

# Odnos korisnika i stručnjaka- rizični ili zaštitni čimbenik za bjegove mladih iz odgojnih ustanova

---

Lampret, Sanja

Master's thesis / Diplomski rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Education and Rehabilitation Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:158:886429>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-03**



Repository / Repozitorij:

[Faculty of Education and Rehabilitation Sciences - Digital Repository](#)



Edukacijsko- rehabilitacijski fakultet

Sveučilište u Zagrebu

Diplomski rad

**Odnos korisnika i stručnjaka - rizični ili zaštitni čimbenik za bjegove  
mladih iz odgojnih ustanova**

Sanja Lampret

Zagreb, rujan, 2017.

Edukacijsko- rehabilitacijski fakultet

Sveučilište u Zagrebu

Diplomski rad

**Odnos korisnika i stručnjaka- rizični ili zaštitni čimbenik za bjegove mladih  
iz odgojnih ustanova**

Sanja Lampret

Mentorica: Doc.dr.sc. Ivana Jeđud Borić

Komentorica: Dr.sc. Gabriijela Ratkajec Gašević

Zagreb, rujan, 2017.

## **IZJAVA O AUTORSTVU RADA**

Potvrđujem da sam osobno napisala rad „Odnos korisnika i stručnjaka- rizični ili zaštitni čimbenik za bjegove mladih iz odgojnih ustanova“ i da sam njegova autorica.

Svi dijelovi rada, nalazi ili ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima jasno su označeni kao takvi te su adekvatno navedeni u popisu literature.

Sanja Lampret

Zagreb, rujan, 2017.

## SAŽETAK

Naslov rada: Odnos korisnika i stručnjaka- rizični ili zaštitni čimbenik za bjegove mladih iz odgojnih ustanova

Studentica: Sanja Lampret

Mentorica: Doc.dr.sc. Ivana Jeđud Borić

Komentorica: Dr.sc. Gabrijela Ratkajec Gašević

Program/modul: Socijalna pedagogija/djeca i mladi

Odnos koji potiče ili podržava promjenu tijekom intervencije naziva se profesionalno pomažući odnos i jedan je od najznačajnijih aspekata uspješne intervencije. U okviru tretmanskog rada s mladima s problemima u ponašanju, kvalitetan odnos korisnika i stručnjaka važan je zbog relevantnosti postavljenih ciljeva i zadataka odgojnog procesa, kao i za stvaranje realne osnove da korisnik prihvati ciljeve i zadatke tretmana kao vlastiti izbor te da intervencija utječe na pozitivne promjene. Upravo zbog navedene važnosti odnosa te nedostatka istraživanja u ovom području, cilj ovog diplomskog rada usmjeren je na analizu elemenata profesionalnog odnosa između odgajatelja i korisnika domova koji mogu biti rizični, odnosno zaštitni čimbenici za bjegove korisnika iz odgojnih ustanova.

Korišten je kvalitativni istraživački pristup i u tu svrhu je provedeno 15 polustrukturiranih intervjua s mladima u dobi od 14 do 18 godine života koji su barem jednom nedopušteno proboravili tijekom noći ili dulji vremenski period izvan odgojne ustanove bez dopuštenja odgajatelja u posljednjih godinu dana. Kod obrade podataka primjenjivana je tematska analiza okvira iz koje proizlazi šest kategorija (*Percepcija odnosa sa stručnjakom kao pretežito profesionalnog i korektnog, Autentičnost kao poželjno osobno obilježje stručnjaka te vještine razvoja i održavanja odnosa kao poželjna profesionalna obilježja stručnjaka za razvoj kvalitetnog odnosa, Okolnosti i ponašanje korisnika doprinose razvoju kvalitetnog odnosa sa stručnjakom, Prepreke za stvaranje kvalitetnog odnosa, Zlostavljanje i zanemarivanje kao rizični čimbenik za bjegove te Profesionalno pomažući razgovor kao zaštitni čimbenik za bjegove*), a koje detaljno opisuju odnos korisnika i stručnjaka.

Rezultati istraživanja pokazali su da odnos korisnika i stručnjaka može biti rizični, ali i zaštitni čimbenik za bjegove mladih iz odgojnih ustanova. Kao rizik za bjegove mladih iz odgojnih ustanova, pokazalo se nerješavanje problema od strane stručnjaka, verbalno, fizičko i emocionalno nasilje stručnjaka te prividna prisutnost stručnjaka, dok se su se kao zaštitni čimbenici istaknuli pokazivanje zabrinutosti, metoda razgovora kao način rješavanja problema te dijeljenje osobnih iskustava s korisnicima.

**Ključne riječi:** profesionalno pomažući odnos, odnos korisnika i stručnjaka, bjegovi mladih, odgojne ustanove, rizični i zaštitni čimbenici

## SUMMARY

### *Relationship between beneficiaries and experts - risk or protective factor for running away from residential care*

A relationship that encourages or supports change during an intervention is called a professional helping relationship and is one of the most important aspects of successful intervention. Relationship between beneficiaries and experts in residential care is important because of the relevance of the goals and tasks of the treatment process, as well as to create a realistic basis for the beneficiary to accept the goals and tasks of the treatment as his own choice. Because of the importance of the relationship and the lack of research in this area, the aim of this master thesis is to analyze the elements of professional helping relationship between beneficiaries and experts, which may be risk or protective factor for running away from residential care.

A qualitative research approach was used, and with that purpose 15 semi- structured interviews were conducted with juveniles aged between 14 and 18 who, at least once, ran from residential care during the night or for a longer period without the permission of the experts in the last year. When processing the data, a thematic framework analysis was used, from which six categories emerged (*Perception of relationship with an expert as a predominantly professional and correct, Authenticity as a desirable personal characteristic of expert as well as the ability to develop and maintain relationship as a desirable professional characteristic of expert for development of quality relationships, Environmental factors and beneficiary's behaviour that contributes the development of relationship with the expert, Obstacles for creating a quality relationship, Abuse and neglect as a risk factor for running away and Professionally assisting conversation as a protective factor for running away*), which describe in detail the relationship between beneficiaries and experts.

Results indicate that the relationship between beneficiaries and experts can be both risk and protective factor for running away from residential care. Risks for running away relate to verbal, physical and emotional violence of experts, non- solving problems by experts and the „apparent“ presence of experts, while protective factors refers to showing care for beneficiaries, talking method as a way of solving problems and sharing personal experiences with beneficiaries.

**Key words:** professional helping relationship, relationship between beneficiaries and experts, runaway youth, residential care, risk and protective factors

# SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b> .....	1
<b>2. PROBLEMI U PONAŠANJU</b> .....	3
2.1 Definicija problema u ponašanju.....	3
2.2 Klasifikacija problema u ponašanju .....	4
2.3 Prevalencija problema u ponašanju kod djece i mladih .....	4
<b>3. BJEGOVI MLADIH</b> .....	6
3.1 Sociodemografska obilježja mladih u bijegu .....	7
3.2 Posljedice bjegova za mlade.....	8
<b>4. BJEGOVI MLADIH IZ ODGOJNIH USTANOVA</b> .....	9
4.1 Razlozi bjegova mladih iz odgojnih ustanova.....	10
<b>5. TRETMAN DJECE I MLADIH S PROBLEMIMA U PONAŠANJU</b> .....	12
5.1 Definicija intervencija .....	12
5.2 Vrste intervencija prema djeci i mladima s problemima u ponašanju .....	13
5.3 Tretman djece i mladih u odgojnim ustanovama .....	13
<b>6. PROFESIONALNO POMAŽUĆI ODNOS</b> .....	16
6.1 Definicija profesionalno pomažućeg odnosa .....	16
6.2 Važnost odnosa u okviru tretmana djece i mladih s problemima u ponašanju .....	16
6.3 Obilježja profesionalno pomažućeg odnosa.....	17
6.4 Funkcije i zadaci profesionalno pomažućeg odnosa u radu s djecom i mladima s problemima u ponašanju .....	18
6.5 Čimbenici kvalitetnog profesionalno pomažućeg odnosa.....	19
6.5.1 Osobitost uspostave i održanja odnosa s mladima u otporu prema tretmanu ....	20
6.6 Pregled istraživanja o važnosti profesionalno pomažućeg odnosa .....	21

<b>7. PROFESIONALNO POMAŽUĆI ODNOS KAO RIZIČNI, ODNOSNO ZAŠTITNI ČIMBENIK ZA BJEGOVE MLADIH IZ ODGOJNIH USTANOVA.....</b>	<b>23</b>
7.1 Pregled istraživanja o važnosti profesionalno pomažućeg odnosa kod bjegova mladih iz odgojnih ustanova .....	24
<b>8. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA .....</b>	<b>27</b>
8.1 Cilj rada i problemska pitanja .....	27
8.2 Provedba istraživanja .....	28
8.3 Obrada podataka.....	30
8.4 Sudionici istraživanja .....	31
<b>9. REZULTATI ISTRAŽIVANJA .....</b>	<b>33</b>
9.1 Percepcija odnosa sa stručnjakom kao pretežito profesionalnog i korektnog.....	33
9.2 Autentičnost kao poželjno osobno obilježje stručnjaka te vještine razvoja i održavanja odnosa kao poželjna profesionalna obilježja stručnjaka za razvoj kvalitetnog odnosa .....	35
9.3 Okolnosti i ponašanje korisnika doprinosi razvoju kvalitetnog odnosa sa stručnjakom....	39
9.4 Prepreke za stvaranje kvalitetnog odnosa .....	41
9.5 Zlostavljanje i zanemarivanje kao rizični čimbenik za bjegove .....	45
9.6 Profesionalno pomažućí razgovor kao zaštitni čimbenik za bjegove .....	47
<b>10. RASPRAVA.....</b>	<b>49</b>
<b>11. ZAKLJUČAK.....</b>	<b>57</b>
<b>12. POPIS LITERATURE.....</b>	<b>60</b>
<b>13. PRILOZI.....</b>	<b>65</b>



## 1. UVOD

Prilikom pisanja ovog rada, ali i za vrijeme polaganja posljednjih ispita, mnogo puta sam razmišlja o nešto mlađoj sebi. Točnije, vratila sam se na sami početak; trenutak kada sam postala studentica socijalne pedagogije. Stigla sam s idejom kako ću usvojiti mnogo znanja i praktičnih vještina za rad s ljudima, što se naravno i ostvarilo, ali za vrijeme studiranja, volontiranja i prakse, uvidjela sam i brojne druge dimenzije ovog zanimanja. Tijekom prvog volontiranja i iskustava s vježbi u okviru brojnih kolegija, uvidjela sam kako stručnjaci često navode kako jednostavno s nekim korisnicima „ne mogu izići na kraj“ što mi je bilo vrlo zanimljivo i pitala sam se kako je to moguće usprkos svim stečenim znanjima, vještinama i iskustvu. Odgovore na pitanja dobila sam vrlo brzo kroz direktni rad s korisnicima, gdje sam primijetila kako se s nekim pojedincima vrlo brzo povezujem i uspješno surađujem, dok sam s nekima morala uložiti više angažmana da se kotač promjene pokrene. Tada sam, uz sva vrijedna znanja s brojnih kolegija, osvijestila važnost profesionalno pomažućeg odnosa za ostvarenje ciljeva bilo koje intervencije. Unatoč svim metodama i tehnikama koje služe kao svojevrsno oruđe u radu s pojedincima/grupama, mišljenja sam kako rezultat, ali i put do rezultata u velikoj mjeri ovisi o samim stručnjacima. Točnije, o njihovoj individualnosti i načinu na koji primjenjuju spomenuto znanje i pristupaju korisnicima. To ukazuju i podaci iz literature, pa primjerice Žižak (2010) ističe kako je kvalitetan odnos preduvjet za primjenu profesionalnih postupaka prema korisniku. Štoviše, Rogers (1957, prema Nelson- Jones, 2007) navodi kako je odnos ne samo nužan za uspjeh intervencije, već je i sam po sebi dovoljan za konstruktivnu promjenu.

S druge strane, tema bjegova kao oblika rizičnog ponašanja djece i mladih gotovo pa da nije bila sadržana u okviru predavanja preddiplomskog i diplomskog studija. Sada dok sam pisala ovaj rad, u potpunosti mi je jasno koji je razlog za to. Naime, bjegovi mladih, a posebice iz odgojnih ustanova gotovo su neistraženo područje unatoč statističkim pokazateljima koji ukazuju na porast broja bjegova mladih posljednjih godina. Provedeno je samo jedno istraživanje (Ratkajec Gašević, Maurović i Zalović, 2017) o bjevovima mladih iz odgojnih ustanova, a kroz koje je prepoznata važnost razgovora s mladima o njihovom iskustvu s ciljem sveobuhvatnog razumijevanja ove pojave.

Kroz istraživanje je istaknuta i važnost odnosa između odgajatelja i korisnika domova. Kao ključni uzročnici bjegova mladih istaknuti su neadekvatan odnos, manjak zajedničkog provođenja vremena i razgovora odgajatelja i korisnika te mala posvećenost odgajatelja korisnicima. Zbog navedene važnosti odnosa, rastuće brojke bjegova mladih te manjka istraživanja ove teme, ideja ovog diplomskog rada bila je usmjerena na istraživanje elemenata profesionalno pomažućeg odnosa između odgajatelja i korisnika domova, odnosno na analizu koji elementi odnosa mogu biti rizični, a koji zaštitni čimbenici za bjegove korisnika iz odgojnih ustanova.

Dakle, upravo zbog spoznaje o važnosti odnosa tijekom cjelokupnog procesa studiranja, željela sam tu temu imati sadržanu u diplomskom radu kako bih još jednom osvijestila njenu važnost. Ta se želja zanimljivo spojila s prilikom za provođenje istraživanja istog, ali u populaciji mladih koji su smješteni u odgojnim ustanovama, a imaju iskustvo bijega. Kako o bjegovima nisam mnogo znala, ovo je bila izvrsna prilika da steknem dodatna znanja i u ovom području, s obzirom na aktualnost i značaj ovog problema.

Rad donosi pregled ključnih pojmova za razumijevanje problematike rada, od problema u ponašanju, definicije, obilježja, posljedica, razloga i brojnosti bjegova mladih (posebice iz odgojnih ustanova), tretmana mladih s problemima u ponašanju, definicije, obilježja, čimbenika i pregleda istraživanja o važnosti profesionalno pomažućeg odnosa pa sve do same srži rada-prikaza istraživanja. Prikaz istraživanja sačinjen je od predstavljanja metodologije i rezultata istraživanja, a na samom kraju iznesena je rasprava rezultata kao i zaključak.

## 2. PROBLEMI U PONAŠANJU

Neophodno je osvrnuti se na pojam problema u ponašanju upravo zbog činjenice kako su mladi iz odgojnih ustanova u fokusu ovog rada. Oni iskazuju širok spektar problematičnih ponašanja različitog trajanja i intenziteta, stoga je za razumijevanje konteksta ovog rada potrebno na samom početku pojasniti ovaj fenomen.

### 2.1 Definicija problema u ponašanju

Problemi u ponašanju djece i mladih predstavljaju složenu i slojevitu pojavu, a stručnjaci se pri jezičnom određivanjem ovog pojma, njegovom definiranju i klasificiranju susreću s brojnim poteškoćama i nedoumicama. Stručna javnost je dosta dugo tragala za najprikladnijim terminom, od smetnji u ponašanju, društveno neprihvatljivog ponašanja, delinkventnog ponašanja, poremećaja ponašanja, poremećaja u socijalnom ponašanju, rizičnih ponašanja, problema u ponašanju i slično. Ovakva raznolikost pojmova za označavanje jedne pojave ukazuje na nedostatke svakog termina te na nemogućnost pronalaska termina koji bi jednoznačno zadovoljio sve aspekte objašnjenja ovog složenog fenomena (Bouillet i Uzelac, 2007).

Pri promatranju problema u ponašanju u okviru socijalnopedagoške perspektive, važno je istaknuti kako se ona oslanja se na brojna biološka, psihološka, sociološka, pravna i pedagoška tumačenja sveukupnog ljudskog funkcioniranja u određenim društvenim okolnostima (Bouillet i Uzelac, 2007).

Sukladno toj tvrdnji, moguće je zaključiti kako postoji velik broj pristupa promatranju problema u ponašanju. Prema Koller- Trbović, Mirosavljević i Jeđud Borić (2017; 9) „*problemi u ponašanju djece i mladih predstavljaju krovni pojam za kontinuum ponašanja od onih jednostavnijih, manje težine, opasnosti i štetnosti za sebe i druge, do onih definiranih i/ili sankcioniranih propisima i često težih po posljedicama i potrebama za tretmanom.*“ Pod tim pojmom supsumirani su ekstremniji oblici fenomena u oba smjera: od rizičnih, preko teškoća do poremećaja u ponašanju, a potrebno je naglasiti da su i ponašanja koja predstavljaju kršenje zakona uključena u krovni termin problemi u ponašanju djece i mladih te se kreću na kontinuumu od manje opasnih i štetnih ponašanja po sebe i druge do onih visokorizičnih koja imaju negativnu prognozu.

Iz ove definicije, uočljivo je kako je termin- problemi u ponašanju, uvriježen i općeprihvaćen na prostoru Republike Hrvatske. Upravo iz tog razloga, isti će se termin koristiti i u kontekstu ovog rada.

## **2.2 Klasifikacija problema u ponašanju**

U ovom djelu rada, biti će prikazana najuobičajenija klasifikacija problema u ponašanju; podjela problema u ponašanju na internalizirane i eksternalizirane probleme. Internalizirani ili pretežito pasivni problemi u ponašanju jesu plašljivost, povučenost, potištenost, nemarnost i lijenost, neurotski uvjetovani oblici ponašanja te deficit ili pomanjkanje pažnje (Bouillet i Uzelac, 2007). Takva ponašanja obično nemaju posljedice za okolinu pa se o takvim ponašanjima govori u slučajevima kada pati samo dijete, npr. anksiozno dijete koje muče strahovi ili dijete koje iskazuje simptome depresivnosti (Klarin i Đerđa, 2014). Naspram internaliziranih ponašanja, koja su pretjerano kontrolirajuća i usmjerena prema sebi, eksternalizirani problemi u ponašanju su nedovoljno kontrolirajući i usmjereni prema drugima. U ovaj spektar ponašanja ubrajaju se nediscipliniranost (nepoštovanje pravila i autoriteta), laganje, bježanje iz škole, od kuće i iz drugih odgojnih sredina, hiperaktivnost, agresivno ponašanje, delinkventno ponašanje i ostali pretežito aktivni (eksternalizirani) oblici problema u ponašanju (Bouillet i Uzelac, 2007). Od svih navedenih problema u ponašanju, depresija i anksioznost (internalizirani spektar) te kršenje pravila i agresivnost (eksternalizirani spektar) prilično su zastupljeni među mladima (Macuka i Smojver-Ažić, 2012, prema Klarin i Đerđa, 2014). Kod ove podjele problema u ponašanju, bitno je napomenuti kako se ne nalaze sva djeca na nekom od ova dva krajeva, već određen broj ima miješane probleme, primjerice depresiju i agresivnost (Wenar, 2003, prema Klarin i Đerđa, 2014).

## **2.3 Prevalencija problema u ponašanju kod djece i mladih**

Podaci o prevalenciji navedenih problema u ponašanju razlikuju se ovisno o klasifikaciji, instrumentima koji se primjenjuju u istraživanju te samom procjenjivaču, no generalno je ipak utvrđeno da adolescenti imaju više problema mentalnog zdravlja od odraslih osoba (Capaldi i Stoolmiller, 1999, Mauhgan i Rutter, 1998, Gerard i Buehler, 2004, prema Maurović, 2015). Također, bitno je spomenuti kako mladi koji odrastaju u odgojnim ustanovama iskazuju više problema u ponašanju od njihovih vršnjaka iz opće populacije (Dombrowski, 2014, Whittaker,

del Valle i Holmes, 2015, prema Maurović, 2015). Ovaj podatak vrlo je značajan u kontekstu ovog rada, s obzirom da su u fokusu upravo mladi iz odgojnih ustanova.

Što se tiče podataka o prevalenciji i incidenciji internaliziranih i eksternaliziranih problema kod djece i mladih, u Hrvatskoj ih je vrlo malo. Prema istraživanju Sladović Franz (2003) s djecom iz dječjih domova, utvrđena je prisutnost internaliziranih problema kod 44% djevojčica i 52% dječaka, a eksternalizirani problemi zastupljeni su kod otprilike 25.6% dječaka (27% dječaka bez iskustva zlostavljanja i 24% dječaka s iskustvom zlostavljanja) te 48.5% djevojčica (53% djevojčica bez iskustva zlostavljanja i 44% s iskustvom zlostavljanja) u odgojnim ustanovama (Maurović, 2015).

Dob pojave problema u ponašanju najčešće se veže uz razdoblje adolescencije zbog intenzivnih promjena u svim aspektima razvoja. Upravo zato adolescenti predstavljaju rizičnu skupinu za razvoj problema u ponašanju uslijed neiskustva, naglašene potrebe za istraživanjem, fragmentarnog i iskrivljenog znanja, iluzije neranjivosti te snažnog vršnjačkog pritiska (Klarin i Đerđa, 2014). Što se tiče spola, može se reći da rezultati istraživanja konzistentno ukazuju na zaključak da su u adolescenciji internalizirani problemi češći kod djevojčica, a eksternalizirani kod dječaka (Macuka i Smojver-Ažić, 2012, Oatly i Jenkins, 2003, Vulić-Prtorić, 1999, prema Klarin i Đerđa, 2014).

Naposljetku, ranije je spomenuto kako problemi u ponašanju predstavljaju prijetnju mladoj osobi za pozitivan razvoj i uspješnu prilagodbu u društvo u kojem živi (Bašić, 2004), odnosno mogu biti „okidač“ za razvoj rizičnog životnog stila (Zloković i Vrcelj, 2010). Jedno od takvih ponašanja jesu i bjegovi mladih, predstavljeni u sljedećem poglavlju.

### 3. BJEGOVI MLADIH

Prema klasifikaciji problema u ponašanju na internalizirane i eksternalizirane, bjegovi su svrstani u pretežito aktivne, odnosno eksternalizirane probleme u ponašanju. Uključuju svojevolumno i nedopušteno udaljavanje iz odgojnih sredina kao što su škola, kuća ili druge sredine (npr. odgojne ustanove), a bez znanja i dopuštenja roditelja, skrbnika ili drugih osoba. Kao takvi predstavljaju prve ozbiljne simptome problema u ponašanju djece i mladeži (Bouillet i Uzelac, 2007).

Uz pojam bjegova, veže se i termin skitnje u domaćoj literaturi. Prema Uzelac (1995), skitnja mladih uključuje lutanje bez dopuštenja odraslih, kasne povratke kući bez suglasnosti starijih, napuštanje škole na dulje vrijeme, izostanke iz škole ili s posla, bježanje iz škole ili doma te avanturističke pothvate u zemlji ili inozemstvu.

Važno je napomenuti kako se bjegovi mladih u Hrvatskoj promatraju u kontekstu nestanaka maloljetnika zbog činjenice kako je lokacija mladih tijekom bjegova nepoznata. Isti je slučaj i u drugim zemljama Europske Unije (European Commission – Directorate-General for Justice, 2013, prema Program prevencije bjegova, 2016).

Bjegovi se u stranoj literaturi promatraju u okviru termina „*runaway youth*“, odnosno mladih u bijegu. Taj termin uključuje svojevolumne bjegove mladih iz odgojnih sredina, mlade koje su roditelji potjerali iz obiteljskog doma tijekom noći, a da pri tom nemaju osiguran neki drugi smještaj te djecu i mlade koji su spriječeni vratiti se kući od strane roditelja/skrbnika i ostaju u izbivanju cijelu noć (Sedlak, Finkelhor, Hammer i Schultz, 2002, prema Benoit- Bryan, 2015). Također se spominje i pojam „*homeless youth*“ koji obuhvaća one mlade bez skrbi roditelja ili drugih skrbnika te koji su prepušteni životu na ulici, skloništima ili nestalnom smještaju kod prijatelja ili poznanika (Greene i sur., 2003). Iako se prema stranoj literaturi bjegovi uglavnom definiraju u okviru bjegova iz obiteljskog doma i beskućništva, oni ne isključuju ni bjegove iz odgojnih ustanova, odnosno iz udomiteljstva (Pergamit i Ernst, 2011), a što će biti spomenuto u kasnijem poglavlju.

Dakle, inozeman pojam bjegova mladih promatra se u kontekstu udaljavanja iz različitih odgojnih sredina, ali i prepuštenost mladih životu na ulici. Što se tiče ovog pojma u domaćim okvirima ta je perspektiva nešto uža, poglavito zbog relativne neistraženosti ovog fenomena.

Što se tiče fenomenološkog smisla, bjegovi se mogu podijeliti na one individualne i grupne prirode. Individualni bjegovi reflektiraju oslanjanje mlade osobe u bijegu na vlastite snage kojima nastoji riješiti ili ublažiti neki osobni problem, dok je grupni bijeg najčešće motiviran postizanjem određenog grupnog cilja. Pojedinačni bjegovi u pravilu su dugotrajniji, a grupni

bjegovi velikim su djelom odraz slabe sposobnosti socijalne prilagodbe i slabe spremnosti za prihvaćanje (institucijskih) normi ponašanja (Bouillet i Uzelac, 2007).

Naposljetku, potrebno je spomenuti neka od obilježja bjegova koja su važna za cjelokupno razumijevanje ovog fenomena, a odnose se na sociodemografske podatke, posljedice i razloge bjegova. Bitno je napomenuti kako su spomenuti podaci većinom dobiveni iz inozemnih istraživanja koji omogućuju stvaranje opće slike bjegova, no ne mogu se doslovno preslikati na prostor Republike Hrvatske. Za potrebe razumijevanja ovog fenomena u Hrvatskoj, potrebno je tražiti utemeljenje u domaćoj znanstveno- stručnoj literaturi. Pri tom je važno napomenuti kako iste nedostaje. Jedine podatke o bjegovima mladih moguće je dobiti na temelju službenih statistika, a koje su najčešće neujednačene i štire te istraživanju o bjegovima mladih iz odgojnih ustanova koje će biti spomenuto nešto kasnije.

### **3.1 Sociodemografska obilježja mladih u bijegu**

Što se tiče sociodemografskih obilježja mladih u bijegu, kao značajni pokazatelji ističu se dob i spol. Prema domaćim statistikama (Tablica 1), kao i inozemnim pokazateljima vidljivo je kako djevojke u većem broju odlaze u bijeg, nego što to čine mladići. Thompson i Pollio (2006, Benoit- Bryan, 2015) ističu kako su djevojke sklonije više puta izbivati iz različitih odgojnih sredina od mladića. S druge strane, djevojke češće, no mladići traže pomoć za vrijeme bijega; prema podacima *National Runaway Safeline-a* (telefonska linija za bjegove mladih) iz 2014. godine (Benoit- Bryan, 2015) 70% svih primljenih poziva zabilježeno je od strane djevojaka, a tek 30% čine pozivi mladića. U prethodno spomenutom longitudinalnom istraživanju (prema Benoit- Bryan, 2015), također je istaknuto kako 10% djevojaka ima iskustvo bjegova kroz cijelu adolescenciju naspram 7% mladića.

Dob predstavlja sljedeći sociodemografski podatak. Hammer i sur., (2002, prema Benoit- Bryan, 2015) navode da se najveći broj bjegova događa u dobi od 15 do 17 godina, a nije zanemariv ni podatak kako se broj bjegova u dobi mlađoj od 15 godina i u dobi od 18 do 21 godine zadnjih godina znatno povećava.

### 3.2 Posljedice bjegova za mlade

Prema Bouillet i Uzelac (2007), bjegovi mladih predstavljaju visoku vrijednost u predviđanju delinkventnog ponašanja zbog intenzivnije izloženosti nepovoljnim okolnostima što pojačava negativan razvoj ličnosti i povećava rizik od delinkvencije i počinjena kaznenih djela i prekršaja. Pritom, inozemna istraživanja u ovom području ističu da su posljedice veće što je mlada osoba dulje u bijegu (Courtney i sur., 2005, prema Ching- Hsuan, 2012), a autor Nesmith (2006) ističe kako u 92% slučajeva mladi opetovano bježe što dovodi do niza posljedica u njihovoj budućnosti (Ching- Hsuan, 2012).

Longitudinalno istraživanje Sveučilišta u Illionisu u suradnji s *National Runaway Safeline* ukazalo je na niz posljedica za mlade u budućnosti koji se mogu svrstati u nekoliko skupina. Prva od njih jesu zdravstvene posljedice koje uključuju povećani rizik za suicid i samoozljeđivanje u odrasloj dobi, kao i lošije fizičko zdravlje od onih koji nisu imali iskustvo bijega. To se može objasniti činjenicom kako mladi u bijegu često nemaju pristup zdravstvenoj skrbi, a životne okolnosti u bijegu doprinose pogoršanju zdravlja. Također, zabilježena je povećana stopa maloljetničke trudnoće u populaciji mladih djevojaka u bijegu u usporedbi s djevojkama u redovnoj populaciji, zaraženost virusom HIV-a te povećana stopa seksualne viktimizacije. Sljedeće posljedice odnose se na obrazovanje, a uključuju odustajanje od obrazovanja ili suspendiranje te generalno lošiji obrazovni stupanj, no što je to slučaj kod pojedinaca bez iskustva bjegova. Kao posljednja vrsta mogućih posljedica bjegova mladih izdvojen je kazneni progon, odnosno uhićenje zbog počinjenja različitih kaznenih djela kao što su proizvodnja, posjedovanje i preprodaja droga (Benoit- Bryan, 2015).

S obzirom na spomenute opasnosti, bjegovi iziskuju nužnu reakciju društva neovisno o njegovoj ozbiljnosti, a u najmanju ruku treba uključivati odašiljanje jasne poruke o neprihvatljivosti tog ponašanja. Kako je ovaj rad usmjeren na mlade s iskustvom bijega iz odgojne ustanove, u narednom poglavlju поближе će biti riječi o tom fenomenu.



