

Participacija korisnika u odgojnim ustanovama

Prskalo, Iva

Master's thesis / Diplomski rad

2018

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://um.nsk.hr/um:nbn:hr:158:537269>

Rights / Prava: [In copyright](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2020-11-28**



Repository / Repozitorij:

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



Sveučilište u Zagrebu

Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

Diplomski rad

Participacija korisnika u odgojnim ustanovama

Ime i prezime studentice:

Iva Prskalo

Zagreb, lipanj 2018.

Sveučilište u Zagrebu
Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

Diplomski rad

Participacija korisnika u odgojnim ustanovama

Ime i prezime studentice:

Iva Prskalo

Ime i prezime mentorice:

Izv.prof.dr.sc. Ivana Jeđud Borić

Zagreb, lipanj 2018.

Izjava o autorstvu rada

Potvrđujem da sam osobno napisala rad *Participacija korisnika u odgojnim ustanovama* 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.

Ime i prezime: Iva Prskalo

Mjesto i datum: Zagreb, 18. lipnja 2018.

Participacija korisnika u odgojnim ustanovama

Ime i prezime studentice: Iva Prskalo

Ime i prezime mentorice: Izv.prof.dr.sc. Ivana Jeđud Borić

Program/modul na kojem se polaže diplomski rad: Studijski program socijalne pedagogije/
modul djeca i mladi

Sažetak

Cilj rada je bio istražiti i opisati kako sama djeca i mladi, korisnici ustanova socijalne skrbi, vide sudjelovanje djece na generalnoj razini te specifično na razini ustanove u su smješteni.

Za potrebe provedbe istraživanja korišten je kvalitativni istraživački pristup. Podaci su prikupljeni putem fokusnih grupa u Centru za pružanje usluga u zajednici Zagreb, nakon čega je njihov sadržaj obrađen kvalitativnom analizom. Rezultati istraživanja pokazuju kako sudionici u većini slučajeva nisu informirani te da su slabo uključeni u donošenje odluka koje su njima važne. Osim toga, po pojedinim područjima su vidljive razlike s obzirom na sudionike iz različitih odgojnih skupina. U muškoj odgojnoj skupini je izraženija veća motiviranosti za sudjelovanje te prevladava pozitivniji stav prema domu i odgajateljima.

Zaključni dio ovog rada sadrži preporuke za povećanje sudjelovanja djece u odgojnim ustanovama. Preporuke su usmjerene na uključivanje korisnika u cjelokupni tijek intervencija, povećanje informiranja korisnika odgojnih ustanova, uključivanje u sva pitanja koja se izravno odnose na njih te stvaranje okruženja koje potiče korisnike na sudjelovanje.

Ključne riječi: participacija, djeca i mladi, odgojne ustanove, kvalitativno istraživanje

Summary

The aim of this paper was to explore and describe how the children and the young people, the users of social welfare institutions, see the participation of children on general level, and specifically at the institutional level.

For the purpose of conducting research, a qualitative research approach was used. The data was collected via the focus groups at the Center for Providing Services in the Community in Zagreb, after which the content was processed through qualitative analysis. The results of the research show that in most cases the participants are not informed and that they are poorly involved in making-decisions that matter to them. In addition, there are differences in certain areas regarding the participants from different educational groups. In the male educational group there is a more pronounced motivation for participation and a much more positive attitude towards the institution and educators.

The concluding part of this paper features suggestions for increasing the participation of children in institutions. These suggestions are aimed at involving the user in the overall course of the interventions, and increasing awareness of the users of institutions, involving them in all the issues directly related to them and creating an environment that encourages the users to participate.

Keywords: *participation, children and young people, educational institutions, qualitative research*

Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Participacija djece	2
3. Značaj participacije djece u alternativnoj skrbi.....	8
4. Zakonski i strateški okviri participacije djece u sustavu socijalne skrbi.....	13
5. Primjeri dobre prakse participacije djece u alternativnoj skrbi uEuropi	20
5.1. Pregled istraživanja participacije djece u alternativnoj skrbi	23
5.2. Kratki prikaz rada Vijeća korisnika u odgojnim ustanovama u Republici Hrvatskoj ...	29
6. Svrha, cilj i istraživačka pitanja	32
7. Metodologija istraživačkog rada	32
7.1. Sudionici istraživanja	32
7.2. Etička pitanja istraživanja.....	33
7.3. Metoda i način prikupljanja podataka	33
7.4. Metoda analize podataka	36
8. Rezultati istraživanja	37
8.1. Usporedba provedenih fokusnih grupa.....	48
9. Zaključna razmatranja	49
9.1. Preporuke za povećanje sudjelovanja djece u odgojnim ustanovama.....	51
11. Literatura	53

1. Uvod

Konvencija o pravima djeteta iz 1989. godine predstavlja polazišnu točku kada se govori o osiguranju i zaštiti dječjih prava pa tako i „participativnih prava“. Mišljenje djece i njihova perspektiva tijekom povijesti nisu bili uzimani u obzir prilikom razvoja politika i intervencija koje su bile namijenjene upravo djeci. U takvim situacijama djeca nisu bila uključena u odlučivanje, kreiranje i provedbu intervencija već su to za njih činili odrasli (Car, Jeđud Borić, 2016). Nakon usvajanja Konvencije o pravima djeteta položaj djece se postupno počinje mijenjati, od pasivnih prema aktivnim korisnicima. U tom razdoblju dolazi do povećanja broja istraživanja, publikacija, konferencija i projekata koji su se bavili temom participacije djece. Tako se rad na prethodno navedenoj temi razvio od lokalnih do međunarodnih razina i pri tome uključujući široki raspon okruženja i djecu svih uzrasta u zemljama diljem svijeta (Lansdown, 2001). Car i Jeđud Borić (2016) navode kako se u Hrvatskoj i dalje (pre)malo govori i piše o participaciji djece. Participaciju djece se povremeno naglašava kao normu u raznim dokumentima i postupanjima, no i dalje predstavlja područje u kojem se razvilo mnoštvo nedoumica te različitih shvaćanja uz prisutnu perspektivu odraslih.

Hrvatska i strana istraživanja koja su se bavila participacijom djece i mladih iz alternativne skrbi pokazuju da djeca i mladi u skrbi svoje aktivno sudjelovanje u različitim područjima života doživljavaju važnim, ali često govore o nesudjelovanju u procesu donošenju važnih odluka koje se izravno odnose na njih. Istraživanja u odgojnim ustanovama na području Hrvatske koja se bave temom participacije korisnika nema mnogo. S ciljem proširenja toga područja provedeno je kvalitativno istraživanje na prethodno navedenu temu sa svrhom izrade ovog diplomskog rada. U prvom dijelu rada će biti prikazana teorijska osnova pojma participacije zatim značaj participacije djece u alternativnoj skrbi, zakonski i strateški okvir za participaciju djece u sustavu socijalne skrbi, primjeri dobre prakse na području Europe te rezultati nekih od provedenih istraživanja sa djecom i mladima iz alternativne skrbi uz dodatak saznanja o djelovanjima Vijeća korisnika u domovima na području Hrvatske. Nakon toga će biti prikazano provedeno istraživanje i njegovi rezultati. Istraživanje je bilo usmjereno na razumijevanje i opisivanje iskustava sudjelovanja u različitim područjima života iz perspektive korisnika. Kao doprinos istraživanja postavljeno je produbljanje spoznaja i razumijevanja sudjelovanja djece i mladih u različitim aspektima

života u ustanovama u kojima su smješteni kako bi se definirale preporuke o povećanju njihovog sudjelovanja.

2. Participacija djece

Načelo sudjelovanja djece u aktualnoj se literaturi promatra kao „civilizacijski aksiom“ (Žižak i sur., 2012) što dovodi do situacije da se više ne propituje je li potrebno aktivno uključiti djecu u raznolike oblike djelovanja i različita područja života već se traže načini na koje se sudjelovanje djece može konkretno operacionalizirati.

Razlikuju se brojne definicije pojma participacije. U Hrvatskom enciklopedijskom rječniku (2002) participacija je definirana kao sudjelovanje, sudioništvo i učešće odnosno sudjelovanje građana u procesima odlučivanja i aktivnostima koje se odvijaju na svim područjima društvenog života. Neki autori nude praktično objašnjenje pojma participacije i to kao skupnog pojma za različite načine i forme sudjelovanja, uključivanja, odnosno imanja udjela ili uzimanja udjela, suradnje i zajedničkog djelovanja (Blandow i sur., 1999, Pfaffenberger, 1997, prema Koller-Trbović, Žižak, 2005). Koller-Trbović i Žižak (2005) prethodnoj definiciji pridodaju još i pojam suodlučivanja kao sastavnicu definicije participacije.

U modernom društvu participaciji djece je tema o kojoj se puno govori i piše. Unatoč tome i dalje se javljaju brojne nedoumice, raznolika shvaćanja i različite perspektive odraslih. Sam pojam participacije djece se raznoliko shvaća: kao uključivanje/inkuzija (posebno kada se govori o socijalno osjetljivim skupinama djece – djeca u sustavu socijalne skrbi); kroz diskurs dječjih glasova i dječje perspektive (u istraživačkom smislu); kao sudjelovanje djece u svim područjima života koja ih se tiču (od obitelji, škole, zajednice, medija); kao sudjelovanje u odlučivanju te naposljetku i kao samostalno odlučivanje djece (Car, Jeđud Borić, 2016).

Pravo djece na sudjelovanje službeno je utemeljeno u Konvenciji o pravima djeteta 1989. godine. Središnju ulogu ima 12. članak Konvencije o pravima djeteta iako se u njemu ne govori izravno o pravu na sudjelovanje (Guidelines on children`s participation, 2015). U spomenutom članaku se navodi sljedeće:

1. Države stranke osigurati će djetetu koje je u stanju oblikovati vlastito mišljenje, pravo na slobodno izražavanje svojih stavova o svim stvarima koje se na njega odnose, te ih uvažavati u skladu s dobi i zrelošću djeteta.

2. U tu svrhu, djetetu se izravno ili preko posrednika, odnosno odgovarajuće službe, mora osigurati da bude saslušano u svakom sudbenom i upravnom postupku koji se na njega odnosi, na način koji je usklađen s proceduralnim pravilima nacionalnog zakonodavstva. (Konvencija o pravima djeteta, 1989, s.7).

U članku se participacija prepoznaje kao sposobnost djece da komentiraju, da se izraze te da ih se uključi u svim pitanjima koja su povezana s njima (Guidelines on children`s participation, 2015). Landsow (2010, prema Jeđud Borić, 2017) je okarakterizirala participaciju u širem kontekstu kao društveni angažman, a u slučaju participativnih dječjih prava navodi da je taj pojam postao „prečac“ za prava koja se nalaze u prethodno navedenom članku 12 Konvencije o pravima djeteta. Lansdown (2001) govori o važnosti članka 12 kao ishodišta za ostvarivanje prava djeteta na sudjelovanje u svim područjima života – od obitelji, škole preko države pa do svih institucija s kojima dolazi u doticaj. Člankom se obvezuje odrasle da slušaju dječja mišljenja i ideje te da im pridaju pažnju u odnosu na dob i zrelost djeteta. Pri tome se od odraslih očekuje da svemu tome pristupaju ozbiljno. Na način da ih se obvezuje da prepoznaju vrijednost dječjeg iskustva, njihovih stajališta te njihovih briga. Priznavanje prava djetetu na sudjelovanje ne pretpostavlja nužno konfrontaciju djece odlukama odraslih ili da odrasli više nemaju odgovornosti prema djeci već sugerira odraslima da se trude raditi što više u partnerstvu s djecom. Verhallen (1998, prema Koller-Trbović, Žižak, 2005) navodi kako je pravo djeteta na participaciju najrevolucionarniji dio Konvencije o pravima djeteta budući da se djetetu priznaje pravo da ima svoje mišljenje te da ga je sposobno izraziti.

Uz članak 12, skupinu tzv. participativnih prava čine članci od 13. do 17. koji čine ishodište i okvir za ostvarivanje prava djeteta na sudjelovanje (Opačak, 2010, prema Jeđud Borić, 2017). Članak 13. govori o pravu djeteta da traži, prima te dijeli informacije i ideje svih vrsta, dok članci 14., 15., 16. i 17. govore o slobodi izražavanja, misli, savjesti, vjere, udruživanja, mirnog okupljanja, zaštite privatnosti i pristupa informacijama i činjenicama (Guidelines on children`s participation, 2015).

Lansdown (2001) naglašava kako je važno jasno raščlaniti o čemu govori, a o čemu ne govori članak 12. te pri tome navodi kako ovim člankom djeci nije dano pravo na autonomiju niti pravo nadzora nad svim odlukama bez obzira na posljedice odluka za njih same i za ostale. Također, ne daje pravo djeci da isključe roditelje iz svojih života. Bitno je naglasiti da Konvencija o pravima djeteta uvodi radikalni i duboki izazov tradicionalnim stavovima prema kojima je dijete trebalo biti viđeno, ali ne i saslušano pa tako ni uključeno u proces donošenja odluka.

U općem komentaru Odbora Ujedinjenih naroda za prava djeteta u odnosu na članak 12. Konvencije o pravima djeteta (2009, prema Jeđud Borić, 2017), pravo na sudjelovanje se vidi kao rasprostranjena praksa koja se široko konceptualizirala kao participacija. Kao što je prethodno navedeno, sam izraz participacija se ne pojavljuje izričito u tekstu članka 12 već se zaključuje da je pravo na participaciju nadišlo taj članak i doživjelo široku primjenu kao kontinuirani procesi koji uključuju dijeljenje informacija i dijaloga između djece i odraslih koji su zasnovani na obostranom povjerenju. Kroz taj proces djeca mogu vidjeti i naučiti kako se njihovo mišljenje i mišljenje odraslih uzima u obzir i oblikuje ishod tog procesa.

S obzirom na sve prethodno navedeno, participaciju možemo definirati kao kontinuirani proces dječjeg izražavanja i aktivnog sudjelovanja prilikom donošenja odluka na različitim područjima života koji utječu na njih. Upravo to zahtijeva komunikaciju, razmjenu informacija i dijalog, koji se zasnivaju na poštivanju dječjih mišljenja i stavova, između djece i odraslih (Guidelines on children`s participation, 2015). U situacijama kada se djecu pita za njihovu perspektivu, prepoznaje ih se kao dostojanstvene osobe koje posjeduju razvojne kapacitete, kojima je dopušteno da se izražavaju te da se njihovo mišljenje čuje. Na taj način djeca i mladi postaju sastavni dio promjene u svom svakodnevnom životu te u ostvarivanju svojih prava (Save the Children, 2013).

Kontinuum razumijevanja dječje participacije predstavlja niz raznolikih shvaćanja, ali ponekad djeluje da se nepotrebno ograničava na svega dvije krajnosti. Prema tome se s jedne strane nalazi apsolutna neparticipacija koju je moguće opisati kao nesudjelovanje djece, njihovo neuključivanje pri donošenju odluka te uloga odraslih kao potpunih zastupnika djece. S druge strane kontinuuma je smještena apsolutna participacija koju karakterizira samostalno odlučivanje djece bez podrške i uključivanja odraslih (Car, Jeđud Borić, 2016).

U tom smislu Hart (1992) govori o osam razina mogućeg sudjelovanja. Upravo je njegov model najpoznatiji hijerarhijski model participacije koji se naziva model „participacijskih ljestava“. Kako mu sam naziv kaže, model je postavljen poput ljestava te promatra participaciju kao progresivni tijek (sustav) od donjih do gornjih razina. Kako se povećavaju razine tako se postupno povećava i moć u korist djece (Jeđud Borić, 2017). U svom radu *Children`s participation: from tokenism to citizenship* Hart (1992) navodi kako je posudio metaforu ljestava od dobro poznatog modela participacije odraslih¹ autorice Sherry Arnstein iz 1969. godine te još navodi kako se radi o osam razina participacije mladih na projektima.

Hart (1992) je podijelio „participatijske ljestve“ na dva veća dijela: *ne-participacija* i *stupnjevi participacije*. Ne-participaciju čine 3 razine i to su manipulacija, participacija kao dekoracija i simbolična participacija. U stupnjeve participacije se ubraja preostalih 5 stupnjeva: participacija je „propisana“ od strane institucija i odraslih; djeca su konzultirana i informirana; odrasli iniciraju projekte, a odluke se donose zajedno s djecom; djeca iniciraju i upravljaju, ali se odluke donose zajedno s odraslima i djeca iniciraju, osmišljavaju i vode projekt, a odrasli su uključeni kao savjetnici. Prethodno navedeni stupnjevi participacije su prikazani u tablici 1.

¹Sherry Arnstein (1969) je osmislila i opisala model građanske participacije. Model se sastoji od osam stepenica koje su raspodijeljene u 3 dijela: neparticipacija (manipulacija, terapija), razine koje dopuštaju građanima da ih se čuje i da izraze svoje mišljenje (informiranje, konzultiranje, savjetovanje, ali i dalje ne postoji mogućnost odlučivanja) i stupnjevi građanske moći (partnerstvo, mogućnost samostalnog zastupanja, vlast građana).

