**Sažetak**

Rad obrađuje načine i doživljaje komunikacije između socijalnih radnika i adolescenata u domovima za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi u Bosni i Hercegovini. Interpersonalna komunikacija je fundamentalni proces ljudske egzistencije, odnosno nemoguće je ne komunicirati. U radu se analiziraju i interpretiraju rezultati dobiveni paralelnim i komparativnim istraživanjem u domovima za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi: s jedne strane o tome kako socijalni radnici percipiraju svoju komunikaciju s adolescentima, a s druge strane kako adolescenti doživljavaju komunikaciju sa socijalnim radnicima, kako percipiraju (moguće) propuste i koje su im komunikacijske potrebe te u konačnici mladi koji su napustili sustav skrbi i njihov doživljaj komunikacije sa socijalnim radnicima tijekom odrastanja u domovima. Analiza i interpretacija komunikacijskih procesa između ovih skupina pitanje je koje prvenstveno treba biti prioritet stručnjacima u domovima da bi se dobile informacije o komunikacijskim potrebama adolescenata, te smjernice i modeli koji će biti univerzalno prihvatljivi. Provedeno je kvalitativno istraživanje kojemu je cilj bio stjecanje uvida u modalitete komunikacije socijalnih radnika i adolescenata bez odgovarajuće roditeljske skrbi na smještaju u domovima te mladih koji su izišli iz domova u Bosni i Hercegovini. Istraživanje je provedeno metodom polustrukturiranog intervjua s ukupno 30 sudionika, uz poštivanje svih preporučenih etičkih načela. Za obradu podataka korištena je tematska analiza. Rezultati provedenog istraživanja upućuju na to da su socijalni radnici zaposleni u domovima za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi prepoznali važnost prilagodbe komunikacijskoga pristupa koji se ogleda u prilagodbi jezika, tona i ponašanja, s druge strane adolescenti izvještavaju da socijalni radnici koriste profesionalne titule i stručne pojmove u komunikacijskom procesu što kod adolescenata stvara osjećaj formalnosti i udaljenosti, dok mladi koji su napustili domove zaključuju da bi socijalni radnici trebali biti više uključeni u živote štićenika domova. Rezultati upućuju na to da se bitna komponenta uspješne komunikacije ogleda u povjerenju kako socijalnih radnika prema adolescentima i mladim, tako i obratno. Temeljem rezultata istraživanja empatija, aktivno slušanje i poštovanje integriteta i autonomije adolescenata igra presudnu ulogu u radu socijalnih radnika i adolescenata.

**Ključne riječi:** komunikacija; interakcija; adolescenti i mladi; socijalni rad; domovi za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi.

**Summary**

This dissertation deals with the experiences and ways of communication between social workers and adolescents in homes for children without adequate parental care in Bosnia and Herzegovina. Interpersonal communication is a fundamental process of human existence, that is, it is impossible not to communicate. The dissertation analyze and interpret the results obtained by parallel and comparative research in homes for children without adequate parental care: on the one hand, how social workers perceive their communication with adolescents, and on the other hand, how adolescents perceive communication with social workers, how they perceive (possible) omissions and what their communication needs are, and finally young people who have left the care system and their experience of communication with social workers while growing up in homes. The analysis and interpretation of communication processes between these groups is an issue that should primarily be a priority for experts in homes in order to obtain information about the communication needs of adolescents, as well as guidelines and models that will be universally acceptable. A qualitative research was conducted to gain insight into the communication modalities of social workers and adolescents without adequate parental care in institutions and young people who have left homes in Bosnia and Herzegovina. The research was conducted by means of a semi-structured interview method with a total of 30 participants, in compliance with all recommended ethical principles. Thematic analysis was used for data processing. The results of the conducted research indicate that as social workers employed in homes for children without adequate parental care recognized the importance of adapting the communication approach, which is reflected in the adaptation of language, tone and behavior, on the other hand, adolescents report that social workers use professional titles and professional terms in the communication process, which creates a sense of formality and distance among adolescents, while young people who have left the homes conclude that social workers should be more involved in the lives of the residents of the homes. The results suggest that an essential component of successful communication is reflected in the trust of both social workers towards adolescents and young people and vice versa. Based on the research results, empathy, active listening and respect for the integrity and autonomy of adolescents play a crucial role in the work of social workers and adolescents.

**Keywords**: communication; interaction; adolescents and young people; social work; homes for children without adequate parental care.