



VLADA
REPUBLIKE SRBIJE



Implemented by:

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



TIM
ZA SOCIJALNO UKLJUČIVANJE I
SMANJENJE SIROMASTVA



PRIRUČNIK O *OUTREACH* RADU

organizovanje, sprovođenje i razvoj *outreach* programa

NAZIV PUBLIKACIJE:

PRIRUČNIK O OUTREACH RADU – organizovanje, sprovođenje i razvoj outreach programa

IZDAVAČ:

Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva Vlade Republike Srbije
Bulevar Milutina Milankovića 106, 11070 Novi Beograd, Srbija

Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe
Terazije 23/V, 11000 Beograd, Srbija

AUTORKA:

Milica Vasilijć

RECENZENTKINJE I RECENZENT:

Nadežda Satarić, Slavica Milojević, Marija Vučinić Jovanović, Vladan Jovanović

DIZAJN I PRIPREMA ZA ŠTAMPU:

Miloš Radulović

LEKTURA I KOREKTURA:

Ana Podkrajac

GODINA IZDANJA:

Beograd, mart 2021.

ŠTAMPA:

JP Službeni glasnik, Beograd

TIRAŽ:

500

- Ova publikacija je izrađena uz podršku Vlade Savezne Republike Nemačke, u okviru projekta nemačko-srpske razvojne saradnje „Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe“, koji sprovodi GIZ.
- Stavovi i mišljenja izneti u publikaciji su isključiva odgovornost njenih autora i ne predstavljaju zvanične stavove GIZ-a.

ZAHVALNOST

Zahvaljujem Timu za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva Vlade Republike Srbije na pozivu da priredim tekst o ovoj važnoj temi, posebno Dragani Jovanović Arijas, Ivani Maksić, Miroslavu Tamburiću i Biljani Božović, koji su bili podrška tokom čitavog procesa kreiranja priručnika.

Posebnu zahvalnost dugujem recenzentkinjama i recenzentu na uloženom vremenu i nesebičnom deljenju znanja i iskustva. Hvala Nadeždi Satarić na konstruktivnim komentarima i upućivanju na važnu literaturu kojom je tekst obogaćen; Slavici Milojević na ohrabrenjima i vrednim zapažanjima; Mariji Vučinić Jovanović na korisnim komentarima i predlozima koji su doprineli strukturnom unapređenju teksta; i Vladanu Jovanoviću na podeljenoj, još neobjavljenoj literaturi i podršci.

Takođe, zahvalna sam i Biljani Vasilijić i Katarini Bogdanović, stručnjakinja u svojim oblastima, na čitanju teksta, korisnim komentarima i potvrđama o korisnosti teksta.

Ovom prilikom želim da iskažem zahvalnost i udruženju građana „Centar za integraciju mladih“ u kome sam godinama radila i mnoga znanja o terenskom radu kroz iskustvo usvajala, ali i otvarala mnoga pitanja o *outreachu* i pristupima. Pomenuto iskustvo naročito je odslikano u priručniku koje je udruženje publikovalo 2011. i na koji upućujem u odgovarajućim delovima teksta.

Zahvaljujem takođe svojoj porodici na podršci. Za mnogobrojna čitanja, kritički osvrt i sva pitanja kojima me je podstakao da jasnije razvijem tekst, kao i za bodrenje, posebno hvala mom životnom partneru Vladimiru Mihajloviću.

Hvala Ani Podkrajac za lekturu i korekturu teksta, kao i Milošu Raduloviću za dizajn izdanja.

Nema sumnje da su svi ljudi koje sam tokom života upoznala, porodica u kojoj sam odrastala, kao i svi razgovori koje sam vodila doprineli, posredno ili neposredno, promišljanju i o temama koje se obrađuju u ovom priručniku. Kako nije moguće setiti se svih prilika, prigodno je barem podsetiti se da su sve razmene relevantne.

Dragi čitaoci i čitateljke, hvala i vama, unapred, na čitanju. S nadom da će vam tekst biti koristan i da ćete ga kritički promatrati, da ćete svoju praksu temeljiti na argumentovanom promišljanju, s ciljem solidarnog delovanja.

Autorka

SADRŽAJ

Uvod	6
Outreach	10
Outreach u rebusu sistema socijalne zaštite u Srbiji	16
„Osetljive“/„ranjive“ grupe, marginalizacija i društvena isključenost	22
Preduslovi za odgovoran outreach rad	30
Razvojni put outreach programa	44
Planiranje razvoja outreach programa na osnovu početnih informacija	48
Pripremne aktivnosti za sprovođenje outreach programa	58
Dosezanje do ljudi, uspostavljanje i razvoj odnosa poverenja	70
Razumevanje potreba i sprovođenje aktivnosti	92
Saradnja i zagovaranje promena	108
Participativno razvijanje programa	116
Dokumentacija outreach programa	122
Aneks 1	
Predlog formulara za razvoj plana kontinuiranog outreacha i saradnje u lokalnoj zajednici	138
Zaključak	142
Literatura	144

UVOD

Priručnik o outreach radu – organizovanje, sprovođenje i razvoj outreach programa realizovao je Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva Vlade Republike Srbije (u daljem tekstu: Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva). Publikacija je izrađena uz pomoć Vlade Savezne Republike Nemačke, posredstvom projekta nemačko-srpske razvojne saradnje „Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe“, koji sprovodi GIZ. U okviru pomenutog projekta, tokom 2019–2020. Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva i GIZ uradili su istraživanje i analizu lokalnog konteksta u pogledu dostupnosti usluga socijalne zaštite u 15 pilot-opština i gradova u Srbiji.¹ Kao rezultat analize dobijene su informacije o: „osetljivim“ grupama u tim lokalnim zajednicama; dostupnim i nedostajućim uslugama i programima; outreach radu koji lokalna udruženja realizuju; resursima u lokalnim zajednicama; resursima u okviru udruženja građana. Rezultati pomenutog istraživanja potvrdili su potrebu za kreiranjem priručnika o organizovanju, sprovođenju i razvoju outreach programa, kako bi udruženja građana (u daljem tekstu: udruženja) koja su zainteresovana za razvijanje ili razvoj outreach prakse, imala koristan resurs na raspolaganju.

U ovom priručniku zadržava se originalni engleski termin *outreach* (autrič)² iz više razloga. Pre svega, termin je ustaljen i van engleskog govornog područja. Potom, uprkos nepostojanju ujednačenog razumevanja ovog pojma, njime su obuhvaćene specifične prakse koje se tiču dosezanja do društveno isključenih pojedinaca, pojedinki i grupa (i onih koji su u riziku od društvenog isključivanja) i sprovođenje aktivnosti podrške u okruženju koje je njima poznato. I na kraju ono najvažnije, ako termin prevedemo na srpski jezik kao „dosezanje“, što je ključan

1. Pilot-opštine i gradovi uključeni u projekat su: opština Arilje, opština Kosjerić, opština Krupanj, opština Lajkovac, grad Loznica, opština Mionica, opština Pećinci, opština Plandište, opština Priboj, opština Prijepolje, opština Ruma, opština Sjenica, grad Sremska Mitrovica, grad Užice i opština Šid.

2. Viktorija Cucić piše „autrič“ i objašnjava da se kod nas „odomaćio posrbljeni strani izraz (pišemo ga srpski, a izgovaramo engleski) – verovatno zato da ga izdvoji od drugih oblika rada koji takođe mogu biti „rad na terenu“ (2010a: 9).

elemenat *outreacha*, prevodom neće biti obuhvaćen bogat sadržaj *outreacha* koji ovaj priručnik nastoji da prikaže. Ukoliko ga pak prevedemo kao „terenski rad“, što je do sada bio najčešći slučaj u domaćoj literaturi, prevodom ne možemo obuhvatiti i dosezanje do ljudi posredstvom tehnologije koje je danas realnost, pošto se *outreach* više ne obavlja samo na terenu. Iz navedenih razloga u priručniku se zadržava engleski termin koji je unutar priručnika razumevan kao metod rada uz pomoć kog se *outreach* radnici i radnice upoznaju s potrebama osoba koje su društveno isključene (ili su u tom riziku), kroz saradnju organizuju odgovore na te potrebe i doprinose razvoju solidarnosti u zajednici, kao i uslovima za dostizanje socijalne pravde.

Usled okolnosti koje su pratile izradu priručnika, korišćeni su sekundarni podaci u vezi s iskustvom udruženja građana (publikacije), što je ograničenje priručnika. S obzirom na raznovrsnost pristupa koje udruženja i kolektivi u Srbiji koriste prilikom sprovođenja *outreach* rada i činjenice da mnoga nemaju publikovane priručnike, konsultativni proces može biti značajan i ostaje kao preporuka za neke naredne priručnike koji se tiču ove teme.

Prigodno je ovde napomenuti i da su na razvoj priručnika uticali autorkino formalno i neformalno obrazovanje, interesovanja, literatura koja se u tekstu navodi, kao i prethodno radno iskustvo, posebno u udruženju građana „Centar za integraciju mladih“, u čijem je razvoju sudelovala i u kome je imala prilike i da bude na terenu i da organizuje i razvija *outreach* programe.

Na oblikovanje perspektive, pristupa i teksta uticale su i dileme koje su joj se javljale tokom rada na razvoju različitih projekata i programa, kao i intenzivna i fokusirana promišljanja o razvoju *outreacha* shodno vremenu u kome živimo i želje da kritičko i sistematično promišljanje stoji iza prakse i da je pomera napred. Stoga, predložen je razvoj *outreach* prakse u skladu s kritičkim pristupom i (samo) refleksijom, kao i perspektivom snaga.

Značajnu ulogu u pogledu obogaćivanja i unapređenja teksta imale su recenzentkinje Nadežda Satarić, mr socijalnog rada i predsednica upravnog odbora udruženja „Snaga prijateljstva – Amity“, Slavica Milojević iz Republičkog zavoda za socijalnu zaštitu i Marija Vučinić Jovanović, asistentkinja za užu naučnu oblast Teorija i metodologija socijalnog rada na Fakultetu političkih nauka Univerziteta u Beogradu, kao i recenzent Vladan Jovanović, regionalni nezavisni konsultant u oblasti socijalne zaštite.

Priručnik je opšteg karaktera i ne fokusira se ni na jednu društveno isključenu grupu specifično. Pisan je s namerom da bude od koristi jednako udruženjima s iskustvom ali i bez iskustva *outreach* rada. U njemu su ponuđeni koraci za organizovanje, sprovođenje i razvoj *outreach* programa i dat je podstrek za one koji već sprovode *outreach*, da reflektuju o svojoj praksi i dalje je participativno razvijaju. U prva tri poglavlja priručnik razjašnjava pojmove „*outreach*“ i „društveno isključene grupe“ i nastoji da „smesti“ *outreach* u kontekst socijalne zaštite u Srbiji. U četvrtom poglavlju data je osnova za transparentni, kritički i participativni organizacijski kontekst kao preduslov za odgovoran *outreach* rad. Od petog do 12. poglavlja predloženi su koraci za razvoj *outreach* programa i za njegovo sprovođenje. Posebno su obrađeni načini dosezanja do ljudi i dat je predlog klasifikacije u dve grupe načina: dosezanje do ljudi „licem u lice“ i dosezanje do ljudi posredstvom tehnologije. U poslednjem poglavlju dati su predlozi u vezi s dokumentima i formularima koji mogu poslužiti kao model za izradu dokumentacije u okviru pojedinačnih *outreach* programa.

U tekstu se koriste muški i ženski gramatički rod. Samo u citiranom tekstu termini su izraženi u gramatičkom muškom rodu (prema originalnom tekstu) i podrazumevaju i muški i ženski rod lica na koje se odnose. Termini koji se koriste u tekstu priručnika jezički prave distancu od uobičajene terminologije (na primer korisnik/ca, slučaj itd.)³. Na primer, kada se govori o osobi kojoj se *outreach* program obraća, umesto pojma korisnika/ce upotrebljava se konstrukcija „osoba koja se uključuje u program“ ili „osoba u fokusu *outreach* programa“.

Priručnik poziva na kritičko promišljanje o kontekstima nepravdi i na iniciranje, sprovođenje i razvoj *outreach* programa kao podrške ljudima koji su društveno isključeni.

3. Pomenuti termini u tekstu priručnika prisutni su samo u citiranom tekstu.

OUTREACH

„Outreach može biti viđen kao termin-kišobran za različite metode i pristupe. Outreach se može razumeti i kao ideologija i stav“ (Mikkonen et al. eds, 2007: 21). **U mnogim zemljama nema dogovorenu definiciju i različito se tumači.** Brojni faktori poput kulturnog i profesionalnog konteksta, radnog okruženja (ulica, kuća, usluga, internet), raznolikosti grupa koje su u fokusu i sl. utiču na definicije outreacha (Mikkonen et al. eds, 2007: 21). U Srbiji, takođe, nema ujednačenog razumevanja pomenutog koncepta i česti su komentari da je termin nedovoljno jasan ili čak nepoznat. Najčešća tumačenja outreacha jesu: dosezanje do nekoga izvan institucionalnih okvira; terenski rad (s „teško“ dosežnim grupama)⁴; rad u zajednici; ulični socijalni rad; rad na ulici; rad na terenu i sl. (vid. Cucić, 2010a: 9, 14; Đorđević i dr., 2011: 46; ILO, 2017: 5; Jovanović, 2014: 44–45; Kloppenburg i Hendriks eds, 2010; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 15).

Outreach „kao metod nema vlastitu teorijsku osnovu i poreklo koji se mogu pripisati samo jednoj naučnoj disciplini“ (Cucić, 2010a: 10). Prakse koje u osnovi nalikuju modernom pojmu outreacha nesumnjivo su dugo prisutne u iskustvima i kulturama različitih zajednica, ali im se početak teško može utvrditi. Pojedini/e autori i autorke smatraju da se najranije poimanje outreacha može naći u istoriji britanske Armije spasa (vid. Mikkonen et al. eds, 2007: 12; Cucić, 2010a: 12). Pojedini/e navode da se termin outreach u značenju rada u „zajednici“ i „nastojanja da se unapredi dostupnost i korišćenje usluga, naročito kroz direktne intervencije i interakciju sa ciljnom grupom“⁵ koristi od sedamdesetih godina prošlog veka (Housego [1999] prema Government of Alberta, 2009: 1). Prema *Kembričkom rečniku*, englesko značenje termina outreach jeste „nastojanje da se servisi i informacije donesu ljudima na mestima gde žive i gde provode vreme“

4. Prevod složenice *hard to reach groups* koji se često koristi u stranoj literaturi da opiše grupe koje se ne dosežu klasičnim institucionalnim pristupom

5. Tekst preveden s engleskog jezika prevodila je autorka.

(Cambridge dictionary online, pristupljeno 2020). Prema Oksfordskom rečniku socijalnog rada i socijalne zaštite *outreach* su „pristupi putem kojih se pokušava da se usluge donesu do ljudi kojima su potrebne i kojima, u suprotnom, ne bi pristupili“ (Harris i White, 2018: 348). Kada je reč o Evropi, „postoji određena tradicija *outreach* pristupa sa mladima ‘u riziku’, ljudima bez krova nad glavom, korisnicima psihoaktivnih supstanci, ali pristup može biti uspešan i sa starijim ljudima koji žive u izolaciji, porodicama s višestrukim problemima i ljudima koji sebe zanemaruju“ (Kloppenburger i Hendriks eds, 2010: 7).

Outreach rad, kao rad s društveno isključenim ljudima, često nevidljivim za sistem, u Srbiji su uglavnom razvijala i praktikuju udruženja građana⁶ koja se bave dosezanjem do određene grupe dece, mladih, odraslih i starijih lica koja se: nalaze u uličnim situacijama i/ili su bez krova nad glavom; žive u neformalnim (supstandardnim) naseljima; žive s određenim invaliditetom; izložena su izvesnim rizicima usled specifičnih životnih prilika, zdravstvenih stanja, ponašanja ili društvenih okolnosti; žive u samačkim domaćinstvima i u ruralnim predelima; pripadaju nacionalnim manjinama ili su interno raseljena ili izbegla lica itd.⁷ Važno je napomenuti da je *outreach* bio neizostavan metod rada udruženja koja su se bavila i koja se bave pitanjima reproduktivnog zdravlja mladih i odraslih lica, odnosno pitanjima prevencije HIV-a i drugih polno prenosivih bolesti (koje su sprovodile, na primer, programe „smanjenja štete“ ili *outreach* programe namenjene drugim grupama koje se nalaze u „značajnijem riziku“ od pomenutih oboljenja) (vid. Cucić, 2010a: 9–35; Cucić, 2010b: 39–68; Mešković i Veljković, 2010: 69–106; Baračkov i dr., 2010: 107–134 ; Mičić i Petković, 2010: 135–144). Outreach radnice i radnici, unutar udruženja građana obično su različitog obrazovanja i životnih iskustava:

- stručnjakinje i stručnjaci iz oblasti socijalne i zdravstvene zaštite (socijalni/e radnici/e, pedagozi/goškinje, specijalni/e pedagozi/goškinje, psiholozi/škinje, pravnici/e, medicinske/i tehničarke/i, doktori/ke medicine i dr.) (vid. Cucić, 2010a: 25; Nikolin i dr., 2018: 47–48; Mičić i Petković, 2010: 143–144);

6. U praksi, termin *outreach* u navedenom smislu više koriste udruženja građana nego institucije koje praktikuju izlazak na teren (kao što su centri za socijalni rad, patronažne službe domova zdravlja itd.). Možda je jedan od razloga zašto je termin više u upotrebi kada je reč o radu udruženja taj da se termin često koristi da bi se ukazalo na to da *outreachom* udruženja dosežu do ljudi koji su „nevidljivi“ za institucije ili do ljudi koji uprkos tome što su „vidljivi“ za pojedine institucije (koje im pružaju podršku) i dalje nailaze na prepreke prilikom ostvarivanja prava i učešća u životu zajednice i društva. Takođe, važno je istaći i da *outreach* rad koji sprovode udruženja podrazumeva značajnu fleksibilnost u radu, kao i saradnju s ljudima u kreiranju odgovora na njihove potrebe.

7. Brojna su udruženja i kolektivi u Srbiji koji primenjuju *outreach* metodu rada, s vrlo raznovrsnom organizacijom rada i pristupima u radu s društveno isključenim grupama.

- osobe različitog obrazovanja – obrazovnog profila i nivoa obrazovanja koje su zainteresovane za rad i solidarnost s ljudima koji su društveno isključeni (Baračkov i dr., 2010: 122–123);
- osobe s dugim iskustvom *outreach* rada koje su razvijale vještine i postale stručne za *outreach* rad;
- studentkinje i studenti (a ponekad i mladi srednjoškolskog uzrasta) u potrazi za praksom i/ili sa željom da doprinesu zajednici (vid. Đorđević i dr., 2011: 36–37, 70; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 20; Cucić, 2010a: 25);
- „vršnjački/e edukatori/ke“ (koji su često deo timova *outreach* programa namenjenim mladima) (*Priručnik za terenski rad u oblasti reproduktivnog zdravlja i prava u humanitarnim krizama*, 2016: 54, 57);
- osobe sa sličnim iskustvima kao ljudi kojima se program obraća (u literaturi se pomenute osobe ponekad nazivaju „parnjački/e edukatori i edukatorke“ implicirajući sličnost u nekom ličnom svojstvu/iskustvu; važno je biti oprezan i prenebregnuti pojednostavljivanje nečijeg iskustva) (vid. Jovanović, 2014: 47, napomena 3; Cucić, 2010a: 25; Mešković i Veljković, 2010: 90–92; Mičić i Petković, 2010: 143–144; Mikkonen et al. eds, 2007: 28);
- kulturni/e medijatori/ke (osobe koje dobro poznaju senzibilitet i norme kultura čije jezike govore i kao takve često su deo *outreach* timova koji rade s migrantima i izbeglicama – o tome vid. Centar za istraživanje javnih politika, 2017: 10 i Mikkonen et al. eds, 2007: 40).

Nema sumnje da su i stručnjaci/stručnjakinje koji rade u određenim službama javnih ustanova (socijalne zaštite, obrazovanja, zdravstvene zaštite) u Srbiji koristili *outreach* metodu rada (praktikujući različite pristupe), ali je priručnik, kao i do sada, i u daljem tekstu posvećen udruženjima građana kao organizatorima i sprovodiocima *outreach* programa.⁸

Prema Mikkonen et al. eds (2007: 26), *outreach* rad nastoji da doprinese promenama na više nivoa: individualnom, na nivou interakcija, na nivou zajednice i na nivou socijalne politike. U dokumentu „Minimalni standardi terenskog rada sa decom u riziku“⁹ u delu o svrsi usluge stoji sledeće: „Usluga terenskog rada sa decom je skup kontinuiranih aktivnosti zasnovanih na dobrovoljnosti i uključivanju korisnika, u skladu sa najboljim interesom deteta, radi identifikovanja, odnosno boljeg uvida u potrebe, snage, teškoće i rizike u odnosu na dete, s ciljem zadovoljavanja potreba koje nisu zadovoljene drugim uslugama, povećanja dostupnosti drugih potrebnih usluga detetu, kao i s ciljem smanjenja rizika po dete – direktnim dosezanjem deteta kao korisnika odlaskom u vreme i na mesta na kojima se dete može zateći. Uslugom terenskog rada reaguje se i u situacijama koje su kritične za dete, radi kontrole i smanjenja štete. Terenskim radom se unapređuje podela odgovornosti ustanova iz sistema socijalne i zdravstvene zaštite, kao i drugih socijalnih aktera (pružalaca usluga) i samog korisnika – deteta. Na ovaj način detetu se pruža podrška, izgrađuje se njegovo samopoštovanje, razvijaju se praktične veštine i dete se osnažuje da učestvuje u promeni svog ponašanja sa ciljem zaštite i jačanja kapaciteta deteta“ (Đorđević i dr., 2011: 41).

Naslanjajući se na prethodno rečeno, u ovom priručniku predloženo je sledeće objašnjenje *outreacha*:

***Outreach* je skup kontinuiranih aktivnosti putem kojih se dosezanjem do osoba koje su društveno isključene ili su u riziku od društvenog isključenja i pružanjem podrške na mestima (fizičkim i virtuelnim) gde žive, rade ili provode vreme, uz poštovanje principa dobrovoljnosti, participacije, solidarnosti, refleksije, fleksibilnosti, nastoji:**

– podržati osoba u pravcu ostvarivanja dostojanstvenog života, prava, razvoja, uključenosti u društvo;

8. Govoreći o vrstama terenskog rada, Cucić piše: „Postoje varijacije u tome šta terenski rad podrazumeva. One se odnose na razlike u ciljnim grupama, uloge radnika na terenu, obrazovanje radnika na terenu; trajanje rada; mesto gde se rad odvija: usluge koje se obezbeđuju; organizaciju ili instituciju koja organizuje i sprovodi rad; metode koje se koriste; način evaluacije i slično“ (Cucić, 2010a: 15).

9. Udruženje građana „Centar za integraciju mladih“ iniciralo je i vodilo proces standardizacije, a u razvoju navedenog dokumenta su učestvovali/e i predstavnici/e institucija, kao i predstavnici/e organizacija civilnog društva iz Novog Sada, Niša i Beograda (Đorđević i dr., 2011: 40).

– uticati na zajednicu i društvo u pravcu izgradnje solidarnosti;

– uticati na društvene strukture odnosno sisteme (političke, ekonomske i dr.) u pravcu transformacije, a radi postizanja uslova za društvenu pravdu i ljudski razvoj.

Outreach radom dobija se uvid u teškoće i izazove ljudi koji su posledica društvenih uslova, isključenosti i izvesnih rizika i razume nužnost širih društvenih promena.¹⁰

Radi boljeg razumevanja razloga za predloženi kritički okvir i ponuđene korake koji se tiču organizovanja, sprovođenja i razvoja *outreach* programa, potrebno je najpre u tekstu dati odgovore na sledeća pitanja:

- Kakav je aktuelni odnos *outreach* programa koje organizuju udruženja građana¹¹ i sistema socijalne zaštite u Srbiji?
- Šta podrazumevaju termini: društveno isključene grupe, marginalizovane grupe, „osetljive“/„ranjive“ grupe?
- Koji su preduslovi za odgovoran *outreach* rad? Odnosno, zašto je važno kritički razmišljati o praksama koje realizujemo pod okriljem socijalne politike i socijalne zaštite?

10. Ova definicija rezultat je promišljanja autorke o svim aspektima *outreacha* kroz prizmu kritičkog pristupa, a delimično se naslanja na tekst o svrsi usluge terenskog rada iz dokumenta „Minimalni standardi terenskog rada sa decom u riziku“ izloženom u Đorđević i dr., 2011: 41 i na tekst u kome su predstavljeni nivoi na koje *outreach* nastoji da deluje u Mikkonen et al. eds, 2007: 26 (navedenim u tekstu ovog poglavlja).

11. *Outreach* programi mogu sadržati različite aktivnosti (o čemu će u daljem tekstu biti više reči) koje se mogu razumeti kao aktivnosti koje se sreću u okviru socijalne zaštite ili su povezane s pitanjima koja se otvaraju prilikom rada s društveno isključenim ljudima. Važno je napomenuti da će ponekad multidisciplinarni timovi *outreach* programa sprovoditi aktivnosti koje premošćuju krute granice između sektora (socijalne zaštite, zdravstvene zaštite, obrazovanja i tako dalje.).

SAŽETAK I POGLAVLJA

U I poglavlju urađen je osvrt na moguća tumačenja termina, na faktore koji utiču na različito definisanje outreacha. Predlog definicije dat u ovom priručniku odražava nastojanje autorke da prikaže sav potencijal outreach rada, sagledan kroz sočivo kritičkog pristupa, kao i da istakne njegov značaj. Outreach radom dobija se uvid u teškoće s kojima se ljudi suočavaju usled društvenog isključenja ili izloženosti određenim rizicima. Pristup koji se zastupa ovim tekstom jeste da outreach radnik/ca bude „pokretač/ica” promene, koji/a radi u pravcu stvaranja uslova za društvenu pravdu i ukupan društveni razvoj.

PITANJA ZA PODSTICANJE RAZGOVORA O TEMAMA IZ I POGLAVLJA:

Kako vi tumačite outreach?

Šta vam se čini korisno u predloženoj definiciji?

PREDLOG:

Diskutujte unutar udruženja, a ukoliko je moguće i s ljudima koji su u fokusu vašeg udruženja, o tumačenjima outreacha i ponuđenoj definiciji. Pokušajte da argumentujete slaganja i neslaganja. Razgovarajte o opisnoj definiciji koja najbolje objašnjava rad/ciljeve vašeg outreach programa.

OUTREACH U REBUSU SISTEMA SOCIJALNE ZAŠTITE U SRBIJI¹²

Postoji velika razlika između evropskih država u načinima na koje je *outreach* vrednovan iz ugla socijalne zaštite i dela društva koji utiče na njeno oblikovanje. Ovakva situacija nesumnjivo je u vezi s nepostojanjem vlastite teorijske osnove i različitim iskustvima u sprovođenju *outreacha* u pojedinačnim državama. Posledice pomenutih razlika vidljive su u zainteresovanosti akademskih radnika i radnica za ovu metodu rada, kao i u sredstvima koja države opredeljuju za *outreach* programe. Čak i u državama gde stručni/e radnici/e koriste ovaj metod rada, neretko nemaju prilika da se o njemu edukuju. U akademskom diskursu, u značajnom broju zemalja u Evropi *outreach* je nedovoljno obrađena tema. Ipak, postoje primeri država u kojima nije tako. U Norveškoj se *outreach* radnici/e mogu obučiti kroz jednogodišnju postdiplomsku edukaciju ako imaju odgovarajuće obrazovanje na osnovnim studijama (vid. Kloppenburg i Hendriks eds, 2010; Mikkonen et al. eds, 2007: 15, 47, 54, 56; Cucić, 2010a: 10).

12. Naslov ovog poglavlja inspirisan je naslovom publikacije *U lavirintu socijalne zaštite* Žegarac ur. (2014).

Shodno karakteristikama društava u kojima se sprovodi, dostupnoj literaturi i raspoloživim resursima, „a pre svega s obzirom na percepciju stručnjaka koji doprinose izgradnji sistema socijalne zaštite, kreiranju institucija socijalne zaštite i utiču na uvođenje novih pristupa i definisanje njihovog značenja – *outreach* može biti predstavljen kao:

- 1)** metod rada;
- 2)** usluga socijalne zaštite namenjena određenoj populaciji;
- 3)** program koji čine određene aktivnosti kreirane sa određenim ciljem“ (Jovanović, 2014: 45).

U Srbiji je literatura o *outreachu* odnosno terenskom radu retka i uglavnom kreirana od strane stručnjakinja i stručnjaka koji su razvijali praksu *outreacha* unutar udruženja građana. „Fleksibilnost, mobilnost i responzivnost udruženja u oblasti socijalne zaštite, predstavlja veliki potencijal za unapređenje socijalne zaštite u Srbiji. Iako je njihova važnost prepoznata i statut priznat u Zakonu o socijalnoj zaštiti, jer se i udruženja mogu javiti u svojstvu pružalaca usluga, taj potencijal se još uvek ne koristi u dovoljnoj meri“ (Jovanović, u pripremi). U Zakonu o socijalnoj zaštiti (2011) prepoznato je pet grupa usluga koje se mogu pružiti na osnovu ovog pravnog akta – usluge procene i planiranja, dnevne usluge u zajednici, usluge podrške za samostalan život, savetodavno-terapijske i socioedukativne usluge i usluge smeštaja. Značaj udruženja građana za sistem socijalne zaštite vidljiv je u pogledu pružanja usluga, a posebno značajan za usluge u zajednici (Jovanović, u pripremi). Usluge socijalne zaštite su jednim delom u nadležnosti republičkog nivoa,¹³ a drugim u nadležnosti lokalnih samouprava (Šunderić, 2018: 17). Jedan broj pomenutih usluga standardizovan je i za realizaciju tih usluga udruženja građana i ustanove pribavljaju licence kroz uređen (i zahtevan) proces licenciranja.¹⁴ Pribavljanje licence jeste preduslov, ali ne i garancija da će usluga biti finansirana od strane jedinica lokalnih samouprava odnosno države.

U publikaciji koja govori o razvoju usluga socijalne zaštite, Nevenka Žegarac i Miroslav Brkić, među preporukama za službe i udruženja koje pružaju usluge, u delu koji se odnosi na „identifikaciju korisnika“, ističu da „posebnu pažnju služba

13. Usluge u nadležnosti republičkog nivoa jesu usluge procene i planiranja, rezidencijalnog i porodičnog smeštaja, sklonište za žrtve trgovine ljudima i zaštićeno stanovanje za osobe s invaliditetom, osim u najrazvijenijim gradovima i opštinama (Šunderić, 2018: 17).

14. O procesu licenciranja možete se više informisati na veb-prezentaciji Republičkog zavoda za socijalnu zaštitu <http://www.zavodsz.gov.rs/sr> (pristupljeno 2020).

treba da obrati ka informisanju teško dostupnih, socijalno izolovanih korisnika“ i da „treba da se koriste mehanizmi informisanja bazirani na direktnom prisustvu na terenu, saradnji sa drugim sistemima u zajednici“ (2007: 178). Takođe, ističu da „služba treba, u skladu sa svojim mogućnostima da obezbeđuje direktne usluge teško dostupnim korisnicima (*outreach*), ili da inicira njihovo razvijanje od strane drugih sistema“ (Žegarac i Brkić, 2007: 178).

Razvoj i sprovođenje *outreach* programa i usluga za ljude koji su izloženi-ji određenim rizicima i koji su društveno isključeni, nužan je i važan korak za unapređenje ostvarivanja njihovih prava i menjanja društvene realnosti u pravcu postizanja što većeg stepena društvene pravde. Prema važećim propisima, nije moguća standardizacija programa *outreacha*, niti akreditacija programa. Naime, pravni akti ne predviđaju mogućnost akreditacije programa rada s ljudima kojima se program obraća,¹⁵ već samo program obuke za angažovana lica u sistemu socijalne zaštite (vid. Jovanović, 2014: 49). Postoji mogućnost za pojedine *outreach* programe da bi, ukoliko se sadržinski uklapaju, mogli biti razumevani kao savetodavno-terapijske i socioedukativne usluge (vid. Jovanović, 2014: 49–50). Podzakonski akti kojima bi se uredila primena ovih usluga (u trenutku pisanja ovog priručnika) još uvek nedostaju. S obzirom na specifičnost sastava *outreach* timova (a razmatrajući njihovo „mesto“ u odnosu na regulative kojima je uređena socijalna zaštita), prema Pravilniku o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti (2012) pojedini *outreach* radnici i radnice mogli bi da budu prepoznati kao stručni/e radnici/ce, a drugi/e kao stručni/e saradnici/e (up. Jovanović, u pripremi). Prema *Pravilniku o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti* (2012), stručni/e radnici/e obavljaju osnovne i specijalizovane poslove u okviru socijalne zaštite i moraju imati specifične kvalifikacije za obavljanje pomenutih i drugih poslova definisanih pomenutim dokumentom (čl. 4–7). Vladan Jovanović ukazuje na to da je, shodno članu 22. pomenutog dokumenta, kojim se uređuju poslovi saradnika/ca kao lica sa stečenim drugim, trećim i četvrtim stepenom stručne sprema i stečenim sertifikatom o uspešnoj obuci po akreditovanom programu za rad na poslovima koji podrazumevaju neposredni rad sa ljudima u ustanovama i uslugama socijalne zaštite, ostavljena mogućnost da pored negovatelja/ki, geronto domaćica, radnih instruktora/ki koji su navedeni, svoje mesto imaju i terenski/e saradnici/e, kao i drugi/e saradnici/e koji bivaju prepoznati kao neophodni za pružanje određene usluge (Jovanović, u pripremi)¹⁶. Bilo bi korisno

15. Mada je u sistemu licenciranja nužno definisati programske aktivnosti u skladu sa specifikacijom usluge i minimalnim standardima (vid. Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite 2013; Jovanović, 2014: 49).

16. „Terenski saradnici u ovom kontekstu moraju se percipirati kao vrsta saradnika u socijalnoj zaštiti za koju je mesto ostavljeno kako intencijom citirane odredbe Pravilnika o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti, tako i konceptom otvorenog sistema usluga socijalne zaštite. Ovaj koncept je normativno ustrojen članom 40. Zakona o socijalnoj zaštiti (2011), gde se u okviru svake grupe usluga, pored nabrojanih konkretnih usluga, rečima „i druge usluge“ ili slično, ostavlja mogućnost za razvoj drugih konkretnih usluga u okviru propisanih grupa usluga socijalne zaštite. Ovaj pristup je u korelaciji s postavkom razvoja usluga socijalne zaštite“ (Jovanović, u pripremi).

napraviti ovu kategorizaciju fleksibilnijom, shodno specifičnostima *outreach* rada – na primer: omogućiti da i *outreach* radnici i radnice koji su recimo „parnjački edukatori i edukatorke“, a koji nemaju definisane, odgovarajuće kvalifikacije za obavljanje usluge savetovanja ili savetodavnog usmeravanja (prema Pravilniku o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti, 2012), ali koji/e faktični obavljaju određeni tip savetovanja, mogu biti prepoznati kao saradnici i saradnice koji/e rade jednu vrstu savetovanja (vid. Jovanović, 2014: 45–48).

