# Primjena načela procjene u Domu za odgoj djece i mladeži Zagreb

**Sabo, Vesna**

**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://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:158:203754

*Rights / Prava:* In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-03-29**



*Repository / Repozitorij:*

Faculty of Education and Rehabilitation Sciences - Digital Repository








Sveučilište u Zagrebu
Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

Diplomski rad

# Primjena načela procjene u Domu za odgoj djece i mladeži Zagreb

Vesna Sabo

Zagreb, rujan, 2018.

Sveučilište u Zagrebu
Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

Diplomski rad

# Primjena načela procjene u Domu za odgoj djece i mladeži Zagreb

Vesna Sabo

izv.prof.dr.sc. Ivana Jeđud- Borić

Zagreb, rujan, 2018.

# Izjava o autorstvu rada

Potvrđujem da sam osobno napisala rad Primjena načela procjene u Domu za odgoj djece i mladeži Zagreb 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: Vesna Sabo

Mjesto i datum: Zagreb, 14.rujan, 2018.

## Sažetak

Naslov rada: Primjena načela procjene u Domu za odgoj djece i mladeži Zagreb

Ime i prezime studentice: Vesna Sabo

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

Ime i prezime komentorice: doc.dr.sc. Anja Mirosavljević

Program/modul na kojem se polaže diplomski ispit: socijalna pedagogija, modul Djeca i mladi

Cilj je istraživanja provjeriti provedbu načela procjene problema u ponašanju djece i mladih u praksi. Uzorak istraživanja činilo je 20 Mišljenja i prijedloga te tri socijalne pedagoginje zaposlene na Odjelu timske procjene/dijagnostike u Centru za pružanje usluga u zajednici, Zagreb.

Uzorak Mišljenja i prijedloga je obuhvatio vremenski period od 2013.-2018. godine. Za obradu analize sadržaja Mišljenja i prijedloga korištena je tzv. usmjerena analiza sadržaja, a za obradu rezultata fokus grupe induktivna tematska analiza.

U rezultatima istraživanja je kroz pet kategorija i 15 supkategorija opisano koja su načela procjene zastupljena u Mišljenjima i prijedlozima te kako se u istima operacionaliziraju. Dok su rezultati fokus grupe dali uvid u razumijevanje i doživljaj socijalnih pedagoginja vezanih uz načela procjene te njihove preporuke za daljnju primjenu, a opisani su u pet tema.

Rezultati upućuju da se u Mišljenjima i prijedlozima primjenjuju ona načela procjene koja i literatura podrazumijeva da budu vidljiva u dokumentaciji. S druge strane, rezultati fokus grupe također ukazuju na razumijevanje načela sukladno literaturi.

Istraživanje je dalo dodatni uvid i razumijevanje za ovu temu i može poslužiti kao poticaj za daljnja istraživanja koja bi se dublje bavila ovom temom, ali i kako bi se na nacionalnoj razini znanosti, struke i prakse mogli postaviti standardi za njihovu primjenu.



Ključne riječi: načela procjene, kvalitativni pristup

## Abstract

The research goal is to check implementation of assessment principles in practice in children and youth behaviour. A sample of research consisted of 20 Opinions and suggestions and three social pedagogues witch are employed at the Department of team assessment / diagnosis at the Community Services Center, Zagreb.

The sample of Opinions and proposals covered the time period from 2013 to 2018 year. For the content analysis of Opinions and suggestions it was used so-called focused content analysis and for result interpretation of focus group it was used inductive thematic analysis. In the research results trough five categories and 15 subcategories is described which principles of assessment are represented in the Opinions and proposals and how they are operationalized. While the focus group results gave an insight into the understanding and experience of social pedagogues related to the assessment principles and their recommendations for further application and are described in five themes. The results indicate that in the Opinions and proposals are used the evaluation principles which literature implies. On the other hand, the focus group results also point to an understanding of the principle in accordance with literature.

The research has provided additional insight and understanding for this topic and can serve as an incentive for further research to deeper into this topic, as well as to set standards for their application at the national level of science, profession and practice.



Key words: principles of assessment, qualitative approach

SADRŽAJ

1. UVOD ..... 1
2. PROBLEM ISTRAŽIVANJA, CILJ I SVRHA ..... 13
3. METODE ISTRAŽIVANJA ..... 14
3.1. Uzorak/Sudionici ..... 15
3.2. Postupak provedbe istraživanja ..... 16
3.3. Način obrade podataka ..... 17
4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA ..... 19
4.1. Prikaz rezultata obrađenih Mišljenja i prijedloga ..... 20
4.2. Prikaz rezultata fokusne grupe ..... 37
5. RASPRAVA ..... 48
6. REFLEKSIJA NA PROVEDBU ISTRAŽIVANJA I NJEGOVA OGRANIČENJA ..... 53
7. ZAKLJUČAK ..... 54
LITERATURA ..... 55
PRILOZI ..... 58
1. Sudjelovanje u fokusnoj grupi ..... 58
2. Vodič za fokusnu grupu ..... 59

# 1. UVOD

Na odabir teme diplomskog rada utjecao je proces studiranja kao takav te moja unutarnja promišljanja o temama za vrijeme studija. Otprilike je to započelo sljedećim riječima: “Dragi prijatelju, teorija je sva siva, zlatno drvo života je zeleno”, kako je rekao jednom prilikom veliki njemački književnik i filozof Goethe. Obično sam tako mislila o gotovo svakom predavanju koje sam slušala i bila iznenađena udaljenošću teorije od prakse i obrnuto, odnosno – nemogućnošću provođenja teorije u praksu. Na mene je ta misao djelovala kao kamenčić u cipeli. Međutim, ako ljudi kažu da nešto ne funkcionira, važno je znati zašto to ne funkcionira i kako može funkcionirati. Nakon tri godine studiranja uvidjela sam da je važno naučiti teoriju, kako bih jednog dana znala raditi u praksi. Sjećam se predavanja iz „Socijalnopedagoške procjene I“, kada mi se duboko urezala spoznaja da počinjem shvaćati što to jest socijalna pedagogija i što jedan socijalni pedagog uistinu može raditi. Kada smo slušali o kvalitativnim istraživanjima, ponovno se u meni dogodio trenutak kao i na predavanju iz socijalnopedagoške procjene. Odjednom, kao da su mi se pred očima prožele, spojile i nadopunile teorija, praksa i socijalna pedagogija. Još konkretnije rečeno, na vježbama u Dugavama prvi sam put počela povezivati teoriju s praktičnim radom, da bi se kasnije na predavanjima iz kvalitativnih istraživanja vraćala na ta iskustva s vježbi. I kao da je sve dobilo neki pravi, puni smisao. Načela procjene su mi na predavanjima zvučala istovremeno i jasno i kreativno, a na vježbama u Dugavama su se provlačila od početka do kraja u različitim modalitetima. Vođena tim poletom, vlastitom znatiželjom o tome kako nešto stvarno funkcionira i uputama profesorica, dogodila se ova tema diplomskog rada.

U prvom dijelu rada bit će opisani i definirani pojmovi koji se koriste u radu, a u drugom dijelu će biti prikazano kvalitativno istraživanje provedeno u Centru za pružanje usluga u zajednici u Zagrebu.

„Primijeniti“ prema Hrvatskom jezičnom portalu (n.d.) znači uvesti u upotrebu, provesti u djelo. Dakle, primjena u ovom radu znači upotrebljavanje teorije u praktične svrhe. Treba imati na umu etimologiju riječi: pri-mijenjati što se može interpretirati na način da je teorija ta koja omogućava mijenjanje trenutnog stanja. „Načelo“ je, prema istom izvoru, temelj iz kojeg sve potječe, polazna točka. Može se reći da je načelo određeni putokaz, smjer koji nam pomaže da se krećemo u dobrom smjeru, prema željenom cilju. Riječ „procijeniti“ pak znači odrediti vrijednost čemu ili odrediti značenje koga. Žižak (2010) opisuje kako svaki proces intervencije započinje procjenom, a da je njena svrha utvrđivanje uvjeta i stanja u kojima se osoba nalazi i živi jer je to preduvjet za promjenu tog stanja.

Dom za odgoj djece i mladeži Zagreb koji je promijenio naziv u Centar za pružanje usluga u zajednici (kasnije u tekstu: Centar Dugave) prema Statutu je, a u skladu sa Zakonom o socijalnoj skrbi (NN 157/2013, 152/2014, 99/2015, 52/2016, 16/2017, 130/2017) ustanova socijalne skrbi koja je javna, a obuhvaća cijeli intervencijski kontinuum od procjene i tretmana, pa do posttretmana. Svoj rad realizira na više lokacija u gradu Zagrebu, u suradnji s različitim stručnjacima i institucijama.

Kako je najveći naglasak ovog rada na načelima procjene, odnosno njihovoj primjeni u praksi, u njegovom uvodnom dijelu slijedi opis onih koja su korištena u istraživanju (dakle provedbenih) te uvod u razumijevanje procjene kao procesa.

Nemoguće je govoriti o temi procjene problema u ponašanju djece i mladih, a ne spomenuti profesoricu Koller-Trbović koja se u svojem višegodišnjem stručnom, nastavnom i znanstvenom radu usko vezala za područje procjene. U svom radu iznosi cijeli niz autora (Hoghughi 1992; Mueller 1994; Bundschuhu 1996; De Munter i Hellinekx 1996; Galeša 1995; Sadava i McCreary 1997; prema Koller-Trbović, 1997) koji se slažu u tome da je procjena proces koji nije sam sebi svrhom nego treba biti kontinuiran, dinamičan i već u sebi tretmanski orijentiran, a služi izboru najbolje moguće intervencije za osobu i njezinu sredinu. Mayring (1995; prema Koller-Trbović, 1997) iznosi kako je socijalnopedagoška dijagnostika "mekana", kvalitativna iako Koller-Trbović (1997) pritom ne isključuje „kvantificirane“, statističke pristupe procjeni ili aktuarski pristup, već naglašava njihovu komplementarnost. Na kontinuumu intervencija, procjeni prethodi prevencija (univerzalna, selektivna, indicirana) i detekcija, a nakon nje slijede tretman i posttretman (Bašić, 2009). Gledajući procjenu u kontekstu intervencije, može ju se definirati kao “sustavnu primjenu znanstveno potvrđenih postupaka namijenjenih mijenjaju ponašanja kroz učenje ili upravljanje uzrocima i posljedicama ponašanja” (Bowen, Jenson i Clark, 2004; prema Žižak, 2010).

Hoghughi (1992; prema Koller-Trbović, 1996) smatra kako problemi u ponašanju zahtijevaju opravdane intervencije društva u život osobe, a da je to moguće postići procesom procjene koja je kontinuirana, s ciljem identifikacije problema te donošenjem odluke što u vezi s tim treba učiniti. Slično smatra i Bundschuh (1996; prema Koller-Trbović, Mirosavljević i Jeđud Borić, 2017) pa kaže da je svrha procjene utvrđivanje informacija koje će služiti kako i tumačenju pojave, tako i njezinoj prognozi, izboru adekvatnog tretmana.

Kobolt (1998; prema Koller-Trbović i Žižak, 2005) kao obilježje procesa procjene ističe interdisciplinarnost i kružnost. Interdisciplinarnost proizlazi iz činjenice da se kroz procjenu trebaju rasvijetliti različita područja života: biološko, socijalno, intrapersonalno i interpersonalno. Dok kružnost predstavlja ispreplitanje i povezivanje između procjene korisnikove situacije i životnog položaja, poduzetih intervencija te evaluacije poduzetih mjera.

Malo specifičnije, Koller-Trbović i sur. (2017) donose opis procjene kao jedne je od interventnih mjera koje društvo poduzima s ciljem suzbijanja i sprječavanja problema u ponašanju djece i mladeži, s ciljem veće djelotvornosti i učinkovitosti društvenih intervencija. Njenu svrhu objašnjavaju kao predlaganje i planiranje daljnjih intervencija za djecu i mlade s problemima u ponašanju u skladu s procijenjenim potrebama za intervencijom. Cilj procjene, prema istim autoricama, prikupljanje je, analiza i interpretacija podataka o obilježjima, rizicima i snagama djece i mladih s problemima u ponašanju te njihovih intervencijskih potreba, kao i obilježjima, rizicima i mogućnostima njihova okruženja da te potrebe zadovolji.

U skladu s ciljem i svrhom procjene, a imajući na umu složenost osobe, njenog ponašanja i okoline, proizlaze i načela procjene. Koller-Trbović i sur. (2017; str. 52) definiraju ih kao "opća usmjerenja i stavove koji osiguravaju provođenje određenog koncepta procjene i temeljni su teorijski orijentiri za utvrđivanje određenog konteksta i koncepta procjene". Načela su podijeljena na etička i metodička, a svako od načela obvezuje i ima neposredan utjecaj na praksu procjene. U Tablici 1 navedena je podjela načela.

*Tablica 1. Prikaz etičkih i metodičkih načela*

| ETIČKA NAČELA | METODIČKA NAČELA |
|---|---|
| Načelo čuvanja interesa korisnika | Načelo dinamičnosti i kontinuiranosti |
| Načelo pravovremenosti procjene i intervencije | Načelo tretmanske usmjerenosti |
| Načelo poštovanja i prihvaćanja korisnika | Načelo prirodnosti |
| Načelo poštovanja privatnosti korisnika i povjerljivosti podataka | Načelo objektivnosti |
| Načelo orijentacije na pozitivno | Načelo ekonomičnosti |
| Načelo sudjelovanja korisnika | Načelo transparentnosti |
| Načelo kulturalne osjetljivosti | |

Već samim pregledom tablice, odnosno promišljanjem o značenju prikazanih načela, može se zaključiti kako se načela prožimaju, nadopunjuju i preklapaju te potvrđuju da je procjena proces utemeljen na suvremenim konceptima kako ih opisuje Koller-Trbović (1997): dinamičnost i procesnost, orijentacija na potrebe i potencijale, orijentacija na tretman, interakcija djeteta s okruženjem, komunikacija i odnos s djetetom i obitelji, suradnja s djetetom/mladom osobom, partnerstvo i zajedničko odlučivanje, aktivnost djeteta i obitelji, deskripcija i orijentacija na tretman prema uočenim potrebama utvrditi „što treba" i kako to ostvariti.

Etička načela svoje utemeljenje prije svega nalaze u različitim zakonskim aktima. Primjerice: Konvencija o pravima djeteta (Opća skupština Ujedinjenih naroda, 1989), Obiteljski zakon (2015), Zakon o socijalnoj skrbi (2018), ali i kodeksima pojedine struke: Etički kodeks istraživanja s djecom (Dulčić, Ajduković i Kolesarić, 2003), Kodeks etike psihološke djelatnosti (Hrvatska psihološka komora, 2004), Etički kodeks socijalnih pedagoga (Hrvatska udruga socijalnih pedagoga, 2005). S druge strane, metodička su ona koja pomažu da se ostvari željeni rezultat u nekom praktičnom poslu. Može se reći da ona svoje uporište nalaze u znanstvenim istraživanjima.

Slijedi opis svakog pojedinog načela:

## NAČELO ČUVANJA INTERESA KORISNIKA

Ovo načelo govori o tome da je potrebno poduzeti onu akciju za koju se zaključilo da je u interesu djeteta. To znači da se u obzir uzimaju potrebe, želje i prijedlozi korisnika, da se vodi računa o objektivnim mogućnostima te da je cilj odabir i prijedlog najadekvatnije intervencije i povoljna prognoza za budućnost (Koller-Trbović i sur., 2017).

## NAČELO PRAVOVREMENOSTI PROCJENE I INTERVENCIJE

Zakon o socijalnoj skrbi (2018) u članku 13., opisuje načelo pravodobnosti u kojem se socijalna skrb ostvaruje kroz pravodobno uočavanje potreba korisnika i pružanje socijalnih usluga kako bi se spriječio nastanak ili razvoj stanja koji ugrožavaju sigurnost i zadovoljavanje potreba i sprječavaju uključenost u zajednicu. Koller-Trbović i sur. (2017) opisuju kako se ovo načelo temelji na kvalitetnoj i sveobuhvatnoj procjeni rizika i potreba djece i mladih.

## NAČELO POŠTOVANJA I PRIHVAĆANJA KORISNIKA

U svojoj knjizi Mearns i Thorne (2010) u jednom cijelom poglavlju opisuju i objašnjavaju važnost bezuvjetnog pozitivnog uvažavanja korisnika za ostvarivanje dobrog odnosa. Parafraziravši gore navedene autore, može se reći kako se ovo načelo svodi na temeljne stavove i uvjerenja stručnjaka prema korisniku, pri čemu niti jedan postupak korisnika ne utječe na procjenu stručnjaka. Drugim riječima, korisnika se može prihvaćati i uvažavati kao osobu koja ima svoju vrijednost, iako se stručnjaku ne sviđa što osoba radi. Fulgosi (1997) opisuje kako je baš to bezuvjetno prihvaćanje neophodno je za razvoj zrele ličnosti i jedino takav bezuvjetan odgoj može stvoriti potpuno funkcionirajuću osobu.

