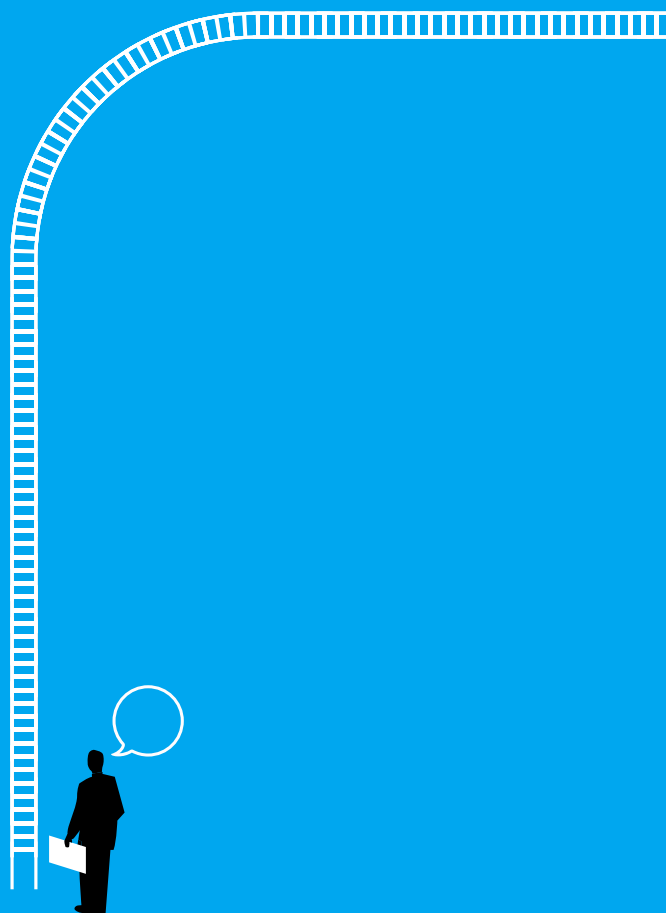


PUBLIKACIJA

KA ODRŽIVOJ SOCIJALNOJ UKLJUČENOSTI:

Priručnik za primenu mera socijalne uključenosti na nivou
centara za socijalni rad



Publikacija:

KA ODRŽIVOJ SOCIJALNOJ UKLJUČENOSTI

Priručnik za primenu mera socijalne uključenosti na nivou centara
za socijalni rad

Autor:

Marko Milanović

Vesna Nešković

Lidija Milanović

Izdavač:

Centar za istraživanje i razvoj društva IDEAS

Lektura:

Brana Erak

Dizajn:

Nemanja Đurović

Štampa:

Štamparija Bari print

Godina:

2024

Mesto:

Beograd

Izradu ove publikacije omogućila je Vlada Švajcarske u okviru programa „PRO – Lokalno upravljanje za ljude i prirodu“, koji zajednički sprovode agencije Ujedinjenih nacija u Srbiji –UNOPS, UNICEF, UNFPA i UNEP, u saradnji sa Vladom Republike Srbije. Centar za istraživanje i razvoj društva IDEAS je isključivo odgovoran za sadržaj, koji ne predstavlja nužno zvanični stav Vlade Švajcarske, Vlade Republike Srbije ili UN agencija.

Sadržaj

1	Uvod	5
2	Sistem socijalne zaštite u kontekstu aktivacije korisnika novčane socijalne pomoći	7
	2.1 Uloga sistema socijalne zaštite	7
	2.2 Aktuelno stanje i zakonska zasnovanost primene mera socijalne uključenosti u socijalnoj zaštiti	9
3	Posledice socijalne isključenosti	13
4	Okvir za rad sa korisnicima NSP – principi i oblasti delovanja	17
5	Stručni postupak u radu sa korisnicima NSP	19
	5.1 Pregled stručnog postupka	19
	5.2 Informisanje korisnika i uspostavljanje odnosa poverenja	24
	5.3 Procena u primeni mera socijalnog uključivanja	35
	5.4. Planiranje podrške za prevazilaženje socijalne isključenosti	36
	5.5. Evaluacija i praćenje	43
6	Motivisanje korisnika za socijalno uključivanje	45
	6.1. Razumevanje motivacija i faza spremnosti za promenu	45
	6.2. pristupi intervencije u motivisanju korisnika	48
7	Kulturološka osetljivost	53
8	Koordinacija u zajednici	56

Lista skraćenica

- NSP – Novčana socijalna pomoć
- UNFPA – Populacioni fond Ujedinjenih nacija
- IDEAS – Centar za istraživanje i razvoj društva IDEAS
- NSZ – Nacionalna služba za zapošljavanje
- CSR – Centar za socijalni rad
- ZSZ – Zakon o socijalnoj zaštiti

01 Uvod

Centri za socijalni rad (CSR) u Republici Srbiji imaju ključnu ulogu u sistemu socijalne zaštite, ali i u osnaživanju najranjivijih građana za aktivno učešće u društvu. Njihova uloga posebno je značajna u radu sa korisnicima novčane socijalne pomoći (NSP), koji se suočavaju sa brojnim izazovima na putu ka socijalnoj uključenosti. Dugotrajna nezaposlenost, siromaštvo, ograničen pristup obrazovanju i uslugama, kao i različite forme diskriminacije samo su neki od faktora koji otežavaju njihovo puno učešće u zajednici. Iako su ostvarivanje zaposlenja i ekonomska samostalnost od izuzetne važnosti, uloga CSR prevazilazi usko fokusiranje na radnu aktivaciju. Ona obuhvata i pružanje podrške korisnicima u razvoju veština i kompetencija neophodnih za šire učešće u društvu, kao i za snalaženje u kompleksnom sistemu socijalne zaštite i ostvarivanje prava iz te oblasti.

Ovaj priručnik izrađen je sa ciljem da profesionalcima zaposlenim u centrima za socijalni rad pruži praktične smernice i okvir za rad sa korisnicima NSP u procesu primene mera socijalne uključenosti. Priručnik je osmišljen kao sveobuhvatan alat koji integriše relevantne principe socijalnog rada i zakonsku regulativu, a sve to u kontekstu specifičnih nadležnosti i delokruga rada CSR-a. Poseban naglasak stavljen je na osnaživanje korisnika i izgradnju partnerskog odnosa između stručnog radnika i korisnika kao temelj za uspešan rad na socijalnom uključivanju. Priručnik detaljno razrađuje stručni postupak u radu sa korisnicima NSP, sa fokusom na faze informisanja, procene, planiranja podrške, implementacije, evaluacije i praćenja. Pored toga, posebna pažnja je posvećena razvoju ključnih veština za rad sa ovom ciljnom grupom, kao što su motivisanje korisnika, uspostavljanje odnosa poverenja, prepoznavanje i uvažavanje kulturoloških specifičnosti, kao i zagovaranje za prava korisnika i efikasna koordinacija sa drugim akterima u lokalnoj zajednici.

Priručnik je strukturiran tako da prati logiku stručnog postupka, a svako poglavlje detaljno obrađuje po jednu tematsku celinu. U uvodnom delu dat je kratak pregled konteksta i izazova u oblasti socijalne uključenosti korisnika NSP u Srbiji. Drugo poglavlje se fokusira na ulogu sistema socijalne zaštite, a posebno centara za socijalni rad, u kontekstu aktivacije korisnika. U trećem poglavlju detaljno se razmatraju posledice socijalne isključenosti, sa posebnim osvrtom na prepreke s kojima se suočavaju korisnici NSP. Četvrto poglavlje postavlja okvir za rad sa korisnicima, uvodeći ključne principe i oblasti delovanja. Peto poglavlje predstavlja srž priručnika: u njemu se detaljno razrađuje stručni postupak u radu sa korisnicima NSP, od informisanja i uspostavljanja odnosa poverenja, preko sveobuhvatne procene do planiranja, implementacije i praćenja individualizovanih planova podrške. Šesto poglavlje se bavi tehnikama motivisanja korisnika, sa posebnim akcentom na motivacioni intervju i pristup zasnovan na snagama. Sedmo poglavlje obrađuje temu kulturološke osetljivosti i važnost uvažavanja različitosti u radu sa korisnicima.

Osmo poglavlje posvećeno je koordinaciji aktera u lokalnoj zajednici i izgradnji mreže podrške za korisnike NSP. Pored toga, priručnik sadrži i praktične priloge (obrasce za procenu, planiranje i evaluaciju), koji mogu biti od koristi stručnim radnicima u svakodnevnom radu.

Svrha ovog priručnika nije samo da pruži teorijsku osnovu, već i da posluži kao praktičan vodič koji će stručnim radnicima u CSR olakšati snalaženje u kompleksnom procesu socijalnog uključivanja korisnika NSP. Primenom smernica i preporuka iz ovog priručnika CSR mogu unaprediti svoj rad sa korisnicima, osnažiti ih za aktivno učešće u društvu i doprineti izgradnji inkluzivnijeg i pravednijeg okruženja za sve građane.

Priručnik je izrađen u okviru Programa "PRO – Lokalno upravljanje za ljude i prirodu" (Program PRO). Ovaj program zajednički sprovode agencije Ujedinjenih nacija u Srbiji (UNOPS, UNICEF, UNFPA i UNEP) u saradnji sa Vladom Republike Srbije, a uz finansijsku podršku Vlade Švajcarske, u periodu od 1. januara 2023. godine do 31. decembra 2026. godine. Cilj Programa PRO je da doprinese poboljšanju dobrobiti i kvaliteta života građana i građanki kroz uspešnije lokalno upravljanje, socijalnu inkluziju i zaštitu životne sredine u 110 gradova i opština širom Republike Srbije.



02 **Sistem socijalne zaštite u kontekstu aktivacije korisnika novčane socijalne pomoći**

2.1 Uloga sistema socijalne zaštite

Kao deo sistema socijalne zaštite, centri za socijalni rad (CSR) imaju ključnu ulogu u radnoj aktivaciji korisnika novčane socijalne pomoći (NSP) i drugih marginalizovanih grupa. Dugotrajna isključenost sa tržišta rada, nedostatak savremenih veština relevantnih za zaposlenje, a neretko i bazičnih veština potrebnih za šire društveno učešće, stvaraju barijere koje korisnici NSP teško mogu samostalno da prevaziđu. Ove prepreke mogu biti dodatno otežane predrasudama i društvenim vrednostima koje ne podržavaju promenu. Stoga je neophodna sveobuhvatna podrška koja će osnažiti korisnike NSP i omogućiti im da prevaziđu izazove socijalne isključenosti. Dok Nacionalna služba za zapošljavanje (NSZ) ima ulogu u povećanju zapošljivosti i povezivanju korisnika NSP sa tržištem rada, sistem socijalne zaštite, a pre svega CSR, ima ulogu da korisnicima NSP omogući adekvatnu podršku za učešće u aktivnostima koje im mogu pomoći u postizanju društvene uključenosti i osigura adekvatan nivo materijalne sigurnosti u periodima isključenosti sa tržišta rada, odnosno tranzicije ka zaposlenju.

Naime, jedna od najvažnijih uloga CSR jeste da kroz niz usluga i aktivnosti osnaži korisnike da prevaziđu izazove socijalne isključenosti i omogući im učešće u aktivnostima koje doprinose njihovom zaposlenju i ekonomskoj nezavisnosti. U tom kontekstu, CSR radi na uklanjanju prepreka koje se tiču socijalnih, porodičnih i ličnih izazova, kao što su: nedostatak pristupa uslugama brige o deci i zavisnim osobama, barijere za pristup zdravstvenim ili obrazovnim uslugama, izazovi u mentalnom zdravlju, nisko samopouzdanje, nedostatak socijalnih veština ili iskustvo diskriminacije. Drugim rečima, u kontekstu ostvarivanja ekonomske nezavisnosti i integracije u tržište rada CSR prevashodno osigurava efektivno učešće korisnika NSP u aktivnim merama politike zapošljavanja koje sprovodi NSZ i istovremeno razvija one nespecifične veštine koje su preduslov za uspešno zapošljavanje, poput adekvatne komunikacije, upravljanja stresom i konfliktima ili veština donošenja odluka. Da bi podrška bila relevantna i delotvorna, ključni stručni postupci koje CSR sprovodi, jesu detaljna procena i planiranje. Sveobuhvatna procena treba da adresira ključne faktore koji utiču na socijalnu uključenost korisnika NSP. Ona rezultira relevantnim podacima, na

osnovu kojih stručni radnik zaključuje o individualnim teškoćama i preprekama korisnika za uključivanje u tržište rada, kao i o potrebnim oblicima podrške koji korisnika osnažuju da preduzme korake ka zapošljavanju i ostvari nezavisnost od sistema. Ključne oblasti procene obuhvataju uslove stanovanja, pristup osnovnim uslugama i resursima, izazove u funkcionisanju, prethodno iskustvo sa traženjem posla i zapošljavanjem, zdravstvene probleme, porodične okolnosti, potrebu za brigom o zavisnim članovima porodice, nivo dostupne podrške, udaljenost od urbanih centara, dostupnost transporta, nivo informisanosti o pravima i uslugama, stavove i vrednosti koji mogu podržavati isključenost, izvore lične podrške, kao i procenu motivacije za zapošljavanje. Jasno identifikovanje barijera za socijalnu uključenost omogućava razvoj i pružanje ciljanih i efektivnih usluga podrške, koje mogu značajno poboljšati kvalitet života korisnika i povećati njihove šanse za uspešnu socijalnu i ekonomsku integraciju. Na osnovu detaljne procene, stručni radnici CSR, u saradnji sa korisnikom, planiraju podršku na individualizovan način i povezuju korisnika sa relevantnim uslugama. Planiranje podrške u CSR je definisano kao obavezni stručni postupak sa razrađenom metodologijom, koja uključuje evaluaciju i monitoring realizacije plana, uz poštovanje osnovnih principa planiranja, među kojima je princip participacije korisnika izuzetno bitan u procesu socijalnog uključivanja. Potrebne usluge obuhvataju ne samo usluge socijalne zaštite već i različite programe podrške, poput brige o deci kroz saradnju sa vrtićima ili uključivanje u produženi boravak, organizacije prevoza do mesta gde se pružaju usluge ili postoji mogućnost zaposlenja, kao i pristupa zdravstvenim uslugama u slučaju zdravstvenih prepreka za zapošljavanje. U okviru obezbeđivanja odgovarajuće podrške CSR razvija resurse u zajednici, čime se povećavaju kapaciteti u vidu socijalnih usluga i unapređuje koordinativni kapacitet zajednice u polju zapošljavanja. Za ostvarivanje željenih ishoda podrške neophodno je imati u vidu multisektorsku prirodu aktivacije, kao i višestruku povezanost faktora socijalnog isključivanja i odgovornost većeg broja aktera, te ekonomskih i drugih resursa zajednice. Iako zalaganja CSR neće uvek imati najpovoljniji ishod po korisnika, s obzirom na to da mnogi faktori socijalne isključenosti nisu u domenu njegovog neposrednog uticaja, CSR ima važnu ulogu u izgradnji i jačanju lokalne mreže podrške, kao i u osnaživanju korisnika da se uspešnije nosi sa životnim izazovima.

Značajna uloga sistema socijalne zaštite ogleda se i u obezbeđivanju adekvatnog nivoa materijalne podrške, koja treba da omogući korisnicima NSP egzistencijalni minimum, ali i da istovremeno podstiče motivaciju za integraciju u tržište rada, a ne da razvija dugoročnu zavisnost. To podrazumeva uspostavljanje dobrog balansa između pokrivanja osnovnih životnih potreba korisnika, uzimajući u obzir različite tipove i veličine domaćinstava i specifične potrebe različitih grupa korisnika (na primer, osobe sa invaliditetom, starije osobe) i izbegavanja stvaranja zavisnosti od sistema, uz stimulisanje korisnika za pronalaženje i prihvatanje posla koji bi im omogućio nezavisnost. Materijalna podrška bi trebalo da bude niža od minimalne zarade, ali ne toliko niska da vodi u duboko siromaštvo i socijalnu isključenost, što bi dalje ograničavalo učešće u društvu, naročito dece, jednoroditeljskih porodica i osoba koje žive same, i vodilo daljem propadanju ljudskih resursa, a često i pogoršanju fizičkog i mentalnog zdravlja korisnika.

Dobre prakse i dostupna istraživanja ukazuju na to da je jedan od mehanizama podsticaja u domenu novčane pomoći zadržavanje prava na NSP određeni period nakon zapošljavanja, kao i tokom trajanja uključenosti u mere aktivacije. Nagli prekid NSP pri uključivanju u mere aktivacije i nakon zaposlenja predstavlja za korisnike značajan rizik i dovodi do nesigurnosti i bojazni da će izgubiti egzistencijalnu sigurnost, što je jedna od osnovnih prepreka njihovom uključivanju u aktivne mere zapošljavanja. Umesto naglog ukidanja korisnicima je potrebno omogućiti da zadrže deo pomoći tokom određenog perioda tranzicije, čime se smanjuju rizici i nesigurnosti povezane sa zapošljavanjem. Takođe,

omogućavanje korisnicima da i nakon zaposlenja nastave da koriste određene usluge ili benefite, podstiče ih da prihvate posao bez gubitka važnih oblika podrške. Zadržavanje prava na NSP tokom kratkotrajnih ili povremenih poslova, probnog rada ili učešća u merama aktivne politike zapošljavanje dodatno stimuliše korisnike da unapređuju svoje kompetencije i stiču iskustvo na tržištu rada.

Kroz detaljnu procenu individualnih potreba i prepreka, obezbeđivanje adekvatne materijalne podrške koja podstiče aktivaciju i pružanje personalizovane podrške, sistem socijalne zaštite, a posebno CSR, obezbeđuje neophodne uslove za prevazilaženje barijera koje korisnike NSP sprečavaju da postanu aktivni članovi društva. Usluge podrške omogućavaju korisnicima da steknu veštine i iskustva potrebna za tranziciju iz socijalne isključenosti u aktivno učešće na tržištu rada, što je ključno za dugoročno smanjenje siromaštva, kao i veću društvenu otpornost i koheziju.

2.2 Aktuelno stanje i zakonska zasnovanost primene mera socijalne uključenosti u socijalnoj zaštiti

Mere socijalne uključenosti propisane su Zakonom o socijalnoj zaštiti iz 2011. godine, koji je uveo obavezu radno sposobnih korisnika da učestvuju u aktivnostima koje omogućavaju prevazilaženje njihove nepovoljne socijalne situacije (merama socijalne uključenosti), a sa ciljem uključivanja radno sposobnih korisnika NSP u tržište rada.¹ Kao mehanizam, propisano je zaključivanje sporazuma između centra za socijalni rad (CSR) i korisnika, a kao mera kojom bi se osiguralo pridržavanje sporazuma od strane korisnika, uvedena je mogućnost smanjenja i prestanka prava na NSP ukoliko se korisnik ne pridržava sporazuma.² Zakon o socijalnoj zaštiti je odredio Vladu Republike Srbije³ kao organ odgovoran za definisanje mera socijalne uključenosti, pri čemu nije ostavljena mogućnost prilagođavanja mera socijalne uključenosti specifičnostima na nivou jedinica lokalne samouprave. Sa primenom mera socijalne uključenosti počelo se donošenjem Uredbe o merama socijalne uključenosti korisnika novčane socijalne pomoći 2014. godine⁴ i Pravilnika o izgledu i sadržini individualnog plana aktivacije,⁵ čime su uspostavljeni pravni preduslovi za primenu mera socijalne uključenosti. Kao mere socijalne uključenosti, Uredbom o merama socijalne uključenosti predviđeno je pet vidova aktivacije, i to:

- obrazovanje uključivanjem korisnika u određeni obrazovni nivo (formalno obrazovanje),
- sticanje znanja i veština putem organizovanja obuka, kurseva i sl. (neformalno obrazovanje),
- zapošljavanje,
- lečenje,
- društveno koristan rad, odnosno rad u lokalnoj zajednici.

¹ Zakon o socijalnoj zaštiti, Službeni glasnik RS, br. 24/2011, član 80.

² Isto.

³ Isto.

⁴ Uredba o merama mere socijalne uključenosti korisnika novčane socijalne pomoći, Sl. glasnik RS, br. 112/2014, (Uredba o merama socijalne uključenosti).

⁵ Pravilnik o izgledu i sadržini individualnog plana aktivacije, Sl. glasnik RS, br. 118/2014, (Pravilnik o individualnom planu aktivacije).

Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja preduzelo je različite aktivnosti podrške centrima za socijalni rad, uključujući informisanje, izradu predloga obrazaca i uputstva za primenu uredbe, kao i predlog protokola o saradnji na nivou jedinica lokalne samouprave. Istovremeno, Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja potpisalo je i sporazume o saradnji sa Ministarstvom državne uprave i lokalne samouprave, Ministarstvom zdravlja i Ministarstvom prosvete, nauke i tehnološkog razvoja u cilju sprovođenja Uredbe o merama socijalne uključenosti. Ipak, predloženi koncept mera socijalne uključenosti naišao je na snažno protivljenje javnosti, pri čemu je Zaštitnik građana 2014. godine podneo Ustanovnom sudu Predlog za ocenu ustavnosti i zakonitosti Uredbe o merama socijalne uključenosti.⁶ Snažno protivljenje stručne javnosti i neizvesna budućnost mera socijalne uključenosti doveli su do ograničene primene ovog pravnog okvira.

Zaštitnik građana u Predlogu za ocenu ustavnosti i zakonitosti Uredbe o merama socijalnog uključivanja navodi tri osnovna argumenta koja se odnose na kršenje prava korisnika NSP propisivanjem društveno korisnog rada kao mere socijalnog uključivanja. Zaštitnik građana iznosi stav da ovaj oblik aktivacije ne predstavlja meru socijalne uključenosti, s obzirom na to da osoba koja obavlja društveno koristan rad, odnosno volonterski rad, ne ostvaruje zaradu niti ima prava iz radnog odnosa, te da ova aktivnost ne dovodi do poboljšanja njenog socijalnog položaja, a onemogućava učešće u drugim vidovima aktivacije koji bi mogli da tom poboljšanju doprinesu, kao što su obrazovanje ili zapošljavanje.

