



PREPORUKE ZA UNAPREĐENJE POLITIKA I PRAKSI SOCIJALNE ZAŠTITE IZ UGLA POMAGAČA I GRAĐANA

OKTOBAR, 2021.

Ovaj dokument je kreiran sa namernom da, postupno i uz doprinos svih, unapređuje sistem socijalne zaštite i nije za širu javnost, već za institucije, kao radni materijal sastanaka i kao okvir u kom pravcu bi javne politike i prakse na dalje mogle da idu.

Želimo da se zahvalimo Marijani Jović, dr Slavici Karajičić, prof. dr Aniti Burgund Isakov, Igoru Stojiloviću i Jeleni Subić na konsultacijama i značajnim smernicama za koncipiranje instrumenata za istraživanje, kao i ovog dokumenta. Zahvaljujemo se svim kolegama i građanima koji su učestvovali u istraživanju.

Lektor: Ivana Kostić

Autori: Gordana Marčetić-Radunović, Ivana Seratlić, Iva Fila Ivanov, Danka Armacki, Mina Savić, Biljana Petrović i Violeta Milekić

Sajt i mejl: www.sociativa.org.rs , office@sociativa.org.rs

Ovaj projekat je podržala Nacionalna koalicija za decentralizaciju, partneri CRTA, ORCA, Fondacija „Jelena Šantić“ i Media i Reform centar Niš, kroz projekat „Tvoje mesto u Srbiji“ uz finansijsku podršku Američke agencije za međunarodni razvoj (USAID).

*Sve imenice koje su u tekstu upotrebljene u gramatičkom muškom rodu označavaju i osobe ženskog pola.

SADRŽAJ

1. UVOD.....	4
2. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA.....	5
3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA.....	7
3.1. Podaci o stanju i potrebama pomagača.....	7
3.1.1. Rezultati dobijeni Upitnikom za pomagače.....	7
3.1.2. Analiza sadržaja dostupne literature.....	12
3.2. Komunikacija između pomagača i građana.....	14
3.2.1. Podaci dobijeni iz Upitnika za građane.....	14
3.2.2. Podaci dobijeni iz razgovora sa građanima - ulične akcije.....	15
3.2.3. Podaci dobijeni analizom dostupne literature.....	15
3.3. Usluge, prava i mere iz sistema socijalne zaštite.....	16
3.3.1. Podaci dobijeni iz Upitnika za građane.....	16
3.3.2. Podaci dobijeni iz analize sadržaja dostupne literature.....	17
4. PREPORUKE.....	18
4.1. Preporuke za unapređenje položaja pomagača.....	18
4.2. Preporuke za unapređenje komunikacije između pomagača (institucija/organizacija) i građana.....	20
4.3. Preporuke za unapređenje usluga, mera i prava.....	21
5. Zaključak.....	23
6. Dodatne informacije:.....	23

1. UVOD

Pandemija izazvana korona virusom (dalje: COVID-19) dodatno je opteretila različite sisteme, naročito sistem zdravstvene zaštite, obrazovanja i sistem socijalne zaštite (dalje: SSZ).

Kada je u pitanju sistem socijalne zaštite, poslednjih godina na nacionalnom nivou imamo trend povećanja broja korisnika. U periodu 2012-2019. godine broj korisnika usluga centara za socijalni rad (dalje: CSR) u Srbiji se povećao za 14,7%, a problemi i potrebe su se usložile. Sa druge strane, smanjuju se resursi da se na te potrebe efikasno i blagovremeno odgovori. U CSR na dan 31.12.2020. godine bilo je 2.602 zaposlenih na neodređeno vreme. Podaci pokazuju da je u proteklih deset godina broj zaposlenih radnika na neodređeno vreme ravnomerno rastao do 2014. godine, nakon čega počinje kontinuiran trend smanjenja, usled uvođenja zabrane zapošljavanja u javnom sektoru. U odnosu na 2014. godinu ukupan broj zaposlenih na neodređeno vreme u 2020. godini manji je za 18%¹. Pored pada broja zaposlenih, dolazi i do gašenja usluga koje su prepoznate kao važne za pružanje podrške korisnicima u njihovom osnaživanju i uključivanju u društvo.

Različita istraživanja kod nas govore da veliki broj profesionalaca – pomagača u socijalnoj zaštiti doživljava emocionalnu iscrpljenost, sindrom izgaranja, sekundarnu traumatizaciju i drugu vrstu opterećenosti po mentalno zdravlje.² A socio-ekonomski uticaj COVID-19 najviše osećaju upravo oni koji spadaju u ranjive grupe stanovništva i koji su već dugogodišnji korisnici usluga i prava iz socijalne zaštite. To su najviše osobe u situaciji beskućništva, korisnici novčane socijalne pomoći, stara i hronično obolela lica, deca iz sistema socijalne zaštite, žrtve porodičnog nasilja i osobe u riziku od socijalne isključenosti.

Prepoznajući značaj vršnjačke podrške i iskustvenih grupnih susreta pomagača za očuvanje mentalnog zdravlja pomagača sa jedne strane, a sa druge potrebu za poboljšanjem komunikacije sistema socijalne zaštite, Sociativa je u saradnji sa udruženjem DAJ MI RUKU pokrenula inicijativu „Pomagači i građani – na istoj strani“ (dalje: Inicijativa). Inicijativu je podržala Nacionalna koalicija za decentralizaciju, partneri CRTA, ORCA, Fondacija „Jelena Šantić“ i Media i Reform centar Niš, kroz projekat „Tvoje mesto u Srbiji“ uz finansijsku podršku Američke agencije za međunarodni razvoj (USAID).

Jedna od aktivnosti Inicijative jeste ispitivanje stanja i potreba i pomagača i građana. Na osnovu dobijenih podataka iz navedenog istraživanja, sprovedenog u period jul-avgust 2021. godine, sačinjen je dokument *“Preporuke za unapređenje politika i praksi socijalne zaštite iz ugla pomagača i građana.”* Više o Inicijativi možete pročitati ovde: <https://www.sociativa.org.rs/pomagaci-i-gradani-na-istoj-strani/>

¹ <http://www.zavodsz.gov.rs/media/2159/izvestaj-o-rad-u-csr-2020.pdf>

² <http://www.zavodsz.gov.rs/sr/biblioteka/analize-i-istra%C5%BEivanja/analiza-bezbednosti-i-sgurnosti-zaposlenih-u-csr/>
<https://www.ips.ac.rs/publications/karakteristike-supervizije-u-centru-za-socijalni-rad-uloga-supervizije-u-prevenciji-profesionalnog-izgaranja-voditelja-slucaja/>

2. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Zadatak ovog istraživanja je da oceni trenutnu situaciju u sistemu socijalne zaštite u Srbiji u kontekstu pandemije iz perspektive pomagača i građana, ali i uopšte s obzirom na sve lošiju situaciju u sistemu socijalne zaštite. **Cilj istraživanja** je ispitivanje stanja i potreba pomagača za kontinuiranom psiho-socijalnom podrškom i ispitivanje stavova građana o iskustvima ostvarivanja prava iz sistema socijalne zaštite i predloga za njeno unapređenje. **Osnovni rezultat istraživanja** su *Preporuke za izmenu politika i praksi sistema socijalne zaštite* namenjene donosiocima odluka, ustanovama i organizacijama iz sistema socijalne zaštite, pomagačima i građanima.

Podaci su prikupljeni u periodu od jula do septembra 2021. godine. Ukupan broj ispitanika (pomagača i građana) bio je 183.

Tabela 1. Učesnici istraživanja, metode, tehnike u prikupljanu podataka i detaljniji opis

Učesnici istraživanja	Metoda istraživanja	Tehnika prikupljanja podataka	Br. učesnika (n=1)	Detaljniji opis
Pomagači	Kvalitativna	1. Upitnik za pomagače	72	- Onlajn popunjavanje Upitnika
		2. Fokus grupa (n=1)	10	- Grupa pomagača iz Zemuna - Tema: Aktuelno stanje i potrebe pomagača, usluge i mere podrške za građane
		Σ	82	
Građani	Kvalitativna	1. Upitnik za građane	81	- Onlajn popunjavanje Upitnika - Tokom uličnih akcija u Zemunu - Tokom posete romskom naselju Marija Bursać u Zemunu
		2. Razgovor sa građanima	20	- Tokom uličnih akcija u Zemunu - Tema: iskustva, predlozima za unapređenje socijalne zaštite i usluge i prava.
		Σ	101	
		$\Sigma total$	183	

U analizi podataka korišćena je multipla metoda kvalitativnog istraživanja (Tabela 1). Pored opisanih podataka, korišćeni su i sekundarni izvori podataka (npr. "Izveštaji o radu csr za 2020.", "Analiza aktuelnog stanja supervizije u centrima za socijalni rad sa posebnim fokusom na sigurnosti i bezbednosti stručnih radnika").

Istraživanje nije nacionalnog karaktera i ima ograničenja kada je u pitanju obuhvat građana i pomagača u Srbiji. Međutim, daje osnovne smernice i preporuke za unapređenje politika i praksi socijalne zaštite, kao i ideje za neka buduća istraživanja.

