„У најбољем интересу детета“

РЕПУБЛИЧКИ ЗАВОД ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ

ДРУШТВО ЗА ЦЕРЕБРАЛНУ И ДЕЧИЈУ ПАРАЛИЗУ ОПШТИНЕ ИВАЊИЦА

Породични сарадник

Приручник за пружање услуге

Пројекат финансира Европска унија

Република Србија
МИНИСТАРСТВО ПРАВДЕ

Република Србија
МИНИСТАРСТВО ЗА РАД, ЗАПОШЉАВАЊЕ, БОРАЧКА И СОЦИЈАЛНА ПИТАЊА

unicef

ПОРОДИЧНИ САРАДНИК

Приручник за пружање услуге

ПОРОДИЧНИ САРАДНИК
Приручник за пружање услуге

Издавач
Републички завод за социјалну заштиту
Београд, Теразије 34
www.zavodsz.gov.rs

За издавача
Предраг Петровић, директор

Ауторке
Сњежана Јовић и Сања Милорадовић

Коауторке
Љиљана Поповић и Лела Вељковић

Публикацију „Породични сарадник: Приручник за пружање услуге" припремили су Републички завод за социјалну заштиту и Друштво за церебралну и дечију парализу општине Ивањица

Дизајн
Растко Тохољ

Штампа
Игам, Београд

Тираж 500

ISBN 978-86-88171-17-5

Прво издање, штампано 2017. године

Приручник је доступан и у електронској верзији, на адреси:

http://www.zavodsz.gov.rs/index.php?option=com_content&task=view&id=481&Itemid=481#_ftn3

Такође, сва документа на која се у тексту приручник позива налазе се на истој електронској адреси.

CIP — Каталогизација у публикацији Народна библиотека Србије, Београд

364.4-05.5/.7(497.11)(035) / Породични сарадник : приручник за пружање услуге / ауторке Сњежана Јовић и Сања Милорадовић ; коауторке Љиљана Поповић и Лела Вељковић / Београд : Републички завод за социјалну заштиту, 2017 / Београд : Игам / 92 стр. ; 24 cm / „Публикација... је припремљена и одштампана у оквиру пројекта 'Развој услуга у систему социјалне заштите за оснаживање биолошке породице детета' који Републички завод за социјалну заштиту реализује у оквиру ширег пројекта 'Унапређење права детета кроз јачање система правосуђа и социјалне заштите у Србији'..." --> колофон / Тираж 500 / Напомене и библиографске референце уз текст / Библиографија: стр. 91-92 / **ISBN 978-86-88171-17-5** / 1. Милорадовић, Сања, 1967- [аутор] 2. Јовић, Сњежана, 1959- [аутор] / a) Деца – Социјална заштита – Србија – Приручници b) Социјална заштита – Породични сарадник – Приручници / **COBISS.SR-ID 238331404**

Публикација „Породични сарадник: Приручник за пружање услуге" је припремљена и одштампана у оквиру пројекта „Развој услуга у систему социјалне заштите за оснаживање биолошке породице детета" који Републички завод за социјалну заштиту реализује у оквиру ширег пројекта „Унапређење права детета кроз јачање система правосуђа и социјалне заштите у Србији" који финансира Европска унија, а спроводи УНИЦЕФ у партнерству са Министарством правде и Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања. Садржај и ставови изнети у овој публикацији не изражавају нужно ставове УНИЦЕФ-а, Европске уније, Министарства правде или Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања.

Пројекат финансира Европска унија

Република Србија
МИНИСТАРСТВО ПРАВДЕ

Република Србија
МИНИСТАРСТВО ЗА РАД, ЗАПОШЉАВАЊЕ, БОРАЧКА И СОЦИЈАЛНА ПИТАЊА

unicef

Свако дете има право да живи у топлом, безбедном
и подстицајном породичном окружењу!

Породични сарадник

интензивна услуга јачања породице
са вишеструким и сложеним потребама

Услуга „породични сарадник" *је осмишљена и пилотирана на иницијативу УНИЦЕФ-а и Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, а уз подршку Фондације Новак Ђоковић и Европске уније у периоду од 2013-2017. године.*

Приручник за пружање услуге „породични сарадник" *настао је као резултат заједничког дељења искустава, знања и труда великог тима професионалаца који су неколико година, са огромном посвећеношћу, креирали и тестирали ову нову и веома захтевну услугу.*

Тим Републичког завода за социјалну заштиту, који је координирао процес пилотирања, захваљује се професионалцима из установа за смештај деце и младих „Центар за заштиту одојчади, деце и омладине" из Београда, „Душко Радовић" из Ниша, СОС Дечије село из Сремске Каменице и Центру за развој услуга социјалне заштите „Кнегиња Љубица" из Крагујевца, као и колегиницама из УНИЦЕФ-а, без којих овај приручник не би могао да настане:

Породични сарадници: Ана Радовановић, Ана Видовић, Бранислава Лапчевић, Бојана Бркић, Бојана Танкосић, Даница Копања, Емилија Топаловић, Жаклина Илић, Јелена Петровић, Јелена Стојковић, Коста Гајић, Лидија Буквић, Марија Соврлић, Милена Ковачевић, Љубица Трајковић, Милена Богдановић, Меланија Ђуровић, Михаило Костић, Никица Ђук, Наташа Зечевић, Немања Николић, Радомир Граорац, Селма Ћатовић, Стојана Глигорић и Савина Барјактаревић;

Руководиоци и супервизори у услузи: Љубиша Јовановић, Мила Јовановић, Ивана Церовић, Славица Ђокић, Сузана Јовић Вукадиновић, Љиљана Станковић, Жаклина Илић, Снежана Стевановић, Видоје Радуловић, Бранка Бубуљ;

Тим УНИЦЕФ-а: Катлин Брашић, Весна Дејановић, Тијана Мариновић и Ана Николић.

Значајан допринос развоју услуге и њеном уклапању у постојећи систем, пре свега у рад центара за социјални рад дале су колеге из центара за социјални рад из Београда, Крагујевца, Новог Сада и Ниша.

Велику захвалност тим Завода изражава Тамари Борисављевић и Владану Јовановићу који су уткали своја специфична знања и вештине како би услуга имала квалитетно дефинисане стандарде и компетентно изведену евалуацију, као и мр Светлани Главинић из Друштва за церебралну и дечју парализу Ивањица за боље разумевање деце са сметњама у развоју и њихових породица.

Захваљујемо се посебно Марији Вељовић, социјалној радници која се у далекој Аустралији бави услугом сродном нашем „породичном сараднику". Непроцењива је њена подршка кроз размену конкретних искустава у раду са породицама, у начину организовања услуге, као и упућивању на веома корисну литературу.

Тим Републичког завода за социјалну заштиту:
Лела Вељковић, Љиља Поповић, Сања Милорадовић,
Снежана Јовић и Предраг Петровић

Садржај

Коме је приручник намењен 6

ШТА СУ ИНТЕНЗИВНЕ УСЛУГЕ ПОДРШКЕ ПОРОДИЦИ И ЗАШТО СУ ПОТРЕБНЕ 7

О ПОРОДИЦАМА КОЈИМА СУ НАМЕЊЕНЕ ИНТЕНЗИВНЕ УСЛУГЕ ЈАЧАЊА ПОРОДИЦЕ 10

Породице са бројним и сложеним потребама 10

УСЛУГА „ПОРОДИЧНИ САРАДНИК" КАО ИНТЕНЗИВНА УСЛУГА ЈАЧАЊА ПОРОДИЦЕ 13

Принципи и вредности услуге „породични сарадник" 14
Теоријски оквир за услугу „породични сарадник" 15

ОРГАНИЗАЦИЈА ПРУЖАЊА УСЛУГЕ „ПОРОДИЧНИ САРАДНИК" (СТРУКТУРНИ СТАНДАРДИ УСЛУГЕ) 16

Породични сарадник 16
Руководилац услуге 18
Супервизијска подршка и континуирано професионално усавршавање пружаоца услуге 19

СТРУЧНИ ПОСТУПАК У УСЛУЗИ ПОРОДИЧНИ САРАДНИК (ФУНКЦИОНАЛНИ СТАНДАРДИ УСЛУГЕ) 20

Упућивање на услугу „породични сарадник" 21
Пријем у услугу „породични сарадник" 22
Иницијални састанак 23
Прва теренска посета 24
Процена 26
Садржај процене у услузи породични сарадник 27
Методологија процене — како се спроводи процена 36
Придруживање 42
Планирање 46
Реализација плана — активности/интервенције 50
Практична подршка и заступање 51
Саветодавно-едукативне активности 54
Супервизија 58
Размена и дељење информација 60
Мониторинг и евалуација 62
Мониторинг посета након шест месеци од окончања услуге 65
Документација услуге 66

Прилог 1: Теоријски оквир за услугу „породични сарадник" 69
Прилог 2: Примери из праксе — услуга „породични сарадник" 81

Литература 91

Коме је приручник намењен

Циљ овог приручника је да пружаоцима услуге „породични сарадник" олакша успостављање услуге, у складу са принципима и предложеним стандардима услуге. Намењен је свим професионалцима ангажованим у услузи „породични сарадник", како на позицији сарадника, тако и руководиоца услуге, супервизора или неког другог члана тима услуге, како би се обезбедило професионално и компетентно пружање услуге.

Овај приручник, заједно са Програмом обуке за пружаоца услуге „породични сарадник", представља основни пакет знања и вештина за сваког професионалца у услузи.

Приручник може бити значајно штиво и за професионалце у центрима за социјални рад, као и за друге пружаоце услуга оријентисаних на холистички приступ породици. Приближава принципе, филозофију и захтеве стручног поступка у контакту са породицама са бројним и сложеним потребама и даје одговоре на нека значајна питања у раду са овом све заступљенијом групом породица у систему социјалне заштите код нас.

ШТА СУ ИНТЕНЗИВНЕ УСЛУГЕ ПОДРШКЕ ПОРОДИЦИ И ЗАШТО СУ ПОТРЕБНЕ

Једно од основних права детета јесте право да живи у својој породици. Свако дете има право да има услове за раст и развој у породици, да живи у сигурном, безбедном и подстицајном окружењу и да у својој породици остварује сопствену добробит.

Стручна јавност, међународна документа, закони и други прописи различитих земаља данас безрезервно дају предност животу детета у биолошкој или сродничкој породици у односу на алтернативне видове смештаја.

„С обзиром на то да је породица основна друштвена група и природна средина за развој, добробит и заштиту деце, првенствено треба уложити напоре да се детету омогући да остане или се врати на старање својим родитељима или, у одговарајућим случајевима, другим члановима ближе породице. Држава треба да се постара да породице у својој улози пружања старања имају приступ одговарајућим облицима подршке.

Државе треба да воде политике које обезбеђују подршку породицама како би могле да испуњавају своје одговорности према детету и унапређују право детета да успостави однос с оба родитеља. Те политике треба да буду усмерене на корене узрока одрицања од деце, њиховог напуштања или издвајања из породице и да обезбеде, између осталог, право на упис у матичну књигу рођених, приступ одговарајућем стамбеном смештају, као и основним здравственим и образовним услугама, као и услугама социјалне заштите, а такође и да унапреде мере сузбијања сиромаштва, дискриминације, маргинализације, стигматизације, насиља, злостављања детета, као и сексуалног злостављања и злоупотребе опојних супстанци.

Државе треба да развију и унапреде доследне породичне политике које узајамно оснажују своје деловање и осмишљене су у сврху унапређивања и јачања способности родитеља да се старају о властитој деци.

. . . Социјалне политике и програми треба да, између осталог, оснаже породице ставовима, вештинама, способностима и алатима који ће им омогућити да на одговарајући начин својој деци обезбеде заштиту, старање и развој". **(УН Смернице за алтернативно старање о деци, 2010)**

Стручна јавност и друштво у целини нису увек процењивали да добробит детета треба, пре свега, тражити и бранити у биолошкој породици. Средином 19-тог и почетком 20-тог века смештај у дом сматран је оптималним решењем за заштиту детета (најбољи интерес детета) које расте у неповољним породичним условима. Међутим, већ половином прошлог века појављују се непобитни научни докази неповољног утицаја институционалног смештаја на развој детета, даље потврђивани и умножавани бројним истраживањима до данашњих дана.

Средином 20-тог века, кроз концепт хранитељства, развија се и до данас усавршава смештај деце у алтернативне видове старања, налик породици, којим се превазилази бар део негативних последица институционалног смештаја. Тек седамдесетих година прошлог века фокус се полако преноси на појачану подршку биолошкој или сродничкој породици и предузимање свих могућности у раду са породицом, пре измештања детета.

Закон треба да штити дететов најбољи интерес тако што прописује обавезу пружања одговарајуће подршке родитељу детета или уводи одређене рестриктивне мере како би омогу-

ћио безбедан, сигуран развој детета у биолошкој породици, па и одлуку да се дете издвоји из породице. Доношење ове одлуке један је од најделикатнијих задатака у систему социјалне заштите и правосуђа. „Историјски гледано, систем дечије заштите кретао се између два конкурентна захтева — заштите деце од породице у којој су била или злостављана или занемаривана и улагања напора да се дете задржи у оквиру породице, чак и уколико је дете у ризику". (Lindsey, 1994:282, према Владица Авалић, 2016).

У међународној пракси, програми дизајнирани као фокусирани и интензивни, који се одвијају у породици како би превенирали измештање детета називају се *Интензивне услуге очувања породице* — Intensive Family Preservation Services — IFPS (IFPS ToolKit, 2009). Прве иницијативе овог типа поникле су у Америци седамдесетих година прошлог века, са програмом подршке породицама у кризи — Homebuilders. У Великој Британији први програми јављају се средином деведесетих година двадесетог века (Action for Children) под називом „програми интервенције у породици" или „програми опоравка породице". Према National Family Preservation Network, већ крајем прошлог века слични програми региструју се у 35 држава. Данас се, у литератури, ова група услуга назива и *Интензивне услуге јачања породице*.

Анализа ових различитих програма, пре свега услуга очувања породице указује да им је заједнички холистички приступ, рад са целокупном породицом, рад у дому породице и њеној заједници, интензивно присуство помагача у породици у ограниченом времену, доступност помагача породици, као и мали број породица са којима ради помагач. Ове услуге најчешће комбинују саветодавно-терапијске и социо-едукативне активности са пружањем практичне подршке у задовољавању основних потреба породице и повезивањем са заједницом и њеним ресурсима, и увек уважавају, препознају и ослањају се на снаге и потенцијале које породица има. Оно по чему се међусобно разликују јесте дужина трајања и доступност услуге, као и да ли већи фокус стављају на саветодавно-терапијски или практичан рад са породицом. Такође, понекада се услуга профилише за одређену циљну подгрупу породица у кризи. Када је у систему заштите присутан репертоар услуга, онда је могуће да, као у Великој Британији, постоје услуге у којима високо специјализовани професионалац реализује кућне посете 4 пута недељно и терапијски ради са породицом у трајању 3-5 месеци, доступан 24 сата породици, а да постоје и интензивне услуге породици које трају и више од годину дана, и балансирају саветодавну и практичну подршку породици.

Досадашњи процес реформе система социјалне заштите и трансформације установа за смештај у Србији довео је до значајног смањења броја деце у резиденцијалној заштити и Србија је данас једна од земаља са најнижом стопом институционализације у Европи. Наиме, 2000. године на институционалном смештају било је 3554 деце, а 2016. године 763 детета (РЗСЗ, 2016). Оно што брине јесте, међутим, податак да се укупан број деце која не живе у биолошкој породици повећава јер континуирано расте број деце у породичном (хранитељском) смештају.

Увећавање броја деце издвојених из породице указује на више могућих закључака: повећана је угроженост безбедности детета у породици; повећана је осетљивост система за идентификацију проблема; појачана је реакција система на угроженост детета издвајањем из породице; повећана је рањивост породица, породица је, генерално, у кризи и потребна јој је

већа друштвена подршка; угрожено је дететово право да живи у својој породици. Један од разлога због ког се деца измештена из породица у нашој земљи дуго задржавају у алтернативном смештају управо и јесте недостатак интензивних услуга за оснаживање породица да би деца могла да се врате. Стога, са становишта породице, као и са становишта детета и заштите свих права детета, неопходно је у нашем систему социјалне заштите подстаћи развој услуга за подршку биолошкој породици, а посебно интензивних услуга јачања породице.

Актуелно, у нашем систему постоји више мера којима се настоји да се дете заштити од неповољних услова у својој породици, а много је мање услуга и мера којима би друштво настојало да очува и оснажи породице како би деца у њима имала безбедност, стабилност и услове за раст и развој, односно остваривала свој најбољи интерес.

Услуга „породични сарадник", као интензивна услуга јачања породице, управо јесте једна у низу потребних услуга намењених породицама, а у којима би јединица посматрања и предмет стручне подршке и стручног рада били породица, сви њени чланови и њихови односи, као и околности њиховог живљења. Тако су новине које у систем социјалне заштите у Србији уноси услуга „породични сарадник": померање фокуса са појединца на породицу; заштита дететовог најбољег интереса преко јачања породице, пре свега родитељских функција; померање приступа са рестриктивних мера ка заштити, подршци, очувању и неговању породице да буде довољно добро место за дете.

Законска регулатива у систему социјалне заштите у Србији препознаје појам *интензивне услуге подршке породици која је у кризи* (Закон о социјалној заштити, члан 40, групе услуга социјалне заштите) као једну од услуга из групе саветодавно-терапијске и социјално-едукативне услуге. Даља операционализација и контекстуализација ових услуга није окончана. Породични сарадник, као услуга која је испилотирана и са предложеним стандардима, директно доприноси дефинисању ове групе услуга у систему социјалне заштите у Србији.

О ПОРОДИЦАМА КОЈИМА СУ НАМЕЊЕНЕ ИНТЕНЗИВНЕ УСЛУГЕ ЈАЧАЊА ПОРОДИЦЕ

Различити су термини којима се назива циљна група којој су превасходно намењене интензивне услуге породици. Како се историјски мењао однос и уверење о могућности промене у породицама у којима постоји ризик од занемаривања и злостављања детета, мењала се и терминологија којим се породице описују. Раније су доминирали термини: дисфункционална породица, мултипроблемска породица, породица са поремећеним породичним односима, потом се користе називи који су мање етикетирајући као породице у кризи или породице у ризику. Како се фокус у дечјој заштити померао са заштите детета од породице која није одговарајућа ка подршци породици да постане „довољно добра" породица за дете, тако је и терминологија постајала осетљивија на потребе и карактеристике породица које показују озбиљне тешкоће да адекватно брину о деци.

Термин који се усталио у међународним и националним документима других земаља протекле деценије је **породице са бројним и сложеним потребама**. Услуга „породични сарадник" такође користи овај термин када се описује циљна група услуге.

Породице са бројним и сложеним потребама

Дефиниција бројних и сложених потреба истовремено обухвата:

- дијапазон потреба — вишеструке потребе које су међусобно повезане или зависне;
- интензитет потреба — основне, јаке, изузетно јаке (Rankin i Regan, 2004).

Породице са вишеструким и сложеним потребама имају бројне, хроничне и међусобно повезане проблеме. Ове породице не представљају хомогену групу нити њихово тренутно стање треба окарактерисати као коначно. Међу оваквим породицама постоје значајне разлике које указују на сложеност и мултидимензионални карактер њихових проблема, као и на потребу за индивидуализованим, прилагођеним и флексибилним приступом приликом пружања помоћи.

Највећи изазови родитеља са бројним и сложеним потребама су способност за адекватну бригу о деци и испуњавање обавеза родитељства. Способност родитеља да пруже адекватну бригу је нарушена или угрожена у ситуацијама када су родитељи заокупљени покушајима да се изборе са различитим притисцима и да њима управљају, услед чега нису у могућности да се посвете родитељству или да обавезе родитељства испуне на адекватан начин. Ситуација постаје још компликованија када се у обзир узме да исти узроци стреса код свих чланова једне породице могу изазвати другачије реакције, понашања и проблеме који су подстакнути, како самим узрочницима стреса, тако и реаговањем-понашањем и проблемима који настају код других чланова породице (Приручник специјалистичке праксе: Породице са бројним и сложеним потребама, 2012).

Будући да чланови породице временом, због кумулативног утицаја стреса, све теже излазе на крај са проблемима, функционисање појединих чланова или читаве породице бива нарушено. То може довести до појаве, или ескалације, насиља у породици, болести зависности, менталних поремећаја или злостављања деце. На дуже стазе, ове појаве прерастају у трајне и трансгенерацијске нефункционалне обрасце понашања и изолације и маргинализације породица и њених чланова.

Међународна искуства показују да је једини ефикасан одговор на потребе ових породица мултисекторски, координисан одговор удружених, различитих служби. Само уколико све релевантне службе, укључујући службе за заштиту деце, раде са потребама читавих породица и када постоји напор да се отклањају системски фактори услед којих су њихове тешкоће настале, овакве породице ће успети да унесу одрживе промене. Осим тога, овај партнерски модел подразумева и ангажман и сарадњу родитеља и професионалаца — партнерство породице и помагача.

Породице са вишеструким и сложеним потребама се по правилу налазе у ширем контексту друштвене и економске угрожености. Друштвеној искључености у једнакој мери доприносе сиромаштво и међусобно повезани проблеми лоших здравствених и стамбених услова, неразвијених вештина и мањка могућности за образовање и запошљавање, недостатак друштвеног капитала и подршке у оквиру породице и заједнице, криминал, проблеми менталног здравља, болести зависности и насиље, трауме из раног детињства и недостатак родитељског искуства. Влада Уједињеног Краљевства описује друштвену искљученост као „низ удружених проблема" (Јединица за друштвену искљученост, 2001) које треба разумети као резултат међусобног утицаја друштвених, историјских, трансгенерацијских и културних фактора. Осим тога, угроженост се протеже у више праваца и истовремено и претходи сиромаштву и изолацији и јавља се као једна од њихових последица.

Веома је важно узети у обзир значај и утицај траума и неповољних околности самих родитеља. Штетна или трауматична искуства, удружена са неадекватним односом са родитељима или злостављањем у детињству, могу имати разоран утицај који касније угрожава функционисање и способност за обављање родитељских улога". (Приручник специјалистичке праксе: Породице са вишеструким и сложеним потребама, 2012).

Пример мало другачијег сагледавања циљне групе нуди приступ програма намењеног породицама у проблему (Troubled Families Programme), развијен од стране Владе Велике Британије 2011. Дефиниција циљне групе овог програма је да су то породице које имају проблеме, које често изазивају проблеме својој околини и које изискују високе трошкове јавног сектора.

Оно што је интересантно у „Troubled Families Programme" јесте да држава, из економског интереса, решавајући, пре свега, проблем високих трошкова које изазивају ове породице, креира програм који методолошки потпуно одговара концепту интензивних услуга за породицу. Занимљиво је и следеће запажање аутора овог програма: „Оно што је очигледно је да у истој мери у којој „Troubled Families Programme" карактеришемо као дисфункционалне, исто може да се каже и за сервисе око њих". Они примећују да се често дешава да држава утроши много новца на различите и неповезане, углавном превентивне сервисе радије него да се усмери на корене проблема у овим породицама и евентуално и успе да изазове промене

трајнијег карактера. Поново се препознаје да без холистичког приступа усмереног на целу породицу и њен контекст нема наде за успех, односно трајније промене у овим породицама.

Породични сарадник треба да буде део за сада недостајућег континуума социјалних услуга са породицом у фокусу, почев од оних услуга за подршку породици које су превентивног карактера и усмерене су на едукацију шире популације родитеља и унапређење родитељских вештина, преко специјализованих едукација родитеља, третмана и других услуга намењених породицама које трпе нека оптерећења до интензивних услуга за очување породице. Овај сет услуга треба да је синхронизован са низом већ развијених и будућих социјалних услуга окренутих доминантно једном кориснику, детету (дневни боравак, лични пратилац) или одраслом члану породице (помоћ у кући, персонални асистент…) као и правима и мерама усмереним на јачање породице у систему социјалне заштите. Дакако, целокупан сет социјалних услуга, мера и права намењених јачању породице са дететом представља само део механизама подршке породици, уз подршке из свих осталих ресора/сектора (образовање, здравство…).

УСЛУГА „ПОРОДИЧНИ САРАДНИК” КАО ИНТЕНЗИВНА УСЛУГА ЈАЧАЊА ПОРОДИЦЕ

Породични сарадник, као једна од првих у низу потребних интензивних услуга породици у Србији, поштује кључна методолошка обележја интензивних услуга.

Сврха услуге „породични сарадник” јесте унапређење капацитета породице да омогући безбедност детета и услове за његов квалитетан развој у породичном окружењу.

Циљеви услуге:

- превенција занемаривања и злостављања деце у породицама;
- унапређење капацитета родитеља кроз стицање нових знања и вештина у области родитељства, животних вештина, партнерских и других односа;
- превенција измештања деце из природних породица;
- подршка повратку детета у породицу/оснаживање породица за повратак детета из институција или хранитељских породица.

Корисници услуге су породице са бројним и сложеним потребама, породице у којима постоји ризик од занемаривања детета/насиља/измештања детета или је присутна реална опасност од увећања степена ризика по безбедност детета. То су и породице код којих је ЦСР предузео неку од мера: породице у процесу припреме за преузимање детета из институције или хранитељске породице (или по преузимању детета); породице после спровођења мера неодложне интервенције, када је осигурана безбедност ненасилног родитеља и деце; породице у којима је родитељима изречена мера корективног надзора; породице у којима је детету изречена васпитна мера појачаног надзора. То су и породице у којима постоји ризик да ће родитељи одустати од родитељства јер немају довољно подршке заједнице, поготово породице деце са сметњама у развоју и/или једнородитељске породице.

Услуга је специјализована и за групу породица са децом са сметњама у развоју код којих постоји ризик од занемаривања и злостављања детета који може довести до измештања детета из породице.

У будућности, услуга „породични сарадник” могла би да се специјализује и за неке друге циљне групе.

Услуга „породични сарадник” пружа се реализацијом **активности** које, у складу са проценом и породичним планом, обухватају:

- практичну подршку;
- саветодавно-едукативне активности;
- заступање, посредовање и координацију у заједници.

Услуга се реализује на терену, у породици и окружењу породице, траје у просеку 9 месеци са, у просеку, једним контактом недељно са породицом или актерима блиским породици. Управо због недовољно развијеног репертоара услуга подршке породици у Србији услуга породичног сарадника има екстензивнији карактер како би обезбедила дужу подршку породици.

Значајну инспирацију за развој услуге „породични сарадник" представљале су интензивне услуге породици развијене протекл их деценија у Аустралији и Великој Британији. Две услуге из непосредног окружења: Јачање породице, СОС Дечја села и „Hope&Homes" из БиХ биле су такође вредан ресурс за грађење услуге „породични сарадник".

Услугу „породични сарадник" пилотирало је пет установа из система социјалне заштите: Републички завод за социјалну заштиту (као координатор процеса конципирања и пилотирања услуге) те установе за смештај деце и младих „Душко Радовић" из Ниша, „Центар за заштиту одојчади, деце и омладине" из Београда, СОС Дечије село из Сремске Каменице и Центар за локалне услуге „Кнегиња Љубица" из Крагујевца (као пружаоци услуге), у сарадњи са Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и УНИЦЕФ-ом, уз финансијску подршку Фондације Новак Ђоковић и Европске уније.

Принципи и вредности услуге „породични сарадник"

Пружање интензивних услуга подршке породици генерално и услуга „породични сарадник" почивају на следећим вредностима и принципима:

Опште вредности:

- Безбедност и најбољи интерес детета је увек приоритет
- Најбоље место за раст и развој детета је сопствена породица
- Измештање детета из породице, посебно ако доводи до раскидања целоживотних веза и односа, трауматично је за дете и оставља дугорочне последице
- Измештање детета из породице је последња опција, чија одлука не сме бити заснована на недостатку материјалних средстава, етничкој припадности, културолошким разликама или на основу сметњи у развоју детета
- Измештање детета из породице треба да буде привремено, а ако је у најбољем интересу детета да не живи са сопственом породицом, важно је дефинисати друго стално решење
- Подршка се пружа целој породици
- Свака породица има снаге на којима се може градити промена
- Криза је шанса за промену
- Поштовање културе, религије, навика и искустава породице

Принципи услуге „породични сарадник":

- Најмоћније средство у пружању услуге „породични сарадник" је однос који граде професионалац и породица
- Услуга „породични сарадник" је заснована на међусобном поштовању и поверењу породице и професионалца
- Породични сарадници раде са породицом, а не уместо породице
- Породични сарадник мотивише чланове породице да се ангажују и да се мењају
- Услуга се прилагођава породици, одликују је флексибилност, доступност и креативност у интервенисању
- Услугу карактерише доследност и упорност породичног сарадника
- Породични сарадник цени оно што породице знају и оно што већ раде
- Породични сарадник и родитељи су спремни да једни друге слушају и да уче једни од других

- Породични сарадници поштују приватност и поверљивост у односу са породицом
- Информације и питања око заштите деце и њихове безбедности се искрено деле
- Пружање услуге подстиче самосталност и компетентност детета и других чланова породице
- Постоји подела одговорности: породица и сви њени чланови су укључени у доношење одлука
- Породични сарадници раде на терену, у породици и у окружењу породице

Теоријски оквир за услугу „породични сарадник"

Теоријски оквир у коме се кретало моделовање услуге био је **еклектичан**. Примењен је превасходно екосистемски приступ, у складу са савременим тенденцијама у социјалној заштити. Ипак, како су основни принципи ове групе услуга флексибилност, индивидуализован и прилагођен приступ, у креирању услуге „породични сарадник" утицај је имао заиста је широк спектар савремених теорија и праваца, превасходно:

- Системски приступ и еколошка теорија
- Развојно-психолошки приступ
- Теорија атачмента (везаности) и поремећај емоционалног развоја
- Родитељске функције
- Транстеоријски модел промене
- Теорије учења — модификација понашања
- Теорија конструката
- Резилијентност
- Криза и траума

Детаљније о теоријском оквиру услуге — *Прилог 1, Теоријски оквир за услугу „породични сарадник"*.

ОРГАНИЗАЦИЈА ПРУЖАЊА УСЛУГЕ „ПОРОДИЧНИ САРАДНИК” (СТРУКТУРНИ СТАНДАРДИ УСЛУГЕ)

Основни кадар услуге су поред породичних сарадника, руководилац услуге и особа задужена за супервизију; то су професионалци из области социјалне заштите који чине **стручни тим услуге**. Чланови тима могу бити и други релевантни сарадници из установе пружаоца, или представници актера по потреби.

Породични сарадник

Породични сарадник је професионалац из области социјалне заштите који ради уз подршку стручног тима своје установе и у координацији са центром за социјални рад. Његова подршка породици је високо стручна: заједно са породицом решава тешкоће у којима се налази породица и оснажује породицу да сама решава своје животне тешкоће. Његов задатак је да информише, саветује, едукује, усмерава, мотивише и води чланове породице ка постизању позитивне промене у функционисању. Он пружа практичну подршку породици, заступа интересе породице пред различитим системима у заједници и повезује је са услугама и другим подршкама у заједници које могу унапредити квалитет живота чланова породице. Он је теренски радник у интензивном контакту са породицом и актерима који су значајни са породицу.

Један породични сарадник ради оптимално са 9-12 породица, са сваком породицом 8 до 12 месеци (зависно од потреба породице) и реализује у просеку по један сусрет недељно у породици или са актерима са којима је породица повезана.

Професионалац који ради као породични сарадник треба да има завршен VII степен образовања (социјални радник, психолог, педагог, андрагог, специјални педагог и дефектолог) и обуку за пружаоца услуге „породични сарадник”, као и низ додатних знања и вештина које континуирано стиче. Није обавезујуће, али је пожељно да ПС има завршену или започету психотерапијску едукацију јер му то значајно олакшава посао, омогућује разумевање породичне динамике, обезбеђује проницљивију процену и доприноси креативности у интервенцијама. Неопходно је да ПС има положен возачки испит, већина посета породицама и актерима реализује се аутом који вози сам породични сарадник.