#### 4. BJEGOVI MLADIH IZ ODGOJNIH USTANOVA

Prethodno je spomenuto kako se bjegovi mogu događati u različitim odgojnim sredinama kao što su obiteljski domovi, škole, ali i odgojne ustanove. Oni su u kontekstu istraživanja definirani kao nedopušteni odlazak iz ustanove bez znanja odgajatelja ili ostanak u izlasku dulje od dopuštenog kao i nepravovremeni povratak u dom, suprotno od dogovorenog. Također, bijeg uključuje bilo koje udaljavanje mlade osobe iz ustanove zbog kojeg stručni suradnici odgojne ustanove moraju informirati policiju.

Kao što je već spomenuto, na prostoru Republike Hrvatske bjegovi se promatraju u kontekstu nestanaka maloljetnika zbog činjenice kako je lokacija mladih tijekom bjegova nepoznata (European Commission – Directorate – General for Justice, 2013, prema Program prevencije bjegova, 2016). Informacije o bjegovima se mogu pronaći na službenim Internet stranicama Ministarstva unutarnjih poslova, odnosno Nacionalnoj evidenciji nestalih osoba kao i Izvješćima o radu Pravobraniteljice za djecu.

Tablica 1. prikazuje učestalost bjegova djece i mladih (prema Izvješće o radu Pravobraniteljice za djecu, 2017, 2016, 2015, 2014, 2013), a i iz nje je uočljiv znatno veći broj bjegova djece i mladih iz odgojnih ustanova u odnosu na bjegove mladih iz roditeljske sredine. Također, djevojke u znatno većoj mjeri bježe iz odgojnih ustanova, nego što to čine mladići.

Tablica 1. Učestalost bjegova djece i mladih (*Izvješće o radu Pravobraniteljice za djecu, 2017, 2016, 2015, 2014, 2013*)

Godina	Ukupan broj nestanaka djece	Bijeg iz odgojnih ustanova	M	Ž	Bijeg iz roditeljskog doma	M	Ž
2016.	1798	1373	550	823	425	114	311
2015.	1981	1556	409	1147	425	150	275
2014.	1775	1257	378	857	528	181	348
2013.	1449	834	-	-	615	184	431
2012.	1333	798	-	-	535	-	-

Važno je skrenuti pozornost na činjenicu kako se broj sveukupnih bjegova mladih iz godine u godinu povećava. To ukazuje na rastući trend ovog fenomena zbog čega su još ranije (2011. godine) pokrenute Nacionalna evidencija nestalih osoba – NENO i jedinstvena telefonska linija

116 000 koju vodi Centar za nestalu i zlostavljaju djecu iz Osijeka. Također, isti Centar je 2016. godine pokrenuo i program prevencije bjegova mladih te je započeto participativno istraživanje o djeci koja su u bijegu iz domova ili odgojnih ustanova (Izvešće o radu Pravobraniteljice za djecu, 2017).

Što se tiče perspektive samih korisnika u odgojnim ustanovama o bjegovima, do sada je provedeno samo jedno istraživanje s mladima u 2015. godini od strane Centra za zlostavljaju i nestalu djecu i Edukacijsko - rehabilitacijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu u kojem su obuhvaćeni su svi domovi za odgoj i odgojni domovi u Republici s ukupno 201 ispitanika i ispitanica, u dobi od 13 do 20 godina (Program prevencije bjegova, 2016). Prema Ratkajec Gašević, Zalović i Maurović (2017), 45,8% mladih izvještava kako je imalo iskustvo bijega iz odgojne ustanove. Od toga, najviše su zastupljena kraća izbivanja iz doma (35,9% ispitanika), a zatim odlasci koji su trajali dva dana (14,6% ispitanika). Dugotrajniji bjegovi (više od mjesec dana) prisutni su kod 13,3% ispitanika. Najveći broj ispitanika koji je bio u bijegu (12,9%) navodi kako su u bijegu bili samo jedanput, njih 4% dva puta, dok je tri do pet puta bilo u bijegu 11% ispitanika. Također, posljednji bijeg najčešće se dogodio tijekom proteklih mjesec dana te je bilo riječ o kraćem izbivanju iz doma (nekoliko sati ili dva dana).

#### **4.1 Razlozi bjegova mladih iz odgojnih ustanova**

Pergamit i Ernst (2011, prema Ratkajec Gašević, Maurović i Zalović, 2017) navode da se razlozi za bjegove iz ustanova socijalne skrbi mogu promatrati u kontekstu čimbenika unutar trenutnog okruženja (tzv. *push* čimbenici) te čimbenika izvan trenutnog okruženja (tzv. *pull* čimbenici). Pod *push* čimbenike, primjerice spadaju loši uvjeti u odgojnim ustanovama. Kao jedan od njih izdvojen je *bullying*, odnosno zlostavljanje u ustanovama kojeg je navelo 55% mladih u istraživanju Meltzera i sur. (2005, prema Benoit- Bryan, 2015), a čimbenici koji se ističu kao ključni pri odluci mladih za odlaskom u bijeg jesu količina prisutne brige, topline, znanja i stručnosti u radu stručnjaka kao i opća atmosfera u ustanovi (Angenant i sur., 1991, Courtney i Barth, 1996, Nesmith, 2002, prema Courtney i sur., 2005). Kod *pull* čimbenika, izdvojena je težnja za provođenjem vremena s obitelji i prijateljima izvan ustanove, što je vidljivo iz istraživanja Biehal i Wade (2000, prema Courtney, 2005), gdje je dobiven podatak kako 53% od 272 mladih s iskustvom bijega izbiva upravo zbog toga kako bi proveli neko vrijeme s obitelji i prijateljima.

Slični podaci dobiveni su jedinom domaćem istraživanju bjegova mladih iz odgojnih ustanova (Ratkajec Gašević, Maurović i Zalović, 2017). Razloge bjegova moguće je svrstati u

četiri skupine: bježanja iz doma zbog loših uvjeta u domu (nepoštivanje pravila, prevelika isplaniranost i slično), bijeg zbog antisocijalnih težnji (opisuju određene želje poput kupnje marihuane, alkohola, zarade novca), bijeg zbog negativnih odnosa u domu (loši uvjeti u domu, ali koji se tiču odnosa s drugima, primjerice svađa s cimerom, želja za privlačenjem pažnje drugih i sl.) i bijeg zbog nepripadanja domu (osjećaj nepripadanja domu, želju da se bude sa svojom obitelji i sl.). Od spomenutih razloga, kao najčešći su istaknuti bjegovi zbog loših uvjeta u domu i osjećaja nepripadanja domu, dok su negativni odnosi u domu i antisocijalne težnje u manjoj mjeri prepoznati kao razlozi bijega.

Ovim tvrdnjama idu u prilog i podaci Ministarstva unutarnjih poslova iz 2016. godine, koji ukazuju da mladi iz odgojnih ustanova najčešće bježe zbog izbjegavanje odgojne mjere u ustanovi i problema adaptacije, a među njima ima i onih koji se nakon dopusta provedenog kod kuće ne vrate u ustanovu (Izvješće o radu Pravobraniteljice za djecu, 2017).

## 5. TRETMAN DJECE I MLADIH S PROBLEMIMA U PONAŠANJU

Ranije je spomenuto kako je intervencija društva prema mladima koji iskazuju probleme u ponašanju neophodna i obvezna. Ona se provodi s ciljem zaštite odgoja i razvoja djece i mladih, kao i pomoći obitelji u zadovoljavanju njenih funkcija. To se odnosi na situacije kada je odgoj djeteta u obitelji, školi ili zajednici ugrožen i ometen na bilo koji način ili iz bilo kojeg razloga. Intervencije mogu uključivati zdravstvene, pedagoške, socijalnozaštitne, psihosocijalne i socijalnopedagoške akcije koje se poduzimaju u skladu s procjenom rizika i potreba korisnika te mogućnostima okruženja, a sve s ciljem prevencije suzbijanja razvoja negativnih okolnosti i ponašanja, to jest s ciljem poticanja zdravog razvoja djece i mladih (Koller- Trbović i Žižak, 2006).

Utemeljenja za spomenute intervencije stručnjaci imaju u brojnim zakonima kao što su Obiteljski zakon (NN 103/15), Zakon o socijalnoj skrbi (NN 16/17) i Zakon o sudovima za mladež (NN 56/15) (Koller- Trbović i Žižak, 2006). Što se tiče provođenja intervencija prema djeci i mladima s problemima u ponašanju, uključene su mnoge institucije u Republici Hrvatskoj. Najvećim djelom uključeni su sustav socijalne skrbi i pravosuđa, a zadnjih petnaestak godina civilni i privatni sektor. Intervencije se provode u različitim ustanovama, službama, institucijama, udrugama ili u okviru određenih programa te projekata, a vođene su od strane stručnjaka različitih profila, tj. pomagačkih profesija (Zloković, 2004, prema Mahmutović, 2015).

### 5.1 Definicija intervencija

Za početak je nužno ponuditi neku od definicija (tretmanskih) intervencija. Intervencija bi se mogla definirati kao „*bilo koja mjera ili aktivnost društva poduzeta na kontinuumu djelovanja od prepoznavanja do mijenjanja jednog ili više činitelja rizika za pojavu poremećaja u ponašanju*“ (Žižak, 2010: 2).

S obzirom na populaciju s kojom socijalni pedagozi rade (u ovom slučaju s mladima s problemima u ponašanju koji su u fokusu ovog rada) intervencije se nastoje odvijati na nekoliko područja- pedagoškom, socijalnom, korekcijskom i terapijskom (Kobolt, 1997., prema Žižak, 2010). Kako navode Koller- Trbović i Žižak (2006: 2): „*Kada je riječ o djeci i mladima u riziku za pojavu poremećaja u ponašanju ili s već izraženim poremećajima u ponašanju, intervencije društva mogu biti vrlo brojne i različite, različitog intenziteta, vrste, trajanja, teorijskog utemeljenja.*“

## **5.2 Vrste intervencija prema djeci i mladima s problemima u ponašanju**

Iz prethodno navedenog citata, jasna je raznovrsnost intervencija. S ciljem lakšeg snalaženja, stručnjaci se rukovode kriterijima razlikovanja intervencija, a za potrebe rada pružen je osvrt na kriterij prema razini i vremenu djelovanja društva te na kriterij okruženja u kojem se intervencije provode.

Prema razini i vremenu djelovanja društva razlikuju se preventivne, rano-interventne, tretmanske i posttretmanske intervencije (Žižak, 2010). Kako je u ovom radu riječ o mladima iz odgojnih ustanova važno je pojasniti pojam tretmanskih intervencija. Tretmanske intervencije definiraju se kao skup mjera i aktivnosti stručnjaka sa svrhom postizanja pozitivnih individualnih i socijalnih promjena kod pojedinca, kao i u njegovom okruženju na onim područjima i obilježjima za koje je procijenjeno da zahtijevaju neophodnu i opravdanu intervenciju, uz pristanak mlade osobe (Žižak, 2010).

Okruženje u kojem se intervencija provodi, još je jedan od kriterija razlikovanja. Tako se intervencije mogu podijeliti u one izvaninstitucionalne (u zajednici) te institucionalne (Žižak, 2010). Prema samom nazivu, moguće je zaključiti kako su izvaninstitucionalne intervencije one koje se provode u zajednici, odnosno prirodnom okruženju korisnika bez izdvajanja u neku odgojnu ustanovu/instituciju. S druge strane, institucionalne intervencije, prema Žižak (2010) obuhvaćaju skup mjera i aktivnosti koje se poduzimaju u specijaliziranim institucijama nakon izdvajanja iz ranije (obiteljske) sredine s ciljem poduzimanja stručne pomoći, nadzora i kontrole koju nije bilo moguće postići u ranijoj sredini. Ovaj kriterij važan je u okviru ovog istraživanja zbog činjenice kako su mladi u uzorku smješteni upravo u odgojnim ustanovama u okviru institucionalnog tretmana problema u ponašanju, a koji će biti pojašnjen u sljedećem poglavlju.

## **5.3 Tretman djece i mladih u odgojnim ustanovama**

Zakonska osnova intervencija u odgojnim ustanovama i njegova diferencija na području Republike Hrvatske počiva na tri zakona: Obiteljskom zakonu (NN 103/15), Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 16/17) te Zakonu o sudovima za mladež (NN 56/15). Sukladno tim zakonima, moguće je razlikovati dvije skupine mladih uključenih u tretman u odgojnoj ustanovi: oni mladi kojima je izrečena odgojna mjera te oni koji su upućeni u tretman temeljem socijalno-zaštitnih i obiteljsko-pravnih intervencija (Ratkajec Gašević i Jeđud, 2009).

Na temelju Zakona o sudovima za mladež, mladima je moguće izreći nekoliko mjera utemeljenih na institucionalnom tretmanu, a to su pojačana briga i nadzor uz dnevni boravak u odgojnoj ustanovi, upućivanje u disciplinski centar, upućivanje u odgojnu ustanovu, upućivanje u odgojni zavod i upućivanje u posebnu odgojnu ustanovu. Svrha ovih odgojnih mjera jednaka je svrsi svih odgojnih mjera (čl. 6.): „Svrha je odgojnih mjera da se pružanjem zaštite, brige, pomoći i nadzora te osiguranjem opće i stručne naobrazbe maloljetnog počinitelja kaznenog djela utječe na njegov odgoj, razvijanje cjelokupne ličnosti i jačanje njegove osobne odgovornosti radi suzdržavanja od ponovnog činjena kaznenih djela.“

Dakle, odgojne mjere mogu se izreći onim mladima koji su evidentirani kao počinitelji kaznenih djela.

Što se tiče populacije mladih koji su odgojne ustanove smješteni temeljem socijalno-zaštitnih i obiteljsko-pravnih intervencija, one su definirane u Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 16/17) te u Obiteljskom zakonu (NN 103/15). Prema Obiteljskom zakonu (NN 103/15), u okviru propisanih mjera u nadležnosti suda nalazi se i mjera povjeravanja djeteta s problemima u ponašanju radi pomoći u odgoju udomiteljskoj obitelji ili ustanovi socijalne skrbi (čl. 164), a ista se propisuje kada djetetovo ponašanje ozbiljno ugrožava svoja prava i interese, kao i prava i interese članova obitelji ili drugih osoba te onda kad roditelji ili druge osobe koje skrbe o djetetu u većoj mjeri zanemaruju odgoj djeteta ili ga nisu u mogućnosti valjano provoditi. Također, važno je istaknuti kako se ova mjera primjenjuju ako promjenu ponašanja djeteta i roditelja nije moguće postići ni jednom drugim blažom mjerom.

Tretman u odgojnim ustanovama provodi se u Hrvatskoj u nizu institucija. Jedne od njih jesu domovi za odgoj djece i mladeži kojih je na prostoru ove države ukupno sedam, a nalaze se u sljedećim gradovima: Zagreb, Karlovac, Osijek, Pula, Rijeka, Split i Zadar. Tretman mladih s problemima u ponašanju provodi se i u djelatnosti odgojnih domova, koji su diferencirani po spolu: Odgojni dom Bedekovčina obuhvaća populaciju djevojaka, dok su odgojni domovi Mali Lošinj i Ivanec namijenjeni mladićima. Sve spomenute ustanove, u nadležnosti su Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, a tretman u istima provode stručnjaci različitih profila, odnosno pomagačkih profesija kao što su socijalni pedagozi, pedagozi, socijalni radnici i psiholozi.

Tretman, kao i drugi postupci prema/za maloljetnom osobom u odgojnoj ustanovi odvijaju se prema Pravilniku o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga (NN 40/2014). Prema članku 91., usluge, odnosno sadržaj rada za djecu i mlade punoljetne osobe s problemima u ponašanju obuhvaćaju brigu o zdravlju i negu, odgoj, socijalno-pedagošku podršku, socijalni rad, psihološku podršku, te timsku procjenu/dijagnostiku.

Pritom se teži poštivanju načela odgojnog rada, a koji se odnose na poštivanje osobnosti djeteta/maloljetnika, načela potpune angažiranosti i pozitivne orijentacije, međusobnog povjerenja, načela jedinstvenosti i dosljednosti te individualnog prilaganja. Ta načela u svom radu primjenjuju stručnjaci- ključne osobe u provođenju institucionalnog tretmana prema mladima s problemima u ponašanju. Prethodno je spomenuto kako tretman u provode stručnjaci različitih profila, odnosno pomagačkih profesija kao što su socijalni pedagozi, pedagozi, socijalni radnici i psiholozi. Upravo su oni ključni za postizanje promjena u ponašanju koja događa se u okviru profesionalno pomažućeg odnosa o čemu će više biti riječi u nastavku rada.

## 6. PROFESIONALNO POMAŽUĆI ODNOS

Odnos korisnika i stručnjaka predstavlja profesionalno pomažući odnos, i on je, u kontekstu bjezbova kao rizičnog ponašanja djece i mladih u odgojnim ustanovama u fokusu ovog rada. Zbog tog je potrebno pružiti detaljniji pregled ovog pojma.

### 6.1 Definicija profesionalno pomažućeg odnosa

„*Biti čovjek znači biti uključen u odnose s drugim ljudima i svijetom*“ (Freire, 1993, Bergen i sur., 1996, prema Žižak, 2010). Ovaj citat ukazuje kako svaki pojedinac tijekom života participira u brojnim odnosima s ljudima. Ti se odnosi mogu podijeliti u dvije skupine- prirodne i profesionalne odnose (Žižak, 2010). Prirodni odnosi uključuju primjerice, odnos djeteta i roditelja, pojedinca i prijatelja, susjeda i životnog partnera, dok se profesionalni odnosi vežu uz pojedince koji obavljaju vlastitu profesionalnu ulogu kao što su učitelji, socijalni pedagozi i slično. Navedene vrste odnosa moguće je promatrati s obzirom na njihovu funkciju podrške i pomoći. Prirodni i profesionalni odnosi u svojoj su prirodi pomažući, no prirodni pomažući odnosi ne mogu nekim pojedincima pružiti sve oblike pomoći. Upravo u takvim slučajevima, gdje prestaje domet prirodnih pomagača, nastupa profesionalno pomažući odnos (Žižak, 2010).

Iako ljudi međusobno jedni drugima gotovo svakodnevno pomažu, stručnu pomoć mogu pružiti jedino stručnjaci educirani za pružanje specifičnih oblika pomoći (Žižak, 2010). Oni djeluju na emocionalne i probleme ponašanja pojedinca, ali i na probleme u njihovim međuljudskim odnosima (Ajduković i Žižak, 1999). Spomenuta pomoć i podrška se pojedincu pružaju pomoću specifično strukturiranog međuljudskog odnosa koji se naziva profesionalnim pomagačkim odnosom. On predstavlja jedan od najznačajnijih elemenata konteksta koji potiče, odnosno podržava promjenu (Žižak, 2010).

### 6.2 Važnost odnosa u okviru tretmana djece i mladih s problemima u ponašanju

Važnost međuljudskih odnosa u okviru tretmana djece i mladih s problemima u ponašanju u literaturi se promatra kroz tri perspektive- obilježja populacije u tretmanu, značaj odnosa za promjenu ponašanja te kao jedna od kvaliteta tretmanskog okruženja (Žižak, 2010).

Obilježja djece i mladih koji su uključeni u tretman uvelike doprinose razvoju odnosa. Tako se kao teškoće pri uspostavi i održanju odnosa sa stručnjakom ističu nepovjerenje u druge ljude (naročito odrasle osobe), loša slika o sebi, povezanost doživljaja odraslih s negativnim



iskustvima u prošlosti i nepovjerenje u vlastitu budućnost. Upravo navedena obilježja predstavljaju izazov stručnjacima pri radu s korisnicima.

Druga perspektiva posebno je značajna za ovaj rad. Ona ističe značaj međuljudskih odnosa za promjenu ponašanja kod mlade osobe (u ovom slučaju korisnika i stručnjaka koji vodi tretman) kao nužan preduvjet za primjenu bilo kojeg pristupa, postupka i metode rada. Brendtro i Ness (1983, prema Žižak, 2010), izdvojili su niz elemenata kvalitetnog odnosa primarno za institucionalno okruženje koji su značajni za postizanje promjene u ponašanju. Spomenuti elementi uključuju osjećaj sigurnosti, povjerenja, poštovanja, iskrenosti i povezanosti sa stručnjakom, kao i razumijevanje, spontanost i zajedničko provođenje različitih aktivnosti.

### **6.3 Obilježja profesionalno pomažućeg odnosa**

Kanfer i Goldstein (1991, prema Žižak, 2010) smatraju da svi profesionalno pomažućí odnosi, bez obzira zovemo li ih psihoterapijom, savjetovanjem ili tretmanom sadrže jednaka temeljna obilježja. Ta obilježja uključuju jednosmjernost, strukturiranost, formalnost i trajanje odnosa. Jednosmjernost podrazumijeva da u profesionalno pomažućem odnosu jedna osoba pruža pomoć i podršku (stručnjak), a druga osoba je prima (korisnik). Iz ove tvrdnje moguće je zaključiti kako su profesionalno pomažućí odnosi zapravo jednosmjerni. Strukturiranost odnosa ukazuje na činjenicu kako ovakva vrsta odnosa uključuje određene ciljeve koje je važno postići, potrebe koje treba zadovoljiti i probleme koje je potrebno razriješiti za vrijeme trajanja odnosa. Formalnost u odnosu obilježje je koje čini temeljnu razliku između prirodnih i profesionalnih odnosa. Iako i profesionalni odnos ima obilježja prijateljskog odnosa, najvećim je djelom formalan. To ga čini takvim zbog zadanog stručnog okvira u kojem je potrebno postojanje stručne osobe koja pruža pomoć te osobe kojoj je takav oblik pomoći potreban. Posljednje temeljno obilježje odnosa je njegovo trajanje. Za razliku od prirodnih odnosa, profesionalno pomažućí odnosi od samog su početka vremenski ograničeni, odnosno prestaju onog trena kada se svrha tog odnosa ostvari. Također, uz ova temeljna obilježja važno je napomenuti kako su profesionalno pomažućí odnosi komplementarni. To znači da osoba s profesionalnom ulogom (stručnjak), koja ima veću moć i kontrolu u odnosu s korisnikom, ima i odgovornost za razvoj i održanje odnosa.

## **6.4 Funkcije i zadaci profesionalno pomažućeg odnosa u radu s djecom i mladima s problemima u ponašanju**

Profesionalno pomažuci odnos u radu s djecom i mladima s problemima u ponašanju ima niz funkcija. Najjednostavnije rečeno, osnovna funkcija profesionalno pomažućeg odnosa (u ovom slučaju stručnjaka i korisnika odgojne ustanove) je postizanje promjene u ponašanju. Kvalitetan odnos predstavlja preduvjet za primjenu profesionalnih postupaka prema djetetu/mladoj osobi. Također, bez uspostavljenog odnosa izostaju temelji za procjenjivanje korisnika, odnosno njegovih rizika, potreba i jakih snaga što predstavlja ishodište u tretmanu mlade osobe. Odnos je prepoznat i kao čimbenik koji djeluje na osnaživanje korisnika i utjecanje na razvoj promjena u ponašanju, a važan je i kao činitelj uključivanja i participacije pojedinca u intervenciji/tretmanu (Žižak, 2010). Rogers (1957, prema Nelson- Jones, 2007) ističe kako je odnos ne samo nužan za uspjeh intervencije, već je i sam po sebi dovoljan za konstruktivnu promjenu. Upravo zato, stručnjaci trebaju težiti uspostavi i održanju odnosa u radu s ljudima.

Što se tiče zadataka profesionalno pomažućeg odnosa, oni se mogu podijeliti na one roditeljske i profesionalne prirode (Hoghughi, 1990, prema Žižak, 2010). Roditeljski zadaci uključuju stvaranje uvjeta za tjelesni, emocionalni i socijalni razvoj djeteta/mlade osobe, razgovor, slušanje i razumijevanje djeteta, stvaranje uvjeta za razvoj međusobnog povjerenja, usmjeravanje, postavljanje granica te praćenje i nadzor. S druge strane profesionalni zadaci se odnose na izradu i primjenu individualnog intervencijskog plana, rad s djetetom u cilju ostvarenja dogovorenih ciljeva, informiranje, educiranje, savjetovanje i suradnju s djetetom i njegovim roditeljima/skrbnicima, stvaranje suradnje s drugim stručnjacima, stvaranje uvjeta za što kvalitetniji završetak intervencije, evaluaciju intervencijskog procesa i ishoda kao i evaluaciju odnosa s mladom osobom.

Iz zadatka i funkcije odnosa proizlaze i uloge i odgovornosti stručnjaka. Prema Žižak (2010), stručnjak u radu može preuzimati uloge odgajatelja, terapeuta, zastupnika, edukatora i voditelja. Ovdje je važno napomenuti da, iako su uloge i odgovornosti stručnjaka mnogobrojne, one se ne mogu striktno odvojiti. Primjerice, stručnjak koji radi u odgojnoj ustanovi je primarno odgajatelj, ali po potrebi preuzima i druge uloge (npr. savjetnika). Dakle, ponekad je jedna uloga dominantna, ali je ovisno o situaciji i potrebi mijenja ili nadopunjuje druga. Pritom je zadatak stručnjaka da se uspješno prilagođava svakoj od njih.

## 6.5 Čimbenici kvalitetnog profesionalno pomažućeg odnosa

Kada govorimo o uspostavi i održanju kvalitetnog odnosa, neophodno je spomenuti temeljne čimbenike za uspostavu i održanje odnosa. Prije svega, važno je napomenuti kako se isti promatraju u okviru procesa savjetovanja, no kako je jedna od uloga stručnjaka u radu s djecom i mladima u riziku upravo uloga savjetovatelja, isti čimbenici vrijede i u području rada u odgojnim ustanovama.

Oni mogu biti vezani uz osobine, odnosno obilježja stručnjaka, kao i uz njegove temeljne profesionalne vještine.

Što se tiče osobnih obilježja stručnjaka, izdvojena su određena obilježja koja doprinose razvoju i održavanju odnosa. One se odnose na otvorenost, nepristranost, pouzdanost, dobro psihičko zdravlje, interpersonalnu privlačnost kao i na sposobnost stručnjaka da bude empatičan, iskren i prihvaćajući (Neukrug, 2007, prema Hackney i Cormier, 2012). Nadalje, Janković (1997) izdvaja da su u uspostavi i održanju odnosa, uz spomenuto, izrazito važni i njegova motivacija, stručnost i znanje. Motivacija je izdvojena zbog činjenice kako ona može imati utjecaja na motivaciju samog korisnika. Nizak stupanj motivacije, kao i materijalnu ili statusnu motivaciju stručnjak ne može sakriti u dovoljnoj mjeri što korisnik prepoznaje i može protumačiti kao nemogućnost rješavanja problema te stručnjakovu nezainteresiranost i nerazumijevanje.

Od vještina, odnosno postupaka stručnjaka, navedeno je mnoštvo čimbenika, no oni temeljni su izdvojeni od većine autora. Tako se kao najznačajniji čimbenici ističu aktivno slušanje, empatija i emocionalna toplina, poštovanje, iskrenost - autentičnost, zainteresiranost (Janković, 1997), prihvaćanje i uvažavanje korisnika te povjerenje (Arambašić, 1996).

Aktivno slušanje predstavlja jednu od najvažnijih vještina u uspostavi i održanju odnosa (Nelson- Jones, 2007). Ono uključuje pažljivo slušanje sugovornika u verbalnom i neverbalnom aspektu te pokazivanje da smo ga razumjeli. Aktivno slušanje doprinosi uspostavi odnosa, izgradnji povjerenja, „otvaranju“ mlade osobe te stvara temelje za utjecanje na korisnika.

Uz aktivno slušanje, empatija je također jedna od najvažnijih dimenzija terapijskog odnosa, a može se definirati kao proces „bivanja“ s klijentom, odnosno s korisnikom (Mearns i Thorne, 2009). Ona je izrazito važna zbog činjenice kako su osobe u savjetovanju, odnosno tretmanu, često višekratno odbacivane i neshvaćene u vlastitim sredinama (Janković, 1997). Tu je moguće povući paralelu s populacijom u ovom radu - djecom i mladima s problemima u ponašanju. Nije rijetkost da vlastitim neprihvatljivim ponašanjem izazivaju neodobravanje i odbacivanje od strane okoline (vršnjaka, obitelji, učitelja i sl.), pri čemu iskazivanje empatije postaje izazov.

Poštovanje kao čimbenik uključuje i uvažavanje korisnika, a podrazumijeva emocionalni odaziv stručnjaka prema korisniku u vidu topline, prihvaćanja i poštovanja, bez obzira na probleme i ponašanje korisnika (Sabljić, Ratkajec Gašević i Čarija, 2017).

Autentičnost kao posljednji čimbenik, ističe neposrednost u odnosu s korisnikom. Ukazuje na važnost otvorenosti i iskrenosti u komunikaciji s korisnikom, a na nju se nadovezuje i samootkrivanje stručnjaka u vidu iskazivanja osjećaja, reakcija i iskustava korisniku. Pri tom je važno na početku samog odnosa razinu samootkrivanja svesti na najmanju moguću mjeru jer mlada osoba može takvo ponašanje proglasiti nestručnim (Sabljić, Ratkajec Gašević i Čarija, 2017).

### **6.5.1 Osobitost uspostave i održanja odnosa s mladima u otporu prema tretmanu**

Nakon spomenutih činitelja kvalitetnog odnosa, potrebno je istaknuti još jednu veoma važnu činjenicu. Djeca i mladi koji su uključeni u tretman problema u ponašanju, predstavljaju najvećim djelom nedobrovoljne korisnike. To znači da su postali sudionici intervencije protivno vlastitoj volji, točnije odlukom suda ili na temelju socijalno zaštitnih i obiteljsko pravnih intervencija, a što je ranije spomenuto. Kao takvi, imaju manje interesa za izgradnju kvalitetnog odnosa sa stručnjakom, a jedan od ključnih razloga za to leži u doživljaju stručnjaka kao predstavnika suda ili institucije koja je tretman naložila kao obvezu (Žižak, 2017). Zbog toga mogu biti frustrirani, ljutiti, nepovjerljivi, anksiozni, prkosni ili pak mogu osjećati nemoć, odnosno mogu biti u otporu (Osborn, 1999, prema Sabljić, Ratkajec Gašević i Čarija, 2017).

