druge godine za odlazak na praksu, organiziran je modul pod nazivom »Working in Collaboration with People Using Services«, u trajanju od 5 dana blok nastave. Uz podršku profesora, korisnici su prenosili svoja znanja studentima kako voditi uspješan intervju, što i kako pitati, na koji način poticati partnerski odnos. Prilikom evaluacije studenti su istakli da su od ovakvog načina rada imali veliku praktičnu korist i da su u potpunosti razumjeli koncept rada u partnerstvu s korisnicima (Waterson i Morris, 2005.).

Ova i druga iskustva mogu se koristiti i u Srbiji, s obzirom da iako direktno ne potiče, postojeća zakonska regulativa ne pravi prepreke uključivanju korisnika u nastavni proces. Brižljivo planiranje i adekvatna priprema od izuzetne je važnosti za uspostavljanje sustavnog pristupa uključivanja korisnika u obrazovanje socijalnih radnika.

## OSNOVNI PREDUVJETI ZA UKLJUČIVANJE KORISNIKA U OBRAZOVNI PROCES

Da bi se uspostavio organiziran i sustavan model uključivanja korisnika u obrazovni proces, nužno je osigurati sljedeće osnovne uvjete:

**1. Osigurati minimalne resurse.** Uključuje prilagođavanje infrastrukture koja omogućava nesmetano funkcioniranje korisnika koji se otežano kreću i finansijskih sredstava koji pokrivaju troškove angažiranja.

**2. Definirati područje i način uključivanja korisnika i njihovih pomagača u nastavnim programima.** Neophodno je jasno definirati razloge i ishode koji se očekuju od uključivanja korisnika. U nastavnim planovima i programima trebaju biti jasno istaknuti ishodi i razlozi za uključivanje korisnika. Manthorpe je identificirao tri razine uključivanja

---

<sup>9</sup> Zakon o visokom obrazovanju, članak 29. Službeni glasnik RS 76/05.

korisnika i njihovih pomagača: osobno svjedočenje, kao ko-treneri i korištenje iskustva koja imaju u pružanju i primanju pomoći (Manthorpe, 2005.). Korisnici i njihovi pomagači također se mogu uključiti u aktivnosti vezane za izvođenje praktične nastave i procjenjivanje studenata. U tom smislu mogu biti mentori, ukoliko se praksa realizira u nekoj od nevladinih organizacija. Postoje razne mogućnosti njihovog uključivanja u procjenjivanje studentskih znanja i vještina. Mentorstvo je jedan od načina, a drugi je način procjenjivanje studentskih projekata, seminara ili eseja. Postoje iskustva gdje korisnici ili njihovi pomagači u suradnji s predmetnim nastavnikom ocjenjuju intervjue koje studenti provode s korisnicima. Nemoguće je nabrojati moguće načine, ali osnovni zahtjev je da budu transparentni, razumljivi svima i postavljeni na jasnim indikatorima.

**3. Definirati tko su korisnici, a tko njegovatelji.** Iako na prvi pogled izgleda jasno, postoje oprečna mišljenja. Klasična definicija korisnika je određivala kao osobu koja je u prošlosti ili sadašnjosti primala usluge socijalnog rada i koja na osnovi toga ima direktna iskustva. Šire i inkluzivnije definicije uključuju i one koji sebe određuju kao potencijalne korisnike, bilo da anticipiraju svoje buduće potrebe ili zato što su izabrali da ne koriste usluge koje su im trenutno dostupne. Tko su korisnici? Jesu li to osobe koje trenutno primaju usluge? Ili su to i oni koji su ih nekada primali? Mogu li se korisnicima smatrati osobe koje vode samostalan život, ne ovise o socijalnim službama, pripadaju određenoj grupi koja se često javlja kao korisnik usluga, imaju iskustva suradnje sa socijalnim službama? Organizacije korisnika kritiziraju termin »korisnik usluga« jer ih apostrofira kao pasivne primatelje pomoći (Shaping Our Lives National User Network, 2003.). Oni naglašavaju da svaka osoba ima pravo na samoodređivanje i da bude prije svega viđena kao osoba koja aktivno sudjeluje u pružanju i primanju usluga i u svim drugim aspektima života. Također, sebe određuju i u terminima saveznika i pomagača socijalnim radnicima. Identificirati njegovatelje (*caregivers*) jednostavnije je. Uobičajeno se definiraju kao bliske osobe iz okruženja (članovi obitelji, prijatelji, susjedi) koji osiguravaju praktičnu pomoć i emocionalnu podršku onima kojima je potrebna. Mnogi su fakulteti u razvijenim zemljama prihvatili šire definicije, što znači da pojam korisnik u velikoj mjeri ovisi o samoodređenju konkretne osobe, što opet omogućava pojedincima i organizacijama da sami odrede trebaju li se uključiti u proces obrazovanja socijalnih radnika.

**4. Svaka organizirana aktivnost temelji se na jasnoj podjeli zaduženja.** Tko je odgovorna osoba ili tko su odgovorne osobe? Tko će se brinuti o osiguravanju nužnih infrastrukturnih, organizacijskih i drugih uvjeta za uključivanje korisnika u obrazovni proces? Ukoliko postoji, to može biti osoba zadužena za realizaciju studentske prakse. Ukoliko ne, onda je najbolje rešenje da nastavnik ili asistent budu odgovorni i za realizaciju ovog dijela programa.

**5. Iskustvo ima izuzetan praktičan značaj, ali je često nedovoljno da bi se drugima prenijela odgovarajuća znanja i vještine.** Iz tih razloga korisnicima i njihovim pomagačima treba omogućiti pristup treninzima na kojima će se educirati o načinima i metodama aktivne nastave. Ukoliko se angažman korisnika ne svodi samo na osobna svjedočenja, već podrazu-

mijeva aktivno sudjelovanje u izvođenju nastave i procjenjivanju; odgovarajući certifikat o trenerskim vještinama postavlja se kao uvjet.

