Владимир Илиевски
Сунчица Димитријоска
Софија Георгиевска
Иван Трајков

КОМПЕТЕНЦИИ И ВЕШТИНИ ВО СОЦИЈАЛНАТА РАБОТА ВО УСЛОВИ НА КОВАРИЈАТНИ И ИДИОСИНКРАТСКИ ШОКОВИ И КРИЗИ

Компетенции и вештини во социјалната работа во услови на коваријатни и идиосинкратски шокови и кризи

Владимир Илиевски
Сунчица Димитријоска
Софија Георгиевска
Иван Трајков

Скопје, 2024 година

Издавач: Филозофски факултет - Скопје

Автори:
Владимир Илиевски
Сунчица Димитријоска
Софија Георгиевска
Иван Трајков

Рецензенти:
Светлана Трбојевиќ
Сузана Борнарова

Уредник:
Проф. д-р Ратко Дуев

Издавач:
Филозофски факултет - Скопје

Лектура:
Дијана Ристова

Техничка обработка и дизајн на корицата:
Европа 92 – Кочани

CIP - Каталогизација во публикација
Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје
364-43:005.336.5]:614.8(497.7)(049.5)
364-43:005.336.5]:364.622(497.7)(049.5)
КОМПЕТЕНЦИИ и вештини во социјалната работа во услови на коваријатни и идиосинкратски шокови и кризи [Електронски извор] / Владимир Илиевски ... [и др.]. - Скопје : Филозофски факултет, 2024
Начин на пристапување (URL):
https://repository.ukim.mk/handle/20.500.12188/30244. - Текст во PDF формат, содржи 60 стр. - Наслов преземен од екранот. - Опис на изворот на ден 27.05.2024. - Други автори: Сунчица Димитријоска, Софија Георгиевска, Иван Трајков. - Библиографија: стр. 46. - Содржи и: Прилози
ISBN 978-608-238-246-3
1. Илиевски, Владимир [автор] 2. Димитријоска, Сунчица [автор] 3. Георгиевска, Софија [автор] 4. Трајков, Иван [автор]
а) Социјални работници -- Вештини и знаења -- Кризни состојби -- Македонија -- Истражувања

COBISS.MK-ID 63785477

СОДРЖИНА

Вовед 5

1. Методолошка рамка 7

1.1. Предмет на истражување 7

1.2. Цели на истражување 7

1.3. Примерок на истражување..8

2. Вештини и знаења на социјалните работници.......................................8

2.1. Комуникациски вештини во социјалната работа со корисници 9

2.2. Емоционални вештини кај социјалните работници 11

2.3. Организациски вештини кај социјалните работници 11

3. Интерпретација на резултатите од истражувањето............................12

3.1. Структура на испитаниците - социјални работници 12

3.2. Категорија на корисници со кои работат социјалните работници 16

3.3. Видови на социјални услуги и парични права од социјална заштита што им ги доставуваат социјалните работници на корисниците 20

3.4. Примененливост на тимската работа во работата со корисниците.......22

3.5. Користење на ресурсите во заедницата 24

3.6. Застапеност на волонтерите во социјалната работа 25

3.7. Знаења и вештини кои ги имаат социјалните работници 27

3.8. Предлози за зајакнување на знаењата и вештините на социјалните работници 33

3.9. Социјална работа во кризни состојби 34

3.9.1. Пристапи и модели во социјалната работа во кризи 36

3.9.2. Влијанието на стресот кај социјални работници во кризни состојби...37

3.9.3. Лична подготвеност на социјалните работници 39

3.9.4. Вештини на социјалните работници кои им недостасуваат за подобра интервенција во кризни состојби со корисниците со кои работат 40

3.9.5. Предлози на социјалните работници за потребните вештини и знаења за спроведување на стручната работа за студентите по социјална работа и социјална политика 41

Заклучоци и препораки 42

Користена литература...46

Прилози...47

Прилог 1. Регистар на лиценцирани даватели на социјални услуги..........47

Прилог 2. Листа на центри за социјална работа 57

Прилог 3. Листа на јавни здравствени установи каде што се вработени социјални работници 59

Прилог 4. Листа на јавни детски градинки каде што се вработени социјални работници 60

Прилог 5. Листа на основни и средни училишта каде што се вработени социјални работници 60

Вовед

Започнатите социјални реформи од 2019 година, се одвиваат преку континуиран процес на унапредување на националната правна законска регулатива во делот на социјална заштита, преку развивање на процесот на плурализација, децентрализација и деинституционализација и социјалната интеграција во системот на социјална заштита. Со овие процеси се наметна потребата од развивање и обезбедување на ефикасни, достапни, квалитетни и иновативни социјални услуги за граѓаните кои се наоѓаат во социјален ризик. Сите овие промени влијаат на потребата за стекнување и зајакнување на општите и специфичните професионални компетенции на социјалните работници во системот на социјална заштита, кои ќе можат да одговорат на индивидуалните потреби на корисниците, во спречувањето и надминувањето на социјалните проблеми на поединците, семејствата и заедниците.

Носители на социјалните услуги се Владата преку Министерството за труд и социјална политика и единиците на локална самоуправа – општините и други даватели на социјални услуги кои обезбедуваат квалитетни социјални услуги на локално ниво. Од особено значење е вклучување на сите засегнати страни даватели на социјални услуги и корисници во процесот на создавање и испорака на социјалните услуги.

Дополнително, како даватели на социјални услуги се јавуваат и здруженија на граѓани, верски заедници, други домашни и странски правни лица, физички лица што добиле дозвола за вршење работи од социјална заштита.

Континуирано се работи на подобрување на опфатот, ефективноста, ефикасноста, квалитетот и целокупната испорака на социјални придобивки и услуги на поинклузивен начин. Промените во системот на социјалната заштита ја наметнаа потребата од утврдување на ризиците и на потребите од различни социјални услуги на граѓаните во системот на социјална заштита на локално ниво, во согласност со индивидуалните и специфичните потреби на граѓаните.

Социјалните работници како стручен профил имаат клучна улога во спроведувањето на социјалната реформа, во креирањето на позитивни промени во општеството, преку обезбедување на социјални услуги и грижа на ранливите категории на лица со интегрирање на знаења, вештини, стандарди и квалитетни промени во достава на услуги.

Стручното усовршување и постојаниот професионален развој станаа неопходност и потреба на социјалните работници во извршувањето на своите работни активности. Глобалните и националните кризни состојби водат до влошување и мултиплицирање на социјалните проблемите на поединците, општествените групи и заедницата и од социјалните работници се бараат соодветни одговори во извршувањето на различните цели и професионални улоги. Едукацијата на социјалните работници не завршува на првиот циклус на академски студии, туку им е потребен континуиран процес на стручно усовршување кој подразбира постојано учење и многу честа посета на

специјализирани обуки за примена на современи модели и пристапи во социјалната работа. Таквата „професионална политика“ не е својствена само за социјалната работа, туку е генерално прокламирана професионална потреба во актуелниот цивилизациски момент.

Социјалните работници кои работат во различни подрачја во социјалната работа имаат потреба постојано да учат и да преземаат нови улоги. За подобрување на квалитетот на работата со корисниците, семејствата, заедницата, се истакнува потреба за намалувањето на професионалното согорување и стресот во работата, создавањето на подобри меѓучовечки односи, подобрувањето на компетентноста, зголемувањето на задоволството од работата и работната ефикасност. Еден од начините за постигнување на овие цели е добра едукација на социјалните работници во текот на додипломските студии, а потоа и во текот на работата.

Наставната програма на Институтот за социјална работа и социјална политика при Филозофскиот факултет во Скопје, е дизајнирана на начин што овозможува стекнување на теоретски и практични знаења и вештини кои ги квалификуваат идните социјални работници кои ќе извршуваат идни работни задачи во современ контекст и ќе развијат иницијатива и способност за управување со социјалните услуги во заедницата. Воедно ќе стекнат способност да донесуваат одлуки кои придонесуваат за благосостојбата и најдобрите интереси на корисниците во социјалната заштита, способноста да се помогне да се заштитат и застапуваат ранливите членови на заедницата, способноста да се дејствува во несигурна и променлива средина, способноста да се следат социјалните потреби, истражување на општествените појави и проблеми и организирање акции за нивно решавање, способност за креирање и водење на различни проекти, способност за следење, избирање и користење различни информации и способност за креативно интегрирање на знаењето и практиката од социјалната работа и социјалната политика.

На студентите на Институтот за социјална работа и социјална политика, при Филозофскиот факултет, во новата студиска програма, на прв циклус студии, им се овозможува стручна пракса кај различни даватели на социјални услуги. Со ова се антиципираат современите потреби на идните социјални работници да ги стекнат потребните компетенции и да им се овозможи успешен премин од формалното образование кон професионално ангажирање.

Со ова истражување е извршена детекција и анализа на потребите од специфични компетенции и вештини кај социјалните работници кои работат во различни подрачја од социјалната работа (социјална заштита, здравство, образование и други), потреба од интегрирање на нивните теоретски и практични знаења и вештини која ќе им помогнат на идните социјални работници самостојно и компетентно да ги применуваат во нивната стручна работа за различни категории на корисници во услови на коваријатни и идиосинкратски шокови и кризи.

1. Методолошка рамка

1.1. Предмет на истражување

Со истражувањето се направи анализа на вештините и компетенциите на социјалните работници кои работат во различни подрачја на социјалната работа. Притоа се истражија професионалните компетенции на социјалните работници кои ги применуваат во работата со корисниците, семејствата и заедницата, во делот на: проценката, планирањето, развојот и доставата на социјални услуги за ранливите категории на граѓани во рамките на заедниците, вклучувајќи ги и оперативните процедури за водење на случај, изработка на стручна документација и евиденција која ја водат со корисниците и во организациите.

Ова истражување овозможува запознавање со плуралниот систем на даватели на социјални услуги, структурата на корисниците, вработените и нивниот стручен делокруг на работа. Се анализираа способностите да се идентификуваат спецификите на активностите на социјалниот работник во делот на практичната примена на социјалната работа во различните домени на професионалната социјална работа и препознавањето на спецификите на системот на социјалната заштита. Основен предизвик за практичната настава, но и за целокупното образование за социјална работа, останува развојот на критичко размислување и научен пристап, како и отвореноста за нови искуства и парадигми и посветеноста на учење во текот на животот“, што е еден од општите стандарди поврзани со наставната програма и практичната настава дефинирана со Глобалните стандарди (IASSW и IFSW, 2004). Истражувањето овозможи да се проценат потребите од специфични компетенции и вештини во социјалната работа во услови на коваријатни кризи (пр. кои се покажаа неопходни за време на пандемијата на КОВИД-19, за време на поплави и др. природни катастрофи) како и потребите од специфични компетенции и вештини во социјалната работа во услови на идиосинкратски шокови (кога се зафатени индивидуални домаќинства, пр. во случај на смрт, траума, насилство и сл.).

1.2. Цели на истражување

Главната цел на ова истражување беше да се истражат и утврдат потребите за специфични компетенции и вештини во социјалната работа во услови на кризи (коваријантни и идиосинкратски). Притоа, фокусот беше ставен на стручната работа на социјалните работници во центрите за социјална работа и кај други даватели на социјални услуги, како и на професионалните компетенциите кои ги применуваат социјалните работници во различни подрачја во социјалната работа.

1.3. Примерок на истражување

Се спроведе анкетно истражување и интервјуа со клучните фактори во процесот: социјални работници кои работат во центрите за социјална работа, здруженија на граѓани и приватни установи кои се лиценцирани даватели на социјални услуги, здравствените установи, образовните установи, детските градинки, општините и хуманитарните организации.

Вкупно 173 социјални работници беа опфатени со анкетното истражување, кои работат во центрите за социјална работа 41,6%, здравствените установи 11%, образовните установи 4,6%, приватни установи за социјална заштита 10,4%, здруженија на граѓани 15,6%, други даватели на социјални услуги 11%, детски градинки 1,7% и општини 4%. За нив беше употребен неструктуриран анкетен прашалник.

Покрај квантитативното истражување, беше спроведено и квалитативно истражување. Беше спроведено интервјуа со 21 социјален работник кои работат кај различни подрачја од социјалната работа и испорачуваат различен вид на социјални услуги на корисници и тоа: центрите за социјална работа (6), здравствените установи (3), образовните установи (2), приватни установи за социјална заштита (3), здруженија на граѓани (2), други даватели на социјални услуги (3), детски градинки (1) и општини (2).

2. Вештини и знаења на социјалните работници

Вештините и знаењата кои ги користат социјалните работници во стручната работа со корисниците се од витално значење и затоа е потребно да им се придаде големо значење во текот на едукацијата и практичната настава.

Знаењата претставуваат збир на научно систематизирани и генерализирани сознанија, стекнати во одредена научна област. Затоа се смета дека знаењата претставуваат: „Факти, информации и вештини стекнати преку искуство и образование, теоретско и практично разбирање на предметот“. Знаењето е тоа што треба да ги подготви социјалните работници за време на нивното академско образование, но и понатаму за време на нивното професионално делување (практично стекнатото знаење) за наоѓање соодветни решенија за проблемите; во исто време знаењето им дава и легитимност на акциите што се преземаат во професионалното дејствување.

Социјалните работници потребно е да ги поседуваат следните знаења:

- Знаења за прописи, процедури, законски надлежности на центарот за социјална работа, но и на другите ресурси во заедницата.
- Знаења за мапирање на услугите во заедницата.
- Знаења за животниот циклус и за промените во секоја фаза од животниот циклус, односно разликување на типичното и прифатливото од нетипичното и неприфатливото однесување на корисникот во одредена фаза од животниот циклус.

- Знаења за физичките, емоционалните и финансиските предизвици на семејните даватели на грижа.
- Знаења што овозможуваат препознавање на постоењето на здравствени проблеми и препознавање на психосоцијалните ефекти од нив врз корисникот и неговото/нејзиното семејство.
- Знаења за влијанието на социјалните фактори врз физичкото и психичкото здравје на корисникот.
- Знаења поврзани со менталното здравје и управување со однесувањето на корисникот.
- Знаења за давања психосоцијална поддршка на корисникот и на неговото/нејзиното семејство.
- Знаења за видовите, начините и формите на занемарување и злоупотреба на корисниците во и надвор од семејството, како и знаења за заштита од родово базирано и семејно насилство.
- Знаења за обезбедување соодветни услови за живот за корисникот.
- Знаења за конфликтите и за начините за справување со конфликтни ситуации – и во стручната работа со корисници и во колективот каде што работи.
- Знаења за спроведување детална и комплексна проценка со примена на соодветни техники за проценка.
- Знаења за планирање активности и интервенции во стручната работа со корисници и нивните семејства.
- Знаења за фазите на развој на семејството и нивните карактеристики.
- Знаења за зајакнување на капацитетите на корисникот и на неговото/нејзиното семејство, но и на заедницата.
- Знаења за застапување.
- Знаења за заштита од сочувство, појава на професионална тага, согорување и секундарно трауматизирање.

2.1. Комуникациски вештини во социјалната работа со корисници

Комуникацијата со корисниците е клучна во стручната работа со децата/корисниците и семејствата. Начините на кои социјалните работници комуницираат со корисниците зависат од контекстот во кој се одвива стручната работа, организацијата и системите на стручната работа. Комуникацијата опфаќа користење разновидни методи и техники, како што се: соодветен допир, играње, пеење, говор на телото, пишување, цртање, користење симболи и други специјализирани алатки за ангажирање на корисниците и комуницирање со нив. Социјалните работници треба да ги користат своите вештини чувствително и креативно за да направат простор за комуникација

со корисниците. За успешна комуникација, најважно е да се воспостави позитивен и доверлив однос меѓу корисниците и социјалниот работник задолжен за водење на случај.