Sukladno spomenutom otporu, pri radu s mladima važno je uzimati u obzir nekoliko činjenica. Za početak, potrebno je poštovati važnost njihove autonomije i slobode izražavanja. Osim što adolescenti na taj način vježbaju vlastitu autonomiju i mogućnost izbora to doprinosi stvaranju povjerenja u odnosu sa stručnjakom (Čarija, 2017). Kao sljedeće, izdvaja se usklađenost intervencijskih postupaka s kognitivnim razvojem korisnika te osnaživanje mladih što doprinosi jačanju slike o sebi i osobnih kompetencija. Također, povjerenje u stručnjaka je neophodno u uspostavi i održanju odnosa zbog činjenice kako su adolescenti osobito pažljivi pri ulaženju u bliske odnose s odraslim osobama (Čarija, 2017). Mladi se moraju uvjeriti da se stručnjaku zaista može vjerovati, da će prihvatiti adolescenta takvim kakav jest, da ga/ju može razumjeti, da će poštovati njegovu/njezinu osobnost te da je zaista autentičan (Čarija, 2017).

Dakle, imajući u vidu mlade kao nedobrovoljne korisnike, neophodno je da stručnjaci postupaju s mnogo emocionalne topline, s prihvaćanjem i poštovanjem bez obzira na to kakvi su problemi osobe te dosadašnje i trenutno ponašanje (Sabljčić, Ratkajec Gašević i Čarija, 2017).

Na kraju, može se zaključiti kako je odnos između stručnjaka i korisnika vrlo složen, a ponekad je potrebno uložiti puno vremena i truda u proces njegove uspostave. Međutim, bez njega tretman ne može biti uspješan stoga je najveća odgovornost na samom stručnjaku da izgradi i održava odnos s korisnikom (Arambašić, 1996). Upravo zato, stručnjak bi trebao uvažavati prethodno spomenute smjernice i biti "autentičan kameleon" koji je sposoban primjenjivati različite stilove odnosa s korisnikom u različitim fazama procesa, ovisno o ponašanju i potrebama mlade osobe (Novak, Ferić i Ratkajec Gašević, 2017).

## **6.6 Pregled istraživanja o važnosti profesionalno pomažućeg odnosa**

Da je profesionalno pomažuci odnos od temeljne važnosti u radu s djecom i mladima vidljivo je i iz rezultata sljedećih istraživanja.

Istraživanje Sladović Franz, Kregar Orešković i Vejmelka (2007) provedeno je s 16 mladih iz 12 dječjih domova na prostoru Republike Hrvatske. Svrha istraživanja bila je istražiti iskustvo mladih o životu u institucionalnom smještaju, točnije u dječjem domu. Dobiveni su podaci, između ostalih, i o doživljaju odnosa sa stručnjacima kao i preporukama za poboljšanje istog. Djeca su navela odgajatelje kao osobe koje im pružaju podršku u trenucima kada im je ona potrebna, no istovremeno navode da odgajatelji ponekad nemaju za njih vremena i ne žele ih saslušati kad je to potrebno. Također, djeca percipiraju odgajatelja i kao osobu u koju ponekad nemaju povjerenja. Što se tiče preporuka za poboljšanje odnosa istaknuli da bi isti trebao biti povjerljiv i pomažuci, a da bi odgajatelji trebali uvažavati i prihvaćati djecu. Važno im je i da odgajatelji paze na njih, brinu, da u njih mogu imati povjerenja te da se koriste komunikacijom bez vike i vrijeđanja. Neophodno je i spomenuti kako stručnjaci ne bi smjeli fizički kažnjavati djecu te bi trebali uvažavati njihovu dob i ponašati se u skladu s njom (Sladović Franz, Kregar Orešković i Vejmelka, 2007).

U kvalitativnom istraživanju doživljaja intervencija iz perspektive djece i mladih (Koller-Trbović i Žižak, 2006), odnos sa stručnjakom izdvojen je kao posebna kategorija. Uzorak je sastavljen od mladih u institucionalnom procesu dijagnosticiranja (27 sudionika) te mladih u stambenim zajednicama (13 sudionika). Generalno među mladima prevladavaju pozitivni dojmovi o odnosu sa stručnjakom; najveći dio mladih odnos opisuje dobrim, a nešto je bolje

procijenjen odnos s mlađim odgajateljima. Uz to, mladi su istaknuli kako odnos ovisi i o ponašanju djeteta (Koller-Trbović i Žižak, 2006).

Doživljaj voditelja mjere i njegovog spola, istražen je u okviru kvalitativnog djela istraživanja Ricijaša i suradnika (2014). Opći cilj istraživanja bio je steći uvid u provođenje odgojne mjere pojačana briga i nadzor u Hrvatskoj, a jedan od specifičnih ciljeva bio je i istražiti percepciju mladih o voditeljima mjere. U fokus grupama sudjelovalo je ukupno 23 mladih koji izvršavaju odgojnu mjeru PBIN-a. Rezultati pokazuju kako mladi stručnjake doživljavaju pretežito pozitivno pri čemu ističu brojne kvalitete i vještine kao što su fleksibilnost, empatija, iskrenost, strpljivost, upornost, otvorenost, dostupnost, razumijevanje, povjerljivost, znanje te stručnost. Također, spol i dob istaknuti su kao važni čimbenici, no ne i presudni. Mladima je važno da je stručnjak mlađe dobi kako bi im bio generacijski bliži pa ih uslijed toga i bolje razumio. U odnosu na spol, žene su nešto preferiranije kao voditeljice mjere; to se može objasniti mišljenjem kako su žene blaže od muškaraca, bolje razumiju i pokazuju razumijevanje od muškog spola kao i da im se može lakše otvoriti i povjeriti (Ricijaš i sur., 2014).

Odnos stručnjaka i korisnika istražen je u okviru provođenja još jedne od odgojnih mjera- posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, u radu Ratkajec Gašević (2017). Svrha ovog istraživanja bilo je stjecanje uvida u proces provedbe savjetovanja s mladima upućenima u pojedinačni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade. Sudjelovale su ukupno 23 mlade osobe koje se nisu dobrovoljno javile u savjetovalište, već ih je uputilo općinsko državno odvjetništvo, općinski ili županijski kazneni sud ili pak prekršajni sud. Istraživanje je ukazalo još jednom na važnost obilježja savjetovatelja za razvoj odnosa poput otvorenosti, autentičnosti, istinske brige koja omogućuju razvoj povjerenja i eventualne otvorenosti za dijeljenje problema sa savjetovateljem te istraživanje potencijalnih mogućnosti rješavanja prisutnih problema. Također, navedena je važnost rada na definiranju ciljeva i konstantno osnaživanju mlade osobe. Upravo tim postupcima, stručnjak može pokazati mladoj osobi da mu/joj je stalo do nje i da može odgovoriti na njene potrebe (Ratkajec Gašević, 2017).

## **7. PROFESIONALNO POMAŽUĆI ODNOS KAO RIZIČNI, ODNOSNO ZAŠTITNI ČIMBENIK ZA BJEGOVE MLADIH IZ ODGOJNIH USTANOVA**

S obzirom da je u fokusu rada odnos kao rizični, odnosno zaštitni čimbenik za bjegove mladih iz odgojnih ustanova, važno je tu perspektivu potkrijepiti dosadašnjim istraživanjima.

Prije svega, neophodno je spomenuti nedostatak istraživanja na ovu tematiku. Ipak, u okviru nekolicine domaćih i inozemnih istraživanja bjegova mladih iz odgojnih ustanova (Courtney i sur., 2005, Pergamit i Ernst, 2011, Ching- Hsuan, 2012, Ratkajec Gašević, Maurović i Zalović, 2017) istaknuta je važnost odnosa između korisnika i stručnjaka pri pojavi bjegova mladih iz odgojnih ustanova. Pritom su sva iznesena saznanja dobivena iz perspektive samih korisnika, kao onih koji sudjeluju i predstavljaju dio profesionalno pomažućeg odnosa.

Prethodno je spomenuta važnost odnosa stručnjaka i korisnika kao važnog činitelja u (ne)uspjehu intervencije. Prema tome, moguće je pretpostaviti kako izostanak kvalitetnog odnosa onemogućuje promjenu ponašanja mlade osobe, a dovodi i do niza problematičnih ponašanja, između ostalih i bjegova iz odgojnih ustanova, kao i da kvalitetan odnos djeluje kao zaštitni čimbenik za pojavu problematičnih ponašanja.

U ovom poglavlju razmotriti će se uloga odnosa, odnosno kvalitete profesionalno pomažućeg odnosa korisnika i stručnjaka kao mogućeg rizičnog, to jest zaštitnog čimbenika za bjegove mladih iz odgojnih ustanova. Odnos kao rizični, odnosno zaštitni čimbenik promatrati će su u kontekstu koncepta rizičnih i zaštitnih čimbenika.

Koncept rizičnih i zaštitnih čimbenika uključuje imenovanje i interakciju rizičnih i zaštitnih čimbenika koji utječu na postupke djeteta ili mlade osobe tijekom njegova života, a nalaze se u osobinama pojedinca te užem (npr. obitelj, vršnjaci, stručnjaci u odgojnoj ustanovi) i širem (škola, socijalna zajednica, odgojna ustanova) okruženju (Bašić, Koller-Trbović i Žižak, 2004, prema Mahmutović, 2015).

Rizični čimbenici mogu se definirati kao bilo koji utjecaji koji pojačavaju vjerojatnost pojave problema u ponašanju, napredovanja prema vrlo ozbiljnom stanju te podržavanju problematičnih stanja (Coie i sur., 1993, Kirby i Fraser, 1997, prema Bašić, Koller-Trbović i Žižak, 2004). S druge strane, zaštitni čimbenici označavaju snagu mlade osobe da se odupre negativnim utjecajima, odnosno da usprkos njima ne razviju problematična ponašanja (Bašić, Janković, 2001, prema Mahmutović, 2015). Dakle, zaštitni čimbenici su oni uvjeti (unutarnji ili vanjski) koji "štite" osobu od negativnih posljedica izloženosti riziku i to kroz smanjivanje

utjecaja rizika ili utjecanje na način na koji će mladi ljudi odgovoriti na rizik, odnosno, rizične čimbenike (Mahmutović, 2015).

Ishodi u ponašanju će prema ovom konceptu ovisiti ne samo o omjeru rizika i zaštite koje dijete/mlada osoba nosi u sebi, već i rizicima i zaštiti koje okruženje u kojem živi ima te o interakciji svih čimbenika (Zloković, Vrclj, 2010).

## **7.1 Pregled istraživanja o važnosti profesionalno pomažućeg odnosa kod bjegova mladih iz odgojnih ustanova**

Kao što je već ranije spomenuto, bjegovi mladih iz odgojnih ustanova na području Republike Hrvatske još su uvijek relativno neistraženo područje. Provedeno je samo jedno istraživanje (Ratkajec Gašević, Maurović i Zalović, 2017) čija je svrha bila stjecanje uvida u razloge bjegova mladih iz odgojnih ustanova. Istraživanje je provedeno s 201 korisnikom iz 12 institucija za djecu i mlade s problemima u ponašanju, kombinacijom kvalitativne i kvantitativne metodologije (Ratkajec Gašević, Maurović i Zalović, 2017). Prema izjavama mladih, ni s kim ne razgovaraju o problemima, odgajatelji im idu na „živce“ te viču na korisnike. Mladi su istaknuli kako su pobjegli i zbog nagovora i prijetnji, privlačenja pažnje, osjećaja nepripadanja u odgojnu sredinu te neznanja kako riješiti neki svoj problem. Sve ovo, usko je vezano uz odnos korisnika i stručnjaka, a ukazuje na percepciju loše kvalitete odnosa sa stručnjakom iz perspektive mladih. Također, mladi su dali preporuke za poboljšanje uvjeta u domu, a neke od njih tiču se i postupaka i ponašanja stručnjaka kao što su propisivanje primjerenih sankcija, razvijanja boljeg odnosa između odgajatelja i korisnika, posebice veće posvećenost odgajatelja korisnicima u vidu više slobode, odnosno davanja mogućnosti korisnicima za što većom participacijom u odlučivanju oko svih odluka koje ih se tiču te podučavanja konstruktivnim načinima rješavanja problema (Ratkajec Gašević, Maurović i Zalović, 2017).

Nakon predstavljenog domaćeg istraživanja, slijedi prikaz nekolicine inozemnih istraživanja. Prvo od njih je kvantitativno istraživanje autora Ching- Hsuan (2012) koje je imalo za svrhu istražiti obilježja i rizične čimbenike za bjegove korisnika iz izvanobiteljske skrbi, a što uključuje bjegove iz udomiteljskih obitelji, stambenih zajednica, ali i odgojnih ustanova. Uzorak istraživanja činilo je 8047 djece do 18 godina (maloljetnika) u izvanobiteljskoj skrbi koji su imali iskustvo bijega iz smještaja u kojem se nalaze. Dobiveni rezultati ukazuju kako su bjegovi jedan od oblika nošenja sa stresom, a mladi se u okviru smještaja osjećaju osamljeno,



stručnjaci ne iskazuju brigu te izostaje osjećaj bliskosti s vršnjacima ili stručnjacima. Također, kao jedan od rizičnih čimbenika za bjegove mladih istaknuta je nemoć stručnjaka da utječe na ponašanje korisnika, odnosno sposobnost da se uspostavi kontrola nad neprihvatljivim ponašanjem maloljetnika. Dakle, upravo su bjegovi mladih pokazatelji spomenute nemoći. Prema rezultatima istraživanja, najbolji oblik prevencije bjegova mladih bilo bi unaprjeđenje kvalitete smještaja, što potvrđuju i rezultati drugih studija (Biehal i Wade, 2002, Clark i sur., 2008, Kaplan, 2004, prema Ching- Hsuan, 2012). Pod unaprjeđenjem kvalitete smještaja spada i unaprjeđenje kvalitete odnosa između stručnjaka i korisnika, a ono uključuje razumijevanje mladih i odgovaranje na njihove potrebe, kao i uvažavanje njihovog mišljenja i aktivnu participaciju u donošenju svih važnih odluka. Uz to, istaknuta je važnost motiviranja mladih da se suzdrže od donošenja odluke za odlaskom u bijeg koji za njih može predstavljati velik izvor opasnosti.

Sljedeće inozemno istraživanje, autora Pergamit i Ernst (2011) također ukazuje na vezu između bjegova mladih i kvalitete odnosa stručnjaka i korisnika. Uzorak istraživanja sastojao se od 50 maloljetnika u dobi od 14 do 17 godina na području gradova Chicaga i Los Angelesa koji se nalaze u sustavu izvanobiteljske skrbi, a koji su u proteklih godinu dana imali iskustvo bijega. Istraživanje je bilo kvalitativnog tipa, a za prikupljanje podataka istraživači su koristili metodu intervjua. Rezultati istraživanja ukazuju na važnost odnosa sa stručnjakom pri donošenju odluke o bijegu. Mnogi mladi naveli su kako u okviru smještaja nemaju osobu s kojom mogu razgovarati o problemima, ali i da se osoblje često izmjenjuje što onemogućuje stvaranje kvalitetnog odnosa. Također, mnogi od njih ne osjećaju bliskost s vršnjacima i stručnjacima. Prema izjavama mladih, upravo je izostanak pomoći stručnjaka u rješavanju problema bio jedan od razloga bijega. Istaknuli su kako stručnjaci ne pružaju onakvu podršku kakvu bi trebali; navode nedostatak zajedničkih susreta korisnika i stručnjaka, odnosno manjak zajedničkog provođenja vremena kao i izostanak uvažavanja mišljenja mladih u donošenju odluka i razumijevanja korisnika. Uz to, navode kako često zbog ovih razloga ulaze u konflikte sa stručnjacima. Stručnjaci su prema mladima nedostupni za pružanje pomoći i nezainteresirani; ne odgovaraju mladima na pozive, ne zanima ih pozadina i razlozi bjegova, kao ni želje i prijedlozi mlade osobe za poboljšanjem tretmana. Također, mladi navode kako se stručnjaci ne drže do obećanja - često obećaju da će pomoći mladima u rješavanju situacije, no to izostaje. Uz to, mladi su upitani za preporuke za unaprjeđenje sustava, a evo što su istaknuli. Potreban je veći broj stručnjaka u radu s mladima kako bi podrška i pomoć bili uvijek dostupni, a očekuje se da stručnjaci budu predani svom poslu i više komuniciraju s mladima. Nužno je da stručnjaci

iskazuju razumijevanje za mlade, slušaju i pomažu u rješavanju njihovih problema, da poštuju mlade i uvažavaju njihovo mišljenje te da pokazuju interes za život korisnika.

Posljednje istraživanje, Courtney i suradnika (2005) također, kao i sva prethodno spomenuta, ističe važnost profesionalno pomažućeg odnosa kod bjegova mladih iz sustava skrbi. Istraživanje je provedeno kombinacijom kvalitativnog i kvantitativnog pristupa s ciljem utvrđivanja čimbenika koji prethode bjegovima i njegovim posljedicama. Sudjelovalo je ukupno 40 mladih s iskustvom bijega te 10 stručnjaka. Kao i u istraživanju Ching- Hsuan (2012), bjegovi su prepoznati kao jedna od strategija nošenja sa stresom, ali i pokušaj uspostavljanja kontakta s obitelji, prijateljima i zajednicom u kojoj su ranije živjeli. Također, i u ovom istraživanju neki mladi naveli kako se u ustanovama osjećaju usamljeni i ističu odsustvo bliskosti s vršnjacima ili stručnjakom. S druge strane, mnogi mladi nastoje kroz odnos sa stručnjakom kompenzirati odnos s roditeljima s ciljem osjećaja bliskosti, podrške i razumijevanja. Uz to, kvalitetnog stručnjaka uspoređuju s roditeljima, odnosno opisuju ga njihovim zaštitnikom, drugim roditeljem ili velikim bratom. Kroz istraživanje je istaknuo kako stručnjaci doprinose razvoju samopouzdanja i osobnog razvoja mladih kroz ohrabivanje, zaštitu, podršku, pomoć i iskazivanje brige. Mladi smatraju kako je dužnost stručnjaka tražiti ih za vrijeme bijega, a nakon povratka saslušati ih s razumijevanjem. Povrh svega ističu važnost povjerenja, aktivnog slušanja kao i empatije stručnjaka, posebice zbog čestih negativnih prošlih životnih iskustava.

Dakle, s obzirom na ukazanu važnost odnosa stručnjaka korisnika u provedbi intervencije, moguće je pretpostaviti kako izostanak kvalitetnog odnosa onemogućuje promjenu ponašanja mlade osobe, a dovodi i do niza problematičnih ponašanja mlade osobe, između ostalih i bjegova iz odgojnih ustanova, kao i da kvalitetan odnos djeluje kao zaštitni čimbenik za pojavu problematičnih ponašanja. Ovoj pretpostavci idu u prilog rezultati predstavljenih istraživanja. Prema njima, mladi nerijetko bježe uslijed loših odnosa sa stručnjakom. Kroz prijedloge su naveli neke od smjernica koje bi mogli djelovati na poboljšanje odnosa, odnosno kao mogući zaštitni čimbenici, a odnose se na posvećenost odgajatelja korisnicima, pružanje podrške i pomoći, više komuniciranja stručnjaka s mladima, razumijevanja, slušanja i poštivanja korisnika. Također, još je jednom istaknuta važnost odnosa u uspješnoj intervenciji, točnije ona obilježja stručnjaka koja mladi cijene, a koja su se i kroz pregled literature predstavljeni kao važni čimbenici u uspostavi i održanju odnosa. Oni uključuju razumijevanje, aktivno slušanje, empatiju, iskrenost, strpljivost, upornost, otvorenost, dostupnost, razumijevanje, povjerljivost, znanje te stručnost, a koji se mogu promatrati kao mogući zaštitni čimbenici.

## 8. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

### 8.1 Cilj rada i problemska pitanja

Važnost profesionalno pomažućeg odnosa kao jednog od najznačajnijih aspekata uspješne intervencije, a koji u okviru tretmanskog rada s djecom i mladima u odgojnim ustanovama doprinosi ostvarenju tretmanskih ciljeva prethodno je opisana u uvodu. Značaj odnosa u radu s djecom i mladima, istaknut je i kroz rezultate već spomenutih istraživanja: Courtney i sur., 2005, Koller-Trbović i Žižak, 2006, Sladović Franz, Kregar Orešković i Vejmelka, 2007, Pergamit i Ernst, 2011, Ching- Hsuan, 2012, Ricijaš i sur., 2014, Ratkajec Gašević, Maurović i Zalović, 2017 i Ratkajec Gašević, 2017.

Što se tiče bjegova mladih na području Republike Hrvatske, vidljiv je porast broja djece i mladih koji se evidentiraju kao nestali u zadnjih nekoliko godina (Izvešće o radu pravobraniteljice za djecu za 2012, 2013, 2014, 2015, i 2016. godinu). Iako je spomenuta brojka u stalnom porastu, za sada je provedeno samo jedno istraživanje o bjegovima mladih iz odgojnih ustanova (Ratkajec Gašević, Maurović i Zalović, 2017) kroz koje se prepoznalo da je za sveobuhvatno razumijevanje pojave – procesa, okolnosti i značenja tog ponašanja, potrebno razgovarati s mladima o njihovom iskustvu. Također, kroz istraživanje je istaknuta važnost odnosa između odgajatelja i korisnika domova. Naime, izostanak dobrog odnosa, neadekvatan odnos, manjak zajedničkog provođenja vremena i razgovora odgajatelja i korisnika te mala posvećenost odgajatelja korisnicima pokazali su se kao ključni uzročnici za bijeg korisnika. S druge strane, sudionici istraživanja su davali odgovore i na to što bi ih zaustavilo u bijegu, a kvalitativna analiza podataka omogućuje uvid u raznolika ponašanja mladih, između kojih su i ona koja se odnose na bolje odnose s odgajateljima i to ponajprije kroz više međusobnog druženja i razgovora. Slični rezultati dobiveni su i u istraživanju Pergamit i Ernst (2011) gdje se odnos sa stručnjakom također pokazao kao čimbenik rizika za bjegove mladih iz odgojnih ustanova. Uz to, kroz ostala predstavljena istraživanja, mladi su izdvojili i pozitivna obilježja odnosa sa stručnjakom koja cijene, a koja su još jednom potvrdila da je odnos jedan od (naj)važnijih čimbenika uspješne intervencije.

Upravo zbog navedene važnosti odnosa, rastuće brojke bjegova mladih te manjka istraživanja na ovu tematiku, cilj ovog diplomskog rada je usmjeren na istraživanje elemenata profesionalnog odnosa između odgajatelja i korisnika domova, odnosno na analizu koji elementi odnosa mogu biti rizični, a koji zaštitni čimbenici za bjegove korisnika iz odgojnih ustanova. Pritom je glavni fokus ovog rada temeljen na istraživanju korisničke perspektive o

doživljaju profesionalnog pomažućeg odnosa sa stručnjakom, s obzirom da se kroz prethodno spomenuto, pokazalo da je potrebno razgovarati s mladima o njihovom iskustvu kako bi se sveobuhvatno razumjela pojava bjegova mladih iz odgojnih ustanova.

U skladu s postavljenim ciljem, definirano je ukupno pet problemskih pitanja:

1. Kako mladi opisuju odnos sa stručnjacima iz odgojnih ustanova?
2. Kako se razvija kvalitetan odnos sa stručnjakom iz perspektive korisnika?
3. Koje prepreke mladi prepoznaju u stvaranju dobrog odnosa?
4. Koje dimenzije odnosa mladi prepoznaju kao rizične čimbenike za bježanje iz odgojnih ustanova?
5. Koje dimenzije odnosa mladi prepoznaju kao zaštitne čimbenike od bježanja iz odgojnih ustanova?

## **8.2 Provedba istraživanja**

Istraživanje za potrebe pisanja ovog diplomskog rada provedeno je u okviru aktivnosti projekta „116000 Hotline for Missing Children“ čiji je nositelj Centar za nestalu i zlostavljanu djecu Osijek, a partner na projektu je istraživački tim s Edukacijsko- rehabilitacijskog fakulteta. Radi se o projektnoj aktivnosti usmjerenoj na istraživanje bjegova mladih iz odgojnih ustanova i obiteljskih domova. Svrha istraživanja, odnosno te projektne aktivnosti je stjecanje razumijevanja u procese, okolnosti i značenje ponašanja koje bi se mogli okarakterizirati kao bjegovi mladih iz odgojnih ustanova i to iz perspektive mladih.

Kako bi se ostvario cilj i odgovorilo na istraživačka pitanja, odnosno istražila upravo perspektiva mladih o problematici istraživanja, odabrana je kvalitativna metodologija. Prema Ajduković, Kregar Orešković i Sladović Franz (2008) kvalitativni pristup istraživanju ima u fokusu dublje i temeljitije ulaženje u problematiku istraživanja, a cilj takvog pristupa je detaljno istražiti perspektivu sudionika istraživanja, odnosno individualnu percepciju istraživane teme- u ovom slučaju doživljaj odnosa korisnika sa stručnjakom u odgojnim ustanovama kao rizičnog, odnosno zaštitnog čimbenika za bijeg. Kroz istraživanje Ratkajec Gašević, Maurović i Zalović (2017) utvrđena je važnost odnosa korisnika odgojne ustanove i stručnjaka, a upravo se ovim radom želio steći dublji uvid u elemente odnosa koji su ključni za pojavu bjegova mladih. Upravo zato, ključno je bilo razgovarati s mladima o njihovom iskustvu, a što je ujedno i omogućilo aktivnu participaciju sudionika. Spomenuta aktivna participacija omogućuje da se glas mladih (sudionika) čuje na što autentičniji način (Porter i Lacey, 2005, prema Žižak, 2006).

Pritom se polazi da doživljaj nekog fenomena (u ovom slučaju odnosa) ovisi o percepciji svakog pojedinca, odnosno sudionika istraživanja. Na temelju toga može se zaključiti da je u podlozi ovog rada konstruktivistička paradigma koja zagovara stav da svaki pojedinac konstruira vlastito razumijevanje svijeta u kojem živi na temelju reflektiranja vlastitih iskustava i mentalnog modela (Jeđud, 2008).

Što se tiče prikupljanja podataka za provedbu istraživanja, odabrana je metoda intervjua zbog činjenice kako je isti izrazito učinkovit onda kada se želi steći uvid u percepciju sudionika ili razumjeti kakvo značenje sudionici pridaju nekom fenomenu ili događaju (Taylor i Bogdan, 1998, prema Mirosavljević, 2015). Primijenjena je tehnika polustrukturiranog intervjua za koju je svojstveno da, iako uz unaprijed okvirno planirana pitanja i sadržaj, razgovor se odvija maksimalno otvoreno s namjerom poticanja mlade osobe na iznošenje vlastitog iskustva, odnosno doživljaja, vlastitim riječima, tempom i načinom (Žižak, 2006). Upravo tako, dobivene su autentične izjave sudionika istraživanja iz njihove perspektive, što je i u fokusu ovog rada. Unaprijed je razrađen predložak za razgovor (Protokol za razgovor s mladom osobom) koji se nalazi u Prilogu 5.

Nakon dobivanja suglasnosti Etičkog povjerenstva Edukacijsko – rehabilitacijskog fakulteta te suglasnosti Ministarstva demografije, obitelji, mladih i socijalne politike (Prilog 1 i Prilog 2) istraživanje je moglo započeti.

Istraživanje je provedeno tijekom prosinca 2016. godine te siječnja i veljače 2017. godine s 15 mladih koji su se nalazili u Domu za odgoj djece i mladeži Rijeka, Domu za odgoj djece i mladeži Osijek te Odgojnom domu Bedekovčina. Prije provedbe intervjua, kontaktirani su odgajatelji kojima je objašnjena svrha i ciljevi istraživanja kao i kriteriji za uključivanje korisnika u istraživanje, a koji su se onda povratno javili o broju mogućih zainteresiranih sudionika za razgovor. Zajedno sa stručnjakom i mladom osobom, dogovoreno je vrijeme kada će istraživačice stići u odgojne ustanove provesti intervjue. Prije samog početka intervjua, mladima su dane informacije o svrsi i cilju istraživanja, postupku provedbe intervjua, povjerljivosti podataka, mogućnosti odustajanja u bilo kojem trenutku, načinu korištenja dobivenih podataka te o očekivanom načinu njihova sudjelovanja. Nakon potpisane Suglasnosti za sudjelovanje u istraživanju (primjerak u Prilogu 3) te Potvrde o tajnosti podataka (primjerak u Prilogu 4) uslijedio je razgovor s mladima. Intervju je sniman, a zatim prepisan i dan na uvid svakom sudioniku. Time su mladi dobili priliku pregledati intervjue, nadopuniti ga i prema potrebi neke dijelove dopuniti. Time su ispoštovane smjernice Etičkog kodeksa istraživanja s djecom (Vijeće za djecu Vlade RH, 2003).

Sudionike istraživanja intervjuirale su tri osobe, dvije studentice i profesorica s Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta, socijalna pedagoginja, dok s transkripte izradili educirani volonteri Centra za zlostavljanu i nestalu djecu Osijek.

### 8.3 Obrada podataka

Nakon provedbe intervjua i izrađenih transkripata, uslijedila je obrada podataka. Kako bi se podaci obradili, odabrana je tematska analiza.

Tematska analiza je metoda kojom se identificira, analizira i izvještava o obrascima, odnosno temama u kvalitativnim podacima (Mirosavljević, 2015). Ona je opisna i omogućuje detaljan opis podataka te je i interpretativna jer omogućuje interpretaciju različitih aspekata istraživane teme (Boyatzis, 1998, Guest, MacQueen i Namey, 2012, prema Mirosavljević, 2015). Caulfield i Hill (2014, prema Mirosavljević, 2015) navode kako se najčešće koristi s ciljem istraživanja viđenja, doživljaja i/ili iskustava ljudi, u ovom radu istraživanja perspektive korisnika o doživljaju odnosa sa stručnjakom.