TABLICA 1: Prikaz „participacijskih ljestava“ (Hart, 1992)

8. Djeca iniciraju, osmišljavaju i vode projekt (odrasli su savjetnici)	Stupnjevi participacije
7. Djeca iniciraju i upravljaju, ali se odluke donose zajedno s odraslima	
6. Odrasli iniciraju projekte, ali se odluke donose zajedno s djecom	
5. Djeca su konzultirana i informirana	
4. Participacija je „propisana“ od strane institucija i odraslih	
3. Simbolična participacija	Ne-participacija
2. Participacija kao dekoracija	
1. Manipulacija	

Prvi dio „ljestava“ Stephenson, Gourley i Miles (2004, prema Jeđud Borić, 2017) nazivaju *razinom prisile* odnosno akcijama na djeci. **Manipulaciju** opisuju kao akciju u kojoj djeca i mladi ne razumiju o čemu se u projektu ili istraživanju radi niti koji mu je cilj. Nadalje, participaciju kao **dekoraciju** objašnjavaju kao sudjelovanje u kojem odrasli traže od djece da se uključe kroz aktivnosti kao što su pjevanje, gluma ili nešto slično. Kao posljednja u ovoj skupini se nalazi **simbolična participacija**. Prema njoj, djeca mogu sudjelovati u projektu, ali imaju vrlo malo utjecaja na stil i sadržaj onoga o čemu se komunicira. Prvu razinu participacije ili četvrtu razinu na „ljestvama“ Stephenson, Gourley i Miles (2004, prema Jeđud Borić, 2017) nazivaju *razinom informiranja odnosno akcijama za djecu*. Djeca su informirana o projektu u koji su uključeni, ali o projektu i dalje odlučuju odrasli pa se ta razina naziva i **propisanom participacijom**. Nakon toga slijedi **konzultativna** razina ili razina akcije s djecom i pomoću djece. Na toj razini djecu se konzultira i informira, no odrasli su i dalje glavni u kreiranju projekta, ali uz doprinos i pristanak djece. U sljedećoj fazi djeca

su uključena u proces planiranja i implementacije te u proces odlučivanja. Na ovoj razini participacije projekti su **inicirani od strane odraslih, ali se odluke dijele s djecom** (Jeđud Borić, 2017). Sedmu razinu nazivaju **razinom suradnje i partnerstva** odnosno akcije s djecom. Na ovoj razini djeca iniciraju i upravljaju dok odrasli imaju ulogu potpore, a odluke se donose u suradnji. Na posljednjoj razini djeca preuzimaju glavnu ulogu odnosno **akcija djece**. Djeca sama iniciraju, osmišljavaju i vode projekte te dijele odluke s odraslima koji prelaze u najpasivniju ulogu u odnosu na ostale razine. Odrasli sudjeluju isključivo kao savjetnici čije mišljenje će djeca poslušati, ali ono ne smije biti nametnuto ni na koji način.

Participacija djece u različitim područjima života može dovesti do mnogobrojnih pozitivnih ishoda:

- doprinosi njihovom osobnom razvoju,
- pruža djeci mogućnost da doprinose pozitivnim promjenama u svojoj zajednici,
- može utjecati na osnaživanje i povećanje motivacije djece,
- povećava svijest djece o svojim pravima pri čemu raste njihova zaštita i sposobnosti samozastupanja,
- promovira dječje mogućnosti i specifičnosti za građansko djelovanje, toleranciju, poštovanje prema drugima i uključivanje – posebno djece iz ranjivih skupina,
- omogućava pristup planiranju akcija i istraživanjima,
- pomaže osiguravanju ciljanih i relevantnijih usluga koje bi trebale biti dostupne svima (Children's Participation in the Analysis, Planning and Design of Programmes, 2013).

Djeca su također govorila o prednostima i dobicima participacije za njih same. Tako su u istraživanju *Participacija djece u Dječjim vijećima u Hrvatskoj* (Koller-Trbović i sur., 2011) sudionici naveli sljedeće prednosti participacije:

- važnost dječje perspektive kod različitih pitanja,
- djeca bolje poznaju svoje probleme i potrebe čime se jednostavnije može doći do različitih rješenja,
- djeca su iskrena,
- doprinosi boljem razumijevanju djece i odraslih,

- smanjenje konflikata između djece i odraslih,
- doprinosi razvoju djece.

Govoreći iz pozicije odraslih koji rade s djecom ili na neki način uključuju djecu, mogu se izdvojiti neke prednosti uključivanja djece u njihov rad:

- prilika za bolje razumijevanje problema i potreba djece jer djeca donose nove i drugačije perspektive i znanja,
- mogućnost razvoja učinkovitijih politika, usluga i programa uključujući perspektivu djece u njihovo planiranje i implementaciju,
- mogućnost izgradnje pozitivnijih i demokratičnijih ustanova, okruženja i praksi,
- mogućnost odabira učinkovitijeg načina korištenja resursa (novac, ljudi, vrijeme),
- mogućnost promocije pozitivnih stavova prema djeci (Involving Children, 2003).

3. Značaj participacije djece u alternativnoj skrbi

Koller-Trbović i Žižak (1997) su istražujući prava djece u odgojnim ustanovama navele kako su potrebe i prava djece svugdje u svijetu iste, no njihova primjena i zadovoljenje su određeni aktualnim, zatečenim stupnjem razvoja, primjenom prava te zadovoljenjem potreba djece, a tu su situacije često vrlo različite i proturječne.

U kontekstu ovog rada, prvenstveno je važno definirati sam pojam **alternativne skrbi** te njezine različite oblike. Alternativa označava drugi izbor, drugu mogućnost, varijantu ili opciju. S obzirom na tu definiciju, alternativna skrb za djecu i mlade se može definirati kao svaki oblik skrbi o djetetu koji zamjenjuje skrb u njegovoj primarnoj obitelji. Alternativna skrb se može podijeliti na formalnu i neformalnu. Neformalna skrb je svaki privatni oblik skrbi koji se pruža u obiteljskom okruženju u kojemu o djetetu kontinuirano ili na neodređeno vrijeme skrbe rođaci ili prijatelji (neformalna srodnička skrb) ili drugi pojedinci, a sve se to odvija na inicijativu djeteta, njegovih roditelja ili druge osobe. Takav oblik skrbi nije određen od strane tijela upravne ili sudske vlasti ili nekog drugog ovlaštenog tijela. Formalna skrb je

sva skrb koja se pruža u obiteljskom okruženju koju je odredilo tijelo upravne ili sudske vlasti te sva skrb koja se pruža u institucionalnom okruženju, uključujući privatne ustanove neovisno o tome je li to rezultat upravnih ili sudskih mjera (Okvirko, 2014). Centri za socijalnu skrb i Sudovi za mladež mogu uključiti djecu ili mlade u neki oblik alternativne skrbi radi njihovog daljnjeg odgoja ili obrazovanja. Uključivanje djece ili mladih se odvoja prema zakonima Republika Hrvatske, a to su Obiteljski zakon, Zakon o socijalnoj skrbi i Zakon o sudovima za mladež.

Nadalje, moguće je podijeliti alternativnu skrb i s obzirom na okruženje u kojem se pruža te se tako razlikuje srodnička skrb, udomiteljska skrb, drugi oblici smještaja u obiteljsku skrb ili okruženje obiteljskog tipa, institucionalna skrb i nadzirano samostalno stanovanje djece. Od prethodno navedenih oblika za potrebe ovog rada značajna je institucionalna skrb koja se pruža u svakom neobiteljskom grupnom okruženju kao što su sigurna mjesta za pružanje hitne skrbi, tranzitni centri u izvanrednim situacijama te sve ostale ustanove skrbi za pružanje kratkoročne i dugoročne skrbi uključujući i odgojne ustanove (Okvirko, 2014).

Kada se govori o smještaju djece u ustanove sam pojam ustanova se odnosi na domove za djecu i odgojne ustanove. U kontekstu ovog rada značajne su odgojne ustanove čiji je zadatak definiran Zakonom o sudovima za mladež. U članku 15 Zakona o sudovima za mladež (NN 84/11, 143/12, 148/13, 56/15) se navodi kako sud izriče upućivanje u odgojnu ustanovu u situacijama kada je maloljetnika potrebno izdvojiti iz trenutne sredine u kojoj živi te uz pomoć, brigu i nadzor odgajatelja i drugih stručnjaka omogućiti trajnije djelovanje na njegovu ličnost, ponašanje, razvoj i odgoj, uz naglasak na obrazovanje i radno osposobljavanje. Za potrebe ovog diplomskog rada poseban naglasak je važno staviti na ustanove za smještaj i tretman djece i mladih s problemima u ponašanju, a to su domovi za odgoj djece i mladeži te odgojni domovi. Domovi za djecu s problemima u ponašanju su namijenjeni djeci i mladima od 7. do 21. godine života kojima se pružaju usluge savjetovanja i pomaganja, boravka, smještaja te organiziranog stanovanja. U okviru rada domova djeci i mladima su osigurani različiti oblici brige i podrške kao što su briga o odgoju, obrazovanju, školovanju, zdravlju i svim drugim potrebama svakog pojedinog djeteta. Osim toga, u domovima je osiguran i savjetodavni rad te podrška roditeljima, procjena i izvršenje odgojnih mjera.

Djece i mladih koji su smješteni u domove za djecu s problemima u ponašanju su paralelno izloženi mnogim rizicima koji čine njihov razvoj specifičnima, a kao jedan od rizika koji se pojavljuje je da su djeca i mladi najčešće pasivni primatelji raznih usluga i nisu adekvatno uključeni u proces odlučivanja (Okvirko, 2014). Isto tako, Jeđud Borić (2017) navodi kako djeca i mladi koji su korisnici usluge izvanobiteljske skrbi, točnije odgojnih ustanova pripadaju u ranjivu skupinu djece. Za njih je karakteristično da su u većem riziku od nesudjelovanja ili manjeg sudjelovanja zbog svojih obilježja, teškoća i uvjeta života koji im otežavaju participaciju.

Sudjelovanje djece odnosno mladih u odlukama koje su bitne za njihov život predstavljaju uvjet koji je nužan pri svakom neposrednom radu s korisnicima pa tako i s djecom i mladima u riziku ili s problemima u ponašanju (Koller-Trbović, 2005). Prema tome je na djecu potrebno gledati, i djelovati u tom smjeru, kao na sudionike, važne partnere odraslima u donošenju brojnih odluka, sposobne prihvatiti jednakost s odraslima pri čemu je to pravo značajno i za samu djecu, ali i za društvo (Verhallen, 1998, prema Koller-Trbović, 2005).

Proces implementacije participativnog pristupa u praksi se odvija sporo, možda najviše zbog toga što se radi o promjeni paradigme prema korisnicima usluga ili intervencija. U novom participativnom pristupu mijenja se uloga korisnika od pasivnog sudionika prema aktivnom i sudioničkom. Navika, ali i zadatak stručnjaka u prošlosti su bili da sami donose odluke o korisnicima u skladu sa stručnim znanjima koje posjeduju i s profesionalnom odgovornošću te u skladu s načelom najboljeg interesa korisnika i stajalištem da kao stručnjaci znaju što je korisniku u datom trenutku potrebno. U ovakvom pristupu problem je u odnosu prema korisnicima koji su pasivni primatelji usluga i koji bi trebali imati neograničeno povjerenje u stručnjake, sustav i njegove institucije (Koller-Trbović, 2012). Prethodno navedeno naglašava važnost i potrebu korištenja participativnog pristupa.

Koller-Trbović (2012) navodi kako je participacija korisnika usmjerena na poštivanje subjektivnih potreba pojedinaca, a uz to i uvažavanje standarda moralnog postupanja koji korisnicima omogućuje i osigurava dobivanje kvalitetnih usluga. Pod pojmom kvalitetnih usluga autorica govori o uslugama koje će u potpunosti uvažavati prava korisnika i biti utemeljene na pravilima i vrijednostima koje proizlaze iz praktične i teoretske utemeljenosti određene struke. Dakle, participacija je usmjerena na uvažavanje korisnika, njegovih prava i

potreba, prilagođavanje procesa tim potrebama, osiguravanje privatnosti, traženje pristanka... Zbog svega prethodno navedenog participacija zahtjeva pomne pripreme, stalno provjeravanje perspektive i stručnjaka i korisnika te međusobno uvažavanje i usuglašavanje pri čemu je naglasak na procesu. Honold (2003, prema Koller-Trbović, 2012) tako zaključuje kako o procesu participacije ovisi i sama kvaliteta rezultata.

Mnogi mladi nisu dobrovoljno uključeni u mjere i aktivnosti koje su poduzete prema njima na kontinuumu djelovanja od prepoznavanja do mijenjanja jednog ili više činitelja rizika za pojavu poremećaja u ponašanju (Žižak, 2010). Uključivanjem mladih u proces procjene, donošenja odluke, programiranja, provođenja i evaluacije pojedine intervencije razvija se partnerski rad uz osvješćivanje samog procesa i motiviranja mladih na aktivno sudjelovanje u vlastitom životu (Koller-Trbović, Žižak, 2005).

Žižak i Koller-Trbović (2005) navode primjer Njemačke gdje su se po pitanju uključivanja mladih u ukupan proces intervencija stvari počele razvijati nakon donošenja Konvencije o pravima djeteta (1989). Nedugo nakon toga, točnije 1991. godine, u Njemačkoj na snagu stupa Zakon o pomoći djeci i mladeži (Kinder- und Jugendhilfegesetz). Zakon je posebno zanimljiv u pogledu članka 36 koji definira djecu i mlade, ali i njihove roditelje, kao „davatelje ovlaštenja“. Prema tome se na djecu i mlade gleda kao na sposobne opunomoćenike koji mogu postavljati zahtjeve u definiranju i pružanju pomoći u odgoju i definiranju „odgojnih potreba“. Kluge (1999, prema Koller-Trbović, Žižak, 2005) zaključuje kako prethodno navedeni zakon utječe na promjenu paradigme koja je prvenstveno definirala skrb za mlade kao državno regulirani zahvat prema dobrovoljnom uključivanju u različite oblike pomoći. Dakle, naglasak se stavlja na ono što pojedinci i skupine osjećaju i određuju kao svoj problem. Pri tome se mijenja i uloga stručnjaka, od usmjerenosti na samostalni rad prema sudjelovanju i pregovaranju s korisnikom (klijentom, roditeljima, mladom osobom). Zajednički su usredotočeni na definiranje problema koji obje strane shvaćaju i razumiju kao problem te nakon toga zajednički djeluju u smjeru rješavanja toga problema.

Participativni pristup donosi mnoge pozitivne učinke za samu djecu i mlade. U tom smislu Koller-Trbović (2012) govori kako nije potrebno mnogo truda da bi se uvidjele prednosti i dobici participacije korisnika u procesu procjene korisnika i planiranja intervencije. Prednosti za korisnike odnosno djecu, stručnjake i zajednicu će biti prikazane u tablici 2.

TABLICA 2: Prikaz prednosti participativnog pristupa za djecu, stručnjake i zajednicu (Koller-Trbović, 2012)

Prednosti za djecu	Prednosti za stručnjake	Prednosti za zajednicu
<ul style="list-style-type: none"> • mogućnost izražavanja vlastitih misli i stajališta 	<ul style="list-style-type: none"> • partnerstvo i podjela odgovornosti 	<ul style="list-style-type: none"> • stvaranje podloge za očekivanje boljih tretmanskih rezultata
<ul style="list-style-type: none"> • doživljaj važnosti i mogućnosti sudjelovanja u donošenju odluka 	<ul style="list-style-type: none"> • učenje o perspektivi korisnika, uvid i razumijevanje korisnika 	<ul style="list-style-type: none"> • poštivanje i razvoj demokratskih načela i prakse
<ul style="list-style-type: none"> • motivacija za rad na vlastitom problemu 	<ul style="list-style-type: none"> • razvoj odnosa s korisnicima 	
<ul style="list-style-type: none"> • razvoj odgovornosti i samostalnosti 		

Nadalje, Koller-Trbović i Žižak (2005) uspoređuju participativni i neparticipativni pristup u procesu procjene potreba i planiranja intervencija. Pomoću takvog prikaza do izražaja dolaze prethodno navedene prednosti participativnog pristupa. U tablici 3 bit će prikazana usporedba dvaju pristupa.

TABLICA 3: Usporedni prikaz participativnog i neparticipativnog pristupa u procesu procjene potreba i planiranja intervencija (Koller-Trbović, Žižak, 2005)

Participativni pristup	Neparticipativni pristup
- poštovanje prava korisnika na iznošenje vlastitog mišljenja	- zanimanje za ono što stručnjaci procjenjuju važnim
- zanimanje za korisnika, bolje razumijevanje korisnika	- zanimanje za dobrobit korisnika kroz stav da stručnjaci najbolje znaju što je nekome potrebno
- korisnik može bolje upoznati sebe	- stručnjaci upoznaju korisnika
- mogućnost aktivnog i suradničkog sudjelovanja u procesu procjene potreba i planiranja intervencija, dogovaranje	- nesudjelovanje u tom procesu, stručnjaci sami donose odluke
- korisnici postaju sudionici i suradnici	- stručnjaci rade samostalno
- preuzimanje odgovornosti za sebe i tretman, odnosno podjela odgovornosti	- odgovornost je u rukama stručnjaka/roditelja
- povećava se motivacija korisnika	- povećava se otpor korisnika
- dobrovoljnost	- nedobrovoljnost ili indiferentnost
- poboljšava se odnos korisnika sa stručnjacima	- odnos stručnjaka i korisnika je služben i bez povjerenja

4. Zakonski i strateški okviri participacije djece u sustavu socijalne skrbi

U ovom dijelu rada bit će navedeni i opisani zakoni i strateški dokumenti koji se odnose na participaciju djece u sustavu socijalne skrbi. Osim nacionalnih dokumenata, obuhvatit će se i neki međunarodni.

U Smjernicama Ujedinjenih naroda za alternativnu skrb o djeci (2010) nalazi se i nekoliko smjernica koje su povezane s participacijom korisnika u sustavu socijalne skrbi. U Općim načelima i perspektivama pod točkom šest se navodi kako svim odlukama, inicijativama i pristupima u okviru alternativne skrbi treba pristupiti individualizirano s posebnim naglaskom na osiguranje djetetove sigurnosti. Odluke se trebaju temeljiti na

najboljem interesu i pravima djeteta u skladu s načelom nediskriminacije i uz sve to uzimajući u obzir rodnu perspektivu. Također se naglašava važnost poštivanja prava djeteta na konzultacije te na pravilno shvaćanje dječjih stavova i pogleda u skladu s njegovim/njezinim razvojnim kapacitetima koji se trebaju temeljiti na pristupu svim potrebnim i važnim informacijama. S obzirom na prethodno navedeno potrebno je poduzeti sve mjere kako bi se omogućila takva suradnja i omogućio pristup djetetu željenoj informaciji. Nadalje, 65. točka govori o pripremi, provedbi i evaluaciji zaštitnih mjera za djecu koje se trebaju provesti u najvećoj mogućoj mjeri uz sudjelovanje njihovih roditelja ili zakonskih skrbnika, potencijalnih udomitelja ili skrbnika uz naglasak na poštivanje njihovih određenih potreba, uvjerenja i posebnih želja. Na zahtjev djeteta, roditelja ili zakonskih skrbnika može se konzultirati i druge važne osobe u bilo kojem procesu donošenja odluka.