Za dobro organizovan *outreach* program¹⁷ neophodna su sredstva. Činjenica da ne postoji uređeno rešenje za finansijsku podršku ovim programima od strane države, sem preko određenih budžetskih linija relevantnih ministarstava i jedinica lokalnih samouprava koje su namenjene projektnom finansiranju,¹⁸ predstavlja izazov za udruženja građana. Relevantna ministarstva mogu biti sva ona koja raspisuju konkurse za projekte koji mogu biti od značaja za podršku društveno isključenim grupama posredstvom *outreacha* (npr. ministarstva koja se bave pitanjima socijalne zaštite, zdravlja, obrazovanja itd.). Značajan broj *outreach* programa udruženja razvijaju u okvirima lokalnih zajednica¹⁹ (u daljem tekstu: zajednica), kojima i sama pripadaju, ili u susednim zajednicama²⁰ (ponekad i u partnerstvu s lokalnim udruženjima tih susednih ili čak daljih zajednica).²¹ Bilo bi

17. Priručnik će dati predloge za (dobru) organizaciju programa. Pod dobro organizovanim programom autorka podrazumeva program koji je: 1) organizovan po standardima koji čuvaju dostojanstvo i bezbednost ljudi kojima se program obraća i *outreach* radnica i radnika; 2) organizovan tako da se aktivnostima neposredno podržava ostvarivanje ljudskih prava; i 3) aktivan u zagovaranju društvenih promena u pravcu pravednijeg društva. To bi bili važni aspekti svrshodnog *outreach* programa.

18. Prema ILO (International Labour Organization – Međunarodna organizacija rada), tamo gde je *outreach* van legislativnog i institucionalnog okvira, *outreach* aktivnosti finansiraju se preko projekata, što s jedne strane otežava funkcionisanje zbog neizvesnosti, a s druge strane omogućava inovativnost (2017: 6). U pogledu *outreacha* koji sprovode udruženja, to je situacija i u Republici Srbiji.

19. U Zakonu o socijalnoj zaštiti (2011), koji je relevantan za temu priručnika, u okviru formulacije „usluge u zajednici“ implicira se značenje termina „zajednica“ kao skupine ljudi koji žive na određenoj teritoriji koja je omeđena nadležnostima jedinice lokalne samouprave. Zakonom se implicira i da ljudi ostvaruju različite interakcije jedni s drugima, kao i sa sistemima na toj teritoriji, te da ostvaruju svoje potrebe unutar tako razumevane lokalne zajednice. Važno je reći da se socijalni život (u različitim aspektima) odvija i van prostornog okvira određenog legislativno-administrativnim odrednicama, ali da se s ciljem praćenja ideje nadležnosti i osmišljavanja odgovora shodno legislativnom kontekstu, zadržava značenje lokalne zajednice koje implicira Zakon. Naravno, termin zajednica je višeznačan i podložan različitim definicijama/određenjima. Za upućivanje o različitim razumevanjima i značenjima ovog termina vid. Milosavljević i Brkić, 2010: 29–37.

20. Susedne zajednice se odnose na susedne opštine i gradove, u skladu s razjašnjenjima datim u napomeni 19.

21. Primer projekta koji je funkcionisao po principu partnerstava između udruženja koja su radila u 161 lokalnoj zajednici, a kojim je 15 godina koordinisalo udruženje građana „Snaga prijateljstva – Amity“ dat je u Nikolin i dr., 2018.

poželjno da jedinice lokalnih samouprava, u što većem broju, prepoznaju značaj *outreach* programa za dobrobit ljudi u zajednicama i celokupnog društva.²² Prepoznavanje značaja implicira preuzimanje odgovornosti u pogledu ostvarivanja saradnje, participativnog planiranja i podrške *outreach* programima na teritorijama za koje su jedinice lokalnih samouprava nadležne.

Udruženja će, nesumnjivo i bez obzira na (ne)prilike u pogledu finansiranja, nastaviti da sprovode i iniciraju *outreach* programe i da se zalažu za ostvarivanje prava ljudi, istovremeno se boreći za sredstva za nesmetani, kontinuirani rad. Ipak, **da bi se povećao broj programa koji najdirektnije pozitivno utiču na ostvarivanje prava i stvaranje pravednije zajednice, neophodno je zagovarati umnožavanje prilika za podršku ovim programima.**

22. Kada se unutar priručnika spominje „društvo“, referiše se na društvene sisteme i populaciju unutar granica jedne države, konkretno unutar Republike Srbije.

SAŽETAK II POGLAVLJA

Outreach programi još tragaju za preciznim mestom u okviru sistema socijalne zaštite u Srbiji. Različite institucije na državnom i lokalnom nivou mogle bi imati značajniju ulogu u podršci koja je neophodna za neometan rad outreach programa, koji su sve raznovrsniji i bez sumnje relevantni za društvo. Dužnost svakog društva jeste da obezbedi uslove za dostojanstven život svakog čoveka i njegovo/njeno učestvovanje u svakom aspektu društvenog života za koji je zainteresovan/a.

PITANJA ZA PODSTICANJE RAZGOVORA O TEMAMA IZ II POGLAVLJA:

Da li vaše udruženje sarađuje s jedinicom lokalne samouprave u pogledu programa i usluga koje vaše udruženje sprovodi?

Ako ste već sprovodili outreach, na koji način ste pribavljali sredstva za sprovođenje programa?

PREDLOG:

Nastojte da razgovarate s relevantnim akterima o outreach programima. Proverite da li su čuli za outreach i kako ga razumeju. Pokušajte da im objasnite zašto je važan. Razgovarajte s njima o izazovima i potrebnoj podršci.

„OSETLJIVE“/ „RANJIVE“ GRUPE, MARGINALIZACIJA I DRUŠTVENA ISKLUČENOST

U projektnom i akademskom rečniku nailazimo na sintagme „ranjive grupe“, „vulnerabilne grupe“, „osetljive grupe“. Prema definiciji Tima za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva, „ranjive grupe jesu grupe koje su isključene iz pojedinih ili višestrukih aspekata društvenog života, žive u uslovima siromaštva²³ ili su izložene rizicima da budu isključene i da dospeju u stanje siromaštva“ (Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva, pristupljeno 2020). Pomenuta „ranjivost“ oblikovana je društveno-ekonomsko-političkim odnosima. „Ranjivost“, društvena isključenost i marginalizacija neretko se koriste u sinonimnom značenju. Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva nudi sledeću odrednicu društvene isključenosti:

23. Postoji više definicija za različite „nivo“ siromaštva. Siromaštvo se dovodi u vezu s osnovnim potrebama, dohotkom, lišavanjem (Kuper i Kuper prir., 2009b: 1249–1257). Ipak, uprkos određenim „dogovorenim“ pokazateljima radi poređenja stepena siromaštva između različitih država, kao i uprkos pojedinim definicijama relativnog, apsolutnog i ekstremnog siromaštva, termin još uvek nije dobio definiciju koja uspeva da obuhvati tešku, sveprožimajuću realnost, koja je usložnjena brojnim izazovima koji oblikuju „neslobodu“, opresije i svakodnevicu ekonomski siromašnih ljudi.

„Socijalna isključenost jeste stanje u kojem se nalaze pojedinci/ke, odnosno grupe istisnute iz ekonomskog, političkog, kulturnog ili društvenog sistema čime bivaju sprečeni da svojim punim kapacitetima učestvuju u društvenim odnosima i tokovima zbog svog siromaštva ili nedostatka osnovnih znanja i mogućnosti za doživotno učenje ili kao rezultat diskriminacije. Ovakve pojave pojedinca/ku ili grupe stanovništva udaljavaju od mogućnosti za zaposlenje, ostvarivanje prihoda i mogućnosti obrazovanja, kao i od uključivanja i učešća u društvenim mrežama i aktivnostima u zajednici. Isključeni pojedinci ili pojedinke, odnosno grupe imaju nedovoljan i neadekvatan pristup institucijama, organima vlasti i procesima donošenja odluka“ (Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva, pristupljeno 2020).

Društveno isključivanje često prati i prostorno isključenje, kao i nemogućnost ostvarivanja drugih prava (prava na stan odnosno krov nad glavom, prava na korišćenje zdravstvenih usluga itd.), negiranje prilika i pristupa društvenim resursima (vid. Kuper i Kuper *prir.*, 2009a: 148–149; Kišjuhas i Žegarac, 2016: 24). Kada se govori o „osetljivim“, marginalizovanim ili društveno isključenim grupama, često se referiše i na termin „manjinske grupe“²⁴ – nacionalne manjine, verske manjine i drugo.

S obzirom na to da se svi prikazani termini upotrebljavaju u sličnom ili sinonimnom značenju, u ovom priručniku koristi se konstrukcija društveno isključene grupe ljudi i ljudi koji su u riziku od društvene isključenosti. Bitno je ne zaboraviti da društveno isključene grupe ljudi ili grupe ljudi koje su u riziku od isključivanja nisu homogene. Grupe ljudi uključuju pojedince/ke koji/e imaju vlastite doživljaje sopstvenih iskustava i potreba. Složenicom „društvena isključenost“ iskazuje se da odgovornost za skrajnutost/izolaciju određene grupe, pojedinca ili pojedinke leži u delovima zajednice i društva koji imaju neku vrstu moći (npr. političke, ekonomske, kulturne itd.). S tim u vezi, važno je napomenuti i to da u situacijama određenih kriza (npr. ratnih dešavanja, ekonomskih lomova, vremenskih nepogoda, zemljotresa, epidemija i sl.) osobe koje su društveno isključene mogu biti izostavljene iz pružanja pomoći, podrške i zaštite (Crveni krst Srbije, 2017: 30–36; UN Women, 2020: 2).

24. Prema navodima UNDP-a (2010: 7), u međunarodnom pravu nije dogovorena definicija manjinskih grupa. Prema tom telu, postojanje manjinskih grupa utvrđuje se preko objektivnih kriterijuma (etnicitet, nacionalno poreklo, kultura, jezik i religija) i subjektivnih kriterijuma (principa samoidentifikacije i želje za očuvanjem grupnog identiteta). Prema Kišjuhas i Žegarac (2016: 24) „manjinske grupe označavaju grupe stanovništva koje predstavljaju kulturnu manjinu u nekom društvu. One se neretko nazivaju i „osetljivim“, „ugroženim“ ili „marginalizovanim“ zato što su podložne nejednakom tretmanu od strane većinske ili dominantne kulture“.

Ljudi koji su izloženi rizicima od isključivanja, kao i ljudi koji su već isključeni iz društvenih tokova izloženi su diskriminaciji, ugnjetavanju i nasilju. Prema važećem Zakonu o zabrani diskriminacije (2009), u članu 2. termini diskriminacija i diskriminatorско postupanje definisani su kao „svako neopravdano pravljenje razlike ili nejednako postupanje, odnosno propuštanje (isključivanje, ograničavanje ili davanje prvenstva), u odnosu na lica ili grupe kao i na članove njihovih porodica ili njima bliska lica, na otvoren ili prikriven način, a koji se zasniva na rasi,²⁵ boji kože, precima, državljanstvu, nacionalnoj pripadnosti ili etničkom poreklu, jeziku, verskim ili političkim ubeđenjima, polu, rodnom identitetu, seksualnoj orijentaciji, imovinskom stanju, rođenju, genetskim osobenostima, zdravstvenom stanju, invaliditetu, bračnom i porodičnom statusu, osuđivanosti, starosnom dobu, izgledu, članstvu u političkim, sindikalnim i drugim organizacijama i drugim stvarnim, odnosno pretpostavljenim ličnim svojstvima (u daljem tekstu: lična svojstva)“. Diskriminaciju mogu vršiti pojedinci/ke, zajednica i društvo (ljudi, kao i društveni sistemi i institucije, npr. posredstvom donošenja diskriminatorских pravnih normi itd.). „Ugnjetavanje ili opresija se javlja kao rezultat diskriminacije. Kategorijama diskriminacije se mogu smatrati klasa, „rasa“, rod, etnicitet itd., dok iz njih proizilaze forme ugnjetavanja klasno ugnjetavanje, rasizam, seksizam, ksenofobija itd. [...]“ (Tomson (Thompson) [2003] prema Ledwith, 2011: xiv). Nasilje je direktno u vezi s distribucijom moći odnosno praktikovanjem moći. Može da se odvija u „fizičkom“ i/ili virtuelnom prostoru i podrazumeva izazivanje fizičke, psihološke, emocionalne i/ili seksualne povrede (up. Harris i White, 2018: 489). Treba imati na umu da opresije i nasilje na osobu utiču i na nivou političke agensnosti.

Tokom istraživanja²⁶ koje je tokom 2019. Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva sproveo u 15 jedinica lokalnih samouprava u Srbiji, predstavnici/e udruženja građana i lokalnih samouprava navodili su da prepoznaju sledeće društveno isključene grupe u svojim lokalnim zajednicama: osobe svih uzrasta s fizičkim ili senzornim invaliditetom i osobe s teškoćama u razvoju; nacionalne manjinske grupe (naročito zajednice koje su identifikovane od strane javnosti kao romske zajednice); žene; žene žrtve nasilja; mladi; starija lica (naročito starija lica koja žive u samačkim domaćinstvima i u ruralnim predelima); osobe obolele od teških i hroničnih bolesti; izbegla i raseljena lica; migranti i dr. Pored pomenutih, potrebno je naglasiti da su u značajnom riziku od isključivanja osobe

25. Prigodno je napomenuti da je termin „rasa“ ponekad prisutan u pravnim normama kojima se zabranjuje diskriminacija, ali ne u kontekstu podrške ideji o različitim „rasama“, već radi zabrane rasizma (vid. UNDP, 2010: 7). „Rasa“ je (u tekstu priručnika) označena navodnicima radi isticanja da se, u pogledu ljudi, radi o društveno konstruisanom konceptu, a ne prirodnoj kategoriji.

26. Istraživanje je sprovedeno u okviru projekta pod kojim je razvijen i ovaj priručnik i prethodilo je izradi analize koja je već spomenuta u Uvodu priručnika.

drugačije seksualne orijentacije od heteroseksualne; osobe drugačijeg rodnog identiteta od binarnog modela rodnog identifikovanja (kao i osobe koje odbijaju da se rodno identifikuju); devojčice i žene koje žive u patrijarhalnim zajednicama; deca u uličnoj situaciji; deca koja žive u siromaštvu i tako dalje.²⁷

Važno je istaći da se tradicionalni pristupi socijalnog rada fokusiraju na pojedina svojstva, ponašanja i neposredno okruženje individua na koje treba uticati, zanemarujući strukturalne faktore (vid. Milosavljević i Brkić, 2010: 72–76).²⁸ Nasuprot tome, **u ovom priručniku predloženo je da se outreach program organizuje na osnovama kritičkog pristupa i (samo)refleksije,²⁹ kao i perspektive snaga³⁰** odnosno zastupa se stanovište da je korisno kombinovati različite progresivne pristupe i elemente pristupa radi značajnijih ishoda u pogledu širih društvenih promena.

Osobe koje su društveno isključene neretko su višestruko diskriminisane. Radi objašnjenja kritičke refleksije i postupanja u situaciji višestruke diskriminacije osobe, uputno je dati primer. Zamislite jednu ženu koja živi u siromaštvu, tek ponekad ima priliku za slabo plaćen, nesiguran posao. Iako već više generacija njena porodica živi na jednoj opštini, i dalje je viđena kao „drugi“ od strane većinskog dela stanovništva te opštine jer je pripadnica nacionalne manjine. Zamislite da je drugačije seksualne orijentacije od heteroseksualne. Ona je izložena ekonomskoj isključenosti i ekonomskom nasilju usled političko-ekonomskog ustrojstva društva koje joj ne dozvoljava da ima ekonomsku sigurnost. Siromaštvo u kojem živi, uprkos uloženom radu, uslovljavaće mogućnosti koje ima u pogledu borbe s drugim izazovima. Ova žena može biti izložena i diskriminaciji, ugnjetavanju, nasilju (često i fizičkom nasilju) usled određenih društvenih činjenica: patrijarhalnog ustrojstva većinskog dela društva, a možda i u okviru manjinske odnosno uže zajednice kojoj pripada; nacionalističkog narativa koji dominira u medijima; tradicionalnog, konzervativnog društvenog konteksta koji insistira na heteronormativnosti i opstaje kao vladajući društveni diskurs. Odgovor na diskriminaciju, ugnjetavanje i nasilje koje ova žena može da ima u iskustvu (a

27. Kratke, opšte prikaze situacija odnosno konteksta u kojima žive i izazova s kojima se pojedine društveno isključene grupe suočavaju u kontekstu Srbije možete videti u literaturi koja je navedena u ovom priručniku npr. Association for Sexual and reproductive health of Serbia, 2019: 10–19; Đorđević i dr., 2011: 17–25; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 13, 14; Nikolin i dr., 2018; i tako dalje.

28. Za više informacija o radikalnom socijalnom radu vid. Milosavljević i Brkić, 2010: 72–76.

29. „Kritička refleksija ide dalje i odnosi se ne samo na neposredne procese koji čine praksu već takođe uključuje ispitivanje dinamike u pogledu moći unutar situacija i širih struktura koje oblikuju praksu“ (Harris i White, 2018: 403).

30. Ovde se misli na perspektivu snaga koja je udaljena od neoliberalnog pristupa „snagama“ odnosno isključive odgovornosti pojedinca za svoju dobrobit. Važno je istaći da su individualne mogućnosti ograničene poretom neoliberalnog kapitalizma (vid. Gray, 2011: 5–11).

bez ekonomskog kapitala usled ekonomskog ustrojstva društva), značajno će zavisiti od socijalne mreže kojom raspolaže; vidljivosti i poimanja njene situacije od strane društva, te uključivanja dela javnosti u osudu ugrožavanja njene bezbednosti, života i razvoja; pravnih normi i efikasnosti pravnog sistema. Ukoliko se žena iz navedenog primera odluči da potraži podršku ili ukoliko joj izvesno udruženje koje je upućeno u kontekst te zajednice, ponudi podršku i ona je prihvati,³¹ biće potrebno solidarno je podržati na svaki način koji je njoj potreban.³² Bitno je istaći da dinamiku i vrstu podrške koja joj je potrebna i koju želi određuje žena iz primera, niko umesto nje. Primera radi, ona može iskazati želju da se poveže s dostupnim uslugama, da se bori za svoja ekonomska prava, potrebu da joj se obezbede određeni resursi/podrška tokom obrađivanja proživljenih traumatičnih iskustava / pravna podrška itd. U tom smislu biće uputno ostvarivati saradnju s različitim akterima i zagovarati društvene, pravne i druge promene koje bi obezbedile da se isto ili slično ne ponavlja ni njoj, ni bilo kome drugom. Možda će pomenuta žena iz primera želeći i da se uključi u zagovaranje društvenih (sistemskih) promena u saradnji s udruženjem ili kroz rad udruženja. Šta god ona da odluči, udruženje treba da je tu da joj pruži solidarnu podršku na način na koji ona želi, odnosno da podrži njenu političku agensnost i da zagovara društvene promene usled uvida u nepravde.

Udruženje koje realizuje *outreach* program za neku grupu ljudi izloženiju rizicima od društvenog isključivanja ili za neku društveno isključenu grupu ljudi, upoznavaće se s nepravdama, baš poput ove iz primera (vid. tačku 4 u Mikonen et al. eds, 2007 : 54). Možda će pojedina udruženja delati u situacijama određenih prirodnih katastrofa, nesreća itd., te je potrebno razmišljati i o radu u tim usloženim okolnostima (vid. primere rada u pomenutim situacijama u Crveni krst Srbije, 2017: 42–54). Stoga, ono treba da razvija i neguje organizacionu kulturu koja je skladna s akcijama koje preduzima, o čemu će biti više reči u poglavlju koje sledi (vid. Đorđević i dr., 2011: 68).

31. O principu dobrovoljnosti biće više reči u narednom poglavlju.

32. Više o pitanju nasilja nad ženama i vrednostima i principima rada sa ženama koje su adresirale nasilje možete videti na veb-platforni „Mreža žena protiv nasilja“ <https://www.zeneprotivnasilja.net/o-nama/vrednosti-i-principi> (pristupljeno 2020).

SAŽETAK III POGLAVLJA

Društvena isključenost i rizici od društvene isključenosti odgovornost su društva, a posledica su političko-ekonomsko-društvenih odnosa koji kreiraju uslove za isključenost. Poželjno je da udruženja tj. ljudi u udruženjima praktikuju kritičku refleksiju kako bi podršku osmišljavali na temeljima solidarnosti i saradnje.

PITANJA ZA PODSTICANJE RAZGOVORA O TEMAMA IZ III POGLAVLJA:

Koje su društveno isključene grupe koje vi prepoznajete u (teritorijalnoj ili virtuelnoj) zajednici?

Zašto vaše udruženje ima fokus na konkretnoj grupi? Šta vas je motivisalo da organizujete odgovor na izazove s kojima se ta grupa suočava?

Koje su društvene okolnosti – odnosi i uslovi koji ne doprinose razrešenju dnevnih izazova s kojima se grupa koja je u fokusu vašeg udruženja suočava?

Da li je vaše udruženje uključujuće i da li obezbeđuje jednako učestvovanje i delovanje za ljude različitog porekla, etničke pripadnosti, pola, rodne identifikacije i tako dalje?

Da li su ljudi koji su u fokusu vašeg udruženja uključeni u rad i planiranje razvoja udruženja? Ako nisu, zašto nisu?

PREDLOG:

Razgovarajte o tome kako treba organizovati mehanizme da ljudi koji su društveno isključeni učestvuju u razvoju udruženja. Mislite o prilikama za njihovo angažovanje u okviru udruženja. Važno je obezbediti da principi za koje se kao udruženje zalažete ne budu slova na papiru, nego praksa na svakom nivou uređenja i rada udruženja.

IV

PREDUSLOVI ZA ODGOVORAN OUTREACH RAD³³

IVa INTERNE POLITIKE, PRAVILNICI I PRINCIPI RADA UDRUŽENJA

Udruženja građana koja deluju u oblasti socijalne zaštite najčešće nastaju kao inicijative ljudi čija su prava ugrožena, a zarad ostvarivanja tih prava, odnosno kao solidarni odgovori na uočene nepravde. Bilo da su oni/e sami/e izloženi/e određenim nepravdama ili su uočili/e diskriminaciju, nasilje i nedostatak podrške za pojedine ljude, svako udruženje ima svoj razvojni put od osnivanja i unutrašnjeg uređivanja, do osmišljavanja odgovora u vidu projekata, programa i/ili usluga (vid. primere razvoja pojedinih udruženja u Đorđević i dr., 2011; Lazor Obradović i dr. prir., 2016; Satarić, 2019).

33. Poglavlje je rezultat intenzivnog promišljanja o preduslovima za solidaran, transparentan, kritički, podržavajući i konstruktivan radni (delatni) kontekst (i dobru organizaciju programa) koji bi bio podsticaj za razvoj solidarnog i pravednog društva. Tekst je pokušaj da se odgovori na dileme i izazove koji su dugo bili predmet refleksije autorke i naslanja se na literaturu koja je naznačena.

Pre osmišljavanja odgovora, poželjno je da udruženja građana kreiraju izvesne interne politike i pravilnike koji će definisati mehanizme za garanto-

vanje:

- Negovanja kulture solidarnosti i nenasilja, čuvanja dostojanstva;
- Participativnog i transparentnog odlučivanja prilikom i nakon formiranja tela udruženja, kao i prilikom periodičnog biranja članova tela i/ili rukovodilaca tokom trajanja udruženja;
- Poštovanja ukupnih dogovorenih pravila i principa ophođenja (vid. Đorđević i dr., 2011: 59, 60; Nikolin i dr., 2018: 44);
- Nediskriminacije i zaštite od diskriminacije (po bilo kom osnovu);³⁴
- Transparentnih kriterijuma za promene pozicija i za nadoknade u okviru tima itd.³⁵

Uputno je da interni dokumenti poput predloženih dokumenata sadrže jasno definisane mehanizme koji ilustruju načine kako se štiti kultura solidarnosti, čuvanja dostojanstva, nenasilja i transparentnosti, i kome (ili kom telu) remećenje ovih pravila, angažovano lice u udruženju ili osoba koja je u fokusu udruženja, može da adresira.

Udruženje je dužno da kreira izvesna pravila o radu u *outreach* programu odnosno **pravilnik o radu u outreach programu**. Ovaj dokument bitan je i koristan deo programske dokumentacije. On opisuje praktično svaki aspekt organizacije i sprovođenja *outreach* programa. Između ostalog, pravilnik je vodilja u smislu postupanja (operacionalizacije principa) u radu. Posebno je koristan kao uputstvo za postupanje u određenim hitnim/vanrednim situacijama. Na primer, *outreach* radnik/ca može na terenu svedočiti neposrednom ugrožavanju nečijeg života (npr. potezanje vatrenog oružja) kada će biti neophodno da se ne čeka na saglasnost osobe koja je u fokusu programa, već odreaguje s ciljem zaštite

o

34. Na primer, značajno je izraditi dokument koji će u fokusu imati rodne dinamike i koji će propisati procedure u slučaju rodne diskriminacije, opresije ili nasilja. Ovo je važno jer je društvo u kome udruženje nastaje i dela rodno ustrojeno.

35. Niz tema koji je predložen svakako nije konačan. Pojedine teme su opšte, ali teme mogu biti i specifične za svako udruženje i neophodno je da se o njima promišlja. Primer popisanih razvijenih pravilnika u okviru jednog projekta možete vid. u Nikolin i dr., 2018: 56–57

života osobe. U ovom slučaju pozivanje policije mora biti urađeno na način da se dodatno ne ugrozi ni osoba čiji je život već u opasnosti, ali ni ostali prisutni, kao ni *outreach* radnici/ce. Pravilnik je važan kao alat za obuku *outreach* radnika/ca i predmet je refleksije i procenjivanja (vid. Đorđević i dr., 2011: 37, 58; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 39).

Važan mehanizam brige o ljudima jeste i redovno održavanje sastanaka. Učestalost sastanaka je poželjno regulisati pravilnikom, mada će dinamika zavisiti i od samog rada i promene konteksta. **Sastanci** su prilika za razgovor, refleksiju, razmenu, izvesne problematizacije, deljenje strepnji, davanje konstruktivne povratne informacije (tzv. *fidbek* ili engl. *feedback*), kritičko osvrtanje na sopstveni rad, priznavanje grešaka, zajedničkog učenja „lekcija“, izdvajanje pozitivnih iskustava (vid. Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 30).

Pitanja dobre organizacije programa jesu i **kontinuirano širenje znanja i veština radnika/ca** i organizacija tzv. „supervizijske“ podrške za *outreach* o kojima takođe treba da govori pravilnik (Đorđević i dr., 2011: 54; Mikkonen et al. eds, 2007: 21). U ovom tekstu supervizija će biti označena terminom „**radno savetovanje**“³⁶ (vid. Mikkonen et al. eds, 2007: 49). Obuke su vrsta stimulacije za *outreach* tim i mogu biti deo motivacije pojedinih *outreach* radnika/ca (Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 29; o važnosti kontinuiranih obuka tima vid. i u: Nikolin i dr., 2018: 49–51, 71–72). Poželjno je da se kontinuirano širenje znanja *outreach* radnica i radnika, shodno mapiranim potrebama i interesovanjima radnika/ca, dešava u dogovorenoj, ostvarivoj dinamici. Nedostajuće znanje u okviru jednog udruženja možda postoji u drugim udruženjima, te je važno napraviti saradnju s udruženjima različitih fokusa. Takođe, u ovom smislu korisno je ostvariti saradnju s akademskim radnicama i radnicima i relevantnim udruženjima stručnjakinja i stručnjaka. Radno savetovanje, uobičajeno, realizuje osoba koja nije član/ica tima programa i udruženja.³⁷ Cilj radnog savetovanja bi mogao biti da *outreach* radnici/e u „bezbednom“ okruženju razgovaraju i razmišljaju o negativnim/traumatičnim iskustvima, sopstvenim ili stavovima okruženja,³⁸ dilemama i/ili kompleksnim osećanjima u vezi s *outreach* radom i obrađuju ih s čitavim

36. Za razliku od termina „supervizija“, ovaj „termin ne sadrži hijerarhijsku (odozgo) konotaciju“ (Mikkonen et al. eds, 2007: 49).

37. Osoba koja realizuje radno savetovanje potpisuje Izjavu o poverljivosti, radi čuvanja informacija o ljudima kojima se program obraća i o timu programa. O ovom dokumentu će biti više reči u XII poglavlju. U Mikkonen et al. eds (2007: 52) pobražnjeni su „kvaliteti“ koje je „poželjno“ da osoba koja sprovodi radno savetovanje poseduje. U Lazor Obradović i dr. prir. (2016: 26–28) objašnjena je situacija gde je koordinator/ka istovremeno i „supervizor/ka“, a „supervizija“ je u tekstu predstavljena kao proces učenja, proces podrške i nadzorni proces.

38. Ljudi iz bliskog okruženja *outreach* radnika/ca mogu imati predrasude ili ideju kako se treba ophoditi prema ljudima s kojima radnik/ca radi koja je oslonjena na stereotipe i diskriminaciju, ili pak mogu imati nerazumevanje rada koji radnik/ca obavlja, te i to može biti važno imati na umu i adresirati u timu (vid. Mikkonen et al. eds, 2007: 53–54).

timom. Takođe, ciljevi bi mogli biti uvećavanje strategija za upravljanje stresom i preveniranje složenijih pojava poput sindroma sagorevanja.³⁹ U pogledu prevencije pomenutog sindroma važnu ulogu igra i adekvatna organizacija radnog vremena u programu i posjedovanje odgovarajućih znanja o fenomenu (o „oblasti samopomoći i međusobne pomoći“ vid. Cucić, 2010a: 35). S obzirom na to da je rad u *outreach* programima posebno zahtevan, ponekada i fizički, a svakako psihološki, pa i u smislu obrade frustrirajućih iskustava zbog katkad sporih ili opstruišućih procedura i neizvesnih ishoda u kontekstu ostvarivanja prava osoba koje su u fokusu *outreach* programa, dnevno angažovanje treba pažljivo dogovoriti.⁴⁰ Izazovi, u pogledu prilika za širenje znanja i organizovanja radnog savetovanja, mogu biti manjak sredstava za finansiranje obuka i susreta zarad radnog savetovanja ili kako pronaći osobu/e koja/e ima/ju odgovarajuća, potrebna znanja i veštine. Pomenute aktivnosti mogu biti organizovane na primer na mesečnom (radno savetovanje), odnosno kvartalnom nivou (obuke), te je moguće organizovati ih po principu solidarnosti. Ljudi iz savetovaništa, stručnjačkih i psihoterapeutskih udruženja mogu biti zainteresovani da bez nadoknade pruže podršku u vidu obuka i radnog savetovanja *outreach* timu, bar izvesno vreme. Takođe, radno savetovanje i obuke mogu biti realizovani i uz pomoć tehnologije (National Association of Social Workers et al., 2017: 8, 23, 24, 44–53). Postoje i platforme s različitim besplatnim kursevima o određenim temama, koje mogu biti veoma korisne. Ipak, važno je imati ove aktivnosti na umu prilikom pisanja projekata i sklapanja „finansijske konstrukcije“ (obezbeđivanje sredstava) za *outreach* program (o različitim aspektima *outreach* rada i superviziji, kao i upravljanju stresom vid. Đorđević i dr., 2011: 57–58; Mikkonen et al. eds, 2007: 49–52; Crveni krst Srbije, 2017: 38–40; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 26–28).

Korisno je da se svi dokumenti udruženja participativno i u redovnom intervalu revidiraju i usvajaju, te da u svakom trenutku ilustruju vrednosti i pravce razvoja udruženja.

Na ljudima unutar udruženja kojima je participativno i transparentno dodeljen mandat da se bave širim poslovima udruženja jeste da na adekvatan način informišu svaku osobu koja se priključuje udruženju (pa i *outreach* radnike/ce) o

39. „Ovaj fenomen usko je povezan s radom sa ljudima. Podrazumeva situacije u kojima terenski radnik oseća da je istrošen u stresnim situacijama, iskorišćen, jer nema rešenja za identifikovane probleme, a svoj rad doživljava kao uzaludan. Da bi se to sprečilo, izuzetno je važno da koordinator i ostatak tima prepoznaju opasnost i pruže punu i bezrezervnu podršku. U tom smislu dobrodošla je i spoljna profesionalna supervizija“ (Baračkov i dr., 2010: 126).

40. Svaki/a radnik/ca mora imati dovoljno slobodnog vremena za razvoj, odmor, brigu o sebi itd. O tome treba da brinu i udruženje i radnik/ca (vid. Mikkonen et al. eds, 2007: 31, 38–39). Sam/a radnik/ca može voditi računa o sebi spram angažovanja u programu i na sledeće načine – on/a može: razumeti širi kontekst i aktuelne domete programa; analizirati i sumirati svoj rad za sebe i sa timom; zaštititi se od neprijatne i grube komunikacije sa ljudima koje sreće u slobodno vreme i koji nisu dovoljno upućeni i imaju predrasude spram angažovanja u okviru *outreach* programa itd. (Mikkonen et al. eds, 2007: 55).

politikama i procedurama organizacije, da omoguće njihovo učešće u svakom revidiranju pomenutih dokumenata i da ih obuče za rad po principima koji su okosnica „progresivnih“ pristupa.⁴¹ **Za outreach rad (odnosno outreach radnike/ce), pomenuti principi su naročito važni.** Pojedini principi predloženi su u nastavku teksta (up. Đorđević i dr., 2011: 30–32; Mikkonen et al. eds, 2007: 12, 17, 19, 20; Crveni krst Srbije, 2017: 8–9, 56; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 15–17; Cucić, 2010a: 33–34).

- **Refleksija i refleksivnost** – Samorefleksija se odnosi na kritičko razmišljanje o sopstvenoj socijalnoj poziciji, oblikujućim iskustvima i njihovim posledicama. To je način preispitivanja sopstvenih uverenja, osećanja, predrasuda i prakse⁴². Refleksija je važna za analizu društvenih zbivanja, odnosa i razvoja (vid. Crveni krst Srbije, 2017: 38; Mikkonen et al. eds, 2007: 12; Cambridge dictionary online, pristupljeno 2020). Dodatno, refleksivnost podrazumeva i da radnik/ca „prepozna sebe kao deo slike“ (Harris i White, 2018: 403). Dakle, radnici/e treba da razumeju da i oni učestvuju u stvaranju određenog društvenog prostora „kroz svoje pretpostavke, razumevanja i uticaje“ (Harris i White, 2018: 404).

- **Dostojanstvo** – U svakom razgovoru radnik/ca mora čuvati dostojanstvo osobe sa kojom razgovara. Razgovor se vodi s poštovanjem i u skladu s kulturnim normama⁴³ osobe kojoj se program obraća. Čuvanje dostojanstva osobe koja je u fokusu udruženja važno je i tokom razgovora s trećim licem o toj osobi (npr. u institucijama nadležnim za ostvarivanje određenih prava ili u komunikaciji koja se odvija u okviru outreach programa).⁴⁴ Čuvanje dostojanstva je bitno i u međusobnom ophođenju outreach radnika/ca (o čuvanju dostojanstva vid. Mikkonen et al. eds, 2007: 17, 19; Crveni krst Srbije, 2017: 8; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 15; Cucić, 2010b: 67; Đorđević i dr., 2011: 18).

- **Dobrovoljnost** – Svaka osoba kojoj se outreach program obraća sama se uključuje ili ne uključuje u program (daje ili ne daje saglasnost za saradnju) i u posebne aktivnosti programa i njene odluke se moraju poštovati. Svaka osoba ima prava na odluku da li želi da se predložena aktivnost od strane outreach radnika/ce preduzme u njeno ime ili ne. Osoba može u bilo kom trenutku da se

41. „Progresivni“ pristupi se u ovom tekstu odnose na različite pristupe u socijalnom radu i drugim, sličnim disciplinama koji se mogu razumeti kao generatori društvenih promena u pravcu društvene pravde (vid. Wiegmann, 2017: 111).

42. „Ključni princip outreach rada je etički zahtev kontinuirane refleksije i o sadržaju rada i o metodama koje se koriste“ (Mikkonen et al. eds, 2007: 12).