Tabela 2. Opis učesnika istraživanja

Učesnici istraživanja	Br. učesnika (n=1)	Opis
Pomagači	82	<ul style="list-style-type: none"> - zaposleni u socijalnoj zaštiti i obrazovanju, u vladinom, nevladinom i privatnom sektoru u Srbiji: centri za socijalni rad (37,5%), državni i privatni domovi za stara i odrasla lica (13,9%), domova za smeštaj dece i mladih (19,4%), pružaoci usluga u zajednici-udruženja i nvo (19,4%), zavodi iz Srbije (2,8%), obrazovne ustanove (6,9%), - ženskog pola (95,8%), muškog pola (4,2%), - prosečna starost 42 godine, - različitog stručnog profila, - najviše socijalnih radnika (59,7%) i psihologa (23,6%), - većina nije na rukovodećoj poziciji (83,3%), - ukupna mesečna zarada od 35.000,00 din do 130.000,00 din.
Građani	101	<ul style="list-style-type: none"> - građani opštine Zemun, Beograd, - ženskog pola (56,8%) i muškog pola (43,2%) - obrazovanje: srednja škola (33,3%), visoka škola (19,8%), viša (19,8%), osnovna škola (16%), master nivo obrazovanja (4,9%), doktorske studije (2,5%), bez škole (3,7%), - radni status: penzioneri (34,6%), nezaposleni (23,4%), zaposleni u privatnom sektoru (21%), zaposleni u javnom sektoru (16%), domaćica (3,7%), student (1,2%).
Σ total	183	

U najvećem broju pomagači su bili iz sistema socijalne zaštite, prosečne starosti 42 godine, zaposleni u centru za socijalni rad (37,5%), različitog stručnog profila, najčešće socijalni radnici (56,7%) i psiholozi (23,6%), koji nisu na rukovodećoj poziciji (83,3%). Građani dominantno dolaze sa teritorije opštine Zemun, češće su ženskog pola (56,8%), sa srednjom stručnom spremom (33,3%) i u penziji (34,6%) (Tabela 2).

U analizi i tumačenju dobijenih podataka, korišćene su različite perspektive, teorije i preporuke savremenih istraživanja: praksa zasnovana na informacijama o traumi³, praksa usmerena na klijenta⁴, sistemski i ekološki pristup (PIE)⁵, perspektiva snaga klijenta, socijalni rad u zajednici⁶, antidiskriminativna i antipotčinjavajuća perspektiva⁷.

³ <https://www.ips.ac.rs/publications/model-zastite-dece-zasnovan-na-znanjima-o-traumi/>

⁴ <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/000841749506200504>

Mary Law, Sue Baptiste, Jennifer Mills, "Client-centred practice: What does it mean and does it make a difference?", Sage Publication, VOLUME 62, NO 5

⁵ https://www.fpn.bg.ac.rs/wp-content/uploads/2016/08/prirucnik_vodjenje_slucaja.pdf

⁶ Milosavljević M., Brkić M. (2010). *Socijalni rad u zajednici. Beograd*. Republički zavod za socijalnu zaštitu

⁷ Hardy, K. V. (2008a). Race, reality, and relationships: Implications for the re-visioning of family therapy. In M. McGoldrick & K. V. Hardy (Eds.), *Re-visioning family therapy: Race, culture, and gender in clinical practice*. New York: Guilford Publications.

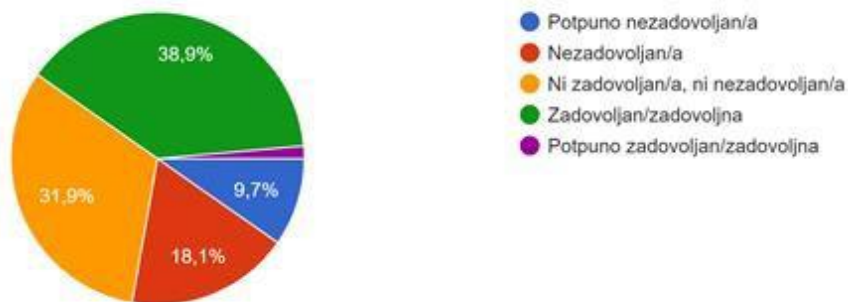
3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

3.1. Podaci o stanju i potrebama pomagača

„Često se loše osećam što ne mogu više da pomognem ili izdvojim više vremena za stranku. Isto primećujem i kod koleginica. Često sanjamo posao i u slobodno vreme pričamo o poslu i trudimo se da pomognemo i kada znamo da neće biti odgovarajuće nagrade, čak ni pohvale za uloženi trud i vreme.” (Ž, 33)⁸

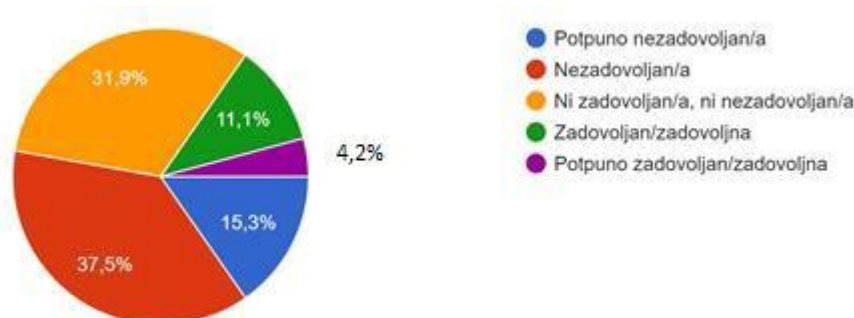
3.1.1. Rezultati dobijeni Upitnikom za pomagače

Slika 1. Ocena uslova rada od strane pomagača:



Na pitanje da ocene uslove rada, nešto više od jedne trećine ispitanih pomagača je odgovorilo da je zadovoljan (38,9%), dok je druga trećina istakla neutralan stav po ovom pitanju (31,99%). Više od jedne četvrtine je istaklo da je nezadovoljno ili potpuno nezadovoljno (27,8%). Gotovo je zanemarljiv broj ispitanika koji izražavaju svoje potpuno zadovoljstvo (Slika 1).

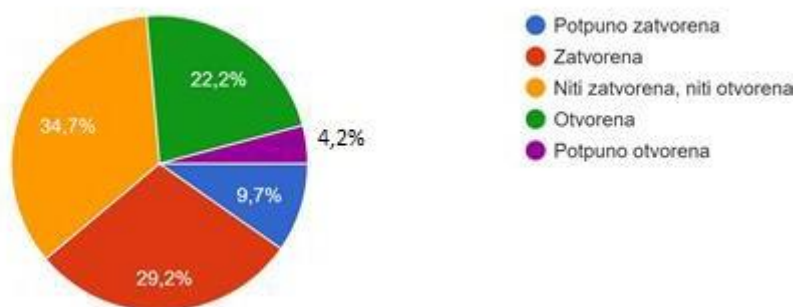
Slika 2. Zadovoljstvo pomagača usklađenošću uložene vremena i truda i naknade koju pomagači dobijaju



Samo jedna petina ispitanika je izrazila potpuno ili delimično zadovoljstvo po pitanju usklađenosti uložene vremena i truda i naknade koju dobijaju za to. Nažalost, najveći broj njih skoro 54% je potpuno ili delimično nezadovoljno (Slika 2).

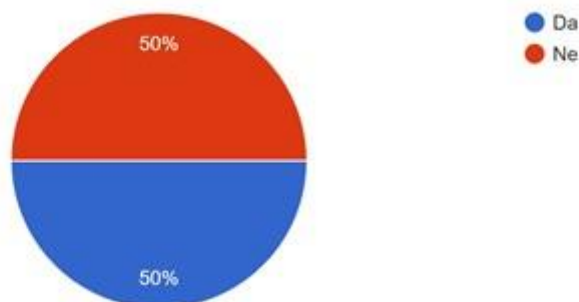
⁸ referiše pol i godine starosti

Slika 3. Ocena pomagača u kojoj su meri ustanove / organizacije u kojoj rade otvorene za promene



Nešto više od jedne trećine ispitanih pomagača ocenjuje ustanove i organizacije u kojima rade kao zatvorene ili potpuno zatvorene za promene (38,9%), dok 26,4% ispitanih pomagača ih ocenjuje kao otvorene ili potpuno otvorene za promene. Neopredeljeno je bilo oko 34,7% ispitanih pomagača. Detaljnija analiza podatak bi možda mogla da ukaže da li postoji veza između odgovora na ovo pitanje u odnosu na tip organizacije u kojoj ispitanici rade (Slika 3).

Slika 4. Da li se pomagači osećaju cenjenim zbog svog doprinosa na poslu?

