

SOCIJALNI RAD SA LICIMA SA INVALIDITETOM U CENTRU ZA SOCIJALNI RAD

SOCIAL WORK WITH PEOPLE WITH DISABILITIES IN THE CENTER FOR SOCIAL WORK

Mira ĆUK

Fakultet političkih nauka Univerziteta u Banjoj Luci
Bulevar vojvode Petra Bojovića 1A, 78 000 Banja Luka

Originalan naučni rad
Original scientific articles

APSTRAKT

U radu su prikazani rezultati kvalitativnog istraživanja provedenog sa dvanaest stručnih radnika u centru za socijalni rad koji rade sa licima sa invaliditetom. Cilj istraživanja bio je da se identifikuju poslovi socijalnih i drugih stručnih radnika u ostvarivanju socijalne zaštite lica sa invaliditetom u centru za socijalni rad i analiziraju njihova iskustva u obavljanju tih poslova. Rezultati istraživanja pokazali su da su se u centrima za socijalni rad u Republici Srpskoj u posljednim godinama značajno povećali administrativno upravni poslovi u ostvarivanju novčanih naknada lica sa invaliditetom, što umanjuje mogućnosti pružanja socijalnih usluga i socijalnog rada sa ovim licima i njihovim porodicama kako bi se povećao kvalitet njihovog života i socijalna uključenost. Takođe se pokazalo da ovakav način rada za posljedicu ima smanjenje socijalnog planiranja na nivou zajednice kojim se pronalaze rješenja za specifične potrebe lica sa invaliditetom, razvijaju nove usluge i servisi podrške i nedovoljno radi na mobilizaciji zajednice na podizanju svijesti i prilagođavanju potrebama lica sa invaliditetom.

Ključne riječi: lica sa invaliditetom, socijalni rad, novčane naknade, socijalne usluge.

ABSTRACT

The article presents the results of a qualitative research with twelve professional workers in the Center for Social Work working with persons with disabilities. The aim of the research was to identify the tasks of social and other professionals in the realization of social protection of persons with disabilities in the Center for Social Work and analyze their experience in carrying out these tasks. The research results showed that in administrative centers in the Republic of Srpska in recent years, administrative activities in the realization of cash benefits of persons with disabilities have significantly increased, which has reduced the possibilities of providing social services and social work with these persons and their families in order to increase quality of life and social inclusion of these persons. It has been shown also that this way of work results in a reduction in community-level social planning that finds solutions for the specific needs of people with disabilities, develops new services and support services, and insufficiently works to mobilize communities to raise awareness and adapt to the needs of people with disabilities.

Key words: persons with disabilities, social work, cash benefits, social services.

UVOD

Centri za socijalni rad su javne ustanove socijalne zaštite koji se osnivaju i djeluju u jedinicama lokalne samouprave sa ciljem obavljanja djelatnosti socijalnog rada u ostvarivanju socijalne zaštite, zaštite porodice sa djecom, praćenja i otkrivanja socijalnih potreba i problema građana, njihovog rješavanja, ostvarivanja i promocije ljudskih prava, planiranja mjera i razvoja socijalnih usluga. Rad centara za socijalni rad zasniva se na socijalnom i drugom stručnom radu u kome socijalni rad zauzima ključnu poziciju i obezbjeđuje prostor za djelovanje drugih profesija. Socijalni rad je ljudska i profesionalna djelatnost koja u svom središtu ima čovjeka i njegove potrebe, što ga obavezuje za stvaranje društvenih uslova ispunjenih čovječnošću i dobroćinstvom, poštovanjem i razumijevanjem među ljudima, ali i dobrobitom i blagostanjem ljudi, zaštitom od različitih životnih rizika i poteškoća. U svojoj širokoj djelatnosti, centri za socijalni rad su ustanove koje omogućavaju da socijalni rad razvija i realizuje široku lepezu svojih organizovanih aktivnosti u kojima se svakodnevno socijalni radnici angažuju na ostvarivanju najboljih interesa korisnika i na donošenju odluka koje odgovaraju na njihove potrebe. Socijalni radnici djeluju kao organizatori i pružaoci socijalnih usluga. Njihove svakodnevne aktivnosti na zadovoljavanju i ostvarivanju ljudskih potreba obezbjeđuju ostvarivanje ljudskih prava, ljudskih potencijala i resursa¹, kao i zastupanje obespravljenih i diskriminiranih lica, grupa ili zajednica u proizvođenju planiranih promjena u saradnji sa korisnikom. Socijalni radnici pomažu u osnaživanju pojedinaca u preovladavanju različitih teškoća, ukupnom razvoju pojedinaca, porodica, grupa i zajednice vođeni osnovnim vrijednostima kao što su poštovanje dostojanstva svakog pojedinca, njegove individualnosti i jedinstvenosti i prava na samodređenje¹.

Lica sa invaliditetom spadaju u prioritete korisnike usluga centara za socijalni rad i socijalnog rada. U ovim ustanovama procjenjuje se da oko 20% stalnih korisnika pripadaju licima sa invaliditetom. Posljednjih godina broj korisnika iz ove populacije se značajno povećao i angažovao velike ljudske i materijalne resurse ustanova. Među praktičarima važi mišljenje da su politika socijalne zaštite, organizacija rada i način obavljanja poslova značajno više povećali poslove administriranja i primjene zakona, a da su malo ostavili prostora za socijalni rad koji „promoviše socijalne promjene, rješavanje problema u

međuljudskim odnosima, te osnaživanje i oslobađanje ljudi kako bi se poboljšala njihova dobrobit“². Ovaj rad će predstaviti najčešće poslove i osjećanja koja oni izazivaju kod socijalnih radnika u centru za socijalni rad u obezbjeđenju socijalne zaštite lica sa invaliditetom koji su identifikovani istraživanjem stavova stručnih radnika zaposlenih u centrima za socijalni rad.

SPECIFIČNOSTI SOCIJALNOG RADA SA LICIMA SA INVALIDITETOM

Socijalni rad sa licima sa invaliditetom uvažava i promovise sve odlike savremenog socijalnog rada. Zbog specifičnosti stanja i potreba, kao i prisustva različitih pristupa, modela i odnosa prema ovim licima kroz istoriju, socijalni rad mora posebno da uvažava osnovne vrijednosti kao što su poštovanje dostojanstva, sposobnosti i mogućnosti ovih lica i obezbjeđivanje njihovog punog učešća u svim procesima koji se njih tiču: „ništa bez nas“. Kompleksnost potreba i problema ovih lica zahjeva holistički pristup u primjeni metoda socijalnog rada i uključivanje stručnjaka iz drugih disciplina, što uslovljava timski rad i raznovrsnu saradnju sa više sektora, institucija, grupa i pojedinaca¹. Za lica sa invaliditetom porodica je izuzetno važna i ključni nosilac svestrane brige i podrške. Socijalni rad ima zadatak da podrži i osnaži porodicu kako bi mogla odgovoriti svestranim obavezama.