43. O kulturnoj kompetenciji biće više reči u nastavku teksta.

44. Važno je voditi računa o tome da se terminologijom ne doprinosi stigmatizaciji (Đorđević i dr., 2011: 18).

„isključiti“ iz programa ili iz aktivnosti. Osoba kojoj se program obraća, a koja odbija da se uključi u nekom trenutku, može da se predomisli, te da kasnije želi da se uključi u program. Neke osobe nikada neće prihvatiti podršku *outreach* radnika/ce odnosno programa i to se mora poštovati (o dobrovoljnosti vid. Đorđević i dr., 2011: 31; Mikkonen et al. eds, 2007: 19–20; Crveni krst Srbije, 2017: 9; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 15–16; Nikolin i dr., 2018: 61, 69).

- **Informisanost (pravovremeno, potpuno i adekvatno deljenje informacije)** – Svaka osoba kojoj se *outreach* program obraća mora dobiti kompletne i precizne informacije o programu i aktivnostima koje program obuhvata, udruženju i principima rada, pravima i načinima njihove zaštite, dostupnim resursima u zajednici, na nivou države, kao i u okviru međunarodnih mehanizama. Informacije treba deliti na način da mogu biti razumevane⁴⁵ od strane osobe kojoj su namenjene. *Outreach* radnik/ca ne treba davati neproverene informacije i informacije za koje nije kvalifikovan/a (Cucić, 2010b: 67). Informisanost je važna i zato ne treba zbunjivati ljude polovičnim informacijama (vid. i Nikolin i dr., 2018: 68).

- **Suštinska participacija** – Treba obezbediti mehanizme za suštinsko (ne „dekorativno“) učešće osoba koje su u fokusu udruženja u planiranju akcija koje ih se tiču, kao i partnerstvo u oblikovanju programa od samog nastajanja programa (up. Đorđević i dr., 2011: 32, 53; Mikkonen et al. eds, 2007: 19; Crveni krst Srbije, 2017: 9; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 15–16).

- **Poverljivost** – Sve informacije o osobama kojima se program obraća poverljive su i ne smeju se iznositi van tima programa (bilo kome, pa ni rođacima, ukućanima, prijateljima, javnosti itd.). Za transfer određenih informacija o osobi ka institucijama (npr. radi ostvarivanja određenog prava) uslov je saglasnost tih osoba uz jasne dogovore šta će od informacija biti preneto. Informacije o jednoj osobi koja se uključila u program ne dele se s drugom osobom koja se uključila u program. O poverljivosti informacija treba voditi računa kroz svaki aspekt rada *outreach* programa, pa i tokom rukovanja i čuvanja dokumentacije (vid. Đorđević i dr., 2011: 59–60; Mikkonen et al. eds, 2007: 19; Crveni krst Srbije, 2017: 9; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 15; Cucić, 2010a: 33–34).

- **Privatnost** – Prilikom ostvarivanja kontakta treba voditi računa da se obezbedi privatnost, ne ugrozi osoba, naročito kada je reč o razgovorima koji

45. Shodno jeziku, kulturi, uzrastu i tako dalje.

sadrže ili mogu sadržati teme zbog kojih osoba može trpeti diskriminaciju, osudu ili nasilje (vid. Đorđević i dr., 2011: 59; Mikkonen et al. eds, 2007: 19; Crveni krst Srbije, 2017: 9; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 15; Cucić, 2010a: 34). Prilikom doseganja do ljudi posredstvom tehnologije treba biti svestan uslova i bezbednosnih aspekata platforme preko koje se ostvaruje komunikacija i treba znati odgovor na pitanje koliko tehnologija koja se koristi omogućava privatnost razgovora (National Association of Social Workers et al., 2017: 11–12).

- **Neosuđivanje i nediskriminacija** – Posebno je važno poštovati prava na izbor svih ljudi, dakle, i ljudi koji su u fokusu programa i ne diskriminisati ih po bilo kom osnovu (up. Đorđević i dr., 2011: 30; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 36; Cucić, 2010b: 67; Mešković i Veljković, 2010: 92; Mičić i Petković, 2010: 144).

- **Ne naneti štetu** – Voditi računa o tome da se ne naškodi osobama koje su uključene u program ni na jedan način (Cucić, 2010b: 67).

- **Otvorenost (ne generalizovati, ne pretpostavljati)** – Pristupiti svakoj osobi otvoreno, bez predrasuda i pretpostavki da već o njoj znamo sve prilikom upoznavanja.

- **Feministički pristup**⁴⁶ – U društvu u kome su patrijarhalni obrasci čvrsto ukorenjeni u svakodnevne prakse, rodne uloge u privatnoj i javnoj sferi najčešće su tradicionalne i razumevane shodno konzervativnim očekivanjima. U takvom orodnjenom društvu prisutni su i rodno uslovljene mikroagresije⁴⁷ i nasilje. Bitno je voditi računa o ovim aspektima prilikom *outreach* rada i analizirati stvarnost i u pogledu pomenutog.

- **Bezbednost** – Potrebno je biti svestan/na situacije u kojoj je osoba koja je u fokusu programa i biti svestan/na okoline u kojoj se srećete. Važno je da se teme razgovora prilagode uslovima za razgovor, te da komunikacija ne dovede u rizik osobe kojima se program obraća, nekoga iz okruženja, kao ni *outreach* radnika/cu tima programa. (vid. Mikkonen et al. eds, 2007: 38; Crveni krst Srbije, 2017: 8, 18–19; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 30; Cucić, 2010a: 32–33).

46. Namera feminističkog pristupa, utkanog u kritički pristup koji se zastupa ovim priručnikom, jeste da istakne važnost prepoznavanja rodne diskriminacije i nasilja u društvu koje je rodno ustrojeno. U takvim društvima, fenomeni poput nasilja nad ženama, „feminizacija“ siromaštva (komparativno veći rizik od siromaštva za žene u odnosu na muškarce) itd. poznati su i široj javnosti, a ovde se ističe da je potrebno raditi na njihovim uzrocima.

47. Mikroagresije se odnose na (namerne ili nenamerne) neprijateljske ili stereotipne verbalne poruke i neverbalne znakove kojima se, u ovom slučaju, ne uvažavaju i nipodaštavaju žene (up. sa Cambridge dictionary online, pristupljeno 2020. (<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/microaggression>)).

• **Solidarnost, poverenje i saradnja** – Važno je napustiti ideju o „ekspertskoj“ poziciji,⁴⁸ uspostaviti saradnju zasnovanu na solidarnosti i razvijati odnos poverenja i poštovanja ličnih granica, u kojem će se svi/e učesnici/e razgovora (i osobe kojima se program obraća i outreach radnici/ce) osećati poštovano, sigurno, podržano i dobro (up. Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 16–17, 36; Cucić, 2010a: 11; Nikolin i dr., 2018: 68). Podrška koja se pruža, aktivnosti u okviru outreach programa, sprovode se bez uzimanja nadoknade ljudima koji su u fokusu programa (Cucić, 2010b: 67).

• **Fleksibilnost** – Ovo je važan princip koji je u samoj srži outreach metode rada. Fleksibilnošću se postiže svrsishodnost jednog outreach programa. Ona podrazumeva nastojanje da se program prilagodi svakoj osobi shodno njenim potrebama, specifičnim životnim okolnostima, izazovima, kao i kontekstima u kome se programi sprovode. Fleksibilnost je princip koji dokazuje neophodnost outreach rada i ilustracija je suštinske solidarnosti (vid. Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 36; Đorđević i dr., 2011: 53; Nikolin i dr., 2018: 9).

• **Ekološka svesnost** – Globalna ekološka kriza stavlja u fokus potrebu da svako delovanje bude promišljeno i organizovano tako da se nastoji dostići socijalna, ali i ekološka pravda (čuvanje ukupnog životnog prostora svih živih bića).

Ustanovljena pravila, unutrašnja organizacija, obrasci međusobnog ophođenja i principi rada oblikuju organizacijsku kulturu udruženja i razjašnjavaju odgovornosti udruženja (pojedine odgovornosti udruženja predstavljene su i u Mikkonen et al. eds, 2007: 55).

48. Govoreći o tradicionalnim modelima rada u institucijama (u pogledu HIV prevencije), a što je u vezi s odricanjem od „ekspertske“ pozicije, Viktorija Cucić kaže sledeće: „Najznačajnija prepreka da tradicionalne metode budu dobro prihvaćene jeste to što se ciljne grupe osećaju kao daci koje treba podučiti, a ne kao osobe koje dosta znaju o problemu o kome je reč i to što se edukacija odvija u dijametralno različitim okvirima od onih koji čine njihovo iskustvo u sredini u kojoj se rizici rađaju, postoje i upražnjavaju“ (Cucić, 2010a: 11).

IVb – SVESNOST, REFLEKSIVNOST I ODGOVORNOST OUTREACH RADNI- KA/CE

Rad unutar udruženja podrazumeva posedovanje i razvoj određenih stručnih, tehničkih i drugih znanja, upoznavanje konteksta, uvežbavanje komunikacije s različitim akterima i institucijama itd. Dakle, iskustvo delovanja u okviru tima nosi određene privilegije i moć. Često će u pojedinim *outreach* timovima biti više radnika/ca koji dolaze iz „većinske“ populacije, odnosno populacije koja dominira društvenim životom. Stoga, jedan broj *outreach* radnika/ca neće imati iskustvo marginalizacije koje imaju ljudi kojima će se *outreach* program obraćati. Sve navedeno može dovesti do situacije da radnik/ca pristupi osobi kojoj se program obraća s pokroviteljskim stavom ili autoritetom poznavaoca situacije (makar i nehotično), što je pogrešno. Radnik/ca treba da ima podržavajući, a ne „sveznajući“ pristup u radu. On/a treba da podstiče kreiranje odnosa poverenja, istinske solidarnosti i saradnje.

U radu s društveno isključenim grupama poželjno je da radnik/ca bude svestan/na više faktora koji oblikuju praksu:

- Svaka praksa, pa i praksa *outreacha* koja se razvija u okviru određenog udruženja, uslovljena je određenim ideologijama, odnosno teorijskim pristupima (čak i ako se oni ne promišljaju) (Mullay, 2002: 1).
- Mandat radnika/ca ponekad se razume isključivo kao delovanje radi neposrednog rešavanja izazova–posledice, a ne i kao reflektovanje i analiziranje uzroka–relacija koje dovode do društvene isključenosti, što je pogrešno.⁴⁹

49. Pojedini autori (Baily i Brake, 1975: 9) tvrde upravo da praksa treba biti utvrđena na „razumevanju pozicija ljudi koji su izloženi opresijama u kontekstu ekonomskog i socijalnog sistema u kojem žive“.

- Pred outreach radnikom/com je izbor da li će učestvovati u održavanju i potvrđivanju odnosa koji proizvode nepravdu ili će pružati otpor (o reflektovanju o sopstvenom statusu i privilegijama, kao i strukturama, te značaju refleksivnosti vid. Wiegmann, 2017: 95–116).
- Sopstvena iskustva i stavovi (predrasude, pristrasnosti) radnika/ca relevantni su za praksu⁵⁰ (vid. Đorđević i dr., 2011: 47; Crveni krst Srbije, 2017: 9; Cucić, 2010a: 34).

Iz pomenutog proizilazi da je nužno za radnika/cu da:

- Utemeljuje svoju praksu u teorijskim pristupima koji su na osnovama društvene i ekološke pravde i solidarnosti i da nadgrađuje i razvija svoje teorijsko stanovište saznanjima iz prakse (up. Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 15).
- Razume i upituje kontekst u kome radi, društvenu podelu moći i ciljeve politika koji su uslovljeni dominantnim ideologijama, te da analizira strukturne mehanizme isključivanja.
- Osvesti i prizna sopstvene privilegije i moć kako bi vodio/la računa o obrascima komunikacije koji mogu nehotice da učvršćuju nepovoljne pozicije ljudi i dalje ugrožavaju njihovo dostojanstvo.
- Reflektuje o sopstvenim iskustvima, stavovima i emocijama (kritički se odnosi prema njihovim izvorima), oslobađa se predrasuda i pristrasnosti, empatiše s ljudima, ne osuđuje.

Kulturna kompetentnost je veoma važna (vid. Mikkonen et al. eds, 2007: 18; Crveni krst Srbije, 2017: 9–10). Kulturna kompetentnost obuhvata „kongruentan skup znanja, stavova, vještina, ponašanja, sposobnosti za uspešno

50. „Kvalitetno razumevanje dogovorenog pristupa populaciji pretpostavlja da terenski radnici budu osvešćeni i dobro upoznati sa svojim ličnim principima i uverenjima, a onda i organizacijskim“ (Đorđević i dr., 2011: 47).

stupanje u interakciju“ s ljudima s različitim (sup)kulturnim praksama (Kišjuhas i Žegarac, 2016: 23). Prema Nevenki Žegarac (2016: 28–32) prepreke u komunikaciji između različitih kulturnih obrazaca mogu biti: pretpostavke o sličnostima, različiti jezici i stilovi komunikacije, neverbalna komunikacija, pretpostavke i stereotipi, tendencija da vrednujemo, anksioznost. Potrebno je imati na umu i to da „kulturne grupe“ nisu homogene (Žegarac, 2016: 46). Kako smatra Žegarac (2016: 33–34), proces razvoja kulturne kompetentnosti ide od osetljivosti, svesnosti, znanja, veština, do kompetencija, i tokom tog procesa bitno je prepoznavanje moći koja udomljuje i hrani privilegije. Kulturna kompetentnost treba praktično da prožima sve segmente rada udruženja (vid. Centar za istraživanje javnih politika, 2017: 9; o „kulturnoj osetljivosti“ vid. i Cucić, 2010a: 30–31; o važnosti kulturne kompetencije za rad u virtuelnom prostoru vid. Kvasny, 2019: 86).

U smislu kompetencija, važno je napomenuti i **svesnost o neverbalnim porukama** koje se šalju (vid. Đorđević i dr., 2011: 55; Mešković i Veljković, 2010: 99–100). „Za dobru komunikaciju, neophodno je biti svestan svog verbalnog izražavanja i govora tela koji uključuje mimiku, kontakt očima, gestove, način na koji sedite ili stojite u odnosu na drugu osobu“ (Crveni krst Srbije, 2017: 14). Niko od radnika/ca nije veći/a „ekspert/kinja“ za životne okolnosti i potrebe koje proizilaze iz isključenosti od same osobe koja se nalazi u datoj situaciji, te je **umešnost slušanja** ključna za iniciranje odnosa poverenja (vid. Crveni krst, 2017 : 21–22; Mešković i Veljković, 2010: 99–100). Odgovornost, u pogledu **poštovanja dogovora**, veoma je važna za *outreach* rad. **Svaki/a outreach radnik/ca se oslanja na drugog/u outreach radnik/cu, bez obzira na to da li su istovremeno na terenu ili nisu.** „Preko terenskog radnika/ce se gradi odnos poverenja u program, odnosno uslugu, odnosno organizaciju“ (Đorđević i dr., 2011: 55).

Svaka osoba će doći u *outreach* tim s određenim veštinama i znanjima. Poželjno je da **udruženje ponudi outreach radnicima/cama prilike za sticanje novih znanja i veština kroz obuke** (vid. Đorđević i dr., 2011: 54; Mikkonen et al. eds, 2007: 47, 48; Cucić, 2010a: 27–28, 30–35). Neophodno je da *outreach* radnici i radnice razumeju svoju ulogu i oblast delovanja (i domete) programa, kao i da raspoložu svim neophodnim informacijama o legislativi i relevantnim resursima i pravima. Važno je da *outreach* radnici/ce budu: **autentični/e; autentično empatični/e** (da nastoje da što bolje razumeju situaciju u kojoj se neko nalazi i osećanja koja ispoljava, da uvažava ta osećanja); **svesni/e sopstvenih znanja i svesni/e potreba za razvojem znanja** (te da ih komuniciraju s timom

radi izrade periodičnog plana obuka u udruženju); **otvoreni/e; informisani/e; svesni/e svojih granica** (i da su u stanju da ih jasno i pravovremeno komuniciraju); **odgovorni/e; fleksibilni/e** (sposobni/e da prihvate da će se planovi menjati, jer je cilj podržati osobu kojoj se program obraća); **sposobni/e da daju i prime konstruktivnu kritiku i da se kritički osvrnu na sopstvene akcije; sposobni/e za analizu; spremni/e da u timu i s timom rastu** (vid. Đorđević i dr., 2011: 51–55; Mikkonen et al. eds, 2007: 29–31; Cucić, 2010a : 25–27; Nikolin i dr., 2018: 8, 52; Mešković i Veljković, 2010: 86–89, 92, 99–100; Mićić i Petković, 2010: 141–144).

SAŽETAK IV POGLAVLJA

Interne politike i procedure jesu podsetnik, ali i najkonkretnija zaštita postulata na kojima funkcionise jedno odgovorno udruženje, a to su postulati nediskriminacije, transparentnosti, solidarnosti, nenasilja, saradnje itd. Njihovo periodično revidiranje je u funkciji uvežbavanja razgovora o svemu pomenutom, suočavanje s izazovima i transformacijom udruženja zarad postizanja kohezije zasnovane na pravdi unutar udruženja. Principi rada i njihova operacionalizacija slikaju teorijska stanovišta koja udruženje zastupa (i ideologiju koja je u pozadini).

Odgovorani outreach tim sastavljen je od pojedinaca i pojedinki koji/e se međusobno uvažavaju, kritički osvrću na sopstveni rad, rad udruženja, kao i društvene sisteme, daju konstruktivnu povratnu informaciju o radu ostalih radnika/ca, odgovorni su i učestvuju u izgradnji tima i odnosa solidarnosti s ljudima koji su u fokusu outreach programa.

Kontinuirani razvoj znanja i veština, kao i obrada iskustava, važni su aspekti čuvanja tima, kao i negovanja solidarnosti unutar njega.

PITANJA ZA PODSTICANJE RAZGOVORA O TEMAMA IZ IV POGLAVLJA:

Da li imate ustanovljene interne protokole koji čuvaju kulturu solidarnosti, nenasilja, participacije, nediskriminacije i tako dalje?

Da li imate razrađene principe rada i na kojim teorijskim pristupima su zasnovani?

Da li praktikujete kritičku refleksiju u odnosu na svoj rad?

Da li podržavate kritičko mišljenje i razvoj znanja i veština kod radnika/ca udruženja?

Da li brinete o radnicima/ama udruženja u pogledu njihovog zdravlja?

PREDLOG:

Razgovarajte o načinu na koji razvijate praksu. Podržite jedni druge u razmišljanjima, diskutujte o nedoumicama i neslaganjima, obezbedite participativnu i transparentnu atmosferu. Fokusirajte napore i na kontinuirani razvoj znanja i veština. Svaka aktivnost je politička, odnosno tiče se društvenog života i polja, te vodite računa da svojom praksom doprinosite vrednostima koje zagovarate. Ne zaboravite da kultura udruženja daje nagoveštaj društvenih odnosa koje priželjkujete. Budite dosledni.

RAZVOJNI PUT OUTREACH PROGRAMA

Razvoj jednog *outreach* programa zavisice od društvenopolitičkog konteksta u kojem udruženje dela, dužine postojanja udruženja, iskustva radnika/ca unutar udruženja, činjenice da li udruženje već sprovodi neki (stacionarni) program ili uslugu, iskustva s realizacijom *outreacha* itd. Ovo poglavlje rezultat je promišljanja o mogućim zajedničkim činiocima u pogledu razvoja različitih *outreach* programa koji u fokusu imaju raznovrsne društveno isključene grupe ljudi.

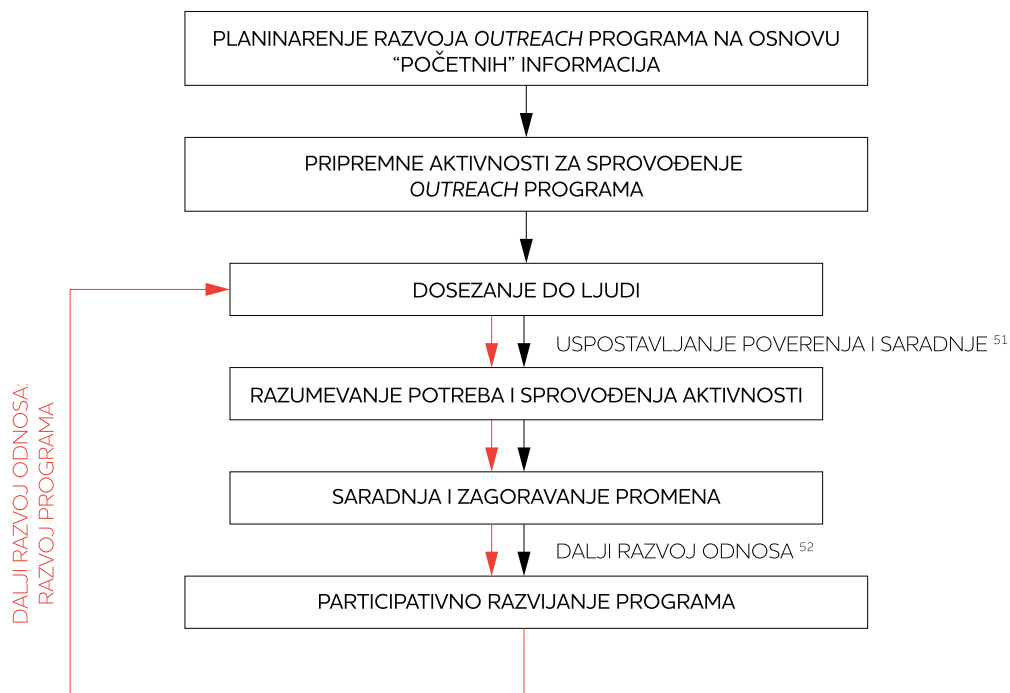
Outreach program može se razvijati kao samostalna programska celina, a može i kao programska nadogradnja određene usluge (Đorđević i dr., 2011: 68–70; Jovanović, u pripremi). U drugom slučaju prednost može biti npr. poznavanje konteksta, ali će i tada udruženje postepeno razvijati kapacitete za *outreach* rad odnosno prolaziti kroz određene faze razvoja *outreach* dela programa usluge, jer se okolnosti u kojima se podrška pruža, kao i način rada, razlikuju u odnosu na rad u određenim stacionarnim uslugama. Može se desiti i da udruženje najpre razvije *outreach* program, pa tek nakon više godina sprovođenja istog, razvije i neku od usluga za ljude koji su u fokusu udruženja (primer vid. u Đorđević i dr., 2011). I na kraju, moguće je da je udruženje fokusirano isključivo na kontinuirani razvoj *outreach* programa koji sprovode, te da nije zainteresovano ili nema mogućnosti za dodatni razvoj neke od stacionarnih usluga.

Za razvoj programa može biti značajno i iskustvo drugih udruženja u realizaciji sličnog *outreach* programa, te prenos iskustva i znanja, kao i dostupnost određenih materijala koji mogu „olakšati“ razvoj programa. Dinamika razvoja

outreach programa može zavisiti i od toga koliko je udruženje već prepoznato u zajednici, naročito od strane grupe kojoj će se program obraćati. Preporuka je da se u udruženjima najpre dogovore (teorijski) pristupi na osnovu kojih će razvijati praksu. Povratno, ljudi koji su u fokusu programa doprinosiće razvoju teorijskih pristupa, koji će nadalje oblikovati praksu *outreach* rada.

Pretpostavka je da će u fokusu *outreach* programa biti: ljudi za koje, na teritoriji određene lokalne zajednice ili ukupnog društva, usluge i programi ne postoje, nisu u dovoljnoj meri razvijeni ili pristupačni (npr. ljudi koji nemaju potrebnu dokumentaciju ili ne ispunjavaju propisane uslove za korišćenje određenih usluga); ljudi koji su „nevidljivi“ za određene usluge odnosno sistem socijalne zaštite; ljudi nad kojima se vrše diskriminacija, ugnjetavanje i nasilje; ljudi koji se bore sa siromaštvom i siromaštvom usloženim izazovima; ljudi koji nemaju dovoljno informacija o postojećim resursima ili svojim pravima usled društvene isključenosti; ljudi koji nemaju pristup procesima kreiranja strategija i politika koje ih se tiču; ljudi koji nisu zadovoljni postojećim uslugama i retko ih koriste ili odbijaju da ih koriste i dr. U osnovi odbijanja da se obrate određenim institucijama ili da koriste određene usluge može biti prethodno negativno iskustvo (nerazumevanje ili neadekvatno postupanje od strane stručnjaka/inja unutar institucija/usluga), procena da su same usluge neadekvatne spram njihovih potreba i/ili da nisu zasnovane na principima solidarnosti, participacije, čuvanja dostojanstva i tako dalje (vid. Đorđević i dr., 2011: 35; Mikkonen et al. eds, 2007: 18, 25; Nikolin i dr., 2018).

Razvoj *outreach* programa mogao bi, šematski, da se prikaže na sledeći način (up. s predstavljenim fazama rada na terenu u Cucić, 2010a: 21–25; Đorđević i dr., 2011: 56)



Koraci ovog (mogućeg) puta razvoja detaljno su objašnjeni u nastavku priručnika. Za udruženja bez iskustva u organizovanju *outreach* programa deo o planiranju i pripremnim aktivnostima može biti od koristi. **Dosezanje do ljudi, razumevanje potreba i sprovođenje aktivnosti, saradnja i zagoravanje promena koraci su koji se u praksi dešavaju istovremeno, a u skladu s ukupnim radom razvija se i program. Ovi segmenti predstavljeni su kao sukcesivni koraci radi jednostavnijeg prikaza razvoja odnosno sprovođenja programa od prvog kontakta, do procene procesa rada i ishoda programa (evaluacije).** Od poglavlja koje govori o dosezanju, tekst može biti interesantan i za udruženja koja već sprovode *outreach* programe, naročito ako tragaju za novim načinima dosezanja do ljudi, idejama o alatima za razumevanje konteksta i kontinuiranog participativnog razvoja programa.

51. O uspostavljanju poverenja vid. Cucić, 2010a: 23.

52. O razvoju odnosa vid. Cucić, 2010a: 23; fazu 4 terenskog rada u Đorđević i dr., 2011: 56.

SAŽETAK V POGLAVLJA

Svako udruženje imaće osobeno iskustvo razvoja outreach programa. Koraci koji mogu da olakšaju ovaj proces i da podstaknu na razmišljanje i dalji razvoj programa predloženi su u ovom poglavlju.

PITANJA ZA PODSTICANJE RAZGOVORA O TEMAMA IZ V POGLAVLJA:

Da li ste već razvijali neki program? Ako jeste, kako je tekao ciklus njegovog razvoja?

Na koje prepreke nailazite u razvoju programa ili radu?

PREDLOG:

Razgovarajte u udruženju o koracima po kojima želite da razvijate program. Razgovarajte o preprekama koje ste do sada imali nevezano za razvoj programa, ali koje mogu uticati na razvoj programa. Razgovarajte i o mogućim odgovorima na te izazove, ne odustajte!

VI PLANIRANJE RAZVOJA OUTREACH PROGRAMA NA OSNOVU POČETNIH INFORMACIJA

Na osnovu inicijative da se odreaguje na određenu nepravdu, moguće je planirati razvoj programa uz prikupljanje osnovnih informacija i inicijalno mapiranje. Mapiranje omogućava vizuelni prikaz na relaciji potreba – postojeće usluge i programi – dostupnost usluga i programa – nepostojanje usluga i programa za određene grupe (Žegarac i dr., 2010: 47). Različita su iskustva udruženja u planiranju i upoznavanje s tim iskustvima je korisno (radi informisanja i uporedbe vid. Cucić, 2010a: 21–25; Đorđević i dr., 2011: 29–37, 56; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 18–19; Crveni krst Srbije, 2017: 16–17; Mikkonen et al. eds, 2007: 37, 54 i ostalu literaturu navedenu u tekstu ispod). **Poželjno je da planiranje bude sistematično i participativno, a važno je i imati svest o tome da će sam program doživeti više promena tokom svog trajanja.** Ako ljudi koji su u fokusu outreach programa nisu učestvovali u pokretanju i postavljanju programa, onda je važno imati na umu mogućnost participativnog razvijanja programa što ranije u toku trajanja programa (vid. *Priručnik za terenski rad u oblasti reproduktivnog zdravlja i prava u humanitarnim krizama*, 2016: 54).

Inicijalno planiranje može obuhvatati:

1. Obrazloženje za pokretanje programa.

Obrazloženje daje odgovor na pitanje šta je razlog za pokretanje programa. To je prilika da se još jednom razmisli o vrednosnom predznaku delanja udruženja i argumentuje razvoj programa. To je trenutak kada se odlučuje o inicijalnim pristupima koji će se koristiti prilikom razvoja *outreach* programa (vid. Đorđević i dr., 2011: 29; Cucić, 2010a: 22; Baračkov i dr., 2010: 124; Mešković i Veljković, 2010: 99).

2. Definisanje grupe kojoj će se program obraćati i zajednice (geografske, virtuelne) koja će biti obuhvaćena programom.

Potrebno je dati odgovor na pitanje ko je u fokusu programa i na kojoj platformi (u slučaju dosezanja posredstvom tehnologije), odnosno na kojoj teritoriji (u slučaju dosezanja licem u lice) će se *outreach* program sprovoditi (vid. Cucić, 2010a: 22; Crveni krst Srbije, 2017: 4–6; Baračkov i dr., 2010: 124; Mešković i Veljković, 2010: 99).

3. Upoznavanje s dostupnom literaturom, statistikama, informacijama i relevantnim legislativnim okvirom.

Važno je upoznati se s dostupnom „progresivnijom“ stručnom literaturom; dostupnim statistikama na međunarodnom, državnom, regionalnom i na nivou

grada/opštine; izveštajima nezavisnih tela u državi; izveštajima udruženja koja se bave praćenjem primene međunarodnih konvencija u pogledu prava društveno isključenih ljudi; izveštajima zavoda i instituta koji su se bavili temom relevantnom za grupu kojoj se program obraća; istraživanjima u kojima se spominje grupa; legislativnim okvirom (up. fazu 1 terenskog rada u Đorđević i dr., 2011: 56; vid. i Cucić, 2010a: 33; Baračkov i dr., 2010: 124, Mešković i Veljković, 2010: 97–98).

4. Inicijalno mapiranje kroz upoznavanje s kontekstom i istraživanje unutar grupe.

a) Upoznavanje s kontekstom

Upoznavanje s kontekstom podrazumeva informisanje o trenutno dostupnim programima i uslugama za pomenutu grupu na lokalnu, kao i na državnom nivou, informisanje o udruženjima koja rade s grupom kojoj će se obraćati program (na lokalnom, regionalnom i na nivou države). Može biti korisno i mapiranje različitih dostupnih usluga i programa za određenu grupu van okvira Srbije i istraživanje iskustava tih usluga i programa (bez namere direktnog repliciranja, jer je ključno uvažiti lokalni kontekst prilikom planiranja programa) (o upoznavanju s kontekstom vid. Đorđević i dr., 2011: 32, 56; *Priručnik za terenski rad u oblasti reproduktivnog zdravlja i prava u humanitarnim krizama*, 2016: 53; Cucić, 2010a: 22, 28; Baračkov i dr., 2010: 124; Mešković i Veljković, 2010: 97, 98; Žegarac i dr., 2010: 47).

b) Istraživanje unutar grupe kojoj će se program obraćati

Kroz neformalne mreže udruženja (prijatelja udruženja, partnerskih udruženja itd.), javnim pozivom, uz pomoć tehnologije ili na neki drugi način, svakako treba kontaktirati ljude koji će biti u fokusu programa i nastojati da se od početka uključe u planiranje programa. Mogu se organizovati susreti i kroz diskusiju i razmenu, mapirati važne informacije. Na osnovu informacija dobijenih od onog broja ljudi koji je isprva dostupan i spreman za učestvovanje u planiranju programa, stižu se inicijalni uvidi u potrebe i izazove (vid. Đorđević i dr., 2011: 32; *Priručnik za terenski rad u oblasti reproduktivnog zdravlja i prava u humanitarnim krizama*, 2016: 53; Cucić, 2010a: 28; Baračkov i dr., 2010: 125; Mešković i Veljković, 2010: 97–98; National Association of Social Workers et al., 2017: 27–28).

Analizom svih navedenih informacija mogu se donositi prvi zaključci o pravcima razvoja *outreach* programa, a dobija se i inicijalni uvid o programima i uslugama koje nedostaju u određenoj zajednici (vid. Đorđević i dr., 2011: 32; Crveni krst Srbije, 2017: 16–17).

5. Ispitivanje stavova u zajednici.

Ponekad je korisno organizovati kratko istraživanje u zajednici radi utvrđivanja stavova prema grupi kojoj će se program obraćati (naročito ako slična istraživanja ne postoje). Na taj način stiže se uvid u potencijalne predrasude koje pojedinci/ke imaju u odnosu na određenu

grupu ljudi, ali se uviđaju i prilike za zajedničko solidarno delovanje u pogledu ostvarivanja prava ljudi (vid. Đorđević i dr., 2011: 32).

6. Definisanje inicijalnih ciljeva programa.

Inicijalni ciljevi, te shodno njima i aktivnosti u programu, definišu se spram zaključaka izvedenih analizom svih informacija prikupljenih u prethodnim koracima (poželjno je u saradnji s ljudima koji će biti fokus programa, a koji su dosegnuti u ovoj fazi razvoja programa) (vid. Đorđević i dr., 2011: 29; Baračkov i dr., 2010: 124).

7. Definisanje prvih pravila rada u programu.

Promišljanje pravila rada potrebno je već u ovoj fazi radi jasnijeg komuniciranja sa zajednicom. Idealno se prva pravila (kao i kasnija) kreiraju u partnerstvu s ljudima koji će biti u fokusu *outreach* programa. U narednom koraku (pripremnim aktivnostima) pravila se razrađuju u Pravilnik, koji se onda razvojem programa revidira (o pravilima vid. Cucić, 2010a: 22; tačka 3 u Mikkonen et al. eds, 2007: 54; Đorđević i dr., 2011: 58; Baračkov i dr., 2010: 124).

8. Definisanje sistema praćenja rada.

Važno je započeti kreiranje dokumentacije programa uz pomoć koje će se pratiti rad u programu i kvantitativno i kvalitativno. O mehanizmima praćenja biće više reči u poglavljima o participativnom razvijanju i dokumentaciji programa (up. primer dat u Cucić, 2010b: 65–66; vid. Mešković i Veljković, 2010: 99).

9. Određivanje potrebnog broja (i obrazovnog profila) outreach radnika/ca.

Treba izvršiti procenu broja outreach radnika/ca (i posebno stručnjaka/stručnjakinja u okviru outreach tima) koji je potreban za pokretanje outreach programa spram inicijalnih informacija. U toku trajanja programa taj broj, kao i potrebni obrazovni profili radnika/ca redefinišu se po potrebi (upor. Cucić, 2010a: 22; Baračkov i dr., 2010: 124).

10. Kreiranje inicijalnog budžeta.

Inicijalno je potrebno planirati sredstva za pokrivanje troškova: kancelarijskog prostora za sastanke tima, troškova funkcionisanja kancelarije (struje, vode, telefona, interneta itd.) i osveženja za sastanke, kompjutera (ili više njih, u zavisnosti od potreba) i mobilnih telefonskih aparata za rad, kancelarijskog materijala, dela nameštaja pod ključem za odlaganje dokumentacije (fiokar, kaseta, kredenac itd.), sredstava za plate/nadoknade za outreach radnike/ce, prevoza za pretpostavljeni broj radnika/ca u timu,⁵³ troškova komunikacije za tim, troškova administrativne prirode, izrade identifikacionih kartica, opreme za tim⁵⁴ (po potrebi) i dodatnih troškova u zavisnosti od aktivnosti koje se sprovode pod krovom outreach programa. Daniel Mešković, Vladimir Veljković i Viktorija Cucić preporučuju i obezbeđivanje osiguranja za outreach (terenske) radnike/ce za slučaj opasnosti na poslu, povrede ili nesreće (Cucić, 2010b: 61; Mešković i Veljković, 2010: 98). Treba razmišljati i o troškovima za dalje obuke za outreach radnike/ce i za radno savetovanje (ipak, ovi aspekti programa mogu biti obezbeđeni i po

53. Prema važećim zakonima (vid. Zakon o volontiranju, 2010 i Zakon o radu, 2005), troškovi prevoza moraju biti pokriveni svim outreach radnicima/cama, bez obzira na to da li su angažovani ugovorom o volontiranju ili ugovorom o radu. I da nije tako, logično je da udruženje preuzme troškove kako niko ne bi imao izdatak.

