



ODSJEK: SOCIJALNI RAD

**Primjena metoda socijalnog rada u lokalnoj zajednici s posebnim osvrtom u
organizovanju modela terenskih ureda na području Ze-do kantona
- magistarski rad -**

Kandidat:

Hrustić Samir

Broj indeksa: 301/II SW

Mentor:

Doc.dr. Nedreta Šerić

Sarajevo, mart. 2021. godine

S A D R Ž A J

UVOD.....	1
I. TEORIJSKO-METODOLOŠKI OKVIR ISTRAŽIVANJA.....	6
1.1. Problem istraživanja	9
1.2. Predmet istraživanja	11
1.3. Ciljevi istraživanja.....	12
1.3.1. <i>Naučni ciljevi istraživanja</i>	12
1.3.2. <i>Društveni ciljevi istraživanja</i>	13
1.4. Sistem hipoteza	14
1.4.1. <i>Generalna hipoteza</i>	14
1.4.2. <i>Posebne-pojedinačne hipoteze i indikatori</i>	14
1.4.3. <i>Sistem varijabli</i>	20
1.5. Metode istraživanja	20
1.6. Naučna i društvena opravdanost istraživanja	21
1.6.1. <i>Naučna opravdanost istraživanja</i>	21
1.6.2. <i>Društvena opravdanost istraživanja</i>	22
1.7. Vremensko i prostorno određenje istraživanja.....	22
II. METODE SOCIJALNOG RADA U LOKALNOJ ZAJEDNICI.....	23
2.1. Socijalni rad u lokalnoj zajednici-pojam, uloga i ciljevi.....	23
2.2. Metoda socijalnog rada u organizovanju lokalne zajednice.....	28
2.3. Metoda socijalne akcije	32
2.4. Metoda saradnje i koordinacije	34
2.5. Izazovi primjene savremenih metoda socijalnog rada u centrima za socijalni rad u Ze-do kantonu	37
2.6. Razvoj prakse socijalnog rada u centrima za socijalni rad u Ze-do kantonu	38
2.7. Rezime drugog dijela	44
III. TERENSKI URED U Mjesnoj zajednici	45
3.1. Uloga i značaj mjesnih zajednica u Ze-do kantonu.....	45
3.2. Saradnja centara za socijalni rad sa mjesnim zajednicama	49
3.2.1. <i>Uloga centara za socijalni rad u mjesnoj zajednici</i>	50
3.2.2. <i>Uloga mjesne zajednice u sistemu socijalne zaštite</i>	52
3.3. Dobre prakse u “izgradnji” novih modela socijalnog rada u mjesnoj zajednici	54
3.3.1. <i>Model organizovanja socijalnog rada u Centru za socijalni rad Zenica</i>	55

3.3.2. <i>Pilot projekti organizovanja socijalnog rada u mjesnoj zajednici (razvoj mješovitog sistema brige u zajednici i razvoj terenskih ureda u MZ)</i>	57
3.3.3. <i>Strategija jačanja institucija braka i porodice kao model preveniranja asocijalnog ponašanja pojedinaca i smanjenja rizika razdvajanja od porodice</i>	59
3.4. Terenski ured-izazov socijalnog rada u lokalnoj zajednici ?!	61
3.5. Rezime trećeg dijela	65
IV. REZULTATI ISTRAŽIVANJA	66
4.1. Analiza rezultata istraživanja dobijenih posredstvom anketnog upitnika	66
4.2. Analiza rezultata istraživanja dobijenih posredstvom intervjeta	87
V. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA I PREPORUKE	93
LITERATURA	100
POPIS TABELA	104
POPIS GRAFIKONA	104
PRILOZI.....	106
IZJAVA O AUTENTIČNOSTI RADA	119

Popis skraćenica

- **MZ** - mjesna zajednica;
- **LZ** - lokalna zajednica;
- **CZSR** - centar za socijalni rad;
- **CCETSW** - Centralni savjet za obrazovanje i obuku u socijalnom radu;
- **OPRSZ** - općinski plan razvoja socijalne zaštite
- **UNDP** - Program Ujedinjenih naroda za razvoj
- **IFSW** - Međunarodna federacija socijalnih radnika

UVOD

Motivacija za izbor teme istraživanja pod ovakvim naslovom je, s jedne, moje radno iskustvo u Centru za socijalni rad Zenica u kojem se nastoje mijenjati i usavršavati prakse i s druge strane potreba za ispitivanjem stavova i iskustva socijalnih radnika iz drugih centara koji su preopterećeni u nastojanju da pokriju svaku oblast djelovanja centra po polivalentnom modelu rada. Mišljenja sam da se jedno s drugim može komparirati i naročito da se dobre prakse mogu prenijeti, bez obzira koliko "mali" ili "velilki" centar bio, odnosno koliko radnika i sredstava imali na raspolaganju.

Dakako, svemu pomenutom je dodatnu snagu dala činjenica da postoji arhiva institucionalnog sjećanja (projekti, izvještaji, informacije, analize, strategije, programi...) kako u zeničkom tako i u drugim centrima Ze-do kantona; sjećanja aktera promjena u zeničkom centru, kao i dobra praksa odazivanja kolega i drugih stručnjaka iz centara u sličnim istraživanjima. Centar za socijalni rad Zenica je tokom 2003. godine realizovao projekat pod nazivom "*Razvoj mješovitog sistema brige u zajednici*". Ovim projektom realizovana je ideja terenskih kancelarija u uredima mjesnih zajednica u ruralnim dijelovima Zenice što je rezultiralo pozitivnim efektima kako kod socijalnih radnika koji su radili na projektu tako i kod građana ovih mjesnih zajednica. Nakon uspješno provedenog projekta i završetka istog nije bilo "sluha" za njegov nastavak. Bez obzira na to, s realizacijom ove ideje se ponovo pokušalo 2009. godine ali bezuspješno te sam mišljenja da bi ovaj model socijalnog rada u lokalnoj zajednici, odnosno perspektivu istog bilo dobro istražiti.

Bosna i Hercegovina je veoma decentralizirana zemlja, što se označava jednim od značajnih uzroka složenosti funkcionisanja sveukupne birokratije ove zemlje. Najveći izazov javlja se u domenu neusklađenosti politika i programa institucija na višim i nižim nivoima vlasti i neefikasne saradnje u horizontalnoj liniji, npr., institucije u lokalnoj zajednici odnosno u entitetu i kantonu. Centar za socijalni rad jedna je od glavnih ustanova koje se bave suzbijanjem socijalnih problema u bosanskohercegovačkom društvu na terenu, nastojeći da svojim kadrovskim kapacitetima, stručno i profesionalno pruži podršku osobama kojima je potrebna. Preventivno djelovanje, pomoći osobama koje se već nalaze u stanju potrebe, saradnja sa drugim organima i institucijama, ustanovama socijalne zaštite, općinama ili gradskim upravama, resornim ministarstvom za socijalnu politiku, zdravstvenim ustanovama, policijskim organima, kantonalnim i višim nivoima vlasti, samo su neke od nadležnosti centara za socijalni rad u BiH.

Svaka lokalna zajednica ima svoje probleme, kako socijalne tako i one koji se prepliću sa socijalnim. Saradnja institucija veoma je važna, kako bi se „ujedinjenim snagama“ izborili za jedinstven cilj. Savremene države nalaze se pred brojnim izazovima manifestovanim kroz socijalne probleme, koji su od posebne važnosti budući da se neposredno vezuju za ljudska prava, slobode, potrebe i odnose na relaciji država-građanin. S tim u vezi, danas je najrasprostranjeniji i predstavljen kao najpovoljniji za sve društveni oblik uređenja zasnovan na parlamentarnoj demokratiji. Isti proklamira visok stepen zaštite ljudskih prava, socijalnu jednakost, društvo jednakih šansi, nediskriminaciju itd.

Bosna i Hercegovina se duže vrijeme suočava sa brojnim socijalnim problemima, od nezaposlenosti i odlaska mladih u bolje razvijene zemlje, preko kriminaliteta, korupcije, niskih penzija i naknada za rad, izraženog porodičnog nasilja i maloljetničke delinkvencije, obimnog broja razvoda bračnih zajednica, nebrige o starijim i bolesnim licima, kao i siromaštva u neprihvatljivom obimu. Sve ove probleme valja riješiti u određenom roku, ili će u suprotnom da se nagomilavaju i destruiraju socijalnu kartu BiH.

Nezahvalno je i nekorektno reći s naučne tačke gledišta da nema promjena i da se ne radi na promjenama kada je u pitanju ekonomsko socijalno osnaživanje društva, koje bi podstaklo socijalni razvoj, na temelju adekvatnih socijalnih politika. Međutim, promjene i socijalne politike su trome, spore, neefikasne u omjeru kakvom bi trebale da budu, mnogo je više deklarativnog nego praktičnog. Upravo u praksi, najveći doprinos u rješavanju problema daju institucije poput centra za socijalni rad, u saradnji sa lokalnom zajednicom. S tim u vezi, jedan od najvažnijih ciljeva socijalne politike jedne zemlje jeste da se poboljša socio-ekonomski položaj svih građana, a posebno ranjivih skupina, odnosno u širem diskursu posmatrano, cilj je da se usklade životne prilike i životni uslovi svih građana.

U ovom radu bitno je da se dotaknemo negativnih efekata birokratije moderne države, s tim u korelaciji, naglasit ćemo da ono što bitno karakteriše moderne kapitalističke sisteme i njihova društva jeste racionalizacija života, odnosno organizovanje društva u skladu sa načelima efikasnosti. To je pojava koja zahvata sva područja društva, jer ima veliku ulogu i veliko značenje za povećanje proizvodnosti i organizacione efikasnosti rada, materijalne i društvene proizvodnje. U tom smislu treba posmatrati i birokratiju kao posljedicu, ali istovremeno i kao uzrok procesa racionalizacije. Bitno je dakle staviti naglasak na složenost savremene države, koja se može ogledati upravo u glomaznom aparatu birokratije, a koja je nužan dio javne uprave, želi li se država postaviti prema građanima kao javni servis.

Naime, važno je da akcentiramo kako socijalna politika ima svoju dugu historiju i nije nastajala odjednom, već se dugi niz godina gradila da bi dosegla današnje okvire. Gledajući u tom smjeru, moramo naglasiti kako socijalna politika nastaje kao rezultat djelovanja cijelog niza različitih, kompleksnih i međuzavisnih faktora, koji se odnose na relaciju država-građanin. Za domaću praksu važno je da konstatujemo kako je sistem socijalne zaštite organizovan na nivou kantona u FBiH i opština u RS i kao takav je krajnje birokratizovan, rascjepkan i neefikasan. Oblast socijalne zaštite u BiH reguliše veliki broj zakona na entitetskom i kantonalm nivou, a pri tome zakoni na entitetskom nivou regulišu ova pitanja na različite načine, dok kantonalni dodatno raščlanjuju prava iz socijalne zaštite.

Treba uzeti u obzir da lokalne zajednice znaju imati svoje odluke po pitanju prava iz domena socijalne zaštite. Građani veoma rijetko traže svoja prava pred nadležnim institucijama podnošenjem tužbi ili žalbi unutar institucija ili pred sudovima. Neki od ključnih razloga za ovakvo stanje nalaze se u činjenici da su generalno neobaviješteni o svojim pravima što i nije čudno obzirom na obimnu zakonsku regulativu koja reguliše ovu oblast, ali i zbog nepovjerenja u institucije sistema i pravovremeno obeštećenje, te zbog mogućih visokih troškova vođenja ovakvih postupaka.

Centar za socijalni rad Zenica kao, najrazvijeniji u Ze-do kantonu prošao je mnoge faze organizovanja i prestrukturiranja, kao i sve druge ustanove u BiH. Danas, potpisnik je mnogih protokola o saradnji i akata u domenu suzbijanja socijalnih problema. Centar za socijalni rad Zenica je u više slučaja bio i inicijator kreiranja i potpisivanja protokola i akata kojima je detaljnije regulisano postupanje institucija supotpisnika iz domena na koji se protokol odnosi (npr. prosjačenje, skitničenje, prijava prebivališta, zbrinjavanje beskućnika i sl.). Ovakav pristup ove ustanove proizašao je iz razloga što kod pojedinih socijalnih problema postojeći zakoni detaljno ne propisuju nadležnosti institucija prilikom njihovog djelovanja što je problem i kod svih drugih lokalnih zajednica u BiH.

Općenito, centar za socijalni rad je jedna od ustanova iz sistema socijalne zaštite koja će primjenjujući najnovija i najsavremenija iskustva u socijalnom radu, biti prije svega operativno sposobna da rješava akutne probleme i da razvija sistematski preventivni rad. Centri za socijalni rad treba da rade na stručnom zahvatanju, analiziranju, proučavanju i zajedno sa drugim faktorima u opštini na rješavanju socijalnih problema (Dervišbegović, 2001: 407).

S tim u vezi može se zaključiti da je uloga centra za socijalni rad pružanje stručne podrške i pomoći, te zaštita pojedinaca i porodica koje žive u nepovoljnim prilikama ili prolaze kroz životnu krizu kako bi prevazišli probleme i osnažili se za promjenu. Također se može

zaključiti da je cilj poboljšanje kvaliteta života svake osobe u saradnji s drugim pružaocima usluga i javno zalaganje za prava i potrebe socijalno osjetljivih grupa. Socijalni problemi, kako sva dosadašnja istraživanja govore, nisu stvar individualne prirode, naprotiv, radi se o javnim problemima, problemima zajednice. Socijalni radnici, kroz nadležnosti i ovlaštenja koja imaju centri za socijalni rad u BiH, trebaju nastojati da blisko sarađuju sa vlastima lokalne zajednice, prvenstveno općinama i gradovima, kao i policijskim i zdravstvenim ustanovama, kako bi se ciljevi međusobno uskladili i zajedno doprinijeli pozitivnim promjenama u socijalnoj karti zajednice. Ova saradnja je potrebna sa ciljem jednakopravnosti i jedinstvene dostupnosti usluga centra za socijalni rad svim građanima, bez diskriminacije, bilo da žive u urbanim ili ruralnim dijelovima grada, bez obzira na društveni položaj, pripadnost određenoj religijskoj, etničkoj, političkoj skupini itd.

Posljednjih godina, mnoge institucije u FBiH formiraju takozvane mobilne timove, koji su karakteristični za zdravstvene ustanove, službe za zapošljavanje i sl. dok je socijalna zaštita, odnosno centri za socijalni rad, kao pružaoci ovih usluga bazirani na kancelarijski rad i terenski rad (posjeta porodicama ili pojedincu). Kancelarijski rad u centrima za socijalni rad je teže dostupan građanima lokalne zajednice iz ruralnih dijelova a opet nedostupan starijim, bolesnim i iznemoglim licima a u dosta slučajeva i siromašnim. Kancelarijski rad u dosta slučajeva bez terenskog rada nije svrshishodan jer su međusobno jako povezani u socijalnom radu i počesto se predmetni slučaj, bez terenske posjete porodici ili pojedincu, ne može niti riješiti. Terenski rad je često opterećenje kako za socijalne radnike tako i za sam centar za socijalni rad a opet često nedovoljno dostupan građanima. Opterećenje se ogleda u velikim troškovima koji proizilaze iz čestog rada na terenu, malom broju radnika, povećanom obimu poslova, nedovoljnog broju službenih vozila, površini općine, nemogućnosti planiranja terenskih posjeta zbog uvijek nepredvidivih i hitnih slučajeva, kao i u riziku faktorima.

Iz navedenih opterećenja proizilazi i činjenica da socijalni radnici često ne mogu „zadovoljiti“ potrebe svih građana u lokalnoj zajednici, posebno onih u ruralnim područjima grada ili općine, odnosno da često ne mogu pravovremeno reagovati i građanstvu pružiti potrebnu uslugu. Sve pomenuto navodi nas na činjenicu da bi terenski uredi pri centrima za socijalni rad bili prikladno rješenje za razvijanje socijalne zaštite za svaku lokalnu zajednicu. Konačan cilj je doprinijeti efikasnosti zadovoljavanja usluga i ostvarenja prava svim građanima, posebno starijim i ugroženim licima u ruralnim područjima gradova ili općina. Imajući u vidu siromaštvo, nizak stepen obrazovanja, koje još uvijek nažalost kao problem pogađaju značajan broj populacije u BiH, možemo konstatovati da mnogi građani i ne znaju za

određena svoja prava koja su im dostupna, upravo u tom kontekstu je važno i djelovati, educirati i dati pravnu savjetodavnu podršku, kroz instituciju centra za socijalni rad građanima, kako bi lakše ostvarili svoja prava. Centar za socijalni rad bi pružanjem navedenih usluga putem svojih terenskih ureda u ruralnim područjima grada ili općine bio puno dostupniji građanima i pružao veću podršku nego što je to do sada bilo.

I. TEORIJSKO-METODOLOŠKI OKVIR ISTRAŽIVANJA

Centar za socijalni rad-je više funkcionalna ustanova socijalno pravne zaštite organizovana kao centralna institucija, spremna za saradnju sa drugim organizacijama na razini jedne ili više općina koje na principima savremenog, na naučnim osnovama zasnovanog socijalnog rada uz angažovanje stručnjaka (socijalnih radnika, psihologa, pravnika, pedagoga, sociologa) i po potrebi drugih stručnjaka (psihijatra, kriminologa) organiziranih supervizora provodi ciljeve socijalno pravne zaštite-zadovoljavanje osnovnih ljudskih prava i potreba, obezbeđuje uvjete za preveniranje nastajanja socijalnih slučajeva i osposobljavanje pojedinca i socijalnih grupa za razvoj i napredovanje u životu. (Dervišbegović 2003: 371)

Centar za socijalni rad osniva se kao ustanova radi obavljanja poslova u vezi sa zadovoljavanjem potreba građana i njihovih porodica u socijalnoj zaštiti, na području općine i za obavljanje stručno-analitičkih i drugih stručnih poslova općine te drugih organizacija i zajednica u skladu s zakonom.

Socijalni rad-Međunarodna federacija socijalnih radnika (IFSW) definiše socijalni rad kao "praktično zasnovanu profesiju i akademsku disciplinu koja promovira socijalnu promjenu i razvoj, socijalnu koheziju, osnaživanje i oslobođanje ljudi. Principi socijalne pravde, ljudskih prava, kolektivne odgovornosti i poštovanja različitosti su centralni za socijalni rad. Potkrijepljen teorijama socijalnog rada, socijalnih znanosti, humanističkih i autohtonih znanja, socijalni rad uključuje ljude i strukture kako bi prevazišli izazove i poboljšali blagostanje" (Šadić, 2014: 88).

Socijalni rad je nastao iz filantropskih i humanitarnih aktivnosti i od samog početka je pružao pomoć siromašnim, bolesnim i bespomoćnim. Vremenom se uočilo da pružanje pomoći, kako u zadovoljenju elementarnih potreba klijenta tako i u psihosocijalnom radu, nije lagan niti jednostavan posao (Šadić, 2014: 83).

Lokalna zajednica-Lokalna zajednica je takva teritorijalna društvena zajednica gdje na najnižoj razini nastaju određene zajedničke potrebe stanovnika, koje se mogu riješiti samo na zajednički način. Lokalna zajednica predstavlja prvu i najnižu razinu u hijerarhiji zajednica. Supstancijalni elementi lokalne zajednice su teritorij, stanovništvo, svijest ljudi o njihovom zajedničkom pripadanju određenom teritoriju. (Milosavljević, Brkić, 2005: 19)

Model terenskog ureda-kancelarija centra za socijalni rad u mjesnoj zajednici, u kojoj i iz koje se, angažovanjem socijalnih radnika (ali ne nužno samo socijalnih radnika), u praksi provodi “pristup usmjeren na klijenta”, što u konačnici treba da rezultira smanjenjem socijalne isključenosti ruralnog stanovništva. Dakako, sam ured i socijalni radnici ne donose tu željenu promjenu već je donose uz primjenu savremenih metoda socijalnog rada. Terenski ured treba da osigura brži, lakši i neposredniji transfer svih potrebnih “ulaznih” informacija ruralnom stanovništvu, kao što su informacije o pravima, uslugama i postupcima ostvarivanja svojih potreba. Terenski ured takođe treba da osigura neposredni kontakt sa osobama u stanju socijalne potrebe; da olakša prikupljanje podataka relevantnih za odlučivanje o zadovoljavanju stanja socijalne potrebe; da olakša monitoring korištenja prava i/ili usluga, ali i da permanentno prikuplja podatke o rizičnim grupama i pojavama, te ih prosljeđuje centru na analiziranje i modeliranje rješenja.

Model terenskog ureda je dio inovativnog koncepta organizovanja centara za socijalni rad po “*specijalističkom modelu*” koji podrazumijeva grupisanje poslova i radnih zadataka socijalnim i drugim stručnim radnicima u jednoj ili nekoliko srodnih oblasti djelovanja (npr. socijalni radnik za hraniteljstvo ili socijalni radnik za zbrinjavanje djece i odraslih u ustanove socijalne zaštite i sl.) za razliku od *polivalentnog modela* rada koji podrazumijeva grupisanje poslova i zadatka za socijalnog radnika i druge stručne radnike prema teritorijalnoj pripadnosti korisnika što uključuje obavljanje svih poslova socijalne zaštite na jednoj teritoriji.

Metode socijalnog rada-grčki (“metodes”-nalazim, pronalazim put, način). Metod možemo definisati kao put koji iznalazi čovjek, način odvijanja čovjekove radne aktivnosti. Prema Termizu (2005: 153) metoda ima tri komponente-dijela: logičku, emistemološku i tehničku. Prema istom autoru kao moguća definicija može se prihvatići da je metoda primjenjeni, odnosno mogući način verifikacije postojećeg i sticanja novog naučnog saznanja. Možemo konstatovati da razvoj profesionalne djelatnosti socijalnog rada, razvoj nauke o socijalnom radu i mogućnost razvoja eksplanatorne i cjelovite teorije socijalnog rada zavisi od razvijenosti metodologije i metoda socijalnog rada.

U raspravi o metodu u socijalnom radu i klasifikaciji metoda socijalnog rada polazimo od iznijetih shvatanja prof. Dervišbegovića.

Prema ovom autoru metoda socijalnog rada u najširem značenju je način, sredstvo i oblik postupanja u socijalnom radu. Nadalje prema kriterijumu značaja u zahvatanju i rješavanju problema on ih klasificiše na osnovne i pomoćne. (Termiz, 2005: 24)

U osnovne ubraja :

- Metodu socijalnog rada u zajednici (Socijalni rad u organizovanju zajednice),
- Metodu socijalne akcije,
- Metodu socijalnog grupnog rada,
- Metodu rada s pojedincem,

Pomoćne metode socijalnog rada su :

- Metoda saradnje i koordinacije,
- Metoda stručnog razgovora (intervjua),
- Metoda socijalnih istraživanja,
- Metoda administracije socijalnog rada.

U ovom radu akcenat ćemo staviti na: metoda socijalnog rada u organizovanju lokalne zajednice i njene faze procesa socijalnog rada u zajednici, metoda socijalne akcije i metoda saradnje i koordinacije.

1.1. Problem istraživanja

Socijalna isključenost stanovništa u Bosni i Hercegovini je opštepoznata činjenica, odnosno kao „proces kojim se određeni pojedinci guraju na ivicu društva i spriječavaju u punom učestvovanju u društvu zbog svog siromaštva ili nedostatka osnovnih znanja i mogućnosti za doživotno učenje, ili kao rezultat diskriminacije. Ovo ih udaljuje od mogućnosti, zaposlenja, prihoda i obrazovanja, kao i od društvenih mreža koje postoje unutar zajednice. Tako oni imaju malo mogućnosti pristupa vlasti i organima donošenja odluka i na taj način se često osjećaju nemoćnim i nesposobnim da uzmu kontrolu nad odlukama koje utječu na njihov svakodnevni život“.¹

U segmentu dostupnosti i ostvarivanja prava iz socijalne zaštite uočava se problem otežanog i ograničenog pristupa stanovništva ključnim organima donošenja odluka, koji proizilazi iz izbora modela organizovanja i metoda rada tih organa. Konkretno misli se na ključni organ-centar za socijalni rad. Normativno neuređeni model organizovanja i metoda rada, kao i odsustvo teorijskih inputa o mogućem izboru danas u socijalnoj zaštiti ostavljaju prostora za raznolikosti koje samo potvrđuju potrebu rješavanja problema.

Kad se početkom šezdesetih godina prošloga vijeka pristupilo organizovanju centara za socijalni rad u Bosni i Hercegovini (Sarajevo, Zenica ...) namjera je bila da se socijalna zaštita otrgne iz labirinta administrativnog aparata i omogući humaniji, neposredniji i efikasniji model pružanja socijalnih usluga stanovništvu. Ovaj model je kasnije potpomognut uvođenjem socijalnog rada u privredu, obrazovne, zdravstvene i druge institucije. Međutim, početkom devedesetih godina, iz poznatih razloga, sva dodatna mreža je nestala a centri za socijalni rad devastirani i osiromašeni kadrovski su „preživljivali“ zajedno s korisnicima.

Trideset godina od tada problem se vuče: ne napušta se model polivalentnog organizovanja socijalnog rada; ponegdje vraća se na scenu administrativno-upravni model kroz približavanje po statusu i plaćama općinskim/gradskim organizacionim modelima, a rijetki su iskazivali inovativniji pristup. Inovativnost je podrazumijevala razvijanje mreže i saradnje sa ključnim akterima u lokalnoj zajednici: obrazovne i zdravstvene ustanove, pravosudni organi i policija. Posebno inovativan pristup bio je u pojedinim sredinama u kojima su centri za socijalni rad inicirali saradnju sa mjesnim zajednicama na planu razvoja mješovitog sistema brige u

¹ „IBHI , aprila 2019. “Prema Evropskoj Uniji-Ključni problemi socijalnog uključivanja u BiH“ (Vijeće EU, 2004: 8)

zajednici i otvaranja terenskih ureda centra za socijalni rad u lokalnoj zajednici. Inovativni pristup, nažalost, prekinut je 2009. godine i zbog dugog trajanja recesije u BiH nije ponovo zaživio.

U Ze-do kantonu je sve to prisutno pa upravo zbog toga, kao i zbog činjenice da su na ovom području poznati modeli i metodi koji zaslužuju da se istraže i sa uporednim pokazateljima u odnosu na druge modele i metode budu predočeni naučnoj, stručnoj i široj javnosti, namjera je da se istakne ovaj problem i dobijenim rezultatima ukaže na moguće pravce njegova rješavanja.

Vodilja na tom putu je namjera traganja za odgovorima na sljedeća problemska pitanja:

- Da li je u uslovima socijalne isključenosti velikog broja lokalnog stanovništva, u dužem vremenskom trajanju, primjeren model polivalentnog socijalnog rada u centrima za socijalni rad ?
- Da li se pozitivan utjecaj na socijalnu isključenost može ostvariti tješnjom saradnjom centara za socijalni rad sa lokalnom zajednicom otvaranjem terenskih ureda u mjesnim zajednicama ?
- Trebaju li kreatori politika u socijalnoj, dječjoj i porodičnoj zaštiti konačno više pažnje posvetiti istraživanju i oblikovanju modela socijalnog i drugog stručnog rada u lokalnoj zajednici ?
- Treba li da centri za socijalni rad budu promotori funkcionalne koordinacije u razvoju novih modela socijalnog rada u lokalnoj zajednici?
- Kakvi su to efikasni mehanizmi međusektorske saradnje u organizovanju lokalne zajednice, te u planiranju i provođenju socijalnih akcija u lokalnoj zajednici?

1.2. Predmet istraživanja

Predmet ovog istraživanja je uloga centra za socijalni rad u dizajniranju i primjeni terenskih ureda kao naprednjeg modela organizovanja centara za socijalni rad,a u vezi s tim i primjena savremenijih metoda socijalnog rada. Dakle, radi se o važnosti ove ustanove u cilju saradnje ustanova i organa, za prevenciju i suzbijanje socijalne isključenosti u ruralnim područjima lokalnih zajednica na istraživanom području. Terenski uredi, sastavljeni ne samo od socijalnih radnika, već po potrebi i od drugih profesionalaca iz nadležnog centra za socijalni rad ili pak novouposlenih stručnjaka uz, po potrebi, pravovremeno angažovanje stručnjaka drugih profila idealno su rješenje efikasnog terenskog rada, sa ciljem podrške porodici ili pojedincu, educiranja širih masa o njihovim pravima, slobodama, pravnim sistemom naše države u domenu socijalne zaštite i sl.

Predmet istraživanja odnosiće se na ulogu centara za socijalni rad u lokalnim zajednicama u sljedeća dva segmenta:

I) Organizovanja modela terenskih ureda u lokalnim zajednicama;

Ovaj segment istraživanja bit će baziran na analizu:

- dosadašnjih rezultata istraživanja i prakse organizovanja terenskih ureda u praksi lokalnih zajednica;
- strateških opredjeljenja u pravcu organizovanja terenskih ureda u lokalnim zajednicama;
- potreba među stručnjacima koji rade u socijalnom radu na području Že-do kantona o potrebi organizovanja terenskih ureda;
- kapaciteta u lokalnim zajednicama za organizovanje modela terenskih ureda:
 - a) prostorni
 - b) kadrovski
 - c) materijalni
- rezultata promocije modela terenskog ureda;
- pravnog okvira za organizovanje modela terenskog ureda.

II) Primjena savremenih metoda socijalnog rada u centrima za socijalni rad.

Ovaj segment istraživanja bit će baziran na analizu:

- dosadašnjih rezultata istraživanja i prakse primjene metoda socijalnog rada u praksi lokalnih zajednica;

- strateških pravaca u načinu primjene metoda socijalnog rada u lokalnim zajednicama;
- stavova stručnjaka koji rade u socijalnom radu na području Ze-do kantona o načinu primjene metoda socijalnog rada u lokalnim zajednicama;
- kapaciteta centara za socijalni rad o načinu primjene metoda socijalnog rada u lokalnim zajednicama:
 - a) kadrovski
 - b) materijalni
- rezultata promocije metoda socijalnog rada u lokalnim zajednicama;
- pravnog okvira metoda socijalnog rada u lokalnim zajednicama.

1.3. Ciljevi istraživanja

1.3.1. Naučni ciljevi istraživanja

Naučni cilj istraživanja je ukazivanje na potrebu savremenijeg organizovanja centara za socijalni rad i pružanja usluga u lokalnoj zajednici.

Manje više do sada je naslijeden sistem organizovanja centara za socijalni rad po modelu polivalentnog rada, a što se tiče pružanja usluga socijalnog rada pretežno je centralizirano u uredima (uredski rad), birokratizovano (na osnovu dokumentacije) i skoro samo u nuždi s neposrednim radom u zajednici i porodici i sl.

U centrima za socijalni rad u FBiH izuzmemli pojedine centre koji su prešli na specijalistički metod rada, još uvijek se koristi polivalentni metod organizovanja rada centra za socijalni rad.

Centri za socijalni rad Zenica i Sarajevo su među prvima prešli na specijalistički model organizovanja rada koji sam po sebi podrazumijeva veće prisustvo socijalnog rada na terenu a u krajnjoj liniji jedan od rijetkih primjera pokušaja uvođenja u praksu modela terenskih ureda dolazi upravo iz ovih centara za socijalni rad.

Potvrdu ove teorije treba da pruže rezultati istraživanja o kapacitetu centara za socijalni rad, odnosno kvantitet izlazaka na teren.

Naučni cilj istraživanja odnosi se na potrebu da se sa naučne tačke gledišta, utemeljene u naučnoj disciplini socijalni rad, uz aktivno naslanjanje na naučna saznanja iz prava i javne uprave interpretira važnost centra za socijalni rad u ostvarenju metode terenskih ureda u socijalnom radu kao i primjeni metoda socijalnog rada u organizovanju lokalne zajednice. Cilj

istraživanja odnosi se na interpretaciju važnosti uloge i značaja centra za socijalni rad kao jednog inicijatora i koordinatora svih aktivnosti vezanih za saradnju ustanova u lokalnoj zajednici u povodu rješavanja problema socijalne isključenosti. Prezentacija izazova u angažmanu centra za socijalni rad u lokalnoj zajednici, bilo kroz saradnju ili individualan angažman, jedan je od ciljeva ovog istraživanja. Naučni cilj istraživanja jeste i da se predstavi: potreba otvaranja terenskih ureda u ruralnim područjima lokalnih zajednica danas i potreba primjene novih metoda rada u socijalnom radu, najveći izazovi u osnivanju i otvaranju terenskih ureda i izazovi primjene novih metoda rada u socijalnom radu, institucionalni i zakonodavni kapaciteti centara za socijalni rad i lokalnih zajednica potrebni za otvaranje ovakvih ureda kao i za počatak primjene novih metoda rada u socijalnom radu, prednosti i nedostatke terenskih ureda i novih metoda rada u socijalnom radu za aktivno i efikasno djelovanje ka rješavanju problema socijalne isključenosti.

1.3.2. Društveni ciljevi istraživanja

Društveni cilj istraživanja je ukazivanje na ulogu i značaj centara za socijalni rad u razvoju misli i prakse socijalne zaštite i socijalne sigurnosti (u nedostatku zavoda i sličnih institucija na nivou entiteta, kantona i gradova).

Centri za socijalni rad, „barem oni veći“ kao što su Zenica, Sarajevo, Tuzla, Mostar itd., su jedini bastion iz kojeg dolaze nove ideje (teorije i prakse) pa tako rezultati ovog istraživanja treba da ukažu na dobre strane modela-terenskih ureda i metoda organizovanja socijalnog rada u lokalnoj zajednici koji su testirani ili primjenjivani u dužem ili kraćem periodu u navedenim centrima.

Svaka lokalna zajednica specifična je na svoj način i susreće se sa diferenciranim socijalnim problemima. Zeničko-dobojski kanton je specifičan, ima veliki broj stanovnika a samim tim i problema u praksi, posebno za one koji su ruralno stacionirani, nezaposleni, manje obrazovani itd.

Društveni cilj istraživanja jeste da se apostrofira važnost centra za socijalni rad u rješavanju problema u praksi, ali i naglasi činjenica da je on jako često jedina ustanova koja se bavi socijalnim problemima, s tim u vezi, potrebno je apostrofirati važnost zajedničkog, multisektorskog organizovanja i djelovanja na socijalne probleme. Centar za socijalni rad ima veliku ulogu u domenu organizovanja lokalne zajednice posebno u domenu inkorporiranja metode terenskog ureda, odnosno ostvarenja socijalnog rada u lokalnoj zajednici na ovaj način. Društveni cilj istraživanja jeste da se alarmira vlast o dominirajućoj

važnosti centra za socijalni rad, kojem je potrebno omogućiti kvalitetnije uslove i kapacitete za rad, proširiti ih kadrovski, omogućiti usavršavanja i specijaliziranje službenika, ali i podići svijest građana o važnosti njihove saradnje sa ovom institucijom i organima sa kojim ona sarađuje.

1.4. Sistem hipoteza

1.4.1. Generalna hipoteza

Razvoj novog modela organizovanja centara za socijalni rad koji uključuje i terenske uredske zajedno sa primjenom savremenijih metoda socijalnog rada u lokalnoj zajednici mogu doprinijeti smanjenju socijalne isključenosti stanovništva iz ruralnog područja lokalne zajednice.

1.4.2. Posebne-pojedinačne hipoteze i indikatori

Prva posebna hipoteza

Model organizovanja centara za socijalni rad koji uključuje otvaranje terenskih ureda doprinijet će smanjenju socijalne isključenosti stanovništva iz ruralnog područja lokalne zajednice kao i kvantitetu obraćanja za uslugama socijalnog rada.

Prva pojedinačna hipoteza

Blizina terenskog ureda podstiče i motivira prijavu socijalnog slučaja odnosno traženje usluge socijalnog rada.

Indikatori:

- Povećanje broja prijava socijalnih slučajeva putem e-maila, telefona, društvenih mreža kao kompenzacija za klasične prijave poštom odnosno direktnim obraćanjem u centar za socijalni rad;
- Veliki udio anonimnih prijava u prijavi socijalnih slučajeva putem e-maila, telefona i društvenih mreža;
- Znatan broj prijava socijalnih slučajeva putem društvenih mreža, e-maila, telefona bez minimuma podataka o slučaju;

- Znatan udio u terenskim posjetama stručnjaka centra čine posjete samo s ciljem prikupljanja podataka koji nedostaju u anonimnim i drugim nepotpunim prijavama putem elektronskih medija;
- Pisani iskazi kompetentnih osoba koje sarađuju s relevantnim institucijama a pri tome rade na rješavanju socijalnih problema, usmeni iskazi socijalnog radnika i pismeni iskazi odgovarajućih dokumenata.

Druga pojedinačna hipoteza

Dosadašnji rezultati istraživanja i prakse organizovanja terenskih ureda, pokazuju da je razvoj novih modela organizovanja centara za socijalni rad moguć samo u onim sredinama koje su prevazišle “socijalistički” polivalentni model.

Indikatori:

- Izvještaj o radu centara za socijalni rad u Ze-do kantonu za 2018. i/ili 2019. godinu;
- Izvještaj centra za socijalni rad Zenica za 2003. i 2004. godinu te 2009. i 2010. godinu;
- Projekat CSR Zenica “Razvoj mješovitog sistema brige u zajednici” iz 2003. godine i mišljenja socijalnih radnika koji su učestovali u projektu;
- Plan razvoja socijalne zaštite u Općini Zenica za perioda 2003. godina-2005. godina i 2006. godina-2009. godina.

Treća pojedinačna hipoteza

Strateška razmišljanja i planiranja u pravcu organizovanja terenskih ureda centara za socijalni rad u lokalnim zajednicama generalno su sputana izostankom strateških vodilja na nivou kantona.

Indikatori:

- Strategija razvoja Ze-do kantona 2010. godina do 2020. godina, bez ikakvog strateškog plana o elementima društvenog razvoja u segmentu socijalne zaštite;
- Strategija razvoja Grada Zenica 2012. godina do 2022. godina, među ciljevima društvenog razvoja postavlja smanjenje socijalne isključenosti primjenom svih metoda i modela organizovanja;
- Strategija razvoja Centra za socijalni rad Zenica 2016. godina do 2020. godina, postavlja potrebu organizovanja terenskih ureda kao odgovor na narastajuću socijalnu patologiju u zajednici.

Četvrta pojedinačna hipoteza

Mišljenja stručnjaka koji rade u socijalnom radu je da terenski uredi trebaju naći svoje mjesto u praksi organizovanja centara za socijalni rad.

Indikatori:

- Pisani iskazi kompetentnih osoba koje sarađuju s relevantnim institucijama a pri tome rade na rješavanju socijalnih problema, usmeni iskazi socijalnog radnika i pismeni iskazi odgovarajućih dokumenata;
- Svi gradovi/općine prema geografskim obilježjima su brdsko planinske s rasponom udaljenosti pojedinih naselja i do 50 kilometara;
- Prema izvještajima o radu centara za socijalni rad broj terenskih posjeta na godišnjem nivou je u stalnom porastu;
- Troškovi goriva svih centara za socijalni rad su, u odnosu na povećanje potreba, minorni i skoro nepromjenjivi godinama.

Peta pojedinačna hipoteza

U lokalnoj zajednici postoje prostorni kapaciteti za uspostavljanje terenskih ureda u sklopu postojećih mjesnih zajednica ali su postojeći materijalni uslovi i kadrovska struktura nedovoljni za uspostavu terenskog ureda brzo i istovremeno u svim lokalnim zajednicama.

Indikatori:

- Pisani iskazi kompetentnih osoba koje sarađuju s relevantnim institucijama a pri tome rade na rješavanju socijalnih problema, usmeni iskazi socijalnog radnika i pismeni iskazi odgovarajućih dokumenata;
- Analiza djelatnosti i usluga socijalne zaštite u kadrovskom, finansijskom i materijalnotehničkom stanju ustanova na području Zeničko-dobojskog kantona za period 2014. godina do 2015. godina pokazuje kadrovski deficit;
- Analiza djelatnosti i usluga socijalne zaštite u kadrovskom, finansijskom i materijalnotehničkom stanju ustanova na području Zeničko-dobojskog kantona za period 2014. godina do 2015. godina govori i o materijalnim problemima;
- Izvještaji o radu centara za socijalni rad s posebnim osvrtom na broj terenskih posjeta kao i kadrovsku strukturu.

