

Пилотирање услуге „Породични сарадник“ и евалуација резултата пружања услуге

СТУДИЈА



Пројекат
финансира
Европска
унија



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ПРАВДЕ



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

NOVAK
DJOKOVIC
FOUNDATION



unicef



**ПИЛОТИРАЊЕ УСЛУГЕ
„ПОРОДИЧНИ САРАДНИК“
И ЕВАЛУАЦИЈА РЕЗУЛТАТА
ПРУЖАЊА УСЛУГЕ**

СТУДИЈА

Пилотирање услуге „Породични сарадник“ и евалуација резултата пружања услуге

СТУДИЈА

Студија „Пилотирање услуге ‘Породични сарадник’ и евалуација резултата пружања услуге“ заснива се на информацијама прикупљеним током пилотирања ове услуге, као и у директном раду са породицама, децом и професионалцима у периоду 2013-2015. године у Београду, Нишу, Новом Саду и Крагујевцу.

Тим Републичког завода за социјалну заштиту, који координира 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, без којих ова студија не би могла да се реализује.

Издавач:

Републички завод за социјалну заштиту, Београд

Студију припремиле:

Сања Милорадовић

Сњежана Јовић

Сараднице у изради студије:

Љиљана Поповић

Мирјана Огњановић

Дизајн:

Растко Тохол

ISBN 978-86-88171-15-1

Студија под називом „Пилотирање услуге ‘Породични сарадник’ и евалуација резултата пружања услуге“ објављена је у оквиру два пројекта која доприносе унапређењу развоја услуга за најугроженију децу: пројекта „Унапређење права детета кроз јачање система правосуђа и социјалне заштите у Србији“ који спроводи UNICEF у сарадњи са Министарством правде и Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања уз финансијску подршку Европске уније, и пројекта „Заустављање институционализације деце узраста до 3 године и развој услуга за породице у ризику“ који спроводи UNICEF у сарадњи са Министарством за рад, запошљавање, борачка и социјална питања уз финансијску подршку Фондације Новак Ђоковић.

Садржај и ставови у овој публикацији не одражавају нужно ставове UNICEF-а, Министарства правде, Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, Европске уније и Фондације Новак Ђоковић.

Породични сарадници, професионалци који су уложили велико знање, енергију, посвећеност, креативност и флексибилност како би на терену пружили најадекватнију подршку породицама и истовремено креирали ову нову и веома захтевну услугу:

Ана Радовановић, Бранислава Лаичевић, Бојана Бркић, Даница Копања, Емилија Тоћаловић, Жаклина Илић, Јелена Пећировић, Косија Гајић, Лидија Буквић, Марија Соврлић, Милена Ковачевић, Љубица Трајковић, Милена Богдановић, Меланија Ђуровић, Михаило Косић, Никица Ђук, Најша Зечевић, Немања Николић, Радомир Граорац, Селма Ђаковић, Симојана Глигорић и Савина Барјакшаревић

CIP – Каталогизација у публикацији Народна библиотека Србије, Београд
364.4-05.5/.7(497.11) / Пилотирање услуге „Породични сарадник“ и евалуација резултата пружања услуге [Електронски извор] : студија / [студију припремиле Сања Милорадовић, Сњежана Јовић ; сараднице у изради студије Љиљана Поповић, Мирјана Огњановић]. – Београд : Републички завод за социјалну заштиту, 2016. – 1 електронски оптички диск (CD-ROM) : текст ; 12 cm / Системски захтеви: Нису наведени. – Насл. са насловног екрана. – Тираж 500. – Садржи библиографију. / **ISBN 978-86-88171-15-1** / 1. Милорадовић, Сања, 1967- [аутор] 2. Јовић, Сњежана, 1959- [аутор] / а) Деца – Социјална заштита – Србија б) Социјална заштита – Породични сарадник / **COBISS.SR-ID 227543052**

УВОД	7
I УСЛУГА „ПОРОДИЧНИ САРАДНИК“	11
1. СВРХА, ЦИЉЕВИ, КОРИСНИЦИ И КАДАР УСЛУГЕ	11
2. ПРИНЦИПИ РАДА УСЛУГЕ „ПОРОДИЧНИ САРАДНИК“	13
3. СТРУЧНИ ПОСТУПАК УСЛУГЕ	14
3.1. Процена	14
3.2. Планирање	14
3.3. Реализација плана — акција/интервенција	15
3.4. Процена исхода / континуирана евалуација	16
3.5. Мониторинг	16
4. ТЕОРИЈСКИ ОКВИР ЗА УСЛУГУ „ПОРОДИЧНИ САРАДНИК“	17
5. ПРЕЂЕНИ ПУТ	20
II КОНТИНУИРАНИ МОНИТОРИНГ И ЕВАЛУАЦИЈА УСЛУГЕ	23
1. ПРИМЕЊЕНЕ МЕТОДЕ И ПОСТУПЦИ	23
2. НАЛАЗИ И ИСХОДИ КОНТИНУИРАНОГ ПРОЦЕСА МОНИТОРИНГА И ЕВАЛУАЦИЈЕ	24
2.1. Стручни поступак и пратећа документација	24
2.2. Унапређење професионалних капацитета породичних сарадника	25
2.3. Супервизијска подршка	26
2.4. Упућивање на услугу и сарадња са ЦСР	26
2.5. Оптерећење по породичном сараднику, дужина трајања услуге, број посета	28
2.6. Организација услуге	28
III СУМАРНЕ ЕВАЛУАЦИЈЕ УСЛУГЕ „ПОРОДИЧНИ САРАДНИК“ (2014, 2015)	29
1. ЦИЉ, ПРИМЕЊЕНЕ МЕТОДЕ И ПОСТУПЦИ	29
2. НАЛАЗИ СУМАРНЕ ЕВАЛУАЦИЈЕ	31
2.1. Основна обележја породица	31
2.2. Идентификоване тешкоће у породицама	35

2.3. Мотивација корисника за прихватање услуге	39
2.4. Ефекти услуге	40
2.4.1. Најпредак породице	41
2.4.2. Ефекти у раду са децом	42
2.4.3. Ефекти у раду са одраслима	46
2.4.4. Најпредак у односима у породици и са заједницом	49
2.4.5. Ефекти у раду на животињним околностима породице	54
2.4.6. Почетна мотивација породице, дужина присуства шешкоћа у породици и остварени најпредак	57
2.5. Карактеристике породица са којима је рад прекинут и разлози прекида	58
2.6. Породице из којих су издвојена деца	63
3. УСЛУГА И ЊЕНИ ЕФЕКТИ ИЗ ПЕРСПЕКТИВЕ КОРИСНИКА И АКТЕРА	65
3.1. Услуга и ефекти услуге из угла породице	65
3.2. Услуга и ефекти услуге из угла актера	67
3.3. Одрживост промена у породици и одрживост услуге из угла породице и актера	69
IV ЗАКЉУЧЦИ	71
V ПРИЛОЗИ	75
Прилог 1. Постер — шема стручног поступка	77
Прилог 2. Предлог минималних стандарда услуге	78
Прилог 3. Списак обука реализованих за пружаоце услуге „Породични сарадник“	86
Прилог 4. Резиме — цена услуге	87
Прилог 5. Табела за месечно праћење броја породица и статуса породице	89
Прилог 6. Упитник о основним карактеристикама породице, квантификација ефеката плус додатак за породице са којима је прекинут рад	90
Прилог 7. Упитник за водитеља случаја породица које су користиле услугу „Породични сарадник“, а код којих је дошло до измештања детета	96
Прилог 8. Процена ефеката услуге ПС из перспективе корисника и актера	99
Прилог 9. Питања/области дискусије за фокус групе	104
Литература	107

Листа скраћеница

МРЗБСП	Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања
НВО	невладина организација
ПС	породични сарадник
ПУ	пружалац услуге
РЗСЗ	Републички завод за социјалну заштиту
СЗ	социјална заштита
ЦСР	центар за социјални рад
ВС	водителј случаја
ЦЗДО	„Центар за заштиту одојчади, деце и омладине“



„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”.

Смернице за алтернативно старање о деци,
Резолуција Скупштине УН 63/241; 24.12.2008.

УВОД

Успостављање услуге „Породични сарадник“ покренуто је с намером да се заштити једно од основних права детета, а то је право да живи у својој породици. Свако дете има право да у својој породици има услове за раст и развој, да живи у сигурном, безбедном и подстицајном окружењу и да у својој породици остварује сопствену добробит.

У досадашњем процесу реформе система социјалне заштите и трансформације установа за смештај, смањење броја деце у резиденцијалној заштити представља значајан успех. Међутим, не смањује се укупан број деце која улазе у систем социјалне заштите. Наиме, број деце и младих који живе у резиденцијалним установама у периоду 2000-2015. године значајно се смањило: 2000. године на институционалном смештају било је 3554 деце, а 2015. године 767 деце (РЗСЗ, 2016), али је укупан број деце на смештају (институционални смештај и породични смештај) порастао за 10%. Ово говори да тренд издвајања деце из породица, као мере њихове заштите, континуирано расте. Са једне стране, то значи да је породица, генерално, у кризи и да јој је потребна већа друштвена подршка, а са друге стране, то је показатељ угрожености

дететовог права да живи у својој породици, односно угрожености његове добробити. Са становишта породице као јединице посматрања, као и са становишта детета и заштите свих права детета, неопходно је развијати услуге за подршку биолошкој породици, а посебно услуге интензивне подршке.

Актуелна ситуација заштите права деце у Србији, када се ради о породицама у којима су сигурност и безбедност деце и услови за раст и развој угрожени, указује да у нашем систему постоји више мера којима се настоји да се дете заштити од неповољних услова у његовој породици, а да је много мање услуга и мера којима би друштво настојало да очува и ојача породице како би деца у њима имала безбедност, стабилност и услове за раст и развој, односно остваривала свој најбољи интерес.

Претрага услуга и програма у другим земљама указује да бројне земље имају развијене услуге и програме интензивне подршке за породице у кризи. Интензивне услуге очувања породи-

Унапређење механизма подршке породицама које су у ризику од измештања деце захтева развијање лепезе услуга које би биле намењене 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.

це (Intensive Family Preservation Services — IFPS), како се најчешће називају, примењују се у многим европским земљама (Холандија, Велика Британија, Немачка, Финска), а на различите начине и под различитим називима се реализују и широм Сједињених Америчких Држава, у Аустралији итд.

Иако се концепти делимично разликују, увек се ради о холистичком приступу, раду са целокупном породицом, раду у дому породице и њеној заједници, интензивном присуству помагача у породици у ограниченом времену. Ове услуге треба да пруже свеобухватну подршку породици у ризику, односно да јој помогну у различитим доменима живота тако што ће се препознати и уважити снаге и потенцијали које породица има, како би се успоставили довољно добри услови за здрав развој детета.

Када је реч о Србији, у сарадњи Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и UNICEF-а покренут је, током 2013. године, пилот пројекат који је требало да конципира и пилотира услугу „Породични сарадник“ као услугу интензивне подршке породици. За конципирање и пилотирање услуге задужено 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 (у даљем тексту ЦЗОДО), СОС Дечије село из Сремске Каменице и Центар за локалне услуге „Кнегиња Љубица“ из Крагујевца (као пружаоци услуге). Све ове установе су биле у сталној сарадњи са центрима за социјални рад наведених градова. Фондација Новак Ђоковић обезбедила је средства за конципирање и пилотирање услуге и омогућила ангажовање 8 породичних сарадника са пуним радним временом, по два у свакој установи. Две установе (ЦЗОДО и „Кнегиња Љубица“) ангажовале су још по 2 породична сарадника из ресурса запослених у установи, са делом радног времена (ЦЗОДО са 50% радног времена, а „Кнегиња Љубица“ са 20%).

Током 2015. године, захваљујући средствима пројекта ИПА 2013, покренуто је пилотирање специјализоване услуге „Породични сарадник“ намењене породицама са децом са сметњама у развоју, са истом групом партнера и са још 8 нових породичних сарадника (по 2 код сваког пружаоца).

Породични сарадник се пилотира у установама социјалне заштите за децу и младе који се налазе у процесу трансформације, или су већ трансформисане, а у којима се захваљујући успешним реформским процесима континуирано смањује број деце на смештају.

Услуга породични сарадник и будуће сродне услуге представљају и могућност очувања мреже установа за децу тако што би оне прерасле у установе за подршку породици. Оне су, такође, и пут којим се може доћи до решења у вези даљег радног ангажовања постојећег кадра у овим установама. Запослени би кроз процес трансформације наставили да раде са најугроженијом

Услуга „Породични сарадник“ има за циљ унапређење капацитета породице да омогући безбедност, заштиту од занемаривања и злостављања и услове за раст, развој и добробит детета у његовом породичном окружењу. Намењена је породицама са децом које имају бројне и сложене потребе, а у којима постоји ризик од измештања деце или претња да ће се ризик појавити, као и породицама код којих се планира повратак детета у породицу након мере издвајања из породице.



децом, како са оном која живе у својим породицама, тако и са оном која су још увек на резиденцијалном смештају.

У процесу пилотирања услуге, кључни задаци РЗСЗ су били:

- ✕ Израда и пилотирање концепта услуге „Породични сарадник“
- ✕ Континуирано подизање капацитета пружалаца услуге и центара за социјални рад
- ✕ Мониторинг пилотирања услуге и фино подешавање услуге
- ✕ Успостављање методологије за евалуацију ефеката пружања услуге

Резултати целокупног процеса пилотирања услуге су:

- ✕ Израђен предлог стандарда услуге „Породични сарадник“
- ✕ Израђен предлог целокупне документације за праћење стручног поступка у услузи
- ✕ Тестирана и за акредитацију припремљена петодневна основна обука за пружање услуге
- ✕ Осмишљен инструмент за квантитативну процену ефеката у раду са породицом
- ✕ Осмишљена методологија за квалитативну евалуацију — задовољство корисника и актера услугом
- ✕ Обрачуната цена услуге
- ✕ Успостављена услуга код 4 пружаоца са обученим породичним сарадницима, руководиоцима и успостављеним механизмом интерне супервизије
- ✕ Припремљен идејни концепт Центра за подршку детету и породици, као један од могућих видова трансформације установа за смештај деце
- ✕ Израђена студија о пилотирању услуге породични сарадник у којој су сажета искуства и интегрисани налази и препоруке две сумирајуће евалуације



УСЛУГА „ПОРОДИЧНИ САРАДНИК“

1. СВРХА, ЦИЉЕВИ, КОРИСНИЦИ И КАДАР УСЛУГЕ

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

Циљеви услуге:

- ✗ превенција измештања деце из природних породица,
- ✗ подршка повратку детета у породицу / оснаживање породица за повратак детета из институција или хранитељских породица
- ✗ 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.

Корисници услуге су 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 корисничке групе 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.

У креирању услуге „Породични сарадник“ определили смо се за термин **породица са сложеним и бројним потребама**, јер он на најбољи начин осликава и карактеристике породице и сложеност процеса рада са таквим породицама. Уз то, овај термин не обележава породице, омогућава индивидуализовани приступ, упућује на постојање унутрашњих снага и оставља веру у могућност позитивне промене. Такође, тај термин се и у светској литератури и у пракси других земаља све више користи за именовање групе породица којима су намењене услуге интензивне подршке. Изабравши овај термин, истовремено смо желели да избегнемо коришћење неких термина који су актуелни у досадашњој пракси и у релевантним прописима код нас, нпр. породица у кризи, породица у ризику, па и стигматизујући термини мултипроблемска породица и дисфункционална породица.

„Породице са бројним и сложеним потребама могу имати и акутне и хроничне проблеме, као 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” (Bromfield, 2012: 7).

Приступ услузи имају породице које се налазе на евиденцији центра за социјални рад, у служби за децу и младе. То значи да ова услуга није широко доступна свим породицама у заједници, него само оним које се налазе на евиденцији ЦСР и код којих постоји процена водитеља случаја о степену ризика по безбедност и развој детета који би указивао на потребу за овом услугом. **Услуга се пружа на добровољној основи, искључиво уз сагласност породице.**

Имајући у виду комплексност циљне групе, Тим за креирање услуге је дефинисао **предуслове, „нулте” критеријуме за укључивање породице у услугу**, како би се процес пружања услуге одвијао у минимално прихватљивим околностима:

- ✖ 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.

Основни кадар услуге јесу руководилац услуге и породични сарадници; то су професионалци из области социјалне заштите који чине стручни тим услуге. Током пилотирања, а на основу праћења развоја услуге и потреба пружалаца услуге, стручни тим је проширен обученим интерним супервизором. Републички завод за социјалну заштиту обезбеђивао је континуирану менторску подршку и екстерну супервизију пружаоцу услуге током пилотирања услуге.

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: он сам или заједно са породицом решава тешкоће у којима се налази породица и учи и на друге начине оснажује породицу да сама решава своје животне тешкоће.

Породице са сложеним и бројним потребама су породице са децом које су често суочене са изразитим сиромаштвом, незапосленошћу, веома лошим стамбеним условима, у којима постоје изазови у вези са проблемима менталног здравља и родитеља и деце, у којима је дете или родитељ особа са инвалидитетом, у којима је присутно насиље, породице у којима родитељи занемарују потребе детета или не умеју да одговоре на њих... Већина породица којима је потребна услуга интензивне подршке трпи зато што истовремено постоји више незадовољених потреба, односно тешкоћа које их ометају, односно које родитељима отежавају или онемогућавају да на одговоран начин реализују своју родитељску улогу и омогуће сигуран и безбедан развој деце у породици.

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



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. На располагању има и једнократна новчана средства, којима може да помогне породици.

Професионалац који ради као породични сарадник има основну обуку за пружање услуге „Породични сарадник“, као и низ додатних знања и вештина које континуирано стиче.

Породични сарадник делује уз сталну координацију коју обавља руководицац услуге и уз **организовану континуирану супервизију, интерну или екстерну**.

Руководилац услуге, који је и сам професионалац из области социјалне заштите, обезбеђује унутрашњу координацију и организацију, планира услугу и управља њом, уз поштовање стандарда стручног рада, и представља услугу у јавности и пред кључним партнерима.

Незаобилазни партнер породичног сарадника је **водителј случаја**, са којим породични сарадник ради у сталној координацији и сарадњи.

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 невладиних организација са којима је породица или неки њен члан у контакту.

2. ПРИНЦИПИ РАДА УСЛУГЕ „ПОРОДИЧНИ САРАДНИК“

Принципи услуге „Породични сарадник“ треба да омогуће да сарадња са породицама буде успешна и одржива:

- Професионалци раде **СА** породицом, а не **УМЕСТО** породице
- Основна вредност услуге је грађење и неговање односа професионалца и породице
- Спремност породичних сарадника и родитеља да једни друге слушају и да уче једни од других
- Породични сарадници цене оно што породице знају и оно што већ раде
- Породични сарадници поштују приватност и поверљивост у односу са породицом
- Постоје разумевање и искрено дељење информација и питања око заштите деце и њихове безбедности
- Постоји подела одговорности: породица и сви њени чланови су укључени у доношење одлука
- Подршка се пружа целој породици
- Професионалци раде и у породици и у окружењу породице
- Флексибилност, доступност, креативност: услуга се прилагођава породици

За успешну и одрживу сарадњу са породицама неопходна је ефикасна подршка и супервизија, која охрабрује евалуацију и процес саморефлексије код професионалца.

3. СТРУЧНИ ПОСТУПАК УСЛУГЕ

Стручни поступак следи логику рада на промени и дефинисан је фазама пружања услуге (Постер шема стручног поступка услуге, Прилог 1):

3.1. Процена

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

- а.** *Животне околности породице:* материјални и стамбени услови (становање, приходи, запослење).
- б.** *Основне потребе деце, специфичне карактеристике понашања деце и способности родитеља да одговори на потребе деце:* здравље, исхрана, хигијена и одевање, образовање/стимулација, емоције и понашање, специфично понашање, спремност детета да преузме одговорност за себе у складу са узрастом.
- в.** *Карактеристике, потребе и специфична понашања родитеља / сарадника / бићне 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...).
- г.** *Релације родитеља и породице важне за квалитетан развој деце* (односи родитеља/старатеља са децом, односи међу одраслима, односи међу децом, односи са породицом и широм заједницом).

Процена која усмерава почетни рад породичног сарадника и породице је **иницијална процена** и реализује се после два-три сусрета са породицом, а исход јој је иницијални план, који поред осталих информација садржи и циљеве промене који се договарају са породицом. Функција иницијалне процене је да структурира почетни рад породичног сарадника, да породицу уведе у процес промишљања о потребној промени, да се изгради „радни савез“ са породицом кроз интензиван рад на претходно наведеним базичним процесима: изградња односа са породицом, придруживање, грађење партнерства и подстицање наде и вере у могућност позитивне промене (оснаживање породице).

Најдуже после месец и по дана рада са породицом окончава се **продубљена процена**. Ова фаза стручног поступка уводи породицу и сарадника у структурирани рад на циљевима промене који су, као исход претходног процеса рада, са породицом договорени као сврховити у односу на најбољи интерес детета или деце и добробит породице.

3.2. Планирање

Планирање је процес доношења одлука о томе који се циљеви желе постићи, односно шта је жељена промена, које ће активности бити предузете, како ће се задаци делегирати, ко ће бити одговоран за спровођење конкретних задатака те каква се временска динамика и који се рок одређују за реализацију сваке договорене активности.

Процесу планирања претходе **анализа свих прикупљених података** и преговарање са породицом око резултата анализе, како би се дошло до заједничког разумевања ситуације у којој се



налазе дете/деца и породица. Поступак подразумева анализу ризика и анализу снага, односно протективних фактора. Анализа ризика и протективних фактора обезбеђује реалистичност у планирању нивоа промене који се жели постићи; она обезбеђује да планирање буде у оквирима могућег, усмерава на активирање снага и потенцијала породице у грађењу промене.

Анализа ризика и протективних фактора омогућава породичном сараднику да јасно дефинише у ком ће се сегменту задатака ослонити на снаге породице, а у ком сегменту ће сам радити за породицу до активирања њихових потенцијала, развијања њихових нових вештина, као и у којим ће сегментима породичних тешкоћа или тешкоћа појединих чланова наставити да ради, пре свега мотивационо, јер породица или неки њени чланови још увек не увиђају потребу за променом или нису спремни да уђу у процес промене.

Стога породични сарадник у процесу планирања има две активности:

- а.** *Креирање породичног плана*, током кога постиже пуну укљученост породице и тада је план суштински бихевиорални план — ходограм ка циљевима које је договорио са породицом.
- б.** *План породичног сарадника*, уколико је потребан, односи се на оне аспекте функционисања и ризика где породица још није спремна да уђе у процес промене, а сарадник процењује да је значајно и могуће да и даље покушава да подстакне ту спремност (План породичног сарадника је саставни део обрасца процене, Прилог 3).

3.3. Реализација плана — акција/интервенција

Услуга „Породични сарадник“ пружа се реализацијом активности које, у складу са проценом и породичним планом, обухватају:

- 1)** практичну подршку,
- 2)** саветодавно-едукативне активности,
- 3)** заступање, посредовање и координацију у заједници.

Активности практичне подршке

Активности практичне подршке значе пружање директне помоћи (одласком са корисником или самостално) и усмеравање, упућивање на остваривање права и услуга у заједници код свих система релевантних за личне статусе и унапређивање квалитета живота чланова породице. Пружалац услуге може обезбедити директну материјалну подршку породици из ресурса којима располаже као пружалац услуге.

Саветодавно-едукативне активности

Саветодавно-едукативне активности обухватају мотивисање, саветовање, едукацију, моделовање, демонстрацију понашања, вођење и друге активности чији је циљ унапређење снага и постизања позитивне промене у понашању и животним околностима, кроз:

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



Породични сарадник предузима активности усмерене ка другим службама у заједници како би омогућио и олакшао члановима породице да користе услуге и права које им стоје на располагању, односно могућности које пружају непрофитни и приватни сектор у локалној заједници. Породични сарадник повезује породицу и њене чланове са заједницом кроз заступање права чланова породице, односно породице у заједници, кроз посредовање између чланова породице, односно породице и установа, организација и служби у заједници, као и кроз координацију различитих активности и актера у заједници. Овим активностима породични сарадник настоји да обезбеди ресурсе за задовољење потреба породице и њених чланова, актуелно, током пружања услуге, али и да их обезбеди као трајне ресурсе породице, на које ће породица моћи да се ослони у наредном периоду и након завршетка услуге.

3.4. Процена исхода / континуирана евалуација

Процена исхода / континуирана евалуација представља континуирану активност која одговара на питање да ли се планирана промена реализује, односно да ли се дешава оно што смо планирали да се дешава. Процена исхода се спроводи као периодична евалуација, „евалуација у пресеку“ (барем једном у току пружања услуге) и завршна евалуација, када се услуга окончава. Ове евалуације се спровode у партнерству са водитељем случаја из центра за социјални рад и уз активно учествовање целе породице.

Евалуација је неопходан процес који обезбеђује континуирано унапређење процене и процеса рада. Она такође обезбеђује да породични сарадник не буде ригидан и остане на уверењу да је прва процена породице „једина истина“ о њој. Исход овог процеса је боље познавање породице. Евалуација обезбеђује мењање и унапређење плана — заједно са породицом се процењују постигнућа у односу на жељену промену. На тај начин постигнућа постају „власништво“ породице и охрабрују је у даљем процесу. Ако се жељене промене не дешавају, ако се не спровode жељене активности, процес евалуације омогућава да се план коригује, као и да породица преузме одговорност, да активно промишља ситуацију и да заједно са сарадником планира наредне, кориговане циљеве и активности.

Континуирана евалуација помаже да се одржи жељени фокус на најбољи интерес детета и добробит породице и да се избегну замке рутинског поступања.

3.5 Мониторинг

Да би се пратила одрживост постигнутих промена у породици, породични сарадник реализује бар једну мониторинг посету породици шест месеци након окончања пружања услуге.



4. ТЕОРИЈСКИ ОКВИР ЗА УСЛУГУ „ПОРОДИЧНИ САРАДНИК“

Теоријски оквир у коме се кретало моделовање услуге био је **еклектичан**. Примењен је еко-системски приступ, у складу са савременим тенденцијама у социјалној заштити.

Системски приступ и еколошка теорија наглашавају 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, ком-шијским, супкултурним, 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 MacMillan, 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; учење о циклусима породичног живота и транзицијама; карактеристике породице (у функцији адекватне процене).

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

Развојно-психолошки приступ представљају знања која нуди развојна психологија о карактеристикама индивидуалног развоја и стадијумима у свим доменима психолошког развоја (интелектуални, емоционални, сазнајни, морални развој), као и о карактеристикама неуролошког развоја. Овај приступ се ставља у контекст утицаја трауме на развој (пракса породичног сарадника дозвољава мултитеоријски приступ у односу на разумевање утицаја занемаривања и злостављања и трауматичних искустава на индивидуални развој).

Поремећај емоционалног развоја и теорија афективне везаности нашли су своје посебно место у грађењу услуге „Породични сарадник“, пре свега зато што се пошло од тога да се добробит детета не може посматрати независно од односа афективне везаности са родитељем / одраслом фигуром. У пракси услуге важно је имати у фокусу значај афективне везаности, типа везаности који родитељ/старатељ нуди детету, и усмерити напоре у интервенисању како би се афективни квалитети постојећих радних модела променили. У раду породичног сарадника полазиште 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, Афективна везаност, 2011: 52).

Родитељске функције. У грађењу модела услуге пошло се, такође, од става да су родитељске улоге пресудне за дечији развој, без обзира на културу или историјски контекст (Кари Килен, 2001: 123). У том смислу, услуга је прилагођена свим културним и другим различитостима породица са којима се ради. Објашњене су и приказане родитељске функције које су значајне за раст и развој деце 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 и као низ функција које произилазе из васпитне функције родитељства, у складу са захтевима и нормама које наука успоставља.

У креирању услуге определили смо се да користимо концепт **довољно доброг родитељства**. Разлози за ову одлуку су вишеструки: концепт довољно доброг родитељства, пре свега, омогућава индивидуализовани приступ свакој породици, сваком детету, односно сваком родитељству. Онако како се разликују појединци, па и деца, тако треба да се разликује и одговор на њихове потребе у функцији родитељства. Такође, научни стандарди могу носити ризик да се свет посматра у искључивим категоријама — црно-бело виђење, црно-бело мишљење — што не одговара разноврсности и богатству реализовања у „стварном животу”; то свакако важи и за породични живот и родитељство. Треба узети у обзир и резилијентност детета, полазећи најпре од узраста (млађе дете је угроженије него старије у односу на неке дисфункције родитељства), а онда свих других снага детета. Такође, треба узети у обзир постојање ресурса других особа или услуга, које ће учинити да дете има довољно добре услове. За овај концепт битно је то што јасно разграничава занемарујуће и злостављајуће родитељство од родитељства које за дете креира безбедне услове, стабилност и могућности за релативно здрав раст и развој. Породични сарадници треба да имају такво разумевање потреба деце и функције родитељства да могу, са једне стране, да разликују породице које угрожавају добробит своје деце, а са друге, да унапређују родитељство оних код којих постоји капацитет за унапређење.

Транстеоријски модел промене. Промена је кључни појам којим се дефинише сврха услуге: позитивна промена у понашању и социјалној реалности корисника. У услузи „Породични сарадник” се говори о промени која је циљана, намерна или намеравана. Транстеоријски модел промене (Prochaska and DiClemente 1983; 1986) изабран је као адекватан с обзиром на карактеристике популације: степен кризе, ознаку постојања бројних и сложених потреба породице и њених чланова и најчешћу карактеристику неопажанја, непромишљања да је неопходна промена у личном понашању. Овај модел промене заступа когнитивистички приступ мотивацији за промену, тј. полази од става да сазнање одређује понашање, односно да је сазнање мотиватор понашања (Фил Еванс, 1978), док понашањем управља поткрепљивање, позитивно или негативно. Рад на промени у услузи „Породични сарадник” представља дугорочан осмишљени процес који помаже кориснику да постане свестан да има проблем, да постане спреман да се мења и да прође успешно кроз све фазе промене.

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. Породични сарадници су усмерени на функционалну процену — функционалну анализу понашања. Такав модел обезбеђује, пре свега, индивидуализацију процеса процене и индивидуализацију приступа у раду на промени. Породични сарадник не предузима поступке који одговарају бихевиоралној терапији, какви 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, супститутивно учење, учење условљавањем), а ослања се посебно на концепте и поступке научене беспомоћности, поткрепљења (позитивног и негативног), пробе понашања, распореда поткрепљивања и сл.



Две методе рада које се доминантно користе у раду с породицама су саветовање и мотивисање:

Саветовање, као једна од кључних активности услуге, одређено је као процес пружања помоћи путем слушања друге особе и комуникације са њом, што не подразумева чињење уместо других људи или преузимање њихове одговорности. Саветовање је дефинисано као процес дешавања промене у понашању и личности. У контексту услуге „Породични сарадник“, саветовање је одређено предметом рада: стварање сигурних и безбедних услова у породици за успешан раст и развој детета.

Мотивационо интервјуисање је ушло у употребу крајем 80-их година XX века. Аутори Милер и Ролник (Miller, W. R. & Rollnik, S, 1991) препознали су специфичност рада са оним људима који имају тешкоће, али је њихова идеја о потребној промени слаба или је нема, па су понудили знања која поступања практичара могу да учине ефикаснијим, а промену могућом и постојанијом. Они прихватају основне поставке транстеоријског модела промене, а сами дефинишу карактеристике мотивације, процеса развоја мотивације, нуде технике и интервенције; само мотивационо интервјуисање оставља простор за креативан, стваралачки приступ професионалаца свакој породици или појединцу, као и посебним проблемима.

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

Имајући у виду еклектичност која је у основи креирања услуге „Породични сарадник“, добро дошао је и сваки други теоријски концепт који доприноси бољем разумевању функционисања породица и њених чланова и повећава делотворност планираних интервенција.