Комуникацијата вклучува размена на информации помеѓу два или повеќе субјекти со користење на разни кодови кои тие можат да ги пренесуваат. „Добрите комуникациски вештини посебно слушањето и интервјуирањето, лежат во срцето на ефективната социјална практика" (Trevithick, 2009:116).

Вештини за невербална комуникација. „Вербалниот контекст носи приближно една третина од социјалното значење на секој настан, додека невербалната комуникација околу две третини од значењето" (Trevithick, 2009:120). Невербалната комуникација се гледа преку држењето на телото, изразот на лицето, близината и поставеноста со корисникот и уште преку многу придружни елементи кои не се дел од она што вербално ќе се пренесе како порака помеѓу корисникот и социјалниот работник задолжен за водење случај.

Вештини за активно слушање. Способноста на професионалците – социјалните работници задолжени за водење случај внимателно да слушаат, да поставуваат прашања и да ги задржат вербално пренесените информации е од витално значење за советодавниот аспект на користење на методот на водење случај. Активното слушање е уметност, со кое со добрите вештини се инспирира отвореност и доверба кај корисникот.

Поставувањето граници е важно во користење на методот на водење случај, затоа што тие се начин на бележење на одговорностите кои лежат во поединечната улога или задача и начин на разликување на овие од другите активности или аспекти на методот на водење случај.

Вештините за убедување се важни за да им помогнат на корисниците да го променат сопственото однесување, да ги мотивираат другите стручни работници да обезбедат соодветни услуги кон корисникот при користење на методот на водење случај.

Асертивност. Развојот на вештината за асертивна комуникација ја унапредува довербата во водителите на социјалните работници задолжени за водење случај, а на корисниците им овозможува подобро согледување на сопствените потреби, заземање за своите права, со истовремено уважување на правата на другите. Со асертивна комуникација се овозможува успешно надминување на конфликтните и на другите кризни ситуации, кои се составен дел на социјалната интервенција.

Автентичност значи да се биде праведен, веродостоен, искрен. Вообичаено за лицата кои имаат доволно самодоверба, храброст, развиено сопствено јас и кои не се плашат да бидат тоа што сè, односно кои не се плашат да го кажат тоа што го мислат, се вели дека се автентични.

2.2. Емоционални вештини кај социјалните работници

Потребни се емоционални вештини како трпеливост и сочувство, со кои развиваат силни врски со корисниците, од една страна, а од друга страна развојот и зајакнувањето на овие емоционални вештини ќе придонесе кон развој на личните професионални капацитети на социјалните работници задолжени за водење случај.

Емпатија. Емпатијата опишува намера да се стави водителот/социјалниот работник задолжен за водење случај на место на корисникот, со надеж дека може да ги почувствува и да ги разбере емоциите на детето/корисникот, неговите/нејзините мисли, активности и мотиви.

Трпеливоста како вештина. Трпението е нешто што е многу важно како вештина во социјалната интервенција со корисниците, бидејќи тоа е единствениот начин социјалните работници задолжени за водење случај да ја разберат целата приказна низ која минуваат корисниците.

2.3. Организациски вештини кај социјалните работници

Организациските вештини на социјалните работници задолжени за водење случај се градат во процесот на социјална интеракција со корисниците и пошироката општествена средина, а се однесуваат на процесот на раководење и организирање на социјалната интервенција, со цел побрзо и поефикасно остварување на поставените цели.

Вештини за планирање/водење на услугите за корисниците. Треба да се предвидат активностите кои ќе доведат до постигнување на целите, а кои ќе бидат индивидуализирани согласно со потребите и потенцијалите на корисникот, следени со цел мерење на ефектите од преземените активности.

Вештини за управување со времето. Социјалниот работник задолжен за водење случај што практикува техники за добро управување со времето често доаѓа до сознанието дека помагаат: да се попродуктивни, имаат повеќе енергија за работите што треба да ги завршат, многу помалку се чувствуваат под стрес, способни се да ги направат работите што ги сакаат, завршуваат повеќе работи, многу попозитивно се поврзуваат со другите и самите се чувствуваат подобро (Chapman, R.S., & Rupured, M., 2006).

Вештини за решавање на проблеми и донесување одлуки. При користење на методот водење случај, стручните лица мора да поседуваат вештини за изнаоѓање практични и иновативни решенија за проблемите на своите корисници, кои ќе претставуваат баланс помеѓу потребите на корисниците и можностите за разрешување на проблемите со кои тие се соочуваат.

Вештини за решавање на конфликти. Работата со корисниците и со членовите на нивните семејства носи многу конфликтни ситуации за кои водителите/социјалните работници задолжени за водење случај мора да имаат добри вештини за решавање конфликти.

Вештини за координација/вмрежување. Вештините за координација тесно се поврзани со соработката со другите професионалци и колеги, од сопствената или од друга организација/институција, која нуди услуги што се од значење за корисникот.

Вештини за мултизадача. Оваа вештина на стручните лица задолжени за водење случај е поврзана со аналитичките вештини и способноста истовремено да извршуваат повеќе задачи, за да дојдат до реализација на поставената цел и остварување на саканиот ефект кај корисникот.

3. Интерпретација на резултатите од истражувањето

Увидот во компетенциите и знаењата кои ги поседуваат социјалните работници коишто работат во различни подрачја во социјалната работа се спроведе со квантитативно истражување со примена на анкета и квалитативно истражување преку реализирани интервјуа со социјални работници.

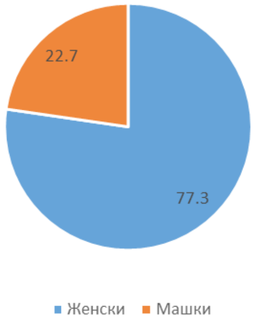
3.1. Структура на испитаниците - социјални работници

Од графикон број 1, во делот кој се однесува на структурата на социјалните работници според нивното работно место, може да се забележи дека најголем број од анкетираните социјалните работници 40,1% работат во центрите за социјална работа. Ова може да укажува на тоа дека во оваа стручна установа со јавни овластувања заради вршење работи од социјалната заштита се најзастапени професионалците во областа на социјалната работа и може да се смета за основна точка за социјална интервенција и поддршка на корисниците. Следуваат социјалните работници кои работат во здруженијата на граѓани кои даваат социјални услуги со вкупно 15,1%. Во изминатиот период ова подрачје има растечката улога, имајќи ја предвид вклученоста на граѓанскиот сектор во давањето на различен вид на социјални услуги на различни категории на корисници. Вкупно 12,9% од социјалните работници се застапени во други форми на работа или во социјални установи кои не се наведени во претходните категории, додека 11% од социјалните работници работат во здравствени установи, 10,5% од социјалните работници се вклучени во приватни установи за социјална заштита, додека мал број на социјални работници 4,1% се вработени во општините и 1,7% во детските градинки.

Графикон 1. Структура на социјални работници според работното место

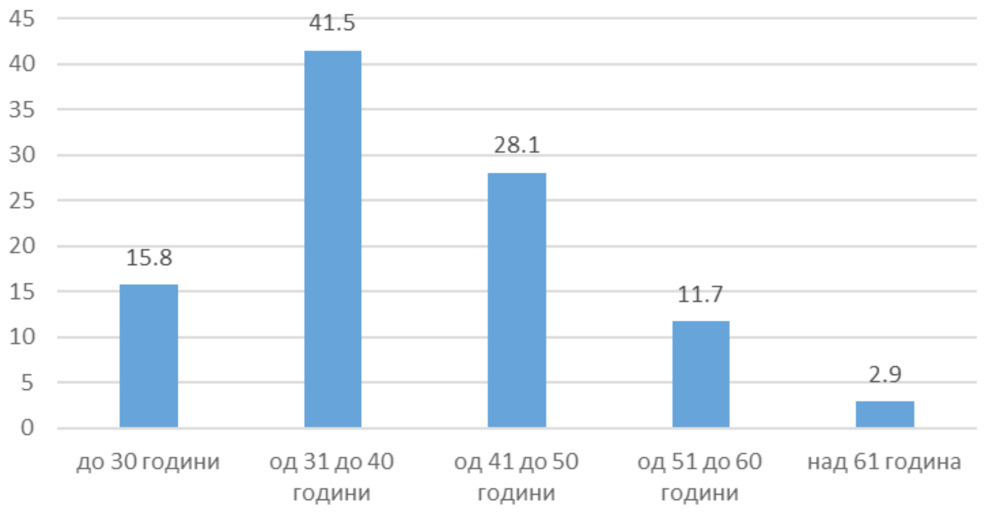
Во однос на половата структура, најголемиот број од социјалните работници 77,3% се од женскиот пол, додека 22,7% од социјалните работници се од машкиот пол. Овој процент може да биде идентификуван како помал процент во споредба со жените, но сепак покажува дека и мажите се присутни и активни во областа на социјалната работа (графикон 2).

Иако жените традиционално преовладуваат во областа на социјалната работа кои преку нивното делување помагаат на голем број на луѓе кои се наоѓаат во состојба на потреба, и мажите имаат свој придонес и учество. При планирање на стратегии и обуки за професионален развој на социјалните работници, треба да се има предвид оваа демографска состојба за да се обезбедат соодветни програми и ресурси кои одговараат на потребите на двата пола.



Графикон 2. Структура на социјални работници според пол

Најголемиот број на анкетирани социјални работници 41,5% се на возраст од 31 до 41 година, потоа следуваат возрасните од 41 до 50 години со вкупно 28,1%, возрасната група до 30 години е застапена со вкупно 15,8% социјални работници, додека возрасната група од 51 до 60 години е застапена со вкупно 11,1%. Додека најмалку е застапена возрасната група над 61 години, вкупно 2,9% од социјалните работници (графикон 3).



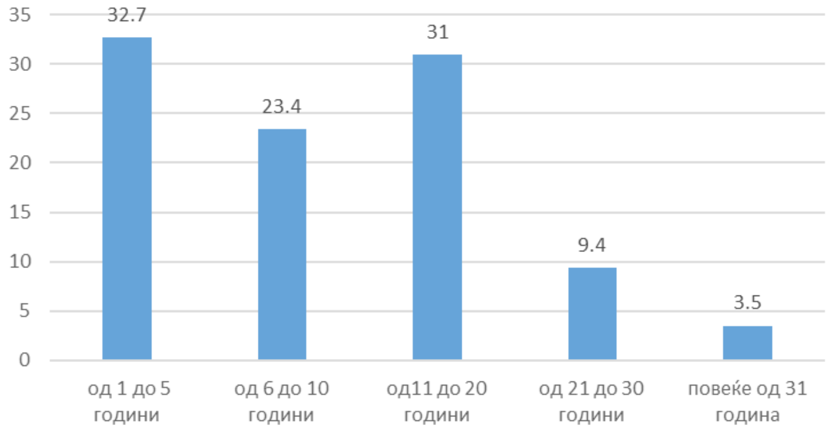
Графикон 3. Структура на социјални работници според возраст

Резултатите анализирани според структурата на социјални работници според степенот на образование, се претставени на графикон 4. Најголемиот број од социјалните работници 75,4%, имаат завршено високо образование, потоа следуваат 18,7% од социјалните работници кои имаат завршено постдипломски студии, додека 4,1% од социјалните работници завршиле специјалистички студии во социјалната работа. Најмал е бројот на социјалните работници кои завршиле докторски студии.

Од податоците може да се забележи дека главниот дел од социјалните работници имаат завршено високо образование, додека постои и значителна присутност на оние социјални работници со постдипломски студии.

Графикон 4. Структура на социјални работници според образование

Во однос на ова прашање, со најдолг работен стаж се социјалните работници кои работат од 1 до 5 години, а во ова истражување така се изјасниле 32,7% социјални работници, по што следуваат социјалните работници со работен стаж од 11 до 20 години со 31% социјални работници, додека со работен стаж од 6 до 10 години имало вкупно 23,4% социјални работници. Застапеноста на социјалните работници кои работат од 1 до 5 години, укажува на значителна присутност на младите професионалци во областа на социјалната работа поради растечката потреба за социјални работници на националниот и на меѓународниот пазар на трудот (графикон 5).



Графикон 5. Структура на социјални работници според должината на работниот стаж

Резултатите анализирани според поседувањето на лиценца на социјалните работници за вршење на дејност на социјална работа, се претставени во графикон 6. Најголемиот број од социјалните работници 71,3%, имаат лиценца за работа во дејноста на социјалната заштита. Ова може да укажува на тоа дека многумина од социјалните работници се вработени во јавни и во приватни установи за социјална заштита, здруженија на граѓани и кај други даватели на социјални услуги, по што следуваат 23,4% од социјалните работници кои се изјасниле дека немаат лиценца за работа, додека 5,3% од социјалните работници се во процес на добивање на лиценца.

Графикон 6. Структура на социјални работници според поседување лиценца за вршење на дејност на социјална заштита

3.2. Категорија на корисници со кои работат социјалните работници

Во табела број 1 претставени се податоците, во однос на дистрибуцијата на категориите на корисници со кои работат социјалните работници, според видот на ризикот. Податоците покажуваат дека 40,2% од корисниците со кои работат социјалните работници се старите лица, но од друга страна со близок број на корисници односно 36% се лицата со попреченост во менталниот развој, додека лицата кои имаат оштетен вид или слух 25%. Друга значајна категорија се децата без родители или без родителска грижа, 28,7%, припаѓаат на оваа група.

Насилството исто така е сериозен проблем со кој се соочуваме секојдневно. Во оваа категорија, 27,4% се жртви на семејно насилство, додека помал е бројот на идентификувани лица како сторители на такво насилство. 26,2% од

корисниците со кои работат социјалните работници се деца во ризик од 7 до 18 години, и нивните потреби се исклучително важни. Истиот број на корисници односно 26,2% припаѓа на децата за кои се регулираат релациите со родителот со кој не живеат и се регулираат личните односи и контакти. Интересно е да забележиме дека скоро една четвртината од нив, или 23,8%, се лица кои учествуваат во мировни постапки.

Кога станува збор за возрасните, социјалните работници работат со различни видови на ризици со кои се соочуваат возрасните лица. Така, 18,9% се лица кои се вратени во заедницата по издржување казна затвор, а некои од нив, или 11%, имаат изречена алтернативна мерка. Забележлива е категоријата на корисници со нарушена здравствена состојба до 65 години како и на внатрешно раселените лица. Се дава поддршка и на жртвите на трговијата со луѓе 9,1% како и на лицата без дом 12,8%.

Табела 1. Категорија на корисници со кои социјалните работници работат, според видот на ризикот/проблематиката?