Šesta pojedinačna hipoteza

Promocija socijalnog rada uopšte pa tako i novih ideja (i teorija) je evidentna manjkavost u radu centara za socijalni rad.

Indikatori:

- Prema izvještajima o radu centara za socijalni rad dosta centara nema posebnu osobu zaduženu za medijsku promociju niti osmišljene programe promocije;
- Najznačajniji oblik promocije centara za socijalni rad je web stranica.

Sedma pojedinačna hipoteza

Postojeći pravni okvir je dovoljan za organizovanje modela terenskog ureda u centrima za socijalni rad.

Indikatori:

- Zakon o ustanovama FBiH i Odluke o osnivanju centara za socijalni rad, te pravilnici o organizaciji rada u centrima su pravni okvir koji omogućava, bez ikakvih dodatnih intervencija u legislativi, organizovanje terenskih ureda.

Druga posebna hipoteza

Savremenije metode u primjeni usluga socijalnog rada u terenskim uredima i na terenu uopšte mogu ubrzati proces upoznavanja i ostvarivanja usluga socijalnog rada i u konačnici podići kvalitet i kvantitet pruženih usluga.

Prva pojedinačna hipoteza

Mreža institucija u ruralnom području lokalne zajednice (mjesni ured, policijska uprava, pošta, ambulanta, škola, matični ured) ubrzat će proces ostvarivanja usluga socijalnog rada a samim tim, zbog uvezanosti i blizine institucija, podići i kvalitet pruženih usluga.

Indikatori:

Pisani iskazi kompetentnih osoba koje sarađuju s relevantnim institucijama a pri tome rade na rješavanju socijalnih problema, usmeni iskazi socijalnog radnika i pismeni iskazi odgovarajućih dokumenata.

Druga pojedinačna hipoteza

Na izazove socijalnog rada koji su iz dana u dan sve veći i teži (što zbog permanentnog mijenjanja socijalne patologije što zbog nekontrolisanog, zakonitog prebacivanja obaveza na socijalni rad) jedini odgovor je specijalizacija socijalnog rada i to u smislu grupisanja poslova i radnih zadataka prema pojedinim pravima i uslugama socijalne zaštite.

Indikatori:

- Pisani iskazi kompetentnih osoba koje sarađuju s relevantnim institucijama a pri tome rade na rješavanju socijalnih problema, usmeni iskazi socijalnog radnika i pismeni iskazi odgovarajućih dokumenata.

Treća pojedinačna hipoteza

Strateški pravci u načinu primjene metoda socijalnog rada u lokalnim zajednicama prepoznati su u smislu da stručnjaci koji rade u socijalnom radu prednost daju specijalističkom metodu u odnosu na polivalentni metod rada u centrima za socijalni rad.

Indikatori:

- Broj centara za socijalni rad koji su organizovali rad po specijalističkom metodu rada;
- Pisani iskazi kompetentnih osoba koje sarađuju s relevantnim institucijama a pri tome rade na rješavanju socijalnih problema, usmeni iskazi socijalnog radnika i pismeni iskazi odgovarajućih dokumenata.

Četvrta pojedinačna hipoteza

U većini centara za socijalni rad postojeća kadrovska struktura nedovoljna je za uspostavu specijalističkog metoda rada brzo i istovremeno u svim centrima za socijalni rad, dok postoji minimum materijalnih uslova za uspostavljenje ovog metoda rada.

Indikatori:

- Analiza djelatnosti i usluga socijalne zaštite u kadrovskom, finansijskom i materijalnotehničkom stanju ustanova na području Zeničko-dobojskog kantona za period 2014. godina do 2015. godina pokazuje kadrovski deficit;
- Analiza djelatnosti i usluga socijalne zaštite u kadrovskom, finansijskom i materijalnotehničkom stanju ustanova na području Zeničko-dobojskog kantona za period 2014. godina do 2015. godina govori i o materijalnim problemima;

- Izvještaji o radu centara za socijalni rad s posebnim osvrtom na broj terenskih posjeta kao i kadrovsku strukturu.

Peta pojedinačna hipoteza

Promocija socijalnog rada uopšte pa tako i promocija potrebe za prelaskom na specijalistički metod rada je evidentna manjkavost u radu centara za socijalni rad.

Indikatori:

- Prema izvještajima o radu centara za socijalni rad dosta centara nema posebnu osobu zaduženu za medijsku promociju niti osmišljene programe promocije;
- Najznačajniji oblik promocije centara za socijalni rad je web stranica.

Šesta pojedinačna hipoteza

Postojeći pravni okvir je dovoljan za organizovanje rada u centrima za socijalni rad po specijalističkom metodu rada u centrima za socijalni rad.

Indikatori:

- Zakon o ustanovama FBiH i Odluke o osnivanju centara za socijalni rad, te pravilnici o organizaciji rada u centrima su pravni okvir koji omogućava, bez ikakvih dodatnih intervencija u legislativi, organizovanje terenskih ureda.

Treća posebna hipoteza

Stepen demokratičnosti društva, nezaobilazna je determinanta djelovanja institucija, sukladno tome, državni organi (kanton, općina/grad) i njeni građani moraju zajedno raditi na osviještanju o destrukciji socijalnih problema, ujediniti se u njihovom rješavanju, podsticati i promovisati pozitivne promjene, posebno u kreiranju i provođenju politika što uključuje promjene zakonodavnog i društvenog okvira.

Pojedinačna hipoteza

Pod teretom pritiska kreatora ideja i promjena u socijalnom radu centri za socijalni rad sve manje uspijevaju biti produktivni tako da se rasterećenje u vidu preuzimanja te uloge od strane drugih društvenih aktera smatra nužnim.

Indikatori:

- Pisani iskazi kompetentnih osoba koje sarađuju s relevantnim institucijama a pri tome rade na rješavanju socijalnih problema, usmeni iskazi socijalnog radnika i pismeni iskazi odgovarajućih dokumenata.

1.4.3. Sistem varijabli

Nezavisna varijabla u ovom istraživanju je:

- model organizovanja centara za socijalni rad u Zeničko-dobojskom kantonu
- metode socijalnog rada u centrima za socijalni rad u Zeničko-dobojskom kantonu

Zavisna varijabla ovoga istraživanja je:

- broj centara za socijalni rad u Ze-do kantonu koji još uvijek rade po "starom" modelu organizovanja rada zasnovan na polivalentnom principu;
- broj centara za socijalni rad u Ze-do kantonu koji su organizovani po specijalističkom modelu rada (rad po referatima);
- broj mišljenja stručnjaka centara za socijalni rad u Ze-do kantonu koji preferiraju specijalistički model organizovanja;
- broj mišljenja stručnjaka centara za socijalni rad u Ze-do kantonu koji preferiraju terenske uredske kao razvojnu komponentu u radu centara za socijalni rad;
- broj općina/gradova koji mogu staviti na raspolaganje prostore za otvaranje terenskih ureda.

1.5. Metode istraživanja

Po svojoj prirodi ovo istraživanje je teorijsko-empirijsko. Od osnovnih metoda koristili smo analitičko-sintetičke metode, s naglaskom na analizu i sintezu.

Svojstva društvene pojave i njena složenost nametnula je dvije metode prikupljanja podataka i to: metodu analize sadržaja dokumenata i ispitivanje kao najprodorniju metodu prikupljanja podataka.

U procesu prikupljanja podataka koristit će se metoda analize sadržaja dokumenata a kao tehniku metode ispitivanja primjenit će se anketni upitnik pri čemu će upitnikom biti

ponuđena pitanja s više ponuđenih odgovora a ispitanici će moći dati jedan ili više odgovora od ponuđenih, uz ostavljanje slobodnog prostora za davanje sugestija, prijedloga i mišljenja koji će itekako biti korisni za ovo istraživanje, a sve ovisno o postavljenom pitanju.

Uzorak ispitanika čine stručnjaci centara za socijalni rad Zeničko-dobojskog kantona koji, između ostalog, svoje poslove obavljaju i na terenu u lokalnim zajednicama (10 centara za socijalni rad).

Pored metode analize sadržaja dokumenta kao tehnika metode ispitivanja primjenit će se usmjereni-slobodni, blagi, neposredni-direktni, individualni intervju, pri čemu će naučna strategija organizacije i sistematizacije pitanja biti izvršena po modelu formulisanih pitanja tipa podsjetnika i to putem telefona, video kontakta ili direktnog razgovora. Uzorak ispitanika pri ovoj metodi ispitivanja čine stručnjaci koji su učestvovali u projektu „Razvoj mješovitog sistema brige u zajednici“.

1.6. Naučna i društvena opravdanost istraživanja

1.6.1. *Naučna opravdanost istraživanja*

Ovo istraživanje je specifičnog karaktera, jer se odnosi na rad i djelovanje ustanova socijalne zaštite, bilo da se radi o pojedinačnim aktivnostima ili međusobnoj saradnji, a vezana su za pitanja prikladnog organizovanja socijalnog rada u centrima za socijalni rad i izbora metoda socijalnog rada u lokalnoj zajednici.

Naučna opravdanost ovog istraživanja leži u tome da je socijalna problematika veoma široka i rasprostranjena svuda na teritoriji BiH, problemi se umnožavaju, a institucije nerijetko ostaju bez reakcije, ili su reakcije nedovoljno efikasne da bi pozitivno djelovale na problem i riješile ga. Centri za socijalni rad u cijeloj BiH igraju dominantnu ulogu u prevenciji i spriječavanju širenja socijalne isključenosti, upravo ove ustanove susreću se u svom radu sa brojnim problemima, od nekompetentnosti uposlenika, deficita isitih, manjka opreme i drugih sredstava za rad, zakonskih praznina, neusklađenosti i nedovoljne podrške od drugih ustanova, sukladno čemu možemo konstatovati da je ovo pitanje veoma važno za naše društvo, a istraživanje apsolutno potrebno i opravdano.

Socijalni rad je veoma važan za organizaciju lokalne zajednice, a to će potvrditi i ovo istraživanje. Centri za socijalni rad, morali bi kreirati određene timove, terenske uredske sastavljene od različitih ljudskih resursa, različite struke sa ciljem unaprijeđenja borbe protiv

socijalnih problema u praksi, što bi posebno bilo efikasno u BiH, jer našu zemlju karakteriše još uvijek dio konzervativne i patrijarhalne kulturne socijalističke zaostavštine, zatvorenost porodica, porodično nasilje i diskriminacija, zapuštenost djece i drugi povezani problemi. Navedenom naravno doprinosi nizak stepen obrazovanja, siromaštvo, slaba socijalna integrisanost ruralnih dijelova gradova i općina.

1.6.2. Društvena opravdanost istraživanja

Centar za socijalni rad godinama u BiH djeluje kao „produžena ruka“ resornog ministarstva socijalne politike i gradskih/općinskih službi za rad u praksi i djelovanja na terenu u rješavanju problema. Upravo zbog navedene činjenice, akcentiramo njegovu važnost u kontekstu detekcije i spriječavanja porodičnog nasilja, vršnjačkog nasilja, maloljetničke delinkvencije, prosjačenja, siromaštva, socijalne isključenosti i dr. Ovo istraživanje je neophodno i opravdano, posebno u kontekstu prezentacije saradnje centra za socijalni rad u lokalnoj zajednici sa drugim organima, pa i samim građanima. Društvena opravdanost istraživanja jeste u tome što se radi o ustanovi koja ima neupitno važnu ulogu u podršci svim građanima, višedimenzionalnoj podršci na nepristrasnoj osnovi, bilo da se radi o materijalnoj, zaštitnoj, savjetodavnoj, edukativnoj podršci. Centrima za socijalni rad u BiH, potrebno je pružiti veću političku podršku, osnažiti budžetske kodove, osigurati bolje uslove za rad, osnažiti kadrovske kapacitete kako bi se efikasnije mogli boriti sa problemima na koje nailaze, ali i unaprijediti njihovu saradnju sa drugim organima, naložiti obavezno kreiranje terenskih ureda i organizaciju prema novim metodama rada, što bi neupitno rezultiralo pozitivno.

1.7. Vremensko i prostorno određenje istraživanja

Vremenski okvir planiran za provođenje istraživanja je do 6 mjeseci.

Prostorni okvir istraživanja: Gradovi/Općine u Zeničko-dobojskom kantonu.

II. METODE SOCIJALNOG RADA U LOKALNOJ ZAJEDNICI

2.1. Socijalni rad u lokalnoj zajednici-pojam, uloga i ciljevi

Pojmovno određenje socijalnog rada u lokalnoj zajednici je pitanje na koje teorija i praksa, kroz historiju razvoja, nudi odgovore, ali ne jedan jedinstven. To nisu učinile ni generacije savremenika, kao ni današnji. Svako iz svog ugla, viđenja, iskustava, praksi i potreba socijalni rad u lokalnoj zajednici determiniše mišljenjima o nekoliko temeljnih principa: ljudska prava, socijalna pravda i društvena solidarnost. Prikloniti se jednom je pogrešno jednako kao i prihvati sva zajedno. Stoga, prihvatajući ubjedljivost pojmovnog određenja savremenika je nekako najpragmatičnije prikloniti se mišljenju da je to otvoreno pitanje, te da je svako definiranje doprinos razvoju socijalnog rada u lokalnoj zajednici. Takav pristup dovodi do potrebe da se kao relevantan pojam socijalnog rada u lokalnoj zajednici koristi pojam kojeg kao problemsko pitanje definira Šerić u radu Izazovi i perspektive socijalnog rada u lokalnoj zajednici u Tuzlanskom kantonu „*Ovaj rad započinjemo pitanjem što je to socijalni rad u lokalnoj zajednici? - da li je to posebna metoda, područje prakse, djelatnost, metodološko-metodski pristup u djelovanju socijalnih radnika i da li se, uopće, socijalni rad u lokalnoj zajednici može univerzalno definisati.*“ (Šerić, 2018: 122)

Presjek historijskog razvoja socijalnog rada u lokalnoj zajednici ograničiti ćemo na period od kraja XIX vijeka, ali uz naznaku vrlo važne premise: *Izvorišta socijalnog rada u lokalnoj zajednici prisutna su i mnogo prije nego što se socijalni rad konstituisao kao profesionalna djelatnost.*“ (Milosavljević, Brkić, 2005: 126)

Historijski gledano, kako to s pravom tvrdi Payne, socijalni rad u zajednici je procvjetao u istim američkim ili britanskim ustanovama u kojima su u XIX i ranom XX vijeku ponikli socijalni rad s pojedincem i grupni rad. Posebno su bile značajne ustanove koje su omogućile univerzitetskim studentima iz srednje klase da rade u područjima u kojima je živjela radnička klasa i u siromašnim lokalitetima, pa je bilo prirodno da se oni okreću radu sa zajednicama, i u zajednicama (Payne, 2001).

Počeci organizovanog pružanja usluga u sferi zadovoljavanja socio-zaštitnih potreba građana, vezuju se za pojavu humanitarnih, filantopskih udruženja. Prve takve organizacije nastaju u Engleskoj i SAD. Obrazuju se na teritorijalnom nivou, u cilju pružanja pomoći lokalnom stanovništvu. Stoga i ne čudi da su osnove socijalnog rada u lokalnoj zajednici postavljene upravo i na područjima ovih zemalja, prije svega u SAD, u kojima su praktična istraživanja oduvijek imala prednost nad teorijskim uopštavanjima. Pored pružanja neposredne pomoći, jedan od ključnih razloga za osnivanje humanitarnih organizacija je i težnja da se obezbjedi

koordinacija i sinhronizacija u aktivnostima pojedinaca i grupa koji su nezavisno jedni od drugih obezbjeđivali različite vrste podrški i prestacije ugroženim kategorijama stanovništva. Organizaciona struktura ovih udruženja sastojala se iz više reonskih komiteta i jednog centralnog tijela kojeg su činili predstavnici svih grupa i agencije koje su pružale socijalnu pomoć na određenom području (Halmi, 1989.) Ipak, i pored svih pokušaja ove organizacije nisu u potpunosti riješile problem nekoordinacije i nesinhronizacije. (Milosavljević, Brkić, 2005: 127)

Socijalni rad u zajednici, kao specifičan metodološki pristup, u početku nije nailazio na prihvatanje od strane socijalnih radnika. Rad sa pojedincem bio je dominantno uvažavan i prihvaćen kao jedini metodološki pristup u socijalnom radu. Mnogi socijalni radnici smatrali su da je socijalni rad sa pojedincem i metodološka specifičnost ove djelatnosti. Čak su i neke profesionalne asocijacije, poput Nacionalne konferencije za socijalni rad SAD, dugo odbijale da prihvate ideju socijalnog rada u zajednici, iako su kroz istraživačke projekte stvorene osnovne teorijsko-metodološke prepostavke za njegovo zasnivanje i korištenje.

U evropskim zemljama u kojima je socijalna tradicija Engleske ideje socijalnog-osiguranja kao okosnice socijalne sigurnosti u Njemačkoj uticala na sadržinsko-metodološku usmjerenošć socijalnog rada, socijalni rad u zajednici privlači pažnju tek početkom pedesetih godina XX vijeka. O ovom metodološkom pristupu počinje najprije stidljivo a potom sve više da se piše, pa počinju i pokušaji primjene u praksi. Tako je primjena metoda socijalnog rada u zajednici eksperimentalno počela u Engleskoj, počev od 1961. godine. Od ovog vremena, a pod uticajem američkih iskustava i većeg broja napisa u stručnoj literaturi u okviru Nacionalnog savjeta za socijalne službe, izvodi se eksperimentalni program obuke socijalnih radnika za rad u zajednici. Slične aktivnosti nešto kasnije (od 1969. godine) organizuje i Nacionalni institut za obuku u socijalnom radu. (Milosavljević, Brkić, 2005: 130)

Krajem šezdesetih godina XX vijeka socijalni rad u zajednici primjenjuje se u britanskom socijalnom radu najprije eksperimentalno, a na osnovu preporuke Instituta za razvoj socijalnih službi kao prihvaćena praksa.

Posebna pažnja socijalnom radu u zajednici pridaje se od sredine sedamdesetih godina i u obrazovanju za socijalni rad. Tako je Centralni savjet za obrazovanje i obuku u socijalnom radu sačinio nastavni plan za studije socijalnog rada u zajednici (CCETSW, 1977), čime su stvorene osnove za izvođenje nastave iz ove materije na svim univerzitetima na kojima se studirao socijalni rad. Kao centralni cilj socijalnog rada u zajednici određeno je "unapređivanje kako opšteg kvaliteta socijalnih odnosa tako i podizanje nivoa socijalne pravde... potreba za socijalnim radom u zajednici i većim stepenom javnog učešća smatraju se konstantnom odlikom svih pluralističkih društava u kojima se mnoštvo interesnih grupa

takmiči da privuku pažnju i resurse” (CCETSW, 1977, str.1). U ovom dokumentu se također naglašava značaj socijalnog rada u zajednici za širenje uticaja socijalno marginalizovanih i manjinskih grupa, koje su posebno socijalno deprivirane i ugrožene. Naglašava se takođe da “socijalni rad u zajednici nije jedino vitalno sredstvo kojim građani nastoje da unaprijede svoje blagostanje već i da nauče kako da prodube svoj smisao za uzajamne obaveze, dužnosti i razumijevanje kada dođe do sukoba interesa (CCETS, 1977.) (Milosavljević, Brkić, 2005: 130)

Socijalni rad razvijen je i u okviru različitih ideja i koncepcija socijalnog razvoja. Uobičajeno se pod socijalnim razvojem zajednice podrazumijeva jedan od aspekata šireg razvoja lokaliteta, područja, regionala i zemalja. On je povezan sa ekonomskim i industrijskim razvojem. Ideja o razvoju ima dugu historiju, tako su se evropske zemlje posebno intenzivno razvijale počev od XVII vijeka, a mnoge druge u XIX i XX vijeku. Kako navodi Payne, u glavama mnogih ljudi ekonomski i socijalni razvoj se povezuje sa bivšim kolonijalnim zemljama i idejama i modelima razvoja nastalim u okviru različitih specijalizovanih agencija i razvojnim aktivnostima UN (Payne, 2001). Društveni razvoj se takođe često vezuje za područja ili regije koji zaostaju u odnosu na druge dijelove države ili regije u razvijenim zemljama (naglašenje siromaštva, problemi masovne nezaposlenosti, zdravlja i obrazovanja stanovništva, položaja žena, kriminal, raspad porodice i sl.).

Historijski razvoj socijalnog rada u zajednici u zemljama bivše Jugoslavije poprilično je zakasnio za drugim evropskim zemljama. Javlja se početkom 60-ih godina prošlog vijeka. Tim počecima prethodila je decentralizacija koja je počela od 1950. godine prenošenjem direktnе vlasti na organe komuna današnjih općina. Otvaranje više škole za socijalne radnike 1958. godine utrlo je put teorijskog i praktičnog razvoja socijalnog rada u lokalnoj zajednici u našem društvu. Prije više od pet decenija socijalni rad u lokalnoj zajednici je bio izazov-još tada su vođene diskusije i skretana pažnja na vrlo važnu činjenicu-aktuelnu i danas-da socijalni problemi nemaju samo administrativno-upravni karakter i da prevazilaze okvire rješavanja putem materijalnih davanja ili donošenja odluka koje direktno i jednoobrazno proizlaze iz zakonom uređenih prava. Još u tom vremenu praksa je pokazivala da takvo rješavanje socijalnih problema ostavlja neriješeno ili riješeno samo za kratak period niz socijalnih slučajeva i socijalnih problema (Papo, 1971: 1).

Danas se u mnogim zemljama socijalni rad u zajednici prihvata kao poseban teorijsko-metodološki pristup u socijalnom radu, iako je on najčešće slabije razvijen od socijalnog rada sa pojedincem ili sa grupom, čak i u SAD, gdje je on najprije (još tridesetih godina XX vijeka) bio zvanično i institucionalno prihvaćen. U Velikoj Britaniji socijalni rad u zajednici je takođe dobro prihvaćen, iako ni ovdje on nije tako snažno utemeljen u praksu lokalnih

socijalnih službi kako bi se to moglo očekivati, imajući u vidu činjenicu da su one visoko decentralizovane (Payne, 2001). (Milosavljević, Brkić, 2005: 132)

Dervišbegović socijalni rad u zajednici shvata kao integracionu metodu socijalnog rada, putem koje se podstiče zajednički proces integracije. Riječ je o integraciji koja omogućava zajednici da bude osposobljena, kako spolja tako i unutra, da se kao zajednica odnosa i planiranja djelatno održi i sarađuje u cilju prevazilaženja i savladavanja općih problema međuljudskog tipa (Dervišbegović, 2003: 46).

Ciljevi socijalnog rada u organizovanju lokalne zajednice prema Fridlenderu su: integracija i participacija zajednice u socijalnoj problematici, podsticanje istraživanja socijalnih potreba i problema, istraživanje strukture socijalnih potreba, otkrivanje i identifikacija, selekcija i utvrđivanje prioriteta zadovoljavanja potreba, istraživanje puteva i načina zadovoljavanja potreba i aktivnosti usmjerene na prevenciju i suzbijanje socijalnih problema. Iz ciljeva proizlaze zadaci koji podrazumijevaju: pronalaženje izvora u zadovoljavanju potreba članova lokalne zajednice, saradnju s institucijama lokalne zajednice radi organizacije preventivnog socijalnog rada, organizovanje pojedinih oblika zaštite na teritoriji lokalne zajednice, organizacija i provođenje socijalnih akcija i aktivnosti na promjenama društvenih stavova u pogledu socijalno-zaštitne funkcije (Fridlender, 1970).

Nije upitno da socijalni rad u zajednici omogućava socijalnim radnicima široko polje djelovanja i nove uloge. Za naše prilike socijalni rad u zajednici je savremen odgovor i novi vid odnosa prema socijalnim problemima. Međutim, „reanimacija socijalnog rada“ kroz aktualizaciju socijalnog rada u lokalnoj zajednici ne ovisi samo od socijalnih radnika i njihovih teorijskih orientacija. Teorija slijedi iz onoga šta konkretno u našem društvu socijalni radnici rade, preciznije, šta im je omogućeno ili ograničeno da rade (Šerić, 2018).

U teoriji je već davno prevladalo stanovište koje je i u praksi prihvaćeno i empirijski verifikavano da je socijalni rad na nivou organizovanja zajednice temeljni metod socijalnog rada. Ako prihvatimo odredbu po kojoj je socijalni rad humanitarna, znanstveno utemeljena i metodički vođena djelatnost putem koje se preduzimaju mjere i akcije na planu spriječavanja nastajanja stanja socijalne potrebe, kao i pružanje pomoći članovima društva na nivou zajednice, grupe i pojedinačno kada im je pomoći potrebna, čime ih stimulišemo i ospozljavamo da nastale probleme sami rješavaju, onda socijalni rad u organizovanju zajednice dobija posebno mjesto. (Dervišbegović, 2001: 81).

Ovaj metod jeste temeljni u aktivnom procesu djelovanja socijalnog rada u zajednici, ali ne i jedini. On se nužno prožima sa još najmanje dva veoma važna metoda: socijalne akcije, te saradnje i koordinacije. Koji od ovih metoda će biti u fokusu u datom trenutku; jedan ili više njih zajedno, stvar je izbora koji se u pravilu određuje strateškim dokumentom na nivou

lokalne zajednice ili njenih ključnih aktera (centra za socijalni rad, grad/općina, mjesne zajednice, NVO, obrazovne i zdravstvene institucije i drugi).

Socijalni rad u zajednici nije samo još jedna metoda socijalnog rada već proces koji u sebi uključuje različite metode i tehnike sa specifičnim pristupom u provođenju socijalnog rada i koji vodi strukturalnim promjenama u zajednici uz korištenje različitih postojećih i novih resursa. Kada se kaže strukturalne promjene, misli se na utjecaj na: ljudi, odnose, institucije, resurse, politike i strukture. (Halmi, 1989: 152)

U praksi socijalnog rada u Bosni i Hercegovini nije u dovoljnoj mjeri prepoznat značaj socijalnog rada u lokalnoj zajednici, niti je socijalni rad u lokalnoj zajednici-kao specifičan metodski postupak i posebna metoda socijalnog rada-dovoljno iskorišten resurs u radu socijalnog radnika. Tome u prilog ide i generalni zaključak istraživanja-da se socijalni rad u lokalnim zajednicama Bosne i Hercegovine ostvaruje uglavnom fragmentirano, nesistematično, organizovano po potrebi, bez kontinuiteta u određenim aktivnostima, bez imenovanja da se radi o socijalnom radu u lokalnoj zajednici i često mimo svojih glavnih aktera-socijalnih radnika. (Šerić, 2018: 121)

Prihvatajući prednje kao nespornu činjenicu logično se postavlja pitanje: zašto je to tako, odnosno-šta je to što uslovjava praksu socijalnog rada u lokalnoj zajednici?

Dakle, nisu sporne teorijske spoznaje o metodama socijalnog rada u lokalnoj zajednici, a ni partikularna dobra praksa u provođenju pojedinih metoda. Ono što se čini spornim je činjenica izostanka sistematičnog i kontinuiranog socijalnog rada u lokalnoj zajednici.

Ovaj rad pretenduje da ponudi neke odgovore polazeći od hipotetičkih postavki da je i u ovom segmentu važno pitanje izbora modela organizovanja centara za socijalni rad, kao ključnih nosilaca funkcija socijalnog rada, a drugo, izbora cilja, odnosno strateškog pristupa u odnosima sa lokalnom zajednicom, koji uključuje postojanje razvojnih planova i izbor kompetentnih stručnjaka, njihova motiviranost i konzistentnost na izvršavanju povjerenih poslova.

U svjetlu ovakvog razmišljanja slijedi prikaz tri ključna, preferirana metoda socijalnog rada u lokalnoj zajednici, sa akcentom na njihov preventivni značaj u socijalnoj zaštiti: metoda socijalnog rada u organizovanju lokalne zajednice, metoda socijalne akcije i metoda saradnje i koordinacije.

2.2. Metoda socijalnog rada u organizovanju lokalne zajednice

Prihvatajući tvrdnju da je socijalni rad u organizovanju lokalne zajednice jedan proces kao temeljni princip u izradi metodologije socijalnog rada u organizovanju lokalne zajednice onda je nužno osvrnuti se na definisanje tog procesa od strane nekoliko autora da bi se nakon dobijene slike moglo sa sigurnošću reći kako ovaj istraživački rad ulazi u taj proces sa viđenjem koje predstavlja sintezu različitih društveno-političkih i vremenskih okvira.

Iz perioda socijalističkog samoupravljanja, na njegovom samom kraju, A. Halmi je ovu metodu opisao kao svojevrstan proces kroz koji zajednica utvrđuje svoje potrebe i ciljeve, kao i redoslijed njihovog prioriteta, da bi putem mobilizacije stanovnika i organizacija pokrenula široke socijalne akcije koje idu u pravcu zadovoljavanja životnih potreba, suzbijanja socijalnih problema, kao i socijalnog razvoja lokalne i šire društvene zajednice (Halmi, 1989: 152). On navodi sljedećih pet faza po kojima se ova metoda primjenjuje:

- a) *inicijalna faza*-je faza preliminarnog istraživanja konstitutivnih elemenata lokalne (mjesne) zajednice. Sastoji se iz upoznavanja s općim geografskim, ekološkim, demografskim, sociokulturnim i ekonomskim karakteristikama promatrane lokalne zajednice. U ovoj fazi socijalni radnik mora opservirati nekoliko ključnih faktora koji determiniraju predstojeću akciju. Ti faktori su: *tip lokalne (mjesne) zajednice* (ruralna, urbana, suburbana); *socioekonomski karakteristike* (privredna infrastruktura); *sociokulturne karakteristike* (vrijednosni sistem zajednice); *struktura populacije* (sociodemografske karakteristike stanovništva); *struktura potreba* (opće i specifične) koja određuje sadržaj budućih socijalnih akcija u nazujoj mjeri.
- b) Istraživačko-dijagnostička faza-je faza definiranja problema situacije u lokalnoj (mjesnoj) zajednici. Obuhvaća istraživanje: *karakteristika stanja socijalno-zaštitnih potreba i problema* koje se odnose na utvrđivanje suštine životnih poteškoća pojedinaca, njihovih porodica i društvenih grupa unutar zajednice i obima tih teškoća; *etiologije stanja socijalno-zaštitnih potreba i problema*, tj. tok događaja i stjecaj okolnosti u vremenu u kom je nastalo stanje socijalne potrebe pojedinca, porodice ili društvene grupe; *prognostičke karakteristike* koje pokazuju pojedini elementi tog stanja, dakle nepovoljni elementi takvog stanja koji se mogu i trebaju otkloniti, i povoljni elementi na koje se mogu osloniti socijalno-zaštitne intervencije; *vrsta redoslijeda i kombinacija socijalno-zaštitnih intervencija* potrebnih za rad otklanjanja nepovoljnih stanja.

c) *Prognošćka faza* ili faza programiranja-je faza planiranja socijalnih akcija kojoj se pristupa na osnovu uvida u stanje i dobro postavljene socijalne dijagnoze. Planiranje kao programirana društvena aktivnost usmjereni razvojnim ciljevima zajednice vrši se u skladu s mogućnostima lokalnog područja, ali na bazi znavstvenih i stručnih principa i metoda. Planiranje radi planiranja nema svrhe, ono ima smisla samo ako iza toga slijedi akcija. Ono što je socijalnom radniku-planeru potrebno je dinamičko shvaćanje budućnosti, odnosno aktivna prognoza koja u planiranju ne vidi samo mogućnost spriječavanja negativnih tendencija, nego i mogućnost aktivnog mijenjanja problemne situacije u zajednici.

d) *Faza realizacije* ili socijalne akcije-je faza koja slijedi nakon procesa planiranja. Planiranje je utoliko uspješno ukoliko je praćeno realizacijom planiranog programa. Socijalna akcija čini onu suštinsku fazu cjelokupnog procesa socijalnog rada u zajednici i ima svoje puno opravdanje ako i šire društvene snage potakne na akciju. Ustvari, socijalna akcija predstavlja svjesnu, udruženu i organiziranu aktivnost usmjerenu na pokretanje društvenih reformi u svim oblastima organizacije društva u kojima se stvaraju uvjeti za reprodukciju ljudskog potencijala, materijalnu i socijalnu sigurnost stanovnika. Međutim, to su istovremeno i uvjeti u kojima se javljaju socijalne potrebe i problemi, i u kojim se moraju pružiti rješenja tih problema. To znači da se socijalna akcija kreće na širokom području od oblasti zapošljavanja i uvjeta rada, obrazovanja, stambene politike, zdravstva i socijalne zaštite. Ovako shvaćena socijalna akcija sgurno spada u obaveze socijanog radnika koji radi na organizovanju zajednice. Od ovoga proizilazi trostruka uloga koju bi socijalni radnik trebao imati u fazi akcije: uloga inicijatora potrebnih promjena ili reformi; uloga stimulatora konkretnih socijalnih akcija; uloga eksperta u kojoj se socijalni radnik pojavljuje kao stručnjak koji svoje znanje stavlja na raspolaganje zajednici u svrhu informiranja i objašnjenja. Prema tome, njegove funkcije su u toj fazi koordinativne i organizacijske.

e) *Faza evaluacije* ili vrednovanja-je normalan rezultat ljudske akcije, a sastoji se u tome da početna zamisao koja je pokrenula čitav proces socijalnog rada u zajednici bude vrednovana. U ovoj završnoj fazi treba razmotriti pozitivne i negativne efekte socijalne akcije kako bi se u slučaju potrebe mogli modificirati ciljevi akcije u alternativnim programima. Evaluacija se može izraziti na više načina, ali se čini da je najbolje ako se ona promatra sa stanovišta društvenog očekivanja. Naime, kao jedinica mjere uspješnosti u ocjenjivanju može poslužiti podatak da li socijalni problemi na određenom području stagniraju, rastu ili se smanjuju. Za sistemsko i plansko unapređivanje rada i postizanje boljih efekata u procesu

organiziranja zajednice, neophodna je sistemska evaluacija koja mora imati slijedeće bitne karakteristike: *ona predstavlja uvijek proces prikupljanja informacija* koje služe za planiranje i odlučivanje o smjerovima akcije; *informacije dobivene evaluacijom* moraju biti prezentirane u takvom obliku da se mogu uspješno koristiti u programu akcija; *evaluacija mora sadržavati i informacije* o mogućim alternativama. Na osnovu infomacija dobijenih evaluacijom moguće je ocijeniti: vrijednost programa, valjanost akcija, efikasnost i opravdanost utrošenih materijalnih i ljudskih resursa (analiza: troškovi-rezultati).

Dvije decenije poslije, u vrijeme vrlo čudne tranzicije društvenih procesa u nedefinisanu fazu kapitalizma Dervišbegović (2001: 81) navodi da je *socijalni rad na nivou organizovanja zajednice temeljni metod socijalnog rada*, što podrazumijeva najmanje dvije ključne komponente:

- utemeljenost takvog rada na jasno oblikovanim vizijama i ciljevima koje se želi dosegnuti,
- sistemsko, plansko djelovanje u dužem vremenskom periodu, nosilaca funkcija socijalnog rada i ključnih aktera u lokalnoj zajednici (škole, zdravstvene institucije, mjesne zajednice, NVO i drugi).

S takvom postavkom se preventivna uloga socijalnog rada u organizovanju lokalne zajednice može manifestirati u mjeri koja afirmaše socijalni rad, smanjuje socijalnu isključenost i umanjuje nastanak ili razvoj asocijalnih pojava.

Socijalni rad u organizovanju zajednice ima više ciljeva kao:

- istraživanje socijalnih potreba građana,
- utvrđivanje puteva i načina njihovog zadovoljavanja,
- razvijanje preventivnih aktivnosti radi suzbijanja socijalnih problema u cilju nesmetanog razvijanja zajednice,
- neposredne aktivnosti na rješavanju stanja socijalne potrebe (Dervišbegović, 2001: 84).

Primjenom ove metode pronalaze se bolji putevi pomoći rizičnim grupama stanovnika zajednice (djeca i omladina sa devijantnim ponašanjem, djeca bez roditeljskog staranja, samohrani i bolesni, stari, iznemogli i dr.). Prednost primjene, a i specifičnost ove metode u mjesnoj zajednici jeste u mogućnosti mobilisanja građana zajednice da svojim vlastitim snagama učestvuju u rješavanju ili ublažavanju socijalnih problema, čime možemo prevenirati ili ublažiti socijalne probleme (Dervišbegović, 2001: 84).

Provođenje ove metode u praksi, koliko god da je poželjno toliko je teško ostvarivo, ili u većoj mjeri zastupljeno u svakodnevnom radu, bez ispunjenja jednog uslova: postojanje

dovoljnog broja socijalnih radnika koji su usko specijalizirani za primjenu ovog metoda, imaju potrebne ovlasti za djelovanje u zajednici i imaju izgrađenu mrežu saradnika.

Sprva ovoga milenija iz Zenice se na općine Ze-do kantona brzo proširio talas aktivnosti usmjerenih na strateško planiranje u centrima za socijalni rad, u socijalnoj zaštiti gradova/općina pa i Ze-do kantonu (OPRSZ-općinski plan razvoja socijalne zaštite); Plan razvoja centra za socijalni rad; Strategije razvoja grada/općine i Strategija razvoja Ze-do kantona), što osigurava jedinstvo politike, jedinstvene strateške ciljeve i kontinuitet djelovanja na dugoročnoj osnovi. Na taj način je uspostavljen pravni i društveni okvir, uključujući ciljeve, pojedine aktivnosti i mjere, te očekivane rezultate djelovanja socijalnog rada u organizovanju lokalne zajednice.

Autorski par Milosavljević, Brkić 2005. godine primjenu metoda socijalnog rada u organizovanju lokalne zajednice postavlja čak deset faza i to:

1. Organizaciono-pripremna faza;
2. Početna faza;
3. Upoznavanje zajednice;
4. Utvrđivanje potreba i problema u lokalnoj zajednici;
5. Utvrđivanje i pronalaženje resursa;
6. Faza planiranja i programiranja;
7. Preduzimanje socijalnih akcija i aktivnosti;
8. Evaluacija;
9. Podsticanje i uspostavljanje organizacije zajednice;
10. Informisanje građana i neformalnih i formalnih struktura i organa zajednice.

(Milosavljević-Brkić, 2005: 142)

Za ovaj rad metoda socijalnog rada u organizovanju lokalne zajednice je nesumnjivo prihvatanje činjenice o procesu i faznog provođenja, konkretno temeljeći se na praksi lokalne zajednice na koju je rad fokusiran može se izvesti sinteza predočenih faza u sljedeće:

- strateško planiranje;
- projektovanje aktivnosti na principima partnerstva ključnih aktera (što uključuje i političku podršku);
- implementacija projektnih aktivnosti: -definisan cilj; -nosioci; -zadaci; -vremenski okvir; budžet.
- monitoring;
- evaluacija;
- promocija dobre prakse.

2.3. Metoda socijalne akcije

Socijalnom radniku, zaposlenom u centru za socijalni rad, u praksi je metoda socijalne akcije najpoželjniji oblik djelovanja u lokalnoj zajednici najviše zahvaljujući činjenici da su rezultati najčešće brzo vidljivi i efekti mjerljivi. Premda se radi o zahtjevnoj metodi, nerijetko organiziranoj i provođenoj bez posebnih priprema i planiranja, ona je organiziranim centrima za socijalni rad i među profesionalno usmјerenim socijalnim radnicima skoro pa svakodnevno korištena. Zbog stanja u kojem se cjelokupno BH društvo nalazi, danas je za pružanje pomoći, npr. građaninu koji ima mentalni poremećaj i nema podršku porodice, za pružanje socijalne usluge neophodno provesti socijalnu akciju u toku dana ili nekoliko dana, uključivanjem javnih službi zdravstvene i socijalne zaštite, policije, NVO i mjesne zajednice. Zbrinjavanje takvoga pojedinca u krugu porodice ili ustanovu socijalne zaštite je vrlo vidljiv rezultat a dobra praksa olakšanje u provedbi svake naredne akcije.