Kako se navodi u Nacionalnoj strategiji za prava djece u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2014. do 2020. godine (2014), Republika Hrvatska je već usvojila niz međunarodnih i nacionalnih strateških dokumenata koji za cilj imaju osiguravanje dobrobiti i najboljeg interesa djeteta, a odnose se na reformiranje sustava socijalne skrbi kako bi se unaprijedio sustav zaštite prava djece kroz razvoj mreže različitih socijalnih usluga od lokalne do nacionalne razine. Također se govori o temeljnim pravima djeteta koje Republika Hrvatska osigurava nacionalnom pravnom regulativom, a to su pravo na socijalnu sigurnost, na uživanje životnog standard koji odgovara djetetovom tjelesnom, psihičkom i društvenom razvoju i uz sve to je bitno poštivati načelo temeljem kojeg djeca trebaju odrastati u obiteljskom okruženju.

Osim prethodno navedenog, u jednom dijelu Nacionalne strategije za prava djece u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2014. do 2020. godine (2014) naglasak je stavljen na djecu iz sustave socijalne skrbi te se tako definira sljedeće: *Djeca korisnici prava u sustavu socijalne skrbi zahtijevaju pojačanu odgovornost odraslih i posebnu pažnju javnih politika. U sustavu socijalne skrbi, djeci treba omogućiti pristup informacijama, uslugama i zagovaranju svojih prava i interesa, kako bi mogli informirano izabrati između oblika potpore te sudjelovati u situacijama i odlukama koje se odnose na njihov budući život, kao i u evaluaciju tretmanskih ishoda* (s.28).

Shodno pravima koja ostvaruju djeca u sustavu socijalne skrbi te njihovom pravu na sudjelovanje definiran je sljedeći strateški cilj: *Osigurati uvjete za uključivanje i sudjelovanje*

djece korisnika prava u sustavu socijalne skrbi, u programe kojima je cilj razvijanje potencijala djeteta i evaluacija tretmanskih ishoda, uz uvažavanje djetetovih individualnih obilježja i mogućnosti, kao i mjere koje slijede iz ovog cilja:

- *Razviti mehanizme uključivanja djece korisnika prava u sustavu socijalne skrbi u proces zagovaranja svojih prava sukladno njihovoj dobi, razvojnim obilježjima i okolnostima u kojima žive.*
- *Osigurati djetetu pravo na potpunu informaciju o vrsti i svrsi socijalne usluge na djetetu primjeren način kao i pravo na izražavanje vlastitog mišljenja i stavova o njima.*
- *Osigurati sudjelovanje djece korisnike socijalne skrbi u planiranju, provedbi i evaluaciji tretmanskih ishoda kao i pruženih socijalnih usluga (s.30).*

Vizija Strateškog plana Ministarstva socijalne politike i mladih 2015.-2017. sadrži samo generalni pojam participacije koji glasi: *Društvo u kojem se poštuju i ostvaruju temeljna ljudska i socijalna prava, gdje su mladi resurs, a participacija mladih, zaštita i poboljšanje kvalitete života svih građana te dobrobit korisnika socijalnih usluga temeljne vrijednosti, u kojem građani žive u međusobnom poštivanju i solidarnosti (s.3).* Osim toga, pojedini strateški ciljevi izravno se odnose na participaciju te tako cilj 2. govori o unapređenju procesa uključivanja korisničkih skupina u život zajednice i to je posebno vidljivo pod posebnim ciljem 2.3. Jačanje kapaciteta dionika za aktivno sudjelovanje mladih u društvu. U okviru posebnog cilja 2.2. govori se o određenim kategorijama socijalno isključenih skupina korisnika za koje je predviđeno financiranje programa socijalnih usluga, a tu su uključeni: djeca bez odgovarajuće roditeljske skrbi, mladi bez odgovarajuće roditeljske skrbi kojima prestaje smještaj u domovima socijalne skrbi, djeca i mladi s poremećajima u ponašanju, djeca i mladi s rizičnim ponašanjem i njihove obitelji. U strateškom dokumentu navode se i načela u socijalnim uslugama koje pružaju organizacije civilnog društva, a to je, između ostalog, i aktivno sudjelovanje i osnaživanje korisnika (Miroslavljević, Car, 2017).

U području socijalnog uključivanja, Strategija razvoja sustava socijalne skrbi u Republici Hrvatskoj 2011.-2016., poseban naglasak stavlja na smjernice Europske unije. Prema tome Europska unija preporučava poštivanje deset ključnih načela s ciljem podržavanja politike socijalne uključenosti. Od deset spomenutih načela nekoliko ih je povezano s temom participacije korisnika, a to su sumirano gledano sljedeća:

- prepoznavanje i podržavanje ljudskog dostojanstva i ljudskih prava za sve,
- socijalna uključenost,
- sudjelovanje,
- osobni napredak i razvoj djece i mladih,
- razvoj samostalnosti i jačanje autonomije djece i mladih,
- trajno poboljšanje i održivost mjera politike i pružanja usluga, a sve to pomoću konzultacija i uzimanja u obzir mišljenja korisnika (Miroslavić, Car, 2017).

Zakon o socijalnoj skrbi (NN 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17) je ključan dokument kada se govori o sustavu socijalne skrbi. Treće poglavlje Zakona o socijalnoj skrbi govori o sljedećim načelima socijalne skrbi: načelo supsidijarnosti, pravičnosti, slobode izbora i dostupnosti, individualizacije, uključivanja korisnika u zajednicu, pravodobnosti, poštivanja ljudskih prava i integriteta korisnika, zabrane diskriminacije, informiranosti o pravima i uslugama, sudjelovanja korisnika u donošenju odluka, tajnosti i zaštiti osobnih podataka, privatnosti te podnošenja pritužbi. U pogledu participacije korisnika, najznačajniji je članak 17 koji govori o načelu sudjelovanja u donošenju odluka:

(1) Korisnik prava u sustavu socijalne skrbi ima pravo sudjelovati u procjeni stanja, potreba i odlučivanju o korištenju usluga te pravodobno dobiti informacije i podršku za donošenje odluka.

(2) Korisniku prava u sustavu socijalne skrbi ne mogu se pružati socijalne usluge bez njegovog pristanka, odnosno pristanka njegovog skrbnika ili zakonskog zastupnika, osim u slučajevima propisanim zakonom.

(3) U postupcima u kojima se odlučuje o djetetovim pravima i interesima djeteta ima pravo na prikladan način saznati važne okolnosti slučaja, dobiti savjet i izraziti svoje mišljenje te biti obaviješteno o mogućim posljedicama uvažavanja njegovog mišljenja. Mišljenje djeteta se uzima u obzir u skladu s njegovom dobi i zrelosti.

(4) Osoba lišena poslovne sposobnosti, sukladno svojim mogućnostima, ima pravo sudjelovati i dati mišljenje u postupcima u kojima se odlučuje o njezinim pravima i interesima.

Osim prethodnog načela, u Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17) značajan je i članak 11. koji govori o načelu individualizacije te kao

uvjete ostvarivanja prava u sustavu socijalne skrbi navodi slaganje s individualnim potrebama korisnika te aktivno sudjelovanje korisnika. Zatim, Zakon navodi i načelo poštivanja ljudskih prava i integriteta korisnika koje je sadržano u članku 14 te koji navodi sljedeće: *Prava u sustavu socijalne skrbi osiguravaju se korisniku uz poštivanje ljudskih prava, fizičkog i psihičkog integriteta, sigurnosti i uvažavanje etičkih, kulturnih i vjerskih uvjerenja*. Prethodno navedeno bi značilo da se prava u sustavu socijalne skrbi osiguravaju korisniku uz poštivanje ljudskih prava, fizičkog i psihičkog integriteta, sigurnosti i uvažavanjem etičkih, kulturnih i vjerskih uvjerenja (Mirosavljević, Car, 2017). Nadalje, bitan je i članak 16. koji definira načelo informiranosti o pravima i uslugama. Prema tom članku svaka osoba ima pravo na informaciju o pravima i uslugama te pravo na podršku u prevladavanju komunikacijskih teškoća u sustavu socijalne skrbi koje pridonose zadovoljenju osobnih potreba i poboljšanju kvalitete života u zajednici.

Uz sve prethodno navedene članke, u vidu participacije bitan je i članak 20. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17) koji navodi načelo podnošenja pritužbe. U slučajevima kada korisnik nije zadovoljan pruženom uslugom ili postupkom osoba koje su zadužene za obavljanje djelatnosti socijalne skrbi, može podnijeti pritužbu ravnatelju ili drugoj odgovornoj osobi u ustanovi socijalne skrbi, odgovornoj osobi u vjerskoj zajednici, drugoj pravnoj osobi koja pruža socijalnu uslugu, obrtniku odnosno drugoj fizičkoj osobi koja obavlja poslove socijalne skrbi. U takvim situacijama ravnatelj i druge odgovorne osobe pružatelja usluga su dužne bez odgađanja postupiti po pritužbi te pisanim putem obavijestiti korisnika o poduzetim mjerama najkasnije u roku od petnaest dana od dana podnošenja pritužbe. Ako korisnik nije zadovoljan poduzetim mjerama, može nadležnom ministarstvu podnijeti pritužbu na rad pružatelja usluge. Ako je pritužba osnovana, ministarstvo će dati upute pružatelju usluga kako treba postupiti i odrediti rok u kojem je pružatelj usluge dužan dostaviti obavijest o poduzetim radnjama.

Zakon o socijalnoj skrbi odredio je kao obavezno uvođenje standarda kvalitete za pružatelje institucionalnih i izvaninstitucionalnih socijalnih usluga. Sukladno tome donesen je Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga (NN 157/13) koji definira okvire za pružanje socijalnih usluga korisnicima, ali i omogućuje veću učinkovitost procjene kvalitete usluga. Odnosno, Pravilnik propisuje standarde kvalitete socijalnih usluga i smjernice za njihovo uvođenje te mjerila za utvrđivanje usklađenosti sa standardima kvalitete socijalnih usluga (Mirosavljević, Car, 2017). Tako je u Pravilniku o standardima kvalitete socijalnih

usluga (NN 143/14) navedeno: *...najvažniji pokazatelj za procjenu kvalitete usluga je način na koji se pružena usluga odražava na život ljudi koji je primaju. Pri tome je naglašena aktivna uloga korisnika koji zajedno sa stručnim radnicima definiraju cilj kojem pružanje usluge treba težiti.* Donošenjem Pravilnika omogućen je korisnicima transparentniji uvid u sadržaj usluge i u njezinu kvalitetu koju mogu i trebaju očekivati. Na taj način su zakonska prava korisnika produbljena te su podignuta na višu razinu koja je u skladu sa suvremenom participativnom praksom socijalnog rada. Kroz sami proces korisnike se dodatno osnažuje kako bi na kraju postali informirani sukreatori usluge koju koriste (Miroslavljević, Car, 2017).

Standardi koji su odnose na participativna prava korisnika su:

- *Dostupnost informacija – Sadašnji i potencijalni korisnici usluga trebaju dobiti sve informacije o socijalnim uslugama na koje imaju pravo, kako bi mogli pravilno odabrati one usluge koje najbolje zadovoljavaju njihove potrebe.*
- *Odlučivanje i samoodređenje – Korisnici usluga potiču se da aktivno utječu na vlastiti život i na svaki im se način omogućuje da sami biraju i odlučuju o svim aspektima svog života.*
- *Privatnost i povjerljivost – Priznaje se i uvažava pravo svakog korisnika usluge na privatnost, povjerljivost i dostojanstvo u svim aspektima njegova života.*
- *Sigurnost od izrabljivanja – Pružatelj usluga osigurava okruženje u kojem nema zanemarivanja, zlostavljanja, zastrašivanja i izrabljivanja i u kojem se poštuju temeljna ljudska prava te zakonom zajamčena prava korisnika. (Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga, NN 157/13).*

Nadalje, standardi procjene i planiranja, a tako i standardi prijema i otpusta, govore izravno o važnosti participacije korisnika. U Pravilniku o standardima kvalitete socijalnih usluga (NN 157/13) navodi se da proces procjene potreba i planiranja treba rezultirati dogovorom između korisnika usluge (po potrebi njegova ili njezina obitelj, skrbnik ili zastupnik) te pružatelja socijalnih usluga o tome koje su potrebe korisnika i sukladno tome koje ih usluge mogu zadovoljiti. Iz prethodno navedenog proizlazi kako je ključno načelo pružanja socijalnih usluga zapravo osnažiti korisnike usluga da preuzmu aktivnu ulogu u procesu procjene i planiranja usluga kako bi se osigurao pristup temeljnim individualnim potrebama svakog korisnika.

Obiteljski zakon (NN 103/15) u svom 86. članku govori o pravu djeteta na izražavanje mišljenja: *(1) Roditelji i druge osobe koje skrbe o djetetu dužni su poštovati mišljenje djeteta u skladu s njegovom dobi i zrelošću.*

(2) U svim postupcima u kojima se odlučuje o nekom djetetovu pravu ili interesu dijete ima pravo na prikladan način saznati važne okolnosti slučaja, dobiti savjet i izraziti svoje mišljenje te biti obaviješteno o mogućim posljedicama poštivanja njegova mišljenja. Mišljenje djeteta se uzima u obzir u skladu s njegovom dobi i zrelošću.

Nadalje, prema Obiteljskom zakonu (NN 103/15) u svim postupcima u kojima se odlučuje o djetetovom pravu ili interesu, dijete ima pravo na prikladan način saznati važne okolnosti, dobiti savjet i izraziti mišljenje te također biti obaviješteno o mogućim posljedicama poštivanja njegovog mišljenja. Dijete im pravo na sudjelovanje u postupcima kojima se određuju mjere za njegovu zaštitu što bi značilo da ima pravo sudjelovati i izraziti svoje mišljenje kod procjene i određivanja mjera s kojima se štite njegova prava i dobrobit. U slučajevima kada je dijete starije od 14 godina, ono može iznositi činjenice, predlagati dokaze, podnositi pravne lijekove i poduzimati druge radnje, no pri tome treba biti sposobno shvatiti značenje i pravne posljedice tih radnji (Miroslavljević, Car, 2017).

Za potrebe ovog rada važno je navesti i definirati Vijeće korisnika koje može biti osnovano u pojedinim ustanovama socijalne skrbi, kao što su domovi za djecu i odgojne ustanove. Osnova za osnivanje tijela kao što je Vijeće korisnika pronalazi se u članaku 51 Zakona o ustanovama (NN 76/93, 29/97, 47/99, 35/08) koji glasi: *Ustanova može imati i druge nadzorne, stručne i savjetodavne organe. Sastav, način osnivanja, djelokrug i nadležnost tih organa utvrđuje se statutom ustanove sukladno zakonu i aktu o osnivanju i statutom ustanove.* Na taj članak se nadovezuje članak 161 Zakona o socijalnoj skrbi (NN 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17) u kojem se navodi sljedeće: *Statutom doma uređuje se djelatnost, ustroj, tijela doma, djelokrug i način njihova rada te druga pitanja važna za obavljanje djelatnosti i poslovanja doma.* Jeđud Borić (2017) navodi kako ne postoje pokazatelji o tome kako djeluju mehanizmi najizravnije participacije djece u izvanobiteljskoj skrbi među kojima je i Vijeće korisnika zbog čega je teško jasno i precizno navesti koja su načela i funkcije takvog tijela. Svrha i djelovanje Vijeća korisnika pobliže je pojašnjeno u statutima pojedinih ustanova za skrb i smještaj djece i mladih i to uglavnom u statutima dječjih domova. Tako se u Statutu Dječjeg doma Zagreb (2015) i Statutu Dječji dom Ruža

Petrović Pula (2015) navodi kako Vijeće korisnika omogućava korisnicima usluga sudjelovanje u raspravljanju i odlučivanju o pitanjima vezanim za njihov smještaj u domu i o što uspješnijem provođenju odgojno-obrazovne djelatnosti. Vijeće korisnika čine svi korisnici usluga stariji od 10 godina koji su sposobni shvatiti značenje sudjelovanja u Vijeću korisnika. Članovi Vijeća korisnika biraju iz svojih članova predsjednika i zamjenika na mandat od godinu dana. Predsjednik Vijeća saziva Vijeće korisnika jedanput mjesečno, a u slučaju da sazivanje traži većina ili predstojnik podružnice, mora se sazvati i češće. Sjednica Vijeća korisnika se može održati ako je prisutna većina članova Vijeća, a odluke se donose većinom glasova ukupnog broja prisutnih članova Vijeća. Voditelj ustanove je dužan osigurati uvjete za održavanje Vijeća korisnika, a pri održavanju sastanka Vijeća mora biti prisutan stručni radnik ustanove. Preko Vijeća korisnika korisnik ima pravo podnijeti pritužbu predstojniku podružnice ili Stručnom vijeću zbog povrede njegovih prava ili drugih nepravilnosti koje su mu učinjene.

5. Primjeri dobre prakse participacije djece u alternativnoj skrbi u Europi

Švedska, Italija i Ujedinjeno kraljevstvo su u svojoj zajedničkoj publikaciji *Učinkovito sudjelovanje djece i mladih u postavkama alternativne skrbi* (2013) naveli smjernice za donositelje odluka u odnosu na djecu i mlade koji su smješteni u neki oblik alternativne skrbi. Tako se u prethodno navedenoj publikaciji navodi kako su sve države članice Europske unije ratificirale Konvenciju o pravima djeteta i s obzirom na to međunarodno pravo pred njih se stavlja zahtjev da osiguraju svakom djetetu, bez obzira na dob i okolnosti, mogućnost izražavanja svojih stavova u svim pitanjima koja su povezana s djetetovim životom. Svako dijete ima pravo da njegovo izrečeno mišljenje nosi određenu težinu ovisno o njegovoj dobi i zrelosti. U svim sudskim i upravnim postupcima, dijete ima pravo da ga se sasluša i to izravno ili neizravno, odnosno preko posrednika. Zadaća članica Europske unije, koje su stranke Europske konvencije o ljudskim pravima, je prilagodba postupaka donošenja odluka kako bi djeca imala mogućnost učinkovito sudjelovati u takvim procesima. Mnoge su zemlje članice Europske unije, uz međunarodne i europske instrumente za ljudska prava, dodatno osigurale prava sudjelovanja djece u alternativnoj skrbi u svojim nacionalnim zakonima. Ovakvo usklađivanje je u povezano s 4. člankom Konvencije o pravima djeteta koje zahtjeva da

države poduzmu sve odgovarajuće zakonske, upravne i druge mjere kako bi se omogućilo provođenje prava iz Konvencije.

S obzirom na prethodno navedeno, u daljnjem dijelu će biti prikazani primjeri nekoliko zemalja iz Europe koje su uvele određene mjere kako bi se osiguralo poštivanje prava na sudjelovanje djece u alternativnoj skrbi.

