

SOCIJALNI RAD S OSOBAMA S INVALIDITETOM U NEPROFITNOM SEKTORU

SAŽETAK

U radu je prikazano kvalitativno istraživanje koje je imalo za cilj dobiti uvid u iskustva i promišljanja socijalnih radnika zaposlenih u neprofitnom sektoru o njihovom djelokrugu rada u civilnom sektoru. Sudjelovalo je 16 socijalnih radnika koji su zaposleni u neprofitnom sektoru. Podaci su prikupljeni metodom polustrukturiranog intervjua, a obrađeni su postupkom kvalitativne analize.

Analizom rezultata došlo se do područja rada s osobama s invaliditetom u neprofitnom sektoru, poteškoća s kojima se susreću socijalni radnici te mogućnosti unapređenja socijalnog rada s osobama s invaliditetom. Rezultati su pokazali da socijalni rad s osobama s invaliditetom uključuje široki djelokrug aktivnosti. Poteškoće s kojima se susreću socijalni radnici u radu s osobama s invaliditetom ponajprije stvara neučinkovit pravni/zakonski sustav, zatim neadekvatni uvjeti rada, neinformiranost okoline i financijski problemi.

Socijalni radnici smatraju da bi se socijalni rad s osobama s invaliditetom u neprofitnom sektoru u kontekstu socijalnog modela trebao razvijati u smjeru kvalitetne edukacije i cjeloživotnog razvoja kompetencija, uključivanju osoba s invaliditetom u život lokalne zajednice te razvoja mreža podrške kroz formalne i neformalne oblike.

Prethodno priopćenje
Primljeno: rujan, 2009.
Prihvaćeno: svibanj, 2010.
UDK: 364.65-056.26+364.044.66

Maja Sivrić
Filozofski fakultet Sveučilišta
u Mostaru
Studij socijalnog rada
Zdravka Leutar
Pravni fakultet Sveučilišta u
Zagrebu
Studijski centar socijalnog rada

Ključne riječi:

socijalni rad, neprofitni sektor,
osobe s invaliditetom, socijalni
model.

¹ Maja Sivrić, socijalna radnica, e-mail: msivric@gmail.com.

² Prof. dr.sc. Zdravka Leutar, socijalna radnica, e-mail: zleutar@inet.hr.

UVOD

Krajem 20. stoljeća razvija se socijalni model pristupa invaliditetu po kome društvena zajednica treba osigurati bolje uvjete i usluge osobama s invaliditetom kako bi mogli ravnopravno sudjelovati u životu zajednice. Prethodio mu je individualni model u čijem je središtu pažnje čovjek kome je potrebna pomoć i liječenje u cilju popravka, bez mogućnosti ravnopravnog sudjelovanja i odlučivanja o vlastitom životu, u kome je uloga stručnjaka dominantna, a institucije i stambene jedinice u kojima oni borave uglavnom su zatvorene ili udaljene od društvenih tokova (Oliver i Sapey, 1999.). Prema individualnom modelu invaliditet je osobni problem, direktno prouzrokovan bolešću, traumom ili nekim drugim zdravstvenim uvjetima, koji zahtijeva medicinsku skrb osiguranu u formi individualnog profesionalnog tretmana. Na medicinsku brigu gleda se kao na glavni problem, a na političkoj razini principijelan odgovor je modificiranje ili reforma politike zdravstvene skrbi. Na drugoj strani, prema konceptu socijalnog modela, na invaliditet se gleda uglavnom kao na socijalno stvoren problem i problem pune integracije pojedinca u društvo. Invaliditet nije osobina pojedinca, prije je skup kompleksnih uvjeta od kojih je mnoge stvorila socijalna sredina. Budući da je problem zajednička odgovornost društva, zahtijeva se društvena akcija na širokom planu koja bi rezultirala potrebnim promjenama i omogućila ravnopravno sudjelovanje osoba s invaliditetom u svim sferama društvenog života.

Socijalni model počiva na pretpostavci da je društvo koje je opresivno prema određenim skupinama u društvu zapravo opresivno prema svim ljudima u društvu te da je uloga socijalnog radnika boriti se protiv opresije i barijera u suradnji s osobama s invaliditetom (Oliver i Sapey, 2006.). Ovaj model zagovara stav da će potrebe osoba s invaliditetom najbolje identificirati, definirati i vrednovati upravo osobe s invaliditetom, a ne stručnjaci ili lokalne vlasti. Osobe s invaliditetom dobile bi putem vlastite samoprocjene potreba priliku determinirati najbolje usluge, ali i njihovu svrhu (Ajduković i Urbanc, 2009.). Socijalni model naglašava važnost savjetovaniškog rada putem argumenta da savjetovaniški rad vraća osobama s invaliditetom osjećaj kontrole. Naime, osobe s invaliditetom često se zbog svog oštećenja moraju oslanjati na druge osobe (stručnjake, članove obitelji) te im zbog toga često prepuštaju donošenje odluka, a time gube osjećaj kontrole nad svojim životom (Leutar i Marković, 2010.). To rezultira manjkom samopouzdanja i samopoštovanja te osjećajem bezvrijednosti kod osoba s invaliditetom. U okviru socijalnog modela invalidnost poprima socijalne determinante. Osobe s invaliditetom često ne uspijevaju ostvariti svoju samostalnost, ali ne zato što one to ne bi mogle realizirati, već zato što za to nemaju podršku okoline.

Kada govorimo o uslugama za osobe s invaliditetom, bitno je da socijalni radnici djeluju kao posrednici između osoba s invaliditetom i države. Usluge namijenjene osobama s invaliditetom neorganizirane su i distribuirane preko velikog broja raznih organizacija, često reflektiraju profesionalne interese i aspiracije te se ne baziraju na analizama potreba osoba s invaliditetom. Uspjeh u postizanju ravnopravnijeg odnosa moći između osoba s invaliditetom

i socijalne države mogla bi postići struka socijalnog rada koja u svom programu rada koristi strategiju edukacije socijalnih radnika o neravnopravnom položaju osoba s invaliditetom u društvu te načinima borbe za postizanje njihove ravnopravnosti u suradnji s njima, a ne za njih (Leutar, Ogresta i Milić Babić, 2008.). Za socijalne radnike bitno je korištenje socijalnog modela invaliditeta, promocija samostalnog življenja osoba s invaliditetom te pomaganja osobama s invaliditetom da ravnopravno participiraju u ekonomskom i socijalnom životu. Socijalni radnici trebaju podržati osobe s invaliditetom da se samostalno zauzmu za svoja prava, u prvom redu to je njihovo pravo da sami definiraju svoje potrebe.

Oliver i Sapey (2006.) navode kako bi struka socijalnog rada u svojim programima socijalnog rada s osobama s invaliditetom trebala koristiti sljedeće strategije:

1. Za socijalne radnike bitno je poznavanje i korištenje socijalnog modela invaliditeta. U edukaciju socijalnih radnika potrebno je uključiti znanje o korisničkoj perspektivi kao ravnopravnoj suradnji s osobama s invaliditetom a ne rad za osobe s invaliditetom.

2. Socijalni radnici trebaju dati punu podršku programima koji su dizajnirani u svrhu promocije samostalnog življenja osoba s invaliditetom kao i pomaganja osobama s invaliditetom da ravnopravno participiraju u ekonomskom i socijalnom životu.

3. Budući da lokalne vlasti prisvajaju pravo na procjenjivanje i definiranje potreba osoba s invaliditetom, socijalni radnici trebaju podržati osobe s invaliditetom da se samostalno zauzmu za svoja prava, u prvom redu to je njihovo pravo da sami definiraju svoje potrebe.

4. Postavlja se pitanje obuhvaća li praksa socijalnog rada savjetovani rad s osobama s invaliditetom. Neki smatraju da bi savjetovanje osoba s invaliditetom trebalo biti dio njihove prakse, dok drugi smatraju da to nije obveza socijalnih radnika. Socijalni model naglašava da savjetovani rad vraća osobama s invaliditetom osjećaj kontrole. Naime, one se često zbog svog oštećenja moraju oslanjati na druge osobe (stručnjake, članove obitelji) te im zbog toga često prepuštaju donošenje odluka, a time gube osjećaj kontrole nad svojim životom. To rezultira, kao što je ranije navedeno, manjkom samopouzdanja i samopoštovanja te osjećajem bespomoćnosti i ovisnosti kod osoba s invaliditetom.

5. Postoji potreba za preispitivanjem uloge socijalnog rada u zajednici kad su u pitanju osobe s invaliditetom. Socijalni radnici trebali bi osnažiti osobe s invaliditetom (posebno one koji žive izoliranim načinom života) da nisu sami u tom problemu te se zalagati za svijest zajednice o problemima i mogućnostima osoba s invaliditetom.

Socijalni model invaliditeta upućuje nas na odnos jednakih mogućnosti u zajednici i ostvarivanju, samostalnom donošenju odluka i realiziranju prava u zajednici. Udruge osoba s invaliditetom su upravo pokušaji samih osoba s invaliditetom da izraze svoja prava i potrebe, a socijalni radnici su posrednici u osnaživanju osoba s invaliditetom u smislu što bolje njihove integracije u život zajednice.