54. Na primer: jakne, čizme i slično. Posebno je važno nabaviti zaštitnu opremu u slučaju da je u toku epidemija nekih zaraznih bolesti (npr. tokom epidemije COVID19 u Srbiji, za rad na terenu važno je obezbediti zaštitne maske, rukavice, sredstva za dezinfekciju, vizire i sl. (a pomenuto će, tokom epidemije, biti važno nabavljati i deliti i ljudima koji su u fokusu outreach programa)).

principu solidarnosti barem isprva). Važno je napomenuti da su mogući i dodatni troškovi u toku sprovođenja programa, te da ponekad i o tome treba razmišljati – na primer, ukoliko su u fokusu programa ljudi koji žive s određenom zaraznom bolešću za koju postoji vakcina, može biti potrebno razmotriti i eventualne troškove (re) vakcinacije *outreach* tima (primer u vezi s pomenutim vid. Mikkonen et al. eds, 2007: 31, a o planiranju budžeta u pogledu korišćenja tehnologije vid. National Association of Social Workers et al., 2017: 29).

11. Informisanje zainteresovane javnosti o nameri da se inicira program.

Ovaj korak podrazumeva informisanje zainteresovanih sugrađana/ki, udruženja građana i drugih organizacija civilnog društva s kojima se može anticipirati partnerstvo na pitanjima zbog kojih se program pokreće, kao i izrazito zainteresovanih aktera – podržavaoca rada udruženja, potencijalnih partnera u različitim sektorima i ostalih relevantnih aktera u zajednici.

12. Obezbeđivanje finansijske konstrukcije za rad programa.

Inicijalno je poželjno da se obezbede sredstva za određeni period nesmetanog rada na razvoju odnosa poverenja i sticanju preciznije slike o potrebama ljudi kojima se program obraća. Potrebno je pregovarati sa zainteresovanim sugrađanima/kama i ostalim akterima o nabavci neophodnih sredstava ili materijala/opreme za program. Teoretski, program može biti u potpunosti finansiran od građana i građanki koji/e su zainteresovani/e za unapređenje položaja određene grupe ljudi, kao i društvenih promena (što programu daje određenu

nezavisnost u pogledu razvoja), ali to će zavisi od materijalnih kapaciteta te zajednice i nivoa diskriminacije i socijalne distance u odnosu na određenu grupu. Treba omogućiti zainteresovanim licima i akterima da na različite načine učestvuju u programu odnosno doprinesu razvoju programa, jer se i na taj način inicira i neguje solidarnost u zajednici. U razgovoru sa zvaničnim institucijama npr. jedinicama lokalne samouprave, treba insistirati na važnosti *outreach* programa za zajednicu, te istražiti mogućnosti za podršku programu. Ne treba smetnuti s uma da je u okviru odgovornosti države da omogući ostvarivanje prava i okolnosti za dostojanstven život za sve ljude (o mobilizaciji resursa vid. Baračkov i dr., 2010: 124).

SAŽETAK VI POGLAVLJA

Planiranje razvoja programa počinje odlukom o preduzimanju akcija u pravcu organizovane podrške određenoj grupi ljudi. Nakon što se obrazloži razlog za pokretanja programa i definiše grupa ljudi koja će biti u fokusu programa, slede kontaktiranje pomenutih ljudi formalnim i neformalnim kanalima, istraživanje literature, upoznavanje konteksta i inicijalno istraživanje potreba. To dovodi udruženje do participativnog postavljanja inicijalnih ciljeva i do prvih pravila rada u programu, koji će se kasnije dalje razvijati. Kreiranje inicijalnog budžeta i mapiranje potrebnih ljudi za sprovođenje programa, kao i informisanje zainteresovane javnosti zaokružuju korak planiranja. Sledeći korak (priprema za sprovođenje programa) naslanja se na plan koji je postavljen u ovom koraku.

PITANJA ZA PODSTICANJE RAZGOVORA O TEMAMA IZ VI POGLAVLJA

Zašto pokrećete outreach program? Zašto je pokrenut postojeći program?

Da li ste se upoznali s relevantnom literaturom i legislativom?

Koje ste informacije prikupili o grupi ljudi koja je u fokusu programa od same grupe?

Šta ste saznali o kontekstu u zajednici (društvu) – dostupnim uslugama, programima i stavovima jednog dela zajednice prema grupi koja je u fokusu programa?

Da li ste definisali pristup u radu, inicijalna pravila, inicijalne ciljeve i sistem praćenja rada?

Da li ste mapirali poteškoće u obezbeđivanju finansijske potpore programu?

Da li ste obavestili podržavaoce udruženja o nameri iniciranja programa?

PREDLOG:

Razgovarajte u timu o nedoumicama i neizvesnostima. Promišljajte o mogućim problemima i dogovarajte se oko potencijalnih odgovora na njih.

VII

PRIPREMNE AKTIVNOSTI ZA SPROVOĐENJE OUTREACH PROGRAMA

Dalje aktivnosti odnose se na administrativnu pripremu i pripremu kapaciteta za razvoj programa. Ovaj korak je vrlo sličan pripremi za sprovođenje bilo kog projekta, te će značajnom broju udruženja biti poznat, ali tekst nastoji da ponudi predloge radi razrešenja potencijalnih dilema s kojima se, verovatno, jedan broj ljudi unutar udruženja susretao (baš kao i autorka). U daljem tekstu je predlog reda i sadržaja ovih aktivnosti (up. s Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 20–26).

1) Pravljenje dogovora unutar udruženja oko podele odgovornosti za realizaciju pripremnih aktivnosti za razvoj programa.

U procesu dogovaranja važno je negovati participativne, transparentne i solidarne mehanizme odlučivanja.

2) Konsultovanje sa službom Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti.

Ove konsultacije važne su u pogledu razvoja i čuvanja dokumentacije (elektronske i papirne) i razvoja i/ili korišćenja „alata“ za digitalno doseganje odnosno doseganje posredstvom tehnologije. Ova služba može pomoći da se podaci čuvaju u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti (2018), odnosno najboljim interesima osoba čijim se podacima raspolaže.

3) Pripremanje Pravilnika o radu u outreach programu.

Svaka praksa je društveni akt i treba da odslikava željene vrednosti u društvu. Unutar Pravilnika se, između ostalog, definišu vrednosti, principi, prava i obaveze, pravila rada, načina doseganja i sadržaj programa, koji odslikavaju praksu koja će se sprovoditi (vid. Mešković i Veljković, 2010: 98). Pravilnik je poželjno participativno razvijati. U poglavlju koje govori o dokumentaciji programa biće predložen mogući sadržaj ovog dokumenta.

4) Pripremanje tela koje će se baviti odabirom koordinatora/ke programa i pripremanjem kriterijuma za odabir koordinatora/ke programa i odabir outreach radnika i radnica.

Ako je organizacija rada u udruženju takva da jedna (ili više) osoba koordiniše rad u programu, valjalo bi da se i kriterijumi za odabir koordinatora/ke definišu u transparentnoj i participativnoj atmosferi, s ciljevima programa na umu. Proces odabira koordinatora/ke programa i outreach radnika/ca jedinstven je za svako udruženje. Pojedina udruženja će biti spremna da formiraju telo koje će se baviti odabirom koordinatora/ke i outreach radnika/ca. Priprema ovog tela treba da

je participativna i transparentna. Telo za odabir koordinatora/ke programa mogu činiti npr. svi članovi/ice udruženja zajedno s ljudima koji su u fokusu udruženja, a koji žele da učestvuju u radu udruženja. Telo mogu činiti i stručnjaci/kinje koji/e nisu deo udruženja, a koje udruženje odabere kao kompetentne.

Prilikom izrade kriterijuma za odabir koordinatora/ke programa pojedina udruženja će voditi računa o potrebnim organizacionim i drugim sposobnostima i znanjima. Može biti korisno da budući/a koordinator/ka bude osoba koja ima znanja o asertivnoj komunikaciji, veštine uvežbavanja refleksije i participativnog vođenja tima, da je proaktivna i odgovorna u situacijama koje su izazovne. Jedan broj udruženja će poziciji koordinatora/ke *outreach* programa pridružiti i odgovornosti koje bi nosila pozicija koordinatora/ke volontera/ki u *outreach* timu (najčešće usled ograničenih raspoloživih sredstava), te će kriterijume za odabir postaviti i u odnosu na te zadatke. Prilikom kreiranja kriterijuma za odabir *outreach* radnika/ca može biti korisno imati na umu spremnost osobe da promišlja o principima rada, razvija svoje veštine i znanje, kao i sposobnosti izlistane u poglavlju koje govori o preduslovima za odgovoran *outreach* rad (vid. pojedine poslove, teme i sposobnosti koje su naznačene kao relevantne za poslove koordinisanja *outreach* rada u Đorđević i dr., 2011: 57–58; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 20–40; Mikkonen et al. eds, 2007: 37–41, 48; vid. primere opisa posla terenskog/e radnika/ce za rad u jednom *outreach* programu u Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 46; Nikolin i dr., 2018).

5) Kreiranje poziva za odabir koordinatora/ke programa i *outreach* radnika/ca i njegovo javno oglašavanje.

Poziv treba da sadrži detalje programa, dostupne pozicije, poželjne sposobnosti i objašnjene odgovorno-

sti prema pozicijama (upor. Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 20–21). Treba razmišljati o nediskriminatornim aspektima u kontekstu poziva.

Uobičajena je praksa da se, od ljudi koji konkurišu za poziciju koordinatora/ke, potražuju profesionalna biografija i motivaciono pismo, ali to nije pravilo. Poželjno je omogućiti i ljudima iz samog udruženja, ali i van udruženja, da konkurišu za pomenutu ulogu, u skladu s politikom nediskriminacije.

Prilikom kreiranja poziva za angažovanje *outreach* radnika/ca, važno je i ne izostaviti vreme koje se očekuje da potencijalni/e radnici/e *outreach* tima provode na terenu i u kancelariji, shodno specifičnim poslovima koje obavljaju. Definisanje vremena koje se provodi u *outreach* programu važno je radi čuvanja slobodnog vremena radnika/ce. Svaki/a radnik/ca mora imati vreme za odmor, rekreaciju. Može se dogoditi da npr. pojedini/e budući/e *outreach* radnici/e dolaze iz grupe ljudi koja je u fokusu *outreach* programa ili da žive u istoj zgradi ili u istom naselju. Svaki/a radnik/ca mora imati dobar balans angažovanosti u programu i slobodnog, privatnog vremena (vid. Mikkonen et al. eds, 2007: 38–39).

Poziv se prosleđuje dostupnim kanalima (partnerskih institucija i udruženja, kao i drugih zainteresovanih aktera) i „tradicionalnim“ i „novim“ medijima (vid. Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 21). Za prosleđivanje poziva ponekad se koriste i oglasne table i različiti neformalni kanali komunikacije udruženja (primer javnog poziva i prijavnog formulara za potencijalne terenske radnike/ce volontere/ke vid. u Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 40–41).

6) Dvosmerni odabir.

Ovaj proces podrazumeva:

- a)** odabir ljudi od strane udruženja na osnovu prethodno dogovorenih kriterijuma (up. s Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 20–22).

Pored poslate dokumentacije, u procesu odabira neredovito je značajan i intervju (logično bi bilo da i intervju realizuje pomenuto telo ako je osnovano) na kome se, u pogledu odabira koordinatora/ke, udruženje upoznaje i s posvećenošću osobe pitanjima kojima će se program baviti. Nekad se udruženje odlučuje da ulogu koordinatora/ke, bez konkursa, prepusti osobi koja je inicirala program ili da na osnovu određenih kriterijuma (koji ne moraju biti među onima koji su pobrojani) odabere osobu iz udruženja. Za razvoj tima i zadovoljstvo/ostanak ljudi u udruženju ključno je da svi procesi u udruženju budu transparentni, jasni i participativni. U pogledu outreach radnika/ca, odabir se može praviti pre ili nakon obuke, ili nakon probnog perioda, u zavisnosti od prakse udruženja (vid. Mešković i Veljković, 2010: 97; Mikkonen et al. eds, 2007: 39).

- b)** odabir udruženja od strane ljudi koji su se javili na poziv.

Ovaj odabir ljudi prave kroz upoznavanje s istorijatom, kulturom udruženja – internim politikama, vrednostima i pravilnicima udruženja, načinom komunikacije unutar udruženja, načinom rada i tako dalje.

7) Kreiranje dokumentacije programa.

Potrebno je razviti sistem izveštavanja i ostale formule (Mešković i Veljković 2010: 99). Korisno je da

programska dokumentacija sadrži: izjave o poverljivosti za sve angažovane u programu, izjave o uključivanju u program / isključivanju iz programa, odgovarajuće tipove ugovora (za zaposlene i volontere/ke), formule za evidenciju rada, individualne planove aktivnosti, formule za učešće ljudi kojima se program obraća u oblikovanju programa i drugo. Kroz programsku dokumentaciju prati se rad u programu. Više reči o dokumentaciji programa biće u poslednjem poglavlju.

8) Pripremanje inicijalne obuke za budući tim outreach programa.

Prema tome kako se ljudi uključuju u *outreach* rad napravljena je podela na: 1) samoobučavanje (*outreach* radnici/e uče radeći); 2) ekspert–učenik model (iskusan/na *outreach* radnik/ca prenosi svoje profesionalne veštine i znanje na nove radnike/ce); 3) organizovanje treninga o *outreachu* kao metodi rada i teorijskom pristupu, dok se praktično iskustvo i specijalne veštine razvijaju kroz rad (Mikkonen et al. eds, 2007: 47). Moglo bi se reći da bi se u daljem tekstu predloženi sadržaj obuke izvodio kombinacijom modela 2) i 3), s tim što bi bilo poželjno da se pojedine situacije koje se mogu dogoditi prilikom *outreach* rada obrade na samom treningu. Pre svega, treba definisati ishode obuke, a potom i razraditi tehnike rada. Važno je da se *outreach* radnici/e upoznaju sa:

- a)** istorijom i kulturom udruženja;
- b)** inicijalno dostupnim informacijama o grupi ljudi kojima će se program obraćati (pogledati VI poglavlje) i ključnim izazovima s kojima se suočavaju;
- c)** sposobnostima koje je važno da razvijaju kao *outreach* radnici/e;

d) znanjima o metodu i principima *outreach* rada;

e) Pravilnikom o radu u *outreach* programu;

f) načinima kako treba da se pripreme za *outreach* rad i kako da upravljaju stresom tokom angažovanja;

g) informacijama koje mogu biti relevantne za ljude koji su u fokusu programa (uslugama, uslovima za ostvarivanje izvesnih prava i slično) (vid. Mikonen et al. eds, 2007 : 27);

h) informacijama o načinu izveštavanja i dinamici održavanja *outreach* sastanaka i tako dalje (vid. Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 22–25; Crveni krst Srbije, 2017: 38–40; Cucić, 2010a: 30–35; Mešković i Veljković, 2010: 92–97; Đorđević i dr., 2011: 52–53; vid. primer akreditovane obuke⁵⁵ u Satarić, Bogdanović na veb-prezentaciji Republičkog zavoda za socijalnu zaštitu, pristupljeno 2020).

U okviru obuke važno je predvideti vreme za uvežbavanje rada kroz obrađivanje hipotetičkih situacija, postavljanje pitanja i razgovor o dilemama. To je prilika i da se mapiraju nedostajuća znanja i veštine i napravi inicijalni plan daljih obuka u dinamici koja je ostvariva (shodno mogućnostima).

9) Realizovanje obuke za potencijalne *outreach* radnike/ce.

Pre realizacije, može biti potrebno dodatno prilagoditi planiranu agendu obuke (teme, tehnike koje će biti korišćene na već isplaniranoj obuci), shodno intervjuima

55. Naziv obuke: Program osnovne obuke za izradu plana mapiranja i izlaska na teren u cilju identifikacije najisključenije dece sa smetnjama u razvoju.

koji su vođeni s potencijalnim budućim *outreach* radnicima/ama. Na kraju obuke neophodno je obezbediti formulare kojima učesnici/ce obuke daju povratnu informaciju o obuci ili ostaviti vreme za usmenu evaluaciju. Takođe, poželjno je dogovoriti dodatno vreme s učesnicima/cama za razmišljanje o angažovanju unutar programa, a pre potpisivanja inicijalnog – probnog ugovora o radu/volontiranju. Za one koji procenjuju da npr. ne mogu da učestvuju u *outreach* radu, a koji pokažu interesovanje za rad udruženja odnosno programa, prigodno je omogućiti učešće u aktivnostima koji ne uključuju *outreach* (o pristupima obukama i orijentacijama *outreach* radnika/ca vid. Lazor Obradović i dr. prir., 22–26; 43–45; Đorđević i dr., 2011: 52–53).

10) Potpisivanje ugovora i izjava o poverljivosti.

Ovaj korak tiče se formalnog kreiranja tima *outreach* programa. U ugovorima (baš kao i u Pravilniku) definisana su sva prava *outreach* radnika/ca, među kojima su neka od najvažnijih: pravo na bezbednost, pravo na pravovremeno informisanje, pravo da se kaže „ne“ na predlog realizacije određenih aktivnosti (na osnovu ličnih, iskustvenih ili drugih, ali nediskriminatorskih razloga), pravo na refundiranje troškova, na opremu i materijal za bezbedan rad, na konstruktivnu povratnu informaciju (tzv. *fidbek*), na unapređivanje znanja, na odmor i slično (Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 23). Pored toga, u ugovorima su definisane i sve obaveze angažovanih osoba (rad u skladu s Pravilnikom o radu u *outreach* programu, predviđeno radno/volontersko vreme, obavezno prisustvo na sastancima, pisanje izveštaja i sl.) (vid. Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 23). Ugovorom su definisani i uslovi prekida saradnje. Izjave o poverljivosti treba da budu deo redovne prakse udruženja radi zaštite poverljivosti podataka kao jednog od osnovnih prava (Đorđević i dr., 2011: 59–60). Izjave se potpisuju kada započne probni period odnosno pre

prvog izlaska na teren ili digitalnog dosezanja, odnosno pre prvog dodira s poverljivim informacijama.

11) Organizovanje prvog sastanka tima i participativna izrada kratkoročnog plana rada.

Prvi sastanak je višestruko važan. S jedne strane, postavlja se osnova za atmosferu poverenja, kroz upoznavanje i dogovaranje pravila komunikacije na sastancima, s druge strane dogovaraju se logistički i sadržinski aspekti rada. Na prvom sastanku dogovara se i organizacija rada, razgovara o principima i pravilima rada i izrađuje kratkoročni plan rada. S obzirom na to da se *outreach*, „po pravilu“, obavlja u parovima (naročito kada govorimo o dosezanju do ljudi „licem u lice“), na prvom sastanku razgovara se i o tom aspektu organizacije rada. Postoje brojna gledišta o čemu sve treba voditi računa u *outreach* timu u pogledu formiranja parova, zatim u pogledu važnosti rada u paru, pojedinih načela i tako dalje (vid. Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 17–18, 27–28; Mikkonen et al. eds, 2007: 18, 27; Đorđević i dr., 2011: 58; Cucić, 2010a: 32; Baračkov i dr., 2010: 125; Nikolin i dr., 2018: 12–13, 47; Priručnik za terenski rad u oblasti reproduktivnog zdravlja i prava u humanitarnim krizama, 2016: 55). Pojedini razlozi za rad u parovima jesu bezbednost, sprečavanje nanošenja neke štete osobi u fokusu programa, međusobno davanje povratne informacije o radu, zajedničko refleksovanje i slično (vid. Mikkonen et al. eds, 2007: 27). Ponekad se parovi formiraju shodno određenim informacijama o grupi koja je u fokusu programa. Na primer, u radu sa ženama žrtvama nasilja, preporuka bi bila da terenski parovi budu sastavljeni od *outreach* radnica

(vid. Priručnik za terenski rad u oblasti reproduktivnog zdravlja i prava u humanitarnim krizama, 2016: 55). Prvi sastanak ujedno je i prilika za upućivanje radnika/ca u planiranu dinamiku revidiranja Pravilnika o radu u *outreach* programu odnosno evaluacije programa, procesu za koji i oni/e preuzimaju odgovornost.

12) Informisanje šire javnosti o početku sprovođenja programa.

Kroz informisanje šire javnosti o programu posredstvom raznovrsnih medija ili organizovanjem događaja i na sličnim akcijama, obezbeđuje se vidljivost programa, koja može uticati na dosezanje određenih grupa. Vidljivost može doprineti efikasnijem sprovođenju aktivnosti programa i obezbeđivanju „prostora“ za zagovaranje u budućnosti. U procesu obezbeđivanja vidljivosti treba voditi računa o poverljivosti i o prevenciji potencijalnog ugrožavanja bezbednosti ljudi kojima se program obraća. Pored vidljivosti, značaj u građenju partnerstva sa zajednicom ogleda se i u smanjivanju socijalne distance i predrasuda prema grupi ljudi koja je u fokusu programa, kao i u podršci za rad programa odnosno otklanjanje prepreka u radu.

U daljem tekstu biće reči o načinima dosezanja do ljudi i sadržajem *outreach* programa koji se planiraju u saradnji s osobama koje su u fokusu programa.

SAŽETAK VII POGLAVLJA

U ovom poglavlju prikazan je predlog pripremnih aktivnosti za sprovođenje outreach programa koje rezultuju formiranjem i obukom tima, kreiranjem programske dokumentacije (koja će se u toku sprovođenja i razvoja programa dalje razvijati), dogovorima o organizaciji rada i kratkoročnom planu rada, kao i informisanjem šire javnosti o početku sprovođenja programa.

Ovo je veoma važan korak u razvoju programa, jer se postavlja osnova za izgradnju tima, negovanje kritičkog mišljenja i konstruktivne komunikacije unutar tima.

PITANJA ZA PODSTICANJE RAZGOVORA O TEMAMA IZ VII POGLAVLJA

Da li ste pripremili inicijalni Pravilnik o radu u outreach programu i prateću dokumentaciju? Da li ste u tom procesu konsultovali Poverenika u vezi s pravilima za čuvanje podataka?

Prema kojim kriterijumima ste formirali outreach tim?

Jeste li već imali prilike da pripremate i sprovodite obuke o outreach radu?

Da li ste napravili dogovor o načinu komunikacije na sastancima i o kratkoročnom planu rada?

Da li ste obavestili širu javnost o programu i obezbedili vidljivost programa?

PREDLOG:

Razgovarajte u timu o najvećim izazovima tokom ove faze rada i pretočite naučene 'lekcije' u odgovarajuću internu politiku udruženja.

VIII

DOSEZANJE DO LJUDI, USPOSTAVLJANJE I RAZVOJ ODNOSA POVERENJA

Dosegnuti do ljudi koji su isključeni iz društvenih tokova ili su u riziku od isključenosti, dosegnuti do ljudi tamo gde žive i provode vreme, približiti im postojeće usluge, povezati ih s resursima u zajednici, doneti im uslugu tamo gde oni jesu, deliti informacije i znanja, zagovarati promene u društvu radi boljih uslova za život, sve to (i još mnogo toga) može obuhvatiti termin *outreach*⁵⁶ (vid. Cucić, 2010a: 29). Ljudi žive u kolektivnim centrima, u kućama od čvrstih i manje čvrstih materijala, u napuštenim objektima, na ulicama, u urbanizovanim naseljima, neformalnim (podstandardnim) naseljima i u ruralnim predelima. Shodno raspoloživim materijalnim sredstvima, vrsti isključenosti, uzrastu, interesovanjima, mogućnostima za mobilnost, obavezama, slobodama, neslobodama i drugim okolnostima, ljudi na različite načine provode svoje vreme.

56. „Autrič nije pojedinačna aktivnost, već grupa aktivnosti koje podrazumevaju različite pristupe – od uspostavljanja kontakta do praktične instruktaže” (Cucić, 2010a: 10).

Pored aktivnosti u fizičkom prostoru, danas je značajno vreme koje ljudi provode i u komunikaciji posredstvom tehnologije (telefon, računar, tablet itd.). Ljudi koji koriste digitalne tehnologije zarad ostvarivanja interakcija stvaraju virtuelne zajednice. Ove zajednice se formiraju na osnovu različitih faktora kao što su platforme koje koriste, interesovanja itd. I u ovim zajednicama prisutni su narativi i obrasci ophođenja koji su deo kulturnih obrazaca „fizičkih“ zajednica. To će značiti da se u dinamikama virtuelnih zajednica sreću opresivni mehanizmi, ali i da se javljaju novi fenomeni, poput digitalnog nasilja (više o digitalnom nasilju i prevenciji vid. u Kuzmanović i dr., 2016). „Digitalno nasilje (engl. *cyberbullying*) je korišćenje digitalne tehnologije (interneta i mobilnih telefona) s ciljem da se druga osoba uznemiri, povredi, ponizi i da joj se nanese šteta“ (Kuzmanović i dr., 2016: 15). Pojedini ljudi koji su izgurani na marginu društvenih tokova imaju pristup digitalnim tehnologijama. Njihovo učešće u virtuelnom prostoru usmerava udruženja da osmišljavanju nove načine dosezanja. Treba imati na umu da brojni ljudi i dalje nemaju pristup digitalnim tehnologijama usled različitih okolnosti / životnih situacija kao što su: siromaštvo, prostorna udaljenost, zabrana slobodne „upotrebe“ interneta, odnosno ograničavanja kontakata sa svetom van kuće ili van neposrednog okruženja, drugačijih navika itd. Ipak, usled sve većeg broja ljudi u Srbiji koji koriste digitalne tehnologije (Kovačević i dr., 2019: 10–24)⁵⁷ i namene priručnika udruženjima koja rade s različitim grupama, biće razmotreni i načini dosezanja do ljudi putem tehnologija odnosno u virtuelnom prostoru.

Od ključne je važnosti da načini dosezanja budu adekvatno birani i prilagođeni dnevnoj dinamici svakog kome se outreach program obraća. Na primer, prilikom dosezanja do starijih lica u ruralnim sredinama, koja nemaju pristup internetu i dosezanja mladih koji značajan deo dana provode na društvenim mrežama, biraće se različiti načini dosezanja. U pripremi za ostvarivanje kontakta outreach radnik/ca reflektuje o sopstvenim iskustvima i svojoj ulozi, opremljen/a je informacijama koje odgovaraju razlogu za kontaktiranje osobe. Prilikom ostvarivanja prvog kontakta počinje razvoj odnosa programa (outreach radnika/ce) i osobe koja se doseže.

Kada govorimo o biranju načina dosezanja, nameće se pitanje određene klasifikacije. Do sada je bilo više pokušaja uvođenja **klasifikacija outreach rada**. Semjuel Rods (Samuel Rhodes) deli outreach rad spram radnog okruženja na tri glavne kategorije: 1) samostalni outreach – rad van bilo koje usluge, odnosno rad

57. Zvanični podaci o upotrebi informaciono-komunikativnih tehnologija u 2019. govore o tome da se upotreba interneta povećala u odnosu na 2018. godinu (Kovačević i dr. 2019: 20). Može se očekivati da će se taj trend nastaviti.

na ulicama, u barovima, klubovima, skvotovima,⁵⁸ na železničkim stanicama itd.; 2) *outreach* u kući – rad u kućama ljudi kojima se *outreach* obraća; 3) peripatetički *outreach* – rad u organizacijama, uslugama, institucijama poput zatvora, škola itd. (Mikkonen et al. eds, 2007: 23). Viktorija Cucić (2010a: 16) navodi podjelu terenskog rada na: izdvojen rad – u zatvorima, policijskoj stanici, bolnicama itd.; terenski rad na stalnom mestu – timu koji radi na terenu obezbeđuje se stalno mesto gde čeka pripadnike/ce ciljane grupe (kombi na ulici, označeno mesto koje se prigodno opremi i sl.); ulični rad – koji se može granati u potkategorije: „drop off“ – ostavljanje edukativnih materijala, kratke posete i aktivni rad na terenu – kao planirana, dugotrajna akcija.

Priručnik nastoji da ponudi što konkretniji i aktuelniji prikaz mogućih načina dosezanja do ljudi, te se oslanja na navedene podele i na dodatnu literaturu kojom su dokumentovana raznovrsna iskustva. Imenovanje načina dosezanja i njihova sistematizacija osmišljeni su radi pojednostavljenog prikaza širokog spektra mogućnosti i olakšanog odabira odgovarajućeg načina dosezanja, posebno udruženjima koja tek počinju da razvijaju *outreach* programe. Stoga, predlaže se sledeća klasifikacija načina dosezanja do ljudi koji su u riziku ili su već isključeni iz društva: 1) dosezanje licem u lice i 2) dosezanje posredstvom tehnologije.

1) Dosezanje „licem u lice“

Dosezanje licem u lice obavljaju radnici/ce koji će najčešće biti nazivani terenskim radnicima/ama. Pre samog izlaska na teren može biti važno napraviti terenske posete pri kojima nije cilj dosezanje, već upoznavanje s okruženjem, uočavanje povezanosti neke lokacije sa saobraćajnicama, blizina prodavnica i kioska, javnih ustanova, institucija, igrališta itd. (vid. fazu 2 terenskog rada u Đorđević i dr., 2011: 56). Ovo je naročito bitno ako je lokacija koja će se posećivati radi dosezanja do ljudi nepoznata ili manje poznata timu programa. Čak i da je lokacija poznata, ponekad će ostvarivanju prvog kontakta prethoditi niz poseta u kojima dosezanje neće biti moguće⁵⁹ (vid. ILO, 2017: 20).

58. Skvotovi nastaju kada ljudi nastanjuju/preuređuju napuštene ili neiskorišćene objekte, koji im postaju dom i/ili mesta za druženja/kulturna dešavanja (up. Cambridge dictionary online, pristupljeno 2020 <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/squat>).

59. Primer koliko su strpljenje i fleksibilnost neophodni u *outreach* radu opisan je u tekstu koji se bavi *outreachom* s mladim osobama – „*Outreach* radnici/e često dolaze na fudbalske terene, u skejt-parkove, izlaze na ulice, više nedelja, pre nego što mlada osoba ostvari komunikaciju sa njim/njom...” (ILO 2017: 20).

Nekoliko smernica važnih za način doseganja licem u lice:

a) Dosezanje licem u lice radi se u terenskim parovima.⁶⁰

b) Terenski/e radnici/e su adekvatno obučeni na posebno organizovanoj/im obuci/kama,⁶¹ poštuju i vode računa o svim dogovorenim principima rada (npr. privatnosti, poverljivosti itd.) (vid. Mičić i Petković, 2010: 142).

c) Terenski/e radnici/e su opremljeni/e telefonima i upućeni/e u procedure u slučaju neprijatnosti ili opasnosti. Potrebno je da brojevi telefona koje koriste prilikom izlaska na teren budu u vlasništvu programa odnosno udruženja. Poželjno je i da sami telefoni budu programski.

d) Terenski/e radnici/e kulturno su kompetentni za razgovore s ljudima koji su u fokusu programa (vid. Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 37).

e) Terenski/e radnici/e za terensku posetu imaju adekvatnu opremu i oblače je shodno vremenskim prilikama, čuvanju zdravlja i bezbednosti (vid. Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 39).⁶²

f) Terenski/e radnici/e imaju identifikacione kartice s imenom i prezimenom radnika/ce, generalijama organizacije i programa, kao i kontakt osobe (koordinatora/ke programa) u slučaju da su legitimisani od strane službenog lica ili da im legitimaciju potražuje osoba s kojom ostvaruju kontakt radi potvrde identiteta ili iz drugog razloga⁶³ (vid. Mešković, Veljković 2010: 98–99).

60. O formiranju parova bilo je više reči u VII poglavlju (tekst upućuje i na određenu literaturu).

61. O obuci je bilo više reči u VII poglavlju (tekst upućuje i na određenu literaturu).

62. Primera radi, za pojedine terenske posete, cipele ili patike su adekvatnija obuća za teren od sandala i papuča, bez obzira na spoljašnju temperaturu. Ili, na primer, u slučaju epidemija i drugih rizika od zaražavanja nekom infekcijom, terenskim radnicima/cama mora biti dostupna adekvatna zaštitna oprema.

63. Identifikacione kartice i vidljiva obeležja deo su prakse različitih udruženja.

g) Terenski/e radnici/e svesni su šta govore i svoje neverbalne komunikacije.⁶⁴

h) Terenski/e radnici/e su pripremljeni/e da se jasno predstave (sebe i *outreach* program), objasne razlog dolaska i odgovore na moguća pitanja o programu (o predstavljanju, slušanju, potrebama i pojedinim zna-njima shodno specifičnostima *outreach* programa vid. Crveni krst Srbije, 2017: 21–22; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 37–38; Cucić, 2010a: 34; Baračkov i dr., 2010: 127).

i) Terenski/e radnici/e primenjuju asertivnu komunika-ciju i ne ulaze u konflikt s osobom koju posećuju ili bilo kim iz njenog okruženja (vid. Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 37).

j) Terenski/e radnici/e slušaju i poštuju odluku osobe da podeli ili ne podeli informacije s njima, ne insistiraju na odgovorima, uvažavaju svakog i poštuju odluku da osoba ne nastavi komunikaciju s njima u bilo kom tre-nutku.⁶⁵

k) Terenski/e radnici/e su tokom trajanja posete/aktiv-nosti jedno drugom u vidokrugu (odnosno u mogućno-sti su da komuniciraju i neverbalno).

l) Terenski/e radnici/e ne primaju poklone ili novac od strane osoba kojima se program obraća. Ljubazno zah-valjuju na ponudi, ali ističu da je program besplatan za ljude kojima se obraća (vid. Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 39 ; Cucić 2010b: 67).

m) Terenski/e radnici/e ne nude lični novac osobi ili bilo kakvu uslugu koja nije dogovorena s čitavim timom. Vode računa o doslednosti i pojedinačnoj i timskoj (Cucić 2010b: 67).

64. O neverbalnoj komunikaciji je bilo više reči u IV poglavlju (tekst upućuje i na određenu literaturu).

65. O dobrovoljnosti je bilo reči u IV poglavlju (tekst upućuje i na određenu literaturu).

n) Terenski/e radnici/e posmatraju okruženje i ne realizuju odnosno prekidaju aktivnost ukoliko uoče opasnost ili pretnje za sopstvenu bezbednost, za bezbednost osobe koju posećuju ili osoba u okruženju. Pritom, koordinatora/ku uvek obaveštavaju o terminu izlaska na teren ako to nije definisano na sastanku. U slučaju opasnosti, nakon povlačenja, a bez odlaganja, javljaju informaciju o opasnosti koordinatorki/u programa. U slučaju nasilja, terenski/e radnici/e moraju znati koja su pravila postupanja, odnosno šta preduzimaju (ovi detalji moraju biti specifikovani u Pravilniku o radu u *outreach* programu) (vid. Crveni krst Srbije, 2017: 18–19; Mešković i Veljković, 2010: 99).

Dosezanje licem u lice može biti bez posrednika/ce (*outreach* par sam nalazi osobu) ili uz podršku posrednika/ce. Dosezanje uz posrednika/cu podrazumeva preporuku za program od strane posrednika/ce odnosno učestvovanje u pravljenju prvog kontakta (a možda i učestvovanje prilikom više susreta). Posrednici/e mogu biti osobe koje su već uključene u program (što je najznačajnija preporuka koju program može da dobije), komšije/komšinice, prijatelji/ce, rođaci/ke osobe koja se doseže uz posredovanje, stručnjaci/kinje koji su upućeni u izazove s kojima se osoba suočava, sugrađani/ke i tako dalje.