## NAČELO POŠTOVANJA PRIVATNOSTI KORISNIKA I POVJERLJIVOSTI PODATAKA

Ovo načelo osim što je propisano Etičkim kodeksom istraživanja s djecom (2003), svoj temelj ima i u zakonskim aktima. O važnosti poštovanja ovog načela govori i Opća uredba o zaštiti podataka (EU) 2016/679 (GDPR), koja štiti privatnost pojedinaca - obvezuje organizacije koje koriste osobne podatke u poslovanju na odgovornost za zaštitu povjerljivosti, integriteta i dostupnosti tih podataka. S druge strane, ovo načelo pred stručnjake stavlja zahtjev čuvanja privatnosti korisnika, u smislu da se u odnosu povjerenja saznaju specifične informacije koje na određeni način ugrožavaju korisnika (npr. zlostavljanje), a stručnjak ih je dužan prijaviti nadležnim službama.

## NAČELO ORIJENTACIJE NA POZITIVNO

Klasične modele procjene karakterizirala je orijentacija na teškoće i probleme, što je kao posljedicu imalo negativnu prognozu i besperspektivnost. Suvremeni koncepti procjene fokusirani su na pozitivno, potrebe i potencijale (Koller-Trbović, 1997). Razlog za ovakvu afirmacijsku usmjerenost leži u samoj biti procjene: da već ona sama bude tretmanska. Kako bi se mogao programirati adekvatan tretman, već je za vrijeme procjene važno uvidjeti što funkcionira, a funkcioniraju potencijali. Ideja je ovog načela da se jačanjem zaštitnih čimbenika umanje posljedice rizičnih. Koller-Trbović i sur. (2017) objašnjavaju kako su u ovom načelu važni i skromni interesi, motivacije, bilo što što predstavlja temelj tretmana. Ovakvim pristupom moguće je postizanje boljih rezultata i drugačijih ishoda. Također, pozitivan pristup djeluje motivirajuće za sudjelovanje i odnos povjerenja. Slično govori i Stakić (2010; str. 55): „Pozitivne promjene i razvoj lakše se ostvaruju kada se koriste sposobnosti, potencijali i kada se osobe ili obitelj osnažuju, nego kada se radi na slabostima i problemima."

## NAČELO SUDJELOVANJA KORISNIKA

Već je ranije bila spomenuta razlika između tradicionalnog i suvremenog pristupa procjene. Jedna od razlika se nalazi i u uključenosti korisnika u proces procjene. Tako, Konvencija o pravima djeteta (1989) prepoznaje različite grupe prava. Jedno od njih je i pravo sudjelovanja koje se ostvaruje kroz pravo na: oblikovanje vlastitog mišljenja i izražavanje svojih stavova o svim stvarima koje se na njega odnose, te na njihovo uvažavanje u skladu s dobi i zrelošću djeteta. Honold (2003; prema Koller-Trbović i Žižak, 2005) ističe kako spremnost i sposobnost za donošenje odluka mogu ojačati osobu za autonomno razmišljanje, djelovanje te veću odgovornost za preuzimanje odgovornosti u procesu donošenja odluka. Participativni se pristup ukratko može opisati pomoću sljedećih obilježja: „poštovanje prava korisnika na iznošenje vlastitog mišljenja, zanimanje za korisnika, bolje razumijevanje korisnika, korisnik može bolje upoznati sebe, mogućnost sudjelovanja, dogovaranja u odlučivanju i planiranju, povećava se motivacija korisnika, korisnik preuzima odgovornost za sebe i tretman, dobrovoljnost, poboljšava se odnos korisnika i stručnjaka" (Koller-Trbović, 2012; 75.). Dok se kao rezultat poštovanja ovog načela ističe sljedeće: suradnja, međusobno uvažavanje i zajednička odgovornost stručnjaka i korisnika, povećana odgovornost korisnika i umanjeni otpori, a u Mišljenju i prijedlogu obuhvaćena je perspektiva korisnika (Koller-Trbović i sur., 2017).

## NAČELO KULTURALNE OSJETLJIVOSTI

Kultura se, prema Hrvatskom jezičnom portalu (n.d.), definira kao ukupnost duhovne, moralne, društvene i proizvodne djelatnosti jednog društva. U kontekstu suvremenog društva te sve dostupnijih migracija stanovništva, ovo načelo dobiva sve veći značaj u praksi. Koller-Trbović, Mirosavljević i Jeđud Borić (2017; 61) opisale su ga na sljedeći način: "operacionalizacija ovog načela podrazumijeva uvažavanje specifičnih obilježja djeteta pri čemu u obzir treba uzeti spol i rod djeteta, dob, porijeklo, vjeru, etnicitet i drugo". Napisano prema istim autoricama (Koller-Trbović i sur., 2017) pred stručnjake stavlja zahtjev dobre informiranosti o obilježjima korisnika, vlastitoj i drugim kulturama te prilagođavanje procesa procjene. Dok se kao posljedica navodi postupak procjene koji poštuje integritet i identitet osobe, Žganec i Miljenović (2011) u ovom kontekstu spominju i kulturalnu kompetentnost stručnjaka te opisuju komponente kulturalno kompetentnog stručnjaka koje čine "znanja, vještine i aktivnosti stručnjaka u organizacijskom i širem društvenom okruženju koja su namijenjena adekvatnom odnosu prema kulturalno različitim pojedincima i grupama" (NASW, 2001; prema Žganec i Miljenović, 2011; 316).

## NAČELO DINAMIČNOSTI I KONTINUIRANOSTI

Temelji se na činjenici da je čovjekova priroda promjenjiva, odnosno, čovjek se razvija kako biološki, tako i na svim drugim područjima svoga bića. U skladu s time ide i zahtjev da procjena bude takva da prati biološko-psihološko-socijalne promjene osobe, ali i njegove sredine te da na osnovu toga donosi smjernice za daljnji tretman. Upravo iz te dinamičnosti čovjekove prirode proizlazi i kontinuitet procjene. Drugim riječima, procjena treba biti proces, niz ispitivačkih situacija i povezanih postupaka koji služe cjelovitijem upoznavanju osobe, njenog ponašanja i sredine. Kako bi se zadovoljili ovi kriteriji važno je pratiti ponašanje u istim i različitim situacijama, vremenskim razdobljima, s različitim osobama, u različitim ulogama i zadacima. Kao rezultat toga slijedi upoznavanje osobe i njezine okoline kao cjeline te objektivno utemeljena prognoza (Koller-Trbović i sur., 2017).

## NAČELO TRETMANSKE USMJERENOSTI

Već je ranije bilo spomenuto kako je procjena proces koji nije sam sebi svrhom te da kao takva treba biti tretmanski orijentirana. O vezi između procjene i tretmana, detaljnije se može pročitati u radu Koller-Trbović (1996) koja iznosi tri modela koja govore o važnosti njihove povezanosti. Rezultat ovakvog pristupa procjeni jest Mišljenje i prijedlog koji je napisan i interpretiran u smislu uzroka, posljedica i rješenja te koristan za tretman (Koller-Trbović i sur., 2017).

## NAČELO PRIRODNOSTI

Ovo načelo podsjeća na činjenicu kako proces procjene nije prirodna situacija, već na određeni način istraživačka situacija, što kao posljedicu ima neprirodno ponašanje korisnika. Slične se situacije mogu dogoditi i u istinskim eksperimentima: kao što se ispitanici u takvim eksperimentima trude otkriti hipotezu i ponašati se u skladu s njom (Milas, 2005), tako se može dogoditi da i korisnici koji su došli na procjenu budu svjesni neprirodnosti samog procesa, što kao posljedicu ima blokiranje željenih ili pojavu neželjenih ponašanja. S obzirom da se takav utjecaj ne može ukloniti, moguće je osmisliti procjenu da bude što sličnija stvarnom životu osobe. Kao posljedica takve "prirodnije" procjene dobivaju se vjerodostojniji, objektivniji, spontaniji i pozitivniji uvidi u osobu i njeno ponašanje. Početak osmišljavanja ovakve procjene mogu biti potrebe djece i mladih, te uvid u ono što rade njihovi vršnjaci u redovnom životu. Rezultati poštovanja ovog načela sljedeći su: Mišljenje i prijedlog koji je objektivan, realan i životan, usmjerenost na potrebe djece i njihovu dobrobit, mogućnost projekcije i predikcije tretmana (Koller-Trbović i sur., 2017).

## NAČELO OBJEKTIVNOSTI

Ovdje je važno istaknuti kako ne postoji apsolutna objektivnost u radu s ljudima. Kako bi se umanjili subjektivni utjecaji stručnjaka, potrebno je koristiti što veći broj različitih izvora podataka, situacija i sadržaja, kao i ostale članove tima i druge važne osobe za korisnikov život. Osim toga, poželjno je uključiti i samog korisnika ne bi li se dobile relevantnije i pouzdanije informacije. Rezultat primjene ovog načela je odabir najadekvatnijeg tretmana (Koller-Trbović i sur., 2017).

## NAČELO EKONOMIČNOSTI

Najkraće rečeno ovo načelo znači: „postizanje značajnih rezultata uz minimalni utrošak vremena i sredstava" (Koller-Trbović i sur., 2017). Međutim, treba imati na umu sve dosad rečeno, prije svega da je važno odabrati najadekvatniju, a ne najjeftiniju vrstu procjene i tretmana, jer je najvažnija dobrobit korisnika. Stoga, osim naočigled prisutnog umanjivanja troškova, ovo se načelo odnosi i na čovječniji pristup osobi (npr. da ne prolazi više istih ispitivačkih situacija).

NAČELO TRANSPARENTNOSTI

Ovo se načelo odnosi na institucije i službe koje se na transparentan način predstavljaju široj zajednici i stručnoj javnosti, a povezano s vidljivošću i prepoznatljivošću procesa procjene, i drugih informacija važnih za istu. Pritom je važno imati na raspolaganju dokumente (strategije, pravilnici, izvješća), brošure kojima se informiraju korisnici, iskaze korisnika ako sami to žele, galeriju slika… kako u tiskanom, tako i u *online* obliku (Koller-Trbović i sur., 2017).

Iz opisanih je načela vidljivo da ih nije jednostavno sasvim jednoznačno operacionalizirati. Razlog tomu leži u njihovom međusobnom prožimanju i nadopunjavanju, ali i činjenici da podrazumijevaju i reflektiraju određeni vrijednosni sustav koji se razlikuje od osobe do osobe, od sustava do sustava. Kako bi se osigurao određeni okvir kojim bi se prilikom procesa procjene kao interventne mjere u obzir uzeli svi relevantni činitelji na zakonskoj i stručnoj razini postoje standardi koji opisuju koja je razina potrebna da bi se za neku djelatnost moglo reći da je kvalitetna. Tako Zakon o socijalnoj skrbi (2018) u članku 196. opisuje da se socijalne usluge pružaju sukladno stručnim i prostornim standardima koje pravilnikom propisuje nadležni ministra. U skladu s tim je donesen Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga (NN 143/2014) koji opisuje 17 standarda kvalitete koji se primjenjuje na sve socijalne usluge, a imajući na umu procjenu to su: dostupnost informacija, dostupnost usluga, povezivanje i suradnja, procjena i planiranje, prijem i otpust, odlučivanje i samoodređenje, privatnost i povjerljivost, sigurnost od izrabljivanja, restriktivni postupci, prigovori i žalbe, rukovođenje, upravljanje, zaposlenici, rad volontera, studenata na praksi i pripravnika, pristupačnost okoliša, uvjeti prilagođeni korisnicima, sigurnost i zaštita. Osim toga Koller-Trbović i sur. (2017) donose Prijedlog standarda procjene osmišljenih uz konzultiranje različitih dokumenata, a kojim su nastojali o kvaliteti procjene progovoriti kroz indikatore koji su vezani uz vrijednosna načela procjene, odnosno načela provedbe. Autorice pritom naglašavaju kako je riječ o prijedlogu kojemu trebaju slijediti konzultacije i rasprave s dionicima važnima za proces procjene. Uz svaki standard navedeni su i indikatori na temelju kojih se procjenjuje stanje. Tako se za etička načela standardi odnose na poštovanje i uvažavanje korisnika i suradnika uključenih u procjenu potreba korisnika te povjerljivost i participaciju korisnika, te su raščlanjeni na 14 indikatora koji konkretnije opisuju pojedini standard. Standardi načina provedbe procjene odnose se na područja i sadržaje procjene, metode i tehnike procjene te stručnjake koji provode procjenu. Pritom se procjena može provoditi individualno i/ili grupno. Za metodička načela, autorice donose šest indikatora. U Tablici 2 prikazani su indikatori te načelo koje obuhvaćaju.

*Tablica 2. Prikaz indikatora i načela*

| NAČELO | INDIKATOR |
|---|---|
| Poštovanja i prihvaćanja korisnika<br>Sudjelovanja korisnika<br>Objektivnosti | U procesu procjene stručnjaci i korisnici surađuju, međusobno se uvažavaju i dijele zajedničku odgovornost za proces i ishode procjene. |
| Poštovanja privatnosti korisnika i povjerljivosti podatka | Stručnjaci su upoznati sa zakonskim odredbama u vezi sa zaštitom podataka korisnika te rade u skladu s njima. |
| Sudjelovanja korisnika<br>Poštovanja privatnosti korisnika i povjerljivosti podataka | Kontekst povjerenja jasno je definiran: stručnjaci koji provode procjenu informiraju korisnika o granicama povjerljivosti i upoznaju ga s njihovim obvezama (o čemu su dužni nekoga obavijestiti). |
| Sudjelovanja korisnika<br>Objektivnosti | Korisnik sudjeluje u procjeni, planiranju i praćenju provedbe intervencije te evaluaciji procjene. |
| Transparentnost<br>Čuvanje interesa korisnika<br>Sudjelovanja korisnika | Služba/ustanova/organizacija koja provodi procjenu potreba korisnika ima definiran način upoznavanja korisnika s njegovim pravima i obvezama kako bi korisniku omogućila predvidivost procesa i očekivanja. |
| Sudjelovanja korisnika | Svi uključeni u proces procjene imaju pravo izražavanja vlastitog mišljenja i mogućnost osobnog doprinosa. |
| Transparentnost<br>Sudjelovanja korisnika | Stručnjaci pravovremeno i na primjeren način informiraju korisnika o cilju i svrsi procjene, o ulogama stručnjaka i korisnika, o očekivanjima itd. Putem letaka, na mrežnim stranicama svoje ustanove/službe/organizacije, kao i kroz neposredne razgovore s korisnikom. |
| Transparentnost<br>Sudjelovanje korisnika | Služba/ustanova/organizacija koja provodi procjenu potreba korisnika ima definiran način za informiranje korisnika i za uspostavljanje odnosa i suradnje s korisnicima (npr. Inicijalni razgovor, završna konferencija o prijedlogu daljnjih intervencija i dr.). |

| | |
|---|---|
| Poštovanja i prihvaćanja korisnika<br>Sudjelovanja korisnika | Odnos između stručnjaka i korisnika temelji se na razumijevanju, poštovanju i jasnim profesionalnim i osobnim granicama. |
| Kulturalne osjetljivosti | Stručnjaci prilikom procesa procjene i prijedloga daljnjih intervencija poštuju / uzimaju u obzir i specifičnosti pojedinog djeteta vezane uz njegov spol/rod, rasu, vjeru, etnicitet, kulturu, porijeklo i stil života. |
| Orijentacije na pozitivno<br>Tretmanska usmjerenost | Stručnjaci koriste afirmativni pristup prema korisnicima i suradnicima. |
| Sudjelovanja korisnika | Korisnik ima pravo na prigovor o neetičnom ponašanju stručnjaka ili drugih korisnika. |
| Orijentacije na pozitivno<br>Dinamičnosti i kontinuiranosti<br>Načelo tretmanske usmjerenosti<br>Objektivnosti<br>Ekonomičnosti | Stručnjaci koriste sadržaje, metode i tehnike procjene koji omogućavaju procjenu potencijala korisnika. |
| Kulturalne osjetljivosti<br>Čuvanje interesa korisnika | Stručnjaci s korisnikom komuniciraju u skladu s njegovim razvojnim stupnjem i na jeziku primjerenom djeci i mladima. |
| Prirodnost<br>Objektivnost<br>Dinamičnost i kontinuiranost | Procjena potreba korisnika obuhvaća osnovna životna područja poput obiteljskog života, obrazovanja, slobodnog vremena, odnosa s vršnjacima, vrijednosnih orijentacija, ali i osobnost korisnika, njegove sposobnosti, stavove, interese, navike itd. |
| Objektivnost<br>Ekonomičnost<br>Čuvanje interesa korisnika<br>Sudjelovanje korisnika | Podaci potrebni za cjelovitu procjenu dobiveni su od korisnika, članova njegove obitelji, stručnjaka i drugih važnih osoba (rođaka, nastavnika, vršnjaka, prijatelja, liječnika itd.). |

| | |
|---|---|
| Dinamičnost i kontinuiranost<br>Objektivnost<br>Sudjelovanje korisnika | Prikupljeni podaci sadržavaju činjenice, procjene stručnjaka i drugih važnih osoba te samoiskaz i samoprocjenu korisnika. |
| Dinamičnost i kontinuiranost<br>Čuvanje interesa korisnika | U prikupljanju podataka stručnjaci koriste različite metode i tehnike u skladu s pravilima svoje struke. |
| Kulturalne osjetljivosti<br>Ekonomičnost<br>Prirodnost<br>Orijentacije na pozitivno<br>Čuvanje interesa korisnika | Metode, tehnike i stil rada tijekom procesa procjene stručnjak bira u skladu s vlastitim, ali i u skladu s obilježjima korisnika kako bi se maksimalno poštovalo načelo individualizacije procjene. |
| Ekonomičnost<br>Dinamičnost i kontinuiranost | Podaci se prikupljaju individualnim i/ili grupnim radom s korisnicima te prikupljanjem i analizom dokumentacije. |

Iz opisanih načela te navedenih standarda i indikatora, može se zaključiti kako se ona međusobno prožimaju, isprepliću i nadopunjuju. Primjerice, da bi se poštovalo načelo objektivnosti, nemoguće je pritom ne koristiti različite metode i tehnike (dinamičnost i kontinuiranost), pitati korisnika o njegovim željama, stavovima i perspektivi (sudjelovanje korisnika), omogućiti odlaske kući na vikende (prirodnost) i slično. Sve to potvrđuje činjenicu da je procjena proces koji je kružan i dinamičan te da se primjenom ovih načela i njihovim poštivanjem ostvaruje upravo ona svrha procjene koja se odnosi na predlaganje i planiranje buduće intervencije koja se temelji na cjelovitim spoznajama o korisniku i njegovim potrebama.