Stoga smatramo vrijednim istražiti upravo rad socijalnih radnika s osobama s invaliditetom u neprofitnom sektoru jer civilno društvo ima važnu ulogu u procesima socijalne rekonstrukcije zajednice danas općenito što je predmetom interesa brojnih autora (Bežovan,

2003.; Ajduković, 2003.; Črpić i Zrinščak, 2005.; Škrabalo, 2006.). Primjerice, Škrabalo (2006.) navodi kako razvoj civilnog društva predstavlja poticanje društvene promjene zajednice »odozdo prema gore«, mobiliziranjem građana kao provoditelja ili zagovarača promjena, ali i društvenih elita kao što su stručnjaci i predstavnici institucija te predstavnici političkih stranki i vlasti, odnosno poticanjem suradnje institucija i građanskih inicijativa. Upravo razvoj civilnog društva od Domovinskog rata do danas (Bežovan, 2003.) usmjerava i mogućnosti zapošljavanja socijalnih radnika u neprofitnom sektoru općenito, kao i u udrugama osoba s invaliditetom koje imaju za cilj upravo integraciju osoba s invaliditetom u zajednicu i njihovu punu participaciju i u procesima socijalne rekonstrukcije zajednice. Stoga ovim radom želimo upoznati specifičnosti socijalnog rada s osobama s invaliditetom u neprofitnom sektoru u kontekstu socijalnog modela invaliditeta, njegove determinante i perspektive. Socijalni rad s osobama s invaliditetom u javnom sektoru često je determiniran sustavom i njegovim odrednicama (Leutar i Marković, 2010.). Stoga nam se čini da je neprofitni sektor, odnosno udruge osoba s invaliditetom, upravo adekvatno područje za profesionalni socijalni rad koji je potreban osobama s invaliditetom u okviru socijalnog modela invaliditeta jer pruža šire mogućnosti djelovanja.

CILJ I ISTRAŽIVAČKA PITANJA

Cilj ovog istraživanja je dobiti uvid u iskustva i promišljanja socijalnih radnika zaposlenih u neprofitnom sektoru o njihovom djelokrugu rada s osobama s invaliditetom. Posljednjih godina socijalni radnici počinju se sve više zapošljavati u neprofitnom sektoru. Istraživanja usmjerenih djelokrugu rada s osobama s invaliditetom kod nas gotovo i nema, zato nas je zanimalo kakva su njihova iskustva.

U skladu s tim ciljem postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

1. Kako socijalni radnici zaposleni u neprofitnom sektoru percipiraju područja svoga rada s osobama s invaliditetom?
2. Na koje poteškoće nailaze socijalni radnici u radu s osobama s invaliditetom u neprofitnom sektoru?
3. Koje mogućnosti unapređenja socijalnog rada s osobama s invaliditetom vide socijalni radnici zaposleni u neprofitnom sektoru?

METODOLOGIJA

U realizaciji postavljenog cilja istraživanja, odnosno dobivanja uvida u iskustvo socijalnih radnika vezano za rad s osobama s invaliditetom u neprofitnom sektoru, prikupili smo podatke polustrukturiranim intervjuom te ih obradili postupkom kvalitativne analize: uredili empirijsku građu, odredili jedinicu kodiranja, uzeli metodu otvorenog kodiranja, izabrali i definirali relevantne pojmove i kategorije (Mesec, 1998.).

Kako smo ranije napomenuli da je cilj istraživanja dobiti uvid i opisati iskustva socijalnih radnika u radu s osobama s invaliditetom, a prikupljena empirijska građa obrađena je kvalitativnom analizom, riječ je o deskriptivnom kvalitativnom istraživanju.

SUDIONICI

Projekt u okviru kojeg su prikupljeni podaci provodio se u okviru šireg projekta »Socijalni rad s osobama s invaliditetom u Hrvatskoj« koji se provodio 2007. godine u okviru vježbi na kolegiju Socijalni rad s osobama s invaliditetom na Studijskom centru socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Više o projektu i rezultatima moguće je naći u radu Leutar i Marković (2010.) u časopisu *Social Work in Disability & Rehabilitation*. Za potrebe ovog rada izdvojeni su intervjui socijalnih radnika zaposlenih u neprofitnom sektoru. U istraživanju je sudjelovalo 16 socijalnih radnika zaposlenih u neprofitnom sektoru iz različitih dijelova Republike Hrvatske. Drugi sudionici istraživanja bili su socijalni radnici zaposleni u javnom sektoru, osobe s invaliditetom i roditelji djece s teškoćama u razvoju. Studenti su imali zadatak provesti intervjue sa socijalnim radnicima koji direktno rade s osobama s invaliditetom u mjestima njihova prebivališta. Već u samim uputama naglasilo se studentima da mogu intervjuirati socijalne radnike zaposlene u javnom i neprofitnom sektoru i da se prilikom intervjuiranja upravo vode tim kontekstom. Odabir socijalnog radnika bio je isključivo izbor samog studenta i slobodan pristanak samog socijalnog radnika da sudjeluje u intervjuu studenta. Kako je u udrugama osoba s invaliditetom zaposlen tek mali broj socijalnih radnika, onda od 80 socijalnih radnika koje su studenti intervjuirali 20% socijalnih radnika radilo je u udrugama osoba s invaliditetom čija su iskustva predmet našega rada. Svi sudionici bile su osobe ženskog spola u dobi od 24 do 52 godine starosti. Višu stručnu spremu sa zvanjem socijalnog radnika imaju 3 osobe, a visoku 13 osoba. Od ukupnog broja sudionika, njih 15 radi na radnom mjestu socijalnog radnika, a jedan sudionik radi na radnom mjestu predviđenom za defektologa. Sudionici imaju od 6 mjeseci do 30 godina radnog iskustva u struci općenito.

NAČIN PROVEDBE ISTRAŽIVANJA

Metoda koja je korištena u postupku prikupljanja podataka je polustrukturirani intervjue. Pitanja se odnose sa na broj i strukturu korisnika, djelokrug rada socijalnog radnika, metode rada, poteškoće u radu te viđenje socijalnih radnika o mogućnostima unapređenja socijalnog rada u neprofitnom sektoru. Intervju se sastojao od ukupno 15 pitanja. Intervjue su vodili studenti četvrte godine Studijskog centra socijalnog rada, u sklopu vježbi kolegija Socijalni rad s osobama s invaliditetom. Pismo poziva na sudjelovanje u istraživanju i prateću dokumentaciju poslano su na adrese udruge osoba s invaliditetom koje imaju zaposlene socijalne radnike, koje su studenti odabrali za intervjuiranje. U pozivu je bila naznačena dobrovoljnost u sudjelovanju u provođenju intervjua sa studentom i mogućnost odustajanja ukoliko iz bilo

kojih razloga socijalni radnik smatra da ne želi odgovoriti na pojedina pitanja u intervjuu. Prosječno trajanje intervjua bilo je 45 minuta. Pitanja su bila otvorenog tipa, primjerice: »Što sve obuhvaća posao socijalnog radnika u neprofitnoj organizaciji?«

Odgovori socijalnih radnika intervjueeri su snimali. Audio zapise istraživači su prepisali te je tekst minimalno jezično uređen.

Neki od materijala korišteni su u vježbama studenata u cilju edukacije. Kako je materijala bilo više od onog što se koristilo u vježbama, zajedno sa studentima dogovorilo se da se mogu koristiti i za izradu diplomskog rada i objavljivanje rezultata koji će biti od koristi široj populaciji od same jedne generacije studenata socijalnog rada.

Primjer izjave socijalnih radnika o iskustvu rada s osobama s invaliditetom u intervjuu:

Moje iskustvo rada s osobama s invaliditetom u udruzi je raznoliko. Radim puno različitih aktivnosti. Upisujem u članstvo nove članove udruge, organiziram s njima različite aktivnosti slobodnog vremena i druženja. O svakom našem korisniku vodim svu dokumentaciju i uzimam njihove socijalne anamneze. Radimo različite projekte o upoznavanju građana s potrebama slijepih osoba. Odlazim u obitelji naših korisnika i razgovaram s njima. U okviru našega kluba koji organiziramo u okviru udruge neformalno se družim s korisnicima, a to je vrijeme kad zajednički planiramo naše zajedničke pothvate.

OBRADA PODATAKA

Za obradu podataka korišten je postupak kvalitativne analize odnosno metoda otvorenog kodiranja (Mesec, 1998.). U prvom koraku u svakom intervjuu zabilježene su izjave, rečenice ili dijelovi teksta, čime su određeni takozvani kodovi prvog reda. Nakon toga svakom pojedinom kodu prvog reda pridružen je relevantni pojam kao kod drugog reda, nastojeći zadržati bit jedinice teksta. Potom su kodovi drugog reda grupirani u kategorije, svrstani pod zajedničke pojmove »višeg reda«, što je pridonijelo boljoj strukturiranosti empirijske građe i nakon čega je provedena njihova analiza značenja pojmova i kategorija.

