

Увод

Једна од најзначајнијих промена у центрима за социјални рад у склопу Репорме система социјалне заштите састоји се у увођењу метода водитеља случаја. За примену овог метода везују се различите недоумице и заблуде. Једни сматрају да је то повратак на старо, на тзв. поливалентни социјални рад, други да је то метод преузет из других земаља који је у супротности са досадашњим начином рада, трећи да се његовом применом губи професионални идентитет, четврти да је то само доградња постојећег начина рада, пети...

Истина је да метод водитеља случаја захтева другачији приступ у раду професионалаца, не искључујући искуства постојеће добре праксе. Природно је да свака новина изазива одређене отпоре, неразумевања, па и страхове. Понекад је јако тешко из убичајених, устаљених образаца рада прећи на нове, чак иако смо свесни да ови први имају озбиљне недостатке. Најбољи начин да се негативне емоције и мишљења која нису заснована на непосредном искуству отклоне је упознавање и разумевање новог. Потом ће пракса показати шта треба мењати и како даље усавршавати приступе у раду и функционисање социјалних служби, а све у циљу добробити корисника и запослених стручњака.

Појам, циљеви и принципи метода водитеља случаја

Дуги низ година теорија и пракса социјалног рада недовољну пажњу посвећивала је интеракцијама, трансакцијама, релацијама које се одвијају у социјалном окружењу корисника и утичу на садржај и интезитет потреба, као и на капацитете да се оне задовоље. Под утицајем медицинских наука основни циљ социјалног рада огледао се у „лечењу” друштвено неприлагођених, чије дисфункције и дезорганизације примарно порекло имају

у сфери личног. „Терминологија преузета из медицине (анамнеза, дијагноза, терапија, третман...) није била само израз неразвијености појмовно-категоријалног апарата, већ и показатељ садржаја и циљева социјалног рада” (Милосављевић, Бркић, 2005). Потребне и проблеми тумачени су са позиција линеарних приступа, једносмерних реакција заснованих на узроцима и последицама (Germain, 1986). Са појавом еколошко-системских теорија, релације између човека и околине посматрају се у односима реципрочности, циркуларности, размена, континуираних психолошких, физиолошких, срединских процеса и догађаја који утичу и преобликују једни друге (Germain, 1986). Потребне и проблеми производи су различитих животних трансакција која своја исходиште немају искључиво у сфери персоналног, већ и срединског, у притисцима из окружења, интерперсоналним релацијама. Оне се могу задовољити, односно отклонити кроз процесе прилагођавања између човека и околине, узајамног раста и развоја, кроз развијање различитих система подршке. Потребне се не могу задовољавати фрагментарно, него интегрално, кроз целовиту процену, преузимање професионалне и личне одговорности, ефикасан тимски рад, координацију, развој услуга унутар различитих система у заједници. Ове теоријске постулате метод водитеља случаја покушава да преточи у праксу.

Појам и циљеви метода водитеља случаја

Метод водитеља случаја уобичајено се дефинише као „метод социјалног рада у оквиру којег стручни радник процењује потребе корисника и породице, организује мрежу услуга које на најадекватнији начин одговара корисниковим вишеструким потребама, координира процес, врши мониторинг и евалуацију, заступа интересе корисника” (NASW, 1992: 21). Акције и интервенције које предузима водитељ случаја одвијају се на нивоу појединца (микро) и средине (макро нивоа). Примарни циљеви огледају се у подстицању *максималној нивоа самосталној функционисања* и обезбеђивању *досијујности и континуираности заштите*.

Водитељ случаја настоји да оснажи корисника, активирајући доступне потенцијале на нивоу појединца, групе и заједнице. Истовремено покушава да обезбеди што већи ниво заштите и подршке, ангажујући и координирајући услуге које пружају различити системи у заједници. Као и у свим методама социјалног рада и овде се инсистира на успостављању партнерских релација, подели одговорности и задужења. Основни задаци водитеља случаја испољавају се на нивоу клијента и система. Водитељ