Oliver i Sapey³ definisali su više strategija koje treba da koristi socijalni rad u radu sa licima sa invaliditetom. Neke od tih strategija su:

- Raditi sa licima sa invaliditetom, a ne za njih,
- Podržavati programe koji promovisu samostalno življenje i socijalnu integraciju, te punopravno učešće u socijalnom i ekonomskom životu,
- Kroz savjetodavni rad ih podržavati u donošenju odluka i uspostavljanju kontrole nad svim bitnim pitanjima, u borbi za ostvarivanje svojih prava i definisanje svojih potreba,
- Raditi na osnaživanju lica sa invaliditetom za socijalno uključivanje i aktivno učešće u zajednici, kao i na podizanju svijesti zajednice o pravima i potrebama ovih lica.

Da bi socijalni rad mogao ostvariti svoju ulogu, njegovi nosioci trebaju razviti individualan pristup, usmjerenost na osobu i saradnički odnos sa korisnikom, otvorenu komunikaciju, razumijevanje, saradnju i opredjeljenost za promjenu. Osnaživanje, kao posebna metoda u

socijalnom radu je veoma značajna upravo u radu sa licima sa invaliditetom, jer se osnaživanjem mobilisu resursi ovih lica i povećava osjećaj kontrole nad životom⁴, koja postaju sigurna i svjesna svojih mogućnosti i spremna da realizuju donesene odluke⁵. Pored socijalnog rada sa pojedincem (licem sa invaliditetom i njegovom porodicom) koji svakodnevno primjenjuju socijalni radnici, i druga dva osnovna metoda su vrlo značajna i primjenljiva. Socijalni rad sa grupom lica sa invaliditetom ili porodica omogućava razmjenu informacija, učenje na iskustvima drugih, osvješćivanje vlastitih ponašanja, podršku i pomoć, upoznavanje sebe i drugih, solidarnost, izmjenu osjećanja, razvoj ideja i traženje rješenja za probleme⁴. Socijalni rad u zajednici omogućava stručnu pomoć u prepoznavanju i mobilisanju resursa zajednice, utvrđivanju potreba, definisanje prioriteta, pokretanje i organizovanje socijalnih akcija s ciljem poboljšanja uslova života svih stanovnika, a posebno vulnerabilnih grupa kao što su lica sa invaliditetom. Cilj istraživanja je bio opisati i analizirati djelatnost socijalnog rada i iskustva socijalnih radnika u ostvarivanju socijalne zaštite lica sa invaliditetom u centrima za socijalni rad. Praktična namjera istraživanja treba da ukaže na stvarno stanje u zastupljenosti pojedinih područja rada, posebno na veliko prisustvo administrativno upravnog rada. Istraživanje će ukazati na promjene nastale u posljednjim godinama u djelovanju centara za socijalni rad koje su povećale broj korisnika i akcenat stavile na administrativno upravne radnje u ostvarivanju novčanih naknada licima sa invaliditetom, a u drugi plan stavile socijalni rad sa ovim licima i njihovim porodicama kako bi se izazvale promjene u životu, promovisala njihova ljudska prava i povećala socijalna uključenost. Nastale promjene su značajno opteretile socijalne radnike i centre za socijalni rad, ali o njima javnost uopšte, a posebno stručna javnost nije dovoljno upoznata, niti se bavila analizom i posljedicama u djelovanju centara za socijalni rad.

Istraživačka pitanja na koja se pokušalo odgovoriti u radu su:

1. Na koja područja je usmjeren socijalni rad sa licima sa invaliditetom u centrima za socijalni rad (informisanje, otkrivanje, procjena, dijagnostika, savjetovanje, ostvarivanje prava u oblasti socijalne sigurnosti, servisne usluge, otklanjanje barijera, zastupanje i osnaživanje, istraživanje, planiranje, organizovanje

socijalnih akcija i administriranje u ostvarivanju prava)?

2. Koje konkretne socijalne usluge, servise podrške i socijalne akcije su razvijeni i organizovani posljednjih godina u zajednici za lica sa invaliditetom djelovanjem socijalnog rada?
3. Koja su dosadašnja iskustva proistekla iz postojećeg načina rada na osnovu kojih se mogu razviti konkretne preporuke za unapređenje socijalnog rada sa licima sa invaliditetom?

METODE RADA

U skladu sa ciljevima istraživanja odabran je kvalitativni način prikupljanja i analize podataka. Za prikupljanje podataka koristila se fokus grupa, a za analizu prikupljenih podataka korišćena je analiza diskursa odnosno analiza funkcionisanja određenog skupa ideja o socijalnom radu sa licima sa invaliditetom u centru za socijalni rad, prema opisu neposrednih izvršilaca⁶. Pri provođenju istraživanja vodilo se kriterijumima za izvještavanje o kvalitativnim istraživanjima u kojima se koriste intervjui i fokusne grupe (prilagođeno i nadopunjeno za potrebe *Ljetopisa socijalnog rada* Marine Ajduković prema Tong, Sainsbury i Craig⁷).

Uzorak i postupak prikupljanja podataka

Za istraživanje je formirana fokus grupa od trinaest učesnika socijalnih radnika i drugih stručnih radnika koji rade u centrima za socijalni rad.

„Metoda „fokus grupa“ jeste kvalitativni oblik istraživanja koji uključuje grupnu diskusiju o nekoj zadanoj temi. Osnovni cilj fokus grupe je podstaći dubinsku diskusiju kojom će se istražiti vrijednosti ili stavovi ispitanika prema nekom problemu ili temi, odnosno razumjeti i objasniti značenja, vjerovanja i kultura koja utječe na osjećaje, stavove i ponašanja individua“⁸. Diskusija u maloj grupi omogućava razgovor o određenoj temi uz usmjeravanje stručne osobe – moderatora fokus grupe. Unaprijed pripremljena pitanja na koja usmjerava moderator, omogućavaju sticanje uvida u različita iskustva i mišljenja o cilju istraživanja i iskrenu i smislenu razmjenu informacija o problemu istraživanja.

Članovi fokus grupe bili su stručni radnici zaposleni u centrima za socijalni rad u istočnoj Hercegovini koji rade na poslovima socijalnih usluga sa različitim korisnicima u ovim ustanovama, čime je zadovoljen princip homogenosti⁸. Prema zanimanju u fokus grupi je

učestvovalo šest diplomiranih socijalnih radnika, tri diplomirana pravnika, tri diplomirana psihologa i jedan diplomirani specijalni pedagog. Na molbu istraživača, izbor članova grupe izvršili su rukovodioci u ustanovama uz njihov obavezni pristanak i izraženu želju da učestvuju u fokus grupi. Članovi fokus grupe neposredno su radili na poslovima socijalnog rada sa licima sa invaliditetom ili su radeći u timovima za djecu i porodicu i timovima za odrasla lica u centru za socijalni rad bili u prilici da se susretnu sa ovim poslovima. Međusobno poznavanje članova grupe i pozivanje na zajednički rad u raspravi, podsticalo je otvorenost i uključenost svih. Rasprava na sastanku fokus grupe je snimana na diktafon uz pristanak članova grupe.

Sastanak fokus grupe vodila je autorica rada koja ima iskustva u ovakvim istraživanjima i koja je, i sama radeći više godina u centru za socijalni rad imala iskustvo u poslovima socijalnog rada sa licima sa invaliditetom u ovim ustanovama. Sređivanje podataka uradila je autorica uz pomoć mlade saradnice koja je tek završila fakultet i dobila zvanje diplomirani socijalni radnik.