РИЗИК/ ПРОБЛЕ-МАТИКА	**КАТЕГОРИИ НА ЛИЦА**	**ОБЕЛЕЖЕ-ТЕ КАТЕГО-РИЈА**
1. БРАЧНИ И СЕ-МЕЈНИ РЕЛАЦИИ	1. Дете – доверување (од брачна или од вонбрачна заедница)	26,2
	2. Дете – регулирање на лични односи и непосредни контакти (од брачна или од вонбрачна заедница)	26,8
	3. Дете на самохран родител	22,6
	4. Лица во мировна постапка	23,8
	5. Лица со нарушени партнерски или брачни релации	29,3
	6. Лица со нарушени семејни релации	28,7
	7. Малолетно лице со наполнети 16 години кое сака да склучи брак пред полнолетство	20,7
	8. Самохран родител	23,8
2. НАСИЛСТВО	1. Жртва на семејно насилство	27,4
	2. Сторител на семејно насилство	18,3
	3. Жртва на родово базирано насилство	18,3
3. ДЕТЕ БЕЗ РОДИ-ТЕЛИ И БЕЗ РОДИ-ТЕЛСКА ГРИЖА	1. Дете без родители и родителска гри-жа	28,7

4. ВОЗРАСНИ ЛИЦА	1. Возрасно лице по издржување казна затвор	18,9
	2. Возрасно лице со изречена алтернативна мерка	11
	3. Лице со нарушена здравствена состојба, под 65 години	25,6
	4. Внатрешно раселено лице	4,3
5. СТАРИ ЛИЦА	1. Старо лице корисник на социјални услуги	40,2
6. ЛИЦА СО ПОПРЕЧЕНОСТ	1. Лице со оштетен вид (слабовидни и слепи)	25
	2. Лице со оштетен слух (наглуви и глуви)	22,6
	3. Лице со пречки во гласот, говорот и јазикот	20,1
	4. Лице со пречки во телесниот развој	25
	5. Лице со попреченост во менталниот развој (лесна, умерена, тешка и длабока попреченост)	36
	6. Лице со аутизам и лице со друго первазивно развојно растројство	23,8
	7. Хронично болно лице	26,8
	8. Лице со повеќе видови на попреченост (лице со комбинирани пречки во развојот)	28
7. ТРГОВИЈА СО ЛУЃЕ	1. Жртва на трговија со луѓе	9,1
8. БЕЗДОМНИШТВО	1. Лице бездомник	12,8
	2. Лице со поддржано домување	8,5

9. ПРАВДА ЗА ДЕЦАТА (деца над 7 години)	1. Дете во ризик (од 7 до 18 години)	26,2
	2. Дете во ризик до 14 години	25
	3. Дете во ризик од 14 до 18 години	25
	4. Дете во судир со закон од 14 до 16 години	22,6
	5. Дете во судир со закон над 16 години	23,2
	6. Дете жртва	17,1
	7. Помладо полнолетно лице	11,6
	8. Дете на улица	12,8
	9. Дете жртва на занемарување и злоупотреба	15,2
10. ПОСВОЈУВАЊЕ	1. Подносител/и на барање за можни посвоители (пар или поединец)	9,8
11. АЗИЛАНТИ	1. Лице со признаен статус на бегалец	5,5
	2. Лице барател на азил	6,7
	3. Лице под супсидијарна заштита	7,9
	4. Лице без регулиран престој	7,3
	5. Повратник од реадмисија	4,9
12. ЗАВИСНОСТИ	1. Лице кое злоупотребува алкохол или се лекува од зависност од алкохол	18,9
	2. Лице кое употребува, односно злоупотребува дроги и други психотропни супстанции и прекурзори	15,2
	3. Лице кое се лекува од коцкање	3,7
13. ЗГРИЖУВАЧКИ СЕМЕЈСТВА/Носител на згрижувачко семејство	1. Општо згрижување	15,2
	2.Специјализирано згрижување	10,4
	3. Повремено згрижување	9,1
	4. Интервентно згрижување	10,4
	5. Роднинско згрижување	17,1
14. СТАРАТЕЛСТВО	1. Старател на малолетно лице	23,8
	2. Старател на лице на кое му е одземена или ограничена деловната способност	21,3

3.3. Видови на социјални услуги и парични права од социјална заштита што им ги доставуваат социјалните работници на корисниците

Имајќи ја предвид комплексноста на социјалните проблеми и нивната поврзаност со други проблеми и појави, социјалните работници кои се дел од оваа анализа заземаат централно место во делот на обезбедувањето на различен вид на социјални услуги на корисниците и семејствата. Во делот кој се однесува за социјалните услуги кои им ги доставуваат социјалните работници на корисниците, услугата за стручна помош и поддршка на поединец и семејство е најмногу користена социјална услуга 66,2% од страна на корисниците, потоа следува социјалната услуга информирање и упатување односно 61,7% од корисниците ја користат оваа услуга. За оние кои се соочуваат со социјални, емоционални и психолошки проблеми, значителен дел од социјалните работници ја даваат услугата за советување т.е. за 53,9% од корисниците.

Услугите во домот ги користат 16,2% од корисниците, а во оваа категорија спаѓаат услугата помош и нега во домот 18,2% и лична асистенција 14,3%, додека за корисниците кои имаат потреба од услуги во нивната локална заедница, социјалните работници ја обезбедуваат за 10,4% од корисниците услугата за дневен престој 16,2%, рехабилитација и реинтеграција 5,8% и ресоцијализација 11%.

Најголем број од корисниците ги користат услугите на вонсемејна заштита, каде што спаѓаат услугите сместување во установа 30,5% и помал број згрижување во друго семејство 16,9% додека најмал број 4,5% одмена на семејна грижа 1,9% (табела 2).

Табела 2. Видови на социјални услуги што им ги доставуваат социјалните работници на корисниците

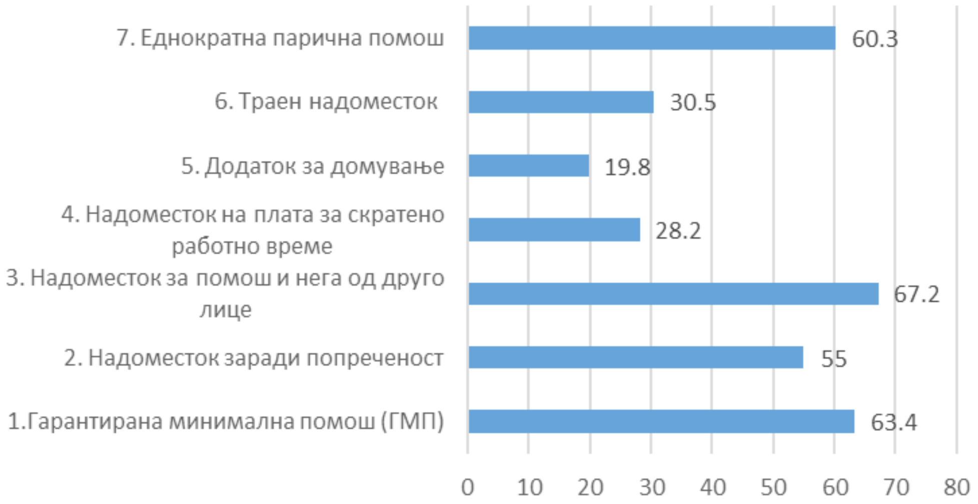
СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ Оваа табела се однесува само за домаќинства каде поединец/домаќинство користи социјални услуги	
1.УСЛУГИ НА ИНФОРМИРАЊЕ И УПАТУВАЊЕ	61,7
2. УСЛУГИ ЗА СТРУЧНА ПОМОШ И ПОДДРШКА НА ПОЕДИНЕЦ И СЕМЕЈСТВО	66,2
3. УСЛУГИ ЗА СОВЕТУВАЊЕ	53,9
4. УСЛУГИ ВО ДОМОТ	16,2
4.1. Помош и нега во домот	18,2
4.2. Лична асистенција	14,3
5. УСЛУГИ ВО ЗАЕДНИЦАТА	10,4
5.1. Услуги на дневен престој	13,6

- Дневен престој	16,2
- Рехабилитација и реинтеграција	5,8
- Ресоцијализација	11
5.2. Услуги на привремен престој	1,9
- Привремен престој	4,5
- Одмена на семејна грижа	1,9
- Куќа на пола пат	0
6. УСЛУГИ ЗА ВОНСЕМЕЈНА ЗАШТИТА	11
6.1. Живеење со поддршка	16,2
6.2. Згрижување во друго семејство	16,9
6.3. Сместување во установа	30,5

Податоци за прашањето кое се однесува на корисниците на права на парична помош од социјална заштита со кои работат социјалните работници се: 67,2% корисници кои го користат надоместокот за помош и нега од друго лице, истиот процент 67,2%, користат право на гарантирана минимална помош (ГМП), следуваат 60,3% од корисниците кои користат еднократна парична помош, 55% од корисниците го користат надоместокот заради попреченост, 30,5% го користат правото за траен надоместок, 28,2% обезбедуваат надоместок на плата за скратено работно време, а најмал е бројот на корисниците кои го користат додатокот за домување 19,8% (табела 3, графикон 9).

Табела 3. Со кои корисници кои ги користат правата на парична помош од социјална заштита работат социјалните работници

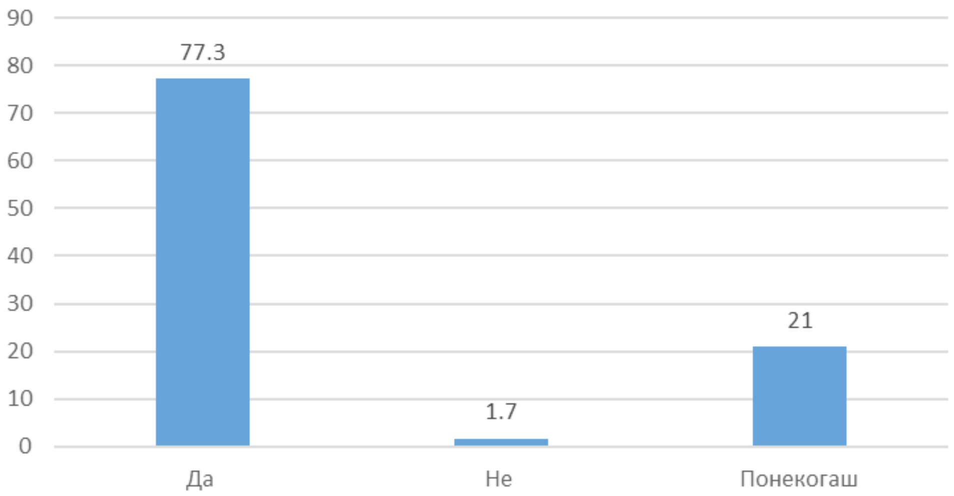
ПРАВА НА ПАРИЧНА ПОМОШ ОД СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА	
1. Гарантирана минимална помош (ГМП)	63,4
2. Надоместок заради попреченост	55
3. Надоместок за помош и нега од друго лице	67,2
4. Надоместок на плата за скратено работно време	28,2
5. Додаток за домување	19,8
6. Траен надоместок	30,5
7. Еднократна парична помош	60,3



Графикон број 9. Корисници на парични права од социјална заштита со кои работат социјалните работници

3.4. Примененливост на тимската работа во работата со корисниците

Според податоците кои се дадени во графикон број 10, во однос на прашањето дали социјалните работници применуваат тимска работа во стручната работа со корисниците, многу висок број од нив, или 77,3%, се изјасниле дека применуваат тимска работа. Ова јасно покажува дека тимската работа за социјалните работници е клучен дел од нивниот пристап и методологија во делот на нивната стручна работа. Тимската работа овозможува размена на искуства, знаења и вештини помеѓу членовите на тимот, што може да доведе до поефикасни и иновативни решенија за социјалните предизвици. Значителен број, или 21%, од социјалните работници покажуваат дека понекогаш применуваат тимска работа. Ова може да значи дека во одредени околности, тие сметаат дека тимската работа е корисна, додека во други ситуации, може да преферираат индивидуален пристап. Само мал број од социјалните работници 1,7%, потврдуваат дека не применуваат тимска работа. Тие можеби работат самостојно или во контекст каде тимската работа не е сметана за потребна или за изводлива.



Графикон 10. Применливост на тимската работа во работата со корисници

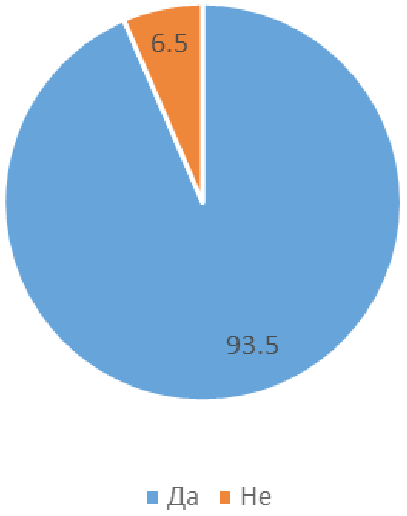
Табела 4. Структурата на стручни профили во тимот

МУЛТИДИСЦИПЛИНАРЕН ТИМ						
Членови на тим	Установа во која работам	Друга социјална установа	Здравствена установа	Образовна установа	Здруженија на граѓани	Надворешни стручни лица
1. Психолог	109	10	2	9	5	4
2. Специјален едукатор и рехабилитатор	28	8		5	1	4
3. Педагог	78	5	1	8	3	1
4. Правник	85	7	2	1	5	4
5. Доктор по општа медицина	20	3	17	0	1	5
6. Доктори од други специјалистички гранки	22	5	9	0	0	5
7. Медицинска сестра	35	3	9	0	0	0
8. Работни терапевти	9	0	3	0	2	3
9. Логопед	8	2	3	1	0	1
10. Други	21	6	1	1	7	4

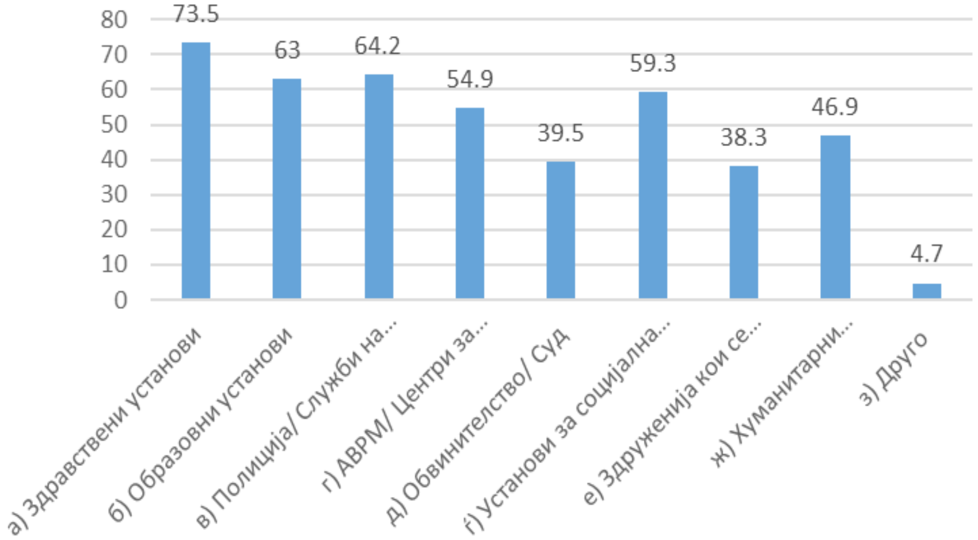
3.5. Користење на ресурсите во заедницата

Од посебен интерес за истражувањето беше прашањето кое се однесува за користењето на ресурсите од локалната заедница од страна на социјалните работници. Најголем број од социјалните работници 93,5% сметаат дека ги користат ресурсите од заедницата. Ова покажува дека поврзувањето и соработката на социјалните работници со локалните ресурси во заедницата како целина е фундаментален дел од нивната работа со корисниците. Искористувањето на локални ресурси вклучува партнерства со здруженија на граѓани, здравствени установи, образовани установи, со општините, локални институции, групи на граѓани и со други структури кои можат да помогнат во реализацијата на целите на социјалната работа.

Мал број на социјалните работници 6,5% не ги користат ресурсите од локалната заедница, поради специфичен контекст или состојби каде поврзувањето со локалните ресурси не е применливо или е сметано за непотребно. Работата може да се фокусира на поединечни интервенции или во делот на нивната стручна работа не бараат активно ангажирање со поширокатa заедница (графикон 11).



