

УНИВЕРЗИТЕТ СВ. „КИРИЛ И МЕТОДИЈ“ - СКОПЈЕ

ФИЛОЗОФСКИ ФАКУЛТЕТ

ИНСТИТУТ ЗА СОЦИЈАЛНА РАБОТА И СОЦИЈАЛНА ПОЛИТИКА

„ МАЈКА ТЕРЕЗА“

**ЕТИЧКИОТ ПРОФИЛ НА СОЦИЈАЛНИОТ РАБОТНИК И
СОВРЕМЕНИТЕ ТРЕНДОВИ ВО СОЦИЈАЛНАТА РАБОТА**

Докторска дисертација

Кандидатка:

М-р Билјана Нацковска - Вељковиќ

Менторка:

Проф. д-р Сузана Симоновска

Скопје, 2016

СОДРЖИНА

ВОВЕД	5
I ТЕОРЕТСКИ ДЕЛ	
1. МЕЃУНАРОДНИТЕ ДИМЕНЗИИ НА СОЦИЈАЛНАТА РАБОТА	12
1.1 Што предвидува Генералната агенда за социјална работа и социјален развој?.....	12
1.2 Глобализираниот свет и социјалната работа.....	19
1.2.1 Влијанието на глобализацијата врз остварувањето на човековите права за социјална благосостојба.....	28
1.2.2 Меѓународната социјална заштита во глобалниот систем.....	33
2. СОВРЕМЕНИТЕ ТРЕНДОВИ ВО ПРИМЕНЕТАТА СОЦИЈАЛНА РАБОТА...	38
2.1 Што претставува социјалната работа како професија?.....	38
2.2 Еколошко-системска перспектива во социјална работа.....	48
2.3 Пристапи во практичната социјална работа.....	52
2.3.1 Општиот пристап како нов метод на социјална работа.....	55
2.4 Апликативната функција на зајакнувањето во социјалната работа	58
2.5 Мониторинг, евалуација и супервизија за покралитетна социјална услуга.....	61
2.6 Мултикултурализмот во социјалната работа.....	70
2.7 Родовата перспектива во социјалната работа.....	75
3. ЕТИЧКАТА ПЕРСПЕКТИВА ВО СОЦИЈАЛНАТА РАБОТА.....	78
3.1 Етиката и моралот.....	78
3.2 Професионалната етика во социјалната работа.....	84

3.3	Професионалниот лик на социјалниот работник.....	89
3.4	Професионалните улоги на социјалниот работник.....	95
3.5	Етичките кодекси во социјалната работа.....	101
3.6	Интернационални етички документи на социјалните работници.....	104
3.7	Етичките проблеми и дилеми во социјалната работа.....	110
3.8	Етичките вредности во социјалната работа.....	117
4.	ВЛИЈАНИЕТО НА МЕЃУНАРОДНИТЕ ТРЕНДОВИ ВРЗ СОЦИЈАЛНАТА РАБОТА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА.....	120
4.1	Состојбата на социјалната работа и социјалната заштита во Република Македонија	123
4.2	Правата и услугите во системот на социјална заштита во Република Македонија.....	127
4.3	Методот на работа во Центрите за социјална работа во Република Македонија.....	130
 II ИСТРАЖУВАЧКИ ДЕЛ		
1.	МЕТОДОЛОШКА РАМКА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО.....	140
1.1	Формулирање на проблемот.....	140
1.2	Научна цел на истражувањето	140
1.3	Практична на истражувањето.....	141
1.4	Задачи на истражувањето.....	141
1.5	Предмет на истражувањето.....	141
1.6	Дефинирање на основните поими на истражувањето.....	141
1.7	Хипотези на истражувањето.....	144
1.8	Варијабли на истражувањето.....	144
1.9	Методи и техники на истражувањето.....	145
1.10	Примерок на истражувањето.....	148

1.11 Просторно и временско определување на примерокот.....	149
2. АНАЛИЗА НА ДОБИЕНИ РЕЗУЛТАТИ ОД ИСТРАЖУВАЊЕТО.....	150
2.1 Резултати добиени од спроведената анкета.....	150
2.1.1 Социо-демографски карактеристики на испитаниците.....	150
2.1.2 Етиката и социјалните работници.....	152
2.1.3 Промените во социјалната работа.....	161
2.1.4 Применета социјална работа.....	165
2.2 Резултати добиени од спроведено интервју.....	169
2.2.1 Современите промени во социјалната работа.....	169
2.2.2 Етиката и социјалната работа.....	176
ЗАКЛУЧОК.....	177
ПРЕПОРАКИ.....	186
БИБЛИОГРАФИЈА.....	188

ВОВЕД

Етиката е составен дел на теоретската и практичната социјална работа и влијае во процесот на нејзината професионализација, па оттука е неопходно на етичките прашања да им се посвети поголемо внимание.

Социјалната работа во нашата држава бележи голем развој со промена на системот на уредување од социјалистичко во демократско граѓанско општество. Современите трендови во социјална работа влијаат врз етичките ставови и ја зголемуваат свеста за потребата од примена на етиката во социјалната дејност. По негативните фази на отфрлање на етиката (во раширената практика на необврзаноста кон етички став и кодекс на однесување), денес етиката се третира како незаобиколива димензија која упатува на почитување на човековите права и социјалната правда на човекот.

Сè повеќе се потенцираат високите вредности на должноста којашто единката ги има кон самата себе, кон другите луѓе, кон средината во која живее и поширико, должностите на општеството да се грижи за своите членови. Значајна вредност која се промовира во последните години во социјалната работа е самоопределувањето на единката, вклучена во социјалниот третман и менаџирањето на случај. Овај принцип сè повеќе е присутен во праксата на социјалната работа, иако за жал сèуште може да се забележи примена на класичните супериорни односи коишто произлегуваат од експертската надменост на социјалниот работник.

Вредносниот, етичкиот систем е мошне сложен според својата структура: слободата, почитта кон другиот и должноста се најголемите вредности на современото општество. Класичната етика беше насочена кон специфичниот однос на човекот спрема другиот човек, кој се вреднуваше според критериумите на доброто и злото, изоставувајќи го односот на човекот кон самиот себе, кон заедницата, кон природата, кон вселената (сèпостоечкото).

Од осамостојувањето на Република Македонија, Македонското здружение на социјални работници работи на креирање на Кодексот на професионалната етика на социјалните работници. Меѓутоа, освен Етичкиот кодекс за стручните лица во установите за социјална заштита, сèуште не е донесен посебен кодекс за социјалните работници.

На меѓународно ниво, од страна на Интернационалната федерација на социјалните работници (IFSW) и Интернационалната асоцијација на школи за социјални работници (IASSW) се донесени *Интернационалната декларација за етички принципи во социјалната работа* и *Интернационалните етички стандарди за социјалните работници*, во кои се содржани основните етички принципи во доменот на социјалната работа. Содржината на овие документи е во корелација со современите трендови во социјалната работа. Етичките принципи и стандарди се надополнуваат паралелно со промените и новините кои се случуваат во социјалната работа.

За разлика од класичните методи на социјална работа со поединец и семејство, социјална работа во група и социјална работа во локална заедница, современите трендови ја наметнуваат потребата од дополнување на овие методи со нови кои ќе придонесат за поуспешна реализација на практичната работа. Станува збор за системскиот пристап, психосоцијалниот, проблемскиот и структуралниот пристап.

Во таа насока Андерсон смета дека најчести пристапи во решавање на проблемите во социјалната работа се: (Доневска, 2014)

- системскиот пристап насочен кон клиентот (се однесува на луѓе кои бараат помош-услуги)
- системскиот пристап насочен кон целта (се работи за лица, кои сакаат да постигнат одредени промени).

Според него во овие пристапи има место и за примена на класичните методи и во оваа обединета опција може да се разликуваат четири пристапи:

- работа со единката за неа;
- работа со единката и нејзиното опкружување – за неа;
- работа со други лица за единката;
- работа со локалното население спрема единици или групи.

Андерсон истакнува дека ефективната помош во решавањето на индивидуалните проблеми на клиентот не може да се ограничени само на терапевтската работа. Таа зависи како од внатрешните дејствувања во рамките на институциите кои даваат помош, така и од заедницата во која клиентот живее.

Современите трендови во социјалната работа, влијаат и врз проширувањето на корисниците на услуги. Станува збор за вклучување на маргинализираните, социјално исклучените, раселените, ранливите и на ризик изложени групи на луѓе. Современите трендови налагаат почитување на човековите права и социјалната правда, отстранување на бариерите, нееднаквостите, мобилизирање на семејства и групи со цел да се зголеми нивната благосостојба, и способност за решавање на проблемите.

Целта на современата социјална работа е:

- да им помогне на луѓето да ги остварат своите права и да ги користат услугите и ресурсите во нивната заедница;
- да формулира и имплементира политики и програми кои ќе ја зголемат благосостојбата на граѓаните;
- да го промовира развојот и почитувањето на човековите права и слободи;
- да ги поттикнува луѓето да ги застапуваат своите ставови кога станува збор за значајни локални, национални, регионални и/или интернационални прашања;
- да работи на заштита на граѓаните кои не се во состојба сами тоа да го сторат и да им помогне да ги остварат своите права;
- да ги поттикнува социјалните работници да се ангажираат во општествените и политичките активности, да влијаат врз социјалната политика и економскиот развој, и да иницираат промени по пат на критика и елиминирање на нееднаквостите;
- да придонесува во градењето на стабилни и хармонични заедници, засновани на меѓусебно почитување, и во кои нема да бидат загрозени човековите права;
- да го промовира почитувањето на традицијата, културата, идеологијата, верувањата и религијата на различните етнички групи и заедници, сè додека не се во спротивност со основните човекови права;
- да ги поттикнува социјалните работници да се вклучат во планирање, организирање, управување и раководење на програми и организации за социјална работа;

- да го промовира недискриминаторскиот пристап на социјалните работници кон клиентите, врз основа на раса, култура, боја на кожа, етничка припадност, јазик, потекло, религија, политичка ориентација, пол, возраст, брачен статус, физички статус и социо-економски статус;
- социјалните работници да воспоставуваат професионални односи и кон сите луѓе да се однесуваат со почитување и достоинство.
(http://www.ifsw.org/cm_data/GlobalSocialWorkStandards2005.doc)

Оттука социјалната работата треба да се заснова на основните човекови права, загарантирани со меѓнародните документи и декларации, меѓу кои е Универзалната декларација за човекови права¹, а по која следи Европска конвенција за заштита на човековите права и основните слободи², итн.

Како последица на современиот начин на живот се менува и концепцијата за социјалната работа, која опфаќа работа со клиенти од сите општествени слоеви, вклучувајќи ги и оние кои не се економски зависни, или оние кои се наоѓаат во најразлични животни ситуации, кои не се карактеристични само за маргинализираните групи. Проблемите со кои се соочуваат поединецот и семејството во современото општество, не се само од материјална природа. Современите трендови ја зголемуваат взаемната зависност на луѓето и системот во заедницата, така што проблемите често се јавуваат во форма на нарушени односи во кругот на семејството, со другите луѓе или во институциите. Па затоа се поместуваат и услугите на социјалната работа, од материјална кон психо-социјална помош, т.е. од елиминирање на надворешната, материјална, видлива и опиплива беда, кон потребата од третирање на меѓучовечките проблеми и конфликти. На овај начин социјалната работа доаѓа до правата суштина и централната функција на дејноста - психо-социјалната помош во форми на развој, созревање и унапредување на животот на поединецот и неговото семејство. (Видановиќ, 1998: 34)

Во класичната концепција за социјалната работа во локалните заедници, акцентот беше ставен врз влијанието на различни државни и невладини институции врз мобилизацијата на населението, а со цел да се подобри неговата состојба. Во современата концепција, акцентот се става врз активната

¹Донесена од страна на Генералното собрание на Обединетите нации, на 10 декември 1948 г. во Париз.

²Донесена од страна на Советот на Европа, на 4 ноември 1950 г. во Рим.

улога на населението во задоволувањето на сопствените потреби и неговата самоорганизација. Во обемот на работа на социјалниот работник во локалната заедница се опфатени сите луѓе, со што се зголемува бројот на клиентите кои не се класични социјални случаи. (Доневска, 2006)

Ваквата промена ја налага потребата од сè поголема примена на стратешкиот модел на работа, наместо медицинскиот. Новата професионална улога која се наметнува на социјалниот работник е менаџер на случај.

Социјалната заштита претставува организирана мрежа на институционални и вонинституционални установи наменети за задоволување на потребите на граѓаните. Реформите коишто се случуваат во социјалната заштита, исто така се под влијание на современите трендови во социјалната работа, изразени преку децентрализација, деинституционализација, плурализација, јакнење на граѓанскиот сектор и можноста за давање приватни услуги, кои исто така влијаат и ја збогатуваат содржината на социјалната работа. Со тоа се менува и односот кон клиентот, неговата положба, и се подобрува професионалниот етички однос на социјалниот работник. Промените во социјалната политика, кои произлегуваат од пренасочувањето од централно кон локално ниво, влијаат и и даваат правец на севкупната социјална активност.

Исходувајќи од промените коишто се случуваат во социјалната работа на меѓународно ниво, а кои се рефлектираат и во нашата држава, предмет на анализа на овој докторски труд се промените во етичкиот профил на социјалниот работник под влијание на современите трендови во социјалната работа. Всушност, трудот, треба да ги отслика етичките проблеми со кои се соочуваат социјалните работници во текот на својата работа и, воедно, да ги претстави современите трендови и промени кои се случуваат во социјалната работа. Целта е да се покаже важноста на етичкото однесување на социјалните работници и потребата од почитување на етичките принципи и кодекси на однесување, па оттука да се укаже и на потребата од проширување на Кодексот на социјални работници во Република Македонија со нови принципи и области на работа.

За таа цел трудот методолошки е структуриран во два дела: теоретски и истражувачки дел.

Во теоретскиот дел предмет на анализа е односот помеѓу етиката и социјалната работа, и притоа акцентот е ставен врз етичкиот профил на социјалниот работник, неговите професионални улоги, етичките вредности, дилемите и проблемите во реализација на социјалната работа, опфаќајќи ги и етичките Кодекси на социјалните работници. Бидејќи целта на трудот е да се покаже корелацијата помеѓу современите трендови во социјалната работа и етичкото профилирање на социјалните работници, теоретскиот дел започнува со анализа на современите трендови во социјалната работа - глобализацијата, мултикултурализмот и на новините во Генералната Агенда за социјална работа и социјален развој. Во однос на промените во социјалната работа и социјалната заштита посебно внимание е посветено на современиот метод на работа – водење на случај, или познато како менаџирање на случај, како и на потребата од евалуација, мониторинг и супервизија.

Со цел да се направи анализа на состојбата во Република Македонија за влијанието на современите трендови во социјалната работа врз етичкиот профил на социјалниот работник, истражувачкиот дел во овој труд се базира на податоци добиени од спроведената анкета и експертски интервјуа со социјални работници и експерти во овој домен, вработени во различни институции. Истражувачкиот дел ја опфаќа методолошката рамка на истражувањето и анализата на резултатите добиени од истражувањето.

Во заклучокот на трудот се сумирани резултатите од теориската анализа и податоците добиени од истражувањето. Од заклучокот произлегуваат и препораките дадени во трудот, а кои како насоки може да придонесат во менувањето и збогатувањето на етичкиот профил на социјалниот работник.

ТЕОРЕТСКИ ДЕЛ

1. МЕЃУНАРОДНИТЕ ДИМЕНЗИИ НА СОЦИЈАЛНАТА РАБОТА

1.1 Што предвидува Генералната агенда за социјална работа и социјален развој ?

Светските промени, политичките, еколошките, етничките, економските, глобализацијата, светската криза, се одразуваат на секој човек, и истите имаат позитивни и негативни ефекти во секој сегмент на човековото живеење. Овие промени се рефлектираат и врз социјалната работа, која е фокусирана токму врз човекот и неговата околина. Промените, налагаат превземање активности за прифаќање на позитивните аспекти и за намалување или отстранување на оние негативните, а за што е потребен еден континуиран процес на учење, размена на искуства, промена на системи, дополнување на законски и подзаконски акти, итн. Но, за секоја промена треба време и ресурси.

Со цел да се надминат негативните влијанија врз луѓето и да се зајакне социјалната правда и почитувањето на човековите права, во март 2012 година, е донесена Глобална агенда за социјална работа и социјален развој. Оваа Агенда е изработена од страна на Меѓународната федерација на социјални работници (*International Federation of Social Workers – IFSW*), Меѓународното здружение на училишта за социјална работа (*International Association of Schools of Social Work – IASSW*) и Меѓународниот совет за социјална заштита (*International Council on Social Welfare – ICSW*). Таа е, всушност, резултат на тригодишната соработка помеѓу овие три меѓународни организации, кои ги претставуваат социјалната пракса, образованието и социјалниот развој. Со неа, тие се обврзуваат да работаат заедно и безрезервно со луѓето корисници на услуги, како и со други лица кои имаат исти цели и аспирации. Целта е, како што е наведено во Агендата, да се создаде еден, во поголема мера, „социјално праведен и фер свет, којшто би бил гордост на идните генерации“. Свет со една сосема поинаква структура на меѓучовечките односи и во кој ќе биде реалност почитувањето на човековите права и достоинство. (<http://www.ifsw.org.en>)

Меѓународната федерација на социјални работници³, Меѓународното здружение на училишта за социјална работа⁴ и Меѓународниот совет за социјална заштита⁵ се основани во 1928 година, и со децении имаат формален консултативен статус во Економско-социјалниот совет на Обединетите нации, како и во други сродни агенции на Обединетите нации.

Соочени со секојдневните лични, социјални и општествени предизвици, овие три меѓународни тела превземаат иницијатива за градење на глобална агенда, која, всушност, треба да биде патоказ за активностите кои треба да се преземат на меѓународно ниво за да се надминат негативните последици и влијанија на различните политички, економски, културни и општествени уредувања, обликувани во специфични контексти, врз глобалните, националните и локалните заедници и врз луѓето. Имено, потребата за ургентно и широко дејствување произлегува од општата слика за актуелната состојба на меѓународно ниво, пришто:

- комплетниот спектар на човекови права е достапен само за мал дел од светското население;
- неправедните и лошо уредени економски системи, водени од неодговорни пазарни сили, заедно со неусогласеноста со меѓународните стандарди за условите за работа и недостигот од корпоративна социјална одговорност, го нарушуваат здравјето и благосостојбата на луѓето и заедниците, и предизвикуваат сиромаштија и сè поголема нееднаквост;
- правото на културната различност и на само-изразувањето, кои треба да го олеснат интелектуалното, емоционалното, моралното и духовното изразување, се загрозени поради глобализаторските текови кои ги

³ Меѓународната федерација на социјални работници (IFSW) е светска федерација на национални организации за социјална работа од 90 земји, кои претставуваат повеќе од 750.000 социјални работници. (www.ifsw.org)

⁴ Меѓународното здружение на училишта за социјална работа (IASSW) претставува меѓународна заедница на училишта и педагози во полето на социјалната работа, коешто работи на унапредувањето на квалитетот на образование, обуките и истражувањата во теоријата и праксата на социјалната работа, унапредување во администрирањето на социјалните услуги и формулирањето на социјалните политики. Меѓународното здружение на училишта за социјална работа зборува во името на 2.000 училишта за социјална работа и 500.000 ученици. (www.iassw-aiets.org)

⁵ Меѓународниот совет за социјална заштита (ICSW) е глобална невладина организација којашто застапува десетици илјади организации ширум светот, активно вклучени во програмите за промовирање на социјалната заштита, социјалниот развој и социјалната правда. (www.icsw.org)

стандардизираат и маргинализираат народите, а кои посебно ги загрозуваат автохтоните народи;

- поддржувачките односи во заедниците кои треба да го овозможат напредувањето на луѓето, се разјадувани од страна на доминантните економски, политички и социјални сили;

- здравјето на луѓето и нивната благосостојба е нарушено како последица на нееднаквостите и неодржливите животни средини поврзани со климатските промени, загадувањето, војните, природните катастрофи и насилството.

Оттука произлегуваат нивните заложби за создавање на еден поредок со една поинаква структура на меѓучовечки односи, во кој ќе се почитуваат човековите права и достоинство, преку иницирање на бројни социјални иницијативи (активности) и социјални движења. Нивните заложби се конзистентни со дефиницијата и етичките принципи на социјалната работа и се насочени кон поддржување и помагање на структурите и системите чија цел е откривање на основните причини за угнетувањето и нееднаквоста, и барање на позитивно решение за нивното надминување.

Оттука, во Глобална агенда за социјална работа и социјален развој, за периодот од 2012–2016 година, како приоритетни се истакнати следниве подрачја:

- промовирање на социјалната и економската еднаквост
- промовирање на достоинството и вредноста на луѓето
- преземање дејства во насока на одржливост на животната средина
- истакнување на важноста од зајакнување на меѓучовечките односи.

За секое од овие подрачја, во Агендата се предвидени различни активности, кои треба да бидат спроведени од страна на трите меѓународни тела и тие имаат обврзувачки карактер.

Во насока на промовирање на социјалната и економската еднаквост е предвидено да се поддржат и промовираат глобалните иницијативи, преку користење и зајакнување на веќе воспоставените односи со системот на Обединетите нации и другите меѓународни агенции. Оттука произлегува и обврската за поддржување на Милениумските развојни цели. Главниот фокус е да се подготви терен за пост-2015 развојна агенда во која ќе бидат опфатени

повеќе иницијативи, како на пример: иницијативата за основна социјална заштита; за достоинствена работа и меѓународни стандарди за трудот; иницијативата на Светската здравствена организација за социјалните детерминанти на здравјето; и образование за сите. Главно, напорите се насочени кон глобална економија, во која треба да биде регулирана заштитата и унапредувањето на социјалната правда, човековите права и одржливиот развој.

За остварување на поставените цели, во Агендата се истакнува и потребата од соработка со други организации и партнери, како и од засилена работа во рамките на сопствените организации. Целта на соработката со други организации е развивање на силни локални заедници во кои ќе се поттикнува одржлива социјална благосостојба на сите свои членови. Во оваа насока главниот фокус е зајакнувањето на капацитетите на заедниците и комуникацијата со нивните влади, а со цел да се засили социјалниот и економскиот развој. Што се однесува до работата во рамките на сопствените организации, фокусот е насочен кон унапредување на образованието и стандардите во праксата на социјалната работа и социјалниот развој.

Со цел да се осигура достоинството и вредноста на личноста, трите меѓународни тела се обврзуваат да се залагаат за универзалната примена на меѓународните конвенции и другите инструменти за остварување на социјалните, економските, културните и политичките права на сите лица. Акцентот посебно е ставен врз правата на децата, постарите лица, жените, лицата со попреченост и автохтоните народи, и справувањето со дискриминацијата врз основа на раса и сексуална ориентација. За таа цел во Агендата се предвидува промовирање на социјални стратегии за градење на кохезивни општества и искоренување на конфликтите. Оттука произлегува и потребата од засилување на заложбите за мирно спречување и решавање на конфликтите, како и почитување на меѓународните договори кои можат да го намалат насилството и неговите последиците. Исто така е истакната потребата од соработката со партнерските организации заради оспорување на насилните државни одговори на активностите превземени од лица, а во одбрана на своите права. Тука се и заложбите за правото на луѓето да се движат во рамките на своите земји и помеѓу земјите, и за правото на документираните и недокументираните мигранти да имаат пристап до социјалните услуги. Воедно,

се истакнува и поддршката на мерките за намалување и искоренување на трговијата со луѓе.

Во Агендата, исто така, е предвидено да се поддржуваат заедниците и организациите кои учествуваат во спречувањето на насилните конфликти помеѓу земјите и во рамките на самите земји, и воедно да се поддржуваат активностите преземени од страна на партнерските организации за унапредување на правата на внатрешните и транс-националните мигранти. За борба против трговијата со луѓе и унапредувањето на почитта кон културниот идентитет, е предвидено формирање на партнерство со меѓународните, регионалните и националните ентитети.

Во рамките на сопствените организации, заложбите на членовите на трите организации се насочени кон промовирање на почитувањето на различноста и воведување на образовни програми и обуки, преку кои социјалните работници ќе бидат оспособени за преземање на етички оправдани интервенции поврзани со родот, сексуалната ориентација и култура. Тука се и заложбите за промовирање на стандарди во образованието и праксата на вработените во доменот на социјалната работа и социјалниот развој, а со цел да се зголеми нивната ефикасност во управувањето со конфликти, трговијата со луѓе и справувањето со последиците од миграцијата.

Во однос на поттикнувањето на одржливи заедници и еколошки-сензитивниот развој, напорите на трите организации треба да бидат насочени кон усогласување на активностите и програмите со развојните иницијативи на ова поле. Агендата предвидува зајакнување на воспоставени врски со Обединетите нации и други меѓународни агенции, за да се потврди поддршката на иницијативите насочени кон заштита на природната средина. Главниот фокус треба да биде насочен кон процесот Rio + 20⁶, Светскиот урбан форум и развојната агендата пост-2015, вклучувајќи ја и превенцијата и справувањето со катастрофи. Во таа насока се истакнува важноста од зајакнувањето на капацитетите на заедниците за справување со еколошките предизвици, како и со човечките и природните катастрофи (поплави, загадување на водата, недостатокот на храна). Во рамките на сопствени организации заложбите се

⁶ Дефиниран на Конференцијата за одржлив развој на ОН во 2011 година.

насочени кон промовирање на стандарди во образованието и социјалната пракса за спречување, ублажувањето и одговор на катастрофите.

За постигнување на четвртиот приоритет во Агендата, унапредување на благосостојбата преку одржливи меѓучовечки односи, трите организации се обврзуваат дека ќе работаат со Обединетите нации и други меѓународни тела на примена на соодветни методологии кои ќе го поддржуваат јакнењето на одржливите, меѓусебно зависни заедници, важни за општествениот развој и благосостојбата. Во рамките на овие активности, а со цел да се развијат силни инклузивни заедници, е предвидена и соработка со самите заедниците и промовирање на политики насочени кон социјалната интеграција и кохезија. Целта е да се постигне економска и социјална благосостојба на сите лица, вклучително и на постарите лица и лицата со попреченост, и/или со потешкотии во учењето. Во рамките на сопствените организации се предвидува вградување на принципите на социјалната кохезија, развој и инклузија во сите објавени политики и стандарди за образованието и праксата на социјалната работа и развој, а со цел да се намали социјалната изолација и да се зајакне социјалната интеракција.

Последните насоки дадени во Агендата се однесуваат на поставените цели во однос на обезбедување соодветни услови за праксата и образованието во социјалната работа. Во таа насока се истакнува: развојот, дисеминацијата и размената на знаења помеѓу сите социјални стручни работници преку веќе воспоставените, но и преку иновативни канали за комуникација; поддржувањето и развој на регионални истражувачки центри за социјална работа/развој; поттикнување на истражувања преку кои ќе се идентификуваат работните средини кои ги промовираат позитивни резултати во социјалната работа и социјалниот развој.

Трите меѓународни организации - Меѓународната федерација на социјални работници, Меѓународното здружение на училишта за социјална работа и Меѓународниот совет за социјална заштита, со оваа Агенда се обврзуваат да ги спроведат поставените цели, согласно планираната програма за 2012-2016 година, а во соработка со другите организации и тела кои имаат исти заложби. Станува збор за сеопфатно испланирани активности чијашто крајна цел е постигнување на социјална правда и почитување на човековите

права и достоинство, што е во согласност со улогата, задачите, целите и етичките принципи на социјалната работа и социјалниот развој.

1.2 Глобализираниот свет и социјалната работа

Во обидот да се објаснат современите трендови и нивното влијание врз социјалната работа, клучот за нивно разбирање е во самото поимање на глобализацијата како еден комплексен планетарен процес, кој не може да се заобиколи и кој продира во сите области на општествениот живот. Глобализацијата како поим го симболизира духот на денешното време, или настанувањето на т.н. „светското општество“. Таа предизвикува историски пресврт и ја означува најмоќната сила која го обликува современиот свет и нашиот секојдневен живот. Таа ги разорува локалните граници и разлики и го менува профилот на науките за општеството, на самото поимање на општеството и односот општество – индивидуа.

Глобализацијата своите корени ги има во режимот за слободна трговија чиј главен заговорник било Англиското Царство во 19 век. Процесот станува поинтензивен по завршувањето на Студената војна и издигнувањето на САД како единствена глобална сила, и како еден долготраен историски процес, својата кулминација ја постигнува во последните децении на 20. век. Првата фаза на глобализацијата е означена во периодот од 1870 до 1914 година. Тоа е период кога во целиот свет растел приходот по глава на жител, но не доволно брзо за да го спречи порастот на бројот на сиромашни. Втората фаза е во периодот од 1950 до 1980 година, период на силно поврзување на богатите земји, додека земјите во развој страдале од недостаток на елементарни добра. Третата фаза е во осумдесеттите години на дваесеттиот век, и се карактеризира со појавата на неолиберализмот и слабеењето на социјалната држава. (Миџли, 2012)

Глобализацијата предизвикува низа теориски контроверзи во однос на нејзините позитивни и негативни импликации - дали таа го отвора патот на демократијата (модернизацијата) или пак значи репресија (доминација); дали значи изумирање на националната држава и култура или пак ревитализација на националните идентитети и култури; и дали значи напредок и благосостојба или деструктивна сила и „ново проклетство“? Од една страна, на глобализацијата се гледа како на светски, планетарен процес на интеграција и цивилизациски напредок, односно реализирање, т.е. остварување на историските потреби,

додека од друга страна, на неа се гледа како на проект на доминација на западните земји, односно како на деструктивна сила која доведува до зголемување на социјалните и економските нееднаквости. (Pečujlić, 2002; Vuletić, 2003) На една страна енормен напредок, на друга страна, слабеење на социјалната држава и раст на сиромаштијата во развиените земји, а во неразвиените земји, без разлика на влезот на странски капитал, сè поголема сиромаштија и заостанување во однос на богатиот свет. (Dominelli, 2001)

Секако дека не може да се оспори улогата на глобализацијата во размената на информации, подоброто разбирање на различните култури, ширењето на демократијата, повисокиот животен стандард, но исто така не може да се занемари фактот дека развиените земји се развиваат на сметка на неразвиените и дека во најсиромашните делови на светот, глобалниот доход секогаш е во опаѓање. Во глобализацијата доминантна идеологија е економскиот либерализам и агресивно е промовирана глобализацијата како решение за поголемиот дел од проблемите во современиот свет. (Pečujlić, 2002; Џорџевиќ, 2011)

Во економската сфера, глобализацијата води кон сè поголема меѓузависност на националните економии (глобална економија). Се пробиваат националните граници, а политиката мора да се прилагодува на процесот на интернационализација и да бара нови политички форми на интеграција (глобална политика). Тоа пак води кон опаѓање на моќта на националните држави и создавање на општа социјална несигурност. Во светот кој станува „глобално село“, меѓусебното влијание на различните култури го менува и системот на вредности и се создава една глобално-хомогена култура која влијае на пазарот и интересите на мултинационалните компании. (Pečujlić, 2002; Čekerevač, 2007)

Во мноштвото различни пристапи, спрема класификацијата дадена од страна на Дејвид Хелд, начелно може да се издвојат: хиперглобалисти, скептици и трансформационисти. Ако за хиперглобалистите сите промени во крајна линија водат кон создавањето на една нова глобална цивилизација, како нова епоха во човечката историја која го означува крајот на националните држави, култури и идентитети, за скептиците глобализацијата е само мит – светот денес е дури помалку интегриран отколку што бил кон крајот на 19. век

и почетокот на 20. век. Спротивно на хиперглобалистите, за скептиците националните држави и нивните влади, не го губат своето значење, туку спротивно на тоа, од нивната способност да ги моделираат трансформативните стратегии зависи успехот на националните економии. Економската интеграција се одвива меѓу три големи финансиски и трговски блока (европски, пацифичко-азиски и амерички), кои не го обединуваат, туку го разделуваат светот и ваквиот тренд е спротивен на глобализацијата. Наместо интеграција на светот, на дело е неговата фрагментација – поттикнување на фундаментализмот и агресивниот национализам, кои го делат светот на спротивставени цивилизациски блокови и етнички енклави. Затоа, според скептиците глобализацијата е првенствено западен проект чија што цел е одржување на супремацијата на западот. Како специфичен одговор на овие различни и делумно спротивставени тези, се гледиштата на трансформационистите, кои се обидуваат да покажат дека глобализацијата е реален процес, кој истовремено е комплексен, но и противречен феномен. Тие посочуваат на глобализацијата како на еден отворен и неизвесен тек, чишто патишта и насоки не се предодредени – дали ќе води кон соединување или фрагментација, соработка или конфликти. (Held, 2002)

Глобализацијата има два лика кои ги одбележуваат сите сфери на општеството. Во економската сфера, неолиберализмот⁷ истовремено има две спротивни димензии: од една страна економската супериорност, а од другата страна социјалната инфериорност. Доаѓа до брзо збогатување. Профитот на транснационалните корпорации повеќекратно се зголемува. Зголемувањето на економската супериорност подразбира откривање на нови извори на економска ефикасност, како што е масовната дерегулација, приватизацијата и либерализацијата на капиталот, и неговото пренесување во рацете на приватните претприемачи. Тоа значи глобалната мобилност, односно слободната циркулација на капиталот кој се врти во светот во потрага на најповолни услови за пласман, смалување на средствата за социјални трошоци, како и драстично смалување на помошта на земјите во развој. (Grubačić, 2003)

⁷Со терминот „неолиберална глобализација“ се означува специфичната неолиберална интеграција на економските процеси, кои имаат импликации во сите облици на општествениот живот. (Grubačić, 2003: 29)

Спротивно на засиленото зголемување на економската ефикасност која доведува до брзо зголемување на богатството на посебната елита, доаѓа до слабеење на социјалната држава, зголемување на социјалните нееднаквости и глобализација на сиромаштијата (Pečujlić, 2002). Се зголемува јазот помеѓу оние кои како „богати и јаки сакаат буквално да станат сèмоќни, додека останатите потклекнуваат под јаремот на сè поголемата сиромаштија, гладувањето и губењето на достоинството“ (Grubačić, 2003: 7-8).

Нееднаквост може да има и во рамките на државата, а како последица од глобализацијата, па оттука се говори за криза на социјалната држава. Неолиберализмот, како „идеологија на современата корпоративна глобализација и империјализмот“ (Grubačić, 2003: 30), а кој доаѓа до израз во средината на седумдесеттите години на дваесеттиот век ги негира темелните вредности на модерната социјална држава. Се оспорува колективното, социјалното, со аргументот дека на тој начин се намалува индивидуалната слобода и суверенитет. Се промовира држава која нема да ги ограничува пазарот и „слободната игра“ на индивидуалниот интерес и во која поединецот ќе биде насочен кон остварување на личните интереси, а ќе се дестимулираат облиците на социјалното поврзување.