Prvi primjer je **Engleska** u kojoj lokalne vlasti za dijete koje je u ustanovi javne skrbi ili koje je u procesu ulaska u takav oblik skrbi imaju obavezu, koliko je to u pojedinim okolnostima moguće izvedivo, utvrditi i voditi računa o djetetovim željama i osjećajima. Uprave dječjih domova moraju pripremiti pisani plan za svako dijete koje je korisnik doma. Prilikom pripreme ili razmatranja individualnog plana, stručna osoba je dužna tražiti i uzeti u obzir djetetove stavove s obzirom na dob i mogućnost razumijevanje djeteta. Svaki dječji dom mora imati izjavu o svrsi koja sažima ciljeve doma i kako se brine o djeci te u okviru te izjave se opisuje kako su djeca konzultirana u vođenju doma. Nadalje, sadrži i informacije o pritužbama i antidiskriminirajućoj praksi u odnosu na prava djece. Usluge udomiteljstva imaju slične zakonske dužnosti, a dodatno je potrebno konzultirati djecu pri praćenju i poboljšanju kvalitete pružanja usluga (Involved by Rights, 2013).

U **Finskoj** nadležna tijela za provedbu poslova socijalne skrbi imaju dužnost utvrditi i uzeti u obzir želje i stavove djece prilikom smještanja djece u određeni oblik izvanobiteljske skrbi, zamjene određene usluge i prestanak nekog oblika skrbi. Dječje želje i stavovi te kako se do njih došlo moraju biti zabilježene u djetetovim spisima. Također je određeno da je obaveza socijalnog radnika da djetetu objasni razloge zbog kojih se provodi određeni postupak prema djetetu i to sve u skladu s njegovom dobi i stupnjem razvoja (Involved by Rights, 2013).

Irska je prva europska zemlja koja je razvila Nacionalnu strategiju o sudjelovanju djece i mladih u donošenju odluka za razdoblje od 2015. do 2020. godine. Cilj strategije je osigurati sudjelovanje djece i mladih u donošenju individualnih i grupnih odluka u različitim područjima života kao što su život njihove zajednice, obrazovanje, zdravlje i pravna pitanja. U okviru strategije su određene mjere koje su usmjerene na ranjive skupine djece. Mjere pružaju mogućnost da djeca i mladi budu poslušani, da postavljaju pitanja, da se poveća njihova zaštita na način da se stavlja naglasak na daljnje osposobljavanja djelatnika koji rade s djecom i mladima, te kroz pružanje podrške stručnjacima i organiziranje referentnih skupina

djece u skrbi. U okviru Akcijskog plana navedeno je kako će državno tijelo koje je zaduženo za zdravstveno informiranje i kvalitetu provesti kontrole te objaviti izvješća o ustanovama stambenog zbrinjavanja za djecu i mlade te izvješća o zbrinjavanju djece i mladih u udomiteljskim obiteljima. Kontrole će se provoditi kako bi se utvrdilo djeluju li pružatelji usluga u skladu s pristupom koji je usmjeren na djecu odnosno uvažavaju li se prava djece da budu poslušana te da sudjeluju u donošenju odluka koje se odnose na njih. Pri tome je važno naglasiti da se svi postupci odvijaju u skladu s dobi i zrelosti djece uz osiguravanje postupanja u najboljem interesu prema djeci i mladima. Nadalje, u 2015. godini planirano je razvijanje i implementacija sporazuma koji je bio usmjeren na upoznavanje djece i mladih koji su u pritvoru s njihovim pravima i pravima na podnošenje žalbe.

U **Švedskoj** je u okviru djelovanja socijalnih usluga definirano da pružatelji javnih socijalnih usluga, poštujući demokraciju i solidarnost, imaju za cilj promoviranje ljudske ekonomske i socijalne sigurnosti, jednakosti životnih uvjeta i aktivnog sudjelovanje u životu zajednice. Prethodno navedeni pružatelji socijalnih usluga također imaju zadatak prepoznavanja i razvijanja potencijala pojedinaca i grupa uz prethodno razmatranje njihove odgovornosti za vlastitu društvenu situaciju. Sve poduzete aktivnosti se trebaju temeljiti na poštivanju samoodređenja i privatnosti osobe. Nadalje, navodi se kako sve mjere koje se poduzimaju u ime pojedinca trebaju biti definirane i provedene zajedno s korisnikom usluge te ako je potrebno provesti u suradnji s drugim državnim tijelima, organizacijama i drugim udruženjima. Kada su mjere usmjerene prema djetetu, stav djeteta treba biti jasan u odnosu na predviđene aktivnosti. Isto tako, u obzir se uzimaju želje djece s obzirom na njihovu dob i zrelost (Social Services Act, 2001).

U **Nizozemskoj** je na snazi Zakon o skrbi za mlade koji ima dva glavna cilja: osiguravanje najbolje moguće skrbi za mlade i za njihove roditelje te jačanje uloge mladih i roditelja kao korisnika u pružanju usluga socijalne skrbi. Politika prema mladima je sve više usmjerena na aktivno sudjelovanje korisnika i njihovo uključivanje u odluke koje određuju njihovu budućnost. Upravo prema tome u Nizozemskoj su usmjereni na stvaranje sustava skrbi o mladima koji će biti transparentniji i jednostavniji, a u njegovom će središtu upravo biti korisnik (Harder i sur., 2013). Ured za mladež (eng. Youth Care Bureau) je središnje tijelo u Nizozemskoj koje je zaduženo za pitanja smještanja djece i mladih u pojedine ustanove. Kroz procjenu potreba djece i mladih, uz moguće dodatne psihološke i psihijatrijske procjene, ured definira potrebe djeteta i obitelji. U tom procesu se uključuje i korisnik te zajedno s njim

se donosi odluka o daljnjim koracima. Nakon prikupljanja svih potrebnih informacija i definiranja potreba i ishoda, pronalazi se institucija koja odgovara potrebama korisnika. Sve s ciljem osiguravanja usluge koja će se temeljiti na korisnikovim potrebama (Knorth, 2002).

U **Njemačkoj** je na snazi Zakon o pomoći djeci i mladima koji se temelji na načelima socijalne pedagogije. Osnovu zakona čini koncept koji govori da djeca i mladi te njihov zakonski skrbnici trebaju sudjelovati u definiranju uvjeta okruženje u kojem će dijete odrastati. Zakon omogućava djeci i mladima uključivanje u odgoj koji je usmjeren prema njima te da na taj način oni postanu odgovorne osobe koje mogu aktivno djelovati u svojoj zajednici. Prilikom odlučivanja o primjeni pojedine mjere ili aktivnosti prema djetetu, u sam proces donošenja odluke uključene su tri strane: dijete, roditelji (ili zakonski skrbnici) te stručnjaci koji su zaduženi za pojedini slučaj. Nakon što se donose odluka o smještanju djeteta u ustanovu, u proces donošenja odluka se uključuje i četvrti sudionik, odnosno stručnjak iz ustanove u kojoj će dijete biti na smještaju. U daljnjim procesima donošenja odluka obavezna je suradnja s djetetom (Harder i sur., 2013).

5.1. Pregled istraživanja participacije djece u alternativnoj skrbi

U ovom dijelu rada će biti prikazana istraživanja koja govore o participaciji korisnika u odgojnim ustanovama. Osim istraživanja koja su provedena na području Hrvatske (u odgojnim ustanovama i na razini lokalnih zajednica) također će biti prikazano i nekoliko stranih istraživanja.

Prije dvadesetak godina Koller-Trbović i Žižak (1997) su provele istraživanje na uzorku od 147 djece i mladih s problemima u ponašanju u dobi od 12 do 18 godina koji su bili korisnici sedam odgojnih ustanova na području Republike Hrvatske. Jedno od područja koje je ispitano posebno konstruiranim upitnikom bila je primjena i poštivanje prava djeteta u skladu s Konvencijom o pravima djeteta. Istraživanje je pokazalo kako djeca smatraju nužnim postojanje posebnih dječjih prava te uz to vezano njihovu primjenu i poštivanje s ciljem zadovoljenja dječjih potreba. Dobiveni rezultati prema procjeni i iskustvu ispitanika govore da se njihova prava u svakodnevnom životu ne poštuju u potpunosti. Jedan dio istraživanja bio je posvećen poštivanju prava djece u ustanovama te je prema dobivenim rezultatima vidljivo kako većina djece procjenjuje da se njihova prava i potrebe poštuju, no najmanje u

odnosu na njihovo aktivno i suradničko sudjelovanje u donošenju nekih važnih odluka vezanih za njihov život ili odluke koje su povezane s njihovom neposrednom sredinom u kojoj žive. Tako je 44% ispitanika imalo mogućnost sudjelovanja u procesu donošenja odluke o tome gdje će biti smješteni, a čak 37% ispitanika je izjavilo kako takvu mogućnost uopće nisu imali. Zaključak istraživanja govori da iako djeca smatraju potrebnim aktivno sudjelovati i zajednički s odraslima sudjelovati u donošenju odluka, ona se sama procjenjuju manje sposobnima i zrelima za takvu ulogu. Pri ovakvom zaključku može se iznijeti činjenica da se radi o individualnoj zrelosti i odlukama koje su primjereni dobi pa se ipak vjerojatno radi više o odgojnoj tradiciji koja je ukorijenjena u našoj kulturi, a čija glavna postavka govori kako se djecu ne uključuje nego odrasli sami donose odluke što je za djecu potrebno.

Nadalje, Koller-Trbović, Žižak i Novak (2003) su istraživali participaciju korisnika u procesu procjene potreba i planiranja intervencija. Mladi su pitani što misle o procesu procjene i njihovoj ulozi u tome. Provedene su tri fokusne grupe u Odgojnom domu Bedekovčina, Stambenoj zajednici Doma za odgoj djece i mladeži u Zagrebu i Domu za odgoj djece i mladeži u Zagrebu. Uzorak su činili dječaci i djevojčice u dobi od 12 do 18 godina. Rezultati upućuju na prednosti participativnog pristupa korisnicima u procesu procjene potreba i planiranja intervencija. Mladi naglasak stavljaju na potrebu uvođenja promjena u odnosu stručnjaka i korisnika, međusobnog povjerenja i uvažavanja kao i područja koja mladi drže značajnima za njihov budući život. Prema tome djeca i mladi jasno poručuju što bi trebale biti ključne teme i područja procjene, a to su: njihove jake strane, upoznavanje njihovih sposobnosti, ali na način da i oni sami sebe bolje upoznaju kroz otvorenu komunikaciju s odraslima. Kako autorice zaključuju, upravo participativni pristup pruža značajne mogućnosti za ostvarivanje želja i prijedloga mladih jer nudi partnerstvo, čistu komunikaciju, jasne uloge te naglašava važnost aktivnog i odgovornog sudjelovanja obje strane u tom procesu.

Zatim, Koller-Trbović i Miroslavljević (2005) govoreći o posttretmanskoj zaštiti u Hrvatskoj zaključuju kako sudjelovanje mladih u planiranju posttretmana stručnjaci često ne doživljavaju kao bitno i obavezno.

Iako se sljedeće istraživanje ne bavi korisnicima usluga alternativne skrbi, ono pruža uvid u doživljaj participacije djece iz njihove perspektive čime se preklapa s temom kojom se bavilo istraživanje u okviru ovog diplomskog rada. Osim toga metoda prikupljanja podataka

je također jednaka. Koller-Trbović, Jeđud Borić i Žižak (2011) su se bavile participacijom djece u dječjim vijećima na području Hrvatske. Cilj istraživanja je bio ispitati mišljenja i iskustva djece o provođenju u stvarnosti njihovih participativnih prava u lokalnim zajednicama kroz sudjelovanje u dječjim vijećima. Istraživanje je provedeno kroz razgovor u fokusnim grupama u 15 hrvatskih gradova i općina (7 s djecom od 9 do 12 godina i 8 s djecom od 12 do 15 godina). Ukupno je u radu fokusnih grupa sudjelovalo 95-ero djece. Ključna pitanja su bila vezana uz pravo iznošenja mišljenja sudionika te njihovo sudjelovanje u donošenju odluka u zajednici. Sudionici su istaknuli važnost prava i slobode na iznošenje vlastitog mišljenja s ciljem da se njihov život u zajednici poboljša. Nadalje, djeca navode kako vjeruju da su kroz dječja vijeća dobili mogućnost da zajedno s odraslima mogu svojom aktivnošću i prijedlozima utjecati na donošenje odluka. Prethodno navedena aktivnost i sudjelovanje kod djece razvija doživljaj vlastite važnosti, odgovornosti, a u slučaju kada uspiju nešto promijeniti i osjećaj ponosa. Na pitanje smatraju li da djeca mogu biti i jesu ravnopravna s odraslima u predlaganju i donošenju odluka, većina sudionika smatra da nisu. Kao razloge takvog mišljenja sudionici navode da su djeca manje zrela, manje odgovorna, imaju manje iskustva i znanja, a jedan dio sudionika taj stav objašnjava s ponašanjem odraslih koji djecu doživljavaju manje zrelo, manje pametnom i slično. Ostali sudionici koji govore pozitivno o ravnopravnosti djece i odraslih u odlučivanju su usmjereni na odluke koje se tiču djece. Kao problemi koji se javljaju kod sudjelovanja djece u odlučivanju navode se: nedovoljno samopouzdanje djece, zahtjevnost sudjelovanja, nedovoljna pripremljenost djece za sudjelovanje, neravnopravnost djece s odraslima, nemotiviranost djece, nerazumijevanje i nepovezanost s djecom koja zastupaju (u slučaju dječjih gradskih vijećnika). Kao moguća rješenja tih problema i poticanje veće uključenosti djece sudionici navode promjenu odnosa odraslih prema djeci, promjenu komunikacije s djecom, djelovanje odraslih vlastitim primjerom, bolja suradnja s odraslima i s vršnjacima koji zastupaju, veći angažman te upornost, povjerenje u sebe i bolju informiranost javnosti.

Žižak i sur. (2012) su proveli istraživanje na ukupnom uzorku od 50 sudionika na temu dječje perspektive udomiteljstva. Metoda provedbe istraživanja bio je intervju. Uzorak su činila udomljenja djeca u dobi od 10 do 12 godina (N=10), udomljeni adolescenti u dobi od 15 do 17 godina (N=10), biološka djeca udomitelja (N=10), djeca/adolescenti nakon iskustva u udomiteljstvu smješteni u dječji dom (N=10) te odrasli s iskustvom udomljenog djeteta (N=10). Udomljena djeca u dobi od 10 do 12 godina su govorila o svom iskustvu sudjelovanja

u donošenju odluka u udomiteljskim obiteljima. Djeca navode kako se uglavnom osjećaju uključeno i uvaženo u obitelji. Osim toga imaju doživljaj da su ravnopravna s ostalom djecom u obitelji te sudjeluju u donošenju odluka i to u pitanjima vezanim uz svakodnevni životi, što je s obzirom na dob djece i razumljivo. Kao primjere djeca navode da sudjeluju u dogovoru oko načina provođenja slobodnog vremena, izbora hrane i odlazaka na izlete. Jedan od dječaka navodi kako je ograničen u sudjelovanju u donošenju nekih odluka, a kao razlog toga navodi probleme koje on radi. Provedbom intervjua s udomljenim adolescentima dobiveni su odgovori u odnosu na tri ključna aspekta sudjelovanja: sudjelovanje u procesu izdvajanja i smještaja izvan obitelji, sudjelovanje u odlučivanju u udomiteljskoj obitelji te sudjelovanje u odlučivanju o vlastitoj budućnosti. Sudionici su na temu sudjelovanja u odlučivanju u procesu izdvajanja i smještaja izvan obitelji govorili o sebi većinom kao o objektu u tom procesu te se uglavnom sjećaju intervencije stručnjaka iz centra za socijalnu skrb i policije. Veći dio sudionika istraživanja je bio izdvojen u mlađoj dobi, protiv svoje volje i nisu bili pitani u situaciji odlučivanja o obliku smještaja te nisu dobili jasne i razumljive informacije o tome gdje i do kada će biti smješteni. S druge strane, mladi koji su bili izdvojeni u starijoj dobi izvještavaju o većoj uključenosti. Jedan sudionik navodi kako je sam odlučio doći u srodničku obitelj dok jedna djevojka govori kako je sama tražila izdvajanje iz obitelji. U odnosu na sudjelovanje u odlučivanju u udomiteljskoj obitelji, većina mladih ima osjećaj da je ravnopravno uključena u život i svakodnevnicu obitelji te da se pri tome njihovo mišljenje uvažava. Dakle, osjećaju se uključeno u život udomiteljske obitelji. O trećem aspektu sudjelovanja mladi govore izrazito pozitivno. U situacijama kada je riječ o odlučivanju o vlastitoj budućnosti, mladi navode kako samostalno odlučuju o školovanju i o osamostaljivanju nakon prestanka udomiteljske skrbi. Pri tome mladi opisuju udomitelje kao one koji ih podržavaju, savjetuju i planiraju s njima. Djeca i adolescenti koji su nakon iskustva u udomiteljstvu smješteni u dječji dom navode kako najčešće nemaju iskustva sudjelovanja u donošenju važnih odluka te govore o neinformiranosti i „dovođenju pred gotov čin“. U nekim situacijama sudionici pokazuju nerazumijevanje u mogućnosti postizanja aktivnije uloge u cjelokupnom procesu. Većina sudionika izvještava kako imaju iskustvo u donošenju svakodnevnih uloga kao što su izlasci, izbor škole i kupovina.

Slijedi prikaz stranih istraživanja.