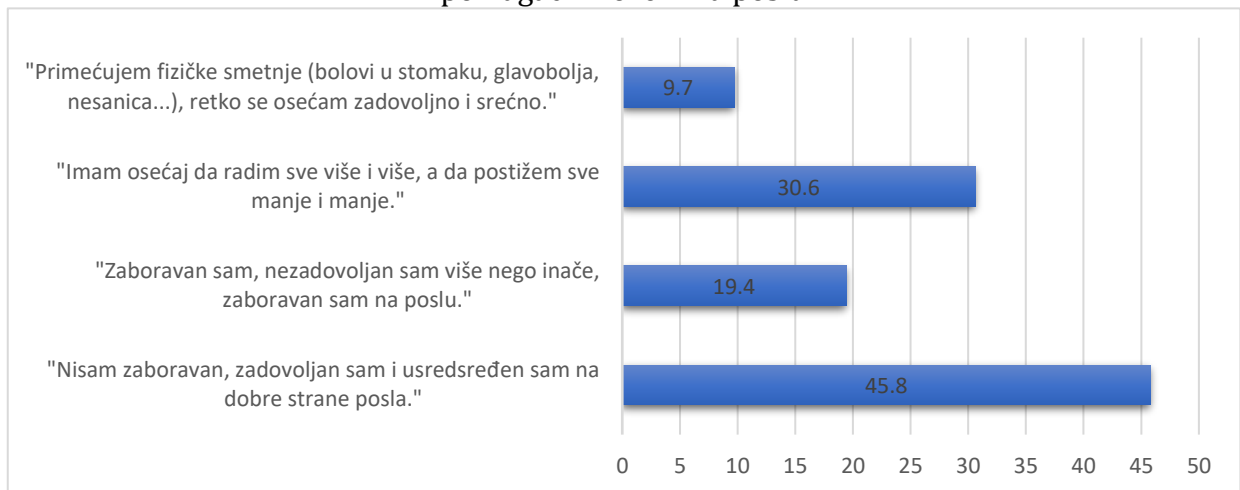


Zanimljivo je da se ispitivani pomagači podjednako osećaju i cenjenim i necenjenim zbog svojih doprinosa na poslu (Slika 4). U daljoj analizi dobijenih podataka, bilo bi značajno ukrstiti podatke i videti u kojim ustanovama rade pomagači koji se osećaju cenjenim, a u kojim necenjeno. Za potrebe ovog rada, uzelismo uopšteni podatak.

Drugi podaci koje bismo istakli jeste da od ukupnog broja ispitanika 61,4% pomagača se izjašnjava da **uslovi ne dopuštaju da primene svoja znanja i veštine**.

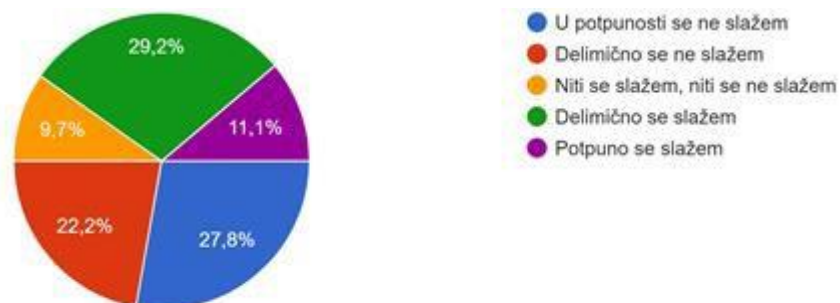
Ono što se posebno ističe jeste činjenica da najveći broj pomagača (98,2%) percipira svoj radni angažman kao nešto što stvara pozitivne promene u životima korisnika. Drugim rečima, oni veruju u svoj rad i osećaju smisao uloženo vreme i truda.

Slika 5. Distribucija iskaza koji najpribližnije opisuju količinu stresa sa kojom su pomagači izloženi na poslu



Uprkos nedovoljno dobrim uslovima rada pomagača i stresu kojem su izloženi, i dalje najveći broj njih (45,8%) se izjašnjava da je usredsređen na dobre strane posla. Ipak, treba istaći i to da je oko 20% njih koji količinu nagomilanog stresa vide kao uzrok zaboravnosti, nezadovoljstva i negativnih misli o poslu, kao i to da njih 30% ima osećaj da što više se ulaže u posao, postignuća su sve manja. Značajan je i broj ispitanika koji na nagomilani stres na poslu reaguju psihosomatski (Slika 5).

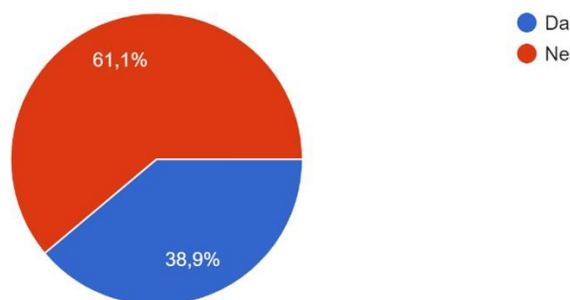
Slika 6. Da li se pomagači slažu sa iskazom „Obim posla koji se očekuje da obavim je u razumnim granicama“?



Najveći broj ispitivanih pomagača se ne slaže u potpunosti ili delimično (50%) da je obim posla u razumnim granicama, ali ipak nešto manji broj (40,3%) veruje u suprotno (Slika 6).

Od ukupnog broja ispitanika 65% pomagača se izjašnjava da im **organizacija/ustanova omogućava napredovanje i stručnu obuku**, a 45,3% pomagača kaže da su **zadovoljni svojim stručnim kompetencijama**.

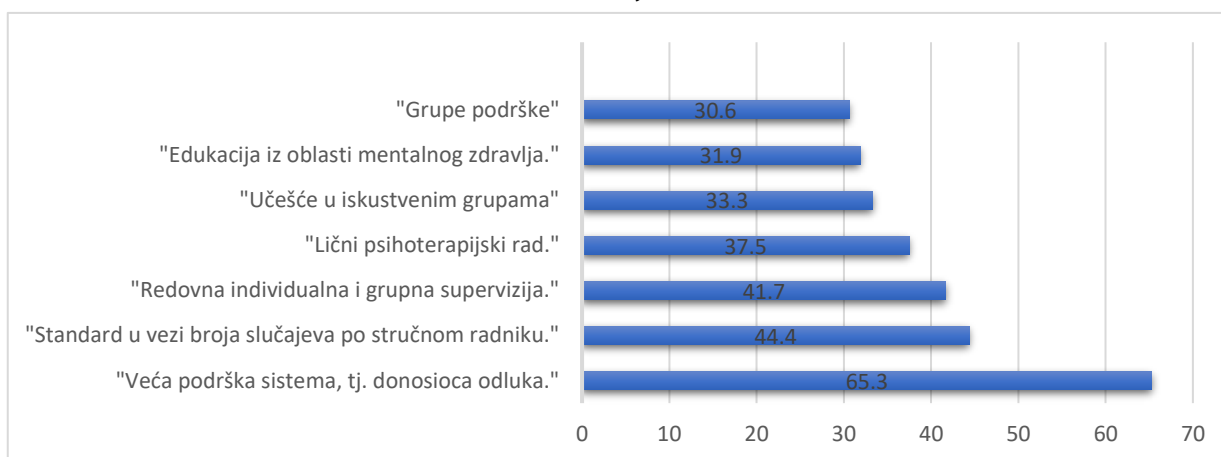
Slika 7. Da li postoji kontinuirana psiho-socijalna podrška u organizacijama u kojima rade pomagači?



Briga o zaposlenima i očuvanje mentalnog zdravlja pomagača predstavlja preduslov za pružanje kvalitetnih usluga za građane i pravo svakog pomagača. Naše istraživanje pokazuje da **preko 60% ispitanih pomagača nema obezbeđenu kontinuiranu psiho-socijalnu podršku** u organizacijama/institucijama u kojima rade. Pomagači koji su rekli da imaju obezbeđenu kontinuiranu psiho-socijalnu podršku izdvajaju da im je najdostupniji "timski rad" kao oblik kontinuirane podrške (55,9% pomagača), zatim "redovna supervizija" (27,1% pomagača), "grupna supervizija" (23,7%), "eksterna supervizija" (10,2%) i "iskustveno-edukativna grupa" (8,5%).

Izdvajamo citat ženske osobe, zaposlene u sistemu socijalne zaštite, koja govori o neophodnosti uvođenja stabilnog sistema brige o mentalnom zdravlju pomagača: *"Briga o mentalnom zdravlju pomagača je nedovoljno prepoznata kao problem. A mi nakon teškog dana sa svim problemima naših korisnika treba da odemo kući. I ukoliko nemamo svoje metode i izdovne ventile da držimo svoju um u ravnoteži, onda kolektiv ima nezadovoljnog pojedinca, a naši korisnici izgorelog pomagača."* (Ž, 53).

Slika 8. Šta pomagači najviše ističu da im je potrebno da bi unapredili svoje mentalno zdravlje?



Pomagači su u istraživanju imali prilike da daju svoj glas u vezi toga šta im je potrebno da bi unapredili svoje mentalno zdravlje. Imali su mogućnost da izaberu više odgovora. Od ponuđenih odgovora, najviše glasova je imao odgovor **"Veća podrška sistema, tj. donosioca odluka"** (65,7%). Na drugom mestu je odgovor **"Standard u vezi broja**

slučajeva po stručnom radniku/voditelju slučaja" (42,9% ispitanika), i na trećem mestu preko 40% je odgovor "Redovna individualna i grupna supervizija" (41,4%). Oko 30% ispitanika je odabralo i sledeće odgovore: "Lični psihoterapijski rad", "Učešće u iskustvenim grupama", "Edukacija iz oblasti mentalnog zdravlja", "Grupe podrške".

