

# METODE SOCIJALNOG RADA U ZAJEDNICI

# RAD U ZAJEDNICI I RAD S RADNICIMA

Praksa 1 razina:

Izravan rad u zajednici s njenim stanovnicima

Unapređenje kvalitete života

Praksa na meta razini:

Rad s organizatorima zajednice

Unapređenje kapaciteta za rad u zajednici

# METODA INFORMIRANJA o servisima i problemima

- Informiranje građana jedan je od čestih ciljeva rada u zajednici.
- Ipak, da bi ona imala željeni efekt, potrebno je razmisliti o definiranju dijela populacije kojemu je najznačajnije doći do informacije i o strategiji komuniciranja (kanalima i načinima) primjerenoj baš toj populaciji.

Prilikom planiranja treba razmisliti:

1. Tko u zajednici bi imao/ima najviše koristi od dobivanja određene informacije (geografski i demografski profil korisnika; to mogu biti postojeći i potencijalni korisnici s obzirom na neke rizike)?
2. U kojoj mjeri je ovaj dio populacije do sada bio informiran o željenom sadržaju (broj, razmjer i profil korisničke skupine koja je imala pristup informacijama)?
3. Koji dio korisničke populacije nije imao pristup informaciji?

# Informiranje građana o servisima i uslugama u zajednici (2)

4. Kojim su se kanalima (i medijima) informiranja najčešće ovi korisnici informirali o željenom sadržaju?
5. Koji su uobičajeni kanali (i mediji) kroz koje ova korisnička skupina dobiva svakodnevne informacije o svom životu?
6. Postoje li neke specifičnosti u komunikaciji ove korisničke skupine s obzirom na:
  - a) jezik, govor, dijalekt
  - b) slušne sposobnosti
  - c) vidne sposobnosti
  - d) sposobnosti govorene komunikacije
  - e) sposobnosti pisane komunikacije
  - f) sposobnosti razumijevanja određenih riječi/termin

# Informiranje građana o servisima i uslugama u zajednici (3)

7. Treba li u daljnjem planiranju informiranja:

- a) promijeniti obuhvat korisnika? AKO DA- U kojem smjeru?
- b) promijeniti sadržaj poruke? Ako da- na koji način
- c) promijeniti način komuniciranja? AKO DA- koji je primjeren?

Promislite po ovom predlošku ako biste htjeli povećati informiranost o savjetovalištu za mlade u zajednici?

# ***Razvoj akcijskih grupa samopomoći***

- stvaranje akcijskih grupa s ciljem pronalaženja novih mogućnosti ili borbe za prava; akcijska istraživanja i razvijanje programa
- dobrovoljne, po svojoj strukturi male grupe za međusobnu pomoć i ostvarivanje posebnih ciljeva.
- Obično su formirane od osoba koje se nalaze u istom položaju i koje su se okupile radi međusobne pomoći u zadovoljavanju zajedničke potrebe, nadilaženju zajedničkog hendikepa ili problema koji ometa njihov normalni život te radi postizanja željene socijalne i/ili osobne promjene.
- Inicijatori i članovi takvih grupa smatraju da njihove potrebe nisu ili ne mogu biti zadovoljene putem postojećih socijalnih institucija.
- Rad je značajan i za one stanovnike s istim problemom, ali koje nisu članovi grupe

# SOCIJALNO PODUZETNIŠTVO KAO METODA I PRISTUP

- Socijalno poduzeće koje je u vlasništvu svojih zaposlenika i/ili članova lokalne zajednice, vođeno podjednako društvenim kao i komercijalnim ciljevima, a upravljano zajednički na demokratskim načelima. (*Freer Spreckley, 1981.*)

Direktan utjecaj rada društvenih poduzeća prepoznat je u ekonomskom razvoju neke lokalne zajednice ili regije:

- svojim djelovanjem *nadopunjuju usluge od javnog interesa* (npr. socijalne usluge) koje javne institucije ili privatna profitna poduzeća nisu u mogućnosti dovoljno kvalitetno obavljati;
- doprinose *uravnoteženom korištenju i raspodjeli raspoloživih resursa* u korist lokalne zajednice;

# SOCIJALNO PODUZETNIŠTVO KAO METODA I PRISTUP

## Socijalno poduzetništvo (2)

- *generiraju se nova radna mjesta* u svojim područjima djelovanja, a neka društvena poduzeća posebno su usmjerena integraciji dugotrajno nezaposlenih na tržište rada
- potiču *društvenu koheziju* i pridonose rastu i razvoju društvenog kapitala
- *pružaju podršku institucionalizaciji neformalnih poduzetničkih aktivnosti* privatnog profitnog sektora, itd.