## 2. PROBLEM ISTRAŽIVANJA, CILJ I SVRHA

Kao što sam u ranijem tekstu navela, načela procjene definiraju se kao opća usmjerenja i stavovi koji osiguravaju provođenje određenog koncepta procjene i temeljni su teorijski orijentiri za utvrđivanje određenog konteksta i koncepta procjene. Što o načelima misle, kako ih primjenjuju u praksi stručnjaci koji se procjenom bave, važno je pitanje.

Stoga je cilj rada provjeriti provedbu načela procjene problema u ponašanju djece i mladih u praksi kroz analizu sadržaja Mišljenja i prijedloga socijalnih pedagoga te perspektivu djelatnika Centra Dugave na Odjelu timske procjene/dijagnostike. Svrha je rada stjecanje uvida u načine provedbe načela procjene te razumijevanje perspektive socijalnih pedagoga u njihovoj provedbi. U skladu s ciljem i svrhom rada, istraživanje se započelo sa sljedećim istraživačkim pitanjima:

1. Koja načela procjene su zastupljena u Mišljenjima i prijedlozima socijalnih pedagoga?
2. Kako se primjena načela procjene operacionalizira u Mišljenjima i prijedlozima socijalnih pedagoga?
3. Kako socijalni pedagozi opisuju i razumiju načela procjene te njihovu praktičnu primjenu?
4. Koje značenje načelima procjene pridaju socijalni pedagozi?
5. Koje su preporuke socijalnih pedagoga za unaprjeđenje primjene načela?

## 3. METODE ISTRAŽIVANJA

U skladu s postavljenom svrhom i ciljevima istraživanja koja je ranije napisana, odabran je kvalitativni pristup.

Dekleva (1996., interni materijal s predavanja) donosi sedam kriterija kada se koristi kvalitativni pristup istraživanju pojave:

1. Kada se ne zna dovoljno o problemu istraživanja (želi ga se ispitati kroz svojevrsno pilot istraživanje u kojem se ne traže i ne dokazuju uzročne veze);
2. Kada je problem već djelomice istražen te se želi izgraditi nova, utemeljena teorija;
3. Kada se istraživač želi približiti doživljavanju sudionika istraživanja;
4. Kada nas zanima cjeloviti značaj a ne pojedini aspekti;
5. Kada se istražuju dinamični, životni procesi;
6. Kada nas zanima jedinstvena jednokratnost pojave/ iskustva/ doživljaja;
7. Kada istražujemo događaje i životne pojave koji se mijenjaju kroz socijalnu akciju.

Od navedenih sedam kriterija, na njih tri ( 1., 3., 5.) odgovor je pozitivan. Osim toga, budući da je u fokusu rada i perspektiva djelatnika, kvalitativni pristup upravo to omogućava jer naglasak stavlja na razumijevanje značenja koje situacija ili tema ima za sudionike istraživanja. Milas (2005) navodi da je namjena kvalitativnih metoda upravo u tome da se nastoji istražiti kako sudionici tumače i pridaju smisao događajima, a ne kakvi događaji sami po sebi jesu.

S druge strane, iako postoji teorijski okvir ove teme, ona nije ranije bila proučavana, niti postoje instrumenti kojima bi se mogla primjerenije istražiti.

Kako bi se odgovorilo na postavljena istraživačka pitanja korištene su dvije tehnike: analiza sadržaja te intervju, odnosno razgovor u fokus grupi (Milas, 2005).

Analiza sadržaja arhivske građe obuhvaća Mišljenja i prijedloge socijalnih pedagoga. Važno je imati na umu da su ovo sekundarni podaci, što znači da nisu napravljeni u svrhu istraživanja. Ipak, neke od prednosti obrade ovakvih podataka su: nenametljivost samog procesa, odnosno nisu posljedica reaktivnosti metode (korisnici nisu znali da će biti sudionici istraživanja, iako to za sobom povlači etička pitanja), omogućuju longitudinalno praćenje (korišteni su dokumenti iz 2013. godine), može se doći do većeg uzorka ispitanika (Milas, 2005). Postoje i određena ograničenja vezana uz obradu ovakvog tipa podataka. Prije svega odnosi se to na neznanje istraživača kako su oni prikupljani (Milas, 2005). Drugim riječima, u ovom istraživanju je postojao nesklad između dostupnih i potrebnih podataka.

Milas (2005) objašnjava kako je fokus grupa posebna tehnika grupnog razgovora čiji je cilj dublje spoznavanje istraživane pojave. Ono što fokus grupu razlikuje od individualnih intervjua je grupna interakcija. Berg (1995; prema Milas, 2005) navodi kako se prednost fokus grupe ogleda u brzini, ekonomičnosti prikupljanja podataka te prikupljanju većeg broja informacija, u odnosu na pojedinačne intervjue.

### *3.1. Uzorak/Sudionici*

S obzirom na postavljene ciljeve, jasno je da se u kontekstu uzorka radilo o uzorkovanju mišljenja i prijedloga u Centru Dugave, ali i odgajatelja socijalnih pedagoga koji tamo provode proces procjene.

Neprobabilističko uzorkovanje jedna je od odrednica kvalitativnih istraživanja. Njegova prednost u odnosu na probabilističko uzorkovanje proizlazi iz samog cilja kvalitativnih istraživanja kojima nije zahtjev uopćavanje nalaza istraživanja (Milas, 2005). Takav neprobabilistički uzorak, odnosno sudionici, prisutan je u ovom radu.

U istraživanju je obrađeno 20 Mišljenja i prijedloga između 2013. i 2018. godine, od ukupno šest različitih socijalnih pedagoga. Broj Mišljenja i prijedloga prema godinama i socijalnim pedagozima se nalazi u Tablici 3:

*Tablica 3. Broj Mišljenja i prijedloga prema godina i socijalnim pedagozima*

| Godina | Broj Mišljenja i prijedloga | SOCIJALNI PEDAGOG | BROJ MIŠLJENJA I PRIJEDLOGA |
|---|---|---|---|
| **2013.** | 3 | SP1 | 3 |
| **2014.** | 4 | SP2 | 1 |
| **2015.** | 4 | SP3 | 2 |
| **2016.** | 5 | SP4 | 4 |
| **2017.** | 3 | SP5 | 7 |
| **2018.** | 1 | SP6 | 3 |

Ovakav uzorak se u literaturi (npr. Milas, 2005) naziva prigodni, odnosno analizirali su se oni dokumenti koji su bili dostupni.

Druga se skupina sudionika odnosi na socijalne pedagoge zaposlene u Centru Dugave na Odjelu timske procjene/dijagnostike. Na odjelu su trenutno zaposlene četiri socijalne pedagoginje. Ovaj je uzorak sudionika namjeran (Milas, 2005), a odabran je sukladno cilju istraživanja: razumijevanje perspektive socijalnih pedagoga u primjeni načela procjene. Ajduković (2008) ovakav uzorak opisuje kao ključne informatore, drugim riječima one sudionike koji imaju različite i bogate informacije. Dakle radi se o namjernom, relevantnom i kompetentnom uzorku sugovornika.

Od ukupno četiri socijalne pedagoginje na fokus grupi sudjelovale su tri (posljednja zbog bolesti nije mogla sudjelovati), tako da se može reći da je i ovaj uzorak bio prigodan. Sudionice su, na zahtjev voditeljice Odjela, prije samog sudjelovanja potpisale Suglasnost o sudjelovanju na fokus grupi (nalazi se u prilogu).

### *3.2. Postupak provedbe istraživanja*

Prvi dio istraživanja odnosi se na analizu Mišljenja i prijedloga socijalnih pedagoga, koji su uzorkovani i prikupljeni tijekom ožujka 2018. godine. Međutim, prije same obrade Mišljenja i prijedloga bila je napravljena početna matrica kodova uz pomoć knjige „Procjena potreba djece i mladih s problemima u ponašanju − konceptualne i metodičke odrednice“ (Koller-Trbović i sur., 2017) i nekoliko probnih mišljenja i prijedloga u koju su se kasnije upisivali podaci dobiveni analizom Mišljenja i prijedloga. Ta početna matrica sadržavala je određene supkategorije/indikatore pomoću kojih su obrađeni svi dokumenti, no više će o samoj analizi biti napisano u poglavlju Obrada podataka.

Drugi dio istraživanja proveden je tako da se koristila metoda razgovora u fokus grupi sa socijalnim pedagoginjama koje rade na Odjelu timske procjene/dijagnostike. Razgovor u fokus grupi napravljen je u svibnju 2018. godine, u trajanju od 71 minute, vodila sam ga sama i bio je sniman na diktafon, a za vrijeme grupe radila sam bilješke koje sam nadopunila neposredno nakon završetka razgovora. Vodič za fokusnu grupu se nalazi u Prilogu 2. Kako je rečeno, sudionice su na početku same fokusne grupe, potpisale Suglasnosti za sudjelovanje u istraživanju (Prilog 1), tako da su bile upoznate s važnim informacijama. Na samom početku fokus grupe još jednom sam ukratko ponovila prava i pravila za vrijeme trajanja grupe. Jedna od sudionica izrazila je negodovanje zbog snimanja na diktafon jer je, kako je i sama navela, mislila da će biti anonimno. Objasnila sam da se snimanje koristi isključivo kako bi kasnija

analiza bila kvalitetnija, te da će snimka biti izbrisana. Sudionica je prihvatila objašnjenje. Kada sam krenula postavljati pitanja, sudionice su uzele knjigu „Procjena potreba djece i mladih s problemima u ponašanju − konceptualne i metodičke odrednice“, jer nisu znale odgovor na početno pitanje. Tada sam im rekla da je cilj razumjeti njihovu perspektivu. Knjigu su zadržale za vrijeme cijele fokus grupe. Pitanja su postavljana onim redom kako su i napisana, s tim da su postavljana i potpitanja. Za vrijeme trajanja grupe u prostoriju su ušla dva korisnika Ustanove, a izašli su kad su vidjeli da je u tijeku „sastanak“. Po završetku grupe rekla sam kako ću im poslati transkript razgovora te da će tada imati priliku napraviti izmjene, ako budu htjele.

Po završetku fokus grupe, napravila sam kratke bilješke, kasnije i sam transkript, sudionice nisu imale dodatne komentare na isti. Kako bi se zadržala povjerljivost sudionica, u rezultatima su njihove izjave prikazane šiframa SP1, SP2 i SP3.

### *3.3. Način obrade podataka*

Kako bi se odgovorilo na istraživačka pitanja vezana uz Mišljenja i prijedloge socijalnih pedagoga pristupilo se analizi sadržaja istih. Prilikom obrade korištena je tzv. usmjerena analiza sadržaja koja se koristi kada je postojeća teorija nepotpuna ili kada bi dodatni opisi koristili postojećoj teoriji (Hsieh i Shannon, 2012). Isti autori (Hsieh i Shannon, 2012) ističu da je cilj usmjerenog pristupa analize sadržaja valorizirati ili konceptualno proširiti teorijski okvir ili teoriju. Ova analiza može dati predviđanja o varijablama interesa ili o odnosima među varijabli, čime se pomaže u određivanju početne sheme kodiranja ili odnosa između kodova. Analiza sadržaja pomoću usmjerenog pristupa je više strukturiran proces nego u konvencionalnom pristupu (Hickey i Kipping, 1996; prema Hsieh i Shannon, 2012). Koristeći postojeću teoriju ili prethodna istraživanja, istraživanje počinje prepoznavanjem ključnih pojmova ili varijabli kao početne kategorije kodiranja (Potter i Levine-Donnerstein, 1999; prema Hsieh i Shannon, 2012). Za kodiranje se mogu koristiti dvije strategije, ovisno o pitanju istraživanja. Za potrebe ovog rada korištena je strategija u kojoj se kodiranje započinje odmah s unaprijed određenim kodovima. Hsieh i Shannon (2012) u svom radu objašnjavaju da se podaci koji se ne mogu kodirati kasnije analiziraju kako bi se utvrdilo predstavljaju li novu kategoriju ili potkategoriju postojećeg koda. Glavna je snaga usmjerenog pristupa analizi sadržaja ta da postojeća teorija može biti podržana i proširena. Ipak upotreba ovog pristupa ima određena ograničenja. Jedno od njih činjenica je da istraživač pristupa podacima informirano, ali na određeni način pristrano.

Drugim riječima, istraživač će imati tendenciju pronalaziti dokaze koji potiču teoriju, a ne one koji je opovrgavaju. Još se jedno ograničenje nalazi u činjenici da se prenaglašavanje teorije može zaslijepiti istraživača za kontekstualne aspekte proučavane pojave (Hsieh i Shannon, 2012).

U skladu s navedenim usmjerena analiza sadržaja izgledala je tako da su uz pomoć teorije osmišljeni ključni pojmovi kao početni kodovi kodiranja, tj. kategorije, supkategorije i kodovi. Tako su se „sirovi" podaci pridruživali postojećim kodovima. Prilikom osmišljavanja kategorija utvrđeno je da sva načela neće biti moguće iščitati iz Mišljenja i prijedloga (npr. Načelo transparentnosti koje se ne odnosi na Mišljenje i prijedlog). Kasnijom su analizom neki kodovi izbačeni, dodani ili preimenovani. Primjerice, kod Primjena aktuarskog pristupa ranije je bio supkategorija u kategoriji Dinamičnost i kontinuiranost. Osim toga, i neke su kategorije izbačene (objektivnost) jer se kroz analizu pokazalo da se to načelo zapravo proteže kroz svaku drugu te je na neki način preduvjet svake od kategorija. Tako je na samom kraju izdvojeno šest kategorija s pripadajućim supkategorijama i kodovima koji će biti prikazani u Rezultatima.

Obrada podataka dobivenih iz fokus grupe tekla je induktivnom tematskom analizom, ali na deskriptivnoj razini, odnosno iz sirovih podataka (transkripta) stvarale su se uopćenije kategorije. Sukladno preporukama koje navode Braun i Clarke (2006) analiza je tekla sljedećim redom. Početno upoznavanje s materijalom sastojalo se od iščitavanja svih dokumenata. Tako su se već na početku bilježile ideje i misli o mogućim obrascima unutar pročitanog dokumenta. Inicijalni kodovi generirali su se iz podataka, tako da je svakoj ideji/misli dodana oznaka odnosno kod. Nakon što su kodirana sva Mišljenja i svi prijedlozi te nakon što su kodovi sumirani, počelo se s izdvajanjem tema. Tako se analizirane kodove grupiralo u teme koje oni zajednički formiraju. Teme su izdvojene tako da predstavljaju i sabiru neku ideju koja se javila u podacima. Kad su teme izdvojene, pristupilo se njihovom imenovanju. Svakoj je temi pridodan naziv tako da sugerira sadržaj, odnosno načelo procjene. U konačnici je izdvojeno osam tema koje su opisane u sljedećem poglavlju.

# 4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

U ovom poglavlju će biti prikazani rezultati istraživanja. Prvi dio se odnosi na rezultate obrađenih Mišljenja i prijedloga, a drugi na interpretaciju održane fokusne grupe. Tablica 4 sadrži prikaz kodnog okvira, dok Tablice 4-9 sadrže prikaze kategorija, supkategorija, kodova i frekvencija. Tablica 10 sadrži prikaz tema i kodova iz fokusne grupe.