Tablica 1.

Primjer obrade podataka

Rb	Izjave socijalnih radnika o iskustvu u radu u udrugama osoba s invaliditetom	Pojmovi
1.	Jedina sam osoba zaposlena u udruzi. Uglavnom mogu reći da sam zadovoljna radom. Istina, postoji ograničenost zakonskim odredbama koje su često nelogične i štite nemarne roditelje. Postoje i poteškoće u komunikaciji s centrima za socijalnu skrb, no nastojim uspostavljati kontakte sa srodnim udrugama i ustanovama..... (1)	<ul style="list-style-type: none">- Zadovoljstvo radom- Ograničenost zakonskim odredbama- Poteškoće u suradnji s CZSS-

Nastavak tablice 1.

Rb	Izjave socijalnih radnika o iskustvu u radu u udrugama osoba s invaliditetom	Pojmovi
2.	Što mogu reći o svome radu? To vam je 24-satno radno vrijeme i radim puno toga. Obavljam kućne posjete barem jednom godišnje kako bismo što bolje upoznali okruženje iz kojeg korisnik dolazi i s kojim se poteškoćama susreće. Posjećujem samce i obitelji u bolnicama... (2)	<ul style="list-style-type: none"> - Radna preopterećenost - Terenski rad - Posjet korisnicima u bolnicama
3.	Moj rad u udruzi je raznolik. Kontaktiram potencijalne članove za koje sam imala prilike saznati na različite načine. Stalo mi je da prikupim informacije i da ih ažuriram i uredno vodim u našoj udruzi. Žao mi je da me moja okolina premalo razumije u pothvatima koje poduzimam za dobro korisnika udruge. Meni osobno ali i svim socijalnim radnicima koji rade s osobama s invaliditetom treba omogućiti superviziju. Važno je da nađemo vremena za svoj osobni rast i razvoj. (3)	<ul style="list-style-type: none"> - Identifikacija članova udruge - Vođenje evidencije - Nerazumijevanje okoline - Uvođenje supervizije

Primjer obrade podataka moguće je vidjeti u sljedećoj tablici:

Tablica 2.

Pridruživanje srodnih pojmova u kategorije – Isječak uređivanja pojmova prema razini apstraktnosti

I. razina	II. razina	III. razina
<p>Informiranje korisnika o njihovim pravima... (12)</p> <p>Savjetodavna funkcija u vezi prava koje imaju... (4)</p> <p>Rješavanje pravnih pitanja za korisnike...Pomoć u ostvarivanju prava i zadovoljavanju potreba preko udruge i drugih institucija... (7)</p> <p>Vodim brigu o zdravstvenom zbrinjavanju...Obavljam poslove zdravstvene njege i rehabilitacije. Pomažem u nabavci ortopedskih i drugih pomagala ... (4)</p>	<p>Informiranje korisnika o pravima</p> <p>Pomoć u ostvarivanju prava</p> <p>Pomoć u ostvarivanju prava iz sustava zdravstva</p>	<p>Pružanje pravne pomoć</p>
<p>...Utvrđujemo socioekonomski status mladih i odraslih... (14)</p> <p>Utvrđivanje potreba korisnika... (14)</p> <p>Obavljam kućne posjete barem jednom godišnje (kako bismo što bolje upoznali okruženje iz kojeg korisnik dolazi i s kojim se poteškoćama susretao prije dolaska kod nas)... (2)</p> <p>Vršimo uviđaj ... (14)</p>	<p>Utvrđivanje socio ekonomskog statusa korisnika</p> <p>Terenski rad</p>	<p>Procjena potreba korisnika</p>

Primjer 3. Defniranje pojmova i kategorija.

Pružanje pravne pomoći. Pojam »pravna pomoć« uključuje imenovanje punomoćnika u slučajevima kada je potrebno, izradu isprava i podnesaka, ali i čitav niz drugih »pravnihi usluga« poput pomoći u prikupljanju potrebnih dokumenata za ostvarivanje određenih prava, davanja pravnih savjeta o mogućnostima i uvjetima za ostvarivanje tih prava, pravodobnog i stručnog informiranja osobe kojoj je pravna pomoć potrebna, pomoći u komunikaciji stranaka s upravnim tijelima ili pružanje pravne pomoći prometno izoliranim osobama, odnosno starijim i nepokretnim osobama, izlaskom na teren (Barić, 2004.).

Na osnovi analize empirijske građe možemo vidjeti kako socijalni radnici zaposleni u neprofitnom sektoru u radu s osobama s invaliditetom razlikuju neke bitne i specifične elemente pravne pomoći, a to su:

1. Informiranje o pravima

...Informiranje korisnika o njihovim pravima... (12)

...Savjetodavna funkcija u vezi prava koje imaju... (4)

2. Pomoć u ostvarivanju prava

...Rješavanje pravnih pitanja za korisnike... Pomoć u ostvarivanju prava i zadovoljavanju potreba preko udruge i drugih institucija... (7)

3. Pomoć u ostvarivanju prava iz sustava zdravstva

...Vodim brigu o zdravstvenom zbrinjavanju... Obavljam poslove zdravstvene njege i rehabilitacije. Pomažem u nabavci ortopedskih i drugih pomagala... (4)

Procjena potreba. Staub-Bernasconi (1995.) polazi od toga da pri postavljanju ciljeva i metoda socijalnog rada i provođenju socijalnih intervencija treba imati na umu da je čovjek biće s potrebama, a da su te potrebe kod ljudi različite te da je neminovno upoznati potrebe kako bi ih na adekvatan način mogli zadovoljiti. Na osnovi analize empirijske građe socijalni radnici navode bitne faze u procjeni potreba:

1. Utvrđivanje socioekonomskog statusa korisnika

...Utvrđujemo socioekonomski status mladih i odraslih... (14)

Utvrđivanje potreba korisnika... (14)

2. Terenski rad

Obavljamo kućne posjete barem jednom godišnje (kako bismo što bolje upoznali okruženje iz kojeg korisnik dolazi i s kojim se poteškoćama susretao prije dolaska kod nas)... (2)

Vršimo uviđaj... (14)

REZULTATI I RASPRAVA

Kvalitativnom analizom provedenih intervjuja dobiveni su podaci koji govore o djelokrugu poslova socijalnog radnika u neprofitnom sektoru u radu s osobama s invaliditetom, o problemima s kojima se susreću socijalni radnici u svom radu. Dobivena je i slika o

razmišljanjima socijalnih radnika o smjeru razvoja socijalnog rada s osobama s invaliditetom u kontekstu socijalnog modela u neprofitnom sektoru.

PODRUČJA RADA SOCIJALNOG RADNIKA U NEPROFITNOM SEKTORU U RADU S OSOBAMA S INVALIDITETOM

Analizom odgovora socijalnih radnika na pitanje: »Što sve obuhvaća posao socijalnog radnika u neprofitnom sektoru?« dobivene su sljedeće kategorije:

Ostvarivanje kontakta s korisnicima. Djelokrug rada socijalnog radnika u neprofitnom sektoru obuhvaća poslove prijema, registracije i evidencije korisnika. Ovo ponajprije uključuje identifikaciju korisnika (*Kontaktiram potencijalne članove... (3); ... Identifikacija potencijalnih članova... (9)*); *'Pronalazim obitelji s djecom s teškoćama u razvoju... (4)*). To znači da socijalni radnici često traže osobe koje bi mogle trebati usluge ustanove ili udruge u kojoj rade, umjesto da čekaju da ti ljudi pronađu njih. Za mnoge obitelji koje imaju člana s invaliditetom ili za osobe s invaliditetom koje žive same to može biti jako korisno u situacijama kada im je potrebna bilo kakva vrsta pomoći, a nisu znali gdje i na koji način ju potražiti. Socijalni radnici obavljaju i poslove uključivanja osoba s invaliditetom u udruge u kojima djeluju (*...Uključivanje članova u rad udruge... (2); ...Prvi kontakt... (9)*); *...Upis u članstvo... (5)*); *...Organizacija prijema, boravka osoba s invaliditetom... (7)*). Evidencija i administracija korisnika poslovi su koji obavljaju socijalni radnik u udruzi. (*Obrada informacija... Ažurno i uredno vođenje dosjea... (3); ...Vođenje dosjea... (5); Sređujem dokumentaciju... (12); ...Administracija... (14); Vodim evidenciju o članovima... (8)*). Već je spomenuto da je socijalni radnik važan izvor informacija za korisnike, ali je važna i njegova uloga u informiranju roditelja (*...Vođenje razgovora s roditeljima koji su zainteresirani za uključivanje svog djeteta u naše programe... (11); Izvor sam informacija za roditelje... (3)*).