Sierwald i Wolff (2007) su proveli dva istraživanja pod nazivima *Sudjelovanje – standardi za djecu i mlade u domskom smještaju* i *Uspješno sudjelovanje u životu doma sa stajališta adolescenata*. Tijekom tih istraživanja bavili su se pitanjima koliko mladih sudjeluje, na koji način, koji aspekti sudjelovanja su važni za njih te što očekuju od svojih odgajatelja. Ukupan uzorak se sastojao od 1 067 mladih iz 132 institucije s područja Njemačke. Mladi su u istraživanju komentirali 24 situacije za sudjelovanje i to iz područja planiranja života, određivanja svakodnevnog i grupnog raspored, kao i ukupnog domskog rasporeda. Odgovarali su koliko se osjećaju uključeno, jesu li u nekom trenutku bili neuključeni, jesu li bili informirani, jesu li bili pitani te jesu li bili uključeni u konačnu odluku. 43% mladih navodi kako može donositi odluke oko planiranja provedbe domskog smještaja u koji su uključeni, a većina ima mogućnost izražavanja svog mišljenja oko tog pitanja. U planiranju obrazovanja postotak se smanjuje na 35% mladih koji se izjašnjavaju da imaju mogućnost sudjelovanja dok na pitanje izbora škole i buduće karijere mladi navode kako pretežno imaju mogućnost konačne odluke. Što se tiče područja svakodnevnog života, kao što su hrana, televizija ili džeparac, mladi se izjašnjavaju kako je njihova participacija na visokoj razini. Polovica sudionika navodi kako mogu sudjelovati u odlučivanju o tom pitanju dok svaki treći mladi navodi kako može iznijeti svoje mišljenje o tome. Mladi koji su korisnici domskog smještaja uglavnom nemaju mogućnost odabira s kim će živjeti i tko će se o njima brinuti. Polovica mladih iz ovog istraživanja imala je mogućnost upoznati odgajatelja prije smještaja u ustanovu, a 42% su upoznali svoje buduće sustanare. Samo 20% mladih je bilo uključeno u odabir odgajatelja ili sustanara. Nadalje, jedna trećina mladih izvještava kako znaju pravila institucije te ih smatraju razumljivima i pravednima dok čak 70% sudionika navodi kako su uključeni u stvaranje grupnih pravila. Više od 80% mladih govori kako smatraju da su oni i njihovi sustanari dobro informirani o svojim pravima. Većinom ih odgovorne osobe u ustanovama obavještavaju o tome, a rijetko je to putem nekog pisanog materijala. S druge strane, trećina mladih ispitanika ima malo ukupne aktivnosti u odlučivanju. Oni svoje sudjelovanje procjenjuju negativno te su nezadovoljni svojim položajem. Dok 15% mladih iznosi kako ne zna puno mogućnosti za sudjelovanje te svoje sudjelovanje shodno tome označava kao loše, ali se ipak osjećaju ugodno u grupi. Zaključno, rezultati pokazuju kako se većina mladih ne osjeća potpuno uključeno u život ustanove u koju su smješteni. U nekim područjima, kao što su planiranje života ili svakodnevni život,

sudjelovanje je prilično visoko. U drugim područjima, kao što je sudjelovanje u odabiru zaposlenika, postaje jasno da se sudjelovanje održava u institucionalnim granicama. Ukupno gledano, autori zaključuju kako je sudjelovanje mladih na relativno niskim razinama, ali ima pozitivan ukupan učinak kada je prisutno.

Cilj istraživanja *Iznad razgovora – participacija djece u službama za skrb i zaštitu djece u Norveškoj* je bio ispitati situacije u kojima su djeca u dobi od 7 do 12 godina sudjelovala u participativnim procesima u prethodno navedenim službama u Norveškoj (Vis, Thomas, 2009). Kroz istraživanje se htjelo procijeniti rezultate nastojanja da se djeca uključe u donošenje odluka te utvrditi čimbenike koji bi mogli predvidjeti koja će djeca sudjelovati. U radu je pojam „sudjelovanja“ imao operativnu definiciju i to na temelju dva kriterija: sudjelovanje djeteta je moralo biti ocijenjeno na razini tri ili više na ljestvici od šest točaka (dijete je razumijelo ono što se događa i izrazilo je stajalište o odlukama) te prema izvještaju voditelja slučaja, dječje sudjelovanje je trebalo stvarno utjecati na odluke. U istraživanju je analizirano 43 predmeta te je u 20 predmeta (46,5%) sudjelovanje ostvareno prema oba prethodno navedena kriterija dok u 23 (53,5%) predmeta nije. Iako se pokazalo kako manje od polovice djece pripada skupini koja je participirala, istraživanje je ukazalo i na dodatne pozitivne učinke sudjelovanja djece. U 81% slučajeva poznate su bile djetetove želje i njihova perspektiva, u 47% slučajeva su otkrivene nove činjenice, u 42% slučajeva sudjelovanje je dovelo do boljeg razumijevanja razvoja i sposobnosti djeteta, a u 14% slučajeva proces sudjelovanja je utjecao na suradnju s drugim službama. Svega u 9% slučajeva nije zabilježen nikakav pozitivan utjecaj. U odnosu na prethodno navedenih 20 slučajeva u kojima su djeca ostvarila svoje sudjelovanje pokazalo se da je kod svih slučajeva povećano znanje o željama djeteta, a u drugoj skupini „ne-sudionika“ (23) povećano znanje o željama djeteta je bilo prisutno u 15 slučajeva. Razlike između ove dvije skupine je značajna što sugerira da djeca mogu izraziti svoje mišljenje, ali da ono ne mora nužno imati utjecaj na konačnu odluku.

Australian Institute of Health and Welfare (2016) provelo je pilot istraživanje u kojem su istraživani stavovi djece i mladih u izvanobiteljskoj skrbi. Podaci su prikupljeni na uzorku od 2 083 djece u dobi od 8 do 17 godina. Jedno od područja istraživanja bila je i participacija djece te su postavljena tri pitanja vezana uz ovaj pokazatelj. Dakle, djeca i mladi su bili pitani o mogućnosti sudjelovanja u donošenju odluka (osobno), osjećaju li da imaju pravo reći svoje mišljenje i imaju li oni osjećaj da će biti poslušani. Kao dodatno pojašnjenje u području

participacije djeca su pitana u kojoj mjeri im se pojašnjavaju donesene odluke koje se izravno odnose na njih. Dobiveni su sljedeći rezultati:

- 67% djece izvještava kako većinom imaju priliku reći svoje mišljenje te da ih se u tome sluša,
- 6% sudionika istraživanja navodi kako imaju osjećaj da imaju pravo reći svoje mišljenje, ali da ih se pri tome ne sluša,
- 17% djece smatra kako većinom nemaju priliku reći svoje mišljenje, ali u situacijama kada imaju smatraju da su pri tome i poslušani,
- 10% djece izvještava kako nemaju priliku ni za izreći svoje mišljenje niti biti poslušani,
- 74% djece navodi kako većinom dobiva objašnjenje donesene odluke koja se izravno odnosi na njih.

Analiza prethodnih istraživanja pokazala je da djeca i mladi svoje aktivno sudjelovanje doživljavaju važnim. Sudionici istraživanja najčešće govore o svom nesudjelovanju u donošenju važnih odluka koje su izravno povezane s njima dok izvještavaju o svom sudjelovanju u svakodnevnim pitanjima. Istraživanja govore u prilog participativnog pristupa. U situacijama kada je prisutna i niska razina sudjelovanja, djece i mladih naglašavaju važnost i pozitivne učinke samog sudjelovanja.

5.2. Kratki prikaz rada Vijeća korisnika u odgojnim ustanovama u Republici Hrvatskoj

Kako bi se dobio uvid u organizaciju i funkcioniranje Vijeća korisnika u odgojnim ustanovama u Republici Hrvatskoj kontaktirani² su domovi za odgoj djece i mladeži te odgojni domovi. Postavljena su im pitanja koja su se odnosila na to imaju li u svojoj ustanovi osnovano Vijeće korisnika, koliko članova ono broji, koliko često se organiziraju sastanci, kojim temama se bavi Vijeće korisnika te kako se zaključci odnosno prijedlozi Vijeća dalje provode ili razmatraju. Odgovori su dobiveni od domova za odgoj djece i mladeži u Karlovcu,

²Domovi za odgoj djece i mladeži, centri za pružanje usluga u zajednici i odgojni domovi u Hrvatskoj su kontaktirani putem općeg e-maila u kojem se nalazila zamolba s pitanjima koji su navedeni u tekstu. Jedan dio odgovora od ustanova je dobiven putem e-maila dok je drugi dio informacija dobiven telefonskim putem. Budući da sve kontaktirane ustanove nisu odgovorile na upit, podaci su prikupljeni od ustanova koje su dobrovoljno pristale na sudjelovanje.

Rijeci i Zadru, Centra za pružanje usluga u zajednici Split i Zagreb te od odgojnih domova Bedekovčina, Lošinj, Cres i Ivanec. Kratki prikaz koji slijedi će se temeljiti na informacijama koje su prikupljene od prethodno navedenih ustanova.

Centar za pružanje usluga u zajednici Split je u vrijeme pisanja rada bio u procesu osnivanja Vijeća korisnika dok Odgojni dom Ivanec nije imao formirano Vijeće korisnika. Korisnici Centra za pružanje usluga u zajednici Split u tom su trenutku svoje interese i potrebe artikulirali kroz Domsku zajednicu, sandučić povjerenja, komisiju za prehranu te kroz razgovore i rasprave na redovitim sastancima odgojnih skupina. Ostale ustanove i domovi obuhvaćene ovim prikazom imaju Vijeća korisnika.

Broj članova Vijeća korisnika razlikuje se od ustanove do ustanove. Raspon članova koji sudjeluju na Vijeću korisnika se kreće od najmanje četiri do najviše 40. Tako je u Karlovcu formirano Vijeće odgajnika koje čine svi korisnici koji su na smještaju, dok predstavnik svake skupine, a ukupno ih je tri, sudjeluje u Predsjedništvu vijeća odgajnika. Slična situacija je i u Odgojnom domu Lošinj gdje 27 korisnika sudjeluje u Vijeću korisnika. Korisnici su podijeljeni u pet skupina od kojih svaka skupina ima svog predstavnika koji je član Odbora. Nadalje, svi korisnici koji su trenutno na smještaju u Domu u Zadru su članovi Vijeća korisnika, njih 16, te na Cresu, njih 20 i u Centru za pružanje usluga u zajednici Zagreb, njih 40 u okviru podružnice gdje su smješteni samo muški korisnici i 8 djevojaka u ženskoj skupini. U Odgojnom domu Bedekovčina Vijeće broji osam članica, a u Rijeci je nešto fleksibilnije i broj članova Vijeća korisnika se kreće od četiri do osam.

Učestalost odvijanja sastanaka je također različita po ustanovama. U domovima u Karlovcu i Cresu sastanci se odvijaju redovito i to jedanput mjesečno, dok u Rijeci i Zadru jedanput u dva mjeseca. Rjeđe su organizirani sastanci u Odgojnom domu Bedekovčina i Centru za pružanje usluga u zajednici Zagreb, podružnica Župančičeva gdje se sastanci odvijaju jedanput u tri mjeseca. Dok su najrjeđe organizirani sastanci u ženskoj skupini Centra za pružanje usluga u zajednici Zagreb i to jednom u šest mjeseci. U Odgojnom domu Lošinj trenutno su neredoviti sastanci te su od devetog mjeseca 2017. godine do pisanja ovoga rada održana tri sastanka.

Zajedničke teme koje se pojavljuju u većini ustanova na Vijećima korisnika su usmjerene na pitanja zadovoljstva prehranom, provođenja slobodnog vremena, tjednih izlazaka korisnika, zajedničkih izleta i potreba korisnika kao što su odjeća, grupni inventar te

higijena. Dom za odgoj djece i mladeži Karlovac ima u svom Godišnjem planu i programu rada definirane teme koje na sastanku Vijeća korisnika predstavlja jedan od korisnika. Neke od tema za 2017./18. godinu su: *Načini konstruktivnog zastupanja za svoja prava i svoje potrebe, Što je ovisnost, vrste ovisnosti, reci NE!, Što nam znače prijatelji?, Kako planirati i držati se svojih planova, kako doći do cilja?*. Vijeće korisnika Doma za odgoj djece i mladeži Rijeka je specifično po tome što na sastancima odabire korisnika dvomjesečja te odabrani korisnik zatim dobiva određenu nagradu. Korisnici Odgojnog doma Lošinj su preko Vijeća korisnika imali priliku izraziti svoje slaganje i neslaganje s izmjenama u Pravilniku o kućnom redu te su imali mogućnost iznijeti svoje prijedloge oko pitanja džeparca. U Domu za odgoj djece i mladeži Zadar korisnici sami odabiru teme kojima će se baviti na sastancima te najčešće razgovaraju o međusobnim odnosima i odnosima s odgajateljima.

Zaključci i prijedlozi koji se definiraju na Vijećima korisnika u pojedinim ustanovama se prenose ravnatelju i Stručnom vijeću preko odgajatelja koji su sudjelovali na Vijeću ili putem zapisnika. U nekim ustanovama je ravnatelj odnosno predstojnik prisutan na sastancima te su izravno upoznati s prijedlozima korisnika.

U daljnjem dijelu rada opisat će se provedeno istraživanje. Prvenstveno će biti opisani ciljevi, problemi i hipoteze rada, a zatim metodologija istraživačkog rada koja uključuje opis sudionika istraživanja, etičkih pitanja istraživanja, metoda prikupljanja podataka te metoda analize podataka. Nakon toga će biti prikazani rezultati istraživanja te rasprava koja će se nastaviti na dobivene rezultate.

6. Svrha, cilj i istraživačka pitanja

Svrha rada usmjerena je na produblјivanje spoznaja i razumijevanja sudjelovanja djece i mladih u različitim aspektima života u ustanovi kako bi se definirale preporuke o povećanju sudjelovanja djece u ustanovama. U odnosu na prethodno navedeno, cilj rada je istražiti i opisati kako sama djeca i mladi, korisnici ustanova socijalne skrbi, vide sudjelovanje djece na generalnoj razini te specifično na razini ustanove u kojoj je istraživanje provedeno.

U odnosu na svrhu i cilj istraživanja, definirana su sljedeća istraživačka pitanja:

- Kako sudionici istraživanja doživljavaju participativna prava djece?
- Kako sudionici opisuju svoje sudjelovanje u različitim aspektima domskog života?
- Što bi sudionici htjeli promijeniti u odnosu na svoje sudjelovanje?

7. Metodologija istraživačkog rada

7.1. Sudionici istraživanja

S obzirom na temu istraživanja, važno je bilo odabrati populaciju koja je dovoljno relevantna za cilj, probleme i istraživačka pitanja. Za potrebe ovoga istraživanja uzorak je odabran iz populacije djece i mladih koji su korisnici usluge domskog smještaja u sustavu socijalne skrbi. Shodno tome imaju određeno iskustvo participacije u odgojnim ustanovama.

U okviru istraživanja provedene su dvije fokusne grupe te je uzorak u njima bio prilagođen kvalitativnom istraživanju. Dakle, uzorak je bio namjerni i prigodni, biran ciljano te brojem i strukturom sudionika ograničen, što predstavlja i ograničenje ovog istraživanja. U istraživanju su tako sudjelovale korisnice i korisnici Centra za pružanje usluga u zajednici Dugave Zagreb iz ženske i muške odgojne skupine. Na prvoj fokusnoj grupi sudjelovale su četiri korisnice ženske skupine. Raspon dobi je bio od 15 do 17 godina. U odnosu na školovanje, dvije od sudionica idu u treći razred srednje škole, jedna u drugi i jedna u prvi. Tri sudionice pohađaju školu za krojačicu dok jedna pohađa školu za pedikera. U odnosu na iskustvo boravka u domu, najdulje trajanje smještaja je pet godina, a najmanje godinu i osam mjeseci. Prosječno trajanje boravka u domu je gotovo tri godine. Samo jedna sudionica je prije boravila u udomiteljskoj obitelji, a ostale djevojke su smještene u dom iz svoje primarne obitelji. Na drugoj fokusnoj grupi je sudjelovalo sedam korisnika iz muške odgojne skupine.

Najstariji sudionik je imao 16 godina, a najmlađi 13. S obzirom na školovanje, dva sudionika pohađaju prvi razred obrtničke srednje škole i to obrtničko-industrijsku te za autolimara, dok ostalih pet sudionika ide u osnovnu školu. U odnosu na iskustvo boravka u domu, najdulje trajanje smještaja je četiri godine i šest mjeseci, a najmanje tri mjeseca. Prosječno trajanje boravka u domu je godinu dana i devet mjeseci. Samo jedan od sudionika ima iskustvo boravka u nekom drugom domu i to u Odgojnom domu Ivanec te prije toga u SOS Dječjem selu.

7.2. Etička pitanja istraživanja

Tijekom pripreme i provedbe cijelog istraživanja primjenjena su načela Etičkog kodeksa u istraživanjima s djecom (2003) te Etičkog kodeksa socijalnih pedagoga (2004). Za potrebe provedbe istraživanja dobivena je početna suglasnost ustanove. Prije početka provedbe fokusne grupe sudionicima je predstavljeno istraživanje kroz prikaz teme, ciljeva rada, metodi prikupljanja podataka i prikaza rezultata. Budući da je pristanak sastavni dio istraživačkog procesa i temelji se na načelu autonomije sudionika, načelu zaštite njihove dobrobiti i načelu nenanošenja štete od sudionika je tražen usmeni pristanak na sudjelovanje te dozvola za snimanje uz prethodno objašnjenje potrebe i važnosti snimanja te kako će se dobivene informacije dalje koristiti. Sudionici su isto tako bili informirani o mogućnosti odustajanja u bilo kojoj fazi istraživanja.

7.3. Metoda i način prikupljanja podataka

Metoda fokusne grupe je kvalitativni oblik istraživanja koji se odnosi na grupnu raspravu o nekoj zadanoj temi. Kroz vođenu dubinsku raspravu, cilj je istražiti vrijednosti ili stavove ispitanika prema nekom problemu ili temi, odnosno razumjeti i objasniti značenja, vjerovanja i kulturu koja utječe na osjećaje, stavove i ponašanja individua (Skoko, Benković, 2009). Fokusna grupa ima neke prednosti i nedostatke u odnosu na ostale metode prikupljanja podataka. Glavna prednost fokusne grupe je mogućnost istovremenog praćenja interakcije sudionika i njihovog verbalnog izražavanja mišljenja, uvjerenja i iskustava. U prethodno navednom se spajaju obilježja opažanja i intervjua s pojedincem. Uspoređujući fokusne grupe s intervjuom, fokusne grupe su znatno ekonomičnije kako cijenom tako i utroškom

vremena. Nadalje, odlika fokusne grupa je da svojom usredotočenom i vođenom raspravom obrađuju teme od interesa iscrpnije i potpunije. Važna prednost fokusne grupa je mogućnost zahvaćanja dublje razine iskustva koje pomaže potpunije razumijevanju ponašanja i doživljavanja. Nedostatak koji se pojavljuje je slabo praćenje neverbalnog ponašanja budući da ima više sudionika te je također potrebno obratiti pažnju na verbalno izražavanje sudionika. Sljedeći problem koji se javlja u fokusnim grupama je problem reaktivnosti. Kroz grupni razgovor sudionici se navode da razmišljaju o pitanjima i problemima na koje možda u drugim okolnostima ne bi obraćali pozornost, na način na koji uobičajno to ne čine i pored toga ih grupa u razgovoru navodi da svoje stavove i razmišljanja mijenjaju i produbljuju (Milas, 2005).