случаја процењује потребе, идентификује снаге и ограничења. На бази ових процена у сарадњи са корисником и другим заинтересованим странама, доноси план услуга у којем дефинише приоритете, жељене исходе, стратегије и ресурсе за њихово остваривање. Одговорност водитеља случаја огледа се и у имплементацији плана, мобилисању формалних и неформалних ресурса и доступних услуга како би се обезбедио максимални ниво функционисања. Са становишта реализованих активности и постигнутих исхода обезбеђује континуиран мониторинг и евалуацију. На нивоу интервенција у систему, водитељ случаја је у обавези да добро познаје капацитете и ограничења различитих служби и институција у заједници, да предузима акције у правцу развоја недостајућих услуга, заступајући интересе појединаца, група корисника и заједнице (NASW, 1992). Водитељ случаја такође је одговоран за предузете акције и постигнуте исходе. Сарађује са корисником све док се случај не затвори. У целокупном процесу није усамљен и изолован од других стручњака унутар и изван матичне службе. Почев од процене, планирања, реализације, евалуације све до затварања, водитељ случаја користи знања и вештине других стручњака. Овај метод промовише ефикасан и економичан тимски рад у којем је водитељ случаја „први међу једнакима”. Метод водитеља случаја почива на комплементарности методолошких принципа у социјалном раду (Милосављевић, Бркић, 2005). У сагледавању најподеснијих облика заштите и подршке полази се од индивидуалних потреба корисника, које се доводе у везу са потенцијалима и ресурсима заједнице, те се на тај начин прожимају сва три методолошка приступа у социјалном раду, чинећи јединство и саставне делове процеса чији је основни циљ промена ситуације која треба да доведе до квалитетнијег живота корисника.

У односу на циљеве издвајају се и принципи метода водитеља случаја:

Принципи метода вођења случаја

Метод вођења случаја почива на неколико базичних принципа.

1. *Холистичка процена.* Људске потребе чине јединство био-психосоцијалних карактеристика и околности и једино се тако, интегрално и могу процењивати.
2. *Интеграција услуга.* Потребе се свеобухватно могу задовољити једино уз максимално коришћење и координацију расположивих ресурса у јавном, профитном, непрофитном и неформалном сектору.

3. *Доступности различитих видова помоћи и подршке* од откривања до затварања случаја. Захтеви за инклузивним и разноврсним приступима у пружању социјалних услуга произилазе из природе проблема клијената, којима су уобичајено потребне по садржају и интезитету разноврсне мере, интервенције и акције.
4. *Једнак третирање услугама*. Сви грађани имају право на једнак третман без обзира на верске, полне, националне и друге разлике. Обавеза државе је да дефинише минималне стандарде услуга и контролише њихову испуњеност. Минимални стандарди су механизам који обезбеђује једнак третман свих. Стандарди високог (изванредног) квалитета значе и већи ниво услуга и почивају на праву на „признату неједнакост”.
5. *Квалитет заштите и подршке* подразумева ефикасност и деловитност уз поштовање права на избор и доношење властитих одлука.

Циљеви и принципи, чине вођење случаја систематичним и постепеним процесом, заснованим на циркуларном циклусу.

Циклус вођења случаја

Циклус вођења случаја састоји се из неколико повезаних и комплементарних фаза:

1. **Пријем** захтева, упута и пријава и информисање о правима, надлежностима и приступачним облицима подршке и помоћи.
2. **Процена** је једна од кључних фаза с обзиром да од ње најдиректније зависе правци даљег деловања. Процена се заснива на следећим поставкама:
 - има карактер процеса у којем се постепено долази до идентификације потреба, уз активно учешће стручног радника, корисника, особа из непосредног окружења и представника релевантних система у заједници;
 - фокусирана је на разумевање клијентове ситуације и обезбеђивање основа за планирање и акцију;
 - позитивно је оријентисана и примарно усмерена на идентификавање садашњих и потенцијала капацитета корисника, а не само ограничења;