Tabela 3. Teme i pregled rezultata dobijenih u fokus grupi

1. Prioritetne potrebe pomagača

- Manjak tehničkih sredstava za rad,
- Ne postoji redovno praćenje rada stručnih radnika u smislu evaluacije i podrške, supervizije i intervizije,
- Slaba saradnja sa drugim sistemima u okviru socijalne zaštite,
- Neadekvatna prostorija (nemaju potrebnu privatnost),
- Velika očekivanja u odnosu na poziciju (od organizacije, nadređenih, kolektiva, porodice klijenata),
- Kada je reč o privatnim domovima – veći je fokus na profitu, nego na pružanju adekvatnih sadržaja korisnicima, direktori takvih ustanova vrlo često nisu osobe čije obrazovanje ima veze sa humanističkim naukama ili socijalnom zaštitom.

Preporuka:

- Obezbediti dobre uslove za rad.

2. Otvorenost organizacija za promene

- Slaba saradnja i povezanost sa drugim institucijama, nevladinim organizacijama, dok je ranije postojalo više resursa na koje je CSR mogao da uputi svoje korisnike. Usluge se pružaju selektivno – da korisnik nije alkoholičar, psihijatrijski bolesnik itd.,
- U privatnom sektoru od pojedinca koji je na čelu organizacije zapravo zavisi da li će doći do određene promene (kada je na čelu osoba koja je bez iskustva i znanja iz sistema socijalne zaštite ili osoba koja uopšte nije iz struke delatnosti ustanove).

Preporuke:

- Na najvišoj tački u hijerarhiji organizacije mora da postoji otvorenost ka promenama, čime će i karike ispod osetiti slobodu da signaliziraju kada postoji potreba za određenom promenom,
 - Veliki jaz između nadzornih ustanova i pomagača,
 - Jedna od učesnica umesto pojma promene, predlaže termin kreativnost, jer su promene nešto što se spolja nameće, dok je kreativnost u vođenju određenog posla ograničena izvesnim standardima i procedurama.
-

3. Postojeći uslovi rada po normama

- Otežano funkcionisanje celog sistema usled centralizacije,
- Osećaj bespomoćnosti usled nedostatka adekvatne povezanost i interinstitucionalne saradnje,
- Higijenski problem (nefunkcionalni toaleti),
- Nedostatak materijala za rad,
- (Ne)obezbeđen prevoz,
- Nedostatak tehničkih sredstava – kompjutera, adekvatnih programa (često su stari programi, koji usporavaju rad ili dođe do greške u sistemu),
- Često sami zaposleni rešavaju tehničke poteškoće (kupuju sijalice, džogere) kako ne bi prolazili kroz komplikovanu proceduru i čekali da im se obezbede sredstva za rad,
- Uslovi rada u privatnim domovima su drugačiji – mnogo bolji.

Preporuke:

- Decentralizacija kao rešenje za lakše povezivanje institucija u sistemu socijalne zaštite i operativniji rad,
- Obezbediti dovoljno prostrane prostorije (preduslov za rad sa većom porodicom i obezbediti joj privatnost i prijatno okruženje).

4. Dostupnost psihosocijalne podrške zaposlenima

- U domovima za stare (privatni) uglavnom ne postoje oblici psihosocijalne podrške.

Preporuke:

- Bolja edukacija i supervizija profesionalaca kako bi ojačali samopouzdanje u CSR,
- Formiranje eksternih grupa koja integriše (obavezno sve) stručne radnike i pružala im pomoć,
- Formiranje grupa koje okupljaju kolege koje rade sa istom grupom ljudi (npr. socijalni radnici zaposleni u domovima za stare), kako bi se vršila razmena iskustava,
- Za mentalno zdravlje zaposlenih, podizanje kvaliteta usluga koje se pružaju, svest direktora i kolega potrebno je da postoje edukovani stručnjaci koji će pružati podršku zaposlenima da se za zalažu za sopstvene interese.

5. Približavanje pomagača i građana

- Dobra medijska prezentacija, (primeri dobrih praksi),
- Edukacija građana kako bi se stekla svest o tome šta je posao socijalnih radnika,
- Različite akcije i projekti koji podstiču izlazak pomagača među građane,
- Diskusije između predstavnika različitih resora i različitih pomagačkih struka.

3.1.2. Analiza sadržaja dostupne literature

Analizirajući dostupnu literaturu o **opterećenosti voditelja slučaja i supervizora iz CSR** (broj slučajeva, kompleksnost slučaja po stručnom radniku, fazama u kojoj radi na slučaju i sl.), nismo uspeli da dođemo do takvog podataka iz našeg sistema⁹, osim za

⁹ Izveštaj o istraživanju Opterećenost voditelja slučaja iz 2019. godine još nije objavljen:

inostrani kontekst¹⁰ i za stručne radnike koji su pružaoci usluga u Srbiji.¹¹ Što se tiče Srbije, **nemamo standard o opterećenosti brojem slučajeva za voditelje slučaja i supervizore u CSR** u jednom momentu. Prema nezvaničnim i nepotvrđenim informacijama, voditelji slučajeva u centrima za socijalni rad u Beogradu trenutno rade sa oko 500 slučajeva godišnje.

S obzirom na to da se „*brojni autori slažu da je adekvatna organizacija posla jedan od ključnih protektivnih faktora u prevenciji profesionalnog izgaranja*“¹², u narednom segmentu pozabavićemo se prikazom istraživanja koja govore o stanju mentalnog zdravlja pomagača u Srbiji.

Istraživanje dr Emine Borjanić Bolić govori o tome da 15% zaposlenih u 4 ustanove u Beogradu **prijavljuje prisustvo činilaca vikarijske traumatizacije**¹³. Različite studije i istraživanja izdvajaju preporuke organizacionom nivou za prevenciju i sprečavanje nastanka vikarijske traumatizacije pomagača.¹⁴

Publikacijom Republičkog zavoda za socijalnu zaštitu RS „*Analiza aktuelnog stanja supervizije u centrima za socijalni rad sa posebnim fokusom na sigurnosti i bezbednosti stručnih radnika*“ autorki Snježane Jović i Ljiljane Popović iz 2018. godine, podvučeno je da su savetnici Republičkog zavoda za socijalnu zaštitu već duži period, kroz proces supervizije, upoznati su sa informacijama o izloženosti stresu stručnih radnika u CSR, te ugroženoj bezbednosti i sigurnosti. Nalazi istraživanja UNICEF-a i Asocijacije stručnih radnika iz 2013. godine takođe pokazuju da su profesionalci u mnogim oblastima rada **prepušteni sami sebi**, pa tako I po pitanjima sigurnosti i bezbednosti na radu. U istom istraživanju još se ističe da „*supervizijske funkcije podrške i edukacije na struktuiran i kontinuiran način zamiru (ako su ikada i aktivirane)*“ i da „*kao preovlađujuće emocije sa kojima teško upravljaju prepoznate su ljutnja/bes, bespomoćnost i anksioznost, sve u preko 50% ispitanika ovog istraživanja*“. Značajno je istaći da je kod većine profesionalaca **očuvana „čežnja“ za kvalitetnim, svrhovitim i posvećenim radom**. Ovo jeste činjenica koja budi optimizam jer predstavlja značajan resurs.¹⁵

U tekstu „*Karakteristike supervizije u centru za socijalni rad – uloga supervizije u prevenciji profesionalnog izgaranja voditelja slučaja*“ autorke Ive Branković iz 2015. godine, navode se podaci koji potvrđuju da postoji značajna pojava profesionalnog izgaranja kod voditelja slučaja u Centru za socijalni rad. Najizraženije dimenzije su emocionalna iscrpljenost i smanjeno osećanje ličnog postignuća, dok je nivo depersonalizacije relativno nizak. Čak 52% voditelja slučaja je pod povišenim rizikom od izgaranja, pri čemu je kod 10% prisutan i viši nivo depersonalizacije. Primećeno je nerazumevanje između individualnih supervizijskih sastanaka (na kojima je fokus na ličnom i

<http://www.zavodsz.gov.rs/sr/aktuelnosti/optere%C4%87enost-voditelja-slu%C4%8Daja/>

¹⁰ https://www.unison.org.uk/content/uploads/2017/03/CC-SocialWorkWatch_report_web.pdf

Konekst iz Velike Britanije: Pronađen je podatak iz jedne studije obavljene u Velikoj Britaniji 2014. godine da jedan socijalni radnik u jednom momentu radi u proseku sa 20 slučajeva, dok je kod nekih taj broj išao i do 50. Dokument „The Laming Review“ iz 2009. godine preporučio je da oni koji rade na dečjoj zaštiti ne bi trebalo da rade sa više od 13 slučajeva. Bez obzira na to, tokom te 2009. godine zabeleženo je da su radnici dečje službe radili sa 18 do 20 slučajeva

¹¹ <https://www.paragraf.rs/propisi/pravilnik-blizim-uslovima-standardima-pruzanje-usluga-socijalne-zastite.html>

¹² <https://www.ips.ac.rs/publications/karakteristike-supervizije-u-centru-za-socijalni-rad-uloga-supervizije-u-prevenciji-profesionalnog-izgaranja-voditelja-slucaja/>

¹³ <http://www.doiserbia.nb.rs/img/doi/1450-6637/2018/1450-66371803411B.pdf>

¹⁴ <https://www.goodtherapy.org/for-professionals/business-management/human-resources/article/the-connection-between-social-work-and-secondary-trauma>