Razgovori u fokusnim grupama održane su u zajedničkim prostorijama odgojnih grupa. Za vrijeme provedbe fokusne grupe su se najvećim dijelom odvijale kao ciljano vođeni razgovor sa sudionicima. Na taj način se od sudionika očekivalo da iskažu svoja mišljenja, stavove, iskustva ili da opišu svoju perspektivu o iskustvu drugih. Prvu fokusnu grupu je vodila mentorica rada izv. prof. dr. sc. Ivana Jeđud Borić uz prisustvo i uključivanje autorice ovog rada. Dok je drugu fokusnu grupu samostalno vodila autorica ovog rada. Ometajući čimbenik tijekom provedbe prve fokusne grupe je bila prisutnost odgajateljice iz grupe djevojaka koja se nalazila u prostoriji pokraj, ali vrata nisu bila zatvorena.

Prije provedbe fokusne grupe definirana su okvirna pitanja kako bi se razgovor usmjerio na dobivanje što šire perspektive sudionika te kako bi se obuhvatila planirana područja istraživanja. Pitanja su bila formirana u tri cjeline: uvodna, središnja i zaključna pitanja. Pitanja su bila sljedeća:

Uvodna pitanja:

1. Za početak bih vas zamolila da mi se predstavite. Kako se zovete? Koliko godina imate? Koji razred i koju školu idete? Koliko dugo ste u ovom Domu/zajednici?
2. Nakon što ste se predstavili, nastavit ćemo razgovor općenito o dječjim pravima. Znate li vi da postoje dječja prava? Što znate o njima? Možete li nabrojati neka? Gdje ste učili/informirali se o dječjim pravima? Što mislite jesu li ona važna za djecu općenito? Pa tako i za vas? Pojasnite.
3. Znate li vi konkretno koja prava imate kao korisnici usluga ovog Doma/zajednice? Na koji ste to način saznali? Tko vas je upoznao s vašim pravima? Možete li sada navesti neka prava koja imate kao korisnici?

U daljnjem dijelu ćemo detaljnije razgovarati o specifičnoj skupini dječjih, ali i korisničkih prava, točnije o pravu na sudjelovanje.

Ključna pitanja:

4. Što za vas znači/kako zamišljate pravo na sudjelovanje?
5. Što mislite trebaju li djeca/mladi sudjelovati u različitim područjima života? (pr. škola, dom...) U kojoj mjeri? Koja su to područja života?
6. Smatrate li vi da je važno sudjelovati u pitanjima koja se odnose na vas? Ako da, zašto je vama važno sudjelovati? Ako ne, zašto nije?
7. Biste li mogli navesti posljedice sudjelovanja odnosno nesudjelovanja? Osim na vas, na koga bi još vaše sudjelovanje moglo utjecati? Koje su to onda posljedice?
8. Koliko ste sudjelovali u procesu svog smještanja u ovaj Dom (i u intervencije prije toga?) Kako je izgledao proces od CZSS do smještaja u Dom? Koliko ste mogli sudjelovati u tome?
9. Samo sudjelovanje dakle može značiti: dobivati/dijeliti informacije, biti pitan/a i konzultiran/a o stvarima koje se odnose na vaš život u Domu, aktivno sudjelovati u aktivnostima te odlukama koje su važne za vas, predlagati i ostvarivati svoje ideje i projekte, a sve to uz podršku i poštovanje odraslih i vršnjaka te u skladu s vlastitim interesima i mogućnostima. Prema prethodno navedenom, kako biste opisali svoje sudjelovanje u Domu?
10. Koliko ste informirani o pitanjima koja se odnose izravno na vas? Koliko ste uključeni u donošenje takvih odluka koje su povezane s vama? Poštuje li se vaše mišljenje? Pri čemu smatrate da najviše? Najmanje? Imate li mogućnost uvođenja promjena ili noviteta u život Doma?
11. U odnosu na vas, kako biste opisali sudjelovanje drugih korisnika u životu doma?
12. Na koji način vas odgajatelji podržavaju u vašem sudjelovanju? Je li njihova uloga u tome važna i na koji način? Na koji način vas vaši prijatelji/vršnjaci u Domu podržavaju u tome?
13. Što bi vam pomoglo da više sudjelujete (veća podrška odraslih, vršnjaka, više vremena, neka nagrada za sudjelovanje, da ste informirani o različitim oblicima sudjelovanja...)?
14. Znaete li što je Vijeće korisnika? Sudjelujete li u njemu? Ako da, kakva su vaša iskustva s VK? Što mislite čime bi se trebalo baviti VK?

Zaključna pitanja:

15. Što biste htjeli promijeniti u odnosu na vašu participaciju u domu? Gdje biste htjeli više sudjelovati? Gdje manje? I koliko bi vam bilo bitno da imate veću mogućnost sudjelovanja?
16. Imate li nešto za nadodati, a smatrate da je važno u okviru ove teme no nismo se toga dotaknuli tijekom razgovora?

7.4. Metoda analize podataka

Korištena je kvalitativna analiza podataka. Prvenstveno je sadržaj fokusnih grupa doslovno prepisan nakon čega je slijedilo upoznavanje s tekstom te označavanje jedinica kodiranja. Iz jedinica kodiranja su se nakon toga definirali inicijalni kodovi koji su zatim pregledani, združeni i sortirani kako bi se dobila lista kodova. Temeljem zajedničkih svojstava pojedinih kodova definirane su kategorije koje su nakon toga također temeljem zajedničkih svojstava združene u teme. Nakon toga je provjerena prikladnost tema u odnosu na kodove i u odnosu na čitavi skup podataka. Kodove, kategorije i teme je bilo važno što jasnije definirati i imenovati kako bi predstavljali jasnu sliku informacija koje su dobiveno tijekom fokusnih grupa. Postupak analize napravljen je odvojeno za svaku fokusnu grupu, nakon čega je napravljena usporedba perspektiva dviju odgojnih grupa.

8. Rezultati istraživanja

U daljnjem tekstu će biti prikazani rezultati koji su dobiveni nakon analize dvaju provedenih fokusnih grupa. Za početak će biti prikazani rezultati za fokusnu grupu koja je provedena s korisnicama ženske skupine (fokusna grupa 1), a nakon toga će zasebno biti prikazani rezultati fokusne grupe koja je provedena u muškoj odgojnoj skupini (fokusna grupa 2). Nakon prikaza zasebnih rezultata, bit će prikazana usporedba rezultata dvaju fokusnih grupa. Kodovi, kategorije i teme će prvenstveno biti predočene u tablici. Nakon toga će teme i njihove pripadajuće kategorije biti opisane, dok će neki rezultati biti dodatno pojašnjeni izravnim citatima sudionika³.

TABLICA 4: Prikaz kodova, kategorija i tema koje su dobivena analizom prve fokusne grupe koja je provedena s korisnicama ženske skupine

KODOVI	KATEGORIJE	TEME
<i>Poznavanje dječjih prava Znanja o dječjim pravima s radionica</i>	<i>Informiranost o dječjim pravima</i>	PRAVA DJECE
<i>Doživljaj dječjih prava kao neograničenih Mogućnost zauzimanja za sebe u situacijama kada poznaju svoja prava Percepcija jednakosti dječjih prava u odnosu na ljudska prava Percepcija jednakosti prava korisnika u domu u odnosu na djecu koja žive u obitelji Doživljaj dječjih prava kao važnih</i>	<i>Važnost dječjih prava</i>	
<i>Djelomično znanje o specifičnim pravima korisnika u domovima Slabo poznavanje prava na sudjelovanje</i>	<i>Slabo poznavanje i neinformiranost o specifičnim korisničkim pravima</i>	

³Teme će biti istaknute velikim tiskanim slovima i slova će biti **podebljana** (bold) dok će kategorije biti prikazane u *kurzivu* (italic) i **podebljano** (bold), a kodovi u *kurzivu* (italic). Citati sudionika će biti prikazani u *kurzivu* (italic) uz navod na kojeg se sudionika odnosi citat.

<i>Mala informiranost o korisničkim pravima u domu</i>		
<i>Neinformiranost o pravilima u domu Učenje pravila doma „u hodu“ Informiranje o pravilima od strane drugih korisnika</i>	<i>Nema sustavnih informacija o pravilima</i>	NEZADOVOLJSTVO OSTVARIVANJEM PRAVA U DOMU
<i>Generalni osjećaj poštivanja prava djece u domu Nemogućnost utjecaja na promjenu pravila u domu Nepoštivanja mišljenja korisnika Doživljaj vlastite uloge korisnika „k`o igračka“ Doživljaj korisnika da ih odgajatelji ne čuju Nepoštivanje prava na privatnost</i>	<i>Osjećaj nepoštivanja</i>	
<i>Neefikasni grupni sastanci Ravnatelj kao osoba za žalbe</i>	<i>Nepovjerenje u smislenost aktivnosti</i>	
<i>Krivo informiranje oko trajanja domskog smještaja Nepristajanje na odlazak u dom Dobivanje prividne mogućnosti odabira Neinformiranost prije dolaska u dom Neinformiranost prije odlaska na procjenu Pristajanje na odlazak u dom Uključenost u donošenje odluka o daljnjim intervencijama</i>	<i>Niska razina sudjelovanja u procesu procjene i smještaja</i>	NEOSTVARENO PRAVO NA SUDJELOVANJE
<i>Preopterećenost dnevnim obavezama Nezainteresiranost za uključivanje u različita područja domskog života</i>	<i>Nemotiviranost za sudjelovanje u domu</i>	

<i>Želja za odbijanjem sudjelovanja u radionicama u domu</i>		
<i>Nepoznavanje koncepta Vijeća korisnika Poveznica s Vijećem učenika Nezainteresiranost za uključivanje u Vijeće korisnika</i>	<i>Nepoznavanje i nezainteresiranost za Vijeće korisnika</i>	
<i>Nemogućnost odabira sobe i kreveta Nemogućnost sudjelovanja u uređenju životnog prostora Nemogućnost posjedovanja kućnog ljubimca u domu Nezadovoljstvo s mogućnostima izlazaka van doma Izražavanje želje za korištenje mobitela u domu Izražavanje želje izlascima i kavama Izražavanje želje za odlučivanjem tko će biti u domu, u grupi Izražavanje potrebe za više slobodnog vremena</i>	<i>Nezadovoljstvo mogućnošću sudjelovanja u nekim aspektima života u domu</i>	
<i>Želja za izlaskom iz doma Doživljaj škole kao važne Važnost sudjelovanja u skupini vršnjaka Važnost sudjelovanja u obitelji Škola važnija od doma Mogućnost odabira škole</i>	<i>Nedostatak želje za sudjelovanjem u domu</i>	

Analizom prve fokusne grupe koja je provedena s korisnicama iz ženske odgojne skupine dobivene su tri teme: **PRAVA DJECE, NEZADOVOLJSTVO OSTVARIVANJEM PRAVA U DOMU i NEOSTVARENO PRAVO NA SUDJELOVANJE.**

Prva tema je **PRAVA DJECE** i ona obuhvaća kodove koji su usmjereni na poznavanje i doživljavanje prava djece iz perspektive korisnica. Tema se sastoji od tri kategorije: *Informiranost o dječjim pravima*, *Važnost dječjih prava* i *Slabo poznavanje i neinformiranost o specifičnim korisničkim pravima*. Sudionice su znanje o pravima djece pokazale kroz nabrojavanje vrsta prava koje poznaju te navode kako su o pravima učile na radionicama koje su bile organizirane u domu (*[Djeca] Imaju pravo na privatnost, imaju pravo na život i na odmor, imaju pravo i na svoje mišljenje, odluke, imaju pravo birat` svoje prijatelje... – S1⁴*). Na isti način su sudionice govorile i o specifičnim pravima koje imaju kao korisnice ustanove (*Pravo na odmor. – S1, Pravo na privatnost – S3*). Sudionice smatraju kako su prava djece i mladih jednaka kao i prava odraslih te da one kao korisnice doma za odgoj djece i mladeži imaju jednaka prava kao i djeca koja žive u svojim primarnim obiteljima. Nadalje, jedna od sudionica navodi kak je važno poznavati svoja prava jer na taj način ima mogućnost zauzimanja za sebe. Jedna sudionica smatra kako su prava djece i mladih neograničena (*Ma imamo pravo na sve! – S3*), dok druga sudionica govori o važnosti prava (*Da se ima nekog reda... – S1*). Sudionice navode kako nisu bile informirane pri dolasku u dom o pravima koje imaju kao buduće korisnice doma te prema tome i slabo poznaju pravo na sudjelovanje.

Sljedeća tema je **NEZADOVOLJSTVO OSTVARIVANJEM PRAVA U DOMU** koja govori o doživljaju domskih pravila iz perspektive korisnica, o doživljaju poštivanja odnosno nepoštivanja prava korisnica te o njihovoj ulozi u svemu tome. Tema sadrži tri kategorije: *Nema sustavnih informacija o pravilima*, *Osjećaj nepoštivanja* i *Nepovjerenje u smislenost aktivnosti*. Sudionice navode kako prilikom smještanja u ustanovu nisu bile informirane o domskim pravilima te da su pravila učile „u hodu“ i da su im pri tome najviše pomogle druge korisnice koje su duže od njih bile u domu (*...i onda je profa sjela i pričala nešto pet minuta o jednoj te istoj stvari i nije se znalo koja su pravila, nije se ništa znalo, i šta, rekla mi je da ne smijem izać` iz doma kad ja hoću ni sama nisam znala dal` ja.... Nisam znala ništa! Meni su samo cure govorile šta trebam radit` umjesto da su oni [odgajatelji] sve u sat vremena rekli šta smijem, šta ne. – S4*). Također su sudionice govorile o nemogućnosti utjecaja na promjenu pravila u domu (*Zato što su takva pravila jednostavno. Nemremo mi sad*

⁴Uz svaki citat sudionika u rezultatima će se nalaziti navod na kojeg se sudionika odnosi. Slovo S označava sudionika, a broj uz njega označava broj sudionika s obzirom na redosljed kojim su sudionici započinjali sudjelovanje u fokusnoj grupi (S1, S2, S3...).

tu... *Mi smo tu, smještene smo tu, tu smo zato što moramo i to je to. Jednostavno mi nemre-
ta pravila mijenjat`.* – S1). Na samom početku fokusne grupe sudionice procjenjuju kako se
njihova prava u domu poštuju. Kao pravo koje se najmanje poštuje gotovo jednoglasno
navode pravo na privatnost te smatraju kako nemaju privatnosti niti u toaletu. Nadalje,
sudionice navode svoje viđenje kako se njihovo mišljenje u domu ne poštuje te da ih
odgajatelji tijekom interakcije ne čuju. Sudionice svoju ulogu u domu doživljavaju pasivno te
jedna sudionica opisuje položaj korisnica kroz usporedbu s igračkom (*Mi smo vam ono... Sad
ću vas tu ostavit` k`o igračku. Sad si tu, šuti i to je to.* – S1). Sudionice grupne sastanke
opisuju kao neefikasne te ravnatelja ustanove doživljavaju kao osobu koja je zadužena za
žalbe čime ostavljaju dojam nepovjerenja u smislenost aktivnosti u domu.

Posljednja tema **NEOSTVARENO PRAVO NA SUDJELOVANJE** je najveća po
broju kategorija. Sastoji se od pet kategorija: *Niska razina sudjelovanja u procesu procjene i
smještaja, Nemotiviranost za sudjelovanje u domu, Nepoznavanje i nezainteresiranost za
Vijeće korisnika, Nezadovoljstvo mogućnošću sudjelovanja u nekim aspektima života u
domu i Nedostatak želje za sudjelovanjem u domu.* U odnosu na proces koji je prethodio
smještaju u dom sudionice navode kako su vrlo malo sudjelovale. Samo jedna sudionica
navodi kako je dala pristanak prije dolaska u dom te da je bila uključena u proces smještanja u
dom (*Dobro, moja je socka pitala mene. Pitala me šta želim dalje jer moje je ponašanje bilo
katastrofa, a kaj, morala sam reć` bolje me stavite u dom da se smirim i to je to.* – S3). Zatim,
jedna od sudionica navodi kako je bila neinformirana prije procjene i prije dolaska u dom dok
preostale dvije korisnice izvještavaju kako nisu bile informirane prilikom smještanja u dom.
Isto tako, sudionice navode kako su bile krivo informirane oko samog trajanja domskog
smještaja (*Rekli su mi [u centru za socijalnu skrb] bit ćeš tamo godinu, dvije i eto već pet.* –
S3, *Meni su rekli [u centru za socijalnu skrb] godinu dana. Samo dok se ne smiri situacija
doma.* – S4). Jedna sudionica opisuje situaciju koja je prethodila dolasku u dom u kojoj je
vidljivo kako nije bila informirana te kako je dobila prividnu mogućnost odabira (*Ja sam
imala nadzor i onda je ona [socka] rekla kao da samo dođem vidjet` kako je tu u domu i onda
sam ja došla i onda smo pričali s odgajateljicom koja je bila i sad je ona meni došla
odjednom ti sad moraš birat` ili ćeš tu ili ćeš vani... U neki drugi dom i onda sam ja rekla
dobro ajde bolje tu, al` ono, dobila me na foru idemo vidjet` kako je u domu i onda ahaaa... –
S4).*

Tijekom provedbe fokusne grupe sudionice nisu izražavale motiviranost za sudjelovanje u domskim aktivnostima. Smatrale su da su preopterećene dnevnim obavezama (*Treba nam slobodnog vremena.* – S1) te su pokazivale nezainteresiranost za uključivanje u različita područja domskog života, kao što su primjerice radionice. Sudionice uz pomoć odgajateljice navode kako u domu nemaju organizirano Vijeće korisnika te kako nisu upoznate s tim konceptom, ali ga povezuju s Vijećem učenika u školama. Nakon objašnjenja od strane voditeljice što je to Vijeće korisnika, sudionice ne pokazuju zanimanje za moguće uključivanje (*Ne i ne! Čekamo da izađemo u šestom mjesecu.* – S3).