Pružanje pravne pomoći. Pojam »pravna pomoć« uključuje imenovanje punomoćnika u slučajevima kada je potrebno, izradu isprava i podnesaka, ali i čitav niz drugih »pravnih usluga« poput pomoći u prikupljanju potrebnih dokumenata za ostvarivanje određenih prava, davanja pravnih savjeta o mogućnostima i uvjetima za ostvarivanje tih prava, pravodobnog i stručnog informiranja osobe kojoj je pravna pomoć potrebna, pomoći u komunikaciji stranaka s upravnim tijelima ili pružanje pravne pomoći prometno izoliranim osobama, odnosno starijim i nepokretnim osobama, izlaskom na teren. U Republici Hrvatskoj mnoge od tih poslova preuzimaju upravo nevladine organizacije koje se bave promicanjem i zaštitom ljudskih prava (Barić, 2004.). Uz informiranje roditelja (*...Vođenje razgovora s roditeljima koji su zainteresirani za uključivanje svog djeteta u naše programe... (11)*), socijalni radnici informiraju i korisnike o njihovim pravima (*...Informiranje korisnika o njihovim pravima... (12); ...Savjetodavna funkcija u vezi prava koje imaju... (4)*). Socijalni radnik pomaže korisnicima u ostvarivanju njihovih prava (*...Rješavanje pravnih pitanja za korisnike... Pomoć u ostvarivanju prava i zadovoljavanju potreba preko udruge i drugih institucija... (7)*) među

kojima su od posebnog značenja za osobe s invaliditetom prava iz sustava zdravstva (*Vodim brigu o zdravstvenom zbrinjavanju... (2); Obavljam poslove zdravstvene njege i rehabilitacije. Pomažem u nabavci ortopedskih i drugih pomagala... (4)*). Oliver i Sapey (2006.) kad govore o socijalnom radu u okviru socijalnog modela naglašavaju da socijalni radnici trebaju podržati osobe s invaliditetom da se samostalno zauzmu za svoja prava, u prvom redu to je njihovo pravo da sami definiraju svoje potrebe.

Oblici zaštite djece. Rezultati istraživanja pokazuju da socijalni radnici obavljaju i poslove skrbištva (*...Sama sam skrbnik nekolicini djece... (2)*). Socijalni radnici zaposleni u ustanovama neprofitnog sektora obavljaju i poslove vezane uz udomiteljstvo djece s određenim stupnjem invaliditeta (*Vršim obradu udomiteljskih obitelji koje bi bile pogodne primiti djecu preko vikenda... (2)*). Udomiteljstvo je značajan oblik zaštite djece s invaliditetom jer se djetetu daje mogućnost da odrasta u obiteljskoj atmosferi, pod pretpostavkom da će imati kvalitetniju skrb nego da je je institucionalizirano. Prema podacima Državnog zavoda za statistiku (2008.), u Republici Hrvatskoj je 2007. godine u udomiteljskim obiteljima živjelo ukupno 1 998 maloljetnika, od čega je 339 tjelesno i mentalno oštećene djece, psihički bolesne djece i ovisnika. U istoj godini u udomiteljskim obiteljima bilo je smješteno 1 588 mlađih punoljetnika i punoljetnih korisnika koji su tjelesno ili mentalno oštećeni, psihički bolesni i ovisnici.

Procjena potreba korisnika. Zadaća socijalnog rada trebala bi biti pomoć osobama s invaliditetom u procesu identificiranja njihovih vlastitih potreba, što bi uzročno-posljedičnim kauzalitetom utjecalo na odnos između onih koji pomoć primaju i pomagača. Vrlo često se stručne definicije potreba ne podudaraju s potrebama koje su izrazile osobe s invaliditetom. Iz toga proizlazi da ako su stručne i osobne definicije potreba osoba s invaliditetom u neskladu, malo je vjerojatno da će život osoba s invaliditetom biti poboljšan (Oliver i Sapey, 2006.). Zato je važno uzimanje u obzir korisničke perspektive u sagledavanju njegovih potreba (Ajduković i Urbanc, 2009.). U procjeni potreba korisnika sudionici navode utvrđivanje socioekonomskog statusa korisnika (*...Utvrđujemo socioekonomski status mladih i odraslih... (14)*); *...Utvrđivanje potreba korisnika... (14)*). Jedan od načina da se cjelovito upoznaju korisnici i njihove potrebe jest terenski rad. Posjet korisniku pomaže socijalnom radniku da kroz direktnu komunikaciju i različite verbalne i neverbalne poruke upozna stvarne potrebe korisnika. (*Obavljamo kućne posjete barem jednom godišnje kako bismo što bolje poznali okruženje iz kojeg korisnik dolazi i s kojim se poteškoćama susretao prije dolaska kod nas... (2); ...Vršimo uviđaj... (14)*).

Posredništvo u umrežavanju socijalnih usluga. Za što kvalitetnije pružanje usluga korisnicima je potrebna suradnja sa svim onim instancama u društvu koje mogu biti od pomoći. Umrežavanje socijalnih usluga podrazumijeva svjesno djelovanje u cilju povezivanja ljudi i institucija u smislu suradnje i povezivanja zbog ostvarivanja zajedničkih interesa. Umrežavanje socijalnih usluga uključuje informiranje, koordiniranje i kooperaciju (Bullinger i Nowak, 1998., prema Ajduković i Urbanc, 2009.). Uloga socijalnog radnika u neprofitnom sektoru očituje se i u suradnji s drugim ustanovama/institucijama (*Kontaktiram s domovima umirovljenika radi novog smještaja i lakše adaptacije slijepe osobe na dom... (12)*); *...Upoznavanje*

službe doma s potrebama slijepih osoba... (5); ...Uspostavljanje kontakta sa srodnim i drugim institucijama i ustanovama... (1); ...Kontaktiram s CZSS-om... (3)"; ...Suradnja s centrima, gradskim uredom, udomiteljskim obiteljima, vrtićima, župnim uredom, školom... (6)).

Kada govorimo o uslugama za osobe s invaliditetom, bitno je da socijalni radnici djeluju kao posrednici između osoba s invaliditetom i države. Usluge namijenjene osobama s invaliditetom neorganizirane su i distribuirane preko velikog broja raznih organizacija, često reflektiraju profesionalne interese i aspiracije te se ne baziraju na analizama potreba osoba s invaliditetom (Leutar, Ogresta i Milić Babić, 2008.).

Socijalni menadžment. Iznimno bitno područje za dodatnu edukaciju socijalnih radnika u neprofitnom sektoru jest socijalni menadžment. Strategije socijalnog menadžmenta pomažu organizacijama civilnog društva da uspješno provedu ciljeve svojih projekata (programa) te da aktivnosti budu prepoznate i prihvaćene od strane ciljanih skupina korisnika. Socijalni menadžment pomaže u dizajnu, implementaciji i kontroli programa koji nastoje povećati prihvaćenost socijalnih ideja unutar i od strane ciljanih skupina (Gehrmann i Müller, 2006.). Dobiveni podaci pokazuju da se socijalni radnici osmišljavaju i provode projekte (*Sudjelujem u osmišljavanju i provođenju projekata... (6); Pišem projekte i prijedloge za različite aktivnosti... (15); ...Planiranje i organiziranje programa stručnog djelovanja... (16)*). Najčešći način prikupljanja sredstava za funkcioniranje neprofitne organizacije je podnošenje prijedloga projekta donatorskoj instituciji. Prijedlog projekta za potporu je dokument koji jasno opisuje za što se traže sredstva (Renko, Kuvačić i Renko, 2007.). Socijalni radnici rade i taj dio posla, tj. pronalaze donatora (*Pronalazim donatore... (16)*). U ovoj kategoriji pokazalo se da se socijalni radnici bave i izdavačkom djelatnošću (*Urednica sam stručne literature... (16)*). Pavičić (2001:103) ističe da je »izravna korist od primjene marketinga u neprofitnim organizacijama, između ostalog i bolje mogućnosti (metode) osiguravanja financijskih, ljudskih i drugih resursa za djelovanje«.

Socijalni menadžment ima cilj osobi koja je privremeno bespomoćna omogućiti ponovno vraćanje i izražavanje vlastite osobnosti. U tu svrhu, socijalni radnici zajedno s volonterima, samim »bespomoćnim« osobama i drugim akterima stvaraju aktivnosti za motiviranje »bespomoćnih«. (Ovsenik, 2000.). Socijalni radnici tako navode da planiraju i osmišljavaju aktivnosti za članove udruge (*...Organiziranje aktivnosti... (5); ...Osmišljavanje aktivnosti... (8); ...Organizacija druženja članova... (11); ...Organiziranje slobodnog vremena... poduzimanje aktivnosti za zadovoljenje potreba korisnika... (6)*).

Ovdje je važno naglasiti da je veza između menadžmenta i marketinga još uvijek predmet rasprave stručnjaka. Recentni razvoj u socijalnom radu zahtijeva sve više i više kvalificiranih stručnjaka s upravljačkim kompetencijama i vještinama upravljanja. Istodobno raste interes i potražnja za vrednovanjem prakse i istraživanjem te akademski odraz u području pružanja socijalnih usluga.