Приликом ангажовања породичног сарадника важно је да пружалац услуге потврди да ангажовани није кажњаван за дела која га чине неподобним за обављање послова породичног сарадника.

Уколико се покаже потреба, а на основу процене стручног тима, могуће је да са једном породицом из разлога безбедности (детета или сарадника), великог броја деце у породици или неког другог оправданог разлога услугу реализује 2 сарадника, при чему је именован један задужени (одговорни) породични сарадник.

Породични сарадник делује уз сталну координацију коју обавља руководилац услуге и уз организовану континуирану супервизију, интерну или екстерну, индивидуалну и/или групну. Препоручује се да се породични сарадник задужује за рад са породицама тек након обавезне обуке и да бар првих месец дана има менторску подршку искуснијег ПС. То значи да у одређеном периоду нови ПС одлази на терен и присуствује раду искуснијег ПС са породицама. Такође, препорука је да прве посете породицама за које је задужен нови сарадник реализује у пару са колегом сарадником, супервизором или руководиоцем услуге.

Искуство у пружању услуге је показало да је незаобилазни партнер породичног сарадника водитељ случаја, са којим породични сарадник ради у сталној координацији и сарадњи. Идеално, водитељ случаја и породични сарадник су мини тим у раду са породицом. Показало се, тако, да су континуирана усмена размена са водитељем случаја и консултације приликом доношења значајних одлука у раду фактори који значајно доприносе успеху услуге. Стога је неговање колегијалног и сарадничког односа сарадника са водитељима случаја од великог утицаја на квалитет пружања услуге.

Важни партнери ПС су и сви остали актери повезани са породицом, како из шире социјалне мреже саме породице, тако и из различитих система и институција, односно организација цивилног друштва са којима је породица или неки њен члан у контакту.

Према предлогу стандарда услуге, породични сарадник:

- одговоран је за планирање, организацију и реализацију целокупног програма активности у раду са конкретном породицом;
- врши иницијалну и дубинску процену потреба, снага, тешкоћа и ризика породице, уз активно учешће чланова породице;
- израђује иницијални план и породични план, заједно са члановима породице;
- прави и прилагођава свој план рада са породицом;
- успоставља мрежу спољних сарадника и пружалаца потребних услуга и подршке породици;
- реализује активности у складу са породичним планом (у дому породице и локалној заједници);
- континуирано прати реализацију и ефекте породичног плана и периодично, заједно са водитељем случаја и породицом, ради поновни преглед;
- координира и прати реализацију активности спољних сарадника и пружалаца услуга са којим је повезан у процесу реализације породичног плана;
- обавезан је да иницира и одржава редовне телефонске контакте и састанке са водитељем случаја из упутног центра за социјални рад, односно пише извештаје о напретку у раду са породицом водитељу случаја, најмање два пута током трајања услуге, након поновног прегледа и на крају пружања услуге;
- присуствује и активно учествује на редовним састанцима стручног тима једном недељно и супервизијским састанцима;
- води евиденцију о раду са породицом, прикупља документацију и извештава упутни центар за социјални рад о напретку породице у реализацији породичног плана.

Руководилац услуге

Руководилац услуге „породични сарадник" одговоран је за организацију, координацију, планирање и управљање услугом, што обухвата:

- расподелу посла породичним сарадницима, другим стручним радницима и сарадницима пружаоца услуге. Руководилац услуге у сарадњи са тимом задужује породичног сарадника за сваку нову породицу водећи рачуна о оптерећености ПС, локацијама на којима се налазе породице са којима већ ради, као и о специфичним знањима и афинитетима самих сарадника;
- организацију састанака стручног тима пружаоца услуге најмање једном седмично;
- праћење рада породичних сарадника, других стручних радника и сарадника непосредно ангажованих на пружању услуге. Руководилац прати њихов рад у односу на планиране активности, рокове, процедуре, укључивање других служби, вођење евиденције и др. Руководилац брине и о адекватној техничкој подршци неопходној за реализацију услуге: оптимално је да установа располаже са једним аутомобилом на свака два породична сарадника, да постоји адекватно опремљена канцеларија за рад породичних сарадника са компјутерима, штампачем, телефоном, интернетом и осталом минималном опремом. Ради ефикасног обављања посла, пожељно је и да се обезбеде службени мобилни телефони сарадницима;
- обезбеђивање супервизијске подршке породичним сарадницима и другим стручним радницима пружаоца услуге.

У одговорности руководиоца услуге је и координација и сарадња са центром за социјални рад, пре свега са руководиоцем одељења за децу и младе, а по потреби учешће на састанцима сарадника са водитељима случаја. Поред наведених обавеза, руководилац услуге је одговоран за сарадњу и координацију са органима јединице локалне самоуправе и другим актерима у локалној заједници (органима, службама и организацијама), у циљу обезбеђења ресурса и партнера за пружање одговарајућих врста подршке корисницима услуге „породични сарадник"; препорука је да се, ради боље координације и обостраног разумевања, израђују споразуми о сарадњи са актерима.[1] Руководилац услуге води рачуна да услуга располаже ажурираном базом података релевантних ресурса у заједници.

Важан задатак руководиоца услуге је и праћење потреба за едукативном и сваком другом подршком. Руководилац је дужан да установа омогући континуирано усавршавање стручних радника у складу са захтевима услуге.

Промоција и представљање услуге и њених резултата на локалном и националном нивоу такође је дужност руководиоца услуге.

Препорука је да се руководилац услуге ангажује на пуно радно време уколико услуга располаже са 10 и више породичних сарадника. Уколико пружалац услуге има мање од 10 породичних сарадника, руководилац услуге може бити ангажован мање од пуног радног времена, сразмерно броју ангажованих породичних сарадника.

1 Споразум о сарадњи са другим организацијама, установама, фирмама http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/protokol%20za%20saradnju%20primer.doc

Да би руководилац ефикасније обављао своје сложене задатке осмишљена је ексел табела са кључним подацима који омогућују брзи скрининг/мониторинг пружања услуге, статуса сваког сарадника и сваке породице. Основни подаци које на месечном нивоу прати руководилац из ексел табеле коју месечно попуњавају сарадници су: задужени породични сарадник; породица; статус у раду са породицом (активна, окончан рад, прекид, застој); датум пријема, иницијалне, дубинске процене, породичног плана, ревизије, завршетка услуге и мониторинг посете; броја посета током актуелног месеца и укупан број посета породици. Према потреби и захтевима које сам дефинише, руководилац може да обогати овај инструмент за мониторинг и неким другим информацијама.[2]

За функцију руководиоца услуге „породични сарадник" потребно је да ангажовано лице има:

- лиценцу стручног радника за послове у социјалној заштити;
- искуство у раду са децом и младима и њиховим породицама у контексту заштите деце;
- сертификат о успешно завршеном програму обуке услуге „породични сарадник".

Супервизијска подршка и континуирано професионално усавршавање пружаоца услуге

Према предложеним стандардима услуге, пружалац услуге обезбеђује редовну супервизијску подршку породичним сарадницима и другим стручним радницима пружаоца услуге, у свим фазама пружања услуге, најмање једном недељно.

Током пилотирања услуге, супервизијска подршка се показала као изузетно значајна, практично неопходна, имајући у виду професионалну захтевност и сложеност услуге, као и чињеницу да су сарадници, због самосталног рада са породицом, на терену, веома изложени стресу и професионалном сагоревању. Супервизија се може организовати као интерна или екстерна супервизија. Иако предлог стандардна услуге не инсистира децидно на успостављању интерне супервизије, таква решења су се у пракси показала као економичнија и доступнија. Искуство је показало да је у супервизијској подршци ПС добро користити комбинацију групног и индивидуалног модела супервизије.

Поред квалификација које има руководилац, за ангажовану особу која пружа супервизију у услузи пожељно је и да има и одређена терапијска знања и искуства. Корисно је и да има завршену акредитовану обуку за унапређење компетенција за супервизијску подршку пружаоцима услуга у социјалној заштити.

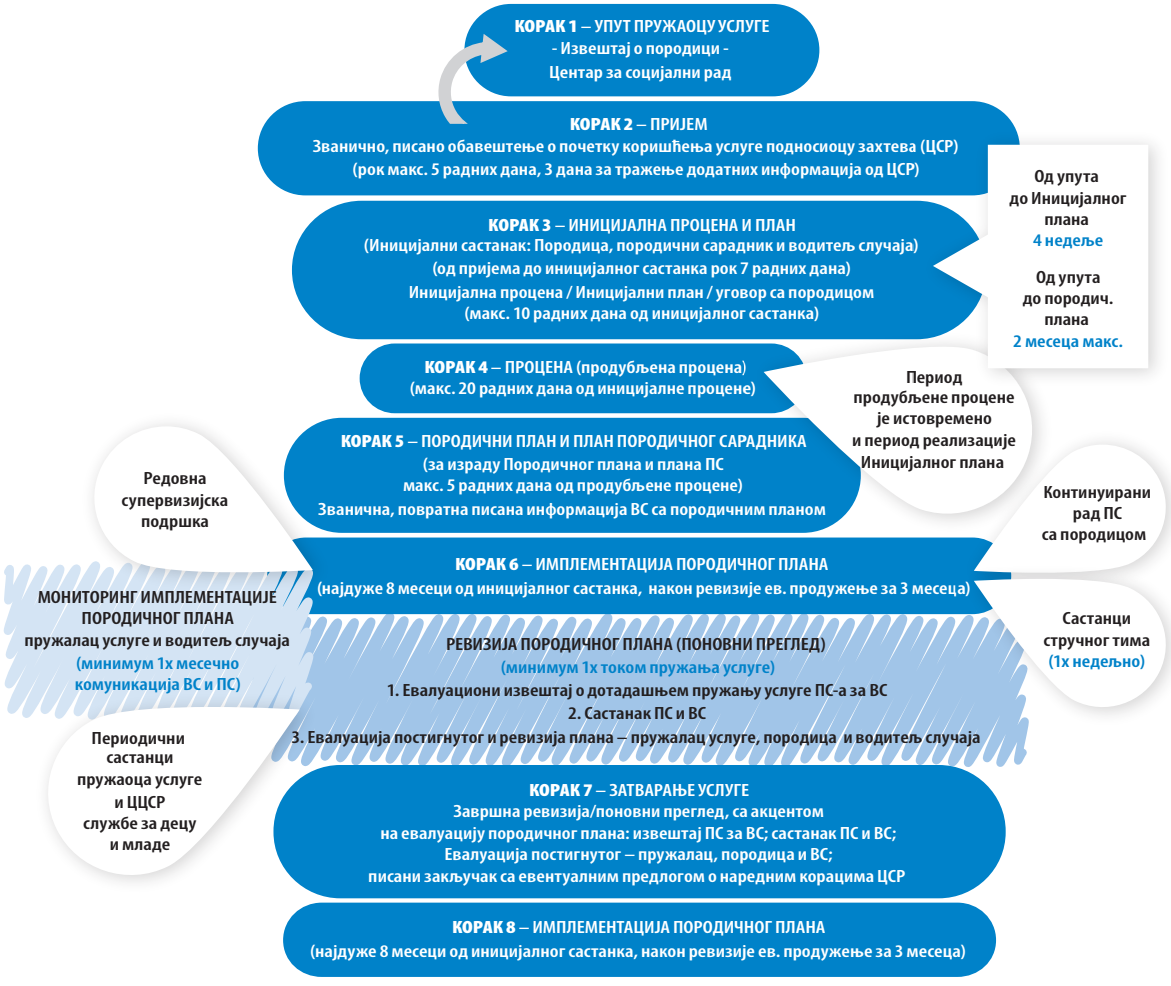
2 Мониторинг табела за праћење статуса у раду сарадника и породице, „алатка" за руководиоца и супервизора

СТРУЧНИ ПОСТУПАК У УСЛУЗИ „ПОРОДИЧНИ САРАДНИК” (ФУНКЦИОНАЛНИ СТАНДАРДИ УСЛУГЕ)

Стручни поступак услуге по својој садржини и форми, представља метод остваривања сврхе услуге. Он је оквир за обезбеђивање квалитетне услуге за корисника.

Фазе стручног поступка у услузи „породични сарадник” следе логику стручног поступка у савременом социјалном раду, захтева важећег Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите и вредности и принципе интензивних услуга породици. Предлог стандарда услуге „породични сарадник” садржи таксативан опис фаза стручног поступка, а базична обука за пружање услуге и овај Приручник омогућавају детаљније разумевање стручног поступка.

Следи шематски приказ фаза и рокова у стручном поступку услуге:



Упућивање на услугу „породични сарадник”

Приступ услузи имају све породице које испуњавају критеријуме за коришћење услуге, али процена потребе за услугом ПС и упућивање се врши преко ЦСР.

Водитељ случаја (ВС) је дужан да, у складу са својим процедурама, сачини са корисником план услуга за корисника. Део тог плана услуга је и услуга породичног сарадника. Потребно је да породица прихвати понуђену услугу. Дакле, у**слуга се пружа на добровољној основи, искључиво уз сагласност породице.**

Имајући у виду комплексност циљне групе, као резултат пилотирања услуге генерисани су и **предуслови**, тзв. **„нулти” критеријуми за укључивање породице у услугу**, како би се процес пружања услуге одвијао у минимално прихватљивим околностима. Тако, приликом упућивања на услугу ЦСР води рачуна да буду задовољени следећи предуслови:

- бар један одрасли члан породице је мотивисан и прихвата услугу (добровољност);
- бар један одрасли члан породице има капацитет за коришћење услуге;
- у услугу се не упућује породица у којој је присутно акутно насиље које угрожава безбедност детета.

Искуство је показало да је потребно време да се успостави разумевање нових услуга у систему социјалне заштите, сврхе, циља и корисничке групе нове услуге. Да би ЦСР добро идентификовао породице којима је намењена услуга породичног сарадника, важно је да услуга адекватно буде представљена упутним центрима за социјални рад са којима пружалац услуге сарађује, односно да пружалац услуге има осмишљен систем промовисања и представљања услуге ЦСР.

Значајно је да се приликом представљања услуге јасно наведу обавезе и одговорности водитеља случаја у односу на услугу „породични сарадник” (идентификација породице, писање упутног извештаја, заказивање првог, такозваног иницијалног састанка и присуство иницијалном састанку, мониторинг контакти са ПС на иницијативу ПС (телефонски и лични) или ВС, ревизијски и завршни састанак са породицом и ПС)

Важно је да се професионалци у ЦСР едукују о овој сложеној услузи, разумеју и прихватају принципе и приступ рада ПС-а, домете и ограничења услуге. Први утисак породице о услузи, почетна мотивација породице за услугу зависиће и од начина на који водитељ случаја представи услугу. ВС даје основне информације о повезаности услуге са потребом јачања породице и повезаношћу услуге са поступком који се води у ЦСР, указује на потребу и могућност промене у породици, треба да пренесе оптимизам у вези са укључивањем целе породице без „ловљења кривца” и стварања утиска да је услуга санкција за породицу. Например, ВС услугу представља као приступ у коме се користи допринос свих чланова за креирање позитивне промене у породици, не наступа из позиције „ваш проблем је тежак”... Када је целисходно, ПС може заједно са ВС начинити стратегију приступа породици у мотивисању за прихватање услуге. Корисно је и имати лифлет услуге који ВС или пружалац услуге може доставити породици кандидату за услугу како би јој обезбедио боље разумевање услуге.[3]

3 Лифлет Породични сарадник http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/liflet%20porodicni%20saradnik.pdf
Лифлет Породични сарадник за породице ДСР: страна А) http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/liflet%20porodicni%20saradnik%20dsr%20a.pdf; страна Б) http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/liflet%20porodicni%20saradnik%20dsr%20b.pdf

Искуство је показало да поред адекватног мотивисања породице за коришћење услуге, постоји још један аспекат у вези са којим пружалац услуге и ЦСР треба да успоставе заједничко разумевање. Услуга јесте намењена породицама код којих се процењује растући ризик од занемаривања и злостављања детета. Но, услуга „породични сарадник" није толико ефикасна када се користи као „последња шанса", када већ постоје значајне индиције за измештање детета; Тада је целисходно да ЦСР прво привремено измести дете, а услугу „породични сарадник" ангажује да ради на јачању породице како би се дете што пре вратило у оснажену породицу. То је значајна тема за дискусију и размену приликом представљања услуге у ЦСР. [4]

Како изгледа процедура упућивања на услугу?

Током пилотирања услуге предложен је образац упутног извештаја водитеља случаја,[5] који садржи информације о породици и њеној ситуацији, незадовољеним потребама и **задатку који ЦСР ј**асно и децидирано делегира **породици и породичном сараднику.** Задатак за породицу и породичног сарадника, односно промене које водитељ случаја очекује да породица начини кроз услугу „породични сарадник", представља окосницу и оквир будућег рада породице и ПС.

Пракса која се показала као корисна и конструктивна је да формалном упућивању претходи професионална размена ВС и пружаоца о ситуацији породице и договор о даљим корацима у раду са породицом, укључујући и упућивање на услугу.

Пријем у услугу „породични сарадник"

Стручни тим пружаоца услуге разматра налазе и стручно мишљење центра за социјални рад, које је добио у упутном извештају центра за социјални рад. Ако утврди да налаз и стручно мишљење не садрже податке потребне за одлучивање о пријему, пружалац услуге о томе обавештава центар за социјални рад и тражи одговарајуће допуне, у року од 3 радна дана од достављања упута. У року до 5 дана по пријему упута пружалац је обавезан да донесе одлуку о томе да ли породица испуњава критеријуме за пријем, као и да ли капацитети ПУ одговарају конкретној породици, и писаним путем обавести ЦСР о одлуци.[6] Исход пријема може бити да се породица прима на услугу, да се стави на листу чекања (У случају попуњености капацитета пружаоца), или се одбија ако постоје контраиндикације за пријем у смислу да неки од обавезујућих предуслова за коришћење услуге није задовољен (3 предуслова).

4 Промоција услуге – пример http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/promocija%20usluge%20za%20csr%20primer.ppt

5 Упут и извештај ЦСР http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/01%20csr%20uputni%20izvestaj%20za%20uslugu%20ps.doc

6 Одговор Пружаоца о пријему и почетку рада са породицом http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/02%20potvrda%20prijema%20porodice%20obrazac%20za%20odgovor%20csru.docx

Иницијални састанак

Иницијални састанак заказује водитељ случаја и у складу са стандардима треба да се реализује најкасније 7 дана од пријема корисника. Он има доста формалан садржај и служи за упознавање ПС са породицом, али садржи и аспекте придруживања породици и аспекте процене, највише у сврху што бољег планирања прве посете. Искуство пилотирања услуге показало је да је оваква врста састанка неопходна као први корак у успостављању сарадње са породицом и стога је и уведен као обавезан део стручног поступка услуге.

Препоручује се, кадгод је могуће, да се иницијални састанак реализује у просторијама ЦСР. Неке предности овог приступа су следеће:

- подвлачи се формални оквир за одвијање услуге (поступак који се води у ЦСР);
- смањује анксиозност првог састанка породице са непознатом особом;
- истиче се јасна перспектива континуираног присуства ВС (писано извештавање ПС водитељу, заједничке сусрете са ВС, када буду процењивали достигнуте промене-ревизијски састанци…);
- ПС упознаје неке аспекте остварених релација водитеља и породице и њених чланова, што је информативно за његово креирање односа са породицом;
- водитељ предочава ПС, у присуству породице, оне задатке из плана услуга, чиме процес чини транспарентним а све актере ставља у равноправне позиције у односу на одговорност која им припада ;
- ПС има могућност да додатно прикупи информације о породици да би своју прву посету породици учинио лакшом;
- водитељ „ритуално" предаје породицу ПС и препушта их њиховом аутономном процесу.

Током иницијалног састанка водитељ кратко информише све присутне (породица и ПС) о поступку који се води у ЦСР и дотадашњим исходима тог поступка. Водитељ кратко образлаже и зашто види услугу ПС као примерену породици, при чему треба да истиче снаге породице и поверење у услугу. ПС се представља (име и презиме, занимање) и најављује будуће партнерство са породицом и охрабрује породицу да питају све што их интересује.

Представљају се и сви присутни чланови породице. Евентуални отпори, недобровољност неких чланова се не коментарише, осим ако је снажно, када се наглашава процесност грађења односа (може се променити) и изражава уверење да је добробит породице могуће постићи, као и сарадњу са сваким чланом породице.

ПС са породицом договара прву његову посету породици: датум, време и све присутне особе.

Са иницијалним састанком почео је директни стручни рад породичног сарадника са породицом, и од тог момента надаље одвијају се испреплетани процеси придруживања, процене и интервенисања у породици, што рад породичног сарадника чини изузетно комплексним и захтевним. Степен ризика у ком се породица налази, такође, доноси и могућност и неопходност неодложних интервенција, што додатно отежава рад. Процес придруживања породици усложњен је захтевношћу и роковима процене и неопходношћу брзог активирања, ангажовања саме породице већ и код првих интервенција у услузи.

Као што је већ речено, један од основних принципа на којима услуга почива јесте изграђен однос породице и сарадника. У процесу помагања најмоћнија алатка је сам помагач и однос који гради са корисником. Тај процес почиње са првим контактом породице и сарадника, без могућности одлагања. Однос се дешава, хтели ми или не, од сарадника зависи колико уважава или запоставља ту чињеницу, односно у којој мери подстиче придруживање. Дакле, низ захтева стручног рада одвија се у исто време, искуство социјалног рада и услуге „породични сарадник" показује да су уклопиви, да професионалац може, има знања и алатке да управља овим сложеним процесом.

У наредним поглављима описано је шта је процена и како се одвија у услузи ПС, дате су препоруке за садржај и структуру првог теренског састанка, дат је низ препорука и научених лекција о процесу придруживања. Заједно, ова поглавља дају алатке породичном сараднику за прве недеље рада са породицом.

Хронолошки гледано, након иницијалног састанка ПС се припрема за прву посету породици у дому породице.

Прва теренска посета

Садржај прве посете тиче се представљања услуге и дефинисања односа, права и обавеза у будућем периоду заједничког рада и пристанком на даљу сарадњу (информисани пристанак) — што се озваничи и уговором, уколико је то могуће у првој посети.

Планирање прве посете породици значајно је за укључивање породице. Све претходне информације које се имају о детету и породици (извештај упутног ЦСР, усмене консултације са водитељем, искуство са иницијалног састанка) треба да помогну да се испланира ток и садржај прве посете. Испланирана посета треба да омогући да се успешно руководи током и садржајем састанка. Детаљан план и јасно постављен циљ састанка може да умањи нервозу код сарадника и да побољша његов учинак. На пример, осим што је неопходно да се објасни сврха посете, улога и обавеза породичног сарадника, његов приступ треба да буде пропраћен топлим и смиреним наступом и истицањем уочљивих позитивних аспеката породице.

У првој посети важно је да се детаљно представи услуга и садржај рада: стручни поступак, посебно сачињавање плана, које све активности се могу спроводити, о процесу промене и о заједничком раду на промени зарад бољитка породице. ПС упознаје породицу и са својим обавезама и одговорностима, посебно обавези извештавања водитељу случаја. Породица се подсећа на заједничку обавезу према ЦСР.

Важно је настојање да се говори у позитивним терминима, наводити оно што се „хоће", а мање оно што се „неће".

Породица се информише о њиховим правима, улогама и одговорностима у процесу сарадње, објасни се начин како ће се у наредном периоду сарађивати, односно о свим поступцима који се морају/могу предузети — како ће се „чинити" за породицу.

Такође, предоче се добити које породица може имати од услуге. Важно је рећи да професионалац не даје гаранције, већ позива на заједничку одговорност у постизању добити. То је прилика да се породица мотивише и позове на сарадњу.

Потребно је са породицом размотрити да ли са њихове тачке гледишта постоје и који ризици у будућем периоду коришћења услуге. Ризици се морају јасно дефинисати и објаснити, као и појаснити последице и начини њиховог ублажавања.

Породица се обавести са ким се све може/мора ступити у контакт у процесу рада. Обавесте се, у складу са професионалним стандардима, да се у вези са породицом породични сарадник може консултовати са колегама, или својим стручним тимом, супервизором, као и да се у тим консултацијама чува идентитет породице. Потребно је и да се објасни да је сврха тих консултативних процеса унапређење рада за добробит породице.

Породични сарадник предочава правила о приватности и поверљивости, тачно их дефинише и појашњава како ће бити поштована. Потребно је прецизно навести изузетке од приватности и поверљивости: дефинише се у којим случајевима и под којим околностима се приватност и поверљивост не могу поштовати, око којих функција и понашања нема преговарања (најпре оних везаних за егзистенцијалну безбедност детета), а што је садржај и уговора који склапају, као и које су обавезе ПС у тим случајевима.

У првом сусрету породица треба да добије могућност да дâ **своје виђење свог проблема**. Сваки члан треба да изложи своје виђење. Тако се снимају и правила комуникације у породици, позиције, добијају се информације колико је самосталан разговор са неким од чланова породице потребан, и тако даље. Ово је прилика и да се договоре правила комуникације.

Корисно је разговор започињати са родитељима, јер се тако шаље порука о пожељној хијерархији: родитељи треба да су у породичној структури хијерархијски виши и у складу са тим и одговорни.

Такође, провери се да ли би породица желела да се неко још (њима близак, важан, подршка) укључи у даљи рад и потом се око тога направи почетни договор.

Важно је породици, на крају, понудити неку структуру и разумевање будућих сусрета: обавестити их да ће ПС у наредном периоду долазити у породицу како би се боље упознали и како би могли да добро дефинишу на чему ће заједно радити, евентуално оставити да до следећег првог сусрета сами размисле шта је то прво на чему би желели заједно са ПС да раде — да промене у својој породици.

У вези са свим, представи се уговор породици и заједнички се потпише. Потписивање уговора има мање формалну снагу, већ је више поступак који породицу уводи у партнерство са сарадником и у однос који треба да промовише одговорности свих актера који су потписници уговора. Ако породица има проблем да одмах потпише уговор, не врши се притисак и потписивање се одложи за неки наредни сусрет. Тема отпора, страхова према потписивању уговора, ако се отпор појави, је један од садржаја размене у следећим сусретима па тиме и корисна као извор информација о породици-прикупљање података.[7]

7 Уговор са породицом http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/03%20ugovor%20ps%20porodica.doc

Процена

Процена је континуирана активност прикупљања, анализе и синтезе значајних података о кориснику, овде породици, који су важни за организацију рада са породицом. Сврха процене јесте да се на основу прикупљених података и резултата процене идентификују циљеви у раду са породицом и организују активности које ће допринети квалитету живота породице и њених чланова и допринети осигурању безбедности деце у породици.

Циљ сваке процене је да омогући доношење одлука и деловање на основу тих одлука. У услузи „породични сарадник" разликују се два нивоа овог континуираног процеса, иницијална и дубинска процена. Садржај процене је исти, прикупљају се подаци о областима и подобластима процене дефинисаним у обрасцу процене, а разлика је у нивоу, дубини и исходима иницијалне, односно дубинске процене.

Почетну, иницијалну процену спроводи задужени породични сарадник пружаоца услуге, користећи информације из упутне документације центра за социјални рад, усмених консултација са водитељем случаја конкретне породице, података прикупљених кроз иницијални састанак и почетних договора са породицом о њиховим незадовољеним потребама. Окончава се након 2-3 сусрета са породицом и исход јој је:

- идентификација ургентних потреба, као и актуелних снага и ризика породице и њених чланова;
- утврђивање почетне стратегије у раду са породицом;
- утврђивање области у оквиру којих треба прикупити додатне податке.[8]

Исход иницијалне процене су идентификоване приоритетне потребе у породици и сачињен план почетних активности са задуженим особама и роковима — иницијални план; сачињен уговор са породицом о коришћењу услуге.

Функција иницијалне процене и иницијалног плана је да структуира почетни рад породичног сарадника и породице: уведе конкретне активности и задатке, према почетним циљевима које је договорио са породицом. Током овог периода, иницијалне процене и реализације иницијалног плана, породични сарадник уводи породицу у процес промишљања о потребној промени. Сарадник гради радни савез са породицом кроз интензиван рад на базичним процесима: грађење односа са породицом, придруживање, стварање партнерства и подстицање наде и вере у могућност позитивне промене (оснаживање породице).

Евентуално, исход иницијалне процене може бити и одлука о прекиду пружања услуге породици, односно прекиду започетог рада са породицом, уз обавезне консултације са водитељем случаја, уколико породица не сарађује са породичним сарадником или је проблематично функционисање ескалирало и степен угрожености детета захтева друге интервенције. О овоме се и писаним актом обавештава центар за социјални рад.

Паралелно са реализацијом иницијалног плана одвија се **дубинска процена** која резултира једним комплекснијим планом акције, односно **породичним планом** и **планом рада самог**

8 Образац иницијалне и дубинске процене http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/04%20inicijalna%20procena%20i%20procena.docx

сарадника. Ова продубљена процена уводи породицу и сарадника у структуирани рад на базичним циљевима промене који су, као исход претходног процеса рада са породицом, договорени као сврховити у односу на најбољи интерес детета/деце и добробит породице и представља одговор на захтев органа старатељства.

Садржај процене у услузи „породични сарадник"

У услузи „породични сарадник" оквир је социјални модел процене. То је биопсихосоцијални модел који значи целовитост у приступу човеку као био-психо-социјалном бићу (холистичност) и укључује и средину у којој он реализује себе и своју егзистенцију и задовољава своје потребе. У социјалном моделу је фокус на потребама корисника, његовим снагама и ресурсима породице и средине. Дакле, процењују се потребе корисника, њихов капацитет да сами задовоље своје потребе („помоћ до самопомоћи"), као и капацитети породице и средине у функцији подршке својим члановима.

У односу на сврху социјалног рада и сврху услуге „породични сарадник" процена потреба се може дефинисати као процес идентификовања **незадовољених потреба**, које значе постојање разлике између актуелног стања и пожељног стања, при чему се пожељно дефинише у складу са нормативним које дају различите науке, или друштвени стандарди. Најбољи интерес детета, људска права, су најшири оквир стандарда, а потом се укључују развојне психолошке норме и друге норме које се тичу добробити појединаца и породице. Дакле, незадовољене потребе посматрамо као нормативне и оне које имају значење базичног угрожавања детета и/или породице.

Потреба не означава ни садашње нити будуће стање, већ је она управо она разлика између њих — пут који треба да се пређе да би се од актуелног стигло у жељено стање. Степеном удаљености између жељеног и актуелног стања се мери и дефинише степен изражености потребе.

С обзиром на карактеристике породица (породице са бројним и сложеним потребама) — процена, као фаза стручног поступка, је обележена ширином области процене. Свака од четири области процене је разложена на сегменте који дефинишу, односно представљају садржај области:

- животне околности породице/материјални и стамбени услови (становање, приходи, запослење);
- основне потребе детета/специфичне карактеристике/понашања детета и способност родитеља да одговори на потребе детета (здравље, исхрана, хигијена и одевање, образовање/стимулација, емоције и понашање, специфично понашање, спремност детета да преузме одговорност за себе у складу са узрастом);
- карактеристике/потребе/специфична понашања родитеља/старатеља/битне особе у породици (здравље, образовање, употреба дроге/алкохола, искуство злостављања, импулсивно/агресивно понашање, однос према себи, вештине сналажења у друштву, карактеристике емотивног доживљавања и реаговања, ставови и вредности од значаја за ситуацију. . .);
- релације родитеља и породице важне за квалитетан развој детета (односи родитеља/старатеља са децом, односи међу одраслима, односи међу децом, односи са породицом и широм заједницом).