# Još neke metode socijalnog i ekonomskog razvoja (3)

*Povećanje zapošljivosti teško zapošljivih skupina*

- edukacije o pronalasku zaposlenja
- mentorstvo i praksa

*Organiziranje zaklada za socijalno osjetljive skupine*

*Unapređenje obrazovnih šansi*

- prilagodba dostupnosti obrazovanja i pružanje podrške

*Novi socio-ekonomski izazovi*

- stambena zaštita
- Zaštita od energetske siromaštva – zadovoljavajući pristup suvremenim energentima
- Edukacije i lobiranje o odgovornom kreditiranju

# METODE RAZVOJA I KOORDINACIJE SOCIJALNIH USLUGA

- Usluge i servisi u zajednici resurs su za postizanje adekvatne kvalitete života stanovnika
- No, kada govorimo o uslugama, tada trebamo analizirati njihov sadržaj i **dostupnost**:
  - Koje se usluge nude u zajednici?
  - Jesu li usluge, kome i koliko prometno ili prostorno dostupne?
  - Mogu li korisnici pristupiti uslugama s obzirom na obilježja komunikacije (jezik i komunikacijske teškoće)?
  - Mogu li korisnici ostvariti kvalitetnu uslugu s obzirom na odnos stručnjaka prema njima?
  - Mogu li korisnici ostvariti kvalitetnu uslugu s obzirom na stavove stručnjaka prema njima?
  - Jesu li korisnici dovoljno informirani o postojanju prava i usluga te o procedurama njihova ostvarivanja?
  - Mogu li korisnici financijski participirati u primanju usluge?
  - Podržava li okolina korisnika na sudjelovanje u primanju usluge?
  - Kakve su procedure ostvarivanja prava/usluge i mogu li ih korisnici slijediti?

# Planiranje i razvoj usluga

- Planiranje i razvoj usluga treba obuhvatno uključiti sve dimenzije dostupnosti usluga (osim planiranja sadržaja)
- Koordinacija usluga potrebna je jer često:
  - Jedan dio populacije uvijek ostaje nepokriven, a u drugom se usluge dupliraju
  - Pružaju se slične usluge, a neke uvijek izostaju
  - Pružatelji ne znaju za situacije kada se uključenost u jedan sustav povezuje i uvjetuje ostvarivanjem prava u drugom (pr. U CZSS I u obrazovanju)
  - Daju se različite informacije korisnicima
  - Nefunkcionalno se troše resursi

# Koordinacija usluga

- Postoje tzv. Koordinativna tijela (Savjeti, Vijeća, upravni odjeli...) koji koordiniraju pružanje usluge u zajednici
  - Oni rade evidenciju pružatelja,
  - Popisuju i opisuju usluge i korisničku populaciju
  - Bilježe potrebe građana za novim uslugama
  - Evaluiraju rad pružatelja
  - Predlažu unapređenja usluga u zajednici

# Bilateralna koordinacija usluga

Protokol o suradnji izrađuje se prema sljedećim pitanjima (pr. *Suradnja CZSS i liječnika obiteljske medicine?*):

1. Tko surađuje s kim?
2. Koji su ciljevi suradnje? Koji su specifični ciljevi i za koje vremensko ograničenje?
3. U kojim situacijama se uspostavlja suradnja?
4. Kako se dijele odgovornosti svih uključenih?
5. Tko će i kako koordinirati i pratiti rad uključenih partnera?
6. Kako će i koliko često uključeni partneri komunicirati?
7. Kako će se vrednovati uspješnost međusobne suradnje?

# Procjena uspješnosti izgradnje kvalitetne suradnje

- Postoji li različitost interesa, ciljeva i kultura organizacija?
- Jesu li partneri spremni uložiti na početku dodatne kapacitete u uspostavljanje suradnje (pr. dodatno vrijeme, novac)?
- Postoje li razlike u statusima i moći koje mogu stvoriti nepovjerenje?
- Postoje li značajne razlike u resursima i kapacitetima koje mogu dovesti do relativne dominacije ili pasivnosti aktera?
- Postoji li u okviru suradnje osoba koja facilitira/koordinira tijekom suradnje? Postoji li opasnost da ona bude smatrana vođom?
- Jesu li partneri usmjereni na ishod? Imaju li kapaciteta brinuti o procesu? (Procesno-ishodišna previranja: zadovoljavajući procesi (odnosi među suradnicima) ne moraju biti u skladu s željenim ishodima)
- Jesu li partneri spremni usvojiti ili usklađivati nove komunikacijske modele?