Grupu načina za dosezanje kojima terenski/e radnici/e dosežu do ljudi „licem u lice“, prema tome gde ih dosežu, možemo podeliti na (predložena podela oslanja se na podelu koju je načinio Rods (Rhodes) citiranu u Mikonen et al. eds, 2007: 23 i podelu predstavljenu u Cucić, 2010a: 16):

1.a. Dosezanje do ljudi u kućama⁶⁶ – Najpre, važno je razumeti da je ovaj način veoma „invazivan“, te da poseta treba biti osmišljena tako da u što kraćem vremenskom periodu i u najmanjoj meri remeti dinamiku dana osobe koja se posećuje. Preduslov za iniciranje razgovora prilikom posete jeste da osoba pristane na razgovor nakon inicijalnog predstavljanja. S poštovanjem, bez nadobudnosti i potenciranja uloge, uz prirodno pozdravljanje i nakon kratkog predstavljanja, radnik/ca sluša šta osoba želi da podeli s njim/om, poštuje privatnost i dostojanstvo osobe, odgovara na pitanja o

66. Ovdje se pod kućom podrazumeva bilo koji objekat koji osoba koja se posećuje aktuelno doživljava kao svoj glavni životni prostor.

organizaciji (ili potencijalno odgovara na ona pitanja o sebi na koja želi, poštujući sopstvene granice i pravila programa). Kao što je već poznato iz dela priručnika u kojem je bilo reči o principima, terenski par posećuje osobu i ne donosi i ne iskazuje sud o bilo kojem aspektu ličnosti ili okruženja osobe, ne daje neproverene informacije i ne daje obećanja. Osnov za uspostavljanje odnosa međusobnog poverenja jeste da se nakon razgovora osoba koju je terenski par sreo osetila uvaženo i saslušano, da svi učesnici/e razgovora osećaju da je uspostavljen pozitivan početak odnosa. Primer za dosezanje do ljudi u kućama jeste rad u supstandarnim naseljima (o dosezanju do ljudi u kućama vid. Mikkonen et al. eds, 2007: 23; Cucić, 2010a: 16; Lazor Obradović i dr. prir., 2016; Nikolin i dr., 2018; Đorđević i dr., 2011: 69–70; Mićić i Petković, 2010: 141).

1.b. Dosezanje do ljudi na ulicama i drugim javnim prostorima na otvorenom (npr. parkovima) – Ovaj način dosezanja podrazumeva izlazak na ulice ili posete određenim javnim prostorima, koji su pojedinim ljudima mesto gde žive, pojedinima mesto gde rade, a drugima mesto gde provode vreme. Ovaj način može podrazumevati obilazak određenih ulica odnosno javnih prostora gde se okupljaju ljudi kojima se program obraća (na primer: dosezanje ljudi bez krova nad glavom ili dece u uličnoj situaciji) ili nalaženje na tačno određenim punktovima (na primer: dosezanje na tačno određenom mestu, radi preuzimanja određenog materijala). Posebno je važno voditi računa o okruženju i neugrožavanju osoba i njihovih granica, poštovanju i dostojanstvu osobe (vid. Mikkonen et al. eds, 2007: 23; Cucić, 2010a: 16; Cucić, 2010b; Đorđević i dr., 2011; Mešković i Veljković, 2010: 80–85, 90–92).

1.c. Dosezanje do ljudi u javnim ustanovama i institucijama, uslugama, objektima druge namene (npr. kafićima, klubovima itd.) – Ovaj način pogodan je za dosezanje do osoba i grupa koje provode vreme u usta-

novama poput škola, domova zdravlja, mesnih zajednica, uslugama socijalne zaštite (i drugim objektima u kojima se ljudi okupljaju) i zahteva saradnju i adekvatne dozvole ustanova/usluga/objekata koji se posećuju.⁶⁷ Prilikom posete uglavnom će se terenski tim obraćati grupi, a kada je prigodno, uspostavljati i pojedinačne kontakte. Primeri za ovaj način dosezanja mogu biti: terenski rad s mladima u školama ili u objektima druge namene u kojima se mladi okupljaju; terenski rad u rehabilitacionim centrima radi dosezanja osoba s invaliditetom; dosezanje do ljudi drugačije seksualne orijentacije od heteroseksualne u klubovima (Mikkonen et al. eds, 2007: 23; Cucić, 2010a: 16; Mešković i Veljković, 2010: 80–85, 90–92; Mičić i Petković, 2010: 139–141).

Napomena u vezi sa 1.b. i 1.c. – Udruženje može organizovati događaje s temama koje su bliske grupi ljudi kojoj se program obraća, te tom prilikom dosegnuti do njih. Dosezanje se može ostvariti i na događajima organizovanim od strane grupe kojoj se program obraća ili nekog drugog aktera. Događaji se mogu organizovati u objektima različite namene (1.c.) ili na javnim prostorima (1.b.). Uobičajeno je prisutno više terenskih parova. Primer: dosezanje do starijih ljudi/penzionerki i penzionera na kulturnim događajima organizovanim od strane penzionerskih udruženja čiji su članovi/ice.

2) Dosezanje posredstvom tehnologije

„Tehnologija je transformisala prirodu prakse socijalnog rada i značajno uticala na širenje sposobnosti socijalnih radnika/ca da podrže ljude u situacijama potreba“ (National Association of Social Workers et al., 2017: 7). Čini se da je pomenuta transformacija imala uticaja na različite aspekte rada s ljudima, pa je potrebno istražiti kako bi mogla uticati ili kako već jeste uticala na način dosezanja do ljudi u pogledu *outreacha*. U evropskim zemljama postoje primeri „internet

67. Sem pomenutog, terenski par se može naći u situaciji da, nakon što je dosegao osobu na drugom mestu i na njen zahtev je ispratio do drugog objekta/institucije/usluge, podrži osobu prilikom adaptacije na novi ambijent. Ova situacija će biti podrobnije obrađena u narednom poglavlju koje se bavi i posredovanjem, kao jednom od mogućih aktivnosti *outreach* programa.

outreacha“ (Mikkonen et al. eds, 2007: 57). U našim uslovima, pružanje usluga iz oblasti socijalne zaštite uz pomoć digitalne tehnologije i dalje se može smatrati inovativnim, mada se još pre deceniju i kod nas pisalo o mogućnostima koje internet pruža u pogledu *outreacha* (vid. Mičić i Petković, 2010: 142; Mešković i Veljković, 2010: 85). Tekst u nastavku jeste podstrek za razmišljanje, naročito u smislu dosezanja do pojedinih ljudi koji su u riziku od isključenja ili su već društveno isključeni, odnosno onih pojedinaca/ki koji/e imaju pristup tehnologijama. S obzirom na to da tek treba istražiti ovo pitanje i sistematizovati to „novo“ znanje u kontekstu Srbije, dalji tekst će pokušati da sumira prednosti, rizike, odnosno da napomene o čemu sve treba voditi računa. Biće predstavljeni i potencijalni i već „isprobani“ načini dosezanja do ljudi u kontekstu našeg društva. Njihova klasifikacija jeste pokušaj da se organizuju ideje za praktične potrebe čitalaca i čitateljki ovog priručnika i umnogome se oslanja na navedenu literaturu. Očekivanje je da će literatura o ovoj temi postajati sve bogatija.

Za sada, pružanje usluga posredstvom tehnologije nije regulisano pravnim okvirom Republike Srbije, ali ne treba zaboraviti da postoje pravila struke, pravila i principi udruženja (koja su, očekuje se, pažljivo i odgovorno pristupila korišćenju tehnologije), kao i zakoni koji se odnose na specifične oblasti koje mogu biti sadržane u pomenutim uslugama i aktivnostima *outreach* programa. Pristup tehnologijama od strane ljudi koji su u određenim rizicima ili su isključeni iz društva postaje sve bitnija tema, a pojedini smatraju da se ona može staviti pod „kišobran“ pitanja koja se tiču socijalne pravde (vid. National Association of Social Workers et al., 2017: 26–27; Goldkind et al. eds, 2019: 1–6; Lee et al., 2019: 70–71). **Preporuke** bi bile da udruženje koje je u procesu razvoja nekog „digitalnog“ alata za dosezanje do ljudi putem tehnologija **kon-**
sultuje odgovarajuće nezavisno telo – Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti (u tekstu ispod: Poverenik) – o uslovima koje „digitalni alat“ mora da ispunjava u pogledu poverljivosti informacija i **istraži iskustva koja su izvesne institucije ili udruženja imali u pogledu razvoja i korišćenja određenog tehnološkog sredstva.**

Za početak **nekoliko smernica koje mogu biti važne za doseganje posredstvom tehnologije:**

a) Tehnologija i platforma za doseganje ljudi bira se na osnovu toga da li i u kojoj meri obezbeđuje poverljivost razgovora. O ovome treba posebno razgovarati sa službenicima/ama Poverenika. Prema standardima pojedinih stranih tela koja se bave socijalnim radom – Nacionalne asocijacije socijalnih radnika/ca⁶⁸, Asocijacije odbora za socijalni rad,⁶⁹ Saveta za obrazovanje o socijalnom radu⁷⁰ i Asocijacije kliničkog socijalnog rada⁷¹ (koji su retko dostupna smernica na ovu temu), poželjno je birati sigurne servere, enkriptovane kanale komunikacije, a uređaji koji se koriste treba da su posebno opremljeni antivirusnim softverima i sličnim zaštitnim alatima (vid. National Association of Social Workers et al., 2017: 12, 17). Pomenuto može biti izazov u današnje vreme, te treba pažljivo promisliti upotrebu tehnologija u ovom smislu. U slučaju upotrebe alata koji ne ispunjavaju određene bezbednosne uslove, a shodno temama koje će biti obrađivane, s osobom koja je u fokusu programa treba u toku razgovora razmotriti bezbedniji vid komunikacije odnosno sprovođenja programa ili usluge (vid. National Association of Social Workers et al., 2017: 8, 11, 14).

b) Potrebno je da udruženje koje sprovodi doseganje posredstvom tehnologije posebno uredi tu oblast unutar Pravilnika o radu u *outreach* programu. Oblast treba biti uređena uz poštovanje postojeće regulative ili, ako ona ne postoji, uzimajući kao smernice standarde rada u zemljama gde je ova oblast već regulisana i naravno relevantnih zakona, pravila struke, pravila i principe udruženja itd. U Pravilniku je potrebno urediti i delove koji će govoriti o postupanju ukoliko dođe do „hakovanja“, odnosno bilo kakvog problema s čuvanjem

68. Veb-prezentacija National association of social workers <https://www.socialworkers.org/> (pristupljeno 2020).

69. Veb-prezentacija Association of social work boards <https://www.aswb.org/> (pristupljeno 2020).

70. Veb-prezentacija Council on social work education <https://www.cswe.org/> (pristupljeno 2020).

71. Veb-prezentacija Clinical social work association <https://www.clinicalsocialworkassociation.org/> (pristupljeno 2020).

elektronskih podataka dobijenih putem „digitalnih alata“ (National Association of Social Workers et al., 2017: 16–17, 30–44).

c) *Outreach* radnici/e moraju posebno biti obučeni za dosezanje i rad posredstvom tehnologija ukoliko je očekivanje da ga sprovode. Potrebno je i da se kontinuirano edukuju o pomenutim temama, a odgovornost udruženja jeste da im to omogući (up. National Association of Social Workers et al., 2017: 16, 28; Mikonen et al. eds, 2007: 57). Može biti važno i da *outreach* radnici/e raspolažu informacijama o raspoloživim uslugama (naročito hitnim službama) spram lokacije na kojoj je osoba koja je u fokusu *outreach* programa (National Association of Social Workers et al., 2017: 20).

d) Poželjno je da *outreach* radnici/e koriste uređaje udruženja, odnosno programa, prilikom dosezanja posredstvom tehnologije, radi čuvanja poverljivih podataka (o značaju procedura o poverljivosti i implikacijama korišćenja sopstvenih uređaja vid. National Association of Social Workers et al., 2017: 16–17, 19).

e) *Outreach* radnici/e koriste profile, imejlove, brojeve telefona, odnosno naloge kreirane za *outreach* program (idealno i uređaje programa), u čijem opisu (ukoliko za to postoji prostor) jeste tekst o programu (o izazovima u pogledu korišćenja ličnih naloga i uređaja, kao i značaju postojanja procedura vid. National Association of Social Workers et al., 2017: 17–18, 32–33).

f) *Outreach* radnici/e koriste tehnologiju u onim situacijama kada je to najsmisleniji ili jedini način dosezanja osoba, spram njihovih životnih okolnosti, potreba ili izbora da na taj način ostvaruju komunikaciju s programom (vid. National Association of Social Workers et al., 2017: 14–16, 23).

g) *Outreach* radnici/e ostvaruju kontakt s osobom vodeći računa o privatnosti i poštujući sve principe isto kao kada su u situaciji licem u lice sa osobom do koje dosežu (National Association of Social Workers et al., 2017: 11–12, 14).

h) *Outreach* radnici/e informišu osobu o svim potencijalnim manama komunikacije posredstvom tehnologije (o mogućim problemima s poverljivošću podataka, mogućim tehnološkim kvarovima, te prekidima tokom razgovora i sl.) na samom početku komunikacije (vid. National Association of Social Workers et al., 2017: 11, 14–15).

i) U slučaju da osoba želi da se uključi u program (ukoliko je moguće i ako osoba želi), kao i ako se kontakt seli u „fizičku“ sredinu, može se inicirati potpisivanje izjave o uključivanju u program i odgovarajuće saglasnosti. Ako se komunikacija nastavlja uz korišćenje tehnologije i ostaje u virtualnoj sredini, posebno je važno dogovaranje šifre koja će se koristiti za potvrđivanje identiteta prilikom svakog narednog kontakta (National Association of Social Workers et al., 2017: 12). Ovaj korak bitan je zbog mogućnosti da osoba ne koristi isti „avatar“ ili korisničko ime sve vreme ili da pristup njenom profilu ili uređaju ima još neko. Moguće je i da će osoba želeti da ostane anonimna.⁷² U tom slučaju, evidencija bi se mogla voditi pod šifrom, odnosno u skladu sa regulativama u *outreach* programu. Takođe, s obzirom na to da se radi o dosezanju posredstvom tehnologije, moguće je da je set aktivnosti koji se dogovara sa osobom takav da ne iziskuje upotrebu poverljivih informacija, te nije nužno potpisivati izjavu. Nužno je obavestiti osobu uz pomoć kanala komunikacije koji se koristi ako će, na nivou statistike, njeno učešće u programu biti vidljivo, kao i o dokumentaciji koja se vodi o komunikaciji (jednako kao u razgovoru koji bi se odvijao licem u lice) (National Association of Social Workers et al., 2017: 11–12).

72. Važno je napomenuti da su brojne situacije u kojima neko može odlučiti da potraži ili prihvati podršku, a da ne želi da otkriva svoj identitet. Kao primer pogodnosti anonimnosti koju internet pruža, Mičić i Petković (2010: 142) navode *outreach* s ljudima koji žive sa HIV-om i koji ne žele da otkrivaju svoj identitet.

j) *Outreach* radnici/e koji/e nastavljaju komunikaciju ispred programa s osobom koja se odselila iz države, moraju biti upoznati/e s legislativnim okvirom što se tiče tehnologija i pružanja usluga koji postoji u zemlji u kojoj je osoba trenutno (National Association of Social Workers et al., 2017: 12–13).

k) *Outreach* radnici/e poštuju sve principe rada i pravila rada, koji su dogovoreni i navedeni u Pravilniku o radu u *outreach* programu. Pravilnik treba da obuhvata sve detalje u vezi s radom uz pomoć tehnologije ukoliko se ona koristi u *outreach* programu (vid. National Association of Social Workers et al., 2017: 11–12, 16–18, 30).

l) *Outreach* radnici/e će zajedno sa osobom kojoj se program obraća promišljati o tehnologijama i u pogledu snaga, rizika i potreba osobe (National Association of Social Workers et al., 2017: 11–12, 15–16, 19–20).

m) Kada se odlažu/otpisuju tehnološka sredstva koja su bila u upotrebi, važno je voditi računa o podacima koji su na njima, kao i o ekološkim aspektima odlaganja tehnoloških sredstava (National Association of Social Workers et al., 2017: 43–44).

Grupu načina dosezanja kojima *outreach* radnici/e dosežu do ljudi posredstvom tehnologija, prema tome „gde“ ih dosežu, mogli bismo podeliti na (predložena podela je napravljena prema informacijama i opisanim iskustvima rada u sledećim publikacijama: National Association of Social Workers et al., 2017; Goldkind et al. eds, 2019; ILO, 2017; Mikkonen et al., 2007; Cucić ur., 2010):

2.a. Dosezanje do ljudi uz pomoć telefona – Dosezanje telefonom može biti dosezanje pozivima, porukama i/ili putem mobilnih aplikacija (vid. National Association of Social Workers et al., 2017: 7; Mešković i Veljković 2010: 92). S obzirom na to da je doseza-

nje pozivima i porukama jasno samo po sebi (i da može imati ulogu i u održavanju redovnog kontakta s ljudima i razvoj odnosa), u daljem tekstu biće naznačeno šta može biti važno kod upotrebe aplikacija u ove svrhe. Prilikom razvoja aplikacija poželjno je konsultovati službu Poverenika radi obezbeđivanja poverljivosti/privatnosti odnosno zaštite podataka (vid. Lee et al., 2019: 68–69). Takođe, treba voditi računa o lakoći korišćenja aplikacije, kao i kulturološkim, jezičkim, tehnološkim i drugim aspektima aplikacije (u zavisnosti od grupe ljudi kojoj se aplikacija obraća) (Lee et al., 2019: 70). Ako se koristi već postojeća aplikacija (za glasovne ili video-pozive / poruke ili neka druga), treba biti posebno obazriv u pogledu informacija koje se razmenjuju/skladište. Aplikacije mogu biti i pomoćna sredstva u doseganju odnosno aktivnostima, o čemu će više biti reči u daljem tekstu (primere korišćenja aplikacija vid. u ILO, 2017: 27; Lee et al., 2019: 54–71).

2.b. Dosezanje na veb (engl. web) platformama (ovaj termin bi obuhvatao i blogove) – I prilikom razvoja veb-platforme za ove svrhe bilo bi poželjno konsultovati službu Poverenika. U procesu razvoja treba voditi računa o kulturnim specifičnostima grupe koja se pokušava dosegnuti i tehnološkim aspektima (Kvasny, 2019: 86). Takođe, važno je da platforma bude komunikativna, laka za snalaženje i korišćenje, kao i da sama tehnologija uz pomoć koje se može pristupiti platformi bude što dostupnija svima (National Association of Social Workers et al., 2017: 25–26). Platforma treba da obezbedi portal za komunikaciju, što bi omogućilo dosezanje do osobe od strane *outreach* radnika/ca. Sama platforma može biti različito koncipirana i imati različite segmente. Blog je takođe jedna od opcija za dosezanje i može biti na veb-platformi razvijenoj od strane udruženja baš s tom svrhom ili u sklopu neke druge, već postojeće blog platforme. Potrebno je posebno voditi računa o temama koje se obrađuju i o kojima se razgovara s ljudi-

ma putem komentara ili drugih sekcija za komunikaciju, zbog bezbednosti i poverljivosti (korišćenje veb-platформи u kontekstu *outreacha* spominju Mešković i Veljković, 2010: 85; primer korišćenja bloga vid. u Kvasny, 2019: 72–89). Posmatrajući našu sredinu, mogli bismo reći da bi primer platforme koja obezbeđuje interakciju mogao biti blog Tima za socijalno uključivanje i smanjenja siromaštva,⁷³ koji koriste i pojedinci/ke i udruženja građana.

2.c. Dosezanje u tematskim, onlajn (engl. online) sobama za razgovore (engl. chatrooms) – Sobe za razgovore mogu biti deo različitih portala, te treba voditi računa o vrsti bezbednosti koju portal garantuje. *Outreach* radnici/e uključuju se s programskog naloga, ne privatnih naloga. Dosezanje može ići na sledeći način: *outreach* radnik/ca posmatra kulturu komunikacije unutar sobe za razgovore, predstavlja program i svoje ime, nudi svima razgovor o programu, posebno naglašavajući da ukoliko neko želi da se detaljnije informiše, započne razgovor u privatnoj poruci (Mikkonen et al. eds, 2007: 57). Osoba koja želi da razgovara o programu s *outreach* radnikom/com uspostavlja privatnu komunikaciju sa programom (putem „privatne“ poruke osobu nikad prvo ne kontaktira *outreach* radnik/ca u ovoj situaciji) (Mikkonen et al. eds, 2007: 57). Tokom razgovora osobu treba pozvati da se razgovor preseli na neku bezbedniju platformu (na primer veb-platформу ili telefonsku aplikaciju koju je razvilo udruženje, poštujući smernice Poverenika) ili komunikaciju uživo ako platforma na kojoj je ostvarena komunikacija ne obezbeđuje poverljivost i ako je osoba koja je u fokusu programa otvorena za drugi način komunikacije. Osoba kojoj se program obraća odlučuje o tome gde joj je najpogodnije da ostvaruje komunikaciju (dosezanje putem „četa“ (engl. *chat*) i foruma spominju Mešković i Veljković, 2010: 85).

73. Vid. Blog Tima za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva <http://www.socijalnoukljucivanje.gov.rs/blog/> (pristupljeno 2020).

2.d. Dosezanje na društvenim mrežama – U slučaju upotrebe društvenih mreža radi dosezanja, potrebno je posebno voditi računa o izboru mreže, zbog poverljivosti i privatnosti, po istom principu kao što je već objašnjeno u delu 2.c. Preporuka bi bila da se u odgovarajućem trenutku pozove osoba da se razgovor preseli u bezbedniji „prostor“ za komunikaciju. Važno je napomenuti i to da *outreach* radnici/e ne treba da koriste društvene mreže za istraživanje informacija o osobi (National Association of Social Workers et al., 2017: 38–40). Osobi treba pristupiti poštujući iste principe rada kao i prilikom rada „licem u lice“, obezbeđujući razvoj odnosa poverenja, uz poštovanje privatnosti i dostojanstva osobe (primeri iz više država, kako *outreach* radnici/e u radu s mladima koriste društvene mreže dat je u tekstu ILO koji govori o *outreach* radu s mladima – vid. ILO, 2017: 20–21, 38; o značaju kreiranja procedure o korišćenju društvenih mreža vid. National Association of Social Workers et al., 2017: 18).

2.e. Dosezanje unutar virtuelnih svetova (engl. *virtual worlds*) – „Virtuelni svet je deljeno kvazitrodimenzijsko okruženje kojem se pristupa putem kompjuterskog ekrana“ (Krueger, 2019: 13). Virtuelni svetovi imaju potpuno razrađene strukture i pravila unutar njih. U smislu dosezanja ljudi koji su u riziku od isključivanja ili su već društveno isključeni, a koji koriste ove sisteme, virtuelni svetovi će tek biti istraživani. Alice Krueger (2019: 13–35) govori o prilikama za interakciju i podršku osobama koje su na neki način društveno isključene ili su im nedostupne usluge u zajednici, a koje provode vreme u jednom virtuelnom svetu. Svako, pored prilika i koristi, treba imati na umu i teškoće, prepreke i rizike prilikom učestvovanja u virtuelnim svetovima (vid. Krueger, 2019: 13–35).

2.f. Dosezanje igricama – Razvojem specifičnih igara, *outreach* radnici/e mogu obezbediti dosezanje do određene grupe ljudi, naročito kada se radi o grupama

mladih. ILO (2017: 27) navodi primer igrice kojom je objašnjeno tržište rada i koja je razvijena kao aplikacija za mlade.⁷⁴

U daljem tekstu navedeno je još **nekoliko opštih napomena u vezi s dosezanjem.**

Pomoćna sredstva u uspostavljanju kontakta i odnosa mogu biti štampani, tekstualni, audio-video i onlajn (engl. *online*) materijali, kao i mobilne aplikacije kojima rukovodi kompjuter odnosno algoritam (vid. Mikkonen et al. eds, 2007: 58; Lee et al., 2019: 54–71). Oni mogu biti primenljivi u različitim načinima dosezanja odnosno u različitim aktivnostima u okviru *outreach* programa. Prilikom pripreme materijala/aplikacija s ciljem informisanja ljudi o programu, pružanja korisnih informacija o pravima ili o uslugama u zajednici ili u druge svrhe, ključno je da izbor materijala bude adekvatan i usklađen s načinom dosezanja. Potom, bitno je da jezik koji se koristi bude prilagođen uzrastu i specifičnostima grupe kojoj se program obraća. Na primer, ukoliko se kreira materijal za slepe i slabovide ljude, materijal treba da je i na Brajevom pismu. Zatim, materijal ne sme da podržava stereotipe u vezi s grupom i ne sme da podržava moguću neravnopravnost i nejednakost unutar grupe. Na primer, ako je fokus programa podrška izbeglicama, materijal treba da bude višjezičan ili na jeziku (dijalektu) grupe kojoj je namenjen. Materijal treba da bude komunikativan, a veoma je važno i da bude dostupan svima, bez diskriminacije po bilo kom osnovu (npr. materijal treba da bude deljen i ženama i muškarcima, kao i osobama s drugim rodnom identitetima i onima koji odbijaju da se rodno identifikuju ako fokus programa nije specifičan u ovom smislu). Izuzetno je važno da materijal bude usklađen sa (sup) kulturnim specifičnostima grupe kojoj je namenjen. Poruka koja se prenosi treba da bude kratka, jasna, istinita, precizna i obavezno da sadrži generalije udruženja/programa. Ako se radi o štampanom materijalu, poželjno je da bude štampan na recikliranom papiru, u broju koji odgovara veličini grupe kojoj je namenjen⁷⁵ (korišćenje interneta za distribuiranje određene informacije ka osobama koje su u fokusu *outreach* programa je pomenuto u: Mešković i Veljković, 2010: 85; National Association of Social Workers et al., 2017: 8, 10–11, 21–22, 28–29).

Prvi kontakt treba da je ogledalo načina komunikacije koja se neguje u programu i filozofije programa (Lopez i Balle, 1996: 3, 11). On može biti i pažljivo isplaniran (vid. Đorđević i dr., 2011: 33, 50). Prilikom prvog kontakta treba precizno i jasno, prilagođenim jezikom i prikladnom neverbalnom komunikacijom,

74. Pomenuta igrica preuzeta je 5.000 puta što može da implicira da je dosegla značajan broj mladih (vid. ILO 2017: 27).

75. Nužno je u planiranju i realizaciji svih aktivnosti biti ekološki svestan.

reći cilj iniciranja razgovora/posete (vid. fazu 3 terenskog rada u Đorđević i dr., 2011: 56; kao i Mešković i Veljković, 2010: 101–102). Prema osobi s kojom se ostvaruje kontakt odnosi se s poštovanjem, kao i prema vremenu koje se izdvaža za komunikaciju, prema prostoru u kome se kontakt ostvaruje i ukupnom okruženju. Poverenje će se razvijati kroz autentičnu, otvorenu, kulturno kompetentnu,⁷⁶ nekonfliktnu komunikaciju (o prvom kontaktu i uspostavljanju odnosa poverenja vid. Cucić, 2010a: 23; Cucić, 2010b: 63–64; Đorđević i dr., 2011: 49–51; Crveni krst Srbije, 2017: 14–15, 21–22; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 36–39; Mešković i Veljković, 2010: 100–103).

Nakon prvog kontakta, ostavlja se vreme za razmišljanje da li osoba želi da se uključi u program. Možda će biti potrebno više kontakata kako bi donela odluku u smislu uključivanja/neuključivanja u program. Možda će biti potrebno mesec dana, možda šest meseci, a možda godinu dana (ili više) komunikacije pre nego osoba pristane da se uključi u program i dobije podršku u okviru programa. *Outreach* radnik/ca treba da se pridržava dogovora koji napravi s osobom koja je u fokusu *outreach* programa i s timom (vid. Đorđević i dr., 2011: 50; Mešković i Veljković, 2010: 99, 103–104).

Ako osoba odluči da se ne uključi u program, to se poštuje i komunikacija prilikom svakog susreta treba da bude prijatna i bez pritisaka.

Ako osoba odluči da se uključi u program, poželjno je obezbediti pismenu izjavu o uključivanju i saglasnost za korišćenje podataka prilikom određenih aktivnosti koje se preduzimaju radi podrške pri ostvarivanju prava (naravno aktivnosti se dogovaraju s osobom koje se tiču). U tekstu pomenutog dokumenta treba da su posebno istaknute obaveze i odgovornosti programa/udruženja u odnosu na osobu koja se uključila u program. Takođe, neophodno je naznačiti da se informacije, na nivou statistike, mogu koristiti radi praćenja učinka programa i zagovaranja neke zakonske odnosno društvene promene. Osobi treba da je potpuno i adekvatno pružena informacija o sadržaju dokumenta i sam dokument treba da je razumljiv. Poželjno je da bude potpisan i od strane osobe koja je u fokusu programa i od strane odgovornog lica u udruženju. Dokument se izrađuje u dva primerka – jedan primerak ostaje u programskoj dokumentaciji, drugi kod osobe koje se dokument tiče. Sve navedeno u pogledu izjave i saglasnosti odnosi se na situaciju kada je osoba punoletna. Postoje situacije kada može doći do izostanka potpisivanja ovakvog dokumenta. Evo nekoliko primera za to: u slučaju digitalnog *outreacha* osoba će možda želeći da ostane anonimna, ali da dobija podršku kroz programske aktivnosti; u slučaju da

76. Svaka kultura ima prikladan način ponašanja (Crveni krst, 2017: 14). Bitno je to imati na umu i ne pretpostavljati da su određeni gestovi istog značenja za sve ljude.

osoba ne ume da čita i piše; usled određenog invaliditeta osobe i tako dalje. Moguće je obezbediti uslove da osoba da saglasnost i da se saglasnost verifikuje na neki drugi način (npr. usmenim putem uz adekvatno beleženje zvuka). Sve situacije poželjno je obraditi u Pravilniku, jer je važno izbeći potencijalno manipulisanje osobom i nanošenje štete osobi koja je u fokusu programa. Dakle, osoba treba nedvosmisleno da razume i prihvata sadržaj dokumenta tj. programa ako se odluči da izrazi saglasnost. Poseban značaj *outreach* programa upravo je u fleksibilnosti, slušanju i zajedničkom sagledavanju situacije.

Kada je fokus programa grupa maloletnih lica, pomenutu Izjavu ne potpisuje samo maloletno lice, već i roditelj/staratelj. Maloletno lice, ukoliko je u mogućnosti, odnosno ako se ne radi o nekoj razvojnoj teškoći koja onemogućava ovaj korak, obavezno mora biti čuto i uvaženo u ovom procesu i njegova/njena odluka o neuključivanju u program, uprkos pristanku roditelja/staratelja, mora biti poštovana. Postoje i situacije koje su izuzeci u smislu traženja saglasnosti roditelja, o kojima pojedina udruženja moraju na vreme promišljati i razraditi postupanja programa u različitim porodičnim konstelacijama.⁷⁷

Osoba koja je u fokusu programa može se isključiti iz programa u bilo kojem trenutku. Poželjno je da potpiše Izjavu o isključivanju iz programa, ukoliko je pre toga potpisala Izjavu o uključivanju odnosno pismenu saglasnost za upotrebu podataka u svrhu ostvarivanja prava (koja se na taj način poništava).

Za uspostavljanje i razvoj odnosa poverenja važan je svaki kontakt *outreach* tima i osobe koja je u fokusu programa. Viktorija Cucić (2010a: 23) kaže: „Gradnja poverenja nije trenutni proces, poverenje je, na izvestan način, na probi dokle god traje rad.“ *Outreach* radnici/e treba da su fokusirani na snage ljudi. Radnici/e treba da čuvaju dostojanstvo ljudi prilikom svakog kontakta s njima, pisanja izveštaja, tokom razgovora s predstavnicima/cama institucija, obraćanja u javnosti. Jezik koji tim koristi treba da bude nediskriminatoran i neosuđujući. Doslednost, poštovanje dogovora, poštovanje dostojanstva, iskrenost, preduslovi su za uspostavljanje i razvoj odnosa poverenja.

Različiti *outreach* programi će kombinovati načine dosezanja shodno uzrastu, potrebama i životnim okolnostima osoba kojima se obraćaju, kao i shodno vrsti aktivnosti koje realizuju. Dakle, prilikom sprovođenja različitih aktivnosti u okviru *outreach* programa, mogu se koristiti različiti načini dosezanja.

77. Na primer, udruženja koja sprovode *outreach* rad s decom u uličnoj situaciji, s obzirom na usložnjene okolnosti koje su najpre nepoznate *outreach* radnicima/cama, podrazumevaće prvo razvoj odnosa poverenja s decom, a kasnije upoznavanje roditelja (osim kada najbolji interes deteta nalaže drugačije postupanje). Više o radu s decom u uličnoj situaciji vid. u Đorđević i dr., 2011.

SAŽETAK VIII POGLAVLJA

U ovom poglavlju predstavljani su različiti načini dosezanja do ljudi, što je sama srž outreach rada. Ponuđene su i smernice o različitim aspektima dosezanja odnosno outreach rada s ciljem da se prenebregnu problemi u radu.

Opisan je način komunikacije koji treba da obezbedi razvoj solidarnog odnosa, odnosa koji je prožet poverenjem, poštovanjem i podrškom. Prvi kontakt je veoma važan, ali se odnos gradi doslednošću (individualnom i timskom) prilikom svakog sledećeg kontakta.

Predstavljena je i praksa davanja saglasnosti odnosno formalnog (pismenog) uključivanja u outreach program, kao i različite situacije kada to neće biti prioritet ili neće biti moguće.

Cilj je odabrati adekvatne načine dosezanja u zavisnosti od okolnosti i u odnosu na aktivnosti koje se u outreach programu sprovode. Fleksibilnost je jedan od ključnih principa i posebno je važno prilagoditi sve aspekte rada, shodno potrebama i životnim okolnostima osoba koje su u fokusu programa.

PITANJA ZA PODSTICANJE RAZGOVORA O TEMAMA IZ VIII POGLAVLJA

Na koji način vaše udruženje doseže do ljudi koji su u fokusu udruženja? Zašto se koriste baš ti načini dosezanja?

Da li ste u tekstu prepoznali neke načine dosezanja do ljudi o kojima do sada niste razmišljali, a koji vam mogu biti dragoceni za inicijalni ili dalji razvoj outreach programa?

PREDLOG:

Započnite rad u skladu s kapacitetima outreach programa odnosno načinom dosezanja do ljudi za koji tim smatra da je najspremniji (a spram okolnosti osoba u fokusu programa). Razvojem odnosa s ljudima, dobijanjem iskustva i razvojem programa biće prilike i za nove načine dosezanja, ali ne zaboravite da ih sve detaljno obradite u Pravilniku o radu u outreach programu pre stavljanja u praksu. Rad na tekstu u Pravilniku odlična je prilika za refleksiju, promišljanje i anticipiranje problema, kao i za dogovor oko postupanja.



RAZUMEVANJE POTREBA I SPROVOĐENJE AKTIVNOSTI

Plan rada u jednom *outreach* programu treba da se razvija u partnerstvu s ljudima kojima se program obraća, te da odgovara na njihove potrebe (vid. *Priručnik za terenski rad u oblasti reproduktivnog zdravlja i prava u humanitarnim krizama*, 2016: 54). Nakon ostvarivanja prvog kontakta, najvažnije je slušati i nastojati razumeti izazove, pitanja i okolnosti o kojima osoba govori. Upravo veština slušanja i razvoj odnosa zasnovanog na solidarnosti i međusobnom poštovanju omogućavaju zajedničko planiranje aktivnosti.