Процена је увек и процена снага — заштитних фактора, идентификовање оног што породица као целина и сваки њен члан има, уме, што представља квалитет, предност и потенцијал те породице. Понекад, и одсуство тешкоће може да се искористи као снага појединца или породице.

Ваља напоменути да је сваки образац процене, па и овај који користи услуга ПС, алатка, инструмент који у себи носи артифицијелност, поједностављену шему карактеристика важних за разумевање ситуације појединца и породице у целини. Ова фрагментираност, доприноси уношењу реда и редоследа у процес процене, олакшава професионалцу да не занемари ниједан важан аспекат. Свакако, систем је увек више од збира појединачних делова. Наведене области процене су, наравно, међусобно повезане, у свакој породици на специфичан и јединствен начин корелирају, утичу једна на другу, и тог „квалитета више" професионалац остаје свестан све време процене и укључује га у описе.

Имајући у виду ту узајамност и повезаност делова, сараднику се оправдано може догодити, да описујући један сегмент, истовремено опише, препозна и увеже и сегменте који су „смештени" у неку другу од 4 области у обрасцу процене (ово се поготово односи на област односи). Оно што је важно јесте да образац процене послужи да се не занемари ниједан аспекат живота и функционисања породице и сваког њеног члана.

Следи опис области и сегмената сваке од 4 области, односно, операционализација сегмената процене. Овај опис омогућава заједнички оквир и разумевање појмова професионалаца унутар услуге. Новим сарадницима препоручује се да као подсетник, неку врсту чек листе и путоказа у процени користе описе који следе:

ЖИВОТНЕ ОКОЛНОСТИ ПОРОДИЦЕ	
Становање	Величина стамбеног простора према броју укућана, простор за децу, опремљеност, чистоћа, безбедност простора, стабилност стамбене ситуације/власништво/честе селидбе; струја, вода; насељено, ненасељено; неформално насеље
Приходи	Извор, врста, висина, процена довољности расположивих средстава, начин трошења средстава, подмиреност материјалних потреба деце
Запослење	Ко је све запослен; стабилност запослења/радног ангажовања, да ли неки члан породице лако губи посао, често мења посао, није заинтересован за посао, нема/изгубио мотивацију за тражење посла? Радно време, како то утиче на бригу о детету? Како чланови породице посматрају питање запослености/незапослености одређених чланова?
Лична документа	Имају ли чланови породице лична документа, здравствене књижице, друга релевантна документа, остварена права. . .

У услузи „породични сарадник" читава породица, сва деца су предмет процене. То значи да се процена потреба и карактеристика детета и способност родитеља да одговори на њих врши за свако дете у породици.

ДЕЦА	
Здравље	Психо-физичко здравље и развој — статус; да ли има регулисану здр. књижицу, редовност контроле, вакцинације, има ли дете неко хронично обољење, континуирано лечење утврђеног здравственог проблема
Способност родитеља да препозна и одговори на потребе детета	Да ли родитељ може да препозна да дете има здравствене проблеме, да ли реагује на дететове жалбе на здравствено стање, води децу код лекара, да ли је истрајан у придржавању терапије за дете, уме ли да процени када-да ли и колико дете може само да води рачуна о свом здрављу или својој терапији, да ли саветује дете о важности здравља. Да ли дете информише, у складу са узрастом, о штетности дроге, алкохола, сексуално образовање Адекватност заштите од опасности, заштита од контакта са ризичним одраслим особама/децом и од самоповређивања. Родитељи препознају ризике и опасности у кући и изван ње и штите дете и подучавају да препозна опасности и да се и само чува.
Сметње у развоју и инвалидитет	Заостајање у интелектуалном развоју, сензорни или физички инвалидитет, поремећаји понашања и емоција, комуникацијске тешкоће, комбиноване сметње, церебрална парализа, поремећаји из аутистичног спектра, различити синдроми, ретке болести; хиперактивност
Способност родитеља да препозна и одговори на потребе детета	Родитељи препознају сметњу у развоју детета, разумеју и познају карактеристике функционисања детета са његовим тешкоћама, прихватају дете, предузимају активности за унапређење функционисања и стимулисање детета, имају реалистична очекивања од детета, у складу са способностима детета одржавају и подстичу социјално функционисање и укљученост детета
Исхрана, хигијена	Редовитост оброка; примереност исхране узрасту и обрасцима здравог храњења; неки специфични захтеви у исхрани детета, редовност одржавања личне хигијене детета; хигијена одеће; поседовање и примереност одеће узрасту, временским условима и сл.
Способност родитеља да препозна и одговори на потребе детета	Доследност бриге о примереној исхрани детета, редовно давање оброка, познавање правила адекватне исхране; одржавање хигијене детета — личне и одеће, подстицање и учење детета да само одржава хигијену у складу са узрастом; брига о облачењу примерено полу и узрасту, временским условима
Образовање/стимулација	Играчке, књиге, Посебна интересовања детета, хобији/надареност, укљученост у образовни систем/предшколску установу, школу, редовност похађања школе, успех у школи, тешкоће у учењу
Способност родитеља да препозна и одговори на потребе детета	За млађе дете: да ли се родитељ игра са дететом, да ли обезбеђује играчке и едукативна средства у складу са узрастом, да ли препознаје важност игре са дететом, играчака, стимулације, да ли омогућује интеракцију са другом децом, вртић, да ли препознаје и подстиче дететова интересовања, нуди могућности. . . За дете школског узраста: да ли родитељ вреднује знање и образовање и подстиче позитиван став детета, да ли води рачуна да се детету обезбеде основне потрепштине за школу, иде ли на родитељски, има ли контакт са наставницима и другим школским службама, препознаје ли потребе за едукативном подршком детету и да ли му је обезбеђује, уме ли родитељ сам да помаже детету око градива или му је потребна помоћ других, препознаје ли и да ли подстиче таленте детета

Емоције и понашање, социјализација	Односи са родитељима/браћом/сестрама/рођацима	Способност за емпатију и изградњу стабилних и одаених односа са другима
	Односи са вршњацима	Спремност и способност за успостављање односа са вршњацима, бира ли вршњаке, или старије или млађе за игру и дружење, спремност за сарадњу, заједничку игру, друге врсте размена, комуникацијске вештине, начин решавања сукоба, асертивност, слободно прилажење вршњацима, размена емоција са вршњацима: позитивне, или агресивне, непријатељске, уме да покаже отпор и каже „не" у вршњачким односима, да ли је склоно да буде вођа
	Квалитет, променљивост и интензитет емотивног доживљавања и испољавања	Односи се на карактеристично емотивно стање, доживљавање и емотивно реаговање детета: какав је темперамент, да ли је интровертан/екстровертан, да ли је дете бојажљиво, потиштено, стидљиво; или је оптимистично, сигурно; да ли прилази другима слободно и неспутано; да ли се да контролисати или се тешко контролише; самоконтрола, да ли посебно настоји да привлачи пажњу; коме највише прилази; да ли уме да одлаже задовољење потреба, како реагује када је осујећено; повлачење; емотивна „тупост"-апатија; осамљивање; страхови; однос према самом себи; самоприхватање; зависно понашање-способност да буде само и одвоји се; склоност да се осети кривим; претерано прилагођено понашање, самопоуздање
	Слика о себи и представљање у друштву	Подразумева дететов развој разумевања начина на који се изглед, понашање и било какво оштећење перципирају у спољашњем свету и импресију коју стварају. Укључује прикладност одевања примереног узрасту, полу, култури и религији; чистоћу и личну хигијену; те доступност саветовања од стране родитеља или старатеља о представљању у различитим ситуацијама
	Вештине бриге о себи у складу са узрастом	Подразумева дететово стицање практичних, емоционалних и комуникацијских компетенција неопходних за већу самосталност. Укључује ране практичне вештине одевања и исхране, могућности стицања поуздања и практичних вештина за предузимање активности ван породице, као и вештина самосталног живљења; прилагођавање на промене, реакције на стрес; степен одговарајуће самоконтроле; реаговање у конфликтним ситуацијама
Спремност детета да преузме одговорност за себе у складу са узрастом	Односи се на вештине и спремност детета да препознаје реалност и ограничења која реалност поставља у односу на њихове жеље, у каснијем узрасту и идеале, те да према реалности има конструктиван став и умеће заузимања за себе. Дете, у складу са узрастом, минимално користи механизме одбране, уме да препознаје своје интересе и да се за њих заузме; спремност на поштовање норми; моралност; однос детета према својој позицији у породици, проблемима породице, разлозима укључивања породичног сарадника; прикривање дешавања у породици; има ли стратегије овладавања негативним доживљавањима и преживљавањем	

Специфична понашања деце	Алкохол	Конзумирање алкохола, редовно конзумирање, напијање
	Дрога	Злоупотреба и употреба свих врста психоактивних супстанци, позитиван став према њима
	Насилно понашање	Сви облици насилног понашања као образац-понављано понашање: кињење; физичко нападање, повређивање других; малтретирање животиња; вандализам — уништавање ствари, имовине
	Жртва насиља	Искуство детета као жртве насиља било у породици или ван породице, осећања поводом тог искуства, однос према себи и свету и животу као последица тог искуства; дете жртва поремећених породичних односа — жртвено јагње
	Сукоб са законом	Чињење кривичних дела: крађе, разбојништва. . .; прекршајни преступи
	Прошња	Искуство прошње, било да је агажовано од одраслих или проси самоиницијативно, ставови детета о томе, шта му се свиђа а шта не
	Проституција	Промискуитетно понашање; искуство подвођења
	Остало	
Способност родитеља да препозна и одговори на потребе детета у сегменту емоције и понашање, социјализација, специфична понашања детета		Способност родитеља да препознаје емотивна стања и реаговања свог детета и да буде активан у подршци и учењу детета да на најбољи начин се заузима за себе; прихватање детета, неговање привржености, дете га доживљава као подршку и извор сигурности; способност саосећања са дететом; интересовање за активности детета; адекватна контрола; бављење дететом; посвећивање пажње детету; континуирана комуникација; блискост са дететом; подстицање моралног развоја; развијање и подстицање самосталности, одговорности детета; индиферентно родитељско понашање; „апатични неделотворни родитељ" — пасивни, реагују на оштар притисак, али кад престане брзо се враћају на старо

Не треба заборавити да је како процена, тако и целокупан рад услуге оријентисан пре свега на заштиту детета у породици и да је очување породице у функцији стварања безбедног, „довољно доброг" породичног окружења за дете, тако да је детаљно бављење физичким, менталним здрављем, образовањем, емоцијама и понашањем одраслих чланова у функцији унапређења пре свега њихове родитељске улоге и стварања оптималнијих услова за развој детета. Такође, ваља нагласити да ову врсту прикупљања података и закључивања ПС спроводи и о другим одраслим који живе у домаћинству (баба, деда, тетка, одрасли брат…), као и са родитељем који евентуално не живи у домаћинству, а у контакту је са дететом/децом.

РОДИТЕЉИ/СТАРАТЕЉИ	
Физичко здравље родитеља	Подаци о постојању физичког обољења, као хроничног или склоност акутним обољењима, које могу да окупирају пажњу родитеља око себе самог, или пажњу целе породице, да га ограниче у родитељским функцијама и односу са дететом; физичка обољења која ограничавају прихватање и вршење породичних улога и одговорности; обољења која праве посебну породичну атмосферу; обољења родитеља која изазивају организовање породице око оболелог родитеља
Ментално здравље родитеља	Постојање менталних обољења или ограничења у способностима родитеља која директно утичу на функционисање у родитељству, однос према себи у вези са обољењем; психозе; однос према детету који то обољење условљава; перцепција стварности коју пројектује на дете; предвидљивост или непредвидљивост понашања; прихватање и разумевање сопственог обољења или стања; прихватање или неприхватање лечења; дисциплинованост у узимању терапије; функционисање или не у складу са капацитетима

Образовање родитеља		Степен образовања, однос према сопственом образовању; да ли функционише испод или изнад образовног нивоа, или у складу са тим нивоом; да ли образовни ниво омогућава да реализује своје жеље, планове за себе или породицу
Асоцијално понашање/ сукоб са законом		Односи се на искуство родитеља са понашањима која нису друштвено прихватљива или подлежу прекршајним или кривичним санкцијама; да ли је био у затвору; однос родитеља према таквом свом искуству; да ли је такво понашање актуелно или је било у прошлости и напуштено; да ли то условљава родитељство; како утиче на породичну атмосферу, вредности и ставове; васпитни процес и односе са децом
Употреба дроге/алкохола		Искуство употребе дроге и алкохола, било у прошлости или актуелно; да ли је у третману зависности, искуства ранијих третмана; однос према овом проблему; да ли повезује добробит детета и породице и злоупотребу ПАС; како злоупотреба ПАС утиче на родитељско функционисање, а како на партнерске односе; ако је актуелан проблем: у којим ситуацијама прибегава конзумирању — шта су „окидачи"; спремност на укључивање у третман; да ли је мајка конзумирала ПАС у току трудноће
Злостављање — жртва		Искуство родитеља као жртве различитих образаца односа, жртве насилних образаца, у детињству или у актуелним односима; осећање беспомоћности и повлачење; преусмеравање незадовољства или агресије на дете; компензаторно усмеравање на дете због неспремности да се супротстави злостављачу или да би компензовао/ла непрорађена болна искуства; индиферентан однос према детету као последица трауматичних доживљавања; да ли родитељ развија мехнизме којима се штити од упадања у функционисање жртве; како се носи са траумом, како та траума утиче на остале области функционисања особе
Злостављање — починилац		Родитељ који има искуство насилног понашања било према деци или одраслима, или оба вида, кажњаван или не; насилни обрасци су актуелни или су били раније присутни; однос родитеља према сопственим насилним понашањима; типичне ситуације окидачи насилног понашања; да ли је развио неке облике контроле; да ли је био/ла у третману због насилног понашања; увиди у то како насилно понашање делује на децу и на породичне односе
Емоције и понашање	Импулсивно/ агресивно понашање	Означава неспособност родитеља да контролише сопствено понашање и склоност да доживљава негативне емоције: љутњу, бес, гнев; негативистички однос према другима; неприхватање реалности и склоност оптуживању, критицизам; неспособност да контролише незадовољство из понашања и функционисања детета; слабија могућност контроле и немогућност да виде однос између својих поступака и последица; начини импулсивног и агресивног реаговања у родитељству и према другим члановима породице; типични обрасци агресивног абреаговања
	Реаговање на кризу/ стрес/губитке/копинг механизми	Учесталост доживљавања стреса; нада; борбеност; огорчење на свет и људе; реаговање на подршку и прихватање од других; има ли искуство губитака; шта доживљава као губитке; типични механизми одбране, посебно обратити пажњу на избегавајући механизам, негацију и екстернализацију — окривљавање других за сопствене тешкоће и фрустрације; има ли механизме којима помаже себи да превлада кризне ситуације, бол, патњу, стрес и који су то механизми; резилијенце; извори задовољства и снаге
	Однос према себи	Прихватање себе; сигурност-несигурност; реалистично опажање себе; брига за сопствену добробит; препознавање сопствених образаца функционисања и активан однос према томе: прихватање или мењање; осећање кривице и безвредности
	Вештине сналажења у друштву	Социјалне вештине: лакоћа успостављања контакта са другима; са представницима институција; асертивност; неговање пријатељстава; постојаност у остварeним односима; реалистичност опажања других; адекватна очекивања из односа са другима; способност да себи обезбеди социјалну подршку

	Карактеристике емотивног доживљавања и реаговања	Доминирајуће расположење код родитеља; оптимизам; емотивна тупост, равнина; депресивно расположење; диференцираност емотивних доживљавања; богатство емотивних доживљавања; пренаглашеност емоција; усклађеност емоције и понашања, посебно према деци и у породици; „чудно" понашање; анксиозно доживљавање и понашање; страхови; незрелост у доживљавању и реаговању (као дете); емотивна отупелост; суицидално понашање, параноидне црте; емоционалне тешкоће ометају социјалне улоге
	Остало	
Породица порекла и искуства у породици порекла		Информације о породицама из које потичу оба родитеља, која су њихова искуства током одрастања, начин на који су они подизани и њихово искуство родитељства са својим родитељима. Трпљење породичног насиља, сексуалног или физичког насиља, злостављања и занемаривања детета, менталне болести и друга трауматична искуства у животима родитеља ће утицати на њихово функционисање и њихову добробит, али ће, готово извесно, утицати на обављање сопствене улоге родитеља
Вредности и ставови од значаја за ситуацију у којој се породица налази		Информације о вредностима — вредносном систему родитеља, о њиховим ставовима и уверењима као и о свим њиховим начинима решавања претходних кризних ситуација. Ови елементи индивидуалности и искустава су они на које се у даљем раду можемо ослонити у креирању решења за постизање позитивног циља промене. Разумевање ситуације у којој се породица налази, тешкоћа са којима се суочава, свест о тешкоћама; разумевање позиције пред органом старатељства; ставови о очекивањима од породице; ставови о потреби за променом, о могућности унапређења ситуације; свест, ставови о ризицима за дете и његов развој; ставови према укључивању у услугу; ставови о стручњацима
Нешто друго		

Област **односи** треба да донесе можда најзначајније информације за рад породичног сарадника. Тиче се пре свега односа родитељ–дете, односно родитељских функција, односно родитељских компентенција (практично, у табели испод операционализоване су родитељске компентенције). Ова област је прожимајућа и повезујућа са претходним областима, и на неки начин допуњава, омогућава сараднику сагледавање свих аспеката породичног функционисања и ситуације детета. Овај део се тиче и свих других битних односа, односа између родитеља, свих одраслих у домаћинству, односа између деце, као и односа породице са спољашњом средином.

ОДНОСИ		
Односи са децом и васпитање	Реалистичност опажања и постављање реалистичних очекивања од детета	Доживљавање дететових емоционалних потреба, понашања и ставова; Пројекције властите агресивности у дете: виде дете као глупо, лудо, агресивно опасно; пројекције у дете оно што виде у другим људима који су их разочарали или им донели губитке; виђење и очекивање од детета оно што оно није способно, спремно; опажање детета као продужетак њих самих (упадљиво код шизофрених мајки); ситуацијски искривљено виђење или трајно; у којој мери уопште примећује дете; дете служи једино за „представу" о родитељској улози; реалистична очекивања: ако су прениска или превисока могу довести до осећаја мање вредности или до недостатка развојних подстицаја; очекивања у складу са дететовим могућностима, узрастом и развојем; условно прихватање детета: прихватам га ако је онакво какво ја желим или мислим да треба да буде, понаша се. Може се односити на све аспекте функционисања детета; шта нереалистичност очекивања изазива код детета (осећање одбачености, нпр.); какво реаговање родитеља када дете не одговори на њихова очекивања; третирање детета да је млађе него што јесте. Извор података посматрање, као и информације од других релевантних особа. Увек се водити конкретним ситуацијама и питањима о конкретним понашањима, без квалификација

Способност прихватања одговорности за препознавање потреба детета	Да ли су родитељи свесни и прихватају ли да они треба да задовоље емоционалне и друге потребе детета; имају ли нереалистична очекивања да дете треба да задовољи њихове потребе: потребу да се о њима дете брине, траже разумевање, утеху и помоћ; очекивање да им деца буду спаситељи; да им деца не праве проблеме, не буду извор тешкоћа и напора за њих
Подстицање развоја	Препознавање потребе да подстиче и задовољава радозналост детета, задовољава потребе за сазнавањем и овладавањем света и окружења, прибављање стимулативних играчака, књига, обезбеђивање и учествовање у активностима које развијају знање и задовољавају потребу детета да овлада информацијама и знањима и развија интелектуалну компетентност; спремност да буде питан и да се труди да даје одговоре; вештине да пита и подстиче дететову компетентност; дељење активности — учествовање у играма, подстицање. . .
Давање предности задовољењу дететових базичних потреба у односу на сопствене	Ово се односи на потребе чије је задовољење предуслов дететовог телесног и душевног развоја, у зависности од узраста и ступња развоја детета. Родитељи који су то способни су они који могу сопствене потребе привремено оставити по страни. Везано је за способност родитеља да увиде повезаност између узрока и последица. Када код родитеља владају тренутни нагони или задовољење властитих потреба, дететове потребе су споредне.
Контрола сопственог бола и фрустрације пред дететом	Односи се на вербално и телесно изражавање агресије и фрустрираности изазваних и дететовим понашањем или другим животним ситуацијама, конфликтним брачним односима, вештину родитеља да процени којима својим доживљавањима и реакцијама не треба да оптерећује дете, односно да поштеди дете од „себе"
Провођење активног времена са дететом и доступност детету	Способност и спремност родитеља да одвоји време за бити са дететом, у игри и забави, у заједничким пословима, помоћ у савладавању задатака школском детету, разговор, комуникација са дететом, спремност да када дете тражи родитељ одвоји време и одложи своје послове за дететове потребе, спремност да се са дружи са дететом и његовим другарима — особито на млађем узрасту.
Показивање позитивних осећања и неговање емоционалне везаности са дететом	Позитивна укљученост родитеља значи понашање у складу са потребама детета и ствара осећај да је дете прихваћено. Негативна укљученост: одбацивање, пригоравање, вербално и физичко кажњавање. Неукљученост родитеља: занемаривање и неукључивање у однос са дететом. Негативи аспекти се процењују посматрањем јер ови родитељи често дају идеализовану слику о свом односу са децом или не желе да разговарају о томе уопште. Претерана укљученост: ствара на почетку сигурност а касније делује ограничавајуће на развој детета. Способност емпатије са дететом: поставити питања: Шта раде у одређеним емотивним стањима детета? Како показују емпатију? Може ли замислити како се дете осећа када се о њему брине? Може ли да замисли како се дете осећа када га другари задиркују у школи (вртићу) ако заудара, или је прљав? Може ли се сетити како је њему било када је био злостављан, занемарен? Може ли замислити како се осећа дете које је беспомоћно, престрашено или безвредно у туђим очима? Могу ли се у разговору усмерити на дете? Или су сувише заокупљени својим бригама? Може ли замислити каква ће бити будућност детета? И тако даље, за разна кључна стања доживљавања и осећања детета. . .

	Васпитни стил и дисциплиновање детета	Препознавање доминирајућег васпитног стила родитеља: демократски, ауторитарни, лесез-фер. Начин дисциплиновања, спремност да се ангажује у дисциплиновању детета, које методе користи у томе (награде-казне, ускраћивања. . .); да ли ружи, понижава, непримерено кажњава, прети детету.; да ли осећа родитељску моћ и одговорност за развијање дисциплине код детета; да ли поставља добре циљеве у дисциплиновању: добробит детета; разликовати строгост од строгости са љубављу; уважавање узраста детета и способности детета да партиципира у одлукама, одговорностима и дистрибуцији моћи.
	Границе	Односи се на способност родитеља да јасно поставља правила, дистрибуира моћ и одговорност са дететом: хијерархијску одговорност и моћ родитељске улоге, спремност да остане чврст у томе, способност да одоли притиску фрустрираног детета; доследно родитељ доноси одлуке које припадају родитељској улози и не препушта их детету
	Доследност	Способност родитеља да остане при правилима, казнама, условима које је поставио; препознавање добити за дете, иако је сам фрустриран или трпи притисак од детета; спремност да буде конструктиван и да одустане уз смислену и целисходну процену и размену са дететом
	Родитељско препознавање ризика за дететову безбедност	Родитељ је укључен у живот и активности детета и предузима активности да га заштити: подучава, упозорава, присутан је, чува, штити, зауставља, контролише, надгледа, у складу са узрастом и развојем детета. У стану, кући санира опасности за дете; у окружењу препознаје опасности и настоји да сачува дете, настоји да промени окружење.
	Остало	
Односи међу родитељима/партнерима		Тиче се партнерских односа родитеља и окупираности родитеља својим односима и способности да реализују родитељство у својим партнерским односима; има ли употребе и злоупотребе детета у партнерским односима и како злоупотребљавају дете; реализују ли партнерско родитељство, како деле родитељске улоге. У злостављајућим породицама односи партнера: са карактеристиком зависност-брига, или агресивна доминација/пасивна подложност (често постаје проблематичан када се роди дете), или узајамно супротстављање.
Односи са широм породицом		Очување и неговање односа са широм породицом, као извор осећања припадања, обезбеђивање подршке и помоћи; ресурс за децу и развијање посебних подржавајућих односа са неким од рођака
Односи са широм заједницом		Очуваност и неговање социјалне мреже, или изолација и повлачење; ресурс за подршку, за прихватање, за помоћ, предах, подршку; коришћење ресурса у заједници за подршку породици и детету.
Нешто друго, шта		

9 Области процене ПС http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/oblasti%20procene%20porodicni%20saradnik.docx

Методологија процене — како се спроводи процена

Сам процес процене има свој методолошки след. Прва фаза процеса процене је **прикупљање података**, односно чињеница за све релевантне области процене. Потребно је да прикупљање података буде из свих доступних извора. Повећање броја и врсте извора података унапређује поузданост процене. Могући извори података су: документација, корисник, породица, друге значајне особе и институције, колеге, инструменти за процену и, наравно, опсервација/посматрање породице и њених чланова у различитим животним ситуацијама… Важно је водити рачуна о поузданости извора и релевантности података. Такође, треба бити свестан да је и процес процене у услузи ПС и начин на који се реализује, избор метода, алатки, утиче на породицу и квалитет рада са породицом, те је брижљив приступ организовању прикупљања података веома значајан.

Подаци су „основна јединица" процене, повећавају објективност и непристрасност у доношењу закључака о кориснику, и омогућавају ваљану аргументацију стручних ставова и размишљања, као и донетих одлука.

Подаци су, дакле, конкретне информације које јасно, без потребе за даљим тумачењем и описивањем говоре о појави која се процењује. Они могу бити:

- квантитативни — изражени неким бројем (број година, број посета, висина плате…);
- квалитативни (описи понашања, карактеристика, односа који су опажени);
- субјективни (они који означавају личне доживљаје, ставове, описе самих корисника или актера који су извори коришћени у процени);
- објективни (сазнају се на основу посматрања понашања од стране самог процењивача или им је извор расположива документација, примена тестовног материјала, упитника…).

Важно: Податке не треба мешати са нашим утисцима, интерпретацијама, тумачењима и закључцима!

Постоје инструменти за процену који могу значајно олакшати сагледавање појединих области процене. Захваљујући чек-листама, упитницима, и породични сарадник са мање искуства може имати јасан оквир и сет питања у којима се креће током првих сусрета са породицом.

Неки инструменти и технике који су потпуно у духу принципа услуге и директно произилазе из теоријског оквира услуге су нпр:

Геноїрам/породично стабло је графички приказ породице кроз најмање три генерације. Користи се као техника за процену породице и за интервенцију у раду са породицом. Може се користити да се идентификују транзиционе фазе и да се проблеми дефинишу као покушаји решења за развојну фазу — фазе животног циклуса. Показало се да израда геноґрама ствара повољну атмосферу у процесу придруживања а обезбеђује веома важне податке о породици.[10]

10 Геноґрам http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/genogram.docx

Екомапа је драгоцени алат који помаже да разумемо породичне везе и породични континуитет. Док се генограм фокусира на породичне односе кроз време, екомапа посматра какве су везе породице према другим појединцима и према околини/локалној заједници. Екомапом се може лако доћи до снага, ресурса и извора подршке за породицу. Цртањем екомапе, заједно са дететом и породицом, породични сарадник, дете и породица могу увидети на који начин ове промене у окружењу утичу на њих.[11]

Упитници корисни за фокусирану процену незадовољених потреба и снага породице могу се пронаћи у зборнику „Инструменти процене у социјалној заштити", Невенка Жегарац, Тамара Џамоња Игњатовић, 2010. Издвајамо: Скала свакодневних тешкоћа родитеља, Скала породичних активности, Скала породичних ресурса… Препоручују се и употреба Анализе снага и потреба,[12] Циркуларних питања…[13]

Важно: У прикупљању података од виталног значаја је обавити интервју, или применити друге методе испитивања, са децом из ових породица. Истраживања су показала да деца много раније и детаљније спознају родитељске проблеме него што родитељи мисле (просечан узраст у ком су деца свесна стања у породици је између 4 и 5 година). Деца могу да оклевају са откривањем својих знања о породичној ситуацији из више разлога:

- верују да није на њима да кажу било шта;
- забринута су за родитеља;
- њихови искази су били одбачени у прошлости;
- боје се родитеља;
- плаше се последица по себе (нпр. застрашени од издвајања из породице);
- имају конфликт лојалности родитељима и породици;
- стид их је садржаја о коме треба да причају;
- или приписују кривицу себи.

Различите групе истраживача наводе да родитељски покушаји да прикрију проблем могу код деце изазвати осећај страха као и доживљај личне нежељености или одбачености. Прикривање је, такође, ризично и јер може створити културу тајновитости, „која спречава децу да разговарају са родитељима или траже подршку за друге облике виктимизације које доживљавају (као на пример сексуално злостављање)" (Dawe et al 2007, Gorin 2004, Mullender et al 2002, према „Породице са вишеструким и сложеним потребама", 2012).

Нема добре процене породице ни родитељских капацитета, дакле, ако нема разговора ПС са децом, јер то пружа најваљиније информације о утицају проблема родитеља на дете и његову свакодневницу.

Корисно је да сарадник током процене себи постави питања као што су:

Да ли деца генерално делују здраво? • Да ли су испуњене основне хигијенске и нутритивне потребе? • Да ли деца показују симптоме трауме? • Да ли је развој детета 'на добром путу'? На пример, да ли су њихове језичке и социјалне способности прикладне за њихов узраст? • Да ли се

11 Екомапа http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/ekomapa.docx

12 Упитник за процену снага и потреба http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/upitnik%20za%20procenu%20snaga%20i%20potreba.docx

13 Циркуларана питања http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/cirkularna%20pitanja.doc

деца укључују у игре или делују искључено и воле да буду сама или да се играју сама? • Да ли је емоционална реакција деце на ситуацију адекватна? • Шта деца раде када им треба утеха? Коме се обраћају? • Да ли деца делују нервозно или обазриво у односу на друге људе — родитеље, другу децу или непознате особе? • Да ли старија деца врше неке од функција родитеља, као што су брига о млађој браћи и сестрама, обављање кућних послова? • Какве су навике деце? Ко брине о њима? • Ко живи у њиховој кући? Ко долази у посету? Какве су им комшије? • О чему деца брину? • О чему брину њихови родитељи? • Шта усрећује или би усрећило децу? • Шта деца знају или разумеју о породичној ситуацији? • У вези са чим мисле да њима и њиховим родитељима треба помоћ? • Да ли се деца осећају сигурно? • Ко су битне одрасле особе у њиховом животу? (*Породице са вишеструким и сложеним потребама, приручник специјалистичке праксе за рад у најбољем интересу детета*, 2012.)

Деца која одрастају у домаћинствима у којима се родитељи боре са вишеструким и сложеним проблемима могу имати неиспуњене физичке и емоционалне потребе. Ова деца могу трпети негативне развојне утицаје, проблеме са афективним везивањем или могу показивати симптоме траума. Зато је неопходно да се у процену укључе опажања о деци и дечје реакције.

Анализа/тумачење прикупљених података је следећа фаза у методологији процене. То је припрема за закључивање и увођење у израду плана. Анализа суштински прати процес прикупљања података и то су међусобно условљене активности: прикупљени подаци дају материјал да се анализира одређени садржај, а анализа даје одговор да ли се имају сви потребни подаци и које је још потребно прикупити — односно проверити.