Prikupljanje podataka je urađeno po unaprijed pripremljenom podsjetniku za strukturirani razgovor. Sastanak fokus grupe je počeo sa upoznavanjem članova od strane moderatora sa ciljevima istraživanja i osnovnim pojmovima koji su predmet istraživanja, te podsjećanjem na promjene u zakonodavstvu socijalne zaštite u Republici Srpskoj u prethodnim godinama i značajnim događajima koji su uticali na socijalni rad sa licima sa invaliditetom (Strateško planiranje i donošenje strateških dokumenata za unapređenje usluga za lica sa invaliditetom, izmjena zakonodavstva, primjena podzakonskih akata, promjena u menadžmentu sistema, itd.). Rasprava se vodila po unaprijed detaljno razrađenim istraživačkim pitanjima u podsjetniku istraživanja u okviru šest tematskih grupa: (1) postojeći socijalni rad sa licima sa invaliditetom u centru za socijalni rad – područja i metodski postupci; (2) organizacija posla; (3) stečena iskustva u pojedinim dijelovima procesa rada; (4) socijalne usluge, planiranje i razvoj novih usluga za lica sa invaliditetom; (5) zajednica i socijalni rad sa licima sa invaliditetom i (6) preporuke za unapređenje rada. U radu su obrađeni rezultati istraživanja dvije tematske grupe: područja i metodski postupci i stečena iskustva u radu sa licima sa invaliditetom.

Prije otvaranja rasprave, članovi fokus grupe zamoljeni su za nepristrasnost u iznošenju ličnih iskustava i stavova, a saopšteno im je da se

istraživanje sprovodi u naučne svrhe i da se garantuje zaštita ličnosti i dobijenih podataka. Grupna dinamika bila je umjerena, bez zastoja u diskusijama, sa međusobnim uvažavanjem i na ravnopravnoj osnovi (9). Članovi grupe sa manjim radnim iskustvom pokazali su suzdržanost u ocjenama sadašnjih modela organizacije rada i pojedinih elemenata rada u područjima dijagnostike, planiranja usluga, organizovanja socijalnih akcija i djelovanja u zajednici, pravdajući to nedostatkom informacija i nedovoljnoj direktnoj uključenosti u poslove socijalnog rada sa licima sa invaliditetom.

Obrada i analiza podataka

Podaci sa fokus grupe obrađeni su uz pomoć metode otvorenog kodiranja. Otvoreno kodiranje sadrži tri različita postupka. To su: pripisivanje pojmova empirijskoj građi, pridruživanje srodnih pojmova u kategorije i analiza značenja pojmova i kategorija^{10,11}. U prvom koraku snimljeni audio zapisi pretvoreni su u pisane zapise razgovora u izvornom obliku. Nije bilo potrebe za bilo kakvim jezičkim korekcijama. Drugi korak u obradi podataka bio je obilježavanje značajnih izjava i njihovo kvanfikovanje po tematskim oblastima i razvrstavanje prema istraživačkim pitanjima. U okviru ovog koraka određen je prvostepeni značaj izjava, jer one opisuju stvarno stanje po mišljenju učesnika istraživanja. U narednom koraku utvrđene su izjave drugostepenog značaja i pridružene prvostepenim izjavama, jer izražavaju suštinu date jedinice teksta. Dobijeni pojmovi su potom združeni u kategorije. Podvlačenje i sortiranje izjava je korak koji omogućava kreiranje poređenja među slučajevima. U posljednjem koraku izjave su se iz originalnog konteksta ugrađivale u novi tematski sadržaj koji predstavlja kvalitativnu analizu^{12,13}.

REZULTATI I DISKUSIJA

U prikazu rezultata opisana su dva tematska područja. Svako tematsko područje je specifikovano u nekoliko osnovnih tema (lijeva strana tabela), a izjave združene u kategorije primjenom metode otvorenog kodiranja, date su u desnoj strani tabela. Prikazivanje ukupnih rezultata izvršeno je u tabelama po tematskim oblastima, što daje mogućnost lakšeg praćenja i sagledavanja cjeline odgovora.

1. Područja i metodski postupci u socijalnom radu sa licima sa invaliditetom u centrima za socijalni rad

Djelatnost socijalnog rada obuhvata primjenu profesionalnih metoda u prevenciji i tretmanu sa ciljevima osnaživanja pojedinaca, grupa u zajednica i razvoj njihovih sposobnosti za samopomoć, podsticanje socijalnih promjena, razvoj kvalitetnih i dostupnih socijalnih usluga, promociju socijalne kohezije, zastupanje zapostavljenih društvenih grupa, ostvarivanja ljudskih prava i postizanja socijalno pravednog društva koje je zasnovano na humanizmu,

solidarnosti i ljudskim pravima, društva koje svojim članovima omogućava dostojanstven život. Osnovna područja socijalnog rada sa licima sa invaliditetom u centru za socijalni rad u Republici Srpskoj koja su identifikovana u istraživanju su: otkrivanje, informisanje, praćenje dosadašnjih slučajeva, vršenje procjena, individualno planiranje i mobilizacija resursa, rješavanje zahtjeva za novčanim pomoćima i socijalni rad sa porodicom (tabela 1). Za realizaciju djelatnosti socijalnog rada u ovim područjima primjenjuju se sva tri metoda postupka: socijalni rad sa pojedincem, socijalni rad sa grupom i socijalni rad u zajednici.

Tabela 1. Analiza područja socijalnog rada sa licima sa invaliditetom
Table 1. Analysis of the area of social work with persons with disabilities

Tematsko područje: Područja i metodski postupci u socijalnom radu sa licima sa invaliditetom u centrima za socijalni rad	
Teme	Kategorije
1. Rad na otkrivanju LSI (lica sa invaliditetom)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Primjenjuju se do sada razvijeni načini otkrivanja putem mjesnih zajednica, doma zdravlja i pojedinačnim dijeljem informacija 2. Otkrivanje je samostalna aktivnost svakog zaposlenog koja se odvija po inerciji 3. Otkrivanje novih LSI je vezano za ostvarivanje prava 4. Otkrivanje novih LSI bez planova i akcija
2. Rad na informisanju LSI	<ol style="list-style-type: none"> 1. CSR (centar za socijalni rad) ne koristi nikakav propagandni i edukativni materijal 2. CSR nema svojih aktivnosti na informisanju javnosti i LSI, osim pojedinačnog djelovanja zaposlenih 3. Informisanje se najviše radi putem udruženja i drugih partnerskih organizacija zdravstvenih i obrazovnih ustanova, NVO 4. Veb stranica kao izvor informacija
3. Praćenje dosadašnjih slučajeva	<ol style="list-style-type: none"> 1. Praćenje prema individualnim planovima 2. Svake godine se vrši provjera ispunjenosti uslova za ostvarivanje prava 3. Jednom godišnje se obilaze korisnici u ustanovama 4. Praćenje je u funkciji kontrole
4. Vršenje procjena, individualno planiranje i mobilizacija resursa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Početna procjena za sve- socijalna anamneza 2. Kompletne procjene za djecu i individualni plan zaštite/rada 3. Odrasli bez individualnih planova 4. Uključenost drugih aktera iz zajednice
5. Rješavanje zahtjeva za novčanim pomoćima	<ol style="list-style-type: none"> 1. To su prioriteta u radu 2. Rješavanje zahtjeva je prilika za socijalni rad 3. Administriranje je ključno u socijalnom radu sa LSI
6. Socijalni rad sa porodicom	<ol style="list-style-type: none"> 1. Intezivan neposredni rad sa porodicama djece 2. Porodice odraslih bez podrške
7. Zastupljenost socijalnog rada sa pojedincem, grupom i u zajednici u radu sa LSI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Samo se radi sa pojedincima 2. Nema socijalnog rada u grupi 3. Socijalni rad u zajednici nije razvijen