- поред капацитета на нивоу појединца, идентификују се и потенцијали и ресурси на нивоу група и заједнице који на најбољи начин задовољавају интересе корисника (Woodside, McClaim, 2003).
- 3. Планирање услуга.** Сликвито, планирање се може представити као слагање мозаика (puzzle), у којем сваки елемент има своје место, које на крају резултира целовитом сликом. Тако се и услуге планирају у односу на процену, идентификоване индивидуалне потребе корисника, потенцијале и ограничења на различитим нивоима. Циљеви, активности, временско трајање, очекивани исходи, дефинисана права и обавезе, механизми праћења, елементи су плана услуга. Основни захтеви огледају се у реалности и остваривости. Сви елементи плана морају бити достижни, произилазити из објективне ситуације, усмерени ка изазивању одређеног, могућег нивоа промене. Идеалан план не значи и најбољи план, већ списак жеља које нису засноване на реалности. Приликом дефинисања плана корисници имају право да у складу са својим могућностима, одлучују о сопственом животу и радњама које ће се предузети у правцу задовољавања властитих потреба. Активно учешће је једини начин за преузимање одговорности. План се формулише у писаној форми како би се дефинисале права и обавезе заинтересованих и тако избегле евентуалне нејасноће и неспоразуми. Процес планирања обухвата поступке дефинисања:
- а) циља рада са корисником,
 - б) конкретних области проблема, потреба или ризика који су идентификовани током процене;
 - в) очекиване исходе, односно конкретне и мерљиве информације шта се жели постићи применом плана;
 - г) врсту, интензитет, време, место и извођаче сваке конкретне услуге, интервенције или активности,
 - д) одговорности корисника и значајних особа из окружења, задуженог стручног радника и других стручњака или особа које су укључене у рад са корисником.
- 4. Примена плана.** Уколико су елементи плана реални и оствариви, имплементација не би требало да изазове веће тешкоће. Наравно то не значи да ће се самом применом сви проблеми решити, јер под утицајем различитих био-психо-социјалних фактора може доћи до усложњавања потреба, појава нових које захтевају другачије приступе. У овој фази долазе до изражаја организаторске и

координаторске улоге водитеља случаја. Аранжирање приступа услугама, повезивање корисника са особама, организацијама, службама и установама у систему социјалне заштите, здравственом, образовном, систему запошљавања, правосуђу и полицији један је од основних задатака. Све те услуге и активности треба искоординисати, ускладити, учинити их саставним делом једне целине, која се састоји у што свеобухватнијем задовољавању потреба корисника.

5. **Мониторинг** обухвата активности праћења и надгледања да ли се услуге обезбеђују у складу са планираним активностима, динамиком, законским и другим роковима. Мониторинг даје одговор на питање шта се дешава? Уобичајено се спроводи у унапред дефинисаним интервалима. Уколико постоје индиције да се план реализује уз тешкоће приступа се ванредном мониторингу.
6. **Евалуација** је активност која има за циљ процену постигнућа-ефеката и промена. Даје одговор на питање да ли и у којој мери реализоване активности доприносе задовољавању потреба корисника. Крајњи циљ је увек превазилажење стања које је захтевало коришћење услуга кроз развијање корисникових потенцијала и способности да самостално задовољи потребе. Због природе и сложености проблема, овај циљ није увек остварив. Корисницима је често потребна континуирана заштита и подршка, која је у неким фазама животног циклуса мање или више интезивна. Зато нам евалуација говори шта евентуално треба мењати, односно да ли првобитни план треба ревидирати. Промена плана не значи да је он био лоше постављен. Људске потребе су динамичке, прелазе из једног облика у други, усложњавају се, често задовољење једне изазива појаву друге. Одавно је речено да богаство човека лежи у богаству његових потреба. Зато и план мора бити развојно орјентисан. Он није „свето писмо”, већ је подложен изменама, допунама, све у зависности од новонастале ситуације. Као што и у свакодневном животу мењамо планове, прилагођавамо их доступним ресурсима, тако је и у раду са корисницима. Податак да план није мењан у дужем временском интервалу, пре говори о његовој нецелисходности, него о квалитету. Поставља се питање шта се десило са његовом применом. Какви су ефекти постигнути? Позитивни или негативни? Уколико је све остало непромењено, а активности се реализују, једино логично објашњење је да првобитни план не даје жељене резултате.