Од економска гледна точка, во основата на глобализацијата се капиталистичкиот начин на производство, технолошкиот напредок и меѓународната регулација. Целта е да се зголеми профитот преку изнаоѓање на нови извори на ефтина работна сила, т.е. во неразвиените земји, во кои нема пропишани стандарди за работа и заштита на околината, со ниско ниво на почитување на човековите права и со неорганизиран работнички движења и синдикати. (Pečujlić, 2002; Čekerevač, 2007))

Неразвиените земји имаат корист од пренесувањето на застарената и надмината технологијата од запад, а работници имаат нешто поголеми плати, споредено со платите кај домашните работодавачи. Домашниот пазар станува дел од единствениот глобален пазар, а секое привилегирање на домашните произведувачи е забрането со меѓународните конвенции. Светската конкуренција и глобализација водат кон смалување на интервенцијата на државата, што пак ја доведува во прашање социјалната стабилност. Доминантен е неолибералниот концепт, во кој сè е подредено на интересите на

капиталот и на политичката моќ. Или како што вели Андреј Грубачиќ: „неолибералниот капитализам има за цел да го претвори целиот свет во пазарна стока, вклучувајќи го и она, што до сега било сосема приватна работа...“ (Grubačić, 2003: 33)

Настанува ерозија на социјалната држава, расте социјалната несигурност и се поткопуваат основните демократски принципи. Сè повеќе се зголемуваат технолошки, економски и цивилизациски разлики помеѓу светот на богатите и светот на сиромашните. Се зголемува моќта на оние кои веќе имаат моќ, се зголемува централизацијата на контролата, на оние кои веќе контролираат и се зголемува богатството на оние кои се веќе богати. Капиталот, како мобилен фактор на производството, се врти меѓу земјите, и бара земја која има најповолни односи помеѓу продуктивноста на работата и дневницата. Тој ги присилува земјите да го дерегулираат пазарот на работа, вклучувајќи и минимална дневница. На тој начин се зголемува и профитот на сопствениците на капиталот, независно од тоа дали земјата изобилува со работа или капитал. Овај процес е познат под името „трка кон дното“ и се смета дека и поголемите економии ќе завршат на ист, во голема мера слаб систем на социјална заштита. Во настојувањата да се одржат или зголемат постојните состојби на нееднаквост, богатите се во можност да лобираат или со корупција да влијаат на изборната политика. Сиромашните не се во можност потполно да ги искажат и да ги искористат своите способности, бидејќи за нив е тежок пристапот до кредити, поради поголемиот ризик се поголеми и каматните стапки. (Миџли, 2012; Dominelli, 2001)

Глобализацијата ја зголемува нееднаквоста внатре во земјата, како и нееднаквоста меѓу земјите. Освен што директно влијае на растот на бруто домашниот производ (БДП), таа делува и индиректно, преку образованието, државните трошоци и инфлацијата. Оттука за ублажување на негативните последици од глобализацијата врз нееднаквоста, неопходно е да се превземаат корективни мерки, во смисла на политика која го поддржува растот, а ја смалува нееднаквоста. (Миџли, 2012; Мандер, Голдсмит, 2003)

Глобализацијата исто така влијае и на сиромаштијата. Меѓутоа, треба да се има предвид дека сиромаштијата и нееднаквоста немаат исто значење. Исто така, постои проблем околу дефинирањето на сиромаштијата. Некои автори

сметаат дека сиромашен човек е оној кој има невообичаено ниско ниво на потрошувачка во споредба со останатите граѓани на таа земја, но притоа не се дадени критериуми за одредување на тоа ниво. Денес под сиромаштија се подразбира и постоењето/непостоење на можности за остварување на правото на достоинствен живот, како што се пристап до ресурсите и механизмите за остварување и заштите на човековите права и учество во одлучувањето (Миџли, 2012: 125). Се наметнува прашањето - дали сиромаштијата се зголемува поради глобализацијата или од отпорот кон глобализација? Врз на основа на тврдењето дека глобализацијата го поттикнува растењето на БДП, многу автори сметаат дека таа истовремено ја намалува сиромаштијата. Други автори сметаат дека смалувањето на сиромаштијата е незначително во споредба со остварените стапки на раст. Спроведените анализи за движењата на сиромаштијата на глобално ниво, покажуваат дека поголемите региони постигнуваат незначителен напредок во борбата против сиромаштијата, додека во Африка расте бројот на сиромашни. Во југоисточна Азија се забележува значајно намалување на сиромаштијата, која првенствено се должи на глобализацијата, додека пак во Кина и Индија, кои имаат постигнато најдобри резултати на овој план, ваквиот процес не е поврзан со глобализацијата. (Миџли, 2012; Листер, 2009; Алкок, 2008)

Глобализацијата негативно се рефлектира врз најзагрозената популација, најсиромашните жители. Се зголемува јазот помеѓу богатите и сиромашните, јаз кој не е карактеристичен само помеѓу развиените и неразвиените земји, туку и во рамките на самите земји помеѓу оделните општествени слоеви. (Миџли, 2012, Листер, 2009, Алкок, 2008)

Растот на интеграцијата, како еден од основните фактори на глобализација, носи мала корист за работничката класа, за оние кои директно учествуваат во производството на добрата и допринесуваат за зголемувањето на профитот и капиталот. Голем дел од работната сила ја сочинуваат мигрантите, кои денес како да имаат формирано „невидлива држава“ во рамките на индустриските развиени држави. Иако стопанството на развиените земји во голем дел се темели на користење на таа ефтина работна сила, сепак таа е потполно обесправена. Мигрантите немаат право на глас, ниту право на здружувања, не можат да работаат во јавниот сектор и немаат правна заштита

на работните места. Најчесто работаат на привремени и повремени работни места, без сигурна и адекватна дневница. Фактот дека поголемиот број на мигранти не припаѓаат на белата раса укажува на расна и дискриминаторска позадина на оваа проблематика. Исто така, во извозните производни зони, без разлика каде се наоѓаат, положбата на вработените лица е подеднакво лоша. Работното време трае од 12 до 16 часа, а управувањето е во воен стил, дневниците недоволни за преживување, работата затупувачка и не бара посебни работни вештини. Самите производни извозни зони се издвоени од законодавниот и даночен систем на земјите. Меѓутоа, тенденцијата на пораст на сиромаштијата е карактеристична и за развиените земји, а најмногу за САД. Секој четврти Американец живее во сиромаштија, дури околу два милиони се бездомници, а истовремено најбогатите слоеви забрзано го зголемуваат своето богатство. (Миџли, 2012)

Земјите во развој, во настојување да привлечат странски капитал, ја намалуваат заштитената најниска цена на работната сила, стандардите за работа и стандардите за заштита при работа, и воведуваат даночни олеснувања за инвеститорите. Сето тоа ги загрозува економските и социјалните права на вработените и оние кои бараат работа. Работниот однос заснован на неопределено време сè повеќе се заменува со работен однос на определено време, хонорарна работа, повремена и привремена работа. Оваа политика е во функција на странскиот капитал, полесно доаѓање до ефтина работна сила, намалување на трошоците и зголемување на профитот. Како последица на ваквиот тренд на глобализацијата се зголемува нивото на сиромаштија во земјите во развој. Исплаќањето на долговите во неразвиените земји остава многу малку, или пак ни малку, средства за вложување во развој на стопанството, односно во инфраструктурата, технологијата или истражувањето. Нема доволно средства за одржување на основните елементи на општествените стандарди во: здравството, образованието, прехраната, домувањето. Триесет и два милиони HIV серопозитивни луѓе во земјите во развој немаат можност за лечење, бидејќи лековите чинат помеѓу пет и педесет просечни годишни приходи од тие земји. Малата јавна потрошувачка често е насочена кон потребите на политичката и економската елита, додека фондовите за сиромашните се подлежни на разновидни удари. Природните

богатства се исцрпуваат поради исплата на кредити, наместо за развој на стопанството. Програмите за стабилизација најмногу ги погодуваат најсиромашните слоеви. Во такви услови често доаѓа и до општествени немири, што е причина за страдањата на луѓето, поделбите и уште поголемата беда. (Pečujlić, 2002, Миџли, 2012, Dominelli, 2001)

Бидејќи смалувањето на сиромаштијата е долготраен процес и треба да поминат неколку децении стопански раст за таа да се надмине, меѓународната заедница мора да изнајде решение за надминување на настанатите противречности и да обезбеди минимум социјална сигурност во рамките на глобализираната економија. Улогата на меѓународната заедница во глобализацијата е незаобиколива, бидејќи процесот на глобализација доведува до формирање на силни центри на моќ. Воспоставени се меѓународни економски и политички организации, и преку тие центри на моќ се владее со светот. Капиталот е сконцентриран во рацете на мал број гигантски корпорации кои ги распоредуваат инвестициите во голем број земји. Тие инвестиции, наместо во вид на позајмен капитал (индиректно инвестирање), се пласираат во вид на претприемачки капитал, т.е. директно инвестирање. Земјите во развој, пак немаат можност за пристап до пазарите во богатите земји. (Pečujlić, 2002, Миџли, 2012)

Бидејќи глобалната пазарната економија предизвикува бројни проблеми во областа на социјалната политика, меѓународната заедница првенствено треба да биде насочена кон „губитниците“, односно кон оние кои се во најнеповолна положба, а како резултат на економските и технолошките промени. Од друга страна, во голема мера е намалена помошта за развој која ја даваат главните индустриски земји. Како причини за ваквата состојба се наведуваат студената војна и обновениот фискален притисок на социјалната држава. Според деталната анализа и проценка за помош направена од страна на Светската банка, се доаѓа до заклучок дека меѓународната помош има успех кога се поддржуваат силните економски мерки на одредени земји, односно дека таа придонесува во вкупниот раст и зајкнување на индивидуалните можности во оние земји кои тежат кон макроекономска стабилизација. (Pečujlić, 2002, Миџли, 2012)

Со оглед на промените кои со себе ги носат глобализаторските текови, социјалната работа мора да има интернационална перспектива и не е доволен само интересот кон локалното. Тоа не значи дека локалното треба да се игнорира, бидејќи тоа секогаш е во основата на човековите активности. Меѓутоа, како што опаѓа улогата на националната држава, така политичката интервенција на социјалните работници треба да се менува и да се насочува кон глобалното. Имено, клучните одлуки се носат глобално и глобалните сили се оние кои ги „контролираат“ животите на социјалните работници и на нивните клиенти. Тоа подразбира дека фокусот на социјалните активности и заштитувањето на правата треба да се премести од национално на глобално ниво, а од способноста тие меѓусебно да се поврзат ќе зависи успехот на социјалната работа. За да биде ефективна социјалната работа, социјалните работници мора да биде способни да оперираат на двете нивоа и да ги поврзат во една рамка локално-глобално, односно да ги разберат глобалните димензии на навидум локалните проблеми. Тоа пак ја налага потребата од воспоставување комуникација и меѓународна соработка за поефикасно изнаоѓање на заеднички решенија на одредени проблемите, што значи дека социјалната работа треба да се интернационализира. (Dominelli, 2001)

Интернационалната социјална работа има долга традиција, но најчесто на неа се гледа како на специјализирана област со која треба да управуваат специјализирани интернационални агенции, што пак подразбира промена во начинот на размислување и дејствување на социјалните работници. Бидејќи глобализаторските текови влијаат врз социјалните работници, клиентите, менаџерите, заедниците, државите, потребно е да се разберат силите и факторите на глобализацијата. Во ерата на глобализацијата интернационалната перспектива ја засега целата социјална работа (Ајф, 2009).

1.2.1 Влијанието на глобализацијата врз остварувањето на човековите права за социјална благосостојба

Во услови на економската глобализација, индивидуализмот, алчноста и профитот, стануваат главни детерминанти на општествениот животот, а моралните начела како да се губат во безредието на модерниот релативизам. Оттука, идејата за универзалните човекови права претставува алтернативната морална појдовна точка за оние кои бараат да се преиспитаат вредностите на човештвото. Ноам Чомски (Noam Chomsky) вели: „Живееме во еден глобализиран свет во однос на економијата, а во автономни суверени држави, кога станува збор за човековите права.“ (Во: Ајф, 2009: 35)

Економскиот фундаментализам, кој превладува во западната економија од почетокот на 80-тите години од 20-от век, посебно во земјите од англиското говорно подрачје, на преден план ги става економските цели, па оттука правилата и нормите, се првенствено насочени кон развојот и напредокот на економијата и имаат приоритет во однос на другите цели - социјалната правда и човековите права. Што значи правилата кои ги дефинираат економските цели се поставени како врвни, а сите останати цели се во функција на потребите на економијата. (Ајф, 2009)

Економски фундаментализам им е добро познат на социјалните работници, посебно во западните земји од англиско јазично подрачје, каде што ерозијата на социјалната држава се оправдува со економската неопходност. Тој се рефлектира врз работните услови на социјалните работници, а што е уште поважно го намалува квалитетот и квантитетот на услугите. Бидејќи овој феномен се проширува на светско ниво, произлегуваат реакциите во однос на ограничениот економски фундаментализам, (не против глобализацијата генерално), кој ја еродира демократската одговорност, дејствува во интерес на најмоќните, ја зголемува нееднаквоста и ги маргинализира прашањата за човековите права, социјалната правда и животната средина на сметка на потесно сватениот глобален интерес. Меѓутоа, како што вели Џозеф Нај: „идејата за помалку демократија во глобалната економија не е ниту нужна, ниту пак е прифатлива“ (Нај, 2003: 297)

Затоа, во идејата за човековите права, во кои е вграден универзалниот идеал на хуманост, се гледа алтернативата за спротиставување на економскиот

фундаментализам, пришто човековите вредности, заедничката хуманост и создавањето на глобалното граѓанство (вклучувајќи ги и правата и обврските). треба бидат темел на „новиот светски поредок“ овозможен од новата комуникациска и информатичка технологија. Ваквата идеја е комплементарна со идејата на Фалк, Бречер и Костело за „глобализација одоздола“, наместо „глобализација одозгора“, со мала или никаква демократска одговорност и во интерес на богатите и моќните. „Глобализација одоздола“, треба да биде во интерес на „обичните луѓе“ и подразбира нивно максимално учество во донесувањето одлуки, што значи таа треба да биде демократска и заснована врз идејата за човековите права и социјалната правда, а не само врз потесните економски интереси. (Ајф, 2009) Во таа насока, другата страна на глобализацијата „на истиот епохален предизвик, претставува нужноста од демократизација на глобалниот поредок“ (Ресујлис, 2002: 170), и наместо антиглобализаторските трендови, треба да се работи на „алтернативна глобализација која пред сè има социјални цели“, и во која „идејата за човекови права има централна улога“ (Ајф, 2009: 36).

Ако демократијата е „власт на народот и за народот“, како што истакнува Едвард Голдсмит, учество на луѓето во управувањето и носењето одлуки, може да се обезбеди „само на локално ниво“. Всушност, тоа е идејата на Томас Џеферсон, дека само со учество „лице во лице“ во локалната управа, граѓаните ќе може да ги подредат своите лични интереси на општото добро. Политичката локализација подразбира и економска локализација, т.е. организирана економија која ќе биде во служба на целите и интересите на граѓаните во заедницата, а не на доминантните економски корпорации. (Мандер, Голдсмит, 2003: 469-472). Меѓутоа, како што посочува Џим Ајф (2009), локализацијата, како спротивен тренд на глобализацијата, самата по себе не е ниту позитивна, ниту негативна, и може да ги наруши или унапреди човековите права.

Локализацијата е феномен кој е посебно важен за социјалните работници кои работат со локалната заедница, кои имаат важни улоги во развојот на заедницата и кои се обидуваат да го пренасочат локализмот во прогресивно социјално движење, наместо тој да се претопи во политиката на исклучување и нетолеранција. (Dominelli, 2001)

Човековите права се обезбедени и загарантирани со повеќе меѓународни документи, кои треба да бидат ратификувани и имплементирани во домашното

законодавство. Позитивните законски прописи кои ги регулираат човековите и социјалните права се: конвенции, декларации, пактови, протоколи, препораки, устави, закони, подзаконски акти, итн.

Човековите права претставуваат збир од принципи и норми чија цел е почитување на човековата личност, неговото достоинство и обезбедување на животни услови кои овозможуваат сестран развој на личноста. Човековите права се стекнуваат со самото раѓање, тие се универзални и неотуѓиви. (Ајф, 2009)

Следејќи го историскиот тек на развојот на човековите права, во литературата е вообичаена нивната поделба на три генерации: првата генерација на човекови права ги опфаќаат правно-политичките права, втората генерација ги опфаќа социјалните права (економските, социјалните и културни права) и третата генерација ги опфаќа колективните права. Во третата генерација на човекови права се вклучени правата кои се дефинирани на колективно ниво. Тоа се права кои повеќе се однесуваат на заедницата, на популацијата, на општеството или на нацијата, отколку на поединците, иако е јасно дека поединците може да имаат корист од нивната реализација. Овие права го вклучуваат правото на економски развој, правото на добивка од светската трговија и економскиот развој, правото на живот во обединето и хармонично општество, правата поврзани со животната средина, итн. (Ајф, 2009)

Заштитата на човековите права, а посебно на човековите социјални права е процес кој долго трае. Тоа е процес на прилагодување на домашната легислатива со стандардите пропишани во меѓународните конвенции, кои се ратификувани од страна на државата. Идејата за меѓународна заштита на човековите права се темели врз сфаќањето дека индивидуалната благосостојба во голема мера зависи од општите услови на животот внатре во државата, но и од меѓународните услови, и затоа државата има обврска да обезбеди минимални услови за задоволување на економските, социјалните и културните потреби на своите граѓани. Социјалните права најчесто се признаваат, но тие се остваруваат во согласност со економските можности на државата. Целта на овие права е да се обезбеди економски и социјален интегритет на поединецот, што пак е еден од предусловите за остварување на

правото на слобода, на демократија, а исто така и на сите останати граѓански и политички права. Економската и социјалната благосостојба на граѓаните зависат од преземените позитивни мерки на државата која треба да овозможи редистрибуција на материјалните богатства во корист на сиромашните слоеви на граѓани. Меѓутоа, на обезбедувањето на објективните макро-економски услови за остварување и примена на овие права во рамките на државата, повеќе се гледа како на долгорочна цел на економијата, а помалку како на легално право. Специфичноста на економските, културните и социјалните права е дека тие не можат за кратко време во целост да се реализираат, бидејќи средствата за нивното реализирање се ограничени и зависат од степенот на развиеноста на државата. Од тие причини, обврската на државата да ги спроведе и примени овие права е поинаква од обврските кои таа ги има во спроведувањето и примената на граѓанските и политичките права. (Ајф, 2009; Norton, Conway, Foster, 2001)

Државата има обврска да вложи максимални напори за заштита на социјалните права и да ги превзема сите чекори во рамките на своите расположливи ресурси. Сè повеќе е раширено сфаќањето дека социјалната благосостојба мора да има приоритет при распределбата на буџетот на државата. Во секојдневниот живот сите луѓе не ги уживаат поддеднакво социјалните права, а во кои спаѓаат: правото на работа, правото на социјална сигурност, на животен стандард, правото на живеалиште, право на соодветна храна и облека, и други. Сиромаштијата и социјалното заостанување на општеството претставува сериозна закана за заштитата на човековите права. (Ајф, 2009; Миџли, 2012; Dominelli, 2001; Džozef, 2003)

Од аспект на меѓународното право, економските и социјалните права најчесто се признаваат, но не се гарантираат, а се остваруваат во согласност со економските можности. Кон социјалните права може да се пристапува објективно и субјективно. Во објективна смисла, социјалните права се збир на правни начела и норми со кои се уредуваат правата, обврските и одговорностите на субјектот кон корисниците на социјални престации, со цел остварување на социјалната сигурност. Во субјективна смисла социјалните права претставуваат правно овластување на физичкото лице со кое тој може да побара одредени социјални престации од надлежниот орган за да се отстрани или намали

дејството на социјалниот ризик, односно состојбата од социјална потреба. (Ајф, 2009)

Во однос на заштитата на човековите права, системот на социјална заштита треба да ја спречи апсолутната и релативната сиромаштија, маргинализацијата и социјалната исклученост на граѓаните. Најголемиот проблем, покрај невработеноста и сиромаштијата, е социјалната исклученост, која не се однесува само на економските и социјалните права, иако од нив произлегува, туку се однесува и на правото на поединецот да живее достоинствен живот. Во државите со низок животен стандард, системот на социјална заштита е насочен само кон заштита од апсолутното сиромаштво. Сиромаштијата се дефинира во однос на минимално прифатлив начин на живот, а минималниот животен стандард на поединецот не треба да подразбира само физички опстанок, туку и социо-културен стандард. (Мицли, 2012; Листер, 2009; Алкок, 2008)

Затоа, визијата на секој социјален работник треба да биде - секој граѓанин да има еднакви можности, односно еднаков пристап до средствата и пазарот на труд, и еднакви можности за учество во општествениот и политичкиот живот. Мисијата на социјалните работници е заштита и помош во остварувањето на човековите права, социјална вклученост, еднаквост, недискриминација, партиципаторно учество и зголемување на можностите за избор на поединецот. Ваквата мисија е во согласност со современите трендови во социјалната работа, која со текот на времето доживува развој и огромна трансформација, од професија која се базирала само на грижа и помош, кон професија која се бори за остварување на човековите права.

1.2.2 Меѓународната социјална заштита во глобалниот систем

Со процесот на глобализацијата се најавува појавата на заедничкиот човечки идентитет. Се смета дека ширењето на глобализацијата ќе ја поттикне свеста кај луѓето дека тие не се само членови на одделни локални заедници, на дискретни етнички групи или суверени нации, туку дека се дел и од едно единствено, големо, човечко семејство.

Светот, организиран како колективитет од автономни држави, се менува под влијание на силите на глобализацијата и се намалува значењето на националните држави. Наместо националната држава, светскиот систем сè повеќе е во фокусот на анализите и е основа за економската активност и социјалниот идентитет. И додека национализмот е свртен кон индивидуалните држави, интернационализмот делува во спротивна насока. Неговото влијание доаѓа до израз во создавањето на нови форми на меѓународна соработка, како што е примерот со различните програми на Обединетите нации, појавата на меѓународните спорстски активности, меѓународните трговски договори, растот на меѓународните професионални асоцијации, Светската банка, Меѓународниот монетарен фонд, меѓународните професионални здруженија, а меѓу кои се и оние од областа на социјалната работа и социјалната заштита. Зголемената меѓународна соработка има подем во текот на минатиот век и продолжува понатаму. (Ајф, 2009; Миџли, 2012; Dominelli, 2001)

Под влијание на глобализацијата, се трансформираат и институциите на социјалната заштита. Ако активностите на социјалната заштита главно се одвивале на локално и национално ниво, при што на социјалната заштита се гледало како на нешто што е исклучиво под ингеренција на националната држава, под влијание на глобалните економски и политички промени се менуваат владините социјални програми. Социјалните проблеми како што се: сиромаштијата, лишувањето, гладта, нееднаквоста, миграцијата, конфликтите и други меѓународни настани, поради нивната големина и сериозност, бараат решенија и интервенции на глобално ниво. Глобалните текови имаат директно влијание врз социјалната практика, социјалната администрација и креирањето на социјалната политика во рамките на државите. Оттука е неопходно социјалните работници да бидат запознаени со меѓународната социјална заштита и социјалната работа. Од друга страна пак, тоа ја наметнува и

потребата социјалните работници да ги познаваат и разбираат различни култури на народите, различниот контекст во кој тие живеат и нивните вредности (Milosavljevič, 2006).

Меѓународната социјална заштита е применето подрачје, кое не е во доволна мера развиено, а се занимава со промовирање на човековата благосостојба во меѓународен контекст. Човековата благосостојба, може да се дефинира како состојба или положба во која се разрешени социјалните проблеми, кога се задоволени човековите потреби и кога има социјални можности (Миџли, 2012: 5).

Поедниците, семејствата, заедниците и општествата имаат различни социјални проблеми коишто мора да се решаваат, а потребите мора да се задоволуваат, за да може луѓето да ја почувствуваат социјалната благосостојба, која е во основата на човековата благосостојба. Имено, човековата благосостојба може да се постигне кога индивидуите, семејствата, заедниците и општествата искусуваат задоволувачко ниво на социјална благосостојба. Општествата се разликуваат по степенот на решавањето на социјални проблеми, и оние општествата коишто успеваат да се справат со овие проблеми имаат повисок степен на развиена социјална заштита. Социјалната заштита се остварува на различни нивоа. Во однос на потребите, социјалната заштита е насочена кон задоволување на основните физиолошки потреби - исхрана, чиста вода за пиење, засолништа и лична безбедност; потребите од адекватно образование, здравствена заштита, социјална инклузија и интеракција. (Миџли, 2012, Dominelli, 2001)

Социјалната благосостојба може да се однесува на поединци, семејства, асоцијации, организации, заедници, но и на општеството како целина, односно на група земји, меѓународни региони, или на светот како целина. Спротивна на социјалната благосостојба е „социјалната неблагосостојба“, која исто така може да постои на различни нивоа, а која што Риџард Титмус ја нарекува „општествена болест“ (Миџли, 2012: 4). Социјалната благосостојба подразбира и постоење на социјални можности за луѓето, за да може тие да напредуваат и да ги искористат своите потенцијали. Можностите значително варираат помеѓу различни заедници и општества, а отсуството пак на можностите е главна причина за социјална неблагосостојба во општеството (Norton, Conway, Foster, 2001). Справувањето со социјалните проблеми, задоволувањето на потребите

и унапредувањето на можностите – „комбинирани на комплексен начин“, се основата за постигнување на социјална благосостојба. Кога овие три компоненти се задоволени, „може да се тврди дека семејството, заедницата или општеството уживаат задоволително ниво на заштита“ (Миџли, 2012: 5-6).

Условите за благосостојба не се создаваат сами по себе. За тоа се потребни целисходни напори од страна на поединците, семејствата, заедниците и владите. Многу луѓе живеат во услови на социјална неблагосостојба. Сиромаштијата и ограничените можности сè уште се широко распространети и покрај напорите за унапредување на условите за социјална заштита, преку формирање на институции на социјална заштита. Социјално заштитните институции се дефинирани како организирани, културно воспоставени начини за унапредување на човековата благосостојба (Миџли, 2012: 6). Тие претставуваат интегрален дел на социјалниот живот, а ги опфаќаат и неформалните заштитни институции (на пример, религиозната филантропија). Многу креатори на социјалната политика сметаат дека покрај државните социјални услуги треба да се развиваат и комбинирани социјални програми (државни, доброволни и комерцијални), кои ќе помагаат во унапредувањето на човековата благосостојба. Ваквиот приод е познат како плурална социјална заштита. (Миџли, 2012; Пејковски, 2008; Milosavlevič, 2003)

Во САД и Британија во поново време се јавуваат и пазарно ориентирани претпријатија како обезбедувачи на социјално заштитни услуги. Тие функционираат на база на профит и се мотивирани од комерцијални цели, а не од алтруистички побуди, што пак поттикнува идеолошки полемики. (Dominelli, 2001) Друг начин којшто може да овозможи човекова благосостојба е социјалниот развој, при што социјалните програми се поврзуваат со динамичниот процес на економскиот развој и се потенцира продуктивна социјална заштита, преку вработување, економско јакнење и зголемување на животниот стандард. (Пејковски, 2008)

Социјалната заштита има широк опсег на дејствување. Фактот дека постојат повеќе начини и критериуми за одредување на човековата благосостојба, како што истакнуваат Енди Нортон, Тим Конвеи и Мик Фостер (Andy Norton, Tim Conway, Mick Foster) претставува дополнителна бариера во креирањето на политики за дејствување во областа на социјалната заштита. Затоа според нив, најголем предизвик е обезбедување на социјална заштита во

најсиромашните држави во развој, па оттука развојот на социјалната заштита треба да се одвива во следниве насоки: (Norton, Conway, Foster, 2001: 14-15)

- Борба против растечките нееднаквости и глобалните разлики;
- Продолжување со мобилизација на глобален граѓански и политички притисок за одржливо намалување на сиромаштијата, вклучително и на превземање мерки за заедничко дејствување на сродни движења преку притисок за изградба на етички стандарди во глобалниот бизнис и трговија;
- Воспоставување на глобални и регионални механизми за поддршка на држави кои се наоѓаат во состојба на привремени кризи, а со цел обезбедување поддршка на локално ниво за заштита на долгорочните инвестиции во човечките и социјалните капацитети на засегнатите држави;
- Продолжување на дејствувањето преку процеси и иницијативи како што е Светскиот самит за социјален развој (World Summit for Social Development) за градење на глобален консензус во врска со потребите, инструментите и стандардите за развој на политики за социјална заштита.
- Анализа на ризиците поврзани со глобализациските процеси кои се очекува да продолжат да растат (на пример, намалено собирање на јавни приходи во сиромашните држави и нестабилни инвестициски текови) и превземање на акции за намалување на штетните ефекти, како и превенција од идни шокови и детериоризација.
- Зајакнување на механизмите за глобално социјално управување во рамките на системот на Обединетите Нации, преку афирмирање на човековите права и на сиромашните, и преку зголемена отчетност во рамки на иницијативите какви што се Меѓународните развојни цели.

Меѓународната социјална заштита опфаќа опишување, анализирање, оценување и промовирање на човековата благосостојба во меѓународен контекст. Меѓународната социјална заштита е резултат на глобализацијата, која бара нови знаења, вештини и ставови. Затоа, за да можат социјалните работници подобро да функционираат и на меѓународно ниво, односно поефективно да функционираат во „новиот светски систем“, тие треба да поседуваат знаења и вештини од областа на меѓународната социјална заштита (Миџли, 2012; Norton, Conway, Foster, 2001)

Меѓународната социјална заштита е поврзана со интернационализмот како политичка идеологија и се залага политичките активности да бидат насочени кон универзалните човечки интереси. Сепак малкумина од социјалните работници се адекватно вклучени во меѓународните активности и малкумина поседуваат доволно информации за развојот на професијата во други делови на светот. Затоа социјалните работници треба да бидат повеќе вклучени во меѓународната социјална заштита и да ја усвојат глобалната перспектива. На тој начин социјалната работа, како една од клучните алки во унапредувањето на човековата благосостојба, ќе може подобро да се справи со решавањето на социјалните проблеми на национално, но и на меѓународно ниво. (Миџли, 2012; Norton, Conway, Foster, 2001)

2. СОВРЕМЕНИТЕ ТРЕНДОВИ ВО ПРИМЕНЕТАТА СОЦИЈАЛНА РАБОТА

2.1 Што претставува социјалната работа како професија?

Социјалната работа своите корени ги има во научната филантропија и движењето на сетлементите. Ако се земе предвид дека првата волонтерска организација била формирана во Бостон во 1657 година, а терминот социјален работник е прв пат употребен во 1900 година, може да се констатира дека на професионалната социјална работа и претходи 300-годишна традиција на дејствување на доброволни организации, филантропски и општествени здруженија. Првите наоди за доброволна дејност се однесуваат на периодот пред нашата ера.

Социјалната работа како професија пак, датира од поново време, во текот на 18. и 19. век. Економските кризи во Европа во овој период придонеле за развојот на социјалната работа како професија. Првите социјални служби се јавуваат во 1800-тите години, а како резултат на потребите на луѓето кои живеат во урбаните средини. Сè до 1900 година агенциите и службите биле приватни и формирани по иницијатива на религиозни групи и свештенството. Лицата кои биле ангажирани немале соодветно формално образование и биле фокусирани кон запознавање на основните физички потреби на луѓето и кон лекување на емоционалните и лични тешкотии на луѓето со религиозни совети. (Димитријоска, 2012/2013)

Во доцните 1800-ти години се јавуваат првите платени социјални работници, кои работеле како извршни секретари во Друштвото на добротворни организации, и кои ги организирале и обучувале волонтерите како да ја извршуваат својата работа и како да водат сметковни процедури за примените фондови. Исто така имале обврска да воспостават стандарди и курсеви за обука, како за нив, така и за волонтерите. (Димитријоска, 2012/2013)

Во 1989 година, од страна на Друштвото на добротворни организации во Њујорк, за прв пат бил понуден курс за обука, а во 1904 година Њујоршката

школа за филантропија понудила едногодишна програма. После тоа повеќе колеџи и универзитети почнале да нудат програми за обука за социјална работа. Обуката во почетокот била фокусирана врз пристапите за промена на средината и врз увидот во социјалните проблеми. Во 1905 година е воведена медицинската социјална работа, од страна на Ричард Кабот (Richard Cabot) во главната болница во Масачусетс, а потоа постепено социјалните работници биле вработувани во училиштата, судовите, итн. Во 1917 година Мери Ричмонд (Mary Richmond) ја издава првата книга „Социјална дијагноза“ која претставува теорија и методологија на социјалната работа. Во неа се дадени насоки како социјалниот работник треба да постапува со индивидуите, и посочената процедура за работа, проучување, дијагноза, прогноза и планирање на третманот се применува и денес. Мери Ричмонд се смета за мајка на социјалната работа која ги издала и книгите „Што е социјална работа на случај“ и „Посетителите-пријатели меѓу сиромашните“. Таа го насочува вниманието од поединецот кон семејството, а потоа Ада Шефилд го проширува фокусот на семејството и институционалната средина, односно во фокус на интервенцијата да биде ситуацијата во која се наоѓа поединецот. (Борнарова, 2012)

Во 1920 година теоријата Фројд влијае врз социјалната работа, и таа се применува и во наредните 30 години, а од 1940-те години, социјалните работници почнуваат да ја применуваат и системската перспектива, во која поединецот и семејството се анализираат заедно, а исто така интересот се насочува и кон социолошките пристапи или реформи. Сепак сè до крајот на првата светска војна социјалната работа не била препознаена како посебна професија, иако од 1900 година расте свеста на социјалните служби и јавноста дека се потребни професионално обучени социјални работници кои ќе обезбедуваат компетентни социјални услуги. (Борнарова, 2012)

Во 1955 година била формирана првата Национална Асоцијација на социјални работници (NASW) (Bowers, 1960). Во текот на седумдесеттите години на 20. век, акцентот се става врз интегративниот пристап во практиката на социјалната работа, во кој е инкорпориран системскиот третман на индивидуата во ситуацијата, а во осумдесеттите години се анализира еко-системската перспектива, која се базира на системски концепти, каде семејството е подсистем. Овој процес го означува преминот од индивидуалното

кон семејното функционирање, што пак е основа на современата концепција на социјалната работа. (Борнарова, 2012)

Современиот развојот на професијата социјална работа ја истакнува потребата од поставување на стандарди и процедури за работа и лиценцирање на социјалните работници. Тоа значи дека социјалната работа како професија е дејност која ја извршуваат обучени и лиценцирани стручњаци, кои поседуваат „стручни знаења, методи, техники, вештини, етика, институционална рамка и други обелжја на струката“ (Milenković, 2010: 9). Меѓутоа, професионалната оспособеност е само почетен услов. За успешно извршување на професијата е потребно и постојано надградување на сите елементи на професионалното знаење и компетентноста (Milosavljević, 2009: 31).

Социјалната работа е релативно млада професија, но е многу значајна за општеството, бидејќи опфаќа голем број лица и подрачјата во кои дејствува. Таа уште од своите почетоци го вклучува милосрдieto, помошта на сиромашните и човекољубието, што значи дека станува збор за длабоко хумана професија (Milenković, 2010: 7). Социјалните работници и класичните волонтери, како и членовите на групите за самопомош, се слични во однос на општествената активност која има просоцијален карактер. Под просоцијални активности се подразбираат „дејствувања насочени кон оптимално функционирање, заштита и развој на другите лица, на институциите, групите и организациите“ (Доневска, 2014: 43).

Општествената активност може да биде резултат на одредени вредности врз кои се гради една личност. Формирањето на тие вредности зависат од религиозните убедувања, менталитетот, а пред сè од социоцентричката ориентација, која го насочува човековото однесување. Анализите, кои се однесуваат на просоцијалната активност укажуваат дека нејзините главни карактеристики се манифестираат во алтруистичко однесување, изразување на емпатија кон другите и наклонетост за давање помош. Јаксимовиќ, анализирајќи ги општествените однесувања, констатира дека тие се резултат на: (Во: Доневска, 2014)

- поседување на вредности (хуманизам, праведност);
- поседување позитивни емоции, какви што се: љубов, емпатија, самочувствување, добро расположение;

- конформистичко однесување (кога некој друг се однесува слично);
- лична полза, материјална или психолошка.