Sledeći argument odnosi se na dobrovoljnost društveno korisnog rada, odnosno volontiranja. Naime, kako odbijanje takvog rada dovodi do ukidanja NSP, može se govoriti o obliku prinude, odnosno o prinudnom besplatnom radu. Pravnu nesigurnost stvara i to što sam društveno koristan rad nije ni pojmovno ni sadržinski definisan, niti vremenski oročen, što stvara značajan prostor za zloupotrebu.

Konačno, Zaštitnik građana iznosi ocenu da uvođenje društveno korisnog rada na ovaj način suštinski čini još jedan uslov za priznavanje prava na materijalnu pomoć, koji nije naveden u odredbama ZSZ (član 83), čime je donosilac Uredbe prekoračio ovlašćenja propisana ZSZ (član 80). Istovremeno, Zaštitnik građana smatra da je to u suprotnosti i sa Ustavom, koji jemči da se ostvarivanje ljudskih i manjinskih prava propisuje zakonom, odnosno da je u suprotnosti sa načelima socijalne pravde, humanizma i poštovanja ljudskog dostojanstva.

U odnosu na lečenje kao vid aktivacije korisnika, posebno u vezi za mogućnošću da se pravo na NSP umanjuje i ukine, Zaštitnik građana smatra da to predstavlja ograničenja zakonom utvrđenih prava, s obzirom na to da svako može da „slobodno odlučuje o svemu što se tiče života i zdravlja“ i da se medicinskim merama građani ne mogu podvrgavati bez svog pristanka, izuzev u slučajevima koji su zakonom propisani.

Osam godina kasnije, 2022. godine, Ustavni sud je utvrdio da odredbe člana 80, st. 3 i 4 ZSZ nisu u saglasnosti sa Ustavom, čime su one prestale da važe danom objavljivanja odluke Ustavnog suda u Službenom glasniku Republike Srbije. Odredbe člana 80 st. 3 i 4 ZSZ, za koje je Ustavni sud utvrdio da nisu u saglasnosti sa Ustavom, glase:

6 Predlog za ocenu ustavnosti i zakonitosti člana 2, stav 2, tačka 4 i 5, člana 4, stav 1, tačka 1 i člana 9, stav 1, tačka 3 Uredbe o merama socijalne uključenosti korisnika socijalne novčane pomoći, Sl. glasnik RS, br. 112/14, (Predlog za ocenu ustavnosti i zakonitosti Uredbe o merama socijalne uključenosti).

Centar za socijalni rad može zaključiti sporazum sa korisnikom materijalne podrške o aktivnom prevazilaženju njegove nepovoljne socijalne situacije, koji sadrži aktivnosti i obaveze korisnika, kao i mogućnost umanjenja i prestanka prava na materijalnu podršku u slučaju neopravdanog neizvršavanja obaveza iz sporazuma (u daljem tekstu: individualni plan aktivacije).

Mere socijalne uključenosti propisuje Vlada Republike Srbije.

Prestankom važenja navedenih odredaba prestao je da važi i zakonski osnov za zaključivanje sporazuma između centra za socijalni rad i korisnika novčane socijalne pomoći o aktivnom prevazilaženju njihove nepovoljne socijalne situacije, koji sadrži i mogućnost umanjenja i prestanka prava na materijalnu podršku u slučaju neopravdanog neizvršavanja obaveza iz sporazuma. Ukidanjem stava 4 prestala je da važi i odredba da Vlada Republike Srbije propisuje mere socijalne uključenosti, odnosno prestala je da važi Uredba o merama socijalne uključenosti korisnika novčane socijalne pomoći.

Nakon brisanja ovih tačaka, član 80, kojim se reguliše primena mera socijalne uključenosti, ostao je nedovoljno jasan i glasi:

Svako je odgovoran za zadovoljenje sopstvenih životnih potreba i potreba svoje porodice.

Pojedinac koji je sposoban za rad, u smislu propisa o radu i o penzijskom i invalidskom osiguranju, odnosno u smislu propisa o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba sa invaliditetom, ima pravo i dužnost da učestvuje u aktivnostima koje omogućavaju prevazilaženje njegove nepovoljne socijalne situacije, odnosno u sprovođenju mera kojima se obezbeđuje njegova socijalna uključenost (u daljem tekstu: mere socijalne uključenosti).

Izgled i sadržinu individualnog plana aktivacije propisuje ministar nadležan za socijalnu zaštitu.

Ovako definisan član i dalje propisuje obavezu primene mera socijalne uključenosti, ali sadržaj mera socijalne uključenosti praktično nije regulisan nijednim propisom, već je stručnim radnicima ostavljeno da odrede mere socijalne uključenosti korisnika. Istovremeno, na snazi je ostao individualni plan aktivacije, ali kako je trenutno važeći pravilnik zasnovan na tom članu, proglašenjem dela člana neustavnim, on je postao praktično neupotrebljiv, što do donošenja novog pravilnika stvara i pravnu prazninu u smislu planiranja mera socijalne uključenosti.

Kako bi se donekle prevazišli navedeni izazovi, Populacioni fond Ujedinjenih nacija (UNFPA) u Srbiji je u saradnji sa Centrom za istraživanje i razvoj društva IDEAS i Ministarstvom za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja razvio Uputstvo za primenu mera socijalne uključenosti na nivou centara za socijalni rad, koje je centrima za socijalni rad prosleđeno

oktobra 2022. godine. Kao ključne obaveze centara za socijalni rad u kontekstu realizacije mera socijalne uključenosti ovo uputstvo određuje:

- Obaveštavanje korisnika o svim relevantnim pitanjima koja se tiču sprovođenja mera socijalne uključenosti i upoznavanja korisnika sa postojećim vidovima aktivacije;
- Motivisanje korisnika za uključivanje u mere socijalne uključenosti;
- Procenu potreba i potencijala korisnika za prevazilaženje nepovoljne socijalne situacije, kao i procenu potreba za dodatnom podrškom;
- Izradu individualnog plana aktivacije uz poštovanje principa participacije korisnika u odlučivanju o vidu aktivacije, planiranim aktivnostima, rokovima za početak i završetak aktivnosti;
- Praćenje realizacije individualnog plana aktivacije i efekata primene mera socijalne uključenosti;
- Saradnju sa nosiocima pojedinih aktivnosti aktivacije, i to: obrazovnom ustanovom, organizacijom nadležnom za poslove zapošljavanja, jedinicom lokalne samouprave i drugim organima ili organizacijama radi sprovođenja mera socijalne uključenosti, a u skladu sa zakonom.

Iako samo uputstvo donekle uređuje i korake stručnog postupka, više je fokusirano na obaveze i odgovornosti CSR i stručnih radnika nego na znanja potrebna stručnim radnicima za efektivno uključivanje u rad sa korisnicima NSP na primeni mera socijalne uključenosti. Ovaj priručnik upravo treba da popuni tu prazninu i obezbedi stručnim radnicima konkretne smernice za rad na unapređenju socijalne uključenosti, pa time i na aktivaciji korisnika NSP. Detaljnija analiza pravnog okvira koji uređuje aktivaciju korisnika NSP, kao i uloge različitih aktera na nivou jedinica lokalnih samouprava mogu se pronaći u priručniku PARTNERSTVOM DO SOCIJALNE UKLJUČENOSTI – Vodič za primenu mera aktivacije korisnika NSP na lokalnom nivou, koji su u partnerstvu razvili Populacioni fond Ujedinjenih nacija (UNFPA) u Srbiji i Centar za istraživanje i razvoj društva IDEAS.

03 Posledice socijalne isključenosti

Borba protiv siromaštva dobila je novu dimenziju uvođenjem koncepta socijalne uključenosti. Iako se bavi istim problemima, koncept socijalne uključenosti unosi promenu fokusa: sa pukog smanjenja siromaštva cilj se pomera na izgradnju inkluzivnog društva koje podstiče koheziju i aktivno učešće svih građana. Dok se termini *siromaštvo* i *socijalna isključenost* prevashodno koriste za opisivanje problema, *socijalna uključenost* se odnosi na politike, javne mere i pozitivne promene u životu pojedinaca. U kontekstu rada CSR sa korisnicima NSP razumevanje ove promene fokusa i definisanje aspekata socijalne isključenosti na koje sistem socijalne zaštite deluje, od presudne je važnosti.

Naime, socijalna isključenost se definiše kao proces kojim su pojedinci marginalizovani i onemogućeni da u potpunosti participiraju u društvu usled siromaštva, nedostatka osnovnih znanja i mogućnosti za celoživotno učenje ili diskriminacije. Ovo ih udaljava od zaposlenja, prihoda, obrazovnih mogućnosti, kao i od društvenih mreža i aktivnosti zajednice. Osećaj nemoći i nemogućnosti da utiču na odluke koje se tiču njihovog svakodnevnog života, česta je posledica. U skladu sa ovom definicijom, socijalna isključenost ima tri dimenzije: ekonomsku, političku i društvenu. Za sistem socijalne zaštite, a posebno za rad CSR u oblasti socijalnog uključivanja korisnika NSP, najrelevantnije su posledice ekonomske i društvene isključenosti, koje, između ostalog, dovode do otežane zapošljivosti i dugotrajne zavisnosti od socijalne pomoći.

Ekonomska isključenost nastaje kada pojedinac nije aktivno uključen u tržište rada, bilo zbog nezaposlenosti, neaktivnosti u traženju posla (na primer, usled obeshrabrenja) ili isključenosti iz raspodele ekonomskih resursa, što ga svrstava u kategoriju osoba koje žive u siromaštvu. Siromaštvo, koje je često posledica socijalne isključenosti, zapravo se definiše kao nedostatak finansijskih sredstava za zadovoljenje osnovnih životnih potreba, to jest kao situacija u kojoj su resursi kojima pojedinac ili porodica raspolaže toliko ograničeni da su oni isključeni iz minimalno prihvatljivog načina života u državi u kojoj žive. Dugotrajna nezaposlenost (duža od 12 meseci) posebno je problematična jer umanjuje sposobnost pojedinca i njegove porodice da se samostalno izdržavaju. Dugotrajno nezaposleni su često izolovani od socijalnih mreža i informacija ključnih za pronalaženje posla. Posledično, ekonomska isključenost često vodi ka siromaštvu i začaranom krugu, iz koga je teško izaći.

Društvena isključenost, s druge strane, podrazumeva ograničen pristup uslugama, nemogućnost aktivnog učešća u životu zajednice, kao i smanjenu komunikaciju i interakciju sa drugim ljudima. Manifestuje se i kroz otežan pristup obrazovnim, zdravstvenim i socijalnim uslugama, redukovani društveni život pojedinca i njegove porodice, sa mogućim dugoročnim posledicama po decu, odrasle i čitave grupe. Smanjene socijalne interakcije slabe socijalni kapital, otežavaju pristup informacijama i urušavaju sisteme podrške,

produbljujući time izolaciju.

Važno je naglasiti da se ekonomska i društvena isključenost često prepliću i uzajamno pojačavaju. Na primer, dugotrajna nezaposlenost (ekonomska isključenost) može dovesti do socijalne izolacije (društvena isključenost) i obrnuto, nedostatak socijalnih kontakata može otežati pronalaženje posla. Upravo zbog kompleksnosti i međusobne povezanosti ovih faktora, socijalna isključenost stvara brojne prepreke za ponovno uključivanje pojedinca u zajednicu i, konkretno, u tržište rada. Te prepreke mogu biti sistemske prirode, poput neadekvatnih usluga čuvanja dece ili komplikovanih procedura za ostvarivanje prava; ekonomske, kao što su niske zarade koje ne pokrivaju troškove života; ili kulturne, poput diskriminacije po različitim osnovama ili poput jezičkih barijera. Poseban izazov u tom pogledu predstavlja transgeneracijski prenos siromaštva, gde se obrasci socijalne isključenosti prenose sa generacije na generaciju. U porodicama koje su dugi niz godina, ponekad i generacijama, korisnici NSP, razvija se specifičan oblik zavisnosti od sistema podrške. Dugotrajna nezaposlenost i oslanjanje na materijalnu pomoć stvaraju kod korisnika osećaj nesigurnosti i bojazni da bi uključivanje u proces socijalne i radne aktivacije moglo ugroziti njihovu, ionako krhku, egzistencijalnu sigurnost. Ova duboko ukorenjena nesigurnost i strah od gubitka i minimalne podrške koju primaju, postaju značajna prepreka za izlazak iz začaranog kruga siromaštva. Prepreke socijalnom uključivanju mogu biti i lične prirode, kao što su: loše zdravstveno stanje, disfunkcionalni porodični odnosi, iznenadna bolest, smrt člana porodice, gubitak roditelja, razvod, prezaduženost, nisko samopouzdanje, smanjena lična odgovornost i dr. One nesporno povećavaju rizik od siromaštva i socijalnog isključivanja. Međutim, čak i kod ovih individualnih faktora može se tvrditi da postoji značajan udeo društvenih činilaca, jer sistemi treba da obezbede zaštitu upravo od takvih socijalnih rizika.

Dugotrajna izloženost faktorima socijalne isključenosti, a posebno transgeneracijskom prenosu siromaštva, ostavlja duboke posledice na korisnike NSP, ne samo u materijalnom smislu već i na njihovo psihičko stanje, porodične odnose, dostojanstvo i osećaj samoodređenosti. Na individualnom nivou to se može manifestovati kroz apatiju, gubitak motivacije, sniženo samopouzdanje i osećaj bespomoćnosti. Dugoročno oslanjanje na socijalnu pomoć, uz prisutne predrasude i stigmatizaciju, može voditi ka internalizaciji osećaja manje vrednosti i pomirenosti sa nepovoljnim životnim okolnostima. U takvim situacijama, korisnici mogu usvojiti pasivan stav prema promeni, gubeći veru u mogućnost poboljšanja svog položaja. Na nivou porodice hronično siromaštvo i socijalna isključenost mogu dovesti do narušenih porodičnih odnosa, povećanog stresa, pa čak i zanemarivanja ili zlostavljanja dece. Ekstremne posledice mogu uključivati nehranjenost, napuštanje obrazovanja, pa i beskućništvo. U nastojanju da obezbede egzistenciju, neki korisnici mogu se okrenuti i rizičnim strategijama, poput prodaje imovine, zaduživanja do nivoa prezaduženosti, selidbe u veće gradove bez realne šanse za zaposlenje ili, u najgorem slučaju, okretanja ka kriminalnim aktivnostima. Bez obzira na oblik ispoljavanja, posledice socijalne isključenosti produbljuju jaz između korisnika NSP i ostatka društva, otežavaju reintegraciju u tržište rada i smanjuju šanse za dostojanstven život.

U ovom kontekstu, prepoznavanje i razumevanje navedenih izazova od strane stručnih radnika u CSR je od presudne važnosti. Samo kroz individualizovan i holistički pristup, koji uzima u obzir ne samo materijalne potrebe već i psihološke i socijalne aspekte, moguće je osmisliti i sprovesti efikasne mere podrške. Ove mere treba da budu usmerene ne samo na kratkoročno ublažavanje siromaštva već i na dugoročno osnaživanje korisnika i prekidanje ciklusa transgeneracijskog prenosa siromaštva, uz razvijanje resursa u zajednici koji podržavaju ove napore.

Korisnici NSP, slično drugim primaocima finansijske pomoći, suočavaju se sa posebnom kombinacijom izazova na putu ka socijalnoj i radnoj aktivaciji.

Izazovi obuhvataju sledeće faktore:

› Finansijska nesigurnost

- Korisnici uglavnom žive sa niskim ili potpuno nestabilnim prihodima, što otežava pokrivanje osnovnih životnih troškova i uvećava ranjivost na ekonomske šokove.
- Dodatni dugovi (na primer, iz ranijih kreditnih zaduženja) i finansijske obaveze dodatno otežavaju ostvarivanje stabilnog budžeta i povećavaju stres.

› Nisko obrazovanje i nedovoljno razvijene radne veštine

- Mnogi korisnici imaju nedovršeno formalno obrazovanje ili nedostatak praktičnih kvalifikacija, što otežava pronalaženje dobro plaćenog posla.
- Dugoročna nezaposlenost ili neformalni rad ograničavaju razvoj novih veština i razvoj radnog iskustva potrebnog za tržište rada.

› Zdravstvene poteškoće

- Visok nivo stresa povezan sa nesigurnim prihodima i uslovima stanovanja negativno utiče na fizičko i mentalno zdravlje.
- Ograničen pristup kvalitetnoj zdravstvenoj zaštiti, hronične bolesti ili mentalni izazovi (poput depresije i anksioznosti) često otežavaju održavanje kontinuiteta u poslu i dodatno uvećavaju troškove života.

› Socijalna izolacija

- Korisnici mogu biti socijalno izolovani i bez adekvatne mreže koja bi pružila informacije ili pomoć oko zapošljavanja.
- Stigma vezana za siromaštvo dodatno smanjuje šansu da pronađu podršku u zajednici ili među potencijalnim poslodavcima.

› Loši stambeni uslovi

- Rizik od beskućništva i/ili život u neuslovnim smeštajima negativno utiču na zdravlje, bezbednost i motivaciju za traženje posla.
- Prenaseljenost ili neuslovni stanovi mogu onemogućiti korisniku neometano učenje, odmor ili pripremu za rad.

› Teškoće u pristupu uslugama

- Korisnici novčane socijalne pomoći mogu živeti u udaljenim mestima i mogu biti udaljeni od pružaoca usluga, što otežava redovno korišćenje podrške.
- Nedostatak digitalnih veština i tehnologija sprečava korisnike da konkurišu onlajn za poslove, apliciraju za razne vidove pomoći ili na vreme dobiju informacije o relevantnim programima.

› Diskriminacija

- Korisnici NSP mogu biti izloženi diskriminaciji na osnovu etničke pripadnosti, pola, uzrasta ili ranijeg statusa, odnosno drugih karakteristika, što dodatno otežava pristup tržištu rada.

Međutim, uprkos ovim teškim i dalekosežnim posledicama socijalne isključenosti važno je imati na umu da one ne umanjuju u potpunosti kapacitete i potencijale korisnika NSP. Svaki pojedinac, bez obzira na izazove s kojima se suočava, poseduje inherentne lične

snage, kao i pristup određenim društvenim resursima koji se mogu aktivirati u procesu socijalne reintegracije. Upravo je prepoznavanje i aktiviranje tih snaga u fokusu pristupa usmerenog na osnaživanje, što je ključni element u radu sa korisnicima NSP. Umesto isključivog koncentrisanja na probleme i deficite, ovaj pristup traga za unutrašnjim potencijalima, veštinama, talentima i pozitivnim iskustvima korisnika, kao i za resursima u njegovom okruženju. Cilj je da se, u partnerskom odnosu stručnog radnika i korisnika, identifikuju i stave u funkciju svi oni faktori koji mogu doprineti prevazilaženju prepreka i izgradnji samostalnijeg i ispunjenijeg života. Podrška se, stoga, gradi na temeljima postojećih snaga, uz istovremeno razvijanje onih koje su usled dugotrajne isključenosti oslabljene, kao i na kreiranju i uvođenju novih resursa koji će korisniku biti oslonac na putu ka socijalnoj integraciji.

Neke od snaga i resursa koje mogu da poseduju korisnici NSP:

- Postojeća mreža podrške, kao što su članovi porodice ili prijatelji, koji mogu ponuditi pomoć u kućnim poslovima, čuvanju dece ili transportu, čime oslobađaju vreme i energiju korisniku za učenje, obuku ili traženje posla.
- Pozitivna iskustva iz prošlosti, kao što je sećanje na situacije kada je korisnik uspešno prevazišao teške okolnosti, što može jačati samopouzdanje i veru u sopstvene sposobnosti.
- Volonterski ili radni staž, čak i ako nije bio formalizovan ili dugotrajan, može biti koristan u razvoju novih veština i sticanju radnih navika.
- Obrazovni resursi i formalne kvalifikacije, kao što je završena škola ili kurs, predstavljaju osnovu za dalje sticanje novih veština.
- Praktične veštine, na primer, kuvanje, šivenje ili održavanje bašte, mogu doprineti razvoju samopouzdanja i potencijalnom samozapošljavanju.
- Digitalna pismenost i interesi, poput osnovnog korišćenja mobilnog telefona ili interneta, mogu otvoriti mogućnost za onlajn obuke i pretraživanje oglasa za posao.
- Lokalne grupe podrške, klubovi za nezaposlene i udruženja ili mentori iz zajednice mogu podeliti iskustva i kontakte, što olakšava pristup informacijama i potencijalnim poslodavcima.
- Sopstvene strategije suočavanja i otpornost, koje korisniku pomažu da prebrodi stres kroz fizičku aktivnost, druženje ili hobije, mogu se dalje razvijati i primeniti u radnom okruženju.
- Radoznalost, volja za učenjem i promenom, čak i bez formalnog obrazovanja, pokazuje otvorenost za sticanje novih znanja i veština.
- Volja za saradnjom sa institucijama, kada korisnik želi da radi sa CSR ili drugim pružaocima usluga, povećava šansu za efikasno korišćenje dostupnih resursa.
- Poznavanje stranog jezika, dijalekta ili specifičnih kulturnih veština može biti prednost prilikom zapošljavanja u sektorima poput turizma, kulture ili uslužnih delatnosti.
- Osnovno znanje rada na računaru ili spremnost da se savladaju digitalne veštine znatno proširuje mogućnosti za zapošljavanje i učešće u onlajn kursevima.

04 Okvir za rad sa korisnicima NSP – principi i oblasti delovanja

Centri za socijalni rad (CSR) u svom radu sa korisnicima novčane socijalne pomoći (NSP) primenjuju strukturiran, metodološki vođen pristup usmeren na osnaživanje pojedinca i prevazilaženje izazova socijalne isključenosti. Ovaj pristup, u praksi operacionalizovan kroz stručni postupak, temelji se na ključnim principima socijalnog rada: holističkom pristupu, individualizaciji, poštovanju prava korisnika na samoodređenje i aktivnom učešću korisnika u svim fazama procesa.

Holistički pristup podrazumeva sagledavanje korisnika u kontekstu njegovog celokupnog životnog okruženja, uzimajući u obzir ne samo njegove trenutne potrebe već i socijalne, ekonomske, zdravstvene, psihološke i kulturne faktore koji utiču na njegovu situaciju. Individualizacija se ogleda u prepoznavanju jedinstvenih karakteristika, snaga, potreba i ciljeva svakog korisnika. Na osnovu toga kreira se plan podrške koji je skrojen po meri pojedinca, uz puno uvažavanje njegovih specifičnosti. Poštovanje prava na samoodređenje i sloboda izbora suštinski su elementi stručnog postupka. Korisnik ima pravo da aktivno učestvuje u donošenju odluka koje se tiču njegovog života, uključujući i odluku o tome da li želi ili ne želi da se uključi u mere socijalne uključenosti.