1. *Analiza socijalnog rada na otkrivanju lica sa invaliditetom*

Otkrivanje lica sa invaliditetom, registracija i uvođenje u sistem socijalne zaštite u centrima za socijalni rad vrši se na **ustaljen, ranije razvijen način koji koristi organizacije u zajednici: mjesne zajednice, domove zdravlja, dječije ustanove, škole**. Ove institucije dostavljaju početne informacije koje se registruju u centrima za socijalni rad kao inicijative za pokretanje postupaka procjene. „*Mislim da smo to već razradili i većina informacija dolazi za djecu iz pedijatrijskih službi domova zdravlja (4), imamo dobru saradnju sa mjesnim zajednicama (3), sve ustanove u lokalnoj zajednici kad se sretnu sa licem sa invaliditetom upute ga u centar (5)*“.

Otkrivanje lica sa invaliditetom rade svi zaposlenici kao samostalna aktivnost koja se odvija po inerciji u radu, doživljaj je zaposlenih. „*To nam je svakodnevna posao koga nismo svjesni (3), uvijek registrujem takve slučajeve i uputim ih kolegi koji radi sa licima sa invaliditetom (4), to je sastavni dio mog rada (1)*“.

Otkrivanje se u najvećem obavlja prijavom samog lica ili njemu bliske osobe **prilikom ostvarivanja prava iz socijalne zaštite**. „*Realno, najveći broj smo otkrili kad su podnijeli zahtjev za neko novčano pravo (3), druge institucije upućuju ljude da ostvare pravo (3), novčane naknade doprinose otkrivanju korisnika (1)*“.

U centrima za socijalni rad **nema planiranih akcija za otkrivanje lica sa invaliditetom kao potencijalnih korisnika**. „*Ne planiramo nikakve aktivnosti na tom polju, sve je dio spontanog odvijanja događaja u životu korisnika (2), nemamo akcija i djelovanjem samih korisnika otkrivenost je povećana za 10% u posljednjih deset godina zahvaljujući pravima (1)*“.

Otkrivanje potencijalnih korisnika je prvi korak u pripremno organizacionoj fazi socijalnog rada i ona se vrši identifikacijom nepovoljnih okolnosti i uslova koji mogu dovesti do stanja socijalne potrebe¹⁴. Da bi socijalni rad mogao da otkriva lica u stanju socijalne potrebe, on mora da stalno radi na upoznavanju zajednice, utvrđivanju potreba i problema, praćenju trendova kretanja uočenih socijalnih pojava. Rano i blagovremeno otkrivanje omogućava i rano djelovanje u prevenciji negativnih faktora kao i obezbjeđenje pravilne i efikasne rehabilitacije¹⁵. Iz dobijenih rezultata istraživanja vidljivo je da se u centrima za socijalni rad ne razmišlja na ovakav način. Ova aktivnost se doživljava kao „uobičajna stvar“, bez namjere da se bilo šta mijenja u pristupu i da se

organizuju bilo kakve aktivnosti koje će povećati otkrivenost svih lica koja žive u nepovoljnim uslovima i time su izložena nastanku socijalnih problema.

2. *Analiza socijalnog rada na informisanju lica sa invaliditetom*

Informisanje je područje socijalnog rada u kome se pripremaju i pružaju relevantne informacije iz socijalnog rada i socijalne politike koje su od važnosti za korisnike, širu javnost i druge stručnjake i aktere sa kojima socijalni radnici saraduju.

Centar za socijalni rad ne koristi nikakav propagandni i edukativni materijal kako bi informisao korisnike o njihovim pravima, obavezama i mogućnostima. „*Ranije smo imali dosta propagandnog materijala u vidu letaka, plakata, uputstava, ali smo to razdjelili, a godinama nismo radili ništa novo (3, bilo bi dobro da makar imamo pogodne letke i afiše (2), to ne zahtjeva novac, ali smo to zanemarili (1)*“.

Veb stranica kao izvor informacija se koristi i pruža najvažnije informacije o pravima korisnika i radu ustanove. „*Imamo svoju veb stranicu i putem nje informišemo korisnike i javnost (4), mnogi centri nemaju veb stranice, ali to je dobar način (2), malo naših korisnika putem interneta dolazi do informacija (2)*“.

Pojedinačno djelovanje zaposlenih i neposredan rad sa korisnicima najzastupljeniji je oblik rada na informisanju u centrima za socijalni rad. „*U svakom susretu sa korisnikom dijelim informacije (3), prijemna služba već u prvom prijemu podjeli informacije (2), mi u centru na informisanju korisnika radimo samo kroz neposredni rad s njima, nemamo drugih vidova informisanja (2)*“.

Važnu ulogu u informisanju korisnika imaju druge institucije, posebno udruženja, nevladine organizacije, obrazovne i zdravstvene ustanove. „*Porodični ljekar informiše naše korisnike da mogu ostvariti prava kod nas (1), pedijatri roditeljima djece sa smetnjama pružaju važne informacije (1), udruženja lica sa invaliditetom informišu svoje članove (2)*“.

Iz ovih navoda vidljivo je da u centrima za socijalni rad informisanje lica sa invaliditetom je dio pojedinačnih aktivnosti zaposlenih i da ne postoje osmišljene i planirane aktivnosti kojima se pripremaju informacije za korisnike i javnost. Informisanje se prilazi kao svakodnevnoj aktivnosti zaposlenih, a korišćenje drugih alata je nerazvijeno ili nedovoljno zastupljeno.

3. Praćenje dosadašnjih slučajeva

Korisnici koji su registrovani i ostvaruju određena prava (novčana i usluge) se **prate putem individualnih planova** koji imaju definisane načine praćenja, vremenski okvir i odgovornu osobu. „Oko 10% lica sa invaliditetom sa složenim i visokim potrebama koji su korisnici kod nas imaju individualne planove koji sadrže i način praćenja (3), svaki individualni plan predviđa praćenje (2)“.