Социјалната работа во нашето општество претставува специфична активност за остварување на целите на социјалната политика и хуманизација на животните услови. Вака сфатена социјалната работа претставува значајна активност за создавање на нови општествени односи. Социјалната работа сама по себе има морална содржина. Социјалниот работник, треба да ги применува етичките принципи во работата, а со клиентот треба да се работи со цел тој да стане свесен за потребата од менување на самиот себе и за исполнување на обврските кон своите блиски и кон средината во која живее. Социјалните работници треба да се горди на својата професија и на самите себе кога можат да им помогнат на лицата кои имаат одреден проблем. Во сите интервенции и акции на социјалниот работник доаѓа до израз личниот, општествениот и човечкиот аспект. Затоа социјалните работници пред сè, треба да бидат и морални личности. Социјалната работа бара одговорно однесување, што за жал не може да се каже за некои социјални работници. Последиците од неетичкиот однос на социјалните работници може лесно да се воочат ако се земе предвид дефиницијата на моралот што ја дава Кирил Темков:

„Моралот е база за успешно одвивање на животот, а неморалот е најдобар метод да се сруши некоја задача или заедница. Како содржина, моралот денес и во иднина мора да ја содржи љубовта кон живото(т) и опстанокот. Како форма, моралот мора да манифестира една неприкосновена вредност - почитување на другите и на себе си, како афирмација на достоинството и самодостоинството на човекот. Крајната содржина и форма на моралот е етичка” (Темков, 1999: 60).

Во етиката најчесто се зборува за: свесност (способност да се увидат можните последици од поединечните постапки во однос на општеството и на целокупниот живот на поединецот), знаење, совест (оценка на сопствените постапки и чувство на задоволство или незадоволство од нив, односно „грижа на совест“), сочувство (доживување на истото чувство, кое го доживува некој поединец кој се наоѓа во неповолна ситуација), љубов, чувство на должност (дека нешто треба, а не мора да се направи). (Banks, 2012)

Социјалната работа е воедно и „морална рефлексција врз сопствената активност (работа врз себе си), и е поврзана со заедничкиот напор за оформување на професионална идеологија, мисија, или етика (рефлексција врз сопствената професионална улога)“. (Борнарова, 2008: 119)

Интернационалната асоцијација на школи на социјалните работници (IASSW) и Интернационалната федерација на социјални работници (IFSW), во јули 2001 година, постигнале договор за усвојување на следната интернационална дефиниција за социјална работа:

„Социјалната работа како професија ги промовира социјалните промени, решавањето на проблемите во меѓучовечките односи, се залага за оспособување и ослободување на луѓето, со цел да се зголеми нивната благосостојба. Применувајќи ги теориите за човековото однесување и социјалните системи, социјалната работа интервенира на места каде доаѓа до интеракција помеѓу луѓето и нивното опкружување. Принципите на човековите права и социјалната правда се фундаментални за социјалната работа.“

(<http://www.iasswaiets.org/pdf>)

Според современите сфаќања, социјалната работа претставува институционално исполнување на интересите на општеството за да се излезе во пресрет на човековите потреби. Америчкото Национално здружение на социјалните работници (NASW), социјалната работа ја дефинира како професионална активност за помагање на поединецот, групата или заедницата да го зголемат или обноват својот капацитет за социјално функционирање и да создадат општествени услови во согласност со тие цели. (NASW, 2013) За Иван Видановиќ таа „е уметност во која научното знаење за меѓусебните односи и вештини во односот со клиентот, се користи за мобилизација на капацитетот на индивидуата и ресурсите во заедницата, за подобро прилагодување на клиентот кон неговата околина“ (Видановиќ, 1998: 18). Социјалната работа вклучува „милосрдие, помош и човекољубие“, вели Рене Санд, а според Алис Чејн, таа ги вклучува „сите доброволни обиди за ширење на благостојбата, а кои се одговор на потребите, се бави со социјалните односи и располага со научни сознанија“ (Видановиќ, 1998: 11-12; Vidanović, 2005: 11)

Социјалната работа се занимава и со односите помеѓу луѓето и располага со научни сознанија и методи. На меѓународната конференција за социјална работа во 1928 година, социјалната работа е дефинирана како

комплекс тенденции на самото општество со кои се остваруваат функциите за поврзување на личностите и општествените институции, со цел да се подобрат социјалните услови за живот, подобрување на стандардот, како и да се постигне хармонија помеѓу личноста и средината. Како што истакнува Иван Видановиќ, социјалната работа претставува „организирана и на научни принципи заснована професија, која има за цел да му пружи помош на поединецот, групата и заедницата, за повторно да ги воспостават своите изгубени можности за социјално функционирање, и создавање на поволни услови за остварување на поставените цели“. (Видановиќ, 1998:18).

Социјалната работа е специфична активност во која луѓето воспоставуваат специфични односи преку посебни општествени улоги на „социјален работник“ и „клиент“. На тој начин, овие улоги делумно ја дефинираат нивната природа, па оттука социјалната работа подразбира и испитување на факторите кои ја одредуваат општествената положба на овие актери во комплексните процеси на општествените односи. (Payne, 2001:11)

По својата природа, и по својата поставеност помеѓу државата и поединецот, социјалната работа е составен дел, „судбината“ на секое општество. (Hove, 1997: 234).

Според „мајката“ на социјалната работа, Мери Ричмонд, социјалната работа „е умешност за извршување на различни работи, и со различни луѓе по пат на соработка, за да се постигне одеднаш и истовремено нивно сопствено општествено подобрување, од каде и лесно може да се претпостават целите и задачите на социјалната работа“ (Во: Донева, 2014: 133).

Од наведените дефиниции може да се заклучи дека социјалната работа претставува помагателна професија, која во демократските граѓански општества е во функција да им служи и помага на граѓаните, со превземање на социјална акција кога клиентот се наоѓа во состојба од социјална потреба. Мисијата на социјалната работа подразбира дека таа во „своите различни форми се обраќа на бројни, комплексни односи помеѓу луѓето и нивното опкружување“ и треба да им овозможи да ги развиваат „своите потенцијали, да ги збогатат сопствените животи, па оттука да ги спречи различните облици на дисфункционалности“ (Milenković, 2010: 8).

Социјална работа е насочена кон интервенции за социјална поддршка и помош, а со кои ќе се реализираат развојни, заштитни, превентивни и/или терапевтски цели. Оттука се идентификувани следниве основни цели на социјалната работа:

- Полесно вклучување на маргинализираните, социјално исклучените, ранливите и лицата во ризик во општеството;
- Надминување на бариерите, нееднаквостите и неправдите кои постојат во општеството;
- Формирање на тимови со цел да се мобилизираат поединци, семејства, групи, организации и заедници за да се подобри нивната благосостојба, и да им се пружи помош во решавање на нивните проблеми со зајакнување на капацитетите;
- Помош и едукација на лица во ризик за полесно да ги искористат ресурсите и да добијат подобри услуги во нивните заедници;
- Имплементирање на политики и програми кои имаат за цел подобрување на општата благосостојба на луѓето, промовирање и развој на човековите права, како и промовирање на колективна општествена хармонија и социјална сигурност;
- Застапување на луѓето пред релевантни локални, национални, регионални и/или меѓународни институции;
- Дејствување со и/или за луѓето и залагање за имплементација на политики кои се во согласност со етичките принципи на професијата;
- Дејствување со и/или за луѓето и залагање за промени во оние политики и услови во кои луѓето се маргинализирани, и во кои не се почитуваат човековите права;
- Заштита на правата и интересите на лицата кои не се во позиција самите да го сторат тоа, како што се, на пример децата или лицата со попреченост во развојот, односно лицата со одземена деловна способност;
- Елиминирање на нееднаквоста;
- Почитување на човековите права и почитување на традициите, различните култури, идеологии, убедувања и религии на различните етнички групи во

општествата, доколку тие не се во спротивност со основните човекови права.

- Планирање, организирање и развивање на програми за остварување на целите на социјалната работа. (www.ifsw.org.en)

Од страна на Националната асоцијација на социјалните работници, во 1982 година се поставени следниве цели на социјалната работа:

- Зголемување на човековите развојни, одбрамбени способности и способностите за решавање на проблеми;
- Поврзување на луѓето со системите кои ги обезбедуваат со ресурси, услуги и можности;
- Подобра ефективност и ефикасност на системите кои ги обезбедуваат луѓето со ресурси и услуги;
- Развој и подобрување на социјалната политика. (Видановиќ, 1998)

Може да се воочи дека паралелно со развојот и промените во социјалната работа се менуваат и нејзините цели. Денес се поставуваат конкретни, прецизни и мерливи цели, за разлика од минатото кога целите на социјалната работа биле општо, генерално поставувани.

Според Марија Донева (2014), социјалната работа ги има следниве задачи: истражување на социјалните проблеми, планирање на пошироки и сеопфатни мерки со цел да се решат одделни појави и проблеми, создавање на програми и мерки за поединечни акции, развивање на превентивна работа со што би се намалила потребата од давање на непосредна помош, координација и соработка со разни општествени фактори во решавање на социјалните проблеми, давање на помош на групи и поединци кога тие не се во состојба сами да ги решат своите проблеми, помош при елементарни непогоди, а во рамките на локалната заедница социјалниот работник има улога на организатор и иницијатор на социјалните акции.

Задачите на социјалната работа произлегуваат од нејзиното дефинирање и тие се менуваат согласно општествените промени. Основна задача на социјалната работа е да обезбеди достапност на општествените услуги за корисниците. Праксата на социјалните работници треба да биде

втемелена на резултати од евалуациски истражувања, а не да биде втемелена на претпоставки за тоа што претставува добра пракса. Социјалните работници треба да бидат и истражувачи во процесот на работа, да прават евалуација на работата, да ја почитуваат разликоста, да ги заштитуваат и унапредуваат човековите права, да ги заштитуваат корисниците од дискриминација, и да ги зајакнуваат капацитетите на корисниците на услугата. (Trevithick, 2004, Ајф, 2009)

Вообичаено, кога се зборува за социјалната работа најчесто се мисли на социјалната работа во областа на социјалната заштита и на методот социјална работа со поединец и семејство. Меѓутоа, социјалната работа опфаќа повеќе подрачја на работа, како на пример: социјална работа во образованието и воспитанието, во здравството, производството, локалната заедница, социјална работа при природни катастрофи и вонредни состојби, патролна социјална работа или теренска социјална работа. Притоа главно се применуваат три методи на работа: социјална работа со поединец и семејство, групна социјална работа и социјална работа во локална заедница.

Најзначајни модели во социјалната работа се медицинскиот и стратешкиот модел на работа. Медицинскиот модел на работа е постар и потекнува од Мери Ричмонд, и притоа социјалната работа се поврзува со медицината. Корисникот на услуга се третира како лице кое пати од социјални болести и кое треба да се излечи, да се „врати во нормала“, па затоа се користат и медицински термини: анамнеза, дијагноза, терапија, третман, прогноза. Со ваквиот начин на работа, корисникот на услугата е ставен во пасивна позиција, кој само слуша и ги следи инструкциите на социјалниот работник, кој пак „најдобро знае“ што е добро за лицето, а вообичаено проценката се врши според неговите лични убедувања, вредносни ставови и норми.

Стратешкиот модел пак, како сè поактуелен модел на работа, и кој треба да го замени традиционалниот, медицински модел, на преден план го става изборот на клиентот во носењето одлуки и решавањето на проблемот. Имено, корисникот на услуга има активна улога и тој самиот избира како ќе го реши проблемот, секако со помош на социјалниот работник, чија улога е да го води и насочува клиентот, односно да го менаџира неговиот проблем. На овој начин се

надминува моделот на нудење готови решенија и притоа се бараат и истакнуваат потенцијалите на корисникот, земајќи ги предвид неговите лични ставови, вредности и норми, и заденички се бараат соодветни ресурси за решавање на проблемот. За разлика од медицинскиот модел, кадешто повеќето термини се медицински, термините во стратешкиот модел се повеќе менаџерски: стратегија, промена, интервенција, проект, менаџирање на случај.

2.2 Еколошко-системска перспектива во социјалната работа

Поимот средина, иако од секогаш бил актуелен, својата ренесанса ја доживува во најновата концепција на социјалната работа (еколошкиот пристап). Еколошкиот пристап во социјалната работа својата популарност ја добива во 70-те години на минатиот век. Според Халми, социјалната екологија „е форма на општа теорија на системи која се занимава со проучување на човекот и неговата околина, и во најширока смисла ја проучува дистрибуцијата на луѓето, групите и институциите, односите помеѓу нив, промените до кои доаѓа во процесите на адаптација, комплементација и кооперација“ (Во: Донеvsка, 2014: 89). Во овој пристап праксата на социјалната работа е насочена кон подобрување на интеракцијата помеѓу луѓето и околината и се преземаат низа мерки за засилување на меѓусебната доверба, а што пак придонесува за похумано живеење и општ напредок.

Еколошката перспектива опфаќа две големи прашања:

- кои специфични социјални третмани се потребни за да му овозможат на клиентот да ги оставри поставените цели во третманот;
- идентификување на изворите на раздор во клиентовите еко-системи, како и изворите со кои може да се зајакне клиентот. (Pardeck, 1996).

Еколошката перспектива подразбира познавање на различни системи вклучени во интеракција помеѓу луѓето и нивната животна средина:

- интраперсонален субсистем (биолошко-психолошки, когнитивен, емоционален, бихевиорален, мотивационен)
- интерперсонален субсистем (дете-родител, партнерски, семеен, пријатели)
- субсистем на физичкото опкружување (соседство, домување, локална заедница). (Hepworth, Rooney, at all, 2010: 62)

Во социјалната работа посебно е значајна анализата на основните микро-средински кругови - семејството, групата на врсници, соседството. Во сите овие кругови се анализираат природните, биолошките и социјалните влијанија врз единката, и ниту еден од овие фактори не може да биде занемарен. Според група теоретичари екосистемот може да се разгледува од аспект на: микро-

систем кој го вклучува основниот систем од непосредната околина на поединецот; мезосистем кој ги вклучува интеракциите помеѓу микросистемите; и макросистемот кој е најголем и ги опфаќа силите кои влијаат на поединецот како што се културни, економски, политички, социјални сили. (www.scholarwork.wmich.edu)

Според Пинател, во социјалната работа средината се дели на: (Доневска, 2014)

- општа средина (сè она што не опкружува); и
- лична средина која може да биде неизбежна, случајна и избрана

Неизбежна средина, или примарна средина, е средината поврзана со местото на раѓање на човекот, местото на престој на неговото семејство, со сите негови географски, историски и културни обележја. Примарната средина има пресудно значење за развојот на единката во периодот на детството. Според наше мислење и во постари години човекот главно се движи во една одредена средина. Истата може да биде примарна или избрана. Токму поради тоа во социјалната работа во локалните заедници се препорачуваат посебни програми за деца и стари лица, бидејќи токму овие генерации своите животни активности ги обавуваат во еден определен простор (најчесто местото на живеење).

Случајната средина претставува училиштето, местото каде единката се припрема за некоја струка (занает), војската, односно средината во која единката случајно престојува.

Избраната средина зависи од индивидуалната одлука на единката. Избраната средина често е подвижна. Особено во младоста, единката на извесен начин ја „преместува средина со себе“, бидејќи често ја менува.

За утврдување на околностите во кои се јавува социјалниот случај, најважна е анализата на личната средина и притоа се разгледуваат материјално-економските аспекти, социјално-психолошките аспекти и социјалните компоненти на средината (Видановиќ, 1998). Сите општествени целини како што се единки, групи, организации и заедници се перцепираат како системи, и поради тоа се изложени на истите принципи на дејствување. Секој систем има своја внатрешна организација составена од подсистеми и односи со

средината во која функционира. Човекот како единка може да биде перцепиран како систем составен од различни подсистеми и односи со својата средина. Истиот човек стапува во релации со други луѓе (кои исто така претставуваат одредени системи) и е подсистем на поголемите системи, како семејството, општествената група, професионалната група и слично. Општествената група пак, може да биде перцепирана како сложен систем составен од единки или подгрупи кои ги формираат нејзините подсистеми. Но, понатаму и самата група е подсистем во однос на некој поголем систем, како што е некоја организација или заедница. Рон Берталанти таткото на општата теорија на системи, го дефинира системот како „комплексност на елементи кои се наоѓаат во меѓусебна интеракција“ (Во: Донева, 2014: 89). Теоријата на системи одговара на прашањето како функционира човекот. Промената во еден од подсистемите (физички, социјален или духовен) влијае врз трансформацијата на другите подсистеми.

Еколошкиот пристап е квалитативно нов пристап во социјалната работа. Тој обезбедува рамнотежа помеѓу лицето и животната средина. Овај баланс е од клучно значење за третманот во социјалната работа и овозможува практичност, ефективност и отчетност. (www.scholarwork.wmich.edu) Во него се потенцираат новите вредности на човекот, односно неговиот раст, развој на потенцијалите кои ги поседува, богатството на неговата околина која му помага/попречува во развојот на неговите квалитети. Социјалната екологија го проучува односот помеѓу човекот и неговата животна околина, просторната дистрибуција на луѓето, групите и институциите, односите помеѓу нив, промените во адаптацијата, компетенцијата и кооперацијата. Од тој аспект таа има голем број допирни точки со социјалната работа, бидејќи ја проучува природата на меѓусебниот однос помеѓу личноста на единката и средината, личноста и одредената ситуација, итн. Во еколошките концепции при анализа на одредени релации, најчесто се применува системскиот пристап. Еден од најпознатите модели преку кои се објаснува екосистемот е моделот „ПОЕТ“. ПОЕТ е кратенката (од англиски јазик) која означува: П- популација, О- социјална организација, Е-физичка околина, Т-технологија. Во овој модел меѓузависноста во екосистемот се сведува на четири фактори. Секој елемент од екосистемот е во меѓусебна релација со другите фактори и, воедно, промената во било кој елемент на екосистемот предизвикува промени во

целиот систем. Така на пример, намалувањето или зголемувањето на популацијата, или промените во физичката околина ќе доведат до трансформација на социјалната организација. (Доневска, 2014; Pardeck, 1996)

2.3 Пристапи во практичната социјална работа

Во социјалната работа се применуваат класичните методи на социјална работа со поединец и семејство, работа во група и во локална заедница. Современите трендови ја наметнуваат потребата од дополнување на овие методи со нови, кои ќе придонесат за поуспешна реализација на практичната работа. Трендовите во социјалната работа се видливи преку збогатување на класичните методи на работа со повеќе пристапи: системскиот, психосоцијалниот, проблемскиот, структуралниот, општиот пристап.

Во научната литература постојат обиди да се обединат двете опции (системската и методската), како што тоа го прави Ј. Андерсон. Според него најчести пристапи во решавање на проблемите во социјалната работа се: (Во: Донева, 2014)

- системскиот пристап насочен кон клиентот (се однесува на луѓе кои бараат помош-услуги); и
- системскиот пристап насочен кон целта (се работи за лица, кои сакаат да постигнат одредени промени).

Разликувајќи ги двата пристапа, Андерсон смета дека во нив има место и за класичните методи, и во оваа обединета опција може да се разликуваат четири пристапи:

- работа со единката за неа;
- работа со единката и нејзиното опкружување - за неа;
- работа со други лица за единката;
- работа со локалното население за единки или групи.

Тој истакнува дека ефективната помош во решавањето на индивидуалните проблеми на клиентот не може да се ограничат само на терапевтската работа, бидејќи таа зависи и од внатрешните дејствувања на институциите кои даваат помош и од заедницата во која клиентот живее.

Мислењата на експертите за системскиот пристап се различни. Една група на автори сметаат дека системскиот пристап во социјалната работа обезбедува корисни концепти за опишување на интеракциите помеѓу лицата и ситуациите, но има ограничувања при интервенција во специфични ситуации. Други автори тврдат дека системскиот концепт не вклучува многу специфични

знаења. Тука се и авторите кои сметаат дека системските теории даваат корисни метафори за концептуализација на односите помеѓу комплексни организации и интеракции. (Pardeck, 1996)

Во психосоцијалниот пристап можни се различни интервентни процедури. Интервенцијата во кризни ситуации е постапка која се применува во услови кога социјалното функционирање на единката или групата е нарушено, а како последица на сложена или тешка состојба. Целта на третманот е да се овозможи нивно нормално функционирање и да се зајакнат нивните способности за умешно разрешување на проблемите. (Доневска, 1999: 148-152) Според ГАПС (група на професионалци за развивање и унапредување на психодинамиката и психотерапијата во социјалната работа), психодинамичниот пристап во рамките на социјалната работа е заснован врз психоаналитичката теорија и пракса. Според нив тоа е обид за мобилизирање на силите на личноста, на нејзините ресурси во животната средина, на стратешките точки за да се подобрат можностите на поединецот и да се развие поефикасно лично и интерперсонално функционирање. (www.gaps.org.mk)

Друг вид на интервенција е медијацијата, под која се подразбира посредување во разрешувањето на конфликти кои се јавуваат во рамките на семејството. Притоа, социјалниот работник, или друго стручно лице кое е неутрално, помага во комуникацијата и ги одредува потребните активности за да се постигне компромис. Во бихејвиорално-когнитивниот модел, целта на интервенцијата е да им помогне на клиентите да го променат однесувањето кое е општествено неприфатливо. Најчесто се применува за време на ресоцијализација, рехабилитација, како и во семејната терапија. Проблемскиот пристап поаѓа од гледиштето дека целата човекова егзистенција претставува постојано разрешување на проблеми и се применува при разрешување на актуелни состојби кај клиентот. (Доневска, 1999: 148-152)

Структуралниот пристап ги нагласува општествените причинители на проблемите на клиентот и се потпира врз две заложби: индивидуалните проблеми се одраз на општествена дезорганизација, а не на индивидуална патологија, и сите социјални работници, независно каде се вработени, имаат обврска да дејствуваат врз база на правни и институционални решенија. (Доневска, 1999) Структуралниот пристап е спротивен на традиционалниот пристап во социјалната работа, кој се заснова на медицинскиот модел, во кој

клиентот има пасивна улога, а фокусот е повеќе ставен на личноста, отколку на состојбата во која се наоѓа личноста. Спротивно на овој модел, структуралниот пристап акцентот го става на односите помеѓу луѓето и специфичните социјални состојби. Се истакнуваат интеракциите помеѓу луѓето и специфичните општествени, политички и економски состојби. (Golberg Wood, Tully, 2006)

Кој пристап ќе се примени во решавање на одреден проблем зависи од неколку услови:

- од категоријата на клиентот и од целта која треба да се постигне;
- од компетенциите на стручното лице што го применува; и
- од средината во која живее клиентот.

Сепак треба да се има предвид дека примената на одреден пристап не е сама по себе цел, туку целта е разрешување на проблемите на клиентите.

2.3.1 Општиот пристап како нов метод на социјалната работа

Како што веќе посочивме, класичните методи во социјалната работа се работа на случај, групна социјална работа и социјална работа во локална заедница. Но, поради влијанието на современите трендови, како што посочува Борнарова, класичната поделба на методите на работа станува неодржлива и сè повеќе се наметнува потребата социјалните работници да се оспособат за работа со системи со различна големина. Затоа, класичните методи сè почесто се комбинираат, па оттука тие се делат на: микро практична работа која опфаќа работа на случај и групна социјална работа; и макро практична работа која ја опфаќа социјалната работа во локална заедница, или пак се групираат во две групи: социјален третман на индивидуи, семејства и групи; и планирање, администрација и организација на локалната заедница. Во таа насока, според Борнарова е мошне битно да се обединат класичните методи, односно да се обединат заедничките методолошки компоненти, бидејќи општите фази на проценка, планирање, акција и евалуација се карактеристични за секој рационален пристап базиран на решавање на проблем. (Борнарова, 2012)

Кога станува збор за специјалистичкиот или општиот пристап во социјалната работа, ставовите се поделени. На една страна се авторите кои сметаат дека поради широкиот опсег на социјалната работа, со специјализацијата ќе се зголеми нејзината ефективност, а на друга страна се авторите кои сметаат дека токму поради тоа социјалните работници треба да бидат општи практичари кои ќе ги применуваат различните методи на работа. Ако предноста на специјалистичкиот пристап е во длабочината на експертизата која ја поседува социјалниот работник во одредената област, тогаш предноста на општиот пристап е во флексибилноста. Социјалниот работник во улога на општ практичар пристапува на холистички начин и користи различни методи во работата со клиентот, а кога има потреба ги упатува корисниците до други соодветни ресурси и специјализирани стручни лица, во согласност со нивните потреби. Оттука, „ако под метод се подразбира „редоследна систематска процедура“, а под општо, нешто што претставува „заедничка карактеристика“ на некоја група „неограничена со специјализација“, тогаш општата практика на

социјалната работа може да се дефинира како метод заеднички за сите традиционални методи во социјалната работа“ (Борнарова, 2012: 146).

Со други зборови, општата практика на социјалната работа претставува начин на работа, во кој се обединети класичните методи на работа, и таа соодветствува на модерниот пристап во социјалната работа, кој пак подразбира промена на праксата фокусирана врз поединецот, кон поширока област на интервенции во систем составен од поголем број индивидуи. Поради воведување промени за подобро социјалното функционирање, во најопшта смисла, општата практика се фокусира врз зависноста помеѓу индивидуалните и колективните прашања во работата со повеќе системи кои го опкружуваат поединецот - општеството, заедницата, соседството, формалните и неформални групи, семејството и други индивидуи. Таа треба да пружи помош на индивидуите, семејствата, малите групи и пошироките социјални системи, кои треба да работаат на промени во насока на промовирање најдобри можни односи помеѓу луѓето и нивната средина. Во овој процес се применуваат сите методи на социјална работа, и класичните и иновативните, а може да се реализираат поединечно или пак во комбинација. Целта е задоволување на потребите и намалување на стресот, преку подобрување и зајакнување на капацитетите и на системот и на корисникот. Притоа се интервенира на повеќе нивоа: интраперсонално, семејно, интерперсонално, организациско, локално, институционално и на општествено ниво.

Општата практика на социјалната работа е холистичка и унитарна. Приоритет се животните проблеми, за разлика од медицинскиот модел во кој акцентот е ставен на патологијата. Оттука произлегува и широка платформа на општата практика во која се применува системското размислување во процесот на решавање конкретни проблеми. Притоа, поимите и концептите на системската теорија и еколошката перспектива нудат корисна рамка за општата практика, бидејќи и во двете концепции се нагласени интеракциите со средината. Општиот практичар дава услуги кои се различни по својата природа, обезбедува конкретни услуги, интервенира во кризни ситуации, применува терапевтски активности, па затоа треба да ги познава системските принципи и да ги применува при решавањето на проблемите. Она што треба да се нагласи е дека услугите се фокусирани врз социјалното функционирање, односно врз интеракцијата на корисникот и социјалните системи во задоволувањето на

потребите. Затоа социјалниот работник мора да биде во интеракција со индивидуите и социјалните системи. Овој метод на работа, базиран на целисходна системска процедура, се реализира во осум основни фази: (Борнарова, 2012)

1. Идентификација на потешкотии/ незадоволени потреби;
2. Ангажирање;
3. Собирање на податоци;
4. Проценка/ дијагноза;
5. Планирање и договор за работата;
6. Имплементација/ интервенција/ терапија;
7. Евалуација; и
8. Завршување/ терминација.

Во фокусот на интерес на општиот практичар се следниве основни системи: системот на промена, системот корисник, фокалниот систем, систем акција и ресурсниот систем. Општиот пристап бара од социјалниот работник да ја проценува ситуацијата на корисникот и да донесува одлука кој систем треба да биде приоритетен, односно кој ќе биде центар во работата или цел на промената. Со оглед на тоа дека системите можат да бидат различни, општиот пристап подразбира умешност во користењето и примената на знаења во работата со секој од нив.

2.4 Апликативната функција на зајакнувањето во социјалната работа

Во социјалната работа со терминот „зајакнување“ се означува процесот преку кој единките или групите ја развиваат свеста за своите способности за контрола или влијание врз себе и врз другите, и учат на кој начин можат ефективно да го вршат тоа влијание. Овој процес се реализира преку методски дејствувања со кои се зајакнуваат одбрамбените механизми на единките и се оспособуваат самостојно да се грижат за своите потреби. (Доневска, 2014: 160). Всушност, во тој процес социјалните работници даваат помош за да можат клиентите самите да си помогнат.

Идејата за зајакнување на клиентите во социјалните сервиси, во американската социјална работа се појавила во 70-тите години, како реакција на променливите економско-социјални услови на живеење. Имено, се појавила потребата луѓето да се научат и подготват како може да си помогнат тогаш кога згрижувањето и поддршката од страна на државата и нејзините институции изостанува.

Овај концепт се фокусира врз зајакнувањето на луѓето низ нивниот живот, зајакнувањето на индивидуите, групите, семејствата и локалните заедници, со цел да се развие нивниот потенцијал, да се изнајдат средства и да се промени и подобри средината. (Turner, 2011: 157) Според Томсон (Thompson) зајакнувањето не е нешто што може да се направи за другите луѓе, туку нешто што може да се направи само заедно со нив. Во социјалната работа зајакнувањето подразбира лоцирање и координирање на соодветни ресурси и заедничка работа, или овозможување на ранливите и немоќните лица да ги регенерираат своите внатрешни потенцијали и да превземаат контрола врз нивните животни околности (Thompson, 2007: 21-24). Според него, зајакнувањето може да биде на лично, културно и структурно ниво, односно може да биде на едно или на повеќе нивоа, и тие меѓусебно се поврзани. На културно ниво целта е да се оневозможи личната негативна дискриминација, од страна на самиот поединец кон себе си (Clark, 2000). Зајакнувањето на лично ниво се одвива кога поединците се обезвреднуваат, и им се одзема можноста

да одлучуваат за прашања кои влијаат врз нивните животи (Banks, 2001). Зајакнување на структурно ниво се однесува на инволвираноста на корисниците кои не се вклучени, на пример на старите лица во управувањето и водењето на станбени згради или дневни центри за стари лица (Thompson, 2007).

Улогата на социјалниот работник кој ги применува принципите на зајакнување е да го советува клиентот како да пронајде потенцијална поддршка во семејството, групата и во локалната заедница, односно да го активира самиот клиент. Исто така социјалниот работник треба да го сензибилизира клиентот за сопствената беспомошност. Безволноста произлегува од личната неумешност во социјалното или емоционалното функционирање. Според концепцијата на зајакнувањето треба да се осознаваат личните недостатоци и да се развиваат програми за нивно санирање или соодветна компензација. Третата улога на социјалниот работник во зајакнувањето на клиентот е улогата на учител, бидејќи контролата врз својата средина и околина подразбира поседување на одредено знаење и умешност. Клиентот кој има проблеми во воспоставувањето на односи со својата средина, треба да ги знае причините за таквата состојба, да ги знае своите права и средствата за ефикасно делување. (Доневска, 2014, Thompson, 2007)

Концепцијата на зајакнување е поврзана со идејата на групите за самопомош, како алтернативна форма на професионалната социјална работа. Преку дружење се зајакнуваат единките во нивното општествено функционирање, па затоа обединувањето на луѓето во различни видови групи има пред сè психолошки димензии. Како што посочуваат Казт и Бендер, групите на самопомош го засноваат своето дејствување врз чувството на беспомошност и по тоа се разликуваат од групите кои се основани на заеднички интерес. Огромната популарност на групите за самопомош влијаела врз методските унапредувања во социјалната работа. Имено, во 80-тите години социјалните работници самопомошта ја вовеле како техника на дејствување за социјалните случаи и различните групи. (Доневска, 2014)

Концепцијата на зајакнување има свои идеолошки димензии и е поврзана со идејата на новиот популизам. Во услови на расни и етнички економско-социјални нееднакости, таа е и своевидна филозофија за

подобрување на ситуацијата на загрозените етнички малцинства и, воедно, е методика на работа во тие средини. (Leonarder, 2007, Thompson, 2007) Концепцијата на зајакнување се поврзува со идеите на познатиот бразилски педагог Пауло Фреире, претставник на т.н. „еманципациона педагогија“ и „теологија на ослободување“, развивана во редовите на свештениците во Латинска Америка. (Доневска, 2014)

Методскиот пристап кој ги потенцира техниките на зајакнување има еклектички карактер. Контактот со странка се заснова врз соработка, доверба, и взаемни влијанија помеѓу неа и социјалниот работник. Техниките кои се употребуваат се најчесто драматизирани вежби на поведенија, со чија помош клиентот учи како треба да интервенира во средината за да се постигне одредена цел. Доневска посочува на следниве техники за зајакнување на личноста на клиентот:

- дефинирање на сопствениот проблем од страна на самиот клиент;
- идентификација на силните, моќни карактеристики на клиентот;
- анализа на влијанијата кои дејствуваат врз клиентот;
- учење на посебни умешности;
- мобилизација на средствата.

Концепцијата на зајакнување е спротивна на концепциите според кои треба да постои одредена дистанца во односите со клиентите. Со ваквата концепција за дистанца од клиентот, всушност, клиентот се третира како објект, односно тој се стигматизира, а социјалната работа се доживува како еден вид општествена контрола. Во социјалната практична работа повеќе е присутен контактот „лице в лице“, додека макотрпната и долготрајната активност со која се влијае врз промените во локалната средина е запоставена. (Доневска, 2014, Thompson, 2007)

2.5 Мониторинг, евалуација и супервизија за поквалитетна социјална услуга

Една од основните реформски цели во социјалната заштита е воведување на квалитетен систем, што подразбира воведување на мониторинг, евалуација и супервизија, а секој овластен давател на услуги е должен да ја обезбеди нивна реализација. Целта е да се обезбеди квалитет на услугите, преку зачувување и развивање на професионалните стандарди и стандардите на одредена служба.

Потребата од спроведување мониторинг, евалуација и супервизија во системот на социјална заштита, всушност, произлегува од потребата за осовременување на организацијата и методологијата на работа на давателите на услуги, како и од потребите на стручните лица кои секојдневно се соочуваат со сложени животни проблеми на своите клиенти. Од давателите на услуги често се бара или им се дава поддршка во развивањето на начини за следење на услугите кои ги даваат (мониторинг) и во оценувањето и вреднувањето на резултатите на тие услуги (евалуација). Целта на следењето на услугите (мониторирањето) и вреднувањето (евалуацијата), е да се увиди реалното ниво во исполнувањето на поставените норми и резултатите од давањето на услугите. Мониторингот и евалуацијата овозможуваат планирање, унапредување и развој на услугите; исполнување на минимални стандарди при давањето услуги и почитување на договорот; информирање на јавноста и локалната заедница за бенефитот од услугите. (Spooner, McDermott, 2008)

Мониторингот и евалуацијата се постапки со кои се обезбедува најголемо можно ниво на квалитет на услугите. Со терминот „мониторинг“ (следење) се означува постапка за идентификување на она што се случува во процесот на давање услуги:

- регуларност на побараните активности;
- конзистентност и континуитет на барањата;
- ниво на исполнетост на минимални стандарди.

Имено, мониторингот ги опфаќа активностите за следење и надгледување на услугите, предвидени со индивидуалниот план на активности, изработен заедно со клиентот. Исто така се следи динамиката на работа, почитувањето на

законските рокови и другите рокови на планираните активности. Всушност, мониторингот најчесто се реализира според однапред дефиниран план, и само во исклучителни ситуации може да се направи и вонреден мониторинг. (Spooner, McDermott, 2008) Следењето, исто така, подразбира систематско и редовно собирање на податоци во процесот на давање услуги, за да се подготви „теренот“ за адекватна евалуација.