Графикон 11. Користење на ресурсите од заедницата од страна на испитаниците



Графикон 12. Ресурси од заедницата кои ги користат социјалните работници во работата со корисниците

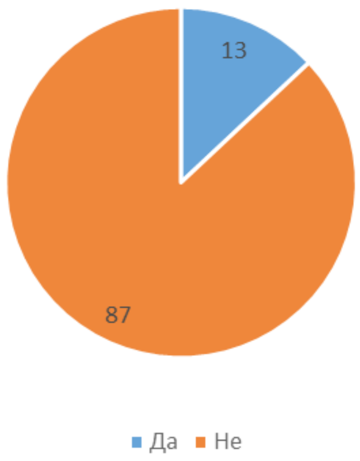
При анализата на податоците треба да се земе предвид дека најголем број од социјалните работници 75,5% се изјасниле дека ги користат ресурсите во локалната заедница, и тоа од: здравствените установи што е релативно висок процент 64,2%, полицијата и образовните установи 63%, установите за социјална заштита 59,3%, услугите од Агенцијата за вработување на Република Северна Македонија и центрите за вработување 54,9% помал е бројот на социјалните работници кои ги користат ресурсите од страна на хуманитарните организации 46,9%, обвинителство/судство 39,5% и здруженијата на граѓани 38,3% (графикон 12).

3.6. Застапеност на волонтерите во социјалната работа

Од одговорите на деветнаесеттото прашање од прашалникот се добиваат податоци за вклученоста на волонтерите во нивните установи/организации кои учествуваат во доставување на социјални услуги со нивните корисници. Најголем број од социјалните работници 87,7% се изјасниле дека немаат волонтери кои се вклучени во доставување на социјалните услуги на корисниците, наспроти 13% социјални работници кои одговориле дека имаат волонтери кои се ангажирни во доставувањето на социјалните услуги на нивните корисници (графикон 15).

Малата процентуална застапеност на волонтерите во социјалната работа може да се објасни од различни причини, како што се: ограниченост во ресурсите во локалната заедница, недоволна заинтересираност на лицата кои би сакале да се вклучат во одредени волонтерски активности во делот на социјалната работа, работењето без финансиски надоместок, кризната состојба - поврзаност со пандемијата на КОВИД-19, неможноста за воспоставување на директни контакти со корисниците, законските пречки и други.

Со оглед на ова, може да се забележи дека институциите или организациите кои се занимаваат со социјала работа треба да работат на поттикнување на волонтерството и негово интегрирање во нивните програми. Волонтерите може да донесат дополнителни ресурси, поддршка во давање на социјални услуги, намалување на професионалната оптовареност на стручните работници, свежи идеи и нови перспективи во социјалната работа, особено ако волонтерите се добро обучени и соодветно поддржани.



Графикон 15. Застапеноста на волонтерите кои учествуваат во доставување на социјалните услуги на корисниците

Видови на активности во кои учествуваат волонтерите

Еве извадок и краток преглед на активностите кои ги навеле социјалните работници во кои учествувале волонтерите:

- Работа на терен: Волонтерите активно учествуваат во пронаоѓање на корисниците или члeновите на нивните семејства.
- Културно-забавни и едукативни активности: Организација на различни видови на настани и програми за корисниците.

- Општокорисна работа и образовни асистенти: Помош во различни области на образованието и општинските услуги.
- Практична работа со корисници: Директно земање учество и интеракција со луѓето кои ги користат услугите.
- Дневни центри: Организација и спроведување на различни програмски активности.
- Едукативна поддршка: Помош во учењето и образованието.
- Грижа и поддршка за старите лица: Услуги за нега дома и помош во дневни центри за стари лица.
- Едукативни и креативни работилници: Организација на настани за деца и млади.
- Информирање и кампањи: Учество во активности за подигање на свеста, како што се кампањи против трговијата со луѓе.
- Спортски активности и неформално образование: Учество во активности кои ги поддржуваат и забавуваат корисниците.
- Лична асистенција: Директна помош и поддршка за индивидуалните потреби на корисниците.
- Хуманитарни активности: Помош при организација и спроведување на различни хуманитарни иницијативи.

Оваа листа е само краток извадок, но јасно покажува дека волонтерите играат клучна улога во многу различни аспекти на социјалната работа и услугите. Нивниот придонес е ценет и може да донесе значајни промени во животите на корисниците.

3.7. Знаења и вештини кои ги имаат социјалните работници

Од посебен интерес за истражувањето беше да се анализира нивото на професионални компетенции и вештини кое го имаат социјалните работници во областа на социјална и детска заштита кои се прикажани во табела 5.

Беа анализирани натпросечно до високо ниво на знаења кои ги имаат социјалните работници, притоа средните вредности на сите аспекти се движат помеѓу 3,62 и 4,13 на скала од 1 до 5, што покажува дека социјалните работници се чувствуваат компетентни и подготвени да ги спроведуваат своите задолженија.

Што се однесува до највисоко оценувани аспекти, социјалните работници сметаат дека имаат најголемо знаење кога станува збор за „влијанието на социјалните фактори врз физичкото и психичкото здравје“ кое изнесува 4,13 и „психосоцијална поддршка на поединец/семејство“ 4,08, додека најниско оценуван аспект е „знаења за застапување“ 3,62.

Сепак, и оваа оценка е над средината на скалата, што покажува дека и покрај тоа што е најниско оценета, социјалните работници сепак имаат добро познавање на оваа тема.

Најниско оценуван аспект е „знаења за застапување“ 3,62. Сепак, и оваа оценка е над средината на скалата, што покажува дека и покрај тоа што е најниско оценета, социјалните работници сепак имаат добро познавање на оваа тема.

Овие податоци покажуваат дека повеќето социјални работници се оценуваат дека имаат натпросечни до високи знаења во различните аспекти на својата професија и се добро подготвени и обучени во својата стручна работа, со добри до високи професионални компетенции во сите области кои се важни за нивната професионална практика.

Ова е охрабрувачки податок, бидејќи компетентни и добро обучени социјални работници можат да обезбедат квалитетни социјални услуги за корисниците и да придонесат за позитивни промени во нивните животи и нивна интеграција во заедницата.

Табела 5. Знаења кои ги имаат социјалните работници во спроведувањето на стручната работа од областа на социјална и детска заштита

ЗНАЕЊА	M
1. Знаења за прописи, процедури, законски надлежности на Центарот за социјална работа, но и на другите ресурси во заедницата	4,01
2. Знаења за мапирање на услуги во заедницата	3,85
3. Знаења за физички, емоционални и финансиски предизвици на семејни даватели на социјални услуги	3,72
4. Знаења за препознавања на постоење на здравствени проблеми и препознавање на психосоцијални ефекти од нив врз поединецот/семејството	4,02
5. Знаења за животен циклус и за промените во секоја фаза од животните циклуси, односно разликување на нормалното од паталошкото во однесувањето на поединецот во одредена фаза од животниот циклус	3,98
6. Знаење за влијанието на социјалните фактори врз физичкото и психичкото здравје	4,13
7. Знаења поврзани со менталното здравје и управување со однесувањето	3,95
8. Знаења за психосоцијална поддршка на поединец/семејство	4,08
9. Знаења за видовите, начините и формите на занемарување и злоупотреба во и надвор од семејството, како и знаења за заштита од семејното насилство	3,97
10. Знаења за обезбедување соодветни услови за живот	4,06
11. Знаења за конфликтите и за начините за справување со конфликтните ситуации	3,91

12. Знаења за спроведување на деталната и комплексната процена со примена на соодветни техники за проценка	3,82
13. Знаења за планирање	3,88
14. Знаења за застапување	3,62
15.Знаења за фазите на развојот на семејството и нивните карактеристики	4,02
16. Знаења за зајакнување на капацитетите на поединецот/семејството	4,06
17. Знаења за заштита од сочувство, појава на професионална тага, согорување и секундарно трауматизирање	3,82

Анализираните податоци за вештините кои ги поседуваат социјалните работници, во примената во социјалната интервенција со корисниците е многу корисна во примената на стручната социјална работа. Од добиените податоци се забележува дека во делот на комуникациските вештини, социјалните работници имаат оценки поголеми од 4, што се добри резултати во користење на комуникациските вештини, како што се: вербалната, невербалната и писмената комуникација, како и во другите подобласти.

Што се однесува до *емоционалните вештини*, општата оценка за овие вештини изнесува 4,44, што изразува високо ниво на самосвест и саморегулација, а „Љубезност" е највисоко оценета со 4,56, додека „Самоувереност" има релативно најниска оценка од 4,26, додека *организационите вештини* имаат општа оценка од 4,36, а „Размена на информации" има највисока оценка од 4,39, додека „Управување со време" има релативно најниска оценка од 4,12 (табела 6).

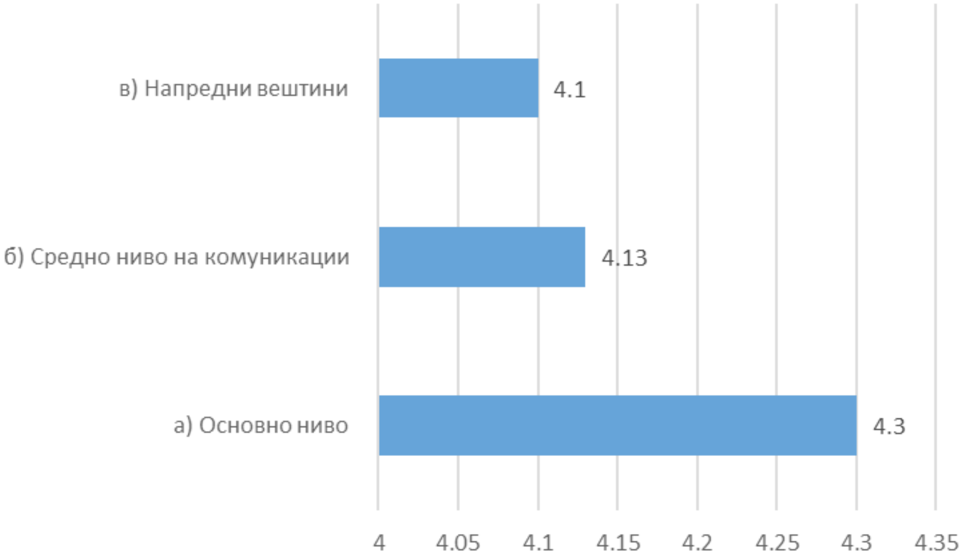
Кога ќе се земе предвид општата оценка и оценките на поединечните вештини, може да се заклучи дека социјалните работници се чувствуваат многу компетентни во својата област. Имено, тие имаат висока доверба во своите способности да комуницираат, управуваат со своите емоции и да се организираат во својата работа. Таквиот висок степен на самооценка може да биде индикатор на успешни обучувања, долгогодишно искуство или култура на постојано учење и развој во рамките на установите и лиценцираните даватели на услуги или на професионалната група.

На графикон број 12 претставени се вештините кои ги поседуваат социјалните работници за социјалната интервенција со корисниците. Од добиените податоци може да се заклучи дека основното ниво на вештини кај социјалните работници е со просечна оценка од 4,30, што покажува дека тие се чувствуваат многу способни и уверени во своите основни комуникациски вештини, додека, пак *средно ниво на комуникации* кои ги вклучуваат вештините и способноста да се реагира во потешки ситуации, се особено значајни кога се работи со корисници кои можат да бидат непродуктивни или отпорни се оценети со просечна оценка од 4,13 од анкетираните социјални работници, а *напредни вештини* кои

претставуваат најкомплексни комуникациски вештини и вклучуваат работа во многу потешки и предизвикувачки ситуации, како што се конфликти и непријателство, се оценети со просечна оценка од 4.1, што укажува дека и покрај актуелните предизвици во нивната стручна работа со корисниците, социјалните работници се чувствуваат компетентни да се справат со такви ситуации.

Табела 6. Нивото на вештини кои ги поседуваат социјалните работници во социјалната интервенција со корисниците

	M
КОМУНИКАЦИСКИ ВЕШТИНИ	4,5
1. Вербална комуникација	4,41
2. Невербална комуникација	4,31
3. Презентациски вештини	4,06
4. Писмена комуникација	4,34
5. Компјутерски вештини	4,18
6. Употреба на молк	4,1
7. Активно слушање	4,5
8. Поставување на професионални граници	4,21
9. Почитување на различно мислење	4,48
10. Автентичност	4,43
11. Асертивност	4,2
ЕМОЦИОНАЛНИ ВЕШТИНИ	4,44
1. Емпатија	4,54
2. Истрајност	4,44
3. Отпорност	4,23
4. Оптимизам	4,28
5. Флексибилност	4,42
6. Самоконтрола	4,32
7. Љубезност	4,56
8. Приспособливост	4,48
9. Самоувереност	4,26
ОРГАНИЗАЦИСКИ ВЕШТИНИ	4,36
1.Планирање/менаџирање на услуги	4,15
2. Управување со време	4,12
3. Решавање на проблеми и донесување на одлуки	4,22
4. Вештини за решавање на конфликтите	4,28
5. Проактивност	4,21
6. Размена на информации	4,39
7. Изведување повеќе работни задачи во исто време	4,33

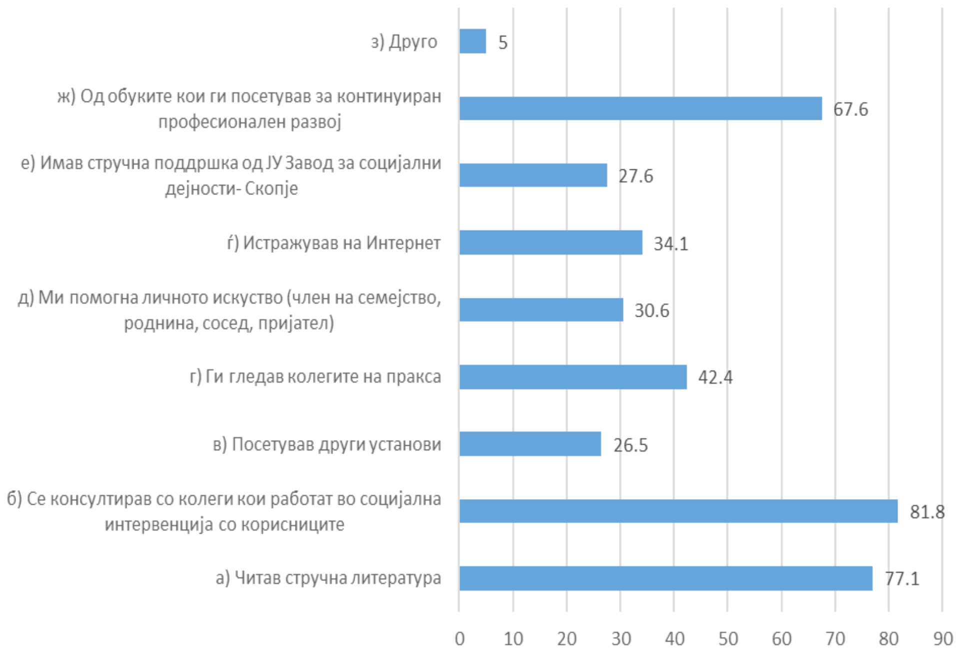


Графикон 12. Оценка на вештините кои ги поседуваат социјалните работници во социјалната интервенција со корисниците

По однос на испитувањето на ставовите на социјалните работници за начините за стекнување на знања и вештини за успешно реализирање на нивните работни задачи, добиени се податоци кои покажуваат дека висок процент од социјалните работници т.е. 81,8% се изјасниле дека консултациите со колеги, заемната помош и соработка меѓу колегите е од критична важност за стекнување на знаеања и вештини за успешно реализирање на своите работни задачи во социјалната интервенција со корисниците, исто така голем дел од анкетираните социјални работници 77,1% сметаат дека читањето на стручна литература е еден од најпопуларните извори на информации, потоа следуваат посетувањата на обуки за континуиран професионален развој од страна на социјалните работници 67,6% кои се многу значајни за подобрување на вештините и знаењата на социјалните работници. Значителен број од социјалните работници 42,4% го истакнале набљудувањето на колегите во пракса како значајно во стекнување на знаења и вештини, потоа следува истражувањето на интернет 34,1% како достапен извор за добивање на мноштво информации и ресурси, помагањето со личното искуство од страна начленови на семејство и пријатели 30,6% може да го обогати професионалниот пристап и да обезбеди уникатна перспектива. Стручната поддршка која ја добиваат социјалните работници од ЈУ Завод за социјални дејности 27,6% покажува дека институционалната поддршка игра важна улога во добивањето на обуки

и во образованието на социјалните работници, значаен е и методот посета на други установи кои го користат социјалните работници за да добијат различни перспективи и подобро разбирање на различни пристапи во делот на нивната стручна работа со корисниците 26,5% (графикон13).