Socijalni radnici u udruzi imaju ulogu i socijalnog zagovaranja. Batarelo (2005.) govori da je to aktivnost unutar okvira ljudskih prava, odnosno isticanje kritičkih činjenice koje su

bile zanemarene ili potisnute, a imaju za svrhu poboljšanje kvalitete života ljudi. To socijalni radnici čine kroz ukazivanje na nelogičnost određene pravne regulative (*Praćenje i predlaganje zakonske regulative ... (14)*).

Pružanje podrške obitelji. Roditelji, ali i cijele obitelji osoba s invaliditetom podložne su stalnom pritisku svakodnevice. Uz to je i dodatni teret skrb za osobu s invaliditetom pa roditelji i obitelji postaju preopterećeni. U takvoj je situaciji roditeljima potrebna pomoć, ponajprije u suočavanju s invaliditetom vlastitog djeteta, a onda i podrška i usmjeravanje u tome kako se ponašati, što poduzeti, kome se obratiti za pomoć itd. (Leutar i sur., 2008.). Istraživanje Leutar i Rajić (2001.) o obiteljima s djetetom koje ima intelektualne teškoće pokazalo je da je roditeljima važna socijalna podrška u prevladavanju poteškoća s kojima su suočeni. Socijalni radnik ima značajnu ulogu u pružanju podrške obitelji i roditeljima s obzirom da su i sami roditelji pod stresom (*...Razgovor s obiteljima... (5)*; *...Pružanje pomoći roditeljima kako bi se znali nositi s oštećenjima djeteta... (2)*) pa u skladu sa svojom ulogom obavlja i posjete korisnicima u bolnicama (*...Posjeti samcima i obitelji u bolnicama... (2)*).

Kroz navedene kategorije došlo se do djelokruga rada socijalnog radnika u neprofitnom sektoru. Na indirektnan način dobivene su i neke najučestalije stručne metode u socijalnom radu. Stoga ćemo ih ukratko analizirati:

Primjena stručnih metoda socijalnog rada. Socijalni radnici navode u djelokrugu svojih aktivnosti u radu s osobama s invaliditetom u udruzi primjenu individualnog rada s korisnikom (*...Individualan rad s klijentima... (13)*) Skladno članku 146. Zakona o socijalnoj skrbi (NN, br. 73/97, 27/01, 29/01, 82/01, 103/03, 44/06 i 79/07) tijekom postupka ostvarivanja prava iz sustava socijalne skrbi temeljem uvida u socijalne prilike korisnika izrađuje se plan za svakog korisnika koji je potrebno načiniti zajedno s korisnikom. Iako je ovdje riječ o udruzi, socijalni radnik smatra bitnim izradu individualnog plana u radu s pojedincima (*Izrada individualnih programa za sve članove kluba... (7)*; *...Direktan rad s korisnicima... (12)*) Socijalni radnici navode i grupni rad s korisnicima (*...Rad s grupom... Pružanje podrške... (9)*). Oliver i Sapey (2006.) smatraju da se grupni rad u svjetlu socijalnog modela ne mora nužno usmjeriti na terapijski rad, nego može biti koristan za davanje informacija, a i u zajedničkom osnaživanju osoba s invaliditetom u procesima njihovog što neovisnijeg življenja u zajednici. Može se koristiti za rad na samopomoći te jačanju osoba da shvate da njihova nesposobnost obavljanja mnogih zadataka ne proizlazi iz njihovog oštećenja, nego iz načina na koji ih društvo isključuje iz svakodnevnih aktivnosti. Najvažniji zadatak grupnog rada trebao bi biti vraćanje osobama s invaliditetom odgovornosti za vlastiti život.

Izrada socijalne anamneze korisnika. Socijalni radnici ističu i izradu socijalnih anamneza korisnika unutar ove kategorije (*Skupljam potrebne podatke... (15)*; *Prikupljam podatke za socijalnu anamnezu... Sastavljam socijalnu anamnezu... (7)*). Prema Filipović (2001.), socijalna anamneza je jedan od najvažnijih pisanih dokumenata socijalnog radnika. Ona prati klijentov životni put od njegovog rođenja do trenutka u kojem je u njegov život ušao socijalni radnik. Njome se nastoje utvrditi okolnosti koje su djelovale na klijentov razvoj i izbore te odrediti

smjer koji bi mogao pomoći klijentu da se opredijeli za izbore koji bi pomogli napretku njegove osobnosti i životnih okolnosti.

Timski rad. Tako Petz (1992.) objašnjava da je timski rad oblik koordinirane aktivnosti koju obavlja namjerno organizirana grupa stručnjaka tako da je podjela rada utemeljena na neposrednoj suradnji i kompetentnosti ravnopravnih stručnjaka. Socijalni radnici navode i ističu timski rad (...*Sudionica sam komisija...*(9); ...*Praćenje i predlaganje zakonske regulative...*(14); ...*Sudjelujem u stručnim timovima...*(16)). »Područje psihosocijalnog rada je tako veliko i složeno da ga stručnjaci jedne struke bez suradnje sa stručnjacima drugih struka zasigurno ne mogu ni uspješno ni kvalitetno pokriti. Temeljem tog saznanja dogodilo se prvo na načelnoj, a potom i na praktičnoj razini povezivanje struka i stručnjaka koji sudjeluju u pružanju pomoći i podrške osobama u različitim problemskim situacijama i/ili disfunkcionalnim životnim okolnostima.« (Kobolt i Žižak, 2007.)

POTEŠKOĆE S KOJIMA SE SUSREĆU SOCIJALNI RADNICI U RADU S OSOBAMA S INVALIDITETOM U NEPROFITNOM SEKTORU

Analizom odgovora socijalnih radnika na pitanje: »S kojim se problemima susrećete u radu?« dobivene su četiri kategorije.

Neučinkovitost pravnog/zakonskog sustava. Kako smo već ranije konstatirali, jedno od područja rada socijalnog radnika u neprofitnom sektoru je upoznati osobe s invaliditetom o pravima koja im pripadaju te im pomoći u njihovu ostvarivanju. Međutim, u brojnim propisima postoji mnogo propusta i praznina pa samim time postoje i pitanja koja nisu regulirana niti zakonima ili su same zakonske odredbe nerazumljive i nedorečene, što socijalnim radnicima predstavlja otežavajući faktor u radu. Socijalni radnici navode da su u svom radu u velikoj mjeri ograničeni zakonskim odredbama (...*Ograničenost zakonskim odredbama koje su često nelogične i štite nemarne roditelje...* (1)). Zakonski sustav je nerijetko rigidan i nije prilagođen stvarnim situacijama pa su socijalnim radnicima iz tog razloga ruke vezane bez obzira na volju i želju za pomoći korisnicima. Dodatno otežavanje posla predstavlja spor i neučinkovit pravni sustav (...*Sporost sudova...*(9); ...*Nesposobnost državnih službi da obave svoj posao...* (14); *Pravni sustav je neučinkovit...*(3)). Marinić u svom istraživanju (2008.) pokazuje da su i same osobe s invaliditetom nezadovoljne provedbom svih dokumenata vezanih uz njihov položaj te je istaknuo da postoji veliki raskorak između legislative i njene stvarne provedbe u praksi.

Nedostatak kvalitetne suradnje. Ranije smo spominjali važnost dobre suradnje te umreženosti socijalne podrške. Kada govorimo o uslugama za osobe s invaliditetom, važno je da socijalni radnici djeluju kao posrednici između osoba s invaliditetom i države kako bi osobe s invaliditetom mogle ostvariti svoje potrebe. Socijalni radnici koji su sudjelovali u istraživanju naveli su da je velik problem s kojim se susreću loša komunikacija s državnim ustanovama, pri čemu najviše spominju centre za socijalnu skrb (...*Problem komunikacije*

s CZSS-om... (1); Nedostatak bliske suradnje s CZSS-om... (7); Odluke CZSS-a u kojima mislimo da bismo morali sudjelovati često su donesene bez konzultacija s osobama koje rade direktno s određenom populacijom... (4)).

Radna preopterećenost. Socijalni radnik, ukoliko želi stručno i kvalitetno obavljati svoj posao, mora imati mogućnost raditi u adekvatnim uvjetima, dakle trebao bi imati svoj ured kako bi bila osigurana privatnost korisnika, zatim trebao bi imati vlastito računalo i pristup internetu kako bi mogao pratiti aktualna zbivanja i promjene u zakonskim propisima, trebao bi imati i odgovarajući broj korisnika kako bi stigao obaviti svu potrebnu administraciju za navedene i kvalitetno surađivati s njima, te mora biti cijenjen i poštivan kao stručnjak. Da su neadekvatni uvjeti rada, pokazuju izjave socijalnih radnika o prevelikom broju korisnika (...Prevelik broj korisnika... (11)) i radnoj preopterećenosti samih socijalnih radnika (...Manjak radnog kadra... (13); Na jednom čovjeku previše posla... (16); ...24-satno radno vrijeme... (2)). O radnoj preopterećenosti i lošim uvjetima rada socijalnih radnika govore i drugi autori. Primjerice, Urbanc, Ajduković i Branica (2009.) navode da socijalni radnici nemaju dovoljno vremena da, s obzirom na broj korisnika, posvete sadržajno i procesno onoliko vremena i pažnje koliko je potrebno za uspostavljanje suradnog odnosa, dok Čačinović Vogrinčić i sur. (2007.) navode važnost suradnog odnosa koji osigurava korisniku da ga se vidi i čuje pri definiranju problema i istraživanju rješenja.