U ovako prezentovanom primjeru se ogleda jednostavnost pojmovnog određenja socijalne akcije koju je dao Dervišbegović (2001: 88), po kojem se ovaj metod u modernom socijalnom radu koristi prije svega u cilju rješavanja masovnih socijalnih problema (elementarne nepogode, rudarske i druge masovne nesreće, posljedice ekonomske i društvene krize, rat i ratna stradanja) ali isto tako u rješavanju grupnih ili individualnih stanja socijalne potrebe, kao što su potrebe starijih samohranih lica, djece i omladine sa specifičnim teškoćama i sl. Socijalna akcija je jedna od značajnih metoda socijalnog rada. Njome označavamo sveukupnost mjera u cilju rješavanja određenog problema, kako u okviru preventivnog tako i u okviru kurativnog socijalnog rada. Socijalna akcija, znači, predstavlja jedinstvenost i sveukupnost mjera u sagledavanju i rješavanju određenog problema. Nosilac socijalne akcije može biti društvena zajednica ili humanitarna organizacija uz pomoć i saradnju i drugih društvenih činilaca (sredstva javnog informisanja, dobrovoljni društveni aktivisti u oblasti socijalne zaštite, mjesne zajednice, stručne službe i dr.)

U praksi, naročito u rješavanju potreba pojedinca ili porodice, socijalna akcija se provodi po modelu kojeg je definirala i stalno unapređuje praksa. Rijetko se mogu razlučiti pojedine faze djelovanja, ali to ne znači da se kod npr. preventivnog djelovanja ili složenijih akcija kurativnog karaktera taj proces ne odvija po fazama. Djelovanja po fazama, odnosno plansko-strateški pristup, prema Adiloviću (2013:194) se ogleda u *značaju kojeg socijalna akcija ima kao teorijski potencijal za uspjeh u uzrokovaju očekivanih promjena*. Na istom mjestu Adilović navodi Dervišbegovićeve (2001: 88) metodološke korake u organiziranju socijalne akcije kroz pet faza djelovanja:

1. Proučavanje pojave,
2. Upoznavanje javnosti sa dimenzijom pojave i njeno pridobijanje za akciju,
3. Planiranje mjera za akciju,
4. Priprema i donošenje propisa i drugih normativnih akata i obezbjeđenje materijalnih sredstava za realizaciju akcije,
5. Izvršenje propisa i realizacija mjera akcije.

Na prvi pogled definirati pojam socijalne akcije nije neki problem, međutim, s obzirom na postojanje različitih tipova i modela, njeno definiranje je prilično zahtjevno. U svojim razmišljanjima autor navodi kako je, prema Vidanoviću (2006: 360) socijalna akcija svjesna, organizirana ljudska djelatnost koju osmišljavaju i realiziraju zainteresirani pojedinci, grupe, pokreti, organizacije i asocijacije. Sve socijalne akcije odvijaju se u određenom prostoru, imaju svoju naučnu metodologiju kao i naučne evaluacije rezultata. Socijalne akcije su uvijek sadržinski povezane s potrebama i problemima ljudi i neposredno su usmjerene ka realizaciji zajedničkih ciljeva na prevazilaženju aktuelnih problema i stvaranju uslova za kvalitetnije zadovoljavanje aktuelnih i dugoročnih ciljeva pojedinca, grupe i zajednice (Adilović, 2013: 192).

Socijalna akcija nije spontana aktivnost pojedinaca ili grupa građana. Ona je obavezno sastavni dio sveukupnih socijalnih aktivnosti u zajednici. To znači da je unaprijed isplanirana, ciljano osmišljena aktivnost koja ima svoj cilj i metodologiju kojom se vodi tokom realizacije. Zatim, prema Milosavljeviću i Brkiću (2005: 193) u najširem smislu socijalne akcije se odnose na svaki planirani i osmišljeni napor da se građani i njihove asocijacije i strukture u lokalnoj zajednici uključe u određivanje ciljeva, pronalaženje resursa, u prevazilaženju nekog socijalnog problema ili unapređenja blagostanja bilo na principima samoudruživanja i samoorganiziranja ili putem institucionalno definiranih načina organiziranja (kroz tijela i institucije u zajednici.)

Kako bi socijalne akcije posjedovale teorijski potencijal za uspjeh u uzrokovavanju očekivanih promjena, njihovi se organizatori moraju, pored toga što su akcije unaprijed osmišljene i planirane shodno jasnim strategijama socijalnih promjena u društvu, pridržavati i jasnih metodoloških uputstava tokom organizacije i realizacije socijalnih akcija.

Model socijalne akcije je u prednosti nad ostalim modelima zato što posebne potrebe građana, uz sudjelovanje njih samih, najbolje i na najbrži način zadovoljava (Adilović, 2013: 197). Isti autor o socijalnoj akciji zaključuje da je model socijalne akcije vrlo prihvatljiv za (re)organizaciju aktivnosti koje bi aktivirale pasivizarnu građansku energiju i usmjerile je ka uzrokovavanju pozitivnih promjena u lokalnoj zajednici (Adilović, 2013: 200).

Dakle, metoda socijalne akcije u lokalnoj zajednici ima itekako svoje mjesto u socijalnom radu u lokalnoj zajednici, u provođenju preventivnih i kurativnih aktivnosti kojima se zadovoljavaju potrebe i ostvaruju ciljevi lokalne zajednice: pojedinca, porodice, grupe ili sveukupno lokalne zajednice. Smatrajmo izuzetno važnim da se ističu primjeri (opisuju) dobre prakse u provođenju socijalnih akcija jer se na taj način pomaže planiranje, organiziranje i provedba svake naredne, na bilo kom prostoru i u bilo kojoj situaciji. Jedan takav primjer je način organiziranja podrške i pomoći postradalima u poplavama 2014. godine, na području grada Zenica koje je organizirao stručni potencijal centra za socijalni rad Zenica, a proveo u saradnji sa mjesnim zajednicama, pojedincima, NVO, državnim organima i organizacijama, javnim službama i drugim. Prikupljeni podaci u tim aktivnostima i baza podataka je bila osnov za distribuciju urgentne pomoći, a kasnije i za rekonstrukciju cijelih područja (popravke ili izgrdanje domova i dr.)

2.4. Metoda saradnje i koordinacije

Saradnja je oblik grupnog rada u kojem postoji saradnja među članovima u postizanju zajedničkog cilja. Saradnja počiva na zajedničkim interesima, što obezbeđuje grupnu koheziju, funkcionisanje i uspješnu djelatnost, što donosi i zadovoljstvo članovima grupe.

Koordinacija je harmonično funkcionisanje dijelova cjelina koje daje efikasne rezultate. U socijalnom radu koordinacija se najčešće odnosi na aktivnosti koje simultano vrši više profesionalaca ili organizacija koje imaju zajednički cilj, najčešće dobrobit klijenata i bolji kvalitet pruženih usluga.

Koordinacija je usko vezana sa saradjnjom, jer su oba pojma okrenuta određenom cilju. U koordinaciji su neophodne određene ljudske aktivnosti koje se međusobno dopunjaju i služe jedna drugoj. Koordinacijom ljudi se bave čak i neke od nauka, kao što su psihologija i neke od vrsta biheviorističkih nauka.

Metoda saradnje i koordinacije u uslovima područtvljavanja socijalne politike i najšireg uključivanja građana kroz razne organizacione forme u ostvarivanju socijalno-zaštitne funkcije predstavlja značajan oslonac i preposta vku takvog organizovanog rada.

Koordinacija i sarađivanje kao dva radna procesa obuhvataju:

1. jedinstvenost politike na području socijalne zaštite,
2. načelo najšireg aktivnog uključivanja građana u razne socijalno-zaštitne aktivnosti čime će se u velikoj mjeri doprinijeti očuvanju fizičkog, mentalnog i socijalnog zdravlja ljudi,
3. povezivanje sredstava sa kojima se u različitim društvenim zajednicama i organizacijama raspolaze za rješavanje socijalnih problema, a što je od posebnog značaja za efikasnost i racionalnost njihove upotrebe (Dervišbegović, 2001: 100).

Kroz koordinaciju i sarađivanje povezuju se znanje, napor, iskustva i rad:

- društvenih organa i organizacija sa stručnim socijalnim službama. Na rješavanju i suzbijanju vaspitne zapuštenosti rade brojne organizacije i institucije (organizacije omladine, organizacije za brigu i zaštitu prava djece) i stručne službe (centri za socijalni rad, stručne socijalne službe u socijalnim ustanovama, u zdravstvenim i privrednim organizacijama itd.),
- stručnih socijalnih službi među sobom. Veoma je važno da stručne socijalne službe među sobom ostvaruju permanentnu saradnju,
- stručne socijalne službe sa drugim službama,
- stručnu sposobnost socijalnih radnika sa spremnošću dobrovoljnih društvenih aktivista.

Ciljevi procesa sarađivanja i koordinacije mogu biti različiti kao:

1. prevencija nastajanja potreba za pružanje neposredne pomoći,
2. otkrivanje i definisanje potreba,
3. selekcija potreba,
4. jasna predstava o svim raspoloživim sredstvima i njihovo objedinjavanje u cilju zadovoljenja potreba (Dervišbegović, 2001: 101).

Primjeri dobre prakse, u pojedinim općinama/gradovima Ze-do kantona, evidentirani su na problemima: prosjačenja mldb. djece, maloljetničkog prestupništva, zaštite prava manjinskih grupa stanovništva, zaštite standarda najugroženijih putem javnih kuhinja, vršnjačkog nasilja i dr.

Praksa djelovanja socijalnog rada u lokalnoj zajednici nerijetko pokazuje kako se određene aktivnosti započnu sa jednom namjerom a okončaju sasvim drugačije, uz postizanje boljih rezultata i zadovoljavanje šireg cilja nego je u početku zacrtan. Tek osvrt, ili naknadna evaluacija to otkrije šta se ustvari postiglo i svemu tome da poveznicu sa teorijom, odnosno

dobije formu određenog metoda. Na ovakvima iskustvima pojedini profesionalci ili cijeli timovi, kao što je npr. slučaj u Zeničkom centru za socijalni rad, u daljem radu organizovano, stručno i metodološki planiraju i provode naredne aktivnosti. Crpeći informacije iz godišnjih izvještaja o radu ove javne ustanove u posljednjih 20 godina jasno otkrivamo tu dobru praksu.

Projekti: prevencija poremećaja u ponašanju; razvoja mješovitog sistema brige u zajednici; edukacija savjeta socijalne zaštite u mjesnim zajednicama (71); savjetovalište za brak i porodicu; prevencija nasilja u porodici i drugi su u odjeljenju ove ustanove za plansko analitičke poslove nakon evaluacije dobili obrise jednog cilja-smanjenje socijalne isključenosti na području općine/grada Zenica; kao i modela djelovanja definisanog kao terenski uredi CSR-a u mjesnim zajednicama. Ovaj model podrazumijeva korištenje dvije glavne metode socijalnog rada u lokalnoj zajednici: metoda organizovanja lokalne zajednice i metoda socijalne akcije, te pomoćne metode saradnje i koordinacije.

Ovakav pristup iznjedrio je dvadesetak formalnih sporazuma o saradnji ove ustanove sa javnim ustanovama, državnim organima, NVO i privatnim sektorom, sa ciljem da podupru strateške ciljeve društvenog razvoja Zenice.

Za rješavanje problema: maloljetničke delinkvencije, prosjačenja, položaja marginaliziranih grupa i duševnih bolesnika ova ustanova je inicirala koordinaciju širokog kruga učesnika: državni organi, socijalne, zdravstvene i obrazovne ustanove, NVO, policija, te u formi koordinacionih tijela i principom koordinacije više od deceniju s pozitivnim rezultatima djeluje na navedene probleme.

Prema mišljenju jednog od glavnih sudionika u ovom procesu, koji se odvijao u CSR Zenica, ključ uspjeha je dovoljan broj profesionalaca koncretisanih u jednoj ustanovi koji su u stanju razviti nove i efikasne modele organizovanja socijalnog rada uz primjenu odgovarajućih metoda socijalnog rada analizom rezultata klasičnih zadataka iz nadležnosti centra za socijalni rad (praćenje i proučavanje pojava, predlaganje rješenja i realizacija predloženih rješenja). Ističe poseban značaj ljudskog faktora: motivaciju, široke nadležnosti i kontinuitet u radu profesionalaca na određenim zadacima ili grupi poslova. Ovaj treći posebno podcrtava budući da u centrima za socijalni rad nema dobre prakse mentorisanja, uvođenja u poslove niti prenošenja poslova sa jednog na drugog profesionalca.

2.5. Izazovi primjene savremenih metoda socijalnog rada u centrima za socijalni rad u Ze-do kantonu

U opštem smislu, biti isključen znači biti izostavljen iz glavnih tokova društvenih događaja i uskraćen u pristupu socijalnim, ekonomskim i političkim pravima koja su dostupna drugima. Pojam socijalna isključenost podrazumijeva deprivaciju koja je posljedica slabljenja solidarnosti i veza između pojedinaca i društva. "Po svojim idejnim korijenima pojam socijalne isključenosti ima odlike postmodernog naučnog i društvenog fenomena, jer u fokus stavlja probleme društvene segregacije, "pluralizam realnosti" u vremenu legitimnih različitosti, kao i pitanje uključenosti pojedinaca i grupa u procese socijalne integracije. Ideja socijalne isključenosti proširuje klasična shvatanja siromaštva i marginalizacije. Ona naglašava i individualno-socijalno-psihološke aspekte vezane za osjećanja socijalne depriviranosti i otuđenosti koja mogu pratiti život ljudi u savremenom društvu, a koja ne moraju biti u vezi sa materijalnom situiranošću". (Čuk, 2013: 38)

Socijalno isključeni su u današnjoj BiH prije svega starije osobe, mladi, osobe s invaliditetom, raseljene osobe i Romi (UNDP, 2007.). Istovremeno, porast siromaštva i socijalne isključenosti događa se u društvenom ozračju koje karakterizira odsustvo (izvanobiteljske) solidarnosti. U zaključku UNDP istraživanja društvenog kapitala u BiH (2009: 99), autori konstatiraju sljedeće: »Šire društveno tkivo obilježava nizak stupanj društvenog povjerenja u 'nepoznate' te visok stupanj oslanjanja na homogene mreže kojima nedostaje različitosti i koje guše tokove informacija. (...) Štoviše, u institucijama prevladava nepotizam i klijentelizam na način koji brojne ljudi isključuje iz pristupa uslugama te sprečava ostvarivanje osnovnih ljudskih prava i djeluje pogubno po humanu razvoj«. Očito je da se nesigurnost u današnjem društvu BiH izražava nedostatkom povjerenja u druge (ljudi) i nedostatkom povjerenja u institucije sustava (pravne, zdravstvene, političke...) koje, uzvratno, proizvodnjom straha (od drugoga i drugačijega) vrše određenu vrstu sankcioniranja i discipliniranja i pojedinca i kolektiva. Rezultat je slabljenje društvenih veza, pomanjkanje socijalne kohezivnosti i solidarnosti, učvršćivanje neofeudalističkih politika i praksi kao »prirodnih«, »nepromjenljivih«. (Bašić, 2012: 127-128)

Na izazove socijalnog rada, koji su iz dana u dan sve veći i teži (što zbog permanentnog mijenjanja socijalne patologije što zbog nekontrolisanog, zakonitog prebacivanja obaveza na socijalni rad mogući odgovor je specijalizacija socijalnog rada!?).

U Ze-do kantonu, centri za socijalni rad su najvećim dijelom zadržali „socijalistički“ model organizovanja po polivalentnom principu rada: socijalni radnik za sve probleme jednog područja djelovanja. Također, broj pruženih usluga i stepen riješenosti zahtjeva u zakonskim rokovima je veći u centrima za socijalni rad koji rade po specijalističkom modelu organizovanja.²

Nepravilnosti u radu su mnogo prisutnije u centrima za socijalni rad koji primjenjuju polivalentni model organizovanja.³

Postojeća kadrovska struktura centara za socijalni rad nedovoljna je za uspostavu specijalističkog metoda rada brzo i istovremeno u svim centrima za socijalni rad, dok postoji minimum materijalnih uslova za uspostavljenje ovog metoda rada.⁴ Također 90% centara za socijalni rad nema posebnu osobu zaduženu za medijsku promociju niti osmišljene programe promocije. Najznačajniji oblik promocije centara za socijalni rad je web stranica.⁵

Postojeći pravni okvir je dovoljan za organizovanje rada u centrima za socijalni rad po specijalističkom metodu rada u centrima za socijalni rad.⁶

Stepen demokratičnosti društva, nezaobilazna je determinanta djelovanja institucija, sukladno tome, državni organi (kanton, općina/grad) i njeni građani moraju zajedno raditi na osviještanju o destrukciji socijalnih problema, ujediniti se u njihovom rješavanju, podsticati i promovisati pozitivne promjene, posebno u kreiranju i provođenju politika što uključuje promjene zakonodavnog i društvenog okvira.

2.6. Razvoj prakse socijalnog rada u centrima za socijalni rad u Ze-do kantonu

Sistem socijalne zaštite, organizovan po polivalentnom modelu, od šezdesetih pa do početka devedesetih godina prošlog vijeka u BiH, u uslovima socijalističkog samoupravljanja pokazivao je relativno dobre rezultate (bez posebno izraženih pojava) jer je bio pomognut:

- dobrom poreznom politikom (izdašan sistem doprinosa za socijalnu i dječiju zaštitu);

² Izvještaji o radu centara za socijalni rad sa prostora Ze-do kantona

³ Zapisnici Ministarstva za rad, socijalnu politiku i izbjeglice Ze-do kantona o izvršenom nadzoru nad radom centara za socijalni rad iz 2018. i 2019. godine

⁴ Analiza djelatnosti i usluga socijalne zaštite u kadrovskom, finansijskom i materijalnotehničkom stanju ustanova na području Zeničko-dobojskog kantona za period 2014.-2015. godina, str. 13 i 16

⁵ Izvještaji o radu centara za socijalni rad sa prostora Ze-do kantona

⁶ Zakon o ustanovama FBiH i Odluke o osnivanju centara za socijalni rad, te pravilnici o organizaciji rada u centrima su pravni okvir koji omogućava, bez ikakvih dodatnih intervencija u legislativi, organizovanje rada po specijalističkom metodu rada

- dobrim upravljanjem fondovima socijalne i dječije zaštite (SIZ-ovi);
- odlično uređenim sistemom zdravstva i obrazovanja;
- disperzijom socijalnog rada po privrednim organizacijama, u zdravstvu i obrazovanju;
- politikom zapošljavanja ranjivih kategorija stanovništva (djeca bez roditelja, štićenici zavoda...);
- snažnom-nepriskosnovenom represivnom politikom policije i pravosudnih organa i
- mrežom specijalizovanih zavoda za zbrinjavanje ranjivih i asocijalnih osoba.

U takvim uslovima centri za socijalni rad, kao nosioci socijalne zaštite u lokalnim zajednicama (opštine), iako tek osnovani, mogli su sa priučenim kadrom ili sa stručnjacima mahom do VŠ stručnog dometa da se korektno nose sa socijalnom patologijom toga doba.

Međutim, rat na ovim prostorima početkom devedesetih godina je sve to do temelja uništio, ostavljajući samo polivalentni model rada i vrlo malo od navedenog stručnog kadra.

Rat, a naročito period izgradnje države poslije rata radikalno je izmijenio socijalnu patologiju na koju se nije moglo valjano djelovati bez svega onoga što je zauvječ ostalo u “onom” sistemu u historiji socijalnoga rada. Stoga je razumljivo da je došlo do eksplozije maloljetničke delinkvencije, nasilja u porodici, razdvajanja porodica, povećanja broja djece i odraslih zbrinutih u ustanovama socijalne zaštite, nezaštićenih osoba sa invaliditetom, armije nezaposlenih i osiromašenih penzionera.

Na primjeru grada Zenica najbolje se ilustruju dešavanja u socijalnoj zaštiti na razmeđu dva društveno-politička sistema.

Prema popisu stanovništva iz 1991. godine u Zenici je živjelo 145.000 stanovnika⁷, a prema popisu iz 2013. godine tek 115.000⁸, ili 20% manje.

Do 1991. godine u Zenici je radilo više od 53.000 osoba⁹, a od toga broja je samo u „Željezari“ Zenica radilo oko 25.000 radnika. Za vrijeme trajanja radnog odnosa u „Željezari“ u tom periodu je odškolovano (i radno angažovano) više socijalnih radnika nego što ih je bilo zaposleno u Centru za socijalni rad Zenica. U uslovima relativno visoke zaposlenosti normalno je da je socijalna patologija bila „lakša“ i da se uz socijalni rad u privredi i drugim javnim službama Centar za socijalni rad Zenica sa dvadesetak stručnih radnika vrlo uspješno nosio sa svim problemima.

⁷ https://hr.wikipedia.org/wiki/Popis_stanovni%C5%A1tva_u_Bosni_i_Hercegovini_1991.

⁸ https://bs.wikipedia.org/wiki/Federacija_Bosne_i_Hercegovine

⁹ <https://sh.wikipedia.org/wiki/Zenica-Privreda>

Danas u Zenici radi jedva 20.000 osoba, a od 25.000 zaposlenih u bivšoj „Željezari“¹⁰ taj broj je spao na 3.000 u nasljedniku „Arcelor-mittal-u“. Nezaposlenih je 18.000¹¹ dok je 21.500 penzionera od kojih 75% prima penziju do iznosa od 470,00 KM mjesecno.

Koeficijent ukupne dobne ovisnosti pokazuje stepen opterećenja stanovništva radne dobi mladim i starjim kontingentom stanovništva. Grad Zenica ima koeficijent ukupne dobne ovisnosti od 48%, koji ukazuje kako na 100 stanovnika radne dobi dolazi 48 stanovnika koje oni trebaju izdržavati. Grad Zenica ima najveći koeficijent ukupne dobne ovisnosti (izuzev Mostara). Također, koeficijent ukupne dobne ovisnosti je iznad prosjeka u ZDK.¹²

Prosječni prirodni prirast u posljednjih devet godina je na razini koja je karakteristika stare populacije i iznosio je 2,26 %. Starosna struktura stanovništva u 2009. godini sa 15% starijih od 65 godina i 18% mlađih od 15 godina ukazuje da je populacija općine stara populacija ili regresivni tip populacije. Indeks starenja stanovništva općine Zenica je u 2009. godini iznosio 84% i bio je za 12,5% veći od prosječnog indeksa starenja stanovništva u FBiH. Stanovništvo sa indeksom starenja većim od 0,40 (ili 40%) je zašlo u proces starenja. Kako je indeks starenja stanovništva općine Zenica dvostruko veći od ove granične vrijednosti to je snažan indikator da se radi o staroj populaciji.¹³

U „Arcelor-Mital-u“ nema više socijalnog rada, kao ni u javnim ustanovama obrazovanja, tako da sada 52 radnika Centra za socijalni rad Zenica, od kojih je 63,5% VSS/VŠ profila¹⁴, ima velikih problema u iznalaženju rješenja za zadovoljavanje potreba svake treće porodice koja se godišnje obrati ovoj ustanovi.

Po ovom pitanju ništa nisu bolje ni druge lokalne zajednice u Ze-do kantonu, karakteristika većine općina u Ze-do kantonu je ta da preovladava starija populacija i da koeficijent ukupne dobne ovisnosti pokazuje stepen opterećenja stanovništva radne dobi mladim i starijim kontingentom stanovništva.

¹⁰ <https://www.slobodnaevropa.org/a/serijal-privatizacijske-pljacke---zenicka-zeljezara-od-radnickog-raja-do-strajkova/25279640.html>

¹¹ https://zdk-szz.ba/wordpress/wp-content/uploads/2020/02/SB_122019.pdf Statistički bilten za XII/2019 (str 5) <https://zenicainfo.ba/2019/10/06/od-21-500-zenickih-penzionera-samo-ih-420-ima-penziju-vecu-od-1-000-km/>

¹² Strategija razvoja Općine Zenica za period 2012-2020. godina, str. 10

¹³ Ibid, str. 11

¹⁴ Izvještaj o radu JU Centar za socijalni rad Zenica za 2019. godinu str. 25

Prema procjeni Federalnog zavoda za statistiku sredinom 2017. godine na području kantona je živjelo 361.031 stanovnika. Distribucija stanovništva prema dobnim skupinama na kantonu i po opštinama je predstavljena u slijedećoj tabeli.

Tabela 1. Dobna struktura stanovništva po opštinama/gradovima u ZDK

Kanton - opština	Ukupno	starost (%)		
		0 - 14	15 - 64	65+
ZDK	360.093	56.590 (16)	255.588 (71)	47.915 (13)
Breza	13.726	1.900 (14)	9.746 (71)	2.080 (15)
Doboj jug	4.053	747 (19)	2.883 (71)	423 (10)
Kakanj	37.155	6.178 (16)	26.266 (71)	4.711 (13)
Maglaj	22.875	3.384 (15)	16.358 (71)	3.133 (14)
Olovo	9.609	1.220 (13)	6.877 (71)	1.512 (16)
Tešanj	43.456	7.679 (18)	31.153 (72)	4.624 (10)
Usora	6.483	719 (11)	4.773 (74)	991 (15)
Vareš	8.158	835 (10)	5.497 (68)	1.826 (22)
Visoko	39.501	6.404 (16)	27.570 (70)	5.527 (14)
Zavidovići	35.419	5.568 (16)	25.419 (72)	4.432 (12)
Grad Zenica	109.679	17.195 (16)	77.289 (70)	15.195 (14)
Žepče	29.979	4.761 (16)	21.757 (73)	3.461 (11)

Starosna struktura stanovništva odgovara stacionarno-regresivnom tipu i gledajući po opštinama najnepovoljnija je situacija u opštinama Vareš, Usora i Olovo a povoljna u opštinama Doboj jug, Tešanj, Zavidovići i Žepče. Ovo je izuzetno važan podatak, jer starosna struktura stanovništva uvjetuje specifičnost zdravstvenih potreba. Ona predstavlja polaznu osnovu za planiranje i programiranje mjera koje je neophodno provoditi u zajednici u cilju optimalnog zadovoljavanja potreba u području zdravstvene zaštite i unapređenja zdravlja u okviru ograničenih resursa.¹⁵

Prednje navedeno potvrđuje konstataciju da je u većini općina u Ze-do kantonu stanovništvo radne dobi opterećeno mladim i starijim kontingentom stanovništva i to u prosjeku 70% stanovništva radne dobi naspram 30% stanovništva mlađih i starijih od 65 godina. Ovaj podatak je, kada govorimo o socijalnoj isključenosti, zabrinjavajući iz razloga što je 30% stanovništva postotak potencijalno socijalno isključenih stanovnika kantona.

¹⁵ Informacija o zdravstvenom stanju stanovništva i organizaciji zdravstva na području Zeničko-dobojskog kantona u 2017. godini, J.U. Institut za zdravlje i sigurnost hrane 2018., Zenica, str. 5-6

U većini centara za socijalni rad na prostoru Ze-do kantona još uvijek „vlada“ polivalentni metod rada gdje socijalni radnici i drugi stručni profili rade na jednom lokalitetu sve poslove iz socijalne zaštite kako to u praksi vole nazvati „rade sve i svašta“.

Stručnjaci u centrima za socijalni rad koji su organizovani prema polivalentnom metodu rada su opterećeni svim poslovima iz nadležnosti centra, ne mogu se bazirati na jednu tematsku cijelinu iz djelokruga rada centra jer su primorani raditi sve poslove na području za koje su zaduženi. Ovakav metod rada u pitanje dovodi kvalitet i kvanitet pruženih usluga. Sve ovo nije slučaj kod specijalističkog metoda organizovanja centra prema kojem stručnjaci rade po određenim referatima za koje su zaduženi opisom posla prema pravilniku o sistematizaciji radnih mesta, naprotiv, ovakav pristup je dosta učinkovitiji a stručnjaci su rasterećeniji.

Država, opterećena politikom trojnih interesa nije uspjela normativno izgraditi i u praksi promovisati sistem socijalne zaštite, kao ni zdravstveni ili obrazovni, uprkos ratificiranim međunarodnim ugovorima i poveljama o zaštiti ljudskih prava.

Tek je 1999. godine donesen Federalni Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom, koji je za 20 godina doživio pet izmjena; Porodični zakon FBiH donesen 2005. godine; Zakon o zaštiti od nasilja FBiH također je donesen 2005. godine a koji je 2013. godine zamijenjen novim; Zakon o zaštiti i postupanju sa djecom i maloljetnicima u krivičnom postupku donesen je tek 2014. godine., dok je na nivou Ze-do kantona Zakon o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom donesen tek 2007. godine i doživio je pet izmjena.

Ustavna i zakonska podijeljena nadležnost u socijalnoj zaštiti, kao loše rješenje, manifestira se i kroz sistem finansiranja. Federacija BiH uređuje osnove (minimume) na kojima kantoni „moraju“ donijeti svoje propise i finansirati prava i usluge (izuzev jednog prava-neratne invalidnine, koje finasira budžet FBiH). Takvo uređenje rezultira neujednačenim položajem stanovnika u svim kantonima jer se većina prava ne finasira ili se finasira sa ograničenjima.

Izvori prihoda nisu poznati, kao što su bili u ranijem sistemu (iz poznatih i određenih stopa doprinosa) već se socijalna zaštita za svoj dio „kolača“ bori sa ostalim budžetskim korisnicima. U toj borbi redovno ostaje „kratkih rukava“.

Dodatnu konfuziju u socijalnoj zaštiti stvara se, ničim utemeljenim, prenošenjem poslova u ovaj sektor, odnosno u djelatnost centara za socijalni rad. Taj proces je započeo, što nekima danas služi za opravданje, još devedesetih godina prošlog vijeka, kada je u nadležnost centara za socijalni rad preneseno pravo na dječiji dodatak. Do tada se ovo pravo ostvarivalo preko

radnih organizacija i SIZ-ova, zavisno od kategorije korisnika¹⁶. Centar za socijalni rad je, uz pravo na socijalnu pomoć, isplaćivao i dodatak za školovanje djece i osposobljavanje za rad mladih¹⁷. Tadašnjim “dogovorom“ SIZ-ova kompletan postupak i procedura utvrđivanja i isplata naknada dječijeg dodatka je tek tako prešla na centre za socijalni rad i ne samo to, već i radnici koji su u SIZ-ovima obavljali te poslove, ali stope doprinosa za troškove obrade tog prava su zadržane u SIZ-ovima. Tek je Federalnim Zakonom iz 1999. godine to pravo postalo obaveznim poslom centara za socijalni rad u FBiH¹⁸.

Potom je, iz prava iz radnog odnosa, od privrednih subjekata (poslodavaca) „otrgnuto“ pravo na utvrđivanje i isplatu prava naknada plaće ženi-majci u radnom odnosu za vrijeme porodajnog odsustva. U Ze-do kantonu je to urađeno Odlukom¹⁹ koju je 1999. godine donijela Skupština. Tek je 2007. godine donošenjem Zakona²⁰ i to pravo postalo poslom u nadležnosti centara za socijalni rad.

Istim kantonalnim zakonom je centrima za socijalni rad dato u nadležnost vođenje postupka utvrđivanja prava i isplata naknada nezaposlenim porodiljama, premda je riječ o kategoriji koja bi to pravo trebala da ostvaruje preko biroa za zapošljavanje.

Samo ova tri prava, koja pripadaju setu prava zaštite porodice sa djecom, opterećuju poslovanje centara za socijalni rad sa tzv. administriranjem, odnosno upravnim rješavanjem i to u znatnoj mjeri budući da broj ovih korisnika, u odnosu na ukupan broj korisnika prava i usluga centara za socijalni rad, iznosi i do 40% (na primjer: samo u CSR Zenica godišnje se obradi 4.900 takvih predmeta, što je 52% od ukupno obrađenih predmeta²¹).

Onda se opravdano može postaviti pitanje kakav je to socijalni rad i drugi stručni rad u centrima za socijalni rad kad dominira upravno rješavanje i kad socijalni i drugi stručni radnici rade i upravne postupke pored ili prije poslova koje bi trebalo da rade sa pojedincima ili porodicama u lokalnoj zajednici?

Također se postavlja pitanje da li polivalentni rad-svestrana zastupljenost jednog radnika u svim socijalnim problemima u porodici i zajednici može ponuditi adekvatan rezultat?

¹⁶ Član 41. Zakona o dječjoj zaštiti („Službene novine SRBiH“ broj:39/84)

¹⁷ Član 44. Zakona o socijalnoj zaštiti („Službene novine SRBiH“ broj:39/84)

¹⁸ Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH“ broj: 36/99)

¹⁹ Odluka o pravu na naknadu plaće ženi-majci u radnom odnosu za vrijeme porodiljskog odsustva („Službene novine Zeničko-dobojskog kantona“ broj: 14/99)

²⁰ Zakon o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodice sa djecom („Službene novine Zeničko-dobojskog kantona“ broj: 13/07,13/11,3/15 i 2/16)

²¹ Izvještaj o radu JU Centar za socijalni rad za 2019. godinu (str.22/42.)

2.7. Rezime drugog dijela

Sa stanovišta teorije, potkrepljene u znatnom broju rezultatima naučnih istraživanja i praktičnih iskustava, koja su prikazana u drugom dijelu ovoga magistarskoga rada, jasno se naslučuju odgovori na najmanje dva problemska pitanja. Njih je potrebno navesti na ovome mjestu, prije ponuđenih istraživanja u okviru ovoga magistarskog rada, jer nas hronološki vode ka postavljenim ciljevima.

Dakle, u uslovima socijalne isključenosti velikog broja lokalnog stanovništva, u dužem vremenskom trajanju, model polivalentnog socijalnog rada u centrima za socijalni rad pokazuje ozbiljne slabosti da bi se nosio sa tim problemom, a sa druge strane modeli istraženi u nekim centrima za socijalni rad nude uvid u prednosti koje uz dalji razvoj imaju perspektivu adekvatnog rješenja.

Prethodno razmišljanje, izneseno u formi slobodnog zaključka daje uvod u odgovor na drugo problemsko pitanje: kreatori politika u socijalnoj, dječijoj i porodičnoj zaštiti konačno bi trebali više pažnje posvetiti istraživanju i oblikovanju modela socijalnog i drugog stručnog rada u lokalnoj zajednici, budući da ih praksa prosto poziva da bude istražena i prezentovana naučnoj i stručnoj javnosti.?

III. TERENSKI URED U MJESNOJ ZAJEDNICI

Kancelarija centra za socijalni rad u mjesnoj zajednici, u kojoj i iz koje se, angažovanjem socijalnih radnika (ali ne nužno samo socijalnih radnika), u praksi provodi “pristup usmjeren na klijenta”, što u konačnici treba da rezultira smanjenjem socijalne isključenosti ruralnog stanovništva. Dakako, sam ured i socijalni radnici ne donose tu željenu promjenu već je donose uz primjenu savremenih metoda socijalnog rada. Terenski ured treba da osigura brži, lakši i neposredni transfer svih potrebnih “ulaznih” informacija ruralnom stanovništvu, kao što su informacije o pravima, uslugama i postupcima ostvarivanja svojih potreba. Terenski ured takođe, treba da osigura neposredni kontakt sa osobama u stanju socijalne potrebe; da olakša prikupljanje podataka relevantnih za odlučivanje o zadovoljavanju stanja socijalne potrebe; da olakša monitoring korištenja prava i/ili usluga, ali i da permanentno prikuplja podatke o rizičnim grupama i pojavama, te ih prosljeđuje centru na analiziranje i modeliranje rješenja.

Model terenskog ureda je dio inovativnog koncepta organizovanja centara za socijalni rad po “specijalističkom modelu” koji podrazumijeva grupisanje poslova i radnih zadataka socijalnim i drugim stručnim radnicima u jednoj ili nekoliko srodnih oblasti djelovanja (npr. socijalni radnik za hraniteljstvo ili socijalni radnik za zbrinjavanje djece i odraslih u ustanove socijalne zaštite i sl.) za razliku od polivalentnog modela rada koji podrazumijeva grupisanje poslova i zadatka za socijalnog radnika i druge stručne radnike prema teritorijalnoj pripadnosti korisnika što uključuje obavljanje svih poslova socijalne zaštite na jednoj teritoriji.

3.1. Uloga i značaj mjesnih zajednica u Ze-do kantonu

Mjesne zajednice u Bosni i Hercegovini već dugo se smatraju ostavštinom iz jugoslovenske prošlosti. Ove podopćinske jedinice, koje su u bivšoj Jugoslaviji osnovane kao centri mjesne samouprave, bile su prostori za učešće građana u rješavanju problema u zajednici. Nakon pada bivšeg socijalističkog sistema i rata od 1992. godine do 1995. godine, došlo je do novog političkog ustroja, u kojem se mjesne zajednice „*Na području Grada osnivaju kao obavezan oblik mjesne samouprave putem kojih građani sudjeluju u odlučivanju o poslovima iz*

samoupravnog djelokruga i lokalnim poslovima koji neposredno i svakodnevno utječu na njihov život i rad”²²

U posljednje vrijeme, mjesnim zajednicama sve veću pažnju posebno posvećuju međunarodne i nevladine organizacije. Vjeruje se da kao zakonski priznate podopćinske jedinice, MZ imaju potencijal da podstaknu učešće građana. Anketa koju su 2012. godine proveli Centri civilnih inicijativa (CCI) u 14 općina u BiH pokazala je da su ispitanici, među različitim vidovima učešća na lokalnom nivou, bili najbolje upoznati sa mogućnosti učešća kroz MZ (74,6%) i da je MZ među najčešće korištenim participatornim mehanizmima (33,2%).²³ Iako podaci ankete iz 20 općina, objavljeni u studiji Svjetske banke iz 2009. godine, ukazuju na to da većina građana nije imala iskustvo učešća u aktivnostima svoje zajednice, a od ispitanika koji su imali to iskustvo 81% opisalo je sastanke savjeta MZ-a kao najkorisniji vid učešća na lokalnom nivou.²⁴ Stoga ne iznenađuje da su brojni projekti koje su do sada implementirale različite organizacije usmjereni na jačanje MZ-a. Neke su inicijative tražile izmjenu pravnog statusa i zagovarale minimum standarda u funkcioniranju MZ-a kroz lokalne akte, dok su druge bile usmjerene na jačanje kapaciteta mjesnih zajednica.

Ipak, i dalje su prisutne brojne prepreke funkcioniranju MZ-a, a kao najveći izazovi nameću se nedostatak formalnih nadležnosti ovih tijela, nedostatak finansijske nezavisnosti i nekonistentnog budžetskog doznačavanja općina prema MZ-a, kao i utjecaj političkih partija na izbore članova savjeta i predsjednika MZ-a. Studija Svjetske banke pokazala je velike razlike u poznavanju aktivnosti MZ-a, kao i u praksama učešća u njima među lokalnim respondentima u različitim općinama: drugim riječima, MZ mogu biti manje ili više aktivne ili mogu obnašati različite uloge u zavisnosti od lokacije.²⁵

Mjesne zajednice bi trebale biti spona između stanovništva i vlasti, čija je uloga da ukazuje na potrebe stanovništva. Današnje građanstvo prema mjesnim zajednicama nažalost ispoljava nezadovoljstvo radom MZ-a koje proizlazi iz percepcije nedostatka efikasnosti MZ-a, kao i njihove nesposobnosti da pomognu građanima da svoje probleme iskažu prema višim nivoima vlasti. Ukratko, građanska svrha temelji se na efektivnijem učešću građana u lokalnim poslovima zbog boljeg pristupa, blizine, relevantnosti i lakoće uključivanja građana kroz ove jedinice. Također, ovakvi tipovi uprave mogu služiti kao prostori za koprodukciju politika i usluga.

²² čl. 54. Statuta Grada Zenica

²³ Centri civilnih inicijativa (CCI), Izvještaj o stanju učešća građana u procesima odlučivanja u BiH za 2012. godinu, (Banja Luka: CCI, 2013), str. 8-9, 21.

²⁴ World Bank, From Stability to Performance: Local Governance and Service Delivery in Bosnia and Herzegovina (Washington, DC: World Bank, 2009), str. 33.

²⁵ World Bank, From Stability to Performance, str. 33.