Евалуацијата пак е постапка за проценка на резултатите од дадената услуга:

- степенот до кој услугата допринела да се одржи или подобри квалитетот на живот на корисникот;
- степенот до кое ниво корисникот се одржува или унапредува со услугата;
- степенот на задоволството на клиентот од услугата. (Spooner, McDermott, 2008; Ćuk, 2009)

Евалуацијата не е само завршна проценка на некој проект, програма или услуга, таа може да биде и проценка на сите фази на планирање и давање социјални услуги, односно на реализираните активности по однапред утврдени критериуми или стандарди. Таа е проценка на резултатите на однапред проектираните и планирани активности на некој поединец, група или институција. Затоа, евалуацијата е важен елемент во изборот на методите на работа, како и во градењето на стратегија за постигнување на финалната цел. Таа може да има внатрешен и надворешен карактер. Со внатрешната евалуација се самооценува, кој сум јас, што работам, со кого работам, како дејствувам, како ме гледаат другите, во кои институционални рамки дејствувам, а надворешната евалуација се однесува на кој се оценува, што се оценува, зошто се оценува, како се оценува, времето кога се оценува и резултатите од оценката. (Доневска, 2014: 189)

Имено, ако мониторингот има за цел да го следи процесот на давање услуга, евалуацијата е насочена кон тоа какви резултати, т.е ефекти, дава услугата. Мониторингот и евалуацијата, се активности кои може подеднакво да се користат, при што едната постапка не ја исклучува другата. Начинот на нивното реализирање зависат од:

- групата на корисници, нивниот број и нивните потенцијали;

- ресурсите кои се достапни на давателот на услуги за да спроведе евалуација;
- сложеноста на информацијата која се бара во текот на евалуацијата.

Давателот на услугата сам избира како ќе го спроведе мониторингот. Може да употреби анкета, интервју (неструктурирано, полуструктурирано и структурирано), фокус групи, набљудување и анализа на содржина. (Spooner, McDermott, 2008)

Супервизијата, како метод на совладување на професионални знаења, во подрачјето на социјалната работа почнала да се развива во САД, кон крајот на 19. век. Таа е поврзана со дејствувањето на Мери Ричмонд, која прва го употребила терминот „супервизија“ при обидите да организира добротворна социјална работа. Зборот „супервизија“ потекнува од латинскиот збор „super“ (над) и „videre“ (да набљудуваш, да видиш). Оттука, супервизорот е дефиниран како набљудувач, односно лице кое ја надгледува работата на некој друг во однос на начинот на кој е сработената работа, а и во однос на тоа колку е сработено. Имено, супервизијата се интересира како работата е сработена на квантитативно и квалитативно прифатливо ниво. Во почетоците на социјалната работа супервизијата била насочена кон надзор и организациска контрола на социјалната работа. Според некои автори супервизијата се однесува на инспекција и ревизија на програмите и работата на институции, а многу поретко на работата на индивидуалците во рамките на програмите. (Kadushin, Harkness, 2014)

Во 1911 година во САД е организирана првата едукација за супервизија, а во 1936 година Вирџинија Робинсон (Virginia Robinson) ја напишала книгата под наслов „Супервизијата во социјалната работа со поединец“. Во Европа супервизијата продира во 50-те години на 20. век, како дел од Маршаловиот план за помош по Втората светска војна. (Van Kessel, 1999).

Целта на супервизијата е да обезбеди квалитетна работа, адекватна организациска поставеност, како и професионален развој на стручните работници и зголемување на нивните компетенции. Супервизијата ја спроведува професионалец, едуциран за овој начин на работа. Оттука, супервизијата е насочена кон:

- заштита на интересите на корисникот;

- почитување на стандардите и процедурите;
 - унапредување на стручна и квалитетна работа;
 - лично и професионално унапредување на стручните работници низ континуирано учење;
 - поттикнување и зајакнување на стручните работници да превземат одговорност за својата работа и одлуки;
 - превенирање од професионален стрес и согорување на работа.
- (Ajduković, Cjaverč, 2001; Brkič, 2008)

Супервизијата е процес кој обезбедува ефикасно преиспитување на практичната работа, односно на нејзиниот исходот, и зачувување и унапредување на професионалните и организациските стандарди за квалитет. Супервизијата се дели на интерна (внатрешна) и екстерна (надворешна) супервизија (Димитријоска, 2011/2012; Ajduković, Cjaverč, 2001). При интерната супервизија, супервизискиот процес се реализира континуирано во организацијата на овластениот давател на услуги. За нејзино спроведување може да се вработи професионалец - супервизор, или пак таа задача да ја превземе некој од вработените стручни лица, кој покрај другите работни задачи дел од работното време ќе работи како супервизор. Но, и во двата случаи се подразбира дека супервизор може да биде само стручно лице кое добро го знае работниот процес, кој поседува потребни знаења и вештини, ги знае супервизиските методи и техники, а кој поседува и соодветни морални квалитети. (Kadushin, Harkness, 2014)

Екстерната супервизија подразбира ангажирање на супервизори надвор од организацијата на овластениот давател на услуги. При ангажирањето на екстерниот супервизор е потребно да се направи договор за реализација на супервизијата, како и за меѓусебните обврски. (Kadushin, Harkness, 2014) Имајќи ја предвид постојната ситуација во нашиот систем на давање социјални услуги, супервизорот може да се ангажира од Центарот за социјална работа, невладините организации, Заводот за социјални дејности, специјализираните агенции, дури може да се ангажираат и истакнати стручњаци или поединци, автори на акредитирани програми, нарачатели на услуги, или други даватели на иста или слична услуга.

Супервизијата се темели врз партнерство помеѓу супервизорот и супервизираните, со поддршка на раководните структури. Доколку една или повеќе страни не учествуваат активно во процесот, или пак го попречуваат процесот, супервизијата нема да биде ефективна и корисна. (Cicak, 2011) Супервизорот треба доследно да ги применува стандардите на стручната работа. Тој координира, насочува, обучува, поттикнува и ја евалуира работата на стручните работници. Помага да се постигнат оптимални ефекти во задоволување на потребите на корисникот, но воедно ги поддржува и стручните работници. Во организирањето на супервизијата, води сметка таа да биде автентична, доверлива, професионална, неутралена, објективна, а кон лицата врз кои се спроведува супервизијата се однесува со почит. Супервизорот креира, реализира и го насочува супервизискиот процес, ги следи постигнатите ефекти и по потреба ги корегира активностите или ги рedefинира целите. Исто така супервизорот има обврска да прави годишни извештаи за напредувањето на ангажираните работници чија работа ја супервизира и предлага планови и програми за нивно стручно усовршување и професионално унапредување. (Kadushin, Harkness, 2014; Cicak, 2011)

Оттука, супервизијата е еден динамичен, креативен и интеракциски процес. Доколку таа е добро испланирана и осмислена, професионално го зајакнува и супервизорот и водителот на случајот. Во таа насока се истакнуваат три основни функции на супервизијата: *административна, образовна и поддржувачка*:

- Административната функција подразбира воведување и одржување на нови/добри стандарди во работата, координација и усогласување на праксата и административните процедури, и обезбедување ефикасност во работата;
- Образовната подразбира поттикнување на образовниот развој на секој ангажиран работник, а со цел да се поттикне свеста за значењето на континуираното учење и усовршување;
- Поддржувачката подразбира одржување на хармонични работни односи како со корисниците, така и со соработниците, и поддршка на супервизираните даватели на услуги кои работаат на сложени проблеми на корисникот. (Димитријоска, 2011/2012; Kadushin, Harkness, 2014)

Во зависност од функцијата на супервизијата се групирани задачите на

супервизорот. Административната функција на супервизорот се остварува низ активности кои поттикнуваат ефикасност на давањето на услуги спрема корисниците по пат на: (Kadushin, Harkness, 2014)

- обезбедување на реализација на законските начела и процедури, со што се овозможува праксата да биде законски заснована;
- учество во одредување на приоритети на работа и пратење на целокупниот процес на давање на услуги на корисниците;
- следење на степенот на вклучување на ангажираните работници во процесот на супервизија;
- насоченост кон административните прашања, организацијата на времето и обемот на работа на ангажираните работници;
- контролирање на роковите и реализацијата на плановите за работа и работните задачи;
- надгледување, ревизија и евалуација на работата (со професионалци и други учесници ангажирани во работата со корисниците).

Во едукативно - развојните задачи спаѓаат:

- запознавање на приправниците и ново вработените стручни работници со работните задачи (улога на супервизор - ментор) ;
- проценка на компетенциите и поддршка во идентификувањето на потребите на стручниот работник за понатамошен развој и обуки;
- поддршка на нивно вклучување во нови форми на учења.

Во овој комплекс задачи посебно се истакнува улогата на супервизорот во пренесување на сопствените знаења, вештини и информации на супервизирање по пат на размена на искуства. Поддржувачката функција се реализира преку следните задачи:

- развивање на креативна атмосфера, во која супервизираниите можат да ја согледуваат сопствената работа и ефектите од таа работа;
- разговор за актуелната практична работа;
- меѓусебен разговор за тешкотиите во колегијалните односи и поддршка во разрешување на евентуалните конфликти;
- проширување на професионалните и лични супервизирани увиди и нивна интеграција во работниот процес.

Во зависност од тоа со колку лица работи супервизорот, супервизијата може да биде *индивидуална или групна*. (Ajduković, Cjaverč: 2001; Kadushin,

Harkness, 2014). Во индивидуалната супервизија супервизорот работи со едно лице кое се супервизира. Целта на индивидуалната супервизија е следење и заштита на квалитетот на работата, како и помош при надминување на проблемите и тешкотиите во работата. Исто така, индивидуалната супервизија треба да го поттикнува професионалното усовршување на супервизираниот работник и да ги зајакнува неговите лични и професионални компетенции. Преку анализирање на процесот на работа, супервизираниот и супервизорот преиспитуваат дали активностите кои ги спроведува супервизираниот се во согласност со најдобрите интереси на корисникот, и дали тие активности се спроведуваат согласно направениот план. Тука е и увидот во начинот на работа на супервизираниот, преку кој супервизорот ги открива неговите лични и професионални капацитети, како и проблемите и тешкотиите со кои се соочува супервизираниот во својата работа. Всушност, супервизискиот процес треба да резултира со надминување на проблемите и зајакнување на личните и професионални компетенции на супервизираниот.

Групната супервизија се одвива во група на супервизирани, при што во взаемната интеракцијата на групата и супервизорот се создава добра подлога за нивното саморазбирање како професионалци, за нивните основни вредности и суштинските услуги кои што ги даваат. Во групниот процес, интеракцијата и размената на искуства се основните фактори за напредување на секој поединечен член, но и на групата во целина. Целта на групната супервизија е да им помогне на членовите на групата да ги согледаат и да ги интегрираат сите фактори кои влијаат врз нивната професионална работа, и на тој начин да ги зајакнуваат и развиваат своите лични и професионални компетенции. Работата во група овозможува интеракција помеѓу членовите на групата, размена на искуства и взаемна поддршка. (Ajduković, Cjaverč: 2001, Kadushin, Harkness, 2014)

Супервизискиот процес, без разлика дали е индивидуален или групен, мора однапред да се испланира. Тоа подразбира поставување на задачи, дефинирање на активности и одредување на рокови за реализација на поставените цели. Исто така, секое планирање подразбира и преиспитување на постигнатите резултати, така што супервизијата подразбира дека континуирано треба да се врши мониторинг и евалуација, а потоа повторно да се планира супервизискиот процес. Супервизорот има обврска да го известува

раководителот на организацијата за процесот на супервизијата, но и за напредокот на секој вработен кој бил супервизиран. Врз основа на извештајот се дефинираат наредните чекори, односно започнува нов процес на супервизија. Извештајот треба да ги содржи следниве елементи: (Ajduković, Cjaverč, 2001)

- остварени ефекти на ниво на процесот;
- остварени ефекти на ниво на исходот – што е научено и како новите знаења, вештини и увиди влијаат врз унапредување на квалитетот на работата;
- предлози за унапредување на квалитетот на работата на ниво на цела организација: нови организациони решенија, воведување на нови облици на работа, едукација и обука, начини за унапредување на меѓучовечките односи и односите со корисниците.

Суштината на супервизискиот процес, без разлика на моделот кој се применува, е унапредување на стручната пракса, а тоа е невозможно доколку супервизорот нема увид во конкретната работа на секој од вработените кои ги супервизира. Посебно е важно да се истакне дека супервизиските процеси може да имаат различни цели, кои се постигнуваат на различни начини. Супервизијата зависи од целта и намерата. Надзорот, пак претставува нормативно уредена постапка на екстерна контрола на работата на установата во подрачјето на социјалната и семејно-правната заштита. Тој се спроведува периодично, во согласност со планот за работа на ресорното министерство, а може да биде и непланиран, поради специфични причини. Целта на надзорот е да ја унапреди стручната работа на установата, навремено да укаже на неправилностите и пропустите во стручната работа и да ги превземе сите потребни мерки за да се остварат правата на корисникот во согласност со законите и со начелата на професионалната работа. Фокусот е ставен врз задоволувањето на потребите на корисникот на начин пропишан со закон, преку давање на насоки и мерки, кои можат да бидат исход од спроведените надзори и инспекции. Надзорот се врши од група на професионалци по однапред утврдена методологија на работа. (Ajduković, Cjaverč: 2001, Kadushin, Harkness, 2014)

Од она што беше досега кажано може да се заклучи дека супервизијата, мониторингот и евалуацијата имаат заедничка цел, насочена кон подобрување на квалитетот на работата и професионалниот развој на стручните работници, и се во функција на заштита на најдобрите интереси на корисникот на услуга. Супервизијата ја спроведува еден професионалец, кој е посебно едуциран за оваа форма на работа, а мониторингот и евалуацијата ги спроведуваат самите професионалци кои даваат услуга. И покрај различниот начин на реализација и примената методологијата, нивната крајна цел е добробитта на корисникот.

2.6 Мултикултурализмот во социјалната работа

Теоријата и праксата на социјалната работа уште од своите почетоци е поврзана со мултикултурализмот, бидејќи таа се занимавала и со прашањата и проблемите поврзани со расната, етничката, класната и родовата припадност, но овие прашања стануваат посебно актуелни со глобалната подвижност на луѓето. Имајќи предвид дека речиси нема земја која не е културно различна, меѓуетничките односи, положбата, заштитата и правата на националните малцинства, во контекст на мултиетничноста и мултикултурноста, се во фокусот на научниот интерес, но и на јавноста во целина.

Терминот „мултикултурализам“ датира од поново време⁸, во академските и политички дебати за карактерот на современите општества, и за релативно кратко време станува широко прифатен поим од страна на политичарите, социјалните коментатори, истражувачите и јавноста во развиените европски земји. Како клучен дискурс за разбирање на современиот свет, мултикултурализмот е обележан со своевидна противречност во однос на неговото дефинирање.

По своето изворно значење, сличен термин на мултикултурализмот е културниот плурализам, кој, историски гледано, претходи на мултикултурализмот. Со културниот плурализам се означува рамноправен, толерантен и отворен однос помеѓу националните култури, а не помеѓу културите кои постојат на субнационално ниво, што се означува со мултикултурализам. Културниот плурализам е проблем со земјите во развој, додека развиените земји се соочуваат со предизвиците на мултикултурализмот. (Радушки, 2011)

Мултикултурализмот, всушност, означува постоење на различни етнички, религиски, културни и јазички групи во рамки на едно општество. Во потесна, дескриптивна смисла, со мултикултурализмот се означува културната различност помеѓу две или повеќе групи во рамките на едно општество, чии верувања и практики се во основата на различните колективни идентитети. (Месиќ, 2006) Тој може да означува и државна политика, која има две основни

⁸ Се смета дека овој поим датира од 1971 година, кога во едно француското списание е употребен со значење на „соживот на неколку култури во една земја“. Во 1990 година, во класификацијата на Конгресната библиотека во Вашингтон, тој е дефиниран како „состојба во која етничките, верски и културни групи коегзистираат во едно општество“ (Месиќ, 2006).

цели: поддржување на добри односи помеѓу етничките групи и дефинирање на односите помеѓу државите и националните малцинства. Оттука, мултикултурализмот е идеал за заеднички живот на различни етнички и културни групи во рамки на едно плуралистичко општество, и подразбира нивна коегзистенција, взаемна толеранција и еднаквост. (Радушки, 2011) Овој идеал за соживот на различни групи во контекст на едно плуралистичко општество, од седумдесеттите години на 20. век, станува „формативното начело на социјалната организација и развојот на демократските земји“ (Šešerko, 2008: 189). Според Вил Кимлица (Will Kymlicka) мултикултурализмот е надополнување на граѓанското општество, а не негова замена (Stanković-Rejnović, 2010) Всушност, мултикултурализмот е одговор на демократските политики за културно-социјалните различности и целта е да се вклучат различните етнички заедници во рамките на државата, преку признавање на нивните права и културна различност.

Во овој контекст, мултикултурализмот не е само нова теоретска рамка, во која на културната разновидност се гледа како на општественото богатство, туку воедно е и нова политичка рамка за воспоставување на општествени односи во кои различните култури ќе може слободно да ги развиваат сопствени идентитети, и истовремено да учествуваат во зајакнувањето на заедничките социјални и културни институции. (Mesič, 2006; Šešerko, 2008)

Мултикултурализмот како еден од современите трендови во социјалната работа, налага почитување на етичките принципи на одговорност и социјалната правда, како во рамките на општеството, така и во работата со поединците, припадници на различни етнички и културни заедници. Оттука во глобалните стандарди поставени од страна на Меѓународното здружение на социјалните работници се истакнува потребата од признавање на културните, етничките и родовите разлики (<http://www.ifsw.org.en>).

Праксата на мултикултурната социјална работа, подразбира знаење, перцепција, емпатија и вештини важни за препознавање на посебните обележја на клиентот, расните, етничките, религиските, родовите, старосните, сексуалните и општествено-економски различности (Баркер, 1999). Некои теоретичари на мултикултурализмот гледаат од аспект на концептот на зајакнување, при што истакнуваат дека мултикултурализмот овозможува

социјалните работници подобро да го разберат корисникот и да го спречат неговото дискриминирање. (Thompson, 2007)

Имајќи ги предвид двата модели во развојот на мултикултурализмот: моделот на асимилација и моделот на културна чувствителност, односно антирасистичкиот модел (Mesić, 2006), за социјалната работа е важно да се развива културната сензитивност кај социјалните работници и социјалните институции. Почитувањето на разликите и намалувањето на институционалната дискриминација, не е само добробит за клиентите, припадници на различните културни заедници, туку е добробит и за целото општество.

Во таа насока, образовнието има посебна улога, кое треба да ги оспособи социјалните работници за работа во мултикултурни услови, со развивање на вештини и вредносни ставови насочени кон почитување на различноста. Во социјалната работа како помагателна дејност, не смее да има дискриминаторски однос врз основа на класа, боја на кожа, култура, брачен статус, национално потекло, раса, религија, пол или сексуална ориентација. Затоа, оспособувањето на социјалните работници за работа во мултикултурни услови се истакнува како една од специфичните цели на професијата социјален работник (Žganec, Miljenović, 2011).

Нино Жганец (Nino Žganec) и Ана Миљеновиќ (Ana Miljenović) укажуваат на комплексноста на мултикултурната пракса:

- Мултикултурната пракса треба да биде флексибилна во проучувањето на динамичните промени и процеси кои влијаат на иднината;
- Мултикултурната пракса бара лична рефлексивност и волја на практичарот да превземе акции на сите нивоа, од интерперсонални до општествени;
- Мултикултурната пракса бара флексибилност од практичарите и разбирање на теоријата која треба да се примени во пракса на сите нивоа на општествените интервенции. Таа исто така бара способност за комбинирање на практичните модели на различни нивоа во конзистентни и кохерентни планови за интервенција;
- Мултикултурната пракса бара способност за организирање и водење на групата за да можат членовите на групата да постигнат промена;
- Мултикултурната пракса зависи од вклученоста на заедницата во проценување на проблемите и ресурсите;

- Мултикултурните практичари мораат да бидат свесни за концептите и методите кои ги користат, за да делуваат адекватно;
- Мултикултурната пракса може да се подобри со оспособување на социјалните работници по пат на спроведување на истражувања и интерпетирање на резултатите;
- Мултикултурната пракса ја препознава важноста на јазикот и концептот кој се користи во инструментите за проценка на различни интервенциски алатки;
- Мултикултурната пракса бара конзистентно користење и операционализација на научната база;
- Мултикултурната пракса може да се унапреди на сите нивоа со вклучување на стручни лица за работа во заедницата. (Žganec, Miljenović, 2011)

И во дефиницијата на праксата на мултикултурната социјална работа, дадена од страна Сју и Мек Голдрик, се опфатени повеќе елементи. Според нив таа е процес кој користи модалитети и ги дефинира целите кои се во согласност со животното искуство и културните вредности на клиентот, но таа е и знаење дека идентитетот на клиентот вклучува индивидуални, групни и универзални димензии. Како активност во неа се користат универзални и културни специфични стратегии и улоги во процесот на дејствување. Практиката на мултикултурната социјална работа е и процес во кој се придава значење на индивидуализмот и колективизмот во проценката, дијагнозата, третманот и разрешувањето на проблемот на клиентот и клиентовиот систем. (Во: Донева, 2014: 165)

Всушност, праксата на мултикултурната социјална работа се базира на три главни теоретски концепти: концептот за човекови права, концептот за социјална правда и концептот за човековите разлики. Наспроти негативните ставовите, според кои мултикултурализмот води до поделби во општеството и го доведува во прашање државното единство, што може да значи сепаратизам и само маргинализација на етничките заедници, целта на мултикултурализмот е да го подобри социјалниот статус на дискриминираните групи и етничките малцинства. Стабилноста на едно општество зависи од интегрираноста на сите нејзини граѓани, при што интеграцијата на малцинства не значи нивна асимилација, туку подразбира културен плурализам кој овозможува

малцинствата да ги сочуваат сопствените етнички, религиозни и културни особености. Оттука и потребата во праксата на социјална работа да се почитуваат принципите и етичките начела на мултикултурализмот.

2.7 Родовата перспектива во социјалната работа

Во насока на унапредување на социјалната работа и социјалната заштита, а согласно современите трендови, посебно значење има вградувањето на родовата перспектива. Затоа, освен развивањето на културната сензитивност, важно е да се унапредува и сензитивноста на социјалните работници и социјалните институции за родовите димензии на проблемите на лицата со кои работат, преку подигнување на свеста за „различните потреби и приоритети на жените и на мажите, девојчињата и момчињата“, како во процесот на давање услуги, така и во процесот на развој на политиките. (Страмшак-Ѓуровска, 2012: 6)

Проблемите со кои се соочува севкупното население различно се рефлектираат врз мажите и жените. Станува збор за постојните социјални разлики помеѓу мажите и жените, како во социјалниот статус, така и во однос на пристапот и можностите за користење на расположливите ресурси во општеството. Поделбата на задачите, одговорностите и моќта се родово условени и се длабоко вкоренети во структурните односи на нееднаквост помеѓу половите. Условите за живот се различни за жените и мажите, а вредносните сфаќања и однесувања се обликувани од родово специфичните искуства, вкоренети во долгата патријархална традиција. Затоа последиците од општествените промени не се родово неутрални, туку социјалните проблеми се родово специфични, односно мажите и жените имаат различни социјални проблеми и различно ги доживуваат. Оттука е потребно да се обрне посебно внимание на специфичните начини на кои социјалните проблеми и социјалните прашања се рефлектираат врз припадниците на различните полови и притоа, прашањата за родовите разлики, релации и хиерархии треба да бидат интегрирани во практиката на социјалната работа, бидејќи стратегијата за справување со комплексни и проблематични ситуации е детерминирана и од родовите перцепции и родовите разлики. Тоа пак, од своја страна подразбира надминување на родовите стереотипи и предрасуди на оние што нудат социјални услуги, и препознавање на родовите димензии во рамките на

нивната работа, а со цел успешно справување со потребите на корисниците од родова перспектива⁹.

Феминистичките автори во доменот на социјалната работа истакнуваат дека жените треба да се охрабрат да ги согледаат приватните проблеми како јавни проблеми, да се вклучат во колективни акции за подобрување на нивната положба, да им се помогне на жените да ја надминат изолацијата и да креираат алтернативни форми за да одговорат на своите потреби. За да се постигнат овие цели потребна е интеграција на теоријата и праксата, вреднување на женскиот домашен труд, зголемување на можноста за нивно поголемо вклучување на пазарот на трудот, и зголемување на свеста за родовите релации кои водат кон дискриминирање на жените. (Dominelli, 2002; Донеvsка, 2014)

Прашањата за родот¹⁰ и родовите релации сè повеќе се наметнуваат во социјалниот живот на луѓето. Вклучувањето на родовата перспектива во главните текови на општествениот живот, не е прашање единствено на социјалната правда, туку е исклучително значајно прашање во справувањето со сиромаштијата и невработеноста, обезбедувањето на еднакви можности и квалитетен живот за сите. Од тие причини, вложувањето напори за

⁹ Со цел да се утврди присуството на родовите стереотипи и предрасуди на оние што нудат социјални услуги во системот на социјалната заштита, и да се истражат искуствата, перспективите и потребите на корисниците во врска со услугите од родова перспектива е спроведено истражување од страна на Билјана Страмшак-Ѓуровска, во 2012 година, под наслов *Социјалната работа низ родова призма – ризици и услуги*. Истражувањето е спроведено со поддршка на проектната канцеларија на Телото на Обединетите нации за родова рамноправност и унапредување на жените (UN Women) во Скопје. Како што самата авторка вели „крајната цел на истражувањето е да се погледне во распространетоста на социјалните ризици од родова перспектива и да се процени подготвеноста на оние што нудат социјални услуги да ги препознаат релевантните родови димензии во рамките на нивната работа, како и да се идентификуваат и да се отворат прашањата за начините на справување со потребите на корисниците од родова перспектива. (Страмшак-Ѓуровска, 2012: 6-7)

¹⁰ Терминот род е воведен во феминистичката антропологија, во англиското говорно подрачје, во крајот на шеесеттите години на XX век. Во осумдесеттите години системот пол/род е широко прифатен во општествените науки, во кои се смета дека родовите односи се културни конструкции и дека категориите маженственост и женственост не се природни одредби. Категоријата род се сфаќа како релативна, која зависи од општествениот и културен контекст. (Bok, 2005) Значи, родот е социјална конструкција на полот, кој пак како термин упатува на биолошките и физиолошките карактеристики според кои припадниците на човековиот род се разликуваат како мажи и жени. Ако биолошкиот пол е детерминиран од генетските и анатомските карактеристики (Ивановска, 2007), терминот „род“ нашироко се користи за да се означат начините на кои културата го преформулира она што започнува како факт на природата (Simonovska, Dimitrievska, 2014)

постигнување на вистинска родова рамноправост¹¹ и справување со постојните социјални нееднаквости, многу често значи да се работи различно со жените и мажите, да се препознаат различните пречки со кои тие се соочуваат, но и различните потреби, приоритети и аспирации и дека тие на различни начини придонесуваат кон развојот. (Јовановиќ, 2008; Dominelli, 2002)

Постигнувањето рамноправност меѓу мажите и жените е прашање на човековите права и услов за социјална правда. Тоа е единствен пат за изградба на одржливо, праведно и развиено општество, предуслов за постигнување на политичка, социјална и економска стабилност. Политиката на родова рамноправност претставува едно од основните начела на секој демократски општествен поредок. Како едно од фундаменталните човекови права, родовата рамноправност треба да придонесе во личната, социјалната, културната, политичката и економската рамноправност за сите. Таа може да се постигне со создавање на еднакви можности за мажите и жените. Тоа значи дека мажите и жените треба да имаат еднакви услови за сопствен развој (за развојот на индивидуалните способности); еднакви права за учество во сите сфери на општеството – економската, социјалната, политичката, образовната и културната сфера; подеднакво право на глас во општествениот и политичкиот живот и подеднакво учество во јавниот и приватниот сектор (Ивановска, 2007)

Оттука произлегува и потребата за унапредување на родовата сензитивност на социјалните услуги, и за вградување на родовата перспектива во процесот на развој на политиките и на мерките, како на локално, така и на национално ниво. Со инкорпорирањето на концептот род во директната социјална заштита, ќе се промовира родово сензитивна социјалната работа и социјалната заштита, и ќе се подобри квалитетот на услугите кои се испорачуваат кон корисниците и заедницата (Страмшак-Ѓуровска, 2012; Донеvsка, 2014).

¹¹ Родовата рамноправност значи праведност при постапувањето со мажите и со жените, во согласност со нивните особени потреби, и особено праведност во врска со правата, обврските, можностите и придобивките. (Ивановска, 2007: 73)

3. ЕТИЧКАТА ПЕРСПЕКТИВА ВО СОЦИЈАЛНАТА РАБОТА

3.1 Етиката и моралот

Етиката е наука за моралот, т.е. за доброто и злото. Етиката ги проучува животните вредности на луѓето, како луѓето избираат добри цели и како се застапуваат за тие цели во животот (Меки, 2004). Етиката се состои од морални принципи и вредности, кои ја водат личноста, групата или организацијата кон тоа „што е правилно“ или „погрешно“, односно што може да се смета за „добро“ или „лошо“ во однесувањето и во донесувањето на одлуки.

Зборот „етика“ доаѓа од старогрчкиот збор *ethos*, што значи обичај, навика (латински *consuetudo* - навикнати, надворешни вообичаени постапки) и *ēthos* што значи карактер, внатрешни, волеви, душевни својства и одлики. (Симоновска, 2007) Зборот етиката за прв пат е употребен од страна на Аристотел во неговото делото *Никомахова етика*, и го поврзува со суштинските својства на личноста. Кикерон пак го вовел зборот морал, кој пак доаѓа од латинскиот збор *mos* - *moris*, што значи обичај, она што сме навикнале да го правиме, (слично како *etos* во старогрчкиот јазик) (Маршал, 2004).

Многу често зборовите морал и етика се употребуваат како синоними, и со нив се означуваат добрите особини, постапки и намери на човекот. Но, сепак тие се разликуваат како пракса и теорија, и во тој контекст етиката е наука за моралот. Моралот претставува облик на човековото дејствување и однесување спрема другите луѓе, спрема самиот себе и спрема светот. Моралот се изразува со вредносно оценување на постапките како праведни и/или добри, оние кои се одобруваат или се препорачуваат, и негативни односно зли, постапки кои се осудуваат, се забрануваат. Етиката како наука е филозофска рефлексција на моралноста на човековите дејства. Таа се нарекува и морална филозофија или филозофија на моралот. Таа ги истражува заснованоста и изворот на моралот и на моралните норми, нивната цел и смисла; трага по мерилата на човечноста и го поставува прашањето - што е моралот воопшто; дали важечките морални норми се општопризнати вредности, или се израз на историски настанатите интереси. Истражувајќи го човековото искуство, односно човековите дејства и

постапки, „нејзина цел е постигнување добро за поединецот и заедницата“ (Симоновска, Скаловски, 2012: 30)

Во својата позната книга *Основи на етиката*, Вук Павичевиќ посочува на две значења во коишто се употребува зборот „морал“:

- вредносно неутрално значење, кога се означуваат особености во начинот на однесување на некој поединец, група или историска епоха, без оглед дали станува збор за позитивно или негативно, добро или лошо, воздигнато или невоздигнато однесување (морален лик на некој човек); и
- вредносно одредено значење, кога се означува однесување спротивно на неморалното, т.е. се означуваат само добрите, позитивни особини. (Pavičević, 1967:10)

Моралот, всушност, претставува збир на општествени правила (норми) за однесувањето на луѓето. Моралот се однесува на суштинските, внатрешните вредности на поединецот, кои тој ги усвојува со „учество“ на свеста и преку кои, во вид на морални норми, дејствено, практично се однесува кон светот, кон другите луѓе и кон самиот себе. (Корубин, 1998) Моралните норми се разликуваат од правните норми, за кои при нивното прекршување постои правна санкција (казна). За прекршување на моралните норми постои морална санкција во вид на осуда од страна на заедницата, или пак во вид „грижа на совест“, која се јавува кај поединците кога постапуваат спротивно на одредени морални норми.

Моралот претставува дејствување на луѓето според однапред поставените етички норми во некоја заедница. Моралото однесување може да биде хетерономно, кога е мотивирано и стимулирано од етаблирани морални авторитети (родители, црква, власт, итн.) и тогаш правилото е над луѓето и нивната волја, а тие само предано го извршуваат бараното. Моралот вистински е дејствен само ако луѓето се автономни, а кога некој друг решава за нив и им кажува што да прават, а тие само треба тоа да го извршуваат, тоа е хетерономија. Етичката одлука треба да се донесува со слободна волја и со својата свест и совест секој треба да одлучува за своето дејствување. Само оној човек кој слободно одлучува, тој е и одговорен за своите постапки. Оттука, автономијата во донесувањето на етичките одлуки значи дека личноста (или група на личности) слободно, самостојно и независно, донесуваат етички

решенија и морални оценки за моралните дејствија. На старогрчки, изразот *avto-nomos* значи сам си донесува решенија, и ја изразува убеденоста во исправноста на моралните норми.

Автономниот модел на моралното однесување коренот го има во совеста, во „тој таинствен внатрешен глас“, кој Сократ го нарекува *даимонион*, и тој претставува единство од свест и совест, а кој треба да се следи без оглед на последиците од постапките. Автономниот морал е длабоко индивидуален, но не се изедначува со егоизам. (Симоновска, Скаловски, 2012: 35-36) Да се биде автономен, како што вели Ерих Фром во есејот “За непослушноста како психолошки и морален проблем” (1989), тоа значи да се биде доследен на своите принципи и во името на своите ставови, да се каже „не“ на авторитетите, јавното мислење, режимот, власта, политиката. Моралните дејства произлегуваат од личната убеденост и сознание за тоа што е исправно и добро.

Хетерономијата во морлаот значи дека личноста (или група личности) не одлучуваат според сопствена убеденост, туку само ги спроведуваат наметнатите норми. На старогрчки, изразот *hetero-nomos* значи: друг донесува решенија, некој друг наметнува правила и закони. Во хетеронимијата, личноста дејствува под притисок. Хетерономијата се наметнува кога личноста не може сама да одлучува или кога некоја дејност мора задолжително да биде завршена. Што значи кога „моралното дело не се прави по сопствена убеденост, туку од почит или страв од авторитетите, односно со прифаќање на туѓи ставови (режим, власт, идеологија, јавно мнение, црква), тогаш станува збор за хетерономен модел на морално однесување“ (Симоновска, Скаловски, 2012: 36). Ерих Фром (1989) секоја послушност кон личност, институција или некоја моќ ја нарекува хетерономна послушност и таа претставува потчинетост - откажување од сопствената автономност и прифаќање на туѓата волја и ставови. Послушноста кон сопствениот разум и убедувања, или автономната послушност, според него е чин на афирмација, што значи да се биде свој и да се просудува самостојно.

Во моралот како пракса и во етиката како теорија, наука, доброто и злото претставуваат централни категории, со кои се оценува некоја постапка, дејство или намера на човекот. Намерата при извршувањето на делото ја знае само личноста која го извршува. За делото да се оцени како етички добро или лошо

важен елемент е намерата. Доколку човекот прави добро дело, но има лоша намера, тогаш делото етички не е добро и обратно.