Poteškoće u suradnji s lokalnom zajednicom. Osobe s invaliditetom imaju određenu stigmą u društvu. Za njih se vjeruje da ne mogu funkcionirati kao zdrave osobe, često ih se diskriminira i ne priznaje im se pravo na ravnopravan život s ostatkom društva. Predrasude prema ovoj populaciji ljudi stvaraju prepreke za rad socijalnih radnika (...Predrasude ljudi (udomitelja) prema djeci s poteškoćama u razvoju... (6)) jer je potrebna potpora društva i promjena društvenog stava da bi se uistinu moglo raditi po socijalnom, a ne po dosadašnjem individualnom modelu. Društvo se u većini i dalje drži na distanci od osoba s invaliditetom pa ih se namjerno ili nenamjerno gura na marginu društva. Leutar i Štambuk (2007.) napominju kako stavovi i reakcije socijalne okoline mogu biti uzrok stresa za osobe s invaliditetom i njihove roditelje (roditelji se osjećaju izolirano, posebno i drugačije, dok su osobe s invaliditetom stigmatizirane kao nemoćne, nesposobne, itd.). Istaknuta je socijalna okolina kao faktor koji pozitivnim reakcijama može pomoći u smanjivanju stresa obitelji, ali i pomoći tim obiteljima da se uključe u život zajednice. Nerazumijevanje (*Nerazumijevanje okoline... (3)*) u tom kontekstu zadaje probleme jer nerijetko izostaje podrška društva za rad s osobama s invaliditetom. Neosvještenost lokalne zajednice (...neosvještenost lokalne zajednice... (7)) predstavlja problem jer se teško dolazi do osoba s invaliditetom kojima bi koristile usluge organizacija i udruga neprofitnog sektora. Sve su ovo poteškoće u radu socijalnih radnika koji se zalažu za integraciju osoba s invaliditetom jer predrasude, negativni stavovi i teško osvjješćivanje građana vodi većoj distanci i ulaganju puno truda i umješnosti socijalnih radnika da motiviraju okolinu za zajednički rad u različitim aktivnostima lokalne zajednice i udruge.

Financijski problemi. Zakon o udrugama (NN, br. 88/2001) u članku 22. definira imovinu udruge i navodi da ju '»...čine novčana sredstva koja je udruga stekla uplatom članarina, dobrovoljnim priložima i darovima, obavljanjem njenih djelatnosti, dotacijama iz državnog proračuna i proračuna jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te fondova, kao i druga novčana sredstva stečena u skladu sa zakonom, njene nepokretne i pokretne stvari, kao i druga imovinska prava«. Isti zakon nadalje u članku 23. st.1. navodi: » Vlada Republike Hrvatske, na osnovi provedenog natječaja, dodjeljuje dotaciju iz državnog proračuna udrugama za projekt ili program koji je od osobitog interesa za opće/javno dobro u Republici Hrvatskoj«. Iz navedenog se da zaključiti da socijalni rad u neprofitnom sektoru često podrazumijeva financijsku ovisnost o donacijama i osvještenosti društva o važnosti neprofitnog sektora. Često se javlja nedostatak financijskih sredstava i predstavlja veliku prepreku u radu, pogotovo zbog toga što se unaprijed moraju osigurati financijska sredstva. Sudionici navode kao poteškoću u radu teške financijske uvjete rada (...*Teški financijski uvjeti... (13)*). Socijalni radnici ističu problem pronalaženja financijskih sredstava (*Financiranje je problem jer ga treba unaprijed planirati i osigurati... (12)*; ...*Nemogućnost pronalaženja financijskih sredstava... (5)*). Financijski problemi utječu i na nemogućnost financijske pomoći korisnicima (...*Nemogućnost davanja dodatnih sredstava korisnicima povrh onih koja im pripadaju po zakonu... (13)*; ...*Nemogućnost pružanja financijske pomoći klijentima... (8)*). Poteškoće za rad socijalnih radnika predstavljaju i financijske poteškoće korisnika (...*Materijalna ovisnost korisnika... Teški uvjeti života korisnika... (4)*). Novčana pomoć koju korisnici dobivaju uglavnom je simbolična te ne može pokriti sve troškove života koje sa sobom nosi invaliditet.

Mogućnost unapređenja socijalnog rada s osobama s invaliditetom. Analizom odgovora socijalnih radnika na pitanje: »Po Vašem mišljenju, kako bi se trebao razvijati socijalni rad s osobama s invaliditetom u kontekstu socijalnog modela invaliditeta?« dobivene su tri kategorije.

Socijalni model podrazumijeva promjenu fokusa s tjelesnog ograničenja osobe na način na koji fizička i socijalna okolina postavljaju ograničenja određenoj kategoriji ili grupi ljudi. Invaliditet se gleda s drugačijeg stajališta nego što je kod individualnog modela. Ovdje je prilagodba na invaliditet problem postavljen za društvo, ne za samu osobu s invaliditetom (Oliver i Sapey, 2006.).

Kvalitetna edukacija i cjeloživotni razvoj kompetencija socijalnih radnika Da bi se poboljšali uvjeti rada potrebno je omogućiti superviziju svim socijalnim radnicima. Prema Cajvert (2001.) supervizija je kreativni prostor gdje supervizant dobiva priliku reflektiranja o samome sebi, svom načinu rada i svojem udjelu u interakciji s korisnikom. U skladu s tom definicijom, svrha supervizije je da supervizant pronađe ono što je osobito za njegov stil rada te da može birati način svog ponašanja u radu s korisnikom. Ajduković i Ajduković (2005.) navode važnost supervizije i njezinu usmjerenost na integriranje teorije i prakse, razvoja profesionalne kompetentnosti i podržavanje stručnjaka u radu s korisnicima. Socijalni radnici koji su sudjelovali u ovom istraživanju ističu veliku važnost supervizije i željnu da

svima bude omogućeno da ju koriste (...*Mislim da bi svima trebalo omogućiti superviziju...; ...Imati vremena za osobni razvoj... (3)*). Socijalni radnici ističu da je potrebna kvalitetna edukacija socijalnih radnika (...*Kroz studij bi se trebali upoznati s radom što više udruga... (4)*; ...*Upoznati se više s osobama s invaliditetom tijekom studija... (12)*; ...*Mogućnost dodatnih edukacija... (2)*), a odnosi se na intenzivniji nastavni program studija socijalnog rada, ali i daljnju edukaciju kroz praksu. Rad s osobama s invaliditetom traži poznavanje određenih bolesti i odstupanja pa se kroz stalnu edukaciju socijalni radnici mogu bolje pripremiti za rad s tom populacijom. Zapošljavanje socijalnih radnika (...*Zapošljavanje socijalnih radnika... (4)*) i smanjenje broja korisnika po socijalnom radniku (...*Manji broj korisnika po jednom socijalnom radniku kako bi on uistinu mogao upoznati osobe s kojima radi... (9)*) pridonijelo bi kvalitetnijem radu. Socijalni radnici ističu i potrebu za kvalitetnijim praćenjem korisnika (...*Jedna osoba bi trebala ići na jednu obitelj, uključiti se i pratiti razvoj pomoći... (4)*) da bi se moglo raditi u svjetlu socijalnog modela. Da bi se moglo svakoj osobi prići kao jedinstvenoj osobi, da bi se moglo shvatiti i upoznati život te osobe i omogućiti joj što bolju integraciju u društvo, potrebno je u edukaciji objediniti teorijsku, generičku i praktičnu razinu socijalnog rada (Ajduković i Urbanc, 2009.).