7. **Затварање случаја.** У зависности од резултата евалуације, случај се затвара или се приступа ревизији плана. Случај се затвара уколико су престали разлози за ангажовањем водитеља случаја. Они могу настати услед смрти корисника, коришћења услуга за које је надлежан неки други систем у заједници или што је крајњи и жељени циљ уколико корисник самостално може да задовољи властите потребе. Један од у пракси признатих разлога за затварање случаја, а код нас готово неискоришћен је одбијање клијента да сарађује. Уколико корисник поседује ресурсе и потенцијале, а не жели да преузме одговорност и учествује у изазивању промене, то је довољан разлог да се случај затвори. Даљи рад би био неефикасан, нецелисходан и у крајњој инстанци би могао да изазове нежељене последице, с обзиром да корисник није спреман на промену која готово искључиво зависи од њега. У свим другим ситуацијама, приступа се ревизији плана у целини или одређеним сегментима.

Схема циклуса вођења случаја



Метод вођења случаја има све карактеристике циклочног процеса. План се континуирано евалуира. Уколико резултати покажу да жељени исход није постигнут или да је у међувремено дошло до усложњавања проблема, приступа се новој процени потреба, ревизији плана, мониторингу и евалуацији. Овај поступак се перманентно обновља све док не престану потребе за услугама социјалног рада.

Улоге водитеља случаја

Улоге које водитељ случаја има у различитим фазама рада омогућавају реализацију постављених циљева. Централно језгро свих улога огледа се у повезивању корисника са услугама које пружају системи у заједници, пружању директних услуга и заступању. Основне улоге водитеља случаја су: заступник, посредник (брокер), координатор, сарадник, организатор заједнице, консултант и саветник, евалуатор, извршилац, планер, оснаживач, решавалац проблема, известилац и модификатор система (Woodside and McClaim, 2003).

• *Заступник*

У најоштијем смислу заступник је онај који говори у интересу других (Barker, 1995:11). У социјалном раду заступање је дуготрајан и континуиран процес, етичка обавеза која се предузима у циљу представљања клијентових погледа и потреба, односно заступања немоћних пред моћним групама (Code of Ethics, 1985). Постоји неколико карактеристичних врста заступања: заступање случаја, социјално/класно заступање и унутрашње заступање. Код заступања случаја стручни радник заступа клијента који има лични проблем, покушавајући да га реши у његову корист. Најчешће је реч о активностима усмереним према другим системима, како би се проширио круг права и спектар конкретне подршке. Социјално/класно заступање није директно усмерено ка појединцу. Указивањем на системске недостатке који доприносе маргинализацији одређених друштвених група, социјални радник настоји да изазове одређене реформе. Унутрашње заступање усмерено је ка властитој служби. Дефинише се као „активности предузете у циљу промене формалних политика, програма или процедура у којима је заступник запослен, како би се повећала ефикасност пружених услуга или отклониле организационе околности и пракса које су штетне за корисника” (Schneider & Lester, 2001:48). Крајњи циљ заст-

упања је увек способљавање корисника да самостално штите властите интересе.

- *Посредник (брокер)*

Након извршене процене, водитељ случаја помаже кориснику да изабере одговарајуће услуге, посредује код служби које услуге обезбеђује, преговара о начинима и условима под којима ће се пружати.

- *Координатор*

У свим ситуацијама када је у пружање услуга укључено више система, водитељ случаја координира процес, сарађује са професионалцима из установа и других служби како би се обезбедио интегралан приступ и целовито задовољавање потреба.

- *Сарадник*

Ова улога је присутна у свим фазама вођења случаја. Сараднички однос се успоставља и развија прво са корисником, са особама из његовог непосредног окружења, професионалцима из других система укључених у процену, планирање, пружање услуга и евалуацију. Сарадња је услов за изазивање жељених промена.

- *Организатор заједнице*

Мобилисање доступних потенцијала на нивоу јавног, профитног, непрофитног и неформалног сектора задатак је водитеља случаја. Стварање што разгранатије и функционалније мреже подршке и помоћи најбољи је гарант да ће се потребе свеобухватно задовољавати. Улога организатора заједнице остварује се најчешће у тимовима, радним групама и координационим телима.

- *Консултант и савешник*

У зависности од својих знања и вештина водитељ случаја се појављује и као консултант и саветник колегама у оквиру властите или других служби у заједници. Ове улоге такође се испољавају и у директном раду са корисницима. Стручна знања и вештине, као и професионално и животно искуство омогућавају водитељу случаја да у оквиру партнерских релација саветују кориснике како на најадекватнији начин да задовоље властите потребе.