Stručni postupak, kao okosnica rada na socijalnom uključivanju, obuhvata pet ključnih faza: informisanje i uspostavljanje poverenja, sprovođenje sveobuhvatne procene, planiranje podrške, implementaciju plana i evaluaciju i praćenje plana. Ove faze su detaljno razrađene u nastavku ovog priručnika, uz poseban osvrt na principe osnaživanja, individualizacije i uvažavanja prava korisnika na izbor i aktivno učešće.

Aktivno učešće korisnika prožima sve faze stručnog postupka. Korisnik se ne posmatra kao pasivni objekat intervencije, već kao ravnopravni partner koji aktivno doprinosi procesu procene, planiranja, implementacije i evaluacije. Ovakav pristup osnažuje korisnika, jača njegovu motivaciju i posvećenost procesu promene i doprinosi izgradnji odnosa poverenja između korisnika i stručnog radnika.

Ovaj priručnik je sveobuhvatni vodič za stručne radnike centara za socijalni rad, dizajniran da im pruži neophodne alate i znanja za efikasno socijalno uključivanje korisnika NSP. Centralni deo priručnika čini detaljan opis stručnog postupka. Ovaj postupak predstavlja osnovni okvir za rad i vata sledeće ključne faze: informisanje i izgradnju poverenja, sveobuhvatnu procenu, planiranje podrške, implementaciju i, konačno, evaluaciju i praćenje. Razume-

vanje i dosledna primena ovog postupka su od ključne važnosti jer osiguravaju sistematičan, metodološki vođen pristup usmeren na osnaživanje pojedinca i prevazilaženje izazova socijalne isključenosti. Kako bi se osigurala adekvatna podrška korisnicima, osim stručnog postupka, ključna znanja koja stručni radnici treba da poseduju, obuhvataju i veštine motivisanja korisnika, specifičnosti koordinacije usluga i resursa u kontekstu socijalnog uključivanja, kao i pružanje usluga na kulturološki osetljiv način. Naime, jedna od osnovnih barijera za uključivanje korisnika NSP u mere socijalne uključenosti predstavlja nedostatak motivacije, odnosno negativni stavovi prema promeni obrazaca ponašanja. Zato priručnik sadrži i osnovne smernice za rad na motivaciji korisnika, uključujući tehnike motivacionog intervjua, koje omogućavaju stručnim radnicima da podstaknu unutrašnju motivaciju korisnika za promenom, što je preduslov za bilo kakav napredak. Isto tako, koordinacija resursa u zajednici u kontekstu socijalnog uključivanja razlikuje se u odnosu na koordinaciju prilikom rada na vođenju slučaja u radu na zaštiti korisnika kako u pogledu potrebnih resursa i usluga, tako i uloga i odgovornosti različitih aktera. Zato priručnik osim samog stručnog postupka sadrži i konkretne smernice za povezivanje sa drugim akterima, uz jasno definisanje granica rada stručnih radnika. Konačno, kako je za uspešan rad na socijalnom uključivanju ključno uspostavljanje poverenja sa korisnikom i razumevanje perspektive korisnika, priručnik predstavlja osnovne principe kulturološki osetljive prakse.

Na ovaj način priručnik nudi sveobuhvatan pristup socijalnom uključivanju korisnika NSP, koji stručnim radnicima u CSR nudi jasno definisan stručni postupak, ali isto tako pruža i ključne veštine koje su specifične za rad sa korisnicima NSP. Kroz integraciju ovih elemenata i uz doslednu primenu principa osnaživanja i uvažavanja prava korisnika priručnik teži da doprinese većem stepenu socijalne uključenosti korisnika, njihovoj boljoj budućnosti i celokupnom društvenom blagostanju.

05 Stručni postupak u radu sa korisnicima NSP

5.1 Pregled stručnog postupka

Stručni postupak u radu sa korisnicima NSP u domenu primene aktivnih mera socijalne uključenosti realizuje se u skladu sa usvojenom metodologijom vođenja slučaja u socijalnoj zaštiti. Svi stručni radnici CSR završili su obuku po jednom od akreditovanih programa za vođenje slučaja u socijalnoj zaštiti, što predstavlja dobar osnov i za primenu ove metodologije u radu sa korisnicima NSP.

Osnovni zadatak stručnog radnika tokom stručnog rada sa korisnikom jeste osnaživanje korisnika, kako bi postao samostalniji, uspješniji i svojim zalaganjem uz svu potrebnu podršku osigurao stabilno zaposlenje, odnosno socijalno uključivanje i nezavisnost od sistema socijalne zaštite.

Osnaživanje korisnika i njegovo osamostaljivanje ostvaruje se kroz nekoliko koraka stručnog postupka, koji će ovde biti kratko prikazani.

- 1.** Informisanje korisnika i uspostavljanje odnosa poverenja. Neophodno je da korisnik ima adekvatne informacije o postupku socijalnog uključivanja kako bi mogao da donese odluku o prihvatanju učešća u merama socijalnog uključivanja, kao i u drugim aktivnostima i merama tokom procesa socijalnog uključivanja. U ovoj fazi stručni radnik jasno i razumljivo predočava korisniku koje sve usluge i oblici podrške postoje i na koja prava i usluge može da računa. Korisnik tako dobija priliku da, uz potpuno razumevanje, proceni da li želi da učestvuje. To podrazumeva da korisnik ne ostaje pasivni primalac informacija, već aktivno učestvuje u razjašnjavanju pitanja, izražavanju dilema i dobijanju svih potrebnih smernica kako bi doneo odluku koja mu odgovara. Ukoliko ne želi da se uključi u postupak socijalnog uključivanja, stručni radnik nastavlja da mu obezbeđuje odgovarajuću podršku u skladu sa propisima.
- 2.** Sveobuhvatna procena. Ovaj korak sledi nakon što je korisnik doneo odluku da se uključi u mere socijalnog uključivanja. Kroz procenu stručni radnik nastoji da razume trenutnu situaciju korisnika, uključujući kompetencije i vrednosti ključne za učešće u društvu, njegovu finansijsku situaciju, nivo obrazovanja, radni status, povezanost zdravstvenog stanja i učešća u društvu, uslove stanovanja, porodične i socijalne okolnosti, kao i pristup drugim vidovima podrške u zajednici. Cilj je da se dobije

što potpunija slika problema, izazova i potencijalnih barijera s kojima se korisnik suočava, ali i da se prepoznaju postojeće snage i resursi koje korisnik može iskoristiti za poboljšanje svog položaja. Procena podrazumeva aktivno učešće samog korisnika, čije se iskustvo i perspektiva uvažavaju kao ključni element u razumevanju njegovih potreba.

3. Planiranje podrške. Na osnovu prikupljenih informacija, u saradnji sa korisnikom, stručni radnik sačinjava individualni plan podrške (individualni plan aktivacije), kojim se definišu ciljevi koje treba postići, koraci koji će se preduzeti i raspoloživi resursi za ostvarivanje ciljeva. Individualni plan treba da bude zasnovan na dostupnim uslugama i programima u lokalnoj zajednici i da na taj način osigurava koordinaciju podrške. Važno je da korisnik, uz podršku stručnog radnika, ima slobodu izbora usluga i pružalaca usluga koji najbolje odgovaraju njegovim potrebama, preferencijama i ciljevima.
4. Faza implementacije. Ova faza sledi nakon usvajanja plana. U ovom periodu stručni radnik pruža kontinuiranu podršku, usmerava korisnika ka odgovarajućim uslugama i programima, pomaže mu da razume procedure i ostvaruje kontakt sa potrebnim institucijama i organizacijama u zajednici. To može uključivati upućivanje na stručne obuke, radionice, edukativne programe, ostvarivanje pristupa uslugama socijalne i zdravstvene zaštite, kao i povezivanje sa organizacijama civilnog društva koje nude dodatne vidove podrške. U tom smislu, jedna od najznačajnijih uloga stručnog radnika je koordinacija usluga i podrške u zajednici, što osigurava da aktivnosti zajednički vode korisnika ka ostvarenju definisanih ciljeva. U kontekstu implementacije plana značajan aspekt stručnog rada jeste i zagovaranje prava korisnika. Zagovaranje podrazumeva aktivno zastupanje interesa korisnika pred različitim institucijama i pružiocima usluga, čime se obezbeđuje da korisnik dobije kvalitetnu podršku, bez diskriminacije i zanemarivanja. U praksi to može značiti da se stručni radnik obrati zdravstvenoj ustanovi kako bi korisnik dobio neophodan tretman u razumnom vremenskom okviru, ili da posreduje između korisnika i potencijalnog pružaoca usluga radi prilagođavanja načina obezbeđivanja usluge, a u skladu sa specifičnim potrebama korisnika.
5. Faza evaluacije i praćenja. Po isteku perioda obuhvaćenog planom stručni radnik zajedno sa korisnikom sprovodi evaluaciju. Ovo podrazumeva razmatranje u kojoj meri su ciljevi postignuti, ali i u kojoj meri su se životni uslovi korisnika zaista poboljšali. Ukoliko se ispostavi da neke odabrane strategije nisu dale očekivane rezultate, u dogovoru sa korisnikom mogu se izvršiti neophodne izmene i dopune plana. Ovaj proces je cikličan i podrazumeva otvorenu komunikaciju sa korisnikom, čije se mišljenje i povratne informacije ozbiljno uzimaju u obzir jer je upravo on taj koji najbolje razume efekat pružene podrške na svoj život. Na taj način omogućava se kontinuirani napredak i prilagođavanje, a ne sprovođenje jednokratnih mera koje ne vode dugoročnoj promeni. Tokom implementacije stručni radnik prati odvijanje planiranih aktivnosti, pojavu neočekivanih okolnosti i druge aspekte podrške kako bi blagovremeno reagovao i prilagodio aktivnosti aktuelnoj situaciji korisnika.

5.2 Informisanje korisnika i uspostavljanje odnosa poverenja

Prvi korak u stručnom radu sa korisnikom je informisanje, koje predstavlja temelj za donošenje informisane odluke korisnika o uključivanju u mere socijalne uključenosti. Kroz detaljno i transparentno informisanje, stručni radnik štiti prava korisnika, osigurava etičnost u radu i postavlja osnove za dalji tok stručnog postupka. Međutim, ne možemo očekivati da će korisnik adekvatno razumeti i prihvatiti informacije niti da će se aktivno uključiti u proces socijalnog uključivanja ukoliko ne oseća poverenje prema stručnom radniku i instituciji koju on predstavlja. Zbog toga već u prvom kontaktu, dok informiše korisnika, stručni radnik treba da započne sa izgradnjom poverenja, pokazujući empatiju, razumevanje i spremnost da odgovori na sva pitanja i nedoumice korisnika. Korisnici NSP, zbog svog prethodnog iskustva obeleženog siromaštvom, nezaposlenošću, a neretko i negativnim interakcijama sa institucijama, mogu biti posebno nepoverljivi i uplašeni. Mogu strahovati da je proces informisanja samo uvod u proveru njihovog prava na materijalnu podršku ili uvod u nametanje obaveza koje ne žele ili ne mogu da ispune. Zato je od izuzetnog značaja da stručni radnik od samog početka aktivno radi na izgradnji odnosa koji se temelji na uzajamnom poštovanju, razumevanju i poverenju. U daljem tekstu biće prikazani osnovi uspostavljanja odnosa poverenja, a zatim detaljno predstavljene faze informisanja.

5.2.1. Uspostavljanje poverenja

Uspostavljanje odnosa poverenja sa korisnikom je osnov uspešnog rada na socijalnom uključivanju i ključni preduslov za svaku dalju intervenciju. To je dinamičan proces koji se gradi od prvog kontakta i održava i nadograđuje tokom celokupnog trajanja stručnog postupka. U tom smislu, važno je razumeti da izgradnja poverenja nije jednokratan događaj, već kontinuiran proces koji zahteva vreme, strpljenje i posvećenost. U kontekstu rada sa korisnicima NSP poverenje znači da se korisnik oseća sigurno i prihvaćeno u odnosu sa stručnim radnikom. To podrazumeva da korisnik veruje da će stručni radnik raditi u njegovom najboljem interesu, štititi njegovu dobrobit i zalagati se za njegova prava. Korisnik, takođe, treba da veruje da će stručni radnik biti iskren, transparentan i dosledan u svom radu, da će se pridržavati dogovora, kao i da ga poštuje i uvažava kao osobu, bez obzira na njegovu tešku životnu situaciju i probleme s kojima se suočava. Poverenje znači i da korisnik može slobodno da izrazi svoje mišljenje, osećanja i potrebe, bez straha od osude, kritike ili sankcija, kao i da veruje da će informacije koje podeli sa stručnim radnikom biti tretirane poverljivo, u skladu sa pravilima struke i zakonskim propisima.

Kako da procenite da li ste izgradili odnos poverenja sa korisnikom? Neki od primera ponašanja korisnika koji su karakteristični za odnos zasnovan na poverenju sa stručnim radnikom uključuju sledeće:

- Korisnik slobodno i otvoreno deli svoje misli, osećanja i brige sa vama, bez ustručavanja i straha od osude.
- Korisnik vam postavlja pitanja i traži vaše mišljenje o stvarima koje su mu važne.
- Korisnik je iskren u vezi sa svojim napretkom, poteškoćama i izazovima s kojima se suočava, čak i kada ne ispunjava u potpunosti dogovoreno.
- Korisnik redovno dolazi na zakazane sastanke i aktivno učestvuje u razgovorima.
- Korisnik preuzima odgovornost za dogovorene zadatke i aktivnosti i trudi se da ih realizuje u predviđenom roku.

- Korisnik samoinicijativno predlaže teme za razgovor i traži načine za prevazilaženje prepreka.
- Korisnik poštuje dogovorena pravila i granice u odnosu sa vama (na primer, vreme i trajanje sastanaka, način komunikacije).
- Korisnik poštuje vaše vreme i profesionalnu ulogu i ne opterećuje vas zahtevima koji su izvan okvira vaših nadležnosti.
- Korisnik pokazuje spremnost da razmotri nove perspektive i isproba nove načine razmišljanja i ponašanja.
- Korisnik je otvoren za sugestije i savete i spreman je da uloži napor u procesu promene.
- Korisnik preuzima odgovornost za sopstveni napredak i ne prebacuje krivicu na druge.
- Korisnik se oseća sigurno i opušteno u vašem prisustvu i ima utisak da ga razume i podržavate.
- Korisnik vam se obraća za pomoć i savet kada se suoči sa problemima ili nedoumicama.
- Korisnik izražava zahvalnost za vašu podršku i angažovanje.

S obzirom na poziciju moći i uticaja koju stručni radnik ima, odnos poverenja između stručnog radnika i korisnika nosi sa sobom veliku odgovornost. Stoga je od presudne važnosti da se taj odnos koristi isključivo za dobrobit korisnika, nikada za manipulaciju, iskorišćavanje ili ostvarivanje ličnih ciljeva. To podrazumeva da stručni radnik uvek poštuje autonomiju korisnika i njegovo pravo da samostalno donosi odluke o svom životu, čak i kada se te odluke ne slažu sa mišljenjem stručnog radnika. Uloga stručnog radnika je da podrži korisnika u procesu donošenja informisanih odluka, a ne da mu nameće svoja rešenja. Takođe je neophodno da stručni radnik bude transparentan i otvoren u pogledu informacija koje pruža korisniku, kao i da izbegava konflikt interesa i da kontinuirano preispituje sopstvenu praksu.

Razvoj odnosa poverenja zasniva se na nekoliko ključnih faktora. Kontinuitet i doslednost u radu, to jest, redovni susreti, praćenje dogovora i ispunjavanje obećanja, stvaraju osećaj predvidljivosti i pouzdanosti, koji su neophodni za izgradnju poverenja. Empatija i razumevanje su takođe od vitalnog značaja. Sposobnost stručnog radnika da se stavi u poziciju korisnika, razume njegovu perspektivu i saoseća sa njegovim problemima, ključna je za uspostavljanje bliskog i poverljivog odnosa. Pored toga, bezuslovno prihvatanje korisnika kao osobe, uz uvažavanje njegovih snaga i potencijala, stvara atmosferu sigurnosti i podstiče korisnika da se otvori i angažuje u procesu promene. Konačno, stručnost i profesionalizam, to jest, posedovanje potrebnih znanja i veština, kao i pridržavanje profesionalnih standarda i etičkih principa, uliva korisniku dodatno poverenje u kompetentnost stručnog radnika.

Tehnike i ponašanja koji mogu doprineti ostvarivanju odnosa poverenja

➤ Aktivno slušanje:

- Pažljivo slušajte šta korisnik komunicira, i verbalno i neverbalno. Obratite pažnju ne samo na reči već i na ton glasa, govor tela, izraze lica.
- Postavljajte otvorena pitanja koja podstiču korisnika da se izrazi

svojim rečima, na primer: „Možete li mi reći nešto više o tome?“; „Kako se osećate povodom toga?“.

- Pokažite empatiju i razumevanje. Stavite se u poziciju korisnika i pokušajte da razumete njegovu perspektivu, bez osuđivanja.
- Povremeno parafrazirajte i sumirajte ono što ste čuli kako biste proverili da li ste dobro razumeli korisnika, na primer: „Ako sam vas dobro razumeo, kažete da...“; „Dakle, najviše vas brine...“

➤ Reflektovanje osećanja:

- Prepoznajte i verbalizujte osećanja korisnika. Pomozite korisniku da osvesti i imenuje svoja osećanja, na primer: „Čini mi se da ste tužni/zabrinuti/Ijuti kada govorite o tome“; „Mogu da zamislim da vam je to bilo teško.“
- Validirajte korisnikova osećanja. Potvrdite da su osećanja korisnika normalna i prihvatljiva u datoj situaciji, na primer: „Sasvim je u redu da se tako osećate“; „Razumem zašto ste uznemireni.“

➤ Pokazivanje poštovanja i uvažavanja:

- Tretirajte korisnika sa dostojanstvom i poštovanjem, bez obzira na njegovo poreklo, obrazovanje, socioekonomski status ili trenutnu situaciju.
- Uvažavajte korisnikovo mišljenje i iskustvo. Pokažite da cenite njegovu perspektivu, čak i kada se ne slažete sa njom.
- Izbegavajte pretpostavke i generalizacije. Svaki korisnik je jedinstven i zaslužuje individualan pristup.
- Zahvalite se na iskrenosti i otvorenosti.

➤ Transparentnost i iskrenost:

- Budite otvoreni i iskreni u komunikaciji sa korisnikom. Jasno objasnite svrhu sastanka, ulogu centra za socijalni rad i proces socijalnog uključivanja.
- Pružite realne informacije o mogućnostima i ograničenjima. Nemojte davati obećanja koja ne možete da ispunite.
- Budite dosledni. Održite reč i pratite dogovore, na primer, zakažite sastanak u dogovoreno vreme, dostavite obećane informacije.
- Priznajte svoje greške i nejasnoće. Ako nešto ne znate, priznajte i potrudite se da saznate i pružite tačne informacije, na primer: „Nisam siguran kako to funkcioniše, ali raspitaću se i javiti vam.“

➤ Kongruentno i otvoreno ponašanje:

- Kongruentnost znači da su vaše reči, neverbalna komunikacija i ponašanje usklađeni. Vaše ponašanje treba da odražava ono što govorite i osećate. Na primer, ako govorite korisniku da ste tu da mu pomognete, a istovremeno gledate na sat i nestrpljivo cupkate nogom, korisnik će primetiti nesklad i može izgubiti poverenje.
- Otvorenost podrazumeva da ste pristupačni, iskreni i autentični u odnosu sa korisnikom. To ne znači da treba da delite lične detalje iz svog života, već da budete profesionalni, ali i da pokažete svoju ljudsku stranu. Otvorenost se odnosi i na otvorenost za situaciju i osećanja korisnika, aktivno slušanje i uvažavanje bez osude.

➤ Fokusiranje na snage korisnika

- Umesto da se razgovor fokusira isključivo na probleme i izazove, prepoznajte i istaknite korisnikove snage, resurse i pozitivne kvalitete.
- Pitajte korisnika o njegovim veštinama, interesovanjima, prethodnim uspesima i izvorima podrške.
- Afirmišite svaki napredak i pozitivno ponašanje korisnika.

➤ Poštovanje autonomije korisnika

- Uvažavajte korisnikovo pravo da donosi sopstvene odluke, čak i kada se ne slažete s njima.
- Ne vršite pritisak na korisnika da prihvati određene usluge ili intervencije.
- Podržite korisnika u procesu donošenja informisanih odluka, pružajući mu sve potrebne informacije i razjašnjavajući eventualne nedoumice.

➤ Dostupnost i pokazivanje interesovanja:

- Budite dostupni korisniku u razumnim granicama. Odgovarajte na pozive i poruke u dogovorenom roku i trudite se da budete dostupni i van formalno zakazanih termina, ukoliko je to neophodno i u skladu sa vašim profesionalnim mogućnostima.
- Pokažite iskreno interesovanje za korisnikov život i napredak. Pitajte ga kako je, šta se dešava u oblastima koje su mu važne i pratite njegov napredak i van okvira formalnih obaveza.

➤ Personalizacija odnosa:

- Upoznajte korisnika kao osobu, ne samo kao slučaj. Saznajte nešto o njegovim interesovanjima, hobijima, porodičnoj situaciji (naravno, u meri u kojoj je korisnik spreman da to podeli i u kojoj je to relevantno za proces socijalnog uključivanja).
- Zapamtite detalje iz prethodnih razgovora i pokažite da vam je stalo do onoga što korisnik smatra bitnim. To pokazuje da ga posmatrate kao jedinstvenu individuu.
- Prilagodite svoj pristup individualnim potrebama i karakteristikama korisnika. Nema univerzalnog recepta, pristup koji funkcioniše sa jednim korisnikom ne mora nužno biti efikasan sa drugim.
- **Važna napomena:** Iako je važno pokazati interesovanje i donekle personalizovati odnos, treba voditi računa o profesionalnim granicama. Ne treba ulaziti u previše lične teme, deliti previše informacija o sebi, niti razvijati odnos koji bi mogao da se protumači kao prijateljski ili neprimereno prisan. Cilj je izgraditi odnos poverenja koji je profesionalan, podržavajući i usmeren na osnaživanje korisnika.