Samo nesudjelovanje u domu sudionice opisuju kroz dva aspekta tako što navode primjere situacija u kojima nemaju mogućnost odlučivanja ili sudjelovanja u odlukama koje navode kao važne te onih situacija u kojima bi rado sudjelovale. Kao odluke u kojima nemaju mogućnost sudjelovanja navode sljedeće: odabir sobe i kreveta, uređenje životnog prostora (*Ne smijemo ništa lijepiti na zidove.* – S3) i posjedovanje zajedničkog kućnog ljubimca. Kao situacije u kojima bi sudionice više htjele sudjelovati navode: veću mogućnost izlazaka van doma (*A šta mi? Dođemo tu, gledamo je l` smijemo izać` na sat vremena onak.* – S4), više dopuštenog vremena za korištenje mobitela, veću mogućnost odlučivanja tko će biti u grupi te više slobodnog vremena. Pored toga sudionice ne izražavaju želju za sudjelovanjem u domu (*Dom mi nije uopće bitna stvar.* – S4) te nekoliko puta tijekom same fokusne grupe iskazuju želju za izlaskom iz doma (*Ovo je dom od ovoga samo želimo otić`.* – S4). Školu i sudjelovanje u školi doživljavaju kao bitno što se može povezati s tim da su sve sudionice imale mogućnost odabira škole u koju će ići. U odnosu na sudjelovanje u domu, sudionice doživljavaju sudjelovanje u skupini vršnjaka i obitelji važnijim.

Slijedi prikaz rezultata iz druge fokusne grupe koji će biti prikazani i opisani kao rezultati iz prve fokusne grupe.

TABLICA 5: Prikaz kodova, kategorija i tema koje su dobivene analizom druge fokusne grupe koja je provedena s korisnicima muške odgojne skupine

KODOVI	KATEGORIJE	TEME
<i>Poznavanje dječjih prava Znanje o dječjim pravima iz škole Doživljaj dječjih prava kao važnih</i>	<i>Informiranost o dječjim pravima</i>	PRAVA DJECE

<p><i>Djelomično znanje o specifičnim pravima korisnika u domovima</i> <i>Djelomično poznavanje prava na sudjelovanje</i> <i>Poznavanje prava u domu</i></p>	<p><i>Djelomično poznavanje i informiranost o specifičnim pravima korisnika u domu</i></p>	
<p><i>Jasni kriteriji za sudjelovanje u domskim aktivnostima slobodnog vremena</i> <i>Poznavanje pozitivnih i negativnih posljedica kršenja dogovora i pravila</i> <i>Pozitivan stav prema domu</i> <i>Razumijevanje vlastite uloge u ponašanju</i></p>	<p><i>Razumijevanje i poznavanje domskog života</i></p>	
<p><i>Ostvarivanje dogovora s odgajateljima</i> <i>Dvosmjerna komunikacija između korisnika i odgajatelja na grupnim sastancima</i> <i>Pozitivan stav prema odgajateljima</i> <i>Dobar odnos s odgajateljima</i> <i>Zajedničko djelovanje korisnika i odgajatelja</i> <i>Poticaj odgajatelja za sudjelovanje</i> <i>Odgajatelji kao zastupnici korisnika u pregovorima s voditeljem</i></p>	<p><i>Podržavajući odnos s odgajateljima</i></p>	<p>POZITIVAN DOŽIVLJAJ DOMA</p>
<p><i>Poticaj drugih korisnika za sudjelovanje</i> <i>Pomažući odnos među korisnicima</i></p>	<p><i>Dobri odnosi s vršnjacima</i></p>	
<p><i>Neinformiranost korisnika od roditelja</i> <i>Neinformiranost od centra za socijalnu skrb</i> <i>Informiranje dan prije</i></p>	<p><i>Niska razina sudjelovanja u procesu procjene i smještaja</i></p>	<p>SLABO OSTVARENO PRAVO NA SUDJELOVANJE</p>

<p><i>odlaska u dom</i> <i>Dogovor oko promjene ponašanja korisnika koji je nakon toga prekršen</i> <i>Informiranje zasebno roditelja od strane centra za socijalni skrb</i> <i>Informiranost o samoj ustanovi u koju odlaze</i> <i>Pomoć prilikom dolaska u dom je bio prethodni boravak na procjeni</i> <i>Informiranje od SOS dječjeg sela</i></p>		
<p><i>Mogućnost utjecaja na dnevni raspored</i> <i>Mogućnost odabira škole</i> <i>Odgovornost pojedinca za nesudjelovanje</i></p>	<p><i>Primjeri sudjelovanja u domu</i></p>	
<p><i>Nepoznavanje koncepta Vijeća korisnika</i> <i>Usporedba s Vijećem učenika</i> <i>Izražavanje potrebe za osnivanjem Vijeća korisnika</i> <i>Motiviranost za sudjelovanje u Vijeću korisnika</i></p>	<p><i>Motiviranost za uključivanjem u Vijeće korisnika</i></p>	
<p><i>Želja za korištenje mobitela u domu</i> <i>Želja za izlazima preko tjedna</i> <i>Želja za posjedovanje bicikala</i> <i>Želja za većim džeparcem</i> <i>Želje za osnivanje ženske skupine</i> <i>Nedostatak privatnih stvari u domu</i> <i>Nezadovoljstvo džeparcem</i> <i>Nezadovoljstvo ulogom države</i> <i>Nagrade kao motiv za sudjelovanje</i></p>	<p><i>Nezadovoljstvo mogućnošću sudjelovanja u nekim aspektima života u domu</i></p>	

<p><i>Nemotiviranost za sudjelovanje u Vijeću učenika</i> <i>Želja za manjim sudjelovanjem u školi</i> <i>Nepoštivanje mišljenja korisnika u školi</i></p>	<p><i>Nesudjelovanje u školi</i></p>	
--	---	--

Analizom druge fokusne grupe također su dobivene tri teme: **PRAVA DJECE, POZITIVAN DOŽIVLJAJ DOMA i SLABO OSTVARENO PRAVO NA SUDJELOVANJE.**

Prva tema je **PRAVA DJECE** koja sadrži informacije koje su korisnici iznijeli o svom poznavanju dječjih prava te o specifičnim pravima koje imaju kao korisnici doma. Prema tome se tema sastoji od dvije kategorije *Informiranost o dječjim pravima i Djelomično poznavanje i informiranost o specifičnim pravima korisnika u domu*. Sudionici svoje znanje o pravima djece pokazuju kroz nabranje dječjih prava (*Pravo na igru, pravo na sudjelovanje, glasovanje... Pravo na učenje, pravo na školovanje*. – S3). Navode da su o pravima djece učili u školi kroz razgovor s razrednicom ili kroz edukativne sadržaje. Dječja prava doživljavaju važnima. Djelomično znanje o specifičnim pravima koje imaju kao korisnici doma također pokazuju kroz nabranje prava (*Pravo na smještaj, pravo na školovanje, pravo na hranu, pravo na zaštitu*. – S7). Navode kako poznaju svoja prava u domu te da su o njima čuli od odgajatelja, voditelja i drugih korisnika. Sudionici pokazuju djelomično poznavanje prava na sudjelovanje (*Da ti imaš pravo sudjelovat` na čemu ti god hoćeš*. – S1).

Iduća je tema **POZITIVAN DOŽIVLJAJ DOMA** u kojoj sudionici navode svoj doživljaj doma, odgajatelja i drugih korisnika. Tema se sastoji od sljedećih kategorija: *Razumijevanje i poznavanje domskog života, Podržavajući odnos s odgajateljima i Dobri odnosi s vršnjacima*. Tijekom provedbe fokusne grupe sudionici su pokazivali da razumiju način na koji se odvija život u domu. Pri tome su jasno znali navoditi koji su kriteriji za sudjelovanje u domskim aktivnostima slobodnog vremena (*Svi `ko hoće i `ko je zaslužio. Onaj koji radi gluposti ga sigurno neće pustit` da ide u teretanu*. – S1). Također sudionici iskazuju kako razumiju vlastitu ulogu u svom ponašanju i kako se njihovi postupci odražavaju na njih same (*Sve stignemo ako hoćemo, a ako nećemo ak` nam se ne da, e onda je to problem*. – S7,

I o nama ovisi. Ako nismo dobri bili, ne idemo nigdje. – S1). Osim toga, sudionici navode koje su pozitivne posljedice (*Dobijem kaj mi prof kaže bravo, nisi ost`o spavat`. – S1*), a koje negativne posljedice kršenja dogovora i pravila u domu (*Ako neš` zezneš, sljedeći put nećeš dobit` mobitel i da moliš na koljenima. – S5*). Sudionici tijekom fokusne grupe pokazuju pozitivan stav prema domu i životu u domu (*Ovdje [u domu] je ipak drugačije. Tu baš rade sa mnom. – S1*). Povezano s prethodnim, sudionici navode kako imaju dobar odnos sa svojim odgajateljima te iskazuju pozitivan stav prema njima (*Naši profesori su super. Slažemo se. – S2*). Odnos opisuju kroz mogućnost dogovaranja s odgajateljima (*Uvijek se dogovaramo s ovim profesorima. Nikad iza leđa. Uvijek nas pitaju. – S1, Ja potvrđujem ono kaj je on rek`o. – S2*) koje karakterizira dvosmjerna komunikacija općenito i na grupnim sastancima (*Skupimo se i one kažu nama, mi njima šta se dogodilo i onda je l` se slažemo, hoćeš ovo popraviti, vikend ovo ono, uglavnom sve se dogovorimo. – S1*). Nadalje, sudionici opisuju odgajatelje kao osobe koje ih potiču na sudjelovanje (*Oni [odgajatelji] nas uključuju, pitaju, daju nam neki motiv... – S1*) i da zajednički djeluju prema ostvarivanjima nekih ciljeva (*Sad planiramo uredit` sve sobe, boravak... – S1, S profesorom cijelu grupu. – S2*). Grupne odgajatelje sudionici doživljavaju kao vezu između korisnika i voditelja (*...mi dođemo i kažemo svojim odgajateljima, popričamo s njima i odgajatelji nama kažu može, nemojte nešto zeznit`, mi ćemo ič` dolje pitat`. I onda odgajatelji odu dolje i pitaju voditelja. – S1*). Sudionici imaju pozitivan stav i prema drugim korisnicima. Navode kako potiču jedni druge na sudjelovanje i aktivnost u domu te kako si međusobno pomažu kada je to potrebno (*Na primjer XYZ. On uvijek kad nešto napravimo, on nama govori da to ne radimo. – S7, Savjetuje nas. – S4*).

Treća tema je najopširnija i nazvana je **SLABO OSTVARENO PRAVO NA SUDJELOVANJE**. Ova tema se odnosi na problematiku ostvarivanja prava na sudjelovanje prvenstveno u domu, ali i na drugim područjima. Tema se sastoji od od pet kategorija: *Niska razina sudjelovanja u procesu procjene i smještaja, Primjeri sudjelovanja u domu, Motiviranost za uključivanjem u Vijeće korisnika, Nezadovoljstvo mogućnošću sudjelovanja u nekim aspektima života u domu i Nesudjelovanje u školi*. Sudionici navode kako nisu bili informirani prilikom procesa procjene i smještanja od strane roditelja i centra za socijalnu skrb. Dvojici sudionika su roditelji dan prije rekli da idu u dom bez prethodne pripreme od strane stručne osobe (*Nakon što sam završio s opservacijom u Dugavama, ja nisam dalje znao da ću doć` tu. Bio sam doma i jednu nedjelju samo mi je mama rekla da si spremim stvari, ja sam mislio da idem negdje na izlet. Onda sam doš`o tu. – S3*). Kako navodi

jedan od sudionika, njegovi roditelji su bili upoznati s informacijom oko njegovog odlaska u dom, ali je tek neposredno pred odlazak u dom sudionik dobio tu informaciju (*Moji su doma znali tjedan dana prije nego samo iš'o. To jest, oni su znali prvi dan kako je počela škola da ću doć` tu i to sve, ali su mi rekli tek u petak i onda... ja sam bio u školi koma. To je bilo užas.* – S7). Jedan od sudionika opisuje događaj koji je prethodio dolasku u dom i pri tome opisuje dogovor oko promjene ponašanja koji nakon toga nije proveden (*Meni je rekla socka da samo.. kao da se popravim. Ja sam se popravio i sve to i samo je došla kak` je počela škola...* – S4). Dvojica sudionika navode kako su bila informirana o tome gdje idu i to od strane stručne službe u školi i SOS Dječjeg sela dok jedan sudionik navodi kako mu je iskustvo boravka na procjeni pomoglo da razumije gdje ide i kako će izgledati smještaj u domu.

Sudionici navode kako nisu upoznati s konceptom Vijeća korisnika, ali ga povezuju s Vijećem učenika. Vrlo brzo sudionici zaključuju kako u njihovom domu ne djeluje Vijeće korisnika i nakon opisa voditeljice fokusne grupe čime bi se moglo baviti Vijeće korisnika, sudionici izražavaju potrebu za njegovim osnivanjem. Kada bi imali mogućnost, sudionici izražavaju želju i motiviranost za sudjelovanje u Vijeću korisnika. Nadalje, sudionici navode kako imaju mogućnost utjecaja na dnevni raspored i odabir škole (*Meni su rekli slijedi svoje snove.* – S2). Također navode kako većina korisnika sudjeluje u životu doma (*Pa jesmo mi [aktivni]. Neki i nisu baš toliko, al` ima ih više koji su aktivni.* –S7) dok jedan dio korisnika koji ne sudjeluje, sam to odabire (*Ne da nemaju priliku, nego ne žele, ne da im se.* – S1).

Sudionici izražavaju nezadovoljstvo s pojedinim aspektima sudjelovanja odnosno odlučivanja u života doma (*Da sam ravnatelj ja bi` uveo mobitele, izlaze svaki dan i pare i da mogu nać` nekog `ko će me udomit`.* – S5). Navode kako bi htjeli imati veću slobodu za korištenje mobitela u domu, izlazima preko tjedna i u posjedovanju privatnih stvari (*Pa ne smiješ niš` imat`, stari moj.* – S5). Nadalje, sudionici navode kako im je potreban veći džeparac (*A ti odeš doma i mama mu da 200 kuna. Ja nemam nikog i ništa, `ko će mi dat`? Neugodno mi žicat` stalno nešto. Uče nas da idemo polako, ali opet, malo je 100 kuna.* – S1) te jedan od sudionika izražava nezadovoljstvo s ulogom države po tom pitanju (*Znači država nam ne da pare da izađemo van. Šećemo i gledamo ljude kako piju kavu.* – S1). Osim toga, navode kako bi htjeli posjedovati bicikle i da u domu imaju osnovanu jednu žensku skupinu. Navode kako bi ih na veće sudjelovanje motivirale nagrade. Dakle, sudionici bi u domu voljeli uvesti brojne promjene dok u odnosu na školu navode kako nisu motivirani za sudjelovanje te kako bi htjeli sudjelovati manje. Jedan sudionik izvještava kako je sudjelovao

u Vijeću učenika, ali da mu se to više nije dalo te da je na kraju odustao. Također navode kako se njihovo mišljenje u školi ne poštuje (*Uopće ne poslušaj [profesor u školi] djecu nego samo kaže daj odi.* – S1).

8.1. Usporedba provedenih fokusnih grupa

Analizom svake od fokusnih grupa dobivene su po tri teme te se rezultati u pojedinim područjima podudaraju dok se u pojedinim razlikuju, ovisno o fokusnim grupama. Prva tema se u obje fokusne grupe odnosi na prava djece te obuhvaća poznavanje općih i specifičnih dječjih prava. Nabrojanjem dječjih prava sudionici obje fokusne grupe pokazuju znanje dječjih prava i specifičnih prava korisnika odgojnih ustanova. Sudionice su o pravima učile u domu, dok su sudionici druge fokusne grupe učili u školi. U odnosu na poznavanje prava na sudjelovanje, djevojke nisu bile nimalo upoznate, a dječaci su djelomično poznavali pravo na sudjelovanje.

Velika razlika je vidljiva kod doživljaja doma i domskog života iz perspektive sudionika fokusnih grupa. Sudionice imaju znatno negativniji doživljaj doma te sebe vide kao pasivne sudionike intervencije, navode kako su grupni sastanci neefikasni i da ih odgajatelji ne čuju. S druge strane, sudionici iz muške odgojne skupine iskazuju pozitivan stav prema domu i odgajateljima s kojima ostvaruju dvosmjernu komunikaciju i koje doživljavaju kao podršku. Sudionici obje grupe pronalaze podršku u drugim korisnicima iz svojih odgojnih grupa. Ovaj aspekt je nešto izraženije kod sudionika iz muške skupine.

U okviru treće teme objema grupama sudionika je zajedničko da većina korisnika nije bila informirana niti je sudjelovala u procesu procjene i smještanja u dom. Sudionice prve fokusne grupe ne pokazuju želju niti motiviranost za većim sudjelovanjem u domskim aktivnostima i životu, dok sudionici izražavaju želju i važnost sudjelovanja u svakodnevnim domskim aktivnostima. To je vidljivo na primjeru Vijeća korisnika. Iako navode kako u oba doma nije organizirano Vijeće korisnika, sudionici iz muške odgojne skupine iskazuju želju za uključivanjem i sudjelovanjem u takvom obliku aktivnosti, dok se djevojke ne bi uključile ni pod različitim predloženim uvjetima. I djevojke i mladići navode kako bi voljeli imati veću slobodu u odlučivanju u nekim pitanjima koja se izravno odnose na njih. Tako navode veću slobodu u odnosu na tjedne izlaske iz doma i korištenje mobitela. Sudionice još pod tim

pitanjem naglašavaju želju za više slobodnog vremena, a sudionici druge fokusne grupe potrebu za većim džeparacem. U odnosu na sudjelovanje u školi također je vidljiva razlika. Sudionice sudjeluju u školi i smatraju to područje važnim za sudjelovanje, dok sudionici ne smatraju te iskazuju želju za još manjim sudjelovanjem.

9. Zaključna razmatranja

Kako bi se zaokružilo istraživanje, prvenstveno će biti prikazan osvrt na prethodno postavljena istraživačka pitanja te nakon toga i preporuke za povećanje sudjelovanja djece u odgojnim ustanovama.