- *Евалуаѿор*

Праћење плана са становишта реализације предвиђених активности и постигнутих исхода једна је од кључних улога водитеља случаја.

- *Извршилац*

Водитељ случаја у зависности од специфичних знања и вештина пружа директне терапијске, медијаторске и друге услуге корисницима.

- *Планер*

Ово је једна од најзначајнијих улога. Одвија се од најранијих фаза рада са корисником и наставља се током целог циклуса, све док постоји потреба.

- *Оснаживач*

Циљ социјалног рада је да корисници побољшају или одрже квалитет живота користећи сопствене снаге у највећој могућој мери. Ово се постиже кроз подршку кориснику да утврди властите снаге, пронађе и размотри алтернативна решења и научи да решава сопствене проблеме

- *Решавалац проблема*

Аспекти решавања проблема односе се на разјашњавање улоге корисника, чланова породице и других значајних особа, као и водитеља случаја и служби укључених у процес.

- *Извештаилац*

Током рада са корисником, неопходно је документовати процену, планирање, пружање услуга и евалуацију. Водитељ случаја прикупља и анализира различите информације о услугама које клијент користи, прибавља и сортира документацију о захтевима, уговорима, начинима плаћања и извештајима које упућују друге службе.

- *Модификаѿор система*

Указујући на недостајуће, а потребне услуге, на дуплирања, проблеме у координацији и функционалном партнерству, подели улога и одговорности унутар и између различитих служби у заједници, водитељ случаја модигује систем, развијајући га и прилагођавајући потребама корисника.

Метод водитеља случаја – истине и заблуде

Недовољно познавање циљева, принципа и процеса метода водитеља случаја изазива различите недоумице и заблуде.

Неадекватности термина

Поједини теоретичари и практичари указују на могућу семилешку контрадикторност термина водитељ случаја (Woodside and McClaim, 2003). Наиме, сам појам „вођења” пре упућује на контролу, руковођење, пасивизацију него на партиципацију, партнерство, деобјективизацију, поделу одговорности. Отуда и предлози да се користи неки други термина, као на пример координатор случаја (Woodside and McClaim, 2003). Иако се самом појму могу поставити замерке, циљеви и принципи указују на нешто друго. Термином водитељ жели да се нагласи одговорност стручног радника за целокупан процес пружања помоћи и подршке. Он је носилац, одговорна особа, неко ко координира и повезује различите системе и активности. Као што диригент руководи оркестром, водећи рачуна да се изрази посебност сваког инструмента, али, на начин да буде уклопљена у целину – композицију, тако и водитељ случаја повезује потребе, потенцијале и ресурсе на различитим нивоима, степене одговорности актера, настојећи да они чине једну целину – свеобухватно задовољавање потреба корисника. Ништа мање критика не изазива ни термин „случај” који код многих изазива асоцијацију „социјални случај” или став да постоји један крајње етикетајући приступ према корисницима. Истине ради ни термин „предмет” који се уобичајено користи у пракси социјалног рада није афирмативнији. По истој аналогiji корисник се упоређује са предметом, објектом, неживом материјом. Очигледно је да се и на овом примеру испољава проблем недовољне развијености категоријалног апарата у социјалном раду. Термин случај се заправо односи на процес пружања помоћи и подршке који координира стручни радник. Иако је став аутора овог рада да је садржај много битнији од форме, једно од алтернативних решења би могло да гласи и координатор процеса.

Метод водитеља случаја и поливалентни социјални рад

У једном развојном периоду, организација центара се заснивала на тзв. поливалентном приступу. Суштина се састојала у томе да је један

од стручних радника (социјални радник, психолог или педагог) био ангажован на решавању различитих врста социјалних проблема у оквиру територијалног простора који су чиниле једна или више месних заједница (Миловановић, 1995). Најједноставније речено, одређени стручни радник у оквиру конкретне месне заједнице пружа помоћ и подршку различитим циљним групама, независно од врсте манифестног проблема. Уместо задужености у односу на случај, постојала је задуженост у односу на месну заједницу. Од самог почетка примене, овај организациони приступ имао је своје присталице и критичаре. Једни су га хвалили сматрајући да је то начин за сагледавање целине потреба појединаца и породице, као и за повезивање доступних ресурса на микро нивоу. Други су га критиковали, указујући да је прескуп и да је у супротности са специјалистичким радом.