5.2.2. Faze informisanja korisnika o merama socijalne uključenosti

Proces informisanja korisnika o merama socijalne uključenosti je slojevit i fazni proces, koji se prilagođava individualnim potrebama, interesovanjima i nivou motivacije korisnika. U tom smislu, važno je naglasiti da se ne radi se o jednokratnom aktu, već o kontinuiranom dijalogu između stručnog radnika i korisnika, koji se prožima sa procesom uspostavljanja poverenja i osnaživanja korisnika, kao i motivacijom korisnika za promenu. Osnovne faze informisanja su: inicijalno informisanje, produbljeno informisanje i motivisanje korisnika za uključivanje u mere socijalne uključenosti i, konačno, informisanje o postupku u CSR.

Cilj inicijalnog informisanja je da se svi korisnici NSP upoznaju sa pravom na uključivanje u mere socijalne uključenosti, što obuhvata i pružanje osnovnih informacije o dostupnim oblicima podrške, kao i motivisanje korisnika da razmisli o uključivanju u mere socijalne uključenosti. U ovoj fazi se ne ulazi u detalje, već se korisniku daje opšta slika o tome šta podrazumevaju mere socijalne uključenosti i kako one mogu doprineti poboljšanju njegovog života. U ovoj fazi stručni radnik sprovodi sledeće aktivnosti:

- Stručni radnik informiše korisnika o njegovom pravu da se uključi u mere socijalne uključenosti, naglašavajući da je učešće dobrovoljno i da ne utiče na ostvarivanje prava na NSP.
- Pružaju se osnovne informacije o vrstama podrške koje se mogu dobiti: pomoć u brizi o deci ili starim članovima porodice, podrška u sticanju obrazovanja i veština za zapošljavanje, zdravstvene usluge, psihosocijalna podrška, pomoć u rešavanju pravnih i administrativnih pitanja itd. Daju se primeri nekih usluga, ukoliko su one dostupne u lokalnoj zajednici, ali se ne ulazi u detalje svake pojedinačne mere. Razgovara se i o tome koje bi usluge korisniku bile značajne, a trenutno ne postoje u zajednici.
- Stručni radnik objašnjava da ukoliko korisnik učestvuje u merama socijalne uključenosti, nastavlja da prima NSP i da ima i druga prava iz sistema socijalne zaštite sve dok mere traju.
- Stručni radnik nastoji da uspostavi topao i podržavajući odnos, pokazujući da razume i uvažava korisnikovu situaciju, i radi na uspostavljanju odnosa poverenja.
- Stručni radnik motiviše korisnika da razmisli o mogućnostima koje mu se nude, ističući potencijalne koristi od učešća. Korisniku se daje kontrola i mogućnost izbora tako što se naglašava da on sam donosi odluku o tome da li želi da se uključi i kojim tempom.
- Ukoliko korisnik u ovoj fazi ne pokaže interesovanje, stručni radnik poštuje njegovu odluku, ali ga ohrabruje da se javi ukoliko se predomisli ili želi da sazna nešto više o merama socijalne uključenosti.

Ova faza treba da bude kratka, bez preopterećivanja korisnika detaljima. Cilj je stvoriti početno interesovanje i otvoriti vrata za dalji razgovor, uz puno poštovanje prava korisnika na izbor.

Sledeća faza je produbljeno informisanje i motivacija korisnika. U ovoj fazi je cilj da se korisnicima koji su pokazali interesovanje za mere socijalne uključenosti, pruže detaljnije informacije o konkretnim uslugama i programima podrške dostupnim u lokalnoj zajednici i da se oni kroz tehnike motivacionog intervjua dodatno osnaže i motivišu za aktivno učešće. U ovoj fazi stručni radnik sprovodi sledeće aktivnosti:

- Stručni radnik detaljnije predstavlja konkretne mere podrške koje su na raspolaganju, objašnjavajući procedure, uslove i način uključivanja, kao i konkretne koristi za korisnika, na primer: „U našoj opštini postoji program obuke za rad na računaru, koji traje tri meseca. Nakon obuke dobijate sertifikat, koji vam može pomoći pri zapošljavanju“; „Ukoliko ste zainteresovani, možemo vam organizovati uslugu pomoći u kući kako biste imali više vremena za traženje posla.“
- Zajedno sa korisnikom, stručni radnik istražuje koje su to specifične usluge i oblici podrške koji bi najbolje odgovorili na njegove individualne potrebe i izazove.
- Stručni radnik primenjuje tehnike motivacionog intervjua kako bi pomogao korisniku da istraži sopstvene razloge za i protiv promene, osvesti potencijalne koristi od učešća u merama socijalne uključenosti i ojača unutrašnju motivaciju za aktivno angažovanje. Kroz empatičan i podržavajući pristup stručni radnik podstiče korisnika da prepozna sopstvene snage i resurse i da definiše ciljeve koje želi da postigne.
- Ukoliko korisnik i dalje izražava nesigurnost ili otpor, stručni radnik ne ulazi u raspravu, već primenjuje tehnike za konstruktivan rad sa otporom.

Ova faza zahteva veštinu balansiranja između pružanja informacija i motivisanja. Stručni radnik treba da bude spreman da odgovori na sva pitanja korisnika, ali i da mu da prostor da sam istraži svoje dileme i donese odluku o učešću. Ukoliko korisnik u datom trenutku nije zainteresovan da se uključi u mere socijalnog uključivanja ili je zainteresovan za mere koje trenutno nisu razvijene, stručni radnik treba da nastavi da prati korisnika i da radi na zagovaranju razvoja mera podrške koje su potrebne za korisnika.

Konačno, korisnicima koji su doneli odluku da se uključe u mere socijalnog uključivanja, treba pružiti detaljne informacije o daljim koracima u postupku, ulozi stručnog radnika, kao i pravima i obavezama korisnika. U ovoj fazi stručni radnik sprovodi sledeće aktivnosti:

- Stručni radnik detaljno objašnjava korake u postupku, to jest, sprovođenje detaljne procene, izradu individualnog plana podrške, uključivanje u konkretne mere, praćenje napretka i evaluaciju.
- Definiše se uloga stručnog radnika (podrška, praćenje, koordinacija) i uloga korisnika (aktivno učešće, preuzimanje odgovornosti).
- Korisnik se upoznaje sa svojim pravima (na primer, pravo na poverljivost, pravo na pritužbu) i obavezama (na primer, redovno dolaženje na sastanke, aktivno učešće u dogovorenim aktivnostima).

Ova faza služi za uspostavljanje jasnih očekivanja i pravila kako bi se izbegli nesporazumi i osigurala efikasna saradnja.

Važno je naglasiti da ove tri faze nisu strogo odvojene, već se u praksi mogu preplitati i ponavljati u zavisnosti od potreba korisnika. Stručni radnik treba kontinuirano da prati nivo motivacije korisnika, pruža mu podršku i ohrabrenje i po potrebi se vraća na prethodne faze informisanja i motivacije. Cilj je osnažiti korisnika da preuzme aktivnu ulogu u sopstvenom procesu socijalnog uključivanja i postepeno izgradi kapacitete za samostalan život, van sistema socijalne pomoći.

Osnovne informacije koje treba da se saopšte svakom korisniku NSP:

- Da ima pravo da učestvuje u aktivnostima koje omogućavaju prevazilaženje njegove nepovoljne socijalne situacije, odnosno u sprovođenju mera kojima se obezbeđuje njegova socijalna uključenost;
- Da su mere socijalne uključenosti usmerne na otklanjanje barijera za učešće u društvu, pre svega tržištu rada, odnosno da imaju za cilj da doprinesu osnaživanju pojedinca i porodice kako bi svako svojim radom i u okviru svojih mogućnosti doprineo ublažavanju socijalne isključenosti i došao u poziciju da svojim radom i prihodima stvori uslove za zadovoljavanje životnih potreba;
- Da mere socijalne uključenosti obuhvataju širok spektar mera, koje se odnose na razvoj veština, podršku za brigu o zavisnim članovima porodice, podršku u uspostavljanju odnosa sa drugim ljudima i institucijama i organizacijama, mogućnost savetodavne i psihološke pomoći u suočavanju sa određenim teškoćama, podršku za unapređenje zdravlja, izgradnju mreža u zajednici, podršku za unapređenje stanovanja, kao i besplatnu pravnu pomoć;
- Da su mere socijalne uključenosti pomoć i podsticaj pojedincu i porodici za ostvarivanje materijalne sigurnosti i nezavisnosti u zadovoljavanju životnih potreba,

kao i da je u potpunosti njihov slobodan izbor da učestvuju, kao i da neće biti sankcionisani ukoliko ne žele da se uključe;

- Da način sprovođenja mera socijalne uključenosti ili odbijanje korisnika da se uključi u mere socijalnog uključivanja ne dovodi do smanjenja prava na NSP (obim, visinu iznosa, dužinu trajanja i dr.), ali da ukoliko korisnik odluči da se uključi u mere socijalnog uključivanja, onda nastavlja da prima NSP bez prekida tokom trajanja mera socijalnog uključivanja;
- Da eventualno odustajanje od mera socijalnog uključivanja tokom njihovog trajanja ne utiče ni na ostvarivanje prava na NSP niti na bilo koji drugi oblik materijalne podrške ili pristup drugim uslugama koje pruža CSR;
- Da korisnik nije dužan ni po jednom osnovu da učestvuje u bilo kom obliku društveno korisnog rada. Ključno je da korisnici razumeju da nisu u obavezi da rade kako bi primali NSP;
- Da je uključivanje u mere socijalne uključenosti u njegovom interesu jer teži povećanju šansi da se zaposli, da živi dostojanstveno od svog rada kao i drugi, da ponovo sam upravlja svojim životom i postane nezavisan od sistema socijalne zaštite, sve dok mu eventualno ponovo ne bude zatrebao neki vid podrške.

5.3 Procena u primeni mera socijalnog uključivanja

Za efektivan rad na socijalnom uključivanju korisnika NSP ključna je sveobuhvatna procena stanja i potreba za podrškom. U radu stručnih radnika CSR procena predstavlja polazište za planiranje i pružanje usluga prilagođenih individualnim potrebama korisnika.

Promena životnih okolnosti za korisnike NSP predstavlja složen proces, posebno imajući u vidu višestruke rizike i barijere s kojima se suočavaju. Kroz adekvatno sproveden postupak procene stručni radnik:

- Prilagođava vrstu i obim podrške individualnim potrebama korisnika;
- Osnažuje korisnika da bude aktivni učesnik u definisanju sopstvenih ciljeva;
- Stvara jasnu osnovu za koordinaciju različitih usluga i aktera.

Procena je kontinuirana standardizovana aktivnost koja omogućava prikupljanje podataka o korisniku kako bismo bolje razumeli njegovu situaciju i kontekst u kome živi, što uključuje emocionalne, socijalne i kulturološke aspekte, i zajedno s njim pronašli optimalne načine unapređenja njegove situacije, odnosno života. Može se reći da je procena proces razumevanja individualnih karakteristika korisnika, uključujući njihovu ličnost, probleme i snage, odnosno informacije o socijalnom i interpersonalnom okruženju koje utiču na korisnika.

Da bi bila korisna, procena treba da omogući prikupljanje podataka koji su uporedivi i koji omogućavaju objektivnost u proceni, odnosno prikupljanje standardizovanih podataka za opis stanja korisnika i praćenje napretka tokom pružanja podrške/usluga. Ovo je važno jer je procena osnov zaključivanja o korisniku, donošenja odluka o preduzimanju određenih aktivnosti, mera i usluga radi rešavanja njegove životne situacije.

Podaci, kao informacije koje nam nešto govore o korisniku i njegovoj situaciji, mogu biti kvantitativni, kvalitativni, objektivni i subjektivni. Ključno je da su podaci relevantni, što znači da su povezani sa situacijom korisnika koja se ispituje, a u funkciji su donošenja odluka i planiranja za korisnika u datoj situaciji. Procena se zasniva na nekoliko standardizovanih procesa/faza, koji su istovetni bez obzira na vrstu i razlog procene.

Proces procene:

- Planiranje procene (odlučivanje kada i kako će se procena izvršiti);
- Prikupljanje podataka/informacija, što obuhvata određivanje kakve će se informacije prikupljati i kako će se prikupljati i beležiti. Ovaj proces može biti više ili manje standardizovan, ali je određeni stepen standardizacije neophodan;
- Provera podataka. Provera podataka je posebno značajna u slučaju da postoje neslaganja podataka, što može dovesti do nepotpune ili kontradiktorne procene;
- Analiza i klasifikacija/sinteza podataka. Ovo je postupak u kome se prikupljeni podaci klasifikuju prema unapred definisanim oblastima procene ili prema krajnjem cilju/svrsi procene. Analiza podataka treba da da informacije u kojoj meri prikupljene informacije odražavaju stanje korisnika, njegove potrebe, kao i da li i kakav rizik postoji;
- Donošenje zaključaka na osnovu klasifikovanih podataka. Zaključak predstavlja sumiranje podataka iz procene bez njihovog tumačenja. On služi da opiše aktuelno stanje, te treba da bude deskriptivan i objektivan. Zaključci omogućavaju opis i razumevanje određenih oblasti procene. Oni se mogu odnositi na različite oblasti, a generalno u svakoj proceni donose se zaključci o:
 - potrebama i sadašnjem stanju korisnika u vezi sa teškoćom zbog koje je procena realizovana,
 - bezbednosti i rizicima po korisnika i druge članove porodice i okruženja,
 - postojećim resursima, snagama i ograničenjima;
- Donošenje odluka, odnosno opredeljenje za pravac delovanja, način na koji će se obezbediti podrška i ciljeve koji se žele postići. Do odluke se dolazi tumačenjem zaključaka. Tumačenje zaključaka je složen proces, koji se može bazirati na tumačenju svakog zaključka posebno i na poređenju zaključaka i uspostavljanju veza između njih.

Osim prikupljanja podataka, tokom procene se kontinuirano realizuju druge aktivnosti značajne za proces procene, kao što su:

- Pojašnjavanje razloga za vršenje procene i dobiti koje korisnik može da ima, kako bi se obezbedilo njegovo poverenje i saradnja;
- Podrška korisniku da prepozna, razume i prioritizuje pitanja vezana za njegovu životnu situaciju i sposobnost vođenja samostalnog života;
- Traženje povratne informacije o tome kako je korisnik razumeo proces procene.

Ovo znači da procena ne sme da predstavlja samo mehaničko prikupljanje podataka, po principu ispitivanja, već zajednički, saradnički proces korisnika i stručnog radnika kako bi se obezbedila maksimalna dobit za korisnika.

Svrha ovog dela priručnika nije da stručnim radnicima da sve potrebne informacije za realizaciju procene, već da pruži praktične smernice kako ovaj proces donekle prilagoditi

situaciji procene u cilju uključivanja korisnika u mere socijalnog uključivanja. U nekim delovima dati su osnovni podsetnici koji se odnose na ključne karakteristike procene. U nastavku će biti detaljnije opisani svrha procene, ključni procesi koji je čine, oblasti i elementi koji se procenjuju, kao i metode i tehnike koje se koriste za prikupljanje relevantnih podataka. Ukratko će se adresirati i principi procene, sa akcentom na aktivno učešće korisnika kao centralni princip u ovom procesu. Razumevanje ovih elemenata i njihova dosledna primena u praksi predstavljaju temelj za delotvoran rad na osnaživanju korisnika NSP i njihovom uspešnom uključivanju u društvo.

5.3.1. Svrha procene

Svrha sveobuhvatne procene u kontekstu primene mera socijalne uključenosti je da se, u saradnji sa korisnikom, detaljno razume korisnikova celokupna životna situacija, identifikuju konkretni faktori koji otežavaju ili onemogućavaju njegovo ravnopravno učešće u društvu (sistemske, ekonomske, kulturne i lične prepreke), ali i da se prepoznaju postojeći resursi i snage (kako lični, tako i resursi zajednice) koji se mogu mobilisati za prevazilaženje tih prepreka. Posebno je važno razumeti motivaciju korisnika za promenu, kao i fazu motivacije u kojoj se on trenutno nalazi. Dakle, procena ne služi samo evidentiranju problema već i pronalaženju polazne tačke za pozitivnu promenu i osamostaljivanje korisnika, uz puno uvažavanje njegove autonomije i prava na samoodređenje.

Tokom procene stručni radnik u saradnji sa korisnikom pre svega se fokusira na sledeće:

- Da upozna korisnika kao jedinstvenu individuu. Tokom procesa procene, stručni radnik sagledava ne samo trenutne izazove s kojima se korisnik suočava već i njegovu životnu istoriju, porodični kontekst, vrednosti, uverenja, želje i nade i nastoji da razume šta je za korisnika važno;
- Da identifikuje korisnikove specifične potrebe i prepreke socijalnom uključivanju. Na osnovu prikupljenih informacija, stručni radnik, zajedno sa korisnikom, definiše konkretne potrebe koje treba zadovoljiti kako bi se unapredio korisnikov položaj. Istovremeno, identifikuju se izazovi i prepreke (sistemske, ekonomske, kulturne, lične) koje stoje na putu korisnikovog socijalnog uključivanja. U kontekstu socijalnog uključivanja posebna pažnja se obraća na prepoznavanje nivoa motivacije korisnika, odnosno faze motivacije u kojoj se on nalazi (prekontemplacija, kontemplacija, priprema, akcija, održavanje) kako bi se intervencije prilagodile njegovom stepenu spremnosti za promenu;
- Da prepozna snage i resurse korisnika i zajednice. Tokom procene stručni radnik nastoji da otkrije na šta se korisnik može osloniti u procesu promene. To mogu biti njegove lične osobine, veštine, znanja, pozitivna iskustva iz prošlosti ili podrška porodice, prijatelja i šire zajednice. Takođe, identifikuju se i resursi u lokalnoj zajednici koji se mogu aktivirati u cilju podrške korisniku. Fokusiranje na snage, a ne samo na deficite, ključno je za izgradnju samopouzdanja i motivacije korisnika za prevazilaženje uočenih prepreka.

Nakon procene stručni radnik organizuje podatke. U kontekstu procene za planiranje socijalnog uključivanja podatke je moguće organizovati u sledeće kategorije:

- Prepreke socijalnom uključivanju (sistemske, ekonomske, kulturne, lične),
- Izazovi za socijalno uključivanje (ili posledice socijalne isključenosti),
- Snage i resursi – lični resursi i resursi zajednice, sa fokusom na socijalno uključivanje,
- Motivacija za promenu,
- Faza motivacije u kojoj se korisnik nalazi,
- Veštine za socijalno uključivanje i traženje posla.

Svrha procene nije da se ispuni forma, već da se korisnik osnaži i da se kvalitet njegovog života unapredi. Procena predstavlja temelj za izgradnju partnerskog odnosa između stručnog radnika i korisnika i osnovu za planiranje i sprovođenje ciljanih i efektivnih mera podrške koje će korisniku pomoći da prevaziđe prepreke, ostvari svoje potencijale i postane aktivni član društva. Kroz sveobuhvatan i na korisnika usmeren pristup, uz uvažavanje njegove motivacije i faze u kojoj se nalazi, stručni radnik aktivno doprinosi ne samo poboljšanju položaja pojedinca već i izgradnji inkluzivnijeg i pravednijeg društva u celini.

5.3.2. Oblasti i elementi procene u primeni mera socijalne isključenosti

Oblasti procene u socijalnom radu definisane su u određenoj meri odgovarajućim podzakonskim aktima, pa se tako u svim postupcima procene odraslih procena vrši u sledećim oblastima: 1. aktuelno stanje i potrebe korisnika; 2. rani razvoj i njegov uticaj na aktuelno funkcionisanje; 3. porodični i sredinski faktori koji utiču na korisnika i porodicu. U okviru ovih oblasti, u sledećoj tabeli definisani su najčešći elementi procene, gde su uključene i specifičnosti za procenu potreba u vezi sa socijalnim uključivanjem. Definisane je sačinjeno za potrebe ovog priručnika. U okviru navedenih oblasti mogu se dodavati i drugi specifični aspekti procene.

Tabela: Oblasti procene u kontekstu socijalnog uključivanja

Opis i procena stanja i potreba korisnika	
Osnovne informacije o korisniku	• Starost, pol, bračni status i drugi demografski podaci, • Trajanje nezaposlenosti, • Socioekonomski kontekst (na primer, imovina, vrsta i visina prihoda), • Obrazovni nivo (na primer, formalno obrazovanje, učešće u obukama), • Motivacija za socijalno uključivanje, • Kapacitet za promenu.
Aktuelni problemi i izazovi	• Zdravstveni problemi (hronična oboljenja, mentalno zdravlje, invaliditet), • Nivo stresa usled materijalnih izazova, • Dostupnost usluga u zajednici (na primer, zdravstvene usluge), • Prepreke u obrazovanju i zapošljavanju (na primer, nizak nivo stručnih veština, ograničeno radno iskustvo, uključenost u neformalni rad), • Socijalna isključenost (na primer, stigmatizacija, izolovanost, neinformisanost), • Zavisnost od psihoaktivnih supstanci.