Društvena svrha ima za cilj unapređenje života stanovništva i saradnju ključnih aktera. Učešće građana poima se kao način da se otklone prepreke pružanju usluga i donošenju odluka. Demokratija zainteresiranh strana može se zasnivati na partnerstvu u tijelima poput odbora o različitim javnim uslugama ili foruma za strateško planiranje, a koji uključuju različite interesne grupe, poput pružalaca usluga i donosilaca odluka “u proces kolaborativnog odlučivanja”. U takvoj konstalaciji odnosa, predstavnici zajednice svoj legitimitet uspostavljaju i kod stanovnika i kod “moćnijih i iskusnijih zainteresiranih strana sa kojima sjede”.²⁶

Politička svrha odnosi se na jačanje dostupnosti, responsivnosti i odgovornosti predstavnika zajednice koji su direktno izabrani kako bi adresirali potrebe građana. Smatra se da će tako biti odgovorniji jer je njihovo djelovanje javno, a građani su dobro upoznati sa pitanjima koja rješavaju.²⁷

Ekonomska svrha prepostavlja efikasnije i efektivnije korištenje dostupnih resursa. Lokalne institucije ukazuju na nepotrebno rasipanje resursa u kontekstu pružanja usluga i ograničavaju ga.²⁸

Kako tradicionalnu perspektivu “ekonomije razmjera” u pružanju javnih usluga sve više mijenja perspektiva “ekonomije opsega”, u okviru koje se korisnicima prilagođene usluge pružaju kroz procese privatizacije, ugovaranja pružanja usluga sa akterima van javnog sektora ili partnerstva,²⁹ jedinice na nivou susjedstva naručuju usluge koje adresiraju specifične potrebe zajednica.³⁰

Još jedno pitanje za raspravu, posebno u kontekstu njihove efikasnosti, jeste teritorijalna veličina podopćinskih jedinica. Obično se smatra da su manje jedinice adekvatnije za učešće građana i da decentralizacija općinskih ovlasti na nivo susjedstva vodi ka efikasnijem upravljanju. No, neki autori predviđaju da bi decentralizacija mogla povećati društvene nejednakosti uvjetovane lokacijom. Upravljanje koje podrazumijeva više nivoa i aktera, kao i elektronsku razmjenu informacija, mijenja tradicionalnu ideju o tome da manje jedinice podrazumijevaju veći angažman stanovništva i veću responsivnost, a veće jedinice veću efikasnost i jednakost. Drugim riječima, takve promjene u načinu upravljanja svakako imaju implikacije na način na koji se vode manje jedinice. Ipak, moguće su i druge negativne implikacije teritorijalne veličine: “Što je manja i homogenija jedinica uprave, to je elitama lakše vladati, a teže je izražavati i prihvati različita mišljenja.” Eksperimenti sa

²⁶ Ibid, str. 65.

²⁷ Ibid, str. 66.

²⁸ Ibid, str. 59.

²⁹ Ibid, str. 54.

³⁰ Ibid, str. 59.

decentralizacijom na nivou susjedstva u multietničkim dijelovima gradova poput Londona ukazuju na marginalizaciju manjina. Veće jedinice, s druge strane, manjinskim grupama daju veću mogućnost da artikuliraju i zaštite svoje interese i identitete, dok lokalni političari mogu biti spremniji da ih razumiju i da im odgovore.

Još jedan izazov funkcioniranju institucija na nivou susjedstva, koji može i ne mora biti povezan sa teritorijalnom veličinom, predstavljaju njihovi organizacijski kapaciteti i resursi. Angažman građana traži alate, obuku i druge vidove podrške kojima sve organizacije nemaju pristup. U svom istraživanju o upravljanju na nivou susjedstva u tri grada u SAD-u, Chaskin (2003.) dolazi do zaključka da organizacije sa boljim kapacetetima-u vidu uposlenih, resursa, sofisticiranosti rada i pristupa mrežama-također imaju veći utjecaj i sposobnost mobiliziranja većih resursa za svoje ciljeve. Resursi su također važni i u smislu podrške osnovnim funkcijama rada, ali i u smislu promocije, izgradnje kapaciteta i participatornih procesa.

Pitanje alociranja sredstava općinskim tijelima povezano je ne samo sa njihovim legitimitetom i odgovornosti, već i sa svrhom. Na koji način lokalne vlasti trebaju alocirati sredstva i da li treba očekivati da će doći do redistribucije sredstava za adresiranje nejednakosti između različitih lokacija? Politički ekonomisti koji istražuju urbana područja obično smatraju da političke strukture nastoje promijeniti i podržati cilj preraspodjele sredstava u politikama koje se bave osnaživanjem susjedstva. S obzirom na moć lokalnih vlasti i tendenciju lokalnih političara da ograniče namjere podopćinskih tijela da se sredstva preraspodijele, nastoje ih kooptirati za učešće u lokalnim odlukama koje se bave pitanjima poput razvoja tržišta nekretnina. Prema nalazima Corryjai Stokera (2002.), ključno je pitanje "da li je opredijeljenost za lokalizam kompatibilna sa željom da se izjednače mogućnosti i redistribuiraju prihodi i bogatstvo". Chaskin (2003.) predviđa mogući kompromis u alokaciji resursa: ograničena sredstva neizbjegno otvaraju pitanje da li se novac treba trošiti na pružanje lokalnih usluga ili na organiziranje participatornih procesa. Lowndes i Sullivan (2008.) smatraju da je neophodno stvarati mogućnosti za jedinice susjedstva da, pored oskudnih sredstava iz budžeta, prikupe sredstva iz drugih izvora.

Zenčko-dobojski kanton sastoji se od 12 gradova/općina, odnosno lokalnih zajednica. Svaka lokalna zajednica ima svoje mjesne zajednice kao obavezni oblik mjesne samouprave. U narednom dijelu teksta ćemo prikazati broj mjesenih zajednica u dvanaest lokalnih zajednica kantona: Zenica 74³¹, Kakanj 42³², Visoko 26³³, Breza 12³⁴, Vareš 24³⁵, Olovo 15³⁶, Žepče

³¹ <http://www.zenica.ba/fakta/kontakti/mjesne-zajednice/>

³² <http://kakanj.gov.ba/v5/mjesne-zajednice/>

³³ <http://visoko.gov.ba/ba/grad/lokalna-samouprava/mjesne-zajednice.aspx>

³⁴ <http://www.breza.gov.ba/view-more/predsjednicima-mjesnih-zajednica-urucene-odluke-o-imenovanju/497>

48³⁷, Zavidovići 21³⁸, Maglaj 20³⁹, Tešanj 25⁴⁰, Doboј Jug 2⁴¹, Usora 9⁴² što je ukupno 318 mjesnih zajednica u 12 gradova/općina Ze-do kantona.

Ovoliki broj mjesnih zajednica je dokaz raštrkanosti stanovništva na području kantona što može biti ključno za socijalnu isključenost ruralnih dijelova lokalne zajednice.

Svaka općina/grad se može teritorijalno podijeliti na nekoliko povezanih cjelina (npr. slivove rijeka i slično) koje mogu uključivati veći broj MZ (npr. Zenica koja se vrlo efektno može podijeliti u pet zona: gradska i četiri ostale-prema četiri riječna sliva). Svaka takva cjelina-zona je potencijalno i zona djelovanja terenskog ureda.

3.2. Saradnja centara za socijalni rad sa mjesnim zajednicama

Posebno mjesto u radu centara za socijalni rad priprada koordinaciji i saradnji sa mjesnim zajednicama koja se ogleda u tijesnoj i svestranoj saradnji po svim socijalnim pitanjima i problemima u pružanju pomoći porodici (djeci i odraslima). U razvoju socijalne zaštite jedno od najznačajnijih mjesta i ubuduće imat će mjesna zajednica, time što ona treba da poveže opšte napore opštine na tom području sa akcijom i inicijativom neposredno zainteresovanih grđana, a sa ciljem zajedničkog upravljanja i rješavanja svakodnevnih problema iz života porodice, naročito iz oblasti staranja o djeci, domaćinstvu, otvaranju raznih uslužnih djelatnosti iz oblasti neposredne socijalne i zdravstvene brige za članove mjesne zajednice i slično.

Mjesna zajednica signalizira centru one slučajeve čije rješavanje prelazi okvire njene nadležnosti i zajedno sa centrom učestvuje u rješavanju pojedinih slučajeva, organizovanja akcija u cilju rješavanja problema i svakodnevnih potreba grupa i kategorija građana u organizovanju raznih vrsta pomoći porodicama, a naročito u zbrinjavanju i vaspitanju djece i omladine, u organizovanju slobodnog vremena i slično. O svim ovim kao i drugim pitanjima centar treba da pruža svestranu pomoć komisijama mjesne zajednice. (Dervišbegović, 2001: 431)

³⁵ <https://www.vares.info/sites/default/files/Predsjednici%20MZ.pdf>

³⁶ <http://radio.olovo.ba/2019/odrzana-radionica-za-predstavnike-mjesnih-zajednica-sa-podrucja-opcine-olovo/>

³⁷ <https://www.direktno.ba/zepce-jacanje-uloge-mjesnih-zajednica-mz-u-bih/>

³⁸ <http://www.zavidovici.ba/mjesne-zajednice/>

³⁹ http://www.maglaj.ba/slike2/opcinsko_vijece/sjednice/26_sjednica_ov_2019/3_odluka_o_mjesnim_zajednicama.pdf

⁴⁰ <https://www.opcina-tesanj.ba/podaci-o-opcini/mjesne-zajednice>

⁴¹ <http://www.dobojjug.ba/contents/61>

⁴² <http://www.usora.com/mjesnezajednice>

U današnjim uslovima razvoja društva pred mjesne zajednice se postavljaju složeni zadaci u oblasti socijalne zaštite, koje one neće moći uspješno realizovati ukoliko saradnja između njih i centara ne bude stalna. U kojoj mjeri mjesne zajednice treba da rade na rješavanju socijalnih pitanja građana najbolje će se vidjeti ako istaknemo samo neke od zadataka koji se pred njih postavljaju u ovoj oblasti. Prema (Dervišbegović M. 2001: 431) one treba:

1. da pruže pomoć centrima u prikupljanju podataka i provjeravanju stanja u porodicama koje se obraćaju sa molbom za pomoć ili za rješavanje svojih problema kao i davanju konkretnih prijedloga, inicijative i sugestija kako po pojedinačnim slučajevima tako i u određenim socijalnim problemima na terenu,
2. da učestvuju u radu na dodjeljivanju jednokratnih i stalnih novčanih pomoći (u nekim opštinama ovaj posao je skoro isključivo u nadležnosti mjesne zajednice),
3. da predlažu smještaj odraslih, starih i iznemoglih lica u domove i da vode brigu o starim socijalno ugroženim licima putem raznih vidova dobrosusjedske pomoći i sl. da vode evidenciju i brigu o zdravstveno ugroženoj, teško bolesnoj, invalidnoj i psihički zaostaloj djeci i sarađuju u preduzimanju mjera u cilju njihove habilitacije,
4. da predlažu djecu koju treba uputiti na ljetovanje u dječija ljetovališta, a posebno onu kojoj bi trebalo obezbjediti besplatno ljetovanje,
5. da organizuju socijalno-preventivni rad na terenu radi otklanjanja socijalno negativnih pojava kod djece, porodice i odraslih lica na taj način što će:
 - a) pružiti pomoć porodicama u pogledu pravilnog vaspitanja djece,
 - b) starati se o uređenju i održavanju već postojećih igrališta, vrtića i zelenih površina i raditi na njihovom proširivanju,
 - c) pružiti pomoć zaposlenim roditeljima u zbrinjavanju njihove djece.

3.2.1. Uloga centara za socijalni rad u mjesnoj zajednici

Centar za socijalni rad Kantonalnim zakonom ima utvrđenu direktnu obavezu saradnje sa mjesnim zajednicama⁴³ s ciljem unapređivanja kvaliteta socijalnog rada i socijalne zaštite. Zanimljivo je da federalni propis iz ove oblasti uopšte ne obrađuje ovaj značajan segment socijalne zaštite, niti ulogu centra za socijalni rad, već je samo prepustio da to pitanje urede kantoni, kao da pitanje ne zaslužuje minimum zajedničkih osnova koje bi ujednačile politike

⁴³ Član 80. stav 3. tačka k. Zakona o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodice sa djecom ZDK: Centar obavlja i druge stručne poslove: (k) sarađuje sa građanima, mjesnim zajednicama, državnim organima i ustanovama, pravnim licima, udruženjima građana, pravosudnim organima, policijskim upravama i drugim organima, koji mogu doprinijeti unaprjeđivanju kvaliteta socijalnog rada i socijalne zaštite.

djelovanja na svim područjima FBiH.

Osim direktne obaveze saradnje centara za socijalni rad sa MZ istom odredbom Kantonalnog zakona se upućuje na potrebu saradnje centara za socijalni rad sa MZ i kad se obavljaju drugi stručni poslovi:

- a) „potiče, organizuje i provodi aktivnosti sa svrhom sprečavanja i suzbijanja socijalnih, porodičnih i ličnih problema;
- b) prati i proučava probleme iz oblasti socijalne zaštite i vodi stručno analitičke poslove;
- c) potiče i razvija samopomoć, dobrosusjedsku pomoć, dobrovoljni socijalni rad, dobrotvorne i druge djelatnosti;
- d) sudjeluje u aktivnostima od značaja za prevenciju i suzbijanje ovisnosti o alkoholu, drogama, drugim opojnim sredstvima i drugim socijalno patološkim pojavama;
- e) preduzima mjere od značaja za unapređenje politike socijalne zaštite;
- f) predlaže, potiče i usklađuje druge aktivnosti u području socijalne zaštite na lokalnom nivou;
- g) podstiče i organizuje aktivnosti od preventivnog značaja za oblast socijalne zaštite;
- h) neposredno pruža usluge socijalnog rada;
- i) obavlja poslove u oblasti porodične zaštite, zaštite civilnih žrtava rata, zaštite porodice sa djecom, zaštite odgojno zanemarene djece, te učestvuje u izvršavanju odgojnih mjera i mjera zaštitnog nadzora;
- j) pruža savjetodavne usluge i stručnu pomoć pojedincu, porodici i grupama građana..“⁴⁴

Dakle, skoro da nema poslova i radnih zadataka koje stručnjaci u centrima za socijalni rad, u okviru svog redovnog djelokruga rada, ne trebaju izvršavati u saradnji sa mjesnom zajednicom. Stoga se s pravom očekuje da centar za socijalni rad bude inicijator te saradnje. Inicijative te vrste bi trebalo da su sadržane u razvojnim planovima/strategijama centara za socijalni rad, razvojnim strategijama gradova/općine, pa do razvojnih strategija Ze-do kantona kroz kreiranje razvojnih politika. Veći broj centara za socijalni rad u općinama/gradova ZDK je unazad 10 do 15 godina pokrenula takvu aktivnost kroz općinske planove razvoja socijalne zaštite i fragmentarno ih kroz projekte saradnje sa lokalnom zajednicom i implementirala. Iako kratko ipak je takvo iskustvo dragocjen resurs na čijim osnovama bi trebalo što skorije krenuti u reafirmaciju takvih planova.

⁴⁴ Čl. 80 (3) Zakona o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodice sa djecom „Službene novine Zeničko-dobojskog kantona“ broj: 13/07, 13/11, 3/15 i 2/16

Iskustvo, koje je zenički centar za socijalni rad prenosiо drugima, ukazuje na dva nesporна - ključna momenta u planiranju saradnje sa mjesnim zajednicama:

Prvi, da centar za socijalni rad treba da inicira saradnju sa MZ, na osnovama nadležnosti koje imaju oba aktera i

Drugo, da uspjeh saradnje zavisi najviše koliko svaki plan sadrži i zadovoljava i ciljeve MZ.

U praksi to znači da saradnja, ili partnerstvo, mora biti vidljiva na svaki način, odnosno da se ni na koji način ne osjeti podređenost MZ i njenih volontera centru za socijalni rad. Od stručnjaka centra za socijalni rad se očekuje da svaku konkretnu radnju prema MZ učini tako da volonter MZ osjeti kako se uvažava značaj i uloga MZ, te kako se cijeni doprinos volonterskog rada. Pa tako jednostavno naslovljen akt prema MZ sa *Molba*, umjesto *Zahtjev*, u najvećem broju slučajeva postiže taj željeni efekat.

Saradnja ova dva aktera u sistemu socijalne zaštite je, kako je to Dr. Šerić predstavila u svom radu „Izazovi i perspektive socijalnog rada u lokalnoj zajednici u Tuzlanskom kantonu“ (Šerić, 2018: 121-144), izazov kojeg bi se, na temeljima naučno istraženog odnosa, trebalo što prije prihvatiti pa makar se to učinilo i zbog veoma izražene potrebe od strane centara za socijalni rad.

3.2.2. Uloga mjesne zajednice u sistemu socijalne zaštite

Kao što voda odražava boju i oblik posude u kojoj se nalazi isto tako i uloga mjesnih zajednica u sistemu socijalne zaštite u FBiH, odnosno ZDK, odražava stanje cjelokupnog društveno-političkog sistema pa i sistema socijalne zaštite. Sa ratnim ožiljcima, sa udubljenjima, neravninama i neujednačene dubine posuda sistema socijalne zaštite ne može ni dati drugačiju boju i oblik uloge mjesne zajednice u njemu. Oni koji pamte, ili su bili sudionikom starog socijalističkog sistema, znaju da je MZ i tada odražavala sistem, ali je u njemu imala jasnu ulogu i izvršavala ju. To što tada nije bila posebno naglašena uloga u socijalnoj zaštiti je posljedica uređenog sistema socijalne zaštite sa širokom mrežom podrške socijalnog rada centrima za socijalni rad, kako je to već predstavljeno u ovom radu. Ali je zato MZ itekako odrađivala značajnu ulogu u kulturno-sportskom životu lokalnog stanovništva. Ostavštine toga su danas značajan kapital (resurs), domovi kulture skoro u svim MZ, namjenski izgrađeni, te brojna društva za njegovanje kulture i baštine naroda u BiH.

Prethodne napomene su date sa svrhom da pokažu kako MZ mogu biti značajan resurs u lokalnoj zajednici i vrlo proaktivni pomažući resurs u zagovaranju i implementaciji politika sistema. To što trenutno nema takve politike u oblasti socijalne zaštite nije slabost MZ već

sistema. Stoga se na ulogu MZ u sistemu socijalne zaštite u FBiH/ZDK može gledati kao na neostvareni potencijal koji za sada stoji samo na zakonskoj mogućnosti da MZ:

*“brinu o zaštiti osoba kojima je potrebna pomoć i u tu svrhu pokreću saradnju sa stručnim organima u oblasti socijalne zaštite“*⁴⁵

Odsustvo ove politike, možda i nije bez osnova kad se zna da se MZ svjesno daje primat uloge u političkom životu zajednice, osiguravajući poziciju na vlasti mrežu resursa za izborne kampanje i postizborne implementacije datih obećanja, u kojima ponovo najmanje ima socijalne zaštite.

Stoga se i ono malo uloge MZ u sistemu socijalne zaštite svodi na manje-više uspješne inventivne pokušaje savjesnih i odgovornih pojedinaca u savjetima/komisijama za socijalna pitanja u MZ na ostvarivanju saradnje sa centrima za socijalni rad u rješavanju stanja socijalne potrebe svojih sugrađana. Ili se, pak, uloga MZ manifestira kroz isto tako manje-više uspješne inventivne pokušaje centara za socijalni rad da socijalnu zaštitu unaprijede saradnjom sa MZ. O nekim uspješnim modelima je već pisano u ovom radu (razvoj mješovitog sistema brige u zajednici; razvoj terenskih ureda).

Nesumnjivo je da inicijativa za razvoj uloge MZ u sistemu socijalne zaštite neće doći iz samih MZ već sa druge strane: od centara za socijalni rad, odnosno kreatora politika socijalne zaštite kroz definiranje jasnije uloge MZ u socijalnoj zaštiti i uloge volontera u njenoj implementaciji. U tim nastojanjima treba koristiti potencijal studenata socijalnog rada i srodnih disciplina (soc. pedagogija, pedagogija, psihologija i dr.), profesionalaca koji slobodno vrijeme mogu posvetiti razvoju lokalne zajednice, kao i penzionisanih profesionalaca pomenutih profesionalnih orijentacija.

⁴⁵ Član 25. Zakona o principima lokalne samouprave u FBiH: Građani u mjesnoj zajednici putem organa mjesne zajednice odlučuju o poslovima značajnim za život i rad na području mjesne zajednice, a naročito:

- pokreću i učestvuju u javnoj raspravi kod pripreme i donošenja urbanističkih planova na području mjesne zajednice, pokreću inicijative, daju mišljenja i učestvuju u izgradnji komunalnih objekata i objekata u općoj upotrebi;
- pokreću i učestvuju u raspravama o inicijativama i aktivnostima za razvoj privrede i društvenih djelatnosti;
- brinu o zaštiti osoba kojima je potrebna pomoć i u tu svrhu pokreću saradnju sa stručnim organima u oblasti socijalne zaštite;
- staraju se o razvoju kulture i sporta i stvaraju uvjete za dostupnost ustanova i objekata kulture i sporta svim građanima, a pogotovo mladim;
- stvaraju uvjete i preuzimaju mjere za očuvanje i zaštitu prirodnih i radom ostvarenih vrijednosti čovjekove sredine;
- drugim poslovima utvrđenim statutom i pravilima mjesnih zajednica vodeći računa o vrsti i obimu potreba, raspoloživim sredstvima, kao i interesima građana u cjelini.⁴⁵

3.3. Dobre prakse u “izgradnji” novih modela socijalnog rada u mjesnoj zajednici

U narednom dijelu teksta ćemo prezentovati primjer dobre prakse odnosno „izgradnje“ novog modela socijalnog rada u mjesnoj zajednici a putem Centra za socijalni rad Zenica.

Centar za socijalni rad Zenica je u dosadašnjih 48 godina prošao dvije faze organizovanja rada i to:

- do 1993. godine po teritorijalnom principu (polivalentni socijalni rad po mjesnim zajednicama) i
- od 1993. godine do danas po specijalističkom principu (rad po referatima, stručnim timovima i komisijama) uvodeći po prvi put rad po službama: Služba socijalne zaštite, starateljstva i dječije zaštite, Služba opštih, pravnih i ekonomskih poslova i Služba za poslove direktora (sa dominantnom funkcijom plansko-analitičkih poslova).

Zadnjih 5 godina vrše se pripreme za uvođenje novog modela organizovanja: mješoviti sistem, koji bi objedinjavao prednosti ranija dva sistema.⁴⁶

Tadašnji direktor JU „Centar za socijalni rad“ Zenica 1993. godine na sljedeći način opisuje rad centra: „...došao sam u najtežim vremenima za centar. Kadar je bio prepolovljen, sa 35 došlo se na 22 radnika, a u vrlo kratkom periodu otišlo je još dvoje-troje ljudi. Prvi cilj je bio organizirati posao prema trenutnim potrebama, огромnom broju zahtjeva za pružanje osnovnih oblika pomoći, od ishrane do novčane pomoći, posla koji je nametnut općom glađu i dolaskom raseljenih lica. Odlučio sam se za radikalnu promjenu, umjesto polivalentnog rada po mjesnim zajednicama uveo sam specijalistički pristup usmjeren na pojedine segmente rada i poslove raspoređene unutar Službe socijalne i dječije zaštite i Službe za ekonomske, pravne i opšte poslove.⁴⁷

„Postratni period karakteriše nova organizacija rada, realizacija različitih projekata sa partnerskim organizacijama, intenziviranje analitičko-istraživačkog rada, organizovanje raznih oblika edukacije i izdavanje nekoliko veoma značajnih publikacija.“⁴⁸

⁴⁶ Publikacija „Pola vijeka iskustva“ u izdanju JU Centar za socijalni rad Zenica 2009. (str 4.) i Publikacija „Centar za socijalni rad Zenica kroz vrijeme (1960.-2010.g.) u izdanju JU Centar za socijalni rad Zenica 2010. (str.17.)

⁴⁷ Ibid, Ejaz Šarić, str. 58

⁴⁸ Ibid, iz recenzije prof. dr. Suade Buljubašić str. 220

3.3.1. Model organizovanja socijalnog rada u Centru za socijalni rad Zenica

Centar za socijalni rad Zenica je osnovan 11. novembra 1960. godine, četiri godine nakon osnivanja prvog centra u bivšoj Jugoslaviji (Beograd) i dvije godine nakon osnivanja prvog centra na prostorima Bosne i Hercegovine (Sarajevo).

U proteklih pet decenija Centar za socijalni rad Zenica uvijek je bio među vodećim centrima u bivšoj Jugoslaviji i u BiH. Za ostvarene rezultate dobio je niz društvenih priznanja među kojima su Plaketa Općine Zenica iz 1996. godine i Nagrada Zenice koja je Centru dodijeljena 2.000-te godine, za 40 godina stručnog rada u oblasti socijalne zaštite te realizaciji više projekata i uvođenju novih oblika socijalne zaštite. Socijalni rad, kao stručna i profesionalna djelatnost u cjelini, u ovih 50 godina razvijao se u više segmenata, jer svako društvo, ma kako ono bilo napredno, suočava se sa socijalnim problemima pojedinaca, grupa, pa i zajednice. Između mnogih složenih poslova koje je centar obavlja te koje i danas obavlja među najznačajnijim izdvajamo rad na saniranju porodičnih prilika i zaštiti djece iz ovih porodica, rad s vaspitno zapuštenom i zanemarenom djecom i maloljetnim prestupnicima, zaštiti djece bez roditeljskog staranja, zaštiti odraslih i nesposobnih starih i bolesnih osoba, poslovima organa starateljstva s vođenjem upravnog postupka, rješavanje brojnih socijalnih problema građana, pojedinaca kojima je potrebna posebna pomoć. Centar je i mjesto u kojem se istražuju i analiziraju pojedini socijalni problemi lokalne zajednice kako bi se prevenirala, sanirala ili otklonila nepovoljna stanja u zajednici. Centar za socijalni rad Zenica je temeljna institucija za pružanje socijalne zaštite ugroženim pojedincima i grupama. Centar je nadležna javna ustanova za implementaciju zakonodavstva kojim su osigurana prava socijalne zaštite, prvostepena institucija za zahtjeve pojedinaca za socijalnom pomoći, ali i dodatnih stručnih socijalnih usluga.

Od osnivanja do danas u centru za socijalni rad radilo je 210 radnika, koji su imali status stalno ili privremeno zaposlenih, a njima je rukovodilo 11 direktora. Kroz Centar za socijalni rad Zenica od osnivanja do danas je prošlo oko 1.350.000 stranaka.⁴⁹

Centar za socijalni rad Zenica u postratnom periodu počinje prilagodbu organizacije rada novim uslovima, angažovanju novih zaposlenika, realiziranju niza socijalnih projekata sa partnerskim organizacijama, intenzivira se analitičko-istraživački rad, radi na organiziranju seminara za centre sa područja Ze-do kantona sa različitim temama, objavljuje niz publikacija... Tako je u 1999. godini štampan Zbornik radova pod nazivom „Perspektive socijalne zaštite i hendikepiranih osoba“, 2000. godine se štampaju zbornici radova pod

⁴⁹ Ibid; str 48.

nazivom okrugli sto „40 i dalje“ i „Socijalne usluge u općinama Ze-do kantona“, a maja 2005. godine Zbornik radova pod nazivom „Socijalni rad i socijalna zaštita, saznanja i iskustva Centra za socijalni rad Zenica“, štampan povodom 45 godina rada Centra.⁵⁰

Pravilnikom o radu iz 2007. godine prvi put je uveden referat za polivalentni socijalni rad.⁵¹ Pravilnikom o izmjenama i dopunama Pravilnika o radu javne ustanove Centar za socijalni rad Zenica iz 2010. godine uveden je i referat za rad u lokalnoj zajednici.⁵² Ovaj referat organizovan je na način da mu je dat sljedeći opis poslova:

- obavlja istraživanje socijalnih problema i pojava;
- vrši planiranje širih i sveobuhvatnijih mjera;
- inicira programe mjera za pojedine akcije;
- razvija preventivni rad u cilju smanjenja potreba za pružanjem neposredne pomoći;
- koordinira i sarađuje u rješavanju socijalnih problema;
- pruža pomoći grupama i pojedincima, kada nisu u stanju da sami riješe svoje probleme,
- sačinjava redovne mjesecne izvještaje iz domena svoga referata i dostavlja ih referatu analize i informisanja, a po potrebi i informacije;

⁵⁰ Ibid; str 49.

⁵¹ Pravilnik o radu JU Centar za socijalni rad Zenica, 2007., str.7 i str. 29

Radi na organizaciji socijalne zaštite u lokalnoj zajednici razvijajući partnerstvo državnog, NVO i privatnog sektora,

- poslovi međusektorske saradnje Centra,
- u skladu sa važećim zakonskim propisima djeluje savjetodavno i daje upute o načinu ostvarivanja prava osobama koje su ovisnici od alkohola i opojnih droga, kao i njihovim porodicama,
- u skladu sa važećim zakonskim propisima djeluje savjetodavno i daje upute porodicama o načinu ostvarivanja prava njihovih članova koji se tretiraju kao osobe sa duševnim smetnjama,
- nakon što osobe ovisne od alkohola ili od opojnih droga ili osobe sa duševnim smetnjama budu na adekvatan medicinski ili na drugi način zbrinute, angažuje se na saniranju porodičnih prilika i predlaže oblike pomoći za te porodice, vodeći računa o propisanim zakonskim kriterijima, ali i materijalnim mogućnostima,
- učestvuje u radu stručnih timova,
- angažuje se na realizaciji projekata i drugih društvenih mjera koje imaju za cilj prevenciju i suzbijanje alkoholizma i uživanja opojnih droga,
- angažuje se na realizaciji projekata i drugih društvenih mjera koje imaju za cilj prevenciju i suzbijanje društveno negativnih pojava, kao što su prosjačenje, skitnjičenje, prostitucija;
- vodi odgovarajuću evidenciju o ovisnicima od alkohola i opojnih droga, te evidenciju o osobama sklonim prosjačenju, skitnjičenju i prostituciji;
- sarađuje sa institucijama, ustanovama, mjesnim zajednicama i nevladinim organizacijama koje se bave problemom ovisnika od alkohola i opojnih droga, te problemima prosjačenja, skitnjičenja i prostitucije ;
- predlaže mјere koje imaju za cilj suzbijanje navedenih društveno negativnih pojava;
- predlaže preduzimanje adekvatnih mјera zaštite iz domena drugih referata Centra (starateljstvo, usvojenje, smještaj u odgovarajuće ustanove i dr.) i prijedlog upućuje nadležnom referatu;
- evidentira i vrši opservaciju stranaka u skladu sa softverom baze podataka,
- sačinjava redovne mjesecne izvještaje iz domena svoga referata i dostavlja ih referatu analize i informisanja, a po potrebi i informacije;
- obavlja i druge poslove vezane za ukupnu socijalnu patologiju na području mjesnih zajednica za koje je zadužen,

⁵² Pravilnik o izmjenama i dopunama Pravilnika o radu javne ustanove Centar za socijalni rad Zenica broj: 03/1-05-3-173 od 15.11.2010. godine

- obavlja i druge poslove vezane za ukupnu socijalnu patologiju na području mjesnih zajednica za koje je zadužen,
- obavlja i druge poslove po nalogu direktora i neposrednog rukovidioca,
- odgovara za izvršenje poslova datih ovim opisom.

Organizaciona struktura Centra za socijalni rad Zenica je pokazatelj da nema pravnih prepreka za uvođenje specijalističkog metoda rada u centrima a samim tim i ispunjavanja preduslova za formiranje terenskog ureda pri mjesnoj zajednici. Ovakvoj organizaciji centra prethodila je dobra kadrovska politika zbog čega je sve lakše sprovedeno u djelo.

Centar za socijalni rad Zenica i danas funkcioniše po specijalističkom modelu rada.

3.3.2. Pilot projekti organizovanja socijalnog rada u mjesnoj zajednici (razvoj mješovitog sistema brige u zajednici i razvoj terenskih ureda u MZ)

Prije 13 godina (1997. godina) je u Centru za socijalni rad Zenica uočena potreba jačanja kapaciteta kako bi se odgovorilo na narastajuće socijalne potrebe stanovništva općine Zenica. Jačanje kapaciteta centra zapošljavanjem novih stručnjaka je bilo otežano uslijed nedostatka sredstava u općinskom budžetu, iz kojeg se inače 100% finansira rad centra. Rješenje se potražilo u lokalnoj zajednici i to u kapacitetima koji već postoje i imaju određeno iskustvo, ali su kao i cijela zajednica, doživjeli promjene uslijed tranzicije društvenog sistema. Ti kapaciteti su mjesne zajednice, odnosno njihovi volonteri. Tada je isprobana projekt obuke volontera za prenošenje informacija stanovništvu o uslovima i postupcima zadovoljavanja socijalnih potreba. Projekat je kratkoročno dao željene rezultate, odnosno davao ih je dok su volonteri bili stimulisani za svoj rad. Slično je ponovljeno 2003. godine i rezultati su bili ponovo isti. Kasnije je, u organizaciji lokalne NVO ponovo pokušan sličan projekat koji nije dao rezultate kao u ranijim projektima, a sve zbog toga što volonteri nisu bili stimulisani. Situacija u pogledu kapaciteta centra nije bitno izmijenjena, iako je povećan broj zaposlenika, ali se i povećao broj i struktura zahtjeva socijalno ugroženog stanovništva. Stoga je jačanje kapaciteta centra razvijanjem mješovitog sistema brige u zajednici ponovo stavljen u vrh prioriteta u Planu razvoja socijalne zaštite općine Zenica za period 2009.-2013. godina. Mješoviti sistem podrazumijeva je rješavanje problema u socijalnoj zaštiti angažovanjem vladinog, nevladinog i privatnog sektora, angažovanjem profesionalaca i volontera, pružanjem pomoći i podrške i decentralizacijom usluga socijalne zaštite. Ovim projektom se namjeravalo započeti s uvođenjem sistema mješovite brige u zajednici stavljanjem u funkciju

volontera u mjesnim zajednicama kao potencijala koji se brojnošću ne može nadomjestiti ni ekstra produktivnim zapošljavanjem u centru. Ideja je bila da se u svih 70 mjesnih zajednica formiraju timovi volontera (po tri volontera, koji su inače članovi komisija za socijalnu zaštitu), volonteri obuče za primjenu propisa iz socijalne zaštite, te domenu kvalitetnog informisanja stanovništva, vršenje monitoringa nad korisnicima prava iz socijalne zaštite, planiranje, organizovanje i izvođenje socijalnih akcija i drugo. Za svoj angažman bi volonteri bili adekvatno finansijski stimulisani. Očekivalo se tada da projekat postigne zadovoljavajuće, mjerljive rezultate, koji će biti jak argument da se ubuduće, iz općinskog budžeta (ili na drugi način i iz drugih izvora) volonterima u MZ, koji bi sada imali i status volontera centra, bude osiguravan stalni mjesecni paušal i beneficija za postignute rezultate.⁵³

Ovakav plan razvoja Centra za socijalni rad Zenica kao i inovativnog modela rada u mjesnim zajednicama zbog recesije nije realiziran ali ideje o istom nikada nisu napuštene i imaju svoje mjesto u Strategiji razvoja grada Zenica.⁵⁴

Razvoj terenskih ureda centra za socijalni rad u mjesnim zajednicama je prvenstveno bio predviđen planom aktivnosti JU Centar za socijalni rad Zenica koji je polazio od osnovne namjere da se „pristup usmjeren na klijenta“ u cijelosti razvije. Moto plana „socijalni rad u lokalnu zajednicu“ značio je usmjeravanje socijalnog i drugog stručnog rada u lokalnu zajednicu (u porodicu, MZ, škole...) da bi bio bliži klijentima.

Plan razvoja JU Centar za socijalni rad Zenica podrazumijevao je planiranje razvoja postupaka za priznavanje prava iz socijalne zaštite i postupaka i metoda pružanja usluga socijalnog i drugog stručnog rada u ostvarivanju funkcija socijalne zaštite.

Razvoj centra bio je usmjeren na smanjenje siromaštva i socijalne isključenosti stanovništva općine Zenica i to na sljedeće načine:

- primjenom svih prava i usluga socijalne zaštite utvrđenih Zakonom i Odlukom Vijeća općine;
- razvijanjem preventivnih programa i programa alternativne zaštite;
- afirmacijom socijalnog i drugog stručnog rada u lokalnoj zajednici;
- afirmacijom mješovitog sistema brige u zajednici.

⁵³ Ibid; 2010., Novi pravci u provođenju socijalne politike i partnerstva između vladinog i nevladinog sektora na lokalnom nivou, str. 137

⁵⁴ Strategija razvoja općine Zenica 2012.-2022. godina, str. 67

Zadaci koji su bili u funkciji postizanja cilja su bili sljedeći:

- prilagođavanje organizacije rada centra nastojanjima za efikasnije upravno rješavanje i razvijanje specijalističkog i polivalentnog socijalnog rada u MZ (opremanje i rad četiri ureda u MZ a rok za ovaj zadatak je bio 2009. godina do 2013. godina);
- racionalnije korištenje i jačanje kadrovskih potencijala centra;
- poboljšanje standarda i uslova za rad zaposlenika i boravak klijenata;
- osavremenjavanje tehničkih kapaciteta.

3.3.3. Strategija jačanja institucija braka i porodice kao model preveniranja asocijalnog ponašanja pojedinaca i smanjenja rizika razdvajanja od porodice

Efekti strateškog pristupa jačanja instituta braka i porodice i njegovo preventivno djelovanje izvan socijalne zaštite kao instituta ključ je uspjeha nastojanja svih aktera na smanjenju socijalne isključenost lokalnog stanovništva. Postavlja se pitanje da li je ovakva tvrdnja smjela? Da, ali ne bez osnova.

Neistraženi, ali prisutni i djelotvorni inovativni modeli organizovanja socijalnog i drugog stručnog rada u centrima za socijalni rad na području FBiH praktičnim i pragmatičnim pokazateljima daju potporu takvoj tvrdnji.

Dakako, riječ je o sprezi mjera porodično-pravne zaštite, koje centri za socijalni rad koriste kao mehanizam preventivnog djelovanja na pojave u braku i porodici, sa uslugama (i pravima sa novčanim naknadama) socijalne zaštite (proširujući ih na prava zaštite porodice sa djecom i uslugama hraniteljstva). Sprega koja je moguća, ili bolje rečeno-koja je efikasnija ako promoviše princip specijalizacije u odnosu na opšte-polivalentno djelovanje socijalnog i drugog stručnog rada.

Prednosti specijalizacije centra odnosno rada po referatima, a između ostalih i radom na referatima koji su bazirani na podršci porodici i jačanju kapaciteta porodice, individualnim radom s porodicama u riziku od razdvajanja, izricanjem mjera Porodičnog zakona FBiH (upozorenje na propuste u roditeljskom staranju i nadzor centra nad obavljanjem roditeljkog staranja) kao i primjena modela grupne porodične konferencije daje rezultate na samoj prevenciji maloljetničke delinkvencije, smještaja u ustanove socijalne zaštite, materijalno ugroženih korisnika socijalne zaštite i sl.

Prethodno navedeno je odgovor na uvodno postavljenu smjelu tvrdnju: jačanje funkcija porodično pravnih instituta-braka i porodice ključ je uspjeha nastojanja svih aktera na smanjenju socijalne isključenosti lokalnog stanovništva.

Najbolji pokazatelj za to je dio iz Izvještaja o radu JU Centar za socijalni rad Zenica u 2019. godini, u kojem se navodi:

Centar je u skladu sa zakonskim ovlaštenjima, djelujući kao organ starateljstva putem Službe porodične zaštite, ostvarivao svoju funkciju primjenom svih instituta porodično-pravne zaštite iz Porodičnog zakona FBiH, sa posebnim naglaskom na zaštitu braka i porodice, te zaštitu djece, njihovih prava i interesa.