¹⁵ <http://www.zavodsz.gov.rs/media/1839/analiza-bezbednost-i-sigurnost-lat.pdf>

profesionalnom razvoju voditelja slučaja) i svakodnevnih kontakata između voditelja slučaja i supervizora (u kojem je fokus na određenom korisniku ili predmetu). Nedostatak strukture i nedovoljno učešće voditelja slučaja u supervizijskom procesu ne predstavljaju adekvatne preduslove za prevenciju profesionalnog izgaranja. Paralelno s tim bilo bi korisno razvijati mehanizme za podršku voditeljima slučaja na način koji će odgovarati njihovim potrebama, pri čemu to ne mora neophodno da podrazumeva internu supervizijsku podršku, već može uključivati druge vidove podrške kao što su edukacije i treninzi, eksterna supervizija, intervizija, grupe podrške i sl.¹⁶

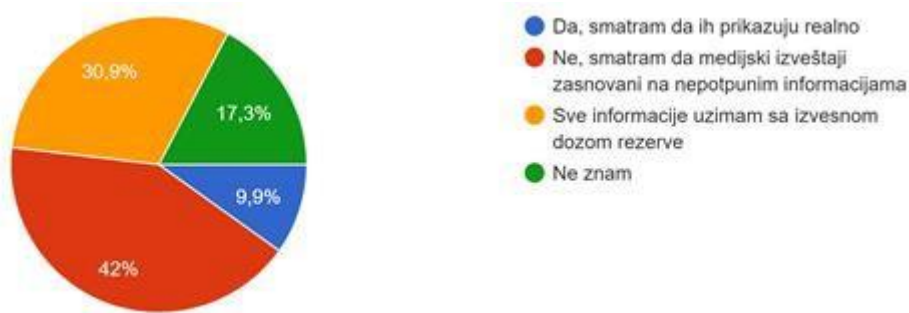
3.2. Komunikacija između pomagača i građana

„Nežna komunikacija pre svega.” (M, 59)

3.2.1. Podaci dobijeni iz Upitnika za građane

Podaci iz našeg istraživanja dobijenih putem *Upitnika za građane* ukazuju da je **35,8% građana zadovoljno (zadovoljno i potpuno zadovoljno) načinom komunikacije sa pomagačima**. Kada je u pitanju poverenje, **30,6% ispitanika se izjašnjava da ima poverenja u pomagače (poverenje i potpuno poverenje)**, koji su zaposleni u ustanovama/organizacijama SSZ, a **48,6% opisuje informacije koje dobijaju kao korisne**.

Slika 9. Da li mediji prema mišljenju građana plasiraju realnu sliku o pomagačima zaposlenim u sistemu socijalne zaštite?



Svega 9,9% građana smatra da mediji plasiraju realnu sliku o pomagačima koji su zaposleni u sistemu socijalne zaštite, dok je najveći broj onih koji smatraju da mediji izveštavaju nepotpune informacije (42%) i da građani u velikoj meri te informacije uzimaju sa rezervom (30.9%) (Slika 9).

Građani se najčešće informišu ličnim kontaktom (odlaskom u ustanovu/organizaciju), putem interneta ili preko druge organizacije/udruženja. Od ukupnog broja ispitanika **33,3% izjašnjava se da im je lako ili veoma lako da od ustanove/organizacije dobiju tačne informacije** za ostvarivanje prava i usluga. Većina je upoznata sa postojanjem prava i usluga, kao i ustanova i organizacija koje postoje u sistemu socijalne zaštite. Tokom razgovora sa građanima, došli smo do informacija da najčešće nemaju potpune informacije o svrsi određene usluge i o detaljima načina ostvarivanja prava.

¹⁶ <https://www.ips.ac.rs/publications/karakteristike-supervizije-u-centru-za-socijalni-rad-uloga-supervizije-u-prevenciji-profesionalnog-izgaranja-voditelja-slucaja/>

3.2.2. Podaci dobijeni iz razgovora sa građanima - ulične akcije

U okviru Inicijative realizovane su tri ulične akcije u beogradskoj opštini Zemun: 16. jula na Zemunskom keju, 17. jula kod glavne pijace u Zemunu i 4. septembra u Zemun Polju. Građani su bili vrlo zainteresovani za uličnu akciju i govorili su da je potrebno da se ovakvi događaji češće organizuju. Čak su i sami prilazili štandu. Kada su davali odgovore, ponekad su delimično odgovarali na pitanja, a ponekad su njihovi odgovori bili nejasni. Iz razgovora se stiče utisak da su nedovoljno ili da uopšte nisu informisani o pravima iz socijalne zaštite, te nemaju detaljnije informacije da li bi i koje usluge mogli da koriste i time započnu sa rešavanjem nekih od problema koje imaju. Primetno je i nepoverenje u institucije socijalne zaštite kod ljudi koji su korisnici usluga („*Gledaju samo da ne dobijem pomoć (finansijsku)*”), pritom se to odnosi na dokumentaciju i nejasnoće šta im je tačno potrebno kako bi ostvarili pravo. Ljudi sa kojima smo razgovarali željni su da ih neko sasluša, možda i više nego da ostvare neko pravo.

Zanimljivo je da je veoma mali broj dao predlog o tome šta bi trebalo promeniti, međutim, bilo je najčešće u razgovorima onih koji su smatrali da bi trebalo da postoji veći izbor materijalne pomoći (npr. pomoć prilikom krećenja kuće, izgradnje kupatila i sl.), da bi trebalo insistirati na postojanju „posrednika” koji će ih obavestavati o pravima koja moguda ostvare u CSR u romskim naseljima.

3.2.3. Podaci dobijeni analizom dostupne literature

Ako poimamo ustanove i organizacije kao mesta za komunikaciju građana sa sistemom, onda nam je važno da u ovim **Preporukama potcrtamo važnost poznavanja osnovnih principa socijalnog rada zasnovanog na informacijama o traumama**. To je potrebno zato što pomagači najčešće komuniciraju sa osobama koje su vrlo izvesno imale traumatično iskustvo u svom životu. Ova perspektiva pruža dobru osnovu za prevenciju retraumatizacije kod naših klijenata. U komunikaciji sa korisnicima usluga socijalnog rada prema ovoj perspektivi, osnovni principi su: bezbednost i osećaj sigurnosti, poverenje, izbor, saradnja i osnaživanje.¹⁷

U skladu sa **Kodeksom profesionalne etike stručnih radnika socijalne zaštite RS**, te principima u obavljanju profesionalne dužnosti (naročito: promovisanje ljudskog dostojanstva i dobrobiti; uvažavanje i podsticanje samoopredeljenja; promovisanje participacije; suprotstavljanje diskriminaciji; uvažavanje različitosti; suprotstavljanje nepravičnim politikama i praksama; promovisanje socijalne uključenosti i solidarnosti, podržavanje ciljeva, načela i očuvanje reputacije socijalne zaštite; profesionalna odgovornost) i etičkoj odgovornosti stručnog radnika prema korisnicima (naročito: posvećenost dobrobiti korisnika; saglasnost korisnika na osnovu potpune informisanosti), kao i sa odredbama koje se tiču odnosa stručnog radnika prema delatnosti socijalne zaštite i društvu (naročito angažovanje u zajednici), odgovornost i dužnost je svih stručnih radnika da čine razumne napore u informisanju zajednice o pravima i uslugama, da ih čine dostupnim i da se suprotstavljaju nepravičnim politikama i praksama.

Dalje, **Pravilnik o organizaciji, normativima i standardima rada centra za socijalni rad** u članu 8. detaljnije predviđa aktivnu ulogu centra za socijalni rad u informisanju

¹⁷ <http://www.doiserbia.nb.rs/img/doi/1450-6637/2018/1450-66371803411B.pdf>

građana o uslugama i pravima „...informisanjem građana putem sredstava javnog informisanja, javnih predavanja, prezentacija, pamfleta i na drugi način, o programima, pravima i uslugama koje centar pruža kao i o drugim pravima i obavezama koje im po zakonu pripadaju.“

Međutim, intenzivna negativna medijska slika o ustanovama/organizacijama sistema socijalne zaštite poslednjih godina dodatno otežava dostupnost pouzdanih i tačnih informacija o svim aspektima socijalne zaštite, naročito zbog senzacionalističke obrade tih tema.¹⁸ Opisana situacija daje stalni podsticaj da **ustanove i organizacije izgrade efikasnije strategije komunikacije sa medijima**, u cilju zaštite ugleda i interesa ustanova i organizacija, ali i zaštitu interesa i prava građana na istinito i potpuno izveštavanje i dobijanje pravih informacija o načinima ostvarivanja prava i usluga, kao i o samoj svrsi različitih usluga. Često pod uticajem netačnog/polovičnog prenosa informacija u javnosti se stvara pogrešna predstava o određenim pravima i uslugama i svrsi njihovog postojanja (npr. pravo na hraniteljstvo).

3.3. Usluge, prava i mere iz sistema socijalne zaštite

„Nedostaju konkretni odgovori i pomoć za mnogobrojne korisnike. (Ž, 31)

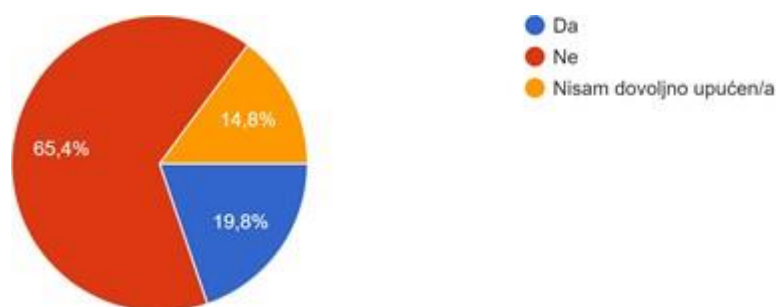
„Usluge se razvijaju nezavisno od CSR u našem slučaju, dostupne su.