Чињеница да се поливалентни приступ заснива на успостављању индивидуалних, а не тимских релација између корисника и стручњака, као и да не почива на категоријалном приступу, поједине наводи на закључак да је метод водитеља случаја само другачији назив за поливалентни социјални рад. Извесне сличности које се пре свега односе на одговорност конкретног стручног радника за успешност процеса задовољавања потреба корисника свакако постоје. Различитост је у томе што се метод водитеља случаја нужно не везује за територијални приступ и што не почива на принципу „сви раде све”. Предлог новог Правилника о унутрашњој организацији и стандардима у центру за социјални рад предвиђа постојање основних организационих јединица, међу којима се са становишта стручних поступака издвајају служба за заштиту деце и младих и служба за заштиту одраслих и старих. У оквиру њих ангажовани су водитељи случаја, што значи да раде са одређеним циљним групама на територији делокруга центра. Приликом додељивања случаја кључни критеријум није месна заједница, већ знања, вештине, интересовања стручних радника која су од значаја за задовољавање потреба конкретног корисника. Замерка по којој метод водитеља случаја негира значај специјалистичког приступа једноставно није тачна. Специјалистичка знања не само да су добродошла, већ су и услов, јер без њих нема ефикасног тимског рада, економичне и квалитетне поделе послова, пружања директних услуга. Треба бити искрен па рећи да до сада углавном нисмо имали специјалистички већ „квази-специјалистички приступ”. Ако изузмемо релативно мали број стручњака који је завршио одговарајуће едукације, специјализација већине заснивала се на искуству и чињеници да раде у оквиру одређених тимова. Томе је доприносило и непостојање акредитованих програма и

приступа целоживотног образовања, одсуство финансијских средстава намењених стручном усавршавању. Услед тога и не чуди што поједини „специјалисти” десет и више година нису имали било какве едукације. Ови недостаци добрим делом ће се превладати кроз успостављање система сталне акредитације и лиценцирања, као и дефинисања обавезе стручних радника да се перманентно усавршавају.

Дакле, метод водитеља случаја има извесне сличности са поливалетним социјалним радом, али се између ова два приступа никако не може ставити знак једнакости.

Водитељ случаја и стручни њосиуаќ

Ако се макар и површно анализира циклус вођења случаја може се уочити да нема суштинских разлика у односу на досадашњи стручни поступак. Пријем, процена, планирање, реализација, мониторинг, евалуација су увек елементи процеса пружања помоћи и подршке. Друго је питање да ли су нам планови увек били индивидуализовани, циљеви конкретни и увремењени, активности реалне, исходи мерљиви. Разлике се огледају у превладавању превазиђене медицинске терминологије (анамнеза, дијагноза, третман и сл.) и у јаснијем наглашавању обавеза и одговорности стручних радника и корисника.

Тимски рад и метод водитеља случаја

Чињеница да метод водитеља случаја наглашава самосталност стручног рада и преузимање професионалне одговорности за постигнуте резултате, многе наводи на закључак да је овај приступ у супротности са тимским радом. Неки чак сматрају да ће на овај начин стручни радници бити изоловани без одговарајуће колегијалне подршке. Истина је сасвим другачија! Један од основних циљева овог метода је промовисање ефикасног и економичног тимског рада. Сваки тим има лидера, онога ко управља и координише процес, који је у крајњој инстанци одговоран за реализацију и остваривање жељених резултата. Као што је раније наглашено, водитељ случаја је лидер тима, „први међу једнакима”. Али каквог тима? Тима који ће се формирати у зависности од потреба, који ће бити састављен од професионалаца који поседују захтевана знања и вештине. Тај тим се неће увек формирати, нити ће га увек чинити исти појединци, нити ће једино мерило за његово формирање бити стручно звање (психолог,