*4.1. Prikaz rezultata obrađenih Mišljenja i prijedloga*

*Tablica 4. Prikaz kodnog okvira*

| KATEGORIJA/ NAČELO | SUDJELOVANJE KORISNIKA | ORIJENTACIJA NA POZITIVNO | DINAMIČNOST I KONTINUIRANOST | TRETMANSKA USMJERENOST | PRIRODNOST |
|---|---|---|---|---|---|
| SUPKATEGORIJE | ***Uvažavanje korisničke perspektive*** | ***Korištenje mjernih instrumenata koji su usmjereni na snage*** | ***Primjena različitih metoda i tehnika*** | ***Navedeni su različiti pristupi i stilovi vođenja*** | ***Uključivanje korisnika u različite situacije*** |
| | | ***Evidentno nabrojene snage*** | ***Primjena različitih sadržaja i aktivnosti*** | ***Spremnost korisnika na promjenu i tretman*** | ***Vidljivo je da se zadovoljavaju različite potrebe djeteta*** |
| | | | ***Praćenje ponašanja u različitim situacijama*** | ***Nalaz je interpretativan*** | |
| | | | ***Praćenje ponašanja u različitim sredinama*** | ***Nalaz je opredijeljen*** | |
| | | | ***Praćenje ponašanja s različitim osobama*** | | |
| | | | ***Različiti izvori informacija*** | | |

*Tablica 5. Prikaz supkategorija, kodova i frekvencija za kategoriju SUDJELOVANJE KORISNIKA*

| SUPKATEGORIJA | KOD | *FREKVENCIJA* |
|---|---|---|
| *Uvažavanje korisničke perspektive* | *Prihvaćanje procesa procjene*<br>*Razlog dolaska*<br>*Očekivanja od budućnosti* | 20/20 |

Kategorija SUDJELOVANJE KORISNIKA odnosi se na dijeljenje informacija s djetetom i njihovo sudjelovanje u donošenju odluka u stvarima koje ih se tiču. U skladu je s tim supkategorija nazvana ***Uvažavanje korisničke perspektive***. Kodovi unutar ove supkategorije odnose se na P*rihvaćanje procesa procjene, Razlog dolaska, Očekivanja od budućnosti,* a nalaze se u svih 20 Mišljenja i prijedloga. Međutim, iako su za ovu kategoriju navedena tri koda, utvrđeno je da se ova kategorija isprepliće s drugim kategorijama. Primjerice, u Dinamičnosti i kontinuiranosti se kao jedna od metoda koristi samoiskaz (koji se koristi i kao jedan od izvora informacija o korisniku) što podrazumijeva zanimanje stručnjaka za korisnika, njegov unutarnji svijet i njegovo viđenje stvarnosti.

Prisutnost korisničke perspektive najevidentnija je u dijelovima Mišljenja i prijedloga koji se odnose na razloge dolaska korisnika na procjenu, prihvaćanje procesa procjene, očekivanja i pogleda na budućnost. Najveće razlike nalaze se u odgovoru korisnika na čitanje pravila. Tako neki korisnici prihvaćaju pravila, nekima su poznata od ranije, dok neki verbaliziraju da ih se neće držati, primjerice:

> *„Kućni red i pravila Ustanove je saslušao i navodi kako će ih se pridržavati pošto su mu sva poznata od ranijih boravaka"* (N19)

> *„Kućni red i pravila ponašanja je saslušao i naveo kako će se truditi poštovati ih iako je svjestan činjenice kako će ih povremeno kršiti, pošto su, prema njegovom mišljenju, pravila prestroga"* (N20)

Razlike također postoje i u želji korisnika nakon procjene, odnosno za budućnost.

„*Ne verbalizira želju za daljnji smještaj nakon opservacije, navodi da ne zna još niti koje mogućnosti postoje, a i nije sigurna želi li se vratiti kući ili bi radije bila smještena u neku od ustanova socijalne skrbi“* (N17)

*„Nakon opservacije želi promjenu dosadašnjeg tretmana. Važno mu je da u što je moguće kraćem roku napusti Caritasovu kuću čak i ako je jedina opcija upućivanje u odgojnu ustanovu. Najboljim rješenjem za sebe smatra uključivanje u jedinicu intenzivnog tretmana u Domu za odgoj djece i mladeži Zagreb.“* (N3)

Kao razlog dolaska korisnici ističu konkretna ponašanja, negiraju ona koja su u dokumentaciji, ili već verbaliziraju želju za promjenom neadekvatnih ponašanja. U prilog tomu idu sljedeći citati:

*„Kao razlog dolaska na obradu navodi da ima tanke živce i da ne zna kako bi to drugačije objasnio“* (N11)

*„Kao razlog dolaska na obradu navodi skitnju, romantičnu vezu sa starijim muškarcem i neizvršavanje školskih obveza. prema ovim ponašanjima donekle i verbalizira kritičnost, ali potpuno je nekritična u odnosu na uzimanje sredstava ovisnosti (marihuana). podatke o nasilničkom ponašanju, koji se navode u anamnezi, negira.“* (N12)

*„Kao razlog dolaska na procjenu smatra probleme u ponašanju, u vidu kojih podrazumijeva bahatost, otresitost i povodljivost. Navodi da je shvatila u Kuksi da nije ugodno vidjeti djevojke da se tako ponašaju i ne želi više biti takva“* (N15)

U sklopu ove teme u Mišljenjima i prijedlozima socijalnih pedagoga najzastupljeniji sadržaj odnosi se na prihvaćanje pravila Ustanove, razlog dolaska u istu te želje po izlasku iz nje. Iako je ova supkategorija siromašnija kodovima u odnosu na neke druge, važno je napomenuti kako će se prožimati kroz ostale kategorije u radu i neće biti posebno naznačena.

Slijedi tablični prikaz supkategorija, kodova i frekvencija za kategoriju ORIJENATACIJA NA POZITIVNO.

*Tablica 6. Prikaz supkategorija, kodova i frekvencija za kategoriju ORIJENTACIJA NA POZITIVNO*

| SUPKATEGORIJA | KOD | *FREKVENCIJA* |
|---|---|---|
| ***Korištenje metoda i tehnika usmjerenih na snage*** | *Unutarnje razvojne prednosti*<br>*Bilo mi je najljepše kad…*<br>*Što želim i mogu promijeniti kod sebe* | 6/20 |
| ***Snage korisnika*** | *Dostupnost socijalno-pedagoškom vođenju i usmjeravanju*<br>*Društvenost*<br>*Empatičnost*<br>*Interes za različite aktivnosti*<br>*Mogućnost samokontrole*<br>*Poštovanje autoriteta*<br>*Pozitivna reakcija na pohvalu*<br>*Prihvaćanje strukturiranog načina rada*<br>*Prijateljski stav*<br>*Privrženost obitelji*<br>*Razvijene komunikacijske i socijalne vještine*<br>*Razvijene kulturne, radne i higijenske navike*<br>*Samopouzdanost*<br>*Snalažljivost u novim situacijama*<br>*Sposobnost slijeđenja dobivenih uputa*<br>*Strpljivost*<br>*Sudjelovanje u ponuđenim aktivnostima*<br>*Tolerantnost*<br>*Želja za ostvarivanjem pozitivnog odnosa s drugima* | 20/20 |

Kategorija ORIJENTACIJA NA POZITIVNO sadrži supkategorije ***Korištenje metoda i tehnike usmjerenih na snage*** **i** ***Snage korisnika*** te 22 koda. U šest Mišljenja i prijedloga navedene su metode i tehnike kojima se otkrivaju jakosti pojedinca, to su: U*nutarnje razvojne prednosti, Bilo mi je najljepše kad…, Što želim i mogu promijeniti kod sebe*. U ostalima Mišljenjima i prijedlozima nisu navedene metode koje bi upućivale na njihovo korištenje.

Svaki od 20 Mišljenja i prijedloga sadržavao je nabrojene snage pojedinca koje su ranije kroz nalaz bile i opisane, odnosno argumentirane, ponekad široko, a ponekad šturo. Prepoznavanje snaga korisnika sadrži široki spektar područja osobe koji se protežu od osobnosti, pa sve do

odnosa s drugim osobama. Tako se kao snaga navodi i *Želja za ostvarivanjem pozitivnih odnosa s drugim osobama, Sudjelovanje u ponuđenim aktivnostima, Tolerantnost, Privrženost obitelji* ili *Razvijene komunikacijske vještine*.
Najčešće nabrojene snage su: *Razvijene komunikacijske i socijalne vještine* te *Razvijene radne i higijenske navike*. Pa se tako kod kodova koji opisuju navedene snage mogu naći opisi poput:

> *„Radna zaduženja koja proizlaze iz kućnog reda i pravila Doma obavlja bez poteškoća. Poučena je tehnikama čišćenja te ju nije potrebno nadzirati. Samoinicijativno započinje s obavljanjem radnih zaduženja te pomaže ostalim članovima pri njihovima.“* (N2)

> *„Ostvaruje komunikaciju sa svima i bez teškoća prati pravila obrade. Često usmjerava ostale, sklona je suosjećati s mlađim članovima te ih samoinicijativno tješiti.“* (N9)

> *„Članovi grupe ga cijene, jer je prema svima korektan u komunikaciji, a uvijek im jasno i vrlo neposredno izražava svoje mišljenje. Spram mlađih štićenika vrlo je topao u komunikaciji…“* (N14)

U okviru ove teme, dakle, govori se o usmjerenosti same procjene, ali i Mišljenja i prijedloga na pozitivno, odnosno na jakosti i potencijale korisnika. Analizom je utvrđeno da se kao snage prepoznaju i različita ponašanja, npr. želja za nečim, kao i razvijenost različitih vještina vezanih uz samog korisnika (vlastita higijena), ili pak onih koje proizlaze iz Kućnog reda (čišćenje zajedničkih prostorija).

Slijedi tablični prikaz supkategorija, kodova i frekvencija za kategoriju DINAMIČNOST I KONTINUIRANOST.

*Tablica 7. Prikaz supkategorija, kodova i frekvencija za kategoriju DINAMIČNOST I KONTINUIRANOST*

| SUPKATEGORIJA | KOD | *FREKVENCIJA* |
|---|---|---|
| ***Primjena različitih metoda i tehnika*** | *Opažanje*<br>*Razgovor*<br>*Testovi*<br>*Procjena*<br>*Samoprocjena*<br>*Samoiskaz*<br>*Kreativno-ekspresivne tehnike*<br>*Aktuarski pristup* | 20/20 |
| ***Primjena različitih sadržaja i aktivnosti*** | *Organizirano učenje*<br>*Slobodno vrijeme*<br>*Radne aktivnosti* | 20/20 |
| ***Praćenje ponašanja u različitim situacijama, ulogama i zadacima*** | *Odlazak kući za vikend*<br>*Boravak u prihvatnoj stanici*<br>*Izvršavanje dnevnih zadataka*<br>*Život u ustanovi* | 20/20 |
| ***Praćenje ponašanja u različito vrijeme*** | *Dolazak u ustanovu*<br>*Promjene ponašanja za vrijeme procesa procjene* | 20/20 |
| ***Praćenje ponašanja s različitim osobama*** | *Odgajatelji*<br>*Članovi grupe*<br>*Roditelji/skrbnici*<br>*Prijatelji* | 20/20 |
| ***Različiti izvori informacija*** | *Članovi grupe*<br>*Odgajatelji*<br>*Roditelji/skrbnici*<br>*Samoiskaz* | 20/20 |

Kategorija DINAMIČNOST I KONTINUIRANOST bogatija je supkategorijama u odnosu na druge teme i ukupno sadrži šest supkategorija i 25 kodova koji opisuju kako je procjena organizirana, strukturirana i provedena da uočava, prati i predviđa promjene kod korisnika i

njegove sredine, a pritom se ima na umu dinamična priroda pojedinca. Dinamičnost i kontinuiranost se u Mišljenjima i prijedlozima pronalazi u sljedećim supkategorijama: ***Primjena različitih metoda i tehnika, Primjena različitih sadržaja i aktivnosti, Praćenje ponašanja u različitim situacijama, Praćenje ponašanja u različitim sredinama, Praćenje ponašanja s različitim osobama, Primjena aktuarskog pristupa, Različiti izvori informacija.***

Supkategorija ***Primjena različitih metoda i tehnika*** govori o tome koje se sve metode i tehnike koriste prilikom procesa procjene, tako su u Mišljenjima i prijedlozima bile zastupljene sljedeće: *Opažanje, Razgovor, Testovi, Samoprocjena, Samoiskaz, Aktuarski pristup*, itd. U nekim Mišljenjima i prijedlozima su korišteni materijali bili izričito navedeni, a u nekima se neizravno iz teksta dalo iščitati o korištenim tehnikama i metodama:

> *„Tijekom razgovora (i individualnih i neformalnih) je zatvorena.*“ (N2)

> *„U prvom kontaktu djeluje uspavano, psihomotorno je usporen te leži u fotelji. Čitav boravak je obilježen povišenom energijom, psihomotornim nemirom, provociranjem, izmišljanjem i lažnim optuživanjem ostalih članova grupe“* (N3)

> *„Navodi da se s mamom i tatom dobro slaže te verbalizira privrženost obitelji. Sebe smatra odgovornim za razvod roditelja, što ga čini jako nesretnim prilikom razgovora o obitelji“* (N10)

Od *Kreativno- ekspresivnih metoda i tehnika* navedeni su različiti sastavci na temu (Kako provodim slobodno vrijeme, Moj boravak u Dugavama, Moja obitelj, Kako zamišljam svoju budućnost, itd.) te izrada stripa Nastavi priču.

Kod *Primjena aktuarskog pristupa* prisutan je u dva Mišljenja i prijedloga:

> *„Tijekom opservacije u radu primijenjen je upitnik za određivanje razine intervencija i vođenje slučaja (YLS/CMI; Hoge i Andrews, 1999)“* (N16)

> *„Nadalje u primijenjenom instrumentu Skale atribuiranja svrstava se u skupinu od 10-20% najrizičnijih maloljetnika za daljnji razvoj delinkventnih ponašanja i činjenja kaznenih djela.“* (N18)

Supkategorija ***Primjena različitih sadržaja i aktivnosti*** se kroz analizu Nalaza i mišljenja pronašla kroz opise koji se odnose na *Organizirano učenje, Slobodno vrijeme i Radne aktivnosti* kako su nazvani i sami kodovi.

> *„Aktivnosti organiziranog učenja ne prihvaća pa tijekom čitave obrade me ispunjava niti osnovne inicijalne testove znanja. U organizirane aktivnosti slobodnog vremena se, s druge strane uključuje vrlo rado. Radna zaduženja obavlja površno te ih povremeno uopće ne dovršava. Izrazito je aktivan u sportu, pa tako voli igrati stolni tenis, stolni nogomet, nogomet i košarku, a pokazao je i veliki interes i za odlascima u teretanu. Tijekom procjene često čita knjige"* (N14)

> *„Voli kvizove znanja i grupne radove."* (N8)

> *„Sama najradije odabire vrijeme provodeći u neformalnim razgovorima i slušanju muzike. Radna zaduženja koja proizlaze iz kućnog reda i pravila Doma izvršava temeljito i korektno."* (N4)

***Praćenje ponašanja u različitim situacijama, ulogama i zadacima*** supkategorija je koja opisuje dinamiku ponašanja korisnika, a u analiziranim dokumentima odnosi se na sljedeće kodove: *Vikendi, Izvršavanje dnevnih zadataka, Život u ustanovi*. Iz sljedećih citata vidljiva je procesnost procjene koja se sastoji od više ispitivačkih situacija.

> *„Na vikende odlazi u dom za nezbrinutu djecu. Vrijeme tamo provodi u nizu neadekvatnih ponašanja kao što su nepoštivanje autoriteta odgajatelja, fizičko i verbalno nasilje prema drugoj djeci, odbijanje jela te autoagresija (lupanje glavom o zid). Sestru je ignorirao cijeli prvi vikend. a s majkom, koja je bila u posjetu, nije htio razgovarati. Prilikom boravka drugog vikenda fizički je napao sestru jer ga je uvrijedila."* (N3)

> *„Prema svima je kulturna i ljubazna dok u sukobe ne ulazi čak i kad ju netko provocira i izaziva."* (N8)

Postoje i opisi koji govore o nemotiviranosti korisnika za neke zadatke, dok su u drugima motivirani, primjerice:

*„Radna zaduženja koja proizlaze iz kućnog reda i pravila Doma izvršava površno. Unatoč tome što ih deklarativno prihvaća sklon je zaduženje odraditi polovično samo kako bi zadovoljio formu. U organizirane i slobodne aktivnosti uključuje se na poticaj odgajatelja. Za sadržaje sportskog karaktera uopće ne iskazuje interes te se naziva anittalentom. Pomalo zapanjujući talent iskazuje na polju likovnog izražavanja. U izradi različitih oblika od plastelina iskazuje kreativnost i smisao za boje.“* (N18)

***Praćenje ponašanja u različito vrijeme*** supkategorija je koja se kroz Mišljenja i prijedloge najviše odnosila na usporedbu u vrijeme dolaska na procjenu, te kroz vrijeme boravka na Odjelu. Kodovi su tako i nazvani: *Dolazak u ustanovu, Proces procjene*. Iz Mišljenja i prijedloga su vidljive promjene u navedenim vremenima.