Outreach tim (u pogledu broja radnika/ca i potrebnih stručnih profila) angažuje se shodno specifičnim aktivnostima svakog programa. Nekada će pojedine osobe razviti čvršći odnos poverenja s određenim *outreach* parom ili određenim/om *outreach* radnikom/com, te može biti izazovno kada baš taj/ta *outreach* radnik/ca, prestane da radi/volontira u programu. U tim situacijama je važno da *outreach* radnik/ca uputi osobu na program i druge *outreach* radnike/ce i da je uveri da se i na njih može osloniti tj. da će s istom predanošću ispratiti sve postojeće dogovore ili one koji će tek biti napravljeni (vid. Đorđević i dr., 2011: 55).

Uputno je reći i da izvesni *outreach* program retko može „sam“ obezbediti potreban opseg aktivnosti (Cucić, 2010a: 25). Program pravi saradnju s različitim akterima⁷⁸ radi što šire i smislenije podrške ljudima (vid. Mešković i Veljković, 2010: 99). Način sprovođenja određene aktivnosti biće prilagođen individualnoj situaciji svake osobe, jer svaka osoba ima svoje lične snage i resurse, kao i karakterne osobine koje treba uvažiti (vid. Crveni krst Srbije, 2017: 2–3). Pored toga, osoba iskazuje i izvesne otpore⁷⁹ (i otpornosti)⁸⁰ prema opresivnim narativima, radnjama i događajima. Program treba da podrži tu agensnost, a *outreach* radnik/ca treba to da ima na umu prilikom rada.

U razgovoru s osobom koja se uključila u program, *outreach* radnik/ca treba nastojati da razume kako osoba identifikuje svoje prioritetne potrebe i najveće izazove, ali i snage. „Može se reći da postoje interni, odnosno unutrašnji resursi (oni koji se nalaze unutar neke osobe) i eksterni resursi, odnosno spoljašnji (izvan osobe – okolina i okruženje) koji mogu biti na raspolaganju“ (Đorđević i dr., 2011: 33). Dalje se razgovara i o temama koje treba da upotpune razumevanje konteksta. Potom se zajedno s osobom razvija plan podrške odnosno dogovara set aktivnosti. Radi razumevanja osobe i konteksta posebno je važno utvrditi kroz razgovor sledeće (vid. Đorđević i dr., 2011: 33; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 31–32; *Priručnik za terenski rad u oblasti reproduktivnog zdravlja i prava u humanitarnim krizama*, 2016: 53; Crveni krst Srbije, 2017: 25; Wiegmann, 2017: 108–109):

- Sopstvene snage osobe (sposobnosti, znanja, veštine itd.) u odnosu na izazov koji osoba navodi;
- Dnevnu dinamiku osobe (način na koji najčešće provodi dan);
- Resurse/snage u okviru zajednice u pogledu sistema podrške koje osoba prepoznaje da ima u svom okruženju i da ih može koristiti (prijatelji, komšije, rodbina, kolege/inice, grupe itd.), a koji mogu biti relevantni za izazov koji osoba prepoznaje, ali i u drugim situacijama;
- Odnose s relevantnim (za tu osobu) institucijama i uslugama koje u zajednici postoje;

78. O saradnji s različitim akterima biće više reči u narednom poglavlju.

79. Otpor usmeren protiv dominantnih diskursa koji prave atmosferu i proizvode narative kojima određeni ljudi/grupe ljudi bivaju predstavljeni na specifičan način (Harris i White, 2018: 409).

80. „Kapacitet osobe da savlada stres i nedaće. Obično je razumevan kao proces, a ne osobina i locira se u teorijama o psihosocijalnom razvoju“ (Harris i White, 2018: 408).

- Odnose s udruženjima koja delaju u relevantnim oblastima (na teritoriji geografske zajednice ili šire);
- Koja vrsta informacija i podrške je osobi neophodna spram navedenog izazova;
- Šta prepoznaje kao prepreke za ostvarivanja određenog prava i/ili prevazilaženje prepoznatog izazova (da li postoje sistemske prepreke);
- Koje su to dodatne društvene okolnosti/strukture koje proizvode probleme za osobu i otežavaju rešavanje uočenog izazova, remete dostojanstveni život.

Kada su fokus programa deca, razgovara se i s decom⁸¹ i s njihovim roditeljima. Nikada ne treba izostaviti decu iz razgovora i uvek treba prilagoditi terminologiju u razgovoru uzrastu deteta (vid. Đorđević i dr., 2011: 31). Treba imati na umu da je u određenim okolnostima, a prema potrebama osobe koja je u fokusu programa, najsmislenije da *outreach* tim radi odnosno dogovara aktivnosti s čitavim domaćinstvom ili porodicom (vid. Nikolin i dr., 2018: 67).

Za razumevanje situacije i okolnosti osobe mogu se koristiti različiti „alati“, te prilagoditi pristupu ili kombinaciji pristupa kroz koji/e se praksa razvija. Na primer, za sagledavanje pojedinih odgovora na prethodno izložene teme/pitanja može se koristiti „alat“ koji se naziva eko-mapa, naravno, ako je procena *outreach* tima da je svrsishodan u radu u nekoj konkretnoj situaciji i ako je osoba zainteresovana nakon što je upućena kako se koristi pomenuti „alat“. Upotreba ovog „alata“ ne treba da bude sa svrhom prostog prikupljanja informacija, već zajedničkog sagledavanja situacije, izazova i kasnijeg zajedničkog praćenja promena. Eko-mapa⁸² predstavlja grafičku reprezentaciju povezanosti osobe/porodice sa zajednicom – neformalnim i formalnim sistemima podrške (McCormick et al., 2008: 17–18). Ima više nadogradnji u pogledu simbola koji se koriste prilikom izrade mape, opsega kontakata ili pratećeg teksta. **U daljem tekstu biće predstavljena eko-mapa, koja je u smislu simbola pojednostavljena, ali aspekt kontakata i teksta može dalje biti usloženjen kako bi bila svrsishodna za outreach rad.** Ona prikazuje osobu u domaćinstvu/porodici u kojem/oj živi,

81. „Upamtite da i deca imaju svoje resurse za nošenje s problemima. Otkrijte koji su i podržite pozitivne strategije nošenja s problemima i pomozite im da izbegavaju negativne strategije. Starija deca i adolescenti često mogu da pomognu u kriznim situacijama. Pronalaženje bezbednih načina na koji mogu da daju svoj doprinos, pomoći će im da dobiju jači doživljaj kontrole“ (Crveni krst Srbije, 2017 : 34).

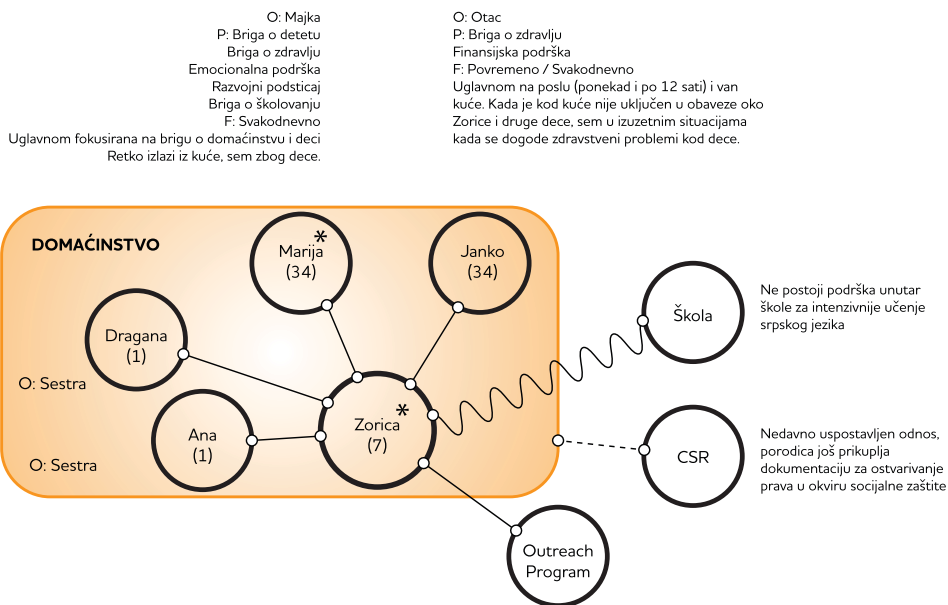
82. Ovaj alat je razvila En Hartman (Ann Hartman) u XX veku (McCormick et al., 2008: 18).

u okruženju s kojim ima interakciju (pre svega u pogledu izazova koji je naveden). Uz pomoć mape skicira se trenutna situacija, ali se u toku razgovora istražuju mogući sistemi podrške u zajednici i potencijalne aktivnosti u pravcu uvećanja snaga.

Osoba sa kojom se razgovara i s kojom se razvija eko-mapa najpre se upoznaje s procesom izrade ove šeme. Ucertavanjem kruga započinje proces. U krug se upisuje ime osobe s kojom se razgovara i ucrtava se zvezdica kao potvrda da se radi o osobi koja je delila s radnikom/com informacije (McCormick et. al., 2008: 19). Ako se pak i s roditeljem i s detetom razvija mapa (a fokus je dete), onda će se zvezdica ucrtati i u roditeljski krug. O osobi koja je u središtu šeme u tekstu mogu biti dodate relevantne informacije u pogledu izazova koje osoba/e s kojom/ima se razgovara navodi (npr. datum rođenja, lične snage, interesovanje, prelomni događaji (ako ih ima) i slično, kao i aspekte relevantne za izazov koji osoba prepoznaje). Potom se razgovora u pravcu sagledavanja svih relevantnih osoba/sistema u zajednici (od članova porodice, prijatelja, rođaka, do drugih članova zajednice i institucija) (vid. McCormick et. al., 2008: 19–20). Za svaku osobu/instituciju može se ispod kruga napisati u kom je odnosu s osobom koja je „centar“ mape, kakvu vrstu podrške osoba dobija i koliko često (O – odnos, P – vrsta podrške, F – učestalost podrške) (Hodž (Hodge) [2005] prema McCormick et. al., 2008: 19). Debljom linijom označavaju se jače relacije, isprekidanom slabije, nazubljenom konfliktne (McCorminck et al., 2008 : 21). Pojedini/e autori/ke predlažu da se označi i smer podrške. U priručniku je predložena šema u kojoj nema ucrtanog smera, radi pojednostavljenja, a i zbog toga što je, suštinski, odnos uvek dvosmeran i uzajamno transformišući (up. McCormick et al., 2008: 21). U tekstu koji prati eko-mapu mogu se detaljnije razjasniti odnosi i okolnosti u smislu navedenog izazova. Važno je da *outreach* radnik/ca proverava s osobom da li je dobro razumeo/la to što mu/joj osoba koja je u fokusu programa i eko-mape govori (o izradi eko-mape vid. McCormick et al., 2008).

Predloženi postupak izrade eko-mape prilagođen je mogućim različitim prethodnim znanjima i iskustvima *outreach* radnika/ca. Predstavljena šema može se dalje prilagođavati od strane udruženja, tako da bude još jednostavnija i što korisnija za osobe koje su u fokusu određenog programa i *outreach* radnike/ce. U daljem tekstu data su dva primera šema i pratećeg teksta.

Primer 1 – dosezanje u kući / dosezanje do deteta koje je gotovo isključeno iz obrazovanja⁸³



OBJAŠNJENJE:

Datum izrade prve eko-mape: 1–2. i 6. mart 2020.

Zorica ima sedam godina. Nedavno se s porodicom (mama Marija, tata Janko i dve sestre – Dragana i Ana) preselila u jedno mesto u Srbiji, nakon što je od rođenja živela u jednoj zapadnoevropskoj državi (prelomni događaj). Udruženje je upoznalo Zoričinu mamu prilikom deljenja letaka o outreach programu u naselju u kome Zorica živi s porodicom i napravljen je dogovor da outreach radnici posete porodicu.

Zorica živi u patrijarhalnoj porodici gde su rodne uloge vrlo izražene (porodična dinamika uslovljava usmerenost na majku Mariju). Ima dve mlađe sestre i pomaže majci oko brige o njima (lična snaga: briga i odgovornost).

Porodica nema bliske rođake, a s obzirom na to da su se nedavno doselili, nema ni bliske odnose s komšijama (ne postoje neformalni sistemi podrške). Porodica je tek odnedavno u kontaktu s Centrom za socijalni rad (na mapi: CSR).

83. Primer 1 prikazuje izmišljenu situaciju i ljude, a pojedine okolnosti unutar predstavljenog primera inspirisane su radnim iskustvom autorkice u udruženju građana „Centar za integraciju mladih“ (o radu pomenutog udruženja u kontekstu primera vid. tekst o programu obrazovanja u Đorđević i dr., 2011: 69–70).

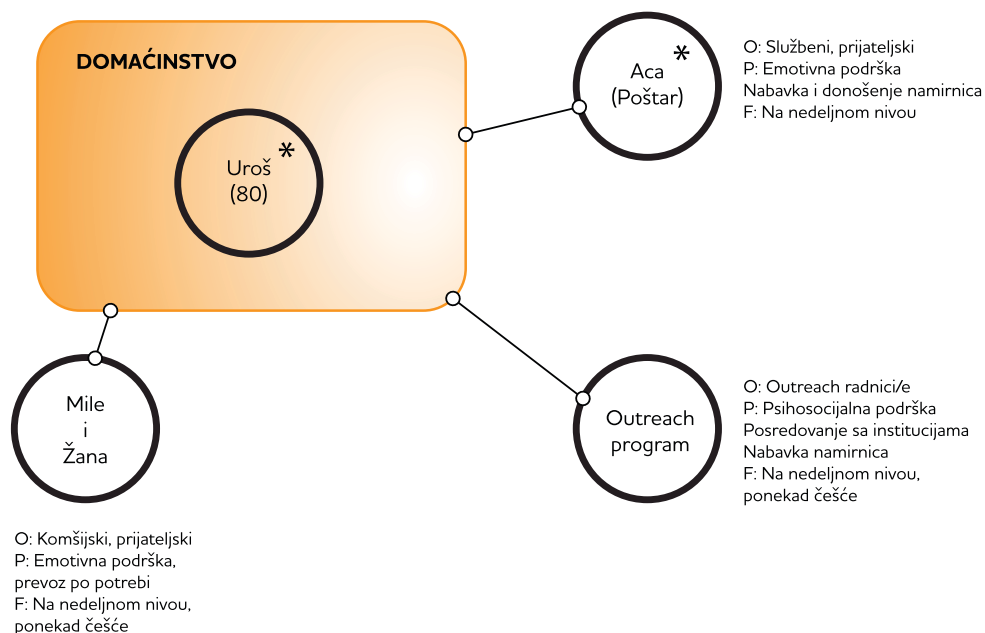
Zorica ne govori dobro srpski jezik jer to nije njen maternji jezik. U okviru škole koju pohađa, ne postoji adekvatna podrška koja bi joj obezbedila da savlada srpski jezik (izazov 1). U okviru lokalne zajednice ne postoji organizovani prevoz dece do škole za naselje u kome Zorica živi. Zoričina majka nema mogućnosti da svakodnevno vodi Zoricu u školu i vraća je kući, jer brine i o mlađoj deci, a Zoričin otac je često po ceo dan na poslu (izazov 2).

Zoričina majka veoma vrednuje obrazovanje (snaga u porodici: obrazovanje kao vrednost [u direktnoj vezi sa izazovom]). Pitala je da li postoji mogućnost podrške u vezi s izazovima oko Zoričinog obrazovanja: učenja jezika i redovnosti u školi (navedene prioritetne potrebe).

Zorica je jako zainteresovana za učenje srpskog jezika i želi da ide u školu, iako navodi da nema drugova i drugarica, jer ne ume da se igra s njima na njihovom jeziku i da joj to izaziva stres i uznemirenost (majka je prevodila i omogućila razgovor između outreach radnika/ce i Zorice) (lična snaga: jaka motivacija; rizik: izvor stresa).

Zorica posebno voli životinje i voli da sluša o njima (interesovanje: životinje – moguća tema koja može biti polazna tačka za učenje srpskog jezika).

Primer 2 – doseganje u kući (uz posredovanje) / doseganje do starijeg čoveka koji živi sam i u potrebi je za podrškom⁸⁴



OBJAŠNJENJE:

Datum izrade prve eko-mape: 2., 4. i 10. mart 2020.

Uroš, koji ima 80 godina, živi sam u jednom ruralnom planinskom selu koje broji 25 stanovnika/ca.

S komšijama Miletom i Žanom, koji su mlađi desetak godina od Uroša i koji ne žive blizu njegove kuće ima kontakt na nedeljnom nivou (snaga u zajednici: prijateljski, podržavajući odnos).

U prethodne tri nedelje Uroš je primetio da nema snage da izlazi, da ne može da ide u baštu, kao i da ne uspeva da obavi dnevne poslove po kući, jer se umori. Uroš nije posetio bolnicu od kada se slabije oseća, navodi da želi ako se osećaj slabosti nastavi (prelomni događaj: iznenadna slabost).

84. Primer 2 prikazuje izmišljenu situaciju i ljude, a inspirisan je razgovorima koji su vođeni s pojedinim udruženjima građana: „Užički centar za ljudska prava i demokratiju“, „Socio-ekološki“ (Pećinci) i „Crveni krst Pećinci“ tokom sprovođenja istraživanja u okviru projekta „Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe“ (o istraživanju je bilo više reči u uvodu priručnika).

To je primetio i Aca, poštara s kojim Uroš ima relativno redovan kontakt, jer povremeno na putu ka drugim selima svrati do Uroša da popiju kafu. Aca je zbog toga razgovarao s Urošem i kontaktirao udruženje koje sprovodi outreach program, jer je od drugih starijih ljudi čuo za udruženje (snaga u zajednici: kontakt s Urošem je ostvaren uz posredovanje poštara – solidarni i prijateljski odnos).

Uroš nije u kontaktu s Centrom za socijalni rad. Navodi da mu do sada nije bila potrebna dodatna podrška i da se oslanjao na podršku prijatelja. Nije imao informaciju o tome da postoji usluga pomoć u kući na opštini kojoj pripada njegovo selo, niti šta ta usluga podrazumeva. Zainteresovan je za javljanje 'kome valja' (lična snaga: snalažljivost, samostalnost, otvorenost za dobijanje podrške; izazov 1: nemanje informacija o pravima i uslugama u zajednici; izazov 2: nevidljivost za instituciju koja je relevantna za organizovanje podrške i obezbeđivanje usluga)

Outreach tim uz pomoć ovog „alata“, a na osnovu informacija koje ima o sistemima podrške u zajednici, može da sagleda koji sve još sistemi nisu obuhvaćeni inicijalnom eko-mapom (dakle nisu u relaciji sa osobom/porodicom koja se uključila u program). Primeri tih dodatnih sistema mogu biti: druga udruženja koja mogu biti relevantna, usluge socijalne zaštite, institucije koje mogu da učestvuju u ostvarivanju određenog prava i dr. Prvi korak nakon izrade ove šeme upravo je istraživanje i mapiranje tih, za porodicu/osobu „nevidljivih“ resursa u zajednici (užoj i široj), a u kontekstu izazova koji osoba navodi. Nakon izvesnog vremena podrške, ukoliko se ponovo pristupi kreiranju eko-mape, ona će izgledati sasvim drugačije i na taj način može se pratiti uvećanje snaga i socijalnog kapitala izvesne osobe, odnosno uvezivanje zajednice u pravcu solidarnog delovanja (vid. McCormick et al., 2008: 26).

Bez obzira na to da li se ovaj „alat“ koristi ili ne, snage i kontekst osobe u fokusu programa sigurno će biti zajednički sagledavani prilikom većeg broja razgovora u kojima je važno razumeti resurse i prepreke, kao što je već opisano. Važno je, takođe, i da u tim prilikama, *outreach* radnik/ca ponovo pruži informacije o programu (baš kao prilikom upoznavanja). Iskrenom i jasnom komunikacijom dolazi se do obostranog razumevanja o mogućnostima podrške u okviru programa i o aspektima podrške koje, uz pristanak osobe kojoj se program obraća, tim programa može potražiti izvan okvira programa. Zajednička refleksija u pogledu trenutne situacije, ali i strukturnih okvira koji proizvode nedaće, bitna je za kritički osvrt na kontekst i podržavanje ljudi kojima se program obraća kroz podsticanje otpora odnosno agensnosti. Nakon sagledavanja konteksta i mapiranja „nevidljivih resursa“, participativno se razvija plan aktivnosti (ako udruženje ima praksu razvoja individualnog plana).

Od svake osobe pojedinačno zavisice koja aktivnost unutar opsega svih aktivnosti *outreach* programa će se preduzimati, naravno, u saradnji s tom osobom (vid. fazu 5 terenskog rada u Đorđević i dr., 2011: 56). Dakle, **individualni plan aktivnosti**⁸⁵ zavisice od potreba osobe,⁸⁶ njene saglasnosti i opsega aktivnosti koje *outreach* program sprovodi⁸⁷ i razvijaće se zajedno s osobom koja je u fokusu programa. Osobu nikada ne treba sagledavati kroz listu aktivnosti, već kao onu s kojom je namera solidarno i autentično uspostaviti odnos poverenja i podrške. U tom pogledu, ovde je prigodno napomenuti da i „između“ dogovorenih aktivnosti treba ostvarivati komunikaciju s osobom koja je u fokusu programa (vid. Cucić, 2010a: 19).

85. Predlog formulara za razvoj individualnog plana aktivnosti dat je u XII poglavlju.

86. Primere „procene potreba“ u pogledu HIV prevencije možete videti u Cucić, 2010a: 24; Mešković i Veljković, 2010: 87–88.

87. Može biti važno ponoviti šta program „može“ odnosno u vezi s čim može preduzimati aktivnosti shodno kapacitetima, a šta ne može u datoj situaciji (Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 38). Važno je napomenuti i to da udruženja uglavnom nastoje da šire svoje aktivnosti spram uočenih potreba.

Sadržaj *outreach* programa može se menjati shodno „fazi“ razvoja programa i mogućnostima u pogledu obezbeđivanja sredstava za razvoj programa. Sadržaj može zavisiti i od toga da li se dosezanje do ljudi radi licem u lice ili tehnologijom odnosno spram toga da li se program sprovodi u fizičkom prostoru (na terenu) ili u virtuelnom prostoru. **Pojedine aktivnosti** („usluge“)⁸⁸ koje se mogu sprovoditi u okviru *outreach* programa navedene su i objašnjene u daljem tekstu (vid. Đorđević i dr., 2011: 33–35, 49, 56; Mikkonen et al. eds, 2007: 20; Crveni krst Srbije, 2017 : 3, 5, 24–36; Cucić, 2010a: 9–10, 15, 17, 29; Nikolin i dr., 2018: 19, 29–30, 54–55):

- **Deljenje informacija.** Tom prilikom ključno je da informacija bude istinita i da jezik i vokabular odgovaraju osobi kojoj je namenjena, te da je razumljiva. Takođe, treba voditi računa o neverbalnoj komunikaciji – gestovima, načinu držanja tela, tonu, izrazu lica; kao i o tome da nema vizuelnih prepreka između *outreach* radnika/ce i osobe kojoj se pruža informacija. U situaciji dosezanja licem u lice, posebno je značajno prilagoditi položaj tela tako da oči osobe i terenskog/e radnika/ce budu na približno istoj visini (na primer, kada se razgovara s detetom, može biti prigodno čučnuti ili sesti). Informacije koje se pružaju treba da su uvek pravovremeno pružene, proverene i nikada polovične (vid. Đorđević i dr., 2011: 34; Crveni krst Srbije, 2017: 3, 11, 27–28 ; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 33; Cucić, 2010a: 9, 15; Nikolin i dr., 2018: 13, 29; Mešković i Veljković, 2010: 86; Mičić i Petković, 2010: 142).

- **Prikupljanje informacija.** Uglavnom je u službi realizacije određenog prava osobe koja daje saglasnost za tu aktivnost, ali ne može učestvovati (iz nekog razloga) u odlasku u institucije ili slanju određenog zahteva posredstvom tehnologije. Prikupljaju se samo informacije koje su neophodne za realizaciju te aktivnosti (vid. Crveni krst Srbije, 2017: 3; Nikolin i dr., 2018: 19, 29; Mičić i Petković, 2010: 142; National Association of Social Workers et al., 2017: 30–31).

- **Upućivanje na relevantne institucije, usluge, druge organizacije i aktere.** U toku razgovora moguće je da će biti uočeni određeni problemi za čije rešavanje postoje akteri ili institucije u zajednici ili na nivou društva koji mogu biti podrška. Dakle, osoba može biti upućena da kontaktira relevantne aktere i u tom procesu program može podržati osobu i posredovanjem ili praćenjem, o čemu će biti reči u daljem tekstu (vid. Crveni krst Srbije, 2017: 5; Cucić, 2010a: 10, 15, 25; Nikolin i dr., 2018: 29; Mešković i Veljković, 2010: 88–89).

88. „Rad na terenu podrazumeva pružanje neophodnih socijalnih, zdravstvenih i drugih usluga koje pruža lokalna zajednica populacijama u alternativnim i netradicionalnim okruženjima“ (Mešković i Veljković, 2010: 78).

- **Posredovanje između institucija, usluga, drugih udruženja i aktera.**

Na zahtev osobe, odnosno ukoliko osoba potvrdi da želi da programski tim posreduje između osobe i, na primer, određene institucije, program može organizovati posredovanje – pozivanje ili odlazak u referentnu instituciju radi pribavljanja određene informacije ili predaje nekog zahteva za osobu koja se uključila u program (Cucić, 2010a: 15; Nikolin i dr., 2018: 29).

- **Praćenje/podrška prilikom posete drugoj instituciji, usluzi, udruženju.** Ukoliko osoba koja se uključila u program želi podršku od strane tima programa prilikom posete određenoj usluzi/ustanovi, *outreach* tim, u saradnji s koordinatorom/kom, planira ovakvu aktivnost (vid. Cucić, 2010a: 34).

Ukoliko je *outreach* program najdirektnije povezan s određenom uslugom, onda će *outreach* tim biti važna karika u lancu transfera poverenja ka saradnicima/ima koji rade u datoj usluzi i imaće značajnu ulogu u tome da se osoba koja posećuje tu uslugu dobro oseća u samom prostoru (primer uloge *outreach* radnika/ce u usluzi vid. u Association for Sexual and Reproductive Health of Serbia, 2019: 34; vid. i Đorđević i dr., 2011: 69; Jovanović, u pripremi). Takođe, *outreach* će biti važan i u situaciji kada osobe dugo „nema“ u usluzi, kako bi se posetila/kontaktirala i s njom utvrdilo da li je u redu i šta je razlog prestanka posećivanja usluge. Ako osoba i dalje prepoznaje potrebu za podrškom, a ne želi da posećuje uslugu, podrška se nastavlja samo posredstvom *outreach* programa. Takođe, može biti važno istražiti u razgovoru zašto ona ne želi da posećuje stacionarnu uslugu.

Čak i da *outreach* program nije u vezi sa specifičnom uslugom, osoba koja se uključila u program može potraživati od strane *outreach* tima da prilikom prve posete određenoj usluzi ili ustanovi ostanu s njom neko vreme ili čak učestvuju u razgovoru s ljudima iz konkretne usluge/ustanove. Ovaj vid podrške pruža se uz obaveštavanje ljudi unutar institucija/usluga koje se posećuju. Ova aktivnost je u skladu sa zadatkom *outreacha* da učestvuje u izgradnji zajednice koja je podržavajuća.

Na ovom mestu važno je napomenuti i sledeće: outreach rad s određenom osobom ne prestaje u situaciji kada ta osoba počne da koristi određenu uslugu. Održavanje kontakta i pružanje podrške nastavlja se sve dok osoba želi da sarađuje s *outreach* programom. Na primer, u određenim okolnostima, a ako

je to u skladu s dogovorima i potrebama osobe koja je u fokusu programa, *outreach* radnici/e mogu nastaviti da sprovede aktivnosti deljenja informacija i psihosocijalne podrške. Isključivanje iz *outreach* programa uglavnom se dešava kao inicijativa osobe kada uoči da joj ovakav vid podrške više nije potreban, kada nije zadovoljna podrškom koju dobija kroz program i/ili kada se pridruži *outreach* timu/udruženju. Izuzetno, može se desiti i kao inicijativa programa u situacijama koje treba da su precizno naznačene u Pravilniku o radu u *outreach* programu.

- **Deljenje znanja.** U odnosu na potrebe, odnosno situaciju osobe/a u fokusu programa, može biti korisno organizovati individualne ili grupne aktivnosti (radionice, obuke i sl.) radi deljenja specifičnog znanja o relevantnoj temi. Deljenjem znanja deli se moć koju to znanje nosi. Na ovaj način osoba sebe oprema neophodnim znanjem koje doprinosi samopouzdanju, političkoj agencnosti, boljoj brizi o sebi i drugima itd. Važno je voditi računa o tome da termin i lokacija deljenja znanja odgovaraju životnim/dnevnim dinamikama ljudi kojima se program obraća. Moguće je da će paralelno biti potrebno organizovati drugi vid podrške kako bi ljudi mogli prisustvovati određenoj aktivnosti ovog tipa. Na primer: u situaciji roditelja koji su samohrani i bez dodatne podrške ili ako je jedan roditelj veći deo dana sam sa svojom decom, ukoliko se organizuje deljenje znanja (ili slična aktivnost), kako bi roditelj prisustvovao aktivnosti, biće potrebno organizovati paralelnu aktivnost za decu (Nikolin i dr., 2018: 72). Deljenje znanja spominje se kao jedna od mogućih aktivnosti *outreach* programa različitih udruženja (vid. i Đorđević i dr., 2011: 34; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 34–35; Cucić, 2010a: 15).

- **Psihosocijalna podrška.** Razgovor kojim se pruža psihosocijalna podrška često ima za cilj da motiviše osobu i osnaži je u pogledu spremnosti za preduzimanje akcija; podrži izgradnju samopouzdanja; podrži razrešenje određenih nesigurnosti i dilema, podrži uvećanje snaga i resursa kojima osoba raspolaže. Ova aktivnost ponekad zahteva uslove koji obezbeđuju privatnost. *Outreach* radnicima/cama potrebni su posebne veštine i iskustvo za ovakav vid podrške (o psihosocijalnoj podršci vid. Đorđević i dr., 2011: 35; Crveni krst Srbije, 2017: 3, 5, 25; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 34–35; Nikolin i dr., 2018: 19, 29; Kvasny, 2019: 80–85).

- **Savetovanje.** Granica između psihosocijalne podrške i savetovanja može biti veoma tanka. U kontekstu *outreacha*, savetovanje se neretko dešava s ciljem povećanja motivacije osobe da preduzme akcije u smislu razrešenja nekog konkretnog izazova i vraćanja vere u uspeh u pogledu određenog samopostavljenog cilja, kao i zajedničkog promišljanja o akcijama koje mogu biti preduzete. Ono što

je specifičnost jeste da savetovanje, naročito s određenim grupama ljudi, ponekada realizuju *outreach* radnici/e koji bi bili prepoznati u ustaljenoj terminologiji kao „parnjački/e edukatori/ke“. Specifičnost savetovanja koje oni pružaju jeste da su saveti proizašli iz ličnih iskustava pomenutih *outreach* radnika/ca. Savetovanje, kao i psihosocijalna podrška, zahteva da se *outreach* radnik/ca posebno obuča za ovu aktivnost. Savetovanje može biti na različite teme, a u *outreach* radu, pored savetovanja opšteg tipa, često se sreću i zdravstveno savetovanje (savetovanje u kontekstu zdravlja), koje vrši zdravstvena/i radnik/ca koji/a je deo *outreach* tima i pravno savetovanje (savetovanje u kontekstu koraka za ostvarivanje specifičnih prava), koje vrši osoba koja ima znanja iz ove oblasti i tako dalje (o savetovanju vid. Đorđević i dr., 2011: 35; Crveni krst Srbije, 2017: 26; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 32; Nikolin i dr., 2018: 13, 29; Kvasny, 2019: 80–85).

- **Podela materijala/stvari/namirnica/grantova itd.** Podela pomenutog može biti jedna od aktivnosti u okviru *outreach* programa (primer podele keš grantova dat je u Nikolin i dr. 2018: 25, 29). Koordinator/ka programa osmišljava logistiku u ovom smislu u saradnji s *outreach* timom. Artikli koji se dele treba da su odabrani i nabavljeni shodno potrebama ljudi koji su uključeni u program. Ovo pitanje može biti obrađeno posebnom procedurom u okviru Pravilnika o radu u *outreach* programu (o podeli vid. Crveni krst Srbije, 2017: 3; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 33; Cucić, 2010a: 15; Nikolin i dr., 2018: 25, 29–30).

- **Organizovanje društvenih aktivnosti.** U okviru *outreach* programa mogu biti organizovane i društvene aktivnosti za ljude uključene u program. One mogu uključivati npr. zajedničke kafe, odlazak na izlet, u bioskop, u pozorište, na putovanje, sportske događaje ili već raznovrsne susrete koji imaju za cilj da sadržajno doprinesu životima ljudi, prodube međusobno poznavanje i poverenje u program, učvrste odnos solidarnosti i razumevanja između ljudi koji rade u programu i ljudi koji su se uključili u program, ali i sa zajednicom (vid. primere u Nikolin i dr., 2018: 54, 73).

- **Zagovaranje.** Ima za cilj da doprinese promenama u zajednici i unapređenju društvenih uslova radi ostvarivanja prava i društvene pravde. Ova aktivnost će biti posebno obrađena u narednom poglavlju, jer je neraskidivo uvezana sa saradnjom koju udruženje odnosno *outreach* program ostvaruje (vid. Đorđević i dr., 2011: 33; Mikkonen et al. eds, 2007: 18, 38; Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 35; *Priručnik za terenski rad u oblasti reproduktivnog zdravlja i prava u humanitarnim krizama*, 2016: 58; Cucić, 2010a: 15, 34; Nikolin i dr., 2018: 19; Kvasny, 2019: 80–85).

Prilikom sprovođenja aktivnosti programa dobija se još jasnija slika u pogledu izazova i konteksta koji ih proizvodi. U tom smislu, program se može razvijati u pravcu širenja opsega aktivnosti koje sprovodi. Na primer može se dogoditi da, inicijalno, sadržaj programa uključuje samo neke od aktivnosti (npr. deljenje informacija i upućivanje). Nakon izvesnog vremena i još jasnijeg poznavanja zajedničkih izazova ljudi i posebnosti pojedinačnih izazova na koje osobe nailaze, participativnim razvijanjem programa praksa se dalje razvija. To znači da će možda u okviru programa, tokom vremena, rasti broj aktivnosti koje se realizuju (te možda kasnije isti program sprovodi npr. deljenje informacija, upućivanje, posredovanje, deljenje znanja, podelu materijala/stvari i tako dalje).

U okviru *outreach* programa jedna od aktivnosti koja može biti realizovana je i **istraživanje**,⁸⁹ npr. u saradnji sa istraživačima/cama iz raznih tela (istraživačkih udruženja, zavoda, fakulteta itd.) (primer istraživanja u zajednici vid. u Satarić, 2019: 50–51; o istraživanju uz pomoć tehnologija vid. u National Association of Social Workers et al., 2017: 27–30). Kako ovo nije primarna aktivnost *outreacha*, nije posebno istaknuta u tekstu iznad. Dva postulata je važno ne zaboraviti u slučaju uključivanja ove aktivnosti u *outreach* program: 1) Istraživanje se sprovodi samo uz pismenu saglasnost osoba koje su se uključile u program i ukoliko je cilj istraživanja opravdan (pre svega iz perspektive ljudi koji su u fokusu istraživanja) (vid. Baračkov i dr., 2010: 125). Poželjno je da je cilj istraživanja postavljen participativno sa ljudima koji su u fokusu programa. Nakon istraživanja, s ljudima treba deliti informacije o rezultatima i zaključcima istraživanja, a svakako i o njegovom epilogu ako postoji. 2) Istraživanje treba da je organizovano na način da poštuje liniju teorijskog/ih pristupa koju *outreach* program prati.