правник и сл.), већ искључиво потребна знања и вештине. У том смислу формираће се и моно и мултидисциплинарни тимови, све у зависности од конкретне ситуације. Тако тим могу чинити и три социјална радника и три психолога, или социјални радник, психолог, педагог, правник. Свима њима се нпр. може придодати стручњак из локалне заједнице, лекар одређене специјалности, наставник или саветник за запошљавање. За ефикасне тимове важи правило синергије по којем је $2+2=5$. Захваљујући заједничком, координисаном раду у којем се чланови међусобно допуњују, постижу се већи ефекти него што је то случај када се парцијално и неповезано делује. Нажалост, праска тимског рада у центрима за социјални рад показује да је $2+2$ понекад мање од четири. Уколико постоји захтев да се тимови састављени од стручњака истих профила увек образују, независно да ли је то заиста неопходно, јасно је да такав приступ не може у свим ситуацијама дати жељене резултате. Очигледно је да се непотребно расипа енергија и време стручних радника. Професионаци из центара за социјални рад најбоље знају под којим условима и околностима је тимско деловање целисходно, а када је то више форма. Метод водитеља случаја настоји да превлада ограничења која произилазе из категоријално-тимског приступа. Водитељ случаја свакако није усамљен и у зависности од потреба може и мора да се ослања на помоћ колега унутар и ван службе. Новим Правилником о организацији и стручним стандардима у центру за социјални рад предвиђа се и увођење супервизора. То би требао да буде искусан и на одговарајући начин едукован стручни радник који обезбеђује одговарајућу подршку водитељу случаја у целокупном процесу пружања помоћи и подршке кориснику. Сама чињеница да постоји перманентни, у зависности од потреба и ситуације, мање или више интензиван контакт на релацији водитељ случаја – супервизор, отклања све дилеме да је овај метод у супротности са тимским приступом. Водитељ случаја и супервизор већ чине један мини тим, који се може проширивати у зависности од потреба.

Водитељ случаја и стручни профили у центру за социјални рад

Једна од недоумица је ко може бити водитељ случаја? Да ли су то искључиво социјални радници или то могу бити и други стручни профили. У Зборнику професионалног понашања Америчке асоцијације социјалних радника каже се да „метод водитеља случаја није професија, већ сарадничка и интердисциплинарна професија (Code of Professional Conduct,

2001). Другим речима, примена метода вођења случаја није ексклузивно право социјалних радника, већ различитих стручних профила ангажованих у области социјалне заштите. Аналогно овим тумачењима у Нацрту правилника о организацији и стручним стандардима у центру за социјални рад каже се: „послове стручног социјалног рада могу обављати: социјални радник, психолог, педагог, андрагог, и специјални педагог”¹. Од запослених ове послове не могу обављати правници и социолози. Први се ангажују на управно-правним, а други на пословима планирања и развоја. Дакле, недоумица ко може бити водитељ случаја заправо и не постоји. Полази се од основне претпоставке да запослени стручњаци у центрима за социјални рад поседују базична знања, која им омогућавају да примењују циклус методе водитеља случаја.

Проблем на који треба обратити пажњу, а који може бити нарочито видљив у ближој будућности је различита едукованост стручних профила у центру за социјални рад из области социјалне заштите. Уз све недостатке, чињеница је да се једино студенти на смеру за Социјалну политику и социјални рад детаљно упознају са ситемом социјалне заштите, карактеристикама, циљевима, принципима на којима почива. Студенти са других Факултета који такође образују кадрове за центре за социјални рад, врло површно или се чак и не упознају са ситемом социјалне заштите. То може створити проблеме у наредном периоду. Док ће као подршку у примени новог метода, сви запослени добити одговарајућу едукацију, питање је да ли ће се то дешавати и у будућности. Нови Програм на студијама за социјални рад као посебан предмет предвиђа метод водитељ случаја. То ће вероватно направити значајну разлику у погледу стручних знања и припремљености између студената социјалног рада и других помажућих професија. Примена Болоњске декларације предвиђа и тзв. мултидисциплинарне студије, односно могућности да студенти један број кредита остварују на другим факултетима у складу са својим интересовањима. Зато је једно од могућих решења да они који претендују да раде у области социјалне заштите, одређене предмете полажу на факултету који је матичан за ову област. У супротном, у будућности се могу јавити проблеми у примени нових метода код стручњака из групе тзв. помажућих професија.

¹ Правилник о организацији, нормативима и стандардима рада центра за социјални рад у вршењу јавних овлашћења и садржају и начину вођења евиденције и документације о стручном раду, члан 19. став 3.