Prvo istraživačko pitanje se odnosilo na **doživljaj participativnih prava djece iz perspektive sudionika istraživanja**. Rezultati istraživanja pokazuju nedovoljno poznavanje prava sudionika koje imaju kao korisnici odgojnih ustanova pa samim time i participativnih prava. Sudionici smatraju kako se njihova prava većinom poštuju uz navođenje nekih izuzetaka. No, daljnjim razgovorom vidljivo je kako je prisutna nezadovoljavajuća razina informiranosti sudionika, niska razina mogućnosti uvođenja promjena u život doma, rijetko uključivanje u donošenje odluka koje su korisnicima važne i koje utječu izravno na njih. Navedeni rezultati su u skladu s istraživanjem koje su provele Koller-Trbović i Žižak (1997) u kojem djeca i mladi navode kako se njihova prava i potrebe poštuju, ali najmanje u odnosu na aktivno i suradničko sudjelovanje u odnosu na pitanja koja se izravno odnose na njih. Primjerice, veliki propust je moguće vidjeti u izostanku informiranosti tijekom procesa procjene i smještanja u ustanovu kod većine sudionika što se protivi njihovoj aktivnoj i ravnopravnoj ulozi u tom procesu. Prema tome se može reći kako je proces implementacije participativnog pristupa u ustanovama koje su obuhvaćene ovih istraživanjem i dalje u tijeku. Koller-Trbović (2012) je navela kako se taj proces u praksi odvija sporo te je vidljivo kako su navike stručnjaka i dalje usmjerene prema donošenju odluka bez uključivanja korisnika i doživljavanju korisnika kao pasivnih primatelja usluge. Takav zaključak je potvrđen i ovim istraživanjem. Prethodno navedeni rezultati o neuključenosti korisnika su jednaki i u nekim hrvatskim istraživanjima koji su prethodno opisani u radu (Koller-Trbović, Žižak, 1997; Koller-Trbović, Žižak, Novak, 2003; Žižak i sur, 2012).

O sudjelovanju u različitim aspektima domskog života sudionici istraživanja imaju drugačije iskustvo. S jedne strane sudionice navode kako nisu motivirane niti pokazuju želju za sudjelovanjem u domskom životu iako imaju određene mogućnosti i prilike. Tu tvrdnju sudionice pojašnjavaju s činjenicom da uskoro napuštaju skrb. S druge strane sudionici iz muške odgojne skupine pokazuju želju i motiviranost za uključivanje te navode kako ih u tome potiču odgajatelji i ostali korisnici u domu te da i sami odgajatelji zajedno s njima djeluju. Rezultati druge fokusne grupe se mogu povezati s generalnim zaključkom koji su iznijeli Sierwald i Wolff (2017) u svom istraživanju. Istraživanje govori u prilog participativnog pristupa i navodi se kako i mala razina participacije korisnika ostvaruje pozitivne učinke. S obzirom na prethodno navedno, sudionici druge fokusne grupe su navodili veći broj mogućih područja sudjelovanja, različitih primjera njihovog sudjelovanja, ali i veću želju za uključivanjem u potencijalna nova područja uz navođenje pozitivnih iskustava sudjelovanja. Također je moguće povući paralelu između odgajatelja i udomitelja budući da su sudionici istraživanja koje su proveli Žižak i suradnici (2012) sa skupinom udomljene djece naveli kako im udomitelji pružaju potporu i savjetuju ih. Vidljivo je iz rezultata ovog istraživanja kako odgajatelji imaju važnu ulogu u omogućavanju, poticanju i uključivanju korisnika u razne oblike sudjelovanja. Nadalje, sudionici izvještavaju kako nisu upoznati niti imaju mogućnost uključivanja u najizravniji oblik participacije korisnika, a to je Vijeće korisnika, čime u ovom dijelu nisu stvoreni uvjeti za ostvarivanje još jedne mogućnosti za participaciju korisnika. Ovaj rezultat je zanimljiv jer govori o različitom doživljaju rada Vijeća korisnika od strane mladih i od strane odraslih (odgajatelja, voditelja tretmana). S jedne strane se nalaze korisnici koji navode kako ne poznaju koncept Vijeća korisnika i da u njihovoj ustanovi ono ne postoji. S druge strane se nalaze odrasli odnosno ustanova koja na izravan upit navodi kako Vijeće korisnika postoji i da ono funkcionira. Prema tome se nameće pitanje koliko su sami korisnici informirani i upoznati sa zadacima na koje je usmjereno Vijeće korisnika te koliko se korisnicima daje informacija od strane odgajatelja o područjima domskog života u koja su uključeni. Ovo pitanje i dalje ostaje otvoreno. Posljednji rezultat je u skladu s nedostatkom sustavnih informacija i spoznaja koje se odnose na način organizacije i djelovanje Vijeća korisnika u hrvatskim odgojnim ustanovama.

U odnosu na svoje sudjelovanje sudionici bi htjeli promijeniti mogućnost odlučivanja o nekim pitanjima koje oni označavaju kao važna. U tom pogledu navode: više tjednih izlazaka, više vremena za korištenje mobitela, više mogućnosti proizvoljnog

provođenja slobodnog vremena i veći džeparac. Dio zahtjeva korisnika proizlazi iz prirode života u domu koja im pruža određena ograničenja i ne dozvoljava slobodu koju njihovi vršnjaci možda imaju. S obzirom na navedeno postavlja se pitanje koliko su realna i ostvariva potraživanja sudionika ovog istraživanja. Rezultati istraživanja pokazuju kako bi se veće uključivanje korisnika moglo postići njihovim nagrađivanjem. S obzirom na manje sudjelovanje, dio sudionika izražava želju za manjim sudjelovanjem u školi, a dio na radionicama u domu.

Provedeno istraživanje ima brojna ograničenja, posebno u odnosu na mali i prigodni uzorak, ali ono ipak daje neke početne uvide u sudjelovanje djece i mladih u odgojnim ustanovama. U daljnjim, šire usmjerenim istraživanjima, trebalo bi se svakako uključiti veći broj djece i mladih u više različitih ustanova. Nadalje, bilo bi zanimljivo istražiti ima li razlike u doživljavanju sudjelovanja kod djece koja su tek smještena te kod primjerice onih koji su na izlasku iz ustanove. Zanimljiv i važan aspekt daljnjih istraživanja je i perspektiva samih odgajatelja, ali i ravnatelja ustanova. U odnosu na metodu provedbe istraživanja, fokus grupa se pokazala kao dobra metoda jer je potaknula sudionike na razmjenu mišljenja, no možda bi se u daljnjim istraživanjima mogle uvesti i neke komplementarne metode prikupljanja podataka poput pismenih radova, foto dnevnika...

9.1. Preporuke za povećanje sudjelovanja djece u odgojnim ustanovama

Temeljem prethodno navedenih teorijskih saznanja i rezultata koji su dobiveni provedenim istraživanjem u daljnjem dijelu teksta će biti prikazane preporuke koje se odnose na povećanje sudjelovanja djece i mladih koji su korisnici usluge tretmana u odgojnim ustanovama.

Prva preporuka se odnosi na **uključivanje djece u tijek intervencija** – u proces prije procjene, za vrijeme procjene, tijekom smještanja u odgojnu ustanovu, za vrijeme boravka u ustanovi, prije otpuštanja i u posttretmanu. Djeca i mladi bi trebali imati jednu od ključnih uloga kada se radi o odlučivanju o njihovom životu. Kako bi se dobio potpuni uvid u njihove potrebe i probleme važno ih je pitati o tome i saslušati te na taj način dobiti novu i drugačiju perspektivu od perspektive odraslih. Osim toga uključivanjem u sam tijek intervencije, mlada

osoba preuzima dio odgovornosti za svoje ponašanje i buduću intervenciju pa se već na taj način intervenira prema korisniku.

Kao preduvjet za potpunu participaciju djece bitno je izgraditi i održavati **poticajno životno okruženje koje osigurava poštivanje dječjih prava**. Važnu ulogu pri tome imaju odgajatelji i ostali odrasli koji rade s djecom i mladima. Jedan od njihovih zadataka je pružiti korisnicima podršku te otvorenu i dvosmjernu komunikaciju uz obostrano povjerenje čime se izgrađuje odnos korisnik – odgajatelj. Na taj način će se omogućiti razmjena informacija i otvoren odnos koji može biti poticajan za rast i razvoj svakog pojedinaca te osiguravanje okruženja koje će poticati i uključivati korisnike na djelovanje.

S ciljem uključivanja mladih u odlučivanja važno ih je **redovito informirati o pitanjima koja se izravno odnose na njih** te ih **uključivati u sva pitanja koja su važna za njih**. Pregledom istraživanja i provedbom istraživanja u svrhu ovog diplomskog rada vidljivo je kako je djeci i mladima važno sudjelovati u odlukama koje se odnose izravno na njih i kako im je važno da budu informirani o tim pitanjima. Prilikom informiranja korisnika naglasak je potrebno staviti na primjerenost informacije s obzirom na dob i zrelost svakog pojedinog korisnika.

Ovim radom je jasno vidljivo kako su Vijeća korisnika na nejednakim razinama funkcioniranja. Kako bi se povećala participacija korisnika u odgojnim ustanovama od iznimne važnosti je **osnovati Vijeća korisnika i pratiti njihov rad te rad već osnovanih Vijeća korisnika**. S tim bi se osigurao formalni oblik sudjelovanja korisnika te bi se ujednačile mogućnosti sudjelovanja koje se pružaju korisnicima u različitim ustanovama. Osim toga, praćenje rada je važno kako bi se moglo dobiti uvid u funkcioniranja Vijeća korisnika, djelovati prema učinkovitosti njihovog rada i uvođenju mogućih promjena. Jedan od mehanizama kojima bi korisnici mogli **predlagati i ostvarivati svoje ideje i projekte** bi svakako trebalo biti Vijeće korisnika. Na taj način bi mladi u skrbi imali mogućnost iniciranja, osmišljavanja i vođenja projekata pri čemu bi skupili veliko iskustvo te bi im se time omogućilo uključivanje, sudjelovanje i povezivanje sa zajednicom.

11. Literatura

1. Australian Institute of Health and Welfare (2016):
The views of children and young people in out-of-home care.
<https://www.aihw.gov.au/reports/child-protection/the-views-of-children-and-young-people-in-out-of-h/contents/table-of-contents>. Preuzeto: 5.2.2018.
2. Arnstein, S. (1969): A Ladder Of Citizen Participation, *Journal of the American Planning Association*, 35, 4, 216-224.
3. Car, S., Jeđud Borić, I. (2016): Participacija djece u školi, *Školski vjesnik: časopis za pedagoški teorijsku i praksu*, 65, 1, 117-136.
4. CIAI (2015): Guidelines on children`s participation. <http://www.ciai.it/wp-content/uploads/2014/03/GUIDELINES-on-childrens-participation-FINAL-EN1.pdf>.
Pristupljeno: 27.1.2018.
5. Department of Children and Youth Affairs (2015): National Strategy on Children and Young People`s Participation in Decision-making 2015-2020.
<https://www.dcy.a.gov.ie/documents/playandrec/20150617NatStratonChildrenandYoungPeoplesParticipationinDecisionMaking2015-2020.pdf>.
Pristupljeno: 3.5.2018.
6. Etički kodeks socijalnih pedagoga (2004): Hrvatska udruga socijalnih pedagoga, Zagreb.
7. Etički kodeks u istraživanjima s djecom (2003): Vijeće za djecu Vlade Republike Hrvatske, Državni zavod za zaštitu obitelji, materinstva i mladeži, Zagreb.
8. Harder, A., T., Zeller, M., Lopez, M., Koengeter, S., Knorth, E., J. (2013): Different sizes, similar challenges: Out of home care for youth in Germany and the Netherlands, *Psychosocial Intervention*, 22, 203-213.
9. Hart, R. (1992): Children`s participation: from tokenism to citizenship. Florence: UNICEF.
10. Involved by Rights (2013): Effective Participation of Children and Young People in Alternative Care Settings.
<https://www.rbkc.gov.uk/subsites/safeguardingchildren/involvedbyright/bestpracticereources/participationforchildren.aspx>. Preuzeto: 7.4.2018.
11. Jeđud Borić, I. (2017): Participacija djece – definicije i modeli. U: Jeđud Borić, I., Mirosavljević, A., Širanović, A. (ur): *Poštujemo, uvažavamo, uključimo*. (str.10-18). Zagreb: UNICEF.

12. Jeđud Borić, I. (2017): Participacija djece iz ranjivih skupina. U: Jeđud Borić, I., Mirosavljević, A., Širanović, A. (ur): Poštujmo, uvažavamo, uključimo. (str.88-96). Zagreb: UNICEF.
13. Knorth, E., J. (2002): Residential child and youth care in the Netherlands: Developments and challenges, *International Journal of Child and Family Welfare*, 3, 84-95.
14. Koller-Trbović, N. (2012): Sudjelovanje djece u procesu procjene potreba i planiranja intervencija: socijalnopedagoški pristup. U: Vladović, S. (ur): Zaštita prava i interesa djece s problemima u ponašanju. (str.63-79). Zagreb: Pravobranitelj za djecu.
15. Koller-Trbović, N., Jeđud Borić, I., Žižak, A. (2011): Participacija djece u Dječjim vijećima u Hrvatskoj. http://www.savez-dnd.hr/wp-content/uploads/2013/12/Final_participacija_djece_u_djecjim_vijecima_izvjesce.pdf. Pristupljeno: 6.4.2018.
16. Koller-Trbović, N., Mirosavljević, A. (2005): Pomoć nakon institucije ili što nakon tretmana, *Kriminologija i socijalna integracija*, 13, 8, 99-109.
17. Koller-Trbović, N., Žižak, A. (2005): Participacija korisnika u procesu procjene potreba i planiranja intervencija. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
18. Koller-Trbović, N., Žižak, A. (1997): Prava djeteta – kako ih vide djeca u odgojnim ustanovama, *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 33, 1, 91-104.
19. Koller-Trbović, N., Žižak, A., Novak, T. (2003): Kvalitativna analiza u socijalnopedagoškom dijagnosticiranju, *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 39, 2, 189-202.
20. Konvencija o pravima djeteta (1989): Ujedinjeni narodi, New York. <https://www.unicef.at/fileadmin/media/Kinderrechte/crckroatisch.pdf>. Preuzeto: 27.1.2018.
21. Kusturin, S., Maglica, T., Makvić, K. (2014): OkvirKO. Zagreb: Udruga Igra, SOS Dječje selo Hrvatska, Dječji dom Maestral.
22. Lansdown, G. (2001): Promoting children`s participation in democratic decision-making. Florence: UNICEF.
23. Matasović, R., Jojić, Lj. (ur.). (2002): Hrvatski enciklopedijski rječnik. Novi Liber, Zagreb.
24. Milas, G. (2005): Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. Zagreb: Naklada Slap.

25. Ministarstvo socijalne politike i mladih (2014): Nacionalna strategija za prava djece u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2014. do 2020. godine.
<https://vlada.gov.hr/UserDocsImages/ZPPI/Strategije%20-%20OGP/socijalna%20politika/NACIONALNA%20STRATEGIJA%20ZA%20PRAVA%20DJECE%20U%20RHZA%20RAZDOBLJE%20OD%202014.%20DO%202020.%20GODINE%5B1%5D.pdf>. Pristupljeno: 7.2.2018.
26. Ministarstvo socijalne politike i mladih (2014): Strateški plan ministarstva socijalne politike i mladih za razdoblje 2015.-2017. godine.
<http://www.mdomsp.hr/UserDocsImages/iftopolko/Strate%C5%A1ki%20plan%20MSPM%202015-2017-s%20tablicama.pdf>. Pristupljeno: 7.2.2018.
27. Ministry of Health and Social Affairs (2001): Social Services Act.
https://ec.europa.eu/anti-trafficking/sites/antitrafficking/files/social_services_act_sweden_en_1.pdf. Pristupljeno: 5.5.2018.
28. Ministry of Social Development (2003): Involving Children.
<https://www.msd.govt.nz/documents/about-msd-and-our-work/publications-resources/archive/2003-involving-children.pdf>. Pristupljeno: 6.4.2018.
29. Mirosavljević, A., Car, S. (2017): Zakoni i strateški dokumenti koji se odnose na participaciju djece. U: Jeđud Borić, I., Mirosavljević, A., Širanović, A. (ur): Poštujmo, uvažavamo, uključimo. (str.20-43). Zagreb: UNICEF.
30. Obiteljski zakon: Narodne novine, br. 103/15.
31. Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga: Narodne novine, br. 157/13.
32. Save The Children (2013): Children's Participation in the Analysis, Planning and Design of Programmes. London: Save The Children.
33. Sierwald, W., Wolff, M. (2007): Beteiligung in der Heimerziehung – Sichtweisen von Jugendlichen und Perspektiven für die Praxis. <https://www.sos-fachportal.de/paedagogik/mediathek/einzelbeitraege/doku6sierwaldwolff-115820>. Preuzeto: 7.4.2018.
34. Skoko, B., Benković, V. (2009): Znanstvena metoda fokus grupa – mogućnosti i načini primjene, *Politička misao*, 46, 3, 217-236.
35. Statut Dječjeg doma Ruža Petrović (2015). <http://www.djecjidompula.hr/wp-content/uploads/2017/03/Statut-Djecjeg-doma-Ruza-Petrovic.pdf>. Pristupljeno: 4.6.2018.

36. Statut Dječjeg doma Zagreb (2015). <http://domzadjecu.hr/wp/wp-content/uploads/2016/03/Statut-Dje%C4%8Djeg-doma-ZAGREB.pdf>. Pristupljeno: 7.4.2018.
37. Ujedinjeni Narodi (2010): Smjernice za alternativnu skrb o djeci. https://www.unicef.org/protection/alternative_care_Guidelines-English.pdf. Pristupljeno: 7.4.2018.
38. Vis, S., A., Thomas, N. (2009): Beyond talking – children`s participation in Norwegian care and protection cases, *European Journal of Social Work*, 12, 2, 155-168.
39. Zakon o socijalnoj skrbi: Narodne novine, br. 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17.
40. Zakon o sudovima za mladež: Narodne novine, br. 84/11, 143/12, 148/13, 56/15.
41. Zakon o ustanovama: Narodne novine, br. 76/93, 29/97, 47/99, 35/08.
42. Žižak, A., Koller-Trbović, N., Jeđud Borić, I., Maurović, I., Mirosavljević, A., Ratkajec Gašević, G. (2012): Što nam djeca govore o udomiteljstvu. Zagreb: UNICEF.