Kontakti programa s osobom koja je u njegovom fokusu treba da budu redovni (vid. Cucić, 2010a: 19). Održavanje komunikacije i davanje potraživane informacije važni su za odnos poverenja. Odgovornost tima jeste da, u saradnji s koordinatorom/kom programa, napravi održivi i realni raspored aktivnosti, ali i da obezbedi fleksibilnost programa (vid. Baračkov i dr., 2010: 124–125). Bitno je i obezbediti prostor za kritički osvrt na način izvođenja i svrsishodnost aktivnosti.

Nakon svake aktivnosti tj. svakog dosezanja licem u lice odnosno svakog dosezanja do osobe posredstvom tehnologije, bilo bi važno **popuniti odgovarajući formular programa** (o dokumentaciji će biti reči u poslednjem poglavlju priručnika). Ovaj korak je bitan i za refleksiju u odnosu na aktivnost, radi odgovornog rada, praćenja aktivnosti u programu i razvoj programa.

89. Viktorija Cucić (2010a: 28) ističe značaj istraživanja za „procenu potreba“ u toku planiranja intervencija na terenu (što je naznačeno u VI poglavlju ovog priručnika, tačka 4).

SAŽETAK IX POGLAVLJA

Sagledavanje konteksta i razumevanje potreba sprovode se kroz više razgovora s osobom koja je u fokusu programa. Za te potrebe mogu se koristiti određeni participativni 'alati', u zavisnosti od dogovora sa osobom koja je u fokusu programa. Aktivnosti koje će biti planirane u outreach programu zavise od potreba ljudi koji su u fokusu programa, njihove saglasnosti, kao i mogućnosti programa. Program se tokom razvoja može sadržinski menjati i uglavnom vremenom sticati sve raznovrsniji sadržaj shodno potrebama (naravno, ako sredstva za organizovanje programa to dozvoljavaju).

Svaki/a član/ica tima treba da se oslanja na drugog/u člana/icu tima, što iziskuje poverenje i doslednost u outreach timu.

Svi kontakti odnosno sve aktivnosti prilika su za izgradnju odnosa na temeljima poštovanja, razumevanja, uvažavanja specifičnih životnih situacija, te razvoj smislenog odnosa podrške i poverenja između outreach radnika/ca i osoba koje su u fokusu programa.

PITANJA ZA PODSTICANJE RAZGOVORA O TEMAMA IZ IX POGLAVLJA

Na koji način mapirate potrebe i izazove u toku sprovođenja outreacha?

Uz pomoć kojih 'alata' i na koji način mapirate snage osobe i dostupne resurse u zajednici?

Koje aktivnosti ćete sprovoditi ili već sprovodite u outreach programu? Zašto baš te aktivnosti?

Da li ljudi koji su u fokusu vašeg programa učestvuju u izradi plana aktivnosti koje ih se neposredno tiču i u izradi ukupnog plana programa?

Na koji način pratite rad u programu?

Kako obezbeđujete poverljivost dokumentacije koju vodite u programu?

PREDLOG:

Izveštaji o radu na terenu ili u virtuelnom prostoru jesu prva prilika za reflektovanje o načinu na koji je neka aktivnost sprovedena. Sastanci su takođe korisni za razmenu iskustava outreach radnika/ca, međusobno unapređivanje veština, razmenu ideja i strukturiranje iskustva u svojevrsno znanje. Program kroz aktivnosti treba da podržava ljude na načine na koje im je to potrebno i smisljeno, i da obezbedi mehanizme da učestvuju u razvoju plana aktivnosti i programa, a ako žele i u razvoju udruženja na različite načine. Ne treba zaboraviti, kultura solidarnosti se gradi svakog dana.



SARADNJA I ZAGOVARANJE PROMENA

Znanje akumulirano kroz *outreach* rad i solidaran i poverenja vredan odnos koji se uspostavlja između ljudi koji su se uključili u program i ljudi koji su deo *outreach* tima, dragocene su snage. One su važne za zaštitu prava i ostvarivanje prava ljudi koji su društveno isključeni ili su u riziku od isključivanja, kao i u pogledu pozivanja zajednice da odgovorno postupi i zagovaranja transformacije društvenog konteksta. Dakle, poželjno je da znanja i iskustva budu prevedena u političku aktivnost (Mikkonen et al. eds, 2007: 18, 43–45). *Outreach* program treba da predstavlja „prostor“ u kome se solidarno i kritički promišljaju odnosi i kreiraju zahtevi za unapređenje društvene realnosti. Ljudi koji su se uključili u program mogu biti zainteresovani za neposredan rad udruženja i istupanje u zagovaračkim aktivnostima. Ovo je prilika da im se obezbedi pristup brojnijim informacijama, da se s njima podeli tehnička i druga znanja i veštine koji su relevantni za zagovaračke aktivnosti i za samozastupanje (to je način da se deli moć koju informacije i znanje nose). Treba obezbediti mehanizme za suštinsku (ne dekorativnu) participaciju ljudi i istinski solidarnu zagovaračku snagu. Pitanja koja se tiču participacije ljudi koji su u fokusu udruženja ilustruju vrednosne orijentacije udruženja.

Ovo poglavlje osmišljeno je kao alat za udruženja i predstaviće „listu“ potencijalnih aktera s kojima može biti korisno/potrebno ostvariti kontakt tokom sprovođenja *outreach* programa.⁹⁰

90. Tekst se oslanja na navedenu literaturu, na iskustvo autorke i promišljanja o širim umrežavanjima i stvaranju snažnijeg zagovaračkog bloka.

Ostvarivanje saradnje s relevantnim institucijama na lokalnom, regionalnom i državnom nivou, važno je i za svakodnevni rad i za zagovaranje (pojedine primere saradnje s institucijama možete videti u Satarić, 2019 i Nikolin i dr., 2018). Preduslov za smislenu saradnju jeste poznavanje nadležnosti svake institucije, kao i pozitivne regulative Republike Srbije i relevantnog međunarodnog prava (međunarodnih dokumenata koje je Republika Srbija ratifikovala). Shodno grupi kojoj se program obraća, u udruženju mora postojati znanje o legislativnoj oblasti koja je relevantna za grupu (vid. Đorđević i dr., 2011: 65–66). „Uloga društvenih institucija jeste izgradnja mehanizama za zaštitu ljudskih prava, prevenciju i zaštitu od diskriminacije. Takođe, uloga društvenih institucija jeste da omogući korišćenje svih servisa svim pripadnicima zajednice, bez obzira na njihova lična svojstva“ (Jovanović, 2014: 8). U tom smislu, može biti svrsishodno ostvarivanje saradnje s **ministarstvima, pokrajinskim institucijama, zdravstvenim, obrazovnim, kulturnim i socijalnim ustanovama na lokalnu** u čijoj se nadležnosti nalaze pitanja koja se neposredno tiču grupe kojoj se program obraća.

S obzirom na to da se *outreach* programi u kontekstu terenskih aktivnosti (ne nužno i *outreacha* u kome se dosezanje do ljudi sprovodi posredstvom tehnologije) u određenoj meri realizuju na nivou lokalnih zajednica ili više bliskih zajednica (u geografskom pogledu), **važno je poznavanje nadležnosti jedinica lokalne samouprave** i drugih institucija na lokalnu (vid. primer u Nikolin i dr., 2018: 32–40). U mandatu lokalne samouprave, između ostalog, jeste i da donosi programe razvoja, dokumente javnih politika i ostale planske dokumente, odnosno da upravlja određenim javnim politikama⁹¹ poštujući načela jednakosti i nediskriminacije, javnosti i partnerstva i tako dalje (Zakon o planskom sistemu, 2018). Prema pozitivnoj regulativi, uloga jedinica lokalne samouprave (opština, gradova i grada Beograda) važna je i u pogledu obezbeđivanja četiri grupe usluga socijalne zaštite (Zakon o socijalnoj zaštiti, 2011). Udruženja koja realizuju *outreach* treba da nastoje da usluge i programi u oblasti obrazovanja, zdravstvene zaštite, socijalne zaštite i kulture budu dostupni svima i da zagovaraju kod lokalnih samouprava razvoj novih programa i usluga,⁹² kao i promene politika, shodno uočenim potrebama. Za zagovaranje željenih promena, pored poznavanja zakonskih normi i nadležnosti institucija, potrebno je istražiti dostupne mehanizme za ostvarivanje promena. „Inicijativu za izmenu, izradu i usvajanje dokumenta javnih politika nadležnom predlagaču mogu da podnesu državni organi i organizacije,

91. „Upravljanje sistemom javnih politika jeste proces planiranja javnih politika, analize efekata, pripreme i usvajanja planskih dokumenata, koordinacije, sprovođenja javnih politika, praćenja sprovođenja tih politika, vrednovanja učinaka javnih politika u cilju njihovog preispitivanja i unapređenja, njihovog unapređenja na osnovu nalaza vrednovanja učinaka, kao i izveštavanja o postignutim učincima javnih politika“, Zakon o planskom sistemu, član 2, stav 5 (2018).

92. Možemo pretpostaviti da ovaj zadatak može biti posebno izazovno ostvariti ako uzmemo u obzir postojeće podatke. U publikaciji Tima za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva, čije su autorke Gordana Matković i Milica Stranjaković, analizirana je situacija u vezi s uslugama socijalne zaštite u Srbiji u periodu 2012–2016. i zaključeno je da nema značajnih razlika u pogledu razvoja usluga socijalne zaštite na lokalnom nivou u tom periodu (Matković i Stranjaković, 2016: 85).

organi i organizacije lokalnih vlasti, građani, privredni subjekti, udruženja građana i druge organizacije civilnog društva, naučnoistraživačke i druge organizacije u odnosu na koje se sprovodi ta javna politika“ (Zakon o planskom sistemu, 2018).

Prema Nevenki Žegarac i Miroslavu Brkiću (2007: 169–171), među preporukama za lokalne samouprave u pogledu razvoja usluga socijalne zaštite, između ostalog, istaknuto je i da je važno formiranje tela za planiranje razvoja socijalne zaštite i politike u lokalnoj samoupravi, kao i plansko finansiranje. U pogledu svega rečenog, bilo bi veoma korisno zagovarati razvoj saradnje na lokalnu, a ako saradnja već postoji, osnažiti je i inicirati izradu plana za doseganje i društveno uključivanje na nivou jedne lokalne zajednice (primer protokola o saradnji s različitim institucijama u oblasti brige o deci u gradu Novom Sadu vid. u Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 49–52, 35). Ovakav vid saradnje omogućio bi adekvatno planiranje budžeta kojim bi se posledično omogućilo učešće društveno isključenih grupa u javnom životu zajednice, zagovaračkim procesima i donošenju odluka. Predlog matrice za razvoj ove saradnje biće predstavljen u aneksu 1, na samom kraju priručnika.

Posebno je važno **umrežavanje s organizacijama civilnog društva (udruženjima, sindikatima i dr.) i društvenim pokretima**, odnosno stvaranje solidarnog bloka za zagovaranje željenih društvenih promena (vid. Đorđević i dr., 2011: 67; Mikkonen et al. eds, 2007: 43, 45; primere vid. u Satarić, 2019; Nikolin i dr., 2018: 32–40, 55, 65, 87–88). Pored zagovaranja promene postojećih ili donošenja novih lokalnih, regionalnih i državnih politika i planova, bitno je insistirati i na operacionalizaciji određenih politika i planova koji mogu biti korisni za ostvarivanje izvesnih (ekonomskih, kulturnih i socijalnih) prava. Važno je i praćenje njihovog sprovođenja. Može biti korisno i umrežavanje s međunarodnim organizacijama (vid. Nikolin i dr., 2018: 57). Pomenute saradnje mogu biti dragocene za razmenu znanja i međusobnu solidarnost u pogledu obuka i radnog savetovanja *outreach* tima (o čemu je već bilo reči u IV poglavlju), kao i zajedničko zagovaranje (primere vid. i u Satarić, 2019).

Ostvarivanje **saradnje s nezavisnim telima u državi** (Zaštitnikom građana,⁹³ stručnom službom Poverenik za zaštitu ravnopravnosti,⁹⁴ Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti⁹⁵) višestruko je korisno, a ponekad i nužno kako bi ljudi kojima se program obraća mogli da ostvare svoja prava. „Borba protiv diskriminacije mora biti organizovana, dugotrajna i

93. Veb-prezentacija Zaštitnika građana <https://www.ombudsman.rs/> (pristupljeno 2020).

94. Veb-prezentacija stručne službe Poverenik za zaštitu ravnopravnosti <http://ravnopravnost.gov.rs/> (pristupljeno 2020).

95. Veb-prezentacija Poverenika za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti <https://www.poverenik.rs/sr/> (pristupljeno 2020).

dosledna“ (Jovanović, 2014: 8). **Pomenuta borba i zalaganje za društvenu uključenost svih kontinuirano je i sveobuhvatno nastojanje – od suočavanja u individualnim situacijama, preko rada na razbijanju stereotipa u društvu, do otpora mogućoj institucionalnoj diskriminaciji, te promena politika i legislative koje nisu pravedne.**

Na putu borbe protiv diskriminacije i socijalne isključenosti korisno je ostvariti **partnerstvo s medijima** koji pokazuju senzitivnost za pitanja društvenih politika (socijalne, zdravstvene, kulturne, obrazovne itd.) (vid. Đorđević i dr., 2011: 67). Cilj *outreach* programa mora biti uvek i uticaj na širu javnost i širenje kruga razumevanja i podrške (vid. Đorđević i dr., 2011: 67; Satarić, 2016). U ovom nastojanju važno je sve vreme voditi računa o poverljivosti i ostalim dogovorenim principima rada. Senzibilizacija šire javnosti omogućava lakše postizanje svih ostalih ciljeva i veću društvenu uključenost za ljude koji su izgurani na marginu ili su u tom riziku. **Pozivanje javnosti da razmišlja o usloženim izazovima koje osoba van društvenih tokova živi, ostvaruje se koliko saradnjom sa svim pomenutim akterima, toliko i kontinuiranim neposrednim radom u zajednici (fizičkoj i/ili virtuelnoj).** Svaki dan je prilika za **saradnju sa zajednicom**. Svaki izlazak na teren, svaki susret s ljudima koji čine „geografsku zajednicu“, svaki kontakt s institucijama i svako prisustvo u virtuelnim zajednicama doprinose zagovaranju društvene pravde i solidarnosti (vid. Đorđević i dr., 2011: 66–67). Na primer, kada se posećuju određena ruralna područja, nepoznata *outreach* timu i pokušava dosegnuti do određene grupe ljudi npr. starijih koji žive sami, a koji su „nevidljivi“ za sistem socijalne zaštite i programe, saradnju treba ostvariti i s radnicima/ama koji/e zbog prirode rada dolaze u ta područja itd. Oni/e mogu biti dragoceni za dobijanje informacija, zatim u posredovanju prilikom doseganja do ljudi, a mogu biti i podrška ljudima koji su u fokusu programa.

Treba napomenuti da i **privredni sektor može biti partner** u obezbeđivanju sredstava za program, ali i u zagovaranju određenih promena.

U kontekstu svega navedenog, za sve pomenute zagovaračke ciljeve danas je posebno važno i **„prisustvo“ programa na različitim internet platformama i onlajn društvenim mrežama.** Ovo omogućava ostvarivanje saradnje sa širom „internet zajednicom“. I ovom prilikom treba voditi računa o poverljivosti podataka. Zadatak udruženja jeste da deli proverene, tačne informacije, s tim što treba biti svestan da nije moguće iskontrolisati način na koji će se elektronska poruka širiti, tumačiti i sl. (National Association of Social Workers et al., 2017: 8, 10–11, 21–22, 28–29; vid. i Đorđević i dr., 2011: 67).

Kroz zajedničko zagovaranje ljudi koji su društveno isključeni,⁹⁶ udruženja koja realizuje outreach program, ljudi koji čine zajednicu i društvo, kao i drugih aktera koji se uključe u solidarni zagovarački blok, izgrađuje se socijalni kapital⁹⁷ društveno isključenih grupa ljudi, koji je čest preduslov za društvenu promenu.

Solidarni blok može da sprovodi zagovaranje⁹⁸ posredstvom: pisanja apeala relevantnim akterima; organizovanja javnih događaja i učešća na događajima koje drugi organizuju (okruglih, stolova, konferencija, konferencija za novinare, radnim telima itd.); organizovanja protestnih šetnji; podnošenja inicijativa za promene zakona ili za donošenje novih zakona; učešća na javnim slušanjima; izrade materijala za zagovaranje (audio-vizuelnih, tekstualnih i sl.); publikovanja analiza, priručnika, tekstova u novinama, na blogovima i drugim platformama; nastupa na televizijama / radio-stanicama; organizovanja obuka, seminara i konsultacija za stručne radnike/ce i saradnike/ce iz institucija i drugih udruženja; formalnog umrežavanja i nastupanja ispred mreža itd. Svakako je važno napomenuti da su i svi neformalni kontakti prilika za zagovaranje (vid. Đorđević i dr., 2011: 66–68 ; Mikkonen et al. eds, 2007: 43–45, 48; Satarić, 2019).

96. U pogledu uključivanja ljudi kojima se izvestan outreach program obraća u zagovaranje, može biti relevantna i jedna od preporuka evaluacije osamnaestogodišnjeg projekta koji se, pre svega, ticao podrške izbeglicama i interno raseljenim licima uz pomoć mobilnih timova i koji je 15 godina koordinisalo udruženje građana „Snaga prijateljstva –Amity” a to je preporuka da se podrži samoorganizovanje i samozastupanje ljudi koji su u fokusu projekta (Nikolin i dr., 2018: 87).

97. Pod socijalnim kapitalom ovde se misli na društvene interakcije i veze koje su resurs u pogledu neke promene (up. s definicijom datom u Cambridge dictionary online, pristupljeno 2020).

98. „Formula za uspeh u radu i mobilisanju zajednice nije jednostavna. Ona zahteva posvećenost u komunikaciji sa svim akterima, dostupnost institucijama i građanima i kontinuirano učenje. Organizacija koja želi da animira zajednicu da se uključi u rešavanje konkretnog problema, ne sme biti izolovana iz zajednice” (Đorđević i dr., 2011: 68).

SAŽETAK X POGLAVLJA

Saradnja je veoma važna za organizaciju podrške i neophodna za zagovaranje promena. Različiti su akteri s kojima se može organizovati solidarni zagovarački blok i u tom smislu pre svega tu su ljudi koji su u fokusu outreach programa, zatim organizacije civilnog društva, pokreti, a mogu biti i određene institucije, mediji, kao i ljudi unutar zajednice i društva. Treba zajednički dogovarati ciljeve i spram njih načine zagovaranja.

PITANJA ZA PODSTICANJE RAZGOVORA O TEMAMA IZ X POGLAVLJA

Da li ste upoznati s deklaracijama i konvencijama čija je potpisnica Republika Srbija?

Da li ste izdvojili vreme da se uputite u relevantan pravni okvir shodno fokusu vašeg programa?

S kime ste ostvarili saradnju do sada?

Da li realizujete zagovaračke aktivnosti i da li su ljudi koji su u fokusu programa uključeni u planiranje i realizaciju zagovaračkih aktivnosti?

Da li vodite računa o poverljivosti i zaštiti od zloupotrebe prilikom zagovaračkih aktivnosti u medijima?

PREDLOG:

Unutrašnje politike udruženja, praksa udruženja i odnosi s ljudima kojima se udruženje obraća, kao i saradnja sa širom zajednicom treba da doprinose promenama koje se zagovaraju. Izdvojte vreme za izlistavanje aktera koji mogu biti važni za ostvarivanje prava i zagovaračka partnerstva i proverite s kim ste već ostvarili saradnju, a s kime niste. Ukoliko je moguće, zajedno s osobama koje su u fokusu programa, napravite zagovarački plan shodno uočenim izazovima koji narušavaju dostojanstven život.



PARTICIPATIVNO RAZVIJANJE PROGRAMA

*(praćenje rada, procena procesa i
procena učinka, refleksija,
kritičko promišljanje,
revidiranje pravilnika)*

Svaki program se razvija sa pretpostavkom da će imati određeni uticaj na pojedini/e izazov/e i okolnosti koje ih proizvode. U toku postavljanja programa, važno je obezbediti mehanizme za praćenje rada u programu.⁹⁹ To mogu biti: izveštaji s terena, dnevne i mesečne evidencije i izveštaji (u kojima su zabeležene, između ostalog, i izjave, uvidi i predlozi osoba koje su u fokusu programa), sastanci outreach tima i sastanci s osobama koje su u fokusu programa, liste indikatora,¹⁰⁰ pa čak i ponovljene eko-mape i sl.¹⁰¹ (vid. Đorđević i dr., 2011: 58; Mešković i Veljković, 2010: 104–106; McCormick et al., 2008: 26). Pome-

99. Češće će se čuti reč monitoring u kontekstu praćenja rada. „Monitoring je redovno, tekuće prikupljanje, izveštavanje i analiza podataka tokom trajanja sprovođenja programa [...]” (Priručnik za terenski rad u oblasti reproduktivnog zdravlja i prava u humanitarnim krizama, 2016: 44).

100. „Indikatori su definisani kao varijable koje mogu biti nadgledane tokom vremena kako bi se zabeležio progres ostvarivanja ciljeva. [...] Cilj je želja, krajnja tačka koja treba da bude dosegnuta na kraju implementacije programa” (Priručnik za terenski rad u oblasti reproduktivnog zdravlja i prava u humanitarnim krizama 2016: 45).

101. „U cilju evaluacije i monitoring aktivnosti koje određena organizacija sprovodi dokumentovanje podataka i izveštavanje su važan proces i baza pomenutih aktivnosti” (Đorđević i dr., 2011: 58).

nuti mehanizmi jesu značajni i za izveštavanje ka donatorima ili npr. ka lokalnoj samoupravi, ali su važniji za sam tim programa i ljude koji su u fokusu programa, zarad odgovornog obavljanja aktivnosti. Svaki sastanak tima programa prilika je za refleksiju i kritičko promišljanje rada. Zato *outreach* radnici/e treba da su opremljeni alatima za otvorenu, konstruktivnu i empatičnu komunikaciju.

Pored mehanizama za praćenje rada, ključno je predvideti redovno procenjivanje – osvrtnje na proces rada i ishode u okviru programa. U tom smislu najčešće se spominje „evaluacija“ koja se, uglavnom na zahtev donatora, obavlja na kraju projekta¹⁰² (o procesima monitoringa i evaluacije, pored ostale navedene literature, može biti korisno vid. i Žegarac i dr., 2010 : 117–123). U priručniku se zagovaraju i predlažu samorefleksija i negovanje kritičke misli u okviru *outreach* tima i grupe ljudi kojima se program obraća, nezavisno od toga da li postoji očekivanje donatora (ili nekog drugog aktera) u smislu realizacije „evaluacije“ (vid. E. M. C. D. D. A., 2001: 16). **Cilj kritičkog osvrtnja i procenjivanja procesa rada i ishoda rada jeste razvoj *outreach* programa i analiza „naučenih lekcija“** (vid. E. M. C. D. D. A., 2001; Nikolin i dr., 2018). Pomenuto može biti organizovano u dogovorenim redovnim, kraćim vremenskim intervalima i/ili na godišnjem nivou. Procenjivanje se može realizovati i „vanredno“, na osnovu inicijative ljudi angažovanih u programu ili ljudi kojima se program obraća. Principi u toku obavljanja ovog zadatka jesu: korisnost procene, izvodljivost procene, prikladnost načina sprovođenja procene, tačnost informacija (E. M. C. D. D. A., 2001: 19–20). Pored toga, u ovom tekstu ističemo i uključenost odnosno participaciju i refleksivnost, kao važne principe za ovaj zadatak. Pitanja na koja se odgovara prilikom započinjanja ovog zadatka jesu: „Zašto procenjujemo, šta procenjujemo, kako će biti izvedeno procenjivanje, da li je pretpostavka o doprinosu/uticaju programa na izvesne izazove bila tačna?“ (E. M. C. D. D. A., 2001: 30–31). Ishodi izvesnog programa će često zavisiti od mnoštva aktera i okolnosti. U tom smislu, pored analize kvantitativnih pokazatelja, **važno je prikupiti i analizirati kvalitativne informacije kako bi ishodi bili smešteni „u kontekst“** (o evaluaciji vid. i Nikolin i dr., 2018, posebno strane 15–16; Mešković i Veljković, 2010: 104–106; E. M. C. D. D. A., 2001).

102. Primer evaluacije osamnaestogodišnjeg projekta „Mreža mobilnih timova za pomoć najugroženijim pojedincima, porodicama i grupama iz izbegličke i interno raseljeničke populacije“ u čijoj je realizaciji učestvovalo više domaćih udruženja možete pročitati u Nikolin i dr., 2018.

Udruženje treba da obezbedi da ljudi kojima se program obraća obavezno imaju prilike da ravnopravno učestvuju u procenjivanju programa, odnosno sam proces mora da bude predmet saradnje (vid. *Priručnik za terenski rad u oblasti reproduktivnog zdravlja i prava u humanitarnim krizama*, 2016: 54; Nikolin i dr., 2018: 15–18; Mešković i Veljković, 2010: 106). To se može organizovati na više načina. Za procenjivanje koje je inicijativa samog udruženja i logičan pretkorak daljeg razvoja programa, s obzirom na to da uglavnom neće učestvovati lice „sa strane“ odnosno van udruženja, najpogodnije je napraviti zajedničke sastanke ili zajedničke fokus-grupe. Kao i prilikom organizovanja drugih aktivnosti, treba voditi računa o tome da satnica bude odgovarajuća shodno dnevnoj dinamici ljudi koji su u fokusu programa. Kada postoji lice koje nije deo udruženja koje u partnerstvu s timom programa vodi ovaj proces, možda će biti predloženi i drugi načini uključivanja ljudi koji su u fokusu programa radi prikupljanja njihovih uvida (up. E. M. C. D. D. A., 2001: 42–43). Svakako, **ovaj proces treba da bude osnažujuć za sve učesnike/ce procesa, zasnovan na partnerstvu s ljudima u fokusu programa. Proces mora biti prilagođen potrebama ljudi, uključujući za sve one koji žele da učestvuju i transparentan.**

Kroz sam proces procenjivanja odgovara se na sledeća pitanja: „Šta smo uradili? Šta smo postigli? Da li smo postigli ono što smo nameravali? Kakve lekcije smo naučili? Šta je još potrebno?“ (*Priručnik za terenski rad u oblasti reproduktivnog zdravlja i prava u humanitarnim krizama*, 2016: 47). Tokom procenjivanja procesa rada prigodno je i **revidirati Pravilnik o radu u outreach programu** (up. E. M. C. D. D. A. 2001).

Procenjivanje procesa rada i ishoda rada treba da podstakne kritički osvrt i analizu, iznedri zaključke, nove uvide, promišljanje o pristupu/ima, revidirana pravila rada, odnosno da predloži izmene u programu i pravce razvoja programa radi boljeg odgovora na potrebe/izazove ljudi kojima se program obraća i snažnijeg uticaja na društvenu realnost i mehanizme isključivanja ljudi (vid. Mešković i Veljković, 2010: 99). Ljudi koji su društveno isključeni i kojima se program obraća, učešćem u praćenju, procenjivanju, pa i u samom radu programa (ako se priključe kao outreach radnici/e ili ako su angažovani u udruženju), deluju i na teorijski/e pristup/e i na samu praksu outreacha i razvijaju ih.

SAŽETAK XI POGLAVLJA

Praćenje rada je važno zarad refleksije, kao i za kratkoročno i dugoročno planiranje. Procena procesa rada i procena ishoda trebaju biti kontekstualizovane radi svrsishodnog planiranja razvoja programa, koji treba da je participativan, transparentan i kontinuiran proces. Ako je moguće, odnosno ako su ljudi koji su u fokusu programa zainteresovani i u mogućnosti, preporuka je da učestvuju i u praćenju rada, proceni, kao i u definisanju pravaca razvoja programa. Ovaj korak govori o vrednostima koje zastupa udruženje, a i nema većih 'eskerata' za situacije na koje treba odgovoriti aktivnostima programa od samih ljudi kojima se program obraća.

PITANJA ZA PODSTICANJE RAZGOVORA O TEMAMA IZ XI POGLAVLJA

Koje ste formulare za praćenje rada u programu razvili?

Da li ste koristili / koristite / planirate da koristite sastanke kao priliku za analizu podataka koje pratite?

Da li ste razmišljali o tome da sprovedete ili ste već planirali da sprovedete procenjivanje procesa rada i ishoda rada u određenom vremenskom intervalu?

Ako već imate iskustva u procenjivanju, da li su u taj proces bili uključeni ljudi koji su u fokusu outreach programa?

Da li razgovarate o uvidima i etabirate putanju razvoja programa shodno njima i zaključcima koje izvodite u toku njihove analize?

Da li redovno revidirate/da li ste isplanirali reviziju Pravilnika rada u outreach programu i ostale dokumentacije?

PREDLOG:

Korisno je dogovoriti periodičnu analizu podataka (kvantitativnih i kvalitativnih), ali i participativno (tima i ljudi u fokusu programa) diskutovanje o programu, načinima rada, ciljevima i ishodima. Nemojte zaboraviti da procenjivanje treba razumeti i sprovoditi kao aktivnost u pravcu razvoja programa, a ne kritike ili hvalospeva. Kroz zajedničko sagledavanje rada, solidarnost i participativnost neguju se, a program dobija svrishodnost.

XII DOKUMENTACIJA OUTREACH PROGRAMA

Dokumentacija programa je višestruko važna. Najpre, ona je alat za reflektovanje (npr. terenski par ima priliku da analizira i diskutuje o izlasku na teren prilikom svakog pisanja izveštaja s terena). Dokumentacija je takođe način da se prate proces rada i učinci rada, kao što je objašnjeno u prethodnom poglavlju. Dokumentacija je važna i radi ostvarivanja prava odnosno dokazivanja kršenja određenih prava (vid. Đorđević i dr., 2011: 58–62 ; Nikolin i dr., 2018).

Razvoj dokumentacije će zavisi od mnoštva faktora – principa koji su vodilja programa, iskustva i obrazovnih profila ljudi unutar tima, fokusa programa, početnih informacija koje programski tim ima o grupi koja je u fokusu programa itd. Vođenje dokumentacije zadatak je svih članova tima i može podrazumevati vođenje specifične dokumentacije od strane angažovanih u programu shodno ulozi koju imaju. U nastavku teksta nabrojana su pojedina dokumenta i formulari koji mogu biti deo programske dokumentacije *outreach* programa, bez obzira na temu programa i grupu ljudi kojoj se program obraća. Pojedina udruženja imaju obimniju dokumentaciju, dok pojedina neće imati kapaciteta da vode veći broj dokumenata. Na udruženjima je da razvijaju svoju dokumentaciju (koja će im biti svrsishodna i za koju imaju kapaciteta da je redovno popunjavaju), a ukoliko su deo izvesne lokalne ili šire mreže, mogu dogovoriti i neke zajedničke formulare

unutar mreže koji bi olakšavali zagovaračke aktivnosti. Inicijalna izrada formulara i dokumenata uglavnom je zadatak samog udruženja (poželjno u saradnji s ljudima koji su u fokusu programa), ali je kasnije odgovornost *outreach* tima da u saradnji s ljudima koji su u fokusu programa (ako je to moguće) razvijaju i revidiraju dokumentaciju programa (o revidiranju dokumentacije vid. Nikolin i dr., 2018: 45).

Važno je napomenuti da osoba u fokusu *outreach* programa, o kojoj se vodi evidencija radi ostvarivanja zajednički dogovorenih ciljeva, treba da ima mogućnost uvida u dokumentaciju o sebi (National Association of Social Workers et al., 2017: 37–38).

Predlozi dokumenata koji mogu biti deo programske dokumentacije *outreach* programa:¹⁰³

1) Pravilnik o radu u *outreach* programu – Kao što je već objašnjeno u prethodnim poglavljima, određena pravila rada moraju biti kreirana i pre pozivanja ljudi da se uključe u rad programa. Poželjno je da se Pravilnik redovno revidira (participativno i transparentno) u određenim, dogovorenim vremenskim razmacima ili na inicijativu tima i ljudi kojima se program obraća, sa svrhom daljeg razvoja programa (vid. Đorđević i dr., 2011: 58; Nikolin i dr., 2018: 56–57, 64; Mešković i Veljković, 2010: 98). Pravilnik bi mogao da sadrži odgovore na sledeća pitanja:

- Koje je teorijsko i vrednosno stanovište razvoja programa?
- Koji su principi rada, kako se oni tumače i kako se operacionalizuju?
- Koga program nastoji da dosegne?
- Koje načine dosezanja do ljudi program koristi?

103. Predlozi su mahom proizišli iz iskustva autorke u razvoju raznovrsne programske dokumentacije i nastojanja da poseban akcenat stavi na participaciju odnosno saradnju s ljudima koji su u fokusu programa. U razvoju ove liste značajna je i navedena literatura.

- Koja su pravila praktikovanja pomenutih načina do-sezanja?
- Koji su ciljevi programa?
- Koja su pravila angažovanja u programu (javni poziv; prava i obaveze osoba koje se angažuju; obaveze programa spram *outreach* radnika/ca (npr. bezbednost, identifikacione kartice, oprema, redovne obuke itd.); prestanak angažovanja (o primerima situacija prestanka angažovanja vid. Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 30)?
- Koja su neophodna znanja i kako teče proces obuke *outreach* radnika/ca?
- Koji je kodeks ponašanja u okviru programa?
- Koje su odgovornosti spram uloga u okviru programa?
- Kako se osoba koja je u fokusu programa uključuje u program?
- Kako se osoba koja je u fokusu programa isključuje iz programa?
- Koje aktivnosti se u okviru programa organizuju, kako i o čemu se vodi računa prilikom njihovog organizovanja (npr. prilikom savetovanja, a spram tema)?
- Kako se prati rad programa?
- Kako se postupa u situacijama kada je *outreach* radnicima/ama ili ljudima u fokusu programa ugrožena bezbednost odnosno u situacijama izvesnih kriza (o sigurnosti radnika/ca vid. u Cucić, 2010a: 32–33; o intervenisanju u kriznim situacijama vid. u Mešković i Veljković, 2010: 89)?

- Kako se vodi dokumentacija programa, kako se opohodi s dokumentacijom i podacima i kako se čuva dokumentacija programa (o korišćenju tehnologije u pogledu prikupljanja, rukovođenja i čuvanja podataka vid. u National Association of Social Workers et al., 2017: 30–34)?
- Kako se postupa u situaciji kada dođe do kršenja određenih pravila rada u programu?
- Kako se čuva solidarno, transparentno i participativno ustrojstvo programa ?
- Kako se radi procena procesa rada i procena ishoda programa (o važnosti inkorporiranja evaluacionih mehanizama u strukturu outreach programa vid. u E. M. C. D. D. A., 2001: 16–18)?
- Kako se mapiraju potrebno znanje i veštine u programu i koja je pretpostavljena dinamika sprovođenja dodatnih obuka?
- Kako se vodi računa o ljudima koji su angažovani u programu?
- Koliko često se sprovodi „radno savetovanje“?
- Kojom dinamikom se revidira dokumentacija u programu uključujući i pravilnik?

Kao što je već spomenuto, ovaj dokument je naročito važan za obuku outreach radnika/ca.

2) Izjava o poverljivosti – Izjave o poverljivosti potpisuje čitav tim programa i udruženja, bez obzira na to po osnovu kog ugovora su angažovani, kao i treće lice odnosno lice van udruženja koje npr. izlazi na teren s radnicima/ama udruženja¹⁰⁴ (Đorđević i dr., 2011: 59–60). Izjava o poverljivosti treba da sadrži informacije o

104. Naravno, ovde se govori o primeru izlaska trećeg lica na teren s terenskim radnicima/ama samo uz saglasnost ljudi koji su u fokusu programa odnosno ljudi koji bi bili posećeni od strane te osobe (princip dobrovoljnosti).

osobi koja je potpisuje i informacije o udruženju i programu, kao i specifikacije šta se sve smatra poverljivim informacijama. Izjavu moraju potpisati i ljudi koji se privremeno pridružuju programu (iz bilo kog razloga). U razvoju ove izjave korisno je konsultovati Poverenika za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti i/ili relevantne zakone.