Доброто дело има висока вредност и се оценува како позитивно, па затоа се избира, почитува, препорачува, извршува, за разлика од злото кое нема етичка вредност, се оценува како негативно, па затоа се избегнува, не се почитува, не се препорачува. (Koprek, Šehok, 1990; Вилијамс, 2007)

Моралот се изразува преку три елементи: мислата, волјата и делото. Човекот разбира, избира, се определува, се насочува и дејствува. Дејствувањето е израз на суштината на неговата мисла и волја. Оној кој мисли добро, прави и добри дела, и обратно. Преку постапките се гледа етичкиот став на човекот, неговата етичка определба. Човекот се цени според она што го прави и како тоа го прави, а не според она што го зборува за себе и за своите погледи за моралот воопшто. Делото ги покажува вистинските етички определби на личноста, и преку делото се открива моралната вредност на личноста. Со моралните постапки човекот го гради и го одржува моралот како особено однесување меѓу луѓето кое се мери според доброто и злото. Намерата е основата на делото, која е важна за да се разбираат ставовите и живеењето на човекот, но исто така важна е и активноста. Со афирмирањето на делото му се дава вредност на дејствувањето на човекот, иако во позадина на делото секогаш е намерата која е основа за моралната оценка и согледба. (Темков, 2004)

Кирил Темков (2004) посочува на четири поврзани форми низ кои се реализира моралот: идеали, вредности, норми и постапувања. Идеалот е смислата која личноста ја пронашла и прифатила. Тој е крајна цел на постоењето и на дејствувањето, она што човекот го води во животот и во постапувањето. Идеалот е високо добро, она што е најважно, што е извор на сите други вредности, ги докажува нив и им дава сила. Вредноста е она што чини, што го изразува духот на етичката определба на личноста. Вредностите се „замисли“ и „цели“ за кои човекот мисли дека се правилни, и ги следи во својот живот и во дејностите. Вредноста е човечкиот избор на она што смета дека е добро и претставува оградување од она што мисли дека е зло. Нормата е етичка заповед. Тоа е етичка вредност преточена во норма, која укажува на тоа што треба и што не треба да се направи. Нормите се барања за

дејствување, директен опис на она што е вредно и што се наложува да се прави, односно за она што нема вредност и што не треба да се прави.

Според Темков, постапувањето е човеково дејствување, она што човекот го прави, а се однесува на некое етичко и животно прашање, односно претставува олицетворение на некоја вредност и извршување на некоја норма. Постапката произлегува од етичките ставови на личноста, на групата или на епохата. Тоа е делото како краен израз на етичките замисли, цели и наложувања. Затоа за Темков етиката е вистинска животна потреба и реалност, секојдневно конкретно практично дејствување. (Темков, 2004)

Извршувањето на должноста, претставува основа за одговорноста, за етичкото постапување и оценување на јавното дејствување. Должноста е етичка категорија со која се истакнува обврзаноста, правилното однесување кон луѓето и исполнувањето на обврските, бидејќи последиците врз другите луѓе непосредно извираат од етичките постапки на самиот субјект.

Целта на услугите кои ги обезбедуваат јавните служби не може да биде заменета со ништо друго, бидејќи токму тие услуги им се потребни на луѓето. Затоа етиката е мошне важна компонента на јавните служби, и има за цел да ги истакне должностите на службата и обврските на нејзините членови да обезбедат добро живеење на членовите на пошироката заедница. Во таа насока етиката на должноста има голема улога во градењето на еден стабилен свет со меѓусебно уредени односи, во кој секој, извршувајќи си ја својата должност, ќе се чувствува успешно и добро.

Во етиката посебно внимание се посветува на однесувањето на човекот кон другиот човек, односно на меѓусебните човечки релации, што подразбира почитување на другиот, давање помош и заштита на другиот. Како резултат на зголемената самосвест на луѓето за самите себе и за сèпостоечкото околу нив, во етиката сè поголемо внимание се обрнува на односот на човекот кон себеси, кон природата, кон своите заедници и човештвото и, воопшто на односот на човекот кон светот, кон космосот.

Бидејќи човекот живее и се реализира во различни социјални врски, во заедници од различен обем, посебно значење има човековото однесување кон човештвото и кон своите заедници. Од состојбата во заедницата и од положбата на човекот во неа зависи квалитетот на неговиот живот. Доколку заедницата е хумана и развиена, таа му служи на човекот, тој живее добро, со

достоинство, разбирање и со среќа. Во социјалната етика, етички се оценуваат сите елементи на општествениот живот (од човештвото до семејството) и од луѓето се бара да се ангажираат во унапредувањето во заедниците. (Темков, 1998)

3.2 Професионалната етика во социјалната работа

Етиката е суштински, составен дел на теоријата и праксата на социјалната работа, го забрзува процесот на нејзината професионализација, поради што е неопходно на етичките прашања да им се посвети поголемо внимание. Од гледна точка на менаџментот, на етиката може да се гледа како на правила или стандарди за моралното однесување на членовите во организацијата. Етиката е „обид да се направи наука од она што, всушност, е уметност на праведното живеење“. Ние сакаме да знаеме што треба да очекуваме од организациите, од поединците и од самите себе. Затоа имаме потреба од политика во организацијата и од конзистентно индивидуално однесување. (Костов, 2006:43-48)

Етиката во професионалната дејност подразбира посветеност на работата, одговорност, правилно раководење, соработка со вработените и коректен однос кон нив, водење сметка за еколошките аспекти на работа и живот, и друго. Човекот е суштество кое со трудот се развива и си обезбедува напредок и опстанок. Всушност, трудот е основната карактеристика на човекот, па оттука Костов (2006) како лични, етички карактеристики на човекот кој работи ги истакнува: трудољубивоста, иницијативноста и стремежот кон усовршување. Професионалната етика се однесува на односот на човекот кон работата и придржувањето кон нормите при работењето.

Исходувајќи од начелата на професионалната етика, еден социјален работник треба да ги поседува следните морални вредности: желба да работи, трудољубивост, работливост, настојчивост, активност, ангажираност, исполнителност, професионалност, соработка, колегијалност. Овие морални вредности се позитивни и се во основата на професионалниот морал. Секако, спротивни на овие морални вредности се: немање желба да се работи, избегнување на работата, бегане од обврските, мрзливост, неактивност, неангажираност, неисполнителност, непрофесионалност, несоработување, неколегијалност. Затоа „добар“ социјален работник е оној кој е активен, трудољубив, исполнителен, иницијативен, дисциплиниран, одговорен, креативен; во односот кон другите луѓе тој е отворен, алтруист, искрен, воздржлив, мирољубив; а кон работната средина и околината е одговорен,

дисциплиниран, внимателен, загрижен. Секој социјален работник во секојдневната работа со клиентите треба да ги почитува етичките вредности и норми, но и самиот како човек треба да се стреми да биде морална личност со позитивни етички квалитети. (Banks, 2012; Clark, 2000)

Оттука професионалниот морал, односно доброто и исправно извршување на дејноста, е основата на секоја професионалната дејност. Професијата е суштински елемент на човекот. Секој човек работи нешто, има одредени знаења и вештини за определена дејност, и негова должност е работата да ја извршува квалитетно и со успех. Поимот „професија“ означува определено знаење, занает (струка) и работни обврски, коишто човекот ги извршува. Професионализмот упатува на квалитетот на извршувањето на задачите во работата. Секојдневно, поимот „професија“ се употребува како синоним на поимот „занает“, а „придавката професионален, вообичаено означува дејствување кое е солидно, добро организирано или нешто од што се остварува приход“. (Борнарова, 2008: 111)

Професијата (занимањето) се сфаќа како збир на исти или слични работни дејности врз основа на кои се формираат професионални групи со свои посебни белези и интереси во однос на други такви групи. Професионалната етика пак, претставува збир на норми, вредности и цели од кои припадниците на една професија се раководат во вршење на својата дејност. (Корубин, 1998)

Професорот Френк Вајли од Државниот Универзитет во Калифорнија, истакнува две битни компоненти на професионалната етика:

- одговорност за извршување на работата во согласност со етичките принципи; и
- одговорност за извршување на работата во согласност со сопствените способности. (Bo: Blek, 1997: 198)

Посебните етички димензии во професијата произлегуваат од соодветната активност, од потребата од посебен квалитет на дејствата, од улогата на професионалецот во таа област, итн. Во зависност од професијата за секоја област на дејствувањето има различни норми (општи и посебни). Многу од нив се ставени во кодекси, а многу од нив се обичајни норми, кои се пренесуваат од еден дејственик на друг и така опстојуваат со генерации.

Посебна димензија на професионалната етика е личното напредување на дејственикот на стручен план, што подразбира одржување и унапредување на физичката сила и енергија, на психичките перформанси на личноста, проширување на контактите и на врските со колегите, добра информираност во развојот на занаетот, итн. Во професионалниот морал се ценат заинтересираноста, настојчивоста, вештината и издржливоста во исполнувањето на задачата. Професионалната етика дава низа обврски, норми и задачи кои треба (мора, нужно е) да ги извршуваат професионалците во таа област. Тоа се нарекува и деонтологија – морален систем на норми и должности на една професија. Професионалецот во својата дејност треба да ги почитува моралните начела, од него се бара да се однесува сообразно на професијата, да се грижи за угледот и честа на професијата. Во моралните димензии на деловноста спаѓа и колегијалноста, блискоста со оние кои работаат иста или слична работа, соработката со нив, поврзаноста при дејствувањето, размената на информации, давањето меѓусебна помош. Една од обврските е да се чуваат деловните тајни. Затоа луѓето од иста професија сочинуваат своевидно братство, еснаф, професионално здружение, настапуваат заедно во застапувањето на својата професија (во нејзиното унапредување и бранење на нејзиниот углед на нејзините области и задачи, но и на својата позиција која произлегува од професионалната определба, ориентација и работа), како и воопшто во залагањето за задачите и за начелата на деловноста. (Dramond, Bein, 2001; Темков, 2004)

Професијата значи е струка, занает, одредена дејност со свои знаења и вештини, со свој вид на однесување и со посебна етика на дејствување. Вилијам Викинден (Wiliam Wiekenden) укажува на четири карактеристики кои ја обележуваат професијата: водење активност која бара голема одговорност, присуство на мотивот на потчинетост, мотив на автоекспресија (гордост и радост од сопствената работа и како резултат на тоа стремеж кон совршеност), и свесно прифаќање на општествена обврска. Ернест Гринвуд (Ernest Greenwood) посочува на пет индикатори на професијата: системска теорија, авторитет, општествено овластување, етички кодекси и сопствена култура. Кон овие показатели понекогаш се приклучуваат посебните лиценци (исклучиво право за реализација на определени активности), силната позиција на

професионалните друштва, високиот општествен престиж, значителниот степен на независност и автономија. (Во: Борнарова, 2008:112)

Професионалниот морал се формира кога претставници од исто занимање формираат посебни норми на однесување. Професионалниот морал првобитно бил израз на солидарност и поврзаност на членовите на загрозените професионални групи и претставувал услов за опстанок и социјална сигурност на неговите членови. Моралните принципи се формираат и кај оние професионални групи кои работаат со луѓе, пред сè со луѓе во неволја. Целисходноста на професионалниот морал лежи, пред сè, во заштитата на човекот и на неговите интереси.

Според познатиот полски социолог Јан Шчепански „професионалната етика претставува збир на норми и директиви кои произлегуваат од традицијата на професијата, „духот“ на народната култура, основните етички показатели во општеството. Директивите на професионалната етика се однесуваат на внатрешните човечки квалификации и го определуваат човековото однесување од гледна точка на добро и зло, неправда и праведност.” (Во: Донева, 2014: 199)

Оттука, професионалната етика има посебна улога и значење во регулирањето и подобрувањето на односите помеѓу луѓето во рамките на нивната професионална дејност. Во таа насока Абрахам Маслоу посочува дека знаењето, креативноста, правичноста, одговорноста и правдата на луѓето доаѓа природно, повеќето од луѓето веруваат во човечкиот потенцијал и дека, всушност, луѓето се најголемиот капитал во организацијата. (Maslov, 2004)

Теориски гледано, улогата на социјалниот работник се базира врз вредностите кои се поврзани со општата благосостојба, социјалната контрола и способноста на поединецот да се вклопи и да ги почитува „правилата на игра“ во заедницата во која живее. Од практичен аспект работата на социјалните работници се одвива на микро ниво, во однос „еден на еден“, каде што социјалниот работник му се обраќа на клиентот како на човек, емпатизирајќи со неговото страдање, кое што е последица на неефикасното задоволување на потребите и губењето на контрола поради случувања кои настанале во неговиот живот. На тоа ниво професионалниот однос социјален работник -

клиент се одвива според дополнителни правила кои произлегуваат од личните квалитети на секој поединец. (Banks, 2012; Clark, 2000)

3.3 Професионалниот лик на социјалниот работник

Професионалниот профил на социјалниот работник, го детерминираат одредени биолошки, физички, психички особини, практични способности, знаења, одредени норми, оценки, стремежи и желби. Марија Донеvsка посочува на три елементи кои се содржани во етиката на социјалниот работник:

- остварување на целта за севкупен развој на луѓето во нивните социјални односи;
- однесување на социјалниот работник согласно прифатливите норми во општеството;
- третиот елемент се однесува на ситуациите за кои важи следното: „доколку можеме да разговараме за моралните компоненти, за солуциите на нашата вистина, тоа е воедно и откритие на нашите проблеми“. (Донеvsка, 2014: 201)

Етичките вредности кои се важни за професијата на социјалниот работник произлегуваат од нивните општествените функции. Донеvsка ги наведува следниве општествени функции:

- мобилизаторска функција, чија суштина е во информирањето на човекот за она што е праведно, чувството за доброто и лошото, трпеливоста и потребата да се постигне добро;
- помагателна функција, која пред сè доаѓа до израз за време на социјалните конфликти и кризни ситуации, а која овозможува општествениот конфликт да не прерасне во морален;
- предметна функција која се изразува во тоа што претставува основна етичка категорија и морален јазик на одредена националност;
- критичка функција која дозволува да се изградат етички и морални оценки, но воедно и етички судови. (Донеvsка, 2014: 203)

Покрај особините, способностите и вештините, кои треба да ги поседува социјалниот работник за да биде успешен во својата дејност, посебно се важни и неговите етички карактеристики. Значи, социјалниот работник треба добро да ги познава принципите на социјалната работа и правилно да ја извршува својата должност и, воедно, етичките принципи да бидат раководно начело во неговата дејност. (Banks, 2012; Clark, 2000)

Под етички профил на социјалниот работник се подразбира етички изградена личност со развиена морална свест и со чувство на одговорност во вршењето на својата професија, кој успешно ќе ги применува моралните кодекси и принципи во доменот на социјалната работа. (Нацковска, 2009)

Принципите, или правилата, нормите, претставуваат одреден пожелен или задолжителен начин на постапување. Тоа значи дека во нормата се изразува еден модел, пример или начин на дејствување, кој е пожелен или задолжително треба да се постигне и реализира. Под принципи во социјалната работа се подразбираат основните барања, насоки или начела од кои се раководиме во конкретната работа со странката, групата или во локалната заедница. (Banks, 2012, Clark, 2000)

Иван Видановиќ во делото *Поединецот и семејството* (1998) посочува на суштинските или есенцијални квалитети на социјалниот работник кои претставуваат јадро на помагателните односи, пришто знаењето и вештините на социјалниот работник се неопходни во сите фази на работа. Како суштински или есенцијални квалитети на социјалниот работник, тој ги истакнува: емпатичноста, почитувањето на личноста на странката, автентичноста, саморазбирањето, само-контролата и професионалното знаење. Успешноста во извршувањето на социјалната работа како професија зависи од поседувањето на овие квалитети на социјалниот работник. Тие доаѓаат до израз во целокупната работа на социјалниот работник, од припремната фаза за почеток на работа со клиентот, па сè до заклучување на процесот, и се во зависност од фазата на работа, институцијата во која социјалниот работник работи, како и од карактеристиките на клиентот, неговиот проблем и состојбата во која се наоѓа. Нема лесни решенија во социјалната работа, особено кога секојдневно сме соочени со угнетување и лишување (Trevithick, 2004: 2).

Лицата со кои што се работи во социјалната работа се нарекуваат клиенти, пациенти, жители, корисници, а најчесто клиенти и корисници на услуги (Payne, 2014). Под терминот „клиент“ во социјалната работа првенствено се подразбира поединец со т.н. тешкотии во социјалното функционирање. Поединецот пак, „самоинцидентно“ може да живее сам, надвор од семејниот круг. Во социјалната работа се настојува јасно да се дефинираат клиентите, и можностите за помош во рамките на расположливите методи, техники и вештини. Концепцијата на социјалната работа како „услужна дејност“, веќе во

себе ја содржи можноста и претпоставка дека секој поединец во текот на својот живот потенцијално може да биде клиент на социјалната работа. На тој начин социјалната работа дефинитивно излегува од доменот на помош само на „маргинализираните групи“ - категории на клиенти кои долго беа набљудувани како најголем потенцијален извор на корисници на услуги на оваа дејност. (Payne, 2014)

Како последица на процесите на институционализација и индивидуализација, кои произлегоа од социјалните промени во последните години, секој поединец живее во поголем или помал број на различни социјални мрежи. Според тоа секоја држава се интерпретира како голема општествена мрежа составена од многу мали социјални мрежи, односно како мрежно општество. Во тие комплексни, на различен начин испреплетени социјални односи, поединецот си го организира својот живот, комуникацијата со другите луѓе, наоѓа поддршка и помош, итн. (Новак, 2003)

Социјалната работа располага со различни можности за помош и поддршка на клиентите кои се наоѓаат во тешки животни ситуации. Една од тие можности е социјалната помош. Под социјална помош се подразбира субјективно доживеана социјална помош која се дава на клиентот, особено кога е потребна поддршка од лицата со кои тој е поврзан (партнер, семејство, пријатели, соседи, колеги). (Ajdukovič, 2008)

Освен поединци, клиенти во социјалната работа може да бидат и семејства, групи и заедници кои имаат потешкотии во задоволувањето на своите потреби, поради што се намалува или прекинува нивното функционирање и развој. Современата концепција на социјалната работа овозможува помош на клиентите од сите општествени слоеви, вклучувајќи ги и оние кои не се економски зависни, или оние кои се наоѓаат во најразлични животни ситуации, а кои не се карактеристични само за „маргинализираните групи“. Проблемите со кои се соочуваат поединецот и семејството во современото општество, не се исклучиво, па ни првенствено материјални. Тие често се јавуваат во форма на нарушени односи во рамките на семејството, со другите луѓе или институциите. Аналогно на тоа се зголемуваат услугите и облиците на заштита на клиентите, и континуирано се надополнуваат и прошируваат, а во корелација со современите промени и начинот на живеење. Покрај материјалната помош, се зголемува потребата од психо-социјална

помош, т.е. отстранувањето на материјалната, видлива и опиплива беда, се надополнува и со психо-социјална помош на поединецот и неговото семејство, односно со услуги насочени кон решавање на меѓучовечките проблеми и конфликти, вознемиреност и нарушување на човековата рамнотежа. (Hepworth, Rooney, at all, 2010; Turner, 2011)

Може да се заклучи дека се зголемува бројот на корисниците и услугите на социјалната работа и дека секој поединец и семејство спаѓаат во групата на потенцијални клиенти. Притоа не е неопходно постоење на видлив симптом, проблем или потреба. За да се постигне подобро социјално здравје, социјалната работа опфаќа превенција во различни подрачја на работа. Всушност, целта на социјалната работа е давање стручна и професионална помош на сите оние лица на кои што таа им е неопходна. (Milosavljevič, 2002)

Социјалните работници ги даваат своите услуги на лично барање на лицата кои чувствуваат потреба за одреден вид на помош, како и на барања од страна на лица кои припаѓаат на потесното или пошироко клиентово социјално опкружување. Социјалниот работник своите услуги може да ги даде во рамките на:

- институциите за социјална заштита, каде што социјалната работа е главна цел или пак е едно од значајните полиња на делување на тие институции, односно во центрите за социјална работа;
- образовните, здравствените и друг вид на институции, каде што социјалната работа значајно допринесува во работењето на институцијата;
- невладините организации на граѓанското општество;
- приватната пракса, заснована на законските прописи. (Видановиќ, 1998)

Професионалниот однос на социјалниот работник и клиентот се воспоставува кога клиентот има социјални потреби или проблеми, кои му претставуваат пречка и го оневозможуваат неговото успешното социјално функционирање. Професионалниот однос помеѓу нив не е механички процес во кој изостанува човечката топлина при средбата помеѓу две личности. Напротив, тој однос се развива слободно и неформално, притоа основното „оружје“ е специфичната врска која се воспостава со клиентот, а таа врска се нарекува работен однос, терапевски однос или терапевска алијанса. Професионалниот однос на социјалниот работник со клиентот се разликува од другите односи

(семејни, пријателски, соседски) по следните карактеристики: тој се формира поради однапред одредена и договорена цел, временски е ограничен, поседува авторитет, односот е контролиран и се воспоставува во интерес на клиентот. Овој однос е привремен и првенствено насочен кон задоволување на потребите на клиентот, а не на потребите на социјалниот работник, иако во тој професионален однос можат да бидат задоволени и некои негови професионални потреби. Во тој однос со клиентот социјалниот работник е „човек од страна“, бидејќи не е директно инволвиран во животната ситуација на клиентот, иако неговата инволвираност може со тек на времето да се зголемува. (Hepworth, Rooney, et al, 2010; Turner, 2011)

Професионалниот однос е ефективен кога клиентот ќе забележи дека може нешто да добие од тој однос, и во таа смисла очекува помош од социјалниот работник или можеби решение за својата ситуација. Во спротивно, доколку клиентот не ја согледа својата придобивка, социјалниот работник нема да има успех во работата, бидејќи клиентот ќе настојува да се повлече од ситуацијата, или пак ќе го ограничи своето учество само на исполнување на законските обврски. (Thompson, 2007)

Професионализацијата на социјалната работа бара прецизирање на типот и стандардите на услугата и работата, како и регулирање на односите со корисниците на услугите. Професионализацијата сепак, не значи дека социјалната работа ја „изгубила душата“. Контролирањето на професионалниот однос е во функција на подобрување на неговата ефикасност и заштита на интересите на клиентот. Работењето со човечките потреби и проблеми бара вистинска личност, способна и мотивирана за воспоставување на непосредни човечки комуникации, искрено заинтересирана за добробитта на луѓето во чие име работи. Секој социјален работник има професионални должности кои произлегуваат од постоечката законска регулатива и етичките стандарди во социјалната работа. (Banks, 2012; Clark, 2000) Според Видановиќ (1998) етичките принципи на социјалната работа произлегуваат од основниот хуманистички концепт.

Постојат различни класификации на основните принципи во социјалната работа, но сите тие во основа ги содржат истите етички елементи, а кои се само различно групирани. Така на пример, принципот на научност, принципот на почитување на личноста на странката и принципот на само-контрола на

социјалниот работник се дел од принципите наведени кај Донева, а истите тие Иван Видановиќ ги смета како есенцијални квалитети на социјалниот работник. Овие автори имаат исти ставови за принципот на помош до самопомош. Според Донева принцип е и чувањето на професионална тајна, а Видановиќ зборува како за професионална должност на социјалниот работник. Покрај овие принципи Донева ги споменува принципот на реалност и принципот на диференцијално дијагностицирање, а Видановиќ зборува за принципот на почитување на личноста и човечкото достоинство, кој пак како принцип е издвоен во етичките принципи на меѓународно ниво.

Имено, Видановиќ (1998) разликува: професионални должности на социјалниот работник (за давање на услуга која одговара, за почитување на клиентовата приватност, за почитување на професионалната тајна, за информирање и предупредување); есенцијални квалитети на социјалниот работник (емпатија, почитување на личноста на странката, автентичност, саморазбирање, само-контрола и професионално знаење); и етички принципи (почитување на личноста и човековото достоинство, почнување „таму каде што се наоѓа клиентот“, и помош до самопомош). Според Донева (2014) основни принципи на социјалната работа се: принципот на реалност, научност, почитување на личноста на странката, помош до самопомош, диференцијално дијагностицирање, чување на професионална тајна и принципот на самоконтрола кај социјалниот работник.

Етичките принципи усвоени на меѓународно ниво се поделени во две групи:

- принципи кои се однесуваат на човековите права и достоинство (почитување на правото на себе-дефинирање, правото на учество, однесување кон секое лице како целина, идентификување и развивање на вештини);
- принципи кои се однесуваат на социјална правда (непредизвикување на негативна дискриминација, почитување на различноста, еднакво распоредување на средствата, спротиставување на нефер политики и практики, солидарност во работата) (<http://www.ifsw.org.en>)

Професионалните должности и етичките принципи се испреплетени меѓу себе, што е сосема разбирливо, бидејќи должностите произлегуваат од

принципите, односно должностите се преточуваат во принципи. Со усвојувањето на принципите и со чувството на должност и одговорност за нивното спроведување, воедно се градат и есенцијалните (суштинските) квалитети на социјалниот работник, како битна димензија за успешно извршување на професионалната должност. Токму затоа принципите на социјалната работа како интегрален дел ги содржат во себе и етичките принципи.

3.4 Професионалните улоги на социјалниот работник

Улогата претставува очекувано и карактеристично однесување на лицата кои имаат одредена положба (статус) (Rot,1987). Во зависност од одредената професионална улога која ја имаат одреден број членови на општеството и кои претставуваат потесна група, постојат соодветни прописи за нивното однесување, а кои не мора да важат за припадниците на други групи (со други професионални улоги). Однесувањето е одредено, специфично и подеднакво обврзувачко за сите кои споделуваат иста професионална улога. Според Рот (1987) професионалната улога подразбира однесување кое мора да се манифестира во секој однос на носителот спрема другите луѓе.

Основната професионална улогата на социјалниот работник како професионалец е да обезбеди доверба, сигурност и поддршка на клиентот во реализирањето на неговите капацитети и способности. Меѓутоа, во секојдневната работа со странките, социјалниот работник има и специфични, различни професионални улоги, а кои произлегуваат од основната улога и целите на социјалната работа, како и од методите на работа. Затоа, професионални улоги се взаемно поврзани, комплементарни и реципрочни.

Социјалната работа, како што вели Борнарова, се наоѓа помеѓу „светот на формалната институција (системот на социјална помош) и секојдневниот свет на човекот кој се нашол во сложена ситуација“, два света кои значајно се разликуваат (Борнарова, 2008: 113). Во светот на бирократската институција важи начелото на документирана ефективност, па оттука и дејствувањата за остварување на планираните цели се строго одредени и ограничени. Од друга страна пак, клиентот, очекува целосно, човеково разбирање за неговиот проблем кој, всушност, се рефлектира врз целокупниот негов живот. Поради својата улога, социјалниот работник е на границата помеѓу двата света, тој постојано е соочен со дилемата која перспектива да ја избере - дали треба да дејствува како претставник на институцијата или како човек кој сочувствува и разбира. Дилемите се незаобиколиви компоненти на социјалната работа. Ако социјалниот работник се приклони кон една од овие крајности (институционална или лична), тогаш тој нема да дејствува професионално, односно ќе ја изгуби професионалната дистанца. Поради тоа,

професионалното дејствување бара постојано надминување на нерешените дилеми врз основа на сопственото и туѓо искуство, и врз основа на вредностите и на идеологиите репрезентирани преку професијата (Борнарова, 2008).

Улогите на социјалниот работник зависат од тоа дали станува збор за работа со поединец и семејство, групна социјална работа или пак за работа во локалната заедница. Во социјалната работа со поединец и семејство, и групната социјална работа, социјалниот работник ги има следниве улоги: советник, учител, поттикнувач, поддржувач, посредник, менаџер на случај, застапник, итн. Воедно, во групната социјална работа, неговата улога е и да ги насочува и координира активностите на групата (клиенти) кон заедничката цел. Од друга страна пак, како што посочува Донева, специфичностите на социјалната работа во местото на живеење, наметнуваат и други, сосема различни улоги на социјалниот работник во споредба со улогите кои ги применува во рамките на групната социјална работа или социјална работа со поединец. Па така, освен улогите на поттикнувач, поддржувач, посредник, застапник, социјалниот работник во локалната заедница ги има и улогите на: консултант, водач на тим, експерт, дипломат, амбасадор, судија, иноватор и други. (Донева, 2006: 105-107)

Во зависност од улогите, социјалниот работник превзема различни и повеќенаменски активности, кои може да се преклопуваат во различни улоги. Така на пример, активностите на социјалниот работник кој има улога на посредувач се: ги застапува клиентите, говори во нивно име, го следи нивното однесување, ги оспособува сами да зборуваат за себе, дава сопствен пример за тоа како треба да се однесуваат, воспоставува комуникација помеѓу групата клиенти, преговара, ги поврзува клиентите околу заедничките цели. Неговата функција е да им помогне на клиентите во разрешување на конфликтите, да се приближат различните гледишта. Праксата на социјалната работа на ова ниво е насочена кон односите помеѓу клиентот и системот кој обезбедува средства, услуги и можности, и кон нивното поврзување. Имено, праксата се насочува кон користењето на ресурси на општествениот подсистем, така што се активираат постоечките средства, услуги и можности. Социјалниот работник, насочен кон поврзување на луѓето и системите, првенствено настапува како посредник кој му помага на клиентот да ги користи потенцијалите на своето опкружување. (Hepworth, Rooney, et al, 2010)

Улогата на поттикнувач подразбира поттикнување на клиентите да ги искажат своите грижи и чувства. Во оваа улога социјалниот работник покажува сочувство за проблемите на клиентите, ги поттикнува да ги согледаат своите способности и да развиваат вештини за решавање на проблемите. Во групната работа, целта е да се создаде клима на поддршка и разбирање помеѓу клиентите, членови на групата. Кога социјалниот работник ги претставува клиентите пред други групи и лица, тогаш ја има улогата на претставник. (Ајдуковиќ, 1997)

Во улога на учител, социјалниот работник пренесува информации, им помага на клиентите да го променат или унапредат своето однесување. Улогата на советник е да ги советува клиентите како да ја надминат постојната ситуација, како да решат одреден проблем или да задоволат одредена потреба. Всушност, кога треба да се постигне решение на проблемот, да се подобрат и зајакнат одбранбените механизми и развојните способности на клиентите, социјалниот работник првенствено дејствува од улога на советник и учител, и во таа насока влијае врз корегирањето на одредени аспекти на клиентовото однесување. (www.csc.edu/cpsw/sw/careers/roles.csc)

Новите улоги кои се наметнуваат на социјалниот работник се: застапување и самозастапување на лицата на кои им недостасува искуство или доверба во самите себе. Самозастапувањето на клиентите подразбира нивно мотивирање да ги презентираат своите проблеми. Во оваа улога, социјалниот работник му помага на лицето во разјаснувањето на проблемот, заеднички подготвуваат презентација со неколку основни точки и вежбаат пред непосредната презентација. Целта е лицето да стекне доверба, пришто се нагласува важноста да се дејствува смилено и сигурно. Во улога на застапник социјалниот работник ги идентификува изворите на средства во поширокото опкружување, и го советува за начинот на кој може да ги оствари своите права и цели. (Thompson, 2007; Leonardsen, 2007)

Значи, во процесот на зајакнување на личноста на клиентот, важно е социјалниот работник да превзема различни улоги, првенствено улогата на советник и учител. Тој ги советува клиентите како да најдат потенцијална поддршка во семејството, групата или локалната заедница, и иницира активно вклучување на самата странка во решавање на проблемот. Притоа е важно клиентот да стане свесен за сопствениот проблем и да му се помогне да најде

излез од постојната состојба, бидејќи безволноста е резултат на лична неумешност во социјалното или емоционално функционирање. Затоа социјалниот работник треба да биде запознаен со причините за проблемот кај клиентот. Воедно, социјалниот работник го учи клиентот како да воспостави добри односи во својата средина и го запознава со правата и средствата кои овозможуваат да се дејствува ефикасно во ситуацијата.

Други улоги коишто може да ги има социјалниот работник се: програмер, супервизор, надзорник, координатор, консултант. Социјалниот работник како програмер, односно творец на програма, настојува да ја подобри или да креира социјална програма, за да излезе во пресрет на потребите на клиентот. Во улога на супервизор социјалниот работник настојува да ја зголеми ефикасноста и ефективноста на постоечките услуги со надгледување на личноста, а според поставените прописи. Во улогата на координатор, настојува да го унапреди системот за давање на услуги, преку подобрување на соработката помеѓу различните институции во општеството. Како консултант, социјалниот работник дава насоки на институциите во системот, со предлагање на повеќе можности и начини за зголемување на нивната ефикасност и успешност. Улогата на планер и активист произлегува од потребата за развој и унапредување на социјалната политика во праксата на социјалната работа, и притоа бара и предлага усвојување на нови прописи кои се во интерес на клиентите. (Hepworth, Rooney, at all, 2010)

Професионалните улоги на социјалниот работник може да се надополнат со уште една улога, улогата на медијатор, која посебно доаѓа до израз во современите општества. Улогата на медијатор подразбира посредување во разрешување на конфликтите, а кои се јавуваат во рамките на семејството, групата или локалната заедница. Во оваа улога, социјалниот работник е неутрално (трето) лице, кое како посредник помага во комуникацијата и ги определува активностите кои се потребни за да се постигне компромис. (Бркиќ, 2008)

Активностите на социјалниот работник коишто произлегуваат од професионалните улоги, начелно можат да се групираат во: активности и однесувања во кои доаѓа до израз грижата за социо-емоционалните потреби на членовите, и активности кои се насочени кон извршување на задачи и остварување на цели. Социјалниот работник кој успешно остварува една

професионална улога не мора да е успешен во остварување на друга улога. Но, тоа не значи дека улогите се исклучуваат. Социјалниот работник може да биде успешен и во извршување на повеќе улоги, но не може сите да ги реализира со ист квалитет. Затоа, понекогаш во практичната работата се вклучуваат повеќе социјални работници, кои работат тимски, а работата на социјалните работници се дели по категориии. Едни социјални работници се стручњаци за реализирање на задачи и цели, а други за социо-емоционалните односи. Имено, некој социјален работник во една работна задача може да биде успешен, на пример во вршењето на функција која е насочена кон социо-емоционалните потреби, а во друга работна задача да биде повеќе насочен кон извршување на задачата. Тоа го потврдува фактот дека работењето е взаемен однос помеѓу оние кои работаат и оние со кои се работи во одредена социјална ситуација. (Hepworth, Rooney, et al., 2010) Во наши услови, социјалниот работник најчесто ги исполнува двете функции, пришто очекувано е дека во една од нив да биде поуспешен.

Сепак за успешно извршување на задачите на било која професионална улога особено е важно етичкото однесување на социјалниот работник и почитувањето на етичките принципи и стандарди. Тие се во основата на секоја квалитетна услуга и овозможуваат одговорно и делотворно задоволување на потребите на корисниците на услуги.

3.5 Етичките кодекси во социјалната работа

Терминот „кодекс“ значи законик или зборник на закони, прописи, правила за однесување во одредена ситуација или професија. Моралните правила (норми) или етички принципи за тоа што е добро а што лошо, „произлегуваат од вредностите, односно вредностите се изразуваат во одредени норми“ (Симоновска, Скаловски, 2012: 22) Во овој контекст под етика подразбираме збир на вредности и норми на професионално однесување кои во рамките на помагателните професии ги одредуваат стандардите за што е „лошо“, а што е „добро“ во спроведена пракса, односно во услугата дадена на клиентите. Тие норми, односно правила на професионалното однесување, се обединети во етички кодекси за различни помагателни професии.

За време на Социјалистичка Република Македонија, на 15.12.1981 година, од страна на Здружението на социјални работници бил донесен првиот Етички кодекс наменет за социјалните работници. По осамостојувањето на Република Македонија е направен само обид за донесување на етички кодекс на социјалните работници.