# AKTIVISTIČKI PRISTUPI

- 6. SOCIJALNA I POLITIČKA AKCIJA
- 7. SOCIJALNI POKRETI
  
- Nezadovoljstvo građana
- Doživljaj nepravde i marginaliziranosti
- Potreba za kritičkim djelovanjem

# Oснаživanje

- proces putem kojeg **se razvija, oblikuje ili sankcionira moć** u smislu da podređeni pojedinci ili skupine mogu povećati svoje resurse, ojačati sliku o sebi i izgraditi kapacitete za djelovanje u vlastitu korist u psihološkoj, sociokulturnoj, političkoj ili ekonomskoj domeni
- “proces podizanja **osobne, interpersonalne ili političke moći** na način da pojedinci mogu poduzeti akciju radi poboljšanja svojeg života”
- “osnaživanje može odnositi na pojedince s ciljem da im se **omogući iskoristiti prednosti nekih mogućnosti**, ali i na usmjereno na kolektiv ili socijalno osnaživanje kad se ono koristi kao rad s npr. manjinskim ili zapostavljenim grupama”.

- Praksa osnaživanja temelji se na pet pretpostavki (prema Wilson i Anderson, 1997) koje obilježavaju prirodu odnosa između sustava stručnjaka i klijenta i pružaju upute za praksu.
- Osnaživanje naglašava snage, sposobnosti i dobrobit klijentova sustava
- Praksa izgleda kao partnerstvo između sustava stručnjaka i klijenta
- U središtu interesa nalaze se čimbenici koji utječu na socijalnu pravdu i nepravdu
- Praksa zahvaća multiple razine socijalnih sustava
- Praksa se temelji na principu autohtonosti što znači da mora biti sukladna klijentovom sustavu u kontekstu širih socijalnih sustava.

# Oснаživanje proizlazi iz uvida u razine nejednakosti (Davis, 1991.)

- Nejednakost **u društvenim resursima**, politički i kulturalni utjecaj;
- Nejednakost **u mogućnostima stvaranja koristi** od postojećih resursa;
- Nejednakost **u podjeli prava i obveza**
- Nejednakost **u implicitnim ili eksplicitnim standardima pravosuđa**, koje često dovodi do različitog tretiranja (u pravu, tržištu rada, obrazovnoj praksi itd.);
- **Nejednakost u kulturalnim predstavljajima**: obezvređivanje bespomoćnih grupa, stvaranje stereotipa, pozivanje na „prirodu“ ili (biološku) „suštinu“ bespomoćnosti;
- **Nejednakost u psihološkim posljedicama**: „psihologija inferiornosti“ (nesigurnost, „double-bind“ iskustva i ponekad poistovjećivanje s dominantnom grupom) nasuprot „psihologije superiornosti“ (arogancija, nesposobnost za napuštanje dominantne perspektive);
- **Društvena i kulturalna tendencija prema minimiziranju ili negiranju nejednakosti u moći**: (potencijalni) sukob često predstavljen kao konsenzus, nejednakost u moći kao „normalno“ (u Davis et al., 1991:52).

# Vrste osnaživanja

- *Personalno osnaživanje.* Temeljna pretpostavka ove dimenzije jest da pojedinac posjeduje prirodene snage i sposobnosti da promijeni svoj životni položaj. Temeljni moći pojedinca jesu njegove individualne sposobnosti, samopoštovanje i motivacija
- *Socijalno osnaživanje.* Unutar društva, socijalno osnaživanje povećava osjećaj odgovornosti i vlasti te upravljanje povjerava masama. Smatra se da poslove vodstva, usmjeravanja i kontrole najbolje vrši najniža razina društva
- *Obrazovno osnaživanje.* Ključna komponenta obrazovnog osnaživanja nalazi se u podizanju razine pristupačnosti obrazovnih ponuda za sve slojeve stanovništva u zajednici
- *Ekonomsko osnaživanje.* Ova se dimenzija osnaživanja definira kao sposobnost pojedinca da stječe prihod koji mu je dovoljan za dostojanstveni život i gdje su na odgovarajući način zadovoljene njegove potrebe za stanovanjem, hranom i odjećom
- *Političko osnaživanje.* Ono je uklopljeno u okvire demokratskog sustava u kojem građani mogu sudjelovati i utjecati na političke odluke koje utječu na njihov život