5. ПРЕЂЕНИ ПУТ

Процес креирања услуге је од самог почетка постављен партиципативно, као заједничко моделовање услуге у коме су активно учествовали РЗСЗ, четири пружаоца услуге и четири центар за социјални рад који ће упућивати породице на будућу услугу. Почетни дизајн услуге, као и функционалних и структурних стандарда, континуирано је усавршаван и подешаван, корак по корак, током две и по године. Концепт је прилагођаван и унапређиван у складу са искуством пружалаца услуге са терена, са потребама породица и са растућим знањима тима о услугама интензивне подршке.

Прва сазнања и искуства о концепту рада са породицама добијена су у лето 2013. године током **студијских посета** двома сродним услугама (програм „Јачање породице“, Дечје село, Сремска Каменица и подршка породицама организације „Норе & Homes“ из Босне и Херцеговине) и кроз анализу документације о сродним услугама у другим земљама.

Пилотирање је, практично, представљало цикличан процес постављања радних хипотеза концепта услуге, односно тестирање и унапређивање сваког наредног корака у раду, а у складу са искуствима које је пружање услуге омогућило. Пилотирање услуге је конципирано тако да садржи и континуиран процес мониторинга и евалуације услуге, односно ефеката услуге. Пилотирање услуге је конципирано тако да садржи и континуиран процес мониторинга и евалуације услуге, односно ефеката услуге.

У августу 2013. године је начињен предлог стручног поступка и организације пружаоца услуге. Предложен је начин комуникације и координације између ЦСР и пружаоца услуге, разграничене су улоге водитеља случаја и породичног сарадника. Почетни нацрт стручног поступка конципиран је тако да буде компатибилан и усклађен са захтевима стручног поступка у центру за социјални рад, са функцијом, улогама и одговорностима центра за социјални рад као органа старатељства и у складу са важећим концептом минималних стандарда услуга у систему социјалне заштите. Почетни концепт дефинисао је стандард да услуга траје око шест месеци и да један породични сарадник ради са око 20 породица. Учесталост посета тада није посебно апострофирана.

Током августа и септембра 2013. формиран су тимови услуге ПС у складу са осмишљеном организацијом пружаоца услуге.

Током септембра и октобра 2013. године осмишљена је и реализована уводна, петодневна **обука**, што је омогућило да се у октобру 2013. прве породице укључе у пилотирање услуге.

Првих годину дана било је кључно за тестирање и унапређивање концепта услуге.

До јуна 2014. године у услугу је већ било укључено 150 породица, окончан је рад са једним бројем породица које су међу првима биле прве укључене у услугу, већина породичних сарадника радила је активно са по 12-13 породица, а неки и са по 15-16 породица.

Након годину дана пилотирања и окончане услуге са преко 40 породица (јесен 2014. године) реализована је формална интерна анализа дотадашњег искуства и прва сумарна евалуација резултата услуге.

Током тог периода услуга је континуирано представљана на бројним стручним националним и међународним скуповима и промовисана у медијима.



У јесен 2015. године оформљена је радна група за **израду предлога стандарда услуге „Породични сарадник“**, у чији су састав ушли представници ресорног Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, UNICEF-а, Републичког завода за социјалну заштиту, представници пружалаца услуге, представници Удружења стручних радника у социјалној заштити и представници центара за социјални рад. Предлог минималних стандарда услуге „Породични сарадник“ предат је Министарству у фебруару 2016. године, као један од докумената који би требало да олакша увођење ове услуге у систем (в. Предлог стандарда за услугу „Породични сарадник“, Прилог 2).

У децембру 2015. окончана је и процена **цене услуге „Породични сарадник“**. **Цена услуге по посећивању**, која у просеку траје један активни сат времена са породицом / чланом / релевантним актером, креће се од 2.300 до 3.500 динара (око 28 EUR), у зависности од тога да ли је услуга организована са мањим или већим бројем ПС и колико је породица обухваћено радом једног ПС. Цена услуге по породици на месечном нивоу кретала би се од 11.406,00 динара до 17.562,00 динара у зависности од тога да ли је услуга организована са мањим или већим бројем ПС и колико је породица обухваћено радом једног ПС (Цена услуге „Породични сарадник“, Прилог 3).



КОНТИНУИРАНИ МОНИТОРИНГ И ЕВАЛУАЦИЈА УСЛУГЕ

1. ПРИМЕЊЕНЕ МЕТОДЕ И ПОСТУПЦИ

Процес пилотирања услуге креиран је тако да обавезује на континуирани мониторинг и евалуацију услуге. Поред овог процеса, који је саставни део пилотирања, реализоване су и две сумарне евалуације услуге, након годину дана пружања услуге и након две и по године.

Континуирани мониторинг и евалуација услуге су реализовани кроз:

- хоризонталну размену и учење: састанци руководиоца пружалаца услуге и представника ЦСР, састанци породичних сарадника,
- менторске и мониторинг посете пружаоцима и локалним ЦСР,
- супервизијску подршку породичним сарадницима,
- анализу документације услуге,
- континуирану електронску комуникацију (e-mail и Facebook) са партнерима: (материјали, одговори на појединачна питања и сл.).

Примењене методе су омогућиле стално праћење пружања услуге, на нивоу сваког пружаоца и на нивоу сваког породичног сарадника, што се користило за даље моделовање, подешавање услуге, као и за процену потреба за подршком и унапређењем знања и вештина у раду самих породичних сарадника. Циљ је био да се обезбеде брзи одговори и правовремено кориговање сваког реализованог корака у пружању услуге и да се оснаже породични сарадници како би ефикасније и компетентније радили са породицама.

2. НАЛАЗИ И ИСХОДИ КОНТИНУИРАНОГ ПРОЦЕСА МОНИТОРИНГА И ЕВАЛУАЦИЈЕ

Следе прикази значајнијих исхода процеса континуираног мониторинга и евалуације услуге.

2.1. Стручни поступак и пратећа документација

Области рада које се односе како на индивидуално функционисање детета и родитеља, тако и на аспекте односа, нарочито родитељских функција, допуњаване су како су се сарадници сусретали са изазовима у непосредном раду. Структурирање рада са конкретном породицом представљало је изазов за младе професионалце, породичне сараднике. Документација, а посебно **образац процене**, коригована је тако да усмерава и води сарадника кроз непосредни рад са породицом. Партиципација породице, њено активно и одговорно укључивање, појачавана је кроз обавезивање сарадника да овај аспект документује и у обрасцу процене. Такође, обрасцу процене је додат **план породичног сарадника**, као начин да се одговори на сложеност и захтевност у раду, како би сарадник имао поузданији оквир за себе шта ће све и како ће радити са породицом и како би му се олакшао поступак израде породичног плана.

Током пилотирања услуге, тим РЗСЗ је, у сталној сарадњи са пружаоцима услуге, развио, тестирао и стално унапређивао комплетну документацију која прати стручни поступак услуге.

Формат породичног плана је такође коригован, поједностављен, како би био оперативнији и употребљивији, и за сарадника и за породицу.

Континуирано бележење рада је, такође, захтевало много промена. Показало се да евидентирање процеса рада, осим што је требало да аргументује рад, треба и да помогне сарадницима да структурирају сваки наредни састанак са породицом или чланом породице, актером, у смислу планирања теме састанка и евентуалних интервенција. Такође, показало се сврховитим да се усмереност на креирање позитивне промене у породици појача, како би се помогло сарадницима да остану у фокусу рада. Наиме, уочено је да сарадници неретко покрећу превелик обим интервенција, улазе у ризик да заузму превише протективан став у односу на породицу, као и да се додатно исцрпљују у иначе сложеном раду. Документ, на почетку именован као дневник рада, континуирано је мењан до форме актуелног листа праћења.

Процес евалуације, кроз преглед досијеа, указао је на потребу да се раније уђе у интервенисање у породицама и да се породице раније уведу у процесе мењања, тј. да се оне раније активирају и подстакну на преузимање одговорности. Исход је био креирање обрасца за **иницијалну процену** и почетни план активности ради брзог скрининга породице и ранијег активирања сарадника и породице у раду на промени.

Као додатна подршка раду ПС начињена је алатка **Листа интервенција породичног сарадника**. Ово је било неопходно, са једне стране, да би се млади сарадници ојачали алаткама које могу користити у непосредном раду, а са друге, да би се подстакли и охрабрили да интервенцијама приступају креативно, с обзиром на тежину и сложеност задатака који стоје пред њима. Направљен је списак интервенција који није коначан и очекује се да ће се он даље допуњавати.



Мора се нагласити, међутим, да сви ови исходи, пре свега у погледу процеса рада, али и документације, нису дозвољавали да се компромитује процес придруживања породици, процес грађења међусобног поверења сарадника и породице, односно нису дозвољавали компромитовање основних принципа услуге. Професионалност и аутономија породичних сарадника такође су уважаване.

2.2. Унапређење професионалних капацитета породичних сарадника

Континуирано праћење и процена квалитета пружања услуге давали су инпуте и о едукативним потребама породичних сарадника и омогућили развијање програма континуираног професионалног усавршавања свих ангажованих у услузи ПС, посебно породичних сарадника.

Поред захтевности саме услуге, разлози за овакав приступ Завода били су и младост и кратко професионално искуство већине породичних сарадника које су ангажовали пружаоци услуге.

Са једне стране, недовољно искуство сарадника представљало је изазов за квалитет пружања услуге. То је у почетку изазивало и извесно неповерење, пре свега колега професионалаца, особито из центара за социјални рад. Са друге стране, требало је сачувати евидентну енергију, посвећеност и ентузијазам младих професионалаца, који су омогућавали аутентичан приступ породицама, олакшавали повезивање и поверење породица.

Уочено је и да саме породице улазе у процес континуираног процењивања свог сарадника, како у односу на искреност и стварну заинтересованост за њихову добробит, на посвећеност и веру у њихове снаге, тако и у односу на професионална знања која демонстрирају (што је један од закључака прве сумарне евалуације услуге — интервјуи са родитељима и децом).

Такође, породичне сараднике је требало оснаживати у доживљају личне компетентности и требало је подстицати њихову жељу за професионалним растом и развојем. Праћење њихових потреба за едукативном и сваком другом подршком био је, од почетка реализације услуге, један од првих циљева континуираног мониторинга и евалуације. Стога је током читавог периода пилотирања реализован низ обука. Мањи број обука је реализован из групе већ постојећих, акредитованих обука које су одговарале на едукативне потребе услуге ПС, један број већ постојећих обука је прилагођен захтевима и потребама услуге „Породични сарадник“, а неке обуке су креиране посебно за потребе ове услуге (списак свих обука које је за породичне сараднике организова РЗСЗ даје су у Прилогу 4).

Пилотирање услуге „Породични сарадник“ за породице са бројним и сложеним потребама започело 2013. године, а од марта 2015. (захваљујући средствима пројекта ИПА 2013) пилотира се и услуга специјализована за породице деце са сметњама у развоју. Број породичних сарадника са пуним радним временом повећан је на 16, а од 2015. године све обуке су намењене свим ангажованим сарадницима.

Током две и по године пилотирања услуге, 12 породичних сарадника и стручних радника пружалаца услуге имало је прилику да добије укупно 33 дана обуке (13 обука), а нових 8 сарадника 18 дана обуке. У обуке је било укључено око 50 професионалаца.

2.3. Супервизијска подршка

У циљу јачања капацитета пружалаца услуге, од почетка 2014. године организована је и **екстерна супервизијска подршка**, пре свега да би се подржала функција супервизије. Подршку су пружали супервизори из РЗСЗ.

У просеку на сваких месец и по дана, сваки пружалац имао је састанак групне супервизијске подршке. Ипак, показало се да је потребна доступнија супервизија, и групна и индивидуална. Од половине 2015. године развија се концепт интерне супервизије. Пружаоци су изабрали будуће **интерне супервизоре** међу запосленима у установи, који су након акредитоване обуке наставили да

Супервизијска подршка се показала као изузетно значајна, 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.

пружају континуирану супервизијску подршку породичним сарадницима. РЗСЗ је обезбедио редовну супервизију супервизорима. Овај приступ има за циљ и да тестира концепт интерне супервизије у овако сложеним услугама и да оспособи и осамостали интерне супервизоре у установама у којима се пилотира услуга ПС.

2.4. Упућивање на услугу и сарадња са ЦСР

Партнерски центри за социјални рад нису подједнако ангажовали услугу ПС. Такође, унутар једног ЦСР водитељи случаја нису подједнако прихватили услугу. Показало се да је потребно интензивирати представљање услуге што већем броју водитеља случаја. Поред редовних састанака са руководиоцима услуге, било је важно континуирано радити и са водитељима случаја на разумевању услуге и циља услуге.

Идентификоване су основне препреке континуираном и ујединаченом процесу упућивања на услугу ПС:

- ✖ Проблем — сложеност упутног формата (њего је креирао Тим за пилотирање услуге) који ЦСР доставља пружаоцу услуге је препрека за редовније упућивање породица за које је водитељ проценио да је услуга адекватна; решење — сви упутни центри су дали предлоге формата упута, на основу којих је Тим за пилотирање услуге предложио поједностављени формат са основним подацима о породици и задатку породичног сарадника.
- ✖ Отпочињање пружања услуге организовањем иницијалног састанка (водитеља случаја, породичног сарадника и породице) понекад представља проблем јер се тиме, услед организационих тешкоћа, одлаже отпочињање услуге. Ове тешкоће су се, када су уочене, савладавале другачијим приступима: породични сарадници су се усмено консултовали са водитељем — да ли је породица обавештена о услузи, како су чланови породице реаговали, да ли постоје неки ризици у вези са самосталним одласком сарадника у породицу и на такав начин су сарадници успостављали први контакт са породицом. Ипак, искуства самих породичних сарадника говоре да је иницијални састанак са водитељем целисходнији јер јасније дефинише улоге водитеља и сарадника и одговорности породице и сарадника према задатку који им делегира водитељ, као представник органа старатељства.



- ✖ Недовољно разумевање услуге, њене функције и разграничење од улоге и посла ВС:
- ✖ Неки водитељи сматрају да породични сарадник преузима посао који припада центру и самом водитељу и који би они обављали уколико би имали мањи број корисника. Дискусија о улози и разграничавању услуге ПС и посла ВС довела је до низа значајних запажања и рефлексива о самом раду ВС.

„Послотији проблем у поимању улоге вод. случаја при центру за социјални рад — он у овим случајевима има улогу социјалне контроле. Уколико се паралелно породици пружа и подршка и врши социјална контрола, то уводи забуну код породице и резултати рада су лошији у односу на то када неко ван центра за социјални рад пружа подршку (а контрола остаје у ЦСР). Ово је важно, колико год нама професионално било тешко што имамо улогу контролора, и што бисмо волели можда да будемо ти који пружају подршку“. (Став једног ВС)

- ✖ Код неких водитеља случаја присутно је незадовољство, доживљај да превелика одговорност остаје и даље на ВС:

„Да се јасно дефинишу овлашћења и одговорности центра за социјални рад у функцији органа старатељства и пружаоца услуге „Породични сарадник“, јер према садашњим важећим прописима целокупна одговорност је на центру за социјални рад. Било би пожељно да се јасно дефинише и одговорност породичног сарадника, посебно у делу самосталног доношења одлука приликом пружања саме услуге.“

Реагујући на уочене проблеме, пружаоци услуге су интензивирали састанке размене пружалаца услуга и служби за децу и младе из матичних ЦСР и креирали сопствене приступе континуираном решавању ових тешкоћа. Тим РЗСЗ-а је, у сарадњи са ГЦСР у Београду и пружаоцем услуга ЦЗООД, креирао структуру скупа која се изводи у сарадњи пружалаца услуга и центара за социјални рад. Сврха радионице је отварање критичних тема и налажења решења за проблеме сарадње пружалаца услуга и ЦСР, разумевање услуге и начина како она функционише, препознавање добити за породицу и децу и за рад водитеља и разрешавање питања улога и одговорности, као и за подстицање разумевања да ова услуга интензивне подршке омогућује правовремено и на бољим подацима засновано доношење одлуке ВС у вези са породицом.

Бројне и континуиране интервенције унапредиле су упућивање у средине у којима је услуга доступна. Ипак, и даље није постигнут потпуни континуитет у упућивању и укључивању свих ВС у процес. Није до краја јасно шта све утиче на то да се (у средине у којима је услуга доступна) водитељ случаја определи да упуте породицу на коришћење услуге, јер је очигледно да су у различитим средине критеријуми различити, као и да су се временом мењали. Због тога треба обезбедити да примена стручних стандарда у пракси превенира ризик доминирања субјективних фактора у одлучивању (информисаност водитеља случаја, лични ставови). Такође, све указује на то да и даље треба детаљније уређивати и усклађивати сталну комуникацију и размену мишљења између ЦСР и пружаоца ове деликатне и са основним пословима водитеља високо компатибилне услуге.

2.5. Оптерећење по породичном сараднику, дужина трајања услуге, број посета

Према почетном концепту услуге, требало је да један породични сарадник ради са 20 породица, да услуга траје 6 месеци и да се тежи ка контакту са породицом у просеку једном недељно. Показало се да се промена у породицама тешко остварује, а поготово учвршћује, у периоду од 6 месеци, колико је било планирано да услуга траје. Даље, прецизније дефинисање активности и интервенција породичног сарадника указивало је на важност континуираног присуства у породици, што је тешко остварити ако се ради истовремено са 15 и више породица. Подаци о стандардима код сродних услуга такође су ишли у прилог мањем броју породица по сараднику.¹ У складу са анализом искустава, за наредну фазу пилотирања услуге постављен је стандард од највише 15 породица уз трајање услуге према потребама појединачне породице, у просеку 8-10 месеци.

Следећа фаза пилотирања указала је да је и стандард од 15 породица тешко остварив, што организационо, што због тежине и сложености рада и захтевности ангажовања.

Минимални стандард за услугу требало би да буде једна посета недељно, што се може обезбедити уколико један породични сарадник ради са највише 12 породица. Очекивана флексибилност услуге потом треба да омогући да број посета варира и да се прилагођава потребама породице и фази рада са породицом.

2.6. Организација услуге

Различити капацитети пружалаца услуга изнедрили су различита решења организације услуге, па је размена искустава била важна нпр. за унапређење сарадње са различитим актерима у локалној заједници, за организовање тимских састанака, њихову учесталост, за интерну стручну подршку и за разграничавање улоге стручне подршке и менаџерске улоге. Осмишљена је и унапређена и документација која олакшава организацију и руковођење услугом, као и мониторинг реализације услуге у складу са предложеним стандардима.

Искуства из мониторинга и бројних размена донела су и предлоге конкретних процедура о састанцима и улози руководиоца, који се налазе у предлогу минималних стандарда услуге.

....

¹ Evaluation of Action for Children's Intensive Family Support Services, 2012; Working with Troubled Families, A guide to the evidence and good practice, December, 2012.



СУМАРНЕ ЕВАЛУАЦИЈЕ УСЛУГЕ „ПОРОДИЧНИ САРАДНИК“ (2014, 2015)

1. ЦИЉ, ПРИМЕЊЕНЕ МЕТОДЕ И ПОСТУПЦИ

Реализоване су **две сумарне евалуације ефеката услуге**, једна након годину дана пилотирања услуге (друга половина 2014), а друга након две и по године (новембар 2015).

Истраживачка питања обе евалуације била су:

- ✗ Да ли се услуга пружа планираној циљној групи породица?
- ✗ Да ли је осмишљени садржај услуге релевантан, да ли је стручни поступак услуге релевантан?
- ✗ Које су области функционисања породице у фокусу услуге, тј. шта су приоритети пружене подршке?
- ✗ Да ли услуга доводи до позитивне промене у функционисању и животу породице, да ли помаже породицама са сложеним и бројним потребама и проблемима (да ли смањује ризик од злостављања и занемаривања деце)?

Прва сумарна евалуација реализована је након искуства у раду са 170 породица укључених у услугу, при чему је интервенција била окончана код првих 45 породица. Приликом анализе и прве сумарне евалуације коришћени су следећи извори података:

- ✗ месечни квантитативни извештаји руководиоца услуге о броју породица и фази стручног поступка за свих 170 породица до анализе укључених породица (квантитативна анализа поштовања планираних стандарда о броју породица по ПС, роковима у стручном поступку, броју посета породици и дужини трајања услуге),
- ✗ упитник (креиран за потребе ове евалуације) са подацима о основним карактеристикама свих 170 породица (квантитативна анализа основних демографских карактеристика и обележја породица),
- ✗ комплетни досијеи 26 породица (57,7% породица код којих је услуга завршена): квалитативна анализа напретка породице, примене стручног поступка и постојећих формата за вођење документације,

- ✖ досијеи 15 породица код којих је интервенција породичног сарадника прекинута; урађена је квалитативна анализа тих досијеа у погледу примене стручног поступка, постојећих формата за вођење документације и разлога прекида рада са породицом.

Креирани су и инструменти за евалуацију услуге кроз мерење задовољства услугом методом вођеног интервјуа:

- ✖ дубински полуструктурирани интервју о задовољству породице услугом, процени промене/напретка и предлозима за унапређење услуге, примењен на узорку 10 породица код којих је услуга окончана,
- ✖ дубински полуструктурирани интервју са релевантним актерима у циљу квалитативне анализе са елементима евалуације ефеката услуге примењен на узорку од 10 водитеља случаја и 10 релевантних актера узоркованих 10 породица (Полуструктурирани интервјуи за мерење задовољства услугом, Прилог 9).

Један од резултата прве сумарне евалуације био је и осмишљавање инструмента за квантификацију ефеката који би у наставку пилотирања омогућио континуирано мерење напретка у раду са сваком породицом.

Друга сумарна евалуација, ослоњена на сазнања прве сумарне евалуације и континуираног мониторинга и евалуације, продубила је одговоре у вези са постављеним истраживачким питањима.

У анализи и евалуацији коришћени су већ осмишљени, испробани и унапређивани инструменти, али и неки нови, који су развијени за потребе ове евалуације:

1. Месечни извештај о броју породица, посета и статусу у стручном поступку, који је коришћен и у процесу континуираног мониторинга и прве сумарне евалуације (Прилог 5);
2. Упитник за прикупљање података о основним карактеристикама породице и квантификацију ефеката интервенције услуге, који је унапређен за другу сумарну евалуацију (Прилог 6), са додатним упитником за породице са којима је рад прекинут;
3. Упитник за анализу разлога измештања детета из породице у којој је пружана услуга ПС, а који попуњавају водитељи случаја (Прилог 7);
4. Полуструктурирани интервју за фокус групе са родитељима и релевантним актерима у циљу квалитативне анализе, са елементима евалуације ефеката услуге — прилагођени дубински полуструктурирани интервјуи из прве сумарне евалуације (Прилог 9).

Као извори података коришћени су и доступни извештаји пружалаца и координатора процеса пилотирања (РЗСЗ) упућени донаторима и Министарству, досијеи породица, извештаји са менторских и супервизорских састанака, извештаји хоризонталне размене, прве сумарне евалуације итд.

Услуга „Породични сарадник“ је у новембру 2015. године, на почетку прикупљања и обраде података за другу сумарну евалуацију, обухватала 366 породица. Те породице су биле у различитом статусу пружања услуге: код 164 породице услуга је окончана, код 115 породица услуга је још била у току, а код 85 породица интервенција је започета, али је из различитих разлога прекинута.

Пошто су различити инструменти конструисани у различито време, само је део укупног броја породица обухваћен је одређеним упитником, па **узорак** за анализу чини:

- ✖ 198 породица на којима је примењен упитник за прикупљање података о основним карактеристикама породица (54% породица укључених у услугу),



- ✖ 124 породице обухваћене Упитником за процену ефеката рада са породицом, односно постигнутог степена промене код породице (75% породица),
- ✖ 74 породице обухваћене Упитником за анализу разлога прекида рада са породицом (87% породица код којих је услуга прекинута),
- ✖ све породице које су обухваћене Упитником за анализу разлога измештања детета, а у којима се измештање догодило до децембра 2015. године.

У поступку анализе и евалуације ефеката услуге примењене су и квалитативне методе — кроз фокус групе испитивано је задовољство услугом различитих актера услуге, а чији су налази саставни део ове анализе:

- ✖ Реализоване су 3 фокус групе са родитељима из 16 породица из Новог Сада, Ниша и Крагујевца.
- ✖ Реализоване су 4 фокус групе са актерима блиским услузи, са 25 учесника (8 из образовног система, 7 из невладиног сектора, 5 представника здравства, 3 из локалних услуга социјалне заштите, 1 волонтер и 1 представник корпоративног сектора).
- ✖ Реализована је 1 фокус група са водитељима случаја из Београда, Ниша и Крагујевца.

2. НАЛАЗИ СУМАРНЕ ЕВАЛУАЦИЈЕ

2.1. Основна обележја породица

За сваку породицу са којом ради ПС прикупљени су основни демографски подаци, као и друга основна обележја породица која су препозната као извор ризика или реметилачких фактора за родитељство.

Анализа ових података омогућава да се сагледају типичне карактеристике породица упућених у услугу, да се издвоје индикатори који указују да породица има сложене и бројне потребе и тешкоће, као и да се препознају доминантни показатељи повећаног ризика за безбедност и развој детета. Анализа података такође омогућује и да се провери да ли услугу заиста користе породице којима је она намењена.

Према **типу породице**, у узорку породица које су користиле услугу „Породични сарадник“ 50,5% чине једнородитељске породице, 39,4% потпуне (породице са оба родитеља), 6,6% сродничке (у којима деца живе са сродницима — бабе, деде, ујаци, тетке и сл.), а 3,5% проширене сродничке породице (родитељи, деца и сродници).

Оваква дистрибуција одступа од структуре породица у популацији Србије, јер је међу породицама корисницима услуге ПС удео једнородитељских породица изразитији него у општој популацији.

Међу једнородитељским породицама у услузи, у 30,8% породица искључиво живи један родитељ са децом, а у 19,7% случајева ради се о проширеним једнородитељским породицама, у којима, поред родитеља са децом, у породици живе бабе, деде или други сродници.²

Према етничкој структури, од укупног броја породица у узорку 37% чине **ромске породице**.

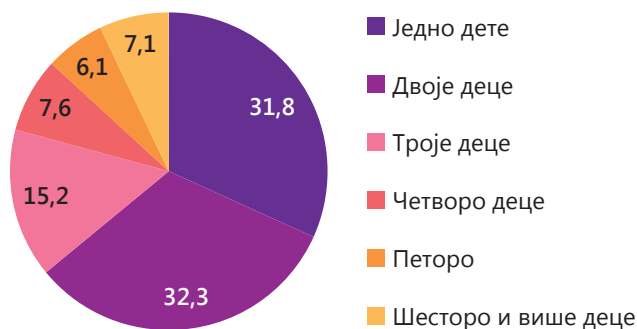
....

² У две трећине једнородитељских породица деца живе са мајком, а у једној трећини са оцем. У 40% сродничких породица деца живе са ујаком или тетком.



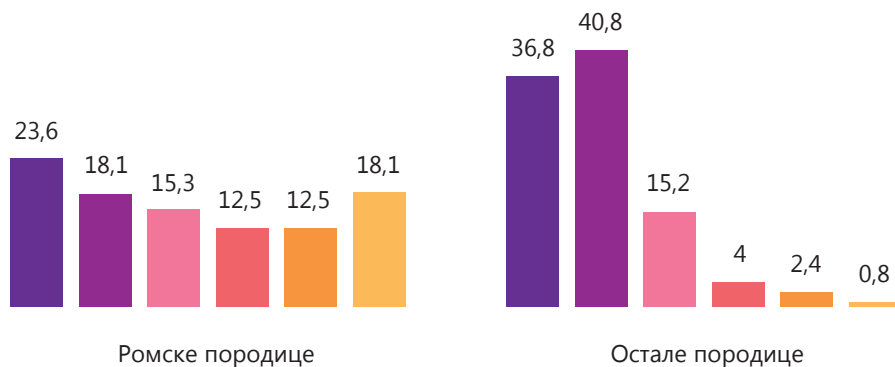
Према **месту становања**, у узорку доминирају породице из градске средине, са уделом од 67,7%, а значајно мање има породица из сеоских средина. Од укупног броја породица, 22 породице живе у неформалним насељима, а од тог броја 21 породица је ромска. Треба имати у виду да се услуга развија у четири велика града, што може утицати на преминацију градске популације.

Према **броју деце у породици**, доминирају породице са једним дететом или са двоје деце, које чине 64,1% узорка свих породица, али су високо заступљене и породице са више од троје деце, које чине 20,1% узорка. У узорку породица чак 41 породица има више од четворо деце.

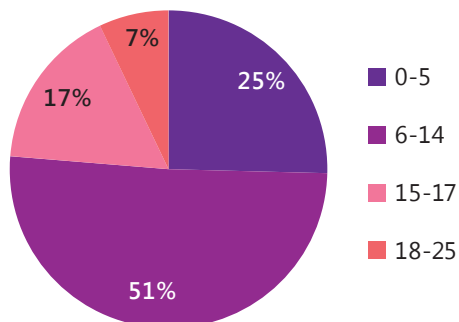


Број деце у породици разликује се према етничкој припадности родитеља; породице са више деце доминирају у узорку ромских породица, док су у узорку осталих породица најзаступљеније породице са једним дететом или са двоје деце (77,6%).

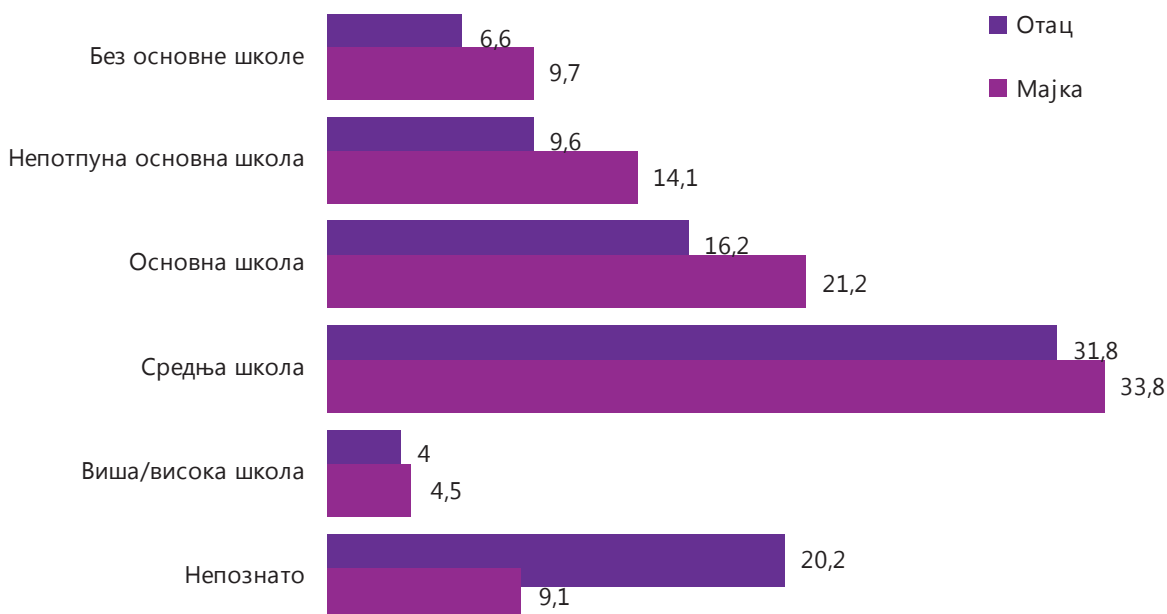
■ Једно дете ■ Двоје деце ■ Троје деце ■ Четворо деце ■ Петоро ■ Шесторо и више деце



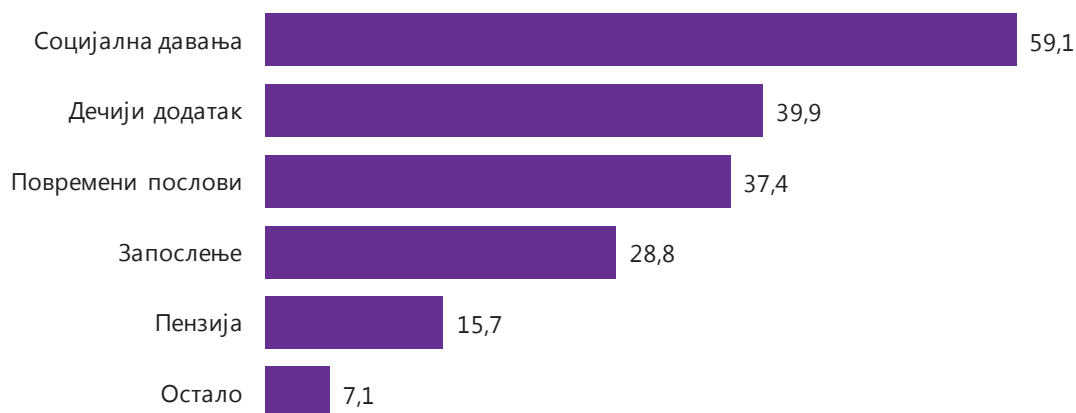
Према **узрасту деце**, 50,9% деце је основношколског узраста, односно узраста од шест до четрнаест година, а четвртина деце (25,4%) припада најосетљивијој групи међу децом, млађима од 5 година.