Pomoć treba CSR.“ (Ž, 47)

„Više para, treba više svega, decu treba da školujem.“ (Ž, 29)

3.3.1. Podaci dobijeni iz Upitnika za građane

Slika 10. Da li građani smatraju da je sistem socijalne zaštite usklađen sa potrebama građana?



Analizom predloga za usluge i prava koje su dali građani i pomagači vidimo da veliki broj predloga ide u pravcu obezbeđivanja intenzivnije i veće materijalne podrške, što podržavaju i podaci iz sekundarnih izvora podataka – izveštaja o radu centara za socijalni rad za 2020. godinu, ali i drugih usluga i prava kao što su intenzivnija podrška porodici, preventivne usluge.

¹⁸ <http://www.zavodsz.gov.rs/media/2009/socijalna-misao-2020-1-98.pdf>

3.3.2. Podaci dobijeni iz analize sadržaja dostupne literature

Za razliku od demografskih procesa u opštoj populaciji, tj. smanjenja broja dece u Srbiji, **u sistemu socijalne zaštite broj dece kontinuirano raste. U toku 2020. godine na evidenciji CSR je bilo ukupno 187.635 dece**, a na dan 31.12.2020. godine 155.052 deteta. **U proteklih deset godina broj dece u sistemu socijalne zaštite je povećan za 15,8%**. Kontinuirano visoka zastupljenost socio-materijalno ugrožene dece na evidenciji CSR posledica je ranjivosti ove kategorije što pokazuju i istraživanja o siromaštvu (APD5 i EU-SILC). Prema članu 20 *Konvencije o pravima deteta*, svako dete koje privremeno ili trajno ne živi, ili u njegovom najboljem interesu nije da živi sa svojom porodicom, treba da ima obezbeđenu posebnu zaštitu i podršku države. S obzirom na to da je na dan **31.12.2020. godine ukupno 5.837 dece smešteno u okviru sistema socijalne zaštite**, odnosno ne živi u svojoj porodici, te da stopa dece kontinuirano raste, pred državom je stalno prisutan izazov da obezbedi odgovarajuću zaštitu i podršku ovoj grupi dece. Kretanje stope dece na domskom smeštaju u desetogodišnjem periodu beleži trend smanjenja od 39,2% zbog čega Srbija spada u grupu evropskih zemalja sa najnižom stopom dece na rezidencijalnom smeštaju. U isto vreme, **stopa dece na porodičnom smeštaju se povećala za 14,5%** što ukazuje na potrebu unapređenja podrške porodici i razvoja usluga za podršku porodici, usluga predaha i savetodavno – terapijskih usluga. Bez sistemskog dugoročnog ulaganja u usluge namenjene porodici, usluge smeštaja ili materijalna davanja predstavljaju samo parcijalna rešenja koja ne utiču na druge, kompleksnije probleme i ranjivosti porodica koje vode u siromaštvo, materijalnu deprivaciju, diskriminaciju i psiho-socijalne probleme usled čega, naravno, takve porodice trpe.¹⁹

U 2020. godini prosečno 9,2% punoletnog stanovništva RS je na evidenciji CSR, tj. koristi usluge sistema socijalne zaštite. **Kontinuirano najviše korisnika na evidenciji CSR pripada korisničkoj grupi materijalno ugroženih**, koji u CSR ostvaruju pravo na novčanu socijalnu pomoć i druge vrste materijalne pomoći. Procenat ove korisničke grupe u 2020. godini iznosi 56,16%. Visoka zastupljenost navedene kategorije građana u SSZ je u skladu sa statističkim istraživanjima koja se bave siromaštvom. Proces starenja stanovništva RS, kontinuirano visoka zastupljenost materijalno ugroženih korisnika u SSZ, povećavanje koeficijenta zavisnosti između radno aktivne i neaktivne i zdrave i bolesne populacije i povećavanje stope zavisnosti, imaju značajne implikacije na SSZ.

Sistem socijalne zaštite mora posvetiti veću pažnju **merama aktivacije korisnika** novčane socijalne pomoći, kao i organizaciji i unapređenju ljudskih resursa kako bi mogao odgovoriti na potrebe rastućeg broja korisnika. Na širem društvenom planu demografski procesi i ekonomska situacija doprinose radikalnim promenama u svim aspektima života i otvaraju pitanja kako će se socijalna zaštita i društvo u celini na adekvatan i održiv način prilagoditi izazovima koje ovi procesi otvaraju.²⁰

¹⁹ <http://www.zavodsz.gov.rs/media/2158/deca-u-sistemu-socijalne-zastite-2020.pdf>

²⁰ <http://www.zavodsz.gov.rs/media/2163/punoletni-u-sistemu-socijalne-zastite-u-2020.pdf>

4. PREPORUKE

Preporuke predstavljaju sublimaciju analize odgovora pomagača i građana na pitanje na koji način misle da je moguće unaprediti sistem socijalne zaštite i analize sadržaja stručne literature.

Na osnovu analize dobijenih rezultata izdvojili smo tri grupe preporuka za unapređenje politika i praksi socijalne zaštite u Srbiji:

1. Preporuke za unapređenje položaja pomagača,
2. Preporuke za unapređenje komunikacije pomagača (institucija/organizacija) i građana,
3. Preporuke za unapređenje usluga, mera i prava.

Preporuke i aktivnosti za ostvarivanje ovih preporuka odnose se **na sve aktore socijalne zaštite na sva tri nivoa** - donosiocima odluka na nacionalnom nivou, zatim na srednjem nivou (upravnike, rukovodioce i direktore ustanova i organizacija socijalne zaštite), kao i na mikro nivou, odnosno pomagače u njihovom direktnom radu sa korisnicima.

4.1. Preporuke za unapređenje položaja pomagača

„Briga o mentalnom zdravlju pomagača je nedovoljno prepoznata kao problem. A mi, nakon teškog dana, sa svim problemima naših korisnika treba da odemo kući. I ukoliko nemamo svoje metode i izdovne ventile da držimo svoju um u ravnoteži, onda kolektiv ima nezadovoljnog pojedinca, a naši korisnici izgorelog pomagača.” (Ž, 53)

Na osnovu prikazanih rezultata našeg istraživanja i podataka drugih studija i analiza, **neophodno je:**

- **Povećati broj zaposlenih u sistemu socijalne zaštite:** preporuka i u istraživanju (i od pomagača i od građana) dolazi i iz drugih izvora kao što su preporuke Zaštitnika građana²¹; često su komentari da je na terenu mali broj pomagača i da ih generalno ima malo.
- **Uspostaviti standard opterećenosti voditelja slučaja i supervizora u CSR:** opterećenje se ne tiče samo broja slučajeva sa kojima voditelj slučaja radi, već i težine slučajeva na kojima se radi, faze rada na pojedinačnom slučaju, koliko je slučajeva koji su iz tzv. „procesne zaštite”, itd. Važno je uspostaviti standard opterećenosti i za supervizore, jer su supervizori često i voditelji slučaja, te se događa da jedna ili obe od ovih uloga trpe, kao i sam stručni radnik koji se nalazi u ove dve uloge.
- **Jasno definisati radne pozicije:** Neophodni su jasniji standardi i procedure u samom stručnom radu, odnosno, preciznije definisanje uloga i odgovornosti svih profesionalaca angažovanih na pojedinačnom slučaju. Odsustvo ove jasnoće je dodatni izvor stresa u oblasti rada koja je sama po sebi stresna.²²
- **Osigurati bezbednost radnika i jasne procedure:** Neophodno je uspostaviti procedure za upravljanje rizicima tako što će se pristupiti definisanju rizika, definisanju jasnih procedura ili modela za postupanje i preduzimanje mera zaštite

²¹ <https://www.ombudsman.rs/index.php/2012-02-07-14-03-33/5985-u-vrd-ni-pr-pus-i-u-r-du-n-dl-znih-u-bl-s-i-z-sh-i-zr-v-u-sluc-vi-p-r-dicn-g-i-p-r-n-rs-g-n-silj>

²² <http://www.zavodsz.gov.rs/media/1839/analiza-bezbednost-i-sigurnost-lat.pdf>

u odnosu na sigurnost i bezbednost pomagača na radu²³; takođe, treba uspostaviti i jasne procedure reagovanja u situacijama govora mržnje na internetu protiv zaposlenih iz SSZ.