Uključivanje osoba s invaliditetom u život zajednice. Socijalni model polazi od prihvaćanja osoba s invaliditetom kao različitih ali jednako sposobnih za život u zajednici kao i osobe bez invaliditeta pa je prva prepreka koju treba svaladati upravo prihvaćanje različitosti (...*Uvažavanje raznolikosti potreba iz čega slijedi različitost ponude usluga uz uključivanje osoba s invaliditetom... (5)*). Socijalni radnici naglašavaju inkluziju (...*Inkluzija... (13)*) i deinstitucionalizaciju (...*Deinstitucionalizacija... (9)*; ...*Deinstitucionalizirati osobe s invaliditetom... (6)*) kao načine uključivanja osoba s invaliditetom u društvo. Deinstitucionalizacija osoba s invaliditetom u svijetu prisutna je posljednjih dvadesetak godina, a usmjerena je na ukidanje velikih institucija za smještaj i rehabilitaciju ovih osoba. Umjesto velikih ustanova, osnivaju se regionalni, u lokalnim zajednicama različiti integrirani oblici smještaja, tretmana i zapošljavanja osoba s invaliditetom (Teodorović i Bratković, 2001.). Prvi zadatak socijalnog rada je da se omogući izbor ostanka u zajednici s prikladnom potporom onima koji su u opasnosti da budu prisilno institucionalizirani. Nekim osobama će i odgovarati smještaj u ustanovu, ali to bi trebao biti njihov slobodni izbor. Centri za socijalnu skrb i sami socijalni radnici moraju nastojati omogućiti samostalno stanovanje osobama za koje ono ima ikakvu vrijednost (Oliver i Sapey, 2006.). Sudionici u kontekstu uključivanja osoba s invaliditetom spominju i udomljavanje (*Udomljavanje od strane pripremljenih osoba... (15)*) kao oblik skrbi za korisnike. Uz sve navedeno, potrebno je osobama s invaliditetom omogućiti kvalitetniju skrb (...*Omogućiti što bolju skrb osobama s invaliditetom, baviti se njima, surađivati... (8)*).

Mreže podrške kroz formalne i neformalne oblike. Sudionici navode da je potrebno pružiti podršku i pomoć obiteljima osoba s invaliditetom (*Socijalni rad bi trebao obuhvaćati rad s osobama s invaliditetom, njihovim obiteljima i društvom... (7)*; ...*Pomoć roditeljima kako bi se izbjeglo izdvajanje korisnika iz obitelji... (16)*; *Permanentno praćenje i podrška obitelji... Pomoć u*

organizaciji kako bi se uspješno samoorganizirali... (5)). Prema Urbanc (1999.) uloga socijalnog radnika u životu osobe s invaliditetom i njene obitelji je: informiranje o pravima, savjetovanje, podučavanje, pružanje podrške itd. Nevladine organizacije imaju pri tome ulogu da roditeljima omogućе sagledavanje cjelokupne situacije kroz edukaciju i interakciju (Kumar, 1999.). Osobama s invaliditetom potrebno je omogućiti brže i učinkovitije saznavanje i ostvarivanje prava (...*Omogućiti brži i lakši pristup saznavanju njihovih prava i načinima ostvarenja... (3); ...Pomoć u bržem i lakšem ostvarivanju prava... (3); ...Dati im prednost u ostvarivanju nekih prava i pogodnosti... (14)*). Osobe s invaliditetom ne mogu ostvariti svoja prava dok niti ne znaju da ih imaju pa je potrebno osigurati načine da mogu brzo saznati svoja prava i da ih mogu ostvariti na najbrži mogući način da bi mogli sudjelovati u društvu kao punopravni građani. Na snazi je pristup formalnog pridržavanja koji podrazumijeva usluge koje pruža državna politika i zakonodavstvo. Često to znači minimalne usluge koje država pruža samo da zadovolji zakonske norme, a korisnici zapravo ne dobivaju u potpunosti ono na što imaju pravo. Pružatelji usluga zadovoljavaju zakonske norme, primjenjuju pristup kontrolnih lista, pružaju usluge po minimalnim standardima i osjetan je manjak partnerstva. Korisnici, tj. osobe s invaliditetom smatraju da im prava nisu u potpunosti zadovoljena. Iz toga proizlazi konflikt, negiranje prava i očekivanja, neprikladne usluge i niska razina zadovoljstva uslugama (Oliver i Sapey, 2006.). Takav pristup potrebno je što prije mijenjati u smjeru građanskog pristupa koji zahtjeva da se osobe s invaliditetom smatra punopravnim građanima sa svim pravima i odgovornostima koja uz to idu (Oliver, 2004.).

U pogledu ograničenja ovog istraživanja važno je naglasiti da se radi o prigodnom uzorku što treba imati na umu prilikom interpretacije samih rezultata ovog kvalitativnog istraživanja. Također treba naglasiti da su studenti provodili istraživanje u okviru vježbi na kolegiju Socijalni rad s osobama s invaliditetom. Iako se zajednički radilo sa studentima i pokušalo ih se pripremiti i pratiti na terenu te kontaktirati s intervjuiranim socijalnim radnicima, ali zbog većeg broja studenata uključenih u istraživači proces, ipak se moguće ograničiti s obzirom na punu kontrolu dobivenih materijala.

Iako ovi rezultati ukazuju na smjer socijalnog rada u neprofitnom sektoru potrebna su dodatna kvalitativna istraživanja na jednom od modela svrhovitog uzorkovanja te ciljanom prikupljanju podataka radi dobivanja što vjerodostojnijeg kvalitativnog materijala.

ZAKLJUČNA RAZMIŠLJANJA

Ovim istraživanjem poblize su određena područja socijalnog rada s osobama s invaliditetom u neprofitnom sektoru kako ih percipiraju socijalni radnici zaposleni u neprofitnom sektoru. Dobiven je uvid u poslove koje obavljaju socijalni radnici, poteškoće s kojima se susreću te koje su mogućnosti unapređenja socijalnog rada s osobama s invaliditetom.

Prema dobivenim podacima, djelokrug rada socijalnog radnika u neprofitnom sektoru je sveobuhvatan. Socijalni radnik je taj koji uvodi članove u udrugu/organizaciju u kojoj radi

kroz različite inicijalne kontakte. Da bi mogao kvalitetno voditi brigu o korisnicima, on vodi evidenciju i prikuplja sve potrebne podatke u tu svrhu. Oni pružaju i različite oblike pravne pomoći dok informiraju korisnike o pravima te ih i direktno upućuju u ostvarivanje prava i najčešće se spominju prava u zdravstvenom sustavu. U tom kontekstu i rezultati pokazuju da se socijalni radnici brinu za zaštitu djece pronalazeći udomiteljske obitelji ili skrbnike ili sami postaju skrbnici korisnicima. Procjena potreba korisnika također je sastavni dio posla socijalnog radnika koji je zaposlen u neprofitnom sektoru. Surađuje s centrima za socijalnu skrb i drugim ustanovama i resursima u lokalnoj zajednici. Socijalni menadžment javlja se kao bitan dio posla socijalnog radnika zaposlenog u neprofitnom sektoru. Recentni razvoj u socijalnom radu zahtijeva sve više i više kvalificiranih stručnjaka s upravljačkim kompetencijama i vještinama upravljanja. Znamo da je između ostalog neprofitni sektor ovisan o donacijama, a ipak nesumnjivo bitan za društvo. Od socijalnih radnika očekuje se sve više da posjeduju menadžerske vještine zbog potrebe pribavljanja financijskih sredstava i prezentiranja projekata, vođenja i koordiniranja drugih aktivnosti u udruzi. Socijalno zagovaranje je također dio socijalnog menadžmenta udruge. Podrška obiteljima korisnika je jednako bitan segment djelovanja jer obitelj osobe s invaliditetom također treba potporu i pomoć da se uhvati u koštac sa stvarnošću, da prihvate realnost, nauče kako funkcionirati i kako se odnositi prema članu s invaliditetom.

U svom radu socijalni radnik koristi se stručnim metodama socijalnog rada: rad s pojedincem, rad s grupom, timski rad, izrađuje socijalnu anamnezu i sl.

Moguće je uočiti da socijalni radnici imaju raznolike poslove i susreću se s mnogim područjima u svome radu. Uz toliki opseg posla neminovno dolazi do mnogih poteškoća. Socijalni radnici u ovom istraživanju ističu da su to prvenstveno poteškoće vezane uz neučinkovit pravni i zakonski sustav jer je neprilagođen stvarnim situacijama. Sve to usporava ostvarenje prava za osobe s invaliditetom i otežava posao svim ljudima koji se njima bave. Podaci govore da su neadekvatni uvjeti rada socijalnih radnika jer se susreću s manjkom suradnje s državnim ustanovama, a i velika je radna preopterećenost jer je puno korisnika. Problem za socijalne radnike predstavlja i situacija u kojoj je društvo neinformirano i gaji predrasude za osobe s invaliditetom. Na taj način ih se marginalizira i otežava njihova integracija u lokalnoj zajednici. I naravno, financije su velik problem za rad u neprofitnom sektoru, budući da su uvijek ovisni o davanjima drugih strana, a sredstva se unaprijed moraju osigurati za opstanak.

Smjer razvoja socijalnog rada u kontekstu socijalnog modela invaliditeta socijalni radnici vide u kvalitetnoj edukaciji i cjeloživotnom razvoju kompetencija socijalnih radnika kroz omogućavanje supervizije svima, kvalitetnu edukaciju socijalnih radnika i uvođenje dodatnog kadra koji je prijeko potreban da bi se rasteretili socijalni radnici i mogli kvalitetno obavljati posao za koji su educirani. Na taj način učinkovitije bi osnaživali korisnike da ravnopravno sudjeluju u aktivnostima društva, svjesni svojih prava i odgovornosti u samostalnom odlučivanju. Smatraju da je potrebno uključivati osobe s invaliditetom u

svakodnevni život lokalne zajednice kroz inkluziju, deinstitucionalizaciju i udomljavanje, uz prihvaćanje različitosti i smanjivanju stigmatizacije. Na koncu, naglašavaju formalne i neformalne mreže podrške. Potrebno je osobama s invaliditetom i njihovim obiteljima omogućiti podršku i pomoć te im omogućiti učinkovitije saznavanje i ostvarivanje prava. Sve su ovo mogući putovi poboljšanja socijalnog rada s osobama s invaliditetom u kontekstu socijalnog modela. Prelazak na socijalni model invaliditeta otvara mogućnosti da se osobe s invaliditetom prihvati kao ravnopravne i sposobne osobe koje mogu i žele u potpunosti biti uključeni u životu zajednice u kojoj žive.