Образовна структура родитеља је неповољна; чак 16,2% очева и 23,8% мајки нема завршену основну школу, што значи да спадају у категорију неписменог становништва. Такође је висок удео родитеља који имају само основну школу. Најмањи је број родитеља са вишим или високим образовањем. Укупно 17 родитеља има завршену вишу/високу школу, 9 мајки и 8 очева. За 20,2% очева и 9,1% мајки недостаје податак о образовању (најчешће се ради о једнородитељским породицама и недостаје информација о одсутном родитељу).



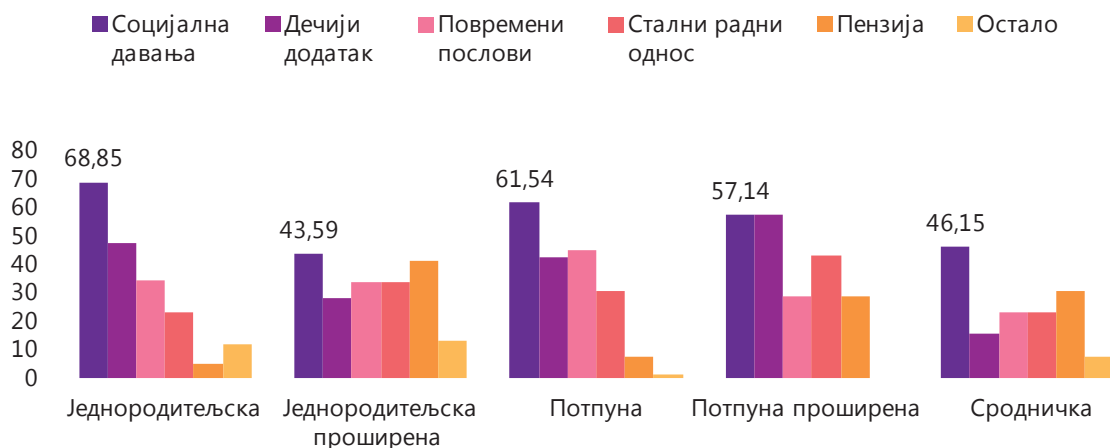
Индикатори **социо-економског положаја породице** указују на високу депривираност породица корисника услуге „Породични сарадник“. Више од половине родитеља у овим породицама је незапослено. Извор прихода породица у највећој мери чине социјална давања (новчана социјална помоћ), код 59,1% породица, и дечији додатак, код 39,9% породица. Код само трећине породица извор прихода је запослење једног од родитеља, а у 15,7% случајева ради се о приходима од пензија. Податак да значајно мањи број породица упућених у услугу користи дечији додатак него новчану социјалну помоћ указује да родитељи не користе ово право у довољној мери, а један од разлога је сигурно и неинформисаност.



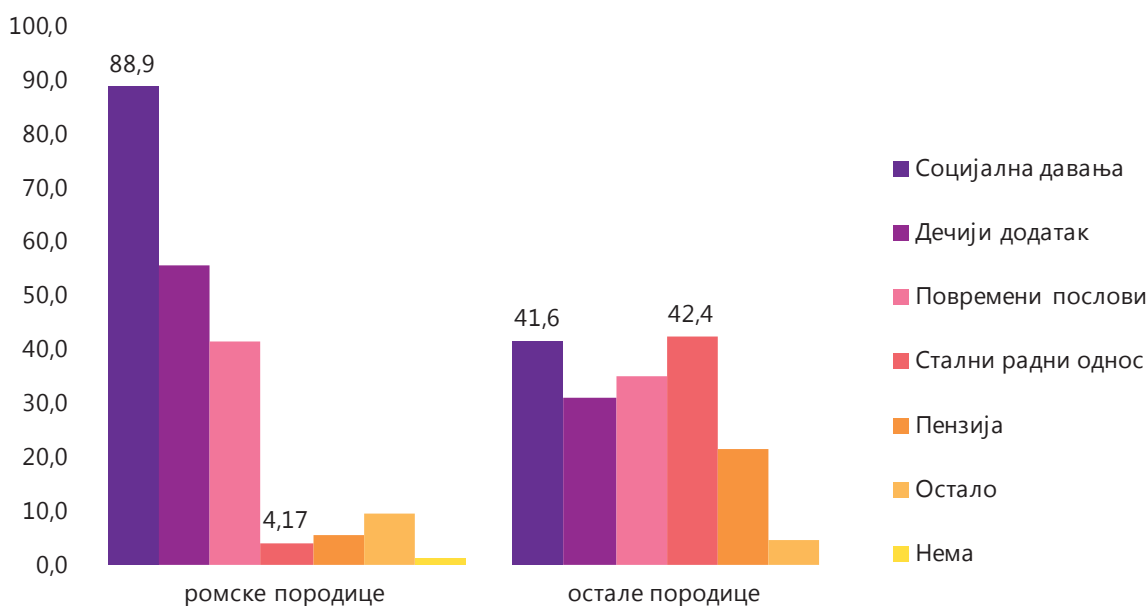
Анализом података је утврђено, такође, да су једнородитељске породице изразито материјално депривиране. У само 23% једнородитељских породица родитељ је стално запослен,



односно породица има стаалан извор прихода³. У поређењу са осталим типовима породица у узорку, у једнородитељским породицама има најмање родитеља у сталном радном односу, што је изузетно неповољно за услове живота породица и деце. Једнородитељске породице се, такође, најчешће ослањају на социјална давања као извор прихода родитеља.



Изразита материјална депривација присутна је код ромских породица. Чак 88,9% ромских породица су корисници новчане социјалне помоћи, док је у само 3 ромске породице један од родитеља у сталном радном односу. Такође је евидентирана и једна породица без икаквих прихода.



Налази анализе указују на директну повезаност **степенa образовања родитеља** са социо-економским положајем породице. У породицама у којима родитељи немају завршену основну школу, основни извор прихода су социјална давања — 95% родитеља без основног образовања су корисници новчане социјалне помоћи. Само у једној породици је родитељ без основне школе запослен. Међу запосленим родитељима су у највећој мери родитељи са средњошколским образовањем и завршеном вишом или високом школом.

....

³ У две трећине једнородитељских породица деца живе са мајком, а у једној трећини са оцем. У 40% сродничких породица деца живе са ујаком или тетком.

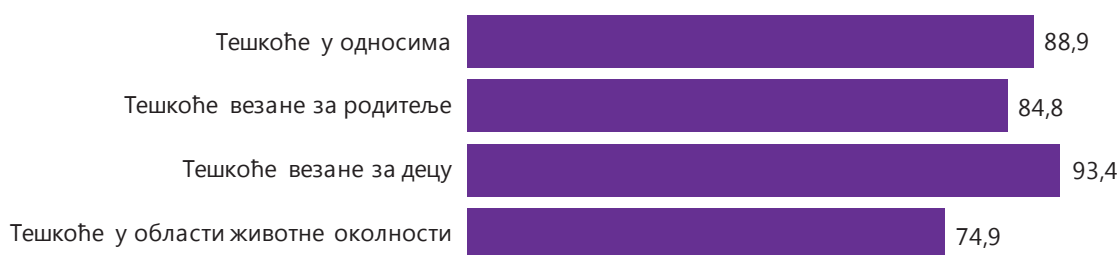


Најнижи образовни статус родитеља корисника услуге ПС везан је за ромску популацију. Наиме, родитељи који немају никакво образовање искључиво су ромског порекла, а 88% родитеља који имају неколико завршених разреда ниже основне школе такође су Роми. Са друге стране, изразито је низак удео Рома са завршеном средњом (9,52% очева и 7,46% мајки), односно вишом/високом школом (12,5% очева и ниједна мајка).

2.2. Идентификоване тешкоће у породицама

У процесу процене породица, односно деце и родитеља, породични сарадници су радили према дефинисаној методологији процене⁴. Дефинисане су 4 димензије преко којих су операционализоване тешкоће и проблеми, снаге и потенцијали породица: животне околности, карактеристике детета, карактеристике одраслих и карактеристике односа (односи родитеља и деце, партнерски односи, односи са широм породицом и заједницом). Након идентификовања тешкоћа и протективних фактора по свим димензијама, породични сарадници су утврђивали приоритете на којима су радили са породицом.

Анализа процене тешкоћа породица које су користиле услугу ПС потврђује да је услуга пружана породицама где постоје тешкоће родитеља у родитељским функцијама што је ризик за занемаривање у злостављање детета. Али, истовремено, највећи број породица су оптерећене лошим стамбеним условима, недостатком новца, здравственим проблемима, менталним тешкоћама одраслих и деце, сметњама у развоју, инвалидитетом деце, слабом социјалном мрежом и те бројне и сложене незадовољене потребе значајно утичу на капацитет родитеља да пружи адекватну бригу детету. Свака димензија је операционализована кроз индикаторе, а онда даље праћени ти индикатори.



Код 75% породица су **идентификоване тешкоће у области животних околности**. Анализа показује да су тешкоће у области становања и прихода у директној корелацији са образовањем родитеља и да значајно утичу на напредак током пружања услуге или погоршање стања и измештање деце из породице након пружања услуге.

У свим породицама у којима један од родитеља нема завршену основну школу идентификоване су тешкоће у становању и обезбеђивању прихода породице. Чешће су заступљене тешкоће везане за приходе породице (код 69% породица идентификоване су тешкоће везане за материјално стање). Такође, чак половина породица нема адекватне стамбене услове.

Тешкоће у области становања и прихода су израженије код ромских породица. Од укупног броја ромских породица које су користиле услугу, чак 93% има тешкоће у овој области, при чему 86% ромских породица нема адекватне приходе, а 75% породица нема адекватне стамбене услове.

...



Тешкоће и незадовољене потребе код деце су идентификоване у 93,4% породица. Када говоримо о идентификованим тешкоћама и незадовољеним потребама код деце, говоримо и о способности родитеља да одговори на потребе детета. Ова димензија је операционализована кроз следеће индикаторе: образовање/стимулација, емоције и понашање, здравље, исхрана и хигијена, спремност детета да преузме одговорност за себе у складу са узрастом и различита специфична понашања деце⁵. Код укупно 74,2% породица уочене су тешкоће деце у процесу образовања, односно стимулације деце. Код половине породица уочено је да деца имају тешкоће везане за емоције и понашање. Такође, веома високо заступљени су здравствени проблеми деце (у чак 42% породица).



Међу породицама код којих су идентификоване тешкоће у исхрани и хигијени деце, 58% су ромске породице, а 68% ових породица живи у неформалним насељима. У породицама у којима су идентификоване ове тешкоће, 77% очева и 84% мајки нема завршено основношколско образовање.

Тешкоће дефинисане као специфична понашања деце идентификоване су код половине деце корисника услуге ПС (51% деце).

Међу специфичним понашањима најчешће је насилно понашање (код 15,2% деце), затим следи сукоб са законом (код 8,1% деце), 7,6% деце су жртве насиља, 4,5% користи алкохол, а 3,5% ПАС. Код 4% деце идентификована је и прошња.

Анализа тешкоћа код деце открива разлике између деце ромског порекла и остале деце. Проблеми у образовању су најраширенији код ромске деце (од укупног броја ромске деце, 84% има проблеме у образовању), док је код остале деце удео деце са проблемима у образовању мањи.⁶ Прошња као форма специфичног понашања деце искључиво је присутна код деце из ромске популације. Укупно 18% деце Рома манифестује овај облик понашања. Сва остала специфична понашања су изразитија ван ромских породица, па су тако остала деца чешће у сукобу са законом, корисници алкохола и ПАС, жртве насиља, а чак двоструко чешће манифестују насилничко понашање од ромске деце.

Тешкоће одраслих. У процесу процене су код 85% породица идентификоване незадовољене потребе одраслих и тешкоће родитеља/старатеља: Веома је важно препознати ове тешкоће, јер су у директној вези са капацитима за родитељство и могу допринети занемарујућем или

⁵ Детаљнији приказ области и подобласти процене даје се у Прилогу бр. 20.

⁶ Од укупног броја остале деце у узорку, 69% има проблеме у образовању.

злостављајућем понашању; треба радити на постизању позитивних промена у функционисању самих родитеља, јер су оне од утицаја на добробит детета у породици. За породичног сарадника је посебно значајан рад са родитељима који треба да доведе до тога да они сами идентификују и разумеју своје тешкоће како би могли да их решавају.

Као и код деце, велики број родитеља има тешкоће са здрављем, с том разликом што су код родитеља веома заступљени и проблеми са менталним здрављем, односно са психијатријским обољењима те коришћењем алкохола и дрога.



Као посебна област тешкоћа код родитеља додатно је испитивана димензија **емоција и понашања родитеља**.



Карактеристике емоционалног доживљавања и реаговања родитеља/старатеља значајно утичу на самоефикасност и однос према себи, а што потом обликује и односе са другима и функционисање у заједници. Такође, карактеристике родитеља/старатеља у овом домену говоре о карактеристикама односа са децом, односно о утицају на функције родитељства, па тиме и на занемаривање и злостављање деце.

Код родитеља су уочене бројне тешкоће везане за сферу емоција и понашања. Половина родитеља, односно 47,3%, има тешкоће када је реч о реаговању на кризну ситуацију или стрес. То су родитељи који теже подносе захтеве свакодневног живота или су имали трауматична искуства (нпр. губитке, злостављање и сл.).

Такође, код 40,1% родитеља се региструју тешкоће у сфери „емотивног доживљавања и реаговања“. Овај сегмент се највише тиче доминантног расположења код родитеља и усклађености

емоција и понашања, посебно према деци и у породици. Такође, регистрована су и посебно ризична понашања, као што су суицидално понашање и параноидне манифестације. Неке од регистрованих тешкоћа може да разреши породични сарадник, радећи пре свега на трауми коју родитељ има у искуству, уз интензивно коришћење когнитивних техника. За теже тешкоће, породични сарадник треба да мотивише родитеље да прихвате специјализовани третман.

Значајан број родитеља (29,9%) има тешкоће у погледу онога што смо дефинисали као „однос према себи“ — прихватање себе, сигурност–несигурност, реалистичност опажања себе, условно прихватање себе, брига за сопствену добробит и сл. Унапређењем слике о себи, родитељ унапређује и лично задовољство и ефикасност у односима са другима, а пре свега се унапређује однос са децом.

Код нешто више од једне четвртине родитеља (26,4%) препознаје се недостатак вештина сналажења у друштву. Ово сигурно отежава повезивање породице и заједнице, као и коришћење ресурса у заједници.

Тешкоће у односима са децом и васпитању. У процесу процене су код 88% породица идентификоване тешкоће у области односа. Код више од половине породица (58%) процењено је да имају тешкоће у препознавању потреба детета и постављању реалистичних циљева у односу на децу, што је очекивано за ову групу породица. Код половине породица су евидентирани тешкоће у примени адекватних васпитних поступака и у стилевима родитељства (било да се ради о незаинтересованом понашању родитеља, претерано ригидном понашању, претераном кажњавању или о хаотичној смени таквих поступака). Проблеми у односима са децом који се тичу васпитања, али и јасноће родитељске улоге и одговорности родитељства, бележе се у 40% породица (постављање граница је проблем у 42,4% породица, а доследност у 39,4% породица). У 35% породица родитељи показују тешкоће по свим параметрима који се тичу емоционалних релација са дететом (показивање позитивних осећања), способности да ставе у први план дете и потребе детета, као и стварне спремности да се баве дететом (подстицање развоја, провођење времена са дететом и сл.). Осим што говоре о квалитету обављања родитељске улоге, ови индикатори функције родитељства указују и на факторе који одређују ризик од злостављања или занемаривања деце, па је добро препознавање тих тешкоћа веома важно за планирање интервенција у креирању довољно доброг родитељства.



Како би се боље разумела ситуација породице, њене тешкоће и снаге, процењивани су партнерски односи и односи са широм породицом и заједницом. Трећина родитеља има тешкоћа у партнерским односима, што може значајно да утиче на њихову родитељску улогу, а трећина са широм породицом, што указује на смањене ресурсе тих породица у погледу подршке родбине. Петина породица има тешкоћа у односима са широм заједницом.

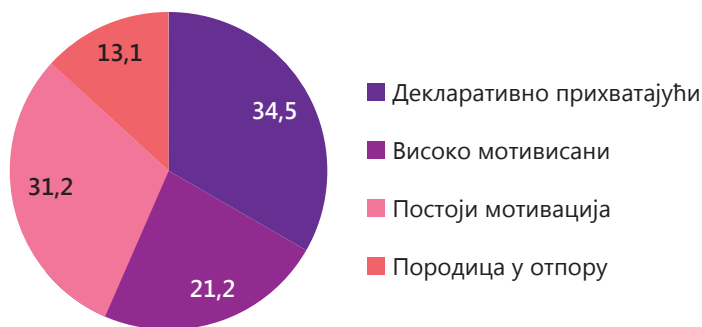


2.3. Мотивација корисника за прихватање услуге

У самом конципирању услуге препозната је важност мотивисаности породице за прихватање услуге. Важна активност центара за социјални рад у раду са породицом јесте мотивисање породице да прихвати услуге за које стручни радници процењују да могу унапредити њено функционисање. Стога је један од предуслова (нултих услова, како су названи током пилотирања) за укључивање у услугу сагласност најмање једног одраслог члана породице да прихвата услугу, што се сматрало минимумом мотивације за све активности које услуга подразумева. Задатак ПС јесте да подстакне мотивацију породице и регулише отпор породице, али је важно на почетку имати процену какав је статус мотивације породице и њених појединачних чланова, како би ПС ефикасније планирао даље акције. Стога је осмишљена и реализована једнодневна едукација о теорији промене заснована на приступу Прохаске и Диклементеа са циљем да подигне капацитете ПС у овој области.

Породични сарадник процењује мотивацију, тј. спремност породице да прихвати услугу, односно улазак нове особе у породицу (породичног сарадника), али и спремности на акцију и рад на промени. Чак и породице које су високо мотивисане за прихватање услуге не морају бити мотивисане за рад на промени (нпр. могу очекивати да породични сарадник реши њихове проблеме, а да они сами ништа не мењају, или да добију „заштиту“, „подршку“, а да се у самој породици ништа не промени и сл.). Веома мали број породица улази у услугу са свешћу да је потребна унутрашња промена у породици. Члан породице може имати жељу да неки аспект њиховог живота буде другачији, али су веома често одсутни остали параметри квалитетне мотивације (нема реалистичне процене могућности за промену, процене целисходности промене и нема самообавезивања, тј. одлуке о промени). У сваком случају, почетна мотивација породице помаже у реализацији почетних задатака породичних сарадника: развијање односа поверења, придруживање и стварање радног савеза са породицом. Боља почетна позиција породица у односу на прихватање услуге омогућава породичном сараднику да брже крене у активности и да са породицом лакше постиже пожељну позитивну промену.

Међу породицама које су користиле услугу, половина породица је, према процени ПС, била **мотивисана на почетку услуге** (код 52,4% породица забележено је присуство мотивације за прихватање услуге, од чега је 21,2% породица било високо мотивисано). Међутим, велики број породица (34,5%) декларативно је прихватио услугу, али те породице нису заиста показале спремност током коришћења услуге да се у потпуности ангажују и сарађују са породичним сарадницима у превазилажењу тешкоћа у којима се породица налази, тј. нису преузимале одговорност.



Карактеристике мотивације, односно мотивација породице и њених чланова за прихватање промене и рад на њој, представљају посебно поље рада породичног сарадника и могу се сматрати још једном облашћу тешкоћа, поред тешкоћа по дефинисаним областима индивидуалног и породичног функционисања.

2.4. Ефекти услуге

Стручни поступак у раду са породицом јасно дефинише методологију рада породичног сарадника. Сам стручни поступак, начином на који се спроводи — уз пуно учешће породице и свеобухватношћу деловања, представља својеврсну интервенцију. Породични сарадници, користећи знања, вештине и своју креативност, примењују низ интервенција са циљем да породица унапреди своје функционисање, као и да постигнута промена буде што трајнија. Очекивани ефекат пружања услуге је постигнута позитивна промена, односно напредак породице у функционисању који обезбеђује најбољу добробит детета.

Упитник за квантификацију ефеката интервенције услуге (процену степена промене) креиран је да региструје:

- ✖ кључне тешкоће са којим се породица суочава, идентификоване током процене,
- ✖ тешкоће на којима породица и ПС планирају да раде,
- ✖ процену постигнуте промене (напретка) по свакој од регистрованих области на којима је рађено; жељене промене су операционализоване као специфични циљеви у породичном плану.

Степен постигнуте промене на нивоу специфичних циљева је градиран као:

1. постигнут напредак — када је успостављен нови, бољи ниво функционисања по свим планираним задацима унутар једног специфичног циља,
2. делимично напредовање — када је постигнут напредак у односу на већину задатака,
3. мала промена / мало напредовање — када је промена достигнута у једном задатку или делу задатака унутар специфичног циља,
4. нема промене — када је очуван почетни статус у породици у одређеном сегменту,
5. погоршање — када се функционисање породице у одређеном сегменту погоршало.

Када се за једну породицу региструје степен промене по сваком циљу, на основу процењених степена промене прави се обједињена, генерална процена исхода, холистичка, која представља више од израчунавања просека из појединачних циљева.

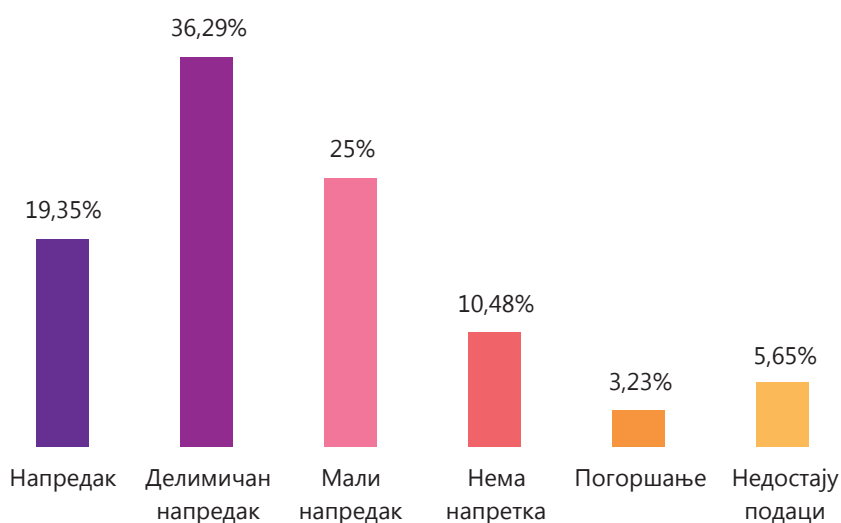
Упитником за процену ефеката рада са породицом, односно постигнутог степена промене код породице обухваћене су 124 породице. Квантификација ефеката се обавља пошто се



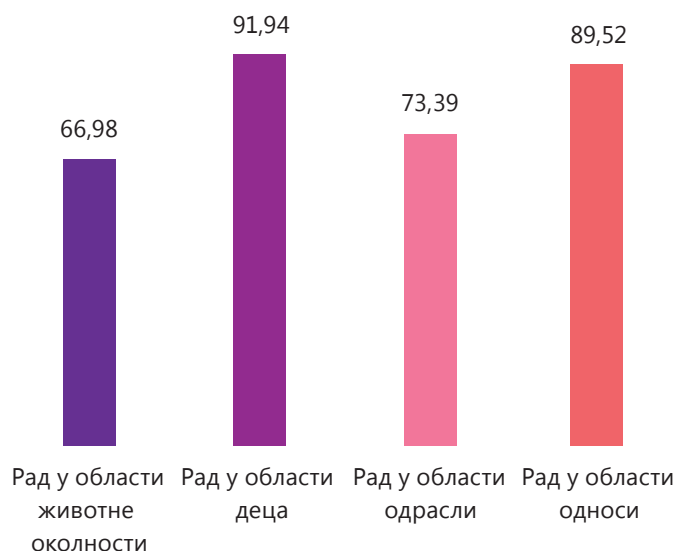
одржи састанак посвећен завршној евалуацији пружања услуге, када се ефекти оцењују са становишта саме породице, породичног сарадника и водитеља случаја, чиме се настоји да се постигне оптимална објективност оцене напретка.

2.4.1. Напредак породице

Посматрано са становишта генералне процене исхода пружања услуге за 124 породице које су обухваћене упитником за оцену напретка, може се закључити да услуга, генерално, доводи до напретка у функционисању породице. Напредак се постиже у 80% породица — код 36% тај напредак је оцењен као делимичан, код 25% као мали, а код око 19% као потпуни напредак. Треба напоменути да се процена напретка односи на оне области на којима је сарадник радио са породицом. То су области које су кључне за безбедност детета, за обезбеђивање довољно добрих услова за његов раст и развој, за умањење ризика од занемаривања и злостављања у породици и његовог измештања из породице. У око 10% породица сарадник и породица нису успели да направе позитивну промену. Неки извори и ову ситуацију оцењују као позитивну; наиме, одсуство погоршања се за мултипроблемске породице може сматрати позитивном чињеницом (Evaluation of Action for Children IFSS, 2013:25). У око 3% породица је током пружања услуге дошло до погоршања. Ове породице су током пружања услуге или показале резистентност на промену, или је пружање услуге јасно дефинисало капацитете породице да обезбеди добробит детета и открило показатеље да је дете већ било угрожено, што није било видљиво кроз делатност центра за социјални рад, или је центар породицу упутио на услугу као „последњу шансу“ пред измештање детета.



Потребно је рећи, када се говори о ефектима, да су породични сарадници у највећем броју породица радили у све четири области, дакле холистички, пратећи био-психо-социјални модел и поштујући потребе, а и жеље породице, градећи мотивационе стратегије за породицу како би се ојачала њена спремност за прихватање промене и остајање у њој. Као што је и очекивано, доминирали су рад са децом и за децу и рад на односима, пре свега у родитељским функцијама, а у значајном проценту породица предмет рада сарадника био је индивидуални статус и функционисање родитеља.

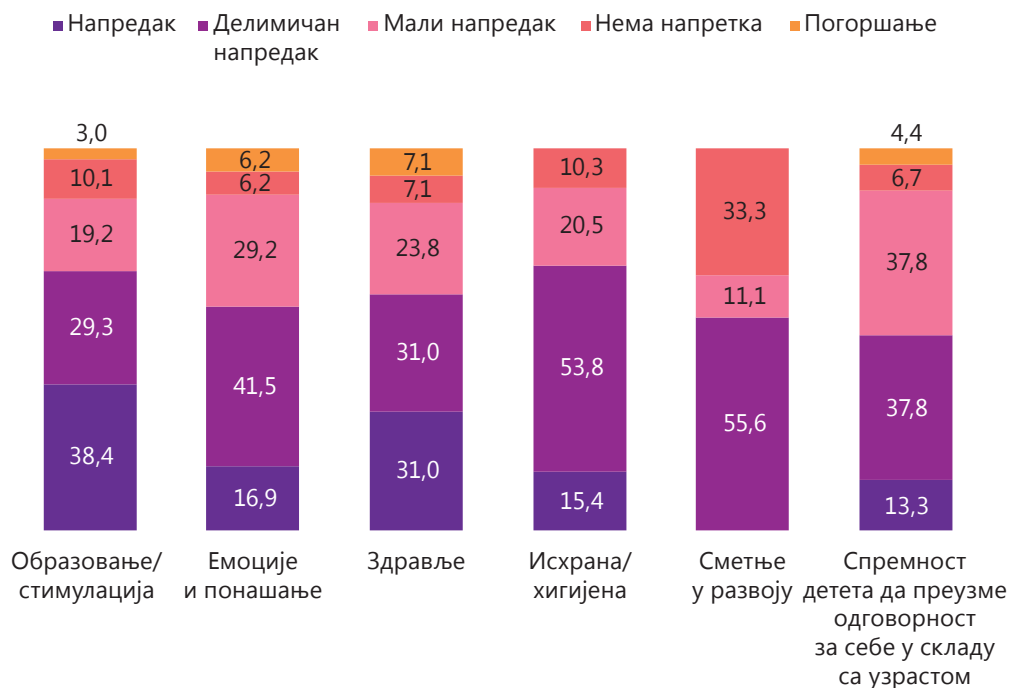


Следи приказ постигнутих ефеката рада породичних сарадника, по посебним аспектима релевантним за сваку област.

2.4.2. Ефекти у раду са децом

Породични сарадник је у области карактеристике деце (незадовољене потребе, односно тешкоће код деце и способност родитеља да одговори на њихове потребе) интервенисао у 91,94% породица у којима је услуга окончана и измерени су ефекти услуге.

У свим областима деловања породичних сарадника, када су деца у питању, након окончања услуге је постигнута позитивна промена. Она није увек представљала пуни напредак у свим доменима конкретне тешкоће коју су сарадници планом предвидели као релевантну, али се ипак дешавала.



Највећи напредак се уочава у области **образовања**, где је напредак уочен код 86,9% деце. Напредак није мерен само бољим успехом у школи, већ и тиме да ли је постигнута редовност



у похађању наставе, да ли су унапређени аспекти понашања у школи са вршњацима и/или наставницима и да ли су дете односно млада особа укључени у ваннаставне активности. Такође, промене су понекад везиване и за кориговање ставова родитеља према похађању школе или понашање родитеља у сарадњи са школом, што је све доприносило оптимизацији постигнућа деце у школи, и у односу на образовање и у односу на друге аспекте (социјализацију и понашање). Код 38,4% деце уочен је велики напредак, код 29,3% делимичан, а код 19,2% деце мали напредак. Код најмањег броја деце (13%) уочено је да након интервенције ПС није дошло до напретка, а само код петоро деце је дошло до погоршања. С обзиром на сложеност функција коју подразумева образовање деце (образовање, социјализација, васпитна функција, родитељске функције, регулација понашања детета), свако постигнуће на овом плану је значајно.

Интервенције ПС у области образовања детета су бројне и разноврсне; оне подразумевају рад са родитељима, са дететом, са школом, а најчешће са свима њима истовремено. У породицама у којима је препознато да дете има тешкоће у образовном процесу обично су идентификовани и неки други ризици, попут сиромаштва, ниског образовног статуса родитеља, конфликтних односа у породици. У зависности од бројности и комплексности тешкоћа, незадовољних потреба породице и снага и потенцијала којима породица или њени чланови располажу, креиране су веома различите интервенције. Сложеност интервенција и потребна креативност у приступу могу се илустровати следећим примером из извештаја ПС:

„Медијација између мајке и школе припремана је иако иако је са мајком рађено на осећањима која су је инхибирала да предузима радње бићине за И. школовање, огласке на родитељске састанке, оправдавање часова, интересовање за оцне. Мајка је чак и избрисала број разредног старешине у жељи да избегне контакте. Резултати овог рада је да је мајка одлучила да жели да промени стање и сарађује у циљу управљења позитивне промене. Научила је да се анксиозност ширења суочавањем, а породични сарадник је охрабрио да ће је посматрати суочавањем са огласком у школу и припремиши ширен за разговор са директором и зајосленим у ПП служби. Зајослени у школи су имали низ предрасуда: видели су мајку као неадекватног старатеља, мислили да је децу неопходно измештиши у дом... Обављено је више разговора са зајосленима о стању и потребама породице и предностима остванка породице на окупу. Објашњено им је избегавајуће понашање мајке и припремљени су за долазак мајке у школу у коме би се потрудили да је подрже да се уз породичног сарадника оснажи за преузимање родитељске одговорности у вези школског стања деце. Након ове медијације мајка се осећала добро, са више самопоуздања, и почела је да се телефонским путем и огласцима у школу интересује за И. редовност на настави. У почетку је позивала школу на иницијативу породичног сарадника, а поштом је то чинила самостално и у континуишећу.