Autori Lacey i Luff (2007) definiraju princip analize podataka u tematskoj analizi, a koji se sastoji od pet ključnih koraka koji su slijedeni u obradi podataka ovog rada:

1. Upoznavanje s građom: ovaj korak uključuje čitanje svih 15 intervjua fakulteta
2. Postavljanje tematskog okvira: nakon čitanja svih intervjua, slijedi stvaranje inicijalnog okvira za kodiranje koji je nastao na temelju unaprijed definiranih tema prije prikupljanja kvalitativnih podataka te na temelju tema koje su se pojavile tijekom provedbe istraživanja i čitanja transkripta
3. Indeksiranje: odnosi se na proces primjene tematskog okvira na građu (intervjue), odnosno identificiranje specifičnih dijelova građe koji korespondiraju s temama
4. Unošenje u tablice: korak kreiranja tematskih tablica i tablica slučajeva
5. Povezivanje i interpretiranje: definiranje obrazaca,<sup>1</sup> asocijacija, koncepata, kreiranje tipologija i objašnjenja fenomena

Dakle, u upoznavanju s građom sudjelovale su dvije profesorice i dvije studentice s Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Svaka je pojedinačno čitala svih 15 transkripata intervjua, a zatim su zajedno na temelju istraživačkih pitanja i sadržaja intervjua definirale teme. Dogovoren je i raspored za indeksiranje i unošenje u tablice, a pritom su se

---

<sup>1</sup> Služi za opisivanje tema/e, odnosno kategorije/a; isti termin koristiti će se u ovom radu pri predavljanju rezultata istraživanja

međusobno provjeravale. Na kraju je uslijedilo povezivanje i interpretiranje na temelju prepoznatih obrazaca i kategorija. Obrazac pri tom identificira značajku, odnosno osobinu podataka koja je zanimljiva istraživaču i odnosi se na informaciju koja može biti ocijenjena kao značajna u odnosu na fenomen (Boyatzis, 1998, prema Mirosavljević, 2015). Saldana (2013, prema Mirosavljević, 2015) obrazac definira kao riječ ili kratku frazu koja simbolički prikazuje sumativni atribut i/ili bit nekih podataka. Nakon što su izdvojeni svi obrasci, prešlo se na povezivanje obrazaca u kategorije koje predstavljaju nešto višu razinu apstrakcije i opisuju određenu temu.

Produkt procesa obrade podataka prema ovoj metodi jesu dobivene kategorije koje reflektiraju nešto važno o podacima u odnosu na istraživačka pitanja i prikazuju određenu razinu obrazaca u značenju podataka (Braun i Clarke, 2006, Howitt i Cramer, 2011, Caulfield i Hill, 2014, Mirosavljević, 2015, prema Ratkajec Gašević i Žižak, 2016).

Na temelju opisanog postupka u ovom istraživanju definiran je okvir za analizu koji se sastojao od 11 tema: *Razlog smještaja u dom, Obitelj, Iskustvo boravka u domu, Odnos sa stručnjacima u odgojnim ustanovama, Definiranje bijega iz doma, Razlog bijega iz doma, Reakcije sustava na bijeg, Obilježja bijega, Zaštitni čimbenici za bijeg, Pouke iz bijega i Preporuke za unaprjeđenje sustava*. Kako bi se odgovorilo na problemska pitanja ovog diplomskog rada koristiti će se analiza teme *Odnos sa stručnjacima u odgojnim ustanovama*, a čiji je okvir za analizu prikazan u Prilogu 6 (Tablica tematske analize okvira).

#### **8.4 Sudionici istraživanja**

Kriterij odabira sudionika za istraživanje bila je dob i prethodno iskustvo nedopuštenog napuštanja odgojne ustanove. Tako su u istraživanju sudjelovali maloljetnici i mlađi punoljetnici oba spola (od 14 do 18 godina života), a koji su barem jednom proboravili tijekom noći ili dulji vremenski period izvan odgojne ustanove bez dopuštenja odgajatelja u posljednjih godinu dana. Time je u istraživanju osigurana homogenost uzorka i informiranost sudionika o temi istraživanja, odnosno prikladnost i adekvatnost samog uzorka za temu istraživanja. Također, valja još jednom napomenuti kako su svi sudionici dragovoljno pristali sudjelovati u istraživanju (što je i osnovni preduvjet istraživanja) te nitko od sudionika nije odustao tijekom provedbe.

U istraživanju je sudjelovalo ukupno 15 mladih iz odgojnih ustanova, točnije osam sudionica i sedam sudionika iz Doma za odgoj djece i mladeži Rijeka, Doma za odgoj djece i mladeži Osijek te Odgojnog doma Bedekovčina. Iz Doma za odgoj djece i mladeži Rijeka sudjelovalo je šest

mladih (dvije sudionice i četiri sudionika), toliko ih bilo i iz Doma za odgoj djece i mladeži Osijek (isto dvije sudionice i četiri sudionika), dok su tri sudionice bile smještene u Odgojni dom Bedekovčina. Radi se o mladima s izraženim problemima u ponašanju. Sudionici su bili u dobi od četrnaest do osamnaest godina (jedan mladić imao je četrnaest godina, jedan mladić petnaest godina, dvije djevojke i dva mladića imali su šesnaest godina, jedan mladić i tri djevojke imali su sedamnaest godina, dok su dva mladića i jedna djevojka u vrijeme provedbe istraživanja imali osamnaest godina<sup>2</sup>).

Svi sudionici istraživanja se školuju, od čega njih trinaest pohađa srednjoškolsko obrazovanje (trogodišnje strukovno obrazovanje), a dvoje sudionika završava osnovnoškolsko obrazovanje. Duljina trajanja boravka sudionika u trenutnom smještaju vrlo je raznolika. Tako četvero sudionika boravi u trenutnom smještaju manje od šest mjeseci, dok je njih šest u trenutnom smještaju dulje od dvije godine. Iskustvo ranijeg boravka u odgojnoj ustanovi i/ili u udomiteljskoj obitelji imalo je šest sudionika, dok je za šest sudionika ovo prvi smještaj u odgojnu ustanovu<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Za jednog mladića informacija o dobi nije prikupljena.

<sup>3</sup> Za troje sudionika informacija nije prikupljena.



## 9. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Rezultati istraživanja biti će prikazani kroz opis teme *Odnos sa stručnjacima u odgojnim ustanovama* koja predstavlja jednu temu provedene tematske analize okvira. Analizom građe unutar ove teme, ekstrahirano je šest kategorija koji detaljno opisuju odnos korisnika i stručnjaka i putem kojih je moguće odgovoriti na problemska pitanja ovog rada. Dobivene kategorije su sljedeće: *Percepcija odnosa sa stručnjakom kao pretežito profesionalnog i korektnog*, *Autentičnost kao poželjno osobno obilježje stručnjaka te vještine razvoja i održavanja odnosa kao poželjna profesionalna obilježja stručnjaka za razvoj kvalitetnog odnosa*, *Okolnosti i ponašanje korisnika doprinosi razvoju kvalitetnog odnosa sa stručnjakom*, *Prepreke za stvaranje kvalitetnog odnosa*, *Zlostavljanje i zanemarivanje kao rizični čimbenik za bjegove* te *Profesionalno pomažući razgovor kao zaštitni čimbenik za bjegove*. Navedene kategorije biti će detaljno prikazane kroz 39 obrazaca potkrijepljenih originalnim izjavama iz provedenih intervjua s mladima iz odgojnih ustanova.

### 9.1 *Percepcija odnosa sa stručnjakom kao pretežito profesionalnog i korektnog*

Na početku razgovora s mladima o njihovom odnosu s odgajateljima bilo je važno steći generalni dojam o njihovom odnosu sa stručnjacima, odnosno kakav je njihov doživljaj tog odnosa. Mladi su ga opisali kroz sljedeće obrasce:

- Striktno profesionalan odnos korisnika i stručnjaka
- Odgajatelji kao autoritet
- Korektan odnos sa stručnjacima
- Odgajatelj kao član obitelji
- Bolji odnos s pomoćnim osobljem
- Zavisnost odnosa o raspoloženju i motivaciji stručnjaka
- Nužnost ulaganja u dobar odnos sa stručnjacima

Kroz prvi prepoznati obrazac sudionici istraživanja svoj odnos sa stručnjakom, generalno opisuju kao **striktno profesionalan**, odnosno odgajatelje doživljavaju isključivo kao stručnjake pri čemu poštuju granice tog odnosa i svjesni su njihove profesionalne uloge. Primjerice; „*To što su oni, to što sam ja, to mora se znati i neić preko toga...*“ (3); „*Ne osjećam nekakvu prisnost*

između mene i profesora, mislim, ugodno je sve to s njima pričati, ali nismo mi prijatelji, kao nešto tako...“(3); „...zapravo imamo striktno odnos odgajatelj i korisnik muškog odjela...“(6).

Drugi obrazac nudi doživljaj **odgajatelja kao autoriteta**, odnosno one osobe čija se riječ treba poštovati, a što mladima ide na živce: „A pa mislim dobro je, samo što su odgajatelji malo čudni... pa imaju nešto, ne znam, idu mi na živce. Moram raditi sve što mi kažu. ak', primjer, ne napravim nešto što žele, ne puste nas van zapalit' i tako.“(10).

Pritom, mladi ističu kako je njihov odnos sa stručnjacima u odgojnim ustanovama **korektan** i s odsustvom sukoba i većih problema: „Pa ja sam sa svima ok s nikim nisam u lošim odnosima.“(4).

Bliskost u odnosu sa stručnjakom opisana je u četvrtom obrascu, gdje neki od sudionika navode kako odgajatelja **doživljaju kao člana vlastite obitelji**: „...i onda sam shvatila da mi to ipak druga, ono kak da to kažem, porodica...“(4); „ja sam u njemu našao, kako da kažem, svog starijeg brata.“(7).

S druge strane, neki od korisnika odnos sa stručnjacima opisuju takvim da se bolje slažu i imaju **kvalitetniji odnos s pomoćnim osobljem** kao što su čistačice ili kuhari/ce: „I: Mhm, a kako se slažeš sa ostalim osobljem, tipa kuhari kuharice? D: Super I: Bolje ili lošije nego s odgajateljima? D: Bolje(5)“

Nadalje, sudionici navode kako doživljaj odnosa uvelike **ovisi o raspoloženju odgajatelja i motivaciji za radom**. Sudionici su prepoznali razlike u motivaciji stručnjaka za radom i vide razliku kada je netko intrinzično ili ekstrinzično motiviran: „... al' kako 'ko, ne'ko radi taj posao iz ljubavi, netko sam' zbog te plaće...“(12), a istaknuli su i važnost raspoloženja stručnjaka po dolasku na posao: „Pa nekad su dobri, a nekad nisu. Zavisi kako kad dođu na posao.“(10).

Naposljetku, kako bi se razvio i održao odnos sa stručnjacima, mladi su prepoznali **nužnost ulaganja u spomenuti odnos**. Ističu kako su odgajatelji pravedni i ponašaju se ovisno o ponašanju korisnika: „Odgajatelji su, o kak bih vam rekao to sad...fer, znači kakvo ti ponašanje imaš prema njima tako i oni imaju prema tebi.“(7). Uz to, pozitivnu ili negativnu percepciju iskustva boravka u domu mladi prvenstveno temelje na procjeni kvalitete odnosa sa stručnjacima: „Kak'i se mi postavimo, tako nama i bude...“(12).

Na kraju, nakon predstavljenih rezultata u ovoj kategoriji moglo bi se zaključiti da se opis odnosa sa stručnjacima od strane korisnika uglavnom kreće u tri smjera: prvi se odnosi na reflektiranje doživljaja tog odnosa na kontinuumu od striktno profesionalnog, preko člana obitelji pa do boljeg odnosa s pomoćnim osobljem. Drugi smjer odnosi se na doživljaj da odnos ovisi o raspoloženju i motivaciji stručnjaka za radom, dok posljednja, treći nudi uvid u opis nužnosti ulaganja u razvoj odnosa pri čemu to ulaganje opisuje kao jednostrano i/ili obostrano.

## 9.2 Autentičnost kao poželjno osobno obilježje stručnjaka te vještine razvoja i održavanja odnosa kao poželjna profesionalna obilježja stručnjaka za razvoj kvalitetnog odnosa

Unutar teme *Odnos sa stručnjacima u odgojnim ustanovama*, druga prepoznata kategorija odnosi se na *Autentičnost kao poželjno osobno obilježje stručnjaka te vještine razvoja i održavanja odnosa kao poželjna profesionalna obilježja stručnjaka za razvoj kvalitetnog odnosa*. Označena je kao nadkategorija jer je sastavljena od dvije povezane kategorije- *Autentičnost kao poželjno osobno obilježje stručnjaka za razvoj kvalitetnog odnosa* te *Vještine razvoja i održavanja odnosa kao poželjna profesionalna obilježja stručnjaka za razvoj kvalitetnog odnosa*.

Kategorija *Autentičnost kao poželjno osobno obilježje stručnjaka za razvoj kvalitetnog odnosa*, odnosi se na one osobine ličnosti i osobna obilježja stručnjaka koje mladi u ovom istraživanju ističu značajnima za razvoj odnosa, odnosno da zbog tih obilježja cijene odgajatelja. Radi se o sljedećim obilježjima:

- Poštenje
- Povjerenje
- Smisao za humor
- Sličnost interesa
- Ljubav prema poslu
- Pozitivno raspoloženje po dolasku na posao
- Mlađa dob stručnjaka

Kao jedan od čimbenika koji doprinosi razvoju kvalitetnog odnosa sa stručnjakom, ističe se prvi obrazac- **poštenje**. Poštenje se odnosi na uvažavanje korisnika i na primjereno postupanje: „*Iii imala je taj neki svoj sustav rada, doslovno nikad te ne bi naljutila. Dok ima odgajatelja koji ti kaže 'Ajde napravi, bubnut ću wc, dobro gospođo završio sam, aa još ovo aa.. ii to odma' i djecu ubije za rad i za surađivanje i volju za nešto.*“ (12), kao i na odlučnost stručnjaka da drži do vlastitih odluka i obećanja: „*Kad nešto kaže to i napravi, drži se obećanja i tako...*“ (4).

Mladi su kroz razgovor istaknuli kako je važno u odgojnoj ustanovi imati osobu s kojom mogu razgovarati o svemu, a da pritom imaju u nju potpuno povjerenje kako će njihov razgovor ostati u tajnosti. To je moguće potkrijepiti sljedećim citatima u okviru ovog obrasca koji se odnosi na **povjerenje** u stručnjaka: „*...to je odgajateljica jedna i ona je stvarno jako dobra. Njoj se baš, ono, može sve povjerit', neće nikom ništ' reć'.*“ (14); „*I uvijek sam mogla s njom pričat' o svemu i ne znam... Djelovala mi je nekak' žena od povjerenja i tak' je bila.*“ (14).

**Smisao za humor** predstavlja sljedeći obrazac koji ukazuje da je mladima važno da se stručnjaci u svom radu koriste humorom: „*Ja vam dođem kod njega u ured i ne pričamo ozbiljno, neg se ja zezam s njim, onak šale. I tak vam ja i on zajedno, baš smo, ja i on smo se skompali, nas dvoje baš .*“ (11); „*Ono znali su se nasmijati iz srca onako...*“ (13).

Uz osobna obilježja stručnjaka, osobni **interesi stručnjaka**, jednostavnost i životni stil koji su slični ili ih korisnici procjenjuju zanimljivima, još su jedan od čimbenika koje mladi cijene: „*nije kompliciran, njegov pristup, stav, način življenja, šport, biciklizam, sve to što imamo neke točke gdje se možemo naći i što ja inače volim.*“ (3).

Ranije spomenuta intrinzična motivacija stručnjaka, vidljiva je u **ljubavi stručnjaka prema vlastitom poslu** koji predstavlja sljedeći obrazac. Ta se ljubav očituje u usmjerenosti odgajatelja na odnos s korisnicima i pružanje podrške, uz obavljanje svih ostalih administrativnih poslova: „*Pa vidi se, vidi se po onom šta si sretan i kad razgovara s nama. Nije onako da popriča s tobom pa da te se riješi. Neg on koliko god treba nešto on će sve.*“ (8); „*I kak' se zove, ful su, dobri su, onako rade to s ljubavlju, taj posao, nije da samo dođu sjednu u kancelariju, napišu papire i odu kući, ono...*“ (13).

Zavisnost raspoloženja stručnjaka po dolasku na posao koja utječe na doživljaj odnosa, ogleda se djelom i u ovoj kategoriji gdje se **pozitivno raspoloženje stručnjaka**, kao dio njegove osobnosti, spominje kao važna osobina stručnjaka za razvoj odnosa: „*Ono, uvijek bi došli s osmijehom na pos'o...*“ (13).

Posljednji osobni čimbenik kojeg sudionici procjenjuju značajnim je dob stručnjaka, odnosno prednost **mladih odgajatelja** nad starijim: „*Mislim, mlađi, on ima 40 i nešto godina, a ove ostale, ovo su sve neke babe stare, jedva se kreću...*“ (13).

Sljedeća kategorija, uz prethodno opisana osobna obilježja, obuhvaća i *Vještine razvoja i održavanja odnosa kao poželjna profesionalna obilježja stručnjaka*

Ona se odnose na širok dijapazon ponašanja kao što su:

- Pružanje pomoći i brige
- Spremnost na razumijevanje korisnika i pružanje utjehe
- Aktivno slušanje
- Susretljivost i briga stručnjaka kod dolaska korisnika u odgojnu ustanovu
- Zajedničko provođenje vremena stručnjaka s korisnicima
- Podučavanje korisnika

- Nagrađivanje uspjeha korisnika
- Pravednost u sankcioniranju ponašanja

Prvi obrazac u ovoj kategoriji je **pružanje pomoći i brige korisnicima** od strane stručnjaka, a koji predstavlja i samu srž djelatnosti pomagačkih struka. Mladima je važno da stručnjaci iskazuju brigu za njih: *„Da, ona se ful ful brine za mene...“* (5), što se posebice odnosi na određene životne trenutke kao što je bolest u kojima je mladima posebno potrebna pažnja i pomoć. To potvrđuje sljedeći citat: *„ja sam bila bolesna na primjer tamo, ovoga, imala sam neku virozu, i onako i jedna profesorica bi mi došla u sobu i ono kad si bolestan nitko ne želi biti blizu tebe ni ništa, na primjer, nitko te ne šljivi ni 5% . I šta cijeli dan si u krevetu i ona bi došla, pričala bi sa mnom...“* (13).

Usko vezano uz pružanje pomoći i brige korisnicima je i **spremnost na razumijevanje korisnika i pružanje utjehe** koji predstavlja drugi obrazac u ovoj kategoriji. S obzirom na činjenicu kako život u odgojnoj instituciji može biti potencijalno stresno iskustvo, kao i ranije osobno iskustvo korisnika s problemima u ponašanju, mladima je važno da stručnjaci imaju razumijevanja za spomenuto: *„paa najvažnije mi je kod odgajatelja mislim najvažnije ono što dosta važno je da odgajatelj ovaj daa kako bi to objasnio da se proba staviti u situaciju nas djece koja kojima se vidi da je teško i u kojoj su situaciji ovaj da se proba staviti u našu kožu i da proba shvatiti da nam je teško...“*(6); *„S njim se može porazgovarati, on recimo kak smo dobili tu kaznu da ne smijemo sići s odjela. On je nas pustio jednom dnevno, taj dan kad je radio da odemo zapaliti na brzinu po skrivečki da nikog ne znam. Jer onaj on ne puši, ali on kuži kak je to nama kad nemamo ništa slobode.“* (11). Također, pružanje utjehe pri određenim emocionalnim stanjima korisnika pokazalo se značajnim za razvoj kvalitetnog odnosa: *„Meni jedan dan, plakala sam, ovdje bila sam pod poplunom ono u 7 h idi ovoga i profesorica 'nam došla kao do mene, inače ne komuniciramo nikad ja i ona, i baš me to iznenadilo od nje i ovako me, polazila me po ramenu kao i rekla kao nemaše plakat', kao jel' ti treba šta, kao, 'očeš, želiš pričati, kao...'“* (13). Uz empatiziranje, važno je i da je odgajatelji „osluškuj“ potrebe korisnika te da se istima prilagođavaju i djeluju u tom pravcu: *„kad mi je potreban razgovor, neće razgovarati u kancelariji, nego da bi ja se lakše osjećao, odemo u sobu, moju...“* (9).

Sljedeći obrazac odnosi se na **aktivno slušanje**. Aktivno slušanje je jedna od profesionalno važnih komunikacijskih vještina i tehnika pomagačkih profesija, a predstavlja način slušanja sugovornika koji omogućuje da se sugovornika čuje, razumije i provjeri usklađenost vlastitog razumijevanja rečenog s onim što je sam sugovornik želio reći (Žižak, 2010). Značaj aktivnog

slušanja istaknuli su korisnici odgojnih ustanova kao važno profesionalno obilježje stručnjaka: *Zato što voli slušati, znači voli kad neko priča neke zanimljive stvari i tako.*“ (2); *„Dobra je, uvijek sluša šta joj govorim.“* (5).

Da dolazak u odgojnu ustanovu predstavlja veliku životnu promjenu opisuje sljedeći citat: *„Um, kod i svaka veća promjena u životu, treba se naviknut na nju. ... I imao se hiljadu i jedan upitnik u glavi, onako kao kako će bit to sve...“* (3). Upravo zato, ne čudi da mladi razvoj kvalitetnog odnosa povezuju sa **susretljivošću i brigom stručnjaka kod dolaska korisnika u odgojnu ustanovu**: *„Al' sve zavisi o pristupu odgajatelja, kako će se on prvi put pokazat' prema tebi i kako će te doživite' taj dan kad si, na primjer, došlo u ustanovu...“* (14); *„... Ona je, ono... Jer ja sam došla i bila sam sva utučena i onda je ona pitala kao šta mi je, šta se događa... ja nisam ništa htjela, ništa, i onda ono, puno puta je znala reci' 'ajde idemo se, ne znam, prošetat' van, idemo van, ono...“* (14).

Peti obrazac u ovoj kategoriji opisuje **zajedničko provođenje vremena stručnjaka s korisnicima**. U okviru ovog obrasca, mladi su naveli sljedeće: *„I na primjer, ova odgajateljica što nam sad ne radi, ona nas je često vodila na kave, u šetnje, na neke koncerte kad budu, i to bude stvarno super...“* (15); *„... on je fakat dobar, on mene vodi gore da igram stolni tenis sa njim. Ja i on znamo sat vremena gore igrati stolni tenis.“* (13). Ovo ukazuje na potrebu korisnika da sa stručnjakom provode zajedničko vrijeme, što je istaknuto, primjerice i u ovom citatu: *„Hm mm, pa tako da oni malo više imaju tih aktivnosti, oni, oni su cijelo vrijeme u kancelariji gospođo. Oni Vam tamo budu cijelo vrijeme.“* (13).

Stručnjaci se u radu s djecom i mladima u riziku susreću s brojnim ulogama, a jedna od njih je i uloga modela (Ribarić 2008, prema Žižak 2010). Odgajatelj je uzor, model i motivator mladima u promjeni ponašanja i usvajanju novih znanja i vještina. Upravo o ovom govore i sudionici istraživanja, a predstavljeno je obrascem - **podučavanje korisnika**: *„Da, taj gospodin sad radi, i... Jako je dobro s gospodinom. 'Način ja idem za molera, to već znate. I, gospodin, kad vidi da ja nešto baš, da mi ne ide nešto najbolje, gospodin dođe, uzme sam, u čistoj robi, uzme alat od mene, kaže 'gledaj sad, ja ću te naučiti' i dođe, uzme, izgleda nešto, pokal-, objašnjava stvarno jako dobro.“* (9). Uz podučavanje vlastitim primjerom istaknuta je i važnost ukazivanja na pogreške: *„Ne, ona bi ispravila na lijepo ako treba, „Vidi tu si prešao, zaboravio, ajde to popravi, pa onda“*(12).

Pokazalo se kako mladi cijene zamjećivanje njihovog truda na ponašajnom planu te nagrađivanje istog što će biti opisao kroz obrazac - **nagrađivanje uspjeha korisnika**. Nagrađivanje se odnosi na iskazivanje znakova pažnje od strane stručnjaka kao što je skuhan kava: *„Nagrade. Znači napraviš nešto dobro, neće ona tebe pitati hoćeš kavu popiti, nego će*

*pripremit', reč.': „Evo kava, evo keksić, odmori sad malo pa dođi kod mene, dogovorit ćemo za dalje“.* (12) ili pak odlazak na izlet ili obrok izvan ustanove: *„Pa evo, na primjer, kad odu na informacije, kod nas svih u školu, pa onda kad vide da nema neopravdanih, da nema izostanaka, da nema upisa, da su super ocjene, onda stvarno budu super prema nama pa na nagrade, na primjer, odu, izvedu nas na neki izlet, izvedu nas na pizzu, na večeru, i tak to.“* (15).

Posljednji obrazac odnosi se na **sankcioniranje nepoželjnih ponašanja**. S obzirom kako su mladi u ovom istraživanju u odgojnim ustanovama većinom zbog problema u ponašanju, svrha njihovog boravka je i poraditi na tom polju stoga je reagiranje na neprihvatljivo ponašanje od strane stručnjaka neizostavno. Istog su svjesni i sudionici koji navode kako su odgojni postupci koje oni opisuju kao „kažnjavanje“ potrebni, ističu kako se pri tom stručnjaci trebaju orijentirati na pravednost u kažnjavanju: *„I on nam je daje tako dugo kaznu. Mislim, da on nama kaznu jer smo mi to zaslužili, Al ne daje baš, ne pretjeruje baš s tim kaznama...“* (15).

Prilikom promatranja ove dvije kategorije, generalno se može zaključiti kako mladi jednako cijene osobna i profesionalna obilježja stručnjaka u njihovom radu. Kod osobnih obilježja, mladima je važno da ih stručnjaci uvažavaju i prema njima se odnose s poštovanjem, kao i da se bez straha mogu povjeriti odgajatelju. Također, korisnici izdvajaju usmjerenost odgajatelja na razvoj i održanje odnosa te pružanje podrške, što tumače kao ljubav prema vlastitom poslu. Uz to, smisao za humor, sličnost interesa i mlađa dob, još su neki od osobnih čimbenika koji omogućuju identifikaciju sa stručnjakom i djeluju u smjeru razvoja kvalitetnog odnosa. Od profesionalnih obilježja, mladi su istaknuli niz postupaka i ponašanja koja cijene. Sama srž (socijalno)pedagoškog djelovanja- pružanje pomoći i brige istaknuta je kao vrlo važna od strane korisnika. Mladima je važno da odgajatelji imaju razumijevanja za njihovu životnu situaciju te da im pružaju utjehu, posebice po dolasku u odgojnu u ustanovu. Kako bi se pomoć mogla pružiti, važno je da stručnjak obraća pozornost na korisnika, a upravo to su istaknuli i sami sudionici koji cijene kad ih stručnjak pažljivo sluša, odnosno aktivno sluša. Uz sve spomenuto, još su istaknuli i važnost podučavanja i nagrađivanja pomaka u ponašanju te zajedničkog provođenja vremena.

### **9.3 Okolnosti i ponašanje korisnika doprinosi razvoju kvalitetnog odnosa sa stručnjakom**

Prethodni obrazac objedinjuje osobna i profesionalna obilježja stručnjaka ključna za stvaranje dobrog odnosa iz perspektive mladih, odnosno obilježja koja oni kod stručnjaka

cijene. Nastavno na to, ovaj obrazac reflektira okolnosti i ponašanja korisnika koja doprinose razvoju kvalitetnog odnosa sa stručnjakom. To su:

- Osobno ulaganje u kvalitetan odnos sa stručnjakom
- Vrijeme

Profesionalno pomažući odnosi nisu komplementarni u svojoj prirodi, već upravo suprotno jer se od stručnjaka očekuje veća količina ulaganja u izgradnju i održavanje odnosa. Iz ove tvrdnje moglo bi se zaključiti kako su pomažući odnosi jednosmjerni, no ipak, po svojoj prirodi ni jedan odnos, kao ni komunikacija ne mogu biti jednosmjerni, već dvosmjerni. (Kofer i Goldstein, 1991, prema Žižak, 2010).

Prema tome, pri razvoju kvalitetnog odnosa, uz osobine i ponašanja stručnjaka za očekivati je da na razvoj odnosa utječu i postupci korisnika, što je sadržano u okviru obrasca- **osobno ulaganje u kvalitetan odnos sa stručnjakom**. Ovaj obrazac opisuje iskustvo razvoja kvalitetnog odnosa sa stručnjakom kroz promjenu vlastitog ponašanja korisnika (otvaranja nakon početnog otpora), odnosno osvještavanje da je i njihovo ponašanje bitno za izgradnju dobrog odnosa. To prvenstveno za njih znači govorenje istine i ljubaznost prema stručnjaku: *„Na primjer – ja, ja se prije sa svojom socijalnom radnicom nisam slagala, sad najedanput, ono, dobre smo si. Tako da, ono... Treba govorit' istinu, a ne lagat'. Ja sam ju u prvo vrijeme lagala i bila sam bahata prema njoj jel' sam znala da ona mene mrzi iz dna duše i - pa sve radi kak' tata joj kaže i onda sam shvatila, zapravo, ona sluša njega zato što ja nikada nisam htjela dati svoju nijednu izjavu niti sam htjela reć' ni di sam bila, ni šta sam bila. Sad kad ja njoj kažem da sam bila kod frenda, da sam bila u Zagrebu, da mi je bilo super, da sam uživala, onda kaže – mogla si i mene povest'.“ (14);*

Sljedeći obrazac jest **vrijeme**. Pod tim pojmom, mladi navode kako je za razvoj kvalitetnog odnosa sa stručnjakom, uz sve ostale čimbenike, potrebno i određeno vrijeme u kojem će doći do upoznavanja stručnjaka i korisnika, stvaranja povjerenja u iste te njihovog zbližavanja: *„Pa nisam baš od početka ono, prošlo je dva tri tjedna i ondaaa smo ja i profesorica I. onda smo se počeli zbližavat i tako. (2); "Pa u početku nisam mogla prihvatit' odgajatelje...“ (4).*

Dakle, uz osobine i ponašanje stručnjaka, mladi su istaknuli kako je za razvoj odnosa važno uložiti i vlastiti trud, odnosno pružiti priliku i otvoriti se stručnjaku nakon mogućeg početnog otpora. Naravno, da bi to bilo moguće izdvojili su kako je potrebno određeno vrijeme u kojem mogu upoznati stručnjaka, steći i zbližiti se s njime.