Од спроведените интервјуа, најголем број од социјалните работници (17) ги идентификуваа личните и професионалните знаења и вештини кои ги применувале во нивната стручна работа со корисниците во услови на кризни состојби. Најзастапени знаења и вештини кои ги применувале во работата со корисниците се: комуникациски вештини (невршење на притисок во текот на разговорот, онлајн комуникација, активно слушање, свесност за невербалната комуникација, информациите се даваат на јасен начин и од проверени извори на информирање, додека во делот на емоционални вештини најкористени биле (емпатија, емоционално зајакнување на корисниците, истрајност, давање поддршка, флексибилност, приспособливост, претпазливост и други), додека од организациските вештини ги истакнаа (планирање на услуги, организирање и координирање на работата, управување со време, решавање на проблеми, донесување на одлуки и други).



Графикон бр. 13 Начини на стекнување знаења и вештини на социјалните работници за успешно реализирање на работните задачи во социјалната интервенција со корисниците

3.8. Предлози за зајакнување на знаењата и вештините на социјалните работници

Анализирајќи ги дадените предлози од страна на социјалните работници за зајакнување на нивните знаења и вештини за социјална интервенција со корисници можеме да ги дадеме следните заклучоци и предлози:

Најголем број од социјалните работници 88,9%, истакнуваат дека посетата на обуки, семинари, конференции и слично може да ги зајакне нивните знаења и вештини во работата со корисниците, додека пак 87,7% сметаат на воведувањето на задолжителна стручна пракса на студентите од социјална работа и социјална политика во текот на високото образование. Практичното искуство е клучно за подготовка на студентите за реални работни услови и предизвици. Воведувањето на задолжителна стручна пракса би им помогнало на студентите практично да ги применат своите теоретски знаења и да стекнат практично искуство. Голем број од социјалните работници 67,8% се изјасниле дека практична обука на дипломираните социјални работници во врвни установи/институции 67,8% би им овозможила директно учење од најдобрите и примена на стекнатите искуства во стручната работа, но од друга страна пак близок е резултатот 66,7% кои сметаат дека размената на искуства на социјалните работници со професионалци од други земји ќе овозможи нивна меѓународна соработка и можност за размена на искуства со своите колеги од странство, едукации во рамки на континуиран професионален развој на социјалните работници, а 65,6% од социјалните работници се изјасниле за потребата од едукации во рамките на континуираниот професионален развој (графикон 14).

Графикон 14. Предлози за зајакнување на знаењата и вештините на социјалните работници за социјална интервенција со корисниците

3.9. Социјална работа во кризни состојби

Кога ќе се случи одредена кризна состојба, несреќи од големи димензии или катастрофи, светот кој порано го познававме целосно се менува од темел, а чувството на сигурност на поединецот и заедницата се сериозно загрозени (Ajduković i sur., 2016).

Сведоци сме на секојдневни различни видови на кризи на глобално и на национално ниво, кризи кои се поврзани со животите на поединците, разни видови на кризи каде директно се погодени одредени градови, држави, разни природни катастрофи (земјотреси, поплави, пожари и климатски промени), кои имаат влијание на сите нас, но и на системи на државите.

Во криза можат да се најдат поединци, групи, организации и цели заедници. Кризните реакции можат да се појават непосредно по кризниот настан и по одложен временски период. Тие во најголем број на случаи се нормални и минливи, со позитивен краен исход, а само кај помал број на луѓе можат да бидат многу интензивни и долготрајни, кога се јавува потребата од барање на стручна здравствена, психолошка и социјална помош и поддршка.

Вообичено како резултат на влијанието на одреден кризен настан, се јавуваат одредени кризни реакции кај поединците кои се однесуваат на:

- Телесни и физиолошки реакции;
- Реакции кои се поврзани со однесувањето;
- Емоционални реакции и
- Когнитивни реакции.

Според Американската психијатриска асоцијација (2013) трауматските настани и состојби се сметаат за се опасно загрозувачки и надвор од вообичаеното искуство каде што индивидуата чувствува страв за својот и за животот на своите блиски лица.

Кај голем број луѓе, од 60 до 90%, по кризата релативно брзо закрепнуваат и функционираат еднакво како пред кризата, или можеби и поквалитетно.[1]

Социјалните работници имаат значајна улога во одредени кризи, притоа заземаат различни видови на улоги во кризната интервенција со корисниците: застапник, посредник, координатор соработник, советник, консултант, планер, модификатор на системот и други. За спроведуваање на одредена кризна интервенција треба да се има дополнително образование, затоа што при организирањето на одредена кризна интервенција треба да се биде внимателн, Тоа значи дека ваквиот вид на интервенција можат да ја даваат знааења од пет подрачја на стресот, траумата и кризата и развиени комуникациски вештини кои се потребни за советодавна работа (Mrdeža, 2022).

Социјалните работници како и и другите стручни работници од тимовите во центрите за социјална работа и други лиценцирани даватели на социјални услуги, како и здравствените установи, образовните установи и општините во

[1] Socijalni rad u krizi, Seratlic, I.Milojevic, S, Radunovic Marcetic, G. достапно на страницата: Title With Picture Layout (bg.ac.rs)

кои се вработени социјалните работници и кои се едуцирани во подрачјето на кризи и трауми можат да спроведуваат психолошки кризни интервенции.

И за време на здравствената глобална криза поврзана со пандемијата на КОВИД-19, социјалната работа има суштинска улога во првите редови во борбата против ширењето на вирусот преку поддршка на заедниците да се заштитат себеси и другите преку физичко дистанцирање и социјална солидарност.

Според Интернационалната федерација на социјални работници (IFSW), клучните делувања на социјалните работници во периодот на пандемија на КОВИД-19, вклучуваат:

1. Задолжителна вклученост во планирањето и договарањето околу активностите кои ќе се преземаат во работата со корисниците. Ова е еден од клучните делови и принципи на методот на интегрирано водење на случаи, кој пак е составен дел од реформираниот систем на социјална заштита во нашата држава.

2. Вклученост во организирање на ранливите популации да ги задоволат нивните основни животни потреби, како храна и чиста вода. Ова е особено важно во овој период на пандемија – безбедноста на здравјето на корисниците.

3. Застапување во рамките на социјалните услуги и во средините каде што се носат одлуки, а притоа секогаш да бидат отворени и проактивни за поддршка на ранливите популации. Овој сегмент е значаен, но во услови на пандемија е малку тешко да се оствари во полн капацитет, со оглед на фактот што покрај за заштитата и безбедноста на своите корисници, социјалните работници треба да се грижат и за својата сигурност и безбедност.

4. Олеснување на физичкото растојание и социјална солидарност. Овој сегмент се остварува преку воведување на нови форми на комуникација, помош и поддршка, како на пример онлајн комуникација т.н. телегрижа и заштита, отворени СОС-линии. Потоа, редуцирање на физичкиот контакт, само на неопходниот минимум, при што задолжително треба да се применуваат мерките за лична заштита: носење маска, држење дистанца и редовно миење и дезинфицирање на рацете.

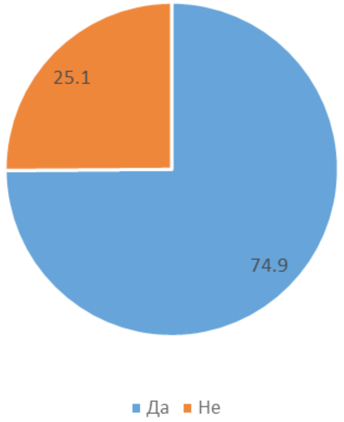
5. Како професија, треба да обезбедува застапување за унапредување и зајакнување на здравствените и социјалните услуги како суштинска заштита од вирусот, нееднаквоста и последователните социјални и економски предизвици. Ова подразбира поголема ангажираност на „фелата“ да ги информира носителите на одлуки дека треба да се „инвестира“ во социјалните работници т.е. во на КОВИД-19, и социјалните работници се поддржани од силни асоцијации како што се: Националната асоцијација на социјални работници (NASW) во САД и Професионалната асоцијација за социјална работа и социјални работници во Велика Британија (BASW). Во Република Северна Македонија недостига организација, тело или институција која ги застапува интересите на социјалните професионални работници, но и другите професионалци кои се дел од системот на социјална заштита, на таков сеопфатен и професионален

начин, особено во овој период на пандемија на КОВИД-19 (Станајковска и Илиевски, 2020).

3.9.1. Пристапи и модели во социјалната работа во кризи

Во социјалната работа постојат повеќе теоретски пристапи и модели кои се применуваат во стручната работа со корисниците, групите и локалната заедница во услови на криза. Така што, едни од најприменливите модели и пристапи кои ги применуваат социјалните работници се: моделот за зајакнување, моделот насочен кон решение на проблемот, наративниот модел, бихејвиорален-когнитивен модел, моделот на интервенција во криза, психосоцијалниот пристап, интегративниот пристап, еколошкиот пристап и други.

Прегледот на податоците на графикон број 16 укажува дека висок број на социјални работници 74,9% сметаат дека влијанието на глобалните ризици и шокови им наметнало потреба од промена на пристапот и моделот на социјалната работа кој го применуваат во работата со социјално ранливите категории, а 25,1% се изјасниле дека пандемијата и слични глобални настани имале влијание врз нивниот пристап кон социјално ранливите категории. Ова покажува дека, иако голем дел од социјалните работници ги прилагодиле своите методи и пристапи поради глобалните шокови, и понатаму постои дел од нив кои сметаат дека нивниот стандарден пристап е доволно ефективен во вакви услови.

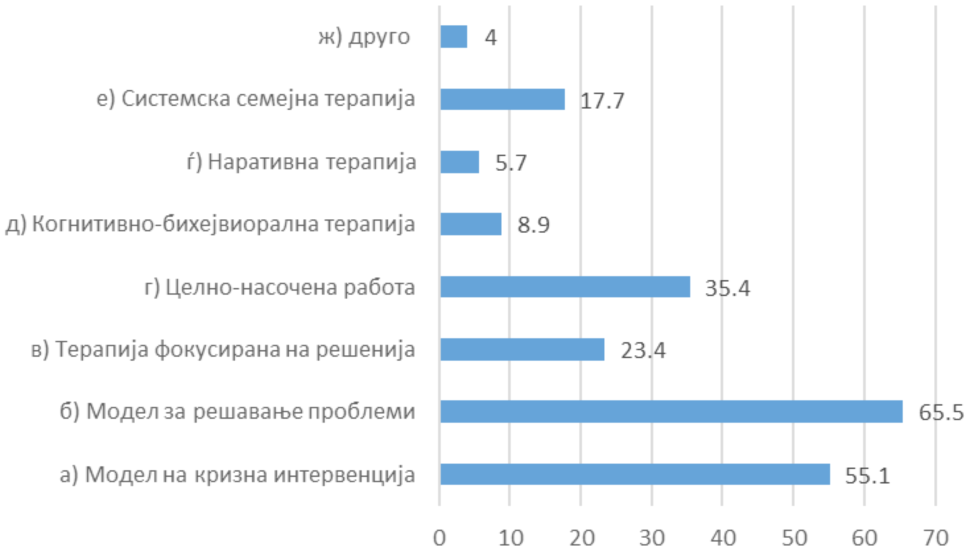


Графикон 16. Влијанието на глобалните ризици и шокови и потреба од менување на пристапот и моделот на социјалната работа кои го применуваат социјалните работници со социјално ранливите категории

Од истражувањето се добија интересни сознанија за пристапите и моделите на социјална работа кои ги практикуваат социјалните работници за

време на пандемијата на КОВИД-19. Од голема важност е да се истакне дека кај 65,5% од анкетираните социјални работници најзастапен бил моделот на решавање проблеми, а 55,1% го применувале моделот на кризна интервеција, респективно 35,4% ја употребувале целно-насочената работа, по што следуваат 23,4% кои ја користат терапијата фокусирана на решенија и 23,4% системската семејна терапија.

При анализата на податоците треба да се земе фактот дека 8,9% ја применувале когнитивно-бихевиоралната терапија, наративната терапија 5,7% и други пристапи, а само 4% имале помала примена за време на пандемијата (графикон 17).



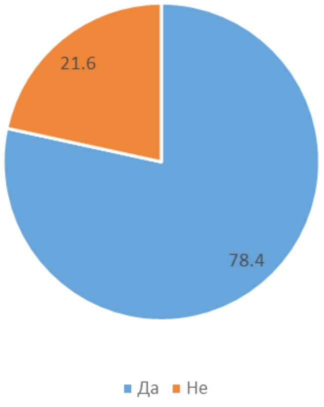
Графикон 17. Пристапи и модели на социјална работа кои ги применувале социјалните работници за време на пандемијата на КОВИД-19

3.9.2. Влијанието на стресот кај социјални работници во кризни состојби

Секојдневните и сложени професионални барања во работата со различни категории на лица на кои им е потребен одреден вид на помош и поддршка, а бараат голем ангажман и емоционална посветеност на социјалните работници, ги прави овие професионалци изложени на стрес и на професионално согорување.

На прашањето, дали стресогените фактори кои се јавуваат како резултат на одредени кризни состојби влијаат во делот на вашата стручна работа со корисниците, (работното време, работното оптоварување и брзината на работа, содржината на работните задачи, посебни безбедносни правила за работа, физичкото дистанцирање со корисниците, промена на работните простории и други), најголемиот број од социјалните работници од анкетното истражување 78,4% се изјасниле дека ги почувствувале стресогените фактори, кои се појавиле како резултат на различни кризни состојби (вклучувајќи ја и пандемијата на КОВИД-19), и имале директно влијание врз нивната стручна работа со корисниците, додека 21,6% не сметале дека овие фактори имале значително влијание врз нивната работа (графикон 18).

Ова покажува дека кризните состојби како пандемијата на КОВИД-19 може да имаат зголемено влијание врз социјалните работници и нивната способност да им обезбедат ефикасни услуги на корисниците. Овие информации се корисни за планирање и приспособување на ресурсите и поддршка за социјалните работници во иднина.



Графикон 18. Влијанието на стресогените фактори кај социјалните работници во услови на кризни состојби

Најголемиот број на социјалните работници (15) што учествуваа во интервјуата, сметаат дека работата со корисници предизвикува професионален стрес, додека (4) социјални работници одговориле делумно дека влијае стресот во нивната професионална работа со корисници, а само (2) социјални работници одговориле дека нивната работа со корисници не им предизвикува професионален стрес. Според испитаниците, немањето на човечки ресурси, немањето на соодветни работни услови, работата со корисници, лошото управување, системските недостатоци, немањето на ресурси за справување со предизвиците во работата и систематското непостапување се дел од причините за појава на професионален стрес.

Во однос на прашањето кои стратегии ги применуваат социјалните работници за да се справат со негативните ефекти од стресогените фактори, интересно е да се забележи високиот број на социјални работници 75,9% кои сметаат дека прифаќање на реалноста и адаптирање на ситуацијата е стратегијата која ја употребиле во справувањето со негативните ефекти од стресогените фактори. Ова е најчесто користената стратегија, што покажува дека социјалните работници го прифаќаат фактот дека нивната работна средина и условите може да се променат и да се адаптираат според ситуацијата.