...

Медијација између И. и школе је иакође била значајна. И. је уз подршку породичног сарадника са психологом обавила разговор и уследила је припрема за редован одлазак на наставу, наглашен је конструктиван план са психологом за припрему И. за поновни долазак на наставу. И. је набављена перика с обзиром да је један од разлога неогласка у школу био иако иако је због рана на глави које су настале услед ваљивости морала да се ошиша до главе.”

Извештај ПС

ПС понекад процењује да је директан рад са дететом најефикаснији:

„Акценти у раду са девојчицом је стављен на навођење разлога за и прошив школе. Са девојчицом је усвојављен договор о огласку у школу, а исти је праћен СМС порукама. Наредних дана са девојчицом је одржаван телефонски контакт, ие је иако праћена редовност похађања наставе и изнова су се усвојављали договори о огласку у школу. Током телефонских разговора девојчица је подстицана да настави са похађањем наставе, охрабривана ишд.”

Извештај ПС

Понекад би подршка ПС била и да са дететом које је дуго изостајало оде првог дана до школе. Степен подршке је варирао у зависности од капацитета и мотивације детета/породице, али увек био усмерен на осамостаљивање као крајњи циљ.

Напомињемо да су породични сарадници само понекад пружали непосредну едукативну подршку детету, када нису успевали да анимирају школу или родитеље, односно када нису имали ресурсе у волонтерском сервису. Уколико је детету пружана подршка у учењу, породични сарадници су чешће подучавали дете ефикасним техникама учења.

Интервенције породичних сарадника су биле усмерене и на укључивање деце у ваннаставне активности, било едукативне радионице било радионице психо-социјалне подршке. Ове интервенције сарадника су, осим обогаћивања искустава деце новим садржајима, имале и друге ефекте: социјализација, ширење круга припадања и круга подршке за децу, подстицање радозналости и развијање веће спремности за прихватање новог и другачијег.

Регистроване су ситуације када се ангажовање родитеља није променило, али је регистрована промена у статусима саме деце — као редовност похађања школе, као успех примеренији способностима и као корекција понашања у школи. Породични сарадник често, када се покаже да се промена код одраслих не дешава, поготово када су деца старија, интензивира рад са адолесцентом верујући да ће директно оснаживање адолесцента имати утицаја на позитивну промену у животу детета чак и када се одрасли не мењају (дете постаје отпорније на понашање родитеља). Када су деца млађа, до позитивног ефекта не долази уколико не дође до промене у ставу и понашању родитеља/старатеља.

У односу на **здравље детета** такође је постизан висок степен напретка, код чак 85,8% деце, од чега је потпуни напредак уочен код трећине деце код које је интервенисано у овој области.

У овом сегменту породични сарадници су радили на обезбеђивању потребне здравствене документације за децу, на увођењу деце у редовни здравствени надзор и на задовољењу здравствених потреба детета, чиме је стрепња за занемаривање бриге о здрављу деце смањена.

У више породица задатак ПС је био мотивисање породице да укључи дете у психијатријски третман. Поред мотивисања родитеља и детета, ПС је паралелно успостављао и континуирану сарадњу и благовремену размену информација са дејим психијатром.

„Врло брзо су се препознали ефекти међусобне сарадње — породични сарадници пружали су могућности добијања хејтероanamнезе, која психијатријској служби није довољно дослушна. Ефекти који се примећују у породицама су трајније природе, веома је значајно рећи да породице које су једном мотивисане остају и даље у здравственом систему, чиме се повећава могућности подршке. У њима се променила породична динамика, улоге, однос родитељ–дете сада боље функционише.“

Социјални радник, дејца психијатрија

Већи напредак је постижан у породицама са млађом децом, а са старијом је напредак постижан нешто теже и због личног отпора детета, а не само родитеља. Када се открију тешкоће менталног здравља код адолесцената, потребно је додатно и другачије ангажовање породичног сарадника: и рад са родитељима на прихватању стања и функционисања детета и интензивнији рад са самим дететом на прихватању сопствених тешкоћа. Потом следи мотивисање за прихватање третмана, и родитеља и детета. У овом аспектима је регистровано погоршање, а оно се најчешће дешавало када је породични сарадник долазио до сазнања о тешкоћама детета које раније нису биле препознате, а укључивање у редован третман је зависило од воље самог детета/адолесцента.



Искуство указује да је потребно посебно знање породичних сарадника о карактеристикама неких обољења и како она могу да утиче на функционисање особе, а ради планирања делотворног процеса мотивисања и детета / младе особе и родитеља за третман.

И у сегменту **емоција и понашања** бележи се значајан проценат деце код које је постижана промена. Породични сарадници су директно радили на регулацији емоционалних доживљавања и реаговања код деце. Сарадници су, радећи на овим тешкоћама, свој рад конципирали или као непосредан или као посредан, у зависности од узраста детета, као и процене снага детета и снага родитеља и заједнице да се емоционални статус деце унапреди.

Такође, позитивне промене у овом домену јављале су се и као последица, ефекат рада у неким другим доменима, нпр. као последица општег унапређења породичних односа или функционисања родитеља. Ту међузависност емоционалног реаговања и понашања чланова породице врло добро препознају и сами чланови породице:

„Највише су радиле са сином, на промени његовог понашања. Причале су са њим. Некако ми се чини да он њих више уважава, зато што су младе, мене није хтео да слуша кад га савештујем. ПС је нашла начин да му се приближи и он послуша њене савеште. Син се смирио. Сви смо се променили на неки начин. И ја и суђруж смо променили понашање. Нема више беса и нервозе. Суђруж се раније није укључивао. Само је викао. Љутили смо се сви једни на друге, а сада је то у много блажој форми. Вежбали смо како да зауставимо бес и нервозу. Л. је сада почео да испољава позитивна осећања према мени.“

Мајка

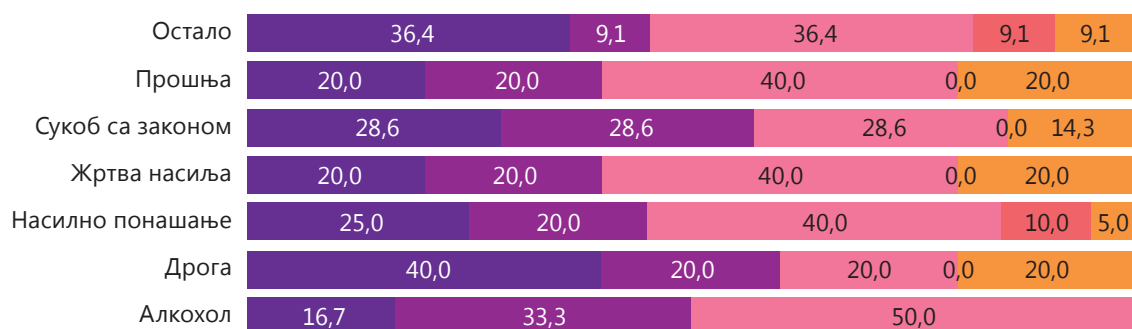
Породични сарадници су интервенисали код деце на **преузимању одговорности за себе у складу са узрастом**. Едукација кроз демонстрацију и провера наученог су типични кораци за успостављање нових вештина и рутине код деце. Радећи са деветогодишњом девојчицом која има тешкоће у кретању и живи сама са дедом, породична сарадница је радила на успостављању основних јутарњих хигијенских навика (прање зуба, умивање). Након демонстрације активности девојчици, породична сарадница је организовала учестале посете у раним јутарњим часовима како би испратила њено јутарње одржавање хигијене и успостављање рутине. Потом је са девојчицом намештала кревет и демонстрирала постављање и расклањање стола итд.

Када се ради о деци са **сметњама у развоју**, породични сарадник је усмеравао своје активности пре свега на препознавање тих тешкоћа код детета у породици, школи, заједници и на обезбеђивање оптималних услова третмана, како би деца постигла свој оптимум у границама које им њихова тешкоћа поставља. У 2/3 породица код којих се интервенисало на овом пољу било је напретка у раду.

Разнолике су активности у раду са овом групом породица. Поред заступања везаног за истраживање могућности да дете добије додатак за помоћ и негу другог лица, значајно је и подстицање родитеља да препознају и прихвате одлазак на специјалистичке претраге. У породици са шесторо деце, ПС препознаје да практично сва деца, укључујући и осамнаестомесечне близнакиње, имају неке тешкоће. ПС успева да мотивише мајку за специјалистички преглед кукова код девојчица. ПС врло често, када деца имају сложеније здравствене тегобе, пружа и практичну подршку превоза до лекара.

Рад породичних сарадника у односу на **специфична понашања деце** показује да је овај сегмент тешкоћа у функционисању деце сложенији и тежи за интервенисање. Успех, тј. позитивна промена, постиже се код деце која су имала тешкоће у овом сегменту у 60% случајева.

■ Напредак ■ Делимичан напредак ■ Мали напредак ■ Нема напретка ■ Погоршање



Ипак, у односу на понашања *прошња код деце, деце жртва насиља и деце конзументи психоактивних супстанци* региструје се највећи проценат погоршања. У односу на понашања *постојање сукоба са законом, конзумирање алкохола и насилничко понашање код деце* успех у раду породичних сарадника је нешто већи. Мора се имати у виду и то да су понашања *прошња и деце жртва насиља* у директној вези са функцијом родитељства, односно да су родитељи директно допринели обнављању ових тешкоћа код деце. Може се размишљати и о томе да одређене тешкоће у понашању деце захтевају додатне специфичне третманске поступке, којима услуга за сада не располаже.

На пример, ПС је током интервенције у једнородитељској породици са два детета успео да подржи повратак дечака у школу, већу бригу мајке за његово образовање и већу заинтересованост школе за дечака и варирање приступа његовом образовању и васпитању. Иако је током интервенције дошло до престанка скитње и прошње, дечак се након краћег времена по окончању услуге вратио прошњи.

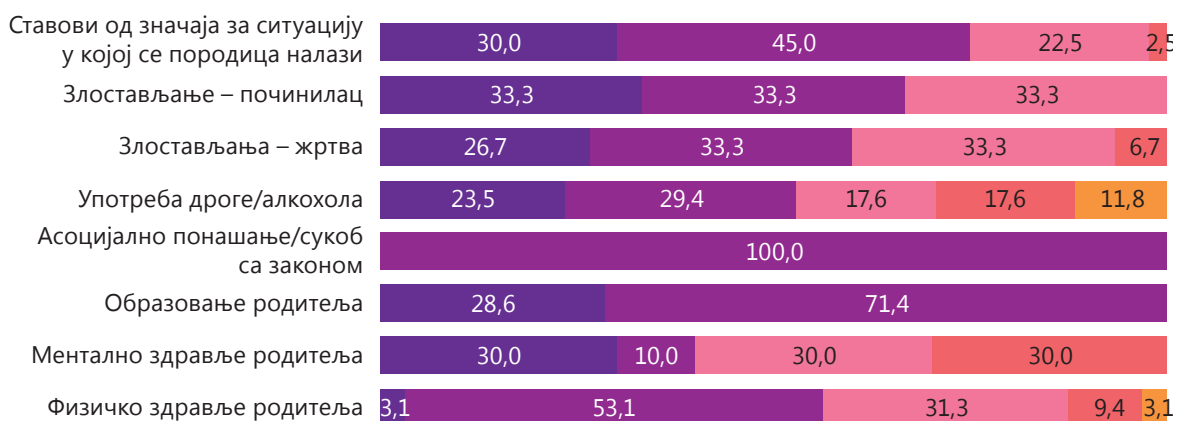
Породични сарадник може да има значајну улогу у подршци породици са адолесцентима који показују нова, родитељу до тада непозната понашања, која јесу део адолесцентних истраживања, али представљају и простор за стварање трајнијих образаца који угрожавају младу особу. Континуирани саветодавни рад имао је ефекта у раду са шеснаестогодишњом девојчицом која у тренутку уласка у услугу користи већ неколико врста психоактивних супстанци, не похађа школу, излази до јутра. Упоран индивидуални саветодавни рад са девојчицом комбинован је са саветодавно-едукативним радом са мајком, као и заједничким састанцима. Девојчица је престала да користи ПАС, мање излази, евидентно је ушла у животни ритам прикладан њеном узрасту и задацима њене животне фазе. Захваљујући активностима услуге, она је такође уписана је у школу за образовање одраслих и завршиће обавезно школовање, а укључена је и учествује у неким од културно-спортских активности које услуга има на располагању.

2.4.3. Ефекти у раду са одраслима

Породични сарадник је у области тешкоћа код одраслих интервенисао у 73,39% породица у којима је услуга окончана и у којима су мерени ефекти услуге.

Када говоримо о напретку у личном статусу родитеља, видимо да породични сарадник успева да постигне промену и стабилизацију у многим аспектима функционисања одраслих.

Резистентнији су проблеми употребе дроге или алкохола и проблеми физичког здравља, где су се јављала погоршања, што је очекивано за природу тих тешкоћа.



Велики напредак се постиже у домену ставова родитеља према ситуацији у којој су се нашли њихова породица и деца, што је посебно значајно јер указује на мотивациони рад сарадника са родитељима на промени виђења сопствене ситуације и стварање спремности за креирање новог функционисања, али и на однос који су сарадници успевали да успоставе са родитељима да би уопште могло доћи до ове промене.

Код родитеља са менталним тешкоћама и родитеља зависника од ПАС искуства су разнолика. Треба рећи да породични сарадник у овим доменима ради са родитељима пре свега мотивационо, на прихватању третмана или као подршка у третману, али стварни напредак заиста зависи од могућности за промену коју даје сама дијагноза/болест родитеља. Добра сарадња ПС са здравственим сектором и одговорним лекаром/психијатром одрасле особе показала се као неопходна у постизању позитивне промене. Породични сарадник, такође, усмерава своје напоре на то да други одрасли чланови породице и деца адекватно разумеју болест родитеља и изграде најбоља понашања у односу на тог родитеља.

Интервенција у породици адолесценткиње која живи са мајком која има менталне тешкоће и баком:

„Породични сарадник је успоставио сарадњу са стручним тимом психијатријске клинике, где је мајка девојчице почела да се лечи, и са разредним старешином и психологом школе у коју девојчица иде. ПС је унапред контактирао клинику и припремио шерен за мајчин долазак у амбуланцу, јер је мајка била забринута да ће и овде, као и у претходној установи, само добијати лекове и да ће се поново према њој односити без поштовања. Но, особље клинике за психијатрију је било срдечно и врло сензибилисано да своје пацијенте третира са уважавањем. Мајка је радо прихватила лечење у дневној болници и одлазила тамо свакодневно током четири месеца. Њен ојоравак ишао је постепено. Временом је почела да одлази поново у школу и контактира са разредним и школским психологом, које је сарадник припремио за сарадњу са мајком. Након лечења у дневној болници мајка је наставила да одлази једном месечно на контоле.“

Извештај ПС

ПС је такође водио рачуна да се мајка повеже са релевантним удружењем психијатријских ко-рисника, које би омогућило подршку мајци и након престанка услуге ПС, као и да је повеже са психологом у развојном саветовалишту које девојчица посећује.

К. је мајка која живи сама са малолетним дететом узраста пет година, незапослена, зависница од хероина у процесу одвикавања. Показало се да породични сарадник може да има значајан утицај на проналажење ресурса средине и на организацију подршке, одржавање мотивације

за одвицавање, саветовање и едукацију мајке и средине. ПС је одржавао редовне контакте са одабраним лекаром специјалистом и специјалним педагогом из тима за лечење болести зависности на психијатријској клиници и радио је у сталној координацији са њима.

„— К. је пружена подршка у делу селективнијег избора друштва и избегавања високоризичних зрупа, које могу да је враће на старе образце понашања (одујирање прилику 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).

— У рад са К. су укључене и мајка и сестра од мајке, које су едуковане о злоупотреби наркотика, ајтиненцијалној кризи, психичкој зависности, почету коришћења ПАС, ризичним факторима који би могли да доведу до поновног узимања ПАС и о начин превазилажења истог, како би К. могле у даљем тренутку да пруже адекватну подршку.

— Са К. је направљена листа ризичних фактора који доводе до појачане жеље за узимањем ПАС, као и стратегије за превазилажење оваквих ситуација (шта може још да уради у тој ситуацији, како да избегне те факторе, коме може да се обрати) — сигурносни план.

— Уз помоћ породичног сарадника, К. је направила листу позитивних самојорука, које може да примењује у ситуацијама снижене воље и повишене жеље за узимањем наркотика.

— Саветодавни рад је био усмерен и на амбивалентан однос К. према узимању наркотика: психичка потреба за узимањем насрам 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 ниш да је сиречи.“

Из извештаја ПС

Слично као и у примеру мајке са менталним тешкоћама, важно је да ПС покуша да у средини пронађе сервис, удружење, групу који би и након престанка услуге ПС представљали трајнији ослонац и извор подршке за члана породице или породицу, тако да је у току рада укључена и невладина организација бивших зависника. Поседовање одређених терапијских знања у конкретном примеру значајно је унапредило рад и ефекте рада ПС, уз напомену да ПС није ушао у терапијски рад са корисником.

ПС је значајна подршка у породицама у којима је постоји историја насиља⁷. У породици у којој се отац насилник и конзумент ПАС током рада са породицом вратио у домаћинство мајке са троје деце, ПС је био значајна подршка да мајка истраје у покушају да изађе из круга насиља. Мајка резимира корист од услуге: каже да је породични сарадник охрабривао, подстицао, био уз њу у ризичним ситуацијама, да ју је пратио до МУП-а, да је ПС са њом био у болници све време. Знала је да је сигурна. Тако је дошла до тога да је храбрија и да сада зна како ће са оцем деце:

„Јача сам да се борим за животи. Ослободила сам се мужа насилника. Деца су сада мирнија, Б. је све мање нервозан.“

Мајка, жртва породичног насиља

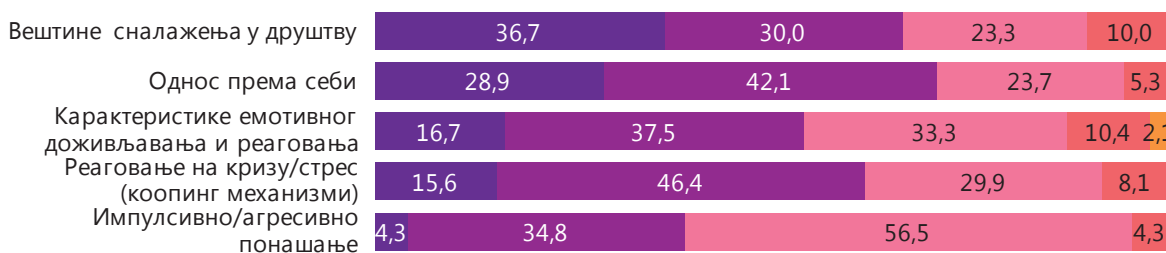
Значајно поље рада ПС представљају **емоције и понашање одраслих**, операционализовани кроз индикаторе *импулсивно/агресивно понашање, реаговање на кризу/стрес, карактеристике емоционалног доживљавања и реаговања, однос према себи, већине сналажења у друштву*. Рад са родитељима/старатељима на промени у овој сфери функционисања чини да се унапреде и лична позиција одрасле особе и њено функционисање у родитељској улози.

....

⁷ Један од предуслова за примену услуге јесте да у породици не постоји акутно насиље. То не значи да се услуга уопште не примењује у породицама које имају историју насиља. Услов је да је насиље препознато и да су предузете мере из надлежности ЦСР и других органа, односно да је осигурана безбедност за децу и ненасилног родитеља.



■ Напредак ■ Делимичан напредак ■ Мали напредак ■ Нема напретка ■ Погоршање



У свим доменима у којим је услуга интервенисала, породица и ПС су у већини случајева (око 90%) успевали да остваре напредак. Највећи успех одрасли су показали у стицању вештина у сналажењу у друштву (у више од једне трећине случајева потпуни напредак), а потом у промени односа према себи (потпуни напредак у 28,9% случајева).

Породични сарадник је на различите начине радио на овим тешкоћама, понекад директно, понекад индиректно:

„Процена породичног сарадника јесте да је М. импулсивна особа, вербално агресивна, што сиречава да је дружи чују и разумеју, као и у томе да она чује и разуме друге. Као последица тога, баба М. је лако улазила у несјоразуме са околином, па и инстинкцијама...

Породични сарадник је, процењујући карактеристике и капацитете баке да коришћује ова понашања, заједно са њом ошисао нпр. до ЕПС-а како би регулисали сјање дуа. Ошкривен је проблем са извршиштем (ислаћени дуа се наилаћује као да није регулисан). У договореном штермину ПС је са М. ошисао на сашанак са извршиштем. Преговори породичног сарадника са извршиштем су уродили резултатом да је вишак улаћеног новца баби М. враћен. Ова интервенција ПС је ошворила простор за рад на освешћивању оноа што јој је предсављало шешкоћу у комуникацију и разумевању са другима, као и рад на контроли импулса, што је од значаја и за децу и њену сшарашељску функцију.“

Извештај ПС

Трауматска искуства и дуготрајно трпљење код неких одраслих провоцирају као реакцију понашања избегавања, изолацију и пасивни животни стил. Подстићући родитеља и помажући му реализацији конкретних, практичних животних проблема, ПС утиче и на промене ових траумом установљених образаца:

„Ошак је избеаљица из Хрвајске, без личних докуменаша, у високом ошшору према инстинкцијама сисшема и заједници у целини. Договорени приоритет у раду био је регулисање личне документације за оца (држављанство, лична карша, здравствена књижица). Задатак породичног сарадника у шом случају био је контакт са државним службама Хрвајске и Србије и финансијска подршка, а задатак оца био је да прикуља докуменша и подноси све захшеве у надлежним службама у Б. Током реализације циља везано за документацију, ПС је практично радио на промени пасивних образаца понашања. Резултат рада са овом породицом су ошварена приадајућа права, као и шочешак промене доживљавања и понашања код оца.“

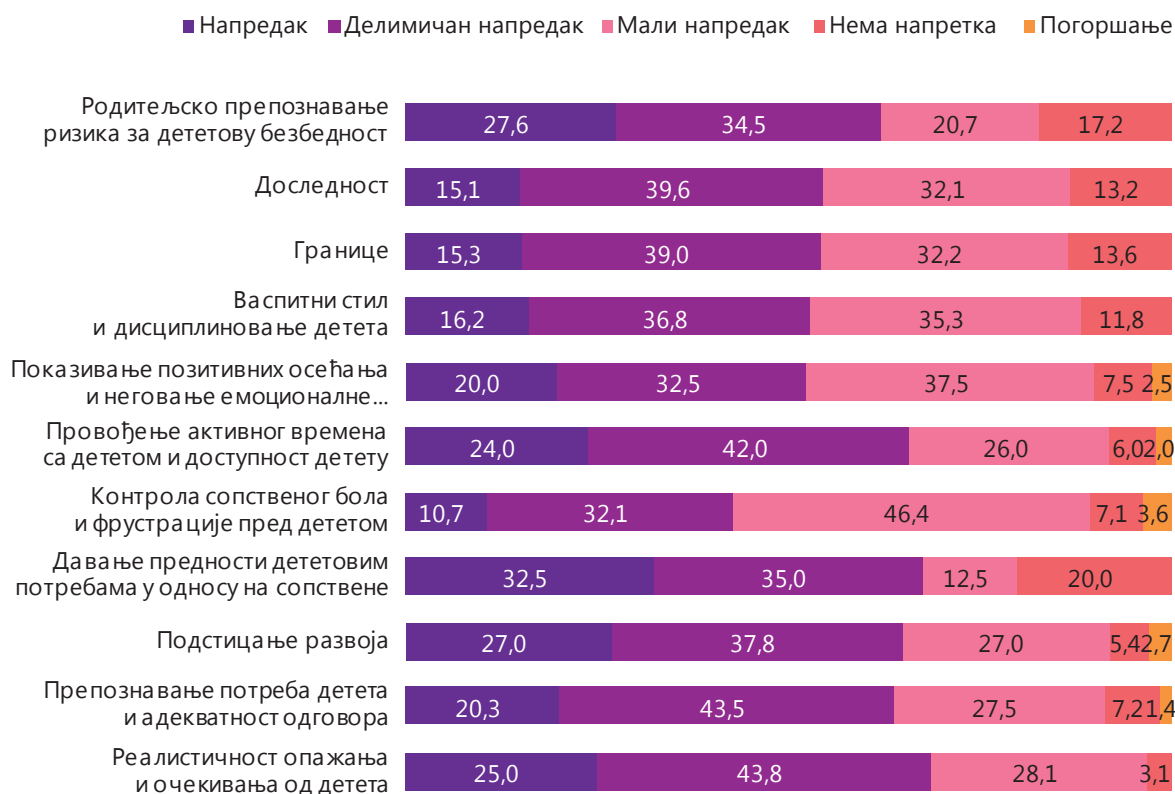
Извештај ПС

2.4.4. Напредак у односима у породици и са заједницом

Породични сарадник је у области односа интервенисао у 89,52% породица у којима је услуга окончана и у којима су мерени ефекти услуге.

Најзначајнији аспект односа је **однос родитељ–дете**. Дефинисан је значајан број индикатора који мере квалитет овог односа; они су истовремено индикатори занемаривања и злоставља-

ња детета, па представљају централни предмет рада породичних сарадника. Следи графикон са листом индикатора и степена напретка породице по сваком индикатору:



Сарадник највећи степен напретка постиже у домену **родитељско давање предности дететовим потребама у односу на сопствене**, затим у домену **препознавање ризика за безбедност детета**, а укупно највећи регистровани напредак види се у односу на индикатор **реалистично опажање и очекивање од детета**. Графикон показује да се промене постижу у свим аспектима родитељског функционисања, али и да се дешавају погоршања (нпр. контрола сопственог бола пред дететом). Сигурно је да овако интензиван рад, као што је рад породичног сарадника, са једне стране домогућава да се породица стално „отвара“ и показује са својим карактеристичним функционисањем на којима онда ради са ПС и позитивно се мења, али и да, са друге стране, покреће неке процесе код родитеља, који ће или сведочити о ограниченим капацитетима за промену или ће рад ПС фрустрирати у родитељским улогама (на прим, таква усмереност на себе да је неспреман да „прати“ дете у његовом расту и развоју), па ће се враћати на неадекватне облике функционисања.

Породице као веома корисну интервенцију сарадника препознају учење васпитних вештина кроз јасне и конкретне поруке.

Техника бодовања се често користи у раду ПС. Породична сарадница је радила на унапређењу васпитног стила и односа мајке са децом која иначе, након развода, живе са оцем. За први дужи боравак деце породична сарадница је, пошто је мајка навела своју сумњу у њихову послушност, као и бојазан од честих међусобних конфликта, предложила технику бодовања.

„Деца су боравила код мајке 5 дана. Заташак мајке је да убаца кликер у џећу сваки пут када деца не буду реаговала на ојмену, односно уколико наставе да се расправљају или уколико је не послушају. Договор са децом и мајком је да уколико у џећу буде 10 или мање кликера (максимум 2 кликера дневно), деца добију награду по избору — у овом случају је то био одлазак у биоскоп. Сваки пут када мајка убаца кликер, она даје објашњење деци зашто је то

урадила, а сваки њих када је послушају, децу треба да похвали за понашање. Последњег дана боравка у шетли су била 4 кликера. Мајка је навела да је очекивала да деца имају више од 10 кликера у шетли и да смањра ову технику корисном јер јој је лакше 'да има конкретан алат у рукама' и да јој је 'пријало да дружачије, односно мање лично сагледава ситуацију (у смислу да деције понашање није усмерено на њу лично)', а деца су навела да им се допада јер је то 'нека врста игре' и да им је лакше јер им мама 'јасно каже шта јој смећа и како они да се понашају'. Породица је ову технику наставила самостално да примењује."

Из извештаја ПС

Саветодавно-едукативни рад са оцем који након развода сам живи са сином тицао се унапређења низа васпитних вештина и способности родитеља да одговори на потребе детета:

„Едукација са циљем разумевања ситуацијама на коме се деце налази — које су реакције карактеристичне за тренутни узраст, препознавање емоција и реакција деце, како исказује љутњу, љубав, бес, која понашања оца доводе до тога и како отац адекватно да реагује. Такође, реализована је и едукација о начинима решавања конфликта (шајм-аут, усмеравање разговора, избегавање отиштивања...), о јасном изражавању потреба и жеља (јасни захтеви, јасна правила) и како затворености у комуникацији доводи до неспоразума. Отац је едукован о начину коришћења кришке и похвале.

Отац је усмераван на препознавање деачових осећања везаних за конфликтан однос родитеља — нпр. како се деце осећа када се родитељи пред њим сукобљавају, шта се емоционално дешава када се деце провоцира да се стави на једну страну, како деце такав однос између родитеља лично доживљава (нпр. отац је давао малолетном А. да чита поруке од мајке које су биле непримерено садржаја и да на њих одговара на исти начин)."

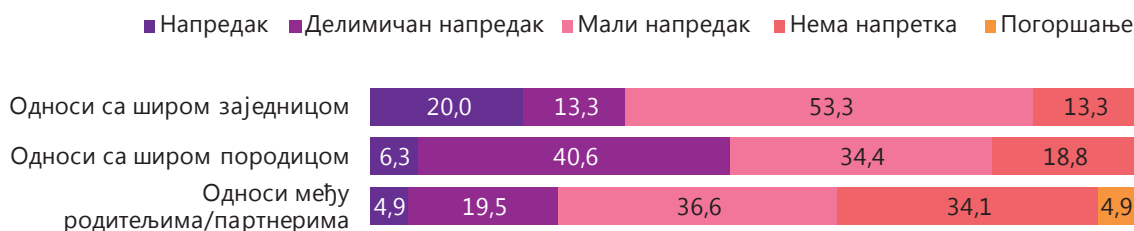
Из извештаја ПС

Родитељи препознају и уважавају промене које су успели да постигну током рада са ПС:

„Имао сам нека убеђења, био сам 'балканац', али почео сам да размишљам и да мењам убеђења. Раније сам много зрелио око деце, односи су нам били затегнути, али ... научили смо о понашању деце, о томе како треба у односу са децом, кроз разговор са ПС. У нашој породици је раније све било анархично, а сада смо постигли ред, имамо правила. Имали смо снаге да превазиђемо тешкоће. Нисмо се преустили алкохолу, разводу, пороцима, криминалу..."

Отац

Породични сарадник интензивно ради са породицом на побољшању узајамних односа одраслих чланова породице, јер ти односи значајно утичу на услове у којима се развија и расте дете. Такође, имајући у виду честу изолованост породица од шире породице и заједнице, ПС покушава да оснажи породицу да успостави покидане везе, односно везе које нису ни постојале.



Видимо да се напредак у раду на односима теже постиже, да се односи са широм заједницом, дакле институцијама система, лакше регулишу и унапређују него односи са члановима породица и партнерски односи: у 20% случајева постиже се напредак у односима са заједницом, а само у око 6% случајева у односима са широм породицом и у око 5% случајева у односима међу партнерима. Само у партнерским односима је током пружања услуге дошло до погоршања. Мора се напоменути да се нека ова погоршања односе на разрешења разводом родитеља

и да, гледано са становишта појединаца партнера, као и целе породице, то може значити и позитивно разрешење ранијих конфликтних односа.