# Primjer osnaživanja žena Romkinja

Što bi značilo:

*Personalno osnaživanje? Kako biste ga provodili?*

*Socijalno osnaživanje? Kako biste ga provodili?*

*Obrazovno osnaživanje? Kako biste ga provodili?*

*Ekonomsko osnaživanje? Kako biste ga provodili?*

*Političko osnaživanje? Kako biste ga provodili?*

# Socijalni protest

- nije usmjeren temeljnim, fundamentalnim promjenama u društvu
- početak utjecaja na šire probleme kao što su sustav socijalne skrbi, ekonomski ili politički sustav
- alternativna vizija o tome kako neke stvari mogu izgledati (npr. kako sustav socijalne skrbi može funkcionirati na drugačiji način)

# *Demonstracije*

- najpoznatiji oblik socijalnih protesta
- protestni marševi, zaposjedanja mjesta i telefonskih veza, protestni skupovi i dr.
- Demonstracije mogu provoditi različite grupe s različitim ciljevima; npr. grupe za ljudska prava, grupe za prava osoba s invaliditetom, korisnici socijalne pomoći i sl.

# *Bojkot*

- aktivnosti poput štrajkova stanara, bojkot dućana, zaustavljanje prometa, odbijanje plaćanja usluga, nesuradnja s različitim službama itd
- ISKAZI GRAĐANSKE NEPOSLUŠNOSTI

# *Postavljanje zahtjeva*

- treba biti izraženo **putem osnovnih ideja**, a ne suštine koja stoji iza njih.
- Prilikom postavljanja zahtjeva na takav način treba odrediti ciljeve.
- Neka stajališta u zahtjevima izražavaju se kao filozofska uvjerenja (npr. tražimo jednakost ili tražimo mir) dok se druga mogu izražavati kao konkretniji programi akcije (npr. tražimo bolje uvjete za djecu u školama ili tražimo zabranu točenja alkoholnih pića maloljetnicima).

# *Simbolične radnje*

- uključuju npr. ismijavanje nagrada, ismijavanje izbora, ulično kazalište i sl. Simbolične radnje izazivaju pozornost, često kroz humor i sarkazam te ukazuju na to da neka grupa u zajednici očekuje promjene. Zbog svoje naravi (izazivaju šok ili iznenađenje) simbolične se radnje lako pamte.
- pomaže u stvaranju *osjećaja zajednice*

# Zastupanje

- područje tzv. *socijalne advokature* danas sve prisutnije u djelatnosti, ne samo pravnika, nego i socijalnih radnika
- Zastupanje je vještina i metoda koja je izravno povezana s djelovanjem u smjeru zaštite osobne dobrobiti i prava pojedinca ili grupe. Pojednostavljeno ono znači govoriti u ime drugih ili u svoje osobno ime kada se žele ostvariti određena prava, podmiriti neke potrebe i sl.
- Nekoliko je tipova zastupanja:
  - Samozastupanje** – poduzimanje radnji kako bi se predstavili i ostvarili vlastiti interesi
  - Zastupanje na ravnopravnoj osnovi (*peer zastupanje*)**- poduzimanje radnji kako bi se predstavili i ostvarili druge osobe
  - Sistemska zastupanje** – poduzimanje radnji kako bi se utjecalo na socijalni, politički i ekonomski sustav i ostvarila šira socijalna promjena.
  - Pravno zastupanje** – zastupanje u pravnim/sudskim postupcima uz odvjetnika

# Plan ili strategija zastupanja

- Analizirati problem: kompleksne probleme nužno razdvojiti na manje sastavnice. Na temelju detektiranih i odabranih problema, postavlja se cilj zastupanja. Cilj može biti vezan za probleme koji su lakše rješivi što potiče motivaciju za dalje, ili za one koje hitno treba riješiti, ili za one koji su osobi najbitniji jer duboko diraju u kvalitetu života, ljudska prava ili osobne vrijednosti.
- Educirati se i prikupiti relevantne informacije: činjenice i dokumentaciju, pravne propise, politike, primjere iz drugih slučajeva, kontakt podatke relevantnih osoba
- Identificirati svoja prava ili prava osobe koju se zastupa
- Predložiti moguća rješenja i razviti strategiju obraćanja relevantnim dionicima