Snage i resursi korisnika	• Ranija pozitivna iskustva (radno iskustvo, uspešno savladani problemi), • Lične veštine (zanatske, tehničke, komunikacione, digitalne), • Motivacija i spremnost na učenje ili promenu, • Podrška bliskih osoba (partner, prijatelji, vršnjačka mreža).
Opis i procena porodičnog funkcionisanja	
Osnovne informacije o porodici	• Veličina i struktura (na primer, broj članova, starost, obrazovni i radni status), • Prisustvo i potreba za brigom o zavisnim članovima (deca, starije osobe, osobe sa invaliditetom).
Porodična dinamika i funkcionisanje	• Raspodela obaveza (finansije, čuvanje dece, održavanje domaćinstva), • Emocionalna povezanost i zajednički ciljevi, • Potencijalni konflikti, • Iskustvo nasilja u porodici i rizik od nasilja u porodici, • Stavovi porodice prema zaposlenju i obrazovanju korisnika, • Otvorenost porodice za saradnju sa institucijama.
Opis i procena faktora sredine	
Radno angažovanje i prihodi	• Trenutni status zapošljavanja (nezaposlenost, rad na crno, sezonski poslovi), • Stabilnost prihoda i ostvarivanje drugih prava (na primer, dečji dodatak), • Spremnost za učešće u aktivnostima važnim za unapređenje zapošljivosti.
Stambeni uslovi i komunalne usluge	• Karakteristike stambenog prostora (prenatpanost, higijena, stabilnost stanovanja), • Dostupnost komunalnih servisa (voda, grejanje, struja), • Rizične situacije (beskućništvo).
Položaj u zajednici	• Uključivanje u društvene mreže (lokalne inicijative, NVO, verske zajednice), • Diskriminacija i stigmatizacija, • Uključenost u usluge, razvijenost socijalnog kapitala.
Lokalni resursi i podrška	• Dostupni programi opismenjavanja i stručnih obuka, • Usluge brige o deci, personalna asistencija, • Dostupnost psihosocijalne podrške, • Razvijenost mogućnosti za volontiranje, razvijenost mentorskih mreža, • Besplatna pravna pomoć, • Finansijski podsticaji i subvencije.

5.3.3. Metode i tehnike procene

Procena u socijalnom radu obično uključuje korišćenje više metoda i tehnika prikupljanja informacija kako bi se dobio sveobuhvatan uvid u okolnosti korisnika, njegove potrebe, snage i rizike. Primenom kombinacije različitih metoda – od individualnog intervjua i posmatranja, preko upitnika, analize dokumenata, anketa, sve do konsultacija u multidisciplinarnom timu – stručni radnik stiče sveobuhvatan uvid u životnu situaciju korisnika. Ovo omogućava detaljnije razumevanje korisnikovih potreba, snaga i potencijalnih barijera ka socijalnoj uključenosti, čime se stvaraju preduslovi za efikasno planiranje i sprovođenje mera podrške.

Iako ovaj priručnik nema cilj da detaljno predstavi različite metode, u nastavku su ukratko opisane neke od metoda koje stručni radnici mogu primeniti tokom procene.

Intervju predstavlja najčešću i najdirektniju metodu prikupljanja informacija, tokom koje stručni radnik razgovara sa korisnikom, kao i sa članovima porodice ili drugim relevantnim osobama, o različitim aspektima korisnikove situacije. Intervju može biti:

- **Strukturisan** – kada se stručni radnik drži unapred pripremljenih pitanja. Strukturisan upitnik se najčešće koristi pri inicijalnom kontaktu i odnosi se na prikupljanje informacija o osnovnim demografskim podacima, zdravstvenom stanju, radnom statusu i obrazovanju. Strukturisan intervju omogućava stručnom radniku da dobije osnovne i uporedive informacije o korisniku.
- **Polustrukturisan** – kada stručni radnik kombinuje nekoliko unapred definisanih pitanja sa otvorenim pitanjima, prilagođenim tokom razgovora. Polustrukturisan upitnik koristi se najčešće u oblastima koje se mogu lako opisati i koje stručni radnik dobro poznaje, kao, na primer, u oblasti porodičnih odnosa. U odnosu na strukturisan, polustrukturisan intervju ostavlja više prostora za prilagođavanje i dublje istraživanje važnih tema.
- **Nestrukturisan** – kada stručni radnik otvoreno razgovara sa korisnikom o važnim temama i prilagođava pitanja situaciji korisnika. Nestrukturisan upitnik koristi se pre svega u situacijama koje su veoma kompleksne i nejasne, odnosno u situacijama kada je korisniku teško da razgovara o nekim temama i u oblastima koje nisu uobičajene. Nestrukturisan intervju služi da se otkriju potrebe i perspektive korisnika koje nisu unapred definisane jer se usmerava na otvorenu diskusiju i nepredviđena pitanja koja se mogu javiti tokom razgovora.

Primeri različitih vrsta pitanja

STRUKTURISANA	POLUSTRUKTURISANA	NESTRUKTURISANA
Životna situacija		
- Možete li mi reći vaš datum rođenja? - S kim živite u domaćinstvu? - Da li ste u braku/partnerskoj zajednici? - Imate li dece? Ako da, kog su uzrasta? - Da li imate članove uže ili šire porodice koji su trenutno nezaposleni? - Da li je u vašoj porodici bilo korisnika socijalne pomoći?	- Možete li mi opisati kako izgleda vaš uobičajeni dan? - Kako biste opisali odnose u vašoj porodici? Ko vam pruža najviše podrške? - Da li u vašoj porodici postoje neki izazovi koji utiču na vašu mogućnost da se zaposlite ili učestvujete u programima obuke? - Možete li mi reći nešto o vašem detinjstvu i odrastanju? Da li je bilo nekih događaja koji su značajno uticali na vas?	- Kada razmišljate o svom životnom putu do sada, šta biste izdvojili kao najvažnije trenutke ili periode? - Kako su vaša životna iskustva uticala na to ko ste danas? - Kakvu ulogu porodica ima u vašem životu?
Vrednosti, uverenja, želje i nade		
- Da li vam je važna pripadnost nekoj verskoj ili etničkoj zajednici? - Da li ste trenutno uključeni u neke društvene aktivnosti ili udruženja?	- Šta vam je najvažnije u životu? Koje su vaše osnovne životne vrednosti? - Šta biste želeli da postignete u narednih godinu dana, a šta u narednih pet godina? - Šta za vas znači „dobar posao“ ili „uspeh u životu“? - Imate li neke snove ili aspiracije koje biste želeli da ostvarite?	- Kada biste mogli da zamislite idealnu budućnost za sebe, kako bi ona izgledala? - Šta vam daje nadu i optimizam, uprkos izazovima s kojima se suočavate? - Koje su to stvari u vezi s kojima ste strastveni ili za koje biste voleli da imate više vremena i mogućnosti?
Motivacija i faza motivacije		
- Na skali od 1 do 10, koliko ste trenutno motivisani da pronađete posao? (1 – uopšte nisam motivisan, 10 – izuzetno sam motivisan) - Da li ste razmišljali o uključivanju u programe obuke ili prekvalifikacije?	- Šta bi vam pomoglo da se više angažujete u traženju posla ili uključivanju u programe socijalne uključenosti? - Šta vas trenutno najviše sputava da napravite promenu u svom životu? - Možete li da opišete situaciju kada ste bili motivisani da postignete neki cilj? Šta vam je tada pomoglo?	- Kako vidite svoju ulogu u procesu socijalnog uključivanja? - Šta za vas znači biti motivisan za promenu? - Koje su, po vašem mišljenju, prednosti, a koji nedostaci preduzimanja koraka ka promeni vaše trenutne situacije?

Posmatranje je metoda gde stručni radnik uočava ponašanje, interakcije i neverbalne signale korisnika, bilo tokom posete CSR ili u porodici. Ova metoda je posebno korisna kada postoje određena neslaganja između onoga što korisnik govori ili deluje da postoji određena nedoslednost.

Stručni radnik isto tako informacije može prikupljati kroz **analizu dokumenata**, što podrazumeva pregled postojećih evidencija, izveštaja i drugih podataka o korisniku (na primer, medicinska dokumentacija, izveštaji drugih organizacija, sertifikati). U svrhu analize dokumentacije i dubljeg sagledavanja situacije korisnika, stručni radnik može u procenu da uključi i podatke iz specijalizovanih procena, kao što su procene psihologa, pravnika, lekara, pedagoga, savetnika za zapošljavanje (na primer, u slučaju da korisnici imaju izazova u mentalnom zdravlju ili u slučaju da postoje nerešena imovinsko-pravna pitanja), i druge podatke po potrebi.

Posebno značajno za procenu u kontekstu socijalnog uključivanja jeste poštovanje nekih od ključnih principa procene, kao što su:

- **Holistički pristup** u proceni u socijalnom radu podrazumeva sveobuhvatan način razumevanja situacije u kojoj se nalazi korisnik. Ovakav pristup uzima u obzir različite aspekte korisnikovog života (kulturne, ekonomske i društvene faktore) koji utiču na njegovu situaciju, što doprinosi boljem razumevanju konteksta u kojem živi. Holistički pristup se temelji na pretpostavci da se pojedinac ne može posmatrati izolovano, već u kontekstu njegovih odnosa, sredine i ličnih iskustava, kao i fizičke, emocionalne, socijalne i duhovne dimenzije.
- **Individualizovani pristup** korisniku se fokusira na prepoznavanje jedinstvenih karakteristika i potreba svakog korisnika. Svaki korisnik se posmatra kao jedinstvena osoba, a intervencije se prilagođavaju korisnikovim specifičnim okolnostima i ciljevima. Ovakav pristup podstiče aktivno učešće korisnika u donošenju odluka, što jača njihovu motivaciju i angažman. Individualizacija omogućava socijalnim radnicima da razviju personalizovane planove intervencije koji efikasnije odgovaraju na izazove s kojima se korisnici suočavaju.
- **Participacija korisnika** u procesu procene je od suštinskog značaja jer omogućava korisnicima da izraze svoje potrebe, ciljeve i perspektive, čime se povećava relevantnost procene. Kada korisnici učestvuju, osećaju se osnaženo i motivisano, što može poboljšati njihov angažman u procesu socijalnog uključivanja. Participacija takođe pomaže u jačanju odnosa poverenja između korisnika i stručnog radnika.
- **Dinamika** se odnosi na potrebu za prilagođavanjem i ažuriranjem procene u skladu sa promenama u korisnikovoj situaciji. Kako se životne okolnosti korisnika menjaju, tako se i procena mora revidirati kako bi ostala relevantna i korisna. Ova fleksibilnost omogućava stručnom radniku da reaguje na nove izazove i prilike, čime se poboljšava efikasnost intervencija.
- **Etika** je osnovni princip u socijalnom radu, posebno kada je u pitanju procena. Stručni radnik je dužan da poštuje prava i privatnost korisnika, a poverljivost informacija je ključna. Ova etička načela pomažu u izgradnji poverenja između korisnika i stručnog radnika i omogućavaju da se korisnik oseća sigurno prilikom

deljenja ličnih informacija. Poštovanje etike doprinosi kvalitetu usluge i profesionalizmu u radu.

- **Interdisciplinarni pristup** podrazumeva saradnju stručnih radnika sa stručnjacima iz drugih oblasti, poput psihologije, medicine, obrazovanja i prava. Ovakav pristup omogućava sveobuhvatnije razumevanje korisnikovih potreba i izazova, kao i integraciju različitih perspektiva u proces procene. Saradnja sa drugim stručnjacima može obogatiti intervencije i povećati šanse za uspeh jer se resursi i ekspertiza iz različitih oblasti kombinuju radi postizanja najboljih rezultata za korisnike.

5.3.4. Participacija korisnika u proceni

Participacija korisnika u svim procesima koji ga se tiču, što uključuje i procese procene, jedan je od osnovnih pretpostavki savremenog socijalnog rada. Prikupljeni podaci i uvidi dobijaju na punom značaju tek kada se korisnik uključi u proces analize i interpretacije nalaza.

Participacija korisnika ostvaruje niz dobrobiti za korisnika i sam proces socijalnog uključivanja. Ovde se navode neke dobrobiti participacije:

- Uključivanje korisnika NSP omogućava proveru tačnosti i relevantnosti podataka. Korisnik može da potvrdi ili dopuni informacije prikupljene tokom procene, čime se unapređuje kvalitet nalaza i izbegavaju potencijalne greške.
- Uključivanje korisnika omogućava uspostavljanje i pregovaranje o prioritetima, što je posebno važno za fazu planiranja. Kroz razgovor o tome koje izazove korisnik vidi kao najznačajnije i u okviru kojih oblasti očekuje najveću promenu, korisnik usmerava buduće intervencije tamo gde je to njemu najpotrebnije i najvažnije.
- Kada korisnik vidi da se njegovo mišljenje uvažava, lakše prihvata dalju podršku i oseća se odgovornijim u procesu promene.
- Uvažavanje stavova korisnika jača saradnički odnos između korisnika i stručnog radnika, što je ključno za uspeh svake naredne faze (planiranje usluga, implementacija, evaluacija).

Uključivanje korisnika u procenu je posebno važno kod korisnika NSP, s obzirom na to da često imaju negativna iskustva sa institucijama, a uloga motivacije u procesu aktivacije je izuzetno značajna. Kroz ovakav pristup, procena postaje zajednički proces u kome se grade poverenje, saradnja i individualna odgovornost, što ujedno predstavlja temelj za efikasno i održivo socijalno uključivanje.

U administrativnom smislu, stručni radnici kao format za beleženje rezultata procene mogu da koriste formular procene (procena u centru za socijalni rad u okviru vođenja slučaja).

5.4. Planiranje podrške za prevazilaženje socijalne isključenosti

Planiranje podrške korisnicima je obavezni stručni postupak CSR, sa razrađenom metodologijom planiranja, koja uključuje evaluaciju i monitoring realizacije plana. Kada je u pitanju planiranje podrške u primeni mera socijalne uključenosti, u trenutnoj pravnoj praznini primene individualnog plana aktivacije, preporučuje se da se postupak planiranja realizuje u skladu sa navedenom metodologijom planiranja u okviru vođenja slučaja u centru za socijalni rad. Kako ne postoji obaveza da se individualni plan usluga kreiran u okviru vođenja slučaja primenjuje u istom formatu u podršci socijalnom uključivanju, u Prilogu 1 ovog priručnika dat je model plana koji je primenljiv za korišćenje u postupcima socijalnog uključivanja. Bez obzira na to u kom formatu je plan donet, on predstavlja osnov organizacije i pružanja podrške korisnicima NSP u procesu socijalnog uključivanja. Plan podrške korisniku je obavezan pisani dokument koji nastaje u procesu planiranja i detaljno opisuje ciljeve, resurse i aktivnosti potrebne za podršku socijalno isključenim korisnicima.

Kreiranjem plana podrške obezbeđuje se personalizovana podrška prilagođena individualnim potrebama korisnika i puna participacija korisnika novčane socijalne pomoći u ovom procesu. Njen cilj je da unapredi kapacitete korisnika za prevazilaženje barijera koje korisnike NSP sprečavaju da postanu aktivni članovi društva. Ova podrška suštinski treba da dovede do odluke korisnika uključenih u mere socijalnog uključivanja da u tom procesu ostanu bez obzira na izazove s kojima se u tom procesu susreću, što predstavlja prvi korak u aktivaciji. Usluge i aktivnosti koje se obezbeđuju tokom podrške omogućavaju korisnicima da steknu iskustva i veštine potrebne za tranziciju iz socijalne isključenosti u aktivno učešće u društvu i na tržištu rada, što je ključno za dugoročno smanjenje siromaštva, društvenu otpornost i koheziju. Ključno je da podrška bude primerena specifičnim potrebama korisnika u vezi sa aktivacijom i da obuvata aktivnosti koje direktno utiču na smanjenje rizika i povećanje kapaciteta korisnika za socijalno uključivanje. Ukoliko stručni radnik tokom podrške korisniku u oblasti radne aktivacije uoči prisustvo i drugih teškoća koje iziskuju posebne oblike podrške, kao što je, na primer, disfunkcionalna porodica, teškoće u obavljanju roditeljske uloge i drugo, uputiće korisnika u odgovarajuću službu CSR, gde će dobiti potrebnu specijalizovanu podršku.

Suštinska odlika planiranja je da je ono zajednički proces u kome stručni radnik i korisnik NSP identifikuju i evaluiraju rizike, snage i resurse prikupljene u fazi procene i donose odluke o tome šta dalje. Participativnim planiranjem podrške sa korisnikom (i njegovom porodicom), formira se realan, prihvatljiv i izvodljiv plan socijalnog uključivanja, u kojem su definisane oblasti promene, postavljeni ciljevi promene i ishodi željenih promena, kao i aktivnosti, mere i usluge za ostvarivanje postavljenih ciljeva. Određivanjem rokova za izvršenje konkretnih aktivnosti i osoba zaduženih za realizaciju aktivnosti, plan je potpun i može se započeti sa njegovom implementacijom.

Osnovna uloga stručnog radnika u procesu planiranja je da vodi proces i da pruži podršku korisniku da sam identifikuje rizike, snage, ciljeve i željene ishode. Od presudne važnosti za uspeh u implementaciji plana je da je on u skladu sa korisnikovim viđenjem toga koliko i na koji način se on sam može angažovati u postizanju ciljeva, kao i to da korisnik postavljene ciljeve vidi kao ostvarive i za njega realne. Ukoliko bi stručni radnik insistirao na ciljevima i tempu napretka ka njihovom ostvarivanju koje korisnik ne prepoznaje kao za njega realne i dostižne, rezultati rada će izostati. Ovo znači da će se napredovanje u postizanju socijalne uključenosti ponekad odvijati sporije nego što stručni radnik smatra da je potrebno. Od izuzetnog značaja je da stručni radnik ne nameće svoje viđenje ciljeva

i tempa napretka, već da prati korisnikovo sagledavanje istih i postepeno ga usmerava ka željenim ishodima. U nekim slučajevima implementacija ovako postavljenog plana može dovesti do bržeg ostvarivanja ciljeva od planiranog, što je za korisnika dodatna motivacija za dalji rad.

Proces planiranja obuhvata dva zasebna segmenta – sam postupak planiranja, koji se može videti kao proces pripreme za reagovanje, koji je standardizovan, i proces implementacije plana, u kome se planirane aktivnosti aktivno realizuju radi postizanja željenih ciljeva.

5.4.1. Proces planiranja

Proces planiranja u socijalnoj zaštiti obuhvata nekoliko standardizovanih koraka: evaluaciju informacija iz procene, definisanje ciljeva na osnovu zaključaka iz procene, definisanje željenih ishoda i odlučivanje o konkretnim aktivnostima koje treba preduzeti i precizno određenje aktivnosti. U daljem tekstu daje se kratak opis standardizovanih koraka radi njihovog lakšeg povezivanja sa sadržajima specifičnim za socijalno uključivanje.

Evaluacija informacija iz procene

Tokom procene prikupljen je niz podataka. Ti podaci odslikavaju teškoće i izazove s kojima se korisnik suočava, kao i snage i resurse dostupne korisniku. Analiza podataka treba da pokaže u kojoj meri prikupljene informacije verno oslikavaju stanje korisnika, njegove potrebe i rizike. Međutim, sama analiza nije dovoljna za preduzimanje adekvatnih aktivnosti. Neophodno je da se nakon analize donesu zaključci koji reflektuju stanje korisnika u oblastima od značaja za socijalno uključivanje, a koje su definisane u prethodnom delu o oblastima procene. Nakon definisanja zaključaka stručni radnik i korisnik zajedno analiziraju i povezuju te zaključke, dovodeći ih u vezu sa kontekstom socijalnog uključivanja. Rezultat ovog procesa je donošenje odluka o značaju određenih zaključaka za postizanje ciljeva socijalnog uključivanja u kontekstu specifične životne situacije korisnika. Na taj način se definišu prioritetne oblasti za reagovanje. Postavljeni prioriteti su krajnje individualizovani i suštinski predstavljaju prepoznavanje ključnih izazova i snaga, na osnovu kojih se određuje šta treba promeniti ili unaprediti i na koje snage korisnika se može osloniti u tom procesu.

Jasno je da je u evaluaciji podataka iz procene participacija korisnika od ključnog značaja. Samo ukoliko korisnik razume i prihvati zaključke i prioritete, biće motivisan i spreman da aktivno radi na promeni. Stoga stručni radnik tokom evaluacije treba da:

- Zajedno sa korisnikom razmatra prikupljene podatke, podstičući ga da ih organizuje i tumači u okviru definisanih oblasti. Stručni radnik pomaže korisniku da sagleda podatke i zaključke iz različitih perspektiva, na primer: šta određeni podatak ili zaključak govori o korisnikovoj situaciji, kako se došlo do tih zaključaka i da li oni verno opisuju njegovu situaciju. Takođe, korisnik treba da sagleda i moguće uticaje određenih zaključaka na preduzimanje konkretnih aktivnosti, kao i da aktivno učestvuje u određivanju prioriteta u skladu sa svojom životnom situacijom, prihvatajući one prioritete koji su zasnovani na realnim pokazateljima, a ne na iracionalnim uverenjima.

- Pažljivo proceni do koje mere može da usmerava korisnikovo razmišljanje i razumevanje situacije, a da pritom ne preuzme odgovornost za donošenje odluka umesto njega.
- Prilagodi proces kapacitetima korisnika da razume i aktivno učestvuje u analizi i sintezi podataka. Primera radi, stručni radnik može koristiti tabele i grafikone, ukoliko korisnik poseduje predznanja o tome kako se ti alati koriste. Alternativno, stručni radnik može opisno, jednostavnim i razumljivim rečnikom, približiti korisniku ceo proces, kako bi ga on razumeo i prihvatio.
- Posebnu pažnju posveti donošenju odluka o prioritetima. Stručni radnik treba da pomogne korisniku da o njima promišlja, podstičući ga da razmotri različite aspekte problema, na primer: „Koji problem vam se od onih o kojima smo razgovarali, čini najvažnijim?“, „Koji problem vam najviše otežava svakodnevni život?“, „Šta biste prvo želeli da rešite?“, „Da li postoji nešto na čemu ne biste želeli sada da radite, i ako postoji, koji su razlozi za to?“.

Definisanje ciljeva na osnovu donetih zaključaka i prioriteta

Sledeći korak je definisanje ciljeva u odnosu na usvojene zaključke o prioritetima. U primeni mera socijalne uključenosti stručni radnik sa korisnikom dogovara plan kako bi se opšti cilj primene mera socijalne uključenosti, na primer, uključenost u tržište rada i zapošljavanje, ostvario na način koji je specifičan za svakog pojedinačnog korisnika. Nakon sagledavanja specifičnih problema/uzroka korisnikove socijalne isključenosti i definisanja prioriteta, korisnik i stručni radnik treba da definišu ciljeve koji će dovesti do otklanjanja ili umanjenja tih problema. Ovi ciljevi su, u kontekstu stručnog rada sa korisnikom na izradi plana pojedinačnih ciljeva, specifični za svakog korisnika.