U okviru strateškog opredjeljenja centra, usvojenom prije sedam godina, čiji je cilj jačanje institucija braka i porodice, u 2019. godini se nastavilo sa daljom provedbom planiranih aktivnosti porodično-pravne zaštite. Njima se ovaj proces u 2019. godini nadograđuje:

- izraženijim korištenjem mjera porodične zaštite u preventivne svrhe odvajanja djece od porodice (mjere upozorenja i nadzora);
- razvijanje novih modela rada (grupna porodična konferencija) i usluga (stanovanje u zajednici uz podršku za osobe s invaliditetom),
- afirmisanjem i korištenjem novih usluga u zajednici (Prihvatna stanica za djecu koja se nađu u skitnji i prosjaćenju i Prihvatalište za samohrane nezaposlene trudnice i samohrane nezaposlene majke sa djetetom do 12 mjeseci starosti pri JU „Dom porodica“ Zenica),
- posebno je u 2019. godini stavljen akcenat na veću prisutnost predstavnika organa starateljstva na raspravama pred sudom u kojima se odlučivalo o razvodu braka, povjeravanju, kontaktiranju i izdržavanju djece.

Da je jačanje funkcija porodično pravnih instituta-braka i porodice ključ uspjeha smanjenja socijalne isključenosti lokalnog stanovništva pokazuju i značajne izvršene aktivnosti, ali ne i jedine, koje se iskazuju kroz redovan rad i kroz praćenje promjena u službenim evidencijama centra kroz:

- 9.348 pruženih stručnih usluga, od kojih 1.600 posjeta porodici, školi ili zajednici,
- 5.560 starateljstava za poseban slučaj u kojima se evidentiraju promjene i prestanci ovlašćenja,
- 2.070 nadziranih sudskeh odluka o dosuđenom izdržavanju mldb. djece od strane roditelja,
- 40 podnesenih zahtjeva „Alimentacionom fondu BiH“ za izdržavanje mldb. djece,
- 200 datih mišljenja za sud,
- 164 podnesenih prijava za nasilje u porodici,

- 301 donesenih rješenja stavljanje pod starateljstvo djece i odraslih osoba,
- 24 donesenih odluka raspolažanja imovinom djece i odraslih pod starateljstvom,
- 27 vođenih postupka za priznanje/utvrđivanje očinstva,
- 20 određivanja ličnog imena
- 25 izrečenih mjera nadzora ili upozorenja za propuste u roditeljskom staranju,
- 246 nadziranih mjera zaštite protiv izvršilaca nasilja u porodici,

rezultirale su, između ostalog, stabilnijim bračnim i porodičnim zajednicama sa manje nasilja u porodici, manje ostavljene djece, manje razvedenih brakova i više tolerancije u kriznim situacijama u braku i porodici, boljim ostvarivanjem prava djece i osoba sa invaliditetom, generalno poboljšanom svijesti o svrshodnosti savjetovanja sa stručnjacima za probleme braka i porodice.

Pogled na statističke podatke iznesene u poglavljima: djeca čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama; starateljstvo nad maloljetnom djecom i odraslim licima, smještaj u ustanove socijalne zaštite i u hraniteljsku porodicu, te djeca čiji je razvoj ometen porodičnim prilikama, posredovanju, savjetodavni rad za brak i porodicu, zaštita prava i interesa djece, zaštita od nasilja i trgovine ljudima, upućuje na ispravnost prethodno izrečene konstatacije.⁵⁵

Efikasna prevencija, u smislu sprečavanja negativnog djelovanja brojnih uzroka i uslova koji dovode do nastanka i razvoja ove pojave, ne može se ostvariti ukoliko se programski ne osmisli, precizno ne isplanira i ukoliko se ne uključe brojni, zainteresovani društveni subjekti koji će se angažovati u realizaciji određenih programskih aktivnosti, a zatim ukoliko se ne obezbijede i materijalna sredstva i druge institucionalne kadrovske i organizaciono-tehničke pretpostavke za sinhronizovano i koordinirano djelovanje na svim „frontovima“, u svim društvenim podsistemima. (Lakičević, 200: 54)

3.4. Terenski ured-izazov socijalnog rada u lokalnoj zajednici ?!

Savremenije metode u primjeni usluga socijalnog rada u terenskim uredima i na terenu uopšte mogu ubrzati proces upoznavanja i ostvarivanja usluga socijalnog rada i u konačnici podići kvalitet i kvantitet pruženih usluga. Mreža institucija u ruralnom području lokalne zajednice (mjesni ured, policijska uprava, pošta, ambulanta, škola, mjesni matični ured) ubrzat će

⁵⁵ Izvještaj o radu JU Centar za socijalni rad Zenica za 2019. godinu str.15-16.

proces ostvarivanja usluga socijalnog rada a samim tim, zbog uvezanosti i blizine institucija, podići i kvalitet pruženih usluga. Sama činjenica da se sjedišta potencijalnih terenskih ureda u mjesnim zajednicama nalaze u neposrednoj blizini škole, policijske uprave, pošte, ambulante, mjesnog matičnog ureda i slično nagovještava dobru saradnju i uhodan mehanizam razmjene informacija među ovim institucijama. Razmjena podataka je oslobođena formalnosti, odnosno administracije, brza je i sa minimumom troškova. Podaci o potencijalnom korisniku u mreži ovih institucija se prikupljaju i razmjenjuju po služebnoj dužnosti, odnosno bez izlaganja korisnika čekanju, troškovima i neugodnostima a opet dosta brže nego po dosadašnjoj "uhodanoj" praksi čekanja odgovora na traženu informaciju ili akt. Inovativnjim pristupom razmjene informacija u sklopu terenskog ureda angažovani profesionalac dobija informaciju o potencijalnom korisniku na licu mjesta pa čak i moguća saznanja koja su mu bitna za rješavanje predmetnog slučaja. Također se ovakvim modelom organizovanja centara za socijalni rad koji uključuje otvaranje "svojih" terenskih ureda doprinosi smanjenju socijalne isključenosti stanovništva iz ruralnog područja lokalne zajednice kao i kvantitetu obraćanja za uslugama socijalnog rada.

Blizina terenskog ureda podstiče i motivira prijavu socijalnog slučaja odnosno traženje usluge socijalnog rada što nam u posljednje vrijeme dokazuje povećanje broja prijava socijalnih slučajeva putem e-maila, telefona, društvenih mreža kao kompenzacija za klasične prijave poštom odnosno direktnim obraćanjem u centar za socijalni rad. Ovu tezu dokazuje i veliki udio anonimnih prijava u prijavi socijalnih slučajeva putem e-maila, telefona i društvenih mreža. Obzirom da je pojedincu, porodici i stanovništvu iz ruralnih dijelova lokalne zajednice teže prijaviti socijalni slučaj ili isto nisu u mogućnosti zbog teških ekonomskih prilika isti bivaju podložni prijavi socijalnih slučajeva na prethodno navedene načine ili ih pak ne prijavljuju, a u slučaju prijave znatan broj prijava zna biti i bez minimuma podataka o slučaju. Iz navedenih razloga, danas imamo veliki udio u terenskim posjetama stručnjaka centra koje čine posjete samo s ciljem prikupljanja podataka koji nedostaju u anonimnim i drugim nepotpunim prijavama putem elektronskih medija.

Organizovanje centra za socijalni rad sa "svojim" terenskim uredima u mjesnim zajednicama lokalne zajednice za koju je centar nadležan jedan je od izazova socijalne zaštite današnjice ali je također i činjenica da može biti veliki iskorak na smanjenju socijalne isključenosti stanovništva posebno u ruralnim dijelovima lokalne zajednice.

Strateška razmišljanja i planiranja u pravcu organizovanja terenskih ureda centara za socijalni rad u lokalnim zajednicama generalno su sputana izostankom strateških vodilja u tom pogledu

na nivou kantona. Strategija razvoja Ze-do kantona 2010. godina-2020. godina sačinjena je tako da nema strateškog plana u pogledu elemenata društvenog razvoja u segmentu socijalne zaštite.

Strategija razvoja Grada Zenica 2012. godina do 2022. godina među ciljevima društvenog razvoja postavlja smanjenje socijalne isključenosti primjenom svih metoda i modela organizovanja ali do danas do pred sam kraj isticanja roka strategije razvoja grada ništa nije urađeno po pitanju socijalne isključenosti stanovništva. Nije ponuđen niti jedan plan za provedbu smanjenja socijalne isključenosti pa čak niti jedan pilot projekat po ovom pitanju. Sve je ostalo samo kao grandiozni plan koji se iz dana u dan pretvara u “mrtvo slovo na papiru”.

Strategija razvoja Centra za socijalni rad Zenica 2016. godina do 2020. godina postavlja potrebu organizovanja terenskih ureda kao odgovor na narastajuću socijalnu patologiju u zajednici ali za napredak u smislu razvoja po ovom pitanju iz strategije nije dobio potrebnu podršku osnivača. Napredak na ovom polju Centar za socijalni rad Zenica nije ostvario, između ostalog, i zbog u posljednje vrijeme česte promjene na poziciji rukovodioca.

Ima pozitivnih primjera i polovičnih rješenja, kao što su: poboljšanje uslova rada centara za socijalni rad u većim gradovima i razvijenim sredinama, razvoj mještovitog sistema usluga i alternativnih vidova zbrinjavanja korisnika u mnogim lokalnim zajednicama. Međutim, ne radi se o sistemskoj praksi zastupljenoj u svim lokalnim zajednicama i ustanovama socijalne zaštite i univerzalnoj obavezi za sve nosioce sistema, već o pojedinačnim aktivnostima menadžmenta pojedinih organizacija i dijelova sistema. (Ćuk, 2013: 77)

Postojeći pravni okvir je dovoljan za organizovanje modela terenskog ureda u centrima za socijalni rad. Zakon o ustanovama FBiH i Odluke o osnivanju centara za socijalni rad, te pravilnici o organizaciji rada u centrima su pravni okvir koji omogućava, bez ikakvih dodatnih intervencija u legislativi, organizovanje terenskih ureda. Osim pravnoga okvira postoje i drugi potencijali: u smislu kadrovskih, tehničkih, materijalnih i finansijskih resursa na strani centara za socijalni rad u ZDK koji su prema Analizi koju je 2015. godine izradilo Ministarstvo za rad, socijalnu politiku i izbjeglice ZDK, dovoljni za pokretanje ideje terenskih ureda i njihovo provođenje u praksi. Kada kažemo da su kadrovski potencijali dovoljni za pokretanje ideje terenskih ureda, mislimo na to da je postojeća kadrovska struktura dovoljna za pokretanje ove inicijative jer ima potencijala za isto. Za redovno funkcionisanje i brzu uspostavu terenskih ureda u svim lokalnim zajednicama na području Ze-do kantona postojeća kadrovska struktura je nažalost nedovoljna.

U augustu 2012. godine Federalno ministarstvo rada i socijalne politike donijelo je pravilnik o standardima za rad i pružanje usluga u ustanovama socijalne zaštite u Federaciji Bosne i Hercegovine kojim se, između ostalog, reguliše broj stručnih lica u svim ustanovama po broju korisnika. Također, Članom 70. ovog Pravilnika propisuje se da za ukupni tretman i pružanje usluga centar za socijalni rad-opštinska služba nadležna za poslove socijalne zaštite treba osigurati potreban broj stručnih radnika koji se određuje prema broju stanovnika koji imaju prebivalište na području koje centar-služba pokriva i broju korisnika, mjera, usluga i oblika pomoći ili podrške i to: jedan socijalni radnik na 4.000 stanovnika, jedan pravnik na 20.000 stanovnika, jedan psiholog na 15.000 stanovnika, jedan pedagog na 15.000 stanovnika i jedan sociolog na 50.000 stanovnika. Uzimajući u obzir navedeno, trenutna kadrovska struktura u ustanovama socijalne zaštite na području Ze-do kantona je nepovoljna.

Pregled stručnog kadra zaposlenih u ustanovama soc. zaštite u periodu 2009. do 2015. godina.

Tabela 2. Stručni kadar zaposlenih u ustanovama socijalne zaštite za period 2009.-2015. god.

Stručni profil	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Socijalni radnik	53	52	53	52	47	52	47
Pedagog	2	2	2	2	-	2	6
Psiholog	1	2	3	4	3	4	4
Defektolog	1	1	2	1	2	1	1
Sociolog	3	4	4	3	3	2	3
Pravnik	25	25	25	26	25	18	22
Ekonomist/referent	3	5	5	5	4	4	7
Kriminalist	1	1	1	1	1	1	2
Medicinski tehničar	14	16	16	16	16	30	19
Žurnaliata	1	1	1	1	1	0	0
Profesor tjal. odgoja	-	-	-	-	-	1	1
Adminis. osoblje	39	39	40	39	31	11	34

Iz gornje tabele je vidljivo da se broj socijalnih radnika, kao nosilaca poslova u oblasti socijalne zaštite kontinuirano smanjuje. Povećava se broj zaposlenih drugih stručnih profila. Uočava se povećan broj pravnika, ekonomista, pomoćnog i administrativnog osoblja. Analiza

upućuje na zaključak da je broj stručnog kadra u ustanovama socijalne zaštite potrebno popuniti u skladu sa realnim potrebama, poštujući sistematizacije ustanova, a posebno diplomiranih socijalnih radnika, kao nosilaca poslova socijalne, dječije i porodične zaštite.⁵⁶

Prema procjeni Federalnog zavoda za statistiku sredinom 2017. godine na području kantona je živjelo 361.031 stanovnika što znači da bi prema Pravilniku o standardima za rad i pružanje usluga u ustanovama socijalne zaštite u FBiH u centrima za socijalni rad-opštinskim službama nadležnim za poslove socijalne zaštite u Ze-do kantonu trebalo biti zaposleno 90 socijalnih radnika što je za pola veći broj nego što ih je prema navedenoj Analizi u toku 2015. godine bilo zaposleno.

3.5. Rezime trećeg dijela

U ovom, trećem, dijelu je kroz prikaz: historijata MZ u Ze-do kantonu; uloge MZ u sistemu socijalne zaštite; uloge centra za socijalni rad u MZ; modela organizovanja centara za socijalni rad a posebno terenskih ureda u MZ i projekata organizovanja socijalnog rada u mjesnoj zajednici, na vrlo argumentiran i logički postavljen slijed izvajana konkluzija koja se, ponovo, referira na tri problemska pitanja:

Prvo: Da li se pozitivan utjecaj na socijalnu isključenost može ostvariti tješnjom saradnjom centara za socijalni rad sa lokalnom zajednicom otvaranjem terenskih ureda u mjesnim zajednicama ?

Drugo: Treba li da centri za socijalni rad budu promotori funkcionalne koordinacije u razvoju novih modela socijalnog rada u lokalnoj zajednici ?

I treće: Kakvi su to efikasni mehanizmi međusektorske saradnje u organizovanju lokalne zajednice, te u planiranju i provođenju socijalnih akcija u lokalnoj zajednici ?

Dakle, pozitivan utjecaj na socijalnu isključenost može se ostvariti tješnjom saradnjom centara za socijalni rad sa lokalnom zajednicom otvaranjem terenskih ureda u mjesnim zajednicama; centri za socijalni rad imaju historijsku zadaću, obavezu da budu promotori funkcionalne koordinacije u razvoju novih modela socijalnog rada u lokalnoj zajednici. Prethodno iznesena dva zaključka počivaju na trećem, koji upućuje na neminovnost strateškog planiranja kao metodu iznalaženja i efektivne primjene mehanizama međusektorske saradnje u organizovanju lokalne zajednice.

⁵⁶ Analiza djelatnosti i usluga socijalne zaštite u kadrovskom, finansijskom i materijalnotehničkom stanju ustanova na području Zeničko-dobojskog kantona za period 2014. do 2015. godina, str. 16

IV. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

U procesu prikupljanja podataka korištene su dvije metode i to: ispitivanje kao najprodornija metoda prikupljanja podataka i metoda analize sadržaja dokumenata.

Kao tehnike metode ispitivanja primjenjene su: intervju-usmjereni, slobodni, blagi, neposredni i individualni, te anketa-formalizovana (standardna) u pisanoj formi.

4.1. Analiza rezultata istraživanja dobijenih posredstvom anketnog upitnika

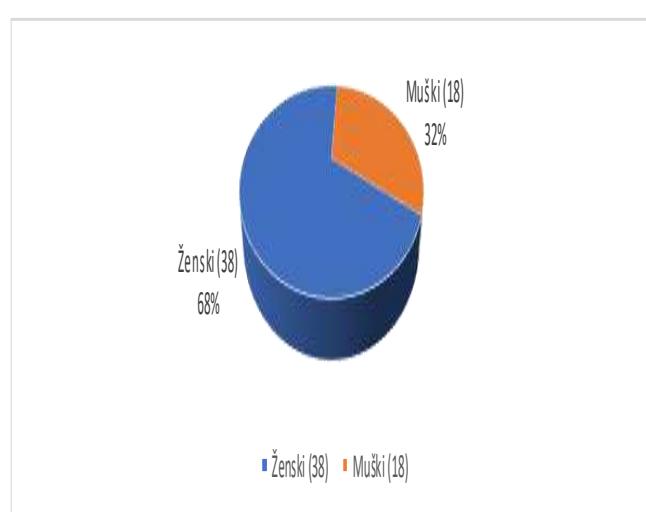
U procesu prikupljanja podataka metodom ispitivanja, primjenom tehnike ankete, korišten je anketni upitnik u pisanoj formi.

Uzorak ispitanika činili su stručnjaci centara za socijalni rad Zeničko-dobojskog kantona koji, između ostalog, svoje poslove obavljaju i na terenu u lokalnim zajednicama (10 centara za socijalni rad).

Link anketnog upitnika je dostavljen na e-mail adrese svih centara za socijalni rad u Ze-do kantonu te su stručnjaci uz odobrenje rukovodioca odgovarali na postavljena pitanja iz upitnika. Obzirom da je velika većina stručnjaka pristala na popunjavanje anketnog upitnika u donjem dijelu ovog rada su prezentovani rezultati odgovora na postavljena pitanja.

I Opšti dio upitnika

Grafikon 1. Broj ispitanika

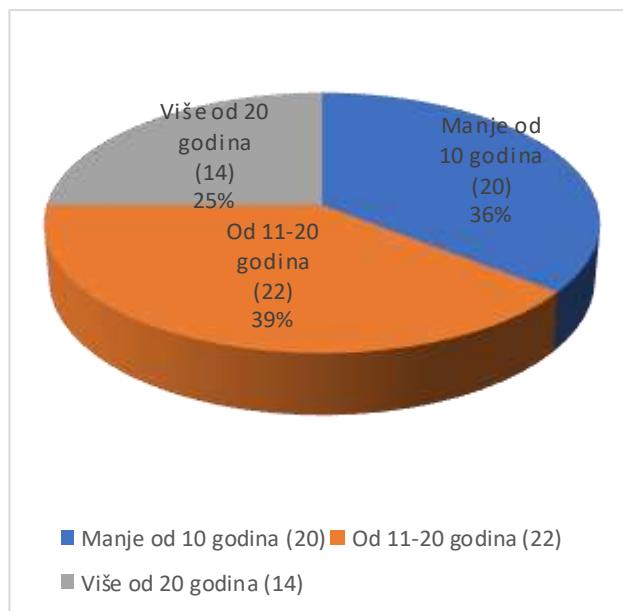


U istraživanju je učestvovalo ukupno 56 ispitanika, odnosno stručnjaka iz 10 centara za socijalni rad u ZDK, koji svoje poslove, između ostalih obavljaju, na terenu. Od ukupnog broja ispitanika u istraživanju je učestvovalo 38 ispitanika ženskog spola što predstavlja 68% ispitanika i 18 ispitanika muškog spola što predstavlja 32% ispitanika. Polna struktura ispitanika inducira razmišljanje

kako su žene, zbog potrebe da uz stručnost iskažu svoju senzibilnost i empatiju za druge, dva puta više usmjerene na profesiju socijalnog rada i sličnih društvenih nauka, baš kao i na direktni rad u lokalnoj zajednici, bez obzira na rizike koje sa sobom nosi terenski rad, što

ukazuje na snagu savremene BH žene. Ovo je vrlo značajna karakteristika komponente ljudskih potencijala u kontekstu provedenog istraživanja i završnih zaključivanja.

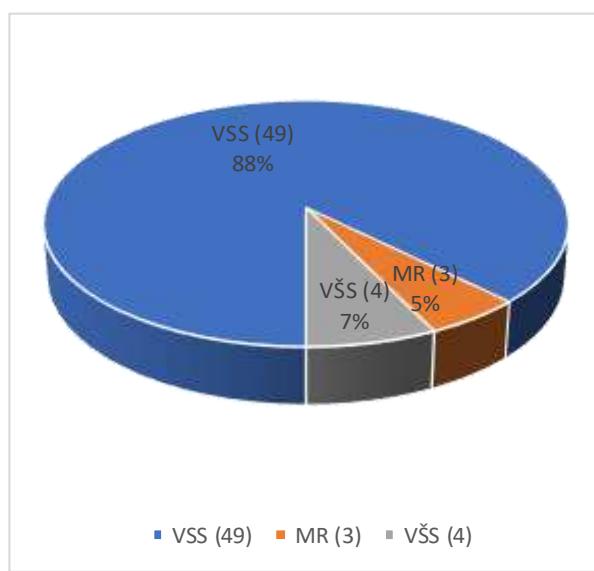
Grafikon 2. Radni staž ispitanika



Od ispitanika koji su učestovali u istraživanju 20 tj. 36% ih ima manje od 10 godina radnog staža u poslovima socijalne zaštite, 22 tj. 39% ih ima od 11-20 godina radnog staža u poslovima socijalne zaštite, dok ih 14 tj. 25% ima više od 20 godina radnog staža u poslovima socijalne zaštite. Još jedan pozitivan indikator ljudskih potencijala u centrima za socijalni rad Ze-do kantona otkrivaju podaci predstavljeni u ovom

grafikonu- vrlo povoljna struktura stručnih radnika prema godinama staža (socijalnoj zaštiti). Skoro identičan omjer mlađih i onih u punoj radnoj zrelosti, te dovoljan broj veoma iskusnih stručnjaka mogu biti osnova za gradnju novih modela socijalnog rada.

Grafikon 3. Obrazovni nivo ispitanika

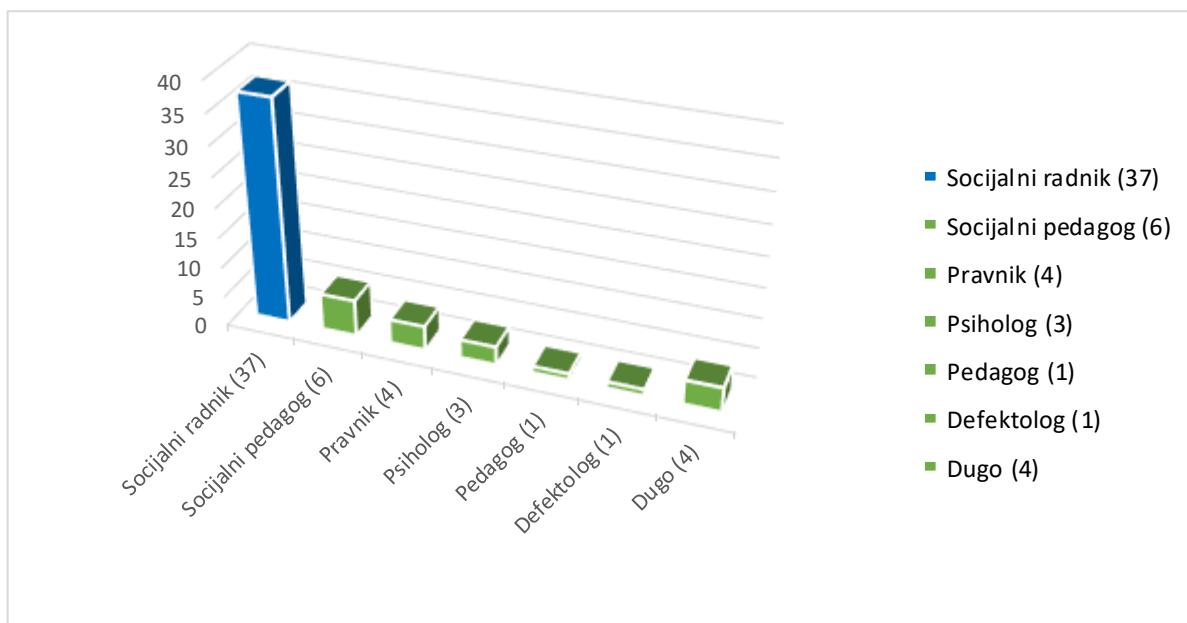


U istraživanju je učestvovalo 49, odnosno 88% ispitanika sa VSS spremom; 4, odnosno 7% ispitanika sa VŠS spremom i 3, odnosno 5% sa zvanjem magistar (master).

Rezultati iz grafikona 3 dodatno osnažuju podatke iz grafikona 2 jer se ne može ne primijetiti visok postotak od čak 93% VSS i Mr profila stručnjaka koji u centrima rade na poslovima koji uključuju i terensku opservaciju problema. Niti 7% VŠ stručnjaka nije zanemariv potencijal, jer se,

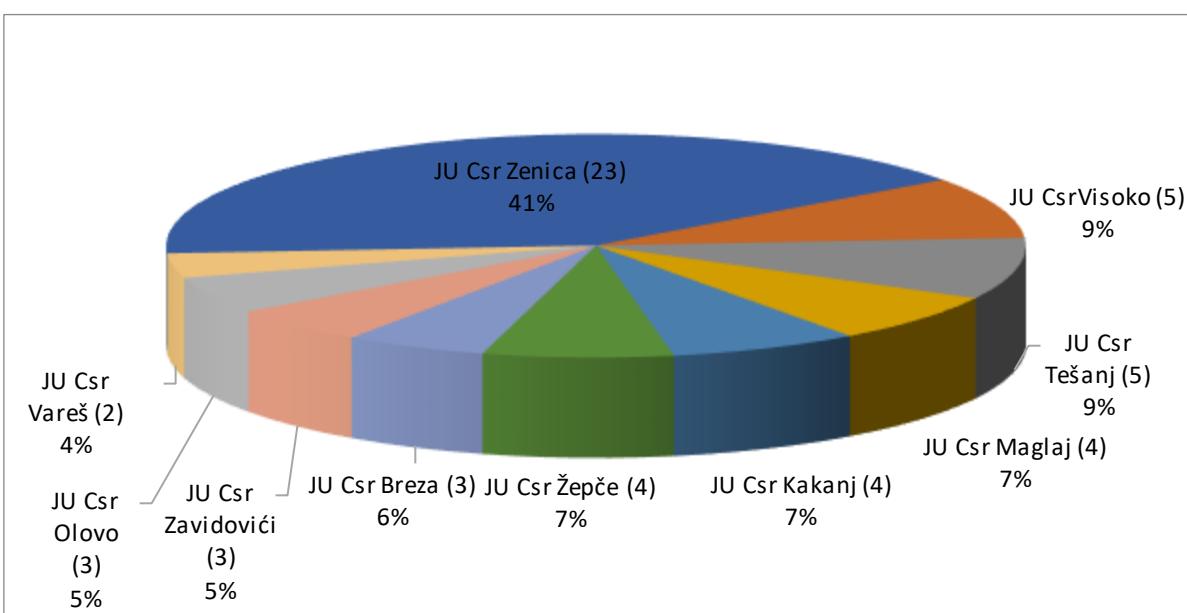
u pravilu, radi o licima koja imaju preko 30 godina iskustva u socijalnom radu.

Grafikon 4. Profesionalna orijentacija ispitanika



U istraživanju je učestvovalo 37 socijalnih radnika, 6 socijalnih pedagoga, 4 pravnika, 3 psihologa, 1 pedagog, 1 defektolog i 4 stručnjaka ostalih zanimanja. Set pitanja i odgovora o opštim podacima ljudskih potencijala u Centrima za socijalni rad Ze-do kantona zaključuju podaci o profesionalnoj orijentaciji stručnjaka, predstavljenim u grafikonu 4.

Grafikon 5. Broj ispitanika po centrima za socijalni rad ZDK



Podaci nedvosmisleno ukazuju na ispravnu orijentaciju, prisutnu u svim centrima, da uprkos ponekad i neloquentnoj konkurenciji drugih profesija pri zapošljavanju u centrima, ipak terenski rad-neposredni socijalni rad u lokalnoj zajednici s dvotrećinskom zastupljeničću obavljaju socijalni radnici.

U istraživanju su učestvovali stručnjaci iz 10 centara za socijalni rad u Zeničko-dobojskom kantonu: Zenica-23; Visoko-5; Tešanj-5; Maglaj-4; Kakanj-4; Žepče-4; Breza-3; Zavidovići-3; Olovo-3; Vareš-2. Osim afirmacije na koju upućuju brojke o uključenosti svih centara za socijalni rad s područja kantona u ovom istraživanju, te pokazanog interesa stručnjaka i samih ustanova za istraživačku temu, treba naglasiti da struktura podataka predstavljenih u grafikonu 5 slikovito pokazuju jedinstvo socijalne misli prisutne u praksi na ovom području.

Grafikon 6. Opis radnog mesta ispitanika



Odgovori na pitanje o opisu poslova i radnih zadataka koje stručnjaci svakodnevno obavljaju ukazuju na evidentno potentno stanje u centrima za socijalni. Naime, izuzev 25% stručnjaka koji obavljaju sve poslove bez ikakvog grupisanja ili podjele svi ostali, njih 75% imaju više (41%) ili manje (18% ili 16%) grupisanje poslova po određenim oblastima ili čak užu specijalizaciju na samo određena prava ili usluge socijalne, porodične ili dječje zaštite. Ovakvo raspoloženje u centrima definitivno učvršćuje podlogu za razvoj novih modela i organizovanja u centrima ali i novih modela socijalnog rada u lokalnoj zajednici.

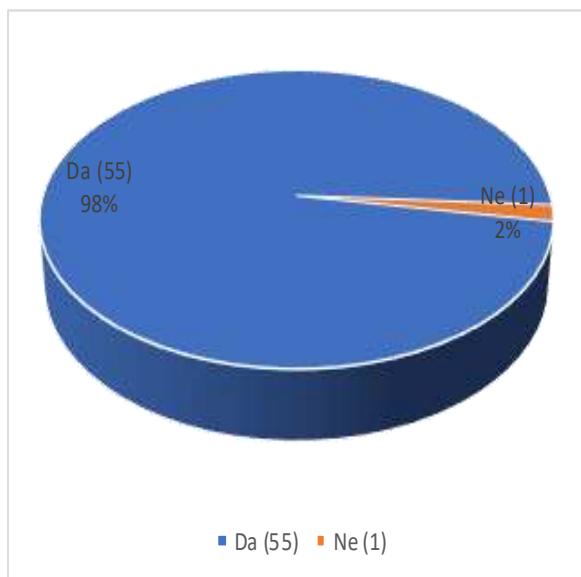
Grafikon 7. Područje izvršavanja poslova ispitanika



Rezultat od čak 87% odgovora da stručnjaci obavljaju svoje terenske poslove na samo određenim područjima grada/općine mogu zavesti na krivi put zaključak da je na području ZDK u centrima za socijalni rad duboko ukorjenjen sistem polivalentnog rada, naslijeden iz prošlosti. Međutim, kad se taj podatak

sagleda samo u kontekstu rezultata iz grafikona 6. Onda se jasno razaznjae da je u pitanju ostavština koja se održava na najnižim razinama budući da se u drugim segmentima organizovanja i primjene metoda socijalnog rada krenulo nezadrživo naprijed.

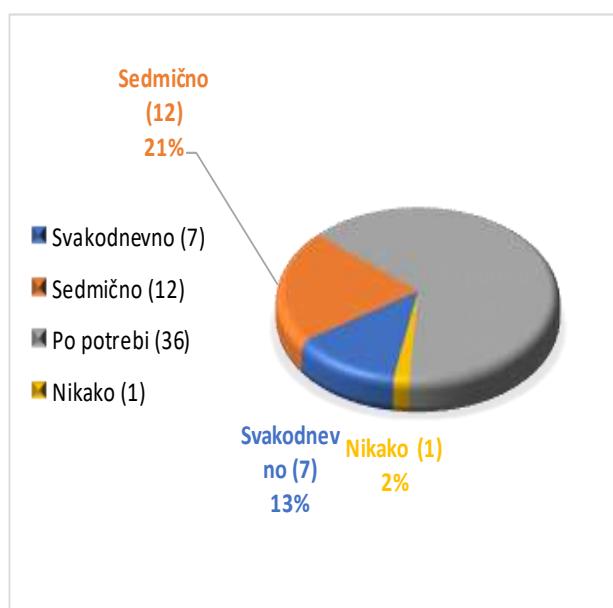
Grafikon 8. Uključenost terenskog rada u izvršavanju poslova ispitanika



Grafikon 8 pokazuje rezultat odgovora na pitanje da li opis radnog mesta ispitanika uključuje i rad na terenu. Rezultat odgovora na ovo pitanje je da za 98% tj. za 55 ispitanika opis radnog mesta uključuje i sam rad na terenu. Za jedinog ispitanika koji je odgovorio da opis njegovog radnog mesta ne podrazumijeva i rad na terenu možemo zaključiti da se radi o nepažnji ili grešci prilikom popunjavanja upitnika jer su u obrazloženju postavljanja samog pitanja

ispitanici zamoljeni da, u slučaju da njihovo radno mjesto ne uključuje i rad ne terenu, prekinu sa popunjavanjem upitnika i to iz razloga jer se istraživanje odnosi na stručnjake centara za socijalni rad koji, između ostalog, svoje poslove obavljaju i na terenu.

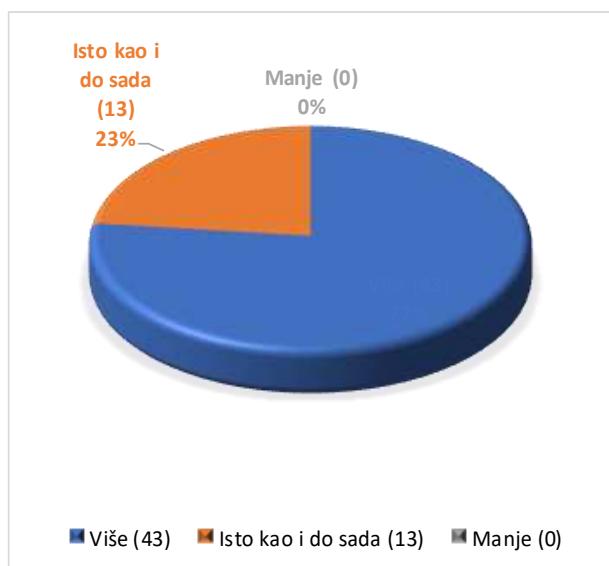
Grafikon 9. Učestalost terenskog rada ispitanika



Grafikonom 9 prikazana je učestalost terenskog rada u trenutnom obavljanju poslova socijalnog rada i ilustruje manje više očekivane odgovore. Zašto? Jednostavno zato što niti organizacioni kapaciteti, niti ljudski potencijali, niti finansijska podrška, pa ni materijalno-tehnički resursi ne omogućavaju izraženije prisustvo na terenu: u porodici, mjesnoj zajednici, školi, ustanovama predškolskog odgoja, obrazovnim ustanovama, policiji, NVO, humanitarnim

organizacijama, privatnom sektoru i drugdje. Izjašnjavajući se da 64% stručnjaka po potrebi poslove izvršava na terenu; 21% sedmično radi na terenu; 13% svakodnevno i 2% nikako bi, ipak, kad se pogleda omjer prisutnosti i neprisutnosti (98:2%) na terenu čini situaciju ohrabrujućom, obećavajućom i pogodnom za izazove.

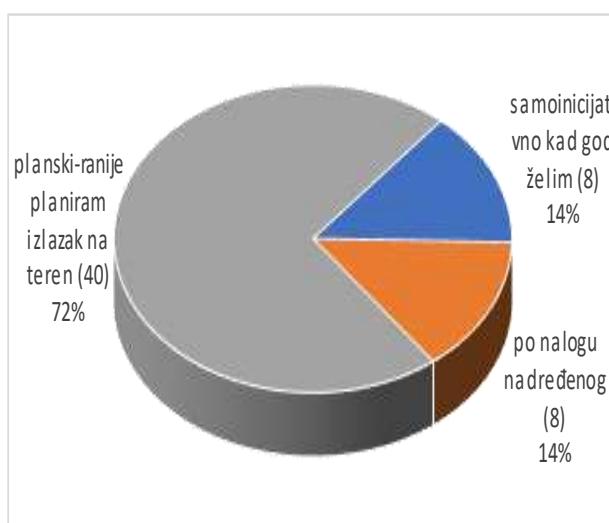
Grafikon 10. Potreba za terenskim radom



Grafikon 10 pokazuje rezultate odgovora stručnjaka na pitanje koliko bi terenski rad trebao da bude zastupljen u njihovo radu. Njih 77%, smatra da bi trebao više nego što je sada; dok 23% stručnjaka dijeli mišljenje da je terenski rad dovoljno zastupljen u njihovom radu. Niti jedan stručnjak Csr koji je učestvovao u istraživanju nije odgovorio da terenski rad treba biti manje zastupljen u njihovom radu. Tek 23% stručnjaka dijele mišljenje da je terenski rad dovoljno

zastupljen u njihovom radu. Osim indirektnog upućivanja na zaključak da se sada previše administrira i odlučuje u kancelariji, predočeni rezultati vrlo jasno ukazuju na potrebu da socijalni rad bude što neposredniji i u živom kontaktu sa lokalnom zajednicom.

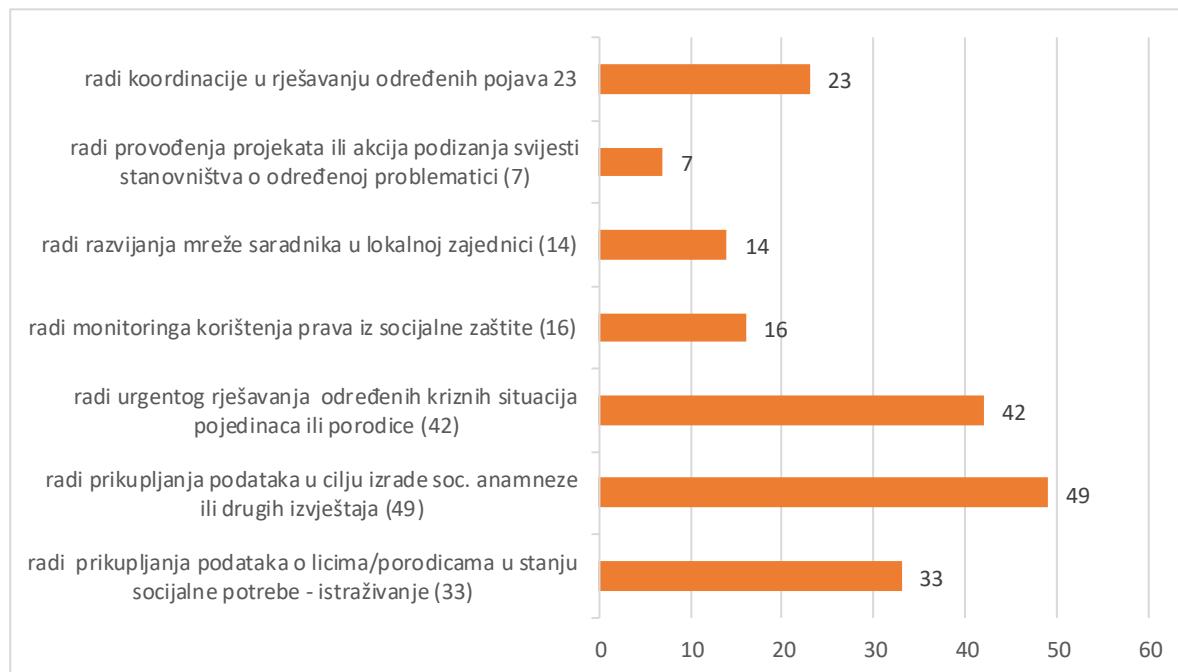
Grafikon 11. Planiranje terenskog rada



Koliko ima smisla zaključak koji je dat u komentaru grafikona 10 da uslovi i prilike diktiraju prisustvo terenskog rada u radu stručnjaka najbolje potvrđuje podatak iz grafikona 11 a to je da čak 72% stručnjaka planira svoje terenske zadatke. Logično, jer sredstva i ljudski potencijali diktiraju obim i sadržaj poslova. Čak se i 14% izlazaka po nalogu nadređenog može, i treba, tumačiti kao još veći nivo kontroliranja resursa i

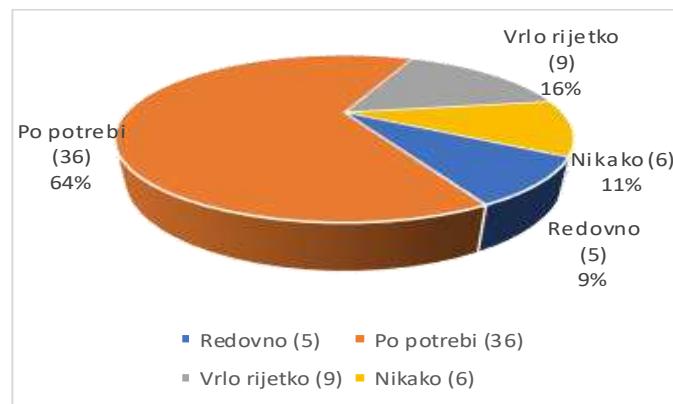
stavljanja na raspolaganje socijalnom radniku za izlazak na teren. Onih 14% koji samoinicijativno odlučuju o potrebi za terenskim radom svjetla su tačka izazova za budućnost.