Анализа прикупљених података треба да пружи одговоре на следећа питања:

- које потребе детета су нарушене (на пример: исхрана, хигијена, осећајност, физичка заштита, испуњење основних потреба за заштитом, одећа и смештај, когнитивна стимулација, позитивна искуства у детињству…);
- који аспекти у личном функционисању родитеља ометају његово ефективно или довољно добро родитељство;
- која то уверења, вредности код родитеља, као и код деце би требало мењати;
- која су то уверења, вредности код родитеља, као и код деце на која се може у раду ослонити;
- на који начин проблеми и позитивни аспекти породичног функционисања (свих породичних односа, личних карактеристика, односа са заједницом) утичу на безбедност детета, његове развојне потребе и потребе за родитељским старањем;
- на који начин проблеми могу бити међусобно повезани, како се могу међусобно потхрањивати или проузроковати даље тешкоће;
- на који начин је дете под ризиком или може доћи у ризик од злостављања и занемаривања, као последице породичних или проблема родитеља;
- које снаге породице су ослонац, подршка породици и члановима у процесу промене.

Такође, анализира се и:

- када је проблем који манифестује породица најизраженији, а када јењава;
- која породична правила и уверења чланова, ставови доприносе одржавању проблема;

- како је породица до сада решавала проблем/успех и неуспех;
- који члан породице је највише погођен проблемом/који најмање;
- ко је све укључен у проблем (унутар породице и из ширег система);
- ко све и шта из функционисања се може сматрати ресурсом у креирању позитивне промене.

У иницијалној процени захватају се најупадљивији ризици и приоритети, док дубинска процена треба да дâ целовит одговор на сложеност, повезаност и динамику проблема у породици.

Закључивању се приступа када сматрамо да имамо довољно прикупљених података. Закључци се изводе на основу прикупљених података и укључују неопходна знања из развојне психологије, породичног функционисања и норми о томе шта је најбоља добробит, интерес корисника. Знања из теорије афективне везаности, теорије конструката, утицају трауме, динамици кризних ситуација, значајно доприносе разумевању породичне ситуације и закључивању на основу прикупљених података.

Закључивање је обједињавање података у смислу дефинисања тешкоћа, односно задовољених и незадовољених потреба на којима ће се радити и око којих ће се развијати план.

Закључак се изводи за сваку од 4 области процене и генерално има следећи садржај: присутне тешкоће (незадовољене потребе, проблеми); снаге: оно у функционисању породице, њених чланова и околностима на шта се може рачунати у раду на уоченим тешкоћама; процену мотивисаности породице/члана за рад на промени препознатих тешкоћа.

О својим закључцима породични сарадник размењује са породицом. Стога стоји препорука да се закључци искажу у терминима понашања — што конкретније, како би била лако доступна комуникацији са породицом. Размена са породицом служи да се породица упозна са виђењем породичног сарадника (стручњака) тешкоћа у њиховом функционисању (има и едукативну функцију), снага које породица има и потенцијала на које се може рачунати (има мотивациону функцију), да породица разуме позицију и виђење сарадника, да се породица уведе у процес размишљања о промени и прихватање промене. Преговара се са њима око коначних области (тешкоћа, незадовољених потреба, ризика) на којима ће се радити. У размени око закључака процене са породицом, ПС користи вештине да мотивише, активира породицу и чланове (нпр. пита: Шта ће се десити ако проблем настави да опстаје, предочава могуће последице…).

Одлучивање: стављање у однос незадовољених потреба, снага-ресурса и карактеристика мотивисаности породице за рад на конкретној промени. То је одређивање приоритетних области за даљи рад, односно планирање рада ПС и припрема за планирање са породицом. Приоритетне области су увек оне где је велика разлика између актуелног и пожељног стања, оне које су од виталног значаја и значаја за безбедност, стабилност и развој детета, и зависно и од капацитета за промену који су процењени.

Колико год је могуће уважавају се циљеви породице, али ПС даје коначну реч, одлучује и иза одлука стоји својим стручним знањем и задацима које им је поверио ЦСР. Ово ПС увек образложи породици.

У процесу одлучивања руководимо се проценом **ризика**. Рајд и други (1995) на основу анализе досијеа преко 1500 деце, идентификују три основна принципа организације карактеристика повезаних са појавама или поновљеним случајевима злостављања и занемаривања деце, односно са степеном ризика за дете:

1. Прва и најважнија карактеристика је историја породице и историја родитељства, односно, претходни обрасци понашања родитеља према деци. Број случајева злостављања и њихова тежина које су извршили, области занемаривања потреба детета, континуитет — променљивост у занемарујућим — злостављајућим понашањима, су најосновнији показатељи будућег понашања родитеља. Када постоји историја оваквих дешавања у породици, вероватноће његових понављања је већа и захтева интервенцију. Најбоља предикција будућих образаца понашања појединца и породице су претходни обрасци.
2. Следећа група важних карактеристика су уверења родитеља о себи и сопственом родитељству, ставови и вредности од значаја за родитељство и, уопште, целокупно функционисање (животна филозофија родитеља). Особа која верује да има исправне ставове у погледу деце и родитељства, ће наставити тако да се понаша, док год се не суочи са супротним.
3. Трећа група ризико-карактеристика тиче се постојања 'отежавајућих фактора': болести зависности, менталних болести, насилничког понашања и социјалне изолације. Значај отежавајућих фактора зависи од тога колико они доприносе умањењу способности родитеља да детету пруже довољну бригу, негу, заштиту и услове за раст и развој.

У групу „отежавајућих" фактора, могу се ставити и фактори који се тичу сиромаштва, узрока сиромаштва, односа према сиромаштву породице. Екстремно сиромаштво захтева прво отклањање ових тешкоћа, да би се могло уопште радити на другим аспектима тешкоћа у породици.

У одлучивању се користе и **процењене снаге — заштитни фактори**. Заштитни фактори служе за управљање ризиком за безбедност детета, пре свега, а у целини усмеравају рад на целовито, активније и трајније решавање тешкоћа, ослањајући се на снаге породице и њихове реалистичне потенцијале, који кроз интервенцију треба да се надограђују.

У услузи „породични сарадник" промовише се приступ заснован на препознавању и вредновању снага, позитивних аспеката породице, што је окосница и процеса процене и потоњег интервенисања породичног сарадника.

„Приступ заснован на вредновању позитивних аспеката препознаје добре стране породице и настоји да их прикаже у другачијем светлу. Циљ приступа заснованог на вредновању позитивних аспеката је да сазна шта родитељи и деца раде независно од проблема, на који начин покушавају да превазиђу проблеме, у чему су успешни и да истражи њихове тежње и наде. На овај начин се постижу следећи ефекти:

- подстицање ангажовања саме породице и њених чланова у раду на разрешавању проблематичних аспеката функционисања, подстицање поштовања заједничког рада са професионалцем и доживљаја исхода као сопствених успеха на креирању бољитка;
- стварање осећаја наде и компетентности;
- пружање контекстуалног објашњења постојећих проблема а не истицање појединачне кривице;
- подстицање очекивања бољитка и промене, развијање спремности за мењање, као и спремности за тражење помоћи и подршке у процесу мењања;

- фокусирање на оно што се десило породици а не на оно што у породици не функционише — „ако имамо проблеме, нисмо проблематична породица"; „ако имам проблематична понашања, нисам проблематичан човек", односно, проблематично може да се превазиђе.

Овај приступ је транспарентан и њиме се не избегавају тешки разговори о неподударностима у опису догађаја од стране различитих чланова породице." (Best interest case practice model, 2008).

Одлуке, као резултати процене су основа за сачињавање породичног плана који треба да одговори на препознате потребе и тешкоће породице и који служи за даље структуирање рада породичног сарадника.

Важно: Резултати процене су променљиви и зависе од постигнутих исхода у раду на промени, других (спонтаних) промена и отварања породице и чланова према сараднику, и нових података, те сходно томе, закључци који се током рада са породицом успостављају, се могу мењати. Стога је важно имати на уму да је процена континуиран процес, а исходи тог процеса могу мање, или више утицати на процес рада на промени, у зависности од релевантности нових сазнања (и/или дешавања) на сам проблем на коме се ради. Дакле, процена се наставља и након израде породичног плана.

Дакле, у услузи „породични сарадник" успостављена су два временска пресека процене — иницијална и дубинска процена**.** Рок за окончање иницијалне процене је 10 радних дана након иницијалног састанка, а дубинске процене 20 радних дана од окончања иницијалне процене. Процес процене је фаза стручног поступка која није вештачки издвојена и сама себи циљ. Наиме, током процеса процене, породични сарадник спроводи низ активности, односно одвија се низ паралелних процеса: У породици се пружају и реализују одређене интервенције дефинисане иницијалним планом, а које су процењене као целисходне у иницијалној процени; задовољавају ургентне потребе — неутралише кризна ситуација; одвија се процес прилагођавања ПС и породице једних на друге; ПС се придружује се породици и гради радни савез са породицом.

Пратећи описану логику циркуларности процеса процене, услуга користи јединствен образац за иницијалну и дубинску процену. У сврху иницијалне процене и идентификације приоритетних области деловања, попуњавају се само табеларни делови обрасца процене, тако што се идентификује присуство тешкоћа, односно снага за сваку појединачну област/подобласт из садржаја процене, без елаборације. Породица и сарадник се сложе око приоритета, што представља основ за иницијални план. У закључку иницијалне процене ПС укратко опише добијене налазе и разлоге за избор приоритета.[14]

ОБЛАСТ/ ПОДОБЛАСТ РАДА	I	II	III	IV	V
	Идентификоване тешкоће/ризици	Идентификоване снаге породице/ појединца	Породица препознаје као поље рада/приор.	Приоритет/поље рада по процени ПС	Договорени приоритети/поља рада

14 Образац иницијалне и дубинске процене http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/04%20inicijalna%20procena%20i%20procena.docx

Резултати дубинске процене се уписују у исти образац, али се тражи да се опише ситуација породице по свакој области/подобласти и да се допуни, односно и коригује табела за идентификацију тешкоћа и снага породице. Захваљујући продубљеним сазнањима израђује се закључак продубљене процене као основ за породични план и план породичног сарадника.

Придруживање

Придруживање је процес грађења односа са породицом, који на крају треба да доведе до тога да циљеви породице и циљеви професионалца у раду са њима, буду заједнички и да воде ка сврховитој промени. Придруживање резултира стварањем партнерства, радног савеза са породицом и синергијског ефекта у креирању позитивне промене.

У процесу помагања најмоћније оружје:

- сам помагач;
- однос који гради са корисником.

Основ, дакле, сваке успешне породичне интервенције је повезивање стручњака са породицом. Ово се односи на све чланове породице, а може укључити и чланове шире породице и друге особе из круга породице. Приликом успостављања контакта, важно је да стручно лице одаје поузданост, доследност, топлину и осећајност од самог почетка, од првог састанка. За почетак, довољно је бити добар, стрпљив човек, који је искрено заинтересован за добробит породице и себе ставља породици на располагање. Пре свега корисници верују смирености и доброти помагача. Ово је посебно значајно за породице са вишеструким и сложеним потребама јер су ове породице често са тешким и болним искуствима, са већ довољно неповерења и разочарења у институције и људе, са губицима и искуством насиља. Такође, не сме се заборавити: често су то искључене породице и искључени појединци, а они имају потешкоћа у одржавању стабилних односа са другима, не верују другима и не осећају се делом заједнице, не верују институцијама те им је потребна посебна храброст да би се отворили и прихватили ново стручно лице и нову услугу.

Придружити се породици значи понашати се на следећи начин:

- безусловно прихватати породице и сваког њеног члана, што подразумева поштовање и уздржавање од осуђивања. Ово не значи да смо сагласни са сваким понашањем и вредностима и ставовима корисника, већ значи да их прихватамо са свим манама и врлинама, као особе. Када их ослободимо страха од критике и осуђивања, могу да се отворе и истражују сопствене процесе и сопствене ресурсе;
- бити емоционално писмен: бити емпатичан — трудити се да осећамо и мислимо како то мисли корисник, „корачамо упоредо са њим", делимо његову реалност; такође, емоционална писменост значи и контролу осећања корисника, али и подразумева разумевање и контролу сопствених осећања;
- имати комуникацијске способности: вештина и спремност употребе и креирања техника за побољшање повезаности, разумевања и подстицање ангажовања;
- имати приступ заснован на вредновању и наглашавању позитивних аспеката, добрих страна породице и настојање да се открију и истакну позитивне страна породице и сваког члана.

Неке препоруке у непосредном раду на придруживању:

- Када улазите у породицу — њихов простор, покушајте да снимите навике породице (да ли се изувају или не…), слободно питајте, изразите и покажите поштовање за њихова правила и навике.
- Поштујете почетну анксиозност породице и њихову евентуалну дистанцираност, јер је то уредно и очекивано реаговање. Слободно то прокоментаришите на прихватајући начин и са нормализацијом, поделите са породицом.
- Примењујте ритуале необавезног разговора око тема које су релевантне за породицу (нпр. фудбал, или неки актуелни јавни догађај, време…) али их контролишите: они смањују тензију и дистанцу, али ако се не контролишу, постајете неефективни и породица може да почне да води процес и да опструира рад на промени.
- Повежите се са родитељима и дететом/децом, кроз саосећајне одговоре на њихове реакције. На пример: „…Мора да вам је било веома тешко да преживите тај период"… „… Како бисте оценили ово што сада радимо у односу на оно што вам се десило тада?",„Чини се да се налазите између две ватре",„Жао ми је што вам нисту помогли у остваривању тог права — то мора да је било баш разочаравајуће.",„Пошто сам ја ваш сарадник, распитаћу се у вези тога, па ћемо се договорити…, Да ли би вам још нешто било потребно сада?"; „Чини ми се да те је мамина болест баш растужила…",„Није ти лако кад тата често показује незадовољство тобом и критикује те…".
- Охрабрујте, похваљујте. У томе будите реални, не радите охрабривање ради охрабривања и хваљење ради хваљења, већ позитивне коментаре везујте за стварне аспекте функционисањима породице и чланова, које сте уочили или сазнали. Ако је кућа неуредна, прокоментаришите лепу фотографију бебе или чињеницу да су спремили леп доручак (позитивна ствар), да беба воли да се мази, или да вам се насмешила…
- У току разговора и прикупљања података, слободно коментаришите снагу породице у контексту тешке ситуације у којој се налазе, позитивне и добре ствари које сте уочили. На пример: „Уз све ово што вам се дешава, како сте успели да окупате и обучете дете јутрос и на све то успевате да се концентришете на разговор!"
- Увек одвојите време за контакт са свим члановима: сви су важни и сви могу да допринесу стварању позитивне промене, сви су ваши сарадници; показујете поштовање за сваког члана. Одвојите време и за групне и за индивидуалне разговоре са члановима породице.
- Не правите коалиције са појединим члановима против других; не правите коалиције са породицом против ЦСР или других институција — сви су породици потребни и све их треба искористити као ресурс.
- Покажите да сте експерт, јер породици то треба, али када треба и како треба породици, а не вама; слободно покажите и када нешто не знате (и ви сте човек), али покушајте да се информишете или поделите са породицом послове око прикупљања релевантних сазнања.
- Будите разумевајући, али и конфронтирајући када је то потребно, јер не можете их оставити са погрешним, ризичним или неефикасним уверењима, доживљајима, понашањима, реакцијама.
- Не журите да интервенишете. Поштује се темпо породице за улазак у промену и рад на њој, али је и стално мотивишите и подстичите.

- Пажљиво слушајте. Покажите интересовање и активно тражите информације о искуству породице — одвојите време да пажљиво саслушате њихову причу и обратите пажњу на детаље. „Значи, када је ваш отац отишао, имали сте само осам година и ваша мајка је имала још четворо мале деце, млађе од вас…"
- Покажите да слушате тако што ћете у току разговора употребљавати сумирање, парафразирање. Тако им стављате до знања да их слушате, да сте искрено забринути и заинтересовани. На пример: „Да ли је у реду да проверимо да ли сам добро разумео/ла шта се догодило синоћ? Касно сте се вратили кући и…"
- Не осуђујте и не окривљујте.
- Не реагујте на тренутне испаде и претерано емоционално реаговање, већ препознајте, уважите и контролишите негативна или јака осећања корисника (бес, понос, кривица, брига и разочарење, незаинтересованост…) Ово су реакције које треба разумети и на којима треба радити. Професионалац мора да покаже интересовање за оваква осећања, корисно их је признати и показати емпатију. **Не реаговати већ одговорити.** Када „одговарамо" ми посматрамо шта се дешава у особи, у односу, и према сврси контакта, коментаришемо (имамо мета-позицију). Ово значи помагање кориснику да преузме одговорност и унапређује контролу за оваква екстремна негативна доживљавања и реаговања.
- Будите самопоуздани, смирени, стрпљиви. Имајте сигуран наступ који се показује у држању тела, гледању саговорника, смирене и сигурне покрете; Стрпљење значи неодустајање и веру да породица има капацитете да направи промену и разреши тешкоће.
- Миран, центриран и сигуран тон; Породице имају своју узнемиреност, не треба им ваша, њима је потребан неко ко је довољно сигуран, да му повере вођење и да се на њега ослоне.
- Показујете да сте заинтересовани за човека, породицу, а не за задатак и сам посао; људи су вам важнији од вашег професионалног задатка, али не напуштате ваш професионални задатак.
- Балансирајте сопствене емоције. Препознајте, уважите и контролишите сопствена негативна осећања (бес, понос, кривица, брига, разочарење…)
- Будите начисто са собом. Породица, неки њени чланови, њихове тешкоће, искуства, историја, могу изазвати неке ваше личне, унутрашње процесе (ваша болна искуства, страхове…). Важно је да сте тога свесни и да личне процесе умете да усмеравате тако да не угрожавају однос и рад са породицом. Не либите се да користите подршку вашег супервизора.
- Будите отворени и искрени. Будите јасни и искрени са породицом у вези са чињеницама, али не наступајте хладно, или са позиције моћи.
- Будите флексибилни. Будите отворени за мноштво различитих начина како се неком проблему, ствари може приступити, не инсистирајте на једном, поготову не само свом виђењу проблема и решења. Али, као професионалац, дужни сте да поставите јасне границе и правила шта је оно што је минимум прихватљивости, односно шта је неприхватљиво са становишта добробити детета и породице. Бити флексибилан, значи дозволити породици да се нађе на континууму прихватљивог функционисања (не тежити ни савршеном нити ићи испод минимума прихватљивости).
- Дозволите и употребите тишину (паузу) у разговорима. Оне служе и професионалцу (да консолидује свој приступ, промисли, осигура и обезбеди сопствену сигурност и стабил-

ност), као и породици, да се суочи са собом и врати у процес на сарадднички начин. Можете рећи: „Опростите, збуњена сам, мени је сада потребна пауза, да о овоме размислим" и сумирајте шта се до тада десило; или „Видим да вас је ово веома погодило, разбеснело…, хајдете да направимо паузу па ћемо наставити…"

- Издржите притисак, не попуштајте. Притисци могу бити разни: од породице, која брани своју познату (иако лошу) хомеостазу — актуелно функционисање и одбија промене; или се надмеће са вама; један члан покушава да вас „преузме за себе"; притисци из сопственог разочарења што не иде брже, другачије, боље, или из вашег и њиховог замора…
- Изражавајте задовољство успехом који се постиже. Веома је важно за подржавање процеса усвајања нових понашања. Треба знати да усвајање нових функционисања не мора на почетку да прија и да одмах доноси видљиву добит и осећање задовољства. Професионалац је тај који овај процес подстиче и тако води породицу ка што бољем учвршћивању новог.

Процес придруживања и однос придруживања који се гради је оквир за мудро разрешавање питања расподеле моћи у односу. Регулисање односа привржености и професионалног ауторитета, права на избор који има породица, и принуде, у циљу постизања сигурности, безбедности и заштите најбољег интереса детета, нису лаки за професионалце. Зато је у почетној фази рада нужно упознати перспективу родитеља и њихов доживљај стручњачке моћи.

Мудра употреба ауторитета значи следеће:

- „Уважавање позиције корисника. То не значи, нужно, слагање са корисником, већ бити сигуран да он доживљава да сте га заиста чули и разумели: „Радите са особом, а не са злостављањем".
- Бити начисто са својим проценама; искомуницирати са породицом своје разлоге за забринутост за породицу и шта треба да се деси да би се бриге разрешиле. Претходни разговори у центру за социјални рад не мора да значе да су чланови породице разумели шта центар види као проблем, или шта треба да ураде да би се ствари промениле.
- Јасно и отворено објаснити вашу процену и усмерити напоре да се постигне договор око тога шта треба да се промени, да би се њиховој деци обезбедила сигурност. **Фокус на сигурност деце преусмерава са окривљавања родитеља.**
- Установити и чврсто остати при одређењу доње границе оног што је неопходно за обезбеђивање сигурности, развоја и добробити детета. Дозволити могућности и изборе само око различитих начина за постизање циљева и преговарати око улога у самом процесу рада.
- Информисати корисника о различитим поступцима провере или приговора које има на располагању уколико није задовољан оним како сте га Ви разумели и чули."[15] (Best interest case practice model, 2008).

Професионалац треба јасно и недвосмислено да постави теме око којих се не може и оне око којих се може преговарати, а онда се процес рада на промени креће у оквиру тих граница. Када дефинише овај оквир професионалац тада примењује вештине принципијелног преговарања са корисницима у процесу промене, што значи да учини напор и уме да про-

15 У контексту наше социјалне заштите то може бити разматрање — састанак са водитељем случаја из центра — породица, водитељ и сарадник, на захтев породице, па до реаговања код надлежних институција.

нађе и пробуди базични интерес корисника на коме гради промену. Спознаја базичних интереса се постиже кроз однос поверења који обезбеђује искреност и отвореност у дељењу информација.

„Мек Артур и други (2009) закључују да су стручњаци који су се успешно повезали са породицама, чинили следеће:

- односили се са поштовањем и љубазношћу према члановима породице;
- фокусирали се на изградњу снаге породице;
- промовисали позитиван однос између родитеља и деце;
- развили поверење кроз осећајно и ангажовано испитивање о породичној ситуацији;
- приступили породичној ситуацији активно, брижно и из перспективе породице као целине;
- повезали се са другим надлежним службама и радили заједно како би избегли неусаглашеност у захтевима и поступцима;
- фокусирали се на потребе детета;
- задржали континуитет у односу са породицом — без стварања осећаја зависности;
- у светлу скорашњих истраживачких студија, важно је такође помагати при изградњи родитељских социјалних мрежа и моделе подршке родитељима који нису професионални" („Породице са вишеструким и сложеним потребама", 2012).

Планирање

Планирање је процес доношења одлука о томе који циљеви се желе постићи, које активности ће бити предузете, како ће се задаци делегирати, ко ће бити одговоран за спровођење конкретних задатака и која временска динамика и рок се одређују за реализацију сваке договорене активности. Исход поступка планирања је писани документ који је суштински бихејвиоралан план — ходограм ка циљевима које је ПС договорио са породицом и који прецизира активности и задатке који креирају промену у односу на констатоване тешкоће.

Претходна анализа тешкоћа, снага и протективних фактора обезбеђује реалистичност у планирању нивоа промене који се жели постићи — обезбеђује да планирање буде у оквирима могућег, усмерава на активирање снага и потенцијала у грађењу промене. Породице, наиме, често „забораве" на потенцијале и подршке које имају и које су неискоришћене. Добро препознате снаге и протективни фактори омогућавају да се у планирању неки задаци у целини препусте породици, да се неки задаци дефинишу као заједнички за породицу и ПС, а за неке ће ПС сам преузети одговорност — до активирања потенцијала и развијања њихових нових вештина породице. Анализа снага показује ПС и у којим сегментима породичних тешкоћа или тешкоћа појединих чланова ће наставити да ради мотивационо, јер породица/чланови, још увек не увиђају потребу за променом, или нису спремни да уђу у процес.

Као и процена, планирање је континуирани процес који се одвија све време током реализације услуге. Планирање започиње још у фази иницијалне процене, и, као што је наведено, ова фаза се окончава **Иницијалним планом**.

Функција иницијалног плана, поред тога што служи реаговању на ургентне потребе деце и породице, јесте да тестира капацитете породице и да је активира, уведе у процес решавања проблема и процес промене. Зато иницијални план треба да буде једноставан и да садржи договорене приоритетне задатке, за које постоји могућност да се реализују у скором, ограниченом времену. Избор приоритета треба да буде резултат договора ПС и породице. Треба водити рачуна да се у иницијални план унесе мањи број приоритета — потреба на којима ће се радити, и то базичнијих, мање комплексних, лакше решивих, или, ако су сложени, да се могу разложити на једноставније задатке.

У договору са породицом, појединим члановима треба делегирати јасне задатке — конкретна задужења са роковима, ради достизања почетних позитивних промена. Важно је да задаци буду добро одмерени према потребама и капацитетима породице. Иницијална процена и план јесу и механизми за тестирање мотивације и снага породице, али и охрабривање чланова породице да кроз бенефит обављеног посла полако преузимају одговорност за промене — постигнути резултат је увек добар мотиватор за даље промене („ништа не успева као успех").[16]

Сам образац иницијалног плана, како форма тако и језик који се користи, сачињен је тако да буде, пре свега, разумљив и јасан породици, да представља породици употребљив и практичан „први писани траг" о договору породице и сарадника.

ПОЉЕ РАДА/ ПРИОРИТЕТ 1 На чему ћемо да радимо?	**ЦИЉ** Шта желимо да постигнемо?	**АКТИВНОСТИ/ ЗАДАЦИ** Како ћемо то да постигнемо?	**ОДГОВОРНЕ ОСОБЕ** Ко је задужен за коју активност/ задатак?	**ДИНАМИКА И РОКОВИ**

Паралелно са реализацијом Иницијалног плана, ПС врши дубинску процену, и у овом интерактивном процесу добија пуно повратних информација о лепези потреба породице у целини и деце, али и јаснију слику о њиховим капацитетима, мотивацији и контексту у коме породица функционише.

Реализација иницијалног плана и дубинска процена као исход имају:

Породични план је по форми делом идентичан као иницијални план. Додатно, овај план садржи и индикаторе успешности и анализу и превенцију ризика (план сигурности садржан у породичном плану).[17]

План породичног сарадника, је оквир за самог професионалца, који њему утире путању у раду са породицом. С једне стране, то је његова припрема, план активности и интервенција које ће употребљавати у подршци породици у процесу договорених активности и задатака у ПП. С друге стране, план породичног сарадника треба да се односи и на оне аспекте функционисања породице и њених чланова, на тешкоће/ризике, где породица још није спремна да уђе у процес промене, а сарадник процењује као значајно и могуће, да и даље покушава да ту спремност подстакне. Породични план није засебан документ, нити се пише само на почетку процеса планирања. Први кораци плана ПС евидентирају се кроз белешке у колони Закључак ПС у обрасцу

16 Иницијални план http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/05%20inicijalni%20plan.docx

17 Породични план http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/06%20porodicni%20plan.docx

процене, као и у закључку дубинске процене. Потом се план ПС разрађује и уподобљава током интервенције и бележи кроз лист праћења, током читаве интервенције. Практично, план ПС је процес планирања који сваки професионалац ментално обавља током рада са породицом. Сматрајући да писање помаже и уређује процес мишљења и рада, захтева се континуирано бележење планирања ПС у лист праћења.

Дешаваће се да ће ПС, у вези са неким темама, морати да се постави као ауторитет и заузме став да се око неких ствари не може преговарати — нпр. лечење беба, исхрана и хигијена бебе, школовање деце итд. и да морају бити део породичног плана. Тада ПС не ради на подстицању спремности, развоју увида и сл, него захтева, поставља одређену тему као неопходну/приоритет, мада то родитељи не виде као приоритет или не виде да уопште постоји проблем у начину на који се понашају. У крајњем случају, ако ПС не успева одмах да их уведе у ПП, ове теме постају део плана ПС, за директно интервенисање на одређеном функционисању, без освешћеног учешћа породице. Одговорност је ПС да доноси одлуке које су теме незаобилазне у раду са конкретном породицом (о којима се не преговара) а његове вештине су како ће их увести у активности са породицом, експлицитно или не, и како ће нове функције које гради, учинити трајном променом у функционисању породице (нпр. учврстити нове, добре навике, а да не инсистира на увидима и освешћеним ставовима породице око тих нових функција). Понекад ће се породица мењати и прихватати нове функције само зато што верују свом породичном сараднику. Некад је потребно интензивно присуство сарадника — да подстиче и води процес учења новог, све док се не изгради нова навика, а увек ће позитивни ефекти промене подстицати очување новог понашања. Важно је да сарадник стално истиче позитивне аспекте промене и да помаже породици да их доживи, па ако може и освести.

Само сачињавање породичног плана не мора да се оконча једним састанком, али око његове израде треба интензивирати рад, односно сусрете са породицом и/или неким њеним члановима да би породични план постао што пре оперативан, са једне стране, а са друге стране постигао и све друге жељене ефекте, а пре свега, пуну партиципативност породице и преузимање одговорности за себе и за промену породице.

Породични сарадник може, у припреми за рад на породичном плану, донети у породицу већ припремљен план, који процес може да олакша, а породици покаже да је сарадник „са њима био" и између ваших сусрета. Но, тај план мора, ставку по ставку, да се размени и договори са породицом.

Према предложеним стандардима, Породични план се израђује у року од пет радних дана од окончања продубљене процене.

Изузетна је вештина професионалца породичног сарадника, које ће циљеве и активности у планирању уносити у преговарачки процес са породицом. Поводом једног циља, на пример, **редовно похађање школе и кориговање понашања детета у школи**, план ће садржати: активности самог детета; активности родитеља у вези са тим, чиме се ради не само на унапређењу функционисања детета, већ и унапређењу родитељства. Важна је расподела родитељских улога (шта ће радити тата, а шта мама, који је репертоар стимулишућих понашања према

детету, унапређења сврсисходних породичних комуникација, унапређење позиције детета у породици, размене и блискости са дететом…). Важна је регулација персоналних позиција и функционисања родитеља (рецимо, анксиозности родитеља у сусрету са представницима институција (разредни старешина, нпр.), регулација избегавајућих механизама одбране — приликом суочавања са непријатним садржајима око детета у школи, регулација унутрашњих контрола емоционалног доживљавања и реаговања (нпр. бес и агресивност кад дете омаши, не одради, или не одради своје други родитељ…).

У сачињавању породичног плана породични сарадник треба да се руководи идејом која је то промена, који је то „капитал", трајна вредност са којом жели да „остави" породицу, када се пружање услуге оконча, узимајући у обзир све факторе: индивидуалне снаге и капацитете чланова, капацитете породице као система, узраст деце, постојање спољашњих ресурса за подршку. У ходу ка овом циљу професионалац може да изабере као стратегију да породичном плану приступа поштујући принцип „малих циљева" — оних који брзо дају успех и тако „хране" наду и подстичу жељу и веру породице у могућност промене. Породични сарадник може, стога, да са породицом сачињава више породичних планова током трајања услуге, а не само везано за исходе ревизијског поступка/поступака (обавезна је једна ревизија-евалуација рада у периоду имплементације плана, заједно са породицом и водитељем случаја из ЦСР).

Сваки рад на породичном плану се окончава разменом са породицом, а што се и бележи у образац плана, око евентуалних ризика или препрека да се предвиђено реализује. **Ризик** је сваки фактор који може да омете успешну реализацију активности и задатака. Како би за ризике, ометајуће факторе били што боље припремљени, неопходно је препознати их и унапред осмислити начине како се „бори" са њима, како се превазилазе. Током целог рада биће потребно бавити се ризицима, а важно је обухватити што више ризика на самом почетку рада, тј, већ у породичном плану. Ризици су разни: неки су очекивани пратиоци тешког процеса промене (ново понашање је тешко, отпори због губитка хомеостазе, страхови…), неки ризици долазе споља (ван породице су), неки ризици нису лако или уопште предвидиви… Имајући у виду колико снажно утичу на даљи процес рада важно је већ у току израде породичног плана препознати што више ризика, продискутовати их и припремити могуће одговоре, стратегије како са њима излазити на крај. То је, у ствари, читав низ превентивних активности или сигурносних реаговања, која треба да спрече или умање ризик рецидивирања на старе облике понашања или опструирања промене. Важно је да се разуме како навођење што више ризика није знак слабости, већ обрнуто, свести о контексту породице и појачане спремности да се са изазовима изађе на крај.