Prilikom definisanja ciljeva stručni radnik se oslanja na ostvareno razumevanje zaključaka i prioriteta i podstiče korisnika da zajedno s njim razmatra koju promenu želi da ostvari u odnosu na postojeće stanje socijalne isključenosti. Stručni radnik nastoji da olakša proces korisniku, sugerišući mu da je postavljanje ciljeva proces koji je promenljiv, da je normalno da se ciljevi menjaju i da na to utiču kako odluke koje se sada donose, tako i efekti koji se ostvaruju tokom realizacije aktivnosti, ali i moguće nepredviđene okolnosti do kojih može doći, a na koje ni on ni stručni radnik ne mogu uticati. Rasterećivanje korisnika od straha od greške značajno je za dalji proces jer oslobađa korisnika pritiska da mora sve odmah uraditi na najbolji mogući način.

Stručni radnik treba da podrži korisnika da definiše ciljeve svojim rečima, što jednostavnije, i pritom usmerava korisnika da ciljeve uz pomoć stručnog radnika definiše na standardizovan način kog stručni radnik mora da se pridržava tokom planiranja. Kroz proces postavljanja ciljeva stručni radnik praktično podučava korisnika kako treba da postavlja ciljeve u svakodnevnom životu i u odnosu na nove životne situacije, što je veliki resurs za korisnika bez obzira na to u kom stepenu uspe da integriše način postavljanja ciljeva.

Tokom definisanja ciljeva važno je postići to da korisnik veruje da postavljene ciljeve može da ostvari. Korisnik treba da razume da ostvarenje ciljeva zavisi od njega u delu aktivnosti koje je on preuzeo da realizuje, dok odgovornost za postizanje ciljeva imaju i stručni radnik i drugi akteri koji budu uključeni u plan. Na taj način korisnik prepoznaje svoje snage i razume da je postizanje potrebne promene rezultat i njegovog zalaganja, ali i zalaganja drugih aktera jer je njegova situacija rezultat i društvenih okolnosti, a ne samo njegovih akcija. Stručni radnik objašnjava korisniku da cilj treba da bude:

- Specifičan, što znači da bude jasan, razumljiv i prepoznatljiv u pogledu promena kojima se teži jer je to važno za prepoznavanje cilja u vezi s kojim se angažuje i onoga što želi da postigne. „Šta tačno želim da ostvarim?“;
- Merljiv, što znači da može da se prepozna da li je cilj postignut;
- Ostvariv, to jest, može da se ostvari sa raspoloživim resursima, što je važno da bi se cilj mogao prilagođavati, ili da se mogu prilagođavati aktivnosti ako se cilj ne ostvari;
- Relevantan, to jest, predstavlja promenu koja se odnosi na konkretnu situaciju, problem ili ponašanje jer samo tako postavljen cilj omogućava da se preduzmu namenske aktivnosti koje će uticati na uzrok/problem koji želi da otkloni postavljanjem tog cilja;
- Vremenski određen, što znači da je potrebno odrediti koliko je vremena potrebno da se cilj ostvari kako bi se planirane aktivnosti blagovremeno organizovale i sprovodile.

Definisanje ciljeva u okviru primene mera socijalne uključenosti koje za cilj imaju zapošljavanje, ima određene specifičnosti, s obzirom na to da je uloga mera socijalne uključenosti u toj oblasti pre svega povezivanje korisnika sa Nacionalnom službom za zapošljavanje, stvaranje uslova za uključivanje u aktivne mere zapošljavanja (na primer, kroz obezbeđivanje određenih usluga brige o zavisnom članu porodice) i pružanje podrške korisniku da istraje u procesu zapošljavanja. To praktično znači da se ciljevi za korisnika definišu u već delimično zadatim okvirima mogućih aktivnosti, odnosno generalnih rezultata koje te aktivnosti mogu ostvariti na planu osnaživanja korisnika, što je suštinski suprotno pristupu planiranja gde se prvo definišu ciljevi i ishodi, a zatim i aktivnosti. Ova specifičnost se mora imati u obzir u pripremi stručnog radnika za planiranje sa korisnicima u postupku primene mera socijalnog uključivanja.

Bez obzira na ova ograničenja, ciljevi u planu podrške za konkretnog korisnika su uvek primereni specifičnoj situaciji korisnika, krajnje individualizovani i odgovaraju na specifičnosti problema koji su konkretnog korisnika doveli u situaciju socijalne isključenosti, u zadatom okviru uticaja CSR u primeni mera socijalne uključenosti.

Donošenje odluka o željenim ishodima

Nakon definisanja ciljeva neophodno je odrediti ishode. Ishodi se definišu u skladu sa postavljenim ciljevima i to tako što se za identifikovane oblasti problema zbog kojih je definisan cilj, određuju pokazatelji koji ukazuju na to da li je postojeći problem prevaziđen, odnosno smanjen, odnosno da li je potreba zadovoljena. Ishodi se definišu istovetnom metodologijom kao i ciljevi. Ocena ostvarenosti ishoda govori nam o stepenu ostvarenosti cilja za koji su ishodi definisani. Jedan cilj može imati više ishoda. Ako su planom podrške predviđena tri pojedinačna cilja, za svaki cilj je potrebno definisati ishod ili ishode. Ocena ostvarenosti ishoda govori o ostvarenju pojedinačnih ciljeva, a ostvarenost pojedinačnih ciljeva govori o ostvarenosti opšteg cilja, u ovom slučaju uključivanja u tržište rada i zapošljavanje.

Veoma je važno da stručni radnik osnaži korisnika da razume vezu između problema svoje socijalne isključenosti, ciljeva i ishoda. On ovo postiže zajedničkim radom na izradi plana podrške, kao i kroz aktivnosti motivisanja, uspostavljanja poverenja, pojašnjavanjem, edukativnim intervencijama i davanjem primera tokom planiranja.

Odlučivanje šta treba da se uradi da bi se dostigli postavljeni ciljevi

Nakon što su definisani ciljevi i ishodi, neophodno je, zajedno sa korisnikom, utvrditi koje aktivnosti treba preduzeti da bi se oni ostvarili. Stručni radnik detaljno prezentuje korisniku raspoložive opcije, uključujući informacije o uslovima, načinu uključivanja, potencijalnim benefitima, ali i ograničenjima svake od opcija.

Kroz zajedničku diskusiju, stručni radnik i korisnik razmatraju koje aktivnosti su najadekvatnije u odnosu na postavljene ciljeve, uzimajući u obzir snage, potrebe i resurse korisnika identifikovane tokom procesa procene. Stručni radnik podstiče korisnika da aktivno učestvuje u ovom procesu, usmerava ga i pruža mu podršku, ali ne nameće rešenja, već mu pomaže da sam istraži i proceni različite opcije. Konačan izbor aktivnosti treba da bude rezultat zajedničkog dogovora i usaglašavanja između stručnog radnika i korisnika. Sledeći korak u definisanju aktivnosti je precizno određivanje odgovornosti, vremenskog okvira i mesta realizacije. Za svaku aktivnost se jasno definiše ko je odgovoran za njeno sprovođenje (korisnik, stručni radnik ili neka druga osoba/organizacija), u kom vremenskom periodu će se aktivnost odvijati (rok za početak i završetak, dinamika realizacije) i gde će se ona realizovati (ukoliko je to primenjivo). Ove informacije se unose u plan podrške, a odrednica „mesto realizacije“ se može navesti u poslednjoj koloni obrasca plana, ukoliko je to relevantno.

Kako bi se stručnim radnicima donekle olakšao proces planiranja aktivnosti i njihova realizacija, u nastavku je dat pregled oblasti podrške sa predlozima konkretnih aktivnosti koje su primerene potrebama korisnika u kontekstu primene mera socijalnog uključivanja. Ovaj pregled je samo polazni okvir i može se dopunjavati i unapređivati u skladu sa specifičnostima lokalne zajednice i individualnim potrebama i kapacitetima korisnika.

Tabela 2: Oblasti podrške u kontekstu socijalnog uključivanja za koje je odgovoran centar za socijalni rad

Oblasti podrške	Aktivnosti i intervencije
Osnovne informacije o korisniku	U nekim slučajevima korisnik nije u mogućnosti da se radno angažuje zbog obaveza prema ostalim članovima porodice (deca, stari, osobe sa invaliditetom). Aktivnosti koje se primenjuju obuhvataju obezbeđivanje dostupnih i pristupačnih usluga brige o zavisnim članovima porodice, kao što su vrtići i produženi boravak za decu ili obezbeđivanje usluga socijalne zaštite koje pružaju podršku za starije osobe i osobe sa invaliditetom, kao što su personalna asistencija, lični pratilac, pomoć u kući, dnevni boravci za decu i odrasle. Ove usluge omogućavaju slobodno vreme korisniku kako bi imao na raspolaganju vreme za radno angažovanje. Takođe se mogu organizovati različite usluge podrške koje obezbeđuju pomoć u vođenju domaćinstva i brigu o porodici.

Opismenjavanje i funkcionalno osnovno obrazovanje	Podrška za uključivanje u programe funkcionalnog osnovnog obrazovanja i opismenjavanja za odrasle kako bi se povećao nivo obrazovanja i osnovnih veština korisnika. Ovo je ključno za socijalnu uključenost korisnika NSP bez završene osnovne škole. Stručni radnik pre svega treba da motiviše korisnika i bude mu podrška tokom procesa opismenjavanja (direktno uključivanje u dodatno obrazovanje za sticanje veština za zapošljavanje je u nadležnosti Nacionalne službe za zapošljavanje).
Veštine – socijalne i za zapošljavanje	Unapređenje veština pismenosti, višejezičnost, matematička i digitalna pismenost, lične i socijalne veštine, građanske kompetencije, veštine za preduzetništvo itd.
Finansijska pismenost	Edukacije o upravljanju ličnim i porodičnim budžetom, štednji, zaduživanju i finansijskom planiranju.
Lični razvoj i emocionalna stabilnost	Upućivanje na individualno i grupno savetovanje i psihoterapiju radi očuvanja i unapređenja mentalnog zdravlja i emocionalne stabilnosti, uključivanje u programe osnaživanja, koji pomažu korisnicima da prevaziđu emocionalne i psihološke barijere, povećaju samopouzdanje i unaprede socijalne veštine. Stručni radnik može samostalno da organizuje grupe podrške kako bi se korisnicima omogućila razmena iskustava i učenje iz pozitivnih iskustava drugih, organizuje socio-edukativne radionice za unapređenje kritičkog mišljenja, konstruktivnog rešavanja konflikata, jačanje samopouzdanja, razvoj veština suočavanja sa stresom i drugo.
Zdravlje	Obezbeđivanje pristupa osnovnim zdravstvenim uslugama i preventivnim pregledima i edukacija o zdravim životnim stilovima; motivacija korisnika za brigu o sopstvenom zdravlju; ukazivanje na značaj zdravih stilova života; organizovanje radionica i grupnih sesija za edukaciju o značaju zdravih stilova života, ishrane i fizičke aktivnosti; podrška u ostvarivanju prava u domenu zdravstvene zaštite; podrška kroz savetodavno usmeravanje u suočavanju sa problemima mentalnog zdravlja; obezbeđivanje pristupa grupnim programima za mentalno zdravlje.
Socijalne relacije i učešće	Podsticanje učešća u lokalnim inicijativama, volontiranju i društvenim aktivnostima u cilju izgradnje navika, jačanja društvene kohezije i smanjenja socijalne izolacije; sticanje radnog iskustva, radnih navika i razvoj mreža u zajednici.

Stanovanje

Obezbeđivanje pristupačnog i adekvatnog stanovanja, kao i podrške za stanovanje, s obzirom na to da su adekvatni uslovi stanovanja ključni kako bi korisnici novčane socijalne pomoći mogli da se fokusiraju na druge aspekte socijalne inkluzije.

Ostvarivanje prava

Pružanje pravnih usluga bez naknade za osobe koje nisu u mogućnosti da ih plate. Ovo uključuje pomoć u sastavljanju pravnih dokumenata i zastupanje pred institucijama, što pomaže korisnicima da ostvare svoja prava i prevaziđu pravne prepreke.

Više o podelama odgovornosti između različitih aktera možete naći u publikaciji *PARTNER-STVOM DO SOCIJALNE UKLJUČENOSTI – Vodič za primenu mera radne aktivacije korisnika novčane socijalne pomoći na lokalnom nivou*, koju je razvio Populacioni fond UN (UNFPA) u Srbiji, u saradnji sa Centrom za istraživanje i razvoj društva IDEAS.

5.4.2. Implementacija plana

Faza implementacije, odnosno faza akcije, faza je u kojoj se postavljeni ciljevi pretvaraju u konkretne akcije i aktivnosti koje vode ka rešavanju problematičnih oblasti za socijalno uključivanje.

Faza obuhvata sledeće podfaze postupka implementacije.

- **Sprovođenje aktivnosti.** U ovoj fazi stručni radnik i korisnik preuzimaju različite delove identifikovanih zadataka. Na primer, stručni radnik može biti zadužen za pronalaženje mogućnosti za sticanje radnih navika za korisnika, dok korisnik treba da se pridržava utvrđene dinamike i redovno odlazi na ugovoren posao.
- **Praćenje.** Stručni radnik kontinuirano prati napredak korisnika kroz redovne sastanke, izveštaje i neposredne razgovore. Ovaj proces uključuje praćenje promena kod korisnika, prepoznavanje prepreka koje ometaju postizanje ciljeva i brzo reagovanje na te prepreke.
- **Izveštavanje.** Korisnik redovno izveštava stručnog radnika o svojim aktivnostima, postignućima i problemima koji se pojavljuju tokom sprovođenja planiranih aktivnosti. Stručni radnik koristi te informacije za procenu napretka i prilagođavanje plana, ako je potrebno.
- **Evaluacija efikasnosti plana.** Za vreme trajanja implementacije redovno se procenjuje efikasnost preduzetih akcija u postizanju ciljeva, prema planu evaluacije u planu podrške. Ova procena uključuje analizu rezultata u odnosu na postavljene ciljeve, kao i identifikaciju novih potreba ili problema koji se mogu pojaviti tokom implementacije. Na osnovu procene postignuća plan intervencija se može prilagoditi kako bi bio efikasniji. Stručni radnik i korisnik zajednički odlučuju o potrebnim promenama u aktivnostima, ciljevima ili resursima.
- **Podrška i osnaživanje.** Stručni radnik pruža stalnu podršku korisniku kroz savetovanje, edukaciju i motivaciju. Osnaživanje korisnika za preuzimanje inicijative i odgovornosti za sopstvene akcije i promene.

- **Komunikacija i koordinacija sa korisnikom.** Organizuju se redovni sastanci između stručnog radnika i korisnika kako bi se diskutovalo o napretku, preprekama i potrebama za podrškom. Ovi sastanci pružaju priliku za otvorenu komunikaciju i rešavanje eventualnih problema.
- **Koordinacija sa drugim uslugama.** Stručni radnik koordinira sa drugim relevantnim službama i organizacijama kako bi korisniku osigurao sveobuhvatnu podršku. Ovo može uključivati saradnju sa zdravstvenim ustanovama, školama, centrima za obuku, nevladinim organizacijama i drugim relevantnim akterima.

Odgovornost za implementaciju pojedinih aktivnosti već je definisana planom aktivacije. U procesu implementacije stručni radnik vodi računa o odgovornoj realizaciji preuzetih aktivnosti svih aktera uključenih u plan, uključujući i realizaciju aktivnosti od strane samog korisnika, koja je ključna za postizanje željenih ciljeva.

5.5. Evaluacija i praćenje

Faza evaluacije podrazumeva analizu rezultata postignutih tokom faze implementacije u odnosu na postavljene ciljeve, odnosno procenu koliko su korisnik i stručni radnik, kao i drugi akteri uključeni u implementaciju plana bili uspešni u sprovođenju planiranih aktivnosti. U ovoj fazi stručni radnik:

- Prikuplja povratne informacije o uspešnosti ispunjenja postavljenih ciljeva od korisnika i drugih aktera koji su bili uključeni u realizaciju plana;
- Zajedno sa korisnikom donosi odluku o nastavku saradnje, koja se može odvijati u dva pravca:
 - Nastavak rada/prilagođavanje plana. Na osnovu rezultata evaluacije, plan može biti prilagođen kako bi se bolje zadovoljile preostale potrebe korisnika;
 - Završetak rada. Razvijanje plana za održavanje postignutih rezultata kako bi se osiguralo da korisnik ostane na dobrom putu i nakon završetka aktivne intervencije. Ovo može uključivati redovne provere, dodatne resurse ili upućivanje na druge usluge.

5.5.1. Pokazatelji efekata plana podrške

Podrška korisnicima NSP u socijalnom uključivanju predstavlja suštinski uslugu koju obezbeđuje CSR. Da bi ova usluga bila kvalitetna, ona treba da ostvari pozitivane efekte na život korisnika. Kroz evaluaciju implementacije plana merimo uspešnost i ostvarenost planiranih efekata. Za to je neophodno da stručni radnik definiše indikatore ili pokazatelje ostvarenosti na nivou planiranih ishoda u planu podrške. Indikatori se definišu zajedno sa korisnikom.

Koristan instrument za ocenu ispunjenosti planiranih ishoda je tabela za evaluaciju, koja je data u Prilogu 2. Za svaki ishod u tabeli ostavljen je prostor za definisanje pokazatelja/indikatora (može se definisati jedan ili više indikatora). Treba nastojati da se indikatori definišu što jednostavnije i da budu lako uočljivi i razumljivi korisniku. Učešće korisnika je od velikog značaja s obzirom na to da obezbeđuje ostvarivost i realnost kako u postavljanju ciljeva i definisanju ishoda, tako i u definisanju pokazatelja. Na osnovu ispunjenosti ishoda određuje se stepen ostvarenosti ciljeva, za šta takođe postoji odgovarajući prostor u predloženoj tabeli.

5.5.2. Praćenje implementacije plana

Tokom implementacije neophodno je pratiti da li se planirane aktivnosti realizuju onako kako je planirano ili ne, te da li se javljaju nove, nepredviđene okolnosti koje mogu ugroziti ili pospešiti implementaciju plana i ostvarivanje ciljeva. Praćenje ili monitoring je potrebno vršiti redovno, u skladu sa pisanim ili nepisanim planom monitoringa, a u okviru perioda koji je predviđen za evaluaciju plana. Dinamiku monitoringa određuje stručni radnik u skladu sa osobenostima postupka, kao i uzimajući u obzir prirodu i broj planiranih aktivnosti, te učestalost realizacije aktivnosti. Monitoring obezbeđuje blagovremeno uočavanje rizika, kao i uočavanje razlika između planiranih i realizovanih aktivnosti. Podaci monitoringa značajni su za evaluaciju uspešnosti implementacije plana. Monitoringom se takođe proverava uspešnost koordinacije s obzirom na to da u implementaciji učestvuje veći broj aktera, a plan podrške je jedan od mehanizama koordinacije u radu sa konkretnim korisnikom.

06 Motivisanje korisnika za socijalno uključivanje

Motivacija je osnovna pokretačka snaga za preduzimanje akcija za postizanje promene. Ona je pod snažnim uticajem interpersonalnih odnosa. U primeni motivacije kao metoda rada u socijalnom radu odnos stručnog radnika i korisnika jedan je od ključnih agenasa promene, te je neophodno da stručni radnik razvija saradnički odnos sa korisnikom. Motivisanje korisnika je metod usmeren na korisnika i podrazumeva empatiju, bezuslovno pozitivno prihvatanje i saradnički, usklađeni i autentični nastup stručnog radnika. Motivisanje korisnika za socijalno uključivanje je jedan od osnovnih metoda rada tokom celokupne podrške korisniku u primeni mera socijalnog uključivanja, od prvog kontakta sa korisnikom do prestanka rada.

Metod motivisanja korisnika je moćan alat za postizanje angažovanja korisnika NSP u uključivanju u mere aktivne politike zapošljavanja, posebno kod onih koji su dugotrajno u sistemu i ispoljavaju otpor ili ambivalentnost prema promeni. Korišćenje motivisanja u prvim kontaktima sa korisnikom je posebno važno (u fazi informisanja i uspostavljanja poverenja) s obzirom na to da rezultira prihvatanjem saradnje i vodi daljem zalaganju na unapređenju sopstvene životne situacije. Samo motivisan korisnik može uložiti svoje snage i resurse i aktivno raditi na prevazilaženju svoje nepovoljne životne situacije.

Kako bi se na najbolji mogući način ostvarilo motivisanje korisnika za uključivanje u mere socijalne uključenosti, neophodno je da stručni radnik na osnovnom nivou poznaje neke aspekte motivacije koji su značajni za postizanje uspeha u motivisanju korisnika. Za potrebe ovog priručnika izdvojili smo razumevanje komponenti motivacije, što uključuje spremnost za promenu i poznavanje podsticaja motivacije.

6.1. Razumevanje motivacija i faza spremnosti za promenu

Motivisanje korisnika zasnovano je na razumevanju značaja motivacije za ljudsko ponašanje, posebno za preduzimanje akcija kako bi se ostvarili neki željeni rezultati. Postoje brojne teorije motivacije: teorija motivacije Abrahama Maslova, teorija postignuća, teorija unutrašnje i spoljašnje motivacije, kao i brojne druge teorije. Sve se one slažu da, najšire posmatrano, motivacija predstavlja teorijski konstrukt koji se koristi za objašnjenje ljudskog ponašanja i da je ona osnovni pokretač ljudskog ponašanja. Stoga je povećanje motivisanosti korisnika NSP za uključivanje u mere socijalne uključenosti, kao i u aktivne mere zapošljavanja, ključan segment rada stručnih radnika u CSR. Posebno je značajno da stručni radnik prepozna napredovanje u motivaciji korisnika za promenu, kako bi mogao

da aktivnosti i intervencije prilagodi trenutnim karakteristikama motivacije.

Za stručnog radnika je posebno važno da prepozna i adekvatno prilagodi pristup rada spremnosti korisnika za promenu, kao i da prepozna podsticaje za motivaciju kod korisnika s kojima radi na socijalnom uključivanju.