**6. Osigurati odgovarajuće materijalne naknade.** Uobičajeno se izvođači različitih edukativnih programa plaćaju za svoj rad. Korisnici ili njihovi pomagači ne bi trebali biti izuzetak. Na ovaj način vrednuju se njihova znanja, doprinosi se razvijanju samopoštovanja, jednom riječju, stavljaju se u istu poziciju kao ostali sudionici u izvođenju nastavnih sadržaja. Ovaj koncept je svuda široko prihvaćen. Postoje različiti načini plaćanja, ali smisao je isti - da rad bude na odgovarajući način vrednovan.

**7. Identificirati partnera.** Tko su korisnici/pomagači uključeni u obrazovni proces? Ostaviti li izbor zaduženoj osobi ili nastojati da se uspostavi odgovarajuća formalna suradnja? Većina autora koja se bavi ovim pitanjem, zalaže se za drugi koncept. Potpisivanjem odgovarajućih protokola ili ugovora o suradnji s udruženjima korisnika, osigurava se da u proces budu uključeni legitimni predstavnici, smanjuje se mogućnost improvizacije, veće su šanse da se napravi adekvatan izbor osoba koje posjeduju i odgovarajuće trenerske vještine.

## ZAKLJUČAK

Uključivanje korisnika u obrazovni proces od izuzetne je važnosti za postizanje socijalne pravde, participacije, demarginalizacije, shvaćanje socijalnog koncepta invalidnosti. Temelji se na osnaživanju, nasuprot socijalnoj izolaciji i pasivnosti. Ovaj proces mora biti planiran i strukturiran, temeljen na istinskom partnerstvu između fakulteta, korisnika socijalnih usluga, njihovih pomagača i drugih zainteresiranih sudionika. To podrazumijeva i aktivno sudjelovanje korisnika u planiranju onih segmenata nastavnih planova i programa u kojima direktno sudjeluju. Sva druga rješenja mogla bi voditi u improvizaciju, kvazi-participaciju, jer podržavaju pristup u kojem samo stručnjaci koji odlučuju, dok su korisnici pasivni izvođači već definiranih sadržaja. Uključivanje korisnika/pomagača je zahtjev u modernom pristupu obrazovanju socijalnih radnika, prirodan i logičan način da se steknu nedostajuća znanja i vještine od onih koji ih imaju, jer »ako želite naučiti voziti auto, učit ćete od nekoga tko zna voziti; ako hoćete naučiti engleski, učit ćete od nekoga tko govori ovaj jezik; ako želite naučiti o hendikepu, učit ćete od nekoga tko živi s invaliditetom (Branfield, 2007.)

## LITERATURA

1. Barnes, D., Carpenter, J. & Bailey, D. (2000). Partnerships with service users in interprofessional education for community mental health: A case study. **Journal of Interprofessional Care**, 14 (2), 189-200.
2. Beresford, P. & Croft, S. (2001). Service users knowledges and the social construction of social work. **Journal of Social Work**, 1 (3), 295 – 316.

3. Branfield, F. (2007). **User involvement in social work education: report of regional consultations with service users to develop a strategy to support the participation of service users in social work education.** Shaping our lives - National User Network.
4. Brkić, M. (2008). Metod voditelja slučaja-istine i zablude. **Socijalna misao**, 58 (2), 29-47.
5. Friščić, Lj. (2006). Čimbenici profesionalnog stresa i sagorijevanja u radu socijalnih radnika u centru za socijalnu skrb Zagreb. **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 13 (2), 347-370.
6. Howe, D. (1997). **Uvod u teoriju socijalnog rada.** Beograd: Fakultet političkih nauka.
7. [http://www.bbbsi.org/country\\_pages/serbia/index/htm](http://www.bbbsi.org/country_pages/serbia/index/htm).
8. Jugović, A. (2005). Jezik profesije socijalnih radnika. **Socijalna misao**, 45 (1), 113-139.
9. Levin, E. (2004). **Involving service users and carers in social work education.** Bristol: Social Care Institute for Excellence.
10. Manthorpe, J. (2000). Developing carers' contributions to social work training. **Social Work Education**, 19 (1), 19-27.
11. Milosavljević, M. & Brkić, M. (2005). **Socijalni rad u zajednici.** Beograd: Socijalna misao.
12. Milosavljević, M. (1998). **Socijalni rad na međi vekova.** Beograd: Draganić.
13. Payne, M. (2001). **Savremena teorija socijalnog rada.** Banja Luka: Filozofski fakultet Univerziteta u Banja Luci.
14. Shaping Our Lives National User Network (2003). **Guidelines for making events accessible.** London: Shaping Our Lives National User Network.
15. Strategija razvoja socijalne zaštite (2005). **Službeni glasnik RS**, 71/05.
16. Vidanović, I. (1996). **Pojedinac i porodica.** Beograd: Naučno istraživački centar za socijalni rad i socijalnu politiku Fakulteta političkih nauka.
17. Vidanović, I. (2006). **Rečnik socijalnog rada.** Beograd: Udruženje stručnih radnika socijalne zaštite Srbije.
18. Waterson, J. & Morris, K. (2005). Training in Social Work: Exploring issues of
19. Whittaker, J. K. & Tracy, E. M. (1997). **Person-Environment Practice: The social ecology of interpersonal Helping.** New York: Aldine de Gruyter. **Work Education**, 24 (6), 653-675.
20. [www.minrzs.sr.gov.yu](http://www.minrzs.sr.gov.yu).
21. Zakon o visokom obrazovanju (2005). **Službeni glasnik RS**, 76/05.