У обрасцу плана следећа питања баве се темом ризика: Могуће препреке за реализацију активности и достизање циља/Шта може да нас омете да постигнемо шта смо планирали? (ризици); Које су нам стратегије, како да предупредимо ове ризике?; Шта да радимо ако се обистини/деси неки ризик (како да превазиђемо ту ситуацију)?

Реализација плана — активности/интервенције

План који се реализује са породицом и у породици (иницијални или породични), може се сматрати глобалном интервенцијом у породици, јер уводи нова понашања чланова, нову структуру породичних односа и нове улоге чланова породице, доноси нову динамику и мења и индивидуална функционисања. Посао породичног сарадника састоји се од низа активности, које имају карактер интервенција (утичу на функционисање у породици) које можемо сврстати у три групе активности:

- практичну подршку;
- саветодавно-едукативне активности;
- заступање, посредовање и координацију у заједници.

Избор активности које ће предузимати, односно, како ће све интервенисати у породици зависиће од исхода процене и садржаја иницијалног, односно породичног плана. Добар део активности породични сарадник предузима и за сврху квалитетне и потпуне процене породице и њених незадовољених потреба породице и њених чланова, у сврху мотивисања за промену, као и ојачавања за успешнију реализацију циљева који су постављени. С обзиром на сложеност у функционисању породица којима је услуга намењена и природу и број тешкоћа — незадовољених потреба са којима се суочавају, породични сарадник мора бити креативан у комбиновању различитих активности и иновативан у проналажењу начина да у породици издејствује свест о потреби за променом, провоцира жељу за променом и да их континуирано „охрабрује", подржава и оснажује у практиковању и учвршћивању новог. Креативност, иновативност и спремност на предузимљивост (заинтересованост и одлучност, храброст) у интервенисању су битне особине породичног сарадника. Што је више теоријског знања из социјалног рада, психологије и психотерапије, што је више искуства у раду, то ће породични сарадник имати бољи основ за креативно адаптирање оног што зна и уме у раду са сваком појединачном породицом.

Активности практичне подршке

Према предлогу стандарда, активности практичне подршке пружају се путем усмеравања, директне помоћи, одласком са корисником у надлежни орган или службу и подршком у развоју основних животних вештина ради остварења права одређених законом у следећим областима: социјалне заштите; здравственог осигурања и здравствене заштите; образовања; обезбеђивања културних, рекреативних или других садржаја и активности за чланове породице, а првенствено за децу; рада и запошљавања, пензијског и инвалидског осигурања; других система релевантних за личне статусе и унапређивање квалитета живота чланова породице; пружалац услуге може обезбедити директну материјалну подршку породици, из сопствених ресурса.

Саветодавно-едукативне активности

Саветодавно-едукативне активности обухватају: мотивисање, саветовање, едукацију, моделовање, демонстрацију понашања, вођење и друге активности са циљем унапређења снага и постизања позитивне промене у понашању и животним околностима, кроз:

- унапређивање родитељских капацитета за препознавање основних потреба детета и развијање знања и вештина за њихово задовољавање;
- унапређивање капацитета сваког члана породице за самостално решавање проблема;
- унапређења односа између чланова породице, важних за квалитетан развој детета;
- јачање мреже подршке породици у заједници.

Породични сарадник има одговорност за пуно укључивање породице у цео процес и за увећање њихове мотивације за промену. Он користи све расположиве методе: слушање, мотивационо интервјуисање, све вештине у придруживању, и групни и индивидуални рад, укључивање важних других, и друго, да би укључио породицу и ангажовао је у раду на сопственој промени.

Заступање, посредовање и координација

Пружалац услуге „породични сарадник" предузима активности усмерене ка другим службама у заједници ради омогућавања и олакшавања члановима породице да користе прописане услуге и права, као и могућности које пружа непрофитни и приватни сектор у локалној заједници кроз: заступање права чланова породице, односно породице у заједници; посредовање између чланова породице, односно породице и установа, организација и служби у заједници; координацију различитих активности и актера у заједници у контексту подршке члановима породице, односно породици.[18]

Имајући у виду холистичност, неопходност паралелних активности и слободу креирања и комбиновања познатих техника и интервенција јасно је да се активности сврстане у 3 категорије преплићу и употпуњавају.

Практична подршка и заступање

Примери најједноставније практичне подршке били би превоз члана породице, одлазак у куповину, набавку, праћење члана породице до неке институције. Но, практична помоћ је у услузи најчешће повезана са заступањем и едуковањем породице.

ПС може да као независну активност **организује** одлазак у месечну куповину породици која нема свој превоз, али чешће ће ова практична активност бити део једне шире интервенције која садржи едукацију о правилном трошењу породичног буџета, увођењу месечне куповине у повољнијим великим маркетима као будуће сталне активности породице, приоритетима у трошковима…

Некада ће бити довољно да ПС **информише** родитеље која права имају, шта им је од документације потребно да их реализују; који бесплатни сервиси, услуге за дете постоје у средини, која бесплатна културна, спортска и друга дешавања, које су процедуре у Националној служби запошљавања итд.

Ипак, за велики број социјално изолованих породица само давање информације није довољно. ПС ће зато, на пример, мотивисати чланове породице да предају документа за НСП или дечји додатак, едуковати их како то да ураде, проверавати да ли су учинили договорене активности, похваљивати помаке, позивати на одговорност или мотивисати на неки други начин да реализују договорену активност. Дакле, информисање, мотивисање, коучинг, давање фидбека, све су то примењене технике и реализоване интервенције у овом једном једноставном примеру. Некада ће пак ПС сам предузети низ поступака како би обезбедио лична документа за чланове породице јер је хитна нека следећа интервенција за коју су документа неопходна (например недостајуће здравствена књижица за дете којем треба хитан здравствени третман), или је прекомпликована процедура добијања докумената за те родитеље, и та активност неће бити директна прилика за подучавање породице.

18 Предлог стандарда за услугу ПС http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/predlog%20standardi%20%20ps%20rzsz%20f.doc

ПС може, например, отићи заједно (практична подршка), са родитељима и дететом на спортску активност о којој је информисао породицу, али некад и **посредовати** да се дете учлани у активност/клуб, мотивисати родитеље да доследно одводе дете на активност, радити саветодавно и едукативно на усвајању вредности образовања и стимулације детета и развијања родитељске одговорности да одговори на потребе детета у овој области.

Очигледно је неисцрпна је листа установа и организација са којима ПС долази у контакт и специфичних захтева око којих је у прилици да **посредује и заговара**, на пример: упис у вртић, увећани дечји додатак или туђа нега за дете, обезбеђивање неке додатне здравствене претраге, добијање бесплатног курса или обуке за преквалификацију или доквалификацију у Националној служби, обезбеђивање бесплатног чланства у оближњем рукометном клубу за дете, сарадња са школом детета, залагање да се изради ИОП1 за дете, залагање да школа предузме још мера пре преласка на ИОП2, преглед дугова и преговори у стамбеном, електродистрибуцији, трагање за подацима о имовини у катастру, контакти са различитим службама у месту порекла или земљи порекла чланова породице…

> **Извод из извештаја ПС:** *Више пута су породични сарадник и НН контактирали са Републичким геодетским заводом, службом за катастар непокретности, Градском управом за просторно планирање, урбанизам, изградњу и заштиту животне средине како би обезбедили неопходну документацију: копију плана, уверење о промени назива непокретности и катастарског броја и уверење о легализацији…*

Практична подршка, посредовање и саветодавно едукативни рад су испреплетани, паралелни процеси, као у следећем примеру:

> *ПС процењује да је М. импулсивна особа, вербално агресивна, што спречава да је други чују и разумеју, као и у томе да она чује и разуме друге. Као последица тога, баба М. је лако улазила у неспоразуме са околином, па и институцијама… ПС реализује практичну подршку — превози баку до зграде електродистрибуције која је доста удаљена од куће породице. ПС посредује у решавању стања дуга Откривен је проблем са извршитељем (исплаћени дуг се наплаћује као да није регулисан). ПС посредује у преговарању са извршитељима у присуству баке и о томе накнадно разговара са баком. Ова интервенција ПС је отворила простор за саветодавно-едукативни рад на освешћивању онога што је баки представљало тешкоћу у комуникацију и разумевању са другима, као и рад на контроли импулса, што је од значаја и за децу и њену старатељску функцију."*

ПС договара са породицом да све што може породица уради сама или уз помоћ ПС, а задатке који су за породицу презахтевни у тој фази, обавља ПС или неко други од сарадника. **Циљ је да ПС што мање ради уместо породице, да ради заједно са њом и учи је како ће сама да реализује своје задатке.**

Неретко ће се ПС наћи пред захтевом да помогне и у решавању неких врло сложених административних захтева. Како су породице у услузи веома често озбиљно социјално искључене и у отпору према институцијама, многи административни проблеми породица су додатно закомликовани услед нерешавања са једне, и сложених административних захтева са друге:

> *„Отац је избеглица из Хрватске, без личних докумената, у високом отпору према институцијама система и заједници у целини. Договорени приоритет у раду био је регулисање личне документације за оца (држављанство, лична карта, здравствена књижица). Задатак породичног сарадника у том случају био је контакт са државним службама Хрватске и Србије и финансијска подршка, а задатак оца био је да прикупља документа и подноси све захтеве у надлежним службама у месту живљења. Током реализације циља везаног за документацију, ПС је практично радио на промени пасивних образаца понашања. Резултат рада са овом породицом су остварена припадајућа права, као и почетак промене доживљавања и понашања код оца."*

У сличној ситуацији ће ПС можда пронаћи НВО који ће обавити све послове посредовања са хрватским службама. Тако ће посредовањем, повезивањем и укључивањем релевантних сервиса смањити лични ангажман у ситуацији када је проценио да отац, који је већ у отпору према институцијама, неће моћи сам да се избори са описаним сложеним административним захтевима.

Да би сарадник, радећи у интересу породице, био успешан у повезивању са релевантним сервисима, посредовањем, упућивањем на релевантне сервисе, потребно је да пружалац услуге поседује податке о сервисима у својој средини и да су подаци о томе доступни сваком ПС и размењени на састанцима стручног тима како не би сваки ПС испочетка трагао за сервисима и контактима. За оне установе, сервисе, организације за које пружалац услуге процени да ће бити чешћи сарадник и савезник услуге корисно је да се успостави и неки мање или више формалан споразум о сарадњи и да руководилац услуге буде укључен у успостављање неке врсте „кровне сарадње" два актера.

Такође, потребно је да ПС познаје законе у социјалној заштити, као сектору ком услуга припада, али, као и стручни радници у ЦСР, да има основна знања у којим законима у образовању, здравству или судству може да потражи неку релевантну информацију.[19] Потребно је да руководилац услуге обезбеди ажурирање релевантних прописа и њихову доступност свим сарадницима.

Показало се да посредовање и заговарање нису увек довољне активности за успех интервенције. Проблем недовољне, неуређене и често непостојеће сарадње и **координације** између сектора озбиљно се рефлектује на ефикасност у раду породичног сарадника. Стога, често, као служба која је у најинтензивнијем контакту са читавом породицом, током трајања услуге ПС преузима координацију различитих активности и актера у заједници у контексту подршке члановима породице. Ову активност већина актера у заједници високо вреднује и сматра да доприноси и њиховом учинку. ПС углавном негује појединачну координацију са актерима. Како би се обезбедила добра узајамна информисаност актера и координисале даље активности, препорука је да ПС, у сарадњи са задуженим ВС, периодично окупи кључне актере у раду са породицом, кад год је то релевантно и процени се корисним за бољитак породице (да се организује конференције случаја).

Директна материјална помоћ унутар услуге је могућа, али није окосница услуге. Са друге стране, у неким породицама је присутно дубоко сиромаштво и основна егзистенцијална угроженост онемогућује да породица прима било какве утицаје док не задовољи базичне егзистенцијалне потребе. Породични сарадник је имао прилику да се суочи са великим изазовима да активира и реализује услугу у породицама које живе у дубоком сиромаштву, без струје и воде, тоалета, у кућама које нису од чврстог материјала…

Док се уз помоћ услуге или пре пружања услуге не обезбеди егзистенцијални минимум породице саветодавни и едукативни рад нису ефикасни, а услуга породичног сарадника није довољна. О томе треба водити рачуна приликом упућивања, као и пријема породице у услугу!

19 Библиотека породичног сарадника http://www.zavodsz.gov.rs/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=1&Itemid=176

Највећи број породица укључен у услугу трпи сиромаштво, али ипак не на нивоу егзистенцијалне угрожености и услуга може да помогне да се породица повеже са системом и обезбеди нека континуирана материјална подршка или да бар један члан породице почне да зарађује. Важно је и да пружалац услуге покуша да обезбеди нека макар и мала флексибилна финансијска средства (што и стандарди услуге указују), фонд који би омогућио премошћавање неких актуелних финансијских захтева пред којима се породица нађе (обезбеђивање документа, превоз…). Веома је корисно и налажење донатора који би у роби обезбедили да се, нпр, опреми купатило, купи кревет за дете, промени или постави под, уведе вода у кућу која је имала само чесму у дворишту…

Саветодавно-едукативне активности

Бројне су активности и интервенције које спадају у домен **саветодавно-едукативног рада** са породицом и њеним појединачним члановима: породични сарадник предузима све технике саветовања у раду на конкретној теми са породицом или појединим чланом, али ради и мотивисање, едукацију, моделовање, презентовање, демонстрацију понашања, испробавање, вођење, давање задатака, награђивање, проверу урађеног и давање конструктивно-корективног фидбека, генерализацију научених принципа или понашања. Саветодавно-едукативни рад применљив је у све четири области рада породичног сарадника (животне околности, дете, одрасли, односи).

Примери неких од бројних тема, области саветодавног и едукативног рада:

Избор школе за дете • Промена посла; запослење; очување посла • Рад са траумом • Рад са губитком, прихватање болести/инвалидности детета • Рад на кориговању насилних образаца понашања • Саветовање везано за ПАС • Рад на релацијама између чланова породице • Рад са осећањима: након неких активности, догађаја, вентилирање • Управљање осећањима • Контрола сопственог бола и фрустрације пред дететом • Васпитање (надзор, контрола, успостављање граница, доследност у васпитању) • Показивање позитивних осећања и неговања емоционалне везаности са дететом • Препознавање ризика за дететову безбедност • Разумевање важности дететовог образовања, стимулисања детета, учења свог детета • Брига о сопственом здрављу/здрављу детета, исхрани, хигијени простора/личној хигијени • Учење и унапређивање вештина комуникације и управљања сукобима • Управљање новцем, планирање буџета • Вештине сналажења у друштву • Вештине учења, учење како се учи • Вештине планирања • Вештине управљања домаћинством • Доношење одлука…

Саветодавни рад јесте задатак породичног сарадника, но зависно од професионалног искуства, едукованости, личне спремности и тежине проблема, *може* и да упути породицу на специјалистичке службе при систему социјалне заштите, здравства или невладиног сектора. Даље, када препознаје да је траума дубља и да превазилази ниво саветодавног рада ПС *има одговорност* да особу упути на специјалистички третман. Ову фину границу између саветодавног и психотерапијског рада није увек лако успоставити и препознати у раду, а у постављању ове границе може бити корисна и подршка супервизора. Вештине и знања породичног сарадника ће ту доћи до изражаја — ако је едукован за терапијски рад може применити своја знања и за терапијске интервенције са породицом и њеним члановима.

С обзиром на опсег интервенисања услуге, терапијски рад на неким проблемима није суштински могућ (јер услуга превазилази оквире терапијских односа и интервенција), а није ни препоручљив, јер усложњава регулацију односа приватности и поверљивости унутар породице и са актерима. Треба имати на уму и да се услуга уобичајено реализује у породицама које немају аутентичну вољу и мотивацију за променом (у добром делу је промена, на почетку, наметнута као захтев институција одговорних за заштиту најбољег интереса детета), те је рад породичног сарадника далеко директивнији, него што то омогућава било који терапијски оквир.

„Срце" интервенција у услузи јесте учење појединачних чланова и породице у целини новим вештинама. То је оно што омогућује да се замене, измене дотадашња неадекватна понашања и омогућује опстанак промене и након престанка услуге.

Поред саветодавног и едукативног рада, за покретање и подизање спремности за промену користе се технике мотивационог интервјуисања попут: Анализа предности и мана, Анализа штете и користи, Скала битности, Скала уверености, Будућност/прошлост, Давање информација, Типичан дан, Савети — помоћ при доношењу одлука, Оснаживање самообавезивања, Изазивање изјаве о променама, Методе за јачање самопоуздања, „Чудо" питања, Жељена ситуација…[20]

Следе примери интервенција и активности из праксе породичних сарадника:

Комбинација мотивационих техника, вођења и саветодавног рада на емоционалној регулацији се види у овом примеру:

> *…акценат у раду са девојчицом је стављен на навођење разлоіа за и проТив школе. Са девојчицом је успостављен доіовор о одласку у школу, а исти је праћен СМС порукама. Наредних дана са девојчицом је одржаван телефонски контакт, те је тако праћена редовност похађања наставе, а са девојчицом су се изнова успостављали доіовори о одласку у школу. Током телефонских разіовора девојчица је подстицана да настави са похађањем наставе, охрабривана итд…*

Област рада може бити јачање односа родитеља и малолетне деце која се налазе у хранитељској породици. Родитељи су снижених интелектуалних способности, живе у лошим условима, присутан је алкохолизам, деца одбијају да иду у посете кући. Пре планираних виђења са децом осмишљаване су конкретне активности које ће се реализовати са децом, а у циљу провођења активног и структурисаног времена током контакта јер је ПС утврдио да родитељи углавном проводе време у разговору са хранитељима а не у контакту са децом. ПС је посредовао да се виђање родитеља и деце реализује у адекватнијем простору. Након неколико месеци деца су посетила и родитељски дом. Иако се услови за повратак детета у породицу можда неће створити, ПС може да обезбеди успостављање и одржавање оптималног контакта детета са биолошким родитељима.

Комбинацију саветодавних активности, са едукативним, демонстрацијом понашања и моделовањем видимо у овом примеру из извештаја ПС*:*

> *Саветодавно-едукативни рад са оцем се одвијао са циљем разумевања стадијума на коме се дете налази — које су реакције карактеристичне за тренутни узраст; препознавање емоција и реакција детета, како исказује љутњу, тиіу, бес, која понашања оца доводе до тоіа и како отац адекватно да реаіује. Едукација и демонстрација начина решавања конфликата (тајм аут, по-*

20 Мотивационо интервјуисање http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/motivaciono%20intervjuisanje.docx

родично смиривање, усмеравање разговора, избегавање отуђивања); јасно изражавање потреба и жеља (јасни захтеви, јасна правила) и како затвореност у комуникацији доводи до неспоразума, примена асертивне комуникације (ја-ти поруке), начин коришћења критике и похвале.

Сложеност рада и употребу многих техника у раду на промени видимо и у овом случају:

Једнородитељска породица, отац и дечак (10) који је и похађа ДБ за децу са проблемима у понашању: Коришћењем технике система бодовања и кроз редовне састанке са стручним тимом Дневног боравка, Породичног сарадника и родитеља, отац је усмераван да код детета изграђује хигијенске и радне навике (нпр. ако се дечак буде редовно чешљао добиће нову четку за косу — отац је свакодневно пратио код куће, а затим је исто проверавано у боравку; намештање свог кревета, редовно учење и помагање у кућним пословима). На недељном нивоу су одржавани састанци на којима се разматрала листа активности од претходне недеље, као и листа активности за наредну недељу. У договору са оцем дечак је бирао награде за наредну недељу, као и казне уколико договорене обавезе не испоштује. На тај начин отац је усмераван да на адекватан начин одговара на труд и залагање детета (које награде су адекватне за које понашање, као и које казне у случају непоштовања договора). На овим састанцима и отац и дечак су учили како да на адекватан начин искажу своја мишљења, како да структуирају слободно време и како да поштују договоре.

Интервенције породичног сарадника некад могу да се доминантно усмере на старије дете-адолесцента и оснаживање детета да се носи са фрустрирајућим искуствима, боље разумевање своје породичне и личне ситуације и оснаживање да прави здраву сепарацију од неповољних породичних околности и преузима одговорност за себе:

А. (син) има конфликтан однос са родитељима, који су разведени и то посебно са мајком; ПС је инсистирао на одвојеним састанцима, тј. да се индивидуално виђа са мајком и са сином. У причи је било и Развојно саветовалиште, а и мајка је била на разговору са психологом. А. је уважавао искуство и аутентичан приступ ПС, јер га је сматрао млађом особом и неким ко би могао да разуме његове тренутне потребе и животни стил. То се показало као добар ресурс ПС-а за даљи рад са А., што је довело и до отварања по питању школовања, емотивног живота према девојци и родитељима, затим о односу према вршњацима и опасностима и изазовима у овом периоду адолесценције. А. је указао поверење ПС и питао је за разне суседије и савете. Посебан акценат је био на контроли емоција, беса и у вези понашања и реаговању на спољне потицаје. А. се показао као интелигентна млада особа, којој је најбитније искрено и са разумевањем прићи, а која ће на то одговорити уз поштовање и искрено се потрудити.

У својим интервенцијама, оперативно уређујући нова породична понашања, породични сарадник користи интервенције из домена породичне структуралне терапије у функцији постизања промене у породици. Тако, у свом раду са породицом, ПС може интервенисати на нивоу граница и улога између чланова породице, а да са породицом не покреће директну причу о потребној промени:

*„Интервенција која је отворила процес у самој породици, тицала се **дебалансирања односа моћи** који је био заступљен међу одраслим члановима. Наиме, позиција мајке је била у значајно подређеном положају у односу на партнера и његову мајку. Често је критикована да не уме да обавља кућне послове, да не уме око детета, да се не труди довољно… Уваживши потребе баке и маме, кроз разговор смо дошли до активности које су обе спремне даураде, а које су водиле прекидању обрасца некомпетентне мајке — мама је преузела припреме и купање девојчице, док је бака била спремна да помаже (са што мање критицизма!) што је задовољило њену потребу да „не ради све по кући". Мали помаци су дозволили да ризик од бакиног доживљаја „губљења улоге у породици — о свему се бринула" буде контролисанији — усмерили смо се на задовољавање здравствених потреба баке, док је мама лагано показивала већу спремност и активитет око детета…".*

Захтевност комбиновања групног и индивидуалног рада, и са родитељима и са дететом видимо у овом примеру:

Разведени родитељи, девојчица од 8 година, девојчица одбија да виђа оца. …Породични сарадник са родитељима ради појединачно, али и заједно и та врста састанака има за циљ да се анализирају конкретне ситуације које се тичу односа са девојчицом, а у којима њен интерес није био у првом плану. Поред овога, породични сарадник суботом одлази у кућу код оца где се одвија контакт по моделу, како би га подржао.

Значајна активност ПС је комбиновање рада са породицом и са значајним актером у грађењу њиховог односа, који треба да оптимализује позицију детета: и у породици и, у овом примеру, у школи:

Комуникација са школом, саветодавни рад са родитељима и активности медијације у односима родитељ/дете и школа, био је усмерен ка подизању нивоа укључености одраслих у школовање деце, контакте са школама и сензибилисање и адекватније одношење школе према тешкоћама детета и породице

Најстарија девојчица нередовно је похађала средњу школу, Заједничка подршка ПП службе и ПС девојчици, координација запослених у школи са ПС, као и саветодавни разговори који су обављени са девојчицом и њеним родитељима на тему значаја школе допринели су томе да XX заврши школску годину. Што се тиче млађе деце, направљени су краткорочни планови на месечном нивоу, а у вези са подршком одраслих деци око израде домаћег, преслишавања, набављања књига, одласка у школу, контаката са наставницима и сл. Овде је повезивање ПС са школом подразумевало представљање услуге и улоге ПС, размену информација са психологом и наставницима о деци, сарадњи са родитељима, евентуалним тешкоћама и потребама за подршком.

Стиче се утисак да је улога ПС у вези са школом јесте заговарање права породице, објашњавање породичног контекста запосленима, али најважније слање поруке да је неко уз породицу да делује као подршка, а ли и да активира и пронађе снаге чланова породице да преузму већу одговорност за решавање својих потешкоћа.

Поред горе наведених примера, илустрација појединачних интервенција и активности, у Прилогу 2 доступне су студије случаја, примери рада породичног сарадника и породице (Прилог 2, Примери из праксе)

Понекад ПС радећи на родитељским компетенцијама даје родитељима неке писане материјале, чланке или упућује на релевантне сајтове ако препозна да такав начин увођења теме може да буде подстицајни.

У раду са децом добродошао је сликовни материјал (а и са одраслима), посебно је корисна употреба сличица са приказом емоција које корисници препознају или се са одређеним емоцијама идентификују итд.[21]

У раду са децом са сметњама у развоју важна су основна знања о одређеним сметњама, као и препорученим поступањима.[22]

Вештина породичног сарадника огледа се и у томе да радећи у породичном дому, у окружењу породице, искористи изненадне прилике, непланиране ситуације за процес учења нових стратегија и понашања породице (тзв. teachable moments).

21 Интроверт картице — илустрација http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/introvert%20kartice.docx

22 Деца са сметњама у развоју http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/deca%20sa%20smetnjama%20u%20razvoju.docx

Може се рећи да породице и породични сарадник раде као нека врста научника: прикупљају се подаци, изводе „експерименти", анализирају се резултати изведених поступака, испробавају нове варијанте. Породица и ПС анализирају проблеме и снаге породице (прикупљање података), смишљају и изводе разне нове стратегије и интервенције (експеримент), процењују ефекте испробаних интервенција (евалуација резултата), модификују интервенције да би имале боље ефекте (варирање експеримента, подешавање). Породице и ПС уче много не само из успеха, него и из грешака које направе током процеса. (слободан превод, IFC toolkit, 2009). Породични сарадник треба да балансира процес у циљу што веће ефикасности и чешћег и бржег долажења до позитивних промена, а да породицу учи да око неуспеха не катастрофизира, да неуспех не мора бити трајан и да из њега може да се учи, и о себи и о својим снагама и да учи вештине за превазилажење неуспеха. Приступ изазову као могућности да се учи и усавршава ће очувати и унапредити и рад самог сарадника, као што ће ојачати и његове породице.

Паралелан процес одвија се и са ПС, и ту је неопходна и важна подршка супервизора: да помогне ПС да не „катастрофизира" када се не достигну циљеви или „нешто крене низбрдо", да се не обесхрабри када промене не иду жељеним током и да задржи професионалну објективност и ефикасност упркос сопственим „тешким" емоцијама у суочавању са бројним и сложеним проблемима у породицама.

Супервизија

Породични сарадник се, радећи са породицама које се суочавају са вишеструким и сложеним потребама, суочава са тим да је често тешко постићи позитивне и трајне промене. Уколико се професионалцу учини да су проблеми истрајни, отпорни на промену, то може довести до тога да се осете као да су се заглавили, да су затрпани проблемима, те да нису сигурни која је права интервенција коју треба спровести.

„Такође, дешава се да у раду са овим породицама пажња професионалца буде усредсређена на родитеље, њихове стрепње и проблеме, као и напоре које улажу да се промене. Казинс (2005) пише: „Понекад, услед наше сопствене жеље да ствари крену набоље, дешава се да се фокусирамо на побољшања која заправо не помажу самом детету". Представа о довољно добром родитељству, из перспективе самог детета и његових специфичних потреба, уме да се „заборави". Тада је добро запитати се:

- Шта се променило за дете? Како то знамо? Има ли напретка у погледу когнитивног, физичког, емоционалног и друштвеног развоја?
- Какав третман или подршку је дете добило? Да ли му је то помогло? Како знате да јесте/није?
- Да ли је дете безбедно, стабилно, у већој мери способно да се игра, концентрише, разуме, учествује и осети припадност?" (*Приручник специјалистичке праксе за рад у најбољем интересу детета*, 2012)

Професионалцу, породичном сараднику потребан је неко да заједно са њим постави ова питања и са критичке и конструктивне дистанце, дискутује одговоре.

Професионалци могу бити и превише оптимистични када су промене у питању. Могу помислити да су краткорочна тренутна побољшања исто што и одрживе промене које ће трајати

и у будућности. Када су у питању озбиљни и трајни проблеми родитељства који су довели до значајне забринутости за безбедност и добробит деце, важно је имати доказе о одрживим, а не тренутним променама. Супервизор треба да има свест о овоме и подржи породичног сарадника у креирању одрживих промена.

Рад са људима, поготову рад са породицама које имају бројне и сложене потребе, сусрет са њиховим трауматичним искуствима у прошлости и актуелним трпљењима детета и родитеља, увек је провокација за професионалца, за активирање његових болних тема, личног система вредности и уверења, као и активирање различитих одбрамбених механизама у самозаштити од фрустрирајућих искустава. Тада расте ризик да рад са породицом крене у лошем правцу, или да се професионалац „потроши".

Полазећи од свега наведеног, сигурно је да рад породичног сарадника спада у ону врсту рада која захтева да професионалац има добру подршку и надзор, да би тако балансирање и вагање свих ових фактора довело до рационалног планирања и деловања. Породичном сараднику је током читавог процеса, од прикупљања информација, анализе и планирања, у предузимању интервенција, па и ревизије, потребан одговарајући надзор и континуирана подршка.

Различити начини подршке и надзора су неопходни породичним сарадницима. Сваки пружалац услуге је дужан да о овоме брижљиво води рачуна и изгради унутрашњи систем очувања квалитета услуге и капацитета у људским ресурсима. Редовни и структуирани тимски састанци, сачињавање различитих сигурносних планова (индивидуалних, на нивоу групе/тима), редовне едукације, као и супервизија, су поступци који се нужно планирају у управљању услугом.

Редован надзор за ангажоване професионалце од кључног је значаја за пружање квалитетних услуга. Када кажемо надзор говоримо о контексту у коме професионалци могу да уче и да се развијају, анализирају и планирају интервенције везане за породицу, размотре дилеме и проблеме и осмисле стратегије којима се руководе у свом раду. У контексту надзора професионалци су такође у стању да анализирају лични утицај при раду са угроженом децом и породицама и добију организациону и професионалну подршку. Надзор подразумева и контекст у коме професионалци могу да разматрају своје вредности и праксе како би обезбедили да квалитетно и са поштовањем раде са децом и породицама.

Супервизија је један од начина да се обезбеди потребан надзор и подршка породичном сараднику. Супервизија у услузи „породични сарадник", с обзиром на захтевност рада, организационо, и у персоналним решењима — избор адекватног професионалца за улогу супервизора, треба да омогући:

- да се оствари *сарадња* супервизора и породичних сарадника и однос у коме обоје сносе *одговорност* за то да се у одређеној професионалној ситуацији поступи у складу с постојећим знањима и професионалним вештинама, друштвеним нормама, друштвено-економским могућностима, плановима и програмима одговарајућих организација и служби. У овом односу треба да се постигну професионални и лични циљеви супервизираног, као и циљеви организације (услуге). Ти циљеви укључују *осигуравање компетентног и одговорног непосредног рада с корисницима*, континуирани професионални развој и личну подршку супервизираном;

- да супервизија буде такав *„процес интерперсоналне интеракције* у којој једна особа тј. супервизор сусреће другу, тј. супервизираног, с циљем *повећања* његове *ефикасности у психосоцијалном раду с људима"* (Hess, 1980). Супервизор треба да *подржава и усмерава практични рад* супервизираног;
- да се препознају постојећа и потребна знања, бриге, запажања, идеје, улоге и доприноси помагача у непосредном раду с породицом и као таква супервизија је *покретач професионалног развоја;*
- да професионалац, кроз супервизијски процес, *рефлектира* о свом *раду* и тако помера границе свог професионалног деловања. Рефлексивна пракса је од огромног значаја за унапређење квалитета праксе и побољшање исхода за децу и њихове породице. Супервизијске консултације и сеансе рефлексије (групне и индивидуалне, али не само супервизијске, већ и интервизијске…) омогућавају да се размисли о послу, да се усредсреди на поједине случајеве, размотри процес рада са породицама, расправља о препрекама и развијају стратегије за будући рад. Ово, такође, представља одлично окружење за учење, развој и колегијалну подршку.
- да се супервизија реализује и као *креативни простор* професионалца. Супервизант треба да има простор да рефлектира о самом себи и свом уделу у процесима који настају у интеракцији с породицама. Сврха овог аспекта супервизије је да професионалац-породични сарадник, у себи нађе оно што је јединствено за њега, његов властити стил, те да може да бира и гради властити начин понашања у сусрету с породицама. Полазећи од тога супервизија је *процес* који *подстиче размишљање и развијање компетенције.*

Супервизијске сеансе, сеансе посвећене надзору и рефлексивној пракси, представљају прилику да се константно ревидира лични рад и стимулише индивидуални професионални развој, али и да се утиче на развој праксе унутар организације, унапређује квалитет одговора на потребе корисника и побољшавају исходи за децу и њихове породице.