Kod motivisanja korisnika NSP za socijalno uključivanje neophodno je utvrditi šta sve može biti motivacioni podsticaj koji korisnika pokreće da preduzme aktivne korake ka pozitivnim promenama u svom životu. U skladu sa teorijama motivacije, motivi za promenu mogu biti unutrašnji i spoljašnji. Unutrašnji podsticaji obuhvataju:

- Lične ciljeve i ambicije. Individualni ciljevi, snovi i ambicije mogu biti snažan motivacioni faktor. Kada korisnici imaju jasno definisane ciljeve, kao što su pronalaženje posla, sticanje obrazovanja ili poboljšanje životnih uslova, veća je verovatnoća da će se angažovati u aktivnostima koje vode ka tim ciljevima.
- Samopouzdanje i samopoštovanje. Nivo samopouzdanja i samopoštovanja utiče na sposobnost pojedinca da veruje u svoje mogućnosti da postigne pozitivne promene. Visok nivo samopouzdanja često dovodi do većeg angažmana i spremnosti na rizike.
- Zdravstveno stanje. Fizičko i mentalno zdravlje igraju ključnu ulogu u motivaciji. Dobro zdravlje omogućava veću energiju i kapacitet za aktivnost, dok zdravstveni problemi mogu biti prepreka.
- Porodičnu podršku i odnose. Prisustvo podrške porodice i bliskih prijatelja može značajno povećati motivaciju. Pozitivni odnosi pružaju emocionalnu podršku i osećaj sigurnosti, što je ključno za preduzimanje koraka ka promeni.
- Psihološke i emocionalne faktore. Stres, anksioznost, depresija i druge emocionalne teškoće mogu negativno uticati na motivaciju. S druge strane, osećaj postignuća i zadovoljstva može podstaći dodatne napore ka promeni.

Spoljašnji podsticaji obuhvataju:

- Vladine politike i programe. Aktivacione politike, kao što su programi obuke, finansijski podsticaji, subvencije za zapošljavanje i socijalne službe, mogu značajno motivisati korisnike da se uključe u radne aktivnosti i obuke.
- Dostupnost resursa. Pristup obrazovanju, zdravstvenim uslugama, savetovalištim i socijalnoj podršci igra ključnu ulogu. Kada su ovi resursi lako dostupni, korisnici su motivisaniji da ih koriste za unapređenje svog života.
- Ekonomiju i tržište rada. Ekonomija i stanje tržišta rada utiču na dostupnost poslova i mogućnosti zapošljavanja. Stabilna ekonomija i dinamično tržište rada povećavaju šanse za zapošljavanje i time motivišu korisnike.
- Pravne i regulatorne mere. Zakoni i regulative koje podržavaju socijalnu inkluziju i zapošljavanje socijalno isključenih grupa mogu stvoriti povoljno okruženje za promene.

- Socijalno i kulturno okruženje. Kulturne norme, vrednosti i očekivanja zajednice mogu uticati na motivaciju. Podržavajuće socijalno okruženje koje vrednuje rad i obrazovanje može povećati motivaciju za promenu.
- Aktivnosti u zajednici. Uključivanje korisnika u aktivnosti zajednice, kao što su volontiranje ili učestvovanje u lokalnim događajima, može povećati osećaj pripadnosti i motivisati ih za dalji angažman.
- Medije i informisanje. Pristup informacijama kroz medije, internet i druge izvore može povećati svest o dostupnim mogućnostima i podstaći korisnike da preduzmu korake ka promeni.

Svaki pojedinac raspolaže različitim kapacitetima za ličnu promenu i promenu postojećih životnih okolnosti, koji se mogu menjati tokom vremena. Promena može biti zastrašujuća i pojedinac može činiti sve da je izbegne, sve dok je život ne nametne kao neminovnost. Strah od promene je normalna pojava, zasnovana na tome što u promeni ne možemo predvideti ishode, a po svojoj prirodi čovek je usmeren na izbegavanje neizvesnosti. Kod korisnika NSP spremnost na promenu, posebno u domenu egzistencije i socijalne uključenosti, često je ograničena napred navedenim rizicima, barijerama i izazovima s kojima se susreću usled socijalne isključenosti.

Spremnost na promenu ima nekoliko faza, koje stručni radnik treba da zna, prepozna i njihovim karakteristikama prilagodi svoje intervencije u procesu motivisanja kako bi na najpovoljniji način postepeno unapređivao motivaciju za promenu.

Osnovne faze spremnosti na promenu:

- Prekontemplacija, kada korisnik nije spreman da razmišlja o promeni;
- Kontemplacija, kada tek počinje da razmatra mogućnost promene, što je istovremeno i faza dubljeg angažovanja stručnog radnika;
- Priprema, kada korisnik razmišlja o tome na koji način može da ostvari promene i kada se najčešće uključuje u rad sa stručnim radnikom na proceni i razvoju plana;
- Akcija, kada je korisnik aktivno uključen u mere podrške i kada teži promeni;
- Održavanje, kada korisnik radi na tome da očuva promenu koja je postignuta;
- Recikliranje, kada osoba može da se vrati u prethodne faze promene ili može da ostane bez posla i ponovo postane korisnik novčane socijalne pomoći.

Bez obzira na tehnike motivacije koje stručni radnik kasnije koristi, ukoliko korisnik nema motivaciju za promenu, prvi korak je da stručni radnik sa korisnikom istraži moguće faktore motivacije, kao i da proba da sa korisnikom definiše pozitivna očekivanja od budućnosti – gde bi sebe i svoju porodicu korisnik želeo da vidi u budućnosti. Nakon toga, da bi se smanjio otpor, stručni radnik korisniku treba da objasni da bez spremnosti da nešto promeni ne može očekivati drugačije ishode u svom životu. Kada se stvori određena spremnost za promenu, kako bi podstakao korisnika, stručni radnik treba da usmerava korisnika na preduzimanje konkretnih akcija za unapređenje svog položaja, upoznavajući ga sa važnim aspektima i fazama promene. U nastavku teksta prikazani su različiti pristupi koje stručni radnici mogu da koriste o motivisanju korisnika.

6.2. Pristupi intervencije u motivisanju korisnika

Prilikom motivisanja korisnika stručni radnik može primenjivati različite pristupe motivisanju, koji su usmereni na različite aspekte motivacije. Njihova primena zavisiće od procene napredovanja u motivisanosti i komponenti motivacije. Osnovni pristupi motivisanju:

- Osnajivanje i povećanje samopouzdanja. Motivacija često dolazi kroz osnaživanje korisnika. To može uključivati programe edukacije, obuke i mentorstva kako bi se poboljšale veštine i kompetencije pojedinca. Kada se osećaju kompetentnijim i spremnijim za tržište rada, povećava se njihova želja za aktivnim angažovanjem.
- Promena percepcije i stavova. Neki korisnici NSP mogu imati negativne stavove prema radu ili osećati nesigurnost i strah od gubitka sigurnosti koju im pruža socijalna pomoć. Rad sa psiholozima i savetnicima može pomoći u promeni ovih stavova, jačanju radnih navika i razvijanju pozitivnijeg pogleda na sopstvenu budućnost i mogućnosti.
- Podrška u balansiranju obaveza. Mnogi korisnici NSP imaju dodatne porodične obaveze, kao što je briga o deci ili starijim članovima porodice. Motivacija za aktivaciju može uključivati i obezbeđivanje usluga kao što su dečji vrtići, fleksibilni radni aranžmani ili pristup zdravstvenim i socijalnim uslugama kako bi im se olakšao prelaz u aktivni radni status.
- Finansijski podsticaji. Jedan od načina da se korisnici NSP motivišu, jeste uvođenje dodatnih finansijskih podsticaja. Na primer, određeni programi mogu nuditi dodatnu pomoć ili subvencije za one koji se zaposle ili učestvuju u obukama i programima za zapošljavanje, ili omogućiti fleksibilne aranžmane materijalne podrške određeno vreme nakon zapošljavanja. Tako korisnici mogu videti konkretnu korist od aktivacije i uključivanja u rad.
- Društvena odgovornost i doprinos zajednici. Motivacija može dolaziti i kroz naglašavanje vrednosti društvenog doprinosa i uloge koju korisnici mogu imati u svojoj zajednici. Programi koji uključuju volontiranje, rad u lokalnim zajednicama ili privremene angažmane mogu pomoći da korisnici dožive lični i društveni značaj aktivnog angažovanja.
- Kontinuirana podrška i praćenje. Važno je da se korisnicima pruži kontinuirana podrška, čak i nakon što nađu posao. To može uključivati savetovanje, pomoć u slučaju poteškoća na poslu ili dodatne obuke. Na taj način korisnici osećaju da nisu prepušteni sami sebi i da imaju podršku dok se prilagođavaju novim uslovima rada.

Motivisanje korisnika za promenu može se ostvariti putem pojedinačnih intervencija koje stručni radnik koristi kako bi podržao korisnika da prepozna i utvrdi svoje snage i razvije samoefikasnost. Primenuju se kao opšte odlike motivacionog pristupa u svim situacijama koje stručni radnik prepozna kao prilike za osnaživanje i jačanje motivisanosti korisnika. Specifičnost primene ovih intervencija ogleda se u njihovom povezivanju s kontekstom

socijalnog uključivanja. Na primer, postavljanje pitanja o prošlim uspesima, vođenje „kreativnih intervjua“, koji korisnika podstiču da priča o situacijama kada se osećao snažnim i kompetentnim, te zajednička izrada liste korisnikovih snaga za zapošljavanje, neke su od njih. Zajedničko svim intervencijama je da stavljaju naglasak na pozitivno iskustvo i kapacitet za prevazilaženje kriza, što kod korisnika može probuditi motivaciju da se uključi u socijalno uključivanje i dalje mere podrške. U nastavku teksta detaljnije će biti opisana tehnika motivacionog intervjua i pristupa zasnovanog na snagama.

6.2.1. Motivacioni intervju

Jedna od konkretnih metoda rada naročito značajna za informisanje i kada se korisnik nalazi u fazi ambivalentnosti, jeste motivacioni intervju. Motivacioni intervju je saradnički, na korisnika usmeren pristup, koji ima za cilj da istraži i osnaži unutrašnju motivaciju korisnika za promenu. Za razliku od tradicionalnih savetodavnih pristupa, gde stručnjak često preuzima ulogu onoga ko daje savete i rešava probleme, u motivacionom intervjuu stručni radnik je podrška i vodič koji pomaže korisniku da sam istraži svoje dileme, prepozna sopstvene snage i resurse i donese odluku o promeni.

Ovaj pristup se temelji na partnerskom odnosu, uzajamnom poštovanju i uvažavanju autonomije korisnika. Ključni principi motivacionog intervjua su:

- Empatija. Stručni radnik se trudi da saoseća sa korisnikom i razume njegovu perspektivu, bez osuđivanja ili kritikovanja. To stvara atmosferu poverenja i prihvatanja, koja je neophodna za otvoren razgovor o promeni.
- Razvijanje diskrepance. Kroz pažljivo usmeravan razgovor stručni radnik pomaže korisniku da osvesti razliku između trenutnog ponašanja i svojih želja i ciljeva. Uočavanje tog nesklada može biti snažan pokretač za promenu.
- Nošenje sa otporom. Otpor prema promeni je normalna i očekivana pojava. Umesto da se sukobljava sa otporom, stručni radnik ga prihvata kao priliku da bolje razume korisnikove brige i nedoumice. Otpor se ne tumači kao problem korisnika, već kao signal za promenu strategije u radu i priliku za produbljivanje odnosa.
- Podrška samoeфикаsnosti. Verovanje u sopstvenu sposobnost da se ostvari promena (samoeфикаsnost) ključni je faktor uspeha. Stručni radnik aktivno radi na jačanju korisnikovog samopouzdanja, prepoznavanju njegovih snaga i afirmaciji pozitivnih koraka.

Otpor prema promeni je prirodna i očekivana reakcija, naročito kod korisnika NSP koji su se suočili sa dugotrajnom nezaposlenošću, siromaštvom i socijalnom isključenošću. Prepoznavanje i adekvatno reagovanje na otpor ključni su za uspeh motivacionog intervjua i osnaživanje korisnika za promenu. **Ključne tehnike za konstruktivan odgovor na otpor:**

- **Reflektovanje** predstavlja ponavljanje ili parafraziranje onoga što je korisnik rekao, uz uvažavanje njegovih osećanja, što pokazuje da pažljivo slušamo i razumemo korisnika, bez osuđivanja ili nametanja rešenja.

Korisnik: „Lako je vama da pričate, vi ne znate kako je to kad nemaš posao godinama i kad te niko neće.“

Stručni radnik: „Čujem da ste razočarani i da vam se čini da ja ne mogu da razumem vašu situaciju jer imam posao.“

- **Refrejmig (promena okvira)** predstavlja preoblikovanje korisnikove izjave, stavljajući je u novi kontekst ili nudeći drugačiju perspektivu. Cilj je da se korisniku pomogne da sagleda situaciju iz drugog ugla, uoči nove mogućnosti ili prepozna sopstvene snage.

Korisnik: „Prestar sam da bih se menjao, nema od mene ništa.“

Stručni radnik: „Vaše godine nose i bogato životno iskustvo, koje može biti prednost u nekim poslovima. Možda je vreme da razmislite o tome kako to iskustvo možete iskoristiti.“

- **Saglašavanje sa negativnim aspektima promene** znači priznavanje i validaciju korisnikovih argumenata protiv promene, bez pokušaja da se oni ospore. Ovo može delovati kontraintuitivno, ali često dovodi do toga da korisnik sam počne da iznosi argumente u korist promene.

Korisnik: „Znam da bi trebalo da tražim posao, ali šta ako me opet odbiju? Samo ću se još više razočarati.“

Stručni radnik: „Razumem vas, postoji rizik od neuspeha i to može biti obeshrabrujuće. Niko ne voli da bude odbijen.“

- **Isticanje ličnog izbora i autonomije** podrazumeva naglašavanje da je konačna odluka o promeni na korisniku, čime se osnažuje njegov osećaj kontrole i odgovornosti.

Stručni radnik: „Naravno, vi najbolje poznajete sebe i svoju situaciju. Ja sam tu da vam pomognem da istražite različite opcije i donesete odluku koja je najbolja za vas. Na vama je da odlučite da li želite da krenete putem promene i kojim tempom.“

- **Promena fokusa** se primenjuje ukoliko se razgovor zaglavi u otporu i ne vodi napred. Tada je korisno preusmeriti pažnju na neku drugu temu koja je relevantna za korisnika, a u kojoj postoji veća spremnost za saradnju.

Korisnik uporno odbija sve predloge za obuku, insistirajući da „nema šanse“ da se prekvalifikuje. Stručni radnik: „U redu, hajde da ostavimo obuke za sada po strani. Recite mi, šta vam inače prčinjava zadovoljstvo u životu? Čime biste voleli da se bavite kada biste imali sve mogućnosti?“

Važno je zapamtiti:

- Otpor nije znak neuspeha, već sastavni deo procesa promene;
- Strpljenje, empatija i upornost su ključni u radu sa otporom;
- Cilj nije slomiti otpor, već ga razumeti i transformisati u motivaciju za promenu;
- Tehnike treba koristiti fleksibilno, prilagođavajući ih individualnim potrebama i reakcijama korisnika.

Motivacioni intervju nije skup striktnih pravila, već fleksibilan pristup koji se prilagođava individualnim potrebama korisnika. Ipak, mogu se izdvojiti neke od ključnih tehnika:

- **Otvorena pitanja.** Umesto zatvorenih pitanja, koja sugerišu kratke odgovore (da/ne), koriste se otvorena pitanja, koja podstiču korisnika da se izrazi svojim rečima i detaljnije opiše svoje misli i osećanja. Primeri: „Šta vam je najvažnije u životu?“, „Kako biste želeli da vaša situacija izgleda za godinu dana?“, „Šta vas sprečava da krenete ka tom cilju?“.
- **Aktivno slušanje i reflektovanje.** Stručni radnik pažljivo sluša, verbalno i neverbalno pokazuje da prati i razume korisnika, a zatim svojim rečima reflektuje ono što je čuo. Refleksija može biti jednostavna (ponavljanje ili blago parafraziranje), može se fokusirati na osećanja („Čini mi se da ste tužni kada govorite o tome.“) ili može biti dvostrana, kada se ističe ambivalentnost korisnika („S jedne strane, želite da se zaposlite, a sa druge, plašite se da nećete uspeti da uskladite posao sa obavezama kod kuće.“).
- **Afirmacije.** Pohvale i ohrabrenja za sve pozitivne korake, iskazane snage, resurse i vrednosti korisnika. Primer: „Zaista se divim vašoj istrajnosti. Uprkos svim teškoćama niste odustali od traženja posla.“
- **Sumiranje.** Povremeno sažimanje razgovora kako bi se proverilo razumevanje, naglasili ključni momenti i olakšao prelazak na sledeću temu. Primer: „Ako sam vas dobro razumeo, do sada smo razgovarali o vašoj želji da se osamostalite, preprekama na koje nailazite i podršci koju dobijate od porodice. Šta biste još želeli da dodate?“.
- **Izazivanje izjava o promeni.** To su tehnike usmerene na podsticanje korisnika da sam iznosi argumente u korist promene. Na primer, pitanja o tome šta bi bila dobra stvar u vezi sa promenom, šta ga brine u trenutnoj situaciji, šta bi želeo da promeni u narednom periodu, kako mu promenu učiniti lakšom.

Motivacioni intervju se oslanja na teorijski model promene i predstavlja podršku korisnicima u napredovanju kroz faze promene. Promena se sastoji od nekoliko faza, koje se u praktičnom radu često prepliću u zavisnosti od iskazane promenljive spremnosti korisnika za saradnju sa stručnim radnikom i uključivanje u process promena. Osnovne faze motivacionog intervju su:

- **Izgradnja odnosa.** Početna faza u kojoj se uspostavlja odnos poverenja i saradnje.
- **Fokusiranje.** Zajedničko definisanje oblasti za rad i željenih ciljeva.
- **Izazivanje (evociranje).** Podsticanje korisnika da istraži i verbalizuje sopstvene razloge za promenu i protiv nje.
- **Planiranje.** Zajedničko definisanje konkretnih koraka za ostvarenje ciljeva, kada korisnik iskaže spremnost za promenu.

Motivacioni intervju je partnerski proces koji, uz primenu specifičnih tehnika i principa, osnažuje korisnike NSP i pomaže im da prepoznaju sopstvene kapacitete za promenu. Kroz ovaj pristup stručni radnici u CSR mogu značajno doprineti prevazilaženju izazova socijalne isključenosti i uspešnoj integraciji korisnika u tržište rada. Kroz afirmaciju, empatiju i fokus na resurse i pozitivne aspekte stručni radnik motiviše korisnika da prepozna sopstvenu snagu, prevaziđe otpore i napravi pozitivne promene u svom životu.

6.2.2 Pristup zasnovan na snagama

Kako bi se korisnici NSP motivisali da se uključe u mere socijalne uključenosti, jedan od ključnih principa u radu je usredsređenost na njihove snage, talente i resurse, umesto na njihove slabosti i probleme. Ovaka pristup, poznat i kao pristup zasnovan na snagama (*strengths-based approach*), polazi od pretpostavke da svaki pojedinac, porodica ili zajednica raspolaže određenim veštinama, kvalitetima i kapacitetima koji mogu biti osnova za promenu i razvoj. Umesto da se u središte stavljaju nedostaci, stručni radnik nastoji da identifikuje i afirmiše sve ono što korisniku već ide dobro, što ga je u prošlosti činilo otpornim i sposobnim da prevaziđe razne izazove, kao i sve što on i njegova okolina mogu ponuditi u budućnosti. U praktičnom radu sa korisnicima NSP pristup zasnovan na snagama podrazumeva partnerski odnos između stručnog radnika i korisnika, gde se korisnik prepoznaje kao ekspert za sopstveni život, a stručni radnik ima ulogu fasilitatora, katalizatora promene i advokata. Proces započinje zajedničkim istraživanjem i mapiranjem snaga, kako onih internalizovanih (veštine, znanja, pozitivna iskustva, lične osobine), tako i eksternih (socijalna podrška, resursi u zajednici). Fokus intervencija nije na pukom rešavanju problema, već na osnaživanju korisnika da preuzme kontrolu nad sopstvenim životom, razvije osećaj samoeфикаsnosti i izgradi strategije za prevazilaženje prepreka. Stručni radnik podstiče korisnika da prepozna svoje uspehe, osvesti svoje kompetencije i mobilise resurse za ostvarivanje ličnih ciljeva, uz puno uvažavanje njegovog prava na autodeterminaciju. Pristup zasnovan na snagama ne negira postojanje problema i izazova. Naprotiv, priznaje se realnost teškoća, ali se one ne posmatraju kao nepremostive barijere, već kao izazovi koji se mogu prevazići mobilisanjem snaga i adekvatnom podrškom. U tom procesu se traumatska iskustva i krizne situacije ne sagledavaju isključivo kao izvori patnje, već i kao potencijalne prilike za učenje, rast i razvoj otpornosti. Saradnja sa korisnikom, kao i sa njegovim okruženjem (porodica, šira zajednica, institucije), ključni je element ovog pristupa. Kroz multidisciplinarnu i intersektorsku saradnju teži se mobilisanju svih relevantnih resursa u cilju podrške korisniku na njegovom putu ka socijalnoj uključenosti. Za uspešnu primenu pristupa zasnovanog na snagama stručni radnici se rukovode sledećim principima:

- **Afirmacija snaga.** U fokusu je prepoznavanje i aktiviranje korisnikovih snaga, talenta, resursa i pozitivnih iskustava, a ne deficita i problema.
- **Holistički pristup.** Korisnik se posmatra u kontekstu njegovog celokupnog životnog okruženja, uz uvažavanje svih relevantnih faktora.
- **Korisnik kao ekspert.** Korisnik je ravnopravni partner, ekspert za sopstveni život, čije se znanje, iskustvo i perspektiva uvažavaju.
- **Partnerski odnos.** Stručni radnik ima ulogu fasilitatora, a ne autoritativnog eksperta koji nameće rešenja.
- **Samodeterminacija korisnika.** Poštuje se pravo korisnika na samoodređenje i donošenje odluka o sopstvenom životu.
- **Osnaživanje i samoeфикаsnost.** Podrška je usmerena na jačanje kapaciteta korisnika da preuzme kontrolu nad sopstvenim životom i razvije osećaj samoeфикаsnosti.
- **Učenje iz izazova.** Teškoće se posmatraju kao prilike za učenje, rast i razvoj otpornosti.
- **Saradnja i umrežavanje.** Aktivira se mreža podrške i mobilisu se resursi iz korisnikovog okruženja (porodica, zajednica, institucije).