У сваком случају, односи међу одраслима и са широм заједницом јесу сложени: изолација је и индивидуални и релацијски феномен, а коректни односи који представљају ресурс за породицу и појединца захтевају напор неговања, што је онда сложено подручје за рад сарадника.

ПС примењује различите технике и интервенције како би помогао породици да унапреди међусобне односе чланова. ПС информише породицу о **техникама за превенцију и решавање сукоба**, а без директног рада на сукобу у ромској породици са бебом и свекрвом у домаћинству:

„Мајка је била у значајно поодређеном положају у односу на партнера и његову мајку. Често је критикована да не уме да обавља кућне послове, да не уме око деце, да се не шруди довољно. Дешавало се и да буде избачена из куће када се партнер изнервира. Идеја у раду на овом проблему је била да се 'малим' корацима снизи тензија и утиче на образац који постоји у односима (бака критикује мајку како 'не уме, не зна, није вредна', када мајка покуша да одради нешто другачије бака је дочека са критикама, што је доводило до мајчиног повлачења, које отиш провоцира бакин 'напад'). Уваживши потребе обе, креирали смо активности за које су обе спремне, а које су водиле прекидању обрасца: мама је преузела припреме и кућање бебе, што је учинило да се осећа компетицијом у својој улози, док је бака била спремна да надгледа (са што мање критицизма!), што је задовољило њену потребу да 'не ради све по кући', али да буде присутна. Мали помаци су дозволили да ризик од бакиног доживљаја 'жубљења улоге у породици — о свему се бринула' буде контролисанији (постала је асистент, а не извршила), а енергију контроле смо усмерили на задовољавање сопствених здравствених потреба обавезивањем да обавља потребне здравствене прегледе, док је мама лагано показивала већу спремност и активност у родитељским пословима око бебе. Како је мама често доживљавала себе као компетицију, тако је и слика о њој код других чланова добијала и друге квалитете, па је посредно и родитељски суистем ојачавао.“

Из извештаја ПС

ПС је неретко имао задатак да унапреди конфликтну комуникацију разведених родитеља, која отежава однос детета и родитеља са којим дете не живи:

„Породична сарадница је покушавала родитељима да предочи како му се чини да не успевају да се дистанцирају од неадекватних осећања која имају једно према другом због конфликтног и неразрешеног партнерског односа и да користе деце као инструменти у међусобном разрачунавању, а отац оптужује мајку да инсторира деце против њега. Породична сарадница је на контакт код оца понела друштвену игру 'Не љути се човече' са идејом да је сви заједно играју. Оваква интервенција је имала два циља. Прва је била симболична порука која је послала родитељима, а која се одражава у самом називу игре, док се друга тицала освећивања међусобног односа родитеља и девојчице кроз игру. Током игре врло се јасно видело како девојчица вара померајући фигурице за више поља него што је коцка показала, показује несправљивост према оцу и кад год може 'поједе' његову фигурицу, док мамину прескаче итд. Игра је дуго трајала и свима је било јасно шта се догађа, а мајка није актуелно ни у једном тренутку утицала на девојчицино понашање, ни по понашању варања ни по понашању охвоћења према оцу.“

Из извештаја ПС



Породичном сараднику и родитељима било је јасно и како контакт оца и девојчице изгледа и како то одражава однос партнера, који свакако боји однос девојчице према оцу, и шта то значи за њен даљи развој и сазревање.

Организовање породичног састанка је техника коју су примењивали многи ПС за различите потребе, у различитим фазама услуге, увек са идејом да утичу на узајамне односе између чланова породице. Породични састанци имали су функцију да сви чланови породице буду саслушани, да породични сарадник као неутрална особа усмерава разговор, посредује и мири чланове када уђу у конфликт.

„Током рада на обласци односа било је оштрија свих укућана који су се манифестовали кроз неуреизимање одговорности за понашање и пребацавања исце на друге укућане, налажење изговора за својствено понашање зашто што и други то раде... Сличне се утисак да је у овом сегменту мотивација породице за промену била најмања самим тим што одржавање постојеће ситуације, поред штеље, доноси и користи члановима. Поред периодичних породичних састанака, често је било потребно да се са члановима породице ради додато индивидуално, како би се искључило међусобно окривљавање и усмереност на међусобне конфликте.“

Из извештаја ПС

ПС помаже породици да препозна, артикулише и операционализује своје конфликтне односе. Уместо стања општег незадовољства, тешкоће се именују и конкретизују и ради се на њиховом превазилажењу. Следи пример у коме се даје резиме задатака у породици коју чине ћерка адолесценткиња, мајка и бака:

- укућани се једни другима обраћају са уважавањем и поштовањем (без погрдних имена, вређања, исовки), користећи изразе попут ‘молим те’, ‘могу ли’, ‘да ли би хтела’...
- мама и бака правдају часове само кад је ћерка болесна
- ћерка помаже мами да унапреди свој стил облачења
- укућани не уцењују једни друге да би нешто добили
- укућани имају заједничке активности (кувају, декоришу кућу)
- бака кува ручак, усисава, мама брише под, пере судове и пегла, ћерка баца ђубре и иде у продавницу

Из извештаја ПС

Родитељи у евалуацији наглашавају значај рада на односима у породици:

„Породични сарадници су нас повезивали, код нас нико ни са ким није разговарао.“

Мајка

„Ова млађа деца се више не шуку и не свађају по цео дан, мање жаламимо, па се и комшије мање буне.“

Мајка

Учитељица из основне школе такође препознаје да је услуга помогла породици да се integriше у окружење, посебно у малом месту, па се то одразило и на понашање средине према породици:

„Они [мештани] тог човека [оца] сада другачије гледају, а и он је насмејан.“

Учитељица, фокус група



2.4.5. Ефекти у раду на животним околностима породице

Породични сарадник је у области животних околности радио са 40% породица код којих је окончан рад. Када се ради о становању, интервенције су ишле од подршке за опремање покућства и побољшање услова становања, кроз одређену материјалну подршку или куповину потребних ствари, до стимулације, обавезивања и вођења у уподобљавању куће/стана за пристојан живот породице. Карактеристике узорка говоре да је највећи број породица материјално депривирани, а да су услови становања често први показатељ не само материјалне депривираниости већ и депривираниости у другим функцијама, пре свега родитељским.

Рад породичног сарадника на односима, са децом и одраслима, последично је доводио до промена у животним околностима, и обрнуто, што јесте очекивани ефекат холистичког приступа који негује ова услуга (свака промена у делу система одражава се на читав систем, тј. породицу). Тако нпр. породични сарадник едукује родитеље да обезбеде адекватну **исхрану детета, хигијену простора** у ком живе, економично троше минимална средства којим располажу.

„Од како ПС долази код нас, све нам је боље, кућа је социјално чистија и сви ми имају да срећемо сћан. Почела сам да плаћам рачуне иако да неће искључити струју. Кад добијем паре, идем у велике радње и кућим само оно што ми треба. Увек имамо ручак иако да деца нису гладна иако се и даље социјално жале.“

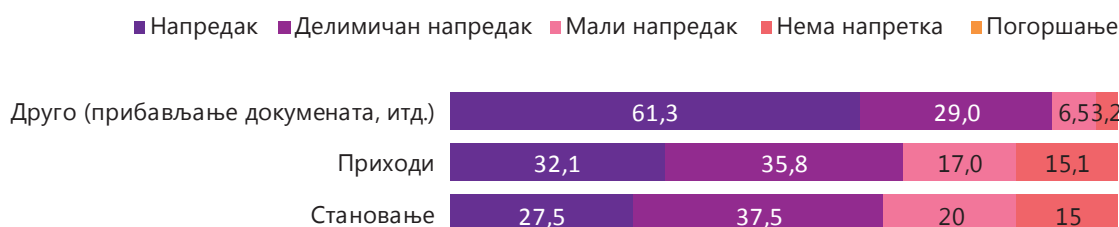
Мајка

Када се ради о приходима, породични сарадник је пре свега пружао подршку у повезивању породице са ресурсима у заједници (запошљавање, донације, остваривање различитих права).

Значајан део рада се односио и на помоћ и подршку у прибављању докумената и заступању породице пред институцијама.

Код већине породица код којих је интервенисано у овој области уочен је мањи или већи напредак, а у само 11% породица није било напретка у побољшању услова живота.

Животне околности, било да се ради о становању, приходима или обезбеђивању докумената, јесу област у којој су практична, директна подршка и заступање представљали пресудне активности породичног сарадника. Иако често веома компликован процес, подршка при реализацији докумената била је високо успешна активност (у 90% ситуација било је напретка или бар делимичног напретка).



Улога ПС је била и да убрза процедуре кроз посредовање у комуникацији породице са институцијама:

„Током прва три месеца прикупиљена и предајна документација за регулисање стипендијског над мал. девојчицама, као и документација за остваривање права на НСП и оброк из народне кухиње. Као значајан ресурс истиче се НВО Праксис, на који је деда упућен ради вађења



нове ЛК, као и писања шужбе за издржавање деце као дојуне документације за НСП. Такође, породици је обезбеђена помоћ у виду пакетића хране, одеће, обуће, лекова, новац за вађење ЛК, као и за кувину уџбеника за децу. Породица описује олакшање са њеном примом НСП, а нарочито значајно растерећење представља добијање obroка из народне кухиње.”

Из извештаја ПС

Током пилотирања, услуга је на располагању имала могућност материјалне подршке породицама (у просеку до 300 USD по породици), која се обезбеђује директно, у роби/услугама, изузетно у новцу. Када почетне интервенције породичног сарадника у овом домену постигну успех, приметно је да се увећава спремност породица за рад на другим аспектима и отвара простор за промену. Сарадник је, на пример, помогао породици да нађе адекватнији изнајмљени простор и обезбеђена су средства за плаћање прве станарине из овог фонда, до добијања НСП за коју је породица уз помоћ сарадника покренула поступак. У следећој фази постигнуте су значајни помаци на успостављању односа са ћерком која се вратила из хранитељства.

Такође, сарадници су препознали да у неким ситуацијама, иако је породица материјално депривирана, обезбеђивање материјалне подршке може да се одгоди и да буде веома добро „поткрепљење”, награда након неке значајне промене, обављеног задатка породице или њеног члана. Показало се и да су неке породице које су веома материјално депривирани и дуго корисници социјалне помоћи практично биле усмерене искључиво на добијање ове врсте помоћи од услуге. Код неких од тих породица ПС није успео да покрене мотивацију за променом, па су успеси у раду ПС са овим породицама били минимални или их није ни било.

Правовремено и релевантно искоришћена материјална подршка важан је сегмент успеха у раду породичног сарадника; то је понекад почетна интервенција без које нема могућности даљег рада са породицом. Стога је закључак пилотирања услуге да је веома значајно да услуга има приступ дискреционом финансијском фонду који ће се плански користити као једна од интервенција у раду са неким од породица, покренути или наградити ангажман породице на промени.

Добро примењена материјална подршка покреће промену, видљиву као ширу промену у понашању породице:

„Породици је стигла машина за веш, жена сада нон-стоп ђере, деца долазе миришљава у школу.”

Наставница

Заједничко планирање и координација услуге и ЦСР може да обезбеди значајнија материјална средства:

„Породица са бебом (мајка, бивша штићеница дејчеј села, ујраво завршила средњу школу) нема кућишало. Захваљујући удруживању средстава услуге и ЦСР прикуљено је 60.000,00 динара. Породица додано штеди неколико месеци и они сами уз помоћ родбине и пријатеља учествују у изградњи како не би трошили додато новца за мајсторе.”

Извештај ПС

Поседовање дискреционог финансијског фонда често је основ да услуга предузме значајнију акцију покретања донатора како би се променили животни услови у некој породици:



„У сџану породице појавиле су се сџенице. Дођоворено је да се хиђијена у сџану хиџно појрави како здравље укућана не би било надале уђрожавано. Било је поџребно замениџи подне облоге, али и намешџај, пођоџово креветџе. Услуга је породици поможла кујовином ламинаџа. ПС је пронашао фирму која је 'подиђла' сџари паркеџи и уђрадила нови ламинаџ, шџо је плаћено средсџвима из буђетџа услуге, као и маџеријал за кречење. ПС је обезбедио донаџора за намешџај. Форма идеале је обезбедила креветџи на сџраџи, два душекa и орман, а мајка је уз дођовор са ПС ушџедела део новца за кујовину још једнођ лежаја.“

Извешџај ПС

Честа активност ПС је подршка породици у регулисању докумената неопходних за остваривање различитих права. У овој области је веома висока успешност интервенције (чак 61% интервенција је потпуно успешно, а 29% делимично успешно).

Подршка ПС у сложеним комуникацијама са различитим институцијама неопходна је, а често и пресудна. Што је породица изолованија, мање образована, што су њене комуникаџијске вештине мање развијене, то је лавиринт доласка до права све компликованији, па породице на крају и не крећу у те послове.

Колико значи новчана подршка, али и заступање породичног сарадника, показује и овај пример:

„Породица је имала дођовор са власником куће о оџкују једнођ сџана, међуџим, годинама нису дошли до џренуџка да имају довољно новца који би уложили у џо. ПС је зајочео пређоворе са власником куће. Породици је продужен рок за плаћање сџанарине. Поџом је креиран дођовор о склајању кујојродајнођ уђвора за кућу, у коме би средсџва из услуге била ујоџребљена као прва раџа оџџлаџе куће, али чијом ујлаџом се власничка прava преносе на Г. (мајку) (clausula intabulandi). Додаџну ујлаџу чинила је ујлаџа у кешу коју је Г. набавила као зајам од дирекџорке своје фирме (која јој је предсџављала значајну подрџку). ПС је предсџављао подрџку мајци у процесу креирања и овере уђвора, с обзиром да породица није имала новца за адвокаџске услуге и услуге јавнођ бележника. ПС је обезбедио адвокаџску канцеларију за бесџлаџне правне услуге, а додаџна средсџва су издвојена за услуге јавнођ бележника. ПС је засџујао обе породице у каџасџу како би се џеретџи који се оџкрио на џој имовини оџклонио у шџо краћем року. Пребацивањем власничких прava на мајку Г., породица је добила прилику да оџстане у свом домаћинсџву, конкурише на прођрам за монџажне куће у Комесаријаџу, ређулише сојсџвену докуменџацију (с обзиром да сада сви чланови породице мођу да се пријаве на сојсџвену адресу), поднесе комџлетџну докуменџацију за оџстваривање прava на НСП и покрене процесе укључивања оца на лечење.“

Извешџај ПС

Сарадници су имали и креативне приступе давања материјалне помоћи:

„Самохрану мајку која је била жрџива насиља и која је након изласка из сиђурне куће ујућена у услугу (дакле, без прихода) породична сарадница је укључила да поможне у чишћењу куће мајци чија је породица била код друђођ ПС, а уз надокнаду. Сарадница је поџџиђла дођовор са ађенцијом која се бави чишћењем и хиђијенским одржавањем проџџорија да анђажује ову мајку. Из услуге је ујлаћен новац ађенцији, која је џа средсџва исџлаџила мајци као зараду, без додаџних џрошкова и провизије. Наравно, ова мајка је сада на сџиску ађенције, џако да је повремено анђажују на друђим пословима.“

Извешџај ПС

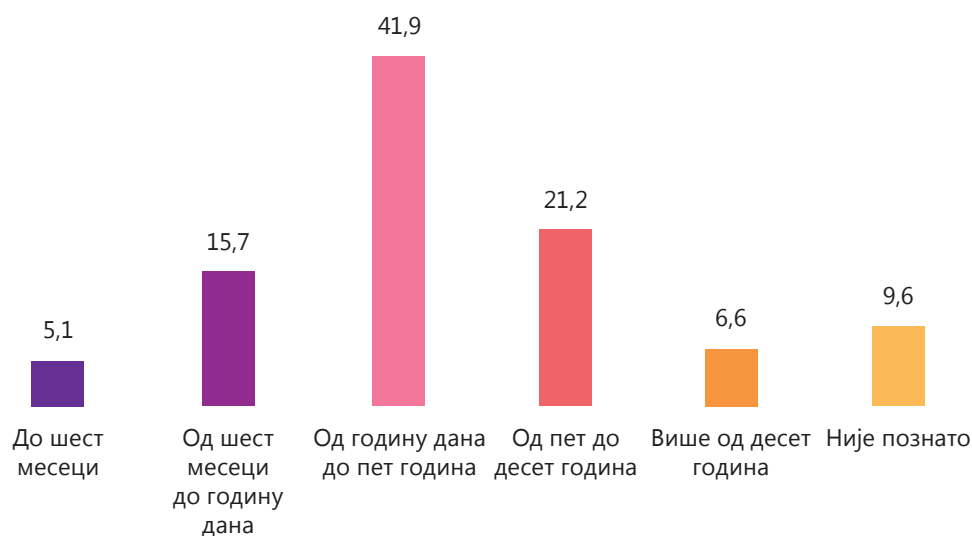


„Променило се око уређења куће. ПС је помогао да кренемо у радове, помогао да се кући изолација. ПС ме цени што се борим за животи. Добили смо подстицај за борбу и самопоуздање.“

Ошац

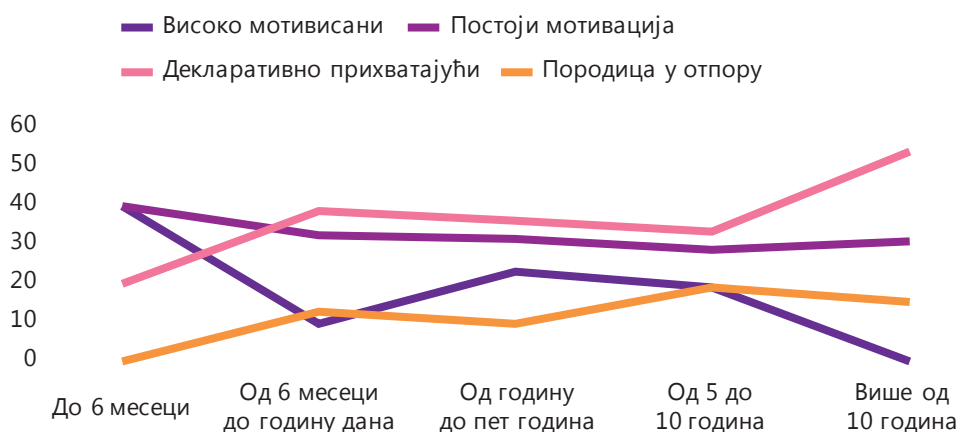
2.4.6. Почетна мотивација породице, дужина присуства тешкоћа у породици и остварени напредак

У процесу пилотирања услуге породични сарадници су током рада са породицом утврдили да је један од предуслова делотворности услуге и **дужина присуства тешкоћа у породици**. Налази анализе су статистички поткрепили ову оцену породичних сарадника, односно утврђено је да је делотворност услуге значајно повезана са **дужином присуства тешкоћа**.



Из графика се види да је у узорку свега петина породица на евиденцији ЦСР краће од годину дана.

Даља анализа резултата показује да је мотивација (односно отпор према услузи) повезана са **дужином присуства тешкоћа у породици** у толикој мери да међу породицама које су на евиденцији ЦСР дуже од десет година нема ниједне високомотивисане породице. Посматрано преко димензије мотивације, међу породицама у отпору према услузи (13,1%) највише је породица које су на евиденцији центара за социјални рад дуже од пет година.



Код ове групе породица, након процене водитеља случаја да би породици користила услуга и након започетог пружања услуге ПС, десило се да родитељи нису препознали никакву корист за себе или своју децу од услуге. Изузев у једној породици, у свим овим породицама рад породичног сарадника је прекинут након неколико посета и након процене породичног сарадника и водитеља случаја да у раду са породицом нема никаквог напретка нити препознатог начина из репертоара интервенција и активности ПС да се породица мотивише на сарадњу и покрене на промену. Анализирајући породице у којима није било никаквог напретка, утврђено је да је 71,4% ових породица у систему СЗ дужи низ година (дуже од пет година).

С друге стране, међу породицама код којих тешкоће према евиденцији ЦСР нису дуго присутне (ЦСР их је евидентирао у протеклих шест месеци) није било ниједне породице у отпору према услузи. **Дакле, породице које правовремено имају прилику да користе услугу, непосредно након манифестовања тешкоћа, боље реагују на услугу,** мотивисаније су, па и услуга, самим тим, даје боље резултате.

У породицама које су краће у систему социјалне заштите, односно у породицама у којима тешкоће краће трају (краћа је изложеност ризику) у само 7% случајева није било напретка након пружене услуге ПС. Наиме, што је присуство тешкоћа у породици дуготрајније, позитивни ефекти услуге, односно напредак се смањују.

Може се закључити да се са дужином присуства тешкоћа у породици смањује мотивисаност породица да покушају да нађу решење коришћењем услуга социјалне заштите и заједнице. Дугогодишње присуство у систему социјалне заштите пасивизирало је ове породице и увело их у стање беспомоћности и зависности од подршке других.

Имајући у виду ограничене људске ресурсе услуге и бројност породица којима је услуга потребна, из пилотирања је проистекла препорука да предност за коришћење услуге имају породице које су краће корисници услуга ЦСР. Систем социјалне заштите надаље мора развијати групе услуга које би омогућиле да се координисаном акцијом у заједници покрену породице које су „заглављене“ у систему социјалне заштите и живе на минимуму задовољења базичних потреба. Део једног таквог „програма“ координисане групе услуга свакако треба да буде и ПС.

2.5. Карактеристике породица са којима је рад прекинут и разлози прекида

Током пилотирања услуге сарадници су извештавали о ситуацијама застоја или немогућности рада са породицама.

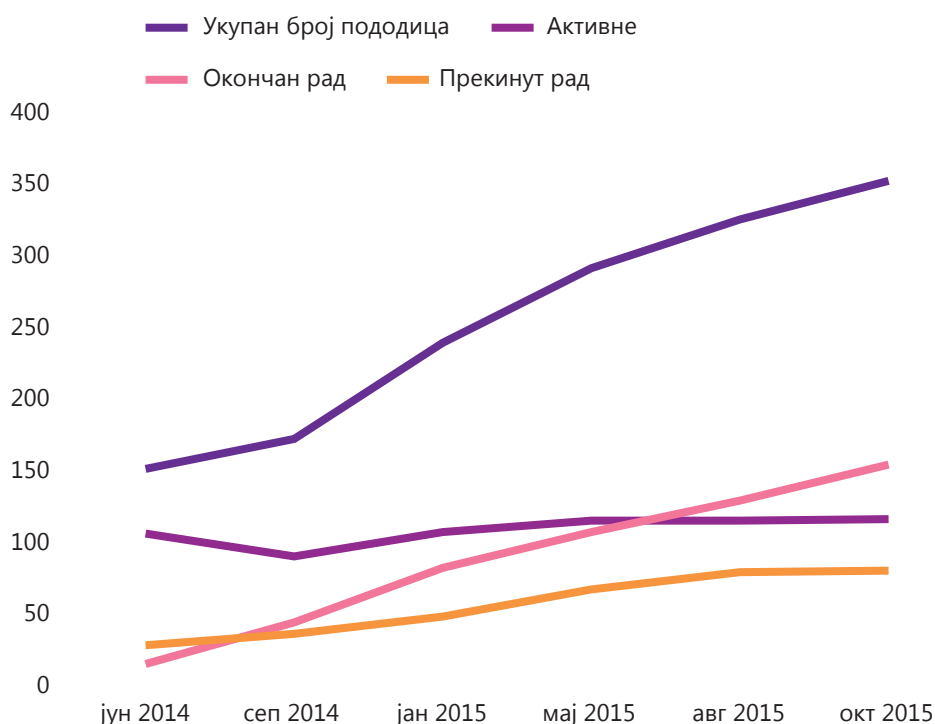
Један број породица је након краћег или дужег времена експлицитно одбио да настави са коришћењем услуге. Са неким породицама неко време након отпочињања услуге сарадници нису више могли да успоставе контакт и закажу састанке нити да их пронађу на адреси када би долазили без најаве. Са неким породицама рад на промени је ишао веома отежано и сарадници су извештавали да не успевају да успоставе однос са породицом нити да покрену породицу у промену.

Анализа узрока прекида рада и профила ових породица представља користан извор информација за унапређивање критеријума за избор породица за коришћење услуге, препознавање мањкавости садржаја, капацитета саме услуге и за унапређивање вештина сарадника за рад са породицама. Такође, ова анализа даје смернице за целисходно ангажовање ЦСР у односу на ову групу породица. Стога је ситуацијама одбијања рада од стране породице, застоја у раду и прекида рада са породицом посвећена значајна пажња током пилотирања и евалуације услуге.



Током пилотирања су испробане различите стратегије превазилажења застоја у раду са породицама са којима ПС не може да оствари контакт. Већа пажња је најпре посвећена информисању породице од стране ВС и заједничком раду на мотивисању породице. Успостављена је и процедура за прекид уколико ПС и након три недеље покушаја не успева да реализује сусрет са породицом. Пилотирање је показало да постоји и један број породица са којима се контакти породице и ПС одвијају нередовно, али се ипак одвијају, учешће породице остаје декларативно и не долази до промена у породици нити остваривања циљева из породичног плана. Предложене стратегије за ову групу породица биле су варирање интервенција, укључивање још једног сарадника или интерног супервизора у директан рад са породицом, јачање координације са ВС те ревизијски састанци са ЦСР и породицом на којима се дискутује о проблему несарадње, а ЦСР користи расположиве методе да би извршио утицај на породицу. На крају, уколико и даље нема напретка у раду, рад се прекида завршним ревизијским састанком и извештајем који подразумева детаљну процену породице и анализу отпора са којим се ПС сусрео.

Подаци пружалаца о броју породица и статусу у раду са породицама указују да се током 2015. године значајно повећао број породица код којих се започети рад окончава у складу са планом, док се у укупном броју породица смањује удео породица код којих је рад прекинут, али су такви исходи ипак регистровани. Прекиди у раду са породицама се морају коментарисати и са становишта критеријума за упућивање на услугу и са становишта рада самих породичних сарадника. У том контексту је неопходно истаћи почетно неискуство у раду свих породичних сарадника те да се број прекида рада смањивао што су они дуже времена проводили у непосредном раду, односно како су стицали искуство, знање, вештину и сигурност у раду.



Месечни статистички извештаји пружалаца обезбеђују и податак о броју посета реализованих овим породицама. Од октобра 2013. године, када је започето пружање услуге, до децембра 2013. године укључене су чак 22 породице са којима је потом прекинут рад. Број реализованих посета кретао се од једне до 43 посете (у просеку 12 посета по породици). Током 2014.

године укључено је 39 породица са којима је прекинут рад, а број посета се кретао од једне до 23 (7 посета просечно по породици). Током 2015. године укупно су биле укључене 33 породице са којима је потом прекинут рад, а реализовано је 4,7 посета по породици.

Досадашње континуирано подешавање услуге довело је до тога да се делимично смањи број породица са којима се прекида рад и да се значајно смањи време које се издваја за мотивациони рад са овим породицама и доношење одлуке, али није довело до тога да прекид рада као исход потпуно изостане.

Евалуација услуге на узорку од 198 породица обухватила је и 74 породице код којих је услуга прекинута. Заједно са пружаоцима је направљена листа најчешћих разлога за прекид рада са породицом, а потом је од породичних сарадника затражено да за сваку породицу наведу доминантан разлог за прекид пружања услуге, иако се код неких породица јављало више разлога истовремено.

Разлози прекидања услуге ПС	Породице у којима је услуга прекинута (у %)
Породица одбила услугу	32,56
Услуга није примењива — угрожене базичне потребе деце	14,92
Породица се одселила или нема стално место боравка	16,39
Декларативно прихватање услуге, без ангажовања родитеља и прихватања интервенција ПС	13,45
ЦСР донео одлуку о измештању детета/деце из породице током трајања услуге	10,5
У току пружања услуге одрасли који брине о детету спречен да се стара о детету	6,09
Услуга прекинута због акутног насиља у породици	6,09

Код половине породица прекид услуге је иницирао пружалац, код трећине је породица одбила наставак пружања услуге, а у 16,39% породица догодиле су се техничке околности прекида попут селидбе породице.

За унапређење услуге нарочито је значајно боље разумевање ситуација у којима пружалац доноси одлуку о прекиду услуге. Разлог за иницијативу пружаоца да се услуга прекине у 14,92% породица био је угрожавање базичних потреба и безбедности деце, а у још 10,5% породица ЦСР је донео и одлуку о измештању деце због ризика за безбедност и развој детета. У 6% породица је током пружања услуге дошло до акутног насиља, што је довело до прекида пружања услуге у складу са критеријумима за пружање услуге: ПС је тада обавештење о насилном догађају прослеђивао ЦСР на интервенисање. Након реаговања ЦСР, тј. заустављања насиља, ПС је био спреман да настави рад.

„Задатак који је ЦСР делегирао ПС био је подршка родитељима у стимулацији и образовању деце... Међутим, услед учесталијих личних сукоба између партнера, родитељи нису постигли договор о планирању и редовном спровођењу усмерених образовних активности са децом. Међусобно су се оштријивали и нису су били spremни да прихвате обавезе и одговорности око пружања образовне подршке малолетном Н. ПС је родитељима предложио да



се укључе у рад Савештовалишта за брак и породицу. М. и З. су предлог одбили. Конфликти родитеља су се интензивирали. М. и З. нису проводили заједничко време са дечаком, одбијали су да буду у истој историји, комуникација међу родитељима се најчешће одвијала преко дечака... О конфликтном односу партнера и занемаривању потреба дечака информисан је и водитељ случаја. Водитељ случаја и породични сарадник су заједно посетили породицу и након поновног конфликта партнера донећа је одлука о прекиду рада са породицом (рад у заједној до примене мера из надлежности Центра за социјални рад.“

Из извештаја ПС

У 13,45% породица мотивација је била веома ниска, услуга је декларативно прихватана, али је изостао ангажман породице на промени, па је након неког времена пружања услуге пружалац покренуо иницијативу за прекид. У 6% породица услуга је обустављена јер одрасла особа која је бринула о детету више није могла да се стара о детету (најчешће родитељ одлази у затвор или болницу).

Почетна процена мотивације мајке за промену (мајка се сама обратила за помоћ ЦСР) некада се може проверити и показати тек кроз интензивни рад који нуди услуга:

„Породицу упућену на услугу чине мајка Г. и син Д. (узраса 15 година). У шренућку упућивања Д. не иде редовно у школу (имао је и паузу од неколико месеци неодлажења), често улази у конфликте са мајком, где је прекомерно ризик од физичког злостављања од стране дечака мајци. Мајка је у пар наврата пријављивала сина и тражила помоћ од надлежног ЦСР. Међусобни однос мајке и сина оштерећен бизарним и ризичним понашањима које је мајка пријављивала (нпр. дечак се искључиво тушира уз наочаре за воду и кућаће гаће, гађао је мајку пепеларом па је разбио прозор...).

Дечак је одбијао је да оде на прегледе у специјализоване установе. Мајка је вербализовала да би мушки ПС могао да има предност, што је и обезбеђено. Циљ услуге је дефинисан као успостављање односа са Г. и мотивација за одлазак на преглед у специјализовану установу, као и евалуациона специјалистичка подршка мајци.

Са породицом су остварена два контакта (две ширенске посете) и интензиван телефонски контакт са мајком у планирању посета. Мајка, међутим, почиње одмах да показује амбивалентност. Прва посета је реализована када је мајка била сама, док је Д. био у гостиима. Размислили смо начине комуникације са Д., који је одбијао контакт. Мајка се проширила одласку у школу како ВС, тако и ПС, рационализујући то страхом да би син могао због тога да напусти школу. Приликом друге посете, која је била најављена, у шренућку када се ПС налазио у близини куће у којој породица станује, мајка телефоном обавештава ПС да је Д. веома узнемирен због његовог доласка, да стоји на капији и мајци брани да отвори врата и да је вербално веома агресиван. Мајка делује улашено. Донећа је одлука да се посета не реализује, а да мајка обавести ПС како је ситуација окончана. Мајци је предложена могућност и одговорност да позове полицију уколико се осећа угроженом. О свему је сушрадан обавештена ВС и донећа је одлука о прекиду услуге.“

Извештај ПС

Удружено изразито сиромаштво и озбиљан недостатак капацитета присутни су у значајном броју ових породица. У само 21,7% ових породица родитељи имају стални извор прихода, било да је реч о запослењу или приходима од пензије. Код највећег броја породица код којих је дошло до прекида (78,3%) извор прихода су социјална давања, дечији додатак и повремени



послови родитеља⁸. У више од петине породица (22%) код којих је услуга прекинута једно или више деце из породице је већ измештено пре пружања услуге. Дакле, реч је о дуготрајнијем присуству ризика за децу, односно о већ потврђеном одсуству капацитета родитеља да обезбеде сигурне услове и услове за раст и развој детета.