Ključni način praćenja jeste **provjera ispunjenosti uslova za ostvarivanje prava koja se vrši svake godine**. „Redovo vršimo provjeru kod korisnika da li su se desile promjene i da li dalje ispunjavaju uslove (3), zakon nas obavezuje da jednom godišnje provjeravamo ispunjenost uslova (2), promjene koje utiču na prava se moraju utvrditi i zato svake godine provjeravamo šta se u međuvremenu dogodilo (1)“. **Korisnici koji su u ustanovama i hraniteljskim porodicama se obilaze najmanje jednom godišnje i to je osnovni način direktnog praćenja**. „U čestom smo kontaktu sa ustanovama, ali ih obilazimo većinom jednom godišnje (2), idemo po potrebi u ustanove, jednom godišnje je minimum (2), posjetama provjeravamo stanje korisnika i da li treba da ostane u domu (1)“. Praćenje korisnika stručni radnici doživljavaju kao obavezu koja je **u funkciji socijalne kontrole**. „Prati se stanje korisnika zato što smo obavezni po zakonu (2), samo nas interesuje da li su ispunjeni uslovi za ostvarivanje prava, a zaboravlja se iskreni interes za stanje i potrebe korisnika (2), rijetko reagujemo da povećamo prava (1), uglavnom tražimo način da ukinemo pravo (1), druga je situacija kad nisu novčana prava u pitanju, na primjer starateljstvo, tu smo okrenuti korisniku (1).

Pokazalo se da je socijalni rad sa stalnim korisnicima u centru za socijalni rad najvećim dijelom usmjeren na provjeru uslova za ostvarivanje prava, što može ukazati na dominaciju administrativnog pristupa i značajno sadržinsko i metodološko osiromašenje socijalnog rada¹⁶.

4. Vršenje procjena, individualno planiranje i mobilizacija resursa

Sva lica sa invaliditetom koja se obrate centru za socijalni rad prolaze početnu procjenu koja rezultira socijalnom anamnezom kao osnovnim dokumentom za dalji rad. Socijalna anamneza je visoko stručni pisani dokument socijalnog radnika koji govori o korisniku, njegovom životu, potrebama i sposobnostima na koje se može

računati u tretmanu i rehabilitaciji. „Početna procjena se radi za sve i na osnovu nje odlučujemo da li raditi kompletnu procjenu (2), to nam je važno i u socijalnoj anamnezi imamo osnovne podatke o korisniku i njegov stanju koji nas dalje usmjeravaju (2)“. **Pune procjene se rade za lica sa visokim stepenom invalidnosti** koji u sadejstvu sa materijalnim, porodičnim, sredinskim i drugim faktorima dovode do visokog nivoa potreba za socijalnom zaštitom. Kad se radi **o djetetu, bez obzira na stepen invalidnosti, vrši se kompletna timska procjena** u cilju prevencije oštećenja i rane rehabilitacije. „Djeca su prioritet i vrlo rano, po saznanju, pristupamo procjeni, sa predviđanjem mogućnosti ponovne procjene u skladu sa mišljenjem tima (2), ne radimo procjene za većinu slučajeva gdje se zahtjevi odnose na novčana prava (1), u slučaju novčanih prava gledamo samo ispunjenost zakonskih uslova (1)“.

Za manji broj lica sa invaliditetom vrše se individualno planiranje, odnosno donosi se plan podrške i zaštite kojim se zajedničkim snagama socijalnog radnika i korisnika pronalaze nova rješenja u postojećem korisnikovom istorijskom, socijalnom i kulturnom kontekstu¹⁷. „Oko 10% svih registrovanih lica sa invaliditetom ima individualni plan zaštite“ (2), u mom centru nema ni 5% individualni plan (1), nemamo vremena za taj posao, više se bavimo pravima i mišljenjima komisija (1), plan zahtjeva i mobilizaciju resursa i uključivanje drugih aktera kojih nemamo u malim zajednicama (1), većina djece sa smetnjama u razvoju ima plan i mobilizovane sve resurse u zajednici (1)“.

Sastavni dio individualnog plana zaštite je **imenovanje nosilaca planiranih aktivnosti** koji se regrutuju iz centra, drugih ustanova u oblasti dječije, socijalne i zdravstvene zaštite, obrazovanja, sporta, kulture i civilnog društva. Oni svojim djelovanjem omogućavaju realizaciju planiranih mjera i ostvarivanje ciljeva rehabilitacije, socijalne integracije ili socijalizacije. „Mobilizaciju resursa vršimo kad su djeca u pitanju (2), nemamo resurse u zajednici za odrasle (1), najviše se oslanjamo na udruženja lica sa invaliditetom, posebno ako imaju dnevne centre (2)“.

Ovi navodi pokazuju da se u centrima za socijalni rad vrlo selektivno pristupa prikupljanju podataka, utvrđivanju stanja i sveobuhvatnom socijalnom radu sa licima sa invaliditetom. U nedostatku vremena i potrebnih resursa, stručni rad pristupa utvrđivanju prioriteta i daje prednost licima sa najvećim nivoom i najsloženijim potrebama, čime

uskraćuje velikom broju korisnika podršku i osnaživanje kako bi pravili promjene i stalno radili na integraciji i poboljšanju kvaliteta života.

5. Rješavanje zahtjeva za novčanim pomoćima

Centar za socijalni rad kao javna ustanova odlučuje o ostvarivanju prava na novčane naknade licima sa invaliditetom. **Rješavanje zahtjeva za novčanim davanjima je prioritet u socijalnom radu.** „Zahtjevi se moraju riješiti u zakonskom roku i to nam je prioritet (3), najviše vremena provodimo u utvrđivanju prava na dodatak za pomoć i njegu (2), postupak je složen, uključuje i rad komisije za procjenu i to nam uzima mnogo vremena (3), ima jako mnogo administrativnih poslova, jer se vodi upravni postupak (2)“.

Socijalni radnici prepoznaju i drugu dimenziju ovog posla. **Rješavanje zahtjeva za novčana davanja je prilika za socijalni rad.** „Većina slučajeva je vrlo složena i upotrebimo mnogo vještina i znanja da korisnik ostvari pravo (2), pomažemo korisniku da osmisli zahtjev, da pronađe i pripremi dokumentaciju (2) vodimo korisnike kroz različite zakonske odredbe i uslove u kojima se sam ne bi snašao (1) edukujemo porodicu kakva sva prava mogu ostvariti (2), u nekim slučajevima smo učinili nemoguće, jer je bilo mnogo barijera (1), u ovom poslu nije samo administriranje, ima tu i neposrednog socijalnog rada na informisanju, osnaživanju, zagovaranju (2)“.

Administriranje je ključno u socijalnom radu sa licima sa invaliditetom jer „radimo ono što ne bi trebali, skupljamo dokumentaciju, unosimo u predmet, u bazu, dopisujemo se (2), 70% svog radnog vremena potrošim na utvrđivanje prava na novčana davanja, od čega na administraciju najveći dio (1), često se pitam kako se možemo riješiti ovih poslova, jer smo mnogo opterećeni (2), ne stižem za vrijeme radnog vremena obaviti svu administraciju i zato nosim predmete kući (1)“.

Rezultati istraživanja pokazuju da veći dio svog vremena socijalni radnici provedu na vođenju postupaka za utvrđivanje novčanih prava. Oni u tome vide veliko opterećenje i predimenzioniranost administrativnih poslova, ali i priliku sa socijalni rad, jer pomažu da se sami korisnici osposobe za samostalno djelovanje u ostvarivanju svojih prava.