*„Tijekom prijemnog razgovora je mirna te adekvatno prati tijek razgovora. U grupu se uključuje bez ikakvih teškoća te tijekom prvih nekoliko dana manifestira vještinu adaptabilnosti.“* (N13)

„*U organizirano slobodno vrijeme uključuje se ovisno o duljini boravka na procjeni. u početku vrijeme na sportskim aktivnostima provodi s najmlađim članovima grupe ili sam. Protekom vremena kako se opušta, tako se sve više uključuje u raznolike aktivnosti s drugim članovima grupe.“* (N16)

Unutar supkategorije ***Praćenje ponašanja s različitim osobama*** pronađene su tri skupine osoba: *Odgajatelji, Članovi grupe, Roditelji/skrbnici*, koje su ujedno i kodovi.

*„U grupnu dinamiku uključuje se postupno. Pri samom dolasku u grupu je nesigurna i pomalo uplašena. Šutljiva je, suzdržana i drži distancu sa drugim članovima kao i odgajateljima. Već nakon nekoliko dana je znatno opuštenija u odnosu s drugim članovima no i dalje je vrlo ukočena, povučena i tiha u prisutnosti odgajatelja.“* (N2)

*„Dolaskom vršnjaka u grupu uspijeva formirati prijateljski odnos…“* (N3)

*„U grupnim radovima edukativnog i likovnog sadržaja također rado sudjeluje, pri čemu je uočljivo da se ugodnije osjeća u manjim grupama, dok je u većoj grupi sklon sramežljivosti i povlačenju te tada ne preferira javno izražavati vlastita mišljenja“* (N1)

***Različiti izvori informacija*** supkategorija je koja je analizom obuhvatila kodove: *Članovi grupe, Odgajatelji, Roditelji/skrbnici, Samoiskaz* što je vidljivo iz sljedećih citata:

> *„Nema njegovih vršnjaka te ga ostali odbacuju i učestalo se žale odgajatelju na njegova ponašanja. Verbaliziraju da ih zadirkuje i provocira. "* (N3)
>
> *„Ostali štićenici učestalo se žale na njezino ponašanje navodeći njezino burno reagiranje i deranje bez razloga."* (N6)
>
> *„Vikendi, prema navodima udomiteljice, prolaze bez teškoća."* (N6)
>
> *„Također, negira izostajanje s prakse na koju je upućivana."* (N2)

Kategorija DINAMIČNOST I KONTINUIRANOST usmjerena je na promjenu i stalnost praćenja ponašanja, a analizom se pokazala kao najbogatija supkategorijama. Može se zaključiti da se primjenom različitih tehnika, metoda, aktivnosti i sadržaja, ali i praćenjem ponašanja u različitim vremenima, situacijama, ulogama i s različitim osobama, kao i korištenjem više izvora informacija doprinosi potpunijem uvidu u ponašanje i strukturu osobnosti pojedinca.

Slijedi tablični prikaz supkategorija, kodova i frekvencija za kategoriju TRETMANSKA USMJERENOST:

*Tablica 8 Prikaz supkategorija, kodova i frekvencija za kategoriju TRETMANSKA USMJERENOST*

| SUPKATEGORIJA | KOD | *FREKVENCIJA* |
|---|---|---|
| ***Efikasnost tretmanskih pristupa*** | *Autoritativni stil vođenja*<br>*Nedostupnost vođenju* | 20/20 |
| ***Spremnost korisnika na promjenu i tretman*** | *Pozitivna reakcija na autoritet*<br>*Verbaliziranje želje za promjenom*<br>*Vidljive promjene u ponašanju pod određenim uvjetima* | 14/20 |
| ***Argumentiranost Mišljenja i prijedloga*** | *Interpretirani podaci* | 20/20 |
| ***Opredijeljenost Mišljenja i prijedloga*** | *Preporuka za odgoj*<br>*Preporuka za obrazovanje* | 20/20 |

Kategorija TRETMANSKA USMJERENOST sadrži supkategorije: ***Efikasnost tretmanskih pristupa, Spremnost korisnika na promjenu i tretman, Argumentiranost Mišljenja i prijedloga, Opredijeljenost Mišljenja i prijedloga,*** te osam kodova. Ova kategorija pokazuje kako je procjena kružan i dinamičan proces te da nije sama sebi svrha. Drugim riječima, već sama procjena u sebi sadrži tretmanske aktivnosti.

Unutar supkategorije ***Navedeni su različiti pristupi i stilovi vođenja*** opisani su načini vođenja na koje korisnik dobro reagira. Ova je supkategorija prisutna u svim Mišljenjima i prijedlozima, a kao najčešći stil vođenja na koji korisnici dobro reagiraju naveden je autoritativni stil, ponekad je jasno izraženo da korisnik nije dostupan socijalno-pedagoškom vođenju. U skladu s navedenim slijede citati iz Mišljenja i prijedloga:

> *„Jednim od najvećih problema smatra se njena nedostupnost, zatvorenost, držanje distance i nepovjerenje koje ima u odnosu s odgajateljima zbog čega je socijalnopedagoško vođenje i usmjeravanje bilo otežano. Autoritet poštuje samo na prividnoj razini. Sve upute slijedi bespogovorno no tijekom cijelog svog boravka nije razvila odnos povjerenja s odgajateljima. Maloljetnica je zatvorena i nepovjerljiva u odnosu s njima zbog čega se daje zaključiti da joj je potrebno vrijeme u stabilnim uvjetima kako bi se postupno stjecala povjerenje"* (N2)

*„Posebno je dostupan u situacijama strukturiranih uvjeta funkcioniranja i kada odgajatelji primjenjuju autoritativni odgojni stil. Također pozitivno reagira na afirmativne odgojne metode poput postavljanja u poziciju pomoćnog odgajatelja kako bi shvatio važnost postavljenih pravila"* (N7)

***Spremnost korisnika na promjenu i tretman*** je supkategorija koja je bila prisutna u 14 Mišljenja i prijedloga, dok ju njih šest nisam mogla procijeniti. Ovaj supkategorija se opisuje kroz: *Pozitivnu reakciju na autoritet, Verbaliziranje želje za promjenom ponašanja* te *Promjene u ponašanju pod određenim uvjetima.*

*„Konfrontiranjem s negativnim ponašanjima njezin početni stav je negiranje i neprihvaćanje odgovornosti za ista ponašanja. Nakon individualnog razgovora s odgajateljem navodi svjesnost učinjenog, no svoje postupke opravdava postupcima drugih ili okolnostima koje su to uvjetovale"* (N6)

*„U odnosu prema odgajateljima je pristojnog ponašanja, u svakom trenutku uvažava njihov autoritet. Uredno prati dobivene upute te izvršava postavljene mu zadatke. Savjete i usmjerenja odgajatelja lako prihvaća i primjenjuje. Želi ostaviti što bolji dojam na odgajatelja te iz tog razloga podešava svoje ponašanje u njegovoj prisutnosti."* (N19)

*„Manifestno je da pozitivno reagira na poticaj te da uživa u rezultatima svoga rada."* (N7)

Unutar supkategorije ***Argumentiranost Mišljenja i prijedloga*** nalaze se interpretacije i podaci o korisnicima i njihovom ponašanju koji su argumentirani na način da se zna na temelju čega je donesena pojedina interpretacija. Primjerice:

*„Upuštao se u manja kršenja reda i pravila Ustanove, poput trčanja hodnicima, pričanja za vrijeme grupnog sastanka i sl.*" (N20)

*„Otežano kontrolira vlastito ponašanje i emocije te je sklon naglim promjenama ponašanja. U stresnim situacijama dramatizira i postavlja se u ulogu žrtve. Burno reagira (viče, prijeti se, odbija suradnju…) u situacijama kad nije u mogućnosti trenutno zadovoljiti vlastite potrebe. Sklon je burnom reagiranju i otporu te je u takvim situacijama nedostupan socijalnopedagoškom vođenju"* (N10)

*„Odmah po dolasku na obradu maloljetnik se pokušava nametnuti kao dominantni član koristeći isključivo negativne afirmacijske mehanizme: korištenje vulgarizama u*

*izražavanju, učestalo povisivanje tona glasa i korištenje drugih metoda verbalne agresije (uvrede, prijetnje, omalovažavanja) kao i manifestiranje fizičke agresije prema inventaru Doma (udara šakama u zidove i namještaj i sl.).”* (N19)

Posljednja supkategorija pod nazivom ***Opredijeljenost Mišljenja i prijedloga*** u ovoj kategoriji odnosi se na opredijeljenost samog Mišljenja i prijedloga, to znači da se sve što je navedeno u Mišljenju može omogućiti donošenje odluke. U analiziranim Mišljenjima opredijeljenost je postignuta na dva načina: prvi je takav da sam i sama imala dovoljno informacija za daljnje korake, a drugi se odnosi na činjenicu da su u svakom Nalazu bile navedene preporuke o daljnjim područjima rada s korisnikom. Kodovi unutar ove supkategorije se mogu podijeliti na P*reporuke za odgoj* i *Preporuke za obrazovanje.* Tim preporukama otvorena je široka paleta mogućnosti, prijedloga i ideja za sljedećeg stručnjaka, a proteže se od svakodnevnih aktivnosti, do dugoročnih planova, na primjer:

*„Poticati i nadzirati redovito izvršavanje školskih obveza, Pružati pomoć u učenju slučaju potrebe, omogućiti premještaj u drugu školu kako bi se izbjegla stigmatizacija, marginalizacija i odbačenost od strane prosocijalnih vršnjaka te kako bi se zadržala motivacija za završetkom srednjoškolskog obrazovanja.“* (N4)

*„Uključiti maloljetnika u kratkotrajni, intenzivni i dobro programirani tretman koji će utjecati na razvoj njegove ličnosti, kao i na ponašanje u svrhu preveniranja daljnjeg činjenja kaznenih djela. Po završetku istog, omogućiti praćenje maloljetnika kroz izvaninstitucionalni oblik rada kako bi mu se pružila pomoć, briga, usmjeravanje i vođenje kroz trenutačni životni period te kroz nošenje s nadolazećim preprekama.”* (N8)

*„Uključivanje u strukturiran tretman uz postavljanje jasnih pravila ponašanja, zahtjeva i ograničenja, kao i njihovo dosljedno provođenje uz unaprijed dogovorene posljedice kršenja istih; autoritativan stil vođenja s naglaskom na osnaživanju, ohrabrivanju i poticanju osobe; podizanje razine samouvida uz prihvaćanje odgovornosti i posljedica za vlastite postupke; poučavanje socijalnim i komunikacijskim vještinama, posebice vještinama suradnje i nenasilnog rješavanja sukoba.“* (N17)

*„Poticanje na izvršavanje obrazovnih zadataka uz nadzor i kontrolu istog, poticanje na primjereno sudjelovanje i praćenje nastave; formiranje plana za sanaciju obrazovnih deficita te pružanje pomoći u učenju prilikom ostvarivanja istog.“* (N15)

Zaključno za kategoriju TRETMANSKE USMJERENOSTI može se reći da se odnosi na činjenicu da je već i sama procjena u sebi tretmanska. Drugim riječima, već za samog procesa procjene poduzimaju se određeni koraci ne bi li se došlo do željenih promjena u ponašanju te dali prijedlozi za ono što kod određenog djeteta funkcionira. U analizi je utvrđeno da se ova kategorija prepoznaje kroz izravno navedene stilove vođenja, spremnošću korisnika na promjenu te opredijeljenošću i argumentiranošću samog Mišljenja i prijedloga.

Slijedi tablični prikaz supkategorija, kodova i frekvencija za kategoriju PRIRODNOST:

*Tablica 9. Prikaz supkategorija, kodova i frekvencija za kategoriju Prirodnost*

| SUPKATEGORIJA | KOD | *FREKVENCIJA* |
|---|---|---|
| ***Uključivanje korisnika u različite situacije*** | Grupa vršnjaka<br>Slobodno vrijeme<br>Učenje<br>Škola<br>Razgovori s odgajateljima<br>Kućanski poslovi | 20/20 |
| ***Zadovoljavanje različitih potreba korisnika*** | Sigurnost<br>Prihvaćenost<br>Uvažavanje<br>Sloboda<br>Zabava | 20/20 |

Kategorija PRIRODNOST obuhvaća supkategorije ***Uključivanje korisnika u različite situacije i Zadovoljavanje različitih potreba korisnika*** koje ukupno sadrže 11 kodova. Obje su bile prisutne u svih 20 analiziranih Mišljenja i prijedloga.

Unutar supkategorije ***Uključivanje korisnika u različite situacije*** kroz analizu izdvojeni su sljedeći kodovi: *Grupa vršnjaka, Slobodno vrijeme, Škola, Razgovori s odgajateljima i Kućanski poslovi*. Ovaj kod na neki način proizlazi iz samog rasporeda koji postoji kroz dan u Centru. Već su ranije u kategoriji Dinamičnost i kontinuiranost bile opisane ove situacije kojima se kroz različite zadatke, aktivnosti i uloge nastoji zadovoljiti ovo načelo, iako je to teško obzirom da se radi o cjelodnevnoj procjeni. S druge strane iz navedenih je citata i ovdje vidljivo uvažavanje načela sudjelovanja korisnika:

> *„Verbalizira da u slobodno vrijeme trenira boks, za što pokazuje motivaciju i interes. Navodi da je prije trenirao i nogomet, no da mu je dosadilo. Objašnjava da je na neko vrijeme prestao trenirati boks, jer mu se mama bojala udaraca u glavu pa ga nije pustila na natjecanje, no da je nedavno ponovno počeo trenirati. Opisuje da ga sport opušta (kada sam bijesan, ja odem na trening. Tijekom procjene često čita knjige te sam navodi da ga to zanima, pri čemu najveći interes pokazuje prema knjigama napisanim po istinitom događaju“* (N1)

*„Radne navike su mu još u stadiju razvoja. Radna zaduženja obavlja nevoljko i površno, pokušavajući ih izbjeći kad god je to moguće.“* (N20)

Supkategorija ***Vidljivo zadovoljene različite potrebe*** *djeteta* sadrži pet potreba koje proizlaze iz Glasserove teorije izbora (Glasser, 2000) S*igurnost, Prihvaćenost, Uvažvanje, Sloboda, Zabava.*

Zadovoljavanje potreba uglavnom je isprepleteno s drugim kategorijamama i različitim aktivnostima koje se odvijaju kroz proces procjene, ali su i potrebe međusobno povezane. Tako se primjerice u odnosu s odgajateljem istovremeno zadovoljava potreba za sigurnošću i povjerenjem, ili prihvaćenost i uvažavanje. Citati koji govore u prilog tome su sljedeći:

*„Protekom vremena, razvijajući odnos povjerenja, postaje otvoreniji, komunikativniji i dostupniji te do izražaja dolazi njegova želja da s odgajateljem formira dobar, kvalitetan odnos.“* (N1)

*„Motivira ju odgajateljeva pohvala zbog uočenog te se sve više opušta i želi formirati korektan odnos s istim“* (N5)

*„Za mamu navodi da je s njom jako povezana, da se uvijek brine za nju i da ju savjetuje. Napominje da se situacija s obitelji popravila u odnosu na prije, da se dogovaraju i na kraju dana svi skupa sjednu za stol te svatko kaže kako mu je dan prošao i što želi.“* (N5)

*„Često inicira individualne razgovore (s odgajateljima) i ističe kako joj razgovor pomaže da se osjeća sretnije i opuštenije“* (N13)

U okviru ove teme govori se o uključivanju korisnika u različite situacije i zadovoljavanju različitih potreba. Cilj je proces procjene učiniti što sličnijim stvarnom životu. Tako se korisnike uključuje u one aktivnosti koje su prisutne i izvan Ustanove, odnosno one u koje su uključeni i kada nisu na procjeni, a to su uključenost u vršnjačku grupu, aktivnosti slobodnog vremena, odlazak u školu, razgovori s odgajateljima (obitelji) te kućanski poslovi. Potrebe se ostvaruju kroz navedene aktivnosti. Kako bi se zadovoljila potreba za slobodom, korisnici odlaze za vikende iz Ustanove, dok se zabava zadovoljava kroz aktivnosti slobodnog vremena.

Preostale potrebe se ostvaruju kroz odnos s odgajateljima koji ih prihvaćaju, uvažavaju i cijeli proces procjene čine sigurnim.

### *4.2. Prikaz rezultata fokusne grupe*

U Tablici 10 slijedi prikaz tema i kodova iz fokus grupe:

*Tablica 10. Prikaz tema i kodova iz fokusne grupe*

| TEMA | KODOVI |
|---|---|
| DINAMIČNOST I KONTINUIRANOST | ***Upotreba različitih metoda i tehnika***<br>***Poštivanje načela individualizacije***<br>***Praćenje ponašanja korisnika*** |
| TRETMANSKA USMJERENOST | ***Provjera efikasnih pristupa odgoja i tretmana***<br>***Procjena kao prva stepenica tretmana***<br>***Procjena je već i intervencija***<br>***Argumentiranost*** |
| OBJEKTIVNOST | ***Važnost razmjene informacija među odgajateljima***<br>***Različiti izvori informacija***<br>***Realno sagledavanje djeteta unatoč subjektivnosti procjene*** |
| PARTICIPACIJA KORISNIKA | ***Dijeljenje informacija s korisnicima***<br>***Participacija povećava povjerenje i osjećaj važnosti korisnika***<br>***Uvažavanje perspektive djeteta***<br>***Participacija podiže motivaciju za promjenom*** |
| ORIJENTACIJA NA POZITIVNO | ***Važnost potencijala korisnika za daljnji tretman***<br>***Pozitivan pristup omogućuje promjenu ponašanja***<br>***Pozitivan pristup novina za korisnike*** |
| ZADOVOLJSTVO VLASTITIM RADOM NA PROCJENI | ***Zadovoljstvo vlastitim pristupom djeci***<br>***Osobna uključenost i zainteresiranost za korisnike*** |

| | |
|---|---|
| | ***Dosljednost u pristupu i primjeni načela*** |

Tematskom analizom fokus grupe identificirano je šest tema: DINAMIČNOST I KONTINUIRANOST, TRETMANSKA USMJERENOST, OBJEKTIVNOST, PARTICIPACIJA KORISNIKA, ORIJENTACIJA NA POZITIVNO, ZADOVOLJAVAJUĆA IMPLEMENTACIJA.