Метод водитеља случаја и професионални идентитет

С обзиром да се метод водитеља дефинише као метод социјалног рада и да Нацрт Правилника садржи формулацију „послови социјалног рада”, јавља се бојазност да ће се његовом применом негирати специфичности појединих професија. Једноставно речено, стручњаци који нису социјални радници страхују да ће изгубити професионални идентитет психолога или педагога.

Управо чињеница да говоримо о методу водитеља случаја отклања евентуалне недоумице. Професионални идентитет нико не може да укине! Једина разлика је што су стручњаци различитих профила у обавези да примењују исту методологију рада. Све специфичности, изражене у посебним знањима и вештинама су од изузетног значаја, нарочито у тимском раду. Истина је да метод водитеља случаја захтева да сви професионалци поседују знања о процесима, процедурама, стручним поступцима који се спроводе у центру за социјални рад. Нико у том смислу није привилегован, нити ће имати ексклузивно право на канцеларијски рад, када се зна да задовољавање социјалних потреба захтева интезивно присуство на терену, тамо где потреба настају и где се у крајњој инстанци и задовољавају.

Ово су само неке од дилема. Засигурно их постоји још. Пракса ће показати да ли су и у којој мери утемељене. Применом метода водитеља случаја покушавају се отклонити постојећи недостаци у раду центра за социјални рад, пре свега изражени у фрагментарној, насупрот холистичкој процени и задовољавању потреба. Да ли ће се применом овог метода сви проблеми решити? Неће! Да ли ће метод водитеља случаја бити доминантан начин рада до неке следеће реформе, иако се покаже да га је „време прегазило”? То се не сме дозволити! Систем социјалне заштите, његово функционисање, треба перманентно усавршавати. Не постоје готова решења за сва времена. Нешто што је у једном тренутку било прогресивно у другом моменту може бити регресивно, препрека даљем развоју. Примера ради, важећа документација која се користи у центрима за социјални рад датира од давне 1974. године. Иако је можда тада била најсавршенија, пример добре праксе за међународне системе социјалне заштите, тридесет четири године касније то свакако није, барем без значајнијих измена. У том смислу треба посматрати и метод водитеља случаја. Треба очекивати да ће донети одређене жељене промене, али оне неће вечно трајати, без перманентног усавршавања и примене овог или неког другог

метода. Зато будимо отворени према новом, примењујмо га, допуњујмо га, усваршавајмо га, мењајмо га, не дозволимо да останемо заробљени у времену!

Литература

- Barker R. L., (1995), *Social Work Dictionary (3 ed.)*, NASW Press, Washnigton
- Code of Ethics (1985), NASW Press, Washnigton.
- Code of Professional Conduct* (2001), Commision for Case Managers Sertification, Illinois.
- Germain C. B. (1985), The Place of Community Work Within an Ecological Approach to Social Work Practice, in: Taylor S. H., Roberts R., *Theory and Practice of Community Social Work*, Columbia University Press, New York.
- Schneider R. L., Lester L. (2001), *Social Work Advocacy*, Brooks/Cole, Stamford
- Standards for Case Manager (1992), NASW Press, Washnigton
- Woodside M., McClaim T., (2003), *Generalist Case Manager*, The Dorsey Press, Chicago.
- Миловановић М., (1995), *Социјални рад у условима социјалне заштите*, Удружење стручних радника социјалне заштите, Београд.
- Милосављевић М., Бркић М. (2005), *Социјални рад у заједници*, Социјална мисао, Београд.
- Нацрт Правилника о организацији, нормативима и стандардима рада центра за социјални рад у вршењу јавних овлашћења и садржају и начину вођења евиденције и документације о стручном раду* (2008), Министарство за рад и социјална питања.

CASE ADVISOR METHOD TRUTHS AND MISCONCEPTIONS

By Miroslav Brkić

ABSTRACT

Case advisor method is a new approach applied in the social work centers. Prior to its official application it has caused various reactions ranging from uncritical praises to criticism. The idea for this kind of work was to give a more detailed explanation of the goals, methods and principles of case advisors and bring them into relation with some of the existing dilemmas and misconceptions. At the same time an attempt was made to indicate some problems that aren't sufficiently transparent for the time being but may present an obstacle for the application of this method in future.