Grafikon 12. Razlozi obavljanja terenskog rada



Grafikon 12 po prikazanim rezulaltima je dublja analiza onoga što je u prethodna dva grafikona uočeno; planski se izlazi na teren (49+33 odgovora) da bi se zadovoljile potrebe za stručnom opservacijom i mišljenjem na zahtjev sudova, tužilaštava ili policije; u 42+16 slučaja se izlazi po nalogu (najčešće rukovodioca) da se urgentno riješi krizna situacija, dok se u 23+7+14 slučajeva na teren izlazi samoinicijativno kao dio mandata koji podrazumijeva slobodu rada na projektima, u koordinacionim tijelima ili članstvo u radnim grupama.

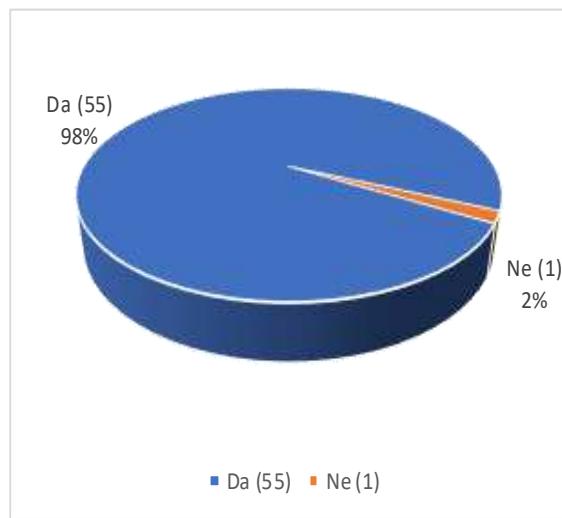
Grafikon 13. Korištenje resursa MZ u terenskom radu



Dobijeni rezultati u grafikonu 13 upućuju na logičan slijed radnji socijalnih radnika na terenu, a to je da u najvećem broju slučajeva (89%) koriste po potrebi, redovno ili rijetko resurse MZ: organizacionu infrastrukturu, ljudske potencijale, prostorne kapacitete, tehniku,

komunikacije i drugo. Tek 11% ne koristi resurse MZ, što se prije može dovesti u vezu sa prirodom posla (ročište na sudu, sastanak u policiji ili ustanovi), čak i nerazumjevanjem pitanja, ali ne sa namjerom da se resursi MZ zaobiđu.

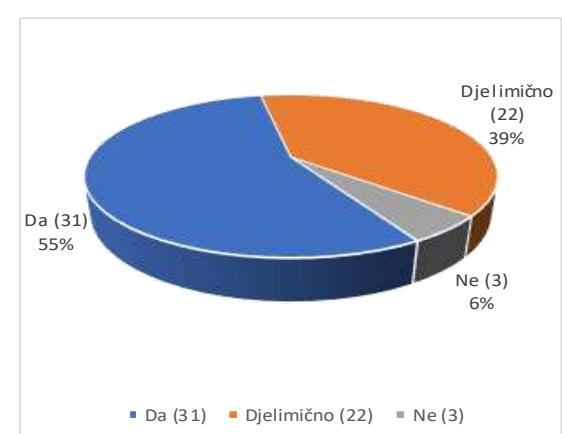
Grafikon 14. Korištenje resursa MZ kao ureda za terenski rad



Korekcija nerazumljivosti prethodnog pitanja ponuđena je u pitanju čiji odgovori su predstavljeni u grafikonu 14. On jasno pokazuje da su pod resursima Mz stručnjaci poistovjećivali kancelariju MZ pa otud u prethodnom grafikonu više onih koji nisu koristili resurse MZ (11%) dok ih se samo 2% izjasnilo da ustvari samo kancelariju MZ ne koriste u obavljanju svojih zadataka. Zaključak da su kancelarije MZ nezaobilazan resurs (98%)

koje stručnjaci koriste u socijalnom radu u lokalnoj zajednici je tako očit, upečatljiv.

Grafikon 15. Utjecaj saradnje sa MZ na kvalitet izvršavanja poslova ispitanika



Konačno, 94% odgovora da saradnja sa MZ olakšava ili bi olakšala obavljanje usluga socijalnog rada ili, drugačije rečeno-podiže ili bi podigla kvalitet usluga, je manifest značaju MZ u promišljanju struke socijalnog rada u odnosu na razvoj usluga u lokalnoj zajednici. Svega 3 od 56 ispitanih sa negativnim odgovorom je u domenu nerazumjevanja pitanja.

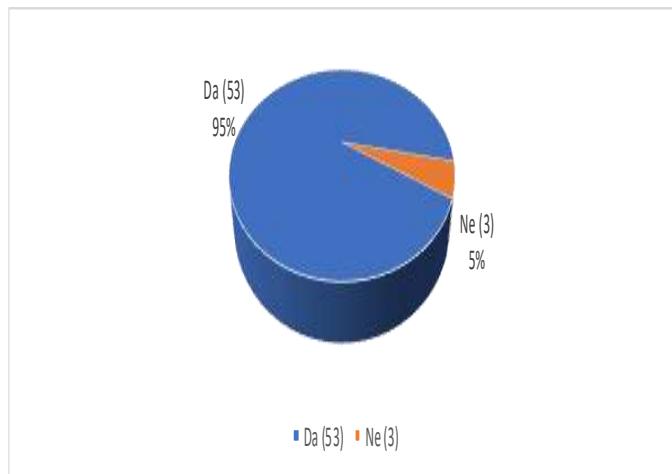
II Model socijalnog rada u lokalnoj zajednici - Terenski ured CSR u mjesnoj zajednici.

Grafikon 16. Primjerenoš modela "kancelarijskog vođenja slučaja" u uslovima socijalne isključenosti



Na pitanje: da li je u uslovima socijalne isključenosti velikog broja lokalnog stanovništva primjenjen model socijalnog rada u centrima za socijalni rad baziran na kancelarijskom vođenju slučaja sa sporadičnom primjenom rada na terenu? očekivao se sasvim drugačiji rezultat od ovoga koji pokazuje da je 98% stručnjaka odgovorilo potvrđno (Grafikon 16).

Grafikon 17. Utjecaj pojačanog terenskog rada na smanjenje socijalne isključenosti



Kada se rezultat iz grafikona 16 postavi u korelaciju sa odgovorima na naredno (17) pitanje primijeti se da termin „sporadično“ stručnjaci doživljavaju kao zadaovoljavajući nivo prisutnosti na terenu imajući u vidu sve ograničavajuće faktore u funkcionalisanju centara, ali da upravo odgovori na 17 pitanje, skoro u identičnom omjeru (95%) pokazuju da bi ta „sporadičnost“ trebalo da bude na znatno višem nivou sa učestalijom dinamikom.

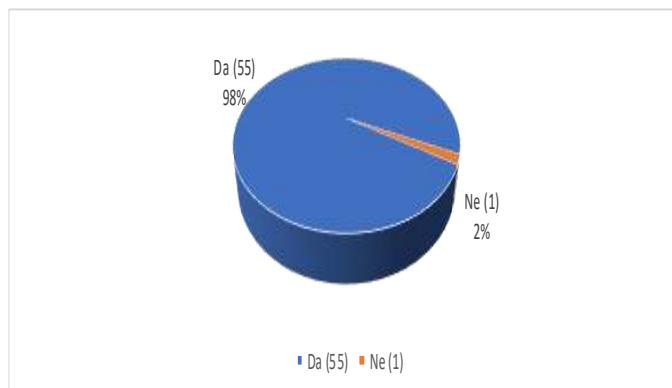
Grafikon 18. Utjecaj terenskih ureda csr u MZ na smanjenje socijalne isključenosti



Ako su odgovori na 16. pitanje svojevrsno polazište za kreiranje vizije razvoja socijalnog rada u lokalnoj zajednici onda su odgovori na 17 i 18 pitanje, od čak 95% potvrđnih, formula za kretanje do unapređenja stanja u socijalnom radu i općenito u socijalnoj zaštiti. Impresivno je koliko su

jedinstveni stručnjaci po pitanju svog prisustva na terenu u lokalnoj zajednici. Objasnjenje može biti samo da uvid stručnjaka u vlastite rezultate koje su ostvarili u dosadašnjoj praksi stvara jasnu sliku mogućnosti djelovanja u lokalnoj zajednici.

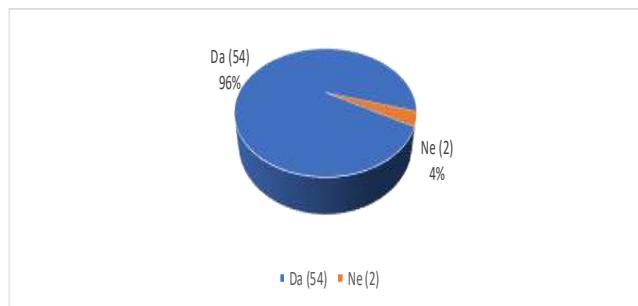
Grafikon 19. Odnos politika prema istraživanju prikladnijih modela stručnog rada u lokalnoj zajednici



Šta drugo pomisliti i zaključiti, nakon sagledanih odgovora i rezultata u grafikonu 19 već da stručnjaci vape za uređenom politikom razvoja socijalne, dječije i porodične zaštite. Sa 98% jedinstva u potvrđnim odgovorima oni vide logičan slijed u planu da se ideje

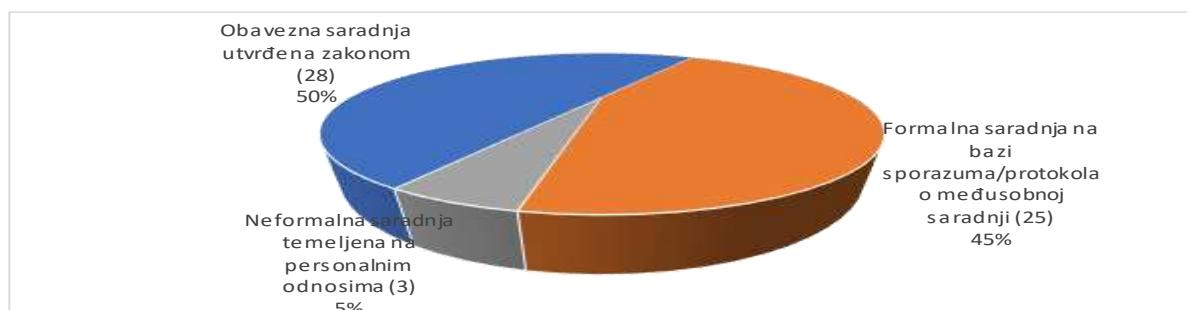
iz prakse-kao što je pojačan terenski rad i terenski uredi centara u MZ, artikuliraju u osmišljenim i realno provodivim politikama. Ovakav stav stručnjaka je nametanje pozitivnih stavova kreatorima politika dok se čeka njihov kvalitetan odmak od zastarjelih ili pak koncepata koje nameću stranci i nekompetentne NVO.

Grafikon 20. Uloga CSR-a u promovisanju novih modela socijalnog rada



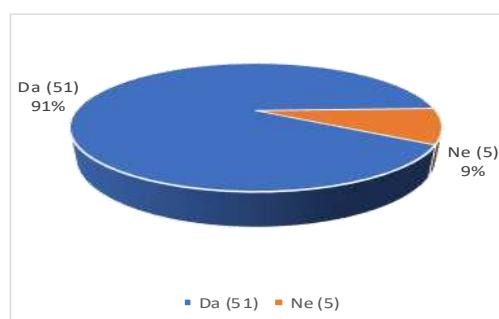
Svjesnost stručnjaka o odloženoj ekspanziji nadahnuća kreatora politika, bez obzira na željene promjene, uobličena je u šansi koju vide ako centri za socijalni rad sada i ubuduće prihvate ulogu promotora funkcionalne koordinacije u razvoju novih modela socijalnog rada u lokalnoj zajednici. S druge strane to je i potvrda realnih mogućnosti centara, ili još bolje, potvrda i procjena da mogu iznijeti nešto kvalitativno novo, kao što je to razvoj novih modela socijalnog rada u lokalnoj zajednici. 96% afirmativnih odgovora u provedenoj anketi više nego jasno to potvrđuje (Grafikon 20).

Grafikon 21. Mehanizmi saradnje sa lokalnom zajednicom



Moglo bi se reći da u razdoblju neuređenih propisa, začinjenom prečestim i manjkavim podzakonskim aktima, iznenađuje podatak (grafikon 21) da je polovina ispitanika navela zakonsku obavezu kao mehanizam međusektorske saradnje, te planiranja i socijalne akcije u lokalnoj zajednici i premda na minimalnoj osnovi taj mehanizam prednjači u odnosu na onaj uređen formalnim protokolima (45%) kao derivatom modernizma, ipak to djeluje ohrabrujuće. Istina, sistem se mora graditi jedino na kvalitetnim propisima, a ne ad hoc rješenjima. Iznenađuje nizak postotak odgovora (5%) koji afirmišu personalne odnose pojedinaca kao efektivan mehanizam. Očekivalo bi se da on bude podjednak mehanizmu zasnovanom na odnosima obaveznosti utvrđenim zakonom, jer ima logike da personalni odnosi jačaju ili bolje rečeno relaksiraju i olakšavaju odnose obaveznosti utedeljene zakonom, naročito kad je riječ o socijalnim radnicima koji njeguju neposrednu, „živu“ riječ.

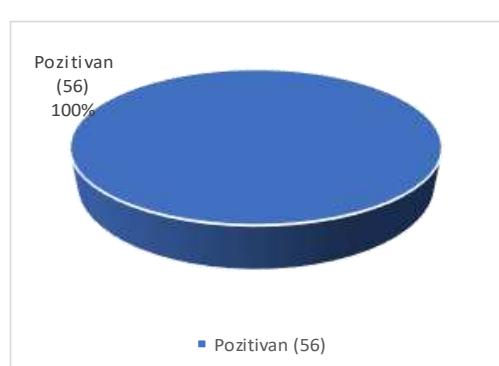
Grafikon 22. Informisanost o primjeni modela terenskih ureda



Iako će odgovori na kasnija pitanja otkriti široku lepezu izvora saznanja o primjenjivanom modelu terenskog ureda centra u MZ, koji više ukazuju na manjkavost sistema socijalne zaštite u ZDK, nego li na njegovu prednost, ipak je ohrabrujuće da je čak 91% ispitanika već saznalo za primjenu tog modela.

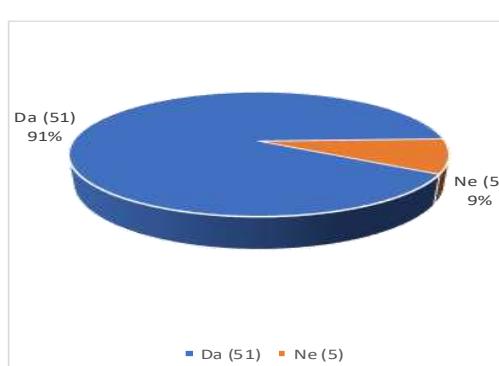
Prirodna i profesionalno trenirana znatiželja socijalnih radnika ne umanjuje njihovu važnu odliku da rado i nesebično dijele informacije, pa stoga treba priznati njihov značajan doprinos u afirmaciji modela terenskih ureda u MZ i na ovaj način.

Grafikon 23. Stavovi ispitanika o modelu terenskih ureda



Treba vjerovati da upravo zbog osobina socijalnog radnika, opisanim u komentaru na prethodni grafikon, rezultat odgovora predstavljenih u Grafikonu 23 iznosi nevjerovatnih 100% na strani pozitivnog stava spram primjene modela terenskih ureda u MZ. Samo tako se može objasniti kako je i onih 9% koji do ankete nisu čuli za ovaj model u anketi se izjasnilo pozitivno. Dakako, to jednako govori i o samom kvalitetu predstavljenog modela, kao i potrebi da se mijenja, unaprijedi stanje u socijalnoj zaštiti (misleći pri tom i na dječiju i porodičnu zaštitu).

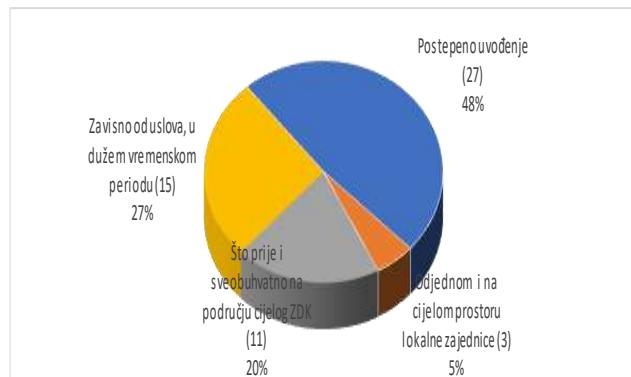
Grafikon 24. Terenski rad kao strateški pristup u razvoju socijalne zaštite



Ponekad se učini da stručnjaci u centrima za socijalni rad, opterećeni svakodnevnim problemima, sve težom patologijom, borbom za resurse i uvažavanje, nedovoljno osjećaju potrebu za razvijanjem strateških djelovanja i sudjelovanja u njima, prepustajući to *nekome iz vrha ili vlastima*. Na sreću, kako to pokazuje grafikon 24, samo 9%

ispitanika ne misli da strateški treba pristupiti primjeni novog modela socijalnog rada u lokalnoj zajednici-terenskih ureda centara u MZ. Osvještenost značaja strateškog razmišljanja i djelovanja kod 91% ispitanika može predstavljati značajnu potporu organizovanju terenskih ureda centara u lokalnoj zajednici.

Grafikon 25. Dinamika osnivanja terenskih ureda

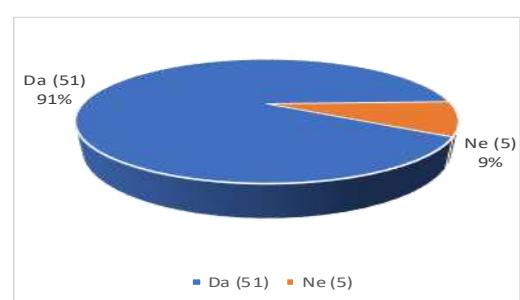


Ključna razmišljanja stručnjaka u centrima za socijalni rad po pitanju organizovanja terenskih ureda u lokalnoj zajednici predstavljaju odgovori prezentovani u grafikonu 25. Naime, iz odgovora se razaznaju dva koncepta, prvi-odmah, a drugi-postepeno. To s jedne strane ukazuje

na potrebu brzog djelovanja koju iskazuje 25% ispitanika i djelovanja u skladu sa prilikama i resursima, što znači postepeno (75%).

Razum nalaže uvažavanje procjene $\frac{3}{4}$ ispitanika, jer svakoj novini treba pristupiti organizovano, planski i odgovorno što podrazumijeva i probne periode i dalji razvoj na temeljima pozitivnih testnih rezultata.

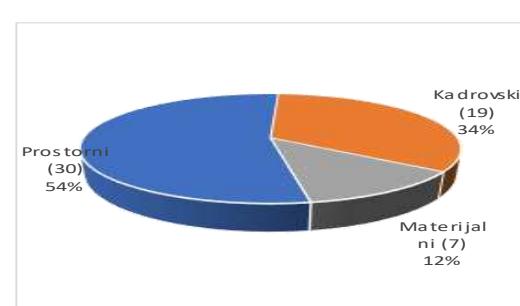
Grafikon 26. Kompatibilnost resursa MZ sa otvaranjem terenskih ureda



Imponuje podatak da se 91% ispitanika izjasnilo da lokalna zajednica raspolaže sa dovoljno kapaciteta za uspostavljanje terenskih ureda. To ukazuje na činjenicu da stručnjaci dobro poznaju kapacitete svoje lokalne zajednice (misli se na svoje općine ili gradove) i da su stoga bili u stanju da procjene

njihovu strukturu, obim i sadržaj u nivou zadovoljavajućeg za potrebe terenskih ureda. Posmatrajući dalje, kroz brojke, može se izvesti zaključak da je u 9 od 10 općina stanje kapaciteta zadovoljavajuće, odnosno da je generalno stanje kapaciteta dovoljno za svrhu koja se postavila kao pitanje za stručnjake centara.

Grafikon 27. Kondicija resursa MZ za otvaranje terenskih ureda

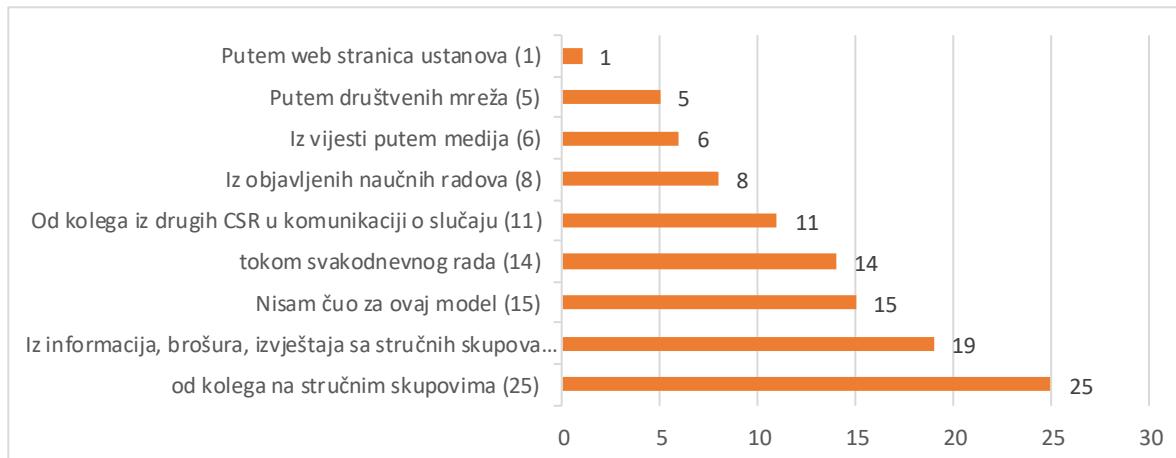


Dobar uvid stručnjaka centra u stanje kapaciteta lokalne zajednice za namjenu otvaranja terenskih ureda pokazuje se posebno u odgovorima na pitanje o stanju tri ključna kapaciteta: prostorni, materijalni i ljudski, kako je predstavljeno u grafikonu 27. Mora se priznati da „dovoljnost“ kapaciteta o kojoj su se stručnjaci izjašnjavali u 26 pitanju snažno korespondira sa mišljenjima iznesenim u odgovorima na 27 pitanje.

kapaciteta o kojoj su se stručnjaci izjašnjavali u 26 pitanju snažno korespondira sa mišljenjima iznesenim u odgovorima na 27 pitanje.

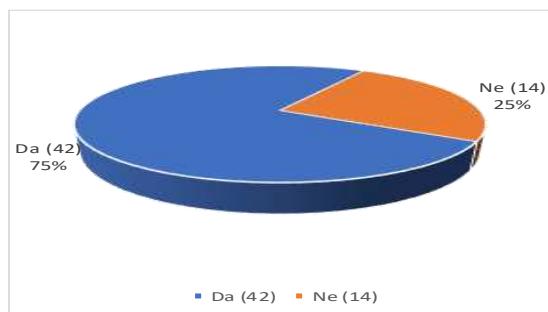
Naime, ni za jedan od tri kapaciteta stručnjaci nisu naveli da je spremna sa 75% ili više, već da je u najboljem stanju prostorni sa 54%, pa ljudski sa 34% i materijalni sa 12%. To jasno govori da je ovakav odnos spremnosti pojedinih kapaciteta minimum koji, uz dobru volju aktera, može osigurati u djelu ideju o terenskim uredima. S druge strane, izneseni procenti ukazuju na šta će se i koliko pažnje i sredstava trebati usmjeriti da bi se paralelno s otvaranjem ureda i to stanje popravljalo.

Grafikon 28. Način informisanja o postojanju terenskih ureda u MZ



Promocija modela terenskih ureda u lokalnoj zajednici, prema predstavljenim rezultatima u grafikonu 28 nije bila dobro organizovana od strane onih koju su organizirali te uredi i radili u njima. Informacije koje su se proširile o terenskim uredima jesu postigle vidljivost i doprinijele da stručnjaci prihvate tu ideju i čak da vide šansu za razvoj socijalne zaštite u zaživljavanju te ideje. Korisnost podataka prikazanih u ovom grafikonu veća je za budućnost jer jasno ukazuje na segmente promovisanja koje treba bolje i snažnije koristiti (web stranice centara, društvene mreže, drugi printani i elektronski mediji, pa i objava naučnih radova). Dakle, oslanjati se na medije koji masovno prenose informacije a ne promociju bazirati na prenosu informacija ličnim kontaktima stručnjaka.

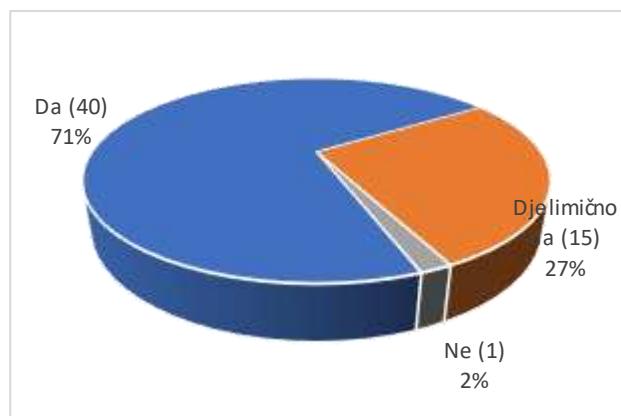
Grafikon 29. Dopustivost otvaranja terenskih ureda u postojećem pravnom okviru



Socijalnim radnicima i drugim stručnjacima koji svoje zadatke izvršavaju na terenu nije i ne mora biti svojstveno da poznaju opšti pravni okvir izvan onog što definiše njihovo polje djelovanja. Pa ipak, rezultat od 75% odgovora ispitanika, koji potvrđuju da je postojeći pravni okvir dovoljan za organizovanje modela terenskog rada u lokalnoj zajednici, ukazuje na najmanje

dvije činjenice: prva, da stručnjaci bolje poznaju pravni okvir nego li se prepostavlja i druga, da stručnjaci znaju i to da ni jedan pravni okvir sam od sebe neće pokrenuti neku ideju ako nema volje kod zainteresovanih strana, pa je shodno tome svaki pravni okvir dovoljan (ukoliko nema izričitih zabrana, a u ovom slučaju nema). Preostalih 25% negativnih odgovora može se staviti u ravan teze iznesene u prvoj rečenici ovog komentara.

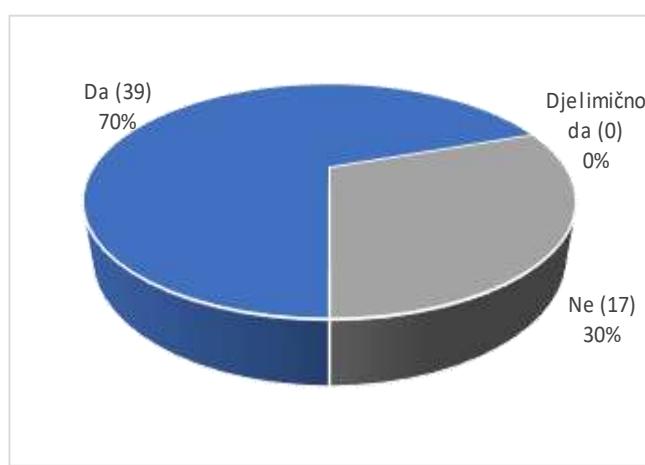
Grafikon 30. Dostupnost terenskog ureda kao motivator za korištenje socijalnih usluga



Dostupnost proizvoda/usluge, ako je moguće na kućnom pragu, danas je ključ uspjeha tržišne ekonomije. Što više vrijeme odmiče sve više se i usluge socijalnog rada posmatraju u sličnom kontekstu. Stoga ne čudi, da je 98% stručnjaka mišljenja kako bi otvaranje terenskih ureda u mjesnim zajednicama

motivirao prijavu socijalnog slučaja, odnosno traženje usluge socijalnog rada. Ti stručnjaci ne kalkulišu bojazan od povećanog obima posla ako se otvore terenski uredi, već naprotiv, kalkulišu činjenicom da će na taj način možda na minimum svesti broj lica i porodica koji su izvan sistema socijalne zaštite. Kad pojedinac ili porodica uđu u sistem socijalne zaštite tada, bez obzira ne oskudnost resursa i finasija, postoje veliki izgledi da budu zaštićeni na bilo koji način. Ostanak izvan sistema, neregistrovan, nepoznat ne nudi šanse.

Grafikon 31. Odnos mreže komunalnih servisa u MZ i kvalitet socijalnih usluga



70% stručnjaka je mišljenja da razvijenost mreže institucija u ruralnom području lokalne zajednice (mjesni ured, policijska uprava, pošta, ambulanta, škola, matični ured) ubrzava proces ostvarivanja usluga socijalnog rada i podiže kvalitet pruženih usluga, dok ih 30% misli da razvijenost mreže institucija u loklanoj zajednici nema

utjecaja na socijalnu isključenost. Zanimljivo je da nema odgovora koji dozvoljavaju mogućnost djelimičnog pozitivnog efekta na socijalnu isključenost kao posljedicom razvijenosti mreže institucija u ruralnim područjima lokalne zajednice. I premda 2/3

ispitanika uviđa očitu povezanost uslova u lokalnoj zajednici i njihov utjecaj na socijalnu isključenost stanovništva, što apsolutno daje potporu ideji terenskih ureda i saradnju sa lokalnom zajednicom, ipak 30% „negativnih“ mišljenja stvara prostor za agresivno-proaktivno djelovanje na podizanju svijesti kod profesionalaca u centrima za socijalni rad kako bi u prihvatljiviji kontekst doveli resurse lokalne zajednice i njihov značaj i ulogu u smanjenju socijalne isključenosti lokalnog stanovništva.

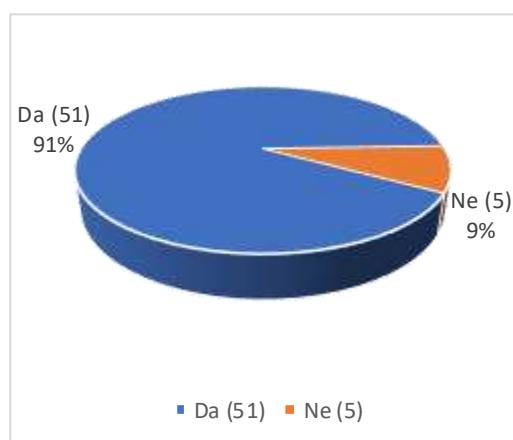
U pitanju broj 32 ispitanicima je ostavljen prazan prostor kako bi se mogli izjasniti i ukratko opisati prednosti ili pak slabosti modela terenskog ureda socijalnog rada u lokalnoj zajednici a odgovori ispitanika su sažeti u donjem dijelu teksta.

- primjenom modela terenskog ureda socijalnog rada u lokalnoj zajednici dostupnija je usluga građanstvu, lakše i brže se dolazi do socijalnog radnika, korisnik je na svom terenu otvoreniji za saradnju;
- kada je u pitanju stanovništvo iz ruralnih dijelova lokalne zajednice brže bi se reagovalo na potrebe građanstva i bili bi bolje upoznati sa pravima iz socijalne zaštite, više upućeni i informisani kao i slobodniji da zatraze pomoc ili savjet;
- u interakciji sa volonterima MZ jačaju se međusobni odnosi, doprinosi stvaranju osjećaja važnosti i kompetetnnosti sradnje sa MZ, jača se mreža aktera u lokalnoj zajednici, što rezultira boljim skeniranjem stanja socijalne potrebe lokalnog stanovništva, kao i boljim mapiranjem pristupa i primjene mjera i akcija na rješavanju potreba. Kada su u pitnju slabosti ovo modela potreban je duži vremenski period i postepen pristup kako bi se dobio potreban nivo korisnosti resursa terenskog ureda;
- ovim putem se promoviše sam centar za socijalni rad i socijalne usluge koje se nude. Podiže se svijest građana o važnosti aktivnijeg učešća lokalne zajednice u primjećivanju i prijavljivanju socijalnih problema. Nudi se mogućnost brže reakcije u slučaju pojave problema i bolje se poznaje situacija u svakoj lokalnoj zajednici čime se smanjuje socijalna isključenost;
- prednost terenskog ureda socijalnog rada u lokalnoj zajednici omogucava korisnicima laksu i brzu uslugu, dostupnost sluzbeniku, povećava se motiviranost i zainteresovanost javnosti za poslove koje obavlja CSR. Radnik koji duže vrijeme radi na određenom geografskom području upoznaje stanovnike određene mjesne zajednice, probleme sa kojima se suočavaju te ima priliku izravno da djeluje u cilju rješavanja uočenog problema;

- brža i efikasnija usluga zbog blizine pristupa korisniku usluga, veća dostupnost informacija jer je područje ograničeno na manji broj stanovnika i smanjeni materijalni troškovi korisnika;
- nedostatak jeste moguće nepostojanje prostornih kapaciteta jer nemaju sve mjesne zajednice svoj dom, niti svoje aktivne povjerenike. Stoga sam mišljenja da bi se terenski ured mogao formirati pod pretpostavkom postojanja mjesnog matičnog ureda u mjesnoj zajednici, tamo gdje on postoji;
- Smatram da navedeni model ima samo prednosti, te da nedostaci nisu izraženi;
- Negativan aspekt bi mogao biti sporost i neadekvatna saradnja medju institucijama te prebacivanje odgovornosti s jednih na druge, što šteti direktno korisnicima;
- Prednost je u lakšem i bržem ostvarivanju prava korisnika, većoj povezanosti profesionalaca i korisnika. Nedostaci su kadrovski deficit, nedostatak materijalnih uslova za provođenje modela terenskog rada u lokalnoj zajednici npr. neuslovne prostorije MZ (bez grijanja, opreme, zagušljive, vlažne i dr), poteškoće za organizovanje prevoza itd;
- Obzirom na nizak životni standard i narušeno zdravlje građana u potrebi, udaljenost centra za socijalni rad od posebno seoskog stanovništa ukazuje na potrebe otvaranja terenskih ureda u lokalnoj zajednici kako bi građani lakše i brže ostvarivali svoja prava i dobijali neophodne informacije za rješavanje svojih problema.

III Modeli organizovanja socijalnog i drugog stručnog rada u Centru za socijalni rad

Grafikon 32. Modeli organizovanja socijalnog rada u CSR



Da organizovanje socijalnog i drugog stručnog rada u centrima za socijalni rad nije samo tema i predmet pažnje rukovodilaca upravnih struktura već i svakog od zaposlenih, a posebno stručnjaka koji neposredno pružaju usluge socijalnog i drugog stručnog rada pokazuju rezultati odgovora u grafikonu 32. Čak 91% stručnjaka zna da postoji više modela organizovanja socijalnog i drugog

stručnog rada u centrima i to jasno pokazuje da ih ta tema itekako zanima, odnosno da u svakodnevnom radu uviđaju nedostatke modela u čijim okvirima trenutno rade. Ovaj je rezultat, takođe, vrlo jasan signal rukovodiocima da kvalitet socijalnog rada ima direktnu vezu sa zadovoljstvom stručnjaka načinom na koji se taj rad organizuje. Izneseni podatak, sagledan

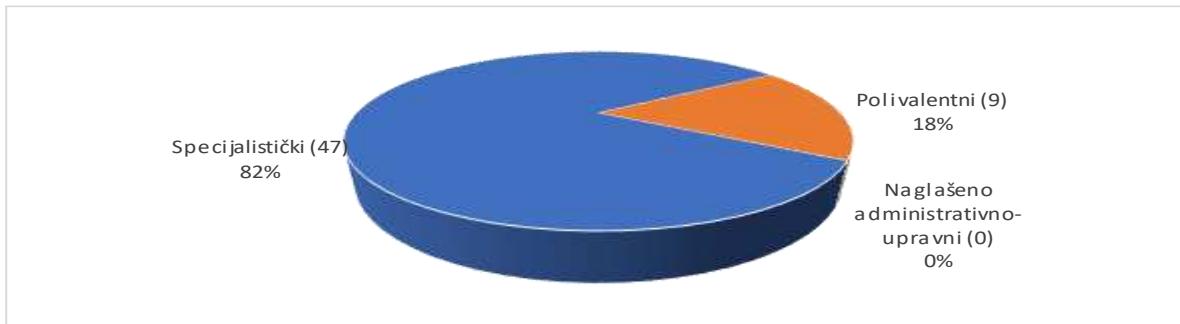
u kontekstu svih odgovora u anketi, otkriva i još jednu dimenziju socijalnog rada a to je da socijalni radnici (i drugi stručnjaci) nikad ne ističu u prvi plan težinu obavljanja svoga posla već težinu uslova, u koje, kako se vidi, posebno mjesto ima i organizacija rada.

Grafikon 33. Izvrsnost modela organizovanja socijalnog rada u CSR



Komentar uz prethodni grafikon dobija na snazi kad se sagledaju odgovori i brojke iznesene u ovom, 33 grafikonu. Interes stručnjaka za organizaciju socijalnog rada u centrima nije samo opšteg karaktera, niti odraz potrebe da se generalno mijenjaju uslovi rada, već on ima specifičnu, konkretnu dimenziju, iskazanoj kroz mišljenja koji od raspoloživih modela bi željeli u primjeni. Vrlo zanimljivo je da ni jedan ispitanik nije mišljenja da bi naglašeno administrativno-upravni postupak, blizak modelu u organima uprave, bio taj koji je poželjan, iako u praksi znamo da postoje težnje da se organizovanje rada u centrima usklađuje sa općinskim/gradskim. S druge strane vrlo sigurnih, impozantnih 82% odgovora koji prednost daju specijalističkom modelu jasno upućuju na zaključak da su stručnjaci dobro upućeni u ovaj model mada je još uvijek rijetkost na ovim područjima. Tek 18% pobornika polivalentnog rada je doprinos demokratiji mišljenja i stavova, ali i indikaciji potreba ka izbjegavanju isključivosti i dominaciji.