Iz tabličnog je prikaza vidljivo da su neke od njih bogatije, a neke siromašnije kodovima.

Tema **DINAMIČNOST I KONTINUIRANOST** nastala je kroz objedinjavanje kodova iz kojih se moglo prepoznati da je promjenjivost obilježje ponašanja pojedinca te da se prati cjelokupno ponašanje, a ne samo jedan njegov segment. Kodovi koji opisuju ovu temu su: ***Upotreba različitih metoda i tehnika, Prilagođavanje uvjeta i utjecaja na korisnika*** te ***Praćenje ponašanja korisnika***.

Iz fokus grupe vidljivo je kako se u radu socijalnih pedagoga sudionika fokus grupe koriste različite metode, tehnike, aktivnosti i sadržaji kojima bi se dobila što cjelovitija slika pojedinca. Tako sudionice izvještavaju o prilagođavanju načina primanja i davanja informacija u svrhu cjelovitijeg uvida u njegov život:

> *„Svakom djetetu u stvari prilagođavamo način na koji dijete može primati i nama davati nekakve informacije. Da li je to da djetetu treba pažnja, da dijete treba obrađivati, da dijete voli individualni rad, pa ga onda često pozivamo na razgovore...“ (SP1)*

Nadalje, objašnjavaju kako upotreba različitih metoda i tehnika nije svrha samoj sebi, već se one odabiru sukladno ciljevima i zadacima procjene, ali i specifičnim obilježjima svakog korisnika:

> *„Mi koristimo nekakve metode u radu, ali mi ih doziramo zapravo ovisno o trenutnim potrebama djeteta, odnosno ovisno o tome što mi u određenom trenutku želimo dobiti od djece.“ (SP2)*

Također izvještavaju i o važnosti kontinuiranog praćenja ponašanja korisnika u različitim situacijama, okruženjima i vremenskim periodima :

> *„Mi njega promatramo u svakoj situaciji, ne samo jedna situacija pa nam je to dovoljno, nego svaki trenutak je nama bitan. Da nam je bitno kako je dijete bilo i preko noći, kako je bilo sa svakom od nas kako je bilo dok je samo u sobi dobiti, sa grupom, znači u kontinuitetu se tijekom cijelog dana i vikendima gleda djetetovo ponašanje.“ (SP3)*

Parafrazirajući izjave sudionica fokus grupe, ova tema se odnosi na različita prilagođavanja sadržaja, metoda, tehnika i pristupa svakom pojedinom djetetu te procesnost procjene koja nije statična već podrazumijeva se odnosi na praćenje ponašanja korisnika kroz dimenzije vremena i pristupa. Svrhu dinamičnosti i kontinuiteta procjene sudionice prepoznaju kao važnu i potrebnu kako bi dobile što cjelovitije informacije vezane uz korisnika.

Tema TRETMANSKA USMJERENOST**,** naslanja se, ali i poklapa (kao i načelo tretmanske usmjerenosti, uostalom) s prethodno opisanom temom pa tako možemo reći da se i pojedini kodovi u Dinamičnosti i kontinuiranosti, mogu preslikati i ovdje, odnosno korisni su za razumijevanje ove teme.

Ova tema sastoji se od kodova koji o procjeni govore kao o obliku tretmana, odnosno o tome da je ona prožeta tretmanom te da je proces unutar kojeg se već odvijaju neke promjene koje pritom trebaju biti zabilježene i opisane. Kodovi koji to potvrđuju su sljedećih naziva**: *Provjera efikasnih pristupa odgoja i tretmana*** (odnosno što funkcionira sa specifičnim korisnikom), ***Procjena kao prva stepenica tretmana, Procjena je već i intervencija*** i ***argumentiranost***.

Tako sudionice izvještavaju o tome da već za vrijeme procjene provjeravaju kakav bi pristup, intervencije i/ili tretman bio najbolji za dijete, odnosno u kojim bi uvjetima dijete najbolje funkcioniralo:

> *„I od kada nama ustvari dođe zahtjev mi, mi.. obraćamo pozornost iz kakvih uvjeta dijete dolazi, da li je dijete već bilo u tretmanu, koje intervencije su poduzete i na osnovu te slike već se počinje razmišljati. Naravno, kada dijete dolazi mi u principu već probavamo, probavamo.. i gledamo, propitkujemo i stavljamo ga u te određene situacije da vidimo što djetetu najbolje odgovara.“ (SP1)*

Nadalje, govore i o ***Procjeni kao prvoj stepenici***, koraku ***tretmana,*** odnosno uskoj povezanosti procjene i tretmana. Primjerice:

> *„… Jer ne kaže se bezveze da je procjena prva stepenica tretmana jer mi kada nam dijete dođe zapravo pokušavamo već stvoriti neke uvjete u kojima ćemo vidjeti da li dijete funkcionira.“ (SP2)*

S druge strane navode i kako se već za vrijeme procjene događaju određene promjene u ponašanju djeteta što se vidi iz koda nazvanog ***Procjena je već i intervencija.*** Naime, poštivanje načela tretmanske usmjerenosti (ali i ostalih) dovodi do pozitivnih promjena kod korisnika, o čemu svjedoči sljedeći citat

> *„Djeca ovdje već također kreću i sa napredovanjem. Razvijaju radne vještine, higijenske navike i socijalne vještine, kreću u školu… rješavaju svoje školske obaveze…“ (SP3)*

Također, izvještavaju o potrebi argumentiranja interpretiranih podataka kroz kod A***rgumentiranost****“*

*„...Za svaki svoj prijedlog zapravo morate imati argument. Zorni prikaz toga djeteta. Zorni prikaz toga djeteta u svakoj situaciji. Znači vi za svaki svoj prijedlog uz svaku izrečenu riječ o svome djetetu morate imati argument - da ste vi njega promatrali određen broj dana, u određenim situacijama i 100% ste sigurni. Znači i provjerili ste da on može tako funkcionirat.“ (SP2)*

Kao zaključak na ovu temu može se reći da socijalni pedagozi procjenu doživljavaju i organiziraju kao proces u kojem mogu provjeravati različite uvjete i pristupe u kojima bi dijete najbolje funkcioniralo te da takvi tretmanski uvjeti procjene dovode do vidljivih i poželjnih promjena u ponašanju djeteta.

Tema OBJEKTIVNOST odnosi se na činjenicu kako postoji određena razina subjektivnosti kod socijalnih pedagoga kao procjenjivača. Da bi se smanjili negativni učinci subjektivnosti čovjeka

kao mjernog instrumenta, sam proces i rezultate procjene, socijalni pedagozi međusobno razmjenjuje podatke i informacije, upotrebljavaju druge osobe koje su u kontaktu s djetetom kao izvore informacija, te kao rezultat objektivnosti navode prijedlog koji je realan u odnosu na samo dijete. Kodovi koji sačinjavaju ovu temu su: ***Važnost razmjene informacija među odgajateljima, Različiti izvori informacija, Realno sagledavanje djeteta unatoč subjektivnosti procjene***, no važno je napomenuti i kako i, primjerice, upotreba različitih metoda i tehnika, spomenuta kod prve teme, značajno doprinosi poštivanju i ovog načela.

Socijalni pedagozi opisuju ***Važnost izmjenjivanja informacija o djetetu*** kako bi mogli nastaviti s radom onoga čiju su smjenu preuzeli te kako bi provjerili vlastite nesigurnosti u radu:

> *„Imamo dobar protok informacija, tako da ako se nekada čak i dogodi situacija da je netko od nas doživio neku situaciju sa djetetom na određeni način, opet su tu druga dva para očiju koja će to moć drugačije sagledat.“ (SP2)*

> *„Jer ako ja na primjer vidim da mi je nalaz, to jest da ja nisam sigurna jesam li nekoga realno opisala onda ću pitat nekog od njih dvije da mi vidi i pročita nalaz i kaže da li je to to“ ( SP3)*

Kako bi se dobio uvid u što bolje razumijevanje i funkcioniranje djeteta, u razmjenu informacija se uključuju svi koji su u bilo kakvom kontaktu s djetetom, odnosno koriste se ***Različiti izvori informacija:***

> *„Mi smo u stalnim kontaktima sa školom, sa obitelji maloljetnika, sa Centrima za socijalnu skrb… Ako ima potrebe za neko liječničko praćenje onda i sa liječnicima… Ako dijete ima nadzor, odnosno mjeru stručne pomoći i podrške onda se čujemo i sa voditeljima mjere.“ (SP2)*

> *„Kontaktiramo sa svima koji su u nekakvom odnosu sa djetetom. Mi kontaktiramo nekad i sa našom djecom koja su bila prije na obradi… sveg čeg se možemo dočepati mi to iskorištavamo…. Zato se u biti grebemo za svaku informaciju…. Na osnovu dokumentacije, na osnovu razgovora, sociopedagoških materijala, individualnih razgovora, razgovora sa članovima njihove obitelji, neformalne komunikacije sa djecom, grupnih radova i svih ovih informacija koje inače prikupljamo. I naravno to su najbitniji odlasci na vikende kući. To jest… Od tud idu tamo otkud su nam došli i*

*srijedom su izlasci, pa ih onda direktno vidimo sa roditeljima, odgajateljima, skrbnicima, udomiteljima“ (SP1)*

Neovisno o tome kakve unutarnje doživljaje neko dijete potakne kod određenog socijalnog pedagoga i unatoč greškama procjenjivanja dobro poznati u literaturi (od stavova, perceptivnih grešaka i sl.) Zbog ranije navedenih koraka, sudionice su, čini se, u stanju napisati mišljenje i prijedlog koji je stvaran i zadovoljava potrebe djeteta:

*„Znači bez obzira koliko je to dijete nama bilo drago i simpatično, mi ćemo uvijek moć navest i njegova loša ponašanja, dobra ponašanja, rizike u kojima se nalazi i sve to skupa. Znači, bez obzira što smo mi možda s njim ostvarili izvrstan odnos, mi ćemo ga moć nekako realno sagledat.“ (SP3)*

Može se primijetiti kako su socijalni pedagozi svjesni da ne postoji apsolutna objektivnost, a kako bi smanjili njene negativne učinke na sam proces procjene dolazi do izmjene informacija među odgajateljima, ali i sa svim osobama koje su u kontaktu s djetetom. Ako se pojave određene nesigurnosti u vlastitom radu, zbog te izmjene informacija i konzultacija s kolegama, ova se pojava nastoji ukloniti. S druge strane kao rezultat ranije poduzetih koraka u stanju su napisati nalaz koji je realan, odnosno onaj koji obuhvaća zaštitne i rizične čimbenike djeteta s adekvatnom preporukom za daljnje intervencije u skladu s najboljim interesom djeteta i njegovim potrebama.

Tema PARTICIPACIJA KORISNIKA nastala je objedinjavanjem kodova koji govore o tome da postoji dijalog između socijalnih pedagoga, da su djeca uključena u proces dijeljenja informacija i razmjene mišljenja, te da postoji odnos povjerenja između djeteta i socijalnog pedagoga. Kodovi koji to dokazuju su: ***Dijeljenje informacija s djetetom, Participacija povećava povjerenje i osjećaj važnosti korisnika, Uvažavanje perspektive djeteta, Participacija podiže motivaciju za promjenu.***

Socijalne pedagoginje sudionice fokus grupe razumiju ovo načelo kao činjenicu da će dijeliti informacije s djetetom, odnosno otvoreno i transparentno pred dijete staviti informacije koje imaju, razgovarati s korisnikom o mogućim prijedlozima budućih intervencija, pripremi ga za odlazak i slično:

*„Ustvari što je nama kao odgajateljima, što nam je jako bitno, a to je da mi dijete cijelo vrijeme upućujemo u informacije koje mi imamo. Naravno da ćemo mi djetetu i isprezentirati sa kakvim papirima je dijete došlo… S djetetom pričamo o mogućim prijedlozima…. To je nešto što ustvari mora biti dosta otvoreno i već kad se kasnije i prenese taj prijedlog, sve je jasno, znači mi s djetetom cijelo vrijeme otvoreno pričamo o tome. Od najsitnijih stvari. Recimo, nije sad da mi vidimo da je dijete pogriješilo ili namjerno prekršilo pravilo pa ćemo mi to samo upisati u knjigu evidencije, kao njemu iza leđa. Ne, nego ćemo mu odmah otvoreno reći, suočit ga ili kaznit ili mu ponudit drugu šansu… Bilo što drugo što ćemo s njim direktno radit… Pa tako do ovih, ovih velikih stvari. Pa čak i kasnije u otpusnom razgovoru mi dijete pripremamo na način da mu dajemo neke savjete…“ (SP1)*

Kao posljedicu ovakvog otvorenog i uvažavajućeg odnosa prema djetetu ističu i njihovo povratno povjerenje prema odgajateljima**:**

*„I mislim da je to jako važno što zapravo time dijete vidi da ćemo mu mi reć' iskreno i onda će on time automatski bit povratno i iskreniji prema nama što se tiče njegovih ponašanja, misli i osjećaja.“ (SP3)*

*„Znači oni od nas mogu tražiti i savjet i podršku i pomoć… I zapravo na taj neki način da oni znaju da će od nas dobiti nekakav realni odgovor.“ (SP2)*

Osim iskrenog razgovora o tome što dijete radi na procjeni i kamo će nakon nje, kao važan dio uključivanja korisnika ističe se i zanimanje za to što je djetetu važno, što ono želi, odnosno ***Uvažavanje perspektive djeteta.*** Na taj način izravno mu se daje do znanja da je važan ravnopravni član ovog procesa procjene suodgovoran za ishode procjene:

*„Mi prvenstveno pitamo dijete što bi ono htjelo. Naravno da nam to ne može biti neko utemeljenje, ali isto je važno da li dijete uopće želi biti u svojoj obitelji ili ne želi, da li dijete želi biti u domu u kojem je ili ne želi. Znači nama su važne djetetove misli. Što on misli o obitelji, o školi, što on misli o sebi, o budućnosti svojoj. Mislim da je to taj neki važan dio uključivanja i isto tako mi damo djetetu šansu da on nama pokaže koliko stvarno može - da ono sada nastavi ići u školu, da ide redovito, da se kući vraća sa izlazaka kada ide na vikende, u vrijeme kada se to u obitelji i tako izdogovaralo. Znači*

*mi ga uključimo na način da mu kažemo: 'Ti nama pokaži koliko ti možeš pa onda da mi možemo donijeti neku odluku koja će za tebe bit najbolja'. Dakle, ja mislim da mi dijete jako puno uključujemo.... A sa samim tim pitanjem 'Što bi oni htjeli?' da se isto malo i njima na važnosti i da oni vide: 'Okej netko me isto pitao što ja želim, znači važno im je čut i moje mišljenje'." (SP3)*

Osim kao jedno od načela rada, jedna od sudionica istaknula je važnost uključivanja korisnika u kontekstu toga da im to ***Podiže motivaciju za promjenom:***

*„Na primjer, ako se žele vratiti kući onda im se često zna reći: 'Dobro, ti budi šta možeš bit bolji pa da vidimo da se možeš vratiti kući'. Znači to im je također kao ajmo reć motivacija da budu što bolji. Da mi vidimo koliko, koliko oni mogu dobro funkcionirati i pod kojim uvjetima." (SP3)*

Ukratko, tema PARTICIPACIJA KORISNIKA odnosi se na iskreno i otvoreno dijeljenje svih informacija koje su na raspolaganju odgajatelju, a važne su za korisnika. Ona uključuje i zanimanje odgajatelja za djetetov unutarnji svijet: što dijete misli, želi i očekuje kako za svoju budućnost, tako i za sam boravak na procjeni. Takav pristup korisniku ne znači da će se njegove želje ostvariti, već odgajateljima služe kao motivatori za promjenu ponašanja korisnika, ali dovode i do povećanja povjerenja korisnika prema odgajateljima, stvaranja odnosa, korisnicima daje osjećaj važnosti jer se uvažava njihova perspektiva i sl.