6. Socijalni rad sa porodicom lica sa invaliditetom

„Važnost porodice za svakog čovjeka je neupitna, međutim za osobe sa invaliditetom ona ima još veću važnost i ulogu od obitelji bez članova sa invaliditetom. Te su obitelji podložne pritisku svakodnevnice, te uz teret skrbi za osobu sa invaliditetom postaju preopterećene“¹⁸. Da bi ostvarivale svoju ulogu i nosile se sa obavezama, porodice trebaju sve vrste pomoći. Učesnici fokus grupe istakli su da u centrima za socijalni rad postoji **intezivan neposredni rad sa porodicama djece sa smetnjama u razvoju**, dok su **porodice odraslih lica bez podrške**. „roditelji djece sa smetnjama su nam partneri (3), mnogo radimo sa cjelokupnom porodicom kad je u pitanju dijete (2), sa porodicama djece zaista radimo socijalni rad koji informiše, osnažuje, aktivira, podržava, integriše (1) ranije smo imali posebne programe za podršku porodicama najtežih invalida koji su imali aktivnosti grupnog rada, grupe za samopomoć, razne obuke (1) najviše radimo na novčanim davanjima za povećane potrebe porodice zbog invalidnosti člana (3), nemamo vremena da se mnogo bavimo porodicom (1), te porodice trebaju predah, a mi im ne možemo pomoći (2)“.

7. Zastupljenost metoda socijalnog rada

Stručni radnici svoj posao obavljaju primjenog **metoda socijalnog rada sa pojedincem**. To je osnovni metod koji omogućava individualni rad sa korisnicima i provođenja procjene, individualnog planiranja i tretmana. **Grupni socijalni rad** nije zastupljen kako u tretmanskome postupku tako i u informativnim aktivnostima, samopomoći i rada u zajednici. „U centru radim samo individualno, a angažovana sam u udruženju roditelja djece sa smetnjama u razvoju i tu primjenjujem metode rada u grupi (1), nemamo uslova i vremena u centru za grupni rad (2), razmišljala sam o teme, ali me uvijek spriječe preče aktivnosti (1)“.

Socijalni rad u zajednici kao metodski stručni postupak mnogo manje je razvijen i po mišljenju članova fokus grupe posljednjih godina zaposlenici u centrima ovaj metod ne koriste. „Nemamo nikavih projekata (3), nismo bili uključeni u proces izrade strategije razvoja socijalne zaštite (2), nikavih akcija zagovaranja i lobiranja nismo imali (1), nismo motivisani da se bavimo s tim, jer zajednica ne vrednuje naš rad (3), radimo samo što moramo (2)“.

Radna preopterećenost i stalni pritisak svakodnevnih obaveza sprečava socijalne radnike

da koriste sve methodske postupke i da sadržajno posvete vrijeme uspostavljanju kvalitetnijeg i saradničkog odnosa sa svojim korisnicima, što značajno umanjuje kvalitet njihovog rada u definisanju problema i traženju rješenja. I druga istraživanja koja su radili autori u Hrvatskoj poput Urbanc, Ajduković i Branica¹⁹ i Sivrić, Leutar²⁰ ukazali su na brojnost korisnika, preopterećenost poslom, nisko vrednovanje i uvažavanje i loše uslove rada socijalnih radnika, što ih sprečava da na vrijeme i efikasno obave svu potrebnu administraciju, kvalitetno saraduju sa korisnicima

i razvijaju zajednicu senzibilnu i osjetljivu za socijalna pitanja.

2. Dosadašnja iskustva u radu sa licima sa invaliditetom u centru za socijalni rad

Kao i u opisu područja rada i methodskih postupaka u socijalnom radu sa licima sa invaliditetom, radi preglednijeg sagledavanja u tabeli 2 prikazane su sve teme i identifikovane kategorije.

Tabela 2. Analiza stečenih iskustava u radu sa licima sa invaliditetom

Table 2. Analysis of acquired experiences in working with people with disabilities

Tematsko područje:	Kategorije
Dosadašnja iskustva u radu sa LSI	
Teme:	
1. Rad pod pritiskom	1. Složeni i zahtjevni postupci
2. Osposobljenost za postojeći posao	2. Pritisak zakonskih rokova
3. Kreativnost i inicijativa zaposlenih	3. Revizije i njihovi nalazi
4. Osjećanja koja izaziva postojeći posao	1. Opšte znanje o pravima korisnika
5. Dobit za korisnike	2. Specifično znanje socijalnog rada za rad sa LSI
	3. Nejednak pristup u radu komisija
	4. Bez potrebnih ciljanih edukacija
	1. Bez prostora za kreativnost
	2. Nezainteresovanost menadžmenta za nove pristupe
	1. Osjećaj zadovoljstva urađenim
	2. Nedovoljno društveno vrednovanje
	3. Nezadovoljstvo položajem
	4. Zaposleni bez podrške sa svih nivoa
	1. Značajni novčani benefiti
	2. Zadovoljstvo korisnika

1. Rad pod pritiskom

Složeni i zahtjevni postupci koji obiluju pravnim prazninama i nerazumljivim formulacijama otežavajući su faktor u radu. „Često moram da tražim tumačenje od ministarstva (2), stalno dobijamo protivrječna uputstva (3), odeš na sastanak zbunjen, dođeš potpuno izgubljen (1), za novo pravo jedan stručni saradnik kaže jedno, a drugi kontra (1), moramo da istražujemo i uradimo mnogo poslova (1), ima svakakvih korisnika (1)“.

Pritisak zakonskih rokova stalno postoji i obavezuje na efikasan rad. Mnoge okolnosti utiču da nije moguće ispoštovati rok. „Ne zavisi sve od nas, mnogo je drugih, korisnik, komisije, organi uprave, zdravstvene službe (2), trudim se da ispoštujem rok, mnogi to ne čine (1), ministarstvo ne poštuje zakonske rokove (1), nemamo standarde stručnih usluga koji bi uvažili složenost postupka (2), upravni postupak ima svoje rokove i to je za nas važno (1)“.

Učesnici fokus grupe su ukazali na još jedan element pritiska. To su **revizije** koje provode drugostepeni organi i stručni nadzori. „Svake godine očekujemo reviziju i pripremamo se za nju (2), i revizija nam zna napraviti kaos, zavisi ko je radi (1), posljednje iskustvo sa revizijom nam je loše (1), revizija bi trebala biti podrška (2), revizije nam nalažu kontradiktorne stvari (1), revizija je kontrola, a ne podrška (1)“.

Rezultati istraživanja pokazuju da je socijalni rad u centrima za socijalni rad izloženim različitim pritiscima koji otežavaju položaj zaposlenih i ograničavaju ih u profesionalnom radu.