#### **9.4 Prepreke za stvaranje kvalitetnog odnosa**

Prilikom razgovora sa sudionicima o kvaliteti odnosa sa stručnjacima u odgojnim ustanovama, dobiveni su i podaci o ometajućim čimbenicima za stvaranje odnosa, odnosno onima za koje korisnici smatraju da predstavljaju prepreku za izgradnju spomenutog- *Prepreke za stvaranje kvalitetnog odnosa*. Ista je sačinjena od dvije kategorije: *Obilježja i ponašanje stručnjaka kao prepreka za stvaranje odnosa* i *Ponašanje korisnika kao potencijalna prepreka za stvaranje odnosa*.

Kategorija *Obilježja i ponašanje stručnjaka kao prepreka za stvaranje odnosa*, opisana je kroz sljedeće obrasce:

- Loše raspoloženje stručnjaka
- Provođenje većine radnog vremena stručnjaka u kancelariji
- Visoka očekivanja i restriktivnost prema korisnicima
- Nedostupnost za pružanje pomoći korisnicima
- Neprimjerena komunikacija s korisnicima i izostanak razumijevanja

Važnost raspoloženja istaknuta je u ranije opisanoj kategoriji kao jedan od čimbenika koje mladi cijene kod stručnjaka, a koji doprinosi razvoju odnosa. Upravo zato, ne čudi da je **loše raspoloženje stručnjaka** prepoznato i u ovoj kategoriji kao jedna od prepreka za stvaranje odnosa. Prema izjavama sudionika, stručnjaci na posao dolaze primjetno lošeg raspoloženja koje se nastavlja kroz ostatak dana, a ogleda se u komunikaciji s korisnicima. Važno je istaknuti kako neki od sudionika smatraju kako je korijen lošeg raspoloženja stručnjaka u problemima u njihovoj primarnoj sredini, a čija se frustracija projicira na samim korisnicima. Slijedi primjer izjave: „*Imamo neku odgajateljicu koja je nadrždana. Stalno i koja ne znam, doma očito neću sad bit prosta, ali ima nekih problema, ovo ono pa se iskaljuje po cijele dane na nama.*“ (11).

Iz obrasca **provođenje većine radnog vremena stručnjaka u kancelariji** moguće je steći uvid u način rada i strukturu radnog vremena stručnjaka u odgojnoj ustanovi. Točnije, mladi navode kako imaju dojam da su stručnjaci orijentirani na administrativne poslove, a u manjoj mjeri vrijeme provode s korisnicima. Također, nije na odmet istaknuti kako se značaj vremena, uz prepoznati čimbenik za razvoj odnosa javlja i ovdje, kao prepreka za stvaranje odnosa. Po

mišljenu mladih, stručnjaci su fokusirani na obavljanje administrativnih zaduženja i slijeđenje dnevnog rasporeda, dok je provođenje vremena s korisnicima u vidu razvoja odnosa u drugom planu: „Znači ovi tu: „Imate učenje, cure“ i to je to i odu u kancelariju i nema ih.“ (13); „Inače tamo sjede zatucani u kompjuter i to je to.(13); „Kad bude večera, reći će ti ajde cure večera. Kad bude učenje, izaći će iz kancelarije i reć' će cure učenje i to je to.“ (13).

Kako bi se ostvarila tretmanska svrha zbog kojih su mladi u odgojnoj ustanovi, odnosno zbog problema u ponašanju, ključna je usmjerenost stručnjaka, odnosno institucije kojoj mlada osoba boravi, na sva potrebna područja njegovog života. Napore stručnjaka mladi su opisali u sljedećem obrascu- **visoka očekivanja i restriktivnost prema korisnicima**. Stručnjaci su, prema mišljenju sudionika, pretjerano usmjereni na obavljanje školskih obaveza te su u svom radu općenito suviše strogi te daju malo prostora za slobodu korisnicima: „Ona gleda sve, ne znam, kod nje moramo samo učit', učit', učit', učit'...“ (5); „Iiii, onako ne smiješ nisi niiii ne znam...“ (5).

Kada govorimo o tretmanu, iznimno je važno da stručnjaci budu djetetu/mladoj osobi dostupni za pomoć i da ju uz veću ili manju podršku vodi do ostvarenja ciljeva tretmana. Što se tiče dostupnosti, mladi su istaknuli kako su stručnjaci **nedostupni za pružanje pomoći**, a što predstavlja novi obrazac koji se izdvaja kao nova prepreka za stvaranje odnosa. Nedostupnost za podršku kreće se od neprisutnosti: „Ono, mi njih moramo loviti za sve što bi oni trebali nama pružit' ...“ (13); „Ja ovako, ja njih sad moram hvatat' daaa, da bih ja napisala zadaću, e hoćete mi pomoć' ovo...“ (13), neosjetljivosti na emocionalna stanja korisnika: „I tako, oni jedino kad vide da plačeš, da nešto. Rijetko tko će te pitati jel ti treba šta, šta je bilo, kao, nemoj plakat'.“ (13) pa sve do percepcije kako odgovajatelji ne mare za korisnike; „Da, jer ovdje fakat nikog nije briga...“ (13).

Na (ne)dostupnost za pružanje pomoći, veže se posljednji obrazac ove kategorije- **neprimjerena komunikacija s korisnicima i izostanak razumijevanja**. Neki od stručnjaka doživljeni su kao bezobrazni: „M: Potrebno je bit dobar prema njima. Ponašat se ko kak se ponaša s nekim svojim kad si, ko s prijateljem da se ponašaš prema njemu. A ne bit bezobrazan na primjer. I: Mhm. Neki odgovajatelji su bezobrazni, ha? M: Da, neću to govorit. Da, ima ih.“ (8). Dakako, vrlo je važno napomenuti kako nije poznato što točno takvo ponašanje podrazumijeva. Izostanak razumijevanja korisnika vidljiv je u ovoj izjavi; „On za sve što mene muči, ja sam kriva za to i tak. Pa da si ovo ovak napravila ovo ovak to ne bi bilo tak. (11). Dakle, stručnjaci prebacuju krivnju i odgovornost za probleme korisnika na njega samog. Također, savjeti stručnjaka opisani su kao loši i neodgovarajući „... al daju mi takve neke savjete i loše stvari onak...“ (11). Naposljetku, prigovaranje je prepoznato kao jedan od oblika

neprimjerene komunikacije stručnjaka s korisnicima koji može predstavljati prepreku za razvoj odnosa: „*Mhm, što misliš, zašto može biti loš odnos između odgajatelja i mladih? M: Prigovaranje*“ (5).

U kategoriji *Ponašanje korisnika kao potencijalna prepreka za stvaranje odnosa* prepoznati su sljedeći obrasci:

- Razlike u karakteru i stavovima korisnika i stručnjaka
- Nepovjerenje prema stručnjacima
- Neprimjereno ponašanje korisnika koje zaustavlja razvoj odnosa
- Odbijanje komunikacije sa stručnjakom

Prvi obrazac opisuje **razlike u karakteru i stavovima korisnika i stručnjaka** kao jedan od čimbenika koji predstavljaju prepreku za stvaranje i razvoj odnosa. Mladi navode kako različitost stavova može negativno utjecati na razvoj odnosa jer može dovesti do potrebe za nadjačavanjem jedne strane i testiranjem granica: „*...mišljenja i razmišljanja nam ne budu ista pa bi tu došlo do na primjer ne sukob interesa, nego nadjačavanja... (3)*, ali i da kvaliteta odnosa ovisi o karakteristikama obje uključene strane: „*Znači to bi došlo do toga i kažem to ovisi o karakteru kakav je taj neko, kakav ste vi... (3)*“.

Jordans (2003; prema Ratkajec Gašević i Žižak, 2017) navodi kako je povjerenje, tj. uspostavljanje odnosa povjerenja prvi korak u pružanju pomoći. Upravo ovo, prepoznali su kao važno i sami ispitanici te istaknuli **nepovjerenje prema stručnjacima** kao prepreku za razvoj kvalitetnog odnosa. Mladi nemaju povjerenja u stručnjake: „*I: A tko je još odgajatelj? M: Imamo gospođu ??., ?. ?, gospođu ??. ?, ne znam mu prezime... Imaju ih dosta koji rade, oni se stalno izmjenjuju I: A je li imaš nekakav, ne znam, osjećaj povjerenja prema njima? M: Ne. U nikog nemam povjerenje.*“ (14). Nepovjerenje prema odgajatelju može proizlaziti iz straha korisnika od prijenosa informacija međusobno između odgajatelja, odnosno straha da ne završi u kazni zbog spomenutog: „*Pa mogu, ali onda će on ako mu kažem za neki problem, na primjer ja njemu ne mogu sad reći kak se i šta se desilo vani jer ja zbog tog mogu završiti u kazni i takve stvari. Ali ne mogu s njim pričati o drugom odgajatelju jer će odmah to reći tom drugom odgajatelju i opet će završiti u kazni.*“ (11). Kroz razgovor s mladima, primjetno je kako se oni radije otvaraju „nepoznatim“ ljudima (u ovom slučaju istraživaču), nego vlastitim odgajateljima: „*Mogu se*

*otvorit Vama više nego što se mogu otvorit drugima, tim odgajateljima. Zato što mislim da će ti odgajatelji između sebe pričati to što sam ja rekla...“ (10).*

Obrazac **neprimjereno ponašanje korisnika koje zaustavlja razvoj odnosa** opisuje kako ponekad i korisnici svojim ponašanjem zaustavljaju razvoj odnosa: *„Pa 'ajmo reć' što i mi znamo zeznut' motku. Tipa 'ajmo reć' lijepo sve krene odnos korisnika i odgajatelja i u tom trenutku se napije netko od nas, napuši, ne znam, i to povrijedi odgajatelja...“ (12).* Dakle, mladi su svjesni da vlastitim neprimjerenim ponašanjem mogu uvelike utjecati na kvalitetu i razvoj odnosa sa stručnjakom pa se i samo neprihvatljivo ponašanje ovdje ističe kao prepreka.

Posljednji obrazac ove kategorije također u fokus stavlja postupak korisnika, a odnosi se na **odbijanje komunikacije sa stručnjacima**. Prema izjavama mladih, unatoč činjenici kako se odgajatelji trude održati i pokrenuti komunikaciju, oni (mladi) tu istu odbijaju: *„Ja, ja imam takav stav prema njima sad da, da ne mogu pričat s njima i ne želim.“ (11); Pa bili su jako ljubazni i sve to, samo što ja sam ih odbijala od sebe i samo sam, ono, tražila da idem van da mogu zapalit’.“ (14).* S druge strane, neki od mladih navode kako odbijaju komunikaciju sa stručnjakom i izbjegavaju ga zbog osobne antipatičnosti: *„... ovaj na primjer s jednim profesorom nisam baš u najboljem odnosu, mislim ne da nismo u dobrom odnosu, nego ne želim bit uopće u nekom odnosu sa tom osobom zato što mi je antipatična radi nekih razloga mi je antipatična i pokušavam što manje bit u kontaktu s tom osobom.“ (6).*

Dakle, pregledom ovih dviju kategorija, moguće je zaključiti da je približno podjednak utjecaj obilježja i ponašanja stručnjaka, kao i ponašanja korisnika koji predstavljaju prepreku za stvaranje kvalitetnog odnosa. Od ponašanja i postupaka stručnjaka mladi su kao prepreke izdvojili loše raspoloženje stručnjaka (što ne iznenađuje zbog činjenice kako je pozitivno raspoloženje stručnjaka po dolasku na posao prepoznato kao jedna od kvaliteta za izgradnju odnosa), manjak zajedničkog provođenja vremena koje doprinosi razvoju kvalitetnog odnosa, nedostupnost za pružanje pomoći (koja, osim same nedostupnosti obuhvaća i neosjetljivost na emocionalna stanja korisnika i percepciju kako odgajatelji ne mare za korisnike), visoka očekivanja i restriktivnost stručnjaka koja mladima ograničavaju osobnu slobodu te neprimjerenu komunikaciju i izostanak razumijevanja. Mladi su izdvojili stupanj neslaganja u stavovima i karakteru kao prepreku za stvaranje odnosa (pri tom manji stupanj slaganja ističu kao veću prepreku za razvoj odnosa kojeg cijene mladi, a tri obrasca tiču se direktno ponašanja korisnika: nepovjerenje prema stručnjacima (zbog straha od prijenosa informacija međusobno između odgajatelja), neprimjereno ponašanje korisnika (vlastito neprimjereno ponašanje može uvelike utjecati na kvalitetu i razvoj odnosa sa stručnjakom) te odbijanje komunikacije sa

stručnjakom (zbog percepcije odgajatelja kao bezobraznih i antipatičnih osoba, unatoč njihovom trudu).

### **9.5 Zlostavljanje i zanemarivanje kao rizični čimbenik za bijegove**

Mladi su u intervjuima bili pitani i o razlozima bjegova, odnosno čimbenicima koji su tome doprinijeli. Kroz provedene intervjue, prepoznata su tri obrasca koja reflektiraju obilježja odnosa sa stručnjakom kao mogućeg rizičnog čimbenika za bijeg:

- Nerješavanje problema od strane stručnjaka
- Verbalno, fizičko i emocionalno nasilje stručnjaka
- Prividna prisutnost stručnjaka

Prvi obrazac odnosi se na **nerješavanje problema od strane stručnjaka**, a opisuje postupke ignoriranja ukazanih problema u ustanovi, nereagiranje odgajatelja na prijavljeno nasilje kao i odbijanje suradnje s korisnikom u rješavanju poteškoća. Prema izjavama mladih, unatoč činjenici kako su već mnogo puta stručnjacima ukazali na problem koji je prisutan u odgojnoj ustanovi, mladi imaju dojam da se problemi ignoriraju i da se ne poduzimaju akcije za njegovim rješavanjem: „*Mislím imamo jednog dečka tu u domu koji je mene već nekih tisuću puta pitao hoću mu pokazat grudi za 100 kuna, 200 kuna. Došo je čak do tisuću kuna. I ja sam to rekla odgajateljima svaki put, ništa se nije promijenilo.*“ (11). Također, sljedeća izjava ponovno ukazuje na problem koji je potrebno riješiti, a riječ je o vršnjačkom nasilju među korisnicima. Iako je korisnica prijavila stručnjaku što se dogodilo, njegova reakcija je izostala te je upravo ovo potaknulo mladu osobu da ode u bijeg, odnosno odlazak prijatelju: „*I onda su one mene napale, počele su me tuć' i vrijeđat', i onda su to lijepo prosipale sve po sobi i sve stavile su svu moju robu gore na to. Nešto robe su i bacale van kroz prozor. Gospođa nije htjela prijavit'... Ja sam uzela nešto svojih stvari i otišla sam, spavala sam kod frenda.*“ (14). Posljednja izjava u okviru ovog obrasca ponovno ističe stručnjakova neučinkovita ponašanja za izgradnju odnosa. Naime, odgajatelji odbijaju pružiti pomoć u rješavanju problema mladih- ističu kako je odgovornost na trenutnoj situaciji na korisnicima te je trebaju riješiti sami pošto su se do nje doveli: „*Pa ne znam, to je tvoj problem, riješi si ga sama. Sama si se dovela u njega, ti si sad kriva za to, sad se izbavi iz toga.*“ (11).

Nakon što je u prethodnom obrascu spomenuta pojava nasilja među korisnicima ustanove, iz razgovora s mladima utvrđena je pojava **verbalnog, fizičkog i emocionalnog nasilja**

**stručnjaka** nad korisnicima. Mladi imaju osjećaj da odgajatelju nisu dragi, a razlozi za spomenuto su im nepoznati: „*Baš me ne voli, ne znam ni ja šta sam joj skrivila.*“ (13). Taj osjećaj može doseći veće razmjere; sve do percepcije "mržnje" u mjeri da to zagorčava život korisnika: „*Nego ona, ona baš mene mrzi, isto ta I. Osobno me nekako mrze. Nekako, nije me htjela probudit', još nije htjela niti zvat' nju da mi da doručak. K'o da mi želi otežat' život u ovom domu*“ (13). Nadalje, mladi u intervjuima iskazuju kako stručnjaci iskušavaju granice korisnika što dovodi do posljedica kao što su eskalacija emocija i sukoba između te dvije strane te bjegovi: „*Pa ajmo reć kad te odg, ima par odgajatelja koji baš vole... kuhat. Iii gledaju kol'ko moš izdržat' i onda kad pukneš kad im kažeš svašta, onda si ti naravno negativac i ti si taj koji će biti kažnjen ii u tom trenutku si zacrtiš pa šta ćeš ti meni..da ne budem sad vulgaran, ode ja 'ko tebe šiša, a to su zapravo i najgori bjegovi po meni jer onda se samo izađe i ne znaš kako dalje i šta.*“ (12). Korištenje neprimjerene terminologije od strane stručnjaka još je jedan od povoda za bijeg: „*Pa kak je ta odgajateljica rekla da sam za psihijatriju, ja sam pobjegla i od kuće i nisam se htjela mami vratit.*“ (11). Iz ove izjave vidljivo je kako korištenje neprimjerene terminologije dovodi do osjećaja „etiketiranosti“ korisnika, što se može sagledati u vidu verbalnog nasilja. Za kraj, slijedi izjava koja donosi primjer razmirice koja je eskalirala do fizičkog sukoba što je potaknulo bijeg mlade osobe i dovelo do policijske prijave nad stručnjakom: „*I onda je tu bilo problema, zakačila sam se sa jednom gospođom. Ja sam njoj ušla u ured jer je ona zvala moju socijalnu radnicu, poklopila sam joj slušalicu. I onda je ona mene gurnula, i ja sam ju primila za ruku. Ona je htjela uzet', ona je uzela... htjela me s tim udarit'. Ja sam joj samo primila drugu ruku i tu je došlo do policije i svega, htjeli su me zatvorit' u Kukuljevićeve, al ja sam bila brža pa sam otišla prije na vlak.*“ (14).

Posljednji obrazac u ovoj kategoriji jest **prividna prisutnost stručnjaka**, kao još jedan mogući rizični čimbenik za bjegove. Pri objašnjavanju ovog obrasca, važno je istaknuti površan odnos između korisnika i stručnjaka kojeg opisuju mladi, a koji uključuje izostanak brige za osjećaje i potrebe korisnika te oskudnu i formalnu komunikaciju: „*Oni su cijelo vrijeme tu, a uopće nisu. Znači, ja cijeli dan ono, dođu, pogledaju te dal' si živ i to je to. K'o da ne postojiš, ono, kažu ti dobar dan, ti njima moraš reći dobar dan i to je to. Nitko te ne pita kako si ni šta bi htjela, hoćemo ići negdje na neki izlet, ovo ono, za sve se moraš mučit', dogovarati se s njima.*“ (13). Sve ovo spomenuto, može dovesti do osjećaja osamljenosti i prepuštenosti vlastitim brigama i problemima korisnika što onda rezultira u odlukama na odlazak u bijeg.

Sumarno, neka od ponašanja odgajatelja u okviru odnosa s korisnikom prepoznata su kao rizični čimbenici za bijeg iz odgojne ustanove. Spomenuta neprihvatljiva ponašanja uključuju nerješavanje problema od strane stručnjaka, verbalno, fizičko i emocionalno nasilje stručnjaka

kao i prividnu prisutnost stručnjaka. Pod obrascem nerješavanja problema uključeni su postupci ignoriranja ukazanih problema u ustanovi, nereagiranja odgajatelja na prijavljeno nasilje kao i odbijanja suradnje s korisnikom u rješavanju poteškoća. Nadalje, uz vršnjačko nasilje koje se javlja u odgojnim ustanovama, dobiveni su podaci kako se verbalno, fizičko i emocionalno nasilje javlja i od strane stručnjaka nad korisnicima. Mladi imaju osjećaj da odgajatelju nisu dragi (što uključuje i percepcije „mržnje“ u mjeri da to zagorčava život korisniku), stručnjaci iskušavaju granice korisnika, koriste neprimjerenu terminologiju i upuštaju se u fizičke sukobe s korisnicima što dovodi do bjegova mladih i policijske prijave nad stručnjakom. Također, površan odnos između korisnika i stručnjaka koji se ogleda u izostanku osjećaja brige za osjećaje i potrebe korisnika te oskudne i formalne komunikacije, prepoznat je kao mogući rizični čimbenik za bjegove mladih iz odgojnih ustanova.

### **9.6 Profesionalno pomažući razgovor kao zaštitni čimbenik za bjegove**

Kroz predstavljanje rezultata u prethodnoj kategoriji prikazane su one dimenzije odnosa koje mladi percipiraju za bjegove iz odgojnih ustanova. Upravo zato, kroz ovu će kategoriju biti prikazani čimbenici koje mladi percipiraju kao zaštitne čimbenike, odnosno one sastavnice odnosa koje mogu djelovati zaštitnički po pitanju bjegova korisnika iz domova. Kao i u prethodnoj kategoriji, prepoznata su tri obrasca koja reflektiraju ponašanja i postupke stručnjaka:

- Pokazivanje zabrinutosti
- Metoda razgovora kao način rješavanja problema
- Dijeljenje osobnih iskustava stručnjaka s korisnicima

Prvi obrazac opisan je sljedećom izjavom: „*i to da ne smijem to radit više i to, al u drugu ruku nije jer sam znala da sam njega povrijedila, vjerovao je da neću pobjeći ni to, ni da neću kasniti jer uvijek sam dolazila na vrijeme i onda sam taj dan to... Vidlo se da mu je stalo do mene.*“ (3). Iz ovog je vidljiv je osjećaj korisnice kao da je povrijedila odgajatelja svojim postupkom, odnosno odlaskom u bijeg. To proizlazi iz činjenice što stručnjaci **pokazuju zabrinutost** za korisnike, a što predstavlja čimbenik zaštite za daljnjim bjegovima.

Pri odgojnom radu s korisnicima, stručnjacima je na raspolaganju niz metoda i tehnika rada, a jedna od njih je i metoda razgovora. **Metoda razgovora kao način rješavanja problema** prepoznat je kao drugi obrazac u ovoj kategoriji koji djeluje kao čimbenik zaštite za bjegove

mladih iz odgojnih ustanova. Iz prethodne kategorije, vidljivo je kako mladi bježe uslijed nerješavanja osobnih problema i problema u ustanovi te izostanka podrške tako da je nužnost adekvatnih postupaka stručnjaka neosporna. Mladi iskazuju kako im razgovor sa stručnjakom uvelike pomaže jer im oni daju korisne savjete, a nakon razgovora s odgajateljima dolazi do osjećaja „olakšanja“: „*Pa ispričamo se, i tak si ja olakšam dušu, i onda mi da gospodin neki savjet, i tak...*“ (9). Metoda razgovora o problemskoj situaciji, prepoznata je kao učinkovita metoda za sprječavanje daljnjih bjegova, prema izjavama sudionika; navode kako ih je isti „opametio“: „*Paaa... onaj razgovor što smo ja i profesor vodili to me opametilo.*“ (2); „*Pa treba im neki razgovor da shvate da to ne rade, ko i meni isto...Ako je u domu, može moguće je da mogu profesori na njega reagirati to ko što su na mene.*“ (2); „*D: Pa evo ta gospođa M. D. mi je bila ono baš najbolja. I: Po čemu? D: Pa kažem, po tom' što ne bi kaznila, njoj bi kazna bila razgovor s njom, ali bi ona kroz taj razgovor tebi nešto objasnila, utuвила u glavu i izvela te na pravi put 'ajmo reć'.*“ (12).

Ranija uloga odgajatelja kao motivatora i modela za promjenu ponašanja prepoznata je i ovom, posljednjem obrascu u kojem je istaknuto **dijeljenje osobnih iskustava stručnjaka s korisnicima**. Sudionici su kroz razgovor naveli kako im dijeljenje vlastitog primjera odgajatelja uvelike pomaže i motivira ih u promjeni ponašanja: „*Gospodin ?. je jedan zbilja super čovjek. Zato što kaže da je i on prošo... I gospodin ?.?. On nam uvijek kaže „Jooj pa ja sam proš-, i ja sam radio gluposti ali... Uvijek se mora znat granica, nemojte radit...“ Lijepo nas uče. 'Nači, svi nam, gospodin ?. i gospodin ?., kažu uvijek... Počnu od sebe. Ispričaju šta je njima bilo, i onda porazgovaraju s nama, da nam objasne da su i oni tak isto prošli, i da ne trebamo praviti još gore gluposti, da si ne napravimo još gore...*“ (9).

Zaključno, kao i u prethodnoj kategoriji neka od ponašanja stručnjaka u okviru odnosa s korisnikom prepoznata su kao zaštitni čimbenici za bjegove mladih iz odgojnih ustanova. Ponašanja koja su mladi prepoznali kao čimbenik zaštite jesu pokazivanje zabrinutosti za korisnike, korištenje metoda razgovora kao načina rješavanja problema te dijeljenje osobnih iskustava stručnjaka s korisnicima. Vidljivo je kako mladi bježe uslijed nerješavanja osobnih problema i problema u ustanovi te izostanka podrške tako da je nužnost adekvatnih postupaka (kao što su pokazivanje brige i razgovor s korisnicima neophodni), kao i dijeljenje vlastitih osobnih primjera i iskustava odgajatelja s korisnicima (mlade navode kako im to uvelike pomaže i motivira ih u promjeni ponašanja).



## 10. RASPRAVA

Ovo poglavlje donosi raspravu iznesenih rezultata u odnosu na problemska pitanja rada od kojih se pošlo u ovom radu.

Prvo problemsko pitanje odnosilo se na doživljaj odnosa sa stručnjacima u odgovornim ustanovama iz perspektive samih korisnika. Odgovor na pitanje kako mladi opisuju odnos sa stručnjakom omogućava kategorija- *Percepcija odnosa sa stručnjakom kao pretežito profesionalnog i korektnog.*

Kroz prepoznate obrasce (*Striktno profesionalan odnos korisnika i stručnjaka, Odgajatelji kao autoritet, Korektan odnos sa stručnjacima, Odgajatelj kao član obitelji*), rezultati ukazuju na činjenicu da mladi odnos sa stručnjakom doživljavaju pretežito pozitivnim i profesionalnim. Reklo bi se da prepoznaju profesionalne postupke odgajatelja te uočavaju razliku između tih i drugih odnosa u domu, primjerice s drugim korisnicima ili administrativnim osobljem. Mladi se razlikuju u doživljavanju tog odnosa što ukazuje da je svaka mlada osoba drugačija i da sa svakom od njih treba individualno pristupiti u razvoju odnosa, a što odgajatelji sigurno i rade. Prepoznato je da nekima odgovara takav profesionalan odnos u kojem su poznate granice, dok nekim mladima to ne odgovara i željeli bi da je odnos neformalniji, ležerniji, odnosno osobniji.

Formalnost, kao jedno od temeljnih obilježja profesionalno pomažućeg odnosa (Kanfer i Goldstein, 1991, prema Žižak, 2010) ističe se u izjavama mladih; navode kako su svjesni uloga u tom odnosu te poštuju granice tog odnosa. Upravo je postojanje tog stručnog okvira, s unaprijed definiranim ulogama i granicama odnosa osnovna razlika između prirodnih i profesionalnih odnosa. S druge strane, neki mladi odnos sa stručnjakom ne opisuju striktno profesionalnim, već sličnijeg prirodnom odnosu. Pojedini korisnici naveli su da su u stručnjaku pronašli člana obitelji, odnosno starijeg brata, a što može ukazivati na potrebu stvaranja nešto osobnijih odnosa sa stručnjacima te potrebu za pažnjom i brigom od strane odrasle osobe. Ova tvrdnja u skladu je s istraživanjem Courtney i sur. (2005) gdje su mladi kvalitetnog stručnjaka usporedili s članom obitelji, odnosno njihovim roditeljem, zaštitnikom ili velikim bratom. Ipak, mladi su svjesni da odgajatelji posjeduju određen autoritet, a što istovremeno i smeta zato što sve mora biti onako kako oni kažu. No, očekivano je kako će mladi iskazati teškoće u nošenju s autoritetom jer su propitivanju i prkošenju autoritetima skloni gotovo svi mladi u razdoblju odrastanja. Važno je spomenuti kako neki sudionici odnos sa stručnjakom opisuju lošijim nego s pomoćnim osobljem. Iz ove tvrdnje proizlaze pitanja o kvaliteti odnosa sa stručnjakom i zašto je odnos s pomoćnim osobljem procijenjen boljim, no tijekom ovog istraživanja odgovor na ovo pitanje nije dobiven. Kao moguća spekulacija ponovno se nameće autoritet stručnjaka. S

obzirom da su stručnjaci nositelji tretmanskog plana, u skladu s tim i postavljaju određene zadatke pred korisnika s ciljem promjene ponašanja, a što mnoge mlade živcira. Pritom, pomoćno osoblje nema formalni odgojni autoritet nad mladom osobom, a što moguće doprinosi pozitivnijom percepcijom odnosa. Kao važan zaključak u okviru ovog problemskog pitanja je i saznanje kako mladi uspješno prepoznaju motivaciju stručnjaka za radom i njihovo raspoloženje, a što utječe na formiranje utiska o cjelokupnom odnosu korisnika i stručnjaka. Mladi ističu kako je moguće uočiti kad stručnjak obavlja posao iz ljubavi, a kad iz materijalnih motiva. To potvrđuje ranije spoznaje kako je motivaciju stručnjaka važan čimbenik kvalitete odnosa (Janković, 1997). Nizak stupanj motivacije, kao i materijalnu ili statusnu motivaciju stručnjak ne može sakriti u dovoljnoj mjeri što korisnik prepoznaje i može protumačiti kao nemogućnost rješavanja problema te stručnjakovu nezainteresiranost i nerazumijevanje. Naposljetku, iako je profesionalno pomažući odnos komplementaran (Žižak, 2010), u ovom radu istaknuta je percepcija mladih kako i oni sami, uz stručnjake, imaju određenu ulogu u razvoju odnosa. Točnije, odnos će se održati ali oni (mladi) trebaju uložiti napore da odnos bude u skladu s njihovom percepcijom kvalitetnog odnosa

Drugo problemsko pitanje bilo je istražiti kako se prema mišljenju mladih razvija kvalitetan odnos sa stručnjakom. Dobiveni rezultati sadržani su u analizi kategorija- *Autentičnost kao poželjno osobno obilježje stručnjaka za razvoj kvalitetnog odnosa, Vještine razvoja i održavanja odnosa kao poželjna profesionalna obilježja stručnjaka za razvoj kvalitetnog odnosa i Okolnosti i ponašanje korisnika koji doprinose razvoju kvalitetnog odnosa sa stručnjakom.*

Razvoj kvalitetnog odnosa sa stručnjakom započinje željom mladih za ulaganjem u odnos sa stručnjacima nakon što prepoznaju određene kvalitete koje oni cijene. Te se kvalitete odnose na osobna i profesionalna obilježja stručnjaka. Od osobnih obilježja, mladi su izdvojili poštenje stručnjaka, povjerenje na koje mogu računati, smisao za humor, sličnost interesa stručnjaka i korisnika, ljubav prema vlastitom poslu, pozitivno raspoloženje po dolasku na posao i mlađu dob stručnjaka, a od profesionalnih su istaknuli širok spektar ponašanja od pružanja pomoći i brige korisnicima, spremnosti na razumijevanje mladih i pružanje utjehe, aktivnog slušanja, susretljivosti i brige kod dolaska korisnika u odgojnu ustanovu, zajedničkog provođenja vremena s korisnicima, podučavanja korisnika, nagrađivanja uspjeha korisnika pa do pravednosti u sankcioniranju ponašanja. Uz to, mladi su svjesni i vlastite odgovornosti za taj odnos i okolinskih čimbenika koji mogu utjecati na razvoj odnosa što se prvenstveno odnosi na vrijeme provedeno sa stručnjakom u kojem imaju priliku upoznati ga i zbližiti se s njim, a nakon kojeg dolazi do „popuštanja“ početnog otpora prema stručnjaku.