3) Ugovori – Ugovori za angažovana lica u programu kreiraju se prema važećoj legislativi i obavezno sadrže opis posla angažovane osobe, odnosno njene odgovornosti i odgovornosti udruženja prema osobi. Ugovori mogu biti različiti (ugovor o radu, ugovor o volontiranju itd.), a pri odluci o tipu ugovora treba imati na umu radna prava osobe odnosno brigu o angažovanoj osobi i birati/kreirati najpovoljniji ugovor za osobu.

4) Izjava o uključivanju u program i saglasnost za upotrebu podataka u aktivnostima koje su predmet dogovora¹⁰⁵ – Već je bilo reči o ovom dokumentu u poglavlju o dosezanju do ljudi. Izjava sadrži najneophodnije podatke o osobama koje se uključuju u program, informacije o programu i udruženju, kao i detaljno razrađen način korišćenja podataka samo uz saglasnost osobe i s jasnim ciljem. Izjavu potpisuju i osoba koja se uključuje u program i ovlašćeno lice udruženja. Izrađuje se u dva primerka (za osobu koja se uključuje u program i dokumentaciju udruženja). Izjava je korisna kada se obavlja aktivnost uz saglasnost osobe, a bez njenog prisustva. Izjava, u već objašnjenim okolnostima u poglavlju o dosezanju, može izostati, ali je preporuka da se u pogledu tih situacija potražuje savet od Poverenika za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti oko postavljanja pravila pre početka programa, radi kreiranja mehanizma za odgovorno postupanje udruženja.

105. Važno je napomenuti da prema pozitivnim zakonima i propisima, u trenutku pisanja ovog priručnika izjave kojima se daje saglasnost moraju biti overene u odgovarajućoj službi kako bi bile važeće. Iako jedan broj institucija, znajući da se radi o trošku, neće insistirati na ovome, prilikom pisanja projekata i prikupljanja sredstava, treba imati i ovaj trošak na umu u slučaju da pomenuto postane zahtev bez kog nema saradnje s institucijama.

5) Izjava o isključivanju iz programa – Ovaj dokument treba da sadrži informacije o tome da je osoba odlučila da se isključi iz programa iz bilo kojeg razloga (ne želi da dobija podršku u okviru programa, nije zadovoljna radom programa, podrška joj nije više potrebna, seli se itd.) ili se isključuje na inicijativu tima programa (npr. u situacijama fizičkog nasrtaja na *outreach* radnika/cu i u nekim drugim situacijama naznačenim u Pravilniku). Dokument treba da je sročen u skladu s principima dobrovoljnosti, poštovanja dostojanstva i bezbednosti.

6) Formulari za praćenje učešća ljudi kojima se program obraća u oblikovanju programa – Svako udruženje će razvijati svoje formulare ili druge mehanizme (npr. fokus-grupe, sastanci koji bi bili ispraćeni zapisnicima) za učešće ljudi u fokusu programa u njegovom oblikovanju.

7) Individualni planovi aktivnosti – Planovi aktivnosti razvijaju se zajedno sa osobom za koju se, radi prevazilaženja određenih izazova, plan razvija. Uključuju rokove za obavljanje određenih aktivnosti i odgovornosti u okviru programskog tima za njihovo sprovođenje. Planovi se revidiraju u određenom roku, koji je takođe naznačen u dokumentu. Planovi su vodilja, ali se od programa očekuje fleksibilnost, u skladu s potrebama i promenama okolnosti.

Primer formulara:

Individualni plan aktivnosti (IPA)		Datum kada je plan dogovoren: Planirani datum revizije plana:
Ime i prezime osobe o kojoj je IPA i potpis: Ime i prezime osobe s kojom osoba u fokusu programa sačinjava IPA i potpis: Kratak opis situacije/izazova: Opis načina na koje je osoba do sada odgovarala na izazov i ishodi reagovanja: Opis snaga osobe i snaga zajednice¹⁰⁶, kao i resursa koji su prepoznati u zajednici: Interesovanja osobe:		
Planirana/e aktivnost/i (dodati i šta je očekivanje od planirane aktivnosti) ¹⁰⁷	Datum realizacije / rok za realizaciju	Napomene o planiranoj aktivnosti (ako je aktivnost odgovornost nekog outreach radnika/ce specifično, posebno važne informacije i sl.)
1. 2. 3.		

106. O snagama je bilo reči u IX poglavlju.

107. Na ovaj način potvrđuje se da osoba koja je u fokusu plana suštinski učestvuje u planiranju aktivnosti i daje saglasnost na osnovu toga što su informacije na adekvatan način deljene i što je razgovor obezbedio razumevanje aktivnosti.

8) Liste indikatora (formulari za praćenje procesa rada i učinka)

– Svaki tim treba da razvije listu indikatora shodno fokusu programa i inicijalno uočenim izazovima. Na taj način prati kvantitativne pokazatelje sopstvenog rada, a kvalitativne prati iz drugih izvora – dnevni i terenski izveštaji, zapisnici sa sastanaka, mesečni izveštaji, analize konteksta itd. Korisno je da se ova lista redovno revidira i prati razvoj programa (vid. primer indikatora u Nikolin i dr., 2018: 25).

9) Izveštaji o terenskoj poseti

(formular se odnosi na doseganje licem u lice) – Sadrže informacije o tome ko je bio na terenu, od kada do kada je trajao izlazak na teren, ko je posećen tom prilikom i s kojim ciljem je poseta realizovana, kao i opisni deo o toku razgovora i okolnostima susreta. Idealno, izveštaji se popunjavaju odmah nakon terena, na kompjuteru koji je namenjen za tu svrhu,¹⁰⁸ a prema dogovorima u timu. (vid. Mešković i Veljković, 2010: 104) Svi radnici/e outreach tima čitaju sve izveštaje s terena (tako se vodi računa o doslednosti i smanjuje se vreme koje se izdvaja za prepričavanje događaja na samom sastanku, a uvećava vreme koje je dostupno za analizu, refleksiju i planiranje) (up. predloge izveštajnih formulara udruženja građana „Centar za integraciju mladih“ predstavljene u Đorđević i dr., 2011: 58–63 i udruženja građana „Centar za proizvodnju znanja i veština“ u Lazor Obradović i dr. prir., 2016 : 42).

108. Radi čuvanja poverljivosti.

Predlog formulara outreach programa kojim se izveštava o izlasku na teren:¹⁰⁹

Izveštaj o terenskoj poseti		Datum izlaska na teren:	
		Trajanje terena: od ____ do ____	
		Lokacija:	
Datum pisanja i deljenja izveštaja:			
Terenski/e radnici/e (imena i prezimena):			
Planirana/i aktivnost/i:		Realizovana/e aktivnost/i:	
1.		1.	
2.		2.	
Opis terenske posete i realizovanih aktivnosti: (ako planirana aktivnost nije realizovana, napisati i razloge zašto nije)			
Dogovori koji su napravljeni sa osobom u fokusu programa (npr. u pogledu narednog kontakta/susreta):			
Napomena (takođe važno) ¹¹⁰ :			
Predlog teme za sastanak outreach tima (mogu ga dati osobe koje su u fokusu programa ili outreach radnici/ce): ¹¹¹			

109. Predlog se oslanja na primere date u Đorđević i dr., 2011: 58–63 i Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 42, a razvijen je s ciljem da formular bude koristan za različita udruženja. Autorka je nastojala da se u svakom segmentu rada, pa i u formularu terenskog izveštaja i ostaloj predloženoj dokumentaciji, prepozna namera da se ukaže na značaj suštinskog i autentičnog odnosa saradnje između outreach radnika/ce i osobe koja je u fokusu programa. Predloženi format može poslužiti kao okvir koji je moguće razvijati u različitim pravcima, shodno specifičnostima rada pojedinačnih udruženja.

110. Terenski/a radnik/ca bi ovaj segment popunjavao/la u slučaju da želi da podeli neku dodatnu informaciju za koju smatra da je relevantna shodno ciljevima programa (npr. informacije dobijene od strane osobe koja je posećena o osobi koja bi potencijalno bila zainteresovana da se uključi u program).

111. Ovaj segment može olakšati planiranje agende nedelnog sastanka outreach tima ili na primer mapiranja potrebnih znanja (te planiranja obuka za outreach tim).

10) Dnevni izveštaji o outreach radu (formular se može odnositi na doseganje posredstvom tehnologije) – U slučaju da se preduzimaju aktivnosti koristeći se načinima doseganja do ljudi tehnologijom, mogu se voditi npr. dnevni izveštaji o radu. Svako udruženje će ih kreirati shodno fokusu programa.

Takođe, izveštaji ovog tipa mogu se sačiniti i u situaciji kada se dogodio određeni bezbednosni problem odnosno incident itd. Ovakve izveštaje treba posebno obeležiti i s posebnom pažnjom, precizno i formalnim jezikom ispisati. Poželjno je da se ceo *outreach* tim svakodnevno upućuje u dnevne izveštaje (vid. i primer izveštajnog formata udruženja građana „Centar za proizvodnju znanja i veština“ – Dnevnik terenskog radnika, dat u Lazor Obradović i dr. prir., 2016: 46).

11) Mesečni izveštaji o radu – Mesečni izveštaji zadatak su svakog *outreach* radnika/ce, uključujući i koordinatora/ke. Oni su važni za praćenje rada, ali i za kasniju procenu procesa rada programa. Kroz njih se mapiraju i znanja koja su potrebna timu za razvoj znanja i veština. Korisni su i za planiranje na mesečnom nivou. Oni često obiluju kvalitativnim podacima, te su korisni i za dodatno upoznavanje s kontekstom (vid. i primer razvijenog mesečnog izveštajnog formata udruženja građana „Snaga prijateljstva – Amity“ spram specifičnih zadataka projekta u Nikolin i dr., 2018: 31–32, 45).

12) Zapisnici sa sastanaka – Zapisnici sa sastanaka tima važni su jer sumiraju zaključke nakon zajedničkih refleksija o radu i konkretnim iskustvima s terena. Oni sadrže kratkoročne (obično nedeljne) planove rada.

13) Mesečni plan rada – Korisno je postavljati plan rada i na mesečnom nivou. Ovaj dokument, pored redovnih aktivnosti, predlaže aktivnosti koje su rezultat analize rada u prethodnom mesecu, analize liste in-

dikatora, individualnih planova i/ili inicijativa ljudi koji su u fokusu programa. Dokument može uključivati i, na primer, plan razvoja saradnje s određenim akterima u zajednici i na (među)državnom nivou, plan obuka za tim, predvideti reviziju pravilnika i slično.

Primer formulara:

Mesec:	
Datum realizacije / period realizacije:	Plan za razvoj programa Odgovornost za realizaciju
Prva nedelja	
Druga nedelja	
Treća nedelja	
Četvrta nedelja	

14) Beleške – Nakon svakog telefonskog razgovora ili sastanka s predstavnicima/cama institucija / usluga / drugog udruženja poželjno je kreirati belešku, naročito jer često izostaje pisani trag o dogovorima napravljenim u tim prilikama. Beleška bi mogla sadržati datum, lokaciju, generalije osoba koje su bile u komunikaciji, kao i sadržaj komunikacije. Ako se radi o belešci nakon sastanka, ona se prosleđuje i akteru/akterima koji su učestvovali na sastanku.

15) Finansijska dokumentacija – Spada u ukupnu dokumentaciju programa i podrazumeva budžet i ostala finansijska dokumenta prema važećoj zakonskoj regulativi. Zavisice od načina finansiranja programa, a u slučaju projektnog finansiranja, može uključivati i projektnu dokumentaciju po kojoj se izdaci u programu prate.

Svakako da ovaj spisak predložene dokumentacije ne uključuje sve dokumente i formulare koji mogu biti vođeni u jednom *outreach* programu. Naime, svako udruženje će razvijati dokumentaciju shodno potrebama i mogućnostima ažuriranja. Svi dokumenti koji se razvijaju i kasnije popunjavaju, bez obzira na to da li se čuvaju u elektronskoj ili u papirnoj formi, moraju biti čuvani na odgovarajući, zakonom propisan način, budući da sadrže informacije poverljive prirode. U tom smislu, prilikom organizovanja *outreach* programa, kao što je već napomenuto, korisno je kontaktirati kancelariju Poverenika za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, radi dobijanja konkretnih uputstava o načinima čuvanja dokumentacije i rukovanja podacima.

Outreach radnik/ca treba da bude upoznat/a sa svim dnevnim i terenskim izveštajima, odnosno da redovno čita i prati šta ostali radnici/e u timu rade u programu. Na taj način se obezbeđuje doslednost u radu i prevenciraju se nesporazumi, odnosno obezbeđuje se kon-

tinuitet u radu i razvoju odnosa s ljudima koji su u fokusu programa. Programski tim mora voditi evidenciju o svojim aktivnostima, jer je to jedan od mehanizama za (samo)kritički osvrt na rad. Dokumentacija doprinosi definisanju pravca razvoja programa i pripremanju zagovaračkih aktivnosti. Ona je u službi argumentovane borbe za prava ljudi i društvene promene.¹¹²

112. Naravno, poštujući princip poverljivosti.

SAŽETAK XII POGLAVLJA

Dokumentacija programa je višestruko važna – kao alat za reflektovanje, način da se prate proces rada i učinci rada (kao što je objašnjeno u prethodnom poglavlju), radi ostvarivanja prava odnosno dokazivanja kršenja određenih prava, zagovaranja širih promena.

Svako udruženje razvija svoju dokumentaciju. Svakako da će od kapaciteta udruženja i drugih faktora zavisiti i opseg dokumentacije koja se vodi.

PITANJA ZA PODSTICANJE RAZGOVORA O TEMAMA IZ XII POGLAVLJA

Da li ste razvili proceduru koja daje upute kako se čuva dokumentacija outreach programa?

Da li periodično unapređujete i prilagođavate formulare koje ste inicijalno kreirali?

Da li ste razvili Pravilnik o radu u outreach programu i da li ga revidirate zajedno s ljudima koji su u fokusu programa?

Šta vam predstavlja najveći izazov u pogledu vođenja dokumentacije?

PREDLOG:

Razgovarajte o izazovima u pogledu vođenja dokumentacije i kreirajte sistem koji neće biti opterećujući. Važno je da svi prate izveštaje, ali će se dešavati i odloženo popunjavanje i odloženo čitanje istih. I u tom smislu je dnevna organizacija vremena provedenog u programu od ključne važnosti. Kako udruženje raste i kako rastu zagovaračke aktivnosti, rašće i potreba za informacijama koje je moguće argumentovati konkretnim iskustvom, kao i statističkim podacima. Imajte na umu da je to takođe zadatak koji iziskuje vreme, te u toku zagovaračkih aktivnosti organizujte rad tako da postoje jasne odgovornosti u pogledu analize podataka. U najvećem broju situacija, koordinator/ka programa to neće moći samostalno da radi. Timski rad je ključ za svaki aspekt outreach rada.

ANEKS 1

PREDLOG FORMULARA ZA RAZVOJ PLANA KONTINUIRANOG OUTREACHA I SARADNJE U LOKALNOJ ZAJEDNICI

Razvoj lokalnog plana outreacha i saradnje u zajednici			
Opština/grad:		Datum:	
Aktivnost	Odgovornost	Rok	Očekivani ishod
Pozvati udruženja koja u fokusu imaju društveno isključene grupe, radi kreiranja radnog tela za razvoj lokalnog outreach plana. Ako je moguće, već u ovoj fazi treba pozvati ljude koji su društveno isključeni da se uključe u rad tela.	JLS ¹¹³		Ostvareni su kontakti s udruženjima. Ako je bilo mogućnosti, već u ovom koraku su se uključili i ljudi iz društveno isključenih grupa.

113. JLS je skraćenica za jedinicu lokalne samouprave.

Organizovati sastanak, formirati telo (savet) za razvoj socijalne zaštite u lokalnoj zajednici u kojem će biti i ljudi iz društveno isključenih grupa i udruženja ili uključiti udruženja i ljude koji su društveno isključeni u postojeće telo koje se bavi planiranjem u soc. zaštiti.	JLS		Sastanak je održan, uspostavljen je intersektorski savet (JLS, udruženja, ljudi predstavnici/e isključenih grupa ako je moguće u ovoj fazi i dr. akteri) koji se bavi planiranjem lokalne s. zaštite.
Izrada lok. plana <i>outreacha</i> (dogovor oko razvoja <i>outreach</i> programa – načine dosezanja do ljudi koji su društveno isključeni i potrebe zarad realizovanja <i>outreacha</i> definišu udruženja) i budžetiranje <i>outreach</i> programa.	Udruženja, JSL, ljudi iz društveno isključenih grupa (ako je moguće) i drugi akteri u savetu		Plan je kreiran i JLS izdavaju sredstva za njegovo sprovođenje.
Dosegnuti Y, Z grupu ljudi.	Udruženja (u saradnji s isključenim ljudima ili delom zajednice koji mogu posredovati u dosezanju)		Dosegnuto je X (broj) ljudi iz društveno isključenih grupa koji ne koriste / retko koriste postojeće usluge na lokalnu, nisu bili vidljivi za sistem socijalne zaštite ili za koje ne postoji sistem podrške (usluge, programi...) u zajednici.
Obezbediti dodatnu podršku ljudima uz pomoć <i>outreach</i> programa i dostupnih usluga na lokalnu.	Udruženja u saradnji s ljudima iz društveno isključenih grupa, JLS i dr. akteri u savetu i mogući eksterni akteri		Obezbeđena je podrška shodno komuniciranim potrebama odnosno uspostavljenoj saradnji s ljudima koji su u fokusu <i>outreach</i> programa.

Pozivanje ljudi iz društveno isključenih grupa u iznad pomenuto/a telo/a i njihovo suštinsko učestvovanje i poštovanje, iniciranje razvoja novih programa i usluga.	Udruž., JLS, ljudi iz isključ. grupa, ostali akteri u savetu		Ljudi iz društ. isključ. grupa su se uključili u rad tela u značajnijem broju, definisane su potrebe za dodatnim programima i uslugama i inicirano je njihovo pokretanje na lokalnu.
Izrada svrsishodnih i pravednih javnih politika koje odgovaraju potrebama ljudi određene lokalne zajednice.	Ljudi iz isklj. grupa, udruž. JLS, ostali akteri u savetu i relev. ekster. akteri		Obezbeđeni su mehanizmi za učestvovanje svih zainteresovanih ljudi u izradi javnih politika. Kreirane su javne politike koje odgovaraju potrebama ljudi, stvaranju solidarne zajednice i pravednijeg društva.
Kreiranje dugoročnog plana za društveno uključivanje i podršku daljem razvoju outreach programa i budžetiranje njegove/njihove realizacije.	JLS, ljudi iz isključ. grupa, udruž., dr. akteri u sav.		Kreiran je dugoročni plan društvenog uključivanja i saradnje u zajednici, izdvojena su sredstva za prvu godinu njegove realizacije (budžetom je predviđeno i finan. različitih outreach programa).

ZAKLJUČAK

Tekst predstavlja jedan od načina na koji se pojedina znanja, iskustva i ideje o *outreachu* mogu sistematizovati. U njemu se predlaže određeni teorijski okvir kao oslonac za razvoj prakse. On nudi smernice udruženjima koja tek počinju s radom i podstrek za refleksiju o praksi udruženjima koja uveliko realizuju *outreach*. Predložena definicija *outreacha* pokušava da obuhvati sve ono što sadržajno *outreach* rad može da ponudi i oslanja se na literaturu koja je navedena. Ona ističe potencijal ove metode rada, sagledan kroz prizmu kritičkog pristupa. Predložena klasifikacija ima za cilj da bude pregledna i korisna.

U ovom priručniku potcrtano je da je razvoj *outreach* programa kompleksan, participativan i transformišući proces koji, oslonjen na poštovanje dostojanstva svakog čoveka, doprinosi izgradnji solidarnih odnosa u zajednici. Ti odnosi treba da donesu razrešenje konkretnih izazova, ali i zagovaranje određenih promena. *Outreach* programi mogu biti veoma različiti, ali poželjno je da im određeni principi budu okosnica (dobrovoljnost, participacija, čuvanje dostojanstva, itd.). Posebno je istaknuto da su to preduslovi odgovornog *outreach* rada, kao i da je svako udruženje odgovorno za razvoj sopstvene prakse. Zadaci svakog *outreach* radnika/ce jesu da reflektuje o praksi i unapređuje svoja znanja. Zadaci udruženja jesu da obezbedi poštovanje principa rada, zagovara ostvarivanje univerzalnih ljudskih prava, participativno razvija praksu i zagovara društvene promene. Ne treba smetnuti sa uma da su ljudska iskustva raznovrsna i umnogome zavise od socijalnih pozicija i uloga (koje pak proizilaze iz svojinskih odnosa, rodni privilegija/opresija, kulturne hegemonije i hegemonije heteronormativnosti itd.). Treba upoznavati ljude, slušati ih, podržati ih na način na koji im je potrebno, deliti informacije, znanje i veštine, zajednički zagovarati društvene promene koje će ukinuti opresije i mehanizme njihove reprodukcije.

Znanje o *outreachu* će se sigurno uvećavati. Uvećavaće se i prilike za obuke¹¹⁴ na temu *outreach* rada u okviru akreditovanih programa obuke. Možda će, u budućnosti, o *outreachu* biti više reči i u okviru formalnog obrazovanja. Ipak, ne treba „slepo“, bez kritičkog promišljanja, pratiti bilo koja uputstva, pa ni predloge izložene u ovom priručniku. Treba razvijati praksu zajedno s ljudima koji su u fokusu *outreach* programa, odnosno udruženja i argumentovati pristup/e koji se koristi/e.

Važno je da jedinice lokalnih samouprava prepoznaju značaj *outreach* programa i da se izgrade partnerstvo i saradnja radi dosezanja društveno isključenih ljudi i obezbeđivanja uslova za njihovo uključivanje u planiranje života u zajednici i šire, za njihovo učestvovanje u planiranju javnih politika.

Outreach ima i imaće sve veći značaj za transformaciju društva u pravcu društvene pravde, socijalne odgovornosti i solidarnosti. Ovaj priručnik skroman je doprinos tom nastojanju.

114. Katalog akreditovanih programa obuke možete pronaći na veb-platfomi Republičkog zavoda za socijalnu zaštitu <http://www.zavodsz.gov.rs/> (pristupljeno 2020). Primer akreditovane obuke (Satarić i Bogdanović, pristupljeno 2020) vid. na <http://www.zavodsz.gov.rs/media/1533/program-osnovne-obuke-za-izradu-plana-mapiranja-i-izlaska-na-teren-u-cilju-identifikacije-najisključenije-dece-sa-smetnjama-u-razv.pdf>.

LITERATURA

- Association for Sexual and Reproductive Health of Serbia (2019). *Standard operating procedure – Drop in centre for human rights for vulnerable population with special focus on Roma population*. Belgrade: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.
- Association of social work boards <https://www.aswb.org/>
- Baily, R., Brake, M. (1975). Introduction: Social work in the welfare state. *Radical social work*. eds R. Baily and M. Brake, 1–12. New York: Pantheon Books.
- Baračkov, N, Stamatović, T., Stamenović, D. (2010). Rad na terenu (autrič) u populaciji injektirajućih korisnika droge (IKD). *Vodič za rad na terenu – kako približiti prevenciju HIVa ranjivim grupama*. ur. V. Cucić, 107–134. Beograd: Ministarstvo zdravlja Republike Srbije.
- Cambridge dictionary <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/>
- Centar za istraživanje javnih politika (2017). *Srbija: Kulturna medijacija i deca migranti*. Beograd: Centar za istraživanje javnih politika.
- Clinical social work association <https://www.clinicalsocialworkassociation.org/>
- Council on social work education <https://www.cswe.org/>
- Crveni krst Srbije (2017). Psihološka prva pomoć: *Vodič za teren-ske radnike*. Beograd: Crveni krst Srbije.

- Cucić, V. ur. (2010). *Vodič za rad na terenu – kako približiti prevenciju HIVa ranjivim grupama*. Beograd: Ministarstvo zdravlja Republike Srbije.
- Cucić, V. (2010a). Rad na terenu (autrič) – opšti deo. *Vodič za rad na terenu – kako približiti prevenciju HIVa ranjivim grupama*. ur. V. Cucić, 9–35. Beograd: Ministarstvo zdravlja Republike Srbije.
- Cucić, V. (2010b). Rad na terenu (autrič) i komercijalne seksualne radnice/radnici. *Vodič za rad na terenu – kako približiti prevenciju HIVa ranjivim grupama*. ur. V. Cucić, 39–68. Beograd: Ministarstvo zdravlja Republike Srbije.
- Đorđević, M., Birčanin, F., Vasilijić, M. (2011). *Mi znamo najbolje – Terenski rad Centra za integraciju mlaih – vodič kroz primer dobre prakse*. Beograd: Centar za integraciju mladih.
- E. M. C. D. D. A. (European Monitoring Centre for Drugs and Drug Addiction) (2001). *Guidelines for the evaluation of outreach work – a manual for outreach practitioners*. Luxembourg: Office for Official Publication of the European Communities.
- Gray, M. (2011). Back to Basics: A Critique of the Strengths Perspective in Social Work. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services* 92(1): 5–11.
- Goldkind, L., Wolf, L., Freddolino, P. eds (2019). *Digital social work – tools for practice with individuals, organizations, and Communities*. Oxford: Oxford University Press.
- Goldkind, L., Wolf, L., Freddolino, P. eds (2019). *Digital social work – tools for practice with individuals, organizations, and Communities*, 1–7. Oxford: Oxford University Press.
- Government of Alberta (2009). *Outreach program handbook*. Alberta: Government of Alberta, Education.
- Harris, J., White, V. (2018). *Oxford dictionary of social work and social care* (second edition). Oxford: Oxford University Press.

- ILO (International Labour Organization) (2017). *Mapping outreach practices to support inactive young people in re-entering education or gaining employment*. ILO.
- Jovanović, V. (2014). *Analiza sistema socijalne zaštite sa aspekta organizacija civilnog društva koje se bave unapređenjem položaja LGBT osoba i LGBT osoba kao korisnika usluga socijalne zaštite*. Šabac: Asocijacija „Duga“.
- Jovanović, V. u pripremi. *Bezobalna tranzicija – perspektiva socijalne zaštite u Srbiji*. Beograd: Fakultet za medije i komunikaciju.
- Kvasny, L. (2019). Online Support for Youth Transitioning from Foster Care to College and Adulthood. *Digital social work – tools for practice with individuals, organizations, and communities*. eds L. Goldkind, L. Wolf, P. Freddolino, 72–89. Oxford: Oxford University Press.
- Kišjuhas, A., Žegarac, N. (2016). Mali pojmovnik kulturno kompetentne prakse u socijalnoj zaštiti. *Vodič za kulturno kompetentnu praksu u socijalnoj zaštiti*. 22–27. Novi Sad: Pokrajinski zavod za socijalnu zaštitu.
- Kloppenburg, R., Hendriks, P., eds (2010). *Outreach approaches in social work, an international perspective*. Utrecht: Hogeschool Utrecht, Centre for Social Innovation.
- Kovačević, M., Šutić, V., Rajčević, U., Milaković, A. (2019). *Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u Republici Srbiji u 2019. godini*. Beograd: Republički zavod za statistiku.
- Krueger, A. (2019). Promoting real abilities in a Virtual world. *Digital social work – tools for practice with individuals, organizations and Communities*. eds L. Goldkind, L. Wolf, P. Freddolino, 13–35. Oxford: Oxford University Press.
- Kuper, A., Kuper, Dž. (2009a). *Enciklopedija društvenih nauka (tom 1)*. Beograd: Službeni glasnik.

- Kuper, A., Kuper, Dž. (2009b). *Enciklopedija društvenih nauka* (tom 2). Beograd: Službeni glasnik.
- Kuzmanović, D., Lajović, B., Grujić, S., Medenica, G. (2016). *Digitalno nasilje – prevencija i reagovanje*. Beograd: Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja i Pedagoško društvo Srbije.
- Lazor Obradović, T., Obradović, M., Koprivica, I., Jandrić, G., Bogičević, V., Žunić, V., Tomić, S., Šović, M., Karačonji, T. prir. (2016). *Pokretanje i upravljanje terenskim radom u podršci ranom razvoju dece iz marginalizovanih grupa – priručnik za organizatore terenskog rada i buduće terenske radnike/ce*. Novi Sad: Centar za proizvodnju znanja i veština.
- Ledwith, M. (2011). (Glossary) *Community development – a critical approach*. Bristol: Policy press.
- Lee, S. J., Walsh, T. B., Lee, J. Y (2019) mDad: Helping Dads Be Better Parents with Mobile Phones. *Digital social work – tools for practice with individuals, organizations, and Communities*. eds L. Goldkind, L. Wolf, P. Freddolino, 54–71. Oxford: Oxford University Press.
- Lopez, E., Balle, K. (1996). *Building Villages to Raise Our Children; Community outreach*. Cambridge (MA): Harvard Family Research Project.
- Matković, G., Stranjaković, M. (2016). *Mapiranje usluga socijalne zaštite u nadležnosti jedinica lokalnih samouprava u Republici Srbiji*. ur. I. Sekulović. Beograd: Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva.
- McCormick, K., Stricklin, S., Nowak, T., Rous, B. (2008). Using Eco-Mapping to Understand Family Strengths and Resources. *Young Exceptional Children* 11(2): 17–28.
- Mikkonen, M., Kauppinen, J., Huovinen, M., Aalto, E. eds (2007). *Outreach work among marginalized populations in Europe – guidelines on providing integrated outreach services*. Foundation Regenboog AMOC and Correlation Network.

- Milosavljević, M., Brkić, M. (2010). *Socijalni rad u zajednici*. Beograd: Republički zavod za socijalnu zaštitu.
- Mičić, N., Petković, N. (2010). Rad na terenu (autrič) sa osobama koje žive sa HIV-om. *Vodič za rad na terenu – kako približiti prevenciju HIVa ranjivim grupama*. ur. V. Cucić, 135–144. Beograd: Ministarstvo zdravlja Republike Srbije.
- Mešković, D. Veljković, V. (2010). Rad na terenu (autrič) i muškarci koji imaju seksualne odnose s muškarcima (MSM). *Vodič za rad na terenu – kako približiti prevenciju HIVa ranjivim grupama*. ur. V. Cucić, 69–106. Beograd: Ministarstvo zdravlja Republike Srbije.
- Mulla, B. (2002). *Challenging oppression: a critical social work approach*. Oxford: Oxford University Press.
- Mreža žena protiv nasilja <https://www.zeneprotivnasilja.net/o-nama/vrednosti-i-principi>.
- National association of social workers <https://www.socialworkers.org/>
- National Association of Social Workers, Association of Social Work Boards, Council on Social Work Education, Clinical Social Work Association (2017). *NASW, ASWB, CSWE & CSWA Standards for Technology in social work practice*. Washington: National Association of Social Workers.
- Nikolin, S. uz podršku članova projektnog tima (2018). *Mobilizatori u zajednici – evaluacija projekta 'Mreža mobilnih timova za pomoć najugroženijim pojedincima, porodicama i grupama iz izbegličke interno raseljene populacije' 2000–2017*. Beograd: Udruženje građana „Snaga prijateljstva – Amity“.
- Poverenik za zaštitu ravnopravnosti <http://ravnopravnost.gov.rs/>.
- Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti <https://www.poverenik.rs/sr-yu/naslovna.html>.
- Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite (2013). Beograd: „Službeni glasnik RS“, br. 42/13, 89/18, 73/19.

- Pravilnik o stručnim poslovima u socijalnoj zaštiti (2012). Beograd: „Službeni glasnik RS“, broj 1/2012.
- Priručnik za terenski rad u oblasti reproduktivnog zdravlja i prava u humanitarnim krizama (2016). Beograd: SRH Srbija, German cooperation (Deutsche Zusammenarbeit), Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.
- Republički zavod za socijalnu zaštitu <http://www.zavodsz.gov.rs/>.
- Satarić, N., Bogdanović, N. *Program osnovne obuke za izradu plana mapiranja i izlaska na teren u cilju identifikacije najisključenije dece sa smetnjama u razvoju*. Beograd: Republički zavod za socijalnu zaštitu. <http://www.zavodsz.gov.rs/media/1533/program-osnovne-obuke-za-izradu-plana-mapiranja-i-izlaska-na-teren-u-cilju-identifikacije-najisključenije-dece-sa-smetnjama-u-razv.pdf>.
- Satarić, N. (2019). *Amity – 20 godina u službi obespravljenih i socijalno isključenih*. Beograd: Udruženje građana „Snaga prijateljstva – Amity“.
- Šunderić, Ž. (2018). *Vodič za upućivanje i pružanje usluga migrantima u Republici Srbiji*. ur. M. Mitrović Beograd: Arbeiter-samariter-bund Deutschland e. v.
- Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva. *Rečnik termina*. <http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/rs/socijalno-ukljucivanje-u-rs/recnik-termina/>.
- Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva. *Blog*. <http://www.socijalnoukljucivanje.gov.rs/blog/>.
- UNDP (2010). *Marginalised Minorities in Development Programming – UNDP resource guide and toolkit*. New York: UNDP.
- UN Women. (2020). *Covid 19: Kako uključiti marginalizovane i ranjive osobe u komunikaciju o riziku i u angažovanje zajednice*. Prevod nastao u okviru projekta „Ključni koraci ka rodnoj ravnopravnosti“.
- Zakon o planskom sistemu Republike Srbije (2018). „Službeni glasnik RS“, broj 30.

- Zakon o socijalnoj zaštiti (2011). Službeni glasnik RS, br. 24.
- Zakon o zabrani diskriminacije (2009). Službeni glasnik RS, br. 22.
- Zakon o radu (2005), „Službeni glasnik“, br. 24, 61, 54/09, 32/13, 75/14, 13/17 – odluka US, 113/17 i 95/18 – autentično tumačenje.
- Zakon o volontiranju (2010). „Službeni glasnik RS“, br. 36.
- Zakon o zaštiti podataka o ličnosti (2018). „Službeni glasnik RS“, br. 87.
- Zaštitnik građana <https://www.ombudsman.rs/>
- Žegarac, N., Brkić, M. (2007). *Razvoj lokalnih usluga socijalne zaštite – ka standardima kvaliteta*. Beograd: Program ujedinjenih nacija za razvoj (UNDP).
- Žegarac, N., Brkić, M., Džamonja Ignjatović, T. (2010). *Operativno planiranje u centrima za socijalni rad*. Beograd: Republički zavod za socijalnu zaštitu.
- Žegarac, N. ur. (2014). *U lavirintu socijalne zaštite – pouke istraživanja o deci na porodičnom i rezidencijalnom smeštaju*. Beograd: Centar za istraživanja u socijalnoj politici i socijalnom radu, Fakultet političkih nauka, Univerzitet u Beogradu.
- Žegarac, N. (2016). Kulturne kompetencije stručnih radnika u socijalnoj zaštiti. *Vodič za kulturno kompetentnu praksu u socijalnoj zaštiti*. 28–70. Novi Sad: Pokrajinski zavod za socijalnu zaštitu.
- Wiegmann, W. (2017). Habitus, Symbolic Violence, and Reflexivity: Applying Bourdieu's Theories to Social Work. *The Journal of Sociology & Social Welfare* 44(4): 95–116.

Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Usluge socijalne zaštite za osetljive grupe
Terazije 23/V sprat
11000 Beograd, Srbija
E info@giz.de
I www.giz.de/serbia