ORIJENTACIJA NA POZITIVNO tema je o kojoj se govorilo u kontekstu važnosti pronalaženja pozitivnih karakteristika kod korisnika. Važnost usmjerenosti prema potencijalima, socijalni pedagozi vide i u tome kako su korisnici koji dolaze na procjenu navikli na to da su problematični, stoga im afirmativni pristup predstavlja novinu. U skladu s time, kodovi koji opisuju ovu temu su: ***Važnost potencijala korisnika za daljnji tretman, Pozitivan pristup omogućuje promjenu ponašanja*** i ***Pozitivan pristup novina za korisnike.***

Sudionice su svjesne loših ponašanja korisnika, ali i činjenice da su potencijali korisnika važni i čine dobar temelj za tretman:

*„Pa mi uvijek pokušavamo naglasiti znači djetetove nekakve pozitivne karakteristike, pozitivna uporišta za daljnji tretman.... Okej ovo je loše, ali postoji jako puno dobroga kod samog djeteta na čemu bi se trebalo raditi i dalje ga usmjeravati. Znači uvijek prepoznajemo, uvijek se nekako orijentiramo na to što to dijete već dobro radi i što bi moglo raditi još bolje da se umanje rizični čimbenici." (SP2)*

*„Jer zapravo je važno kada jednom dijete od nas ode da se zna što kod njega funkcionira, što se može iskoristit, u čemu je to dijete dobro da se može na osnovi toga radit na nekim drugim stvarima." (SP1)*

Osim što potencijali predstavljaju nešto na čemu se gradi tretman, sudionice izvještavaju kako ovakav pristup prema korisniku daje „dozvolu", priliku za promjenu ponašanja**.** Drugim riječima – korisnici su dosad imali iskustvo negativnih kritika, međutim, mijenjanjem fokusa na pozitivne obrasce ponašanja oni se osjećaju sigurno i osnaženo kako bi dalje nastavili s takvim ponašanjima, jer ih sada netko primjećuje:

*„E, stvar je u tome što oni očekuju da će se njih cijelo vrijeme kritizirati. Nama je u interesu da mi dijete što prije počnemo hvaliti… Na nekakvim mislim čvrstim nogama, ne sad kao: 'Joj baš si lijepo pomaknuo tu ruku tamo'. Nego konkretno, mislim: 'Super, vidiš kak' ti lijepo pjevaš!' ili 'Stvarno si brz, ono super ti ide nogomet, odlično si počistio, vidiš kak' ti znaš sa tim mlađima.' ili bilo šta drugo…. Tako se i oni počnu mijenjati i onda oni počinju hvatati te svoje komplimente i pohvale." (SP1)*

Već je i iz prethodnog citata jasno da je **Pozitivan pristup novina za korisnike** te da ga ne očekuju.

*„Ali čisto da dijete dobije taj nekakav ajmo reć' odmak od rutine na koju je dosad navikao, znači da uvijek bude kritizirano, da sad naiđe na nekakav pozitivan feedback i da se osjeti dovoljno sigurno da može pokazati nekakve svoje dobre strane." (SP2)*

Ova se tema, dakle, odnosi na pronalaženje pozitivnih karakteristika korisnika koje mogu biti temelj za budući tretman i umanjiti djelovanje rizičnih čimbenika. Prema riječima socijalnih pedagoga cilj je primijetiti i najmanje pozitivne pomake te dati povratnu informaciju o tome. S

druge strane, negativni oblici ponašanja lakše su uočljiviji i nešto na što su korisnici navikli. Stoga im je ovakav pristup novost koja im pruža sigurno okruženje u kojem mogu pokazivati svoje jake strane.

Posljednja tema nazvana ZADOVOLJSTVO VLASTITIM RADOM NA PROCJENI govori o pozitivnom viđenju svog rada na Odjelu procjene, ljubavi prema poslu, iskrenoj zainteresiranosti odgajatelja za korisnike, odnosno o zadovoljstvu sadašnjim načinom i razinom primjene načele procjena. Tema se sastoji od tri koda: ***Zadovoljstvo vlastitim pristupom djeci, Osobna uključenost i zainteresiranost za korisnike, Dosljednost u pristupu i primjeni načela procjene.***

Kodove ***Zadovoljstvo vlastitim pristupom djeci*** i ***Osobna uključenost i zainteresiranost za korisnike,*** dobro ilustriraju sljedeće izjave:

> *„Ja osobno mislim da ne bi trebali ništa mijenjat u načelima, u pristupu djeci, u pristupu znači poslu i našem načinu gledanja na djecu. Tipa vjerujem da bi nama bilo lakše da mi nismo toliko osobno uključene u posao, da mi sada kroz cijeli dan međusobno pričamo, čujemo se, znamo apsolutno sve što se ovdje dogodilo, čak i kad nas nema, čak i kad smo uzeli slobodan dan na poslu, vikendima onako ako nam je tu netko u prihvatnoj. Mislim da možda nama osobno bilo lakše odrađivat posao da taj dio priče nemamo, ali opet vjerujem da nam fali taj dio priče, da ne bi dobro radili taj posao.“ (SP3)*

> *„Mislim mi se stvarno jako naživciramo, ii, ovaj oko neke djece kako nismo uspjeli to dijete pridobiti, zna nas baš to mučiti..... Na stručno- osobnoj razini.“ (SP1)*

> *„Tipa kad smo zaista dale sve od sebe i ne vidimo taj pomak koji smo si zacrtale, onda si ovak sjednemo i onda jedna drugoj kažemo: ok, ali stvarno smo dale sve od sebe, i ako ne ide- ne ide, ajmo vidjeti šta drugo možemo.“ (SP2)*

Nadalje, vidljivo je i da sudionice govore o ***Dosljednost u pristupu korisnicima i primjeni načela*** različitih odgajatelja koji rade na Odjelu procjene i važnosti istog:

> *„Ako klinac napravi neku, mislim ako, ako baš napravi neku veću glupost ili ne poštuje namjerno pravilima, ma mislim bilo šta općenito, nekako mu se, nekako mu se oduzmu nekakve povlastice, recimo u mojoj smjeni, onda će kolegice to i nastavit, ne sad da klinac misli: 'aha, ona me uzela na pik, al kad dođe sljedeća profesorica, ona mene simpatizira onda će mi dopustiti'... i onda u biti…. ne samo da se djeci daje takva poruka da mi stvarno radimo kao jedna, nego se ide na to da je onda meni kao stručnjaku lakše, jer onda moje kolegice meni pokazuju s tim da one imaju povjerenja u mene, i onda i ja u njih." (SP1)*

Kao zaključak može se reći da su socijalne pedagoginje zadovoljne načinom na koji provode načela procjene. Razlog tome leži u njihovoj osobnoj uključenosti s jedne strane, interesa za korisnike i brigu o njima, ali i dosljednosti svih odgajatelja u primjeni načela i pristupu korisnicima neovisno o odgajateljskom stilu koji proizlazi iz osobnih obilježja i ličnosti svakog pojedinog odgajatelja u timu.

# 5. RASPRAVA

U ovom poglavlju sadržana je diskusija rezultata u odnosu na Mišljenja i prijedloge te na održanu fokusnu grupu.

Odgovori na istraživačka pitanja su:

**Koja načela procjene su zastupljena u Mišljenjima i prijedlozima socijalnih pedagoga?**

Kroz obradu Mišljenja i prijedloga utvrđeno je da su istima zastupljena sljedeća načela procjene, odnosno kategorije: SUDJELOVANJA KORISNIKA, ORIJENTACIJE NA POZITIVNO, DINAMIČNOST I KONTINUIRANOST, TRETMANSKA USMJERNOST I PRIRODNOST. Od ukupno 13 etičkih i metodičkih načela u Mišljenjima i prijedlozima su nađena dva etička te tri provedbena načela. Ovakav je rezultat očekivan obzirom da se sva načela u svojem opisu ne odnose samo na Mišljenja i prijedloge, već generalno na cijelu procjenu. Koller-Trbović i sur. (2017) prilikom opisa načela kao rezultat poštivanja ovih načela upravo za ovih pet predviđaju Mišljenje i prijedlog u kojem su sadržane informacije vezane uz njih.

**Kako se primjena načela procjene operacionalizira u Mišljenjima i prijedlozima socijalnih pedagoga?**

Kroz kategoriju SUDJELOVANJE KORISNIKA saznaje se da se **Uvažavanje korisničke perspektive** u praksi očituje kroz ***Prihvaćanje procesa procjene, Razlog dolaska, Očekivanja od budućnosti***. Iako literatura (Koller-Trbović i Žižak, 2005; Koller-Trbović i sur., 2017) značajno šire opisuju ovo načelo, ono se je provlačilo kroz sva druga načela.

Kategorija ORIJENTACIJE NA POZITIVNO je u Mišljenjima i prijedlozima operacionalizirana kroz ***Korištenje metoda i tehnika usmjerenih na snage,*** od kojih su u Mišljenjima i prijedlozima bile navedene sljedeće: *Unutarnje razvojne prednosti, Bilo mi je najljepše kad…* i *Što želim i mogu promijeniti kod sebe.* Dok su ***Snage korisnika,*** kao jedan od načina na koji se ova kategorija primjenjuje, bile ili evidentno nabrojene ili jasno opisane kroz cijelo Mišljenje i prijedlog. Navedeno je u skladu s onim što kao rezultat poštovanja ovog načela navode Koller- Trbović i sur. (2017), a to su Mišljenje i prijedlog koji su koji predstavljaju dobar temelj za intervencije, odnosno koji tretman usmjeravaju prema pozitivnim obilježjima, a pritom su optimistični i realni, tj. perspektivni. Može se reći kako je svako obrađeno Mišljenje i prijedlog imalo opisana pozitivna obilježja korisnika.

Nadalje, kategorija DINAMIČNOST I KONTINUIRANOST je najopsežnija supkategorijama i kodovima. Tako se ona opisuje kroz ***Primjenu različitih metoda i tehnika, Primjenu različitih sadržaja i aktivnosti, Praćenje ponašanja u različitim situacijama, ulogama i zadacima, Praćenje ponašanja u različito vrijeme, Praćenje ponašanja s različitim osobama,*** te ***Različite izvore informacija.*** Sve navedeno preporuča i literatura (Koller-Trbović i sur., 2017; str. 62) govoreći da procjena nije samo "samo ispitivačka situacija ili niz ispitivačkih situacija kojima se procjenjuje neko svojstvo, tj. obilježje. Procjena bi trebala biti lanac neprekinutih i međusobno povezanih situacija i postupaka sa stalnim povratnim informacijama prema kojima se provodi daljnje procjenjivanje i interveniranje.

TRETMANSKA USMJERNOST je kategorija koja opisuje ***Efikasnost tretmanskih pristupa,*** odnosno je li korisnik nedostupan socijalnopedagoškom vođenju i kako reagira na autoritativni stil vođenja. O njoj se govori i u kontekstu ***Spremnosti korisnika na promjenu i tretman*** što uključuje *Pozitivne reakcije na autoritet, Vidljive promjene u ponašanju korisnika*, ili pak on *Verbalizira želju za promjenom*. ***Argumentiranost i Opredijeljenost Mišljenja i prijedloga*** su također odrednice tretmanske usmjerenosti, a odnose se na činjenicu da su u Mišljenju i prijedlogu informacije opisane i interpretirane tako da daju cjeloviti uvid u korisnika i vode prema jednoznačnom budućem tretmanu. Ovako operacionalizirana tretmanska usmjerenost je usklađena s literaturom (Koller-Trbović i sur., 2017; str. 65) koja kaže da Mišljenje i prijedlog (ali i procjena) "ne bi trebali biti samo skup informacija, već bi trebali imati interpretativno obilježje, tumačeno u smislu uzroka, a posebno u smislu posljedica i rješenja."

Posljednja kategorija je PRIRODNOST**.** Ona se je kroz Mišljenja i prijedloge operacionalizirala na dva načina: ***Uključivanje korisnika u različite situacije*** i ***Zadovoljavanje različitih potreba korisnika.*** Oba načina predlažu i Koller-Trbović i sur. (2017) kada objašnjavaju da procjena treba biti takva da omogućuje prirodne i spontane situacije koje su uobičajene i za svakodnevni život.

Sažeto govoreći, opisane kategorije, odnosno načela procjene su u Mišljenjima i prijedlozima operacionalizirana onako kako to i literatura predlaže, neka detaljnije, neka šturije. Također je vidljivo njihovo međusobno prožimanje i nadopunjavanje.

**Kako socijalni pedagozi opisuju i razumiju načela procjene te njihovu praktičnu primjenu i koje značenje načelima procjene pridaju socijalni pedagozi?**

Socijalni pedagozi opisuju i razumiju načela kroz pet tema: DINAMIČNOST I KONTINUIRANOST, TRETMANSKA USMJERENOST, OBJEKTIVNOST, PARTICIPACIJA KORISNIKA i ORIJENTACIJA NA POZITIVNO.

Prilikom razgovora o DINAMIČNOSTI I KONTINUIRANOSTI sudionice fokusne grupe kao njezina obilježja ističu ***Upotrebu različitih metoda i tehnika, Poštivanje načela individualizacije*** te ***Praćenje ponašanja korisnika.*** Koller-Trbović i sur. (2017) kad opisuju dinamičnost i kontinuiranost također ističu praćenje ponašanja korisnika u različitim modalitetima, kao i korištenje različitih metoda i tehnika ne bi li se korisnik i sredina upoznali u cjelini što samo po sebi zahtijeva jedinstven pristup svakom korisniku. O različitosti raznovrsnih metoda i pristupa govori i Stakić (2010) objašnjavajući kako bogatstvo programa i njegova raznovrsnost trebaju oslikavati različitost potreba i osobnosti djece.

TRETMANSKU USMJERENOST sudionice doživljavaju kroz ***Provjeru efikasnih pristupa odgoja i tretmana,*** odnosno, za vrijeme procjene se *"propitkuje i probava"* (SP1) kakav pristup odgovara korisniku. Nadalje, sudionice opisuju ***Procjenu kao prvu stepenica tretmana***, ali i razumiju da ***Procjena je već i intervencija.*** U prilog tome govori i Stakić (2010) koji opisuje kako se već na prvom sastanku tima određuju krajnji ciljevi intervencije te se traži kako se taj cilj može ostvariti, pritom se cijeli proces pažljivo planira kako bi se postavljeni cilj najefikasnije ostvario. Hoghughi (1992; prema Koller-Trbović i sur., 2017) također govori da se procjena treba shvaćati kao početak intervencije i kao ranu intervenciju. Nadalje, sudionice su u razgovoru opisivale kako je ***Argumentiranost*** jedno od obilježja tretmanske usmjerenosti procjene čime su htjele dati do znanja da je važno *"zorno prikazati"* (SP2) kako neka intervencija djeluje na dijete, odnosno kako ono na nju reagira. Kada opisuju što se događa prilikom poštivanja tretmanske orijentacije, tada Koller-Trbović i sur. (2017) kao rezultat navode Mišljenje i prijedlog koji su upotrebljivi za budući tretman.

Prilikom razgovora o OBJEKTIVNOSTI**,** sudionice je razumijevaju kao ***Važnost razmjene informacija među odgajateljima,*** a da bi se dobio što cjeloviti uvid i osobnost djeteta koriste se ***Različiti izvori informacija.*** Različitost i razmjena informacija služi ***Realnom sagledavanju djeteta unatoč subjektivnosti procjene*** što kao svoj konačni ishod ima Mišljenje i prijedlog koji su svrhoviti. Literatura (Koller-Trbović i sur., 2017) također govori kako ne postoji apsolutna objektivnost prilikom procjenjivanja čovjeka te kako bi se umanjila subjektivnost koriste se različiti izvori podataka, metoda, tehnika, situacija i sadržaja.

Tema PARTICIPACIJA KORISNIKA je nastala kroz objedinjavanje kodova koji se odnose na to kako je sudionice opisuju i te koja je dobit od poštovanja ovog načela za korisnike. Sudionice ju prvenstveno vide kroz ***Dijeljenje informacija s korisnicima,*** u kontekstu da se s djetetom otvoreno priča o informacijama koje odgajatelj ima, razgovara se o daljnjim prijedlozima, priprema ga se na izlazak iz Ustanove i slično. Osim toga ova tema sudionicama zapravo predstavlja ***Uvažavanje perspektive djeteta*** čime se djetetu daje do znanja da je i on ravnopravan član procesa procjene. Uzimajući u obzir perspektivu djeteta, sudionice ističu kako tada ***Participacija podiže motivaciju za promjenom***, kao i da ***Participacija povećava povjerenje i osjećaj važnosti korisnika.***

Razgovarajući o temi ORIJENTACIJA NA POZITIVNO prepoznaje se kako ona u sebi podrazumijeva pronalazak pozitivnih karakteristika osobe. U sklopu toga ističe se ***Važnost potencijala korisnika za daljnji tretman,*** u smislu da je već za vrijeme procjene važno otkriti snage osobe i znati što funkcionira. Ovakav ***Pozitivan pristup*** zapravo ***omogućuje promjenu ponašanja,*** ali je i ***novina za korisnike.*** Sve navedeno je opisano u literaturi (Stakić, 2010; Koller-Trbović i sur., 2017) koja objašnjava kako je pozitivan pristup ¸bit suvremenog odgoja pomoću kojeg se mogu postaviti dobri temelji za daljnji tretman, ali je i on sam izvor promjene te da je sve ono negativno nešto što je poznato već po dolasku osobe na procjenu.