Poštenje mladi prepoznaju kroz stručnjakovo uvažavanje i korektno ophođenje, ali i pouzdanost da će ispuniti dana obećanja. Uz to, mladi ističu da im je važno da se stručnjaku mogu slobodno obratiti, a da će rečeno ostati u diskreciji. Važnost poštenja, a posebice povjerenja prepoznata je i u prethodno spomenutim radovima (Arambašić, 1996; Janković, 1997; Sladović Franz, Kregar Orešković i Vejmelka, 2007; Brendtro i Ness, 1983, prema Žižak, 2010; Sabljčić, Ratkajec Gašević i Čarija, 2017; Čija, 2017) gdje se uz ostala, ova obilježja ističu kao temeljna za uspostavu i održanje kvalitetnog profesionalno pomažućeg odnosa. Ne čudi da su povjerenje i poštenje izdvojene kao značajne osobine stručnjaka jer su adolescenti izrazito oprezni pri ulaženju u bliske odnose s odraslim osobama. Što se tiče ljubavi prema poslu, mladi je prepoznaju kroz usmjerenost na druženje i razgovor s korisnicima, uz ostale administrativne poslove koje stručnjaci obavljaju. Spomenuto je i pokazatelj intrinzične motivacije stručnjaka prema poslu koji obavlja, a što mladi sa sigurnošću prepoznaju i cijene. Ono što olakšava identifikaciju mladih sa stručnjakom jesu sličnost interesa, smisao za humor i mlađa dob stručnjaka. Moguće je da slični interesi potiču komunikaciju kroz razgovor o bliskim i poznatim temama za korisnika, a tome doprinosi i smisao za humor stručnjaka. Uz to, mlađa dob stručnjaka procijenjena je kao čimbenik koji potiče razvoj odnosa, što ne čudi s obzirom na već spomenuto istraživanje Ricijaš i sur. (2014) gdje su mladi istaknuli kako ih generacijski bliži stručnjaci bolje razumiju, a što povećava kvalitetu odnosa. S druge strane, kada govorimo o profesionalnim obilježjima i ponašanju stručnjaka, gotovo sva obilježja koja su mladi spomenuli u skladu su s podacima iz literature o temeljnim profesionalnim vještinama i postupcima u radu s djecom i mladima s problemima u ponašanju (Arambašić, 1996; Janković, 1997; Courtney i sur., 2005; Mearns i Thorne, 2009; Ching- Hsuan, 2012; Sabljčić, Ratkajec Gašević i Čarija, 2017; Ratkajec Gašević, 2017). Posebice je važno istaknuti susretljivost i brigu stručnjaka po dolasku mlade osobe u odgojnu ustanovu jer dolazak prema navodima mladih predstavlja poprilično stresno iskustvo zbog promjene životne okoline. Štoviše, podaci Courtney i sur. (2005) i Ching- Hsuan (2012) ukazuju kako bijeg mladih iz odgojnih ustanova može biti jedna od strategija nošenja sa stresom, stoga je jasno kako je nužno da stručnjak bude dostupan za pružanje pomoći i podrške od samog početka. Također, mladima je važno da stručnjaci povremeno nagrade njihov uspjeh što ih dodatno motivira za daljnjim trudom u ustrajanju na promjeni vlastitog ponašanja. Naposljetku, uz sve spomenuto, mladi su istaknuli i vlastitu odgovornost u razvoju odnosa, kao i okolinski čimbenik vremena. Ono ukazuje na značaj vremena provedenog sa stručnjakom u kojem korisnici mogu upoznati, zbližiti se s njim i otvoriti mu se, a što predstavlja i način osobnog ulaganja u odnos naspram početnog otpora.

Nakon promišljanja o čimbenicima koji doprinose razvoju kvalitetnog odnosa, za očekivati je da se krenulo s promišljanjem i o čimbenicima koji onemogućuju razvoj odnosa. Treće problemsko pitanje bilo je ispitati prepreke za stvaranje kvalitetnog odnosa iz perspektive korisnika. Odgovor na ovo problemsko pitanje krije se u kategorijama - *Obilježja i ponašanje stručnjaka kao prepreka za stvaranje odnosa* i *Ponašanje korisnika kao potencijalna prepreka za stvaranje odnosa*.

Prepreke za stvaranje kvalitetnog odnosa sa stručnjakom iz perspektive mladih djelomično su u odgovornosti stručnjaka, ali i njih samih. Mladi su istaknuli kako im nedostaje vrijeme provedeno sa stručnjakom zbog činjenice kako su većinu radnog vremena u kancelariji. Također, ono što ih sprječava da se povežu sa stručnjakom je i njihovo loše raspoloženje koje se ogleda već po samom dolasku na posao, a uključuje viku i ostale neprimjerene oblike komunikacije. Prema mišljenju mladih, pred njih se stavljaju visoka očekivanja za koja ponekad nemaju osjećaj da ih mogu zadovoljiti, a pomoć u postizanju istih nedostaje jer su stručnjaci često nedostupni za pružanje pomoći. To ipak ne znači da se stručnjaci ne trude, već naprotiv; mladi navode kako se stručnjaci trude uspostaviti komunikaciju, no oni je odbijaju jer nisu zainteresirani za uspostavu odnosa ili nemaju povjerenja u odgajatelje. Ovo ukazuje i na djelomičnu odgovornost samih korisnika u uspostavi i održanju kvalitetnog odnosa sa stručnjakom. Također, važno je istaknuti navode mladih kako ponekad nailaze na teškoće identifikacije sa stručnjakom zbog različitih interesa, stavova i pogleda na život.

Ne čudi da je loše raspoloženje stručnjaka izdvojeno kao prepreka za stvaranje odnosa jer je pozitivno raspoloženje stručnjaka prepoznato kao čimbenik koji doprinosi razvoju kvalitetnog odnosa. Zanimljivo je da mladi uočavaju kako stručnjaci na posao „vuku“ brige iz obiteljskog doma, a koje se onda prelamaju na samim korisnicima; „*Imamo neku odgajateljicu koja je nadrždana. Stalno i koja ne znam, doma očito neću sad bit prosta, ali ima nekih problema, ovo ono pa se iskaljuje po cijele dane na nama.*“ (11). Upravo zbog navedenog, postavlja se pitanje o načinima stručnjaka u nošenju sa stresom te u kojoj mjeri se spomenuti ogleda u njegovom radu s korisnicima. Nadalje, da je vrijeme važan čimbenik za razvoj odnosa istaknut je i ovdje, gdje je manjak zajedničkog provođenja vremena prepoznat kao jedna od mogućih prepreka. Ova tvrdnja proizlazi iz izjava koje se temeljen a percepciji da stručnjaci gotovo svo vrijeme provode u uredu obavljajući administrativne poslove, a veoma malo vremena provode s korisnicima. Upitno je u kojoj mjeri je na taj način omogućen razvoj kvalitetnog odnosa te utjecanje na korisnikovu promjenu ponašanja. Također, postavlja se pitanje o preopterećenosti stručnjaka administrativnim poslovima zbog kojih (moguće) zanemaruju izravan rad s korisnicima te općenitom manjku stručnog kadra u odgojnim ustanovama. Što se tiče visokih

očekivanja i restriktivnosti prema korisnicima, ona se ogleda u pretežitoj usmjerenosti stručnjaka na obavljanje školskih obaveza. Ovo ukazuje na percepciju nedostatne osobne slobode korisnika, ali i teškoće nošenja sa pravilima u ustanovi i zadacima koji se postavljaju pred mlade, a koja su potrebna u okviru tretmana mladih s problemima u ponašanju. Uz to, mladi su naveli kako se stručnjaci koriste neprimjerenom komunikacijom, izostaje razumijevanje prema korisnicima te su nedostupni za pružanje pomoći što se ogleda u prebacivanju krivnje i odgovornosti za probleme korisnika na njega samog, neosjetljivost na emocionalna stanja korisnika, korisnike koji moraju tražiti stručnjake za pomoć jer se oni sami ne nude te percepciju kako odgajatelji ne mare za korisnike.

Dakako, uz obilježja i ponašanje stručnjaka istaknuto je i ponašanje korisnika kao potencijalna prepreka za stvaranje odnosa. Ono što je veoma važno istaknuti je kako velik dio mladih nema povjerenja u vlastite odgajatelje, a upravo Jordans (2003, prema Ratkajec Gašević i Žižak, 2017) ističe uspostavljanje odnosa povjerenja kao prvi korak u pružanju pomoći. Iz ovog proizlazi zapažanje kako nedostaju temelji za izgradnju dobrog odnosa, a posljedično i uspješne intervencije. Nepovjerenje prema odgajatelju javlja se zbog međusobnog prijenosa informacija između odgajatelja i straha da ne završe u kazni, korisnici se radije otvaraju "nepoznatim" ljudima (istraživaču), a podatak koji je poprilično zabrinjavajući je kako dio mladih nema povjerenja u niti jednog stručnjaka u odgojnoj ustanovi. Važno je primijetiti kako su mladi svjesni vlastite uloge u razvoju kvalitetnog odnosa, a ističu da se stručnjaci trude uspostaviti odnos, ali ih oni (korisnici) svejedno odbijaju. Ovo je moguće objasniti činjenicom kako su mladi u tretmanu u otporu, a odrasle osobe, u ovom slučaju stručnjake doživljavaju kao predstavnike suda ili institucije koja je naložila tretman (Žižak, 2017). Sukladno tom, mladi imaju znatno manje interesa za ulazak u odnos sa stručnjakom.

Središnje pitanje rada, koje se ogleda i u samom naslovu, bilo je istražiti percepciju mladih u kontekstu odnosa kao mogućeg rizičnog, odnosno zaštitnog čimbenika za bjegove iz odgojnih ustanova. Zato je četvrto problemsko pitanje ovog rada: *Koje dimenzije odnosa mladi prepoznaju kao rizične čimbenike za bježanje iz odgojnih ustanova?*

Rizičnim za bjegove mladih iz odgojnih ustanova pokazalo se zanemarivanje dužnosti odgajatelja da pružaju pomoć mladima u rješavanju njihovih problema, kao i da reagiraju na ukazane slučajeve vršnjačkog nasilja. Uz sve spomenuto, očigledno je kako su stručnjaci ponekad skloni primjeni neučinkovitih strategija suočavanja s izazovnim situacijama na radnom mjestu, a što je vidljivo u izjavama mladih kako su iskusili verbalno, fizičko i emocionalno nasilje od strane stručnjaka. Dakako, jasno je da ovakvi načini postupanja s mladima predstavljaju poticaj za bjegove iz odgojnih ustanova.

Kada govorimo o nerješavanju problema korisnika, isto se pokazalo kao rizični čimbenik za bjegove u istraživanju Pergamit i Ernst (2011) gdje su mladi naveli kako je jedan od razloga bjegova bilo upravo nerješavanje njihovih problema. Uz to, jedna od korisnica navela je kako stručnjak nije reagirao na prijavljeno nasilje nad korisnicom od strane drugih korisnica. Ovo je važno zbog tog što je *bullying* prepoznat kao jedan od *push* čimbenika za odlazak mladih u bijeg prema istraživanju Meltzer i suradnika (2012, prema Benoit- Bryan, 2015). Nadalje, iz izostanka suradnje s korisnicima, podrške i pomoći u rješavanju problema jer si ga je mlada osoba „sama skrivila“, moguće je uočiti kako stručnjaci imaju problema u iskazivanju empatije i prihvaćanja korisnika bez obzira na njegove postupke, a što se pokazalo ključnim za uspostavu i održanje kvalitetnog odnosa prema Sabljić, Ratkajec Gašević i Čarija (2017). Što se tiče neprihvatljivog ponašanja i postupaka stručnjaka prema mladoj osobi u vidu verbalnog, fizičkog i emocionalnog nasilja, jasno je kako takvi postupci stručnjaka nisu u skladu s Etičkim kodeksom struke, kao ni s načelima odgojnog rada. Ova ponašanja mogu ukazivati na zasićenost stručnjaka poslom te nemogućnost adekvatnog nošenja s ponašanjem korisnika. Istraživanje Sladović Franz, Kregar Orešković i Vejmelka (2007) ističe važnost etičkog postupanja korisnicima tako da se stručnjaci koriste komunikacijom bez vike i vrijeđanja te da fizički ne kažnjavaju djecu. Posebice je odsustvo ovih oblika ponašanja važno za ovu populaciju sudionika koji imaju iskustvo neadekvatnih odgojnih postupaka u svojoj obitelji. Kao posljednje, prividna prisutnost stručnjaka odnosi se na površan odnos korisnika i stručnjaka u vidu fizičke prisutnosti stručnjaka na radnom mjestu, ali i na izostanak bliskosti. To bi bilo moguće povezati s provođenjem većine vremena stručnjaka u uredu zbog obavljanja administrativnih poslova, no ipak, ne smije se smetnuti s uma da upravo stručnjak ima najveću ulogu pri razvoju i održanju odnosa s korisnikom, posebice na samom početku tako da dio svakodnevnog radnog vremena treba posvetiti i direktnom radu s mladima.

Posljednje peto problemsko pitanje, nadovezuje se na prethodno spomenuto. U okviru ovog pitanja razmatrao se odnos kao zaštitni čimbenik za bjegove mladih iz odgojnih ustanova. Kao odgovor na to pitanje, kroz prepoznate obrasce, mladi su istaknuli da im je važno da netko za njih brine, odnosno pokazuje interes za sve ono što se događa u njihovom životu. Ovo se posebice odnosi na trenutke u kojima se javljaju problemi za čije rješavanje mladi trebaju pomoć stručnjaka. Nastavno na rješavanje problema, mladi su prepoznali važnost profesionalno pomažućeg razgovora iz kojeg mogu usvojiti pouku i pronaći rješenje za rješavanje vlastite situacije. Također, mladi cijene samootkrivanje stručnjaka, posebno vlastitih životnih iskustava iz kojih je moguće izvući poruku za svoj vlastiti u sadašnjosti. Sve spomenuto predstavlja značajne zaštitne čimbenike za bjegove iz odgojnih ustanova iz perspektive mladih.

Korisnici navode kako znaju i vide da je stručnjacima stalo do njih jer iskazuju brigu i interes, a ukoliko bi se odlučili za bijeg, misle da bi povrijedili i zabrinuli vlastitog odgajatelja. Dakle, upravo iskazivanje emocionalne topline i brige za mladu osobu od strane stručnjaka, ali i percepcija tog iskazivanja od strane mlade osobe, djeluje kao zaštita za bjegove. Da su briga i emocionalna toplina ključni u kvalitetnom odnosu korisnika i stručnjaka prikazano je već u istraživanju Ratkajec Gašević (2017), a nebriga stručnjaka kao rizični čimbenik za bjegove mladih predstavljena je u istraživanju Ching- Hsuan (2005). Već je spomenuto kako mladi prepoznaju važnost komunikacijski utemeljenih intervencija stručnjaka, a pritom je važno istaknuti kako stručnjaci u razgovoru nastoje pokazati razumijevanje i suosjećanje s korisnicima u vidu njihovih problema. Nakon razgovora sa stručnjakom mladi se osjećaju „olakšano“ te smatraju da je isti razgovor svrhovit jer ih je odvratio od takvog budućeg ponašanja. Važnost rješavanja problema korisnika vidljiva je i u istraživanju Pergamit i Ernst (2011) gdje su mladi naveli kako je jedan od razloga bjegova bilo upravo nerješavanje njihovih problema, a u istraživanju Ching- Hsuan (2012), mladi navode kako se u ustanovi osjećaju osamljeni, prepušteni sebi i nemaju ni s kim razgovarati o svojim problemima. Dijeljenje vlastitih iskustava stručnjaka, posebice u vezi činjenja neprihvatljivih ponašanja i određenih životnih odluka iz kojih mladi mogu izvući pouku, ukazuje kako su stručnjaci, na neki način, modeli ponašanja vlastitim korisnicima te da je mladima stalo do njihovog mišljenja i da ih cijene kad uvažavaju njihovo mišljenje i iskustva. To je važno upravo zbog autentičnosti, odnosno iskrenosti i samootkrivanja stručnjaka koju mladi prepoznaju kao značajna obilježja u kvalitetnom odnosu (Sabljčić, Ratkajec Gašević i Čarija, 2017).

Za kraj je važno izdvojiti preporuke mladih vezane za unaprjeđenje sustava, odnosno poboljšanje odnosa korisnika i stručnjaka. Na temelju prikazanih rezultata koji ukazuju na važnost kvalitetnog odnosa korisnika i stručnjaka te uz sve preporuke koje se mogu naći u stručnoj literaturi, možemo završiti ovaj rad s preporukama koje su tijekom provedbe ovog istraživanja sudionici prepoznali kao ključne.

Generalno govoreći, sve preporuke mladih povezane su s intenzivnijim pružanjem pomoći i brige. Mladi navode kako bi željeli da odnosi više nalikuju osobnim, prirodnim odnosima što ukazuje na potrebu za pažnjom i ljubavlju. Također, korisnici su istaknuli važnost djelovanja stručnjaka u smjeru rješavanja problema mladih. Stručnjaci bi trebali usmjeriti pozornost na pojavu nasilja u odgojnim ustanovama te raditi na njihovoj prevenciji. Nadalje, mladi su u preporukama iznijeli želju da provode više zajedničkog vremena sa stručnjacima u svrhu što boljih međuljudskih odnosa, a posebice su istaknuli kako prema njihovom mišljenju, stručnjaci previše vremena provode u uredima. Što se tiče provedbe profesionalno pomažućeg razgovora,

mladi imaju niz preporuka. Ističu kako je važno da stručnjaci imaju razumijevanja za mlade i za vrijeme u kojem žive, da čuju i pozadinu, to jest razloge zbog kojih su bili potaknuti otići u bijeg te da obraćaju pažnju na njihove potrebe. Također, stručnjaci u komunikaciji s korisnicima ne bi trebali koristiti vulgarizme niti viku, a po povratku mladih iz bijega trebali bi razgovarati s njima uz ostale sankcije koje slijede prema pravilniku ustanove. Naposljetku, mladi žele biti aktivni sudionici u tretmanu. Ističu volju za aktivnijom participacijom korisnika jer im je važno da se njihovo mišljenje čuje i uvaži pri donošenju odluka koje se njih tiču.



## 11. ZAKLJUČAK

Definicije problema u ponašanju su mnogobrojne, no ono u čemu se većina slaže je da takva ponašanja predstavljaju prijetnju mladoj osobi za pozitivan rast i razvoj u budućnosti. Jedno od takvih ponašanja jesu bjegovi mladih iz odgojnih ustanova. Kroz uvodni dio predstavljena je definicija i fenomenologija bjegova, obilježja mladih koji bježe, razlozi bjegova, ali i posljedice ovog ponašanja za mladu osobu.

Bjegovi iz odgojne ustanove su u kontekstu ovog rada definirani kao nedopušteni odlasci bez znanja odgajatelja ili ostanci u izlasku dulje od dopuštenog kao i nepravovremeni povratci u dom, suprotno od dogovorenog. Također, bijeg uključuje i bilo koje udaljavanje mlade osobe iz ustanove zbog kojeg su stručni suradnici odgojne ustanove dužni informirati policiju.

Što se tiče istraživanja bjegova mladih iz odgojnih ustanova, inozemna praksa broji nešto veći broj, dok je na domaćem tlu ovo područje gotovo pa neistraženo. Provedeno je samo jedno istraživanje autorica Ratkajec Gašević, Maurović i Zalović (2017) u kojem je prepoznato da je za sveobuhvatno razumijevanje pojave – procesa, okolnosti i značenja tog ponašanja, potrebno razgovarati s mladima o njihovom iskustvu. Zato je svrha ovog rada bila dublje istražiti odnos korisnika i stručnjaka, to jest odnosa sa stručnjacima kao rizičnog odnosno zaštitnog čimbenika za bjegove mladih iz odgojnih ustanova. Pri tom je glavni fokus ovog rada temeljen na istraživanju korisničke perspektive o doživljaju profesionalnog pomažućeg odnosa sa stručnjakom.

Rezultati istraživanja pokazali su da odnos korisnika i stručnjaka može biti rizični, ali i zaštitni čimbenik za bjegove mladih. Rizično za bjegove mladih iz odgojnih ustanova pokazalo se nerješavanje problema od strane stručnjaka, verbalno, fizičko i emocionalno nasilje stručnjaka te prividna prisutnost stručnjaka, dok se su se kao zaštitni čimbenici istaknuli pokazivanje zabrinutosti, metoda razgovora kao način rješavanja problema te dijeljenje osobnih iskustava s korisnicima.

Sumarno, rezultati pokazuju kako je profesionalno pomažuci odnos može biti i rizični i zaštitni čimbenik za bjegove mladih iz odgojnih ustanova. Pritom se, u okviru kvalitete odnosa sagledavaju osobna i profesionalna obilježja stručnjaka, ponašanje korisnika, ali i neki okolinski čimbenici kao što je vrijeme. Dakle, kvaliteta percipiranog odnosa sastoji se od niza nabrojanih elemenata. Ipak, kao što je i za očekivati, najveću ulogu u uspostavi i održanju odnosa, iz perspektive mladih, je upravo na stručnjaku stoga je ovo obećavajući podatak koji ukazuje da je kvaliteta odnosa vrlo vjerojatno proporcionalna kvaliteti profesionalnih postupaka stručnjaka, a koje se uvijek mogu dodatno učiti i razvijati ukoliko postoji željena motivacija

koja se odnosi na ljubav prema poslu i populaciji s kojom stručnjaci rade. Dakako, uspostava odnosa i njegovo održanje nisu jednostavan posao čak ni najiskusnijem stručnjaku jer je svako dijete, odnosno mlada osoba zasebna individua s različitim potrebama i različitom osobnosti, a ne smije se zaboraviti ni činjenica kako djeca i mladi s problemima u ponašanju predstavljaju posebice ranjivu i osjetljivu skupinu korisnika s obzirom na različita životna iskustva i okoline iz kojih dolaze.

Važno je iznijeti i zapažanje kako mladi bijeg doživljavaju i kao strategiju nošenja sa stresom i problemima u odgojnoj ustanovi, stoga je za stručnjake ključno usmjeriti napore na podučavanje novih vještina koje bi omogućile adekvatno nošenje korisnika sa stresom; one mogu uključivati niz komunikacijskih i socijalnih vještina kao što su asertivnost, „ja poruke“ i pregovaranje, kao i druge tehnike nošenja sa stresom kao što je, primjerice relaksacija ili bavljenje slobodnim aktivnostima. Dakle, cilj tih napora bio bi podučiti mlade kako mijenjati stvari u svojoj okolini na asertivan način te se uspješno nositi sa stresom koji je vrlo često povezan sa životom u institucionalnom okruženju.

Ne postoji univerzalni recept za uspostavu i razvoj kvalitetnog odnosa, no bitno je istaknuti koje su kvalitete percipirane kao značajne jer mogu poslužiti kao podsjetnik što je sve potrebno osigurati u odnosu s mladom osobom. To su: poštenje, pozitivno raspoloženje po dolasku na posao, pružanje pomoći i brige, spremnost na razumijevanje korisnika i pružanje utjehe, aktivno slušanje, susretljivost, zajedničko provođenje vremena stručnjaka s korisnicima, podučavanje korisnika, nagrađivanje uspjeha korisnika, pravednost u sankcioniranju ponašanja i dijeljenje vlastitih iskustava.

Autorica bi se osobno osvrnula na važnost zajedničkog provođenja vremena i raspoloženje stručnjaka na poslu. Kroz rezultate jasno je kako su stručnjaci preokupirani administrativnim poslovima zbog koji se ne mogu kvalitetno posvetiti svakom korisniku u onoj mjeri koliko je to potrebno, a što oni osjete te su u prijedlozima naveli da žele više vremena provoditi sa stručnjakom. To je potpuno razumljivo s obzirom da u odgojnim ustanovama provode najveći dio svog vremena, a i radi se o populaciji koja još uvijek nije samostalna te treba pomoć i podršku odraslih u vidu učenja životnih vještina i promjene vlastitog ponašanja. Stoga bi bilo vrlo korisno kada bi se moglo odgajatelje barem u nekom djelu rasteretiti administrativnih poslova kako bi se mogli posvetiti izravnom radu s mladima. Uz to, vidljivo je kako mladi lako prepoznaju raspoloženje stručnjaka, a često navode kako su odgajatelji nervozni što djeluje kao prepreka za razvoj odnosa. S obzirom kako stručnjaci obavljaju prilično zahtjevan, odgovoran, izazovan i stresan posao, vrlo je moguće da se to odražava i na njihovo raspoloženje. Zato se postavlja pitanje o potrebi kontinuiranih supervizija stručnjaka koje će im omogućiti da

unaprijede vlastite vještine nošenja s vrlo izazovnim situacijama na radnom mjestu te podijele s drugima svoja iskustva i izazove s kojima se susreće.

Za kraj, može se zaključiti kako je poželjno da kvalitetan stručnjak bude nalik kameleonu koji će kontinuirano oslušivati samog korisnika i njegove potrebe te se istom prilagođavati kroz različite metode i tehnike rada, ali i različite stilove vođenja s ciljem uspostave što boljeg odnosa, a posljedično tome i što uspješnijeg završetka intervencije.

## 12. POPIS LITERATURE

1. Ajduković, M., Kregar Orešković, K., Sladović Franz, B. (2008): Mogućnosti i izazovi kvalitativnog pristupa u istraživanju skrbi djece. U Koller- Trbović, N., Žižak, A. (ur): Kvalitativni pristup u društvenim istraživanjima (str. 119- 150). Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
2. Ajduković, M., Žižak, A. (1999). Izvori, znakovi i mogućnosti smanjivanja profesionalnog stresa i sagorijevanja u odgojnom radu. U Bašić, J., Žižak, A., Žic, B., Vrgoč, I., Kujundžić, M. (ur.): Odgoj u domovima- kako dalje (str. 135- 148). Zagreb: RH Ministarstvo rada i socijalne skrbi.
3. Arambašić, L. (1996): Savjetovanje. U Pregrad, J. (ur): Stres, trauma, oporavak- udžbenik programa „Osnove psihosocijalne traume i oporavka“ (str. 63- 87). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
4. Bašić, J., Žižak, A., Koller- Trbović, N. (2004): Prijedlog pristupa rizičnim ponašanjima i poremećajima u ponašanju djece i mladih. U Bašić, J., Koller- Trbović, N., Uzelac, S. (ur): Poremećaji u ponašanju i rizična ponašanja: pristupi i pojmovna određenja (str. 147- 154). Zagreb: Edukacijsko- rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
5. Benoit-Bryan, J. (2015), National Runaway Safeline’s 2015 Reporter’s Source Book on Runaway and Homeless Youth. [Internet], <raspoloživo na: <https://www.1800runaway.org/wp-content/uploads/2015/09/2015-Media-Source-Book-FINALv2.pdf>>, [pristupljeno 15.7. 2017.].
6. Bouillet, D., Uzelac, S. (2007): Osnove socijalne pedagogije. Zagreb: Školska knjiga.
7. Centar za nestalu i zlostavljenu djecu, (2016), Program prevencije bjegova. [Internet] <raspoloživo na: [http://cnzd.org/uploads/document/attachment/36/Program\\_prevencije\\_bjegova.pdf](http://cnzd.org/uploads/document/attachment/36/Program_prevencije_bjegova.pdf)>, [pristupljeno 10.08 2017.].
8. Ching- Hsuan, L.(2012): Children who run away from foster care: Who are the children and what are the risk factors?, Children and Youth Services, 34 (2012), 807–813.
9. Courtney, M., Skyles, A., Miranda, G., Zinn, A., Howard, E., Goerge, R. (2005): Youth Who Run Away from Substitute Care. [Internet] <raspoloživo na: [http://www.chapinhall.org/sites/default/files/old\\_reports/174.pdf](http://www.chapinhall.org/sites/default/files/old_reports/174.pdf)>, [pristupljeno 31.08 2017.].