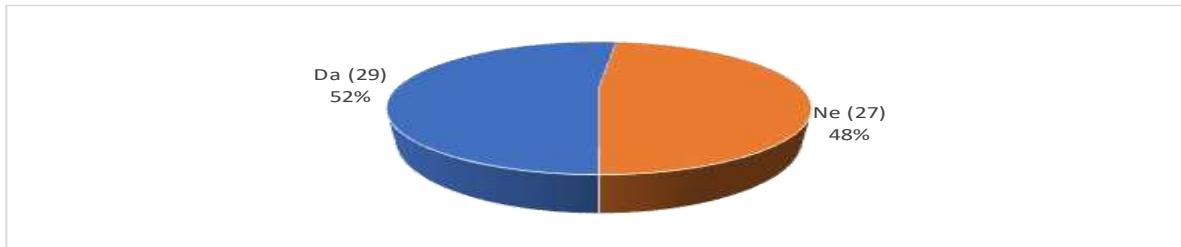
Grafikon 34. Modeli organizovanja CSR u strateškim pravcima razvoja socijalne zaštite



Cjelovitost razmišljanja o modelima organizovanja socijalnog rada u centrima za socijalni rad i prioritetima stručnjaci pokazuju u odgovorima na pitanje koji model bi trebao da bude promovisan i protežiran u strateškim razvojnim dokumentima. Dosljednost i principijelnost

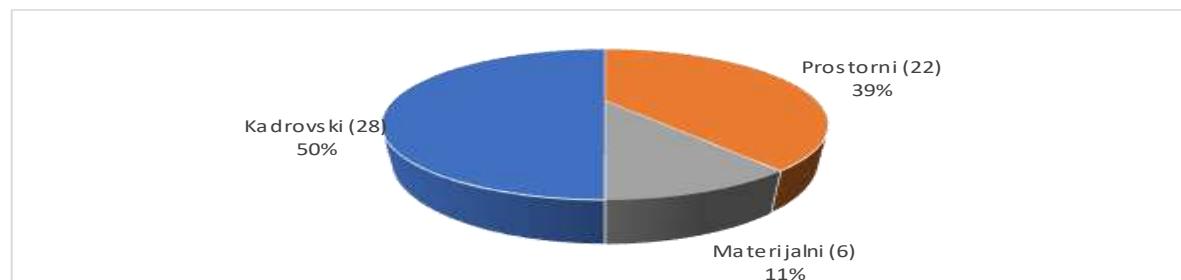
stručnjaka pokazuje se i ovdje, davanjem prednosti specijalističkom modelu (u omjeru 8:2) u odnosu na polivalentni i pri tom isključujući apsolutno poželjnost trećeg administrativno-upravnog.

Grafikon 35.Kapacitiranost CSR za primjenu razvojnih metoda organizovanja socijalnog rada



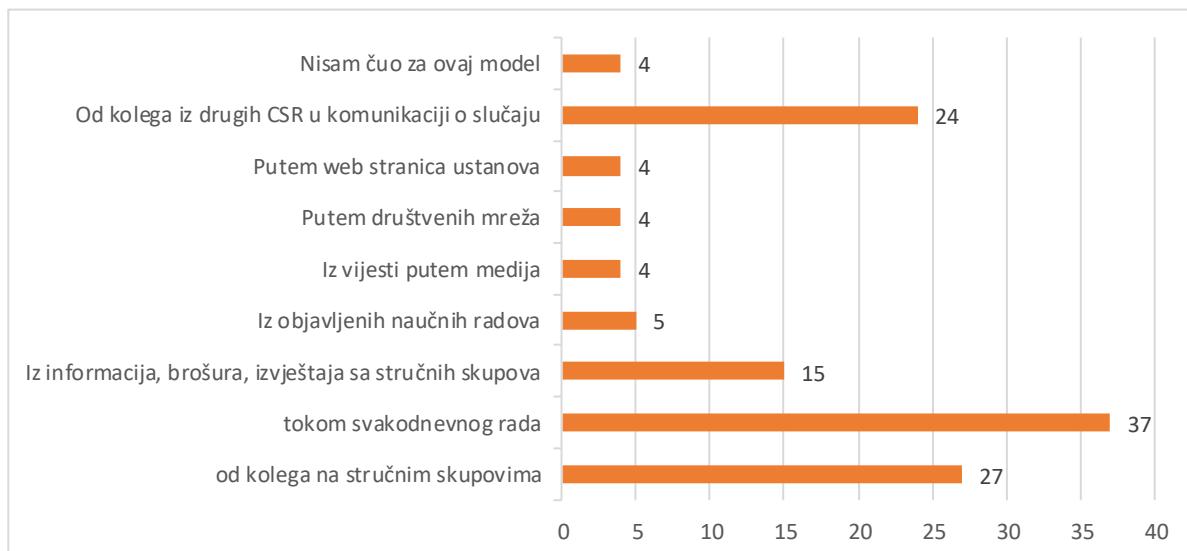
Koliko god da su uz svakodnevni rad na pružanju usluga socijalnog rada stručnjaci uključeni u razmišljanja o poboljšanjima u cjelokupnom sistemu socijalne zaštite i spremni da iznose, stavove, procjene, mišljenja ili prijedloge, toliko su i realni u procjenjivanju trenutnog stanja. Nadmoć težnje (82%:18%) da se uvodi specijalistički model organizovanja socijalnog rada u centrima je samo odgovorom o trenutnim kapacitetima centara za socijalni rad spuštena na nivo okrutne zbilje, sa tek blagom naznakom optimizma koju čini razlika od 4% (52:48%) u korist procjena da su ti kapaciteti dostatni za strateški razvoj novog-specijalističkog modela organizovanja socijalnog rada u centrima za socijalni rad.

Grafikon 36.Kondicija resursa CSR za primjenu novih metoda organizovanja socijalnog rada



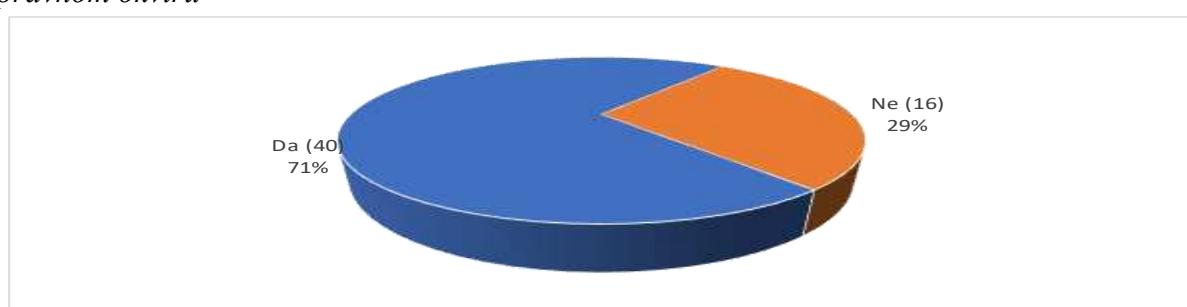
Naznaku optimizma ka strateškoj implementaciji specijalističkog modela organizovanja socijalnog i drugog stručnog rada u centrima za socijalni rad pružaju i odgovori na pitanje: Koji od resursa CSR-a (kadrovski, prostorni i materijalni) smatraste najjačim za primjenu nove metode socijalnog rada? Optimistično i ohrabrujuće je da stručnjaci najveću snagu vide u najvažnijem resursu-kadrovima. Bez te osnove i sa 100% postojanja uslova na strani materijalnih i prostornih resursa teško bi bilo upustiti se u strateško razvijanje novog modela. Kadrovski potencijal, koji je prema ponuđenim odgovorima, na 50% kapaciteta može svoj strateški zadatak izvršavati i u uslovima manjkavih prostornih i materijalnih kapaciteta CSR-a upravo koristeći resurse u lokalnoj zajednici, za koje su iskazali pozitivna mišljenja i spremnost na korištenje.

Grafikon 37. Način informisanja o specijalističkom modelu organiziranja CSR



Kao i po pitanju saznanja o modelima terenskih ureda CSR u lokalnoj zajednici tako i po pitanju saznanja o modelima organizovanja socijalnog rada u CSR pokazuje se isti nedostatak centara kad je u pitanju promotivna aktivnost. I ovdje se, kako pokazuje grafikon 38, u prvi plan ističe prenos informacija ličnim kontaktima stručnjaka: u svakodnevnom radu na slučaju ili na susretima, a mnogo manje korištenjem masovnih medija kojima se lakše, brže i do najšireg kruga korisnika prenosi informacija. Predstavljeni podaci u svakom slučaju su indikator i smjer kojim treba da CSR idu u razvoju promotivnih djelovanja o svojim aktivnostima.

Grafikon 38. Dopustivost drugaćijeg organizovanja socijalnog rada CSR u postojećem pravnom okviru



Razmišljanjima o pravnom okviru stručnjaci su odgovorima, čiju su rezultati predstavljeni u grafikonu 38, demonstrirali izrazitu (71%) podršku razvoju novog modela organizovanja socijalnog rada u CSR. Mora se primijetiti, tragajući praktično za mislima između redova odgovora datim na posljednjih 10 pitanja u anketi, da stručnjaci znaju i vjeruju, kako je pravni okvir taj koji dopustivošću pravne norme u presudnoj mjeri eliminira sve manjkavosti resursa CSR.

U pitanju broj 40 ispitanicima je ostavljen prazan prostor kako bi se mogli izjasniti i ukratko opisati prednosti specijalističkog modela organizovanja socijalnog rada u odnosu na polivalentni model u centru za socijalni rad a odgovori ispitanika su sažeti u donjem dijelu teksta.

- specijalistički model-lakši način rada, vođenja slučaja i predmeta, klijenti znaju kome da se obrate i ne lutaju, poprilično je bolji način u odnosu na polivalentni koji proizvodi nezadovoljstvo kako radnika tako i klijenata a sve zbog preopterećenosti (različitih predmeta i slučajeva) te nedostatka stručnog kadra (socijalnih radnika), npr. niko ne može uraditi osim socijalni radnik pa se specijalistički model pretvara u polivalentni model;
- bio bih usko vezan za rad na jednoj socijalnoj usluzi, npr. rad na zaštiti od nasilja u porodici na kojem bi se detaljno specijalizirao i proširio vidike po pitanju rada na navedenim predmetima. Nebi bilo razilaženja u mišljenjima sa drugim kolegama, moj CSR bi jednoobrazno rješavao predmete;
- stručni radnici sa razvijenim kompetencijama, mogućnost detaljnije obrade slučaja, veća posvećenost i manji propusti;
- specijalistički model afirmiše struku, posebna znanja, iskustva i vještine kao najbitniji resurs centra za socijalni rad u efikasnom rješavanju socijalne patologije;
- strucnjak koji radi samo određenu oblast ima mogućnost u skladu s vlastitim kapacitetom da ovlada kompletном problematikom, što podrazumijeva zakonske okvire u kojim djeluje, pružanje bolje usluge, jačanje saradnje sa drugim institucijama sa kojima je direktno povezan zbog vrste posla koji obavlja, bolja fokusiranost radnika na problem što je teže postići radeći po polivalentnom modelu;
- najpoželjniji model iz razloga što je strucnjak u mogućnosti posvetiti se u dovoljnoj mjeri neposrednom pružanju usluga socijalnog rada sa pojedincima i porodicama u riziku ili u stanju socijalne potrebe. Prednost je što je također taj model neopterećen administrativnim i upravno-pravnim postupcima, te također se mogu posvetiti istraživačkom radu ili dijelu oblasti za koju su zaduženi;
- specijalistički model u praksi bi trebao dati stručnjake koji se usavršavaju u radu sa određenim kategorijama klijenata i za određene poslove, te samim tim kao takvi i sa iskustvom, imaju priliku da se usavršavaju, predlažu izmjene zakona i u saradnji sa drugim institucijama unapređuju svoj rad a sve u cilju zaštite korisnika;
- polivalentni rad podrazumijeva da jedan stručni radnik rješava više problema, što u većim gradovima znači veći broj korisnika sa različitim zahtjevima, gdje dolazi do

preopterećenosti radnika, a samim tim i smanjenja kvalitete njihovog rada. Osim toga same MZ su različite po strukturi stanovništva i postojećim problemima, te bi podjela rada po MZ izazvala smetenje, nesuglasice, nezadovoljstvo, negodovanja, a možda čak i konfliktnе situacije među zaposlenicima, kao i između zaposlenika i nadređenih.

U pitanju broj 41 ispitanicima je ostavljen prazan prostor kako bi se mogli izjasniti i ukratko opisati nedostatke specijalističkog modela organizovanja socijalnog rada u odnosu na polivalentni model u centru za socijalni rad a odgovori ispitanika su sažeti u donjem dijelu teksta.

- nedostatci-nemogućnost pravilne raspodjele posla zbog nedostatka stručnog kadra pa se u referat "gura" više oblasti iz nadležnosti centra, neravnomjeran zbir ukupnih zaprimljenih i obrađenih predmeta, stručni zaostatak u drugim oblastima u odnosu na polivalentni i sl;
- nedostatak stručnih radnika za primjenu ovog modela;
- neizgrađen proces kadroviranja u CSR, kao bitan preduslov za kontinuitet primjene specijalističkog modela;
- dugogodisnjim radom samo u jednoj oblasti radnik ne poznae dovoljno vrsta poslova i usluga koje se mogu ostvariti ili način na koji funkcioniše ostvarenje nekog prava. (slabo ili malo u zavisnosti od ličnih afiniteta i potrebe da se edukuje o drugim poslovima);
- polivalentni socijalni rad omogućava stručnoj osobi da se usavršava u svim oblastima djelovanja CSR i manja je mogućnost sagorijevanja u poslu jer se radi o raznovrsnim poslovima. Također u slučaju odsutnosti kolega mogu bez problema nastaviti rad na slučaju;
- često podjela referata unutar centara za socijalni rad nije ravnomjerno raspoređena, pa nekim radnicima se dodjele "teži", nekim "lakši" referati, pa nastaje problem unutar kolektiva. Bez obzira na prednosti i nedostatke jednog ili drugog modela i druge nedostatke sa kojima se centri za socijalni rad susreću (materijalni nedostaci, kadrovski i sl.), smatram da je specijalistički model ona koji treba zagovarati u radu, prvensteno što primjenom istog imamo kvalitetniji rad i posvećenost poslu;
- zasićenost izvršilaca jednom vrstom poslova, opasnost od rutinskog obavljanja posla.

4.2. Analiza rezultata istraživanja dobijenih posredstvom intervjeta

Kao tehnika metode ispitivanja primjenjen je usmjereni orijentacioni intervju, pri čemu su ispitanici bila tri socijalna radnika i jedan pravnik Centra za socijalni rad Zenica koji su bili učesnici u projektu „Razvoj mješovitog sistema brige u zajednici“. Sva tri socijalna radnika su danas u penziji dok je pravnik koji je bio i koordinator projekta još u radnom odnosu u navedenom centru. Sva četiri navedena stručnjaka su pristali na vođenje intervjeta jer je istima još uvijek zanimljiva tema koja je predmet ovog istraživanja.

Obzirom da su stručnjaci sa zadovoljstvom pristali na intervju u donjem dijelu su jednoobrazno prezentovani sažeci njihovih odgovora na postavljena pitanja.

- 1. Obzirom da ste da ste učestvovali u projektu terenskih ureda socijalnog rada u lokalnoj zajednici možete li reći da li taj model može doprinijeti smanjenju socijalne isključenosti stanovništva iz ruralnog područja lokalne zajednice kao i kvantitetu obraćanja za uslugama socijalnog rada?*

Ova ideja je logičan slijed nekoliko projekata koji su provedeni u Centru za socijalni rad pod opštim nazivom „Razvoj mješovitog sistema brige u zajednici“. Bili su odgovor na naše potrebe da iz MZ dobijamo što više, što pouzdanih i kvalitetnih informacija o licima/porodicama u stanju socijalne potrebe. To je značilo prije svega da pažnju posvetimo educiranju volontera u MZ, da bi dobili željeni efekat. Centar mora izići u MZ i raditi zajedno sa volonterima MZ, a ne osloniti se samo na njih i njihove kapacitete. Dakle, odgovor na vaše pitanje je: da, može i doprinosi smanjenju socijalne isključenosti stanovništva iz ruralnog područja lokalne zajednice kao i kvantitetu obraćanja za uslugama socijalnog rada:

- 2. Kakvo je Vaše mišljenje-da li blizina terenskog ureda u mjesnoj zajednici podstiče i motivira prijavu socijalnog slučaja, odnosno traženje socijalne usluge?*

Odgovor na to vam je ponuđen u najtežim uslovima-ovih dana u vrijeme pandemije Corona virusa. Kada ste stanovništvu učinili dostupnim vaše usluge prutem interneta, vibera, e-maila, broj usluga se nije smanjio već održao intezitet (pa čak i u slučajevima nasilja u porodici i radikalno povećao). Takvo iskustvo baštinimo iz dvogodišnje pilot faze terenskih ureda (2008.-2009. godina). Nažalost, ekomska recesija je sve to zaustavila ali ipak je vrijedilo zbog činjenica i spoznaje da socijalna usluga mora biti što bliže da bi bila korištena.

- 3. Možete li potvrditi tezu da je model terenskih ureda moguć samo u centrima u kojima je na sceni organizacija rada po specijalističkom modelu?*

U odgovoru na ovo pitanje ćemo zaista biti subjektivni jer smo (neskromno) još 1994. godine, u ratnim uslovima u Centru za socijalni rad Zenica, nakon 30-godišnje dominacije polivalentnog rada prvi u BiH uveli specijalistički model rada. Danas ga slijede mnogi veći centri za socijalni rad, bez takvog modela nema terenskih ureda, jer su i oni specijalnost sami po sebi i zahtijevaju profesionalce koji su izrazito specijalizirani i naklonjeni takvoj vrsti pružanja stručnih usluga.

- 4. Vjerujem da znate da li na području ZDK još negdje živi/ili ne ova ideja terenskih ureda. Šta je prepreka široj primjeni?*

Da, nažalost još uvjek smo usamljeni, mada iz ličnih kontakata znamo da bi mnogi željeli u svojim sredinama primjeniti ovaj model. Razlog izostanka primjene, između ostalog, leži i u činjenici da u protekla dva desetljeća na nivou ZDK, kao pokretača politike razvoja, ni jedan strateški dokument nije posebnu pažnju posvećivao ovom segmentu pružanja stručnih usluga centara za socijalni rad. Isto tako je i na nivou općina-lokalnih zajednica tek u najnovijoj razvojnoj strategiji ZDK 2021.-2027.godina se osjeti snažniji iskorak, čini nam se pod utjecajem ne samo zeničkih ideja i praksi već i uloge Društva socijalnih radnika Ze-do kantona.

- 5. Koliko ste upućeni u mišljenja i stavove stručnjaka u ZDK o potrebi organizovanja terenskih ureda u MZ?*

U prethodnom odgovoru smo već dali dio odgovora na ovo pitanje: u kontaktima sa profesionalcima iz drugih Centara za socijalni rad u Ze-do kantonu dobijamo pozitivne signale i istinsku želju da to bude jedinstven pristup u radu svih centara za socijalni rad. Najčešći oslonac u takvim njihovim stavovima su impresije s terenskih posjeta porodicama, školama, MZ, ustanovama zdravstvene zaštite i drugo, jednostavnost kojom se vodi dijalog „na kućnom pragu“ za razliku od zatvorenog (skoro kao policijskog ili zatvorskog) prostora i ispitivanja u centrima za socijalni rad. Indikator, više nesvjesno, potrebe za terenskim uredima je povećan broj obavljanja zadataka na terenu. Pogledajte samo izvještaje Centra za socijalni rad Zenica, hiljade terena godišnje, premda se radi o vrlo raštrkanim ruralnim naseljima u rasponu i do 60 km.

6. *Da li, po vašem mišljenju, u lokalnoj zajednici postoje prostorni i materijalni kapaciteti za uspostavljanje terenskih ureda u sklopu postojećih mjesnih zajednica?*

Nesumnjivo da, to je jedan od boljih resursa naslijeden od bivšeg sistema. Nije idealan, ali za postepenu uspostavu terenskih ureda sasvim dovoljan. Manje- više svi imaju nužni dio infrastrukture i materijalno-tehničku-komunikacijsku opremljenost. Ključna prednost je usmjerenošć lokalnog stanovništva na uredne MZ za svakodnevne probleme. Kako strateški dokumenti budu pratili ovu ideju, naročito u finansijskom dijelu, tako će i stepen razvoja terenskih ureda rasti.

7. *Da li je, po vašem mišljenju, postojeća kadrovska struktura u CSR dovoljna za uspostavu terenskog ureda brzo i istovremeno u svim lokalnim zajednicama?*

Nije dovoljna za eksploziju terenskih ureda, ali jeste dovoljna da se otpočne u svim općinam/gradovima. Tim više jer postoji dobra praksa koja se može replicirati bez posebnih dodatnih napora i troškova. Naravno, nužna je edukacija stručnjaka na ovom planu.

8. *Da li na ovim prostorima imamo razvijen kvalitetan model promocije socijalnog rada?*

Kako god je prisutna nedovoljna orientiranost u strateškom planiranju, tako je, kao sastavni dio tog planiranja, evidentno apsolutno nepoznavanje značaja promocije socijalnog rada i neprakticiranje promocije. Otuda i ne čude stalna žaljenja radnika iz centara za socijalni rad o svom teškom položaju i neuvažavanju u društvenoj zajednici. Potreban je radikalni zaokret. Ni mi sami koji smo učestvovali u projektu terenskih ureda u Zenici, nismo to dovoljno afirmisali. Malo je to isticati u godišnjim izvještajima o radu ustanove, jer oni na sjednicama vijeća prođu uglavnom bez rasprave, osim ako politika ne želi mijenjati rukovodstvo, a i tada suština nije meta rasprave. Referent za promociju je jedno od rješenja i mnogo, mnogo kvalitetnije web stranice centara. Doprinos tome mogu dati i NVO.

9. *Da li je postojeći pravni okvir u Državi, entitetu, kantonu ili gradu/općini smetnja za razvoj novih ideja pa i ideja o terenskim uredima?*

Jedna od premeta u pravu „sve što nije zabranjeno je dozvoljeno“ u ovom slučaju je najbolji okvir za djelovanje. Dakle, ako već nije nigdje pravno uređena ta potreba onda nema ni

smetnje da to svako u svojoj lokalnoj zajednici učini. Dobre volje i ljudi od akcije je sve što treba.

10. Da li savremenije metode u primjeni usluga socijalnog rada u terenskim uredima i na terenu uopšte mogu ubrzati proces upoznavanja i ostvarivanja usluga socijalnog rada i u konačnici podići kvalitet i kvantitet pruženih usluga?

Nesumnjivo je da DA. Uslov za to je kontinuirana edukacija profesionalaca centara za socijalni rad, ali i volontera u MZ, jer samo tako do izražaja mogu doći sve prednosti rada u lokalnoj zajednici. Needuciran i neposvećen zadatku profesionalac može donijeti više štete nego dobra.

11. Koliko Mreža institucija u ruralnom području lokalne zajednice (mjesni ured, policijska uprava, pošta, ambulanta, škola, matični ured) može ubrzati proces ostvarivanja usluga socijalnog rada a samim tim, zbog uvezanosti i blizine institucija, podići i kvalitet pruženih usluga?

To je najvažniji resurs u lokalnoj zajednici koji već decenijama čeka da ga se stavi u funkciju razvoja. Profesionalac u terenskom uredu koji ima razvijene personalne odnose u toj mreži može računati na uspjeh svake akcije, projekta, programa sa pojedincem, porodicom i drugom skupinom.

12. Da li je na izazove socijalnog rada, koji su iz dana u dan sve veći i teži (što zbog permanentnog mijenjanja socijalne patologije što zbog nekontrolisanog, zakonitog prebacivanja obaveza na socijalni rad) jedini odgovor specijalizacija socijalnog rada i to u smislu grupisanja poslova i radnih zadataka prema pojedinim pravima i uslugama socijalne zaštite?

Da naravno, zar za liječenje svake bolesti ne idemo specijalisti, čak šta više, na to vas uputi doktor opšte prakse. Nije li logično da i za „liječenje“ stanja socijalne potrebe, pomoći potražimo od onog koji to najbolje zna, dakle-specijaliste, a ne npr. socijalnog radnika koji rješava sve, pa šta pri tom stigne naučiti o svakoj potrebi posebno. Specijalnost je nužnost i tu specijalnost moraju „proizvoditi“ visokoškolske ustanove.

13. Da li su strateški pravci u načinu primjene metoda socijalnog rada u lokalnim zajednicama prepoznati u smislu da stručnjaci koji rade u socijalnom radu prednost daju specijalističkom metodu u odnosu na polivalentni metod rada u centrima za socijalni?

Ne, još uvjek nisu. Već smo govorili o manjkavostima strateškog planiranja. Možda i nerealno, ali veliki doprinos u ovom pravcu očekujemo od NVO. U posljednje vrijeme je vrlo prisutna aktivnost na ujednačavanju stavova među centrima za socijalni rad u Ze-do kantonu, kroz implementiranje projektnih aktivnosti.

14. Šta mislite o postojećoj kadrovskoj, materijalnoj i tehničkoj strukturi u CSR ZDK?

U najkraćem, možemo se složiti u sljedećem a to je da je postojeća kadrovska, materijalna i tehnička struktura u centrima loša. Bez obzira na to smatramo da to ne treba biti prepreka za razvoj novih modela organizovanja rada u centrima. Možda ključna slabost u ovom segmentu su menadžeri u centara socijalni rad i to jer profilom, iskustvom i sposobnostima nisu dorasli ulozi koju traži svakodnevni napredak u razvoju misli.

15. Da li je promocija socijalnog rada uopšte pa tako i promocija potrebe za prelaskom na specijalistički metod rada evidentna manjkavost u radu centara za socijalni rad?

Odgovor na ovo pitanje je identičan onome kojeg smo već dali kad smo govorili o promociji modela socijalnog rada u terenskim uredima. Jednostavno centri moraju to da shvate da je promocija važna kao što je važno pružiti svaku uslugu osobi u stanju socijalne potrebe.

16. Da li je postojeći pravni okvir dovoljan za organizovanje rada u centrima za socijalni rad po specijalističkom metodu rada u centrima za socijalni rad?

Bez ikakve sumnje. Isto kao i prije 30 godina kad je u Centru za socijalni rad Zenica uveden specijalistički model rada.

17. Stepen demokratičnosti društva, nezaobilazna je determinanta djelovanja institucija, shodno tome, državni organi (kanton, općina/grad) i njeni građani moraju zajedno raditi na osviještavanju o destrukciji socijalnih problema, ujediniti se u njihovom rješavanju, podsticati i promovisati pozitivne promjene, posebno u kreiranju i provođenju politika što uključuje promjene zakonodavnog i društvenog okvira. Mislite li vi da je to rješenje?

Slažemo se sa tom ocjenom. Dodali bi da stvarnost nije takva da se „očekuje“ da centri budu nosioci tog rješenja, ali nažalost tako je. Tračak nade u ovoj zbilji vidimo u sve češće zagovaranoj ideji o formiranju zavoda socijalnog rada na nivou kantona ili entiteta. To bi moglo ujediniti znanje i sredstva u trasiranju promjena.

18. Pod teretom pritiska kreatora ideja i promjena u socijalnom radu centri za socijalni rad sve manje uspijevaju biti produktivni tako da se rasterećenje u vidu preuzimanja te uloge od strane drugih društvenih aktera smatra nužnim. Nije li to tako?

Odgovor nas ovo pitanje sadržan je u prethodnom odgovoru. Ipak, treba primijetiti da kako god centri treba da podupiru ideju osnivanja zavoda i tako se oslobole tereta liderstva, još više treba da rade na oslobođanju od poslova koji primarno ne pripadaju socijalnoj zaštiti tako će više prostora imati za unapređenje kvaliteta svojih usluga.

V. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA I PREPORUKE

Prema definiciji Međunarodne federacije socijalnih radnika (IFSW), profesija socijalnog rada promoviše socijalne promjene, rešavanje problema kroz međuljudske odnose i osnaživanje i oslobođenje ljudi kako bi se poboljšala njihova dobrobit.

Ovako pojmovno određen socijalni rad, odnosno njegovo prvo obilježje-promovisanje socijalnih promjena, motivator su ovoga istraživanja jednako kao i u praksi prisutna potreba, težnja, spremnost i sveprisutnost ideje da socijalni rad u vremenu sve prisutnijih izazova traži ne samo prilagođavanje već i promjene koje nadilaze puku potrebu adaptacije uslovima u kojima djeluje.

Ovaj rad rezultatima provedenoga istraživanja, iznesenim zaključkom i preporukama postavljenim u odnos prema generalnoj, tri posebne i 14 pojedinačnih hipoteza ukazuje na potrebu za promjenama u metodama organizovanja i primjene socijalnog radu u lokalnoj zajednici.

Stručnjaci u centrima za socijalni rad Ze-do kanotna vase za uređenom politikom razvoja socijalne, dječije i porodične zaštite. Sa 98% jedinstva u potvrđnim odgovorima oni vide logičan slijed u planu da se ideje iz prakse, kao što je pojačan terenski rad i terenski uredi centara u MZ, artikuliraju u osmišljenim i realno provodivim politikama. Ovakav stav stručnjaka je nametanje pozitivnih stavova kreatorima politika dok se čeka njihov kvalitetan odmak od zastarjelih ili pak koncepata koje nameću stranci i nekompetentne NVO.

Da organizovanje socijalnog i drugog stručnog rada u centrima za socijalni rad nije samo tema i predmet pažnje rukovodilaca upravnih struktura već i svakog od zaposlenih, a posebno stručnjaka koji neposredno pružaju usluge socijalnog i drugog stručnog rada pokazuju rezultati istraživanja. Čak 91% stručnjaka zna da postoji više modela organizovanja socijalnog i drugog stručnog rada u centrima i to jasno pokazuje da ih ta tema itekako zanima, odnosno da u svakodnevnom radu uviđaju nedostatke modela u čijim okvirima trenutno rade. Ovaj dobijeni rezultat je, takođe, vrlo jasan signal rukovodicima da kvalitet socijalnog rada ima direktnu vezu sa zadovoljstvom stručnjaka načinom na koji se taj rad organizuje. Izneseni podatak, sagledan u kontekstu svih odgovora u anketi, otkriva i još jednu dimenziju socijalnog rada a to je da socijalni radnici (i drugi stručnjaci) nikad ne ističu u prvi plan težinu obavljanja svoga posla već težinu uslova, u kojima, kako se vidi, posebno mjesto ima i organizacija rada.

Prethodno iznesena dva zaključna razmišljanja o rezultatima ankete jasno daju potporu postavljenoj generalnoj hipotezi, a sva dalja razmatranja i zaključci o posebnim hipotezama doprinos su konačnoj ocjeni postavljene *generalne hipoteze*.

Prva posebna hipoteza postavljenja je na sljedeći način: Model organizovanja centara za socijalni rad koji uključuje otvaranje terenskih ureda doprinijet će smanjenju socijalne isključenosti stanovništva iz ruralnog područja lokalne zajednice kao i kvantitetu obraćanja za uslugama socijalnog rada. Ova hipoteza potvrdu dobija u mišljenjima stručnjaka koji su sa impresivnih 95% procenta iskazali ocjenu da bi se pozitivan efekat na socijalnu isključenost mogo ostvariti tješnjom saradnjom centara za socijalni rad sa lokalnom zajednicom otvaranjem terenskih ureda u mjesnoj zajednici. Istom snagom *prvu posebnu hipotezu* potvrđuje i mišljenje 94% stručnjaka kako saradnja sa MZ olakšava ili bi olakšala obavljanje usluga socijalnog rada ili, drugačije rečeno-podiže ili bi podigla kvalitet usluga.

Ovu hipotezu na čvrste temelje postavljaju potvrde svih sedam pojedinačnih hipoteza:

Prva pojedinačna hipoteza, postavljena u okviru prve posebne hipoteze: Blizina terenskog ureda podstiče i motivira prijavu socijalnog slučaja odnosno traženje usluge socijalnog rada! bez dvojbe je potvrđena izjavama stručnjaka u anketi. Oni su stava da dostupnost proizvoda/usluge, ako je moguće na kućnom pragu, danas je ključ uspjeha tržišne ekonomije. Što više vrijeme odmiče sve više se i usluge socijalnog rada posmatraju u sličnom kontekstu. Stoga ne čudi, da je 98% stručnjaka mišljenja kako bi otvaranje terenskih ureda u mjesnim zajednicama motiviralo prijavu socijalnog slučaja, odnosno traženje usluge socijalnog rada. Ti stručnjaci ne kalkulišu bojazan od povećanog obima posla ako se otvore terenski uredi, već naprotiv, kalkulišu činjenicom da će na taj način možda na minimum svesti broj lica i porodica koji su izvan sistema socijalne zaštite. Kad pojedinac ili porodica uđu u sistem socijalne zaštite tada, bez obzira ne oskudnost resursa i finasija, postoje veliki izgledi da budu zaštićeni na bilo koji način. Ostanak izvan sistema, neregistrovan, ne nudi šansu.

Rezultati istraživanja su, također, potvrdili *drugu pojedinačnu hipotezu postavljenu u okviru prve posebne hipoteze*, odnosno da su stručnjaci centara za socijalni rad koji su učestvovali u istraživanju stava da je razvoj novih modela organizovanja centara za socijalni rad moguć samo u onim sredinama, odnosno centrima, koji su prevazišli "socijalistički" polivalentni model rada.

Treću pojedinačnu hipotezu postavljenu u okviru prve posebne hipoteze: da su strateška razmišljanja i planiranja u pravcu organizovanja terenskih ureda centara za socijalni rad u lokalnim zajednicama generalno sputana izostankom strateških vodilja na nivou kantona, sa 98% jedinstva u potvrđnim odgovorima stručnjaci vide logičan slijed u planu da se ideje iz

prakse, kao što je pojačan terenski rad i terenski uredi centara u MZ, artikuliraju u osmišljenim i realno provodivim politikama.

Četvrta pojedinačna hipoteza postavljena u okviru prve posebne hipoteze: Mišljenja stručnjaka koji rade u socijalnom radu je da terenski uredi trebaju naći svoje mjesto u praksi organizovanja centara za socijalni rad!? potvrđena je odgovorima ispitanika u anketi i to sa 100% pozitivnog stava spram primjene modela terenskih ureda u MZ, te 77% stavova da bi terenski rad trebao da bude zastavljen u njihovom radu više nego što je sada i 23% da je terenski rad dovoljno zastavljen u njihovom radu. Niti jedan stručnjak CSR koji je učestvovao u istraživanju nije odgovorio da terenski rad treba biti manje zastavljen u njihovom radu. Osim indirektnog upućivanja na zaključak da se sada previše administrira i odlučuje u kancelariji, predočeni dobijeni rezultati vrlo jasno ukazuju na potrebu da socijalni rad bude što neposredni i u živom kontaktu sa lokalnom zajednicom.

Analiza dokumenata i rezultati ankete potvrđuju *petu pojedinačnu hipotezu postavljenu u okviru prve posebne hipoteze*: da u lokalnoj zajednici postoje prostorni kapaciteti za uspostavljanje terenskih ureda u sklopu postojećih mjesnih zajednica ali su postojeći materijalni uslovi i kadrovska struktura nedovoljni za uspostavu terenskog ureda brzo i istovremeno u svim lokalnim zajednicama.

Imponuje podatak da se 91% ispitanika izjasnilo da lokalna zajednica raspolaže sa dovoljno kapaciteta za uspostavljanje terenskih ureda. To ukazuje na činjenicu da stručnjaci dobro poznaju kapacitete svoje lokalne zajednice (misli se na svoje općine ili gradove) i da su stoga bili u stanju da procjene njihovu strukturu, obim i sadržaj u nivou zadovoljavajućeg za potrebe terenskih ureda.

Dobar uvid stručnjaka centra u stanje kapaciteta lokalne zajednice za namjenu otvaranja terenskih ureda pokazuje se posebno u odgovorima na pitanje o stanju tri ključna kapaciteta: prostorni, materijalni i ljudski. Naime, ni za jedan od tri kapaciteta stručnjaci nisu naveli da je spremna 75% ili više, već da je u najboljem stanju prostorni sa 54%, pa ljudski sa 34% i materijalni sa 12%. To jasno govori da je ovakav odnos spremnosti pojedinih kapaciteta minimum koji, uz dobru volju aktera, može osigurati i provesti u djelo ideju o terenskim uredima. S druge strane, izneseni procenti ukazuju na šta će se i koliko pažnje i sredstava trebati usmjeriti da bi se paralelno s otvaranjem ureda i to stanje popravljalo.

Promocija socijalnog rada uopšte pa tako i novih ideja (i teorija) evidentna je manjkavost u radu centara za socijalni rad!? Ovu, *šestu pojedinačnu hipotezu postavljenu u okviru prve*

posebne hipoteze potvrđilo je u cijelosti provedeno istraživanje. Promocija modela terenskih ureda u lokalnoj zajednici, prema dobijenim rezultatima istraživanja nije bila dobro organizovana od strane onih koju su organizirali te uredi i radili u njima. Informacije koje su se proširile o terenskim uredima jesu postigle vidljivost i doprinijele da stručnjaci prihvate tu ideju i čak da vide šansu za razvoj socijalne zaštite u zaživljavanju te ideje. Korisnost podataka prikazanih u ovom istraživanju veća je za budućnost jer jasno ukazuje na segmente promovisanja koje treba bolje i snažnije koristiti (web stranice centara, društvene mreže, drugi printani i elektronski mediji, pa i objava naučnih radova). Dakle, oslanjati se na medije koji masovno prenose informacije a ne promociju bazirati na prenosu informacija ličnim kontaktima stručnjaka.

Socijalnim radnicima i drugim stručnjacima koji svoje zadatke izvršavaju na terenu nije i ne mora biti svojstveno da poznaju opšti pravni okvir izvan onog što definiše njihovo polje djelovanja. Rezultat od 75% odgovora ispitanika, koji potvrđuju *sedmu pojedinačnu hipotezu postavljenu u okviru prve posebne hipoteze* da je postojeći pravni okvir dovoljan za organizovanje modela terenskog rada u lokalnoj zajednici, ukazuje na najmanje dvije činjenice: prva, da stručnjaci bolje poznaju pravni okvir nego li se prepostavlja i druga, da stručnjaci znaju i to da ni jedan pravni okvir sam od sebe neće pokrenuti neku ideju ako nema volje kod zainteresovanih strana, pa je shodno tome svaki pravni okvir dovoljan .

Druga posebna hipoteza: Savremenije metode u primjeni usluga socijalnog rada u terenskim uredima i na terenu uopšte mogu ubrzati proces upoznavanja i ostvarivanja usluga socijalnog rada i u konačnici podići kvalitet i kvantitet pruženih usluga!?

je, kao i prva, bez izuzetka istraživanjem potvrđena kroz potvrdu svih šest pojedinačnih hipoteza.

Prvu pojedinačnu hipotezu, postavljenu u okviru druge posebne hipoteze: mreža institucija u ruralnom području lokalne zajednice (mjesni ured, policijska uprava, pošta, ambulanta, škola, matični ured) ubrzat će proces ostvarivanja usluga socijalnog rada a samim tim, zbog uvezanosti i blizine institucija, podići i kvalitet pruženih usluga, potvrđilo je 70% stručnjaka, dok ih 30% misli da razvijenost mreže institucija u lokalnoj zajednici nema utjecaja na socijalnu isključenost. I premda 2/3 ispitanika uviđa očitu povezanost uslova u lokalnoj zajednici i njihov utjecaj na socijalnu isključenost stanovništva, što apsolutno daje potporu ideji terenskih ureda i saradnju sa lokalnom zajednicom, ipak 30% „negativnih“ mišljenja stvara prostor za agresivno-proaktivno djelovanje na podizanju svijesti kod profesionalaca u centrima za socijalni rad kako bi u prihvatljiviji kontekst doveli resurse lokalne zajednice i njihov značaj i ulogu u smanjenju socijalne isključenosti lokalnog stanovništva.

Drugu pojedinačnu hipotezu postavljenu u okviru druge posebne hipoteze: na izazove socijalnog rada jedini je odgovor je specijalizacija socijalnog rada, potvrdili su stručnjaci u više postavljenih pitanja u istarživanju. Čak 91% stručnjaka zna da postoji više modela organizovanja socijalnog i drugog stručnog rada u centrima i to jasno pokazuje da ih ta tema itekako zanima, odnosno da u svakodnevnom radu uviđaju nedostatke modela u čijim okvirima trenutno rade. Izneseni podatak, sagledan u kontekstu svih odgovora u anketi, otkriva i još jednu dimenziju socijalnog rada a to je da socijalni radnici (i drugi stručnjaci) nikad ne ističu u prvi plan težinu obavljanja svoga posla već težinu uslova, u koje, kako se vidi posebno mjesto ima i organizacija rada.