Pristup zasnovan na snagama predstavlja delotvoran okvir za rad na socijalnom uključivanju korisnika NSP. Kroz ovakav pristup korisnici postaju aktivni kreatori sopstvene budućnosti, a CSR istinski pokretač socijalne inkluzije.

07 Kulturološka osetljivost

Kulturološka osetljivost predstavlja sposobnost stručnog radnika da prepozna, razume i adekvatno reaguje na kulturne specifičnosti korisnika i integriše to razumevanje u sve faze stručnog postupka. Ona podrazumeva svest o postojanju razlika u vrednostima, verovanjima, običajima, komunikacionim stilovima, porodičnim strukturama i životnim iskustvima koje proističu iz pripadnosti različitim kulturnim, etničkim, religijskim ili socijalnim grupama. Kulturološka osetljivost se manifestuje kroz otvorenost, fleksibilnost, kontinuirano učenje i spremnost da se sopstvene pretpostavke i uverenja preispitaju i prilagode, a sve u cilju izgrađivanja odnosa poverenja i pružanja podrške koja je u skladu sa potrebama i specifičnostima korisnika.

U kontekstu rada sa korisnicima NSP kulturološka osetljivost ima poseban značaj. Korisnici NSP mogu poticati iz različitih etničkih, religijskih i socijalnih grupa, imati različite nivoe obrazovanja i vladanja jezikom i nositi sa sobom jedinstvena iskustva oblikovana njihovim poreklom, tradicijom i vrednostima. Dugotrajna socijalna isključenost i transgeneracijski prenos siromaštva mogu dodatno uticati na formiranje specifičnih obrazaca ponašanja, komunikacije i interakcije sa institucijama, koji se razlikuju od onih koje imaju stručni radnici.

Stoga, u radu sa korisnicima NSP stručni radnik mora biti spreman da prepozna i uvaži ove razlike i da svoj pristup prilagodi individualnim potrebama i kontekstu svakog korisnika. Na primer, mnogi korisnici NSP usled prethodnih negativnih iskustava mogu imati izraženo nepoverenje prema institucijama, uključujući i CSR. To nepoverenje može proisticati iz osećaja stigmatizacije, nerazumevanja njihovih potreba, komplikovanih procedura ili straha od gubitka pomoći. Korisnik može odbijati saradnju sa stručnim radnikom jer sumnja u njegove dobre namere ili pak može davati socijalno poželjne odgovore iz straha da će biti sankcionisan. Isto tako, otpor ka uključivanju može poticati i iz toga što se u nekim zajednicama oslanjanje na socijalnu pomoć može smatrati sramotom. Takođe, neki korisnici NSP mogu imati tradicionalna uverenja o rodnim ulogama, koja ih sputavaju u traženju posla u određenim sektorima. U nekim zajednicama porodična dinamika i uloga šire porodice u donošenju odluka mogu biti znatno drugačije od onih u dominantnoj kulturi. U takvim situacijama uključivanje članova šire porodice u konsultacije, uz pristanak korisnika, može doprineti izgradnji poverenja, boljoj proceni situacije i kreiranju plana podrške koji je u skladu sa vrednostima i običajima korisnika. Dalje, kulturološka osetljivost se ogleda i u prepoznavanju različitih komunikacionih stilova, kao što su način izražavanja, nivo formalnosti, upotreba neverbalne komunikacije i koncept vremena i ličnog prostora. Ovo su samo neki od primera razlika, koje na prvi pogled možda nisu očigledne i kojih stručni radnik treba da bude svestan kako bi prilagodio svoj način rada i kako bi osigurao međusobno razumevanje i izgradnju odnosa poverenja. Isto tako, kulturološki osetljiv pristup korisniku omogućava efikasniju procenu i pružanje usluga na efektivan način jer stručni radnik bolje razume korisnika.

Razvijanje kulturološke osetljivosti je kontinuiran proces koji zahteva stalno učenje, samorefleksiju i otvorenost ka novim saznanjima. Za stručne radnike u CSR to je neophodna kompetencija koja doprinosi izgradnji poverenja sa korisnicima iz različitih grupa, omogućava dublje razumevanje njihovih potreba i osigurava da podrška koja im se pruža, bude zaista relevantna, delotvorna i u skladu sa principima socijalne pravde i inkluzije.

Osnovne smernice za kulturološki osetljiv pristup u radu sa korisnicima NSP:

- Kontinuirano učite o različitim kulturama. Upoznajte se sa osnovnim karakteristikama kultura s kojima se najčešće susrećete u radu, uključujući vrednosti, običaje, porodičnu dinamiku, komunikacione stilove i sl. To će vam pomoći da bolje razumete ponašanje i reakcije korisnika, ali imajte na umu da unutar svake kulture postoji velika individualna varijabilnost.
- Razvijajte samosvest o sopstvenim kulturnim uverenjima. Budite svesni sopstvenih kulturoloških pretpostavki, vrednosti i predrasuda, i načina na koji one mogu uticati na vaš odnos sa korisnicima. Redovno preispitujte sopstvene reakcije i trudite se da budete objektivni i nepristrasni.
- Gradite odnos poverenja i poštovanja. Pokažite iskreno interesovanje za korisnikovu kulturu, postavljajte otvorena pitanja, aktivno slušajte i uvažavajte njegovu perspektivu. Izbegavajte pretpostavke i generalizacije i trudite se da vidite svet iz korisnikovog ugla.
- Prilagodite komunikacioni stil. Obratite pažnju na verbalnu i neverbalnu komunikaciju, imajući u vidu da se neki gestovi, izrazi lica ili nivo formalnosti mogu različito tumačiti u različitim kulturama. Koristite jednostavan i razumljiv jezik, proveravajte da li vas je korisnik dobro razumeo i po potrebi obezbedite prevodioca.
- Uvažavajte porodičnu dinamiku i ulogu šire porodice. Raspitajte se o strukturi porodice i ulogama njenih članova. U nekim kulturama šira porodica ima značajan uticaj na donošenje odluka, te je, uz pristanak korisnika, poželjno uključiti ih u proces planiranja podrške.
- Prepoznajte uticaj socioekonomskog konteksta. Budite svesni da se doživljaj siromaštva, socijalne isključenosti i načini suočavanja sa teškoćama mogu razlikovati u zavisnosti od prethodnog iskustva korisnika i sredine iz koje dolazi.
- Informišite se o dostupnim resursima u zajednici. Upoznajte se sa organizacijama, udruženjima i neformalnim grupama koje okupljaju pripadnike različitih kulturnih zajednica i koje mogu pružiti dodatnu podršku korisnicima.
- Budite fleksibilni i prilagodljivi. Ne postoji univerzalni recept za kulturološki osetljiv pristup. Važno je da budete spremni da prilagodite svoj način rada individualnim potrebama i specifičnostima svakog korisnika.
- Učite iz svakog iskustva. Svaki kontakt sa korisnikom iz drugačijeg kulturnog konteksta prilika je za učenje i profesionalni razvoj. Razmišljajte o sopstvenoj praksi, razmenjujte iskustva sa kolegama i kontinuirano se usavršavajte u oblasti interkulturalne komunikacije i kulturološke kompetencije.

- Poštujte pravo korisnika na izbor i samoodređenje. Bez obzira na kulturološke razlike, korisnik ima pravo da samostalno donosi odluke o svom životu, pa i da odbije određene usluge ili intervencije. Vaša uloga je da mu pružite podršku u donošenju informisanih odluka, bez pritiska i nametanja rešenja.
- Razvijte svest o uticaju jezičkih barijera. Ukoliko korisnik ne vlada u dovoljnoj meri srpskim jezikom, obezbedite adekvatno prevođenje i u rad uključite osobu od poverenja koja dobro govori jezik korisnika.
- Prepoznajte i suzbijajte diskriminaciju. Budite svesni da se korisnici NSP mogu suočavati sa diskriminacijom po različitim osnovama (etničkoj, verskoj, jezičkoj itd.) i aktivno radite na njenom suzbijanju kako unutar CSR, tako i u široj zajednici.
- Promovišite inkluziju. Radite na stvaranju atmosfere u kojoj se svi korisnici osećaju dobrodošlo, prihvaćeno i poštovano, bez obzira na njihovo kulturno poreklo ili druge lične karakteristike.

08 Koordinacija u zajednici

Multisektorska priroda socijalnog uključivanja zahteva visok stepen koordinacije različitih aktera, uključujući obrazovanje, zdravstvo, zapošljavanje, ekonomiju i druge relevantne aktere. Zato je koordinacija jedna od ključnih aktivnosti u ostvarivanju socijalne uključenosti, usled čega se formira tim za socijalno uključivanje, kao i drugi oblici sporazuma i tela koji olakšavaju koordinaciju i postizanje želejenih ciljeva.

Obaveze i nadležnosti CSR u pogledu koordinacije u zajednici definisane su normativnim aktima sistema. Ovde će kratko biti reči o ulozi CSR u koordinaciji na nivou zajednice u kontekstu primene mera socijalne uključenosti i mera socijalnog uključivanja.

Koordinativna uloga stručnog radnika u radu sa korisnicima podrazumeva da stručni radnik ima informacije o postojećim mehanizmima i uslugama u zajednici kako bi prvo informisao korisnika o mogućim vidovima podrške i samom procesu, a potom kako bi mogao da ga kroz individualni plan aktivacije uputi na odgovarajuće usluge i aktivnosti podrške u zajednici u cilju unapređivanja njegovih kompetencija za socijalno uključivanje i zapošljavanje. Kako bi stručni radnik CSR mogao da efikasno realizuje ove procese, potrebno je da ima informacije o dostupnosti usluga ključnih za socijalno uključivanje, kao i da postoji razvijena saradnja na nivou jedinice lokalne samouprave koja omogućava upućivanje na druge pružaoce usluga. Ovo je neophodno s obzirom na to da koordinacija u radu sa korisnikom obuhvata: upućivanje i povezivanje korisnika sa drugim pružiocima usluga, aranžiranje pristupa uslugama, sistematičan izbor resursa koji mogu da odgovore na potrebe korisnika, razvijanje alternativnih resursa prilagođenih potrebama korisnika i poznavanje načina rada i mandata službi u zajednici. Preduslov za ovo je da su jedinice lokalne samouprave uspostavile koordinisan pristup razvoju mera radne aktivacije. Takođe, praćenjem socijalnog uključivanja korisnika stručni radnik CSR prepoznaje nove izazove s kojima se korisnici suočavaju u procesu socijalnog uključivanja, kao i nedostajuće vidove podrške socijalnom uključivanju. Iz ove pozicije, CSR ima obavezu da zastupa prava korisnika na odgovarajuću podršku i da lobira za uvođenje inovativnih i nedostajućih vidova podrške i uvođenje potrebnih organizacionih struktura socijalnog uključivanja i aktivnih politika zapošljavanja. Ove aktivnosti CSR vode izgradnji mreže u zajednici sa ciljem stvaranja podržavajućeg okruženja koje podstiče aktivaciju korisnika, osnažuje ih i olakšava njihovu integraciju u društvo. To ne samo da poboljšava kvalitet života pojedinaca već i jača celu zajednicu.

Ukoliko nije uspostavljen koordinisani pristup, potrebno je da CSR mapira dostupne usluge i druge vrste podrške i uspostavi saradnju sa institucijama i organizacijama od značaja za primenu mera socijalnog uključivanja, u skladu sa svojim nadležnostima, čime se formira dostupna mreža podrške u skladu sa nadležnostima CSR.

Uloga CSR u izgradnji mreže u zajednici jeste veoma zahtevan proces i podrazumeva niz sistematičnih i pažljivo planiranih aktivnosti kao što su:

- **Identifikacija resursa u zajednici.** Prvi korak je identifikacija postojećih resursa u zajednici, kao što su nevladine organizacije, centri za zapošljavanje, obrazovne institucije, zdravstvene službe i socijalne službe, odnosno svih onih aktera koji se na bilo koji način mogu uključiti u problem socijalne integracije. Takođe, CSR može značajno doprineti izgradnji resursa u zajednici kroz aktivno učešće u strateškom planiranju u lokalnoj zajednici, uspostavljanju partnerstava, razvoju programa, zagovaranju i aktivnoj saradnji sa lokalnim akterima. Takvim pristupom CSR ne samo da pružaju neposrednu podršku korisnicima već i jačaju kapacitete zajednice za dugoročne pozitivne promene.
- **Saradnja sa ključnim akterima.** Uspostavljanje saradnje sa ključnim akterima, uključujući lokalne vlasti, poslodavce i organizacije civilnog društva, može doprineti jačanju mreže. Ova saradnja najčešće se definiše protokolom o saradnji, koji predstavlja okvir za uspostavljanje formalne i efikasne saradnje između CSR i drugih relevantnih aktera u zajednici. Kroz jasno definisanje ciljeva, aktivnosti, odgovornosti i resursa protokol omogućava koordinisano sprovođenje mera socijalne uključenosti i pružanje sveobuhvatne podrške socijalno isključenim korisnicima.
- **Organizovanje radionica i događaja.** Organizovanje radionica, informativnih sastanaka ili događaja može pomoći u okupljanju korisnika i pružanju informacija o dostupnim resursima. Kroz pažljivo planiranje, angažovanje relevantnih aktera i prikupljanje povratnih informacija, CSR mogu kreirati uspešne programe koji pomažu korisnicima da steknu nove veštine, povežu se sa zajednicom i unaprede kvalitet svog života. Radionice se planiraju na osnovu potreba korisnika i mogu uključivati teme poput IT veština, upravljanja stresom ili zdrave ishrane. Događaji, poput sajмова zapošljavanja ili dana zdravlja, imaju za cilj povezivanje korisnika sa resursima i pružanje informacija.
- **Pružanje podrške i mentorstva.** Stvaranje programa podrške i mentorstva može pomoći korisnicima da se povežu sa iskusnijim članovima zajednice ili stručnjacima, koji mogu pružiti savete, motivaciju i pomoć u ostvarivanju njihovih ciljeva. Podrška uključuje pružanje različitih vrsta pomoći korisnicima kako bi prevazišli izazove s kojima se suočavaju. To može uključivati emocionalnu podršku, praktičnu pomoć u svakodnevnim aktivnostima, pružanje informacija o dostupnim resursima i uslugama, kao i povezivanje korisnika sa relevantnim organizacijama koje mogu pružiti dodatnu pomoć. Mentorstvo podrazumeva povezivanje korisnika sa iskusnijim članovima zajednice ili stručnjacima, koji mogu pružiti savete, vođenje i motivaciju.
- **Kreiranje grupa podrške.** Formiranje grupa podrške omogućava korisnicima da se povežu sa ljudima koji imaju slične izazove, dele svoja iskustva i pružaju međusobnu podršku, što može značajno poboljšati njihov kvalitet života. Grupe podrške se mogu organizovati u skladu sa dominantnim problemima korisnika: grupe

korisnika sa problemom zapošljavanja, grupe za razvoj zdravih stilova života, grupe samohranih roditelja i dr.

- **Promocija socijalne uključenosti** – Rad na promociji socijalne uključenosti u zajednici može pomoći u smanjenju stigme prema nezaposlenosti i socijalne isključenosti. Organizovanje kampanja za podizanje svesti može motivisati zajednicu da se uključi u podršku aktivaciji korisnika.

Više o načinima uspostavljanja koordinisanog pristupa na nivou jedinica lokalne samouprave i mapiranju usluga možete pročitati u publikaciji *PARTNERSTVOM DO SOCIJALNE UKLJUČENOSTI – Vodič za primenu mera radne aktivacije korisnika novčane socijalne pomoći na lokalnom nivou*.

U izgradnji mreže u zajednici CSR se oslanja na formalne i neformalne izvore podrške socijalnom uključivanju. Njihovim kombinovanjem obezbeđuje se realno najbolja moguća podrška korisnicima u procesu socijalnog uključivanja. Aktere formalne podrške čine lokalne samouprave, zdravstvene ustanove, obrazovne institucije, službe za zapošljavanje i druge institucije i organizacije sistema. Akteri neformalne podrške su porodica i prijatelji, volonteri, lokalna zajednica i komšije, verske organizacije, udruženja građana i drugi.

I formalna i neformalna podrška imaju ključnu ulogu u pružanju sveobuhvatne pomoći socijalno isključenim korisnicima. Formalna podrška često uključuje organizovane i strukturirane programe i usluge, dok neformalna podrška pruža emocionalnu, moralnu i praktičnu pomoć kroz neposredne odnose i zajedničke aktivnosti. Kombinacija ovih resursa omogućava sveobuhvatnu podršku korisnicima, pomažući im da prevaziđu izazove i unaprede kvalitet svog života.

Jedna od kontinuiranih aktivnosti u okviru koordinacione uloge CSR je zagovaranje ostvarivanja prava korisnika NSP na uključenost u tržište rada. Ovo je kontinuirana obaveza CSR, koja se realizuje kako u podršci konkretnom korisniku, tako i na nivou cele zajednice i saradničkih organizacija. Načini i mehanizmi zagovaranja za ostvarivanje prava korisnika već su definisani u sistemu socijalne zaštite, tako da ovde o njima neće biti reči.

Prilog 1: Plan podrške

Primer plana podrške

Центар за социјални рад

ПЛАН ПОДРШКЕ

У примени мера социјалне укључености за кориснике новчане социјалне помоћи

Име и презиме корисника:

Број досијеа:

Број предмета:

Датум сачињавања плана:

Трајање плана:

Дугорочни циљ подршке у примени мера социјалног укључивања

Појединачни циљеви

1.

2.

3.

...

Ризици и изазови социјалне искључености на којима ће се радити/проблеми који се желе отклонити или умањити

Снаге корисника

Очекивани исходи		Шта треба урадити да би се исходи остварили – активности, услуге, мере, задаци	Одговорна особа/служба	Временски оквир
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

Учешће у сачињавању плана

Учесник	Потпис	Однос/сродство са корисником	Контакт

Напомена:

Коментар корисника на план

План евалуације

Да ли су све релевантне стране добиле копију плана подршке?

ДА

НЕ

Изазови социјалне искључености који нису обухваћени планом

Кораци који ће бити предузети уколико нека од укључених особа или страна одступи од утврђених задатака и циљева

Корисник

Стручни радник

Потпис непосредног руководиоца

Popunjen primer plana podrške

Дугорочни циљ подршке у примени мера социјалног укључивања

Корисник је оснажен и има одговарајућу подршку како би се ангажовао на укључивању на тржиште рада и проналажењу посла.

Појединачни циљеви

1. Корисник има довољно времена да се ангажује у активностима примене мера социјалног укључивања у ЦСР и касније у сарадњи са НСЗ на тржишту рада у тражењу посла и запошљавању.

Ризици и изазови социјалне искључености на којима ће се радити/проблеми који се желе отклонити или умањити

1. У породици корисника живи његов отац, коме је из здравствених разлога потребна целодневна нега.
2. Корисник обавља више послова ради обезбеђења егзистенције породице.
3. Корисник обавља значајан део кућних послова јер је супруга ангажована око неге његовог оца.
4. Супруга нерационално располаже новцем.
5. Код корисника присутно ниско самопоштовање, не верује да се нешто може променити, непредузимљив.

Снаге корисника

Блискост чланова породице; супруга мотивисана за промене; у средини постоје услуге социјалне заштите.

Очекивани исходи		Шта треба урадити да би се исходи остварили – активности, услуге, мере, задаци	Одговорна особа/ служба	Временски оквир
1	Отац користи услугу дневног боравка.	1. Обезбедити коришћење услуге дневног боравка. 2. Пружати услугу.	Стр. радник Пружалац услуге	Одмах, месец дана Континуирано, 5 дана у недељи по 5 сати дневно
2	Послове вечерње неге оца обавља геронтодомаћица.	1. Обезбедити коришћење услуге помоћ и нега у кући. 2. Пружати услугу помоћ и нега у кући.	Стр. радник Пружалац услуге	Одмах, месец дана Свакодневно 5 радних дана у недељи по један сат од 18 до 19 часова
3	Корисник обавља један посао.	1. Донети одлуку да се обим посла смањи на један посао. 2. Подршка кориснику у доношењу одлука.	Корисник Стр. радник	За 2 месеца У првом месецу 2 пута недељно, касније 1 недељно, 6 месеци
4	Супруга обавља кућне послове у већем обиму.	1. Сачинити план обављања кућних послова. 2. Подршка поштовању плана.	Супруга + НВО Дуга НВО Дуга	Континуирано током 6 месеци према сачињеном плану у НВО
5	Супруга ефикасније располаже новцем.	1. Супрузи обезбеђена подршка у располагању новцем. 2. Супруга сачињава план трошкова. 3. Надзор над трошењем новца.	Стр. радник Супруга, НВО Дуга Дуга	Месец дана Други месец Континуирано, по сачињеном плану

6	Породица има финансијску и материјалну подршку.	1. Обезбеђење тренутне новчане помоћи и других видова материјалне подршке када је потребно.	Стр. радник	По потреби током 6 месеци
		2. Посредовати у обезбеђењу субвенција.	Стр. радник	Прва два месеца
		3. Подршка у успостављању ближих односа са мајком супруге.	Стр. радник	Прва два месеца, 2 пута месечно
		4. Мајка супруге помаже породици у обезбеђивању намирница.	Мајка Супруга	Континуирано током 6 месеци
7	Корисник показује више самопоштовања и спремности да се ангажује за промену животних околности.	1. Корисник укључен у програм асертивне комуникације.	Стр. радник	Други месец
		2. Похађање програма.	Корисник	Према плану програма
		3. Подршка током примене мера социјалног укључивања.	Стр. радник	Приликом редовних сусрета са корисником

Prilog 2: Tabela za evaluaciju

ТАБЕЛА

За оцену испуњености планираних циљева и исхода

Датум попуњавања табеле

Циљ 1:					Оцена испуњености циљева
Исходи	Показатељи остварености исхода	Присутност показатеља			
		Да	Не	Делимично	
1.					
2.					
.....					
Циљ 2:					Оцена испуњености циљева
Исходи	Показатељи остварености исхода	Присутност показатеља			
		Да	Не	Делимично	
1.					
2.					
.....					

Циљ 3:					Оцена испуњености циљева
Исходи	Показатељи остварености исхода	Присутност показатеља			
		Да	Не	Делимично	
1.					
2.					
.....					

Корисник

Стручни радник

 **ideas**

ideje.rs