Zaključno se može reći kako socijalni pedagozi opisuju, razumiju i objašnjavaju načela onako kako to i literatura predlaže.

**Koje su preporuke socijalnih pedagoga za unaprjeđenje primjene načela?**

Kroz temu ZADOVOLJSTVO VLASTITIM RADOM NA PROCJENI sudionice su istaknule ***Zadovoljstvo vlastitim pristupom djeci,*** koja je rezultat ***Osobne uključenosti i zainteresiranost za korisnike,*** te ***Dosljednosti u pristupu i primjeni načela procjene.*** U tom kontekstu ističu kako bi im bilo jednostavnije nositi se sa situacijama na Odjelu da nisu osobno uključene, ali da onda ne bi bile zadovoljne učinjenim poslom. Smatraju da "*da ne bi trebali ništa mijenjat u načelima, u pristupu djeci, u pristupu znači poslu i našem načinu gledanja na djecu*" (SP3). Može se zaključiti kako sudionice fokusne grupe smatraju da se na teorijskoj razini nema potrebe za promjenom načela, također smatraju da ih u svom radu dobro primjenjuju, ali da

njihova angažiranost izvan radnog vremena i osobna uključenost pridonose generalnom zadovoljstvu. Odnosno, moglo bi se reći da preporučuju osobnu uključenost stručnjaka u posao te dosljednost u djelovanju. Ovo je tema koja bi se još trebala istraživati. Obzirom da od strane znanosti (Koller-Trbović i sur., 2017) postoji prijedloge standarda procjene koje tek slijedi šira javna rasprava, razdoblje probne primjene te konačna verzija koja će uključivati perspektivu korisnika i stručnjaka.

# 6. REFLEKSIJA NA PROVEDBU ISTRAŽIVANJA I NJEGOVA OGRANIČENJA

Kad sam započela s izradom diplomskog rada, najprije sam čitala raznu literaturu u svrhu stvaranja kodnog okvira koji će mi pomoći u obradi Mišljenja i prijedloga. Takvo ranije upoznavanje s literaturom je zasigurno utjecalo na moj *mentalni filter* prilikom obrade dokumentacije. Također, kad sam napisala rezultate, neke citate i kodove sam stavljala u određenu temu, dok bi mentorica sugerirala kako pripadaju u drugu. Manjak iskustva u provedbi ovakvih istraživanja sigurno je utjecao na rezultate kao i činjenica da sam cijelo istraživanje provela sama (od intervjua, analize uz povremen uvide mentorice).Nadalje, etički je upitna ispravnost obrade Mišljenja i prijedloga u kojima su bili dostupni osobni podaci korisnika Ustanove, ali i njihovo neznanje o tome da će sudjelovati u istraživanju. Taj se je utjecaj umanjio tako da su se koristili isključivo Mišljenja i prijedlozi bez druge popratne dokumentacije. ali i kroz šifriranje podataka kako bi se zaštitio identitet korisnika.

Broj Mišljenja i prijedloga nije bio ujednačen niti po godinama, niti prema socijalnim pedagozima tako da bi za potpuniju sliku trebalo uzeti veći i heterogeniji uzorak koji će biti dobar predstavnik svoje populacije.

Iako etički kodeksi ne predviđaju pismene suglasnosti za sudjelovanje u istraživanju s punoljetnim osobama, na zahtjev odgovorne osobe Centra Dugave, suglasnosti su ipak napravljene. Osobno sam bila zatečena negodovanjem jedne od sudionica na snimanje fokus grupe diktafonom, obzirom na činjenicu da je to pisalo u Suglasnosti koju je potpisala. Konkretnije, kroz kasniju sam analizu uvidjela da su mi neki odgovori skromniji te da sam mogla postaviti još neko potpitanje kako bih imala cjelovitiju sliku. Tako da bih ubuduće, prilikom vođenja fokusne grupe, svakako pomogli imati ko-moderatora koja bi pomagala u tom.

Činjenica da su sudionice koristile knjigu za vrijeme fokus grupe zasigurno je na određeni način utjecala na dobivene informacije.

Sažeto govoreći, usudim se reći da je moje neiskustvo u kvalitativnim istraživanjima i čitanje literature imalo utjecaja na dobivene, analizirane i interpretirane podatke, u smislu mojeg unutarnjeg nastojanja da potvrdim teoriju. Međutim, u konzultacijama s mentoricom i sviješću o mogućem „iskrivljavanju“ podataka, čini mi se da se taj utjecaj ublažio.

# 7. ZAKLJUČAK

U ovom poglavlju bit će doneseni zaključci, odnosno sažeta najvažnija saznanja ovog istraživanja u odnosu na njegov istraživački cilj.

Kako bi se dobio uvid u načine provedbe načela procjene te razumjela perspektiva socijalnih pedagoga u njihovoj provedbi, provedeno je kvalitativno istraživanje u kojem je obrađeno 20 Mišljenja i prijedloga te su sudjelovale tri socijalne pedagoginje.

Rezultati obrade Mišljenja i prijedloga su pokazali da se u istima primjenjuju ona načela procjene koja i literatura podrazumijeva da budu vidljiva u dokumentaciji. To su sljedeća načela: sudjelovanje korisnika, orijentacija na pozitivno, dinamičnost i kontinuiranost, tretmanska usmjerenost i prirodnost. Navedena načela se također operacionaliziraju u skladu s literaturom, s tim da treba imati na umu ograničenja ovog istraživanja. Operacionalizacija načela se može sažeti na 15 supkategorija koje su već ranije navedene u Rezultatima istraživanja. Uvidjelo se da se načela međusobno uključuju, isprepliću i nadopunjuju, što potvrđuje definiciju procjene kao kružnog i dinamičnog procesa.

Cilj je fokusne grupe bio razumjeti perspektivu socijalnih pedagoga u provedbi načela procjene. Iz rezultata se može zaključiti kako su sudionice opisale i razumjele načela sukladno literaturi, s iznimkom da na fokusnoj grupi sva nisu bila spomenuta. Tako su opisana sljedeća načela: dinamičnost i kontinuiranost, tretmanska usmjerenost, objektivnost te participacija korisnika. Zadovoljstvo vlastitim radom na procjeni je opisana kao peta tema fokusne grupe koja u sebi sadrži neizravno izrečene preporuke za primjenu načela procjene.

Ovo je istraživanje dalo dodatni uvid i razumijevanje za temu provedbe načela procjene te može poslužiti kao poticaj za daljnja istraživanja koja bi se dublje bavila ovom temom, ali i kako bi se na nacionalnoj razini znanosti, struke i prakse mogli postaviti standardi za njihovu primjenu.

LITERATURA


1. Ajduković, D. (2008). Odgovornost istraživača i valjanost kvalitativne metodologije. U: Koller- Trbović, N., Žižak, A. (ur.) Kvalitativni pristup u društvenim znanostima Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, 39-53
2. Bašić, J. (2009). Teorije prevencije: prevencija poremećaja u ponašanju i rizičnih ponašanja djece i mladih. Zagreb: Školska knjiga.
3. Braun, V. i Clarke, V. (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology, 3*(2), 77-101.
4. Dulčić, A., Ajduković, M i Kolesarić, V. (2003). *Etički kodeks istraživanja s djecom*. Zagreb: Alineja, d.o.o.
5. Dekleva, B. (1996). Interni materijal s predavanja.
6. Fulgosi, A. (1997). *Psihologija ličnosti, teorije i istraživanja*. Zagreb: Školska knjiga.
7. Glasser, W. (2000). *Teorija izbora.* Zagreb: Alinea d.o.o.
8. Hrvatski jezični portal (nd). Pribavljeno 25.5.2018. s adrese: http://hjp.znanje.hr/
9. Hrvatska psihološka komora (2004). Kodeks etike psihološke djelatnosti. Pribavljeno 25.5.2018. s adrese: http://www.psiholoska-komora.hr/static/documents/dok_kodeks_etike.pdf
10. Hrvatska udruga socijalnih pedagoga (2005). Etički kodeks socijalnih pedagoga. Pribavljeno 25.5.2018. s adrese: http://husp.hr/docs/HUSP_Eticki_kodeks_socijalnih_pedagoga.pdf
11. Hsieh, H. F. i Shannon, S. E. (2005). Three Approaches to Qualitative Content Analysis. *Qualitative Health Research, 15*(9), 1277 – 1288.
12. Koller-Trbović, N. (1996). Dijagnosticiranje kao pretpostavka tretmana. *Kriminologija i socijalna integracija, 4* (1), 61-72.
13. Koller-Trbović, N. (1997). Socijalno-pedagoški pristup dijagnosticiranju i programiranju tretmana za djecu i mladež s poremećajima u ponašanju. *Kriminologija i socijalna integracija, 5*(1-2), 121−128.
14. Koller-Trbović, N. (1998). Pravovremeno otkrivanje poremećaja u ponašanju djece i mladeži i rano interveniranje. *Kriminologija i socijalna integracija, 6* (1), 51−61.
15. Koller-Trbović, N. (2012). Sudjelovanje djece u procesu procjene potreba i planiranja intervencija: socijalnopedagoški pristup. U S. Vladović (ur.*), Zaštita prava i interesa djece s problemima u ponašanju*, (str. 63-79). Zagreb: RH, pravobraniteljica za djecu.

16. Koller-Trbović, N., Mirosavljević, A. i Jeđud Borić, I. (2013). Procjena intervencijskih potreba djece i mladih s problemima u ponašanju. U A. Žižak i N. Koller-Trbović (ur.), *Procjena rizika i snaga u funkciji planiranja tretmana,* (str. 23-67). Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
17. Koller-Trbović, N. i Žižak, A. (2005). *Participacija korisnika u procesu procjene potreba i planiranja intervencija: socijalnopedagoški pristup*. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
18. Koller-Trbović, N., Žižak, A. i Jeđud Borić, I. (2011). *Standardi za terminologiju, definiciju, kriterije i način praćenja pojave poremećaja u ponašanju djece i mladih. Povjerenstvo za prevenciju poremećaja u ponašanju djece i mladih Vlade Republike Hrvatske*. Zagreb: Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti.
19. Mearns, D. i Thorne, B. (2010). *Savjetovanje usmjereno na osobu*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
20. Milas, G. (2005). *Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
21. Obiteljski zakon. Narodne novine, br. 103/2015.
22. Opća skupština Ujedinjenih naroda (1989). Konvencija o pravima djeteta. Pribavljeno 25.5.2018. s adrese: http://www.dijete.hr/index.php?option=com_content&view=article&id=107
23. Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga. Narodne novine, br. 157/2013.
24. Schreier, M. (2012). *Qualitative content analysis in practice*. SAGE Publications.
25. Stakić, Đ. (2010). *Konceptualno-metodološki okvir za rad s djecom u sukobu sa zakonom u zavodskim uslovima*. UNICEF.
26. Zakon o socijalnoj skrbi. Narodne novine, br. 157/2013, 152/2014, 99/2015, 52/2016, 16/2017, 130/2017.
27. Žganec, N. i Miljenović, A. (2011). Multikulturalizam u socijalnom radu. *Revija socijalne politike, 18* (3), 311-330.
28. Žižak, A. i Koller-Trbović, N. (1999). *Odgoj i tretman u institucijama socijalne skrbi. Deskriptivna studija*. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
29. Žižak, A. (2005): Etička pitanja socijalnopedagoške dijagnostike. U N. Koller-Trbović i A. Žižak (ur.), *Participacija korisnika u procesu procjene potreba i planiranja*

*intervencija: socijalnopedagoški pristup*, (str. 121 – 135). Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.

30. Žižak, A. (2010). *Teorijske osnove intervencija – socijalnopedagoška perspektiva*. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
31. Žižak, A. (2011): *Grupni pristup u socijalnopedagoškim intervencijama (interna skripta)*. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.

PRILOZI

### *1.* Sudjelovanje u fokusnoj grupi

Istraživanje: Primjena načela procjene u Centru za pružanje usluga u zajednici Zagreb- Dugave

Podaci o istraživačici: Vesna Sabo, studentica socijalne pedagogije, Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet, Sveučilište u Zagrebu, e-mail: vesnasabo@gmail.com

Mentorica: Doc.dr.sc. Anja Mirosavljević, Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet,
Borongajska 83f, Zagreb; Tel: 097 719 8155 e-mail: anja.mirosavljevic@erf.hr

## SUGLASNOST ZA SUDJELOVANJE U FOKUSNOJ GRUPI

Za potrebe izrade svog diplomskog rada na studiju socijalne pedagogije, provodim istraživanje naslova **„Primjena načela procjene u Centru za pružanje usluga u zajednici Zagreb-Dugave“**, pod mentorstvom doc. dr. sc. Anje Mirosavljević. **Cilj istraživanja** je steći uvid u načine provedbe načela procjene te razumijevanje perspektive socijalnih pedagoga u njihovoj operacionalizaciji u praksi.
Iz tog razloga provest ću fokusnu grupa s odgajateljima socijalnim pedagozima na Odjelu dijagnostike, prihvata i tretmana Centra koja će trajati oko sat i pol vremena i snimat će se kako bi se mogla doslovno prepisati i analizirati.
Važno je napomenuti da u svakom trenutku možete odustati od sudjelovanja jer je **sudjelovanje u istraživanju u potpunosti dobrovoljno**.
Ovo istraživanje je **povjerljivo**. To znači da se nigdje neće spominjati vaša imena ili drugo osobne informacije, a podaci će biti predstavljeni na razini cjeline, odnosno cijele skupine te će biti korišteni samo za potrebe diplomskog rada.

***Nakon pročitanih i pojašnjenih informacija o istraživanju, ja _____ (ime i prezime) svojim potpisom potvrđujem da razumijem svrhu, cilj i način provođenja istraživanja te pristajem na sudjelovanje u istraživanju. Također pristajem na to da se fokusna grupa snima.***

_____

POTPIS

Zagreb, _____ (datum)

*2. Vodič za fokusnu grupu*

UVODNA RIJEČ

Pozdrav svima! Moje ime je Vesna Sabo i studentica sam socijalne pedagogije. Prije svega se zahvaljujem što ste pristali sudjelovati u fokusnoj grupi. Kao što znate, tema mog diplomskog rada je Primjena načela procjene u Centru Dugave te bih s vama htjela razgovarati o tome.
Pozivam vas i molim da budete otvoreni u svim svojim mišljenima i da oko pitanja kojih se dotaknemo kažete što mislite i što vam je uz tu temu povezano. Nema pogrešnih i krivih odgovora, slobodno izrazite slaganje ili neslaganje s drugim mišljenjem te ponudite alternativno gledište na uvažavajući način. Za svako pitanje i temu ste pozvani reći sve što imate. Također, ako postoji neka tema o kojoj ne želite govoriti, naravno, ne morate. Molim vas da ne pričate u isto vrijeme i ne komentirate dok netko drugi priča, kako bismo se međusobno bolje razumijeli.
Predviđeno vrijeme trajanja fokusne grupe je oko 90 minuta.
Kako bi se podaci kasnije što kvalitetnije obrađivali, ova rasprava će se snimati diktafonom. A transkript ćete dobiti i moći naknadno ispraviti ako želite.
Ovo istraživanje je povjerljivo. To znači da se nigdje neće spominjati vaša imena, a podaci će biti predstavljeni na razini cjeline, odnosno cijele skupine te će biti korišteni samo za potrebe diplomskog rada.
Isto tako, još jednom napominjem da je sudjelovanje u fokusnoj grupi dobrovoljno, a možete odustati i tijekom fokusne, ako to želite.
Za vrijeme fokusne grupe možete odgovarati kako želite i redom koji želite, nije važan redoslijed već da se nadovezujete i nadopunjujete kako vam dođe…

KLJUČNA PITANJA:

Molim vas da se svatko od vas ukratko predstavi, strukom, godinama staža i godinama života/starosti…

1. Možete li reći asocijacije na pojam načela procjene?
2. Koja načela procjene poznajete i/ili primjenjujete u radu?
   Možete li ih ukratko opisati?
3. Kako ih primjenjujete u svom radu?
4. Koliko ste zadovoljni opsegom kojim ih primjenjujete? Mislite li da bi trebalo nešto drugačije ili bolje u količini primjene. Ako da što je to?
5. Što mislite kako bi se primjena načela mogla unaprijediti u svakodnevnom radu?
   Odnosno, koja od načela najmanje primjećujete u svakodnevnom radu (da najmanje koristite)?
   Kako to?
   Što bi vam pomoglo da ih lakše implementirate u praksu?

ZAKLJUČNA PITANJA

Približavamo se kraju naše rasprave. *Sumirati što je sve bilo spomenuto.* Dosad ste nabrojali načela, opisali ih, raspravljali o tome kako ih primjenjujete, što vam ona znače i dali ste neke smjernice za njihovo unaprjeđenje u praksi.

6. Postoji li neko područje kojeg se nismo dotakli, a smatrate ga važnim za ovu temu?

To je zasada sve. Kad transkript bude gotov, poslat ću vam ga, a vi ga vratite ako nešto bude trebalo promijeniti.
Hvala vam na sudjelovanju. Do viđenja.