Релативно висок процент 63,4% сметаат дека поставувањето на реални граници е стратегија која ја применуваат во услови на кризни состојби, а кај 51% од социјалните работници се наведува поголемата посветеност кон семејството, 47,6% од нив ја препознале важноста на посветеноста кон себе, потоа дружење со роднини, пријатели, колеги за кои се изјасниле 43,4% од социјалните работници, поголемата свесност за сопствените емоции 40% од социјалните работници и спортувањето 37,9% од социјалните работници (графикон 19).

Графикон 19. Стратегии кои ги применувале социјалните работници за справување со негативните ефекти од стресогените фактори

3.9.3. Лична подготвеност на социјалните работници

На основа на податоците за личната подготвеност за справување со кризни состојби на испитаниците (M = 3,95), може да се заклучи дека социјалните работници сметаат дека се подготвени за справување со кризни состојби во голема мера. Овој податок укажува дека многу од социјалните работници

сметаат дека ги имаат потребните алатки, знаења и ресурси за ефективно справување со кризни состојби.

Сепак, оваа оценка исто така покажува дека има простор за подобрување, бидејќи не ја достигнува максималната вредност на скалата (5). Ова покажува дека има потреба организациите или институциите да инвестираат во дополнителна обука и подготовка на своите членови или вработени во областа на управување со кризи.

3.9.4. Вештини на социјалните работници кои им недостасуваат за подобра интервенција во кризни состојби со корисниците со кои работат

На основа на податоците на социјалните работници им недостасуваат следниве вештини за подобра интервенција во кризни состојби со корисниците:

Комуникациски вештини:

- Вербална комуникација
- Невербална комуникација
- Писмена комуникација

Презентациски вештини

- Активно слушање
- Употреба на молк

Емоционални вештини:

- Емпатија
- Истрајност
- Отпорност
- Оптимизам
- Самоконтрола
- Љубезност
- Асертивност

Организациски и проблемски вештини:

- Планирање/менаџирање на услуги
- Управување со време
- Решавање на проблеми и донесување на одлуки
- Вештини за решавање на конфликти
- Проактивност

Меѓуличностни вештини:

- Поставување на професионални граници
- Почитување на различно мислење
- Флексибилност
- Приспособливост

Други:

Компјутерски вештини

Размена на информации

Подготвеноста и ефикасноста во интервенциите може да се зголемат со развивање и подобрување на овие вештини.

3.9.5. Предлози на социјалните работници за потребните вештини и знаења за спроведување на стручната работа за студентите по социјална работа и социјална политика

Сумирајќи ги сите наведени предлози, студентите кои се образуваат во областа на социјалната и детската заштита треба да ги развијат и усовршат следниве вештини и знаења за успешно спроведување на своите професионални задачи:

- Теоретско и практично знаење: Освен класичната теорија, да се истражува реалната слика на социјалната работа и политика.
- Практична настава: Повеќе директно вклучување во установи и организации, работа со корисници и семејства, и практична настава во реални ситуации.
- Личен развој: Обуки за самоспознавање, справување со кризни ситуации, и учење за личен раст и саморегулација.
- Специфични вештини: Подготовка на стручна документација, создавање проекти, работа со различни целни групи и ефективна комуникација.
- Поврзување и соработка: Интензивирање на соработката меѓу различни институции за полесно решавање на социјални проблеми.
- Емоционална интелигенција: Развој на емпатија, пожртвуваност и сознавање на ризиците од професионално прегорување.
- Континуирано учење: Учествување на семинари, работилници и други форми на неформално образование.
- Вредности и етика: Почитување на колегите и разбирање на вистинската мотивација и желба за работа во оваа област.
- Специфични теми: Обуки за траума информирана грижа, знаење за родово базирано насилство и други слични теми.
- Развивање на професоналните вештини и знаења на студентите.

Заклучоци и препораки

Социјалните работниците се професионалци, ангажирани во различни подрачја во социјалната работа кои имаат општи и специфични професионални компетенции и им даваат поддршка на корисниците кои се наоѓаат во социјален ризик и/или имаат социјален проблем.

Методот на водењето на случај во центрите за социјална работа се применува со почитување на оперативните процедури и стандарди, во изготвување на стручна документација која се изготвува за секој корисник на социјални услуги.

Добиените сознанија од испитаната целна група упатуваат на заклучок, дека социјалните работници се широко распространети низ различни подрачја од социјалната работа, притоа фокусот е ставен на центрите за социјална работа 40,1%, каде доминира застапеноста на социјалните работници како стручен профил, потоа следуваат социјалните работници кои се ангажирани во различните лиценцирани даватели на социјални услуги и социјалните работници кои работат во здравствените установи.

Како облик во стручната работа се применува тимската работа, каде што се вклучени повеќе стручни лица, од различни професии, каде што секое стручно лице има за задача да го негува својот професионален идентитет, во неговите рамки дава свој придонес во решавањето на социјалните проблеми на корисниците, семејствата и заедниците.

Може да се констатира дека висок број од социјалните работници 77,3%, применуваат тимска работа во работата со корисници. Ова јасно покажува дека тимската работа за социјалните работници е значаен дел од нивниот пристап и методологија во делот на нивната стручна работа.

Имајќи ја предвид комплексноста на социјалните проблеми и нивната распространетост и поврзаност со други проблеми и појави, социјалните работници директно се вклучени во обезбедувањето на социјалните услуги на различни категории на корисниците, од кои најзастапени се: услугата за стручна помош и поддршка на поединец и семејство е најмногу застапена со 66,2% од страна на корисниците, потоа следува социјалната услуга информирање и упатување односно 61,7% од корисниците кои ја користат оваа услуга.

Широките подрачја кои ги опфаќа социјалната работа и дејноста што социјалните работници ја извршуваат во нивната професионална работа, евидентна е потребата од стекнување на различни знаења и вештини за да бидат компетентни во нивната стручна работа со корисниците и да се чувствуваат сигурни во улогите кои ги имаат. Од анализата на резултатите кои се однесуваат на вештините кои ги применуваат социјалните работници во социјалната интервенција со корисниците се заклучува дека тие се чувствуваат компетентни и задоволни на сите три нивоа (основно, средно и високо ниво).

Најголемиот процент од опфатените анкетирани социјални работници сметаат дека консултации со колеги 81,8%, читање стручна литература 77,1%

и учествување во обуки за професионален развој 66,7%, се најприфатените начини за стекнување на знаења и вештини за успешно спроведување на нивните работни задачи во социјалната интервенција со корисниците.

Висок процент од социјалните работници 93,5% активно ги користат ресурсите кои им се достапни од локалната заедницата, додека многу мал е бројот на социјални работници 6,5% кои не ги користат ресурсите.

Глобалните ризици и коваријатни шокови, како што е пандемијата на КОВИД-19, различните видови на природни катастрофи, имаат значително влијание врз пристапот и моделот на социјална работа кај многумина од стручните работници во оваа област. Глобалните шокови им наметнале потреба од промена во начинот на кој работат со социјално ранливите категории. За таа цел, во услови на одредени кризни состојби, потребна е адаптација на услугите за да се одговори на нови потреби, промена во начинот на комуницирање со корисниците, користење на дигитални платформи, и други пристапи кои порано не беа стандардна практика.

Од друга страна потребно е да се обезбеди сигурност и безбедност на социјалните работници во нивната работа со корисниците во услови на кризни состојби, особено заштита од професионално согорување и од влијанието на секундарните трауматски стресни фактори кои произлегуваат од стресните реакции и симптоми и трауматските искуства на корисниците.

Од анализата на спроведените интервјуа со социјалните работници кои работат во различни подрачја во социјалната работа, најголемиот број од нив (12) сметаат дека најзастапени проблеми со кои се соочиле во нивната стручна работа со корисниците во услови на одредени кризни состојби се: семејно насилство, работа во услови на пандемија КОВИД-19, поплави, смрт, незгоди предизвикани од природни непогоди, сиромаштија, социјална исклученост и други.

За таа цел социјалните работници применуваат различни модели и стратегии во решавањето на проблемите кои настануваат во кризни состојби во социјалната интервенција со корисниците. Најголемиот процент на социјалните работници 65,5%, се изјасниле за моделот за решавање проблеми кој бил најпопуларниот и најчесто применуван пристап од нивна страна, додека повеќе од половината 55,1% се изјасниле за моделот на кризна интервенција кој исто така бил широко применуван. Ова е очекувано, бидејќи пандемијата предизвикала кризни состојби кај многумина индивидуи и семејства. По однос на испитување на личната подготвеност за справување со кризни состојби на социјалните работници, може да се заклучи дека учесниците во истражувањето во голема мера (M = 3,95) сметаат дека се подготвени за справување со кризни состојби. Овој податок укажува дека најголемиот процент од социјалните работници можат ефективно да се справат со кризни состојби.

Најголемиот број социјалните работници 78,4% ги почувствувале стресогените фактори, кои се појавиле како резултат на различни влијанија предизвикани од одредени кризни состојби (вклучувајќи ја и пандемијата

на КОВИД-19), и имале директно влијание врз нивната стручна работа со корисниците.

Најголем број од социјалните работници што учествуваа во интервјуата сметаат дека нивната установа/организација не презема нешто за подобрување на менталното здравје на стручните работници.

Земајќи ги предвид фактите кои се потврдија со резултатите од истражувањето, се наметнаа конкретни предлози кои имаат за цел да придонесат во делот на зајакнувања на знаеањата и вештините на социјалните работници за успешно справување со различен вид на социјални промени во услови на кризни состојби.

- Социјалните работници и други професионалци треба да се адаптираат и да применуваат широк спектар на вештини и знаења за справување со различен вид на социјални промени во услови на кризни состојби. Оваа разновидност на пристапи е значајна за ефективното менаџирање со комплексните и зачестите интердисциплинарни предизвици кои се појавуваат во кризни ситуации.

- Да се направат конкретни планови, програми за помош и поддршка, но и професионална наобразба и обука на социјалните работници за примена на новите методи на работа во услови на вонредна и/или кризна состојба.

- Идентификувана е потребата за воспоставување на стандарди за постапување во социјалната заштита во услови на вонредна и/или кризна состојба.

- Да се воведе супервизија, со цел да се подобри функционирањето на системот на социјалната заштита и доставување на социјални услуги. За да се реализира сето наведено, потребна е организирана соработка на различни актери на повеќе нивоа, со што би се создал систем за поддршка креиран според потребите.

- Да се поврзе академско образование и практичните искуства на социјалните работници кои работат во различни подрачја во социјалната работа, како и постојано развивање на нивните лични и професионални вештини и знаења.

- Да се подготват и спроведат програми за поддршка и развој на вештини кај социјалните работници за справување со стресорите и ублажување на нивното штетно влијание.

- Грижата за менталното здравје на социјалните работници не треба да биде само нивна лична одговорност, туку и одговорност на установата и организацијата каде што работат, за да не дојде до нивно професионално согорување и професионален стрес. За оваа цел потребно е воведување на специјализирани програми и обуки за справување со стрес на работно место и заштита од професионално прегорување, од страна на ЈУ Завод за социјални дејности.

- Со оглед на тоа што формалното образование не може да ги обезбеди сите потребни знаења и вештини потребни за социјална интервенција во работата со корисниците во кризни состојби, посебно внимание треба да се посвети на

стручната пракса на студентите во текот на студирањето и на континуирано стручно усовршување како составен дел на концептот на професионален развој.

- Студентите кои се образуваат во областа на социјалната работа треба да ги развиваат и усовршат нивните вештини и знаења за успешно спроведување на своите професионални задачи: теоретско и практично знаење за водење на стручни постапки во решавање на конкретни социјални проблеми, личен развој, обуки за самоспознавање, справување со кризни ситуации, учење за личен раст и самореализација, специфични вештини, изготвување на стручна документација, поврзување и соработка, емоционална интелигенција, континуирано учење, вредности и етика и специфични теми како што се обуки за траума и знаење за родово базирано насилство.

- Да се промовира социјалната работа како професија преку професионалните здруженија, со истакнување на вредностите, принципите и значајноста на професијата на социјалните работници кои ја имаат на глобално и на национално ниво. Ова вклучува и застапување на нивните професионални интереси, особено кога станува збор за оние кои се преоптоварени со голем број на случаи и работат во абнормални услови со корисниците и со семејствата.

Користена литература

- Ajduković D., Bakić H., Ajduković M. (2016). Psihosocijalna podrška u kriznim situacijama velikih razmjera. Zagreb: Hrvatski Crveni križ.
- Banks, S., Cai, T., de Jonge, E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, A. M., Strom, K., Truell, R., Úriz, M. J., Weinberg, M. (2020) Ethical challenges for social workers during Covid-19: A global perspective, Rheinfelden, Switzerland: International Federation of Social Workers.
- Димитријоска С. (2023) Методот водење на случај во дејноста на социјална заштита, ЈУ Завод за социјални дејности, УНИЦЕФ.
- Закон за социјална заштита (Службен весник на РСМ бр. 104/19).
- Закон за наставниците и стручните работници во основно и средно обазование (Службен весник на РСМ бр.161/19).
- Chapman, W. S., Rupured, M., (2006) Time Management: 10 strategies for better time management, The University of Gorgia (No date) [Online], Avalible from: https://www.fcs.uga.edu/docs/time_management.pdf [Acceseed May, 2023]
- Mrdeža,M. (2022). NEKE SPECIFIČNOSTI SUSTAVA SOCIJALNE SKRBI U RAZDOBLJU KRIZE, Pravni fakultet, Studijski centar za socijalni rad, Zagreb.
- Oxford University Press Oxford Dictionary 2010:967.
- Правилник за поблиските услови и критериуми, потребната документација, образецот на барањето за добивање дозвола за вршење работи од социјална заштита, начинот и постапката за издавање и одземање на дозвола за вршење работи од социјална заштита и начинот на водење на евиденцијата на лиценцирани даватели на социјални услуги (Службен весник на РСМ бр. 264/19).
- Правилник за начинот на водење и содржина на евиденцијата за корисниците на правата од социјална заштита и документацијата за стручната работа (Службен весник на РМ бр.171/11).
- Правилник за начинот за издавање, продолжување, обновување и одземање на лиценцата за работа на стручните работници, формата и содржината на образецот на лиценцата за работа (Службен весник на РСМ бр. 79/20).
- Станојковска, Д. Илиевски, В. (2020). Едукативен материјал за интегрирано водење на случаи, актуелности, Здружение на социјални работници на Македонија, Скопје.
- Trevithick, P., (2009), Social Work Skills: A practice handbook, second edotion, Open University Press.
- Trevithick, P., (2008) Revisiting the Knowledge Base of Social Work: A Framework for Practice, British Journal of Social Work (July 2009) [Online], Avalible from: https://www.researchgate.net/publication/228313521_Revisiting the Knowledge Base of
- Social Work A Framework for Practice [Acceseed May, 2023).