- **Rasteretiti mentore koji rade na obrazovanju budućih stručnih radnika (to su uglavnom situacije stručne prakse studenata i pripravničkog staža) kada je u pitanju broj slučaja sa kojima rade:** „*jer od broja slučajeva ne može da se posveti radu.*”.
- **Povećati broj aktivnih bodova za obnavljanje licence za mentore iz ustanova/organizacija koji rade na obrazovanju budućih stručnih radnika:** prema važećem Pravilniku o licenciranju, mentori dobijaju za ovu aktivnost 3 aktivna boda, bez obzira na to da li su imali studenta na praksi u trajanju od 60 ili 120 h ili su mentori pripravnicima u toku godinu dana.
- **Unaprediti opšte ulove za stručni rad:** najčešće se navodi potreba da se unaprede materijalni uslovi za rad. Pomagači izjavljuju da kupuju sanitarije, da je nedovoljan broj službenih auta za koje često nemaju gorivo, da prostorije nisu opremljene klima-uređajima, vrlo često se nalaze u nenamenskom prostoru za rad i da je potreban inkluzivniji prostor za rad (npr. soba za kontrolisano viđenje).
- **Unaprediti sistem za nagrađivanje:** neophodno je promeniti organizacionu kulturu u CSR, učiniti je razvojnom. Organizacija treba da je usmerena na kontinuirano učenje, jer samo kao takva može biti profesionalno etična. Razvoj i učenje se ne mogu prepustiti individualnom porivu i individualnoj odgovornosti, već mora da ih zastupa, podržava i traži i sama organizacija.²⁴ Ovo je ujedno i jedan od izvora frustracije zaposlenih.
- **Isplatiti celokupni rad:** pomagači navode da im je potrebna veća nadoknada, odnosno veća plata (naročito u privatnom sektoru), da sva dežurstva budu plaćana.
- **Obezbediti kontinuirane edukacije zaposlenih i podršku u razvoju ličnih kompetencija:** neophodno je da se prate potrebe zaposlenih i da budu individualizovane edukacije na osnovu stručnih potreba; više predloga je išlo u pravcu potrebe da se u ustanovama uvede horizontalno učenje, gde bi jednom mesečno kolege prikazivale primere dobre prakse i gde bi se diskutovalo o njima.
- **Unaprediti komunikaciju između nadređenih i podređenih:** uvesti češću komunikaciju sa resornim ministarstvom (npr. “**otvorena vrata za pomagače**”), organizaciju okruglih stolova, konsultacije, potrebno im je više da učestvuju u odlučivanju, raditi na razgradnji već dugo prisutnog autoritativnog modela komunikacije u samom sistemu (među kolegama i ustanovama, donosiocima odluka), jer se takav model prebacuje i na komunikaciju sa građanima.
- **I dalje raditi na unapređenju saradničke mreže i generalno komunikacije među zaposlenima u sistemu socijalne zaštite:** „*bolja kolektivna saradnja*”.
- **Pružiti veću podršku očuvanju i unapređenju mentalnog zdravlja pomagača:** češće koristiti eksternu superviziju, lična psihoterapija, uspostaviti resursni centar za pomagače, naročito za kolege i kolegice iz privatnih domova za smeštaj odraslih i starih lica, jer sada nemaju obezbeđenu supervizijsku podršku. „*Uspostavljanje neke vrste eksterne supervizije, koja ne podrazumeva nadgledanje procesa rada, već obaveznu psihosocijalnu podršku. Može biti organizovana međuopštinska, okružna za CSR i druge ustanove sa teritorije.*”
- **Unaprediti i do kraja uvesti proces supervizija u CSR, ali i u drugim ustanovama i organizacijama sistema socijalne zaštite:** potrebno je izvršiti detaljnu analiza stanja i potreba kada je u pitanju supervizijski proces i izvršiti

²³ <http://www.zavodsz.gov.rs/media/1839/analiza-bezbednost-i-sigurnost-lat.pdf>

²⁴ <http://www.zavodsz.gov.rs/media/1839/analiza-bezbednost-i-sigurnost-lat.pdf>

neophodne reformske uticaje, kako bi se supervizija kao neophodan i sastavni deo vođenja slučaja do kraja uvela naročito u CSR.²⁵

- **Unaprediti koordinaciju i saradnju sa drugim sistemima:** preporuka je da i predstavnici CSR u saradnji sa predstavnicima organizacija civilnog društva, izađu na uličnu akciju informisanja građana o uslugama i pravima i odgovore na pitanja građana; razmena iskustva sa drugim sektorima i podrška razvoju ideja zaposlenih; primeniti i druge načine i aktivnosti kako bi se postigao ovaj cilj.
- **Zapošljavati na osnovu kompetencija na pozicijama:** često se na pozicije supervizora ili rukovodilaca postavljaju stručni radnici bez potrebnih edukacija i kvalifikacija. Razlozi za to su različiti: manjak zaposlenih, nekompetentnost menadžerskog tima, politički razlozi.
- **Organizovati edukacije o korišćenju znanja i informacija o traumi u radu sa klijentima:** u cilju prevencije retraumatizacije kod korisnika i povećanja efikasnosti pružanja podrške i pomoći korisnicima socijalnog rada, uvesti to kao jednu od osnovnih obuka.

4.2. Preporuke za unapređenje komunikacije između pomagača (institucija/organizacija) i građana

Imajući u vidu opisan kontekst i podatke iz istraživanja, izdvajamo preporuke koje idu u pravcu boljeg informisanja građana i unapređenja komunikacije, participacije i uključivanja građana u dalji razvoj sistema socijalne zaštite, te je **neophodno**:

- da ustanove i organizacije obezbede **aktivnije PR službe**, kako bi blagovremeno i tačno izveštavali javnost o delatnosti službi iz sistema socijalne zaštite, pojašnjavali uslove, svrhu i načine ostvarivanja određenih prava, kako javnost ne bi bila u zabludi: „*Svakodnevni razgovor sa građanima kako bi im se približio socijalni rad, da to utiče na njihovo mišljenje o nama i da se promeni sa negativnog na pozitivno.*”
- da se u svim ustanovama i organizacijama sistema socijalne zaštite obezbedi kanal kontinuirane komunikacije sa građanima, stavovi, mišljenja i predlozi građana u vezi sa unapređenjem politike i prakse sistema socijalne zaštite. To može da bude npr. „**Kutija za pitanja i sugestije**“ ili **funkcionalni sajtovi, ulične akcije**.
- da se u redovne aktivnosti informisanja građana o njihovim pravima iz sistema socijalne zaštite **uključe i ulične akcije**, tokom kojih stručni radnici mogu da i razgovaraju sa građanima i pojašnjavaju svrhu i način ostvarivanja određenih prava i usluge. S obzirom na smanjene kapacitete o kojima smo već govorili, preporučuje se uspostavljanje saradnje sa organizacijama civilnog društva.
- **da se putem sredstava javnog informisanja, naročito kroz TV emisije sa nacionalnom frekvencijom** sačine „specijalne“ emisije iz domena socijalne zaštite u trajanju od tridesetak minuta, koje će voditi i pripremati novinari koji se bave istraživačkim novinarstvom i koji se u potpunosti posvećuju temi – u ovom slučaju socijalnoj tematici.
- raditi na **promociji važnosti postojanja sistema socijalne zaštite putem pozitivnih primera** (kako su neke usluge i prava donele pozitivne promene u životu klijenata/korisnika).

²⁵ <https://www.ips.ac.rs/publications/karakteristike-supervizije-u-centru-za-socijalni-rad-uloga-supervizije-u-prevenciji-profesionalnog-izgaranja-voditelja-slucaja/>

- **organizovati različite vidove informisanja građana:** ulične akcije, tribine, edukacije/radionice, aktivnosti putem socijalnih mreža (biti u koraku sa vremenom), uvođenje redovne akcije “otvorena vrata”, ažurirane brošure.
- da ustanove/organizacije imaju **funkcionalne sajtove sa ažuriranim podacima i sa mogućnošću da građani postave pitanje** i da u razumnom roku dobiju odgovor.
- da se razmotre drugi načini osiguranja bezbednosti stručnih radnika u ustanovama socijalne zaštite, osim obezbeđenja na ulazu u ustanovama, jer su oni onda najčešće i prva osoba sa kojom građani razgovaraju, **a za to najčešće nisu edukovani i informisani (naročito za kontakt sa osobama sa iskustvom trauma)**, zato je uvek preporuka da se na ulazu u ustanovu postavi osoba za informacije ili da se osoblje obezbeđenja obuči u načinu komunikacije sa osobama sa iskustvom trauma.
- stalna edukacija i podsećanje da pomagači rade sa korisnicima koji su verovatno imali neka traumatična iskustva (i to je većina korisnika) i da je po svim preporukama **prevencije retraumatizacije** važno da sama ustanova/organizacija obezbedi uslove za sticanje početnog poverenja (jer je kod njih uglavnom prisutno nepoverenje u spoljni svet). Kako je jedna ispitanica navela: „*Nežnija komunikacija pre svega.*”, „*Edukacija stručnih radnika na unapređivanju asertivnih veština komunikacije*”.
- **primeniti principe socijalnog rada baziranog na informacijama o traumama:** 1. bezbednost, nega, potrebe i intervencije za traumatizovanu osobu; 2. briga i o zaposlenima; 3. uspostavljanje partnerstva sa korisnicima; 4. uspostavljanje partnerstva sa drugim služabama.