Етичкиот кодекс на социјалните работници од времето на Социјалистичка Република Македонија содржи: општи одредби, основни норми на дејствување на социјалните работници во самоуправното социјалистичко општество, основни норми на однесување на социјалниот работник во однос на корисниците на неговите услуги, основни норми на однесување на социјалниот работник во однос на организацијата во која работи, обврски и одговорности на социјалниот работник спрема професијата. По осамостојувањето на Република Македонија и преведувањето на сите документи од важен интерес за државата, бил направен и обид за донесување на нов Етички кодекс на ниво на Република Македонија, што може да се означи како чекор напред во социјалната работа, но таквиот кодекс сè уште не е усвоен. Целта била да се измени постојниот кодексот и истиот да се надополни со нови содржини кои би биле во согласност со современите промени во општеството. Според замислата, во новиот етички кодекс треба да се содржани: општите норми на однесување на социјалните работници, етичките одговорности на социјалниот работник спрема странката,

спрема другите колеги од ист или сличен профил, спрема работодавецот и установата во која работи, и етичките одговорности на социјалниот работник спрема општеството.

Ваквиот кодекс, наменет за социјалните работници, до денес не е донесен во нашата држава, но е изработен Кодекс на однесување на јавните и државните службеници во Република Македонија. Од страна на Заводот за социјални дејности е изработен Кодекс на однесување за вработените во социјалната заштита, кој не е посебно наменет за социјалните работници, а истиот опфаќа поголем дел од точките содржани во нацрт Кодексот. Во Кодексот наменет за стручните лица во установите за социјална заштита, се поставени стандарди на однесување во однос на: корисниците на услуги, другите стручни лица, работодавачот, установата во која се работи и другите установи, професијата и заедницата. Така на пример, во стандардите за однесувањето на стручните лица кон корисниците, се истакнати следните етички принципи: да се почитуваат основните права, вредности и достоинство на сите луѓе, да се уважува нивното право на приватност и тајност, да се превземаат сите мерки за заштита на правата на корисникот, да се почитуваат и да не се дискриминираат корисниците во остварувањето на правата од социјална заштита и по било кој основ не смеат да се повредат основните човекови права на корисниците. Кодексот е донесен во 2012 година, но не е адаптиран на современите трендови во социјалната работа. Исто така е важно да се напомене дека доколку некој прекрши одреден етички принцип треба да одговара пред Комисијата за лиценцирање, бидејќи нема Комора на социјалните работници. Во изработениот Кодекс не е напишано кога е донесен, кој го донел, односно кој учествувал во изработката, кој дал предлози што да содржи, дали се земале предвид мислењата на сите лица кои се вработени во установите од социјална заштита преку нивни претставници или не.

За разлика од нашата држава, во другите држави на поранешна Југославија се усвоени посебни кодекси за социјалните работници. Така на пример, во Република Србија е донесен Кодекс на професионалната етика на социјалните работници од страна на Здружението на социјални работници. Во Република Хрватска постои Етички кодекс на социјалните работници во

Хрватска, а во Република Словенија е донесен Кодекс на етички принципи во социјалната заштита.

На меѓународно ниво, од страна на Интернационалната федерација на социјалните работници, во 1976 година, е усвоен *Интернационалниот етички кодекс за професионалните социјални работници* (Internacional Code of Ethics for the Professional Social Worker), врз чија основа се изградени интернационалните етички стандарди за социјалните работници. Овие стандарди се подложни на редовни измени и дополнувања од страна на стручни лица од повеќе земји, а во согласност со современите промени и трендови во социјалната работа.

Сите овие кодекси на однесување, вклучувајќи го и нашиот, говорат дека етиката е основен задолжителен дел од праксата на социјалната работа, а етичкото однесување е основа за квалитетна услуга на клиентот. Во сите нив се истакнува почитувањето на странката, почитувањето на социјалниот работник, на професијата, останатите колеги во организацијата и општеството во целост. Сите етичките кодекси се темелат врз основните етички принципи кои произлегуваат од почитување на човековите права и социјалната правда.

3.6 Интернационалните етички документи на социјалните работници

Во социјалната работа се поставени етички принципи и стандарди кои треба да ги почитуваат сите социјални работници. Професионалните социјални работници се посветени и работаат за доброто на клиентот, и во својата дејност ги прошируваат своите сознанија за човековото и општествено однесување, развиваат вештини за поефикасно задоволување на потребите на клиентот, групата, или локалната заедница, а во насока на постигнување социјална правда.

На меѓународно ниво од страна на Интернационалната федерација на социјалните работници (IFSW) и Интернационалната асоцијација на школи за социјални работници (IASSW) се донесени *Интернационалната декларација на етички принципи во социјалната работа* и *Интернационалните етички стандарди за социјалните работници*. Во овие два документи се опфатени основните етички принципи на професионалната социјална дејност. .

Интернационалната декларација на етичките принципи во социјалната работа се базира на *Етичкиот кодекс на социјалните работници* од 1994 и на кодексот донесен во 2004.

Во *Етичкиот кодекс* од 1994 година, како дел од *Интернационалната декларација на етички принципи во социјалната работа*, е наведено дека социјалните работници работаат за развој на човекот преку следење и примена на следниве основни принципи:

- секое човечко суштество има единствена вредност која ја оправдува моралната почит кон него;
- секоја индивидуа има обврска да придонесува кон доброто на општеството и го има правото да прави се што сака се додека не ги загрозува другите;
- секое општество без разлика на обликот на уредување, треба да биде насочено кон обезбедување на максимални придобивки за неговите членови;
- социјалните работници имаат обврска да се придржуваат кон принципите на социјална правда;

- социјалните работници имаат одговорност да бидат објективни во работата, да поседуваат знаења и вештини за да им помогнат на индивидуите, групите, заедницата и општеството во нивниот развој и во решавање на нивните лични и општествени проблеми;
- од социјалните работници се очекува да обезбедат помош на секој клиент кој бара нивна поддршка или совет, без разлика на полот, возраста, бојата на кожа, социјалните разлики, расата, религијата, јазикот на кој говорат, политичките убедувања или сексуалната ориентација;
- социјалните работници треба да ги почитуваат основните човекови права наведени во Универзалната Декларација на Обединетите Нации за човекови права;
- социјалните работници треба да го почитуваат правото на приватност, тајност и одговорна употреба на информациите во нивната работа. Социјалните работници треба го почитуваат правото на оправдана тајност, дури и ако законските акти во земјата налагаат таква информација;
- од социјалните работници се очекува да работаат во соработка со нивните клиенти, да работаат за најдобариот интерес на клиентите, но и да ги земаат предвид сите останати, вклучени страни. Социјалните работници треба да ги охрабруваат клиентите да се вклучат во решавањето на конфликтот и на најдобар можен начини ги информираат за ризиците и придобивките од предложената акција;
- социјалните работници, директно или индиректно, не смеат да поддржуваат индивидуалци или групи, политички сили или моќни структури, кои пропагираат тероризам, насилство или слични брутални мерки;
- социјалните работници треба да носат етички оправдани одлуки и истите да ги почитуваат, а согласно Интернационалната декларација на етички принципи и Интернационалните етички стандарди на социјалните работници, усвоени од Интернационалната федерација на социјалните работници. (<http://www.ifsw.org.en>)

Во *Етичкиот кодекс на социјалните работници* од 2004 година, кој исто така е дел од Интернационалната декларација на етички принципи во социјалната работа, етичките принципи се поделени во две групи: човекови права и човеково достоинство, и социјална правда.

Првата група на етички принципи се однесува на човековите права и човековото достоинството, бидејќи социјалните работници треба да го поддржуваат и бранат физичкиот, психолошкиот, емоционалниот и духовниот интегритет и добросостојба на секоја личност. Тоа подразбира:

- почитување на правото на самоопределување - социјалните работници треба да го почитуваат и промовираат правото на човекот да направи сопствен избор и да донесува сопствени одлуки, без оглед на неговите вредности или животните избори, но под услов да не ги загрозува правата и легитимните интереси на другите.
- промовирање на правото на партиципација - социјалните работници треба да промовираат потполна вклученост и партиципација на лицата кои ги користат нивните услуги на тој начин што ги оспособуваат во сите аспекти на одлуки и дела кои влијаат на нивните животи.
- третирање на секоја личност како целина - социјалните работници се грижат за сите луѓе, во рамките на семејството, заедницата, општествените и природните опкружувања, и настојуваат да ги земат предвид сите аспекти во животот на личноста.

Социјалните работници имаат одговорност да ја промовираат социјалната правда во односот на општеството воопшто, и во односот на луѓето со кои тие работаат, што пак подразбира:

- спротивставување на негативната дискриминација - социјалните работници се обврзани да се спротивставуваат на негативната дискриминација базирана на карактеристики какви што се: годините, културата, полот, брачниот статус, социо-економскиот статус, политичките ставови, боја на кожа, расните или други физички карактеристики, сексуалната ориентација и духовните верувања.
- признавање на различностите - социјалните работници треба да ги признаваат и почитуваат етничките и културните разлики во општеството во кое работаат, водејќи сметка за индивидуалните, семејните, групните разлики или разликите помеѓу заедниците.
- непристрасна дистрибуција на ресурси - социјалните работници, во согласност со потребите на клиентите, треба праведно да ги распределуваат ресурсите кои се на располагање.

- спротивставување на неправедни политики и пракса - социјалните работници имаат должност да се спротивстават на донесувањето одлуки на политичарите, јавноста или луѓето, доколку ресурсите се неадекватни или дистрибуцијата на ресурси, политика или пракса е неправедна или штетна за клиентите.
- солидарна работа - социјалните работници имаат обврска да се спротивстават на општествените услови кои допринесуваат за сегрегација, стигматизација или потчинетост и да работаат на инклузија во општеството.
(<http://www.ifsw.org.en>)

Врз основа на *Интернационалната декларација на етички принципи во социјалната работа*, се изградени *Интернационалните етички стандарди за социјалните работници*. Социјалните работници во својата помагателна дејност имаат обврска да ги почитуваат стандардите на етичкото однесување. Етичките стандарди се групирани во неколку области:

1. Општи стандарди на етичкото однесување;
2. Етички стандарди на социјалниот работник во однос на корисниците на услуги;
3. Етички стандарди на социјалниот работник во однос на агенции и организации;
4. Етички стандарди на социјалниот работник во однос на вработените; и
5. Етички стандарди на социјалниот работник во однос на професијата.
(<http://www.ifsw.org.en>)

Според општите стандарди на етичкото однесување, социјалниот работник треба:

- да се труди да го разбере секој клиент, неговиот систем и сите елементи кои влијаат врз однесувањето и побараната услуга;
- да работи според вредностите, знаењето и методологијата на професијата, одбивајќи секако однесување кое негативно би влијаело врз работата;
- да има професионални и лични ограничувања во комуникација со клиентот;
- несебично да ги применува сите знаења и вештини во работењето со клиентот;
- да применува релевантни методи и техники во работата, во зависност од потребата;

- да ги идентификува и толкува општествените потреби;
- да ги идентификува и толкува социјалните проблеми на индивидуите, групите и заедниците.

Во однос на корисниците на услугите, социјалниот работник треба да ги почитува следниве стандарди:

- да прифаќа одговорност за идентификување, односно откривање на личноста на клиентот;
- да го почитува правото на клиентот на однос заснован на доверба, правото на приватност и одговорност кон информациите. Собирањето и дистрибуирањето на информациите или податоците е поврзано со професионалноста на обезбедената услуга, и социјалниот работник го информира клиентот доколку информациите треба да се изнесат на трето лице. Информациите не се дистрибуираат без претходно знаење на корисникот и негова согласност, освен кога клиентот не може да биде одговорен или кога други страни се во загрозувана ситуација. Клиентот треба да има пристап до досието во кое се проследени неговите информации и до други институции или страни.
- да ги препознава и почитува индивидуалните цели, одговорности и разлики на клиентот. Во рамките на работата на агенцијата и потребите на клиентот, треба да се обезбеди професионална услуга, за да може клиентот да превземе одговорност за лична акција;
- да му помага на клиентот (индивидуа, група или заедница) во пронаоѓањето и остварувањето на неговиот максимален потенцијал, истовремено почитувајќи ги правата на другите.

Според стандардите во однос на агенциите и организациите, социјалниот работник треба:

- да работи и соработува со агенции и организации чии политики на работа, процедури и акции се насочени кон обезбедување на услуги за клиентите;
- да влијае врз поставувањето и реализирањето на цели коишто ќе придонесат во дефинирање и имплементација на политики согласно дефинираните и високи стандарди;

- во процесот на обезбедување на услуги професионално да го застапува клиентот пред надлежните институции и ги заштитува неговите права и интереси;
- да ги употребува сите можни етички средства за стопирање на неетичката практика.

Во однос на вработените, социјалниот работник треба:

- да го почитува знаењето и работата на другите социјални работници или вработени во други сектори, и со тоа да помага во обезбедувањето на потребната соработка која ќе придонесе за поефективна услуга на клиентот;
- да ги почитува различните мислења и практики на останатите социјални работници и професионалци;
- да разменува знаења, искуства и идеи со сите социјални работници, професионалци од други сектори и волонтери, а со цел заедничко подобрување на работата;
- доколку констатира злоупотреба на професионалната етика и стандарди од страна на колега, е должен да ги извести соодветните тела во или надвор од организацијата;
- да застане во одбрана на колегите кои се неправедно оптужени за одредени активности;

Според стандардите кои се однесуваат на професијата, социјалниот работник треба:

- да верува во вредностите, етичките принципи, знаења, методологија на професијата, и активно да учествува во нејзиното подобрување;
- да ги почитува професионалните стандарди во праксата и да настојува истите да ги унапредува;
- да ја брани професијата од неправедни критики;
- да го поттикнува воведувањето на нови пристапи и методи кои се во функција на ново настанатите потреби.

Од сето ова може да се констатира дека постоењето на етичката свест и примена на етичко однесување кај социјалниот работник, се основа за добивање на квалитетна услуга на клиентот, почитување на човековите права и остварување на социјална правда.

3.7 Етичките проблеми и дилеми во социјалната работа

Во својата секојдневна пракса, социјалните работници често се соочуваат со етички проблеми и дилеми, за кои може да се каже дека се составен дел на социјалната работа. Оттука Интернационалната федерација на социјалните работници (IFSW) ја истакнува потребата од донесување Декларација за решавање на етичките проблеми во социјалната работа, а чија цел би била:

- формулирање на основни етички начела кои може да се прилагодат на културните и социјални различности;
- да се препознаат подрачјата каде што се јавуваат етичките проблеми;
- да се направи избор на методи за соочување со етичките проблеми.

Исто така IFSW бара секоја членка да помогне во откривање и решавањето на проблемот или дилемата со кои се соочуваат другите членки, (<http://www.ifsw.org.en>)

На етичките дилеми и проблеми во праксата на социјалните работници нема едноставни одговори. Дури и кога таквите „рецепти“ би постоеле, тоа не би ги разрешило етичките проблеми, бидејќи дилемата останува и по донесувањето на одлуката и секогаш останува отворено прашањето: „што би се случило доколку постапев поинаку?“ Најчесто одлуките се пропратени и со лошото чувство, бидејќи понекогаш се избира помеѓу две непожелни алтернативи, па треба да се одлучи која од нив е „помалку непожелна“.

Многу теоретичари и практичари полемизираат за тоа дали треба социјалниот работник да се смета за виновен доколку случајот заврши неповолно, па дури и трагично за клиентот. Според некои теоретичари социјалниот работник може да се смета за виновен доколку не ја следел законската процедура или занемарил некои специфични професионални должности поврзани со случајот, со што предизвикал повреда на клиентот или одземање на некое негово право. Друга група теоретичари сметаат дека социјалниот работник е одговорен за неповолните последици и со право може да се смета за виновен и во случај доколку направил сè што знаел и умее, а

тоа сепак се покажало како недоволно добро. Овие автори нагласуваат дека ваквата одговорност е дел од професионалната улога на социјалниот работник, која вклучува високо ниво на морален ризик, а социјалните работници треба да ја прифатат како дел од нивниот професионален идентитет. Тоа е „одлучување во неизвесности“, пришто моралниот суд ќе се менува од позитивен во негативен во зависност од исходот на одлуката. Сепак треба да се има предвид дека станува збор за комплексни ситуации во кои социјалните работници настојуваат да задоволат многу спротивставени потреби во зависност од различните улоги кои ги превземаат. (<http://www.ifsw.org.en>)

Доколку е донесена технички исправна одлука од страна на социјалниот работник, а исходот е неповолен за клиентот, социјалниот работник би можел да се обвинува себеси мислејќи „Што ако ... Ако јас пристигнев тој момент пред ... Ако јас реагирав побрзо? ...“ Превземањето на одговорност за несаканите исходи, значи дека социјалниот работник, се согласува со улогата на „жртвено јагне“ и може да се најде во жариште на медиумски напади, прикован на „јавниот столб на срамот“.

Донесувањето на одлуки во социјалната работа во многу нешта се темели на контрадикторни вредности, како на пример: од една страна грижа за клиентот и контрола над неговите девијантни однесувања кои не се вклопуваат во општествените норми, од друга страна, заштита на индивидуалните права на клиентот спротивно на промовирање на општа добросостојба, или пак потреба за рестрикција и на онака ограничените средства за помош на клиентите наспроти потребите за соодветна материјална помош на егзистенцијално загрозените клиенти. Ваквите ситуации често се извор на стрес за социјалните работници, бидејќи тие ја превземаат одговорноста за неповолните последици, избирајќи помеѓу две подеднакво „не добри“ алтернативи кои се однесуваат на добросостојбата на клиентот. Одговорот е во професионалната компетентност и сопствената совест на поединецот (Herpworth, Rooney, et al, 2010; Урбанц, 2001) Затоа е важно социјалните работници да ја разберат содржината на нивните улоги и ограничувањата кои ги наметнува општеството во извршувањето на нивните улоги, за да можат да го избегнат нарушувањето на својот професионален, но и личен интегритет.

Според некои теоретичари повеќето етички дилеми кои се јавуваат во праксата на социјалната работа, всушност, се однесуваат на три подрачја: подрачјето на индивидуалните права на клиентот и неговата добросостојба, подрачјето на општите интереси и добросостојба, и подрачјето на нееднаквост и структурална потчинетост. Одговорност на социјалниот работник е да воспостави рамнотежа помеѓу различните етички принципи, права, интереси и вредности. (Урбанц, 2001)

Дилемите кои се јавуваат во подрачјето на индивидуалните права на клиентот и неговата добросостојба се поврзани со:

- одговорноста на помагачот да ја подобри добросостојбата на клиентот;
- поимот добросостојба, пришто сфаќањата на помагачот за добросостојбата не мора да одговараат на сваќањата на клиентот за добросостојбата. Затоа одговорноста на помагачот е детално да ја испита клиентовата „слика“ за добросостојба, и заедно со него да утврдат кои се неговите потреби и проблеми;
- правото на клиентот сам да донесува одлуки и да прави избори (односно, се промовира правото на самоодредување на клиентот во смисла „клиентот е господар на сопствените проблеми“). Клиентот има право на контрола над сопствените одлуки, односно негов е изборот дали ќе ја прифати понудената помош или не.

Дилемите во подрачјето на општите интереси и добросостојба произлегуваат од:

- правата и интересите на сите вклучени страни, а не само на клиентот;
- одговорноста која помагачот ја има кон установата во која е вработен и воопшто кон општеството во целост;
- одговорноста на помагачот да ги унапредува и да ги направи достапни различните услуги и добра за најголем број на корисници.

Дилемите во подрачјето на нееднаквост и структурална потчинетост се:

- помагачите да одговорат на предизвиците на угнетувачката политика кон одредени клиенти или групи клиенти (на пример, национално малцинство, различни верски заедници, итн.);
- одговорноста на помагачите да работаат на промена на политиката на установата и јавноста во насока на спроведување на антидискриминационска пракса.

Иако ваквата поделба претставува поедноставување на проблемите и е вештачка категоризација, сепак може да послужи како исходиште во случај на сопствена професионална етичка дилема, како да се перцепира и анализира проблемот. Во *Интернационалната декларација за етички стандарди за социјалните работници* и *Интернационалната декларација за етички принципи* се наведуваат и подрачјата во кои можат да се јават етичките проблеми или дилеми. И покрај тоа што етичките проблеми не се универзални, сепак одредени проблеми почесто се јавуваат, како на пример: (<http://www.ifsw.org.en>)

1. Кога лојалноста на социјалниот работник е доведена во прашање поради конфликтот на интереси помеѓу:
 - интересите на социјалниот работник и интересите на клиентот;
 - спротивставените интереси на оделни клиенти и други поединци;
 - спротивставените интереси на група клиенти;
 - група клиенти и останатата популација;
 - системот-институциите и група клиенти;
 - системот-институциите-работодавачот и социјалниот работник; и
 - помеѓу различни професионални групи.
2. Поради фактот дека социјалниот работник дејствува и како помагач и како надзорник;

Социјалниот работник дејствува и како помагач и како надзорник, а односот помеѓу овие спротивставени аспекти во социјалната работа бара разјаснување на специфичниот избор на одредени вредности за да се избегне мешањето на мотиви, или недостатокот на јасност во мотивите,

постапките и последиците од постапките. Кога социјалниот работник треба да превземе улога на државна контрола на граѓаните, тогаш тој мора да ги разјасни етичките импликации од таа улога и да одреди мерка која во таа улога е прифатлива, но во согласност со основните етички принципи на социјалната работа.

3. Поради должноста на социјалниот работник е да ги штити интересите на клиентот, што пак лесно може да го доведе во конфликт со барањата за исполнување на ефикасноста и ефикасноста во неговата работа, односно поставените норми.

Професионалната етика се однесува на обврските на поединецот кон клиентите, други професионалци и јавноста општо. Со оглед на природата на својата работа социјалните работници често сè во позиција истовремено да имаат етички обврски кон повеќе лица или установи. Етичката дилема настанува кога социјалниот работник не е во можност истовремено да ги исполни барањата кон двете страни, а притоа да не загрози некои од вредностите, правата или етиката на професијата. Често таквата одлука се сведува на непишаното правило „од две зла да се избере помалото“. (Урбанц, 2001; Herworth, Rooney, at all, 2010) Меѓутоа, понекогаш се работи за незнаење или лоша изведена пракса, а не за етички дилеми. Урбанац укажува на три причини поради кои примерите од лоша пракса се сметаат како етички дилеми:

- Нејаснотија за тоа кој е, всушност, клиентот (доколку интервенцијата на социјалниот работник започнува на иницијатива на некои други, на пример училиште, тогаш училиштето е во улога на клиент, сè додека експлицитно не се склучи првиот договор со потенцијалниот клиент.
- Неадекватната употреба на професионални знаења или недостаток на знаења, бидејќи во процесот на решавање на проблемот социјалниот работник ги вложува своите знаења, а клиентот ги вложува информациите за себе.
- Преголемото нагласување на доверливоста во односот помеѓу клиентот и социјалниот работник. Многу теоретичари ја нагласуваат доверливоста како една од основните вредности во социјалната работа, а други пак сметаат

дека концептот на доверливост со себе носи некои фундаментални проблеми за кои социјалниот работник треба да е свесен пред да му вети на клиентот безусловна доверливост.

Од една страна, законска обрска на социјалните работници е да ја пријават намерата на клиентот дека некој или нешто ќе загрози, или дека тоа го правел во минатото, иако информацијата е добиена во доверба. Од друга страна тоа пак значи повреда на доверливоста. Сепак, тоа не значи дека треба да се отфрли обврската за доверливост, туку дека пред да се даде некакво ветување на клиентот треба сериозно да се разгледаат неговите ограничувања. Должност на социјалниот работник е да го извести клиентот за информациите коишто ќе ги сподели со другите, со образложение за причините за таквата постапка. А потоа клиентот може да одлучи дали ќе сподели некои информации со социјалниот работник. (Banks, 2012; Clark, 2000)

Понекогаш доверливоста помеѓу социјалниот работник и клиентот е причина тие да се најдат во еден затворен круг, и го оневозможува користењето на предностите на поширокиот систем на поддршка. На тој начин се прави депривација при избор на решенија во кои треба да бидат вклучени надворешни страни. Затоа е пожелно доверливоста да се користи како извор на безбедност која социјалниот работник може да му ја понуди на клиентот, а не како оправдување за да нема социјална акција, одбивање на одговорност на клиентот, или пак како оправдување на социјалниот работник дека клиентот сам ги сноси последиците од своето однесување. Од овој аспект, за доверливоста можеме да зборуваме не како за стандардна вредност, туку како за еден од условите во работата со клиентот за да може тие да преговараат и да се договараат. (Banks, 2012; Clark, 2000)

Начините за решавање на етичките прашања, проблеми и дилеми се исто така различни. Еден од начините е да се организираат колективни форуми со колеги, други групи на стручњаци и клиенти на кои се однесува конкретното прашање, и на тие форуми да се разговара за проблемот, да се анализира, да се добијат различни мислења и да се предлагаат и пронајдат решенија за проблемот или дилемата. Исто така е потребно да се изградат и/или прилагодат етичките стандарди за различни подрачја на работа, со посебен акцент врз подрачјата на работа во кои постојат сложени етички прашања или

проблеми, како и во подрачјата во кои етичките начела на социјалната работа можат да дојдат во конфликт со законите и со политиките на државата.

За полесно справување со некој етички проблем или дилема може да се применат следниве чекори:

- да се идентификува проблемот или етичката дилема;
- да се соберат повеќе и информации за состојбата, да се разгледаат можните перспективи, и доколку е можно да се вклучи клиентот во решавањето на проблемот или етичката дилема;
- да се утврдат основните принципи и прашања;
- да се проверат релевантни етички кодекси;
- да се провери законската регулатива;
- да се консултираат колеги, супервизор, правни експерти;
- да се разгледаат активните предмети или да се разгледа можноста за посета на курс;
- да се испитаат можните последици од превземените акции;
- да се одлучи да се посети курс, којшто може да има информации за решавање на етичката дилема или етичкиот проблем;
- да се развие стратегија за ефикасно имплементирање на решението за етичката дилема или етичкиот проблем;
- евалуација на процесот и резултатите. (Hepworth, Rooney, at all, 2010: 73)

3.8 Етичките вредности во социјалната работа

Секој човек има свои вредности, исто така и социјалната работа како професијата имаа свои вредности. Вредностите истакнуваат што е важно во социјалната работа и начинот на водење на професијата. Во некои случаи може да се јави конфликт помеѓу личните вредности на социјалниот работник, на клиентот и/или практичната социјална работа. (Hepworth, Rooney, at all, 2010: 53)

Вредностите во социјалната работа се преточени во принципи кои помагаат да се создаде и да се зачува професионалниот однос со клиентот. Спрема некои теоретичари вредностите претставуваат „...нешто посакувано, мисли или чувства кои луѓето ги имаат кон другите и за начинот на кој луѓето се однесуваат кон нив“. Вредностите можат да бидат некои позитивни, посакувани исходи или односи кон другите. „Вредностите не се сопственост“ на одделни професии, тие веќе постојат во културата, но можат да бидат единствени во начинот на кој тие се применуваат од страна на група на луѓе, односно професионалци. (Урбанц, 2001; Clark, 2000; www.bcasw.org/about-bcasw/canadian-association-social-workers)

Основни вредности кои ја означуваат праксата на социјалната работа се: верување во посебноста на секој поединец и почитување на неговата индивидуалност, и верување во правото на клиентот на самоопределување. Овие вредности може да се операционализираат во неколку принципи:

- социјалниот работник треба да се однесува кон клиентот како спрема поединец, избегнувајќи ги класификациите;
- социјалниот работник треба да го охрабрува клиентот да учествува во процесот на решавање на проблемите;
- социјалниот работник треба да го открива и користи потенцијалот на клиентот;
- социјалниот работник треба да очекува од клиентите потенцијали за решавање на проблеми;

- социјалниот работник треба да го истакнува клиентовото достоинство низ сопствената комуникација. (Урбанц, 2001)

Праксата на социјалната работа ја наметнува потребата фокусот на социјалниот работник да се насочи од проблемите и патологијата кон потенцијалите на клиентот - силните страни на клиентот. На ваков начин, социјалните работници ќе можат да ја променат својата перцепција за клиентот и да го гледаат како личност која со одредена помош и поддршка е способна да превземе контрола над својот живот. Тоа не значи негирање на проблемите кои постојат во животот на клиентот. Клиентовото право на самоодредување се темели на верувањето дека поединецот има право самостојно да донесува одлуки. (Turner, 2011)

Социјалните работници пред сè имаат одговорност да ја промовираат благосостојбата и интересите на клиентот (Herworth, Rooney, at all, 2010: 62). Основната контрадикторност произлегува од двојната улога на социјалниот работник, како „оној кој го застапува клиентот“ и како „оној кој ги опфаќа и ги застапува интересите на институциите, агенциите, компаниите“, а двете улоги се содржани во професијата на социјалниот работник (Thompson, 2007). Затоа, кога се оперира со вредностите во социјалната работа треба да се имаа предвид дека:

- самоопределувањето на клиентот значи и подготвеност да се бараат алтернативни решенија (а не оние кои социјалниот работник ги смета за идеални во тој случај);
- социјалните работници се одговорни за поттикнување на способностите на клиентот за одлучување (социјалните работници не се стручњаци за одлучување „што е најдобро за клиентот“, но можат да станат експерти во охрабрување на клиентите самостојно да ги донесуваат своите одлуки);
- обврска на социјалните работници е да им понудат на клиентите алтернативни решенија кои клиентот може, но и не мора да ги прифати. (Урбанц, 2001)

Може да се заклучи дека социјалниот работник е одговорен за моралноста на сопствените постапки, делумно за клиентовото морално

однесување и за примената на поставените принципи и стандарди на установата која ја претставува, што не ги олеснува неговите етички конфликти. Меѓутоа, познавањето на сопствениот и професионалниот систем на вредности, познавањето на законските прописи и промени, континуираното образование и работа на себе, ќе овозможи социјалните работници да ја зголемат свеста за постојните дилеми, да изградат свој став во одредена ситуација, и со поголема доверба кон клиентот да пристапат кон решавање на проблемот. Тоа се лични, професионални и етички одговорности на социјалните работници. (<http://www.ifsw.org.en>)

4.ВЛИЈАНИЕТО НА МЕЃУНАРОДНИТЕ ТРЕНДОВИ ВРЗ СОЦИЈАЛНАТА РАБОТА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

Во последните години, како последица на глобализацијата нагласена сè повеќе доаѓа до израз универзализацијата на социјалната работа, посебно во европските земји. Ако социјалната работа била главно фокусирана врз помагање на лицата коишто имаат социјална потреба, односно на лицата коишто се болни или сиромашни, под влијание на современите трендови таа доживува трансформација. Имено, таа се трансформира од професија на грижа и помош до професија која се бори за остварување на човековите права и социјалната правда, како во рамките на општеството, така и на меѓународно ниво. Исто така има промена и во моделите на работа, и наместо медицинскиот модел, се повеќе сè фаворизира стратешкиот модел. Промената на моделите на работа произлегуваат од еколошко-системската перспектива и општиот метод на работа, кои се во согласност со новите етички начела, односно со принципите на самоопределување, партиципативност и прифаќањето на личноста како целина. Исто така современите методи на работа се антидискриминаторски и се насочени кон признавање на различностите, дистрибуција на ресурсите и водење на непристрасни политики во едно поинклузивно општество.

Новите трендови во социјалната работа предизвикуваат промени и во организациската поставеност, менаџирањето и дејствувањето, односно промени во социо-структурните и личните ориентации во методското дејствување на социјалната работа. Станува збор за:

- пораст и обликување на нови форми на државните институции кои се занимаваат со социјална дејност, но истовремено и паралелен развој на приватни и невладини институции во социјалната сфера;
- пренасочување на институционалните форми на помош кон отворените форми или вонинституционалните облици на помош;
- сè поголема примена на научни методи во решавањето на проблемите на клиентите;
- посветување на поголемо внимание врз развојот на кариерата на давателите на социјални услуги;

- зголемување на бројот на клиенти во социјалните институции во чии семејства се присутни различни негативни состојби;
- примена на супервизија, мониторинг и евалуација во работата на социјалните работници;
- поголемо значење се придава на објективноста во утврдувањето на потребите;
- префрлање на акцентот од згрижувачките функции кон поттикнување на развојот на клиентот;
- потреба од концизна анализа на потребите на клиентот, групата и целата заедница;
- промена на концептот на недостатоци кај клиентот во концептот јаки страни на клиентот;
- промена на професионалниот однос на социјалниот работник кон клиентот, од терапевт до тренер, пријател;
- промена на односот кон клиентот, од клиент за кој се води грижа до корисник, односно купувач на услуга
- промена на начинот на работа, од работа на случај (caseworker) до социјален менаџмент (casemenager);
- промена на фокусот на вниманието од внатрешните психички аспекти на клиентот, кон животните ситуации (мрежи);
- промена на начинот на работа со клиентот, од прилагодување и смирување на поединецот, до негово активирање и интеграција во општеството;
- работа со клиентот во мултикултурно инклузивно општество;
- потреба од образование на стручни лица кои ќе се залагаат за глобални стратегии во сузбивање на социјалните проблеми.

Интернационализацијата и глобализацијата не ја заобиколуваат ниту една држава во светот, и тој континуиран процес се рефлектира и во Република Македонија, која е потписничка на повеќе меѓународни конвенции, декларации, повелби и стратешки документи. Оттука, државната социјална политика која ја спроведува Министерството за труд и социјална политика е во согласност со европските трендови и вредности, врз чија основа се изработени

и спроведени повеќе законски, подзаконски акти, национални стратегии и програми.

4.1 Состојбата на социјалната работа и социјалната заштита во Република Македонија

Развојните трендови во модерната социјална работа се поврзани со формирањето на специјализирани служби за социјални дејности во кои се вработени голем број стручни лица од различни профили, како што се социјални работници, педагози, психолози, правници и други. Во Република Македонија, освен установите од затворен тип, наменети за одредени категории на корисници во зависност од возраста и социјалниот проблем, единствени установи од отворен тип кои функционираат во подрачјето на социјалната заштита се Центрите за социјална работа.

Социјалната работа има своја примена во различни подрачја, но кога зборуваме за социјалната работа во Република Македонија, па и пошироко, најчесто се мисли на социјалната заштита, подрачје во кое е оформена социјалната работа и во кое има најстара традиција. Оттука методот на работа кој најмногу се користи е социјална работа со поединец и семејство. И во литературата, како примарна социјална работа многу често е истакната социјалната заштита, па затоа кога се зборува за социјална работа првенствено се мисли на подрачјето на социјалната заштита и на споменатиот метод на работа.

За социјалната заштита и сигурност на граѓаните се грижи државата, согласно начелата за социјална праведност, а исто така таа обезбедува посебна грижа и заштита на семејството. Хуманизмот, социјалната правда и солидарноста се фундаментални вредности врз кои се темели уставниот поредок на Република Македонија. Согласно Уставните одредби е донесен Законот за социјална заштита во 1997 година, кој претрпува повеќе измени и дополнувања, и кој претставува камен темелник на државните закони за социјалната заштита во нашата држава.