Према виђењу породичних сарадника, неке породице, притиснуте сиромаштвом, услугу прихватају само из материјалних разлога и реагују искључиво на материјалну помоћ. Услуга тада ретко успева да створи простор да се покрене мотивација за променом на другим плановима функционисања. На ово ограничење услуга за очување породице указују и евалуације сродних услуга у свету, у којима се напомиње да ове услуге не досежу довољно далеко, до најдубљег узрока занемаривања детета — сиромаштва (Lindsey, 1994). „Породице које живе у сиромаштву имају потребу за различитим врстама конкретне подршке. Структурални проблеми који доприносе занемаривању и злостављању детета у овим породицама нису лако решиви, сигурно не унутар социјалне заштите” (Julia H. Littell, 1997:18).

Даље, ове породице са бројним и сложеним потребама, код којих доминира изразита вишегенерацијска социо-материјална депривација, показују понекад снажан отпор према свим институцијама и сервисима. Услуга „Породични сарадник” није успевала да пронађе начин да промени њихов приступ систему и да покрене потребу за променом.

У овој групи се налазе и породице које су дуги низ година у систему социјалне заштите, код којих не постоји акутна криза која би породицу покренула да ради на промени, не постоји покретачки догађај, већ се услуга укључује у стање породице које траје годинама, чак деценијама, а породица и не препознаје зашто је услуга сада важна за њих.

Код већине ових породица је неопходно претходно активно ангажовање ЦСР, које ће, мерама из домена породичноправне заштите, нпр. кроз корективни надзор, направити „критични догађај”, повећати осетљивост и скренути пажњу породице на тешку ситуацију у којој се налази и на ризик који та ситуација представља за раст и безбедност деце.

Рад се тешко одвијао и у породицама са висококонфликтним разводом родитеља, у који су укључени адвокати и бројни судски поступци. Живот породице на две локације и родитељско манипулисање децом значајно су усложњавали рад, понекад до немогућности ПС да уопште интервенише (укључујући и приватне тужбе против ПС). Овај контекст би захтевао или специјализацију услуге ПС у будућности или развијање неких других програма за евидентно потребну подршку детету.

У наредном периоду моделовања услуге потребно је даље радити на унапређивању вештина ПС да мотивише и у процес промене уведе и породице са веома сложеним и бројним тешкоћама и незадовољеним потребама, односно даље оснаживати и специјализовати услугу. Новија пракса у раду са упутним ЦСР показала је да се на услугу мање упућују породице које су изразито материјално депривирани и које су дуги низ година на евиденцији ЦСР, породице код којих је присутно акутно насиље или породице код којих постоји веома несигурна сагласност и капацитет за промену бар код једне одрасле особе у породици. Важно је, док су људски ресурси услуге ограничени, дати предност породицама код којих је препозната мотивација за промену и код којих ризик за безбедност детета није толики да је услуга ПС само последња провера/потврда одлуке за измештање.

....

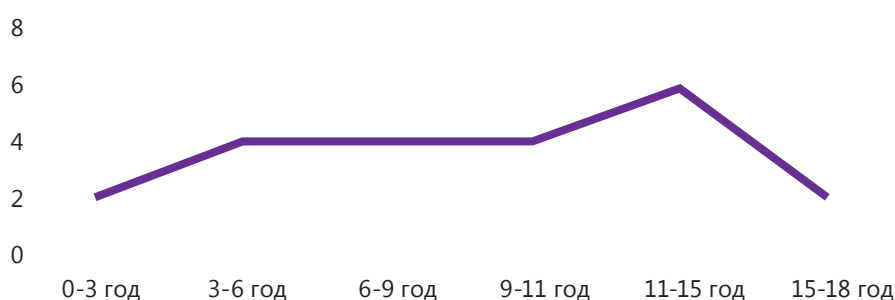
⁸ Новчану социјалну помоћ користи 65% породица, дечији додатак 34%, а код 46% породица извор прихода родитеља су повремени послови.



2.6. Породице из којих су издвојена деца

Породични сарадник је услуга чији је циљ омогућавање останка детета у породици или подршка повратку детета у своју породицу, па је један од индикатора успешности услуге свакако број породица у којима је реализована услуга ПС, а у којима је дошло до издвајања детета, односно број измештене деце. Како би се овај индикатор континуирано пратио код породица у услузи, осмишљен је упитник који попуњавају водитељи случаја из упутног ЦСР уколико дође до измештања детета из породица у којима је услуга ПС окончана или се актуелно пружа.

Подаци су прикупљени у јануару 2016. за свих 366 до тада укључених породица и показују да је у 13 породица дошло до измештања деце (3,3% породица). Од 936 деце у овим породицама, измештена су 22 детета (2,4% од укупног броја укључене деце). Половина су дечаци, половина девојчице. Деца су свих узраста, а деце млађе од 3 године било је двоје.



Седам од 13 породица су једнородитељске, једна је проширена једнородитељска (у заједници са баком), 2 су нове партнерске заједнице, а 3 су потпуне породице. Ово су породице код којих су кулминирале удружене тешкоће које се већ описују у одељку о породицама са којима је рад прекинут па је и ЦСР, предузимајући мере из свог домена донео одлуку о издвајању детета из породице.

Водитељи случаја навели су разлоге који су довели до одлуке о измештању сваког детета:

- ✖ У две једнородитељске породице мајка која је самостално водила бригу о детету имала је све озбиљније психијатријске проблеме, који су довели до високо израженог занемаривања деце;
- ✖ Код две самохране мајке до значајних ризика за безбедност детета довело је, поред осталих фактора, и прекомерно коришћење алкохола, а код једне мајке зависност од ПАС;
- ✖ У једној једнородитељској породици дечак је измештен јер је „мајка исцрпљена болешћу, затим исцрпљена насилним понашањем оца мал. деце према њој, преокупирана бригом и старањем о својој осталој деци. Дечак испољава проблеме у понашању, скитња, бежање од куће, васпитна запуштеност, сумња на (зло)употребу психоактивних супстанци“;
- ✖ У једној породици мајка је преминула, а очух није био у могућности да се стара о детету; у другој породици су алкохолизам и агресивност оца захтевали измештање и деце и маћехе;
- ✖ У две потпуне породице било је присутно више дуготрајних сложених тешкоћа: сиромаштво, већи број деце, тешкоће у развоју код неке од деце (која нису измештена), немогућност родитеља да успоставе контролу над понашањем детета (од 10 и по година);
- ✖ У једној породици су потврђени сумња на злостављање деце и озбиљне менталне тешкоће мајке.

Водитељи случаја су процењивали следеће параметре/карактеристике породица и одлуке о укључивању у услугу:

- а)** Услуга „Породични сарадник“ је била „последња шанса“, пошто су већ постојале значајне индиције за измештање детета;
- б)** ЦСР је имао сумње у повећан ризик за безбедност детета у породици, али и уверење да постоји простор за рад са породицом;
- в)** ПС је током рада указао центру за социјални рад на значајно висок ризик за безбедност детета, односно на присутно злостављање, занемаривање.

Узимајући у обзир ове параметре, за 6 од 13 породица сами водитељи одлуку о укључивању услуге дефинисали су као „последњу шансу“, за 3 су сматрали да постоји простор за рад са породицом, а за 4 породице није добијен одговор на ово питање.

Поставља се питање тумачења податка о измештању деце као показатеља (не)успешности услуге у фази пилотирања услуге. Наиме, систем социјалне заштите карактерише недостатак довољног дијапазона услуга подршке различитог интензитета и карактера за породице у кризи. Када се појавила услуга намењена породицама које трпе озбиљне тешкоће, у њу су укључиване и породице за које та услуга више није била релевантна, односно није била увременењена, па је представљала само „последњу шансу“, како су и сами пружаоци и водитељи случаја именовали ту групу породица. Често су то били покушаји система социјалне заштите да направи још неку интервенцију пре одлуке о измештању детета. Анализа такође препознаје да су у раду ПС идентификоване породице код којих су сами породични сарадници у редовном контакту и раду са породицом препознали изразито висок степен занемаривања, па и злостављања деце, који није био видљив пре овако интензивног контакта, што би био позитиван ефекат пружања услуге са становишта заштите детета, иако је то значило одлуку о измештању. Неки водитељи случаја управо као предност услуге ПС виде могућност да кроз интензивно присуство ПС у породици провере одлуке о примени различитих мера у односу на породицу, па и одлуке о издвајању детета.

„Радећи у породици М. са оцем, мајком и две девојчице, сарадник има тешкоће да обави квалитетан и поверљив разговор са девојчицама и никако не може да склопи релевантну слику о позицији деце у породици (школа је поднела пријаву због недовољне хигијене девојчица), али ипак ујорно покушава да настави рад. Усвојена је сарадња са учитељицом. Када је учитељица ојсервирала прве модрице на телу девојчица, организована је хитна посета породичних сарадника и могућности за обављање интервјуа у просторијама школе, кроз изруку са ПС. На питање ‘Шта ти је то на челу?’ млађа сестра је одговорила: ‘Тако ме шућнуо.’ На питање зашто се то догодило, није имала одговор. Навела је још и да отац повремено шућира и њену сестрицу у леђа, а да их мајка удара у главу и жризе кад је наљуће. Такође је извештавала и да мајка има обичај да удара у главу оца сваки пут кад не прими плаћу. Породичне сараднице су одмах након обављеног интервјуа усмено обавестили водитеље случаја и стручни тим о садржају разговора, а у року од 24 сата послао је и писмена Пријава сумње на постојање физичког злостављања малолетне деце у породици М.”

Извештај ПС



3. УСЛУГА И ЊЕНИ ЕФЕКТИ ИЗ ПЕРСПЕКТИВЕ КОРИСНИКА И АКТЕРА

Сумарне евалуације услуге након годину дана и након две и по године омогућиле су да се чује мишљење породица и различитих актера о услузи.

Након годину дана пружања услуге реализовани су теренски, дубински индивидуални интервјуи са 10 породица. Циљ је био да се сазна како породица доживљава/разуме услугу, како процењује процес пружања услуге, а пре свега како процењује исходе, тј. да ли је пружање услуге довело до неких промена у породици и којих.

Дубински интервјуи са водитељима случаја и актерима повезаним са ових 10 породица требало је, са једне стране, да омогуће актерима да дају своје виђење рада ПС са породицама у узорку, односно сарадње ПС и актера у раду са породицом, а са друге, генерално виђење услуге и њеног значаја за породице са сложеним и бројним потребама.

Фокус групе организоване са породицама, ЦСР и актерима након две и по године имплементације услуге имале су задатак да прошире сазнање о томе како учесници процеса пружања услуге опажају услугу, како породице и актери процењују ефекте услуге и шта су њихове препоруке за даљи развој и уподобљавање услуге.

3.1. Услуга и ефекти услуге из угла породице

У дубинском индивидуалном интервјуу породице су питане како су разумеле услугу и разлог зашто су укључене у услугу. Било је веома значајно видети како породице виде овај сегмент услуге, јер се у процесу пилотирања трагало за најрелевантнијим начинима представљања услуге породици, мотивисања корисника да се укључи у услугу и обезбеђивања почетне сагласности корисника. Показало се да већини породица нису биле довољно јасне улоге ВС и ПС. Такође, процес представљања услуге и преговарања око прихватања био је углавном сведен на минимум. Неке породице су услугу прихватале као обавезујућу, па и наметнуту, док други наводе да им је свеједно била потребна било каква помоћ, и то што пре, па нису много ни размишљали о каквој се услузи ради.

Оваква ситуација, препозната током континуираног мониторинга и поткрепљена изјавама самих породица приликом прве евалуације, тражила је осмишљавање нових стратегија за боље информисање о услузи и увођење породице у услугу на такав начин да породици буде што јасније каква их услуга очекује и каква је њихова улога и одговорност. Израђене су брошуре које корисницима на разумљив начин представљају услугу. Иницијални, заједнички састанак породице, ВС и ПС, за који се показало да даје најбоље ефекте у смислу увођења породице у услугу, предложен је као део минималних стандарда услуге. Појачано је информисање, представљање и промовисање услуге међу водитељима случаја и у стручној јавности како би се повећало разумевање услуге међу професионалцима и потом обезбедило адекватно представљање услуге крајњим корисницима — породицама.

Дубински индивидуални интервјуи и фокус групе са родитељима требало је да омогуће и разумевање фактора који доприносе да се догоди промена у породици (питања попут: Шта сте све радили па се то променило?, Шта сте ви радили, а шта други чланови ваше породице?, Како вам је ПС помогао?, Шта се све дешавало па сте успели да то урадите?). Такође, од породица и актера се очекивало да опишу промене које се дешавају, да артикулишу, вербализују како они виде промену (питање: Шта је то најважније што се променило?).



Породице не крију да су на почетку биле неповерљиве. Један отац наводи да је помислио: „Докле смо ми стигли када нам треба иако нешто“. Оваквом доживљају допринео је и начин на који им је услуга представљена — „као казна“. Друге породице, које су тражиле било какву подршку и одмах пристале на услугу породичног сарадника, имале су задршку због младости породичних сарадника: „Зар је мало моје деце да ми дадоше још једно?“ У складу са тим, учесници процењују да је потребно време да се успостави однос поверења (месец до два месеца).

Као нешто што је покренуло процес промене породице пре свега препознају доживљај да их породични сарадници поштују и уважавају (људска димензија односа). Саговорници спецификају карактеристике односа са ПС које су њима биле значајне.

Једна мајка истиче да је од сарадника добила разумевање какво није доживела ни од својих најближих: „Сарадница је разговарала са нама. Није ми било до живоћа, она ме је храбрила. Имам три сестре, али ни једној не могу да кажем оно што могу њој“.

Колико год сарадника доживљавали као блиског, породице га виде и као професионално компетентну особу и управо тај спој изазива позитиван ефекат. „Дружачије је кад стручно лице прича код куће са свима нама... Видело се одмах да је стручна особа и да јуно зна о деци... Она је психолог, приближила му се иако што је радила исто што и он.“, каже сестра описујући интервенције сарадника у раду са њеним братом. Професионална компетентност ПС коју чланови породице препознају представља фактор поверења и подстицај породици да прихвата сугестије и захтеве ПС да се мења.

Неким породицама је значила спремност сарадника да са њима уђе у близак однос и пренесе оптимизам и позитивну енергију: „донео је шопину у нашу кућу“, „када ја њачем преко телефона, он се насмеје и каже — долазим одмах, све ће бити у реду“, „главу горе, живоћ иде напред“.

Друге породице препознају као важну спремност ПС за самооткривање, што је помогло да однос добије ону људску димензију која је омогућила поверење и блискост, или наглашавају спремност ПС да се посвети сваком члану и то доживљавају као пажњу коју су лично добили: „Разговарала је са њим, разговарала са мном, храбри ме.“

Једноставне интервенције — поруке о веровању у породичне снаге попут „ми то можемо“ — јесу нешто што ове породице памте. Такође, оне препознају специфичну разлику ове услуге у односу на друге: „Дружачије је када ми неко уђе у кућу, седнеш са њим и он те разуме“.

Један родитељ експлицира: „Потребно је да имају оно 'нешто' због чега им верујемо.“

Већина породица сматра да је услуга довела до позитивне промене у породици, наводећи да су добили оно што им је заиста било потребно: усмеравање, информације, саветодавну подршку, материјалну помоћ. Спецификују шта се променило захваљујући услузи, говоре шта је чинио ПС, а шта они.

Учесници примећују значајне промене на личном плану: „мене је научила како да се понашам“, „расположење ми се поправило“, „деца ми кажу — шта је са тобом, мама, као деши си?“, „одем код пријатељице, у ресторан“.

Мајка основношколца као промену не види само то што се њен син вратио у школу, већ препознаје да се и сама променила, постала одлучнија у постављању граница, да је син сада боље слуша. Она показује самопоузданост у очекивању да ће моћи да васпитава свог сина.



Друга породица као ефекат истиче изграђен капацитет да се другачије носи са животним проблемима: „Да ње није било, ја бих сада била мртва. Пријатељи су ме погрешно саветовали — ћући и ћрћи. И даље некада немамо шта да једемо, али се више не свађамо“.

„Она је мом сину враћила вољу, сада је исти као што је био некада раније. И ја сам другачија, боље умет са унуком“, наводи једна бака.

„У раду са ПС ми је било најбитније саветовање у поступању са децом, а онда све то посредовање код ЦСР да остваримо помоћ, зачим то што нам је помагала око школовања“, каже мајка. Приметно је како чланови породице усвајају „речник услуге“, речник породичног сарадника (саветовање у поступању, посредовање...).

Када су у питању ефекти услуге, једна мајка каже: „Издаје се види да се нешто променило у породици“. Она каже да сада и комшије примећују промену и код њеног сина и код ње. Друга мајка запажа: „Све се променило, од крова до темеља!“

Перцепција промене код деце:

„Научио сам како да препознам своја осећања. Некако као да сам их заборавио у себе. Сада ћишем и ћесме. Написао сам једну о мајци и о мом проблему са марихуаном. Имам сада и једну сестрицу другарицу и комшиницу са којом могу да разговарам о свему.“

Адолесцент, члан породице

„Помагала нам је да учимо, да се организујемо. ПС је долазила да нам помаже око свега, да бисмо могли да живимо нормално.“

Дечац, 9 и 11 година

Једна мајка описује да ова услуга није дала очекиване резултате у њиховој породици. Дуготрајни и комплексни породични проблеми одражавају се кроз изазовно понашање њене кћерке адолесценткиње. Мајка наглашава посвећеност и вештине сарадника које су дале краткорочне ефекте кроз однос успостављен са девојчицом. Почеле су да се испољавају позитивне промене у понашању и школском успеху, да би са престанком услуге ствари постале још горе. „Моја кћерка је сарадницу доживела као блиску особу, разочарала се када је престала да долази. Она је утицала на њу да се поправи, али када је престала да долази, постало је још горе, као да јој је изневерено поверење“. Као фактор неуспеха мајка препознаје и то што је отац девојчице „минирао“ позитивни утицај, као и неблаговремено укључивање у услугу.

Породице препознају да је важно да услуга буде увременењена, тј. да би имала више ефеката да је породици била доступна раније.

Начин рада са децом и са адолесцентима, начин на који се завршава рад са породицом, дужина услуге јесу теме у којима родитељи препознају простор за унапређивање услуге и повећање одрживости успостављених промена.

3.2. Услуга и ефекти услуге из угла актера

Водитељи случаја наводе да су кроз ову услугу добили врло ефикасну услугу за породице, која се брзо прилагођава специфичностима ситуације, без формалних препрека и пролонгирања. Многи ВС описују услугу као „продужену руку водитеља случаја“.

Начин на који породица прихвата ПС водитељи случаја описују овако: „породица их доживљава као пријатеља“, „они изграде однос поверења, као да су фамилија“, „прихватили га



у круџ своје породице као род рођени". Водитељи препознају специфичан приступ и методологију рада породичног сарадника. Однос који ПС гради са породицом омогућава сараднику читав спектар ефикасних интервенција — психосоцијалну подршку, саветодавно-инструктивни рад, заступање породице, а све у комбинацији са активностима практичне подршке. Као битну разлику водитељи подвлаче благовременост ових интервенција — новац за таксе за личну карту или дрва стиже онда кад породици треба, без вишемесечног чекања на остварење признатог права са којим се корисници често сусрећу у центру за социјални рад. Оваква повезаност активности чини услугу примереном потребама корисника и реално доступном, за разлику од неких других услуга: „Савештовалишће даје мање ефикаса јер треба заказати, организovati се, доћи." (Тамара Борисављевић, 2016)

Као важну улогу ПС у својој средини актери из других система препознају то што они граде мрежу око детета и породице: „сишне везице које додишну све на виши ниво", „Сви радимо заједно и видимо бољишак. Имамо бржу размену информација".

Добра сарадња успостављена током подршке једној породици користи се као ресурс и у раду са другима. Тако су нпр. сарадничке везе између тима за болести зависности и породичног сарадника, које су изграђене кроз подршку једној мајци у процесу лечења, коришћене и за друге породице. Сарадник је битно допринео квалитету информација које тим има о пацијентима, а тиме и квалитету третмана достављањем хетероанамнестичких података са терена.

На сличан начин, информације које је достављао породични сарадник допринеле су да школа има целовитију слику о ученицима, њиховој породичној ситуацији и њиховим потребама. Представници школе нпр. истичу да, захваљујући породичном сараднику, боље разумеју систем социјалне заштите, да је сада мање међусобног оптуживања између система и пребацивања одговорности. Помаке код деце примећују и на плану успеха, али им је значајније да се дете емотивно стабилизује. (Тамара Борисављевић, 2016)

Наставница: „Мени ПС даје сигурност, не осећамо се усамљени са проблемом ученика и породице".

Представница школе: „Породични сарадник нас повезује, јер стварно нисмо повезани са другим системима, ПС је као неки мост. ПС има ширу слику о породици, види целину, има флексибилност... У породицама које користе услугу сјласнула је тензија и отворила се могућност планирања. Родитељи нису сиремни да у школи кажу све, а онда ми од ПС добијемо информације о кризи у породици."

Актери примећују да је ефекат услуге мањи ако нема континуитета у сарадњи: „Пошребно је да ПС чешиће контактира са школом, барем телефоном, како би се обезбедио континуитет. ПС је долазила само једном у школу."

Водитељи случаја су у фокус групи препознали да на ефекте услуге не утичу толико карактеристике породице као што су структура, образовни, здравствени и материјални ниво, колико увременењеност њене примене. Увременењеност има више аспеката — само трајање проблема, али и редослед којим су различите услуге примењиване. Показало се да су ефекти много бољи у породицама које су краће на евиденцији, као и код оних са којима пре тога нису покушаване друге услуге. Оне породице код којих се подршка започне кроз услугу „Породични сарадник" касније много боље прихвате читав систем, кажу искуства водитеља (Тамара Борисављевић, 2016).

Поједини актери очекују да добију повратне информације о породици од породичног сарадника: „Сарадња је била добра, постојао је континуитет у комуникацији, али било би нам значајно да добијемо неку повратну информацију о променама које су се догодиле у породицама".



Однос подршке и захтевности према породици такође је дилема коју неки актери отварају: *„Треба само више укључивања и родитеља.“*

Појава рецидива код неких породица (враћање на претходне облике понашања након окончања услуге) за неке водитеље представља разлог да се породица уопште не упути на услугу. Рецидив и одрживост промене је сложен феномен, који се у наредном периоду може истражити анализом извештаја са мониторинг посета породичних сарадника (посете на шест месеци након завршетка услуге) и прикупљених повратних информација од водитеља о статусу породице у ЦСР.

Сложеност посла породичног сарадника огледа се и у изреченим очекивањима актера из система ван социјалне заштите. Услуге овог типа не могу постићи значајнији успех уколико не обезбеде кооперативан и континуиран однос са различитим, за породицу релевантним актерима. Сама услуга није довољан ресурс за подршку породици. Имајући у виду изостанак различитих услуга подршке у локалној заједници, образовна и здравствена установа и даље представљају кључне партнере са којима треба развијати сарадњу и однос поверења и градити заједнички циљ у раду са породицом или њеним чланом. Оно што може да забрине у оваквом виђењу услуге јесте очекивање актера да ПС преузме и носи трајну координаторску улогу у кризи о породици, што није у мандату ове временски ограничене услуге.

3.3. Одрживост промена у породици и одрживост услуге из угла породице и актера

Највећу забринутост сви актери показују у погледу одрживости промена у породици које су постигнуте током реализације услуге.

Да би се породица оснажила да надаље функционише без интензивне подршке и да препозна друге ресурсе, потребно је пажљиво планирати завршетак услуге. Родитељи говоре о томе колико би им значила извесност да, по престанку услуге, макар повремено могу да контактирају сараднике, у чему им они, препознајући потребу породица, често неформално и излазе у сусрет. Као јасни правци деловања препознају се поступност у прекидању услуге (проређивање контаката са сарадником, прављење разлике између онога што породица може сама и онога у чему је и даље потребна подршка) и преношење односа поверења изграђеног са сарадником на друге актере. Важно је имати у виду исказе већине родитеља да је потребно обезбедити и формалну могућност да сарадник након окончања услуге повремено има контакт са породицом. Истовремено, битно је избећи замку стварања зависности породице од услуге. (Тамара Борисављевић, 2016)

„Годину дана је мало да се ствари промене“, сматрају родитељи, наглашавајући да промене не могу да почну одмах.

Питање одрживости постигнутих промена актери у великој мери повезују са могућношћу породице да, по престанку услуге, користи друге изворе подршке.

„Фокус групе са актерима у локалној заједници показале су да постоје програми организација цивилног друштва који могу обезбедити континуитет подршке (клубови, групни програми, кампови за децу, школе родитељства и сл.), али и да се у различитим установама, уз извесну модификацију приступа, може обезбедити да их породица препозна као више доступне и подржавајуће, пре свега ако у њима нађе своју особу од поверења. У свим срединама се препознаје да је потребно обезбедити шири дијапазон услуга са којима се може остварити одрживост постигнутих ефеката и даље напредовање породице“ (Тамара Борисављевић, 2016).



Пружаоци који су остварили институционалну и континуирану сарадњу са релевантним организацијама цивилног друштва које имају на располагању континуиране програме подршке осигурали су већи капацитет за одрживост постигнутих позитивних промена у породици.

Један од увида након коментара из фокус група јесте да услуга „Породични сарадник“ у финалној фази пружања услуге, поред рада на учвршћивању постигнутих промена са породицом, вођења процеса одвајања ПС и породице, треба и да појача процес заговарања, повећа заинтересованост код ангажованих у институцијама/организацијама од значаја за дете и породицу и да тако остави породицу у „сигурнијим рукама“.

Даље, искуство из одржаних фокус група са родитељима показало је да се породице могу повезивати у групе самопомоћи. Покретање групног рада као обавезног дела пружања услуге и формирање евентуалних група самопомоћи може бити значајан начин за појачање подршке породицама након коришћења услуге.

Сви актери који су контактирани током евалуације и све породице сматрају да је изузетно значајно да услуга изађе из процеса пилотирања и пројектног финансирања и уђе у систем. Многи учесници понудили су да лично и институционално допринесу њеној промоцији.

„Услуга је потребна, али да је финансира Република, јер на локалу неће остати.“

Представник система социјалне заштите

„Овој држави је потребно овако нешто, јер нисмо само ми у оваквој ситуацији, многе породице су затворене у 4 зида и не могу да се снађу.“

Родитељ



ЗАКЉУЧЦИ

Успостављање услуге „Породични сарадник“ покренуто је с намером да се заштити једно од основних права детета — право да живи, расте и развија се у својој породици.

Услуга „Породични сарадник“ има за циљ унапређење капацитета породице да омогући безбедност, заштиту од занемаривања и злостављања и услове за раст, развој и добробит детета у његовом породичном окружењу. Намењена је породицама са децом, у којима постоји ризик од измештање деце или претња да ће се ризик појавити, као и породицама код којих се планира повратак детета у породицу након мере издвајања из породице.

Ово су кључни резултати двоипогодишњег пилотирања услуге „Породични сарадник“:

- ✗ Израђен предлог стандарда услуге „Породични сарадник“
- ✗ Израђен предлог целокупне документације за праћење стручног поступка у услузи
- ✗ Тестирана и за акредитацију припремљена петодневна основна обука за пружање услуге
- ✗ Осмишљен инструмент за квантитативну процену ефеката у раду са породицом
- ✗ Осмишљена методологија за квалитативну евалуацију — задовољство корисника и актера услугом
- ✗ Обрачуната цена услуге
- ✗ Успостављена услуга код 4 пружаоца са обученим породичним сарадницима, руководиоцима и успостављеним механизмом интерне супервизије
- ✗ Припремљен идејни концепт Центра за подршку детету и породици, као један од могућих видова трансформације установа за смештај деце
- ✗ Израђена студија о пилотирању услуге породични сарадник у којој су сажета искуства и интегрисани налази и препоруке две сумирајуће евалуације

У наставку се дају кључни налази континуираног мониторинга и сумарних евалуација.

Породице укључене у услугу породични сарадник јесу породице са сложеним и бројним потребама. Према типу породице, половину породица којима се пружа услуга чине једнородитељске породице, што указују на изузетну рањивост једнородитељских породица у Србији; ромске породице чине 37% узорка. Извор прихода породица у највећој мери, код 59,1% породица, чине социјална давања (новчана социјална помоћ) и дечији додатак (у 39,9% породица). Чак 88,9% ромских породица укључених у услугу корисници су новчане социјалне помоћи. Подаци потврђују високу социо-економску депривираност породица, која повећа-

ва њихову рањивост и отежава могућности родитеља да обезбеде сигурно и стимулативно окружење за развој детета у породици.

Услуга је пружана породицама које су истовремено оптерећене тешкоћама везаним за животне околности (две трећине породица); у чак 93,4% породица регистроване су незадовољене потребе и тешкоће везане за децу, а у 84,8% за одрасле. Велика већина родитеља (88,9%) има тешкоће у односима са децом или унутар породице, као и са заједницом. Те бројне и сложене незадовољене потребе значајно утичу на функције родитељства, и указују на велики ризик од злостављајућег или занемарујућег родитељства.

Мотивација породице и њених чланова за прихватање услуге је у највећем степену неповољна, а мотивација за промену и рад на њој још је неповољнија. Рад на мотивацији је значајно поље рада породичног сарадника. Стога је неопходно стално унапређивати вештине породичних сарадника како би могли да мотивишу породице и уведу их у рад на промени.

Дужина присуства тешкоћа у породици смањује мотивисаност породица за прихватање услуге, а значајно смањује и мотивацију и капацитет за рад на промени, што је потребно имати у виду и приликом упућивања породица и током рада са породицом.

Партнерски центри за социјални рад нису подједнако ангажовали услугу ПС. Такође, унутар једног ЦСР водитељи случаја нису подједнако прихватили услугу. Потребно је унапредити процес упућивања на услугу из ЦСР те истражити и унапредити процес одлучивања водитеља случаја о потреби да се породица упути на ову услугу. Примена стручних стандарда у пракси треба да спречи могућност да у одлучивању доминирају субјективни фактори.

Подаци о постигнутом напретку породице током коришћења услуге показују да услуга остварује своју сврху: она унапређује капацитете породице да омогући безбедност и услове за квалитетан развој детета у породичном окружењу.

Напредак се постиже у 80% породица у којима је услуга окончана; код 36% породица тај напредак је оцењен као делимичан, код 25% је мали, а код око 19% породица постиже се потпуни напредак.

Услуга „Породични сарадник“ има као ефекатостанак детета у породици. Квалитативно изражено, **услуга зауставља и превенира занемаривање и злостављање деце у породици** кроз: побољшање породичних односа, унапређење родитељских вештина, боље исходе у образовном процесу и побољшање општег стања здравља деце и родитеља (физичког, менталног и емотивног); деца су под бољим надзором, па су зато и безбеднија; породица развија нову рутину и успостављају се границе у породичним односима; код родитеља значајно расте самопоуздање, а чланови породице унапређују животне вештине и показују позитиван став према животу; породице су у стању да се носе са стресом до кога доводе материјалне тешкоће; однос између породице и других служби се поправља — породице су усвојиле вештине како да користе друге службе за помоћ.