4.3. Preporuke za unapređenje usluga, mera i prava

Značajno je istaći da su predlozi usluga i prava stizali i od pomagača i od građana, i to za veliki broj nedostajućih ili nedovoljnih usluga i prava, a klasifikacijom odgovora izdvajamo da je **neophodno je:**

- **Preventivne usluge:** razvijati preventivne usluge, kojih je sada jako malo; edukacija i informisanje građana – više usluga informisanja (na razumljivom jeziku) i aktivnosti informisanja građana npr. ulične akcije gde će i sami iz CSR informisati građane o pravima i uslugama iz SSZ; pomoć u popunjavanju formulara, prikupljanju dokumentacije, objašnjavanju procedura ostvarivanja prava.
- **Obezbediti pravnu pomoć:** da pravna služba bolje funkcioniše i da postoji veći broj službi za pravnu pomoć, naročito za građane u socijalnoj potrebi.
- **Unaprediti i uvesti nove usluge pomoći i podrške roditeljima dece sa smetnjama u razvoju i odraslima sa invaliditetom:** pomoć roditeljima dece sa smetnjama u razvoju, rad stručno kvalifikovanih lica sa decom koja su ometena u razvoju; plaćanje iz sistema za oporavak člana u porodici; razvijati postojaći sistem personalnog asistenta i ličnog pratioca i obezbediti ih tamo gde ih nema, predah usluga, dnevni boravci/pedagoški asistent; usluge predaha za roditelje dece sa smetnjama u razvoju, usluga stanovanja uz podršku; da pedagoški asistent pokaže i da smernice za rad roditeljima i ličnom asistentu, da dalje radi sa detetom, da se pedagoški asistenti ne zloupotrebljavaju – nego da imaju svoju obrazovnu svrhu.
- **Osnovati i uvesti predah usluga za samohrane roditelje:** potrebna je perspektiva posmatranja ove usluge i iz ugla samohranih roditelja koji nemaju gde da smeste dete ako su bolesni ili ako moraju negde da otputuju i sl.

- **Unaprediti dostupnost usluge *Pomoć u kući*:** „stara i nemoćna lica niko ne obilazi”; prema dobijenim podacima, usluga *Pomoć u kući* se teško dobija, liste čekanja su velike i u nekim naseljima i oblastima i ne postoji, pogotovo na selima, što je velika nepravda i diskriminacija. Takođe, postoji problem nedostatka gerontodomaćica; potrebno je da usluga bude fleksibilnija, da se ne čeka dugo na uslugu (npr. zbog malog broja gerontodomaćica) posebno u situaciji pandemije, a potrebe su velike; razviti do kraja uslugu da bude funkcionalna koliko je i potrebna: uvesti nove gerontodomaćice, proširiti kapacitete, uvesti PUK i u selima, smanjiti na taj način liste čekanja.
- **Unaprediti dostupnost i raznovrsnost psiho-socijalne podrške:** postoji velika potreba za psiho-socijalnom pomoći; nedostaje moralna podrška; „*I kad nemam neku konkretnu pomoć, strašno mi znači lepa reč i da mogu sa nekim da razgovaram*” (reč penzionera sa ulične akcije); potrebna su dodatna savetovaništa, ali i edukacija na temu mentalnog zdravlja i promocija postojećih usluga u javnosti, „*jer je i nedovoljno poznato ono što šta imamo.*” Unaprediti dostupnost ovih usluga tako da one budu besplatne, naročito pored savetovaništa i škole roditeljstva, da se obezbede i besplatne psihoterapijske usluge za ranjive grupe, kako individualne tako i grupne, i da budu kontinuirane; obezbediti uslugu „Pomoć pomagačima”; dalje razvijati i osnivati Centre za mentalno zdravlje, kroz dalju deinstitutionalizaciju i rad u zajednici; formiranje besplatnih grupa samopomoći i grupa podrške.
- **Uvesti usluge podrške osamostaljivanju i zapošljavanju žena žrtava nasilja i trgovine ljudima:** preporuka je da postoji umreženost CSR i pružaoca usluga sa službom za zapošljavanje; potrebno je obezbediti i usluge smeštaja u Sigurne kuće i pripradnicama LGBT zajednice, jer po sadašnjim propisima i procedurama Sigurne kuće predstavljaju utočište samo za žene žrtve heteroseksualnih partnerstava, što predstavlja diskriminaciju pripadnica LGBT zajednice.
- **Usluge porodicama u riziku i podrške roditeljstvu:** Nedostaje više asistencije porodicama u riziku; zaštita žena od nasilja u porodici u heteroseksualnim partnerstvima, ali i za pripadnice LGBT zajednice; uvesti savetovaništa tamo gde ne postoje; obezbediti uslugu *porodični saradnik* i dalje je razvijati; škole roditeljstva; rane intervencije; usluge za podršku porodicama čiji su roditelji bivši osuđenici, bivši korisnici PAS; uvesti usluge podrške otuđenoj deci i otuđenim roditeljima, usluge podrške roditeljima koji nisu vršiooci roditeljskog prava, usluge podrške ravnopravnom roditeljstvu, usluge podrške otuđujućem roditelju; savetovanište za brak i porodicu, savetovanište za mlade u sukobu sa zakonom ili dnevni centar podrške pri svakom CSR.
- **Do kraja razviti specijalizovano hraniteljstvo:** za zadovoljavanje potrebe deteta sa smetnjama u psihofizičkom razvoju, izraženim zdravstvenim teškoćama ili poremećajem ponašanja, za koje je procenjeno da je primena hraniteljstva u njegovom najboljem interesu i koje se u hraniteljsku porodicu smešta na kraći ili duži vremenski period.
- **Ojačati podršku deci i mladima uvođenjem novih usluga:** uvesti do kraja, razvijati i obezbediti više usluga stanovanja uz podršku (mladi koji izlaze iz zaštite) i različite druge vrste usluga podrške u osamostaljivanju; klubovi za decu u riziku; uvođenje volontiranja, ekološko-humanitarni rad za decu i mlade, „koja su počinila prekršaj slabijeg intenziteta”; obezbediti smeštaj za maloletnike i mlade sa poremećajima ponašanja, a da nisu klasične vaspitno-popravne ustanove; obezbediti više servisa i neposrednog rada sa decom u prirodnoj sredini.

- **Uvesti usluge personalne asistencije** u celoj Srbiji, a ne samo u pojedinim gradovima i opštinama.
- **Povećati broj Prihvatišta** za sve osobe (decu, mlade, odrasle i stare) koje žive i rade na ulici.
- **Ojačati materijalnu pomoć:** dodatna finansijska pomoć za porodice sa decom; više materijalnih sredstava i „*da neko za nas aplicira za neko pravo, jer ja sam nepismena*“; da postoji materijalno obezbeđenje i narodna kuhinja i za osobe sa nižim primanjima od 20.000,00 din jer je to suma koja uopšte nije u skladu sa potrebama, odnosno sa potrošačkom korpom. Potrebno je i da oni koji imaju najmanja primanja budu privilegovaniji u plaćanju računa, a oni sa višim primanjima da plaćaju više; pomoć porodicama u odeći, obući, dohrane za bebu i sl. „*Radimo oboje, ali su nam male plate i nemamo dovoljno za sve, ne ostane ništa*“; uvesti adekvatnu podršku i pomoć privremeno nezaposlenim licima; uvesti postojanje urgentnih novčanih pomoći („*Sad i odmah izbrojati čoveku pare, jer dok oni trebaju i prebace preko ISIB-a od gladi i smrzavanja umrlo 50 korisnika*“).
- **Omogućiti veću dostupnost na pravo na besplatan obrok u narodnoj kuhinji:** besplatan obrok preuzima nosilac prava na novčanu socijalnu pomoć koji je često bolesno ili staro lice, te je potrebno posebno organizovati preuzimanje obroka za takva lica, a zaustaviti prekid korišćenja besplatnog obroka; organizovati ili više punktova narodne kuhinje, tako da budu dostupnije korisnicima ili da se organizuje prevoz licima koja nisu u stanju da podižu obroke, razvoziti hranu.
- **Stambene potrebe:** pojednostavljivanje procedure, smanjenje liste čekanja i uvesti kontrolu i podršku u korišćenju socijalnih stanova.
- **Finansijska podrška porodici i podrška zapošljavanju:** obezbeđivanje urgentnih fondova.
- **Uvesti redovnu materijalnu podršku penzionerima:** potrebna je jača finansijska podrška penzionerima; da postoji materijalno obezbeđenje i narodna kuhinja i za osobe sa nižim primanjima od 20.000 din jer je to suma koja uopšte nije u skladu sa potrebama, tj. sa potrošačkom korpom.
- **Osnovati klubove za penzionere u Zemun Polju:** otvoriti klub za penzionere u Zemun Polju, jer su svi ostali klubovi isuviše udaljeni; uvesti usluge i aktivnosti usmerene na međugeneracijsku solidarnost i razmenu.
- **Obezbediti edukativnu i informativnu podršku građanima Kamendina:** postoji velika potreba za rad na informisanju i edukaciji u naselju Kamendin, jer su ljudi koji tamo žive veoma zainteresovani za tribine, radionice, info-dane.
- **Sprovoditi redovne kontrole institucija/organizacija od strane drugostepenih organa:** ovakve akcije imaju razvojnu i podržavajuću ulogu, a ne samo kontrolnu.

5. Zaključak

Na osnovu dobijenih podataka i analize stručne literature, nameće se zaključak da je neophodan i urgentan rad na unapređenju sistema socijalne zaštite u skladu sa principima etičkog kodeksa stručnih radnika socijalne zaštite, naročito principa najboljeg interesa korisnika. U skladu sa tim, neophodno je spovesti promene na svim nivoima kroz međusobnu saradnju i koordinaciju svih aktera, kao što predlažemo u ovom dokumentu.

6. Dodatne informacije: www.sociativa.org.rs ili na office@sociativa.org.rs