Размена и дељење информација

У раду са породицом породични сарадник интензивно сарађује и са другим професионалцима који су ангажовани или их сам сарадник ангажује радећи за добробит породице. **Комуникација са другим професионалцима, могуће и правосудним системом, као и другим актерима у заједници, односно давање информација о породици другима, може бити веома осетљиво** у односу на процес рада са породицом и сарадничком однос са породицом. Давање информација о породици има утицај на породицу и њене чланове, због посебне природе и граница тих утицаја, а тиче се и граница поверљивости и приватности у односу породице, или неког њеног члана и сарадника. Дакле, ова комуникација може озбиљно да утиче на ефективност рада породичног сарадника и на радни савез са породицом, позитивно, али и негативно те се овом сегменту треба посветити посебна пажња.

Породични сарадник треба, пре свега, да обезбеди сагласност породице да дели информације о њима. Однос са водитељем случаја је претходно дефинисан као партнерски и као упутилац и орган старатељства има право на велики квантум информација о процесу у коме је породични сарадник са породицом. Ипак, и у том односу породични сарадник и породица имају свој специфичан однос размене о коме водитељ случаја не мора и не треба да

буде обавештен, који је дефинисан као поверљив и приватан. Док год та сазнања не указују на ризик за безбедност деце или другог члана, сарадник нема обавезу да дели информације о породици са водитељем случаја.

Када даје информације о породици породични сарадник треба да буде свестан свих импликација давања информација на његов рад са породицом, како на концепт и циљеве рада, однос са породицом, тако и на саму породицу и њене чланове, што опет повратно утиче на рад са породицом и проблем на коме се ради. Питање размене и дељења информација једнако је осетљиво и у процесу залагања за породицу и њене чланове код других актера и ПС треба да води рачуна које ће информације поделити са актерима и у овом контексту. Све могуће последице размене информација са другим професионалцима и институцијама, породични сарадник треба да предочи породици и да их продискутује са породицом. Породица, или њени појединци чланови, могу имати виђења ризика која нису била на уму или у домену знања породичног сарадника, али и породица не мора бити свесна свих ризика, или их не морају разумети, или адекватно процењивати. Са породицом се, надаље, разматра баланс евентуалних добити и евентуалних неповољних последица давања информација, те се тако сви чланови припремају за будућа дешавања, чиме се превенира могући дистрес од неповољних последица прослеђивања информација о породици.

Породични сарадник треба да има посебну осетљивост за дељење информација о детету, са становишта утицаја на само дете и свој однос са дететом. Такође, мора се узети у обзир и однос и ставови родитеља поводом дељења информација о детету. Посебно се мора бити осетљив ако се ради о информацијама које је сарадник добио од самог детета, у њиховом поверљивом односу. Сарадник мора бити свестан могућих последица по дете, његових реалистичних и нереалистичних страхова од обелодањивања неких информација, мора да предузме све да дете буде заштићено и ојачано-припремљено за изношење тих информација, да обезбеди, ако су потребне, посебне заштитне мере након изношења информације, и наравно, како ће родитељи примити изношење тих информација. И родитељи и дете треба да буду посебно припремљени за ову ситуацију.

Када се нађе у ситуацији да се појављује потреба за давањем информација о породици или њеном члану, сарадник има обавезу да обезбеди да се размена информација дешава са овлашћеном особом и да је та комуникација јасна и прецизна. Ово значи да породични сарадник треба веома одмерено да дели информације. Оне треба да су сврховите за природу посла те институције или конкретног професионалца, или актера, и од интереса за саму породицу или неког њеног члана, односно, треба да обрати пажњу да не даје вишак информација које нису у сфери интересовања конкретног актера/институције и нису у вези са сврхом поступка који се спроводи. Такође, породични сарадник има обавезу да се постара да информације које даје не буду погрешно схваћене или злоупотребљене.

У ситуацијама када су чланови породице у неком судском поступку и када суд нађе за целисходно да потражује сведочење породичног сарадника, веома је важно, поред свега горе наведеног, да сарадник тачно процени о каквом поступку се ради, како тај поступак утиче на саму породицу и њене чланове, на њихова понашања и квалитет њихове размене са сарадником и да своје сведочење уобличи у складу са тим. Друго, сарадник треба критички да процењује информације које добија од породице, због утицаја поступка и интереса самих

чланова који могу бојити информације. Треће, у зависности од врсте судског поступка, сарадник треба да разуме тему и сврху поступка, и да своје сведочење не шири ван тога.

Уколико сведочи на суду, породични сарадник треба да тражи да се разјасни конфликт између захтева за сведочења на суду и етичког кодекса чувања приватности и поверљивости у односу са породицом и других правила етичког кодекса струке.

У свом сведочењу, породични сарадник може да даје информације које се тичу оног што је опсервирано у породици, промена током третмана, плана рада са породицом и његовог спровођења, снага за превазилажење тешкоћа и развојних капацитета. Породични сарадник не сме да даје мишљења која имају процесни садржај и сврху: да даје мишљења о родитељским капацитетима, старатељству детета, оптужби за насиље, и тако даље, јер је то улога других професионалаца. Породични сарадник је стручњак који ради на постизању позитивне промене у функционисању породице и њених чланова, дакле он спроводи третман и изнад свега је одговоран за тај процес и постизање најбоље добробити породице и сваког њеног члана.

Уколико, као например, као у поступцима развода, бивају укључени адвокати, и адвокат иницира комуникацију са ПС, уколико не може да избегне контакт са адвокатима, породични сарадник треба тако да организује комуникацију да има контакт са обе стране, односно, да избегне ситуације могуће пристрасности или оптужби за пристрасност. Оба родитеља треба да су информисана о захтеву адвоката, и као и за друге контакте, ПС уз сагласност обе стране и договорен оквир размене са адвокатима, обавља комуникацију са адвокатом.

Мониторинг и евалуација

Мониторинг и евалуација су поступци који су дубоко уграђени у методологију рада самог сарадника са породицом и континуирано се одвијају као део пружања услуге.

Мониторинг представља процес континуираног праћења, односно, надзирање реализације плана. То је упоређивање стварног стања са планираним. Сврха мониторинга је пре свега, да се на основу снимљеног стања благовремено предузму адекватне корективне мере којима се доприноси достизању постављеног циља. За сваки корак, сваку активност око које су се ПС и породица договорили врши се **мониторинг** — односно проверава **да ли је урађено** оно што су сарадник и породица договорили. **Евалуација** би била одговор на питање **како је урађено**, какав то утицај има, да ли је та активност постигла жељени циљ/ефекат или треба нешто друго, додатно, другачије радити… Евалуација је одговор на питање да ли се постиже оно што смо имали за циљ да се постигне као циљана промена.

И мониторинг и евалуација су н процеси који последично обезбеђују и континуирано унапређење процене. Обезбеђују да се у процесу рада не буде ригидан и остане на уверењу да је прва процена породице „једина истина" о њој.

На нивоу имплементације плана и даљег планирања, евалуација обезбеђује мењање и унапређење плана: кроз овај процес, заједно са породицом се процењују постигнућа у односу на жељену промену. Евалуације које сарадник ради са породицом, током имплементације плана, помажу да постигнућа породица доживи као своје „власништво" и охрабрују их у даљем процесу; ако се не дешавају жељене промене, не спроводе жељене активности,

евалуација омогућава да се план/део плана коригује, а на начин да породица преузме одговорност и активно промишља и заједно са сарадником планира наредне кориговане и/или циљеве и/или активности.

Евалуација као процес процене исхода обезбеђује да се трајно одржава и коригује, али и унапређује „радна температура", како сарадника, тако и породице. Она ствара атмосферу сталне заинтересованости око сопствене ефективности. За породицу она и значи учење вештине да се „одвоје" од сопствене ситуације и увежбавање самопосматрачке функције, критичког погледа на себе и сопствени живот и откривање да могу на њега да утичу. Процена исхода помаже да се одржи жељени фокус на најбољи интерес детета и добробит породице и да се избегну замке рутинизираног поступања. Континуирана евалуација помаже и да се избегне да се у дефинисању „довољно" доброг не виде могућности, или потреба постављања вишег циља, или да се у идеји о најбољем интересу детета и породице, не виде реалне снаге, моћи породице, као и окружења.

У смислу обавезне процедуре, процена исхода/евалуација се спроводи као периодична, пресек евалуација и завршна евалуација, када се услуга окончава (у предлогу стандарда користи се термин поновни преглед, односно процесна и завршна евалуација).

Периодична/пресек евалуација, названа и пресек ревизија планирана је минимум једном у току рада са породицом, најкасније на половини имплементације породичног плана (по потреби и раније, и више од једног пута). Предложена процедура која се показала као најкориснија у пракси је следећа:

- ПС информише писаним путем (мејлом) ВС да је потребно направити ревизију и предлаже термин. ПС шаље извештај о до тада реализованим активностима са породицом и проценом напретка по сваком од циљева/активности који су реализовани у складу са породичним планом и планом ПС. Циљ овог извештаја је вишеструк:
  - увид и процена самог ПС докле се у раду са породицом дошло
  - информисање ВС о напретку
  - припрема састанка сва 3 актера.[23]
- ПС информише породицу о потреби за евалуационог састанка, о смислу овог поступка и уговара термин који је усклађен и са ВС
- ПС и ВС имају припремни састанак ради додатне професионалне размене и договора око заједничког састанка са породицом, тј евалуације реализације ПП и евентуалне ревизије плана заједно са породицом.

- Заједнички састанак ПС, породице и ВС; заједничка процена до сада урађеног, процена постигнућа и дефинисање наставка рада; Место састанка се прилагођава ситуацији (ЦСР, породица или установа пружаоца). Може да се реализује тако што ће ВС отворити и водити састанак (као наручилац услуге), ПС дати своју слику ситуације по сваком циљу, а онда породица своју, па ће направити предлог-процену како даље по сваком од циљева, додати нове циљеве и сл. Наравно, састанак може да се реализује и на други начин који сам пружалац/пружалац и ЦСР осмисле. Важно је подстаћи породицу да она изложи своју перспективу, како она види протекли период, шта мисли да је надаље важно радити. Уколико породици

23 Извештај о напретку http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/08%20periodicni%20i%20%20zavrsni%20izvestaj.doc

није једноставно да следи саму структуру породичног плана, фацилитатор састанка може више да га користи као подсетник, водич приликом разговора. Битно је да сва три актера кажу како виде протекли период… (иако су професионалци своје перспективе разменили на припремном састанку, сада је и породица присутна), шта је било успешно, шта није, шта је од акција помогло, шта би можда требало мењати… да ли постоје неки посебни ризици у даљем раду… Фацилитатор састанка прати да ли постоји заједничко разумевање досадашњег рада, напретка, тешкоћа, или се препознаје различито виђење ситуације. Важно је направити што је могуће јаснији и свима разумљив договор око тога како даље. Састанак је наравно и интервенција у раду са породицом, омогућује и тражи од породице да сагледа претходни период и планира наредни.

Након заједничког састанка прави се кратак извештај, практично закључак периодичне евалуације/ревизије.[24]

У предложеном обрасцу потребно је у најкраћим цртама написати, сумирати садржај састанка и свачије виђење рада у претходном периоду и план како даље радити. Документ потписује и породица и добија један примерак и треба водити рачуна да буде написан једноставним, породици разумљивим језиком. Аргумент за потписивање овог закључка од стране породице јесте да се тако повећава учешће и одговорност породице. Измењени породични план као могући исход евалуације свакако потписује и породица.

Уколико се током даље имплементације породичног плана, покаже потреба за даљим значајнијим променама у раду са породицом поново се организује периодична евалуација по већ описаном поступку.

Завршна евалуација рада са породицом реализује се по истеку периода планираног породичним планом/ревидираним породичним планом и прати логику стручног поступка коришћеног при „пресек" евалуацији. Завршна евалуација обухвата читав период рада са породицом, не само период након периодичне евалуације.

Завршни извештај о раду са породицом који се пре састанка доставља ВС има идентичан формат за извештај као за периодичну евалуацију али је важно да ПС с обзиром да је завршна евалуација и завршетак рада са породицом обезбеди што квалитетнију и опсежнију писану процену напретка и завршни коментар. У формату за извештај, акцентиран је тај захтев у завршној евалуацији.

Завршни евалуациони састанак се одвија по истом сценарију као и састанак приликом периодичне евалуације, с тим што је потребно водити рачуна да се остави простор и за ритуал растанка са породицом.

Како су могући су различити исходи периодичне евалуације, следи **детаљнији опис исхода**:

1.1 Резултати су задовољавајући, активности настављају да се реализују у складу са планом, план и рокови остају исти;

1.2 Резултати су углавном задовољавајући, план се допуњава, спецификује, проширује новим циљевима и наставља пружање услуге у истом року, евентуално у продуженом року;

24 Закључак и белешка са ревизије http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/09%20zakljucak%20rev%20eval.docx

1.3 Ретко се дешава, али је могуће да се већ приликом пресек евалуације утврди да је породица успела да оствари планиране циљеве и да се услуга, у складу са планом може окончати, у року краћем но што је почетни план предвидео, тако да је периодична евалуација у ствари завршна;

1.4 Резултати нису задовољавајући, план се мења у складу са актуелно уоченим стањем и капацитетима породице и степеном ризика за дете, рок остаје исти или се продужава до максималног трајања дефинисаног предлогом стандарда;

1.5 Услуга се прекида

- Резултати нису задовољавајући, пружалац услуге и/или водитељ случаја сматра да ЦСР мора предузети мере у циљу заштите детета.
- Резултати нису задовољавајући, нема напретка у раду са породицом и закључак периодичне евалуације је да се услуга прекине и писано образложи разлог прекида од стране пружаоца услуге.

Што се тиче исхода завршне евалуације, као очекивани исход је одлука да се оконча пружање услуге „породични сарадник" у складу са породичним планом и доноси се писани заједнички закључак о резултатима услуге и областима у којима је породици евентуално потребна даља подршка ЦСР или неких укључених пружалаца других услуга. Услуга, евентуално, у складу са проценом, може да се продужи за још три месеца, у односу на оптимални рок трајања-шест месеци од породичног плана.

Наравно, сваки прекид рада, тј пружања услуге као исход евалуације је практично завршна евалуација.

Оно што се у пракси може догодити јесте и ситуација да дође до прекида услуге а да није могуће организовати евалуацију у складу са описаном процедуром. Уколико је, на пример, током рада дошло до прекида рада са породицом због немотивисаности породице, ескалације насиља, изненадног одласка породице, немогућности сарадника да успостави контакт са породицом, или неког другог разлога и не постоји могућност ПС да настави рад, па ни реализује формалну евалуацију ПС доноси предлог да се прекине услуга и о томе се обавезно консултује са ЦСР. У извештају о прекиду услуге који у овом случају шаље ПС водитељу случаја препоручује се да ПС користи смернице из формата извештаја и закључка када образлаже ситуацију у породици и разлоге прекида као и своје сугестије за даљи рад ВС са породицом.

Мониторинг посета након шест месеци од окончања услуге

Формално, као део стручног поступка у услузи, очекује се да породични сарадник реализује **мониторинг** посету породици **шест месеци након окончања пружања услуге** са циљем да провери да ли је, колико и како очуван напредак који је породица постигла (уколико је постигла) у односу на породични план.

Формални садржај посете је стога брза процена статуса породице по областима/специфичним циљевима на којима је ПС током пружања услуге са породицом радио. Белешку о налазима мониторинг посете ПС прави у листу праћења за породицу, констатује да ли је очувано

стање, да ли су се јавиле нове тешкоће, да ли препознаје нека добра решења, нове снаге, вештине породице које су се развиле, да ли је породица и даље на евиденцији ЦСР и које услуге ЦСР користе, да ли су укључени још неки актери, да ли породица функционише тако да постоје озбиљни ризици и да ли им треба појачана подршка…

Ако се испостави да је у породици дошло до погоршања ситуације тако да то значајно утиче на безбедан и сигуран развој детета, ПС је дужан да о својим запажањима писаним путем обавести ЦСР.

Формално окончање услуге није увек и окончање контакта породице и пружаоца услуге. Искуство пружања услуге указује да се бар са неким породицама задржи још неко време мање интензивна, најчешће телефонска комуникација сарадника и породице. Да ли ће уопште бити наставка комуникације, колико ће бити учестала, у вези са којим садржајима, зависи од бројних фактора: сложених околности у којима је породица, неких нових околности у породици, склоности породице да остане у подршци (зависност од подршке), културолошког оквира породице, претходних образаца комуникације сарадника и породице, понекад и од стила самог сарадника. Породица може, и ако жели, тежиће да очува интензивни контакт са сарадником. Одговорност је породичног сарадника да избалансира количину и учесталост контаката са породицом која наставља да контактира сарадника. Са друге стране, сам сарадник може да процени да је у интересу одрживости начињених промена да се периодично чује са породицом, и тада он управља процесом након формалног престанка, а не бива „увучен" од старне породице. Сам стручни поступак оставља флексибилност и у овом делу рада сарадника. Важно је да постоји завршетак пружања услуге и да породица добије јасну поруку да је интензивна услуга окончана.

Документација услуге

Сваки пружалац услуге у систему социјалне заштите дужан је да води евиденцију о корисницима и документацију о стручном раду. Током пилотирања услуге развијена је и тестирана евиденција и документација специфична за услугу „породични сарадник", која је на располагању свим пружаоцима услуге.

Следи списак потребних евиденција и документације како на нивоу породице, тако и на нивоу услуге.

Евиденције и документација на нивоу пружаоца услуге

1. Матична књига корисника, евиденција у складу са матичним књигама других услуга у социјалној заштити,
2. Адресар са контактима актера, потенцијалних и актуелних партнера Пружаоца,
3. Споразуми о сарадњи са другим организацијама, установама, фирмама,[25]
4. Мониторинг табела за праћење статуса у раду сарадника и породице, „алатка" за руководиоца и супервизију (ексел табела са упутством),[26]
5. Белешке са састанка стручног тима,
6. Белешке са супервизијских састанака.

25 Споразум о сарадњи са другим организацијама, установама, фирмама http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/protokol%20za%20saradnju%20primer.doc

26 Мониторинг табела http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/mesecno%20pracenje%20za%20rukovodioca%20i%20superviziju.xls

Уколико је пружалац услуге у прилици да обезбеђује финансијску помоћ или помоћ у роби, неопходна је евиденција ове врсте помоћи:

1. Регистар Захтева за материјалну помоћ и одобрења
2. Евиденција (складиште) робе и евиденција издавања робе (за помоћ у роби)
3. Признанице о пријему одређене помоћи у роби од стране породице (евиденција и у складишту и у досијеу породице)

Предлог процедуре за реализацију финансијске помоћи/помоћи у роби породици[27]

Евиденције и документација за породицу/досије

Задужени породични сарадник дужан је да води евиденцију о породици и има ажурну документацију о стручном раду са породицом. За сваку породицу породични сарадник отвара како електронски, тако и папирни досије и чува документацију. Досије породице садржи следећа документа:

1. Упут и извештај ЦСР, потписан од стране ЦСР и породице (са или без плана услуга),[28]
2. Одговор ЦСР о пријему и почетку рада са породицом,[29]
3. Уговор са породицом,
4. Извештај иницијалне процене, потписан од стране ПС (образац иницијалне и дубинске процене,[30]
5. Иницијални план, потписан од стране ПС и породице, (образац иницијалног плана,[31]
6. Извештај дубинске процене, потписан од стране ПС (образац иницијалне и дубинске процене,[32]
7. Породични план, потписан од стране ПС и породице,[33]
8. Лист праћења — Регистар активности у вези са породицом (контакти са породицом али и са партнерским пружаоцима услуге и са разним за породицу везаним актерима, телефонски контакт са породицом, опис интервенција, план породичног сарадника за наредне кораке у раду…) препоручује се да се води електронски и штампа по потреби,[34]
9. Извештај о напретку, минимум једном током интервенције, по потреби више пута, доставља се ЦСР пре ревизијских састанака,[35]

27 Предлог процедуре за реализацију финансијске помоћи http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/procedura%20finansijska%20podrska.doc

28 Упут и извештај ЦСР http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/01%20csr%20uputni%20izvestaj%20za%20uslugu%20ps.doc

29 Одговор Пружаоца о пријему и почетку рада са породицом http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/02%20potvrda%20prijema%20porodice%20obrazac%20za%20odgovor%20csru.docx

30 Образац иницијалне и дубинске процене http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/04%20inicijalna%20procena%20i%20procena.docx

31 Иницијални план http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/05%20inicijalni%20plan.docx

32 Образац иницијалне и дубинске процене http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/04%20inicijalna%20procena%20i%20procena.docx

33 Породични план http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/06%20porodicni%20plan.docx

34 Лист праћења http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/07%20list%20pracenja.doc

35 Извештај о напретку http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/08%20periodicni%20i%20%20zavrsni%20izvestaj.doc

10. Закључак и белешка са ревизије и ревидиран породични план, ако је израђен,[36]
11. Завршни извештај о раду са породицом (образац извештаја исти као за Извештај о напретку); Закључак и белешка са завршног састанка/евалуационог састанка (образац исти као за ревизијски састанак)
12. Попуњен упитник о основним карактеристикама породице и процена напретка[37] који има двојаку функцију:
    - инструмент за квантитативну евалуацију рада са породицом
    - инструмент који омогућава низ података за статистичку обраду и евалуацију на нивоу услуге (од стране пружаоца, од стране екстерног евалуатора, РЗСЗ…)

Уколико је породица примила финансијску помоћ или помоћ у роби, документација везана за тражење финансијске помоћи (Захтев ПС ка Стручном тиму, одлука стручног тиме, евиденција о реализованој помоћи део су досијеа породице

Уколико је дошло до прекида пружања услуге ван термина планираног Породичним планом, службена белешка која се доставља и ЦСР. Уколико је породица одлучила да прекине услугу, уколико је могуће, изјава корисника за излазак/прекидање/напуштање услуге.

Финансијска документација пружаоца услуге

У складу са прописима.

36 Закључак и белешка са ревизијског састанка http://zavodsz.gov.rs/PDF/porodicnisaradnik/dokumentacijausluge/09%20zakljucak%20rev%20eval.docx

37 Упитник за процену напретка http://www.zavodsz.gov.rs/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=1&Itemid=176

Прилоī 1
Теоријски оквир за услугу „породични сарадник”

Теоријски оквир у коме се креће моделовање услуге је **еклектичан**. Примењен је превасходно екосистемски приступ, у складу са савременим тенденцијама у социјалној заштити. Ипак, како су основни принципи ове групе услуга флексибилност, индивидуализован и прилагођен приступ, у креирању услуге „породични сарадник” утицај је имао заиста је широк спектар савремених теорија и праваца.

1. СИСТЕМСКИ ПРИСТУП И ЕКОЛОШКА ТЕОРИЈА

Полазиште системског приступа је посматрање породице као система. Мото приступа је: целина се разликује од збира њених делова. Породица је отворен систем изграђен од делова (субсистема) који су у непрекидној интеракцији. Сваки систем има своје имплицитне и експлицитне границе и правила понашања. Промене у једном делу система (код једног члана) изазивају промене и реакције остатка система (осталих чланова). Процеси унутар система су интерактивни и функционишу на принципу повратне спреге. Границе постоје и од система према спољашњем свету али и унутар система, односно међу субсистемима (родитељски, дечији, итд). Границе које су полупропустљиве и дозвољавају проток одређених информација су функционалне. Границе престају да буду корисне када су дифузне или ригидне.

У услузи „породични сарадник” се наглашава значај односа детета и породице те детета и заједнице, као и значај односа у породици и односа породице и шире заједнице.

Проблем се не сагледава унутар једне особе, већ повезано са окружењем (породичним, комшијским, субкултурним, са локалном заједницом, па чак и са системом бриге/заштите). Фокус праксе је „особа у окружењу”, што у раду породичног сарадника значи и појединац (дете, родитељ/старатељ) у окружењу и породица у окружењу. У раду са породицама у којима постоји ризик од занемаривања и злостављања детета полази се од премисе да је позиција детета у оваквим породицама резултат многоструких фактора који су у интеракцији, укључујући психолошке карактеристике — тешкоћа деце и родитеља/старатеља, места породице у широј социјалној и економској заједници, као и „баланса спољашњих потпорних и стресогених фактора, како интерперсоналних, тако и материјалних” (Parton N, Thorpe D, Wattam C., Child protection: Risk and moral order (paperback), Palgrave McMillan, 1997:54)

Системска и еколошка теорија су значајне за праксу породичних сарадника у дефинисању проблема, одн. симптома, у разумевању функције проблема, у приступу решавању проблема. Значајни су следећи концепти: циркуларни модел узрочности (систем — породица функционише по принципу циркуларне/кружне узрочности — увек постоји повезаност појединца који је „носилац проблема”, који представља симптом система и функционисања породичног система); учење о циклусима породичног живота и транзицијама; карактеристике породице (у функцији адекватне процене).

Неке технике које је изнедрио системски приступ директно се препоручују и у процесу процене породице и као алатке у раду са породицом: генограм и екомапа.

Такође, велики утицај на конципирање и унапређивање услуге имали су и други теоријски правци и модели, а посебно они који се наводе у наставку.

2. РАЗВОЈНО-ПСИХОЛОШКИ ПРИСТУП

У пружању услуге „породични сарадник", практичар је обавезан да се ослања на знања која нуди развојна психологија о карактеристикама индивидуалног развоја и стадијумима развоја у свим доменима психолошког развоја: интелектуални, емоционални, сазнајни, морални развој, као и карактеристикама неуролошког развоја. Утицај занемаривања и злостављања, утицај трауме је значајан за развој појединца. Практичар, стога, треба да узме у обзир знања о типичним карактеристикама фаза развоја, а полазећи од узраста појединца, како би проценио карактер и интензитет неповољних утицаја. Породични сарадник подједнако има у фокусу децу, као и њихове родитеље/старатеље како би његове интервенције биле сврховитије и делотворније. Није могуће у породичном окружењу унапредити заштиту детета, ако родитељ, због својих личних тешкоћа, не може да унапређује и развија родитељску функцију.

Пракса породичног сарадника дозвољава мултитеоријски приступ у односу на разумевање утицаја занемаривања и злостављања и трауматичних искустава на индивидуални развој, а наглашава неопходност брижљивог посматрања и низа контаката да би се утврдило да „нешто није у реду".

Развојно-психолошки аспекти су примењени у дефинисању садржаја процене детета као и одраслих чланова, које су потом и области интервенисања породичних сарадника.

3. ТЕОРИЈА АТАЧМЕНТА (ВЕЗАНОСТИ) И ПОРЕМЕЋАЈ ЕМОЦИОНАЛНОГ РАЗВОЈА

„Развојни пут сваког појединца и степен отпорности на стресне животне ситуације су у значајној мери одређени обрасцем привржености који се развија у првим годинама живота" (Bowlby 1988, према *Приручник специјалистичке праксе за рад у најбољем интересу детета*, 2012).

Теорија привржености (attachment) обезбеђује породичним сарадницима важан оквир за разумевање функционисања и развоја односа између родитеља и детета у прве три године живота. Ранија истраживања у фокус су стављала мајку, новија истраживања наглашавају значај не само мајке него сваке одрасле особе која се стара о детету и задовољава дететове потребе као фигуре са којом дете успоставља привржености. У нашој култури то јесте доминантно мајка, али могу бити и други одрасли. Мајчин капацитет да прима сигнале детета и пружа адекватне одговоре је константа, али се у прве три године дететовог развоја захтевност и сложеност тих сигнала драматично увећава и родитељска способност да одговори на сталне и стално нове сигнале је у највећем изазову.

У основи, реч је о узајамном емоционалном усаглашавању (affective attunement). Што је мајка вештија, способнија да се прилагођава и одговара на понашање дојенчета, и дете успешније одговара на њене сигнале. Нарочито од дојенчетовог трећег до деветог месеца живота поступно расте усклађеност понашања мајке и детета. По уобичајеним принципима теорије учења, често понављана успешна искуства се интернализују, остају запамћена и омогућавају предвиђање реакција код следеће комуникације истога типа. Једном препозната и запамћена искуства доприносе изградњи селфа код детета и разликовању властитог бића од окружења. Како дете психомоторно напредује и како се прикупљају комуникациј-

ска искуства и одраслог и детета, расте постотак успешних одговора и скраћује се време потребно за њихово проналажење, смањује се период покушаја и погрешки. Дете учи да прилагођава своје понашање како би добило жељени одговор, учи да исправи погрешна и успостави понашања која доводе до задовољења потребе. Постоји, дакле, стална интерактивна комуникација, обе стране уче убрзано и много.

„Веза између беба и родитеља/старатеља је кључна за сигурност, безбедност и развој детета. Редовна и адекватна нега подстиче оптимални физички, психички, друштвени и емоционални развој детета. На овај начин се гради неопходан неуробиолошки основ који ће детету омогућити да управља психолошким и емотивним стањима и понашањима те да научи обрасце опхођења према другима, док истовремено учи о концептима поверења, љубави и самопоштовања. Деца се у детињству ослањају на родитеље/старатеље који одговарају на њихове физиолошке потребе уравнотеженим односом умирујућих и стимулативних одговора, познатијих као „афективна усклађеност". У супротном, мозак детета се не развија на начин који ће детету омогућити да препозна и разуме сопствена физичка и емоционална стања због чега оно није у стању да делотворно усклађује свој ток мисли и понашања или научи конструктивне обрасце опхођења према другима. (Стерн 1985, према Миливоје Јованчевић, 2008).

Већина родитеља/старатеља успоставља жељени, уравнотежени однос умирујућих и стимулативних одговора у односу на дететове сигнале. „С друге стране, родитељи који не реагују на сигнале детета, који су уплашени, делују застрашујуће или су насилни, нису у стању да адекватно одговоре на потребе своје деце. Када родитељ/старатељ (који би требало да буде примарни извор сигурности и заштите) постане извор опасности или штетних утицаја, долазе до изражаја тешкоће у успостављању емоционалне привржености. Тако, одрастање са родитељима који имају вишеструке и сложене проблеме може угрозити потребу за сигурном привржености и адекватан развој. Ово за дете може да представља нерешив проблем услед чега његова способност да се са другима повеже и развије однос поверења може бити озбиљно нарушена или угрожена. Проблеми афективне везаности деце се прогресивно увећавају што је период злостављања дужи. Деца старијег узраста су толерантнија на штетне утицаје, али и тада родитељска нега и њихове васпитне мере могу имати негативне последице. Деца старијег узраста неретко преузимају на себе улогу старатеља (Sved-Williams & Cowling 2008, prema *Приручник специјалистичке праксе за рад у најбољем интересу детета*, 2012.)