Системот на социјална заштита е комплексен систем којшто функционира врз основа на меѓусебно поврзани подсистеми:

- подсистем на социјална заштита спроведена од страна на Центрите за социјална работа

- подсистем на вон-институционална грижа, спроведена од страна на Дневните центри за заштита на стари и немоќни лица, на возрасни лица изложени на социјален ризик и на лица со посебни потреби
- подсистем на институционална грижа спроведена преку Установите за сместување лица изложени на социјален ризик
- подсистем на финансиска помош кој ги гарантира неопходните средства за лицата во ризик, а се спроведува преку Центрите за социјална работа. (Амицин, 2004)

Република Македонија како потписнична на повеќе меѓународни декларации, спогодби и конвенции, е обврзана да се грижи за почитување и остварување на основните човекови права и слободи и за остварување на социјалните права на секој граѓанин во државата. Принципите на социјална солидарност, принципот на помош, принципот на ополномоштување и повеќе принципи во врска со управувањето (соодветна администрација, еднаков третман, правна сигурност, доверба во управните органи) се имплементирани во Законот за социјална заштита (1997). Реформите во системот на социјална заштита се состојат од задржување на добрите практики и воведување на нови принципи, како што се плурализам во социјалната заштита, социјална инклузија и децентрализација на понудата на социјалната заштита.

Плурализмот во социјалната заштита подразбира создавање на услови различни субјекти да се јават како даватели на одредени услуги од социјална заштита. Според Законот за социјална заштита од 2000 година, член 47 став 5, освен Владата на Република Македонија, односно Министерството за труд и социјална политика, и други физички и правни лица, како и единиците на локалната самоуправа може да основаат установи од социјална заштита. Исто така со овој Закон се регулира и учество на невладиниот сектор во обезбедувањето на социјалните услуги. Со измените во Законот за социјална заштита од 2004 година, е дадена можност сите заинтересирани здруженија на граѓани од областа на социјалната заштита да се регистрираат во регистар кој го води Министерството за труд и социјална политика (МТСП), и да спроведуваат дел од програмите за социјална заштита. Покрај здруженијата и одредени физички лица имаат можност да вршат одредени дејности од областа

на социјалната заштита како професионална дејност. На овој начин е овозможено самовработување на лица кои ги исполнуваат критериумите за извршување на активности од социјалната заштита, а во соработка со надлежните центри за социјална работа. Во оваа насока Пејковски укажува и на потребата од создавање на правни и системски основи за развивање на социјалното претприемништво, при што како потенцијални форми на социјални претпријатија би биле: социјални претпријатија, невладини организации, кооперативи односно социјални задруги, фондации и фондови, верски и хуманитарни организации (Пејковски, 2014) .

Принципот на децентрализација значи планирање и спроведување на социјалната политика на локално ниво според потребите и можностите на одредена локална заедница. (Амицин, 2004) Процесот на децентрализација во областа на социјалната заштита во нашата држава е започнат во 2004 година, а се реализира преку пренесување на одредени установи за социјална заштита во надлежност на општините, како и вклучување на локалната самоуправа во утврдување на потребите од социјална заштита за граѓаните од своето подрачје. Имено, кога се работи и кога се планираат активности за децентрализирана социјална заштита, тогаш таа политика е специфична и одговара точно на потребите и интересите на граѓаните кои партиципираат во неа. Затоа општините имаат обврска да изготвуваат развојни програми за специфичните потреби од социјална заштита за граѓаните на своето подрачје. Целта на програмите е да се утврди изложеноста на граѓаните на социјални ризици, да се утврди бројот на корисници во системот на социјалната заштита, правата и услугите на социјалната заштита кои ги користат, достапноста на социјалните услуги и институциите на граѓаните и можностите на општината за превземање конкретни мерки за намалување и ублажување на состојбите. Во рамките на програмите и во зависност од средствата кои ги обезбедува општината, непосредната грижа за граѓаните може да се оствари и преку основање на соодветни институции или развивање на вонинституционални облици на социјална заштита.

Социјалната инклузијата подразбира вклучување на ранливите групи во општествениот и економскиот живот, градење на човечкиот капитал и зголемување на потенцијалот на лицата во ризик. (Амицин, 2004) Процесот пак

на деинституционализација на системот на социјална заштита во нашата држава се спроведува преку преземање мерки и активности за подобрување на алтернативните облици на социјални услуги, проширување на можностите за помош и поддршка на корисниците и нивните семејства, со обезбедување на социјална заштита во местото на живеење на лицето и неговото биолошко семејство. Во оваа насока, освен можноста за користење на парични надоместоци во согласност со потребите на корисникот, постојано се развиваат и други облици за социјално вклучување на лицата кои им е потребна помош и поддршка од општествената заедница.

4.2 Права и услуги во системот на социјалната заштита во Република Македонија

Со Законот за социјална заштита се уредуваат системот и организацијата на социјалната заштита, правата од социјалната заштита, финансирањето и постапката на остварување на правата од социјалната заштита. Социјалната заштита е систем на мерки, активности и политики за спречување и надминување на основните социјални ризици на кои е изложен граѓанинот во текот на животот, за намалување на сиромаштијата и социјалната исклученост и за јакнење на неговиот капацитет за сопствена заштита. Под социјални ризици, се подразбираат: ризици по здравјето (болест, повреда и инвалидност), ризици на старост и стареење, на еднородителско семејство, ризици од невработеност, губење на приход за издржување врз основа на работа, ризици од сиромаштија и од друг вид на социјална исклученост.

Дејноста на социјалната заштита е од јавен интерес. Врз основа на правата од социјалната заштита, а под услови утврдени со Законот за социјална заштита од 2009 година, се превземаат мерки преку кои се остварува социјална превенција, вонинституционална и институционална заштита и парична помош за социјална заштита.

Системот и организацијата на социјалната заштита го сочинуваат установите, институциите, мерките, активностите и формите коишто се остваруваат во рамките на реализирањето на правата на граѓаните во доменот на социјалната заштита. Владата ја утврдува мрежата на јавните установи за социјална заштита. Социјалната заштита се остварува преку стручна работа во установите за социјална заштита, спроведување на развојни програми, стручно усовршување на работниците во зависност од потребите на корисниците и меѓународните стандарди, следење на појавите и планирање на работата, водење на евиденција, како и преку спроведување на надзор и истражувачка работа во оваа област. Јавниот службеник во јавната установа за социјална заштита е лично одговорен за вршењето на работите и работните задачи на работното место. Со Законот за јавните службеници од 2013 година, освен повредите сторени од јавен службеник во јавна установа за социјална заштита, за дисциплински престап се сметаат и: непочитување на Кодексот на стручните

работници во установите за социјална заштита (донесен од Комисијата за лиценцирање) или неукажување на социјална заштита на лице во социјален ризик.

Со утврдување на мерки и активности на социјална превенција (член 24 и 25 од Законот за социјална заштита, 2009), се спречува настанување на социјални ризици, се врши рано откривање и ран третман на граѓанинот изложен на социјален ризик. Целта на социјалната превенција е надминување или ублажување на штетните последици од изложеноста на социјален ризик. Мерките за спречување на социјалниот ризик за граѓанинот, семејството или група на луѓе, се спроведуваат особено преку едукативно-советодавна работа, развивање на форми на самопомош, волонтерска работа со лично ангажирање, како и преку примена на други методи кои соодветствуваат на потребите на корисниците на социјалната заштита.

Според член 26 од Законот за Социјална заштита (2009), во институционалната заштита се остварува во или преку центарот за социјална работа и ги опфаќа: правото на прва социјална услуга на корисници на социјална заштита, помош на поединец, помош на семејство, домашна нега и помош на поединец и на семејството, дневно и привремено прифаќање и згрижување како помош на поединец и семејство, сместување во згрижувачко семејство, сместување во мал групен дом и организирано живеење со поддршка. Институционалната заштита пак ги опфаќа правото на оспособување за работно-производна активност и правото на сместување во установа за социјална заштита (член 41). Право на сместување во установа на социјална заштита имаат: деца без родители и родителска грижа сè до оспособувањето за самостоен живот и работа, а најдоцна до завршувањето на средното образование, ако не постојат можности згрижувањето и воспитанието да се обезбеди на друг начин; деца со воспитно-социјални проблеми, занемарени, запоставени, злоставувани и материјално необезбедени; деца жртви на семејно насилство, со нарушено поведение; бремени жени еден месец пред породувањето и самохран родител со дете до тримесечна возраст; лица со умерени и тешки пречки во менталниот развој упатени на оспособување за работно-производна активност; лица со длабоки пречки во менталниот развој и лица со трајна телесна попреченост на кои им е потребно трајно згрижување и нега, стари лица, возрасни лица со телесна попреченост и

со пречки во менталниот развој кои не се во состојба сами да се грижат, а поради станбената и семејната положба немаат можност да им се обезбеди заштита на друг начин; и лица баратели на право на азил.

Според членот 132 од Законот за социјална заштита од 2009 година, институционалната заштита ја вршат установите за: сместување на доенчиња и мали деца без родители и без родителска грижа до три годишна возраст; деца без родители и без родителска грижа над тригодишна возраст и на младинци; деца и младинци со воспитно-социјални проблеми; деца и младинци со нарушено поведение; деца и младинци со умерени и тешки пречки во менталниот развој; деца и младинци со пречки во телесниот развој; стари лица, возрасни лица со телесна попреченост; лица со пречки во менталниот развој; и на лица баратели на право на азил. Установи за вонинституционална социјална заштита се: центрите за социјална работа; дневните центри и клубови за стари и возрасни лица; дневните центри за улични деца - деца на улица; дневните центри за лица кои употребуваат односно злоупотребуваат дроги и други психотропни супстанции и прекурзори; дневните центри за лица кои злоупотребуваат алкохол или се лекуваат од зависност од алкохол; центрите за лица бездомници; центрите за лица - жртви на семејно насилство; центрите за лица - жртви на трговија со луѓе; дневните центри за лица со ментална или телесна попреченост; центрите за давање помош во домашни услови; центрите за социјална рехабилитација на лица кои употребуваат, односно злоупотребуваат дрога и други психотропни супстанции и прекурзори односно терапевтска заедница; малите групни домови и советуваљшта.

Со измените и дополнувањата во Законот за социјална заштита од 2011 и од 2013 година, правото на парична помош од социјална заштита опфаќа: социјална парична помош, постојана парична помош, парична помош на лице кое до 18 години возраст имало статус на дете без родители и родителска грижа, парична помош на мајка која родила четврто дете, парична помош на згрижувач, паричен надоместок за помош и нега од друго лице, еднократна парична помош и помош во натура, надоместок на плата за скратено работно време поради нега на дете со телесни или ментални пречки во развојот, парична помош за социјално домување, право на здравствена заштита и додаток за слепило, мобилност и глувост.

4.3 Методот на работа во центрите за социјална работа во Република Македонија

Во склоп на реформите во системот на социјалната заштита, една од најзначајните промени во Центрите за социјална работа е воведувањето на новиот методот на работа - водител на случај. Овај метод бара поинаков начин и друг пристап на работа со клиентот. Секоја нова промена предизвикува отпор, неразбирање, стравови... понекогаш е многу тешко од еден начин на работа да се премине на друг, дури и кога сме свесни дека начинот на кој што работиме има многу недостатоци. Најдобриот начин за да се надминат негативните емоции и сфаќања кои не се засновани на непосредно искуство, е запознавање и разбирање на новото. Потоа праксата ќе покаже како понатаму, што треба да се менува, а што да се усовршува, а сè со цел да се постигне најдоброто за корисниците и за вработените стручни лица.

Имено, во традицијата на социјалната работа, под влијание на медицинските науки нејзината основна се гледала во лекување на општесвено неприлагодените лица, чие дисфункционирање и дезорганизирање се сметало дека потекнува исклучиво од самата личност. Затоа се користеле и медицинските термини како што се анамнеза, дијагноза, прогноза, терапија; термини што ја покажувале содржината и целта на социјалната работа. Потребите и проблемите на клиентот се разгледувале како реакција помеѓу причините и последиците. Во теоријата и праксата на социјалната работа не се посветувало доволно внимание на интеракциите, релациите во опкружувањето на корисникот, а кои влијаат врз содржината и интензитетот на потребите, како и врз можностите тие да се задоволат.

Со појавата на еколошко-системската теорија, релацијата помеѓу човекот и околината се набљудува во однос на реципроцитет, циркуларност, размена, континуирани психолошки, физиолошки, средински процеси и случувања кои влијаат едни на други. На потребите и проблемите кои се јавуваат кај луѓето не се гледа како на нешто што е предизвикано само од личноста, туку се зема предвид и влијанието на средината, околината, и интерперсоналните релации. Оттука, тие можат да се задоволат или отстранат низ процесот на прилагодување помеѓу човекот и околината, взаемниот раст и развој низ

различни системски поддршки. Потребите не може да се задоволат делумно, туку интегрално низ целосна проценка со превземање на професионална и лична одговорност, ефикасна тимска работа, координација, развој на услугите внатре во различните системи во заедницата. (Pardeck, 1996)

Методот водител на случај или менаџер на случај најчесто се дефинира како метод на социјалната работа, во чии рамки стручните работници ги проценуваат потребите на корисникот и семејството, организираат мрежа на услуги кои на најсоодветен начин одговараат на потребите на корисникот, го координираат процесот, прават мониторинг и евалуација, и ги застапуваат интересите на корисникот. Акциите и интервенциите кои ги превзема водителот на случајот (манаџерот) се одвиваат на две нивоа: микро (поединецот) и макро ниво (средината). (Stepney, Ford, 2012; Бркиќ, 2008)

Барнер (Barner) пак менаџирањето на случај го дефинира како процес на планирање, истражување, застапување, мониторинг, евалуација на различни социјални услуги. Процесот им овозможува на социјалните работници во една организацијата или во различни организации, да ги координираат активностите, и по потреба да се мобилизираат стручни тимови заради проширување на обемот и квалитетот на услугите кои ги испорачуваат. (NASW, 2013)

Социјалните работници како менаџери на случај се вклучени во утврдување на потребите на клиентот, можностите и ресурсите кои постојат, и работаат на остварување на потребите на клиентот. Менаџирањето на случај е особено важно при комплексни ситуации во кои се наоѓаат лицата со посебни потреби, старите лица, бездомниците, хранично болните, жртвите на семејно насилство и ранливите групи на деца. (www.csc.edu/cpsw/sw/careers/roles.csc)

Примарната цел на менаџирањето на случај е постигнување на максимално ниво на самостојно функционирање и обезбедување на достапна и континуирана заштита на клиентот. Водителот на случајот настојува да го зајакне корисникот, да ги активира можните потенцијали на поединецот, групата и заедницата. Истовремено се обидува да обезбеди што поголемо ниво на заштита и поддршка, ангажирајќи ги и координирајќи ги услугите кои ги даваат различните системи во заедницата. Како и во сите методи на социјална работа, така и во овој метод се инсистира на воспоставување на партнерски односи и поделба на одговорностите и задолженијата. Основните задачи на водителот

на случајот се исполнуваат на ниво на клиент и систем. (NASW, 2013; Thompson, 2007; Leonardsen, 2007)

Водителот на случајот ги проценува потребите, ги идентификува силите и разработува план на услуги во кој се дефинираат приоритетите, посакуваните исходи, стратегијата и расположливите ресурси. Индивидуалниот план за решавање на случајот се изработува заедно со клиентот. Водителот на случајот има одговорност да го имплементира индивидуалниот план, да ги мобилизира формалните и неформалните ресурси и достапните услуги за да се остварат поставените цели за решавање на проблемот. Од аспект на реализираните активности и постигнати исходи се обезбедува континуиран мониторинг и евалуација. На ниво на интервенција во системот, водителот на случај треба добро да ги познава капацитетите и ограничувањата на различните служби и институции во заедницата, да превзема акции насочени кон развој на услугите, застапувајќи ги интересите на поединецот, групата и заедницата. Водителот на случајот, исто така е одговорен за превземените акции и постигнатите резултати. Тој соработува со корисникот сè додека случајот не е затворен. Во целокупниот процес, тој не е осамен и изолиран од другите стручни работници, внатре и надвор од матичната служба. Почнувајќи од проценката, планирањето, реализирањето, евалуацијата па сè до затворањето, водителот на случајот користи знаења и вештини и од други колеги. (Turner, 2011; Бркиќ, 2008; NASW, 2013)

Методот водење на случај промовира ефикасна и економична стручна тимска работа во која водителот на случајот е прв помеѓу еднаквите. Се поаѓа од индивидуалните потреби на корисникот кои се поврзуваат со потенцијалите и ресурсите на заедницата. Основната цел е промена на ситуацијата заради поквалитетен живот корисникот. Овој методот се заснова на неколку базични принципи: (Бркиќ, 2008)

- холистичка проценка – потребите на клиентот се единство од неговите био-психо-социјални карактеристики и околности, и единствено така можат да се проценуваат;
- интеграција на услугата - потребите целосно можат да се задоволат со максимално користење и координација на расположливите ресурси во јавниот, профитниот и непрофитниот сектор;

- достапност на различните видови помош и поддршка, од откривањето до затворањето на случајот. Барањата за инклузивен и разновиден пристап во давањето на социјалната услуга прилегува од природата на проблемот на клиентот, со примена на разновидни мерки, интервенции и акции;
- еднаков пристап на услуги - сите граѓани имаат право на еднаков третман без разлика на вера, пол, национална и друга разлика. Обврска на државата е да обезбеди минимални стандарди на услугата и да го контролира нивното реализирање. Минималните стандарди се механизми кои обезбедуваат еднаков третман за сите;
- заштита и поддршка - подразбира ефикасност и делотворност со почитување на правото на избор и донесување на сопствени одлуки.

Целите и принципите го прават водењето на случајот систематичен и постепен процес, заснован на циркуларен циклус. Циклусот на водење случајот се состои од неколку поврзани и комплементарни фази: прием, проценка, планирање на услугата, примена на планот, мониторинг, евалуацијата и затворање на случајот. (Бркиќ, 2008)

Новиот лик на социјалниот работник како менаџер или водител на случај, изразен преку новиот метод на водење на случај, е резултат на современите трендови во социјалната работа на глобално ниво. Овај метод на работа не ги исклучува претходните позитивни работни искуства, но бара поинаков пристап во работењето на професионалците во следниве насоки:

- водителот на случај од социјалната заштита дава услуга која е ориентирана кон корисникот, да му помогне, со цел да го одржи или пак да го унапреди квалитетот на неговиот живот;
- водителот на случај треба да биде насочен кон холистичките потреби на корисникот на услугата, давајќи му ги оние услуги кои се во согласност со неговите потреби и можности;
- водителот на случај го поддржува корисникот активно да ги проценува и артикулира своите потреби и можности, и му овозможува да учествува во донесувањето на сите одлуки во врска со развојот на индивидуалните планови за услуги. Услугите кои се ориентирани кон корисникот во основа се социјално инклузивни - односно тоа се услуги кои се прилагодени на потребите на секој индивидуален корисник;

- водителот на случај ги почитува потребите на корисникот во согласност со неговата возраст, етничкото и културолошкото потекло, религиските верувања и моралните принципи;
- водителот на случај е одговорен и обврзан да го повика корисникот и да го поттикнува неговото учество или пак учеството на негов претставник во проценката, планирањето и повторниот преглед на услугите;
- партиципацијата на корисникот бара негово активно учество или учество на неговиот претставник во секој процес на давање на услуги, вклучувајќи: примена на услугата, проценка на потребите и можностите, развој на индивидуални планови, следење на дадените услуги, повторен преглед на дадените услуги, промена на индивидуалниот план, престанок на користење на услуги. (Turner, 2011; Бркиќ, 2008; Hepworth, Rooney, at all, 2010)

Доколку на водителот на случај му е потребна специјална помош при комуникација со корисникот на услугата, тој треба да има пристап до адекватно едуцирани стручни лица кои можат да му помогнат во разбирањето на потребите и барањата на секој корисник. (Kadushin, Harkness, 2014)

Работата на водителот на случај се заснова на вредностите врз кои се втемелени модерните демократски општества: човекови права, слобода, еднаквост, толеранција, граѓанско општество, партиципативност; вредности кои се промовирани во декларираните принципи за промена и реформа во општествените (под) системи (Banks, 2012; Clark, 2000). Вредностите најтешко и најбавно се менуваат. Амалија Јовановиќ (2008) ги истакнува толеранцијата, партиципативноста и граѓанско општество како темелни вредности на вработените во центрите за социјална работа. Од страна на Канадската асоцијација на социјални работници се истакнати следниве професионални вредности на социјалните работници: почитување на личноста на клиентот и неговото достоинство, остварување на социјална правда, хуманост, професионален интегритет, доверливост, компетентост. (www.bcasw.org/about-bcasw/canadian-association-social-workers)

За менаџирањето на случај во практичната социјална работа, од страна на Националната асоцијалција на социјални работници се поставени следниве стандарди: (NASW, 2013)

- менаџерите на случај треба да ги почитуваат и промовираат етичките и професионалните вредности и да го употребуваат Етичкиот кодекс;
- менаџерите на случај треба да поседуваат потребни квалификации - диплома за завршен степен на образование од акредитирани научни установи, лиценца за работа, да имаат вештини и професионално искуство неопходно за да се практикува менаџирањето на случај;
- менаџерот на случај треба да има стекнато соодветно теоретско знаење, кое треба да го одржува и надоградува, да разменува искуства од праксата со други колеги и да се информира за спроведените релевантни истражувања од областа на социјалната работа;
- менаџерот на случај треба да поседува културна и јазичка компетентност во однос на клиентот, за да се олесни пристапот до културно-јазичните соодветни институции за клиентот;
- менаџерот на случај треба да прави проценка, да собере информации од клиентот и од неговите блиски лица, а со цел да му се помогне на клиентот во идентификување на неговите силни страни при носењето на одлуки и поставувањето на целите;
- менаџерот на случај треба да соработува со клиентот во планирањето, имплементирањето, следењето и менувањето на индивидуализираните услуги. Треба да се промовираат силните страни на клиентот, да се постават реални и мерливи цели, што можат да се следат, и да му се помогне на клиентот да ги оствари целите;
- менаџирањето на случај треба да ги застапува клиентите, треба да се залага за правата и интересите на клиентот. Одлуките треба да се носат врз основа на силните страни и потребите на клиентот, и да се унапредува пристапот до ресурсите и услугите коишто му се потребни на клиентот;
- менаџирањето на случај треба да ја промовира интердисциплинарната и меѓуорганизациската соработка во интерес на клиентот. Менаџерот на случај треба да ја унапредува соработката меѓу колегите и организациите, со цел да се подобри квалитетот на дадената услуга и да се олесни остварувањето на целта на клиентот;
- менаџерот на случај треба да прави евалуација на сработеното и да се труди да ја подобрува практичната работа. Имено, тој треба да учествува и

да биде во тек со работата, да ја следи, да прави евалуација со цел да се постигне благосостојба на клиентот, да се процени соодветноста и ефикасноста на услугите и поддршката, да се обезбеди компетентност и да се подобри праксата;

- менаџерот на случај треба да води евиденција во досие на клиентот. Треба навремено да се документираат сите активности кои се превземаат во досието на клиентот. Документацијата којашто ќе биде забележана на хартија или во електронска форма откако ќе биде подготвена и завршена, треба да се чува и да биде обезбедена согласно законската регулатива и организациските потреби;
- менаџерот на случај треба да има одржливост во дејствувањето, односно одговорно да ги застапува и да се залага за остварување на правата и интересите на клиентите, применувајќи високо ниво на квалитетно планирање, реализирање, дејствување и евалуација на услугите при менаџирањето на случајот;
- менаџерот на случај превзема лична одговорност за својот професионален развој и компетентност во согласност со: Етичкиот кодекс, професионалните стандарди за континуирано образование, лиценцата и други сертификати кои се важни за имплементирање на социјалната работа.

Поради промените во социјалната работа е потребна нова внатрешна организација на центрите за социјална работа во кои како основна организациона единица постојат служби за непосредна работа со корисникот и за други надлежности (правни, административно-технички, сметководство, планирање и развој). Во малите центри може да има една служба за непосредна работа со корисниците, во средните по големина ЦСР (за деца и младинци и возрасни и стари) две, а во големите центри треба да има повеќе служби. (Urbanc, Ajdukovič, 2010)

Во однос на корисниците на услуги, програмите за работа на центрите за социјална работа треба да се засноваат на методот водење на случај, кој подразбира системски пристап во стручната социјална работа и кој опфаќа активности на проценка, планирање, координација, спроведување, надгледување и евалуација на дадените услуги на клиентот. Водењето на случај подразбира вложување на стручни ресурси во онаа мера во која тоа го

бара едноставноста или комплексноста на случајот. Со други зборови секогаш кога е потребно водителот на случајот самостојно, или во соработка со супервизорот, треба да изврши проценка за потребите на корисникот, а потоа заедно со корисникот и другите вклучени актери, да направат план на услуги кои одговараат на потребите на корисникот. Во потешки случаи треба се формира *ad hoc* тим кој ќе ги разгледа потребите на клиентот и ќе направи повторно заеднички план. (Urbanс, Ajdukovič, 2010; Јовановиќ, 2008)

Со примената на методот водење на случај, и во потешки случаи со вклучување на тим, се истакнува индивидуалната (лична) одговорност на социјалниот работник, наспроти колективната одговорност, која пак е карактеристична за досегашната тимска работа во центрите за социјална работа.

Зајакнувањето на институциите не значи само реформа во државните служби за социјална заштита, туку и во невладиниот сектор. Развиеното граѓанско општество е фактор за зголемување на општествениот капитал како агрегат на социјалните ресурси, меѓусебно поврзани во трајни мрежи на помали или поголеми институционални односи. Развојот на технологијата пак, овозможува примена на современи алатки, материјали и процеси кои можат да помогнат во решавањето на човековите проблеми. Со помош на интернетот, информациите стануваат лесно достапни и за давателот на услуга и за корисникот. Лесно се разменуваат информациите и податоците кои се важни за остварување на одредени права и услуги на граѓаните од социјалната заштита. Исто така, секој стручен работник има полесен пристап до нови информации, знаења, идеи и тој што е доволно компетентен, кој има доволно трпение, енергија, може сам да се вклучи во процесот на воведување на промените, а не да чека некој друг да го направи тоа, или да чека промените „сами по себе да се случат“. (Urbanс, Ajdukovič, 2010, Јовановиќ, 2008) Од друга страна, едношалтерскиот систем во целост ја олеснува постапката и остварувањето на правата и бесплатните услугите, што е еден од важните елементи во социјалната работа и социјалната политика во насока на создавање на еднакви можности.

Воведувањето на лиценцирање, континуирана едукација и кариерен развој на давателите на услуги, се исто така дел од реформите во социјалната работа кои ќе овозможат да се подобри квалитетот на работа. За поквалитетна

работа треба да се спроведува супервизија, која е и задолжителна во водењето на случај. Супервизијата е посебно важна во работата со семејства со нарушени односи и во бракоразводна постапка. Но за жал супервизијата во наши услови сè уште не се спроведува, бидејќи нема обучени лица во центрите за социјална работа за нејзино реализирање, а исто така нема ангажирани надворешни супервизори или супервизиски куќи кои би го спроведувале процесот.

Живееме во време во кое нема крај на иновациите. Тоа што треба да се прифати е дека промените се постојани. Иновацијата која се случува во еден дел на светот влијае и на промените во друг дел на светот. Глобалното влијае на локалното, и тој процес континуирано се одвива. Но, и на глобалните промени и текови може да се влијае, така што промените секогаш се двонасочни. Центрите за социјална работа кои се обележје на социјалната заштита и го одржуваат идентитет во сферата на социјалната заштита, мора да се променат, бидејќи ништо повеќе не е исто како во времето кога се иницирани центрите за социјална работа. Се менува социјалниот идентитет и милјето во кое центрите за социјална работа функционираат. Затоа треба да се следат глобалните текови, а воедно и да се почитуваат локалните вредности, културните и општествените специфичности. Глобалното може да се локализира (прилагоди) и тогаш се говори за „глокализација“. Во таа насока Фридман вели:

“Колку вашата култура природно се глокализира, т.е. колку полесно ги апсорбира туѓите идеи и најдобрата светска пракса, ставајќи ги во сопствената традиција, вашата предност во светот ќе биде поголема. Културите кои се отворени и кои сакаат да се менуваат имаат огромна предност во овој свет, а културните ексклузивисти навистина губат...” (Фридман, 2007: 428)

ИСТРАЖУВАЧКИ ДЕЛ

1. МЕТОДОЛОШКА РАМКА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

1.1 Формулирање на проблемот на истражување

Етичката свест е обврзувачки дел од професионалната пракса на секој социјален работник. Неговата/нејзината способност да делува етички е од витално значење за квалитетот на обезбедената услуга кон корисниците. (<http://www.ifsw.org/en>)

Професионалната етика е конститутивен елемент на професијата на социјалниот работник, кој во своето професионално дејствување треба да се раководи од одредени морални норми со кои се регулираат меѓучовечките односи.

Современите трендови во социјалната работа ја налагаат потребата од соодветно етичко профилирање на социјалните работници. Затоа ова истражување е посветено на етичкиот лик на социјалниот работник во услови на современите трендови во социјалната работа. Истражувањето посебно треба да даде одговор на прашањето: Дали современите трендови во социјалната работа влијаат врз етичкиот профил на социјалниот работник? Тоа пак од своја страна ја налага потребата да се утврди: кои се современите трендови во социјалната работа, што се подразбира под етички профил на социјалниот работник и како современите трендови се рефлектираат врз етичкото профилирање на социјалниот работник.

1.2 Научна цел на истражувањето

Истражувањето има за цел да се согледа влијанието на современите трендови во социјалната работа врз етичкото профилирање на социјалниот работник.

1.3 Практична цел

Резултатите од ова истражување претставуваат еден резимиран финален податок за влијанието на современите трендови врз етичкото профилирање на социјалниот работник. Воедно, истражувањето треба да ја истакне потребата од примена на Етичкиот кодекс на социјални работници во Република Македонија, како и од негово проширување со нови принципи и области на работа, кои ќе бидат во корелација со современите трендови во социјалната работа.

1.4 Задачи на истражувањето

- Да се утврдат современите трендови во социјалната работа
- Да се утврди етичкиот профил на социјалниот работник во Република Македонија
- Да се утврди потребата од промена во Кодексот на социјални работници од аспект на современите трендови во социјалната работа.

1.5 Предмет на истражувањето

Предмет на ова истражување е поврзаноста помеѓу современите трендови во социјалната работа и промената на етичкиот профил на социјалниот работник, под влијание на тие трендови.

1.6 Дефинирање на основните поими на истражувањето

Етиката е наука за моралот, т.е. за доброто и злото. Етиката ги проучува животните вредности на луѓето, како луѓето избираат добри цели и како се застапуваат за тие цели во животот. (Меки, 2004)

Професионална етика претставува збир на норми, вредности и цели од кои се раководат припадниците на една професија во вршењето на својата дејност. Професијата (занимањето) обично се сфаќа како збир на исти или слични работни дејности врз основа на кои се формираат професионални групи со свои посебни белези и интереси во однос на други такви групи. (Корубин, 1998)

Моралот претставува збир на општествени правила (норми) кои го насочуваат однесувањето на луѓето. Моралот се однесува на суштинските, внатрешните вредности на поединецот кои тој ги усвојува со „учество“ на свеста и преку кои, во вид на морални норми, дејствено, практично се однесува кон светот, кон другите луѓе и кон самиот себе си. (Корубин, 1998)

Интернационална дефиниција на социјалната работа

Интернационалната асоцијација на школи за социјални работници (IASSW) и Интернационалната федерација на социјалните работници (IFSW), во јули 2001 година постигнале договор за усвојување на следнава интернационална дефиниција за социјална работа:

„Социјалната работа како професија ги промовира социјалните промени, решавањето на проблемите во меѓучовечките односи, се залага за оспособување и ослободување на луѓето со цел да се зголеми нивната благосостојба. Применувајќи ги теориите за човечкото однесување и социјалните системи, социјалната работа интервенира на места каде доаѓа до интеракција помеѓу луѓето и нивното опкружување. Принципите на човековите права и социјалната правда се фундаментални за социјалната работа“. (www.ifsw.org.en)

Под етички профил на социјалниот работник се подразбира етички изградена личност со развиена морална свест и со чувство на одговорност во вршењето на својата професија, и кој успешно ќе ги применува моралните норми и принципи во доменот на социјалната работа. (Нацковска, 2010)

Под принципи во социјалната работа се подразбираат основните барања, насоки или начела по кои се раководиме во конкретната работа со странката,

групата, или во локалната заедница. Во нив спаѓаат: принципот на научност, реалност, почитување на личноста на странката, „од помош до самопомош“, диференцијално дијагностицирање, чување на професионална тајна, и самоконтрола на социјалниот работник (Доневска, 2014). Може да се забележи дека поголемиот број принципи во социјалната работа воедно се и етички начела.

Кодекс на социјалните работници

Кодекс значи зборник на закони или на прописи, правила на однесување во одредена ситуација или професија (Микуновиќ, 1999). Во кодексот на социјалните работници треба да бидат опфатени следните подрачја со групирани норми за: начинот на однесување на социјалните работници, етичката одговорност на социјалниот работник спрема странката, етичката одговорност на социјалниот работник спрема другите колеги од ист или сличен профил, етичката одговорност на социјалниот работник спрема работодавецот и установата во која работи, етичката одговорност на социјалниот работник спрема својата професија, и етичка одговорност на социјалниот работник спрема општеството. (Доневска, 2014)

Во **класичните методи на социјална работа** спаѓаат: социјална работа со поединец и семејство, групна социјална работа и социјална работа во локална заедница.

Промените се постојан процес во сите сегменти на општествениот систем, а можат да бидат квалитативни (промени на суштината на појавата) и квантитативни (зголемување на карактеристика или цела појава без да се измени основната суштина). (Маршал, 2004)

Современите промени во социјалната работа се промени кои се случуваат паралелно со промените во целиот општествен систем. Тие се квантитативни, се реализираат преку зголемување на одделни карактеристики или на цела појава во социјалната работа, а се изразени преку збогатување на методите на работа, опфаќајќи поголем број корисници во социјалната работа, но сепак притоа не се менува основната суштина на социјалната работа.

Трендовите претставуваат општа склоност, тенденција, односно основен правец на движење на некој општествен процес или појава. (Микуновиќ, 1999)

Современи трендови во социјалната работа се: глобализацијата, мултикултурализмот, менаџирањето на случај, децентрализацијата, деинституционализацијата, плурализмот, итн.

1.7 Хипотези на истражувањето

Пред самото истражување, поаѓајќи од предметот и целта на истражувањето се поставија следните хипотези:

- **Општа:**

Современите трендови во социјалната работа влијаат врз промените во етичкиот профил на социјалниот работник

- **Посебна:**

- Современите трендови во социјалната работа влијаат врз реформите во системот на социјалната заштита на Р. Македонија
- Современите трендови во социјалната работа влијаат врз проширувањето со нови области и пристапи на делување во социјалната работа
- Проширувањето на Кодексот на социјални работници со нови принципи и области на работа резултира со промени на етичкиот профил на социјалниот работник

1.8 Варијабли на истражувањето

Во рамките на истражувањето се издвојуваат следните варијабли:

- **Независни**
- Современите трендови во социјалната работа

- Проширувањето на Кодексот на социјални работници со нови принципи и области на работа
- **Зависни**
- Етичкиот профил на социјалниот работник
- Реформите во системот на социјалната заштита на Р. Македонија
- Области и пристапи на делување во социјалната работа.

1.9 Методи и техники на истражувањето

Со цел да се направи анализа на состојбата во Република Македонија за влијанието на современите трендови во социјалната работа врз етичкиот профил на социјалниот работник, во истражувачкиот дел на овај труд е применета комбинирана квалитативно-квантитативна методологија.