Прилози

Прилог 1. Регистар на лиценцирани даватели на социјални услуги

Министерството за труд и социјална политика води Регистар на лиценцирани даватели на социјални услуги[2]

РЕГИСТАР НА ЛИЦЕНЦИРАНИ ДАВАТЕЛИ НА СОЦИЈАЛНИ УСЛУГИ			
реден број	**име на установа за социјална заштита и друг давател на социјални услуги**	**адреса на седиштето на давателот на услугата, електронска адреса и телефон за контакт**	**социјална услуга**
1	Здружение за поддршка и развој „ХУМАНОСТ“ Скопје	ул. „Бранислав Нушиќ“ бр.13-1/17 Скопје	услуги во домот
2	Здружение за промоција и развој на инклузивно општество „ИНКЛУЗИВА“ Куманово	ул. „Октомвриска револуција“ бр. 56-1/1 Куманово	услуги во домот
	Црвен крст на Република Северна Македонија	бул. „Кочо Рацин“ бр. 13 Скопје	услуги во домот
3	Црвен крст на Град Скопје	бул. „Кочо Рацин“ бр.13 Скопје	услуги во домот
4	Црвен крст на Република Северна Македонија -Општинска организација Битола	ул. „Филип Втори Македонски“ бр. 54 Битола	услуги во домот
5	Црвен крст на Република Северна Македонија -Општинска организација Струга	ул. „Ристо Крле“ бр. 1 Струга	услуги во домот
6	Црвен крст на Република Северна Македонија -Општинска организација Струмица	ул. „Коста Бозов“ бр. 1 Струмица	услуги во домот
7	Црвен крст на Република Северна Македонија -Општинска организација Гостивар	ул. „Мајор Чеде Филипоски“ бр. 17 Гостивар	услуги во домот
8	Црвен крст на Република Северна Македонија -Општинска организација Куманово	ул. „11 Октомври“ бр. 4 Куманово	услуги во домот
9	Црвен крст на Република Северна Македонија -Општинска организација Неготино	ул. „Мирче Ацев“ бр. 2 Неготино	услуги во домот
10	Црвен крст на Република Северна Македонија -Општинска организација Велес	ул. „8 Септември“ бр. 166а Велес	услуги во домот

[2] Регистар на лиценцирани даватели на социјални услуги, Министерство за труд и социјална политика, 7.11.2023 година, веб-страна: mtsp.gov.mk

11	Центар за помош на лица со ментален хендикеп ПОРАКА НЕГОТИНО-Неготино	ул. „Киро Крстев“ бр.15 Неготино локација на станбени единици/ ул.„Васка Калајџиска“, бр.20 Неготино / објект на ул „60“ бр.20 Волково-Скопје	услуги за вонсемејна заштита
12	Центар за социјална рехабилитација на лица кои употребуваат односно злоупотребуваат дрога и други психотропни супстанции и прокурзори „ТЕРАПЕВТСКА ЗАЕДНИЦА - ПОКРОВ“ -	ул. „Населено место без уличен систем“ бр.220 Баница, Струмица	услуги во заедницата
13	Здружение на граѓани „СКАЈ ПЛУС“ Струмица	ул. „Генерл Боро Пацков“ бр.1/9 Струмица	услуги во заедницата
14	Приватна установа за социјална заштит на стари лица - „АСТРЕОН“ - Подружница за социјална заштита на стари лица - Банско	ул. „Илија Алексов“ бр.137 Радовиш, подружница ул. Бања бб, с. Банско - Струмица	услуги за вонсемејна заштита
15	ПУСЗ за стари лица „ОПЕН ХАРТ с. Попчево, Струмица	ул. „Населено место без уличен систем“ бр.10, в.м. Чамл’k. с. Попчево	услуги за вонсемејна заштита
16	Здружение за поддршка и развој „ХУМАНОСТ“ Скопје	ул. „Бранислав Нушиќ“ бр.13-1/17 Скопје	услуги во домот
17	Здружение за европска инклузија ЕСИ НЕЛИС - Скопје	ул. „11 Октомври“ бр.42-а , Скопје	услуги во домот
18	Приватна установа за социјална превенција и социјална заштита СОС - Детско село - Скопје Подружница „СИДРО 1“ - н. Карпош , Скопје	ул.6 бр.25, с. Бардовци Скопје	услуги за вонсемејна заштита
19	Приватна установа за социјална превенција и социјална заштита СОС - Детско село - Скопје Подружница „СИДРО 2“ -н. Влае, Скопје	ул. „Фјорд Достоевски“ бр.58, Карпош Скопје	услуги за вонсемејна заштита
20	Приватна установа за социјална превенција и социјална заштита СОС - Детско село - Скопје Подружница „КОРМИЛО 1„ -н. Радишани, Скопје	ул. „Бутелска“ бр.6/8, Радишани, Скопје	услуги за вонсемејна заштита

21	Приватна установа за социјална превенција и социјална заштита СОС - Детско село - Скопје Подружница „КОРМИЛО 2“ - н. Железара, Скопје	ул. „Коце Металец“ бр.106, Гази Баба , Скопје	услуги за вонсемејна заштита
22	Приватна установа за социјална заштита на стари лица „ХАНТЕРС ЛАЈФ„ - Катланово, Петровец (проширување капацитет)	ул. „1“ бр. 28а, Катланово, Петровец	услуги за вонсемејна заштита
23	ПУСЗ на стари лица „Света Петка“ -Сопиште	ул. „1“ бр. 53 Бунарџик, населба Илинден	услуги за вонсемејна заштита
24	Приватна установа за социјална заштита на стари лица „АКТИВ“ - Општина Центар, Скопје	ул. „Козара“ бр.35 Општина Центар - Скопје	услуги за вонсемејна заштита
25	Подружница „ГЕРОМЕДИКАЛ ФЕНИКС ФЕМИЛИ“ во Општина Кисела Вода на ПУСЗ „ГЕРОМЕДИКАЛ ФЕНИКС“ - Сопиште, Скопје	ул. „Мариовска – 3“ бр.28, Скопје	услуги за вонсемејна заштита
26	Општинска организација на Црвен Крст Струмица Василево, Ново Село и за Општина Босилово)	ул. „Коста Бозов“ бр.1 , strumica@redcross.org.mk	услуги во домот
27	Црвен Крст на град Скопје - „НЕГА ЦЕНТАР“	ул. „11 Октомври“ бр. 42-А, Оштина Центар, Скопје	услуги во домот
28	Здружение за акција против насилството и трговија со луѓе „ОТВОРЕНА ПОРТА“ - Скопје	ул. „Христо Татарчев“ бр. 1а, Кисела Вода, Скопје	услуги во заедницата
29	ПУСЗ за стари лица „ЖАНА-С“ - Скопје		услуги за вонсемејна заштита
30	Приватна установа за социјална заштита на стари лица „Резиденција Дабески Лукс“ - Скопје, Општина Кисела Вода	ул. „Тодор Паница“ бр.2, Кисела Вода, Скопје	услуги за вонсемејна заштита
31	Здружение за поддршка и развој „ХУМАНОСТ“ -Скопје	ул. „Бранислав Нушиќ“ бр.13-1/17 Скопје	услуги во домот
32	Општинска јавна установа за социјална заштита на стари лица „ИВАН ВЛАШКИ“„ - Берово	ул. Маршал Тито бр.8/А , Берово	услуги за вонсемејна заштита

33	Црвен Крст на РСМ - Општинска организација - Демир Хисар	ул. „Маршал Тито“ бб, Демир Хисар	услуги во домот
34	Црвен Крст на РСМ - Општинска организација - Кавадарци	ул. „Борис Кидрич“ бр.26, Кавадарци	услуги во домот
35	Здружение на граѓани за подигање на психосоцијалната свест „ИМАГО ПЛУС“ - Скопје,	ул. „Втора македонска бригада“, бр.104, Скопје-Бутел	услуги во заедницата
36	Адвентистичко добротворно здружение „АДРА“ - Скопје	ул. „Влае“ бр.42 , Општина Карпош	услуги во домот
37	Црвен Крст на РСМ - Општинска Организација -Крива Паланка	ул. „Св. Јоаким Осоговски“ бр.142, Крива Паланка	услуги во домот
38	ОЈУСЗ „Иван Влашки“ - Берово	ул. „Маршал Тито“ бр.8/А Општина Берово	услуги во домот
39	КРИЗЕН ЦЕНТАР НАДЕЖ	info@krizencentar.org.mk	услуги во заедницата
40	Црвен Крст на РСМ - Општинска Организација -Струга	ул. „Ристо Крле“ бр.1 Струга,	услуги во домот
41	Здружение на граѓани „Заштита на правата на детето“ - Скопје	ул. Виетнамска бб, Шуто Оризари, градинка Снежана	услуги во заедницата
43	Здружение за поддршка и грижа на деца и семејства „СВЕТИЛНИК на НАДЕЖ“ - Битола	ул.„Рузвелтова“ бр.17-1 Битола	услуги во заедницата
44	Приватна установа за вонсемејна заштита СОС Детско Село - подружница ЦЕНТАР ЗА ПОДДРШКА НА ЗГРИЖУВАЧКИ СЕМЕЈСТВА - СОС ДЕТСКО СЕЛО 1	ул. „Финска“ бр.131, населба Ченто, Општина Гази Баба-Скопје	услуги на стручна помош и поддршка
45	Приватна установа за вонсемејна заштита СОС Детско Село - подружница СОВЕТУВАЛИШТЕ СОС ДЕТСКО СЕЛО 1 ШУТО ОРИЗАРИ	ул. „Индира Ганди“ бр.29 , Скопје, Општина Шуто Оризари	услуги на советување
46	Приватна установа за вонсемејна заштита СОС Детско Село - подружница СОВЕТУВАЛИШТЕ СОС ДЕТСКО СЕЛО 2 ГАЗИ БАБА	ул. „Палмиро Толјати“ бр.ББ, ЈУГД „25 Мај“ – Клон Искра	услуги на советување
47	Црвен Крст на РСМ - Општинска организација -Кичево	ул. „Веле Змејковски“ бр.11 Кичево	услуги во домот

49	Здружение на граѓани „МИЛЕНИУМ“ - с. Слатино	ул. „101 бб“ с. Слатино, Теарце	услуги во домот
50	Црвен Крст на РСМ - Општинска организација -ДЕБАР (Општина Центар Жупа)	ул.„8 Септември“ бб, Дебар	услуги во домот
51	Приватна установа за социјална заштита на стари лица „ПЕЛАМЕД“ Гостивар	ул. „Мајор Чеде Филиповски“ бр.31, Гостивар	услуги за вонсемејна заштита
52	Црвен Крст на РСМ - Црвен Крст на Град Скопје	ул. „11 Октомври“ бр.42а, Скопје	услуги во заедницата
53	Приватна установа за социјална заштита на стари лица „НАНА“ Скопје	ул. „Банско“ бр.8 , Кисела Вода, Скопје	услуги за вонсемејна заштита
54	Црвен Крст на РСМ Општинска организација НЕГОТИНО	ул. „Мирче Ацев“ бр.2, Неготино	услуги во домот
55	Црвен Крст на РСМ Општинска организација ОХРИД	ул. „Димитар Влахов“ бр. 52, Охрид	услуги во домот
56	Приватна установа за вонсемејна заштита на стари лица „АРИЈА“ Скопје	ул. „Рудо“ бр. 15 Бутел, Скопје	услуги за вонсемејна заштита
57	Приватна установа за социјална заштита на стари лица „СОНЦЕ“ Скопје	ул. „Благоја Гојан“ бр. 43, Скопје	услуги за вонсемејна заштита
58	Приватна установа за социјална заштита на стари лица „ХАРМОНИЈА“ Скопје	ул. „Славе Деловски“ бр.18, Центар Скопје	услуги за вонсемејна заштита
59	Црвен Крст на РСМ Општинска организација Кочани	ул. „Гоце Делчев“ бр.7А, Кочани	услуги во домот
60	Здружение ХЕЛСИНШКИ КОМИТЕТ за човекови права Подружница 2 Шелтер Центар Сигурна куќа	ул. „Наум Наумовски-Борче“ бр. 83, Скопје	услуги во заедницата
61	Здружение за поддршка и развој „ХУМАНОСТ“ Скопје-подружница Демир Капија	ул. „Бранислав Нушиќ“ бр. 13-1/17 Скопје.	услуги за вонсемејна заштита
62	Здружение на лица со церебрална парализа и други попречености ВЕЛЕС	ул. „Архиепископ Михаил“ бр. 156 Велес (локација на станбената единица бр. 1: ул. „Коле Неделковски“ бр. 21, Велес) (локација на станбената единица бр. 2: ул. „11 Октомври“ бр. 22, Градско) (локација на станбената единица бр. 3: ул. „Милан Змијата“ бр. 28 Башино Село) (локација на станбената единица бр. 4: с. Градско бб)	услуги за вонсемејна заштита

63	ПУСЗ за стари лица „ОПЕН ХАРТ“ - с. Попчево, Струмица	ул. „Населено место без уличен систем“ бр. 10, в.м. Чамл’k. с. Попчево тел.075 498 188, openheart2020@gmail.com (локација на услугата помош и нега во домот: транзитен пат Струмица - Валандово)	услуги во заедницата
64	Црвен Крст на Република Северна Македонија, Општинска Организација Гевгелија	ул. „Ѓорѓи Велков“ бр. 12 Гевгелија gevgelija@redcross.org.mk (локација на услугата помош и нега во домот: ул. „Маршал Тито“ бр.1 влез 3, Гевгелија)	услуги во заедницата
65	Приватна установа за социјална заштита на стари лица „Олимпија“- Скопје	ул. „18“, бр. 30 Скопје	услуги за вонсемејна заштита
66	Приватна установа за социјална заштита на стари лица „ДОМ СОФИЈА“ - Битола	ул. „Метрополитска“ бр.13 А , Битола	услуги за вонсемејна заштита
67	Црвен крст на Република Северна Македонија - Општинска Организација Битола	ул. „Филип Втори Македонски“ бр. 54, Битола	услуги во домот
68	Приватна установа за социјална заштита на стари лица „СВЕТЛА НАДЕЖ“ Скопје	ул.„Востаничка“ бр. 94 б, Општина Кисела Вода, Скопје	услуги на вонсемејна заштита
69	Приватна установа за социјална заштита на стари лица „ВИТА ВЕ“ Скопје	ул. „Бутелска“ бр. 29, 5 Општина Бутел, Скопје	услуги на вонсемејна заштита
70	Приватна установа за социјална заштита на стари лица „СВЕТИ ЈОВАН“ - Струмица	ул. „Бутелска“ бр.29 , 5 Општина Бутел, Скопје	услуги на вонсемејна заштита
71	Центар за младински активизам ЦМА КРИК - Скопје (Промена на локација на давање на услугата за 2 станбени единици)	ул. „Карацица“ бр.6 Скопје (локација на станбената единица бр. 1: ул. „Ново Лисиче“ Б-1/16 - Скопје - капацитет 5 корисници / бр. 2: ул. „Пандил Шишков“бр. 1, 3, 5 и 7, Скопје, - капацитет 5 корисници / бр. 3: бул. „Видое Смилевски Бато“ бр. 14 -5 корисници	услуги за вонсемејна заштита
72	Здружение на лица со церебрална парализа и други попречености ВЕЛЕС	ул.„Архиепископ Михаил “ бр. 156 Велес	услуги во домот
73	Црвен Крст ОО РАДОВИШ	ул. „Свети Спасо Радовишки“ бр. 72 Радовиш	услуги во домот