Истраживања јасно указују на озбиљне последице поремећаја афективне везаности на развој мозга. „Неадекватни родитељски утицаји и у тим околностима формирани обрасци привржености могу изазвати претерану побуђеност која може оставити трајне последице на способност детета да прилагођава снажне емоције (van der Kolk & all, 1996). Страх активира реакцију организма на стрес који резултира отпуштањем серије хемијских једињења у мозгу која нас оспособљавају да се изборимо са стресном ситуацијом — ово је уобичајена и функционална биолошка реакција. Истраживања, међутим, показују да уколико је систем за реаговање на стрес непрестано „укључен" — као што је случај код деце која су изложена хроничном стресу — може доћи до оштећења мозга" (Shonkoff & Phillips 2001, према *Приручник специјалистичке праксе за рад у најбољем интересу детета*, 2012).

У пракси услуге „породични сарадник" важно је разумети значај афективне везаности, типа везаности који родитељ/старатељ нуди детету, и „унутрашње радне моделе" односа према себи и другима који дете као одговор развија. То су оперативни модели „себе и значајних других, засновани на историји заједничких односа" (Татјана Стефановић Станојевић, 2011).

Породични сарадник се у раду сусреће са унутрашњим радним моделима и детета и одраслих у породици. Породични сарадник ће усмерити напоре у интервенисању како би се афективни квалитети радних модела променили. У процесу рада на промени модела делује на више нивоа: директно радећи на промени образаца понашања и индиректно, остајући уз породицу, сваког члана, упорно и доследно, са прихватањем, дакле кроз процес придруживања. Полазиште у раду, а које долази из теорије атачмента је да унутрашњи радни модел може да се мења, а да се процеси промене дешавају „када је промена понашања доследна, па особа мора да се акомодира на ту чињеницу, односно да постане свесна да стари модел више не функционише" (Татјана Стефановић Станојевић, 2011).

4. РОДИТЕЉСКЕ ФУНКЦИЈЕ

У грађењу модела услуге пошло се, такође, од става да су родитељске улоге такве да су пресудне за дечији развој, без обзира на културу или историјски контекст. (Кари Килен, 2001) У том смислу, услуга је прилагођена свим културним и другим различитостима породица са којима се ради. Експлициране су родитељске функције које су од значаја за раст и развој детета и њихову добробит и битне за спречавање занемаривања и злостављања деце. Родитељске функције су дефинисане, пре свега као способност родитеља да препозна потребе детета, почев од базичних потреба, егзистенцијалних и психолошких, а потом низа функција које произилазе из васпитне функције родитељства, у складу са захтевима и нормама које наука успоставља. Овоме су додате родитељске функције које се тичу начина односно квалитета обављања ових родитељских функција, и повезане су са карактеристикама личности родитеља. Ове функције Кари Килен означава као средишње функције, које су испреплетане са свим осталим аспектима родитељске улоге, а повезане су и између себе: способност реалистичног опажања детета, способност прихватања одговорности за препознавање дететових потреба, постављање реалистичних очекивања од детета, способност укључивања у позитивну интеракцију са дететом, способност саосећања са дететом, способност обуздавања властитог бола и фрустрација пред дететом.

5. ТРАНСТЕОРИЈСКИ МОДЕЛ ПРОМЕНЕ

Промена је кључни појам којим се дефинише сврха услуге: позитивна промена у понашању и социјалној реалности корисника. У услузи се не говори о развојној промени, већ промени која је циљана, намерна, или намеравана. Транстеоријски модел промене (Prochaska & DiCemente 1983;1986) је модел који је изабран као адекватан с обзиром на карактеристике популације: степен кризе и ознаку постојања вишеструких и сложених потреба породице и њених чланова и најчешћу карактеристику неопажања, непромишљања да је неопходна промена у личном понашању.

Овај модел промене заступа когнитивистички приступ мотивацији за промену, то јест полази од става да сазнање одређује понашање, односно бива мотиватор понашања, (Фил Еванс, 1978), а понашањем управља поткрепљивање, позитивно или негативно. Људи ће предузети акције ка промени из углавном следећих разлога:

- Виде себе као рањиве уколико се не деси промена: последице актуелног проблема, неповољне ситуације у којој се налазе произвешће већи бол или патњу, неповољност.
- Схватају да су последице озбиљне и значајне; У ова два случаја сазнање покреће доживљавање страха што промену чини пожељном-циљ коме се тежи и који обликује понашање.

- Увиђају да су могуће добити од промене много веће од напора да се промена направи — хедонистичка мотивација, на бази процене „користи и штете".

Мотивисање корисника се креће у овим оквирима, дакле нуди сазнања и позитивна и негативна поткрепљења, при чему су поткрепљења такође, когнитивно разматрана. С обзиром на овај оквир — јасно је да је рад на промени, дугорочан осмишљен процес који помаже кориснику да прође успешно кроз све фазе промене, да корисник постане свестан да има проблем и буде спреман да се мења. Фазе промене (предконтемплација, промишљање, припрема, акција, одржавање) помажу практичару-породичном сараднику, да препозна где се појединац, или породица актуелно налази у односу на саму промену, које су типичне реакције и доживљавања у тој фази, те има структуру у којој планира своје интервенције, како у односу на циљ-промену, тако и у односу на процес који је примерен свакој фази.

6. ТЕОРИЈЕ УЧЕЊА — МОДИФИКАЦИЈА ПОНАШАЊА

У креирању модела услуге „породични сарадник", пошло се од приступа да је класични дијагностички модел недовољно информативан за обликовање непосредног рада и креирање промене са овом популацијом корисника. Породични сарадници су усмерени на функционалну процену-функционалну анализу понашања. Овакав модел обезбеђује, пре свега индивидуализацију процеса процене и индивидуализацију приступа у раду на промени. У овој анализи се, дакле, „одређују одступајућа понашања и предлажу поступци који би могли придонети промени у позитивном смеру" (Практикум из бихејвиор терапије, ДПХ, 1984). Породични сарадник не предузима поступке који одговарају бихејвиор терапији који су уобичајени у клиничким условима, већ се руководи задатком модификације понашања, полазећи од поставки да је промена понашања могућа, да промена понашања последично може да разреши унутрашње конфликте, те да се спроводи кроз различите методе и технике које почивају на теорији учења (инструментално учење, учење по моделу, супституитивно учење, учење условљавањем) и ослања се посебно на концепте и поступке: научена беспомоћност, поткрепљење (позитивно и негативно), проба понашања, распоред поткрепљивања… Породични сарадник је дакле усмерен да процењује ефективне методе модификације проблематичног понашања за конкретну породицу и конкретне појединце, као и да кроз породични план, заједно са породицом, структурира на оперативан начин како ће се пролазити кроз процес усвајања новог понашања. У раду на модификацији понашања породични сарадници се служе когнитивно-бихејвиоралним техникама које су усмерене на промену понашања, али користе и све друге технике из овог приступа које су сврховите за процес промене: технике за управљање емоцијама као и технике усмерене на когнитивно реструктуирање, а повезано за домене понашања које настоје да мењају, или емоционална реаговања (препознавање, именовање и управљање емоцијама).

Ово не значи да породични сарадник у свом раду у породици не може примењивати знања из других терапијских праваца и у складу са тим интервенисати, кад год процени да то за породицу или њеног члана, може бити делотворно, како сада и овде, тако и посматрано дугорочно — као очување позитивне промене. Еклектицизам је дозвољен, јер је врховни принцип креирати нова, позитивна понашања и околности за живот породице и раст и развој детета, а све што ће томе допринети је добродошло.

7. УЧЕЊЕ О КОНСТРУКТИМА У РОДИТЕЉСТВУ

Теорија и пракса разумевања дечјег развоја већ дуго не посматрају дете као пасивног примаоца утицаја средине, већ као активног учесника интеракције, који својим реаговањем утиче на околину обликујући на тај начин понашање околине према њему.

Интеракција родитељ–дете је динамичан, међузависни однос међусобних очекивања и утицаја. Сваки од учесника има очекивања од оног другог и својом реакцијом обликује реакцију оног другог. У најранијем узрасту одлучујући утицај на интеракцију има одрасла особа, а током развоја на обликовање интеракције све значајнији постаје утицај детета. Концепт који објашњава садржај, али и значај тих „очекивања" родитеља, је концепт конструкта, које има родитељ о детету, о родитељству, свету и животу. Дејвис Хилтон говори о значају концепата родитеља и њиховог препознавања у пракси помагања родитељима и њиховој деци са сметњама у развоју.

Конструкти представљају емоционално инвестирана тумачења (представе) значајних животних тема и разликују се од особе до особе. Њихово формирање је под утицајем карактеристика личности, претходних искустава, других особа, културе (и субкултуре) као и нивоа знања (информисаности). Родитељство носи у себи носи низ конструката, пакет родитељских очекивања и фантазија о детету, искустава и уверења, „програма" за будућност детета. Конструкти, понекад, могу знатно да одударају од стварног детета.

Без познавања родитељских конструката, нарочито када је присутан проблем у развоју детета или хронично обољење, тешко је разумети све могуће осећајне реакције и понашања родитеља. Неки од конструката помажу, неки нису од користи, а неки могу да штете како родитељу, тако и детету. Могу да олакшавају или да отежавају или (понекад) онемогућавају успостављање потребног партнерског односа. Нпр, дубока повређеност и озлојеђеност родитеља због болести (поремећаја у развоју) детета, која у позадини има осећање кривице, може бити испољена кроз конструкт „кривца" и стално оптуживање других (нпр. „речено нам је да ће све бити у реду… нису хтели да нам дају упут… доктор на порођају је погрешио"…). Оптуживање може бити усмерено ка другом родитељу, како због могућих наследних фактора (како то тумачи други родитељ), тако и због неких поступака према детету, који су „одговорни" за проблем.

Изостајање очекиваног одговора детета у односу са родитељем покреће у родитељима разна осећања и тумачења. То се посебно односи на децу са сметњама у развоју која су услед својих ограничења под ризиком да буду извор стреса за родитеље, због захтева да прихвате њихову различитост и да мењају сопствене конструкте о себи и животу.

Истраживања показују да су тешкоће са дететом повезане са:

- родитељском субјективном проценом неуспешности,
- доживљајем смањеног задовољства родитељством и
- повећаним нивоом стреса у родитељској улози.

Субјективна процена неуспешности у родитељској улози праћена је доживљајем да дете попут огледала рефлектује мањкавости родитеља и да кроз тешкоће детета неадекватност родитеља постаје социјално видљива. *Смањен доживљај задовољства* родитељством повезан је са неиспуњеним очекивањима родитеља и са сиромашнијом и за родитеље мање подстицајном разменом у интеракцији са дететом. Све то повећава *родитељски стрес*, појачан с једне

стране специфичностима неге, бриге и заштите детета са сметњама у развоју, а са друге стране реаговањем окружења на дете и његове сметње. Какав ће бити квалитет родитељства деци са сметњама у развоју, не зависи толико од тешкоћа самог детета, колико од (не)успешности процеса адаптације породице на такво дете. Разумевање и тумачење природе присутних тешкоћа (њихова природа, узроци, озбиљност), њиховог утицаја на развој детета, сопствену улогу, очекивања од других особа (чланови породице, фамилија, пријатељи, стручњаци) значајно утиче на процесе адаптације родитеља и непосредну помоћ детету.

Без увида у конструкте родитеља, чести су неспоразуми и грешке у процесу пружања помоћи, које могу водити ка неповољним реакцијама са обе стране (и родитељи и помагач).

У помоћи родитељима да дођу до потребних промена, значајан је и увид у сопствене конструкте самог помагача. Посебно су значајни конструкти које има о родитељству, нпр. конструкт „родитељ мора да уради све за своје дете" може усмерити ка појачаним захтевима и притиском или оптуживањем родитеља да не чини довољно, осуђивањем, чак. Са друге стране, варијанта овог конструкта, нпр. „родитељи су најзначајнији за дете" може водити ка пружању потребне помоћи родитељима кроз бригу о њиховом стању и поштовање и уважавање свега што чине.

Добар професионалац ће дакле настојати да упозна родитељске конструкте који су од утицаја на родитељство и у процесу рада на промени, настојати да се промене они који штете односу са дететом, као и самом родитељу, а ослањати се на оне који могу подстицати и оснаживати за достизање бољег стања и функционисања. Али, добар професионалац ће увек бити отворен и за своје конструкте, и ослањати се на оне који помажу процес и рад, или држати „под контролом" или мењати оне који процес пружања помоћи могу да опструирају.

8. РЕЗИЛИЈЕНТНОСТ

Концепт резилијентности је још један концепт чије познавање омогућава бољи увид и разумевање могућности превазилажења тешких ситуација у којима се налазе породице са бројним и сложеним потребама и њихови чланови.

У литератури се срећу различите дефиниције појма резилијентност, а у нашем језику и различити преводи. Поред појма отпорност, среће се и превод еластичност.

„Резилијентност/отпорност је термин којим се описује релативна отпорност на факторе ризика (Rutter 1999.) или способност да се издржи и опорави од тешких животних ситуација (Valsh, 2003). Резилијентност подразумева позитивну адаптацију у контексту значајно неповољних околности (Luthar, Cicchetti, i Becker, 2000.), или способност да се"изађе на крај" (Valsh, 2003). Сама резилијентност не елиминише стрес, већ даје појединцима снагу и вештине да се избаве из тешкоћа са којима се суочавају и опораве од проблема и изазова у којима су (Rutter, 1999)" (према Katherine Phillips, 2012).

Резилијентност се са становишта емоција, можда више односи на капацитете за суочавање с негативним емоцијама и на снагу за спровођење плана и заступања самог себе. (Varvin, 2009). Неки теоретичари сматрају да разлика између резилијентних и нерезилијентних особа лежи и у ставу који се заузме према патњи и болу (субјективна процена догађаја).

Резилијентност се разматра као способност, као особина, као вештина која се развија током времена, и која настаје кроз интеракцију између вишеструких ризика и протективних фактора. Може се говорити о резилијентности особе, породице или заједнице.

Савремено виђење резилијентности се ставља у контекст системског приступа. Када се говори о отпорности породице, породица се посматра системски, тако да је резилијентност породице више од суме појединачних резилијентности њених чланова. Практичаре у овој области занимало је да прате интеракцију протективних и фактора ризика у породици и да препознају које су стратегије успешне, шта то раде породице и појединци из породице који позитивно излазе из тешких ситуација.

Развој резилијентности породице је један континуиран процес, породица може током времена да се гради и учи да буде отпорнија, резилијентнија, еластичнија. У том смислу, може да се каже да је задатак породичног сарадника и да помогне породици да постане резилијентнија. Стога за породичног сарадника може бити корисно да прати истраживања и налазе у овој области и да и кроз ову призму, приступ, развија и боље разумевање породица и развија идеје о могућим интервенцијама и активностима у породици.

Корисну инспирацију за разумевање резилијентне личности и како они који су одрастали у породицама са бројним и сложеним потребама превазилазе тешкоће у којима су одрастали представља књига Резилијентна личност, Волин и Волин.

Волин и Волин, резилијентност уже дефинишу као способност опорављања од патњи доживљених у раним годинама живота. Овај брачни пар терапеута, као резултат истраживања, закључује да многа деца која јесу занемаривана или чак злостављана у породици, науче како да изађу на крај са тим, како да се издигну изнад ситуације и превазиђу је. Они временом развијају снаге и вештине, и временом то постају њихове трајне снаге или резилијенце. Аутори издвајају 7 таквих резилијенци које развијају деца која су се борила са тешким околностима у својим породицама:

- „Увид (навика да се постављају тешка питања и дају искрени одговори),
- Независност (повлачење границе између себе и злостављајућих родитеља, одржавање емоционалне и физичке дистанце уз задовољавање захтева савести о контакту),
- Односи: успостављање таквих веза са другима које их испуњавају, које држе у равнотежи зрелу свест о сопственим потребама с емпатијом и способношћу да нешто пруже другима,
- Иницијатива: преузимање одговорности за проблеме, склоност напрезању и проверавању самог себе кроз тешке задатке,
- Креативност: увођење реда, лепоте и сврхе у хаос тешких искустава и болних осећања,
- Хумор: налажење комичног у трагичном,
- Морал: информисана свест која проширује жељу појединца за добрим личним животом на цело човечанство" (Volin & Volin, 1996).

Не развију сви све, резилијенце се обично групишу према типу личности, они који су успешно превазишли („преживели") своје трауматично детињство развили су неке од ових особина (по налазима Волин и Волин). Више о раду са „преживелима" и приказ њихових резилијенци у књизи *Резилијентна личност*.

9. КРИЗА И ТРАУМА

Породице са сложеним и бројним потребама могу се (морају) посматрати као породице које су и саме, као и њени чланови, биле изложене деловању кризних дешавања и доживљавања., као породице које су имале трауматична искуства.

Кризу можемо дефинисати као стање нарушене равнотеже, у коме је особа повећане рањивости и вулнерабилности за неки поремећај. Изазивају је промене у спољашњем окружењу које особа процењује као претеће и угрожавајуће. Посебна врста кризе су тзв. развојне кризе, нужни део природног процеса развоја особе (изазване променама у личном функционисању и у односима) и примарно су подстицајног карактера, односно омогућавају развој. Кризе су саставни део живота и дешавају се током читавог живота.

У зависности од квалитета и начина превазилажења кризних дешавања, свака криза може да има негативне ефекте на стање и развој особе, али и да резултира унапређењем функционисања.

Траума је сродан појам, а можемо је дефинисати, полазећи од психоаналитичке дефиниције као такву промену где је „раст дражи које Ја није у стању да обради у јединици времена" (Oto Fenihel, према J. Влајковић, 1998). Трауму карактерише изражено стање напетости, које је и болно и опасно за организам, па се код особе јавља снажна потреба за брзим растерећењем.

Нова неуро-психолошка испитивања говоре о специфичном утицају оваквих трауматичних искустава на неуролошко конституисање и рад неуролошког система. Најгрубље, трауматична искуства, а особито кумулативна трауматична искуства, снажно утичу на искључивање мислећег мозга-неокортекса, што онда компромитује очекивана, рационална понашања. Истраживања су указала „да неке жртве дуготрајних и поновљених траума, као код злостављања деце или насиља у породици, успевају да развију методе захваљујући којима се прилагођавају ситуацији уместо да из ње покушавају да побегну, као и обрасце размишљања и понашања која су усмерена на преживљавање и суочавање са злостављањем." (Приручник специјалистичке праксе у најбољем интересу детета, 2012.) Ово је важно имати на уму како за разумевање специфичних, неефикасних понашања родитеља, али и деце који су били изложени дејству кумулативних трауматичних искуства.

„Трауматична искуства се јављају код великог броја родитеља чија деца постају део система социјалне заштите. Ова искуства обухватају физичко и сексуално злостављање, емоционално и психичко злостављање, изложеност насиљу или занемаривање. Све већи број истраживања и примера из клиничке праксе указује на снажан утицај и трајне симптоме траума.

За трауму се обично везује низ симптома. Опште прихваћени Инвентар симптома трауме који је 2005. развио Брир, препознаје следеће акутне и хроничне посттрауматске симптоме:

- Анксиозна побуђеност (нпр. узнемиреност, појачана будност и претерана обазривост, честа преплашеност),
- Депресија (укључујући помисао на самоубиство),
- Љутња/раздражљивост (у односу са другима али и у интеракцији са собом),
- Интрузивна присећања (нпр. кратке визије, ноћне море и интрузивне мисли/сећања),
- Одбрамбено избегавање (укључујући когнитивно избегавање свега што подсећа на трауму попут порицања и сузбијања мисли, као и бихевиорално избегавање људи, места или ситуација или изазивање измењеног стања свести),

- Дисоцијација (деперсонализација, вантелесна искуства и емоционална отупелост),
- Преокупираност сексуалношћу (сексуална нелагода попут сексуалног незадовољства, сексуалне дисфункције и нежељене мисли или осећања о сексуалности),
- Дисфункционално сексуално понашање (неселективан одабир партнера, могућност самоповређивања или упуштања у сексуалне односе ради остваривања несексуалних циљева, нпр. у циљу ослобађања напетости),
- Нарушена слика о себи (проблеми у поимању сопствене личности попут поремећаја идентитета, преклапања слике о себи са сликом о другом и релативни недостатак самоподршке),
- Претерана склоност ослобађању напетости (самоповређивање или злоупотреба дрога у циљу ослобађања унутрашње напетости)." (*Приручник специјалистичке праксе у најбољем интересу детета*, 2012).

Истраживања показују да се проблеми попут насиља у породици, злоупотребе дрога и менталних поремећаја често јављају истовремено и да су међусобно повезани.

Трауматична прошлост родитеља, околности и искуства као и спољни фактори стреса и притисци утичу на родитеља и његову способност да формира адекватну и сигурну привrженост са дететом. Способност родитеља да на одговарајући начин задовољи актуелне развојне потребе детета зависи и од животних околности и ситуација у којима су родитељи живели у прошлости, њиховог искуства са својим родитељима и свих других искустава, особито трауматичних.

Траума има најдубљи утицај у првој деценији живота и особито је значајна и од неповољног утицаја, ако је доживљена у односу са најближим и најдражим особама, особама од којих се очекује заштита и подршка. Оваква врста ране трауме, често се назива „развојном траумом", може довести до физиолошких, когнитивних, афективних и промена у понашању које угрожавају даљи нормални развој. Траума која се одиграва у односима блиских особа, често се назива „сложена траума", јер због дубоких и трајних последица на жртву-дете, трајно се одражава на идентитет и односе са другим људима.

„Треба имати на уму да су реакције на трауму изузетно сложене и да захтевају темељно разумевање. Реакције неке деце на трауму одржавају висок ниво емоционалне лабилности при чему њихово понашање и реакције указују на значајне емоционалне и поремећаје понашања. Друга деца покушавају да управљају физиолошком побуђеношћу која је резултат трауме или пак прибегавају понашањима која им помажу да избегну страх, бол и непријатност. Има и деце која, да би превазишла осећања безнадежности и беспомоћности, покушавају да контролишу друге људе и своје окружење или да њима овладају." (Приручник специјалистичке праксе у најбољем интересу детета, 2012.)

За професионалце у заштити кључно је да знају да последице занемаривања могу бити разорне попут оних које има злостављање, премда су оне мање уочљиве и индиректне.

Веома је важно и размотрити утицај хроничног или периодичног излагања штетним утицајима из перспективе детета. Професионалац не треба да се ослања на своје процене да ли су нека искуства за дете трауматична, већ треба да укључи перспективу детета (водити рачуна о „навикавању", односно оним вештинама преживљавања која имају садржај прилагођавања неповољној ситуацији). Помагач, такође, треба да претражује родитељска искуства, њихову животну историју и провери трауматизираност, да би адекватно разумео актуелно понашање родитеља, као и да би одмерио праве и ефикасне интервенције.

Две доминантне методе рада које се користе у раду с породицама су саветовање и мотивисање.

1. САВЕТОВАЊЕ

„Термин саветовање има у текућој употреби неколико значења. Он може бити давање савета, може бити синоним за површинску психотерапију, синоним за психотерапију, назив за психолошку, педагошку или друштвену активност, усмерену на решавање адаптивних проблема, која се мање или више разликује од психотерапијске активности, схваћене као лечење" (др Владимир Петровић, 1982). Саветовање „није лечење, већ остварење специфичног односа између професионалне особе и клијента који треба да подржи и допринесе личном развоју клијента". (Др Владимир Петровић, 1982).

Карл Јасперс говорећи о феномену „универзализације" психотерапије, каже да се развијају различити начини „помоћи у психичкој невољи: свим људима је потребно саморазјашњење а самим тим и унутрашњи мир при одлучивању, истинито савладавање животних проблема, слободно одрицање и одбијање, преузимање њима дате животне стварности" (Карл Јасперс, 1990). Па тврди да „постоји и одговарајућа разлика између помоћи у психичкој невољи и лекарске терапије." (исто)

Саветовање има за „основни циљ помоћи пацијенту да савлада тешкоће кроз које пролази. …Подручје њихове промене је веома широко и покрива све видове психичког трпљења". (Предраг Каличанин 2003.)

Полазећи од ових ставова у конципирању услуге „породични сарадник", а узимајући да је циљ услуге креирање промене у сложеном контексту рада са појединцима и породицом, као једна од кључних активности предвиђено је саветовање. Оно је одређено као процес пружања помоћи, путем слушања друге особе и комуникације са њом, што не укључује чињење уместо других људи или преузимање њихове одговорности. Саветовање је дефинисано као процес дешавања промене у понашању и личности. Срж саветовања је мењање, у контексту услуге саветовање је одређено предметом рада: стварање сигурних и безбедних услова у породици за успешан раст и развој детета. Како се овај процес дешава у породици и како су и родитељи/старатељи и деца „клијенти" породичног сарадника, саветовање као вештина породичних сарадника је специфично. Промене ка којима иде су бихејвиоралне и феноменолошке, али понекад, да би до ових промена дошло сарадник ради са појединцима, радећи и на промени у личности појединца, где се губи јасна разлика од психотерапијског поступања. Но, и психотерапијске интервенције свакако су одређене дефинисањем основног циља: оснаживањем и променом код свих а које су релевантне за постизање добробити детета и породице. Сарадник стога, може примењивати технике и приступе који долазе из различитих теоријских и терапијских праваца, али поступак не одређују технике и интервенције већ овај циљ.

Као и сваки психотерапијски однос, и саветовање код породичног сарадника има елементе који га одређују: 1. Професионалац; 2. Клијент-корисник; 3. Њихова релација; 4. Сметња, патња, проблем, тешкоћа; 5. Третман или техника.

Кроз програм обуке сарадници се упознају са значењем свих ових елемената, везујући га непосредно за контекст рада у породици, чиме стичу знања и вештине да овим процесом у сопственом раду управљају на професионалан, етичан и ефикасан начин. Обука им даје и

информације о саветодавним техникама, које и испробавају играњем улога, а које су њихове алатке у креирању односа са корисником и непосредном раду на разрешавању тешкоћа — креирању промене.

2. МОТИВАЦИОНО ИНТЕРВЈУИСАЊЕ

Мотивационо интервјуисање је ушло у употребу у касним 80-им годинама. Аутори Miller, W.R. & Rollnik, S., су препознали специфичност рада са оним људима који имају тешкоће, али је њихова идеја о потребној промени слаба, или је нема и понудили знања која поступања практичара могу да учине ефикасним, а промену могућом и постојанијом. Прихватају основне поставке трансteоријског модела промене, а сами дефинишу карактеристике мотивације, процеса развоја мотивације, нуде технике и интервенције, а само мотивационо интервјуисање оставља простор за креативан, стваралачки приступ професионалаца свакој породици или појединцу, као и посебним проблемима.

„Мотивационо интервјуисање [је] пре комуникацијска метода него скуп техника […]. Не представља листу трикова, како навести људе даураде нешто што не желе. Овде се не ради о томе да се људима нешто ради, већ пре свега како на одређен начин бити са другим људима и како бити ту за њих — разумевање, комуникација, која изазива и подржава промену на један нормалан начин." (Miller, W.R. & Rollnik, S., 1991).

Мотивационо интервјуисање је „емпатичан, на личност центриран приступ у саветовању усмерен да припреми особу за промену, помажући јој да реши амбивалентност, побољша унутрашњу мотивацију и изгради поверење у промену." (Miller, W.R. & Rollnik, S.1991).

За мотивационо интервјуисање је важно рећи да је приступ који је пре свега центриран на личност (целовитост личности, њеног живота у окружењу); директиван је; повећава личну мотивацију за промену преко разрешавања амбиваленције и повећања увида у самоефикасност и усмерен је на промену понашања кроз самообавезивање. Отпори за промену су овде експлицирани на такав начин да се не ослањају ни на један терапијски приступ, већ је отпор посматран као природан процес сваке промене, који се неопходно, на отворен и експлицитан начин размењује са породицом/појединцем, што је саставни део рада на промени.

Мотивационо вођење разговора има две суштинске карактеристике: 1) примењује концепт саветовања, без теорије о узроцима или болестима, без неког типа терапије, може бити и припрема за специфичан тип терапије. Код услуге, он је припрема за прихватање рада на промени; 2) став (дух) одређује карактер мотивационог разговора, а што значи да нема агресијом обојених конфронтација, постоји заинтересованост за унутрашње мотиве, вредности и ставове корисника-уважава се реалност корисника, а не руководи се примарно, визијом о потребној промени самог практичара.

Кроз базичну обуку, породични сарадници добијају сазнања о мотивационом интервјуисању, филозофији и духу, поступцима и методама и техникама, а у непосредној пракси ова знања потом користе.

Прилоī 2
Примери из праксе — услуга „породични сарадник”

Овај прилог има за циљ да кроз приказ животне ситуације различитих породица које су користиле услугу и будућим пружаоцима приближи карактеристике породица са сложеним и бројним потребама, са освртом на неке специфичне факторе ризика присутне у свакој од описаних породица. Циљ овог прилога је и да прикаже комплексност интервенција и активности које се реализују у услузи „породични сарадник”. На крају, приказ комплетних студија случаја је начин да се на очигледном нивоу представи холистичност, као један од основних принципа у раду услуге ПС.

Представљени примери су преузети из документације породица, из обрасца процене, планова, листова праћења и извештаја које о напретку периодично пишу породични сарадници. Стога су наведени примери такође и приказ добрих пракси у начину на који ПС професионално и компетентно описује ситуацију породице и активности услуге.

Једнородитељска породица са историјом насиља

Породица Петровић

У породици Петровић ЦСР се ангажовао по пријави насиља, где је пријаву против оца поднела најстарија ћерка Маријана. Отац је пријављен да врши физичко и психичко насиље над свим члановима породице. Против оца је поднета кривична пријава и пружена је подршка мајци у подношењу захтев за развод брака. Брак је разведен. Отац је осуђен на две године затвора и налази се у затворској болници. Иначе је лечен од психијатријских тегоба. Мајка Снежана сада самостално брине о три кћерке. Маријана је узраста петнаест година, Ивана узраста тринаест и Јована узраста пет година. Породица Петровић станује у бараци. Опремљена је скромним покућством, стан је недовољно осветљен. Хигијенски услови су веома лоши. Породица је прилично изолована, удаљени су од центра насеља и не користе ресурсе локалне заједнице.

Породица се издржава од новчане помоћи у износу од 22.000 динара. Имају право на дечији додатак али мајка није обновила захтев. Најстарија кћерка Маријана је прекинула школовање у седмом разреду основне школе. Ивана је ученица шестог разреда, али је ретко одлазила на наставу. Време је проводила код куће. Јована није била укључена у вртић. Између мајке и девојчица постоји чврста емоционална веза.

ЦСР је ангажовао породичног сарадника да мајци Снежани, као вишегодишњој жртви насиља пружи подршку у реорганизовању породичног система, преузимању активне улоге у породичном животу и адекватном одговору на дечије потребе. Најстарија кћерка је постала доминантна и преузела мајчину улогу, те је очекивано да мајка успостави родитељски ауторитет, а ћерке преузму одговорност очекивану за календарски узраст. Постојао је ризик да ће Ивана да прекине школовање као што је то учинила Маријана. Постојала је потреба да се Јована упише у предшколску установу.

Породични сарадник је кроз Породични план радио на следећим областима:

1. **Материјални и стамбени услови.** Као очекивани исход у оквиру ове области планирано је да Снежана регулише приходе и да породица поново почне да остварује право на дечији додатак. Породични сарадник је радио на упућивању, вођењу и мотивисању мајке да се пријави Националној служби за запошљавање и прикупи потребну документацију за дечији додатак. Снежана и Маријана су оснажене да потраже посао и једно време радиле су у кафићу. Породични сарадник је у складу са могућностима услуге опремио породицу извесном количином гардеробе, пакетића за празнике, већим пакетима хране и средствима за одржавање хигијене. Купљена им је веш машина ради адекватнијег одржавања личне хигијене. Породица је на подстицај породичног сарадника направила битне помаке у одржавању личне и хигијене стамбеног простора.