# Vještine za zastupanje i samozastupanje

- Organiziranost i uredno vođenje dokumentacije
- Djelotvorna pisana (e-mailom, dopisima) i usmena komunikacija (licem u lice, telefonski).
- Voditi računa o neverbalnoj komunikaciji:
- Samouvjereno vođenje razgovora s autoritetom i davanje protuargumenata
- Potražiti podršku
- Upornost i strpljivost
- Spremnost na pregovaranje

# ***Metode pregovaranja i lobiranja***

- Biklen (1983) smatra da u pregovaračkom procesu treba osobitu pozornost posvetiti:
  - 1.) postavljanju problema, 2) stilu pregovora, 3.) upoznavanju suprotne strane te 4.) upoznavanju motiva suprotne strane.
- Pored toga autor smatra da tijekom pregovora treba zabilježiti pismeno ili tonski, tijekom pregovora treba paziti na upotrebu riječi, u pregovore treba uključivati nove osobe i ne dopustiti da se tijekom pregovora prekine zbog nevažnih stvari ili trikova suprotne strane.

# Lobiranje

- Proces sustavnog zagovaranja određene ideje u društvu (npr. Minimalni građanski dohodak; inkluzivno obrazovanje...)
- Za razliku od pregovarača *lobisti* svoje neslaganje s nekim rješenjem nikada ne iznose direktno.
- Umjesto toga oni se koriste posrednicima kao što su zakonodavci ili mediji.
- Međutim, procesi pregovaranja i lobiranja imaju prilično puno zajedničkih obilježja.
- Dugoročan postupak izgradnje mreže suradnika koji će podržati i širiti određenu ideju
- Lobiranje *za*, a rjeđe ili uopće ne *protiv*

# Socijalna promjena

- Proces u kojem se modificiraju vrijednosti, stavovi ili institucije društva (obrazovanje, obitelj, religija, industrija). Socijalna promjena uključuje kako prirodni proces promjene tako i programe akcije inicirane od strane članova zajednice
- Razlika između:
  - Planirane i neplanirane socijalne promjene
  - Nasilne i nenasilne socijalne promjene (aktivno i pasivno nenasilje)
- Socijalna akcija
- Pravna akcija
- Politička akcija

# Socijalna akcija

- Koristi se od strane grupa u zajednici koje se organiziraju kako bi stekle moć nad uvjetima koji ih ugrožavaju ili kako bi ispravili nejednakosti koje doživljavaju
- Promjena je usmjerena na one koji imaju formalnu odgovornost za problem
- Sastanci, poticanje sukoba, direktno pregovaranje, pritisak na ciljane grupe, koncilijantni pristupi, suradnja
- Korištenje iskustava ljudi, pomaganje u odabiru problema, izgradnja svijesti o problemu, regrutiranje vođa u zajednici, istraživanje problema, utvrđivanje ciljanih grupa za akciju, održavanje sastanaka s predstavnicima ciljanih grupa, korištenje medija

# Pravna akcija

- Pokušaj utjecanja na zakonodavce i druge službenike da donose propise koji će osigurati prava i zaštitu za stanovnike zajednice
- Uglavnom se koriste tehnike suradnje i uvjeravanja
- Korištenje lobističkih grupa, pojedinaca ili organizacija
- Sastanci sa službenicima, pisanje prijedloga propisa, prikupljanje i prikaz korisnih podataka za izradu propisa, informiranje većine u zakonodavnom tijelu, dobivanje podrške u tijelima koja odlučuju, korištenje amandmana
- Proces e-savjetovanja kao način izravnog sudjelovanja u odlučivanju

# Politička akcija

- Usmjereni biranju osoba koje će se zalagati za promjenu u tijelima koja odlučuju
- Uključivanje u političke aktivnosti kroz informiranje građana u zajednici, otkrivanje problema, predlaganje rješenja, lobiranje za određene kandidate
- stvaranje mehanizama za direktnu participaciju lokalnih grupa u životu zajednice, npr. građanski forumi, župna vijeća, vijeća zajednice i sl.