Закључак пилотирања је да је веома значајно да услуга има приступ дискреционом финансијском фонду који ће се плански користити као једна од интервенција у раду са неким породицама како би се оне покренуле на промену или наградиле за ангажман на промени. Такође, закључак је и да за породице код којих доминира егзистенцијална материјална угроженост услуга није довољно релевантна без примене мера и програма за смањење пре свега материјалне депривације.



Током пилотирања се удео броја породица са којима је прекинут рад, у укупном броју породица, смањивао. Број ових породица је много мањи 2015. године него на почетку пружања услуге, а то треба тумачити и као последицу унапређења вештина и знања, односно стицања искуства самих породичних сарадника и као последицу бољег профилисања критеријума за упућивање на услугу, на које се ослањају центри за социјални рад. Ипак, прекид рада као исход није потпуно изостао, па у оквиру даљег унапређивања услуге треба имати у виду и смањивање броја прекинутих интервенција.

Услуга „Породични сарадник“ јесте услуга која доприноси спречавању измештања детета из породице. У популацији од 366 породица укључених у услугу до јануара 2016. године, у 13 породица дошло је до измештања деце (3,3% породица). Од 936 деце у овим породицама, измештена су 22 детета (2,4% од укупног броја укључене деце).

Када је реч о томе колико су породице и актери повезани са породицом задовољни услугом, **неподељено је задовољство услугом и породица, и актера у заједници, и водитеља слушаја из центара за социјални рад.** Препознаје се значај услуге и за промене на нивоу једне породице, и за деловање у заједници, и за ојачавање институција система.

Као основна особеност услуге препозната је њена **флексибилност** — то што се пружа на терену породице и тиме лакше излази у сусрет специфичним индивидуалним карактеристикама и потребама породице и што чини да је корисници доживљавају много доступнијом и са „људским ликом“ у односу на друге услуге које већ постоје у систему.

„Однос који сарадник гради са породицом, однос блискости и поверења, јесте кључан за постизање промена. Такав однос представља специфичну разлику у односу на друге услуге у којима се професионалци углавном доживљавају као дистанцирани и надмоћни. Сараднику породице дају другачије место и њему се приписује велика моћ, али се она доживљава као подржавајућа, а не угрожавајућа. Грађење овако сложеног односа захтева од професионалаца вештине, искуство, знање и креативност и да буду у стању да успоставе, граде, одржавају и развијају односе са породицама који подразумевају оснаживање, а не зависност” (Тамара Борисављевић, 2016).

Рад у кругу хроничне, често и масивне трауме, интензитет размене са породицом и други изазови улоге породичног сарадника указују и на висок ризик од секундарне трауматизације и синдрома изгарања, чије превенирање треба да буде планирано у организацији сваког пружаоца услуге. Пилотирана и успостављена интерна супервизија представља један од начина за превенцију сагоревања професионалаца. Континуирана едукација, развој вештина и знања додатни су ослонац за превенирање изгарања. У даљем развоју услуге посебну пажњу треба посветити и теми безбедности породичних сарадника.

Континуирани мониторинг и евалуација услуге су неопходни да би се пратиле потребе породица упућених на услугу и да би се благовремено унапређивао одговор на те потребе. Овај процес може да доведе до развијања нових услуга и/или специјализације услуге „Породични сарадник“ за одређене типове породичних проблема.

Да би се постигнуте промене одржале, потребно је обезбедити шири дијапазон услуга за породице са којима се може остварити трајање постигнутих ефеката и даље напредовање породице.



Сви актери укључени у обезбеђивање услуге и све породице сматрају да је изузетно значајно да услуга изађе из процеса пилотирања и пројектног финансирања и да постане саставни део система социјалне заштите. Постоји **сагласност да је ову врсту услуга неопходно финансирати са националног нивоа**, што је у складу са обавезом државе да обезбеди механизме за заштиту права детета, у овом случају права на живот у својој породици.

Услуга „Породични сарадник” оснажује породице и подстиче њихову самосталност. Стога би за државу ово могло да представља јефтинији, а за породицу много делотворнији начин подршке него што је то издвајање детета.





ПРИЛОЗИ

Прилог 1

Постер — шема стручног поступка

Прилог 2

Предлог минималних стандарда услуге

Прилог 3

**Списак обука реализованих за пружаоце услуге
„Породични сарадник“**

Прилог 4

Резиме – цена услуге

Прилог 5

**Табела за месечно праћење броја породица
и статуса породице**

Прилог 6

**Упитник о основним карактеристикама породице, квантификација
ефеката плус додатак за породице са којима је прекинут рад**

Прилог 7

**Упитник за водитеља случаја породица које су користиле
услугу „Породични сарадник“, а код којих је дошло
до измештања детета**

Прилог 8

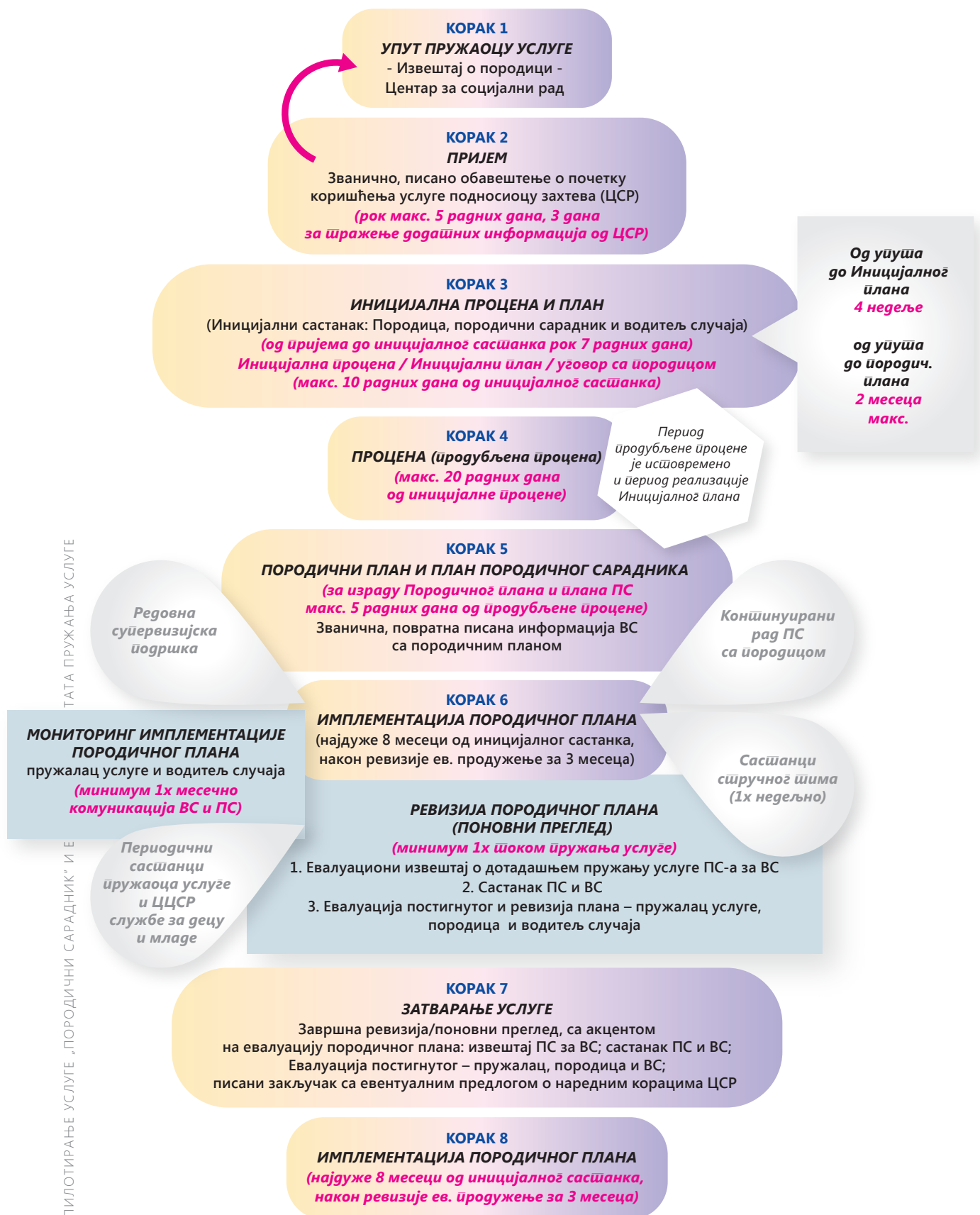
**Процена ефеката услуге ПС из перспективе
корисника и актера**

Прилог 9

Питања/области дискусије за фокус групе

Прилог 1

Постер — шема стручног поступка



Предлог минималних стандарда услуге

Републички завод за социјалну заштиту

Београд, јануар 2016. године

НАЦРТ СТАНДАРДА ЗА ПРУЖАЊЕ УСЛУГЕ СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ „ПОРОДИЧНИ САРАДНИК“

1. Предмет

Овим се уређују посебни стандарди за пружање услуге социјалне заштите породични сарадник. Сви појмови у овом документу употребљени у граматичком мушком роду односе се на особе мушког и женског пола.

2. Пружалац услуге породични сарадник

Центар за социјални рад упућује корисника ради пружања услуге породични сарадник овлашћеном пружаоцу у складу са законом којим је уређена социјална заштита.

3. Спецификација услуге породични сарадник

3.1. Циљна група

Услуга породични сарадник пружа се породицама са децом у којима постоји опасност од издвајања детета из породице услед угроженог задовољавања потреба и права детета односно са ризиком од занемаривања, злостављања и угрожавања безбедности детета.

Услуга породични сарадник намењена је и породицама деце на смештају у установи социјалне заштите или другој породици, за коју постоји план сталности у оквиру кога се планира повратак у биолошку породицу, породицама у којима је према родитељима примењена мера породичноправне заштите услед недостатака у вршењу родитељског права, као и породицама у којима је детету изречена васпитна мера појачаног надзора.

3.2. Сврха услуге породични сарадник

Сврха услуге породични сарадник је унапређење капацитета породице да омогући безбедност и услове за раст, развој и добробит детета у његовом породичном окружењу.

3.3. Активности услуге породични сарадник

Породични сарадник током пружања услуге:

- 1) ради на односима узајамног поверења са члановима породице и прилагођавању себе и породице на услугу;
- 2) гради радни савез са породицом и мотивише породицу за промену и припрема је за израду и реализацију породичног плана.

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

- 1) практичну подршку;
- 2) саветодавно-едукативне активности;
- 3) заступање, посредовање и координацију у заједници.



Активности практичне подршке

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 области:

- 1) социјалне заштите;
- 2) здравственог осигурања и здравствене заштите;
- 3) образовања;
- 4) обезбеђивања културних, рекреативних или других садржаја и активности за чланове породице, а првенствено за децу;
- 5) рада и запошљавања, пензијског и инвалидског осигурања;
- 6) других система релевантних за личне статусе и унапређивање квалитета живота чланова породице.
- 7) 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:

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

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:

- 1) заступање права чланова породице, односно породице у заједници;
- 2) посредовање између чланова породице, односно породице и установа, организација и служби у заједници;
- 3) координацију различитих активности и актера у заједници у контексту подршке члановима породице, односно породици.

Програмске активности пружаоца услуге

Програмским активностима пружаоца услуге породични сарадник ближе се, у складу са потребама корисника, одређују активности овог документа.

4. Посебни минимални структурални стандарди за услугу породични сарадник

4.1. Организација пружања услуге

Руководилац услуге

Руководилац услуге породични сарадник одговоран је за:

- 1) организацију, координацију, планирање и управљање услугом, што обухвата:



- (1) расподелу посла породичним сарадницима, другим стручним радницима и сарадницима пружаоца услуге,
 - (2) организацију састанака стручног тима пружаоца услуге најмање једном у седам дана,
 - (3) праћење рада породичних сарадника, других стручних радника и сарадника непосредно ангажованих на пружању услуге, а у односу на планиране активности, рокове, процедуре, укључивање других служби, вођење евиденције и др.,
 - (4) обезбеђивање супервизијске подршке породичним сарадницима и другим стручним радницима пружаоца услуге;
- 2) координацију и сарадњу са центром за социјални рад;
 - 3) сарадњу са органима јединице локалне самоуправе и другим актерима у локалној заједници, с циљем обезбеђења ресурса и партнера за пружање одговарајућих врста подршке корисницима услуге породични сарадник;
 - 4) координацију и сарадњу са другим органима, службама и организацијама;
 - 5) друга питања прописана актом пружаоца услуге породични сарадник, у складу са законом.

Породични сарадник

Породични сарадник пружаоца услуге:

- 1) одговоран је за планирање, организацију и реализацију целокупног програма активности у раду са конкретном породицом;
- 2) врши процену потреба, снага, тешкоћа и ризика породице, уз активно учешће чланова породице;
- 3) израђује план породичног сарадника и породични план, заједно са члановима породице;
- 4) успоставља мрежу спољних сарадника и пружалаца потребних услуга и подршки породици;
- 5) реализује у дому породице и локалној заједници активности у складу са породичним планом;
- 6) континуирано прати реализацију и ефекте породичног плана и периодично, заједно са водитељем случаја и породицом, ради поновни преглед;
- 7) координира и прати реализацију активности спољних сарадника и пружалаца услуга, у складу са породичним планом;
- 8) иницира и одржава редовне телефонске контакте и састанке са водитељем случаја из упутног центра за социјални рад, односно пише извештаје водитељу случаја, у складу са стандардом из овог документа;
- 9) присуствује и активно учествује на редовним координационим и супервизијским састанцима пружаоца услуге, у складу са стандардом из овог документа;
- 10) води евиденцију о раду са породицом, прикупља документацију и извештава упутни центар за социјални рад о напретку породице у реализацији породичног плана;
- 11) обавља и друге послове прописане овим документом и актом пружаоца услуге породични сарадник, у складу са прописима.

Супервизијска подршка

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

Пружалац услуге својим актом ближе уређује услове и начине обезбеђења супервизијске подршке из става 1.



Стручни тим

Стручни тим се састоји од руководиоца услуге, супервизора, породичних сарадника и других стручних радника и сарадника пружаоца услуге.

У раду стручног тима пружаоца услуге могу учествовати по потреби и стручњаци центра за социјални рад и других служби односно организација у заједници.

Пружалац услуге својим актом ближе уређује услове и начине рада стручног тима.

4.2. Месџо и начин пружања услуге

Место пружања услуге

Пружалац услугу пружа преко породичног сарадника, првенствено у породичном окружењу односно дому породице и другом теренском окружењу у зависности од потребе за предузимањем активности практичне подршке, саветодавно-едукативних активности, као и активности заступања, посредовања и координације.

Задужени породични сарадник

Свака породица, корисник услуге, има задуженог породичног сарадника.

Пружалац услуге преко руководиоца услуге обезбеђује једног породичног сарадника задуженог за 12 породица, с тим да, уз консултације са стручним тимом, може да повећа или смањи број породица за три, у зависности од сложености интервенције, места пружања услуге и фазе у раду са појединачним породицама задуженог породичног сарадника.

Подршка породичном сараднику

Породични сарадник услугу пружа по правилу самостално, а када је то потребно и на основу процене руководиоца и стручног тима, са другим породичним сарадником, односно стручним радником пружаоца услуге.

4.3. Основни стручни кадрови

Пружалац услуге дужан је да обезбеди једног руководиоца услуге на најмање 10 породичних сарадника.

Ако пружалац услуге има мање од 10 породичних сарадника, дужан је да за обављање послова руковођења услугом обезбеди стручног радника у времену које је сразмерно броју ангажованих породичних сарадника.

Пружалац услуге дужан је да обезбеди једног породичног сарадника на сваких 12 породица корисника услуге, с тим што може да повећа или смањи број породица за три, у зависности од сложености интервенције, места пружања услуге и фазе у раду са појединачним породицама задуженог породичног сарадника.

Пружалац услуге дужан је да породичним сарадницима обезбеди супервизијску подршку једном недељно.

Послове породичног сарадника обавља стручни радник у смислу закона којим је уређена социјална заштита, тј. социјални радник, психолог, педагог, андрагог, специјални педагог и дефектолог.

Породични сарадник обавља основне стручне послове социјалне заштите у смислу правилника којим су уређени стручни послови у социјалној заштити.

Поред прописаних услова за обављање основних стручних послова социјалне заштите, породични сарадник има завршену обуку за породичне сараднике по програму акредитованом у социјалној заштити.



5. Посебни минимални функционални стандарди за услугу породични сарадник

5.1. Упућивање

Центар за социјални рад утврђује испуњеност услова за пружање услуге и уз упутни акт доставља пружаоцу услуге свој налаз и стручно мишљење са подацима потребним за пружање услуге и утврђеним подручјима рада са породицом.

Центар за социјални рад упућује породицу на услугу породични сарадник, у консултацији са пружаоцем услуге, ако је најмање један одрасли члан породице сагласан са пружањем услуге, најмање један одрасли члан породице има капацитете за коришћење услуге и ако није присутно акутно насиље у породици, којим је угрожена безбедност детета односно деце.

Стручни тим пружаоца услуге разматра наводе у налазу и стручном мишљењу центра за социјални рад, које је добио уз упутни акт 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 три радна дана од достављања.

5.2. Иницијална процена

Иницијалну процену спроводи 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.

На иницијалном састанку који се одвија у упутном центру за социјални рад, просторијама пружаоца услуге породични сарадник или у дому породице:

- 1) водитељ случаја информише чланове породице и породичног сарадника о поступку који се води у центру за социјални рад и очекиваним променама у функционисању породице и чланова, које као задатак прослеђује породици и породичном сараднику;
- 2) породични сарадник упознаје породицу и информише је о сврси, садржају и начину пружања услуге, као и о томе да ће приликом пружања услуге поштовати принцип поверљивости, с тим што има обавезу да:
 - (1) водитељу случаја даје основна обавештења о току рада;
 - (2) обавести центар за социјални рад о евентуалном породичном насиљу, злостављању и занемаривању детета.

Иницијални састанак одвија се у року од седам радних дана од пријема корисника ради пружања услуге.

Иницијална процена врши се у року од 10 радних дана од иницијалног састанка.

Садржај иницијалне процене

У оквиру иницијалне процене породични сарадник:

- 1) идентификује актуелне потребе, снаге и ризике породице или неког њеног члана;
- 2) утврђује почетне стратегије у раду са породицом;
- 3) утврђује области у оквиру којих ће прикупити додатне податке.

Исходи иницијалне процене

Исходи иницијалне процене су:

- 1) идентификоване приоритетне потребе;



- 2) сачињен план почетних активности са задуженим особама и роковима;
- 3) сачињен уговор са породицом о коришћењу услуге;
- 4) одлука о прекиду рада са породицом, уз консултације са водитељем случаја и писани акт којим обавештава центар за социјални рад.

5.3. Продубљена процена

Продубљена процена за потребе пружања услуге породични сарадник је континуирана активност прикупљања, анализе и синтезе података о породици и члановима породице.

Продубљену процену спроводи породични сарадник тако што прикупља релевантне податке и утврђује чињенице од значаја за планирање и пружање услуге, од чланова породице, сродника и других значајних особа, служби и других организација.

Продубљена процена обезбеђује додатне податке значајне за развијање стратегије и планирање подршке породици у постизању промене и реализацију циљева и задатака добијених од центра за социјални рад.

Током продубљене процене породични сарадник спроводи интервенције на основу приоритета дефинисаних иницијалном проценом.

Продубљена процена траје највише 20 радних дана од окончања иницијалне процене.

Области продубљене процене

Продубљена процена спроводи се у следећим областима:

- 1) материјални и стамбени услови породице у односу на приходе, запослење и становање;
- 2) потребе, карактеристике и понашања детета и способност родитеља да одговори на потребе детета;
- 3) карактеристике, потребе и понашања родитеља;
- 4) односи од важности за квалитетан развој детета:
 - (1) односи родитеља са децом и васпитање;
 - (2) партнерски односи;
 - (3) односи породице са широм породицом и заједницом.

Исходи продубљене процене

Исходи продубљене процене:

- 1) дефинисани су приоритети у раду са породицом, снаге, ризици, жељени исходи, односно промене, који су релевантни за израду плана породичног сарадника и породичног плана;
- 2) породица је уведена у процес промишљања о промени и прихватања промене;
- 3) израђен је план породичног сарадника;
- 4) израђен је породични план.

5.4. Планирање, рад са породицом и њеновни преглед

План породичног сарадника

Одмах по окончању продубљене процене породични сарадник израђује свој план рада са породицом.

У плану из става 1, породични сарадник утврђује области из продубљене процене на којима ће радити и у односу на њих:



- 1) даје опис карактеристика, потреба, понашања, релација и других питања у свакој области и подобласти из продубљене процене које треба да буду предмет рада;
- 2) дефинише очекивану промену за сваку идентификовану област рада;
- 3) утврђује снаге породице и ризике за постигнуће очекиваних промена;
- 4) опредељује активности, начине њихове реализације и поделу улога и одговорности чланова породице и породичног сарадника;
- 5) планира стратегију и активности породичног сарадника и тима на подршци реализацији породичног плана.

Породични сарадник са породицом размењује елементе из продубљене процене и свог плана и преговара о областима рада, чиме припрема породицу за сачињавање породичног плана.

Породични план

Породични план је механизам договарања породичног сарадника и породице о циљевима, улогама и одговорностима за постизање циљева заједничким радом.

Породични план садржи следеће елементе:

- 1) области рада у оквиру којих су идентификоване незадовољене потребе, тешкоће и други изазови;
- 2) очекивани исходи, тј. конкретне промене у задовољавању потреба, понашању, релацијама и другим питањима на којима ће се радити;
- 3) активности и начини њихове реализације;
- 4) задужени реализатор активности;
- 5) рок реализације активности;
- 6) временски оквир на који се односи породични план;

Породични план се израђује у року од пет радних дана од окончања продубљене процене.

Рад са породицом

У складу са планом породичног сарадника и породичним планом, породични сарадник ради са породицом, спроводећи активности из овог документа, континуирано процењује потребе породице, исходе интервенција и прилагођава план.

Током рада са породицом, породични сарадник:

- 1) током првог месеца пружања услуге посећује породицу и актере који су значајни за породицу, најмање једном седмично, а касније у складу са динамиком предвиђеном породичним планом;
- 2) присуствује и активно учествује на редовним састанцима пружаоца услуге (координациони и супервизијски састанци);
- 3) иницира и најмање једном месечно одржава контакте односно састанке са водитељем случаја из упутног центра за социјални рад.

Трајање услуге

Услугу породични сарадник пружалац реализује најдуже до осам месеци од иницијалног састанка.

Ако се, на основу процене породичног сарадника и водитеља случаја, након поновног прегледа покаже потреба за даљим радом, услуга се може продужити до три месеца.



Поновни преглед

У оквиру поновног прегледа процењују се постигнућа, тј. планиране промене у породици, на основу породичног плана, односно евалуира се напредак породице у областима идентификованим породичним планом.

У поновном прегледу учествују породични сарадник, породица и водитељ случаја упутног центра за социјални рад, а могу учествовати и други стручњаци који су били ангажовани током реализације породичног плана.

Поновни преглед се врши:

- 1) најмање једном током реализације породичног плана, на половини времена његове реализације (процесна евалуација);
- 2) на крају планираног периода реализације породичног плана (завршна евалуација).

Поновном прегледу претходи писани периодични, односно завршни извештај о напретку породице који породични сарадник доставља упутном центру за социјални рад.

Сваки поновни преглед прати записник са закључцима.

Исход и поновног прегледа

У зависности од резултата поновног прегледа:

- 1) наставља се са пружањем услуге у складу са раније донетим садржајем и роком из породичног плана;
- 2) одлучује се о промени садржаја породичног плана и наставку пружања услуге у истом року;
- 3) одлучује се о продужењу рока истог или измењеног породичног плана;
- 4) одлучује да се прекине са пружањем услуге;
- 5) одлучује се 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.

Прекид услуге

Пружалац услуге може да одлучи о прекиду пружања услуге.

Одлуку о прекиду доноси породични сарадник уз консултације са руководиоцем услуге, стручним тимом и водитељем случаја центра за социјални рад.

Одлука о прекиду пружања услуге може се донети ако постоје разлози који онемогућавају даље пружање услуге.

О одлуци о прекиду услуге, разлозима за прекид и ефектима дотадашњег рада пружалац услуге у писаној форми обавештава упутни центар за социјални рад.

5.5. Праћење и процена одрживости промена

Породични сарадник током периода од шест месеци након престанка пружања услуге врши праћење одрживости промена у породици.

Праћење из става 1. врши се посетом породици.

Ако породични сарадник процени да је то потребно за заштиту детета и породице, о својим налазима у писаној форми обавештава упутни центар за социјални рад.



Прилог 3

Списак обука реализованих за пружаоце услуге „Породични сарадник“

Година, месец	Назив обуке	Број дана	Број учесника	Циљна група
1 Септембар 2013. Март 2015.	Базична обука за успостављање услуге ПС, први модул	3	32 20	Пружаоци, ЦСР, РЗСЗ
2 Октобар 2013.	Саветовање у услузи ПС и израда породичног плана	2	12	Породични сарадници
3 Децембар 2013. Јануар 2014.	Афирмативне мере у образовању за децу из осетљивих друштвених група	4 трибине	50 (4x12-13)	Пружалац услуге ПС, представници ЦСР, запослени у дому
4 Април, мај 2014.	Породица и одговорно родитељство	5 (2+3)	22	Пружалац услуге ПС, запослени у дому, РЗСЗ
5 Април 2014.	Планирање породичног сарадника	1	14	Пружалац услуге ПС,
6 Април 2015.	Примена теорије афективне везаности у раду са родитељима деце са хроничним болестима и развојним сметњама	3	19 16+2	Пружалац услуге ПС (укључено 8 нових сарадника)
7 Мај 2015.	Примена различитих скала процене у социјалној заштити	1	20	Пружалац базичне и специјализоване услуге ПС
8 Јуни 2015.	Знање и вештине за рад са родитељима са менталним тешкоћама	2	27 22+3	Пружалац базичне и специјализоване услуге ПС
9 Август 2015.	Обука за супервизију пружалаца услуга „Унапређење компетенција за супервизијску подршку пружаоцима услуга у социјалној заштити“	3	19	Тимови пружаоца услуге ПС и други запослени у установи пружаоца
10 Септембар 2015.	Модел процене потреба деце са сметњама у развоју и њихових породица — РОД	3	18+2	Породични сарадници и интерни супервизори
11 Децембар 2015.	Вештине саветовања и мотивационог интервјуисања	2	15 — мот. 19 — сав.	Породични сарадници и интерни супервизори
12 Март 2016.	Рад са децом са проблемима у понашању	2	23	Породични сарадници и интерни супервизори
13 Април 2016.	Карактеристике деце са сметњама у развоју и њихове породице	2	20	Породични сарадници и интерни супервизори



Један од важних задатака у процесу пилотирања услуге био је и утврђивање **цене услуге „Породични сарадник“**.

У социјалној заштити у Србији за сада није развијена униформна методологија за обрачун цене услуга. Ослањајући се на национална и инострана искуства, цена услуге „Породични сарадник“ обрачуната је на 2 начина: 1) на искуственим подацима за период пилотирања услуге и 2) као хипотетичка цена колико би услуга требало да кошта када се потпуно ухода и почне да функционише у складу са предвиђеним стандардом.

Како пружаоци нису попунили процену трошка амортизације простора, а подаци о трошковима амортизације возила нису били логични, трошак који је обрачунат на основу искуствених података не садржи ове две врсте расхода. Овакав трошак назван је *оперативни трошак услуге ПС*.

Хипотетичка цена обрачуната је у две варијанте — као оперативни трошак / цена услуге и као укупни трошак, који у себи садржи и цену коришћења простора и возила. Анализа оперативног трошка услуге може се користити при увођењу услуге у постојећим капацитетима, док је за увођење услуге у новим капацитетима и/или уз могућност да услугу пружа недржавни сектор неопходно користити укупни трошак услуге.

Укупан хипотетички трошак услуге подразумевао је стандардизовану зараду ПС, руководиоца, супервизора и финансијског радника, на основу искуствених података пројектовану цену трошка закупа простора, горива, одржавања возила, амортизације возила и осталих материјалних трошкова. У складу са стандардима, рачуната је у просеку једна посета недељно свакој породици, а потенцијални трошак услуге варирао је у зависности од броја породица са којима ради 1 породични сарадник (9 до 12 породица) и броја породичних сарадника пружаоца (од 2 до 10 сарадника).

Цену услуге најбоље је анализирати коришћењем тзв. јединичног трошка услуге, који је у случају породичног сарадника најпрецизније дефинисати као *цена услуге по посети*.

Хипотетички оперативни трошак / цена услуге по посети креће се између 2.100 и 3.000 динара, у зависности од тога да ли је услуга организована са мањим или већим бројем ПС и у зависности од тога колико породица покрива један породични сарадник. Разлика у цени је врло мала с обзиром на „величину“ пружаоца услуге — скупља је око 200 динара по посети када се организује са 2 ПС у односу на пружаоца који би имао 10 ПС (наравно, све ово под претпоставком да је тржиште рада флексибилно и да се могу наћи одређени кадрови који би радили нпр. са 30% радног времена). Разлике у цени по посети су значајније у зависности од броја породица којима се услуга пружа — **услуга по посети је око 650 динара скупија када се пружа за 9 него када се пружа за 12 породица по ПС**.

Укупни хипотетички трошак / цена услуге по посети креће се између 2.300 и 3.500 динара, такође у зависности од тога да ли је услуга организована са мањим или већим бројем ПС и у зависности од тога колико породица покрива један ПС. **Када је услуга организована са малим бројем породичних сарадника, она је за око 500 динара скупија**. Рачуница показује да се цена по посети разликује **преко 800 динара у зависности од тога да ли ПС пружа услугу за 9 или 12 породица**.



Уколико би се цена услуге приказивала преко месечне цене услуге по породици, кретала би се од 11.406,00 динара (када пружалац има 10 сарадника који раде са по 12 породица) до 17.562,00 динара (када пружалац има укупно 2 сарадника који раде са по 9 породица).



Табела за месечно праћење броја породица и статуса породице

[illegible]

Прилог 6

Упитник о основним карактеристикама породице, квантификација ефеката плус додатак за породице са којима је прекинут рад

UPITNIK SA OSNOVNIM PODACIMA O SVAKOJ PORODICI

UPITNIK — DEO I

Porodica: _____ (prezime)

Rad sa porodicom:

- a) završen
- b) prekinut

Ako je rad sa porodicom prekinut, upitnik popuniti u meri u kojoj PS ima podatke o porodici.

Ne popunjavati procenu efekata rada (kolona 3 u tabeli)

1. Grad (jedan odgovor):

- a) Novi Sad
- b) Beograd
- c) Niš
- d) Kragujevac

2. Tip porodice (jedan odgovor):

- a) jednoroditeljska
- b) jednoroditeljska proširena
- c) potpuna
- d) potpuna proširena
- e) srodnička
- f) nešto drugo, šta

3. Nacionalnost:

- a) romska
- b) neromska

4. Sredina u kojoj porodica živi (jedan odgovor)

- a) gradska sredina
- b) seoska sredina
- c) neformalno naselje

5. Izvor prihoda (označiti sve izvore prihoda porodice)

- a) nema
- b) socijalna davanja



- c) dečji dodatak
- d) primanje sa biroa za zapošljavanje
- e) zaposlenje
- f) penzija
- g) povremeni poslovi
- h) ostalo

6. Broj članova porodice:

- a) Broj odraslih: _____
- b) Broj dece: _____

7. Struktura odraslih članova u odnosu na dete/decu (više odgovora)

- a) Otac
- b) Majka
- c) Očuh/maćeha
- d) Baba
- e) Deda
- f) Ostali (ujak, tetka...)