2. Друга област обухваћена Породичним планом односила се на **образовање** Иване, Јоване и Маријане. Ивана је ретко одлазила на наставу, а мајка није реаговала, већ оправдавала неодлажење. Мајка је прекинула контакт са школом услед личних емоционалних разлога: осећала је стид али и љутњу према запосленим у школи након доживљаја осуђивања од стране директорке и ПП службе. Породични сарадник је проценио да је медијација између мајке и школе један од кључних интервенција за повратак Иване на наставу. Медијација је рађена тако што је мајка припремана да препозна и контролише осећања која су је инхибирала да предузима радње битне за Иванино школовање. Након психоедукације о механизму настанка и одржавања негативних емоција и понашања као и последица које то понашање има за њу и децу, Снежана је одлучила да жели да промени стање и сарађује у циљу прављења позитивне промене. Запослени у школи су видели мајку као неадекватног старатеља, где је децу неопходно изместити у дом. Сматрали су да су девојчице и ризику од проституције на основу непроверених информација из насеља. Обављено је више разговора са запосленима о статусу и потребама породице, циљу услуге да очува породицу и предностима останка породице на окупу. Објашњено им је избегавајуће понашање мајке и припремљени су за долазак мајке у школу. Са психологом школе је направљен детаљан план о току састанка као и начину опхођења запослених према мајци. Након ове медијације мајка се осећала добро, са више самопоуздања и почела је да се телефонским путем и одласцима у школу интересује за Иванину редовност на настави.

Медијација између Иване и школе је такође била јако битна. Ивана је уз подршку породичног сарадника са психологом обавила разговор и уследила је припрема за редован одлазак на наставу. Припрема је подразумевала и Иванино уредно одевање за школу и адекватнију хигијену. Мајка је укључена у овај процес са задатком да брине о хигијени и уредности девојчице. Такође Снежана је уз помоћ и подршку породичног сарадника обавила све потребне радње за Јованин упис у вртић.

Са ПП службом школе сарадник је направио план за први долазак Иване, као и будући редован долазак на наставу. Ивани је набављена перика. Наиме, због рана на глави које су настале услед вашљивости Ивана је морала да се ошиша до главе те ју је било стид да одлази у школу.

Маријана је уписана у Школу за основно и средње образовање одраслих, где је планирано да за једну годину заврши седми и осми разред и тиме заврши основно образовање. Породични сарадник је радио на мотивацији за упис, као и пружао подршку заговарањем и посредовањем са ПП службом школе и директором школе.

3. **Односи у породици** — релација родитељ–деца: Породични сарадник у континуитету радио на мотивацији породице да се ослоне на личне снаге посебно када је мајка у питању. Радило се на подизању одговорности мајке и више самосталности у адекватнијој бризи о деци, на успостављању јасних граница и правила у породици. Кроз саветодавне разговоре, као и демонстрацију и вођење, мајка је подстицана да предузима договорене активности. Мајка је подигла личне снаге, има више самопоуздања, одговорније извршава обавезе које се тичу школовања деце и успоставила је потребан ниво родитељског ауторитета.

Породични сарадник:
Бранислава Лаїчевић

Породица са родитељем који има тешкоће у психичком функционисању

Породица Марковић

Породицу Марковић чине бака Марија (75 год), мајка Марина (55 год) и малолетна седамнаестогодишња унука, односно ћерка Милица. Марина се лечи у психијатријској установи уназад шест година од када је на послу имала акутну психотичну реакцију, након чега је одведена на присилно лечење у специјалистичку психијатријску болницу. Од тада пије терапију која је чини врло укоченом и амимичном, безвољном и одсутном већину времена. И њена ћерка има историју психијатријског лечења (једна хоспитализација у ИМЗ на узрасту од једанаест година због високе узнемирености и ауто и хетеро агресивности, након тога повремено одлази на амбулантно лечење). Миличини родитељи не живе заједно од њене прве године, нису се формално развели, а девојчица има површан и врло спорадичан контакт са оцем, за кога мајка и бака говоре да је алкохоличар.

Породица је упућена на услугу ради регулисања мајчине пословне способности, формализовања здравственог статуса, као и пружања подршке мајци око усмеравање ћерке у фази адолесцентне кризе. Након фазе процене показало се да је потребно радити са Милицом и на области школовања пошто није успевала да организује своје време за учење и превише је изостајала из школе.

Када сам почела да одлазим код њих кући састанцима су присуствовале само бака и мајка, док је девојчица у пролазу добацивала да има важније ствари да ради, или није хтела да устане из кревета иако смо имале договор да разговарамо. Требало је да прође пар месеци док нам се Милица није прикључила и показала потребу и жељу да се укључи.

Породични сарадник је осмислио да почетна интервенција буде организовање породичног састанка коме би сви присуствовали и на ком би свако имао прилику да каже како се осећа и шта му смета код других укућана. Породични састанци имали су функцију да сви чланови породице буду саслушани и да породични сарадник као неутрална особа усмерава разговор и посредује и мири када чланови уђу у конфликт. Када смо разговарали о односима показало се да сви имају исте механизме: непреузимање одговорности за понашање и пребацивања исте на друге укућане и налажење изговора за сопствено понашање. Стиче се утисак да је овде мотивација за промену била најмања самим тим што одржавање постојећег механизма, поред штете, доноси и користи свакоме. Често је било потребно да се са члановима породице ради индивидуално како би се искључило међусобно окривљавање и усмереност на међусобне конфликте.

Упркос томе што је породица затворена (мајка и ћерка врло социјално изоловане) и што су породичне границе ригидне, оне су и унутар система врло разједињене и неповезане, па је главна методологија рада била повезати их у ономе што им је заједничко и што их везује, а што не препознају (нпр. заједничко спремање хране и куће). Сви укућани су били сагласни да мајци треба помоћ у лечењу и Милици у организовању учења и понашања у школи, па је забринутост око тога било оно што их је повезивало, иако су их међусобни сукоби по питању других ствари стављали на супротстављене стране. У раду на унапређењу мајчиног и ћеркиног односа акценат је био на отвореном изражавању осећања како поводом актуелних догађа, тако и поводом искустава из прошлости. Коришћене су бројне технике саветодавног рада попут активног слушања, рефлектовања садржаја и осећања, реконотирања, истраживања опција и сл.

Породични сарадник успоставио сарадњу са стручним тимом нове психијатријске клинике…, где је Марина почела да се лечи, и са разредним старешином и психологом школе у коју Милица иде. Породични сарадник је унапред контактирао клинику и припремио терен за мајчин долазак у амбуланту, јер је мајка била скептична по питању тога да ли ће и овде, као и у претходној болници, само добијати лекове и да ли ће се поново према њој опходити без поштовања. Мајка је радо прихватила лечење у дневној болници и одлазила тамо свакодневно током четири месеца, колико су лекари проценили да је потребно. Њен опоравак ишао је постепено, али су већ после два месеца сви били пријатно изненађени колико је напредовала. Временом је почела да одлази поново у школу и контактира са разредним и школским психологом како би била у току са ћеркиним оценама, изостанцима и понашањем у школи. Породични сарадник је успоставио сарадњу са удружењем психијатријских корисника '…' и повезао мајку са психологом у развојном саветовалишту у ДЗ (где Милица одлази на саветовање уназад нешто више од пола године). Преко невладине организације… породични сарадник је повезао Милицу са младим људима који пружају услугу подршке у учењу што је допринело да заврши разред са позитивним успехом.

Породични сарадник:
Ана Радовановић

Породица где је родитељ зависник од ПАС

Породица Поповић

Ксенија је упућена на услугу „породични сарадник" да јој се пружи подршка, да се по повратку са хоспиталног лечења због зависности од ПАС (хероина) на Психијатријској клиници не врати конзумирању ПАС, да пронађе радно ангажовање, да се социјално рехабилитује и унапреди родитељска знања и вештине. По стабилизовању апстиненције и отпусту, прописана јој је адекватна терапија и заказане су јој контроле на две недеље. Њена кћерка Реина је била привремено смештена у породици мајчине тетке, уз посредовање центра за социјални рад. Реина је на узрасту од 4 године. Мајка и дете живе саме. Очинство детета је непознато. Мајка се веома уплашила да њено дете не буде одузето и смештено у хранитељску породицу.

Ксенији је у почетку пружана подршка при одласку на редовне контроле код лекара специјалисте и специјалног педагога и редовним тестирањима на ПАС. Истовремено је развијана заједничка *стратегија за помоћ и подршку Ксенији у кризним ситуацијама*. Савето-

давни рад се у почетном периоду односио на њено упознавање са природом зависности, на препознавању симптома физичке и психичке зависности и разликовање физиолошких тегоба од тегоба узрокованих услед апстиненцијалне кризе (Ксенија је сваки бол у стомаку или услед вируса сматрала симптомом кризе и није разликовала психичку и физичку кризу). Такође је рад био усмерен на сагледавање последица наставка узимања ПАС, као и могућностима превазилажења, као и на јачању Ксенијине мотивације да у томе истраје. Често је усмеравана да реално сагледа последице зависности на сопствени живот и на живот мал. Реине. Припремана је на то да је потребан дужи временски период како би психичке кризе престале, а у свим ситуацијама кризе јој је био доступан Породични сарадник (телефонски позиви, ванредне теренске посете, долазак у просторије ПС).

Ксенији је пружена подршка у делу селективнијег избора друштва и избегавања високоризичних група, који могу да је врате на старе обрасце понашања (одупирање притиску друштва, увежбавање како да избегне повратак у старо друштво и како да каже „не" у ситуацијама када је у контакту са особама које користе ПАС).

Направљена листа ризичних фактора који доводе до појачане жеље за узимањем ПАС, као и листа стратегија за превазилажење оваквих ситуација (шта може још да уради у тој ситуацији, како да избегне те факторе, коме може да се обрати: тетки, специјалном педагогу, Породичном сараднику). Уз помоћ Породичног сарадника*, Ксенија је направила листу позитивних самопорука*, које може да примењује у ситуацијама снижене воље и повишене жеље за узимањем наркотика. Са Породичним сарадником је увежбавала да препозна невербалне реакције које су присутне док говори о узимању наркотика, како би препознавала актуелна доживљавања и актуелно стање, да би адекватно тиме управљала; кроз разговоре о томе како је тада било, а како је сада, како се осећа док прича о томе, итд., наглашавани су позитивни аспекти садашње ситуације (апстиненције…).

Такође је рад усмераван и на идентификовање оних активности које могу ублажити или неутрализовати њену жељу за коришћење наркотика, као и на увежбавању како све може те активности да примени и у којим ситуацијама (проналажење активности које стварају осећај најприближнији осећају који је имала када узме хероин). *Саветодавни рад је био усмерен и на амбивалентан однос Ксеније према узимању* наркотика — психичка потреба за узимањем наспрам одлуке да више не узме. Учвршћивање става да је неузимање истих њена одлука и да од ње зависи, да нико не може да је осуди уколико поновно узме нити да је спречи. Са Ксенијом је у раду примењена и техника „врућих столица", ради упоређивања „некадашње Ксеније" која је користила ПАС и садашње Ксеније, која је донела одлуку да исти више не користи. Усмеравана је ка позитивном, али реалном сагледавању будућности (наставку школовања, а након тога и запослењу и осамостаљивању).

У рад породичног сарадника су укључени и тетка и сестра од тетке, које су едуковане о злоупотреби наркотика, апстиненцијалној кризи, психичкој зависности, почетку коришћења ПАС-а, ризичним факторима који би могли да доведу до поновног узимања ПАС-а и о начину превазилажења истог, како би Ксенији могле у датом тренутку да пруже адекватну подршку.

У току рада укључена је и невладина организација „…". Организовано је више састанака са председником удружења како би се Ксенија волонтерски укључила и пренела своје искуство са циљем превенције злоупотребе наркотика, а сама припадањем и активностима у удружењу, ојачала позитивну мрежу подршке.

Одржавани су редовни контакти са одабраним лекаром специјалистом и специјалним педагогом из тима за лечење болести зависности на Психијатријској клиници.

Породични сарадник:
Наташа Зечевић

Породица са дететом са сметњама у развоју

Породица Живковић

Марко, 16 година, живи са оцем. Без обзира на важећу пресуду и поверу, Марко је склон мењању боравишта, час код оца час код мајке, према сопственој одлуци и нахођењу, што родитељи без поговора прихватају.

Марку је дијагностикована епилепсија, поремећај прилагођавања и ЛМНР, има искуство самоповређивања оштрим предметима. Захтева редовне здравствене контроле специјалиста и употребу медикаментозне терапије коју у потпуности узима сам и уредно, сем терапије за епи-нападе и прописане психијатријске лекове које мора узимати под надзором родитеља. Самоповређивање оштрим предметима је уследило сваки пут кад је био код мајке. Мајка нема развијену свест о важности редовног узимања терапије. Тим са Клинике за психијатрију износи мишљење да постоји опасност и ризик да Марко себи, због лоше контроле импулса поново нанесе повреде.

Очеве личне и родитељске компетенције су снижене, Маркове тешкоће не доживљава озбиљно, ризично и угрожавајуће по дете. Као васпитач током одрастања детета, мајка је била попустљива, недоследна, склона испуњавању жеља детета без сагледавања последица донетих одлука. Мајка недовољно разуме властиту одговорност за родитељске поступке. Родитељи имају прекинуту комуникацију, не сарађују у вези детета. Присутно је међусобно окривљавање родитеља и виде само „лоше" личне карактеристике другог, испољавају презир и непријатељство једно према другом. Често користе дете да би преносили увредљиве поруке једно другом. Мајка живи у ванбрачној заједници са новим партнером, има сина који нема добре контакте са полубратом. Такође у кући са њом живи и свекар који не жели да преузме одговорност око узимања терапије за Марка док је мајка на послу Отац има одраслу ћерку из првог брака која му је подршка око одржавања хигијене простора и око редовних оброка.

Задатак за породицу и породичног сарадника: Јачање родитељских капацитета, успостављање родитељске комуникације, пружање подршке и помоћи у организацији коришћења услуга других система, смањити ризик од самоповређивања.

Поред породичног плана, ПС је направио са дечаком и оцем посебан план на флип чарт папиру где је дечак, уз подршку ПС, формулисао активности које ће довести до смањења самоповређивања. Овај план отац и син ставили су на зид дневног боравка. Породичним планом дефинисано је да ПС ради на томе да се смањи ризик од самоповређивања, док ће водитељ случаја из ЦСР бити задужен за рада са оцем на јачању одговорности, унапређењу међусобних односа и родитељских компетенција.

Активности су несметано реализоване прва три месеца. Са Марком је организован рад на тему позитивних начина каналисања негативне енергије. Кроз заједнички рад са ПС-ом и разговоре Марко је показао спремност за промену и радио на организацији слободног вре-

мена (сређивање своје собе, одлазак за оцем у шетњу, договор око одласка са сестром у биоскоп…). У том периоду примећује се напредак код дечака (веселији је и расположенији, није имао покушаје самоповређивања). Такође, видан је напредак и код оца који редовно одлази на саветовање у ЦСР и придржава се договора око давања редовне терапије детету и одлазака на контроле.

Тешкоће у реализацији циљева настају кад дечак одлази код мајке. Свакодневни боравак код мајке и губитак очеве контроле, доводе до застоја у реализацији породичног плана. Наиме, дечак престаје да користи терапију јер, према речима мајке, терапија није неопходна. Лекове сакрива од детета.

Током саветодавних разговора заједно са ПС-ом и психолошкињом из ЦСР дечак показује нетрпељивост и бес усмерен ка оцу. Изјављује да мајка и очух ретко комуницирају са њим, да се осећа усамљеним, али ипак не жели да оде од мајке. Посете ПС биле усмерене на изградњу односа поверења са мајком и мотивацији да га води код лекара на контролу. Мајка је испоштовала договор и одвела дете код лекара, али је на њено инсистирање доктор укинуо терапију. Имајући у виду целокупну породичну ситуацију, водитељ случаја и ПС су тражили су састанак са тимом у саветовалишту за младе и тимом на клиници за психијатрију. Дечак је укључен на саветовање при клиници за психијатрију. ПС је укључио волонтера који редовно доводи дете на заказане термине у други град. Уједно се ради и са мајком на подизању свести о важности редовног одласка на саветовање.

У наредном периоду дете ће наставити да одлази на психолошко саветовање уз контролу породичног сарадника. Такође, планирано је да ПС у наредном периоду активније ради са дечаком на јачању самопоуздања и вештинама самозаштите. Водитељ случаја из ЦСР наставиће саветодавни рад са родитељима.

Извештај сачинила,
Нукица Ћук

Породица са дететом са сметњама у развоју

Породица Јаковић

Задатак за породицу и породичног сарадника: јачање родитељских капацитета и подршка у обезбеђењу одговарајуће здравствене неге за мал. Михајла. Породици је подршка пружана 10 месеци и реализовано је укупно 33 директна контакта. Поред кућних посета рад са породицом укључивао је и континуирану сарадњу са дечијим психијатром, психологом, логопедом и школским педагогом.

Породица живи у сеоском насељу удаљеном око 30 километара од града у породичном домаћинству. Породицу чине отац, мајка и двоје малолетне деце. У засебном домаћинству, али у истом дворишту, живе и очеви родитељи на које је породица свакодневно упућена и са којима одржава блиске односе. Породица се издржава од пољопривреде и повременог сезонског радног ангажовања оца. Уз помоћ усмеравања породичног сарадника, остварила је право на НСП.

Окосница рада у породици је унапређење вештина родитеља у вези са здравственим статусом мал. Михајла, у препознавању дечакових специфичних потреба, адекватном начину реаговања, васпитним вештинама и кориговање улога и одговорности у породици.

Михајло је уредног раста, обучен је у складу са временским приликама, пријатног спољашњег изгледа. До пете године, према наводима мајке, дечак је време углавном проводио са укућанима и нису приметили да има проблем, већ су га сматрали за стидљиво и повучено дете. Након укључења у обданиште, васпитачица им је скренула пажњу да дете ни са ким не комуницира, након чега су кренули са испитивањима. 2010. године дијагностикован селективни мутизам (Ф40.1). Током 2012. године вођен је на третмане код психолога који је констатовао да је исцрпео све капацитета рада са дететом јер не реагује на интервенције. Исте године дечак је био на хоспиталном лечењу у ИМЗ, које је прекинуто на инсистирање оца, јер је сматрао да дечак не добија адекватан третман. У породици постоје неуједначени ставови. Отац негира проблем који дечак има, оправдава га, извештава да је немиран и напуштен, мајка је мишљења да код дечака постоји озбиљан проблем и да му је неопходно лечење.

Мајка је ангажована у одвођењу дечака на испитивања и забринута је за његово здравље и спремна да се бори за његово што боље функционисање. Сматра да се само она труди око дечака и да остали укућани не препознају да има проблем, већ га називају „дрским и безобразним".

Дечак говори само са члановима породице. У школи се изражава искључиво писменим путем. Код дечака се региструје повишена анксиозност (узнемирен је када му се неко обраћа, зацрвени се и избегава контакт са новим особама). Присутни агресивни облици понашања (туче се са сестром, гађа предметима бабу и деду, туче се са дечацима у школи и јако бурно реагује). Не поштује правила понашања и постављене границе, а од мајке добијамо податак да је дечак са годинама све агресивнији и да свакодневно туче сестру. Након прекинутог хоспиталног лечења, породица га није одводила на препоручене третмане и лекарска испитивања. Узимајући све наведено у обзир, приоритет рада односио се на здравствени статус дечака и саветодавно-едукативни рад са члановима породице о проблему који дечак има.

Посебан изазов у раду са породицом представљало је придруживање дечаку. Приликом првих теренских посета, Михајло је бежао од породичног сарадника, закључавао се у ауто у дворишту и није желео да изађе ни на инсистирање мајке. Родитељима су дате препоруке да не врше притисак на дечака и да му дају избора. Дечаку је преко мајке пренета порука да се неће инсистирати на његовом присуству и да се може прикључити када буде желео. Када је мајка пренела поруку да је Михајло заинтересован за породичног сарадника, ПС се обратио дечаку изразивши жељу да му покаже животиње које имају на имању. Дечак је прихватио предлог и од треће теренске посете био је присутан на свим „породичним састанцима". Вербална комуникација са дечаком није успостављена, али се дечак изражавао писменим путем, цртежима и слањем порука.

Породица је информисана о ресурсима у локалној заједници и третманима који се препоручују у третирању тешкоћа у функционисању које дечак има. Заједно, ПС и родитељи, организована је посета дечијем психијатру који је дао даље препоруке за рад. Лекар је био мишљења да је дечаку неопходно увести медикаментозну терапију о дао упуте за преглед крвне слике, преглед психолога и неуролога. Родитељи су мотивисани да одраде све неопходне анализе. Како се дечак плаши игле, одбијао је вађење крви и два пута је побегао из амбуланте. ПС је са дечаком направио договор да ће уколико одради анализе отићи заједно у играоницу што ће бити „награда за храброст", што је дечак прихватио. Након одрађених

анализа уочене су нерегуларности у крвној слици (повишени АСТ ензими које лучи јетра што је онемогућавало увођење медикамената, затим повише холестерол и триглицериди). Од лекара психијатра препоручена је дијета. ПС је породици донео штампани материјал о начинима припремања здравих оброка, препорученим дневним уносима и саветима за здраву исхрану. Направљена је листа намирница које је неопходно избацити као и листа намирница чије би уносе требало повећати у исхрани. Породица је придржавала датих савета. Након регулације параметара крвне слике, дечаку је уведена медикаментозна терапија.

Са члановима породице обављани су разговори у циљу информисања и едуковања о проблему који дечак има, о облицима понашања које дечак испољава, о значају редовних контрола и укључивања дечака на третмане. Такође са члановима породице је разговарано о начину реаговања на дечаково испољавање агресивних облика понашања. Родитељи су научени да јасно дефинишу непожељно и пожељно понашање дечака. Разматране опције кажњавања приликом испољавања агресивног понашања (ускраћивање компјутера и игрица, излазака, „тајм аут" одлазак у собу и сл.), као и награда (играчке, слаткиши, организовање заједничких активности, одлазак у град, играоницу и слично). У дефинисању награда и казни учествовали су сви чланови породице. Родитељима је наглашен значај доследности при постављању граница и правила.

Саветодавни разговори су обављани и са децом. Са дечаком је разговарано о последицама његовог понашања и израђена табела бодовања. На папирима у боји написано је понашање које се бодује (ударање сестре, бацање ствари, сукоби у школи) и дефинисане су награде и казне за непожељна понашања. Са сестром мал. дечака обављани су саветодавни разговори о начину реаговања брата. Договорено је да сваки пут каже родитељима када је брат удари (добијали смо податак јој врло често прети да не каже родитељима). Девојчица је охрабрена да о томе разговара, а родитељи су саветовани да свакога дана упитају девојчицу да ли ју је брат тукао.

Током периода имплементације плана ПС је организовао састанке са педагогом школе коју похађа дечак. Педагог школе информише да је Михајло проблематичан у школској средини и да често улази у конфликте са дечаком из одељења. Наводи да је овај проблем само делимично решен ангажовањем још једног дежурног наставника. Педагог је упознат са дечаковим поступком лечења као и са бодовањем нежељених облика понашања. Договорено је да мајка дечака буде у свакодневном контакту са педагогом како би убележила у табелу дечаково понашање у школи тога дана. Родитељи су подстицани на одржавање континуиране сарадње са стручном службом школе.

Због потешкоћа које има у савладавању наставног градива, као и због потребе за укључивањем на континуиране третмане психолога и дефектолога, са педагогом школе и мајком дечака је договорено да се поднесе захтев за излазак на интерресорну комисију (ИРК).

Породици је пружена подршка у прикупљању документације неопходне за излазак на ИРК и потом, за реализацију препорука ИРК.

Током периода имплементације плана примећено је да сестра често „имитира" брата и испољава слично понашање. Процењено је да је копирала модел за „поклањање више пажње". Породични сарадник је са родитељима обављао саветодавне разговоре на тему подједнаког посвећивања пажње у односу на оба детета. Договорено је да организују заједничке активности и подједнако укључују оба детета у обављање свакодневних послова.

Током периода реализовања плана, отац мал. дечака се ретко укључивао у пружање подршке деци. Ипак, са родитељима су обављани разговори са циљем дефинисања улога и поделе обавеза око деце. Родитељи су се договорили да ће помоћ у учењу деци пружати мајка, одводити дечака код логопеда и психолога, док ће отац децу укључивати у обављање свакодневних послова и одводити дечака у сензорну собу.

Имајући у виду тешку материјалну ситуацију, неадекватне услове становања и оскудну опремљеност дечијих соба, преко средстава услуге за породицу су обезбеђени регал и дечије столице.

У циљу структурисања слободног времена деце, подстицања заједничких активности, а и у сврху награђивања пожељних облика дечаковог понашања, породица је позивана да присуствује разним радионицама, позоришним представама и другим структурисаним активностима и културно-образовним манифестацијама.

Након периода имплементације плана и реализовања активности предвиђених истим, рад је био усмерен на одрживост нових облика понашања: редовно праћење реализације активности, мотивисање породице за континуираним одласком на препоручене третмане, редовне контроле, редовно конзумирање терапије и придржавање савета стручних радника и породичног сарадника везаних за дисциплиновање деце посебно мал. дечака као и за доследност у постављању правила и граница. Посебно је пажња усмерена на оца који је мотивисан за активније учешће у васпитавању и бризи око деце и дељење послова са мајком.

Породични сарадник:
Емилија Тоїаловић

Литература

1. Ajduković, M., Radočaj, T. (2008) Pravo djeteta na život u obitelji. UNICEF: Zagreb.
2. Dr. Leah Bromfild, Dr Karen Sutherland, Robyn Parker, Families with multiple and complex needs, Finsbury Green, 2012.
3. Dr. Leah Bromfild, Robyn Parker, Cumulative harm, Best interests case practice model, Finsbury Green, 2012.
4. Tatjana Stefanović Stanojević, Afektivna vezanost: Razvoj, modaliteti i procena, 2011, Filozofski fakultet u Nišu.
5. Kari Kilen, Izdani, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb, 2001.
6. Prochaska JO and DiClemente CC (1984) The Transtheoretical Approach: Towards a Systematic Eclectic Framework. Dow Jones Irwin, Homewood, IL, USA.
7. Miller, W.R. & Rollnik, S., Motivational interviewing, Helping people change, The Guilford presss, Third Edition (2012),
8. Paul Watzlawick, Jenet Beavin Bavelas, Don D. Jackson, Pragmatics of human communications, a study of interactional patterns, pathologies and paradoxes, W.W. NORTON&COMPANY, New York — London
9. Fil Evans, Motivacija, Nolit, 1983.
10. Alan S. Gurman, Ph. D., David Kniskern, Psy. D, Handbook of Family Therapy, Volume II, Brunner/Mazel, Publishers, New York, 1991.
11. M. E. Bernard, M. R. Joyce, Rational-emotive therapy with children and Adolescents, John Wiley & Sons, 1984.
12. The nature of emotion, Fundamental Questions, edited by Paul Ekman, Richard J. Davidson, Oxford University press, 1994.
13. Robert Fridberg, Ph.D. and Jessica McClure, Ph.D., Klinička praksa kognitivne terapije sa decom i adolescentima, Guilford Press (2002), prevod Filosofski fakultet 2005. god.
14. Rene Zazo, Poreklo čovekove osećajnosti, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Beograd, 1980.
15. V.H.O. Šmit, Razvoj deteta, Piccadilly Books Co, Beograd, 1992.
16. Proces socijalizacije kod dece, izabrani radovi, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Beograd, 1982.
17. Jelena Vlajković, Životne krize i njihovo preživljavanje, Plato, 1998.
18. Predrag Kaličanin, Klinička psihijatrija, Institut za mentalno zdravlje, Beograd, 2003.
19. Paul Watzlawick, The Language of change, Elements of therapeutic communication, W.W. Norton & Company, 1993.
20. Bihejvior psihoterapija, Avalske sveske, br. 1-78.
21. Nevena Vučković Šahović, Prava deteta i međunarodno pravo, Jugoslovenski centar za prava deteta, Beograd, 2000.
22. Working with Troubled Families, A guide to the evidence and good practice December, 2012, Department for Communities and Local Government, Eland Hous Bressenden Place London SW1E 5DU endium of inspiring practices, Early intervention and prevention in family and parenting support, October 2012, Eurochild.
23. David Gelard, Osnove individualnog savetodavnog rada, priredio Saša Dimoski
24. Praktikum iz bihejvior terapije, Društvo psihologa SR Hrvatske, Zagreb.
25. Bandura, A., & Walters, R. H. (1963). Social learning and personality development. NewYork: Holt, Rinehart, & Winston
26. Wolpert, R. (2002). Assessing parenting capacity guidelines. OACAS Journal, 46(1).

27. Woodcock, J. (2003). The social work assessment of parenting: An exploration. British Journal of Social Work, 33(1), 87-106.
28. American Academy of Child and Adolescent Psychiatry. (2007). Practice parameter for the assessment of the family. Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry, 46(7), 922-937.
29. Vladica Avalić, Prikaz intenzivnih usluga očuvanja porodice i njihov značaj za ostanak deteta u porodici, seminarski rad, 2016.
30. Vladica Avalić i Jelena Pešić, Analiza međunarodnih iskustva u razvijanju usluga za podršku porodici, RZSZ, 2015.
31. Evaluation of Action for Children's Intensive Family Support Services, Joseph Rowntree Foundation, 2002.
32. Kerrie Ocasio, MSW, David Williams, Katharine M. Bergacs, MSW, LSW and Hasan Johnson, MSW, LCSW. Family Preservation Services: An Essential Partner in the Public Child Welfare System, Institute for Families socialwork.rutgers.edu/iff, June 2010.
33. Priscilla Martens, IFPS ToolKit A comprehensive guide for establishing & strengthening Intensive Family Preservation Services, 2009 National Family Preservation Network.
34. Child Abandonment and its Prevention in Europe, THE UNIVERSITY OF NOTTINGHAM, UK, 2012.
35. Integrated Family Support Services Statutory Guidance and Regulations, CHILDREN AND YOUNG PEOPLE — RIGHTS TO ACTION.
36. Placing care at the heart of child protection systems, Emily Delap, Family for Every Child's Head of Policy, and Amanda Cox, Family for Every Child's Policy Advisor, 2012.
37. Everychild deserves a family, EveryChild's approach to children without parental care, EveryChild, 2009, EveryChild, Bath Place, Rivington Street London, EC2A 3DR
38. Parent-Training Programs in Child Welfare Services: Planning for a More Evidence-Based Approach to Serving Biological Parents, Richard P. Barth, John Landsverk, Patricia Chamberlain, John B. Reid, Jennifer A. Rolls, Michael S. Hurlburt, Elizabeth M. Z. Farmer, Sigrid James, Kristin M. McCabe and Patricia L. Kohl Research on Social Work Practice 2005; 15; 353.
39. Integrated Social Protection Systems Enhancing equity for children, UNICEF Social Protection Strategic Framework, 2012.
40. Visoki komesarijat Ujedinjenih nacija za ljudska prava (2012), Jedinstvene evropske smernice za prelazak sa institucionalne zaštite na brigu i podršku u zajednici. Beograd: Program ujedinjenih nacija za razvoj.
41. Hilton Dejvis, Savetovanje roditelja hronično obolele ili dece ometene u razvoju, Institut za mentalno zdravlje, 1995., Beograd
42. Best interest case practice model, Summary guide, Victoria, Australija, interni prevod
43. Katherine Phillips, Learning from and for supporting families, A doctorate thesis August 2012
44. Marina Ajduković, Lilja Cjavert, Supervizija psihosocijalnog rada kao specifični oblik profesionalnog razvoja stručnjaka u sustavu socijalne skrbi, Znanstveni članak, UDK 364.62

Породични сарадник

Приручник за пружање услуге