2. Osposobljenost za postojeći posao

Analiza **osposobljenosti stručnih radnika** zaposlenih u centru za socijalni rad za rad sa licima sa invaliditetom pokazuje da se radi o stručnom poslu koji zahtjeva vrlo široko **opšte znanje o pravima ovih lica** u različitim sistemima socijalne sigurnosti. „Moramo poznavati Zakon o socijalnoj zaštiti u tančine (3),

prava imaju u penzijsko-invalidskom osiguranju, u zdravstvu, dječijoj zaštiti....sve to moramo znati (3), moramo imati širi obim znanja (1), da bi upravljali procesom ostvarivanja prava moramo imati opšte znanje (1)“. Pored opštih znanja neophodna su i **specifična**. „Moramo znati i socijalni rad (1)“, treba poznavati usluge u zajednici (1), trebamo znati prepoznati problem, vidjeti neviđeno (1), rad sa invalidima zahtjeva posebne vještine komunikacije (2), za ovaj posao se mora imati iskustvo, ne piše sve u zakonima (1), ne može svako raditi sa invalidima, treba biti osjećajna osoba (1)“. Ovi navodi stručnih radnika ukazali su na širinu potrebnih znanja i kompetencija koje pripadaju generičkim kompetencijama u socijalnom radu. Prema Čaćinović Vogrinčić i sar.²¹ tu su: uvažavanje korisničke perspektive, objedinjavanje znanja i vještina u procjeni i tretmanu, osnaživanje, komunikacijske vještine, vrijednosti i etika itd. Učesnici fokus grupe su istakli kao problem po pitanju osposobljenosti **nejednak pristup u radu komisija**. Komisije su stručna interdisciplinarna tijela koja vrše procjene invalidnosti i utvrđuju potrebe. Svaka jedinica lokalne samouprave ima svoju komisiju. Ova tijela nemaju potrebne standarde, protokole i jedinstvene pristupe u donošenju mišljenja, tako da su očite velike razlike u pristupama i ocjenama. „Neke komisije utvrđuju samo dijagnozu (2), razlike su ogromne po istoj stvari (2), do sada su morali ujednačiti rad komisija (1), drugostepena komisija je posebno pitanje (1) imamo kaos u kome ne znamo da se ponašamo (2)“. Ovakvi navodi učesnika fokus grupe su posljedica nedostatka **potrebnih ciljanih edukacija** koje bi omogućile uspostavljanje kriterijuma i ujednačenost u radu. „Imali smo neke sastanke... više informacije nego obuka (2), trebamo konkretnu obuku za jednak rad (1), zamislite, član drugostepene komisije nam kaže: tako smo odlučili iz humanih razloga... (1), imali smo sastanke koji su nas još više zbunili (1)“.

3. Kreativnost i inicijativa zaposlenih

Postojeći posao socijalnih radnika sa licima sa invaliditetom u centru za socijalni rad je **bez prostora za kreativnost**, zbog preopterećenosti poslom, velikih ovlasti i nadležnosti centara za socijalni rad, mnogo administracije, nedovoljnog vrednovanja profesije, mišljenje je učesnika istraživanja. „Nismo kreativni, nemamo vremena za to (2), puno je različitih poslova koje radimo (3), samo da se bavim administracijom dovoljno je za puno radno vrijeme (1), niko ne cijeni

kreativnost (1), nemam kad na sunce pogledati (1)“.

Menadžment u ustanovama nije zainteresovan za nove pristupe i ne traži od zaposlenih da osmišljavaju, planiraju i pokreću inicijative za novo i više. „Direktor samo pita koliko je korisnika i ima li novca za to (1), imala sam nekih prijedloga, ali to nikog nije interesovalo (1), nema motivacije i podrške za to (1), novo nosi obaveze, a menadžment to ne želi (1)“.

Dobijeni rezultati istraživanja nužno vode ka stavu da postojeći sistem socijalne zaštite u kome su centri za socijalni rad osnovne ustanove nije uspostavio mehanizme koji podstiču profesionalne imaginacije i stvaralaštvo stručnih radnika, nego je akcenat stavio na administraciju, na obaveze da se odgovori zahjevima sistema, okruženja i različitih pritisaka, što kod zaposlenih može izazvati strah i nezadovoljstvo²².

4. Osjećanja koja izaziva postojeći posao

Stručnjaci su ukazali na različita osjećanja koja se razvijaju kod njih kad sagledavaju svoj posao. Bez obzira na sve poteškoće, **zadovoljstvo urađenim** se javlja kad se u teškim i složenim postupcima dođe do rješenja koja služe dobrobiti korisnika. „Osjećam radost kad prevaziđem barijere (1), dobro se osjećam na poslu koji radim (1), kad je korisnik zadovoljan učinjenim, to me čini sretnim (2), posao je težak, ali nosi i zadovoljstvo (1), ovaj posao smo sami izabrali i mora da nam nosi zadovoljstvo (1), kad je korisnik zadovoljan i ja sam zadovoljan (1)“.

Osjećaj zadovoljstva narušava **nedovoljno društveno vrednovanje** poslova koje obavljaju. „Zajednica nema razumijevanje za potrebe lica sa invaliditetom, a time i za naš rad (3), nismo cijenjeni kao profesija (3), pogađa me kad se omalovažava naš rad (2), cijela oblast je na margini (1)“. Ovakav odnos društva prema poslu socijalnih radnika predstavlja problem u njihovom zalaganju za integraciju lica sa invaliditetom „jer predrasude, negativni stavovi i teško osvješćivanje građana vodi većoj distanci i ulaganju puno truda i umješnosti socijalnih radnika da motiviraju okolinu za zajednički rad u različitim aktivnostima lokalne zajednice i udruge“²⁰.

Poteškoće u radu koje su spomenute i koje su dalje navođene vode **nezadovoljstvu položajem** i demotivisanošću za promjenu. „Uslovi rada su nam loši (3), nemamo adekvatnog prostora za rad sa korisnicima (3), nemamo vremena za korisnike (2), šefovi nas ne razumiju (2), malo imamo voditelja slučajeva (2), prevelik je broj zahtjeva koje zadužujemo (1), loša je zakonska regulativa

(1)“. Sve ove okolnosti su barijere u radu i sprečavaju socijalnog radnika da adekvatno, profesionalno i u skladu sa zakonom obavlja svoj posao (1).

Članovi fokus grupe su posebno istakli **nedostatak podrške u radu** kao veliku poteškoću. „Ljudi nemaju podrške i na jednom nivou (2), nemamo supervizije nikako (3), rukovodioci nisu osposobljeni za pružanje podrške (2), ministarstvo nam nije podrška (3), kolege su nam jedina podrška (2), pomažemo se između sebe (1), saradnja sa kolegama unutar sistema je lična, nikako sistemska (1)“.

5. Dobit za korisnike

Analiza dobiti za korisnika pokazala je da postojeća prava u socijalnoj zaštiti predstavljaju **značajne novčane benefite** koji u uslovima siromaštvo velikog broja lica sa invaliditetom utiče na njihovu socijalnu sigurnost i zadovoljavanje potreba. „Ukupne naknade koje ostvaruju su značajno više od minimalnih plata (3), kad se sve sračuna, ispadne vrijedno za svaku porodicu (2), nije svugdje isto, zavisi od proširenih prava (2), naknade omogućavaju pristojan život (1)“.

Učesnici fokus grupe su mišljenja da postoji **zadovoljstvo kod korisnika**. Ono nije rezultat samo novčanih davanja, nego proističe iz cjelokupnog rada. „Korisnici dobijaju potpune informacije o pravima, uslovima za ostvarenje, nadležnim službama (2), informacije su i o drugim pravima koja nisu u nadležnosti centra (1), mnogo im znače naše posjete (2), ispitujemo zadovoljstvo korisnika anonimnim anketama i one je svake godine pozitivno (1), zadovoljstvo bi bilo i veće kada bi imali više vremena za njih (1)“.