Interes stručnjaka za organizaciju socijalnog rada u centrima nije samo opšteg karaktera, niti odraz potrebe da se generalno mijenjaju uslovi rada, već on ima specifičnu, konkretnu dimenziju, iskazanoj kroz mišljenja koji od raspoloživih modela bi željeli u primjeni. Vrlo zanimljivo je da ni jedan ispitanik nije mišljenja da bi naglašeno administrativno-upravni postupak, blizak modelu u organima uprave, bio taj koji je poželjan, iako u praksi znamo da postoje težnje da se organizovanje rada u centrima usklađuje sa općinskim/gradskim. S druge strane vrlo sigurnih, impozantnih 82% odgovora koji prednost daju specijalističkom modelu jasno upućuju na zaključak da su stručnjaci dobro upućeni u ovaj model mada je još uvjet rijetkost na ovim područjima.

Cjelovitost razmišljanja o modelima organizovanja socijalnog rada u centrima za socijalni rad i prioritetima stručnjaci pokazuju u odgovorima na pitanje (kojim je potvrđena *treća pojedinačna hipoteza, postavljena u okviru druge posebne hipoteze*) koji model bi trebao da bude promovisan i protežiran u strateškim razvojnim dokumentima? Dosljednost i principijelnost stručnjaka pokazuje se i ovdje, davanjem prednosti specijalističkom modelu (u omjeru 8:2) u odnosu na polivalentni i pri tom isključujući apsolutno poželjnost trećeg administrativno-upravnog modela.

Koliko god da su uz svakodnevni rad na pružanju usluga socijalnog rada stručnjaci uključeni u razmišljanja o poboljšanjima u cjelokupnom sistemu socijalne zaštite i spremni da iznose, stavove, procjene, mišljenja ili prijedloge, toliko su i realni u procjenjivanju trenutnog stanja. Nadmoć težnje (82% : 18%) da se uvodi specijalistički model organizovanja socijalnog rada u centrima je samo odgovorom o trenutnim kapacitetima centara za socijalni rad spuštena na nivo okrutne zbilje, sa tek blagom naznakom optimizma koju čini razlika od 4% (52 : 48%) u korist procjena da su ti kapaciteti dostatni za strateški razvoj novog-specijalističkog modela organizovanja socijalnog rada u centrima za socijalni rad. Naznaku optimizma ka strateškoj

implementaciji specijalističkog modela organizovanja socijalnog i drugog stručnog rada u centrima za socijalni rad pružaju i odgovori na pitanje: optimistično i ohrabrujuće je da stručnjaci najveću snagu vide u najvažnijem resursu-kadrovima. Bez te osnove i sa 100% postojanja uslova na strani materijalnih i prostornih resursa teško bi bilo upustiti se u strateško razvijanje novog modela. Kadrovski potencijal, koji je prema ponuđenim odgovorima, na 50% kapaciteta može svoj strateški zadatak izvršavati i u uslovima manjkavih prostornih i materijalnih kapaciteta CSR-a upravo koristeći resurse u lokalnoj zajednici, za koje su iskazali pozitivna mišljenja i spremnost na korištenje. Na taj način je potvrđena i *četvrta pojedinačna hipoteza postavljena u okviru druge posebne hipoteze*.

Promocija socijalnog rada uopšte pa tako i promocija potrebe za prelaskom na specijalistički metod rada je evidentna manjkavost u radu centara za socijalni rad što je, po rezultatima istraživanja apsolutno potvrđeno a time je potvrđena i *peta pojedinačna hipoteza, postavljena u okviru druge posebne hipoteze*. Kao i po pitanju saznanja o modelima terenskih ureda CSR u lokalnoj zajednici tako i po pitanju saznanja o modelima organizovanja socijalnog rada u CSR pokazuje se isti nedostatak centara kad je u pitanju promotivna aktivnost. I ovdje se u prvi plan ističe prenos informacija ličnim kontaktima stručnjaka: u svakodnevnom radu na slučaju ili na susretima (seminarima i sl.), a mnogo manje korištenjem masovnih medija kojima se lakše, brže i do najšireg kruga korisnika prenosi informacija.

Šesta pojedinačna hipoteza, postavljena u okviru druge posebne hipoteze: postojeći pravni okvir je dovoljan za organizovanje rada u centrima za socijalni rad po specijalističkom metodu rada u centrima za socijalni rad?! dobila je izrazitu 71% podršku među stručnjacima centara za socijalni rad Ze-do kantona. Mora se primijetiti, tragajući praktično za mislima između redova odgovora datim na pitanja u anketi, da stručnjaci znaju i vjeruju, kako je pravni okvir taj koji dopustivošću pravne norme u presudnoj mjeri eliminira sve manjkavosti resursa CSR.

Jednoglasno iznešeni stavovi ispitanika u istraživanju potvrđuju tezu, samim tim i *pojedinačnu hipotezu postavljenu u okviru treće posebne hipoteze*, da centri za socijalni rad u Ze-do kantonu, pritisnuti, silom prilika nametnutom, ulogom kreatora ideja i promjena u socijalnom radu, sve manje uspijevaju biti produktivni tako da se rasterećenje u vidu preuzimanja takve uloge od strane drugih društvenih aktera smatra nužnim.

To preuzimanje, kako potvrđuje istraživanje, koje potvrđuje i *treću posebnu hipotezu*, treba da ide u smjeru koji podrazumijeva da svi akteri socijalne zaštite u lokalnoj zajednici treba da

ujedinjeni djeluju na osvještavanju o destrukciji socijalnih problema, njihovom rješavanju, podsticanju i promovisanju pozitivnih promjena, posebno u kreiranju i provođenju politika što uključuje promjene zakonodavnog i društvenog okvira.

Konačno, nakon što su provedenim istraživanjem potvrđene svih 14 pojedinačnih hipoteza, postavljenih u okviru tri posebne postavljene hipoteze, bez dvojbe se izvodi zaključak da je u cijelosti *potvrđena generalna hipoteza*:

Razvoj novog modela organizovanja centara za socijalni rad koji uključuje i terenske uredske zajedno sa primjenom savremenijih metoda socijalnog rada u lokalnoj zajednici mogu doprinijeti smanjenju socijalne isključenosti stanovništva iz ruralnog područja lokalne zajednice.

Prema mišljenju stručnjaka u socijalnom radu u Ze-do kantonu, nesumnjivo ubjedljivim i s visokim procentom jedinstva iskazanim u ovom istraživanju, može se ostvariti utjecaj na smanjenju socijalne isključenosti stanovništva Zeničko-dobojskog kantona, uz *preporuke*:

- Da se razvoj socijalnog rada u lokalnoj zajednici sistemski i sistematicno planira;
- Da se socijalni rad, postepeno i u skladu s uslovima, u centrima za socijalni rad organizuje na principu specijalizacije;
- Da u centrima za socijalni rad Z-edo kantona postoji impozantan ljudski potencijal čije radno i stručno iskustvo i znanja treba usavršavati planski i kontinuirano;
- Da se i uvođenjem modela terenskih ureda centra za socijalni rad u mjesnim zajednicama usluga socijalne zaštite približi krajnjem korisniku;
- Da se socijalni rad u lokalnoj zajednici afirmiše razvijanjem metoda socijalne akcije, saradnje i koordinacije sa lokalnom zajednicom;
- Da se socijalni rad afirmiše aktivnostima i rezultatima dostupnim javnosti kroz jasno definiranu strategiju promotivnih aktivnosti.

LITERATURA

- [1] Adilović, M. (2013.), „*Socijalna akcija u lokalnoj zajednici*“ Zbornik radova Islamskog pedagoškog fakulteta u Zenici;
- [2] Ajduković, M. (2008.), “*Socijalni problemi, socijalni rizici i savremeni socijalni rad*”, Revija socijalne politike, Zagreb;
- [3] Bašić, S. (2013.), “*Izazovi društvenog razvoja i profesija socijalnog rada u postkonfliktnom i tranzicijskom društvu: iskustva Bosne i Hercegovine*, Ljetopis socijalnog rada”;
- [4] Buljubašić, S. (2012.), “*Savremena socijalna politika*”, Arka Press, Sarajevo;
- [5] Čuk, M. (2013), “*Reforme socijalne zaštite u BiH*”, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Istočno Sarajevo;
- [6] Dervišbegović, M. (2003.), “*Socijalni rad-teorija i praksa*”, 3. dopunjeno i izmjenjeno izdanje, Studentska štamparija Univerziteta, Sarajevo;
- [7] Habul, U. (2007.), “*Socijalna zaštita u Bosni i Hercegovini-tranzicija, zakonodavstvo, praksa*”, Fakultet političkih nauka, Sarajevo;
- [8] Halmi, A. (1989.), “*Socijalni rad u lokalnoj zajednici*”, Zavod Grada Zagreba za socijalni rad;
- [9] Lakičević, M. (1990.), “*Planiranje socijalnog razvoja*”, IPD “Naučna knjiga”, Beograd;
- [10] Lakičević, M. (2000.), “*Metode i tehnike socijalnog rada III*”, Fakultet političkih nauka u Beogradu i Udruženje stručnih radnika socijalne zaštite R. Srbije, Beograd;
- [11] Miković, M. (2009.), “*Osnove socijalne politike*”, Fakultet političkih nauka, Sarajevo;
- [12] Payne, M. (2001.), “*Savremena teorija socijalnog rada*”, Filozofski fakultet, Univerzitet u Banjoj Luci;
- [13] Sadiković, E., Pejanović, M. (2010.), „*Lokalna i regionalna samouprava u Bosni i Hercegovini*“, TKD Šahinpašić, Sarajevo/Zagreb;
- [14] Šadić, S., (2014) *Ljudska prava i socijalni rad*, Fakultet političkih nauka Sarajevo, Sarajevo;
- [15] Šerić, N., Spahić, E. (2017.), „*Socijalno poduzetništvo u funkciji ostvarivanja socio-ekonomskog razvoja lokalnih zajednica Federacije Bosne i Hercegovine*“, Filozofski fakultet Univerziteta u Tuzli;
- [16] Šerić, N. (2016.), „*Mogućnosti i ograničenja ostvarivanja socijalnog rada u zajednici u Bosni i Hercegovini*“, Doktorska disertacija, Fakultet političkih nauka Sarajevo;
- [17] Šerić, N. (2018.), “*Izazovi i perspektive socijalnog rada u lokalnoj zajednici u Tuzlanskom kantonu*”, Filozofski fakultet Univerziteta u Tuzli;

- [18] Šerić, N. (2010./2011.), "Problemi primjene intervjeta u praksi socijalnog rada", Fakultet političkih nauka, Sarajevo,
- [19] Šerić, N. (2012.), "O metodi ispitivanja u naučnom istraživanju", Sarajevski žurnal za društvena pitanja;
- [20] Termiz, Dž. (2005.), "Teorija nauke o socijalnom radu", Grafit, Lukavac;

Zakoni:

- Zakon o ustanovama FBiH („Službeni list RBiH“, br. 6/92, 8/93, 13/94)
- Zakona o dječjoj zaštiti („Službene novine SRBiH“ broj:39/84)
- Zakona o socijalnoj zaštiti („Službene novine SRBiH“ broj:39/84)
- Zakon o osnovama socijalne zaštite, zaštite civilnih žrtava rata i zaštite porodice sa djecom Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH“ broj: 36/99)
- Zakon o socijalnoj zaštiti, zaštiti civilnih žrtava rata i zaštiti porodice sa djecom („Službene novine Zeničko-dobojskog kantona“ broj: 13/07,13/11,3/15 i 2/16)
- Zakon o principima lokalne samouprave u FBiH ("Sl. novine FBiH", br. 49/06, 51/09)
- Pravilnik o standardima za rad i pružanje usluga u ustanovama socijalne zaštite u FBiH ("Sl. novine Federacije BiH", broj: 2664/12).

Rječnici:

1. Klaić, Bratoljub, (1978), Rječnik stranih riječi A-Ž, Nakladni zavod MH, Zagreb

Drugi izvori

- Izvještaji o radu centara za socijalni rad sa prostora Ze-do kantona
- Zapisnici Ministarstva za rad, socijalnu politiku i izbjeglice Ze-do kantona o izvršenom nadzoru nad radom centara za socijalni rad iz 2018. i 2019. godine
- Analiza djelatnosti i usluga socijalne zaštite u kadrovskom, finansijskom i materijalnotehničkom stanju ustanova na području Zeničko-dobojskog kantona za period 2014.-2015. godina
- Odluke o osnivanju centara za socijalni rad;
- Pravilnici o organizaciji rada u centrima

- https://hr.wikipedia.org/wiki/Popis_stanovni%C5%A1tva_u_Bosni_i_Hercegovini_1991.
- https://bs.wikipedia.org/wiki/Federacija_Bosne_i_Hercegovine
- <https://sh.wikipedia.org/wiki/Zenica-Privreda>
- <https://www.slobodnaevropa.org/a/serijal-privatizacijske-pljacke---zenicka-zeljezara-od-radnickog-raja-do-strajkova/25279640.html>
- https://zdk-szz.ba/wordpress/wp-content/uploads/2020/02/SB_122019.pdf Statistički bilten za XII/2019 (str 5) <https://zenicainfo.ba/2019/10/06/od-21-500-zenickih-penzionera-samo-ih-420-ima-penziju-vecu-od-1-000-km/>
- Strategija razvoja Općine Zenica za period 2012.-2020. godina
- Izvještaj o radu JU Centar za socijalni rad Zenica za 2019. godinu
- Informacija o zdravstvenom stanju stanovništva i organizaciji zdravstva na području Zeničko-dobojskog kantona u 2017. godini, J.U. Institut za zdravlje i sigurnost hrane 2018., Zenica
- Odluka o pravu na naknadu plaće ženi-majci u radnom odnosu za vrijeme porodiljskog odsustva („Službene novine Zeničko-dobojskog kantona“ broj: 14/99)
- Centri civilnih inicijativa (CCI), Izvještaj o stanju učešća građana u procesima odlučivanja u BiH za 2012. godinu, (Banja Luka: CCI, 2013)
- World Bank, From Stability to Performance: Local Governance and Service Delivery in Bosnia and Herzegovina (Washington, DC: World Bank, 2009)
- World Bank, From Stability to Performance, str. 33.
- <http://www.zenica.ba/fakta/kontakti/mjesne-zajednice/>
- <http://kakanj.gov.ba/v5/mjesne-zajednice/>
- <http://visoko.gov.ba/ba/grad/lokalna-samouprava/mjesne-zajednice.aspx>
- <http://www.breza.gov.ba/view-more/predsjednicima-mjesnih-zajednica-urucene-odluke-o-imenovanju/497>
- <https://www.vares.info/sites/default/files/Predsjednici%20MZ.pdf>
- <http://radio.olovo.ba/2019/odrzana-radionica-za-predstavnike-mjesnih-zajednica-sa-podrucja-opcine-olovo/>
- <https://www.direktno.ba/zepce-jacanje-uloge-mjesnih-zajednica-mz-u-bih/>
- <http://www.zavidovici.ba/mjesne-zajednice/>
- http://www.maglaj.ba/slike2/opcinsko_vijece/sjednice/26_sjednica_ov_2019/3_odluka_o_mjesnim_zajednicama.pdf
- <https://www.opcina-tesanj.ba/podaci-o-opcini/mjesne-zajednice>
- <http://www.dobojjug.ba/contents/61>
- <http://www.usora.com/mjesnezajednice>

- Publikacija „Pola vijeka iskustva“ u izdanju JU Centar za socijalni rad Zenica 2009. god.
- Publikacija „Centar za socijalni rad Zenica kroz vrijeme (1960-2010.g.) u izdanju JU Centar za socijalni rad Zenica 2010. god.
- Pravilnik o radu JU Centar za socijalni rad Zenica, 2007.,
- Strategija razvoja općine Zenica 2012.-2022. godina,

POPIS TABELA

Tabela 1: Distribucija stanovništva prema dobnim skupinama (Federalni zavod za statistiku 2017. godina);

Tabela 2: Pregled stručnog kadra zaposlenih u ustanovama socijalne zaštite u periodu 2009. do 2015. godina.

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1. Broj ispitanika

Grafikon 2. Radni staž ispitanika

Grafikon 3. Obrazovni nivo ispitanika

Grafikon 4. Profesionalna orijentacija ispitanika

Grafikon 5. Broj ispitanika po centrima za socijalni rad ZDK

Grafikon 6. Opis radnog mesta ispitanika

Grafikon 7. Područje izvršavanja poslova ispitanika

Grafikon 8. Uključenost terenskog rada u izvršavanju poslova ispitanika

Grafikon 9. Učestalost terenskog rada ispitanika

Grafikon 10. Potreba za terenskim radom

Grafikon 11. Planiranje terenskog rada

Grafikon 12. Razlozi obavljanja terenskog rada

Grafikon 13. Korištenje resursa MZ u terenskom radu

Grafikon 14. Korištenje resursa MZ kao ureda za terenski rad

Grafikon 15. Utjecaj saradnje sa MZ na kvalitet izvršavanja poslova ispitanika

Grafikon 16. Primjerenoš modela "kancelarijskog vođenja slučaja" u uslovima socijalne isključenosti

Grafikon 17. Utjecaj pojačanog terenskog rada na smanjenje socijalne isključenosti

Grafikon 18. Utjecaj terenskih ureda CSR na smanjenje socijalne isključenosti

Grafikon 19. Odnos politika prema istraživanju prikladnijih modela stručnog rada u lokalnoj zajednici

Grafikon 20. Uloga CSR-a u promovisanju novih modela socijalnog rada

Grafikon 21. Mehanizmi saradnje sa lokalnom zajednicom

Grafikon 22. Informisanost o primjeni modela terenskih ureda

Grafikon 23. Stavovi ispitanika o modelu terenskih ureda

Grafikon 24. Terenski rad kao strateški pristup u razvoju socijalne zaštite

Grafikon 25. Dinamika osnivanja terenskih ureda

Grafikon 26. Kompatibilnost resursa MZ sa otvaranjem terenskih ureda

Grafikon 27. Kondicija resursa MZ za otvaranje terenskih ureda

Grafikon 28. Način informisanja o postojanju terenskih ureda u MZ

Grafikon 29. Dopustivost otvaranja terenskih ureda u postojećem pravnom okviru

Grafikon 30. Dostupnost terenskog ureda kao motivator za korištenje socijalnih usluga

Grafikon 31. Odnos mreže komunalnih servisa u MZ i kvalitet socijalnih usluga

Grafikon 32. Modeli organizovanja socijalnog rada u CSR

Grafikon 33. Izvrsnost modela organizovanja socijalnog rada u CSR

Grafikon 34. Modeli organizovanja CSR u strateškim pravcima razvoja socijalne zaštite

Grafikon 35. Kapacitiranost CSR za primjenu razvojnih metoda organizovanja socijalnog rada

Grafikon 36. Kondicija resursa CSR za primjenu novih metoda organizovanja socijalnog rada

Grafikon 37. Način informisanja o specijalističkom modelu organiziranja CSR

Grafikon 38. Dopustivost drugačijeg organizovanja socijalnog rada CSR u postojećem pravnom okviru

Prilog 1. Anketni upitnik za stručnjake CSR sa područja Ze-do kantona koji rade na terenu

ANKETNI UPITNIK

Poštovane kolegice i kolege,

ovim istraživanjem prikupljamo podatke o vašim mišljenima i stavovima u cilju izrade Magistarskog rada na temu: "**Primjena metoda socijalnog rada u lokalnoj zajednici s posebnim osvrtom u organizovanju modela terenskih ureda na području Ze-do kantona**".

Popunjavanje upitnika neće vam oduzeti više od 15 minuta.

Popunjavanje upitnika je dobrovoljno, ne predstavlja nikakav rizik po vas. Obezbjedena je vaša

potpuna anonimnost, ne tražimo ime i prezime, niko nema uvid u vaše odgovore, osim nas, niti

će moći povezati vaše odgovore sa vama.

Svi podaci koje prikupimo bit će obrađeni u zbirnom obliku, a rezultati će biti prezentovani u svrhu izrade Magistarskog rada na Fakultetu političkih nauka u Sarajevu.

Ako ste saglasni i želite da date svoj doprinos u istraživanju molimo vas da počnete sa popunjavanjem upitnika.

Hvala vam na izdvojenom vremenu i uloženom trudu.

I Opšti dio upitnika

Molimo da u opštem dijelu označite po jedno polje od ponuđenih. Odgovori na pitanja u opštem dijelu anketnog upitnika ne mogu razotkriti Vaš identitet.

1. Spol ispitanika?

- Muški
- Ženski

2. Koliko radnog staža imate u poslovima socijalne zaštite?

- manje od 10 godina
- od 11-20 godina
- više od 20 godina

3. Molimo označite vaš stepen obrazovanja?

- VŠS
- VSS
- MR

4. Molimo da označite vaše zanimanje?

- Socijalni radnik
- Psiholog
- Pedagog
- Defektolog
- Pravnik
- Socijalni pedagog
- Drugo

5. Centar za socijalni rad u Ze-do kantonu u kojem ste zaposleni?

- JU Centar za socijalni rad Zenica
- JU Centar za socijalni rad Visoko
- JU Centar za socijalni rad Kakanj
- JU Centar za socijalni rad Breza
- JU Centar za socijalni rad Vareš
- JU Centar za socijalni rad Žepče
- JU Centar za socijalni rad Maglaj
- JU Centar za socijalni rad Zavidovići
- JU Centar za socijalni rad Olovo
- JU Centar za socijalni rad Tešanj

6. Da li opis vašeg radnog mjesta podrazumijeva?

Možete potvrdno odgovoriti na samo jednu opciju od ponuđenih.

- obavljanje poslova i zadataka samo za jedno pravo ili uslugu (npr. samo nasilje u porodici; ili samo utvrđivanje prava na SNP)
- obavljanje poslova i zadataka samo za usko određenu vrstu prava ili usluga (npr. zaštita maloljetnika, ili zaštita braka i porodice)
- obavljanje poslova i zadataka za određenu oblast (npr. samo za poslove socijalne zaštite, ili samo za poslove porodične zaštite)
- obavljanje poslova i zadataka bez posebnog određivanja oblasti iz nadležnosti CSR-a

7. Da li vaše poslove izvršavate?

- samo na određenom području općine/grada
- na području cijele općine/grada

8. Da li opis vašeg radnog mjesta uključuje i rad na terenu?

Ako je vaš odgovor na ovo pitanje negativan molim da završite s popunjavanjem upitnika jer su za istraživanje potrebni ispitanici koji rade na terenu.

- Da
- Ne

9. Ako je odgovor na prethodno pitanje potvrđan molim da se izjasnite o učestalosti terenskog rada?

Možete potvrđno odgovoriti na samo jednu opciju od ponuđenih.

- svakodnevno
- sedmično
- po potrebi
- nikako

10. Smatrate li da terenski rad stručnjaka centra treba biti zastupljen?

Možete potvrđno odgovoriti na samo jednu opciju od ponuđenih.

- više
- manje
- isto kao i do sada

11. Da li terenski rad obavljate?

Možete potvrđno odgovoriti na samo jednu opciju od ponuđenih.

- samoinicijativno kad god želim
- po nalogu nadređenog
- planski (ranije planiram izlazak na teren)

12. Da li terenski rad obavljate?

Možete potvrđno odgovoriti na više opcija od ponuđenih.

- radi prikupljanja podataka o licima/porodicama u stanju socijalne potrebe (istraživanje)
- radi prikupljanja podataka u cilju izrade soc. anamneze ili drugih izvještaja
- radi urgentog rješavanja određenih kriznih situacija pojedinaca ili porodice
- radi monitoringa korištenja prava iz socijalne zaštite
- radi razvijanja mreže saradnika u lokalnoj zajednici
- radi provođenja projekata ili akcija podizanja svijesti stanovništva o određenoj problematiki
- radi koordinacije u rješavanju određenih pojava

13. Koliko koristite resurse mjesnih zajednica u obavljanju terenskog rada?

Možete potvrđno odgovoriti na samo jednu opciju od ponuđenih.

- redovno
- po potrebi
- vrlo rijetko
- nikako

14. Da li ste resurse (prostorije, opremu i dr.) MZ koristili kao vaš privremeni ured?

- Da
- Ne

15. Da li saradnja sa MZ olakšava ili bi olakšavala izvršavanje vaših poslova?

- Da
- Djelimično
- Ne

II Model socijalnog rada u lokalnoj zajednici - Terenski ured centra za socijalni rad u mjesnoj zajednici

Terenski ured-kancelarija centra za socijalni rad u mjesnoj zajednici, u kojoj i iz koje se, angažovanjem socijalnih radnika (ali ne nužno samo socijalnih radnika), u praksi provodi "pristup usmjeren na klijenta", čime se omogućava: jednostavnije i brže prikupljanje informacija o licima/porodicama u stanju socijalne potrebe; opservacija stanja socijalne potrebe; praćenje primjene odgovarajućih rješenja/usluga i revizija istih.

16. Da li je u uslovima socijalne isključenosti velikog broja lokalnog stanovništva primijeren model socijalnog rada u centrima za socijalni rad baziran na kancelarijskom vođenju slučaja sa sporadičnom primjenom rada na terenu?

- Da
- Ne

17. Molim da se izjasnite da li ste mišljenja da bi pozitivan utjecaj na socijalnu isključenost stanovništva mogao da se ostvari primjenom modela socijalnog rada koji bi se bazirao više na terenski rad u lokalnoj zajednici?

- Da
- Ne

18. Ako je vaš odgovor na prethodno pitanje pozitivan molimo da se izjasnite da li se pozitivan utjecaj na socijalnu isključenost može ostvariti tješnjom saradnjom centara za socijalni rad sa lokalnom zajednicom otvaranjem terenskih ureda u mjesnim zajednicama?

- Da
- Ne

19. Trebaju li kreatori politika u socijalnoj, dječjoj i porodičnoj zaštiti konačno više pažnje posvetiti istraživanju i oblikovanju modela socijalnog i drugog stručnog rada u lokalnoj zajednici?

- Da
- Ne

20. Treba li da centri za socijalni rad budu promotori funkcionalne koordinacije u razvoju novih modela socijalnog rada u lokalnoj zajednici?

- Da
- Ne

21. Kakvi su to efikasni mehanizmi međusektorske saradnje u organizovanju lokalne zajednice, te u planiranju i provođenju socijalnih akcija u lokalnoj zajednici?

Možete potvrdno odgovoriti na samo jednu opciju od ponuđenih.

- Obavezna saradnja utvrđena zakonom
- Formalna saradnja na bazi sporazuma/protokola o međusobnoj saradnji
- Neformalna saradnja temeljena na personalnim odnosima

22. Da li vam je poznato da je u nekoj od lokalnih zajednica u ZDK organizovan i primjenjivan model terenskih ureda u lokalnoj zajednici?

- Da
- Ne

23. Ako je na prethodno pitanje vaš odgovor pozitivan molimo da se izjasnite kakav je Vaš opšti zaključak o ovom modelu?

Ako je Vaš odgovor na prethodno pitanje (22) negativan možete preskočiti odgovor na ovo pitanje.

- Pozitivan
- Negativan

24. Smatrate li da strateški pristup razvoja socijalne zaštite u lokalnoj zajednici treba da ide u pravcu organizovanja terenskih ureda lokalne zajednice?

- Da

- Ne

25. Kako ocjenjujete porebu za organizovanjem terenskih ureda u lokalnoj zajednici?

Možete potvrđno odgovoriti na samo jednu opciju od ponuđenih.

- Postepeno uvođenje
- Odjednom i na cijelom prostoru lokalne zajednice
- Što prije i sveobuhvatno na područku cijelog ZDK
- Zavisno od uslova, u dužem vremenskom period

26. Molimo da se izjasnite da li su trenutni kapaciteti (prostorni, kadrovski i materijalni) u

lokalnoj zajednici dovoljni za uspostavljanje terenskog ureda u lokalnoj zajednici?

- Da
- Ne

27. Molim da se izjasnite koji od dole navedenih kapaciteta u lokalnoj zajednici su u

najboljem stanju za uspostavljanje modela terenskog ureda u lokalnoj zajednici?

Možete potvrđno odgovoriti na samo jednu opciju od ponuđenih.

- Prostorni
- Kadrovski
- Materijalni

28. Na koji način Ste saznali za primjenu modela terenskih ureda u lokalnoj zajednici?

Moguće potvrditi više opcija od ponuđenih.

- Od kolega na stručnim skupovima
- Tokom svakodnevnog rada
- Iz informacija, brošura, izvještaja sa stručnih skupova
- Iz objavljenih naučnih radova
- Iz vijesti putem medija
- Putem društvenih mreža
- Putem web stranica ustanova
- Od kolega iz drugih CSR u komunikaciji o slučaju

- Nisam čuo za ovaj model

29. Da li Vam je poznato da li postojeći pravni okvir o socijalnoj zaštiti dozvoljava organizovanje modela terenskog ureda u lokalnoj zajednici?

- Da
- Ne

30. Da li bi po vašem mišljenju terenski ured u mjesnoj zajednici svojom dostupnošću stanovništvu podsticao i motivirao prijavu socijalnog slučaja odnosno traženje usluge socijalnog rada?

- Da
- Djelimično da
- Ne

31. Da li po vašem mišljenju razvijenost mreže institucija u ruralnom području lokalne zajednice (mjesni ured, policijska uprava, pošta, ambulanta, škola, matični ured) ubrzava proces ostvarivanja usluga socijalnog rada i podiže kvalitet pruženih usluga?

- Da
- Djelimično da
- Ne

32. Molim da ukratko opišete prednosti ili pak slabosti modela terenskog ureda socijalnog rada u lokalnoj zajednici?

(Tekst dugog odgovora)

III Modeli organizovanja socijalnog i drugog stručnog rada u Centru za socijalni rad

33. Da li Ste upoznati sa činjenicom da u praksi postoji više modela organizovanja socijalnog i drugog stručnog rada u centrima za socijalni rad?

- Da
- Ne

34. Koji od navedenih modela organizovanja socijalnog i drugog stručnog rada u centrima za socijalni rad ocjenjujete boljim od ostalih nevdenih?

Možete potvrđno odgovoriti na samo jednu opciju od ponuđenih.

- Polivalentni (podrazumijeva da jedan socijalni radnik CSR-a opservira i/ili rješava sve probleme socijalne, porodične i dječije zaštite, nasilja, trgovine i dr. na području cijele općine ili jednog dijela općine)
- Specijalistički (rad po specijalistički formiranim referatima-jedan socijalni radnik opservira i rješava jednu užu oblast iz socijalne, dječije ili porodične zaštite na cijelom teritoriju lokalne zajednice; npr. nasilje u porodici)
- Naglašeno administrativno-upravni (blizak modelu organizovanja organa uprave)

35. Kojem od tri navedena modela organizovanja socijalnog rada bi ste dali prednost u strateškim dokumentima razvoja socijalne zaštite u lokalnoj zajednici?

- Polivalentni
- Specijalistički
- Naglašeno administrativno-upravni

36. Smatrate li da centri za socijalni rad raspolažu kapacitetima za primjenu metoda socijalnog rada prema razvojnoj viziji na koju Ste odgovorili na prethodno pitanje?

- Da
- Ne

37. Molim da odgovorite koji od navedenih resursa centara za socijalni rad smatrate najvažnijim resursom za primjenu nove metode socijalnog rada?

Možete potvrđno odgovoriti na samo jednu opciju od ponuđenih.

- Prostorni
- Kadrovski
- Materijalni

38. Na koji način Ste saznali za specijalistički model organizovanja rada u centrima za socijalni rad?

Moguće potvrditi više opcija od ponuđenih.

- Od kolega na stručnim skupovima
- Tokom svakodnevnog rada
- Iz informacija, brošura, izvještaja sa stručnih skupova
- Iz objavljenih naučnih radova
- Iz vijesti putem medija
- Putem društvenih mreža
- Putem web stranica ustanova
- Od kolega iz drugih CSR u komunikaciji o slučaju
- Nisam čuo za ovaj model

39. Da li Vam je poznato da li postojeći pravni okvir o socijalnoj zaštiti dozvoljava organizovanje socijalnog rada u centrima za socijalni rad a po drugim metodama u odnosu na polivalentnu metodu?

- Da
- Ne

40. Molimo da ukratko opišete prednosti specijalističkog modela organizovanja socijalnog rada u odnosu na polivalentni model u centru za socijalni rad?

(Tekst dugog odgovora)

41. Molimo da ukratko opišete nedostatke specijalističkog modela organizovanja socijalnog rada u odnosu na polivalentni model u centru za socijalni rad?

(Tekst dugog odgovora)

Prilog 2

Obrazac za vođenje intervjeta

Poštovani,

ovim istraživanjem prikupljam podatke o Vašim mišljenjima i stavovima u cilju izrade Magistarskog rada na temu: "**Primjena metoda socijalnog rada u lokalnoj zajednici s posebnim osvrtom u organizovanju modela terenskih ureda na području Ze-dokantona**".

Kako ste Vi jedan od socijalnih radnika koji su bili učenici projekta "Razvoj mješovitog sistema brige u zajednici" zamoljeli bi Vas za nekoliko minuta Vašeg vremena a svrhu obavljanja intervjeta. Vaše mišljenje nam je jako bitno pa Vas molimo za obavljanje intervjeta s Vama.

Intervju je dobrovoljan, ne predstavlja nikakav rizik po Vas. Obezbjedena je Vaša potpuna anonimnost, niko nema uvid u Vaše odgovore, niti će moći povezati Vaše odgovore sa Vama. Svi podaci koje prikupimo bit će obrađeni u zbirnom obliku, a rezultati će biti prezentovani u svrhu izrade Magistarskog rada na Fakultetu političkih nauka u Sarajevu.

Ako ste saglasni i želite da date svoj doprinos u istraživanju zamoljeli bi Vas da krenemo sa intervjuom, odnosno sa pitanjima.

Zamoljeli bi Vas da dajete sažete odgovore na postavljena pitanja.

Opšta pitanja o ispitaniku

1. Koji je vaš radni status?
2. Da li ste radili u JU Centar za soc rad Zenica i koliko dugo?
3. Da li ste radili u ovoj ustanovi u periodu od 2005-2012 g.?
4. Na kojim poslovima ste radili u navedenom periodu?
5. Da li ste čuli, ili znate da je u tom periodu u ovoj ustanovi organiziram model terenskih ureda Centra u mjesnim zajednicama Općine?
6. Želite li podijeliti neke informacije sa mnom o toj temu odgovarajući na pitanja koja slijede?

Pitanja o Terenskim uredima u MZ

7. Obzirom da ste izjavili da ste kreator ideje terenskih ured možete li reći da li taj model može doprinijet smanjenju socijalne isključenosti stanovništva iz ruralnog područja lokalne zajednice kao i kvantitetu obraćanja za uslugama socijalnog rada?
8. Kakvo je vaše mišljenje-da li blizina terenskog ureda u mjesnoj zajednici podstiče i motivira prijavu socijalnog slučaja odnosno traženje socijalne usluge?
9. Možete li potvrditi tezu da je model terenskih ureda moguć samo u centrima u kojima je na sceni organizacija rada po specijalističkom modelu?
10. Vjerujem da znate da li na području ZDK još negdje živi/ili ne ova ideja terenskih ureda.Šta je prepreka široj primjeni?
11. Koliko ste upućeni u mišljenja i stavove stručnjaka u ZDK o potrebi organizovanja terenskih ureda u MZ?
12. Da li, po vašem mišljenju, u lokalnoj zajednici postoje prostorni i materijalni kapaciteti za uspostavljanje terenskih ureda u sklopu postojećih mjesnih zajednica?
13. Da li je, po vašem mišljenju, postojeća kadrovska struktura u CSR dovoljna za uspostavu terenskog ureda brzo i istovremeno u svim lokalnim zajednicama.
14. Da li na ovim prostorima imamo razvijen kvalitetan model promocije socijalnog rada?
15. Da li je postojeći pravni okvir u Državi, entitetu, kantonu ili gradu/općini smetnja za razvoj novih ideja pa i ideje o terenskim uredima?
16. Da li savremenije metode u primjeni usluga socijalnog rada u terenskim uredima i na terenu uopšte mogu ubrzati proces upoznavanja i ostvarivanja usluga socijalnog rada i u konačnici podići kvalitet i kvantitet pruženih usluga?

17. Koliko Mreža institucija u ruralnom području lokalne zajednice (mjesni ured, policijska uprava, pošta, ambulanta, škola, matični ured) može ubrzati proces ostvarivanja usluga socijalnog rada a samim tim, zbog uvezanosti i blizine institucija, podići i kvalitet pruženih usluga?
18. Da li je na izazove socijalnog rada, koji su iz dana u dan sve veći i teži (što zbog permanentnog mijenjanja socijalne patologije što zbog nekontrolisanog, zakonitog prebacivanja obaveza na socijalni rad) jedini odgovor specijalizacija socijalnog rada i to u smislu grupisanja poslova i radnih zadataka prema pojedinim pravima i uslugama socijalne zaštite?
19. Da li su strateški pravci u načinu primjene metoda socijalnog rada u lokalnim zajednicama prepoznati u smislu da stručnjaci koji rade u socijalnom radu prednost daju specijalističkom metodu u odnosu na polivalentni metod rada u centrima za socijalni?
20. Šta mislite o postojećoj kadrovskoj, materijalnoj i tehničkoj strukturi u CSR ZDK?
21. Da li je promocija socijalnog rada uopšte pa tako i promocija potrebe za prelaskom na specijalistički metod rada je evidentna manjkavost u radu centara za socijalni rad?
22. Da li je postojeći pravni okvir dovoljan za organizovanje rada u centrima za socijalni rad po specijalističkom metodu rada u centrima za socijalni rad?
23. Stepen demokratičnosti društva, nezaobilazna je determinanta djelovanja institucija, sukladno tome, državni organi (kanton, općina/grad) i njeni građani moraju zajedno raditi na osvještavanju o destrukciji socijalnih problema, ujediniti se u njihovom rješavanju, podsticati i promovisati pozitivne promjene, posebno u kreiranju i provođenju politika što uključuje promjene zakonodavnog i društvenog okvira. Mislite li vi da je to rješenje?
24. Pod teretom pritska kreatora ideja i promjena u socijalnom radu centri za socijalni rad sve manje uspijevaju biti produktivni tako da se rasterećenje u vidu preuzimanja te uloge od strane drugih društvenih aktera smatra, nije li tako?



FAKULTET
POLITIČKIH
NAUKA

Obrazac AR

UNIVERZITET U SARAJEVU – FAKULTET POLITIČKIH NAUKA
IZJAVA o autentičnosti radova

Stranica 1 od 1

Naziv odsjeka i/ili katedre:

Socijalni rad

Predmet:

Socijalni rad u lokalnoj zajednici

IZJAVA O AUTENTIČNOSTI RADA

Ime i prezime:	Hrustić Samir
Naslov rada:	Primjena metoda socijalnog rada u lokalnoj zajednici s posebnim osvrtom u organizovanju modela terenskih ureda na području Ze-do kantona
Vrsta rada:	Završni magistarski rad
Broj stranica:	119

Potvrđujem:

- da sam pročitao dokumente koji se odnose na plagijarizam, kako je to definirano Statutom Univerziteta u Sarajevu, Etičkim kodeksom Univerziteta u Sarajevu i pravilima studiranja koja se odnose na I i II ciklus studija, integrirani studijski program I i II ciklusa i III ciklus studija na Univerzitetu u Sarajevu, kao i uputama o plagijarizmu navedenim na web stranici Univerziteta u Sarajevu;
- da sam svjestan univerzitetskih disciplinskih pravila koja se tiču plagijarizma;
- da je rad koji predajem potpuno moj, samostalni rad, osim u dijelovima gdje je to naznačeno;
- da rad nije predat, u cjelini ili djelimično, za stjecanje zvanja na Univerzitetu u Sarajevu ili nekoj drugoj visokoškolskoj ustanovi;
- da sam jasno naznačio prisustvo citiranog ili parafraziranog materijala i da sam se referirao na sve izvore;
- da sam dosljedno naveo korištene i citirane izvore ili bibliografiju po nekom od preporučenih stilova citiranja, sa navođenjem potpune reference koja obuhvata potpuni bibliografski opis korištenog i citiranog izvora;
- da sam odgovarajuće naznačio svaku pomoć koju sam dobio pored pomoći mentorice i akademskih tutora/ica.

Mjesto, datum

Sarajevo, _____.03.2021. godine

Potpis