Čini se da je neprofitni sektor i razvoj socijalnog menadžmenta važan aspekt zapošljavanja socijalnih radnika u radu s osobama s invaliditetom jer omogućuju podršku osobama s invaliditetom u njihovoj participaciji i neovisnom življenju kroz naglašavanje korisničke perspektive i suradnog odnosa koje su i bitne odrednice socijalnog modela invaliditeta.

LITERATURA

1. Ajduković, D. (2003). Socijalna rekonstrukcija zajednice. U: Ajduković, D. (ur.), **Socijalna rekonstrukcija zajednice**. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 11-39.
2. Ajduković, D. & Ajduković, M. (2005). Modeli evaluacije i učinci projekta uvođenja supervizije u sustav socijalne skrbi. **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 11 (1), 5-42.
3. Ajduković, M. & Urbanc, K. (2009). Integrirajući pristup u socijalnom radu kao kontekst razumijevanja individualnog plana skrbi. **Ljetopis socijalnog rada**, 16 (3), 505-535.
4. Barić, S. (2004) Pravna pomoć i neprofitne organizacije u RH. **Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci**, 252, 935-956.
5. Batarelo, V. J. (2005). Socijalno zagovaranje i siromaštvo. U: Knjiga sažetaka: Međunarodna znanstvena konferencija: Siromaštvo i solidarnost: Hrvatska u proširenoj Europi. Zagreb: Glas koncila, 28-29.
6. Bežovan, G. (2003). Civilno društvo kao okvir socijalne akcije. U: Ajduković, D. (ur.), **Socijalna rekonstrukcija zajednice**. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 53-78.
7. Cajvert, L. (2001). **Kreativni prostor terapeuta**. Sarajevo: Svjetlost.
8. Čačinović Vogrinčić, G., Kobaš, L., Meš, N. & Možina, M. (2007). **Uspostavljanje suradnog odnosa i osobnog kontakta u socijalnom radu**. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada.
9. Črpić, G. & Zrinščak, S. (2005). Civilno društvo u nastajanju. U: Balaban, J. (ur.), **U potrazi za identitetom**, Zagreb: Golden marketing – Tehnička knjiga, 19-44.
10. Državni zavod za statistiku (2008). **Usluge socijalne skrbi provedene u 2007. Maloljetni korisnici**. Preuzeto sa: <http://www.dzs.hr>. (23.08.2009.)
11. Državni zavod za statistiku (2008). **Usluge socijalne skrbi provedene u 2007. Mlađi punoljetni i punoljetni korisnici**. Preuzeto sa: <http://www.dzs.hr> (23.08.2009.)

12. Filipović, I. (2001). Smijemo li se odreći socijalne anamneze? **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 9 (2), 215-220.
13. Gehrman, G. K. & Müller, D. (2006). **Management in sozialen Organisationen: Handbuch für die Praxis sozialer Arbeit**. Regensburg, Berlin: Walhalla Fachverlag.
14. Kobolt A. & Žižak, M. (2007). Timski rad i supervizija timova. **Ljetopis socijalnog rada**. 14 (2), 367-386.
15. Kumar, G. (1999.). Obitelj i cerebralna paraliza. U: Pospiš, M. (ur.), **Znanjem do izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom**. Zagreb: Hrvatski savez udruga cerebralne i dječje paralize, 70-72.
16. Leutar, Z. & Marković, E. (2010). Social work with people with disabilities in Croatia: A qualitative study. **Social Work in Disability & Rehabilitation**, 9 (2), (u tisku)
17. Leutar, Z., Ogrresta, J. & Milić Babić, M. (2008). **Obitelji osoba s invaliditetom i mreža podrške**. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
18. Leutar, Z. & Rajić, I. (2001). Dijete s mentalnom retardacijom u obitelji. **Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada**, 9 (1), 29-47.
19. Leutar, Z. & Štambuk, A. (2007). Invaliditet u obitelji i izvori podrške. **Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja**. 43 (1), 47-61.
20. Marinić, M. (2008). Jesu li osobe s invaliditetom »invalidi«? Pitanje konceptualne naravi, ali i potreba izjednačavanja mogućnosti. **Društvena istraživanja**. 17 (1-2), 93-94.
21. Mesec, B. (1998). **Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu**. Ljubljana: Visoka škola za socialno delo.
22. Oliver, M & Sapey, B. (1999). **Social Work with Disabled People**. Basingstoke: Macmillan.
23. Oliver, M. (2004). The social model in action: If i had a hammer. In: Barnes, C. & Mercer, G.. (eds.), **Implementing the social model of disability: Theory and research**. Leeds: The Disability Press.
24. Oliver, M. & Sapey, B. (2006). **Social work with disabled people**. Basingstoke: Macmillan.
25. Ovsenik, M. (2000). Social management in Slovenia – transitional problems, or towards a new social theory? **Društvena istraživanja**, 9, 1 (45), 137-155.
26. Pavičić, J. (2001). Ishodišne determinante strateškog pristupa marketingu neprofitnih organizacija: teorijska razrada. **Ekonomski pregled**, 52 (1-2), 101-124.
27. Petz, B. (1992). **Psihologijski rječnik**. Prosvjeta, Zagreb
28. Renko, N. Kuvačić & D. Renko, S. (2007). Analiza empirijskog istraživanja o obiteljskom poduzetništvu u Republici Hrvatskoj. **Ekonomski pregled**, 58 (1-2), 72-90.
29. Staub-Bernasconi, S. (1995). **Systemtheorie, soziale Probleme und Soziale Arbeit: lokal, national, international oder: vom Ende der Bescheidenheit**. Bern, Stuttgart, Wien: Paul Haupt Verlag.

30. Škrabalo, M. (2006.) Izgradnja mira i razvoj zajednice – povezanost pristupa. U: Škrabalo, M., Miošić – Lisjak, N. & Papa, J. (ur.), **Mobilizacija i razvoj zajednice – akcijsko istraživanje u Hrvatskoj**. Zagreb: MAP savjetovanja d.o.o., 63-104.
31. Teodorović, B. & Bratković, D. (2001). Osobe s teškoćama u razvoju. **Revija za socijalnu politiku**, 8 (3), 79 - 290.
32. Urbanc, K. (1999). Osobna i profesionalna odgovornost socijalnog radnika u promicanju kvalitete života osoba s tjelesnim invaliditetom, U: Pospiš, M. (ur.), **Kvaliteta života osoba s cerebralnom paralizom**. Zagreb: Hrvatski savez udruga cerebralne i dječje paralize, 89-93.
33. Urbanc, K., Ajduković, M. & Branica, V. (2009). **Social work theory and its role in development of practice and competences**. 1st ENSACT Joint Conference, Social action in Europe: Different legacies & common challenges? Dubrovnik, 26th-29th April. Abstractbook, 225.
34. Zakona o socijalnoj skrbi (1997/2001/2003/2006/2007). **Narodne novine** (73/97, 27/01, 29/01, 82/01, 103/03, 44/06, 79/07)
35. Zakon o udrugama (2001). Zagreb: **Narodne novine** (88/2001)

Maja Sivrić

University of Mostar, Faculty of Philosophy

Department of Social Work

Zdravka Leutar

University of Zagreb, Faculty of Law

Department of Social Work

SOCIAL WORK WITH PEOPLE WITH DISABILITIES IN THE NON-PROFIT SECTOR

ABSTRACT

The paper presents a qualitative research aimed at getting insight into the experiences and reflections of social workers employed in the non-profit sector about the scope of their work in the civil sector with people with disabilities. The participants of the research were sixteen social workers employed in the non-profit sector. The data were collected by a half-structured interview method and analyzed by means of qualitative methods.

The analysis of the results revealed the fields of social work with persons with disabilities in the non-profit sector, problems faced by social workers as well as the possibilities of the improvement of social work with persons with disabilities in the context of the social model of disability. The results showed that social work with persons with disabilities includes a wide range of activities. The difficulties faced by social workers working with people with disabilities are created mostly by the inefficient legal system, followed by inadequate working conditions, absence of information in social environment and financial problems. The social workers believe that social work with persons with disabilities in the non-profit sector in the context of the social model should evolve towards improving education and lifelong competencies development, inclusion of persons with disabilities in the community and development of formal and informal support networks.

Keywords: *social work, non-profit sector, persons with disabilities, social model.*