10. Čarija, M. (2017): Specifičnosti savjetovanja adolescenata. U Ratkajec Gašević, G., Žižak, A. (ur): Savjetovanje mladih: okvir za provedbu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade (str. 51-61). Zagreb: Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
11. Dulčić, A., Ajduković, M., Kolesarić, V. (2003): Etički kodeks istraživanja s djecom. Samobor: Vijeće za djecu Vlade Republike Hrvatske.
12. Greene, J.M., Sanchez, R., Harris, J., Cignetti, C., Akin, D., Wheelless, S. (2003): Incidence and Prevalence of Homeless and Runaway Youth - Final Report. RTI International. [Internet] <raspoloživo na: <https://www.acf.hhs.gov/sites/default/files/opre/incidence.pdf>>, [pristupljeno 15.7.2017.].
13. Hackney, H.L., Cormier, S. (2012): Savjetovatelj- stručnjak: Procesni vodič kroz pomaganje. Zagreb: Naklada Slap.
14. Janković, J. (1997): Savjetovanje- nedirektivni pristup. Zagreb: Alineja.
15. Jeđud, I. (2008): Kvalitativni pristup u društvenim istraživanjima. U Koller- Trbović, N., Žižak, A. (ur): Kvalitativni pristup u društvenim istraživanjima (str. 15-35). Zagreb: Edukacijsko- rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
16. Klarin, M., Đerđa, V. (2014): Roditeljsko ponašanje i problemi u ponašanju kod adolescenata, Ljetopis socijalnog rada, 21 (2), 243-262.
17. Koller- Trbović, N., Miroslavljević, A., Jeđud Borić, I. (2017): Procjena potreba djece i mladih s problemima u ponašanju- konceptualne i metodičke odrednice. Zagreb: Ured UNICEF-a za Hrvatsku.
18. Koller- Trbović, N., Žižak, A. (2006): Samoiskaz djece i mladih s rizikom u obitelji i/ili ponašanju o doživljaju društvenih intervencija<sup>4</sup>, Ljetopis socijalnog rada, 13(2), 231- 270.
19. Lacey, A., Luff, D. (2009): Qualitative Data Analysis. The NIHR RDS for the East Midlands / Yorkshire & the Humber, [Internet] <raspoloživo na: [https://www.rds-yh.nihr.ac.uk/wp-content/uploads/2013/05/9\\_Qualitative\\_Data\\_Analysis\\_Revision\\_2009.pdf](https://www.rds-yh.nihr.ac.uk/wp-content/uploads/2013/05/9_Qualitative_Data_Analysis_Revision_2009.pdf)>, [pristupljeno 23.08. 2017.].
20. Mahmutović, A. (2015): Poremećaji u ponašanju – od prevencije do posttretmana. Završni rad. Sveučilište Jurja Dobrile u Puli- Odjel za obrazovanje učitelja i odgojitelja.

---

<sup>4</sup> Ovaj rad je dio projekta *Socijalnopedagoška dijagnoza – participacija korisnika u procesu procjene potreba i planiranja intervencija* koji je u razdoblju od 2002. do 2005. godine realizirao Odsjek za poremećaje u ponašanju Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Projekt je bio odobren i financiran od Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa RH.

21. Maurović, I. (2015): Otpornost adolescenata u dječjim domovima. Doktorska disertacija. Edukacijsko- rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
22. Mearns D., Thorne, B. (2009): Savjetovanje usmjereno na osobu. Jastrebarsko: Naklada Slap.
23. Miroslavljević, A. (2015): Izvansudska nagodba- perspektiva oštećenika i mladih u sukobu sa zakonom. Doktorska disertacija. Edukacijsko- rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
24. Nelson- Jones, R. ( 2007): Praktične vještine u psihološkom savjetovanju i pomaganju. Zagreb: Naklada Slap.
25. Novak, M., Ferić, M., Ratkajec Gašević, G. (2017): Opća obilježja savjetovanja. U Ratkajec Gašević, G., Žižak, A. (ur): Savjetovanje mladih: okvir za provedbu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade (str.5-25). Zagreb: Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
26. Obiteljski zakon: Narodne novine, br. 103/2015.
27. Pergamit, M., Ernst, M. (2011): Running Away from Foster Care: Youths' Knowledge and Access of Services, [Internet] <raspoloživo na: <https://www.1800runaway.org/wp-content/uploads/2015/05/Part-C-Youth-in-Foster-Care.pdf> >, [pristupljeno 15.7. 2017.].
28. Petrović, L., Laklija, M. (2017): Kretanje broja djece na smještaju u ustanovama za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi - kako protječe proces deinstitucionalizacije. Zbornik radova s interdisciplinarnog znanstveno-stručnog skupa „Zaštita prava na zdravlje djece i mladih u alternativnoj skrbi“ (str. 8-26 ), Popović, S., Zloković, J. (ur), 20. 11. 2015. Rijeka, Medicinski fakultet Sveučilišta u Rijeci.
29. Pravilnik o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga: Narodne novine, br. 40/2014.
30. Pravobranitelj za djecu, (2017), Izvješće o radu pravobraniteljice za djecu 2016. [Internet] <raspoloživo na: [http://www.dijete.hr/websites/dijete.hr/index.php/hr/izvjemainmenu-93/cat\\_view/945-izvjea/946-izvjea-o-radu-pravobranitelja-za-djecu.html](http://www.dijete.hr/websites/dijete.hr/index.php/hr/izvjemainmenu-93/cat_view/945-izvjea/946-izvjea-o-radu-pravobranitelja-za-djecu.html)>, [pristupljeno 10.08 2017.].
31. Pravobranitelj za djecu, (2016), Izvješće o radu pravobraniteljice za djecu 2015. [Internet] <raspoloživo na: [http://www.dijete.hr/websites/dijete.hr/index.php/hr/izvjemainmenu-93/cat\\_view/945-izvjea/946-izvjea-o-radu-pravobranitelja-za-djecu.html](http://www.dijete.hr/websites/dijete.hr/index.php/hr/izvjemainmenu-93/cat_view/945-izvjea/946-izvjea-o-radu-pravobranitelja-za-djecu.html)>, [pristupljeno 10.08 2017.].

32. Pravobranitelj za djecu, (2015), Izvješće o radu pravobraniteljice za djecu 2014. [Internet] <raspoloživo na: [http://www.dijete.hr/websites/dijete.hr/index.php/hr/izvjemainmenu-93/cat\\_view/945-izvjea/946-izvjea-o-radu-pravobranitelja-za-djecu.html](http://www.dijete.hr/websites/dijete.hr/index.php/hr/izvjemainmenu-93/cat_view/945-izvjea/946-izvjea-o-radu-pravobranitelja-za-djecu.html)>, [pristupljeno 10.08 2017.].
33. Pravobranitelj za djecu, (2014), Izvješće o radu pravobraniteljice za djecu 2013. [Internet] <raspoloživo na: [http://www.dijete.hr/websites/dijete.hr/index.php/hr/izvjemainmenu-93/cat\\_view/945-izvjea/946-izvjea-o-radu-pravobranitelja-za-djecu.html](http://www.dijete.hr/websites/dijete.hr/index.php/hr/izvjemainmenu-93/cat_view/945-izvjea/946-izvjea-o-radu-pravobranitelja-za-djecu.html)>, [pristupljeno 10.08 2017.].
34. Pravobranitelj za djecu, (2013), Izvješće o radu pravobraniteljice za djecu 2012. [Internet] <raspoloživo na: [http://www.dijete.hr/websites/dijete.hr/index.php/hr/izvjemainmenu-93/cat\\_view/945-izvjea/946-izvjea-o-radu-pravobranitelja-za-djecu.html](http://www.dijete.hr/websites/dijete.hr/index.php/hr/izvjemainmenu-93/cat_view/945-izvjea/946-izvjea-o-radu-pravobranitelja-za-djecu.html)>, [pristupljeno 10.08 2017.].
35. Ratkajec Gašević, G. (2017): Rezultati istraživanja „Praćenje procesa savjetovanja tijekom posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade”. U Ratkajec Gašević, G., Žižak, A. (ur): Savjetovanje mladih: Okvir za provedbu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, (str. 185- 233). Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu
36. Ratkajec Gašević, G., Žižak, A. (2017): Savjetovanje mladih: Okvir za provedbu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
37. Ratkajec Gašević, G., Maurović, I., Zalović, T. (2017): Bjegovi mladih iz odgojnih domova i domova za odgoj. Zbornik radova s interdisciplinarnog znanstveno-stručnog skupa „Zaštita prava na zdravlje djece i mladih u alternativnoj skrbi“ (str. 56- 75), Popović, S., Zloković, J. (ur), 20. 11. 2015. Rijeka, Medicinski fakultet Sveučilišta u Rijeci
38. Ratkajec Gašević, G., Žižak, A. (2016): Motivacijski mehanizmi koji prethode odluci o promjeni ponašanja kod mladih počinitelja kaznenih i prekršajnih djela, Ljetopis socijalnog rada, 23 (1), 39-64.
39. Ratkajec Gašević, G., Jeđud, I. (2009): Razlike u procjeni razina rizika između dvije skupine korisnika institucionalnog tretmana<sup>5</sup>, Kriminologija i socijalna integracija, 17 (2), 1-138.

---

<sup>5</sup> 1 Rad je dio istraživanja provedenog u sklopu znanstveno-istraživačkog projekta „Uskladjivanje intervencija s potrebama djece i mladih u riziku: izrada modela (MZOŠ, 2488), voditeljice prof.dr.sc. Antonije Žižak, koji se provodi na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu

40. Ricijaš, N., Jeđud Borić, I., Lotar Rihtarić, M., Mirosavljević, A. (2014): Pojačana briga i nadzor iz perspektive mladih i voditelja mjere. Zagreb: Ured UNICEFA za Hrvatsku.
41. Sabljić, L., Ratkajec Gašević, G., Čarija, M. (2017): Značaj odnosa u postizanju promjene ponašanja tijekom savjetovanja. U Ratkajec Gašević, G., Žižak, A. (ur): Savjetovanje mladih: okvir za provedbu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade (str.107- 122). Zagreb: Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
42. Sladović Franz, B., Kregar Orešković, K., Vejmelka, L. (2007): Iskustvo života u dječjem domu; kvalitativna analiza izjava mladih, Ljetopis socijalnog rada, 14 (3), 553-578.
43. Sladović Franz, B. (2004): Odabir izvanobiteljskog smještaja djece ugroženog razvoja u obitelji, Ljetopis socijalnog rada, 11 (2), 215- 228.
44. Uzelac, S. (1995): Socijalna edukologija- osnove socijalne edukologije mladih s poremećajima u socijalnom ponašanju. Zagreb: Sagena.
45. Zakon o socijalnoj skrbi: Narodne novine, br. 157/2013, 152/2014, 99/2015, 52/2016, 16/2017.
46. Zakon u sudovima za mladež: Narodne novine, br. 83/2011, 143/2012, 148/ 2014, 56/2015.
47. Zloković, J., Vrcelj, S. (2010): Rizična ponašanja djece i mladih, Odgojne znanosti, 12 (1), 197- 213.
48. Žižak, A. (2017): Specifičnosti savjetovanja osoba koje se u savjetovanje ne uključuju svojom voljom. U Ratkajec Gašević, G., Žižak, A. (ur): Savjetovanje mladih: okvir za provedbu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade (str.29- 48). Zagreb: Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
49. Žižak, A. (2010): Teorijske osnove intervencije- socijalno pedagoška perspektiva. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
50. Žižak, A. (2006): Normativne orijentacije adolescenata u riziku iskazane kroz samoprezentaciju, Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja, 42 (1), 39- 54.



## **13. PRILOZI**

Popis priloga:

Prilog 1. *Suglasnost Etičkog povjerenstva Edukacijsko- rehabilitacijskog fakulteta*

Prilog 2. *Suglasnost Ministarstva demografije, obitelji, mladih i socijalne politike*

Prilog 3. *Suglasnost za sudjelovanje u istraživanju*

Prilog 4. *Potvrda o tajnosti podataka*

Prilog 5. *Protokol za razgovor s mladom osobom*

Prilog 6. *Tablica tematske analize okvira*

## **Prilog 1. Suglasnost Etičkog povjerenstva Edukacijsko- rehabilitacijskog fakulteta**

Sveučilište u Zagrebu

Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

Etičko povjerenstvo

Klasa: 602-04/16-42/12

Ur.broj: 251-74/16-01/2

Zagreb, 18. 11. 2016.

Dr.sc.Ivana Maurović

ERF

**Predmet:** davanje mišljenja Etičkog povjerenstva o usklađenosti nacrtu istraživanja „**Istraživanje bjegova mladih iz odgojnih ustanova i obiteljskih domova**“ s Etičkim kodeksom Sveučilišta u Zagrebu

Etičko povjerenstvo Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu je pregledalo dokumentaciju priloženu uz Vaš zahtjev za davanjem mišljenja Etičkog povjerenstva o usklađenosti predloženog instrumentarija i provedbe znanstvenog istraživanja s Etičkim kodeksom Sveučilišta u Zagrebu koje je odobrilo Sveučilište u Zagrebu 2015. godine.

Iz obrasca nacrtu projekta jasni su ciljevi i svrha te praktična vrijednost provedbe istraživanja. Istraživanje predviđa primjenu intervjua kao instrumenta prikupljanja podataka, a s obzirom da se isti namjerava snimati dobro je opisan slijed postupaka koji bi trebali osigurati dobrovoljni pristanak sudionika i njihov doživljaj zaštićene anonimnosti i tajnosti podataka.

Iako iz protokola intervjua ne predviđamo veću mogućnost rizika za sudionike navodi se kako predloženi instrumentarij može potaknuti unutarnja promišljanja sudionika te su razmotreni eventualni rizici, mogući stres kod ispitanika, te predloženi načini njihovih rješavanja. Predviđene su pismene suglasnosti institucija za sudjelovanje, opisan je način čuvanja tajnosti podataka, njihovog korištenja, te način informiranja sudionika o dobivenim rezultatima.

Sukladno navedenom, Etičko povjerenstvo zaključuje kako je predloženo istraživanje usklađeno s Etičkim kodeksom Sveučilišta u Zagrebu i Poslovníkom o radu Etičkog povjerenstva ERF-a te izdaje pozitivno mišljenje za provođenje istraživanja.

Predsjednica Etičkog povjerenstva

Prof.dr.sc. Marija Lebedina Manzoni

## **Prilog 2. Suglasnost Ministarstva demografije, obitelji, mladih i socijalne politike**



**REPUBLIKA HRVATSKA**

**MINISTARSTVO ZA DEMOGRAFIJU,  
OBITELJ, MLADE I SOCIJALNU POLITIKU**

**Uprava za provedbu socijalne politike,  
organizaciju i nadzor ustanova**

Klasa: 230-02/16-01/155  
Urbroj: 519-04-1-2-1/2-16-3

Zagreb, 19. prosinca 2016.

**CENTAR ZA NESTALU I ZLOSTAVLJANU DJECU**  
Tomislav Ramljak, voditelj  
Dunavska 53, Osijek

**Predmet:** Istraživanje Centra za nestalu i zlostavljanu djecu i Edukacijsko – rehabilitacijskog fakulteta  
- *odgovor, daje se*

Poštovani,

Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku zaprimilo je Vaš dopis u kojem tražite suglasnost za provođenje istraživanja u nekoliko odgojnih ustanova, zatim uključivanje mladih iz odgojnih ustanova u pripremu Protokola postupanja u slučaju bjegova mladih te provedbu programa prevencije bjegova mladih u odgojnim ustanovama.

Kao što navodite u dopisu, Centar za nestalu i zlostavljanu djecu u suradnji s Edukacijsko – rehabilitacijskim fakultetom provodi, u sklopu projekta 116000 Hotline for Missing Children, istraživanje s djecom i mladima koji imaju iskustvo bijega iz odgojnih ustanova/obiteljskih domova.

Nadalje, navodite da bi u istraživanje uključili Dom za odgoj djece Osijek, Dom za odgoj Rijeka, Odgojni dom Bedekovčina i Odgojni dom Ivanec te nadležne centre za socijalnu skrb Zagreb i Osijek. Nakon provedenog istraživanja mlade iz odgojnih ustanova uključili bi u izradu Protokola za prevenciju bjegova iz domova te s njima proveli kratki program prevencije bjegova.

Vežano uz provođenje predloženog istraživanja ovo Ministarstvo dalo Vam je svoju suglasnost u dopisu od 26. siječnja 2015. godine, KLASA: 230-02/15-01/5, URBROJ: 519-03-1-2/12-2, no upućujemo Vas na čl. 159. Zakona o socijalnoj skrbi („Narodne novine“, broj 157/13, 152/14, 99/15 i 52/16), kojim je propisana uloga stručnog vijeća doma socijalne skrbi, a prema kojoj stručno vijeće, između ostalog, daje ravnatelju i upravnom vijeću doma mišljenja i prijedloge o stručnim pitanjima koji se odnose na djelatnost doma i drugim stručnim pitanjima vezanim uz rad doma. Sukladno navedenom svaki dom samostalno donosi odluku o prihvaćanju suradnje te načinu i vremenu provođenja iste.

U svezi s gore navedenim, molimo da nam se vežano uz uključivanje mladih iz odgojnih ustanova u pripremu Protokola postupanja u slučaju bjegova mladih te provedbu programa prevencije bjegova mladih u odgojnim ustanovama, obratite po završetku istraživanja, odnosno nakon što nas upoznate s rezultatima istraživanja.

S poštovanjem,

**POMOĆNICA MINISTRICE**  
5 *dr. sc. Maja Vučinić Knežević*



**Dostaviti:**

1. Naslovu
2. Pismohrana – ovdje

### **Prilog 3. Suglasnost za sudjelovanje u istraživanju**

Projekt 116000 Missing Children;  
Istraživanje bjegova mladih  
Odgojni domovi



#### **Suglasnost za sudjelovanje u istraživanju**

Istraživački tim Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta u suradnji s Centrom za nestalu i zlostavljano djecu provodi istraživanje s mladima smještenim u odgojne ustanove o iskustvima bjegova iz odgojnih ustanova. U razgovoru s djelatnicima Doma za odgoj ili Odgojnog doma saznali smo da si pristao/la razgovarati s nama. Hvala ti na tome, jer nam je tvoje mišljenje posebno važno. Prije nego što pristaneš, važno je da znaš o čemu se radi. Istraživanje se provodi s ciljem boljeg razumijevanja procesa, okolnosti i značenja ponašanja koje bi se mogli okarakterizirati kao bjegovi mladih iz odgojnih ustanova i to iz perspektive mladih. To je važno kako bismo mogli poboljšati načine rada s djecom.

#### **Koja je moja uloga u istraživanju?**

Ukoliko pristaneš sudjelovati, razgovarat ćeš s članicom istraživačkog tima o tvojim dosadašnjim iskustvima bjegova iz odgojne ustanove i tvojim promišljanjima o tome. Samo tako možemo razumjeti to ponašanje a time i vas mlade. Želimo saznati tvoja razmišljanja, pa te molimo za iskrene odgovore.

#### **Moram li sudjelovati? Hoće li itko znati da sam sudjelovao/la?**

Sudjelovanje u ovom istraživanju je potpuno dobrovoljno i sam/a možeš odlučiti želiš li to ili ne. Također, ako odlučiš sudjelovati, u svakom trenutku možeš odustati. Ukoliko odlučiš da ne želiš sudjelovati, to ni na koji način neće utjecati na mjeru u koju si uključen. Istraživanje je tajno i povjerljivo. To znači da tijekom intervjua ne trebaš reći svoje ime i prezime. Da bi se tvoje poruke kasnije mogle obraditi neophodno je da razgovor snimimo na diktafon. Nakon snimanja, razgovor će se doslovno prepisati te će se dati tebi na uvid ukoliko ćeš željeti neke dijelove izmijeniti ili nadopuniti. Sa sadržajem intervjua biti će upoznati isključivo članovi istraživačkog tima.

Sve rezultate istraživanja predstaviti ćemo grupno, kao poruke mladih koji su sudjelovali u istraživanju. Ograničenja tajnosti podataka u svakom razgovoru, pa tako i u ovom intervjuu odnose se na eventualno povređivanje sebe i drugih. To znači ako tijekom intervjua saznamo da jesi na ozbiljan način ugrozio sebe i druge, naša je dužnost o tome obavijestiti stručnjake.

#### **Zašto je moje sudjelovanje važno?**

Zanima nas upravo tvoje mišljenje, ono što sam misliš i osjećaš. Razgovarat ćemo o tebi, dosadašnjim bjegovima ili udaljavanjima iz odgojne ustanove te o iskustvu tijekom bjegova. Svojim sudjelovanjem pomažeš u istraživanju, ali vjerujemo da će te neka pitanja potaknuti da i sam o nekim temama koje su važne za život svake osobe i obitelji, više razmišljaš. Tako pomažeš i sebi i drugima. Predviđeno je da razgovor traje do sat vremena.

**Zahvaljujemo unaprijed na pristanku i tvojemu vremenu koje si odvojio/la za sudjelovanje u istraživanju.**

**Datum suglasnosti:** \_\_\_\_\_

**Pristajem biti sudionik/sudionica istraživanja pod uvjetima navedenima u ovoj suglasnosti.**

**Potpis:** \_\_\_\_\_

## Prilog 4. *Potvrda o tajnosti podataka*



Sveučilište u Zagrebu  
Edukacijsko-rehabilitacijski  
fakultet



Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku  
Fakultet  
za odgojne  
i obrazovne znanosti

*prof.dr.sc. Irma Kovčo Vukadin, voditeljica projekta za ERF  
Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu  
Znanstveno-učilišni kampus  
Borongajska cesta 83f  
10 000 Zagreb*

SUDIONIK ISTRAŽIVANJA

### POTVRDA O TAJNOSTI PODATAKA

Dragi sudioniče istraživanja,

Zahvaljujem ti na doprinosu ovom istraživanju koji nam je uistinu važan!

Ovom potvrdom ti jamčim da će podaci biti posve tajni i povjerljivi tj. podatke iz tvog upitnika neće vidjeti nitko osim članova istraživačkog tima. Nakon sudjelovanja u intervjuu, članice našeg tima će prepisati intervju, koji ćeš dobiti na uvid, obraditi zajedno s podacima ostalih sudionika.

Rezultati koje dobijemo bit će predstavljeni isključivo skupno tj. na način da nitko ne može prepoznati pojedinačne odgovore – tvoje ili drugih sudionika.

Sve ovdje navedeno jamčim ti svojim potpisom,

---

*prof.dr.sc. Irma Kovčo Vukadin, voditeljica projekta*



Co-funded by the Justice and  
Consumers Programme of the  
European Union

## **Prilog 5. Protokol za razgovor s mladom osobom**

### **PROTOKOL ZA RAZGOVOR S MLADOM OSOBOM U ISTRAŽIVANJU BJEGOVI MLADIH IZ ODGOJNIH USTANOVA/OBITELJSKIH DOMOVA – 116000 HOTLINE FOR MISSING CHILDREN**

#### **Uvodno (prije početka intervjua):**

*Dobar dan, ja sam ----- . Hvala ti što si pristao sudjelovati u ovom razgovoru. Kao što već znaš, tim s Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta i Centra za nestalu i zlostavljanu djecu provodi istraživanje o bjegovima mladih. Svrha istraživanja je stjecanje razumijevanja u procese, okolnosti i značenje ponašanja koje bi se mogli opisati kao udaljavanja ili kao bjegovi mladih iz odgojnih ustanova. Stjecanje uvida u perspektivu mladih je primarna svrha ovog istraživanja. Drugim riječima, jako nam je važno čuti iskustva i promišljanja mladih o ovoj temi.*

*Osim s tobom, razgovarat ćemo još s 14 mladih iz odgojnih ustanova s iskustvom bijega, kao i s 15 mladih koji imaju iskustvo bijega iz vlastitog obiteljskog doma. Zato je važno napomenuti kako će se rezultati sagledavati zajedno i nigdje neće biti navedeni tvoji podatci, niti ikakve informacije koje bi mogle otkriti tvoj identitet. U tom smislu istraživanje je potpuno povjerljivo i uvid u materijale imat će samo članovi tima.*

*Ukoliko na neko pitanje ne želiš odgovoriti, molim te da mi to kažeš pa ćemo prijeći na drugo pitanje. Također, važno je da znaš kako u svakom trenutku možete odustati od sudjelovanja. Znači, tvoje sudjelovanje je potpuno dobrovoljno.*

*Predviđeno je da razgovor traje do sat vremena. Razgovarat ćemo o tebi, dosadašnjim bjegovima ili udaljavanjima iz odgojne ustanove te o iskustvu tijekom bjegova. Da bi se tvoje poruke kasnije mogle obraditi neophodno je da razgovor snimimo na diktafon. Nakon snimanja, razgovor bi se doslovno prepisao te bi se dao tebi na uvid ukoliko želiš neke dijelove izmijeniti ili nadopuniti.*

*Prije nego što počnemo željela bih čuti razumiješ li uvjete razgovora koje sam opisala? Ukoliko je potrebno, mogu ponoviti i pojasniti neke informacije. Ako da - koje? Rado ću odgovoriti na svako tvoje pitanje ili ponovo pojasniti nešto što nije potpuno jasno.*

*Po završetku razgovora napisati će se prijepis i biti će dostavljen*

*Ako su ti jasni razumljivi uvjeti razgovora pristaješ li na razgovor pod tim uvjetima?*



## TIJEK RAZGOVORA

### UVODNA PITANJA

1. Molim te, možeš li mi se predstaviti, reći nešto o sebi, čime se baviš, kako provodiš dane.....
2. Možeš li mi u kratkim crtama opisati kako je do sada tekao tvoj život – gdje si sve živio, gdje si se školovao, jesi li završio školovanje, radiš li .....
3. Kako i kada si došao u dom? Jeli ovo prvi dom u kojem boraviš ili si ranije još negdje boravio? Gdje? Koliko dugo? (*dobiti uvid u tijek mjera i smještaj*)
4. Kako ti je u domu? Kako se osjećaš? Kako se slažeš s ostalim mladima? Kako se slažeš s odgajateljima? Imaš li kakvih obveza? Kako se zabavljaš?

### KLJUČNA PITANJA

5. Ovo je intervju zbog iskustva u bjegovima. **Možeš li mi ispričati o svojim bjegovima?** (*otvoreno pitanje – vidjeti kako će krenuti*)
6. Što je po tebi bijeg?
7. Možeš li se sjetiti **prvog** bijega? Kada se on dogodio? (*vremenski*) Možeš li se sjetiti što više detalja prije, tijekom i nakon bijega? Koje su te okolnosti nagnale da otiđeš iz doma? O čemu si razmišljao? Kako si se osjećao? Što si radio? Kako si proveo vrijeme? Koliko je to izbjivanje iz doma trajalo? Kako si se snašao za jelo, odjeću, spavanje? Koje osobe su za tebe bile od posebnog značaja tijekom tog bijega? Jesi li razmišljao što će se dogoditi ako te nađu ili kada se vratiš? Jesi li razmišljao o posljedicama? Jesi li se u ikojem trenutku osjećao u opasnosti ili ugroženo? Kako si se vratio? Kada si se vratio koje su posljedice nastupile? S kim si od odgajatelja i/ili mladih razgovarao nakon tog bijega? Je li neka osoba bila od posebnog značaja nakon povratka u dom?
8. Jesi li nakon toga ponovno bježao? Koliko puta?
9. Možeš li izdvojiti **najzanimljiviji** bijeg? Po čemu je on najzanimljiviji? Kada se on dogodio? (*vremenski*) Možeš li se sjetiti što više detalja prije, tijekom i nakon bijega? Koje su te okolnosti nagnale da tada otiđeš iz doma? O čemu si razmišljao? Kako si se osjećao? Što si radio? Kako si proveo vrijeme? Koliko je to izbjivanje iz doma trajalo? Kako si se snašao za jelo, odjeću, spavanje? Koje osobe su za tebe bile od posebnog značaja tijekom tog bijega? Jesi li razmišljao o posljedicama? Jesi li bio u opasnosti ili se osjećao ugroženo? Kako si se vratio? Kada si se vratio koje su posljedice nastupile? S kim si od odgajatelja i/ili mladih razgovarao nakon tog bijega? Je li neka osoba bila od posebnog značaja nakon povratka u dom?
10. Možeš li se sjetiti **posljednjeg** bijega? Kada se on dogodio? (*vremenski*) Možeš li se sjetiti što više detalja prije, tijekom i nakon bijega? Koje su te okolnosti nagnale da tada otiđeš iz doma? O čemu si razmišljao? Kako si se osjećao? Što si radio? Kako si proveo vrijeme? Koliko je to izbjivanje iz doma trajalo? Kako si se snašao za jelo, odjeću, spavanje? Koje osobe su za tebe bile od posebnog značaja tijekom tog bijega? Jesi li razmišljao o posljedicama? Jesi li bio u opasnosti ili se osjećao ugroženo? Kako si se vratio? Kada si se vratio koje su posljedice nastupile? S kim si od odgajatelja i/ili mladih razgovarao nakon tog bijega? Je li neka osoba bila od posebnog značaja nakon povratka u dom?
11. Na temelju svega što si rekao, što misliš, što je to što te potiče da bježiš iz ustanove?
12. Na temelju svega što si rekao, što misliš, što bi te spriječilo u bijegu?

13. Po tebi, koje su negativne a koje pozitivne posljedice bijega? Što je bilo pozitivno u tom cijelom iskustvu? Što je bilo negativno?
14. Jesi li ostvario što si želio tijekom ili nakon bijega?
15. Jesi li tijekom bijega ikada napravio nešto za sebe i druge što je bilo rizično?
16. Istraživanja ukazuju da mladi za vrijeme bijega učestalo konzumiraju alkohol i sredstva ovisnosti? Jesi li ti imao takvo iskustvo?
17. Istraživanja isto ukazuju kako se mladi za vrijeme bijega upuštaju u seksualno rizična ponašanja? Jesi li ti imao takvo iskustvo?
18. Jesu li što naučio iz tog cjelokupnog iskustva?
19. Kako bi opisao/la svoj odnos s odraslima u domu? Možeš li mi predstaviti dinamiku tih odnosa? S kim se dobro slažeš? S kim si najbližiji? S kime najčešće komuniciraš? O čemu? S kim se dogovaraš? S kim razgovaraš kad imaš neki problem? S kim radiš svoj osobni plan promjene ponašanja?
20. Od svih odraslih osoba/ stručnjaka koje si upoznao u Domu/Domovima, koja je osoba za tebe bila najznačajnija? Zbog čega? Kakva je obilježja ona imala? Kako ste uspostavili tako kvalitetan odnos?
21. Kada imaš poteškoća s nekom odraslom osobom uspostaviti odnos s kojim bi bio zadovoljan, čemu bi to pripisao/la?
22. Jesi li ikad razgovarao/la s nekom odraslom osobom u domu o bijegu? Ako da, o čemu ste pričali? Kako si doživio te poruke? Kako je taj razgovor djelovao na tvoje ponašanje?
23. Jesi li nakon posljednjeg bijega razgovarao/la s nekom odraslom osobom? Ako da, kakvo ti je bilo to iskustvo? Što si iz tog razgovora naučio?
24. Što bi ti pomoglo da više ne bježiš? (*A ako tvrde da više ne bježe*) Što ti je pomoglo da doneseš takvu odluku? Kako si došao do takve odluke?