74	Здружение на граѓани за здравствена, социјална и образовна поддршка „Иницијатива за развој и инклузија на заедниците“ Скопје	ул. „Хаџи Јован Шишков“ бр. 36 Шуто Оризари Скопје локација - детска градинка „8 Април“ Шуто Оризари	услуги во заедницата
75	ПУСЗ „Д-р Јанески“ - с. Чемерско Кавадарци	нас. место без уличен систем/ Црнакот - с. Чемерско Кавадарци	услуги на вон-семејна заштита
76	Црвен Крст ОО ДЕЛЧЕВО	ул. „Методи Метовски-Брицо“ бр. 4 Делчево	услуги во домот
77	ХЗППЛПП Бравура Кооператива Делчево	ул. „Питу Гули“ бр. 37 Делчево/ локација на ул. „Методи Метовски-Брицо“ бр. 1 Делчево	услуги во домот
78	Центар за подобрување на квалитетот на живот на лицата со интелектуална попреченост ПОРАКА НОВА СТРУГА	ул. „27 Март“ бр. 44 Струга	услуги во домот
79	Македонско Монтесори Здружение - Скопје	седиште на ул. „Крсте Арсенов“ бр. 1-2/14 Општина Чаир Скопје, локација на услугата ул. „Руѓер Бошковиќ“ бр. 9, Карпош Скопје	услуги во заедницата
80	Приватна установа за социјална заштита на стари лица „Геромедикал Феникс“	1.Подружница „Геромедикал Феникс“со објект на ул. „44“ бр. 4 Волково, Скопје 2.Подружница „ФЕНИКС ПРЕМИУМ“со објект на адреса на ул. „Васил Ѓоргов“ бр. 32 Карпош 3.Подружница „Феникс Гарден“со објект на ул. „Благоја Гојан“ бр. 24 Пржино, Кисела Вода	услуги на вонсемејна заштита
81	Здружение на родители на деца со аутизам БЛУЕ ПУЗЗЛЕ с. Долнени Бањица, Гостивар	седиште Долна Бањица бр. 57 Долна Бањица Гостивар локација на услугата ул. „ЈНА“ бр. 371 а Гостивар	услуги во заедницата
82	Здружение Регионален центар за лица со интелектуална попреченост ПОРАКА НАША Куманово	со локација на ул. „Бајрам Шабани“ бб, Куманово poraka.nasa@yahoo.com	услуги во заедницата
83	ХЗППЛПП Бравура Кооператива Делчево	ул. „Питу Гули“ бр.37 Делчево/ локација на ул. „Методи Метовски-Брицо“ бр.1 Делчево	услуги во заедницата

84	Црвен Крст на РСМ Општинска организација ОХРИД	ул. „Димитар Влахов“ бр. 52, Охрид	услуги во домот
85	ЗГ РЕСУРСЕН ЦЕНТАР ул. „Васко Карангелески“ бр. 33 Скопје подружница 1 ГОСТИВАР, подружница 2 БИТОЛА, подружница 3 ВЕЛЕС	*подружница 1 ГОСТИВАР, - ул. „Долна Бањица“ бр. 18 Гостивар *подружница 2 БИТОЛА, ул. „Борис Бастеро“ бр. 3 Битола *подружница 3 ВЕЛЕС ул. „Благој Ѓорев“ бр. 221/1-21 Велес	услуги во домот
86	ПУСЗ „Св.Спас -Кравари“ - Битола	ул. „Гоце Делчев“ бр. 89А Битола	услуги на вонсемејна заштита
87	ПУСЗ ТЕРЗИЕВА	ул. „Призренска“ бр. 50/2 Кучевишка бара, Општина Чучер Сандево, Скопје	услуги на вонсемејна заштита
88	Здружение за обезбедување социјални услуги СОЦИО Гостивар	ул. „Браќа Гиновски“ бр. 1 Гостивар	услуги во домот
89	ЦК КУМАНОВО	ул. „11 Октомври“ бр. 4 Октомври	услуги во домот
90	Детска Светлина Куманово	ул. „Тане Георгиевски“ бр. 52 Куманово	услуги во заедницата
91	ПУСЗ ОЛИМПИЈА	ул. „18“ бр. 30 Радишани, Скопје	услуги на вонсемејна заштита
92	Јавна општинска установа за социјални услуги – Центар за дневен престој на лица со попреченост „Среќа“ - Чашка	ул. „Коста Рацин“ бб., Општина Чашка	услуги во заедницата
93	Здружение за развој на општествена одговорност и унапредување на квалитет на живот МОЈОТ ПАТ Скопје	ул. „Васил Ѓоргов“ бр 33/12, Скопје седиште на канцеларијата за услугата - просториите на Јавно комунално претпријатие Зелениково на адреса ул. „1“ бр. 2а Зелениково	услуги во домот
94	Хуманитарно здружение МАЈКА Куманово	ул. „Ѓорче Петров“ бр. 33 Куманово	услуги на советување
95	ЦК ГЕВГЕЛИЈА	Ѓорѓи Велков бр. 12 Гевгелија gevgelija@redcross.org.mk (локација на услугата лична асистенција: ул. „7 Ноември“бр. 48, Гевгелија)	услуги во домот
96	Црвен крст ОО Струмица	ул. „Коста Бозов“ бр. 1 , strumica@redcross.org.mk	услуги во заедницата
97	Здружение Центар за развој и едукација - Прилеп	Ул. „Ѓорѓи Димитров“бр. 51 Прилеп	услуги во домот

98	Здружение за поддршка на идентификувани и потенцијални ранливи групи „ЖРТВА“-Охрид, за Општина Пласница	ул. „Дејан Војвода“бр. 45-2/5 Охрид / канцеларија на услугата Општина Пласница	услуги во домот
99	Црвен Крст на РСМ - Општинска Организација -ПРОБИШТИП	ул. „Јордан Стојанов“ бр. 5 Пробиштип	услуги во домот
100	Црвен Крст на РСМ - Општинска организација - Крушево	ул. „Илинденска“ бр. 13А, Крушево	услуги во домот
101	Црвен Крст на РСМ - Општинска организација -Крива Паланка	ул. „Св. Јоаким Осоговски“бр. 142, Крива Паланка	услуги во заедницата
102	Здружение „Организирана асоцијација на младите“ - Гостивар	ул. „Кочо Зози“ бр. 29, Гостивар	услуги во домот
103	Здружение за воспитно образовна психосоцијална поддршка В.О.П.С. поддршка - Охрид	ул. „Крум Точков“ бр. 46 Охрид	услуги во домот
104	Здружение на социјални работи „ВЕРА и НАДЕЖ“ Гевгелија	ул. „Коле Неделковски“ бр. 28 влез 2 - Гевгелија	услуги во домот
105	Здружение ХОПС-Опции за здрав живот Скопје	ул. „Железничка“ бр. 46/8, Општина Центар, Скопје услугата се дава во простор на ул. „Коста Кирков“ бр. 16, Општина Центар	услуги во заедницата
106	Здружение за поддршка во развојот и специјална едукација и рехабилитација на децата Едупрактика -Струмица	ул. „Младинска “бр. 53, Струмица	услуги во заедницата
107	Здружение -Асоцијација за правата на деца и младинци со посебни потреби – Ластовица, Скопје	бул. „АСНОМ“ бр. 60-2, Скопје	услуги во домот
108	Здружение за инклузија, креативност и иницијативи ИНТЕРАКЦИЈА ПЛУС - Скопје	ул. „Костурски херои“ бр. 35-1/2 Скопје	услуги во заедницата
109	Здружение на граѓани за подигање на психосоцијалната свест „ИМАГО ПЛУС“ - Скопје	ул. „Втора македонска бригада“ бр. 104, Скопје - Бутел imagoplus@outlook.com услугата се дава во просториите на ООУ „БЕСА“Тетово на ул. „Луботенска“ бб Мала Речица	услуги во заедницата

110	Приватна установа за социјална заштита на стари лица МИЛИЦА Скопје	седиште на улица „Сава Ковачевиќ“ бр. 15, Скопје ustanovamilica@hotmail.com	услуги на вонсемејна заштита
111	Здружение ХОПС -Опции за здрав живот Скопје	ул. „Железничка“ бр. 46/8, Општина Центар, Скопје услугата се дава во простор на бул. „Крушевска Република“ бр. 19, Општина Центар, Скопје	услуги во заедницата
112	Приватна установа за социјална заштита на стари лица „ДОМ ЖАНА“	седиште на ул. „ 4 Јули “ бр.20, Неготино	услуги на вонсемејна заштита
113	Црвен Крст на РСМ - Општинска организација -ДЕБАР	ул.„8 Септември“бб, Дебар/ услугата се дава на ул. „1258“, с. Голем Папрадник, Општина Центар Жупа	услуги во заедницата

Прилог 2. Листа на центри за социјална работа

Реден број	Назив	Адреса	Контакт-телефон
1	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Берово	ул. „Младински кеј“ бр.2-а	033/471-072
2	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Битола	ул. „Населба Карпош“ бб	047/231-641
3	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Македонски Брод	ул. „Маршал Тито“ бр.9	045/274-137; 045/274-138071/ 371 048
4	ЈУ Центар за социјална работа Виница	ул.„Страшо Пинџур“ бр.5	033/360-305
5	ЈУ Центар за социјална работа Валандово	ул. „Никола Карев“ бр. 24	034/382-008; 034/323-670
6	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Гевгелија	ул. „Маршал Тито“ бб	034/213-797
7	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Гостивар	ул. „Мајор Чеде Филиповски“ бр.19	042/217-645 042/213-431
8	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Дебар	ул. „Атанас Илич“ бб	046/838-170; 046-838-171
9	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Делчево	ул. „Орце Николов“ бб	033/411-736
10	ЈУ Центар за социјална работа Демир Хисар	ул. „Маршал Тито“ бб	047/276-751
11	ЈУ Центар за социјална работа Крушево	ул. „Нико Доага“ 66а	048/476-466; 048/476-866
12	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Куманово	ул. „Тодор Велков“ бр.4	031/438-160
13	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Крива Паланка	ул. „Никола Тесла“ бб.	031/372 245
14	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Кочани	ул. „Гоце Делчев“ бб	033-274-139

15	ЈУ Центар за социјална работа Кичево	ул. „Санде Штерјоски“ бр.13	045/225-326
16	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Кавадарци	ул. „Тиквешко востание“ бр.11	043/414-102; 043/420-552
17	ЈУ Центар за социјална работа Кратово	ул. „Гоце Делчев“ бб	031/481-228
18	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Неготино	ул. „Ацо Аџилов“ бб	043/365-238
19	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Охрид	ул. „7 Ноември“ бр. 282	046/279-753
20	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Прилеп	ул. „Стеван Апостоло-ски“ 17	048 424-595
21	ЈУ Центар за социјална работа Пробиштип	ул. „Јордан Стојанов“ бр.16	032/483-127; 032/482-770
22	ЈУ Центар за социјална работа Ресен	ул. „Ленинова“ 66а	047/451-419; 047/452-552
23	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Радовиш	ул. „22 Октомври“ бб	032/ 631-065
24	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Скопје	ул. „Никола Вапцаров“ бр.11	02/3 297-700; 02/3 297-701
25	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Струга	ул. „Димитар Влахов“ бб	046 786 976
26	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Струмица	ул. „Ленинова“ 84	078/257-820; 075/377-798; 075/420-694
27	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Свети Николе	ул. „Вељко Влаховик“ 38 а	032/443-305
28	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Велес	ул. „Нада Бутникошаро-ва“ бр. 3	043/231-426; 043/231-355
29	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Тетово	ул. „121“ бр. 2	044/331-575
30	ЈУ Меѓуопштински центар за социјална работа Штип	ул. „Партизанска“ 31 а	032/385 031

Прилог 3. Листа на јавни здравствени установи каде што се вработени социјални работници

Назив на здравствената установа	Контакт
ЈЗУ Специјализирана болница за геријатриска и палијативна медицина „13 Ноември“ – Скопје	ул. „Борис Сарафов” бр. 129, тел. 02/2031 238
ЈЗУ Институт за белодробни заболувања и туберкулоза – Скопје	ул. „Мајка Тереза” бр.17, тел.02/3147 501
ЈЗУ Институт за трансфузиона медицина - Скопје	ул. „Мајка Тереза” бр.17, тел. 02/3226 923
ЈЗУ Завод за физикална медицина и рехабилитација - Скопје	ул. „Елисие Поповски Марко” бр.28,тел. 02/3176 584
ЈЗУ Здравствен Дом – Неготино	ул. „Вељко Влаховиќ” б.б, тел.043/361 109
ЈЗУ Општа Болница - Гостивар	ул. „Мајор Чеде Филиповски”, бр.29, тел.042/212 800
ЈЗУ Општа болница - Охрид	ул. „Сирма Војвода” бр.1, тел.046/267 267
ЈЗУ Психијатриска болница - Демир Хисар	ул. „Битолска” б.б, тел.047/276 221
ЈЗУ УК за гинекологија и акушерство - Скопје	ул. „Мајка Тереза” бр.17, тел.02/3228 440
ЈЗУ УК за детски болести - Скопје	ул. „Мајка Тереза” бр.17, тел.02/3147 872
ЈЗУ УК за психијатрија - Скопје	ул. „Белградска” б.б, тел. 02/3147 302
ЈЗУ УК за хематологија - Скопје	ул. „ Мајка Тереза” бр.17, тел.02/3111 749
ЈЗУ УК за неврологија - Скопје	ул. „Мајка Тереза” бр.17, тел.02/3111 904
ЈЗУ УК за инфективни болести и фербилни состојби- Скопје	ул. „Мајка Тереза” бр.17, тел.02/3228 224
ЈЗУ УК Гастроентерохепатологија - Скопје	ул. „Мајка Тереза” бр.17, тел.02/3147 130
ЈУ Центар за јавно здравје - Скопје	ул. „Трета македонска бригада” бр.18, тел. 02/3298 269
ЈЗУ Завод за нефрологија - Струга	ул. „Партизанска” б.б. тел. 046/ 782 727
ЈЗУ Здравствен Дом - Скопје	бул. „Крсте Петков Мисирков” бр.28. тел.02/ 3134 534
ЈЗУ Психијатриска болница „Скопје“ - Скопје	ул. „Скупи” бр.56, тел.02/3095 607
ЈЗУ Општа болница „8 Септември“ - Скопје	ул. „Пиринска” б.б, тел.02/3087 400
ЈУ Институт за белодробни заболувања кај деца „Козле“	ул. „Козле” б.б, тел.02/3085761
ЈУ Универзитетска болница по хирушки болести „Наум Охридски“ - Скопје	ул. „11-ти Октомври”бр.53, тел.02/ 3235083

Прилог 4. Листа на јавни детски градинки каде што се вработени социјални работници

ЈУ детски градински	Контакт
7 Септември	Македонски Брод, ул. „Партизанска“ бр. 14, тел. 045 274349
Калинка	Валандово, ул.„Никола Карев“ бр. 7, тел. 034 382 238
Олга Мицеска	Кичево, ул. „11 Септември“ бр. 68, тел. 045 224 600
Ангел Шајче	Куманово, ул. „Моше Пијаде“ бб, тел. 031 413 800
Авионче, Петровец	Скопје, ул. „Петровец“, тел. 02 6142 708
Срничка	Скопје, бул. „Јане Сандански“ бр. 29, тел. 02 2455 512
Буба Мара	Скопје, бул. „Асном“ бр. 194, тел. 02 2434 530
Пролет	Скопје, ул. „Миле Поп Јорданов“ бр. 74, тел. 3082737
Весели Цветови	Скопје, ул. „Михаил Чаков“ бб, тел. 02 2776236
13 Ноември	Скопје, ул. „Никола Тримпаре“, 17 а, тел. 02 163 865

Прилог 5. Листа на основни и средни училишта каде што се вработени социјални работници

Училиште	Контакт
ОУРЦ „Д-р Златен Сремац”- Скопје	ул.„Емил Зола” бр.5, тел. 02/2770466
ОУРЦ „ Иднина”- Скопје	ул.„Втора македонска бригада”бр.3,тел. 02/621 976
ООУ„Лазо Ангеловски”- Скопје	бул. „АСНОМ” бр.192, тел.02/2430 324
ООУ„Петар Здравковски- Пенко, Скопје	ул. „Бутелска” бр.4, тел.02/2600 506
ООУ„Славко Стојменски”- Виница	ул. „ Бел Камен” бр.7, тел.033/361 914
ООУ „Елпида Караманди”- Битола	ул. „ Македонски Бригади” бр.4, тел. 047/ 253 798
СОУ „Орде Чопела”-Прилеп	ул.„ Самоилова”бр.39, тел. 075/301 765