8. Obrazovanje oca:

- a) bez OŠ
- b) nepotpuna OŠ
- c) osnovna škola
- d) srednja škola
- e) viša/visoka
- f) nepoznato

9. Obrazovanje majke:

- a) bez OŠ
- b) nepotpuna OŠ
- c) osnovna škola
- d) srednja škola
- e) viša/visoka
- f) nepoznato

10. Pol i uzrast dece:

Pol Godina rođenja

- a) dete 1 M Ž _____
- b) dete 2 M Ž _____
- c) dete 3 M Ž _____
- d) dete 4 M Ž _____
- e) dete 5 M Ž _____



- f) dete 6 M Ž _____
- g) dete 7 M Ž _____
- h) dete 8 M Ž _____
- i) dete 9 M Ž _____
- j) dete 10 M Ž _____

11. Da li ima dece koja su izmeštana iz porodice (hraniteljstvo, ustanova, zavodi, zatvor)?

- a) Da
- b) Ne

12. Ako je odgovor na prethodno pitanje DA, definišite status porodice i dece (jedan odgovor):

- a) neko dete/deca su izmeštena, a neka su u porodici
- b) dete/deca su bila izmeštena i vraćena u porodicu
- c) dete/deca su izmeštena i planira se njihov povratak u porodicu

13. Procena motivacije porodice na početku rada (jedan odgovor):

- a) porodica u otporu
- b) deklarativno prihvatajući
- c) postoji motivacija
- d) visoko motivisani

14. Porodica na evidenciji CSR, pre uključivanja usluge:

- a) do 6 meseci
- b) od 6 meseci do godinu dana
- c) godinu dana do pet godina
- d) pet do deset godina
- e) više od deset godina
- f) nije poznato

UPITNIK — DEO II

Ako je rad sa porodicom prekinut, upitnik popuniti u meri u kojoj PS ima podatke o porodici. Ne popunjavati procenu efekata rada (kolona 3 u tabeli)

Upitnik — deo II *odnosi se na procene PS u različitim fazama rada sa porodicom:*

- I. Identifikacija karakteristika, specifičnih okolnosti porodice utvrđenih tokom procene i rada sa porodicom, označiti sa X kod svakog relevantnog polja
- II. Označiti sa X oblasti na kojima je PS radio sa porodicom (na osnovu svog plana rada i porodičnog plana)
- III. Procena napretka u svakoj od specifičnih podoblasti koje su označene kao oblasti rada PS. U proceni koristiti petostepenu skalu:



Stepen promene/napretka

1. Napredak
2. Delimični napredak / delimična promena
3. Mali napredak / mala promena
4. Nema napretka / nema promene
5. Pogoršanje

IV. Nakon procene napretka po svakom specifičnom polju rada, napraviti procenu napretka porodice u celini, holistički.

OBLAST/PODOBLAST RADA			
	I	II	III
	Identifikovane teškoće u procesu procene	Oblasti rada PS	Procena napretka na kraju interven- cije
Životne okolnosti			
Stanovanje			
Prihodi/zaposlenje			
Nešto drugo, šta (npr. različita doku- menta...)			
Deca			
Zdravlje			
Smetnje u razvoju i invaliditet			
Ishrana, higijena			
Obrazovanje/stimulacija			
Emocije i ponašanje			
Spremnost deteta da preuzme odgo- vornost za sebe u skladu sa uzrastom			
Specifična ponašanja dece	Alkohol		
	Droga		
	Nasilno ponašanje		
	Žrtva nasilja		
	Sukob sa zakonom		
	Prošnja		
	Prostitucija		
	Ostalo		
Nešto drugo, šta			
Roditelji			
Fizičko zdravlje roditelja			
Mentalno zdravlje roditelja			
Obrazovanje roditelja			
Asocijalno ponašanje / sukob sa zakonom			
Upotreba droge/alkohola			
zlostavljanje — žrtva			
zlostavljanje — počinilac			



Emocije i ponašanje	Impulsivno/agresivno ponašanje
	Reagovanje na krizu/stres/gubitke, koping mehanizmi
	Odnos prema sebi
	Veštine snalaženja u društvu
	Karakteristike emotivnog doživljavanja i reagovanja
	Ostalo
Stavovi od značaja za situaciju u kojoj se porodica nalazi	
Nešto drugo, šta	
Odnosi	
Odnosi sa decom i vaspitanje	Realističnost opažanja i postavljanje realističnih očekivanja od deteta
	Prepoznavanje potreba deteta i adekvatnost odgovora
	Podsticanje razvoja
	Davanje prednosti zadovoljenju detetovih bazičnih potreba u odnosu na sopstvene
	Kontrola sopstvenog bola i frustracije pred detetom
	Provođenje aktivnog vremena sa detetom i dostupnost detetu
	Pokazivanje pozitivnih osećanja i negovanje emocionalne vezanosti sa detetom
	Vaspitni stil i disciplinovanje deteta
	Granice
	Doslednost
	Roditeljsko prepoznavanje rizika za detetovu bezbednost
	Ostalo
	Odnosi među roditeljima/partnerima
Odnosi sa širom porodicom	
Odnosi sa širom zajednicom	
Nešto drugo, šta	
IV PROCENA NAPRETKA PORODICE U CELINI	

1. Da li je u toku ili nakon intervencije došlo do izmeštanja deteta:

- a) Ne b) Da

2. Ako DA, koliko dece: _____



3. Ako DA, kada:

- a) Tokom intervencije PS
- b) Nakon završetka rada PS

4. Ako DA, gde su dete/deca izmešteni?

- a) Institucija
- b) Hraniteljstvo

UPITNIK — DEO III: Porodice sa kojima je prekinut rad

1. Koliko je poseta (direktnih kontakata) realizovano pre no što je prekinut rad sa porodicom?

- a) Samo inicijalni sastanak
- b) _____ kontakata

2. Razlog prekida rada sa porodicom (ako se više ponuđenih razloga odnosi na porodicu, opredeliti se za jedan koji PS smatra dominantnim):

- a) Porodice su izrazito egzistencijalno ugrožene, bazične potrebe dece ugrožene, usluga nema kapacitet da pokrije ekstremno siromaštvo — usluga nije primenjiva
- b) PS utvrđuje/potvrđuje da je bezbednost deteta/dece u visokom riziku i da usluga nije primenjiva
- c) Deca izmeštena tokom implementacije usluge — odluka CSR
- d) Odrasli koji brine o detetu nije više u mogućnosti da se stara o detetu (hospitalizovan / otišao u zatvor / iz nekog drugog razloga nije u domu porodice i nije u mogućnosti da se stara o detetu)
- e) Usluga prekinuta zbog akutnog nasilja u porodici, u skladu sa procedurom
- f) Porodica odbila uslugu (direktno ili indirektno uskraćuje dostupnost (ne može da se uspostavi kontakt sa porodicom), posle kratkog vremena pružanja se pokazalo da porodica neće uslugu...)
- g) Manipulativna upotreba usluge, zloupotreba usluge (verbalno prihvata, ali se ne realizuju nikakve promene, npr. razlog ulaska u uslugu isključivo materijalna dobit)
- h) Porodica se odselila ili nema stalno mesto boravka, prestala da bude dostupna PS
- i) Nešto drugo, šta? _____



Прилог 7

Упитник за водитеља случаја породица које су користиле услугу „Породични сарадник“, а код којих је дошло до измештања детета

У току је анализа ефеката услуге породични сарадник након две и по године пилотирања услуге. Важно нам је да боље сагледамо стање породица код којих је дошло до измештања детета/деце, а биле су укључене у услугу „Породични сарадник“. За даљи развој услуге и њено боље моделирање и унапређење важно нам је Ваше мишљење.

Све информације које нам пружите попуњавајући упитник намењене су искључиво за интерну анализу услуге, а имена породица ће остати анонимна.

1) ЦСР (уписати име ЦСР):

2) Презиме породице:

3) Број деце који је измештен из породице:

Уколико је измештено више деце из породице, молимо да унесете податке појединачно за свако дете. Предвидели смо четири табеле, а уколико је потребно, молимо вас да копирате табелу и унесете податке.

4) ПОДАЦИ О ИЗМЕШТЕНОЈ ДЕЦИ

4.1. Подаци о првом детету измештеном из породице:

Пол детета: ж

Датум рођења: 9.8.2006. г.

Датум измештања: 25.2.2014. г.

Време измештања детета у односу на пружање услуге „Породични сарадник“:

- a) На почетку пружања услуге „Породични сарадник“ (у прва 2 месеца)
- b) Током пружања услуге „Породични сарадник“
- c) Пружалац услуге прекинуо услугу и дете је измештено
- d) Дете је измештено након окончања услуге
- e) Нешто друго, шта (уписати) _____

Опишите укратко околности и разлоге за измештање детета/деце (ако су разлози измештања различити за свако дете, навести разлоге за свако дете понаособ, а уколико су исти, навести разлоге само на овом месту)

Место/средина где је дете измештено:

- a) Хранитељска породица
- b) Сродничка породица
- c) Прихватилиште / прихватна станица
- d) Дом за смештај
- e) Нешто друго (уписати) _____

4.2. Подаци о другом детету измештеном из породице:

Пол детета: м



Датум рођења: 23.6.2008. г.

Датум измештања: 25.2.2014. г.

Време измештања детета у односу на пружање услуге „Породични сарадник“:

- a) На почетку пружања услуге „Породични сарадник“ (у прва 2 месеца)
- b) Током пружања услуге „Породични сарадник“
- c) Пружалац услуге прекинуо услугу и дете је измештено
- d) Дете је измештено након окончања услуге
- e) Нешто друго, шта (уписати) _____

Опишите укратко околности и разлоге за измештање детета/деце (ако су разлози измештања различити за свако дете, навести разлоге за свако дете понаособ, а уколико су исти, навести разлоге само у првој табели/за прво дете)

Место/средина где је дете измештено:

- a) Хранитељска породица
- b) Сродничка породица
- c) Прихваталиште / прихватна станица
- d) Дом за смештај
- e) Нешто друго (уписати) _____

4.3. Подаци о трећем детету измештеном из породице:

Пол детета:

Датум рођења:

Датум измештања:

Време измештања детета у односу на пружање услуге „Породични сарадник“:

- a) На почетку пружања услуге „Породични сарадник“ (у прва 2 месеца)
- b) Током пружања услуге „Породични сарадник“
- c) Пружалац услуге прекинуо услугу и дете је измештено
- d) Дете је измештено након окончања услуге
- e) Нешто друго, шта (уписати) _____

Опишите укратко околности и разлоге за измештање детета/деце (ако су разлози измештања различити за свако дете, навести разлоге за свако дете понаособ, а уколико су исти, навести разлоге само у првој табели/за прво дете)

Место/средина где је дете измештено:

- a) Хранитељска породица
- b) Сродничка породица
- c) Прихваталиште / прихватна станица
- d) Дом за смештај
- e) Нешто друго (уписати) _____

5) Услуга породични сарадник и измештање детета/деце:

- a) Услуга породични сарадник је била „последња шанса“ пошто су већ постојале значајне индикације за измештање детета
- b) ЦСР је имао сумње у повећан ризик за безбедност детета у породици, али и уверење да постоји простор за рад са породицом
- c) ПС је током рада указао центру за социјални рад на значајно висок ризик за безбедност детета (злостављање, занемаривање)

6) Уколико се измештање детета/деце десило током трајања услуге, како је изгледала сарадња ПС и ВС током процеса измештања:

- a) ЦСР изместио дете, ПС је информисан



- b) ВС и ПС су сарађивали у процесу измештања детета
- c) Постојали су различити ставови водитеља случаја и породичног сарадника о целисходности измештања детета

7) Молимо Вас за препоруку, коментар или сугестију у вези са услугом „Породичног сарадника“. Било би нам значајно уколико бисте нам упутили предлог за унапређење услуге.

Предлог је да се осигура доследно поштовање утврђених процедура и рокова.

Захваљујемо се на сарадњи!



Прилог 8

Процена ефеката услуге ПС из перспективе корисника и актера

(Инструкције и објашњења за интервјуере дају се у курсиву)

Пре интервјуа са породицом интервјуер прегледа комплетну документацију за породицу (како изгледа процена, ПП, како изгледа ревизија, какав се напредак/проблеми виде у раду кроз лист праћења...). Пошто се упозна са садржајем проблема и интервенција ПС, интервјуер мора да прилагоди, конкретизује питања према сазнањима из упута, процене, плана, дневника, ревизијског извештаја.

Планирана су четири интервјуа за сваку породицу:

- 1. Групни интервју са одраслим члановима породице**
- 2. Групни интервју са децом**
- 3. Интервју са ВС**
- 4. Интервју са неким од актера из локалне заједнице**

Представљање:

Ја сам ХХ из РЗСЗ. Хвала вам што сте прихватили овај разговор и одвојили време за сусрет. Овај разговор треба нам помоћне да унапредимо услугу „Породично сарадника“ и да боље разумемо како треба организовати услуге намењене породицама. Желели бисмо да сазнамо како је текла услуга ПС у вашој породици и како сте задовољни услугом. У извештају који ће бити начињен на основу ових разговора неће се користити ваши лични подаци. Такође, желим да вам кажем да имате право да прекинете овај разговор у сваком тренутку уколико то желите.

Пре почетка интервјуа, након почетног поздрављања и представљања, интервјуер моли једног члана породице да и формално потпише сагласност о учешћу у интервјуисању, као и сагласност да његова (њихова) деца буду интервјуисана. Од деце се тражи усмена сагласност да буду интервјуисана и са њима се договара да ли желе да буду интервјуисана у присуству родитеља, с тим што интервјуер наглашава како би желео да интервју са децом обави без присуства родитеља.

Питања за одрасле чланове породице

Истраживачка питања за интервју са родитељем

- 1. Како родитељ види процес укључивања у услугу**
- 2. Начин пружања услуге из перцепције корисника**
- 3. Садржај услуге из перцепције корисника**
- 4. Корисникова перцепција промене/напретка (да ли се и шта променило, како је дошло до промене, ако је до ње дошло, шта би требало друго радити ако до промене није дошло). Шта корисник мисли — који су фактори допринели промени? Какав треба да је ПС, какав треба да буде однос породице и ПС?**
- 5. Како унапредити услугу — перцепција корисника**



Интервју I: Питања за породицу

1. Шта можете да ми кажете о услузи „Породични сарадник“?
2. Поред услуге ПС, да ли користите још неке услуге, да ли примате неку врсту помоћи? Које? Да ли би вам биле потребне још неке услуге или неке врсте помоћи да би ваша породица живела боље?
3. Како сте се ви укључили у услугу ПС?
 - а) Да ли је водитељ случаја представио услугу?
 - б) Да ли сте на почетку били заинтересовани да се укључите у услугу, да ли сте мислили да може да вам буде корисна? (Ако у почетку нису били заинтересовани, додатно питање: Да ли се у међувремену нешто променило, да ли сте препознали неку добробит од услуге?)
 - в) Да ли сте имали прилику да бирате хоћете ли да прихватите услугу или не?
4. Сада нам је важно да попричамо о томе како сте се организовали, шта сте све радили са ПС током трајања услуге (потпитања):
 - а. Како с ње се договарали за сусрете (телефоном/друзачије)?
 - б. Колико често с ње се састајали овде код вас, у породици? (Понудити одговор ако је потребно — једном недељно, једном у 10 дана, 2-3 пута месечно...)
 - с. На чему с ње све радили са (име ПС)? (На којим с ње све проблемима, тешкоћама које имате радили заједно са ПС? — очекујемо да наведе својим језиком породични план. Пошто интервјуер зна шта је садржај породичног плана, може да их подсети, подсети не...). Да ли с ње се договарали око проблема на којима ће се радити? Да ли с ње били слободни да предложите на чему ће се радити? (Или су се пасивно приустили ПС-у)
 - д. Да видимо како је то конкретно изгледало. Шта с ње радили када ПС дође у породицу? Како су изгледали ти сусрети, оштрице нам неки? (Где су деца, да ли су присутни сви који треба да буду присутни...)
 - е. (Име ПС) вам је често долазила/о у кућу. Како с ње се осећали кад вам долази тако у кућу?

НАПОМЕНА интервјуеру: током разговора пратити све информације и знакове који упућују на квалитет односа са ПС (да ли им је „легао“, имају ли поверење у њега, да ли га поштују, слушају, да ли су доживели да је посвећен радник, да је посвећен породици...)

5. Сада, након барем пола године сарадње, шта сте по вашем мишљењу успели да урадите од планираног, да ли се нешто у вашој породичној ситуацији променило током протеклих месеци пружања услуге ПС?

Или:

Шта мислите сада, после 7-8 месеци колико сте радили заједно са ПС, има ли нешто другачије у вашој породици? (Како с ње живели онда, како живите сада, породица, поједини чланови; видети из случаја шта је све смислено и подсети их.)

А (одговор на сва ова питања је обавезан)

- Шта је најважније што се променило? Шта сте све радили, па се то променило? Шта сте радили ви, а шта породица? Како вам је ПС помогао? Шта се све дешавало па сте успели да то урадите?
- Како вам се сада чини — ако наиђу неки нови проблеми и теже ситуације, како ћете се снаћи?



- Шта вам је било најтеже, шта је најтеже ишло?

(Сваки интервјуер зна шта је било у породичном плану и то проверава са породицом.)

Б (за сегменте који указују да ПС услуга није довела до промене, сет питања)

- Шта нисте успели да остварите? Што није ишло?
- Шта мислите, зашто?
- Шта / око чега сте очекивали да вам ПС помогне? А шта је он радио?
- Како мислите да треба да изгледа подршка вашој породици да би сте имали користи од те подршке? Шта би вама било корисно? (Или: Шта би вама у ствари требало, а нисте добили сада?)

6. Да ли бисте неком свом пријатељу/комшији препоручили услугу ПС?

- 7. (Ово почешти као сумирање целога разговора, а онда ићи напред за предлог.)** Пошто нам је важно да знамо како све можемо да помогнемо породицама да адекватно брину о својој деци, да унапредимо помоћ породицама, било би нам корисно да нам кажете ако имате неку идеју, неки предлог како помоћ породицама може да буде још боља?

Хвала пуно на времену које сте одвојили!

Интервју II: Питања за децу

Разговара се са свом децом заједно. Разговара се са децом старијом од 5 година. Провериши са родитељима и децом да ли се слажу да се води посебан разговор са децом без присуства родитеља. Ако се слажу, разговарамо са децом заједно. Ако неко дете жели да разговара посебно, остављамо могућност да се обави и засебан, индивидуални разговор (као прегледа).

Уводно представљање: Здраво, ја се зovem XX. Пре свега, желим да вам се захвалим што учествујете у овом истраживању. Разговарајући са вама хоћемо да видимо шта ви мислите о ономе што сте радили са породичним сарадником и да ли је то помогло да у вашој породици буде боље.

Групни разговор са децом различитог узраста

- 1. Како разумеш (разумете) зашто је (име ПС) долазио код вас?**
- 2. Да ли можете да кажете шта сте радили са (име ПС)?**
- 3. Шта вам се највише свидело у заједничком раду са (име ПС)?**
- 4. Да ли вам је нешто било тешко? Шта? Зашто?**
- 5. Има ли нешто што би сте желели/волели да буде другачије, а сада још увек није? Да ли је (име ПС) требало још нешто да ради са вама? (Интервјуер помаже детету знајући цео случај, ситуацију детета...)**
- 6. Да ли сте нешто научили од (име ПС)?**
- 7. Шта мислите, да ли би и другој деци користило да ПС долази у њихову породицу и помаже им?**
- 8. Како бисте то препоручили својим друговима и другарицама, шта бисте им рекли — зашто ПС треба да долази и помаже?**

Потенцијално: Индивидуални разговор са једним дететом, по захтеву детета, одговорен, дојуна прелазног, видећи коју тему дете жели индивидуално да продуби.



Интервју III: Питања за ВС

Интервјуер се представља: Ја сам ХХ из РЗСЗ и наш задатак је да кроз разговоре са породицом (разговара се о конкретној породици, на почетку) и актерима повезаним са породицом проценимо колико је услуга ПС помогла породици, довела до неког побољшања у функционисању породице. Такође нас занима и ваше генерално мишљење о овој услузи, јер желимо даље да је развијемо и унапредимо. У анализи ових интервјуа са ВС нећемо користити имена професионалаца, иако да можете да будите потпуно отворени током разговора.

- a. Зашто сте упутили породицу _____ на услугу ПС, каква су била ваша очекивања, шта вам је од услуге требало за ваш део посла са породицом?**
- b. Каква су ваша претходна искуства са породицом _____?**
- c. Како је текла сарадња са ПС?**
- d. Како процењујете успешност интервенције ПС? Шта мислите да је од активности ПС било посебно корисно / од помоћи? Шта мислите да је могло другачије да се уради? Шта је можда још требало радити?**
- e. Да ли је и како је ова услуга вама помогла у раду са породицом?**
- f. Да ли вам писана документација коју размењујете са ПС олакшава стручни поступак?**
- g. Какви су ваши даљи планови у раду са овом породицом?**
- h. Да ли сте упутили још неку породицу осим ове? Колико?**

Хвала пуно. Сада бих вам поставила неколико питања која се тичу услуге ПС генерално:

- i. Колико је услуга попут ПС потребна систему СЗ? Да ли бисте волели да ова услуга након пилотирања постане део система СЗ?**
- ii. Како вам се чини да је услуга прихваћена у вашем ЦСР?**
- iii. Да ли сте у свом личном раду нешто добили користећи услугу ПС? Шта сте то добили?**
- iv. Шта мислите о активностима које ВС има у реализацији ове услуге (конкретно, документација, састанци са ПС и сл.)? Да ли вам то представља оптерећење у раду?**
- v. Шта мислите да је добит/добробит за породице које користе ову услугу?**
- vi. За које породице мислите да је ова услуга корисна?**
- vii. За које породице сматрате да ова услуга није адекватна?**
- viii. Имате ли неке предлоге/препоруке за развој услуге ПС?**



Интервју IV: Интервју са актерима — установама (школе, здравство, установе система социјалне заштите, приватни клубови, школице, невладине организације)

Интервјуер се представља: Ја сам ХХ из РЗСЗ и наш задатак је да кроз разговоре са породицом (наводи се конкретна породица) и актерима повезаним са породицом проценимо колико је услуга ПС помогла породици, довела до неког побољшања у функционисању породице. Такође, пошто смо у фази осмишљавања услуге, важно нам је и ваше мишљење о услузи генерално.

- 1. Како сте се укључили у подршку породици _____?**
- 2. Колико познајете породицу _____, кога од чланова породице познајете, колико дуго? Колико познајете проблеме, тешкоће има ова породица? Како видите проблеме ове породице?**
- 3. У чему се састојало ваше учешће у услузи ПС?**
- 4. Да ли сте приметили неку промену код _____ (породице? (члана породице) током трајања услуге ПС? (Напомена за интервјуера: пита се по сегментима, из свих сазнања о породици, интервјуер поставља питања — како зна породицу / члана породице и проблеме од пре, а како је сада).**
- 5. Шта мислите, како би овој породици могло још да се помогне?**
- 6. Имате ли неку идеју, коментар, предлог како да се унапреди сарадња услуге ПС и ваше институције/организације/фирме у будућности?**
- 7. Имате ли неки предлог како да се унапреди, побољша услуга ПС?**
- 8. Познајете ли још неке породице којима би ова услуга користила?**



Прилог 9

Питања/области дискусије за фокус групе

Нацрт питања за водитеље случаја

1. Колико имате искуства са услугом ПС? Колико дуго упућујете породице? Колико породица?
2. Да ли сте добили нешто у свом личном раду користећи услугу ПС? Ако НЕ, образложите, ако ДА, наведите шта.
3. Шта мислите да је добит/добробит за породице које користе ову услугу?
4. Имате ли искуство ком профилу породица / којим породицама ова услуга највише користи?
5. Имате ли ви лично или ваша служба искуство да ова услуга за неке групе није била од помоћи?
6. Како вам се чини да је услуга прихваћена у вашем ЦСР? Колико је ваше колеге користе?
7. Шта мислите о одговорностима које ВС има у реализацији ове услуге (конкретно, упућивање, састанци са ПС, ревизије и сл.)? Да ли имате идеју да би то могло другачије да се организује?
8. Имате ли неке предлоге/препоруче за унапређење услуге ПС?
 - За које породице мислите да је ова услуга корисна?
 - За које породице сматрате да ова услуга није адекватна?
 - Имате ли неке предлоге/препоруче за развој услуге ПС?
 - Колико је услуга попут ПС потребна систему СЗ? Да ли бисте волели да након пилотирања ова услуга постане део система СЗ?
 - Шта мислите о активностима које ВС има у реализацији ове услуге (конкретно, документација, састанци са ПС и сл.)? Да ли вам то представља оптерећење у раду?

Са актерима — установама (школе, здравство, установе система социјалне заштите, приватни клубови, школице, невладине организације)

9. Како сте сазнали за услугу ПС?
10. Да ли сте били укључени у подршку једној или више породица?
11. У чему се састојало ваше учешће у услузи ПС — подршка породици / члану породице?
12. Ако сте имали директнији контакт са породицом, да ли сте приметили неку промену код _____ (породице/члана породице) током трајања услуге ПС?
13. Имате ли неку идеју, коментар, предлог како да се унапреди сарадња услуге ПС и ваше институције/организације/фирме у будућности?
14. Имате ли неки предлог како да се унапреди, побољша услуга ПС?

Са породицама

Водитељ има појашњења о породицама и извештај о услузи ПС

- Шта можете да ми кажете о услузи „Породични сарадник“?
- Да ли вам је ова услуга била корисна? Да ли се нешто променило, да ли је сада нешто другачије у вашој породици?



Ако је одговор ДА

- Шта је најважније што се променило?
- Шта сте све радили па се то променило?
- Шта сте радили ви, а шта породица? Како вам је ПС помогао?
- Шта се све дешавало па сте успели да то урадите?
- Шта је у раду ПС помогло да се ствари мењају?

Ако је одговор НЕ

- Шта нисте успели да остварите? Што није ишло?
- Шта мислите, зашто?
- Шта / око чега сте очекивали да вам ПС помогне? А шта је он радио?
- Шта сте очекивали од услуге, а шта сте добили?
- Шта се дешавало па услуга није помогла?

Питања у вези са самом услугом, њеним могућностима: Да ли нешто има везе са самим ПС као професионалцем? Шта у ефектима услуге има везе са родитељем и породицом? Да ли мислите да услуга може бити корисна неким другим породицама?



Литература

1. Ајдуковић, М., Радочај, Т. (2008) Право дјетета на живот у обитељи. UNCIEF: Загреб.
2. Dr. Leah Bromfield, Dr Karen Sutherland, Robyn Parker, Families with multiple and complex needs, Finsbury Green, 2012.
3. Dr. Leah Bromfield, Robyn Parker, Cumulative harm, Best interests case practice model, Finsbury Green, 2012.
4. Татјана Стефановић Станојевић, Афективна везаност: Развој, модалитети и процена, 2011, Филозофски факултет у Нишу.
5. Polovina, N. (2005a): Teorija osećajnog vezivanja: pregled istraživanja, Zbornik Instituta za pedagoška istraživanja, Vol. 37, br. 2 (57-81). Beograd: Institut za pedagoška istraživanja.
6. Кари Килен, Издани, Друштво за психолошку помоћ, Загреб, 2001.
7. Prochaska JO and DiClemente CC (1984) The Transtheoretical Approach: Towards a Systematic Eclectic Framework. Dow Jones Irwin, Homewood, IL, USA.
8. Miller, W. R. & Rollnik, S., Motivational interviewing, Helping people change, The Guilford presss, Third Edition (2012),
9. Parton N, Thorpe D, Wattam C., Child protection: Risk and moral order, (Paperback), Palgrave McMillan, 1997: 54.
10. 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
11. Fil Evans, Motivacija, Nolit, 1983.
12. Alan S. Gurman, Ph. D., David Kniskern, Psy. D, Handbook of Family Therapy, Volume II, Brunner/Mazel, Publishers, New York, 1991.
13. Roger Fisher and William Ury With Bruce Patton, Getting to yes, Negotiating agreement without giving in, Second edition by Fisher, Ury and Patton, RANDOM HOUSE BUSINESS BOOKS.
14. M. E. Bernard, M. R. Joyce, Rational-emotive therapy with children and Adolescents, John Wiley & Sons, 1984.
15. The nature of emotion, Fundamental Questions, edited by Paul Ekman, Richard J. Davidson, Oxford University press, 1994.
16. Robert Fridberg, Ph.D. and Jessica McClure, Ph.D., Klinička praksa kognitivne terapije sa decom i adolescentima, Guilford Press (2002), prevod Filozofski fakultet 2005. god.
17. Rene Zazo, Poreklo čovekove osećajnosti, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Beograd, 1980.
18. V. H. O. Šmit, Razvoj deteta, Piccadilly Books Co, Beograd, 1992.
19. Proces socijalizacije kod dece, izabrani radovi, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Beograd, 1982.
20. Jelena Vlajković, Životne krize i njihovo preživljavanje, Plato, 1998.
21. Predrag Kaličanin, Klinička psihijatrija, Institut za mentalno zdravlje, Beograd, 2003.
22. Paul Watzlawick, The Language of change, Elements of therapeutic communication, W. W. Norton & Company, 1993.
23. Bihevior psihoterapija, Avalske sveske, br. 1-78.
24. Невена Вучковић Шаховић, Права детета и међународно право, Југословенски центар за права детета, Београд, 2000. Working with Troubled Families, A guide to the evidence and good practice December, 2012, Department for Communities and Local Government, Eland House Bressenden Place London SW1E 5DU endium of inspiring practices, Early intervention and prevention in family and parenting support, October 2012, Eurochild.
25. Давид Гелард, Основе индивидуалног саветодавног рада, приредио Саша Димоски
26. Практикум из бихејвиор терапије, Друштво психолога СР Хрватске, Загреб.



27. Bandura, A., & Walters, R. H. (1963). Social learning and personality development. NewYork: Holt, Rinehart, & Winston
28. Wolpert, R. (2002). Assessing parenting capacity guidelines. OACAS Journal, 46(1).
29. Woodcock, J. (2003). The social work assessment of parenting: An exploration. British Journal of Social Work, 33(1), 87-106.
30. 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.
31. Department of Health, Department for Education and Employment, Home Office (2000). Framework for the Assessment of Children in Need and their Families, London, The Stationery Office.
32. Републички завод за социјалну заштиту (2010). Анализа извештаја о раду центара за социјални рад у Србији за 2009. годину, Београд.
33. Деца у систему социјалне заштите 2015, РЗСЗ.
34. Закон о социјалној заштити и обезбеђивању социјалне сигурности грађана, Службени гласник Републике Србије, број 36/91 и 84/04.
35. Тамара Борисављевић, Извештај са фокус група са родитељима и актерима у услузи породични сарадник, 2016.
36. Др Катарина Станић, Цена коштања услуге породични сарадник, 2015.
37. Владица Авалић, Приказ интензивних услуга очувања породице и њихов значај заостанак детета у породици, семинарски рад, 2016.
38. Владица Авалић и Јелена Пешић, Анализа међународних искуства у развијању услуга за подршку породици, РЗСЗ, 2015.
39. Evaluation of Action for Children's Intensive Family Support Services, Joseph Rowntree Foundation, 2002.
40. 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.
41. Priscilla Martens, IFPS ToolKit A comprehensive guide for establishing & strengthening Intensive Family Preservation Services, 2009 National Family Preservation Network.
42. Child Abandonment and its Prevention in Europe, THE UNIVERSITY OF NOTTINGHAM, UK, 2012.
43. Integrated Family Support Services Statutory Guidance and Regulations, CHILDREN AND YOUNG PEOPLE — RIGHTS TO ACTION.
44. Impact, The impact of Action for Children services on outcomes for children and young people, 2012.
45. Intensive Family Preservation service model, Policy and Planning Division No part of this report is to be cited without the permission of Policy and Planning Division, July 2010.
46. 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.
47. Everychild deserves a family, EveryChild's approach to children without parental care, EveryChild, 2009, EveryChild, Bath Place, Rivington Street London, EC2A 3DR
48. 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.
49. Integrated Social Protection Systems Enhancing equity for children, UNICEF Social Protection Strategic Framework, 2012.
50. Високи комесаријат Уједињених нација за људска права (2012), Јединствене европске смернице за прелазак са институционалне заштите на бригу и подршку у заједници. Београд: Програм уједињених нација за развој.