## ZAVRŠNA PITANJA

25. Što bi preporučio mladima koji planiraju pobjeći?
26. Misliš li da je mladima koji bježe potrebna stručna pomoć?
27. Što i tko im može pomoći?
28. Zamisli uvjete u kojima sigurno ne bi bježao? Kakve bi to okolnosti bile?
29. Ima li još nešto što bi na kraju ovog razgovora nadodao.

**Zahvaljujemo ti na sudjelovanju.**

**Prilog 6. Tablica tematske analize okvira**

<p><b>Odnos sa stručnjacima u odgojnim ustanovama</b></p>	<p><b>Percepcija odnosa sa stručnjakom kao pretežito profesionalnog i korektnog</b></p>	<p>Striktno profesionalan odnos korisnika i stručnjaka</p>	<p>Korisnici odgajatelje doživljavaju isključivo kao stručnjake; poštuju granice te su svjesni njihove profesionalne uloge</p>	<p>"To što su oni, to što sam ja, to mora se znati i ne iš preko toga..." (3)</p>
				<p>"Ne osjećam nekakvu prisnost između mene i profesora, mislim, ugodno je sve to s njima pričat, ali nismo mi prijatelji, kao nešto tako..." (3)</p>
				<p>"...zapravo imamo striktno odnos odgajatelj i korisnik muškog odjela..." (6)</p>
		<p>Odgajatelj kao član obitelji</p>	<p>Odgajatelj je osoba koja je važna korisnicima; poimaju ga kao člana obitelji</p>	<p>"...i onda sam shvatila da mi to ipak druga, ono kak da to kažem, porodica..." (4)</p>
				<p>"ja sam u njemu našao ,kako da kažem, svog starijeg brata."(7)</p>
		<p>Korektan odnos sa stručnjacima</p>		<p>" Pa ja sam sa svima ok s nikim nisam u lošim odnosima. " (4)</p>
		<p>Bolji odnos s pomoćnim osobljem</p>	<p>Neki od korisnika ističu kako odnos s pomoćnim osobljem procjenjuju boljim nego sa stručnjacima</p>	<p>I: Mhm, a kako se slažeš sa ostalim osobljem, tipa kuhari kuharice? E: Super I: Bolje ili lošije nego s odgajateljima? E: Bolje (5)</p>

		Nužnost ulaganja u dobar odnos sa stručnjacima	U odnosu korisnik- stručnjak, obje strane ponekad "pretjeruju"	" Paa dobar, al'nekad znaju i oni pretjerivat', nekad znam i ja pretjerivat' ... " (5)
			Odgajatelji su pravedni; ponašaju se sukladno ponašanju korisnika	" Odgajatelji su, kak bih vam rekao to sad...o..fer, znači kakvo ti ponašanje imaš prema njima tako i oni imaju prema tebi." (7)
				" Pa on će ti pružiti sve, al ga ne smiješ iznevjerit. Sve će ti pružiti čovjek. " (8)
			Pozitivna ili negativna percepcija iskustva boravka u domu ovisi i o ponašanju samih korisnika	I,, Kak'i se mi postavimo, tako nama i bude... " (12)
		„ Ako smo mi dobri, naravno da će nama bit dobro... " (12)		
		Zavisnost odnosa o raspoloženju i motivaciji stručnjaka	Odnos korisnika i stručnjaka ovisi o raspoloženju stručnjaka pri dolasku na posao	" Pa nekad su dobri, a nekad nisu. Zavisi kako kad dođu na posao." (10)
			Različita motivacija stručnjaka; intrinzična i ekstrinzična	"... al' kako 'ko, ne'ko radi taj posao iz ljubavi, netko sam' zbog te plaće..." (12)
		Odgajatelji kao autoritet	Osim odgajatelja koji su „čudni“, u domu je sve u redu	„ A pa mislim dobro je, samo što su odgajatelji malo čudni... pa imaju nešto, ne znam, idu mi na živce. Moram raditi sve što mi kažu. ak' ,

				<i>primjer, ne napravim nešto što žele, ne puste nas van zapalit' i tako." (10)</i>	
<p><b>Autentičnost kao poželjno osobno obilježje stručnjaka te vještine razvoja i održavanja odnosa kao poželjna profesionalna obilježja stručnjaka za razvoj kvalitetnog odnosa</b></p>	<p><b>Autentičnost kao poželjno osobno obilježje stručnjaka za razvoj kvalitetnog odnosa</b></p>	poštenje	Poštenje stručnjaka kao čimbenik razvoja kvalitetnog odnosa	<p><i>" On je baš dobar čovjek, pošten. Nemam riječi protiv njega." (8)</i></p> <p><i>" Onak normalan je. Pošten je. To mi je odlično kod njega." (11)</i></p> <p><i>" Ii imala je taj neki svoj sustav rada, doslovno nikad te ne bi naljutila. Dok ima odgajatelja koji ti kaže 'Ajde napravi, bubnut ću wc, dobro gospođo završio sam, aa još ovo ovo aa.. ii to odma' i djecu ubije za rad i za surađivanje i volju za nešto. " (12)</i></p>	
			stručnjaci su osobe u koje se korisnik može pouzdati	<i>" Kad nešto kaže to i napravi, drži se obećanja i tako..." (4)</i>	
			smisao za humor	Smisao za humor kao čimbenik razvoja kvalitetnog odnosa	<i>" Da je dobar ono, da se voli zafrkavat, ne znam..." (1)</i>
					<i>" Ja vam dođem kod njega u ured i ne pričamo ozbiljno, neg se ja zezam s njim, onak šale. I tak vam ja i on</i>

					<p><i>zajedno, baš smo, ja i on smo se skompali, nas dvoje baš . " (11)</i></p>
					<p><i>" Ono znali su se nasmijati iz srca onako..." (13)</i></p>
			sličnost interesa	Sličnost interesa kao čimbenik za razvoj kvalitetnog odnosa	<p><i>"...nije kompliciran, njegov pristup, stav, način življenja, šport, biciklizam, sve to što imamo neke točke gdje se možemo naći i što ja inače volim." (3)</i></p>
			ljubav prema poslu	Primjetna ljubav stručnjaka prema poslu koji obavljaju; usmjereni na odnos i na korisnike, uz administrativne poslove	<p><i>" Pa vidi se, vidi se po onom šta si sretan i kad razgovara s nama. Nije onako da popriča s tobom pa da te se riješi. Neg on kolko god treba nešta on će sve." (8)</i></p>
					<p><i>" I kak' se zove, ful su, dobri su, onako rade to s ljubavlju, taj posao, nije da samo dođu sjednu u kancelariju, napišu papire i odu kući, ono..." (13)</i></p>
			pozitivno raspoloženje po dolasku na posao		<p><i>" Ono, uvijek bi došli s osmijehom na pos'o..." (13)</i></p>

			povjerenje	Važnost čimbenika povjerenja prema stručnjaku u razvoju odnosa- važnost čuvanja tajni	<p>"...to je odgajateljica jedna i ona je stvarno jako dobra. Njoj se baš, ono, može sve povjerit', neće nikom ništ' reć'." (14)</p> <p>" Da. I znam na primjer da to nikome neće reć. " (15)</p> <p>" I uvijek sam mogla s njom pričat' o svemu i ne znam... Djelovala mi je nekak' žena od povjerenja i tak' je bila. " (14)</p>
			mlađa dob stručnjaka		<p>" Onda imamo jednog odgajatelja koji je novi i koji je mlad on je stvarno stvarno dobar..." (11)</p> <p>Mladi stručnjaci u usporedbi sa starijim</p> <p>" Mislim, mlađi, on ima 40 i nešto godina, a ove ostale, ovo su sve neke babe stare, jedva se kreću..." (13)</p>
		<b>Vještine razvoja i održavanja odnosa kao poželjna profesionalna obilježja stručnjaka za razvoj kvalitetnog odnosa</b>	pružanje pomoći i brige	stručnjaku je stalo do korisnika	" Da, ona se ful ful brine za mene..." (5)
				Pružanje pomoći i pozornosti korisnici za vrijeme bolesti	" ja sam bila bolesna na primjer tamo, ovoga, imala sam neku virozu, i onako i jedna profesorica bi mi došla u sobu i ono kad si bolestan

					<p><i>nitko ne želi biti blizu tebe ni ništa, na primjer, nitko te ne šljivi ni 5% . I šta cijeli dan si u krevetu i ona bi došla, pričala bi sa mnom..." (13)</i></p>
				Stručnjak koji pomaže ostalima	<p><i>" Ful voli pomagati drugima." (5)</i></p>
			Spremnost na razumijevanje korisnika i pružanje utjehe	Spremnost na razgovor i utjehu	<p><i>" Meni jedan dan, plakala sam, ovdje bila sam pod poplunom ono u 7 h iiii ovoga i profesorica 'nak došla kao do mene, inače ne komuniciramo nikad ja i ona, i baš me to iznenadilo od nje i ovako me, pomazila me po ramenu kao i rekla kao nemojse plakat' , kao jel' ti treba šta, kao, 'oćeš, želiš pričat, kao..." (13)</i></p>
				Stručnjak koji želi zadovoljiti potrebe korisnika	<p><i>" Kak da Vam objasnim, na primjer kad izađemo van i kad mi njemu kažemo da želimo biti malo duže na zraku, da nam treba zraka i da ne možemo stalno bit na odjelu, on nas potpuno razumije i pusti nas na primjer, bude s nama duže vani, vodi nas u</i></p>



					<i>dvoranu i tak to..." (15)</i>
				Sposobnost odgajatelja da se "postavi u cipele" korisnika	<i>" paa najvažnije mi je kod odgajatelja mislim najvažnije ono što dosta važno je da odgajatelj ovaj daa kako bi to objasnio da se proba staviti u situaciju nas djece koja kojima se vidi da je teško i u kojoj su situaciji ovaj da se proba staviti u našu kožu i da proba shvatiti da nam je teško..." (6)</i>
					<i>"... on je jako dobar ovako odgajatelj, i... Mislim, on razumije sve. " (9)</i>
					<i>" S njim se može porazgovarati, on recimo kak smo dobili tu kaznu da ne smijemo sići s odjela. On je nas pustio jednom dnevno, taj dan kad je radio da odemo zapaliti na brzinu po skrivečki da niko ne znam . Jer onak on ne puši, al on kuži kak je to nama kad</i>

					<i>nemamo ništ slobode.“ (11)</i>
				Stručnjak se prilagođava potrebama korisnika i djeluje u tom pravcu	<i>" kad mi je potreban razgovor, neće razgovarat u kancelariji, nego da bi ja se lakše osjećo, odemo u sobu, moju..." (9)</i>
			susretljivost i briga stručnjaka kod dolaska korisnika u odgojnu ustanovu	Razvoj daljnjeg odnosa između korisnika i stručnjaka ovisi o postupcima i ponašanju stručnjaka po samom početku dolaska mlade osobe u odgojnu ustanovu	<i>" Al' sve zavisi o pristupu odgajatelja, kako će se on prvi put pokazat' prema tebi i kako će te doživit' taj dan kad si, na primjer, doš'o u ustanovu..." (14)</i>
				Pozitivno iskustvo razvoja odnosa sa stručnjakom od samog početka; stručnjak dostupan i pruža pomoć korisnicima	<i>" ... Ona je, ono... Jer ja sam došla i bila sam sva utučena i onda je ona pitala kao šta mi je, šta se događa... ja nisam ništa htjela, ništa, i onda ono, puno puta je znala reć' 'ajde idemo se, ne znam, prošetat' van, idemo van, ono... " (14)</i>
					<i>" Pa ja kad sam došo tek u dom, gospodin M. je uvijek reko kao "Moraš bit dobar", počeo pričat sa mnom o svemu, 'naći, što god mene da je zanimalo, ja sam pito gospodina M. " gospodin M. mi je odgovorio... Na</i>

					<i>sve, na sva moja pitanja. " (9)</i>
			podučavanje korisnika	Spremnost i otvorenost stručnjaka na podučavanje korisnika vlastitim primjerom	<i>" Da, taj gospodin sad radi, i... Jako je dobro s gospodinom. 'Nači ja idem za molera, to već znate. I, gospodin, kad vidi da ja nešto baš, da mi ne ide nešt najbolje, gospodin dođe, uzme sam, u čistoj robi, uzme alat od mene, kaže 'gledaj sad, ja ću te naučiti' i dođe, uzme, izgleta nešto, poka-, objašnjava stvarno jako dobro. " (9)</i>
				Pružanje konstruktivnih kritika i savjeta za učenje, usvajanje nove vještine	<i>„ Ne, ona bi ispravila na lijepo ako treba, „Vidi tu si prešao, zaboravio, 'ajde to popravi“ pa onda." (12)</i>
			aktivno slušanje	Prepoznata važnost pažljivog slušanja korisnika	<i>" Zato što voli slušati, znači voli kad neko priča neke zanimljive stvari i tako." (2)</i>
					<i>" Dobra je, uvijek sluša šta joj govorim." (5)</i>

			nagrađivanje uspjeha korisnika	Stručnjaci koji nagrađuju promjene u ponašanju	<p>" Nagrade. Znači napraviš nešto dobro, neće ona tebe pitati hoćeš kavu popiti, nego će pripremit', reć': „Evo kava, evo keksić, odmori sad malo pa dođi kod mene, dogovorit ćemo za dalje“. " (12)</p> <p>" Pa evo, na primjer, kad odu na informacije, kod nas svih u školu, pa onda kad vide da nema neopravdanih, da nema izostanaka, da nema upisa, da su super ocjene, onda stvarno budu super prema nama pa na nagrade, na primjer, odu, izvedu nas na neki izlet, izvedu nas na pizzu, na večeru, i tak to. "(15)</p>
			pravednost u sankcioniranju ponašanja	Važnost pravednosti u sankcioniranju nepoželjnih ponašanja	" I on nam je daje tako dugo kaznu. Mislim, da on nama kaznu jer smo mi to zaslužili, al ne daje baš, ne pretjeruje baš s tim kaznama..." (15)
			zajedničko provođenje vremena stručnjaka s korisnicima	Stručnjaci koji provode vrijeme s korisnicima; povremeni odlasci izvan ustanove	" on bi nas vodio i na izlete i na kavu i svašta bi, i u šetnju bi nas vodio. Kao da vodi neku sportsku grupu mi bi znali ić'

					<p><i>prošetat' s njim, on bi nam i, i, popili bi kavu poslije toga..." (13)</i></p>	
					<p><i>" I na primjer, ova odgajateljica što nam sad ne radi, ona nas je često vodila na kave, u šetnje, na neke koncerte kad budu, i to bude stvarno super..." (15)</i></p>	
					<p><i>"... on je fakat dobar, on mene vodi gore da igram stolni tenis sa njim. Ja i on znamo sat vremena gore igrati stolni tenis." (13)</i></p>	
	<p><b>Okolnosti i ponašanje korisnika doprinose razvoju kvalitetnog odnosa sa stručnjakom</b></p>	<p>vrijeme</p>	<p>Razvoj kvalitetnog odnosa razvija se s vremenom</p>	<p>" Pa nisam baš od početka ono, prošlo je dva tri tjedna i ondaaa smo ja i profesorica I. onda onda smo se počeli zbližavat i tako. (2)</p>		
						<p><i>" Pa u početku nisam mogla prihvatit odgajatelje..." (4)</i></p>
					<p>osobno ulaganje u kvalitetan odnos sa stručnjakom</p>	<p>Iskustvo razvoja kvalitetnog odnosa nakon promjene vlastitog ponašanja (korisnik)</p>

				<p><i>Ja sam ju u prvo vrijeme lagala i bila sam bahata prema njoj je l' sam znala da ona mene mrzi iz dna duše i - pa sve radi kak' tata joj kaže i onda sam shvatila, zapravo, ona sluša njega zato što ja nikada nisam htjela dati svoju nijednu izjavu niti sam htjela reć' ni di sam bila, ni šta sam bila. Sad kad ja njoj kažem da sam bila kod frenda, da sam bila u Zagrebu, da mi je bilo super, da sam uživala, onda kaže – mogla si i mene povest'. " (14)</i></p>	
	<p><b>Prepreke za stvaranje kvalitetnog odnosa</b></p>	<p><b>Obilježja i ponašanje stručnjaka kao prepreka za stvaranje odnosa</b></p>	<p>Visoka očekivanja i restriktivnost prema korisnicima</p>	<p>Pretežita usmjerenost na obavljanje školskih obaveza kao prepreka za razvoj odnosa</p>	<p>" Ona gleda sve, ne znam, kod nje moramo samo učit', učit', učit', učit'... " (5)</p>
				<p>Percepcija kako su odgajatelji suviše strogi</p>	<p>" Iiii, onako ne smiješ niš nihi ne znam... " (5)</p>
			<p>Loše raspoloženje stručnjaka</p>	<p>Primjetno loše raspoloženje po dolasku na posao, a koje se nastavlja i kroz dan u komunikaciji s korisnicima</p>	<p>" Imamo neku odgajateljicu koja je nadrždana. Stalno i koja ne znam, doma očito neću sad bit prosta, ali ima nekih problema, ovo ono pa se</p>

					<p>iskaljuje po cijele dane na nama. " (11)</p>
					<p>" Pa većinom dolaze nadrkani na posao, naživcirani i onda se iskaljuju na nama. " (10)</p>
			Neprimjerena komunikacija s korisnicima i izostanak razumijevanja	prebacivanje krivnje i odgovornosti za probleme korisnika na njega samog	<p>" On za sve što mene muči, ja sam kriva za to i tak. Pa da si ovo ovak napravila ovo ovak to ne bi bilo tak. " (11)</p>
				Savjete koje stručnjaci daju mladima, oni smatraju lošim	<p>" ... al daju mi takve neke savjete i loše stvari onak..." (11)</p>
				Prigovaranje kao problem za razvoj odnosa	<p>" I: Mhm, što misliš, zašt' može biti loš odnos između odgajatelja i mladih?</p> <p>E: Prigovaranje" (5)</p>
				Neki odgajatelji se ponašaju bezobrazno prema korisnicima; nepoznato što točno takvo ponašanje podrazumijeva	<p>" B: Potrebno je bit dobar prema njima. Ponašat se ko kak se ponaša s nekim svojim kad si, ko s prijateljom da se ponašaš prema njemu. A ne bit bezobrazan na primjer.</p> <p>I: Mhm. Neki odgajatelji su bezobrazni, ha?</p>

					<i>B: Da, neću to govorit. Da, ima ih. " (8)</i>	
			Nedostupnost za pružanje pomoći korisnicima	neosjetljivost na emocionalna stanja korisnika	<i>" I tako, oni jedino kad vide da plačeš, da nešto. Rijetko tko će te pitati jel ti treba šta, šta je bilo, kao, nemoj plakat'. " (13)</i>	
				korisnici moraju tražiti stručnjake za pomoć; oni se sami ne nude	<i>" Ono, mi njih moramo loviti za sve što bi oni trebali nama pružit' ... " (13)</i>	
					<i>"Ja ovako, ja njih sad moram hvatat' daaa, da bih ja napisala zadaću, e hoćete mi pomoć' ovo..." (13)</i>	
					Percepcija kako odgajatelji ne mare za korisnike	<i>„ Da, jer ovdje fakat nikog nije briga..." (13)</i>
			Provođenje većine radnog vremena stručnjaka u kancelariji	Provođenje radnog vremena u kancelariji	<i>" Znači ovi tu: „Imate učenje, cure“ i to je to i odu u kancelariju i nema ih. " (13)</i>	
						<i>" Inače tamo sjede zatucani u kompjuter i to je to. "(13)</i>
						<i>" Oni nas obiđu, vide dal' smo žive, dal' smo u domu i to je to. " (13)</i>



					<i>" Kad bude večera, reći će ti ajde cure večera. Kad bude učenje, izaći će iz kancelarije i reć' će cure učenje i to je to. " (13)</i>
		<b>Ponašanje korisnika kao potencijalna prepreka za stvaranje odnosa</b>	Razlike u karakteru i stavovima korisnika i stručnjaka	Različiti stavovi i mišljenje korisnika i stručnjaka kao rizični čimbenici za razvoj kvalitetnog odnosa	<i>"...mišljenja i razmišljanja nam ne budu ista pa bi tu došlo do na primjer ne sukob interesa, nego nadjačavanja..." (3)</i>
				Odnos korisnika i stručnjaka ovisi o karakteristikama obje strane	<i>" Znači to bi došlo do toga i kažem to ovisi o karakteru kakav je taj neko, kakav ste vi..." (3)</i>
				Nepovjerenje prema stručnjacima	Nepovjerenje prema odgajatelju zbog prijenosa informacija međusobno između odgajatelja; strah da se ne završi u kazni

				<p>Korisnici se radije otvaraju "nepoznatim" ljudima (istraživaču), nego vlastitim odgajateljima</p>	<p><i>" Mogu se otvoriti Vama više nego što se mogu otvoriti drugima, tim odgajateljima. Zato što mislim da će ti odgajatelji između sebe pričati to što sam ja rekla..." (10)</i></p>
				<p>Izostanak povjerenja prema svim stručnjacima u odgojnoj ustanovi</p>	<p><i>„ I: A tko je još odgajatelj?</i></p> <p><i>M: Ima gospođa I. J., I. S., gospođa V. B., D. ne znam mu prezime... Ima ih dosta koji rade, oni se stalno izmjenjuju.</i></p> <p><i>I: A je l' imaš nekakav, ne znam, osjećaj povjerenja prema njima?</i></p> <p><i>M: Ne. U nikog nemam povjerenje.“ (14)</i></p>
			<p>Neprimjereno ponašanje korisnika koje zaustavlja razvoj odnosa</p>	<p>Ponekad i korisnici svojim ponašanjem zaustave razvoj odnosa</p>	<p><i>" Pa 'ajmo reć' što i mi znamo usrat motku. Tipa 'ajmo reć' lijepo sve krene odnos korisnika i odgajatelja i u tom trenutku se napije netko od nas, napuši, ne znam, i to povrijedi odgajatelja..." (12)</i></p>

			Odbijanje komunikacije sa stručnjakom	Svojevoljno odbijanje razgovora sa stručnjacima unatoč njihovom trudu	" Ja, ja imam takav stav prema njima sad da, da ne mogu pričat s njima i ne želim." (11)
					" Pa bili su jako ljubazni i sve to, samo što ja sam ih odbijala od sebe i samo sam, ono, tražila da idem van da mogu zapaliti'. " (14)
				Odbijanje komunikacije i izbjegavanje stručnjaka što blokira stvaranje odnosa zbog percepcije antipatičnosti	"... ovaj naprimjer s jednim profesorom nisam baš u najboljem odnosu, mislim ne da nismo u dobrom odnosu , nego ne želim bit uopće u nekom odnosu sa tom osobom zato što mi je antipatična radi nekih razloga mi je antipatična i pokušavam što manje bit u kontaktu s tom osobom." (6)
		<b>Profesionalno pomažući razgovor kao zaštitni čimbenik za bjegove</b>	Pokazivanje zabrinutosti	Nakon bijega, korisnica se osjeća kao da je povrijedila odgajatelja svojim postupkom	" i to da ne smijem to radit više i to, al u drugu ruku nije jer sam znala da sam njega povrijedila, vjerovao je da neću pobjeći ni to, ni da neću kasniti jer uvijek sam

				<i>dolazila na vrijeme i onda sam taj dan to... Vidlo se da mu je stalo do mene. "</i> (3)
		Metoda razgovora kao način rješavanja problema	Nakon razgovora s odgajateljem, korisnik se osjeća "olakšano"; korisni savjeti	<i>" Pa ispričamo se, i tak si ja olakšam dušu, i onda mi da gospodin neki savjet, i tak... "</i> (9)
		Uočena svrhovitost razgovora o problem situaciji; korisnici smatraju da ih je to opametilo		<i>Paaa... onaj razgovor što smo ja i profesor vodili to me opametilo. (2)</i>
				<i>Pa treba im neki razgovor da shvate da to ne rade, ko i meni isto...Ako je u domu, može moguće je da mogu profesori na njega reagirati to ko što su na mene. (2)</i>
			Izbjegavanje sankcioniranja, razgovor kao metoda rješavanja problema i promjene ponašanja	<i>D: Pa evo ta gospođa M. D. mi je bila ono baš najbolja."</i> <i>I: Po čemu?</i> <i>D: Pa kažem, po tom' što ne bi kaznila, njoj bi kazna bila razgovor s njom, ali bi ona kroz taj razgovor tebi nešto objasnila, utuвила u glavu i izvela te na pravi</i>

				put 'ajmo reć'. " (12)
		Dijeljenje osobnih iskustava stručnjaka s korisnicima	Važnost dijeljenja vlastitih iskustava; odgajatelj je model ponašanja svojim štićenicima	" <i>Gospodin M. je jedan zbilja super čovjek. Zato što kaže da je i on prošo... I gospodin V.M. On nam uvijek kaže "Jooj pa ja sam proš-, i ja sam radio gluposti ali... Uvijek se mora znat granica, nemojte radit..." Lijepo nas uče. 'Nači, svi nam, gospodin M. i gospodin V., kažu uvijek... Počnu od sebe. Ispričaju šta je njima bilo, i onda porazgovaraju s nama, da nam objasne da su i oni tak isto prošli, i da ne trebamo praviti još gore gluposti, da si ne napravimo još gore... "</i> (9)
	<b>Zlostavljanje i zanemarivanje kao rizični čimbenik za bjegove</b>	Nerješavanje problema od strane stručnjaka	ignoriranje problema od strane stručnjaka	" <i>Mislim imamo jednog dečka tu u domu koji je mene već nekih tisuću puta pitao hoću mu pokazat grudi za 100 kuna, 200</i>

				<i>kuna. Došo je čak do tisuću kuna. I ja sam to rekla odgajateljima svaki put, ništa se nije promijenilo." (11)</i>
			Nereagiranje odgajateljice na prijavljeno nasilje	<i>" I onda su one mene napale, počele su me tuć' i vrijeđat', i onda su to lijepo prosipale sve po sobi i sve-stavile su svu moju robu gore na to. Nešto robe su i bacale van kroz prozor. Gospođa nije htjela prijavit'... Ja sam uzela nešto svojih stvari i otišla sam, spavala sam kod frenda." (14)</i>
			Stručnjak ne surađuje s korisnikom; ne pruža podršku u rješavanju problema jer si ga je mlada osoba "sama skrivila"	<i>" Pa ne znam, to je tvoj problem, riješi si ga sama. Sama si se dovela u njega, ti si sad kriva za to, sad se izbavi iz toga." (11)</i>
		Verbalno, fizičko i emocionalno nasilje stručnjaka	Sukob korisnice i stručnjaka; eskaliralo fizičkim sukobom i policijskom prijavom	<i>" I onda je tu bilo problema, zakačila sam se sa jednom gospođom. Ja sam njoj ušla u ured jer je ona zvala moju socijalnu radnicu, poklopila sam joj slušalicu. I onda je ona mene gurnula, i ja sam ju primila za ruku. Ona je htjela uzet', ona je uzela..., htjela me</i>

				<p><i>s tim udarit'. Ja sam joj samo primila drugu ruku i tu je došlo do policije i svega, htjeli su me zatvorit' u Kukuljevićevo, al ja sam bila brža pa sam otišla prije na vlak."</i> (14)</p>
			<p>Percepcija korisnika da stručnjaci iskušavaju granice korisnika; to dovodi do eskalacije emocija i sukoba</p>	<p><i>" Pa ajmo reć kad te odg, ima par odgajatelja koji baš vole... kuhat. Iii gledaju kol'ko moš izdržat' i onda kad pukneš kad im kažeš svašta, onda si ti naravno negativac i ti si taj koji će biti kažnjen ii u tom trenutku si zacrtiš pa šta ćeš ti meni..da ne budem sad vulgaran, ode ja 'ko tebe šiša, a to su zapravo i najgori bjegovi po meni jer onda se samo izade i ne znaš kako dalje i šta. "</i> (12)</p>
			<p>Korištenje neprimjerene terminologije kao povod za bijeg</p>	<p><i>" Pa kak je ta odgajateljica rekla da sam za psihijatriju, ja sam pobjegla i od kuće i nisam se htjela mami vratit. "</i> (11)</p>
			<p>Osjećaj korisnice kako je odgajateljica "mrzi": u mjeri da</p>	<p><i>" Nego ona, ona baš mene mrzi, isto ta I. Osobno me nekako mrze. Nekako, nije me</i></p>

			joj to zagorčava život	<i>htjela probudit', još nije htjela niti zvat' nju da mi da doručak. K'o da mi želi otežat' život u ovom domu. " (13)</i>
			Percepcija kako odgajatelju korisnik nije drag iz nepoznatog razloga	<i>Baš me ne voli, ne znam ni ja šta sam joj skrivila." (13)</i>
		Prividna prisutnost stručnjaka	Površan odnos između korisnika i stručnjaka	<i>" Oni su cijelo vrijeme tu, a uopće nisu. Znači, ja cijeli dan ono, dođu, pogledaju te dal' si živ i to je to. K'o da ne postojiš, ono, kažu ti dobar dan, ti njima moraš reći dobar dan i to je to. Nitko te ne pita kako si ni šta bi htjela, hoćemo ići negdje na neki izlet, ovo ono, za sve se moraš mučit', dogovarati se s njima. " (13)</i>