3. Preporuke za dalji rad

Ključne preporuke stručnih radnika za poboljšanje postojećeg rada sa licima sa invaliditetom u centrima za socijalni rad obuhvataju nekoliko grupa:

1. **Unapređenje organizacije rada u ustanovama:** „Podjelu posla treba ponovo uraditi zbog povećanja prava i broja korisnika (4), treba više voditelja slučajeva (2), moraju se pratiti promjene i djelovati u organizaciji prema njima (1)“
2. **Obezbjedenje podrške zaposlenicima:** „Šta je sa supervizijom, treba nam (3), stručnost treba da je prvi kriterijum u izboru direktora (1), edukacije su

neophodne (2), moramo se više povezivati i razmjenjivati iskustva (1), naše zadovoljstvo je važno za rad...odakle nam zadovoljstvo ako sam sama i zaboravljena (1)“

3. **Ciljane edukacije za rad sa licima sa invaliditetom:** „Komisije su prioritete za edukacije

(3), rad sa djecom je poseban izazov i bez dodatnih edukacija teško možemo raditi sa njima (2), mnogo je mladih radnika i nisu imali nikakvih edukacija (2), razvoj vještina je posebno potrebno (1)“.

4. **Poboljšanje uslova rada:** „Prostor nam nije pristupačan za sve (2), sramota me je od korisnika gdje ih primam, makar da imam pristojnu kancelariju (2), trebamo imati prilagođen prostor (2), treba nam i oprema i didaktički materijal za rad sa djecom (1)“.

5. **Promjena u ovlašćenjima centara:** „Novčane pomoći bi trebale biti odvojene od socijalnog rada (2), previše je ovlašćenja koja imaju centri (2), staviti akcenat na usluge (1), novi zakon o djelatnosti socijalnog rada (1)“.

ZAKLJUČAK

Analiza postojećeg socijalnog rada u centrima za socijalni rad sa licima sa invaliditetom putem fokus grupe pokazala je da ove ustanove imaju velika ovlašćenja u ostvarivanju socijalne zaštite lica sa invaliditetom. Doživljaj stručnih radnika koji rade na ostvarivanju prava i pružanju usluga je da se većina posla odnosi na administrativno upravne poslove ostvarivanja novčanih prava, dok su ostali poslovi zastupljeni u veoma malom obimu. Važna područja rada kao što je otkrivanje, informisanje, razvoj i pružanje socijalnih usluga, planiranje, umrežavanje, zastupanje, nisu dio osmišljenih i planiranih aktivnosti, nego se većinom svode na pojedinačna djelovanja rad van centra. Takođe se pokazalo da nisu zastupljeni ni svi metodski postupci. Najzastupljeniji je socijalni rad sa pojedincem, dok grupni i rad u zajednici je zanemaren. Raznoliki poslovi, veliki broj korisnika, mnogo administracije, loši uslovi rada, nužno dovode do mnogih poteškoća. Stručni radnici kao poteškoće vide pritisak koji je stalno prisutan zbog obima posla, nejasnost i nedorečenost pravnih i zakonskih procedura, loša

organizacija rada, nerazumijevanje rukovodilaca, izostanak stručne podrške i nisko društvenog vrednovanja profesije i doprinosa socijalnog rada. Međutim, mišljenja su da lica sa invaliditetom koja su korisnici njihovih usluga, izražavaju zadovoljstvo zbog dobiti koje ostvaraju putem novčanih davanja i odnosa stručnih radnika prema njima. Put razvoja socijalnog rada i unapređenja položaja lica sa invaliditetom kao produktom njihovog rada, stručni radnici vide u unapređenju organizacije i uslova rada, obezbjeđenju podrške, unapređenju zakonodavstva i smanjenju nadležnosti i ovlašćenja centara za socijalni rad i u ciljanim edukacijama za rad sa licima sa invaliditetom.

LITERATURA

1. Leutar Z., Hlupić S., Vladić J., Čaljkušić M. Metode socijalnog rada sa osobama sa invaliditetom. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada, 2015.
2. International Federation of Social Workers. Definition of Social Work. Retrieved October 13, 2013, from <http://ifsw/policies/definition-of-social-work>.
3. Oliver M., Sapey B. Social work with disabled people. Basingstoke: Macmillan, 2006.
4. Kletečki Radović M. Teorija osnaživanja u socijalnom radu. Ljetopis socijalnog rada 2008; 15 (2): 215-242.
5. Završek D., Zorn J., Videmšek P. Inovativne metode v socialnem delu. Studentska založba skripta. Ljubljana, 2002.
6. Filipović J. Moć reči. Beograd: Zadužbina Andrejević, 2009.
7. Ajduković M. Kako izvještavati o kvalitativnim istraživanjima? Smjernice za mentore i recenzente. Ljetopis socijalnog rada 2014; 21 (3):. 352-354.
8. Skoko B., Benković V. Znanstvena metoda fokus grupa – mogućnosti i načini primjene. Politička misao 2009; 46 (3): 217-236.
9. Fajgelj S. Metode istraživanja ponašanja. Beograd: Centar za primenjenu psihologiju, 2004.
10. Mesec B. Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo, 1998.
11. Halmi A. Strategije kvalitativnih istraživanja u primjenjenim društvenim znanostima. Jastrebarsko: Naklada Slap, 2005.
12. Gordon W., Langmaid R. Qualitative Market Research: A Practitioner's & Buyer's Guide. London: Gower, 1988.
13. Robson S., Foster A. Qualitative Research in Action. London: Edward Arnold, 1989
14. Vidanović I. Pojedinaac i porodica. Beograd: Istraživački centar na Fakultetu političkih nauka Univerziteta u Beogradu, 1998.
15. Lakićević M. Socijalna integracija osoba sa invaliditetom. Beograd: Fakultet političkih nauka Univerziteta u Beogradu, 2012.
16. Milosavljević M. Promjenljiva uloga socijalnog rada. Zbornik radova "Socijalna politika, zaštita i praksa", Sarajevo: IP "Svjetlost", 1998: 151-159.
17. Urbanc K. Smisao i obilježja postmodernog pristupa u socijalnom radu. Ljetopis socijalnog rada 2007; 14 (1): 179-196.
18. Leutar Z., Ogresta J., Milić Bobić, M. Obitelji osoba sa invaliditetom i mreže podrške. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 2008.
19. Urbanc K., Ajduković M., Branica, V. Social work theory and its role in development of practice and competences. Book of Abstracts 1st ENSACT Joint Conference „ Social Action in Europe: Diferent legacies & common challenges?“ Dubrovnik, 2009: 225.
20. Sivrić M., Leutar Z. Socijalni rad sa osobama sa invaliditetom u neprofitnom sektoru. Ljetopis socijalnog rada 2010; 17 (2): 241-262.
21. Čačinović Vogrinčić G., Kobal L., Mešl N., Množina M. Uspostavljanje suradnog odnosa i osobnog kontakta u socijalnom radu. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada, 2007.
22. Payne M. Savremena teorija socijalnog rada. Banja Luka: Filozofski fakultet Univerziteta u Banjoj Luci, 2001.