Методите и техниките претставуваат одредени стручни постапки. Нивната основна цел е да се соберат објективни, т.е. проверени, потполни податоци во врска со појавата која се истражува (Георгиевски, 1998), а ова истражување се заснова на експлоративно истражување.

Под поимот метод се подразбира комплекс на елементи или компоненти и постапки во научната и истражувачка дејност да се оствари одредено теоретско – содржинско сфаќање на соодветната наука и да се овозможат соодветни научни сознанија и објаснувања на појавите што се предмет на нејзиното проучување. (Георгиевски, 1998:8)

Експлоративното истражување се однесува на нов проблем којшто помалку е истражуван и истражувачката цел е да се идентификува проблемот на истражување и попрецизно да се формулираат прашањата на кои идното истражување ќе може да одговори. Експлоративниот метод на истражување има за цел да ја открие каузалната, причинско последична врска помеѓу појавата која е предмет на проучување и причините или доволните услови кои ја предизвикуваат или влијаат на таа појава.

Во тие рамки се применети следните истражувачки техники: експертски интервјуа, анкетен прашалник и анализа на содржина.

Во обработката на податоци се користени пред сè статистички методи, додека аналитичко-синтетичкиот метод, компаративниот метод и методот на генерализација, е користен во теоретската анализа.

Анкетата и интервјуата беа спроведени во период од три месеци.

Анкетниот прашалник беше доставен непосредно на анкетираниите испитаници – социјални работници, во нивните работни простории. Поради чувствителноста на самата проблематика на истражување, настојувавме прашалниците да бидат добро обмислени за да се добијат реални, искрени одговори. Во истражувањето беше применет комбиниран тип на прашалник, составен од вкупно 41 прашање, со отворени и затворени прашања, распоредени во четири дела: социо-демографски карактеристики на испитаниците, етиката и социјалната работа, промените во социјалната работа и применета социјална работа.

Отворените прашања бараат од испитаникот самостојно да го формулира одговорот. Затворените прашања нудат одговори и бараат испитаникот да избере еден или повеќе одговори. Предностите на отворените прашања произлегуваат од слободата и спонтаноста во одговарањето што им ја овозможуваат на испитаниците. Отворените прашања според Виолета Петровска – Бешка се особено корисни кога се истражува помалку позната тема, затоа што овозможуваат да се дојде до почетни информации. Главен проблем е анализата на добиените одговори и потребно е повеќе време за бележење на одговорот. Затворените прашања имаат точно дефинирана листа на понудени одговори, што го појаснуваат прашањето, го олеснуваат одговарањето, ги потсетуваат испитаниците на можни одговори. Поради тоа што им нудат на сите испитаници исти можни одговори, затворените прашања нудат можност за директна споредба меѓу испитаниците, и се олеснува анализата на одговорите. Се смета дека недостаток на затворените прашања е принудувањето во одговорот помеѓу понудените одговори, доколку има друг одговор испитаникот не може да го искаже, бидејќи треба да избира од понудените одговори, а и може да се одговара на „слепо“, кога испитаникот нема свој одговор може да го избере онај што му изгледа најпривлечен. (Петровска-Бешка, 1999: 95-103) За да се избегне можноста од испуштање на некој одговор, во анкетниот прашалник на крајот од листата се додаде

алтернативата *друго*, со што се даде можност да се додаде соодветен одговор кој не е посочен во понудените одговори на прашањето.

Со оглед на предностите и недостатоците на затворените и отворените прашања во спроведеното истражување се примени комбиниран анкетен прашалник со отворени и затворени прашања. Прашањата кои се однесуваа на вредностите и мислењата овозможија увид во тоа што анкетираниите мислат дека се случува, а прашањата за чувствата и знаењето помогнаа да се одредат ставовите на анкетираниите во однос на новите процеси кои се случуваат.

Интервјуто е научен разговор. Тоа е оперативен метод (во наш случај техника) на собирање податоци по пат на непосредно, усно и лично комуницирање меѓу истражувачот и испитаникот. Интервјуто не исклучува постоење на инструмент – потсетник, со конкретни прашања и модалитети, но прашањата треба директно да се поставуваат. Според работата на интервјуерот постојат неструктурирано, полуструктурирано и структурирано интервју. (Смилевски, 2006: 123-125)

Во ова истражување беше применето полуструктурираното интервју, кое се водеше индивидуално со секој испитаник. На испитаниците им се поставуваа исти водечки прашања, вкупно 13, но распоредот и формулацијата на поставуваните прашања понекогаш се менуваше. Овој вид на интервју беше применет имајќи ги предвид предностите на самото полуструктурирано интервју, како што е можноста за неформална конверзација; прашањата произлегуваат од непосредниот контекст и во зависност од развојот на разговорот, а доколку испитувачот процени дека некој одговор не е целосен, има можност со поставување на потпрашања да добие дополнителни податоци. Од друга страна, испитувачот мора да се придржува до темата и прашањата за кои ќе се разговара и тие однапред се знаат. Во текот на интервјуата се водеа белешки со цел да се прибележат специфичните опсервации. Прашањата во интервјуата беа од отворен тип (прашања од типот кој, што, зошто) и поделени во два дела: група прашања поврзани со современите промени во социјалната работа и прашања за етиката и социјалната работа. Испитаниците беа вработени во Министерството за труд и социјална политика, Заводот за социјални дејности и Филозофски факултет. На тој начин се овозможи сестрано собирање на податоци за дадените прашања, од страна на експерти кои се директно

вклучени во креирањето на политики во доменот на социјалната работа и социјалната политика во државата.

Анализата на содржина како техника се примени за проучување на достапната научна документација поврзана со темата на истражувањето.

Според Цветко Смилевски анализата на содржина е истражувачка постапка за прибирање податоци поради проширување на постојните и создавање на нови научни сознанија. Предмет на анализа во потесна смисла се пишаните документи, а изворите зависат од предметот на истражување. Во извори се вбројуваат: печатени текстови, аудитивни извори, визуени извори, аудио-визуени извори, комбинирани извори. Анализата на содржина се применува во два вида: квалитативна и квантитативна. (Смилевски, 2006: 142-146). Во овој труд како извори се користени: печатени текстови (книги, весници, часописи), официјални документи, декларации, закони, стратегии и интернет извори.

1.10 Примерок на истражувањето

Во истражувањето беа вклучени два типа на единици за истражување: социјални работници и експерти вработнени во Министерството за труд и социјална политика, Заводот за социјални дејности и Институтот за социјална работа и социјална политика.

Во истражувањето примерокот е комбиниран со намерен и случаен избор. Истражувањето беше спроведено во осум градови на ниво на Република Македонија, кои се сметаат за типични претставници на основните региони (источна, западна, централна и градот Скопје) - Скопје, Битола, Прилеп, Тетово, Велес, Куманово, Охрид и Струмица, што претставува намерен примерок од територијални единици, а потоа по случаен избор се избраа вкупно 100 социјални работници (од сите осум општини), вработени во социјални институции од јавен карактер и невладини организации, што го сочинуваат крајниот примерок врз кој се спроведе анкетањето. Изборот во овие градови за спроведување на истражувањето беше со цел да се опфатат сите региони од Република Македонија и да се вклучат поголемите Центри за социјална работа.

Исто така беа спроведени експертски интервјуа со вработени во Министерството за труд и социјална политика, Заводот за социјални дејности и Институтот за социјална работа и социјална политика. Во интервјуто вработените беа избрани по случаен избор, а намерен примерок беа институциите во кои се вработени интервјуираните.

1.11 Просторно и временско определување на примерокот

Истражувањето беше реализирано во социјални институции од јавен карактер и невладини организации во осум градови на ниво на Република Македонија и тоа во: Скопје, Битола, Прилеп, Тетово, Велес, Куманово, Струмица, Охрид, како и во Министерството за труд и социјална политика, Заводот за социјални дејности и Институтот за социјална работа и социјална политика

Временскиот рок за реализација на истражувањето беше 6 месеци, со следните дејства: подготовка на прашалникот за анкета, интервју, теренска работа (анкетирање и спроведување на интервјуто), обработка на добиените податоци, изготвување на извештај.

2. АНАЛИЗА НА РЕЗУЛТАТИ ДОБИЕНИ ОД ИСТРАЖУВАЊЕТО

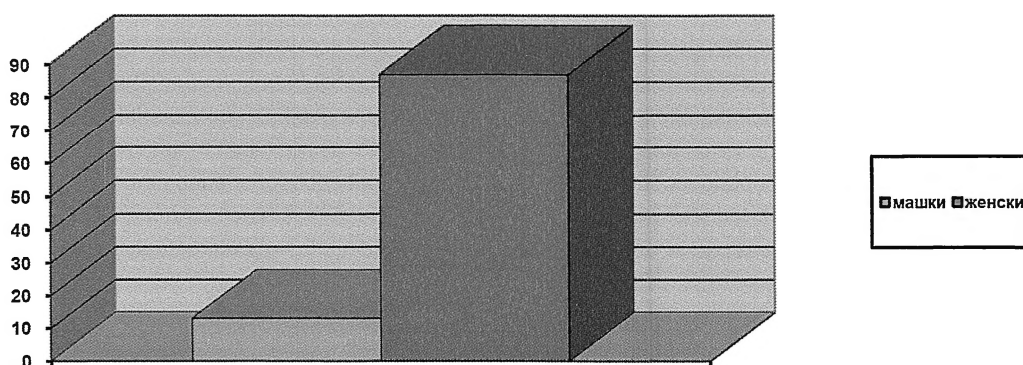
2.1 Резултати добиени од спроведената анкета

Со цел да се добијат сознанија за ставовите на социјалните работници за влијанието на современите трендови во социјалната работа врз етичкиот вредносен систем на социјалните работници, анкетниот прашалник методолошки беше структуриран во четири дела: социо-демографските карактеристики на испитаниците; етиката и социјалните работници; промените во социјалната работа и применета социјална работа.

2.1.1 Социо-демографски карактеристики на испитаниците

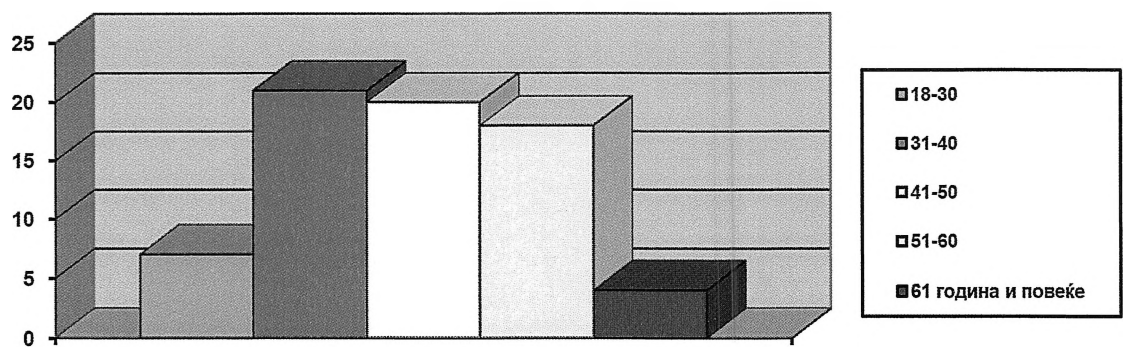
Целта на прашањата кои се однесуваат на социо-демографските карактеристики на испитаниците (социјални работници) беше да се добие општа претстава за социјалните работници, вработени во институциите.

Графикон број 1 Застапеноста на социјалните работници во институциите според полот



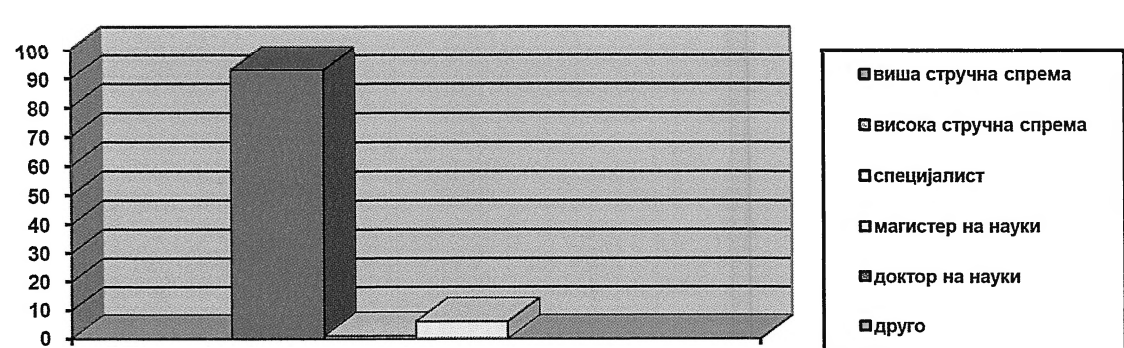
Според добиените резултати од графиконот број 1 може да се забележи дека превладуваат социјални работници од женскиот пол (87), а само 13, од вкупно 100 испитаници, се социјални работници од машки пол.

Графикон број 2 Возраст на социјалните работници вработени во институциите



Од податоците од графиконот број 2 може да се констатира дека поголемиот број на социјални работници се на возраст помеѓу 31 и 60 години, со многу мали разлики во годишните интервали, што значи дека скоро подеднакво ги има од сите возрасни групи. Имено, од вкупно 100 испитаници, 12 социјални работници се од 18 до 30 годишна возраст, 22 се на возраст од 31 до 40 години, нешто повеќе, односно 30 социјални работници се на возраст од 41 до 50 години, 23 се од 51 до 60 години, а најмалку социјални работници се пред пензионирање, само 4.

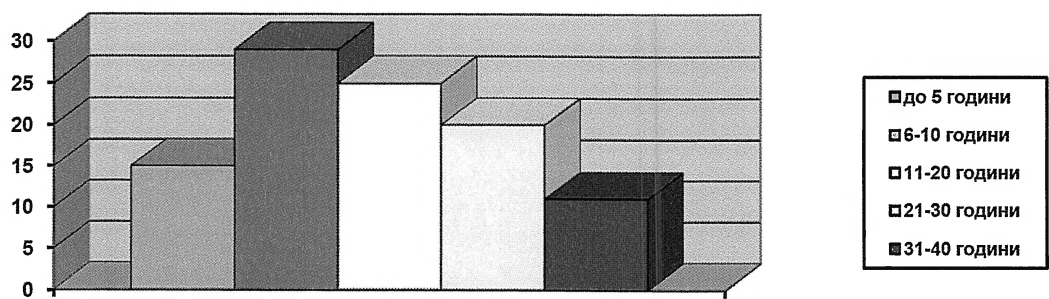
Графикон број 3 Степен на образование на социјалните работници вработени во институциите



Од графиконот број 3 евидентно е дека најголемиот број на социјални работници (93) се со високо образование, а значително мал број на социјални

работници го продолжиле своето образование на втор циклус на студии - 1 специјалист и 6 магистри на наука од вкупно 100 испитаници.

Графикон број 4 Работното искуство на социјалните работници

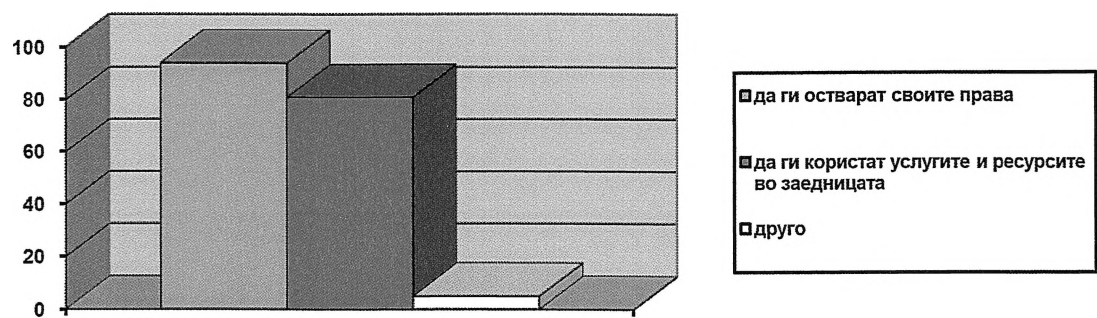


Според податоците прикажани на графиконот број 4, може да се констатира дека најголемиот број од социјалните работници вклучени во истражувањето се со помало работно искуство - 15 социјални работници имаат до пет години работно искуство, а 29 се со работно искуство до 10 години. Доколку збирно се анализираат податоците, може да се воочи дека има и голем дел од испитаниците, кои се со поголемо работно искуство од десет години. Имено, 25 социјални работници се со работно искуство од 11 до 20 години, 20 имаат и до 30 години работен стаж, а 11 се со работен стаж над 31 година.

2.1.2 Етиката и социјалните работници

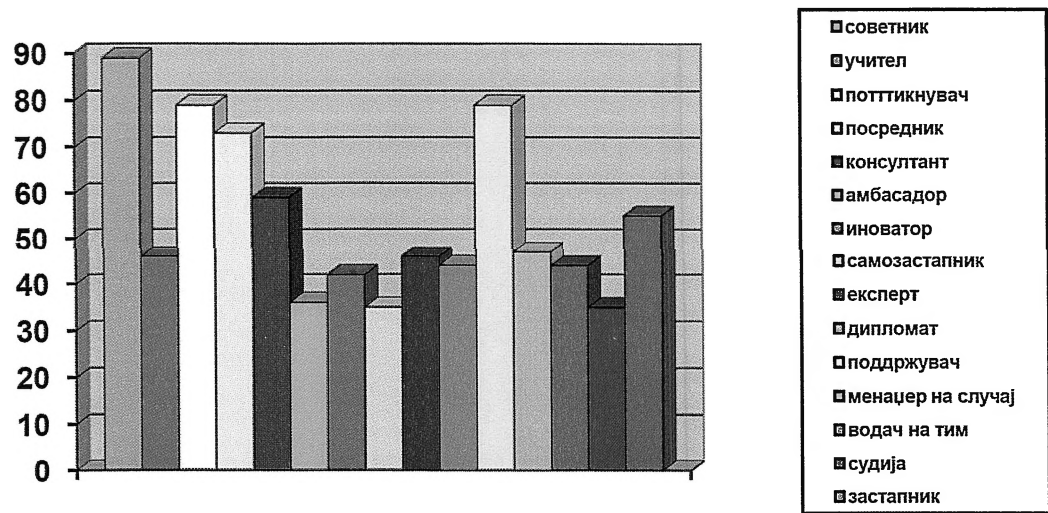
Етиката е составен дел на теоретската и практичната социјална работа и влијае во процесот на нејзината професионализација, па оттука е неопходно на етичките прашања да им се посвети поголемо внимание. Затоа прашањата во овој дел на анкетниот прашалник беа наменети да се се добијат сознанија за примената на етичките принципи во доменот на социјалната работа и заштита.

Графикон број 5 Приоритетите на социјалните работници во работата со клинетите



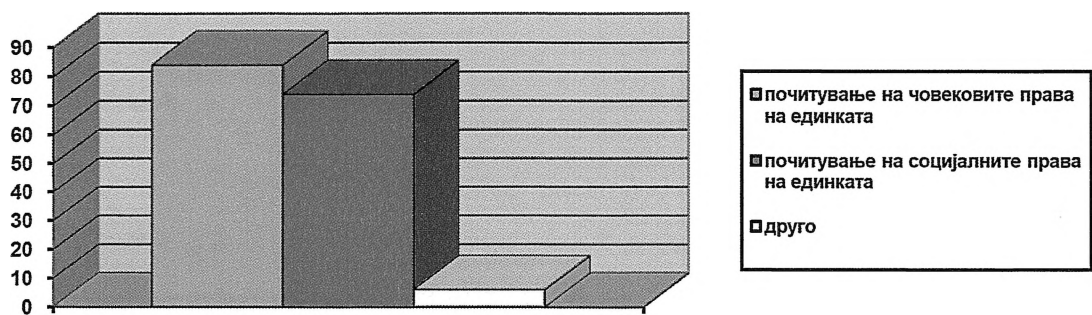
Според податоците во графиконот број 5 може да се констатира дека социјалните работници скоро подеднакво се залагаат на своите клиенти да им помогнат да ги остварат своите права и исто така да ги користат услугите и ресурсите во заедницата.

Графикон број 6 Изјаснување за професионалните улоги на социјалните работници:



Од анализата на графикон број 6 може да се констатира дека најголемиот број испитаници ги истакнуваат следните улогите на социјалните работници - советник, потоа поттикнувач, посредник и подржувач.

Графикон број 7 Изјаснување на социјалните работници за етиката во социјалната работа



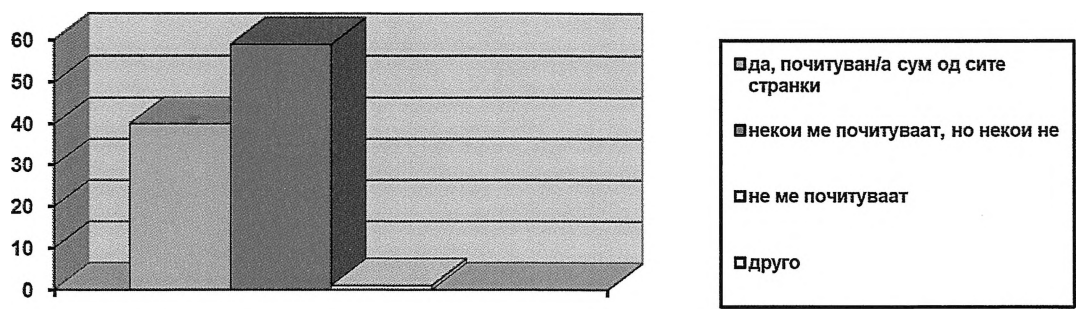
Податоците изнесени во графиконот број 7 јасно посочуваат дека скоро за сите социјални работници етиката претставува почитување на човековите и социјалните права на единката.

Преглед број 1 Најголемиот дел од социјалните работници вклучени во истражувањето ги истакнуваат следниве човекови права како права на клиентот: правото на живот, слобода и изразување, правото на почитување на личноста и нејзината приватност, почитување на правата загарантирани со меѓународни конвенции и Уставот во државата. Имено, 26 % од испитаници се изјасниле за почитување на личноста и во ист процент (26%) се изјасниле за почитување на Уставните права и на правата декларирани во меѓународните конвенции. 37 % од испитаниците го истакнале правото на живот, слобода и изразување, а 11 % немале одговор.

Преглед број 2 Под социјални права на клиентот, социјалните работници подразбираат почитување на правата од областа на семејната и социјалната заштита, пришто се истакнати правата во сферата на образованието, домувањето, вработувањето и здравството. Процентуално, 48% од испитаниците под социјални права подразбираат користење на правата од областа на семејната и социјалната заштита, 46% под социјални права ги

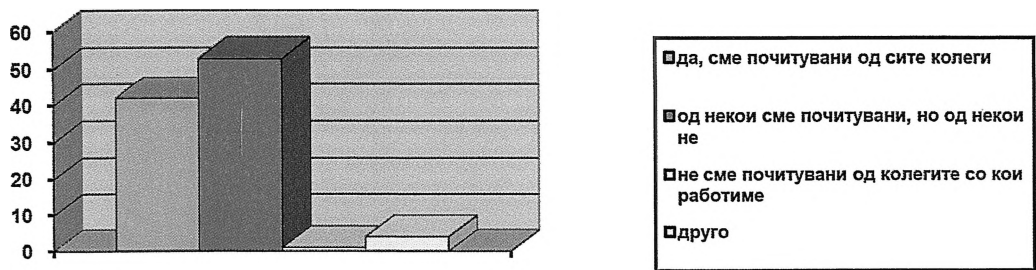
подразбираат образованието, домувањето, вработувањето и здравството, а само 6 % не одговориле на прашањето.

Графикон број 8 Изјаснување на социјалните работници за почитувањето на социјалните работници од страна на странките



Од податоците во графиконот број 8 може да се воочи дека најголем дел од социјалните работници (59) се изјасниле дека се почитувани од некои странки, но исто така е голем бројот на испитаници (40) кои сметаат дека се почитувани од сите странки со кои работаат, а само 1 испитаник нема одговор.

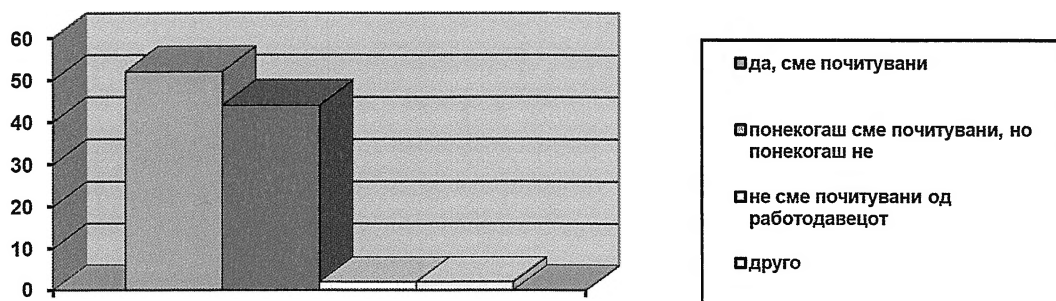
Графикон број 9 Изјаснување на социјалните работници за почитувањето на социјалните работници од страна на колегите со кои што работаат



Добиените податоци укажуваат дека социјалните работници начелно се почитувани од колегите со кои што работаат (42), но сепак поголемиот број испитаници (53) сметаат дека не се почитувани подеднакво од сите колеги.

Само 1 социјален работник смета дека не е почитуван од своите колеги и 4 испитаници немаат одговор.

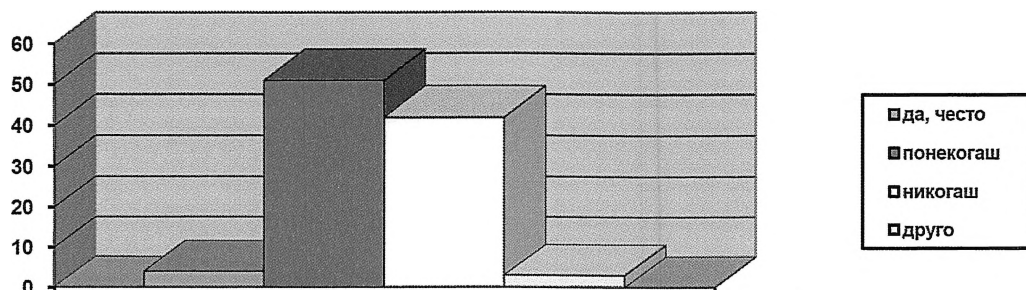
Графикон број 10 Изјаснување на социјалните работници за почитувањето на социјалните работници од страна на работодавателот



Од податоците во графиконот број 10 може да се констатира дека најголем дел од социјалните работници (52) се почитувани од страна на работодавателот, но во никој случај не е за занемарување и големиот дел на социјални работници (44) кои се изјасниле дека не се секогаш почитувани од страна на работодавателот. Само 2 испитаници сметаат дека не се почитувани од работодавателот и исто толку немаат одговор.

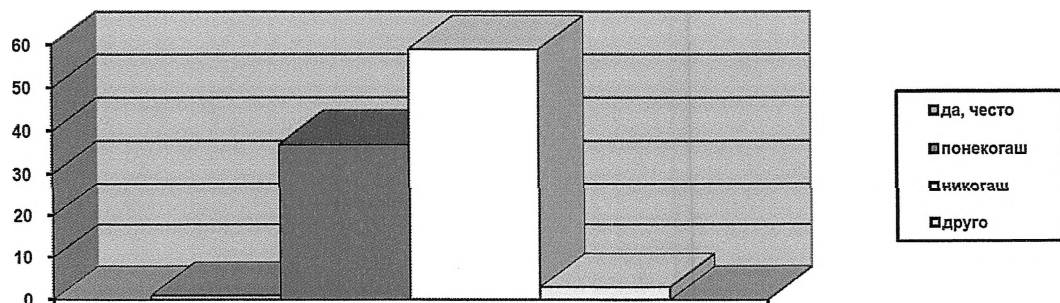
Преглед број 3 Од вредностите, кои социјалните работници ги сметаат како најважни во работењето со клиентите, се издвојуваат: почитувањето на личноста на странката и професионалниот однос на социјалниот работник. Тоа го потврдува и одговорот на скоро сите испитаници (95%), кои го истакнуваат недискриминирачкиот однос и толеранцијата на различности. Само 5 % од испитаниците не одговориле на прашањето.

Графикон број 11 Изјаснување на социјалните работници за примена на репресивни мерки во работа со странките



Што се однесува до примена на репресивни мерки во работа со странките, 51 од анкетираните социјални работници сметаат дека понекогаш се применуваат такви мерки, а 4 од испитаниците сметаат дека тоа се случува често. Наспроти нив, 42 се изјасниле дека не се применуваат репресивни мерки, а 3 не одговориле на прашањето.

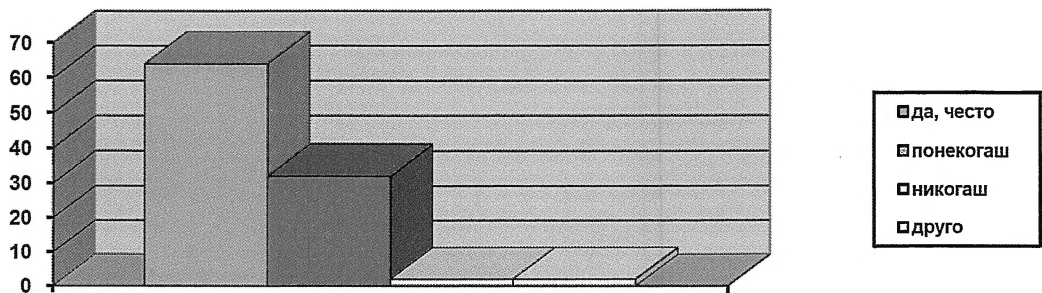
Графикон број 12 Изјаснување на социјалните работници за дискриминаторски однос кон странките



Во однос на дискриминирањето на странките од страна на социјалните работници, најголемиот број социјални работници (59) сметаат дека странките никогаш не се дискриминирани од нивна страна, но не е за занемарување и бројот на социјални работници (39) кои сметаат дека понекогаш се случува

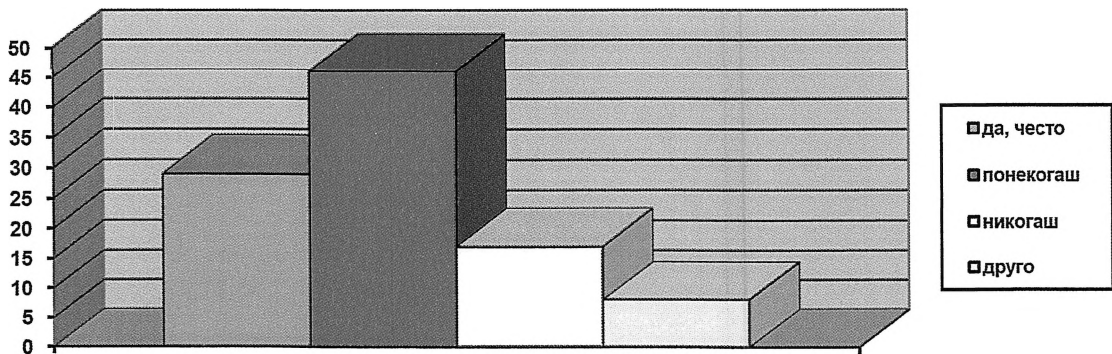
странките да бидат дискриминирани. Само 1 социјален работник смета дека тоа се случува често, а 3 немаат одговор.

Графикон број 13 Изјаснување на социјалните работници за почитување на принципот професионална тајна



Од податоците во графиконот број 13 може да се заклучи дека 64 испитаници го почитуваат принципот на професионална тајна, но исто така една третина од испитаниците, или 32 социјални работници, секогаш не го почитуваат приципот на професионална тајна. 2 од испитаниците сметаат дека не се почитува принципот на професионална тајна и 2 немаат одговор.

Графикон број 14 Изјаснување на социјалните работници за земање на податоци од странка пред други колеги кои не работаат со таа странка

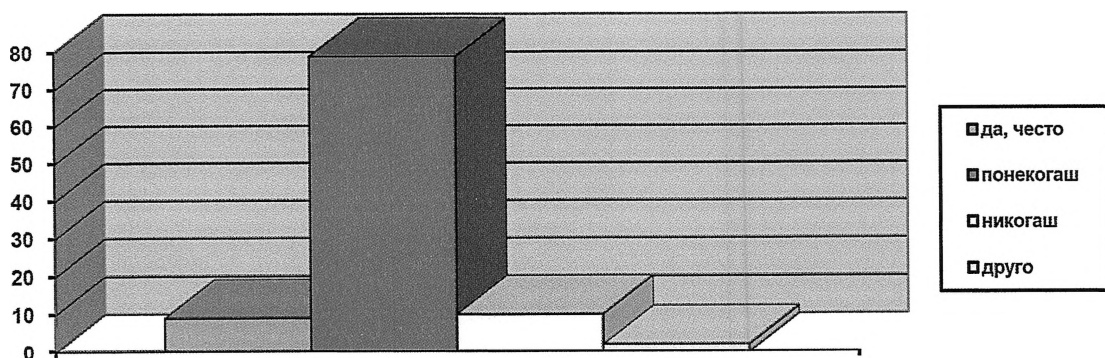


Податоците од графиконот број 14, од своја страна говорат дека принципот на професионална тајна доследно не се почитува од страна на

поголемиот број социјалните работници. 46 социјални работници понекогаш земаат податоци во присуство на други колеги, а 29 од испитаниците тоа го прават многу често. Како причина за прекршување на овој принцип се наведуваат просторните и техничките пречки. Само 17 социјални работници од вкупно 100 испитаници никогаш не земаат податоци пред други колеги, а 8 од нив немаат одговор.

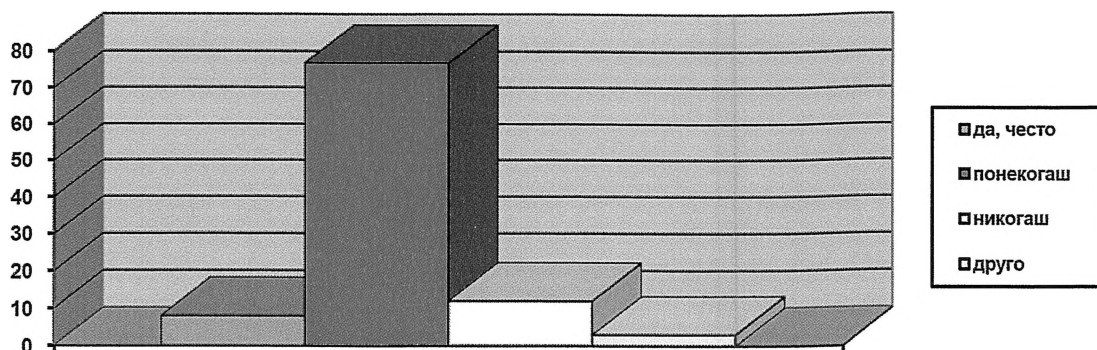
Преглед број 4 97% од испитаниците како најважни особини кај социјалниот работник ги истакнуваат: емпатијата, професионалноста, комуникативноста, толерантноста, моралноста и доверливоста. Само 3% од испитаните социјални работници немаат одговор на ова прашање.

Графикон број 15 Изјаснување на социјалните работници за постоење на етичка дилема во текот на работата со странката



Најголемиот број на социјални работници (79) понекогаш имаат етичка дилема во текот на работата со странката. Исклучително е мал бројот на социјални работници (10) кои никогаш немаат етичка дилема во текот на работата со странката, 9 многу често имаат етичка дилема, а само 2 социјални работници не одговориле на прашањето.

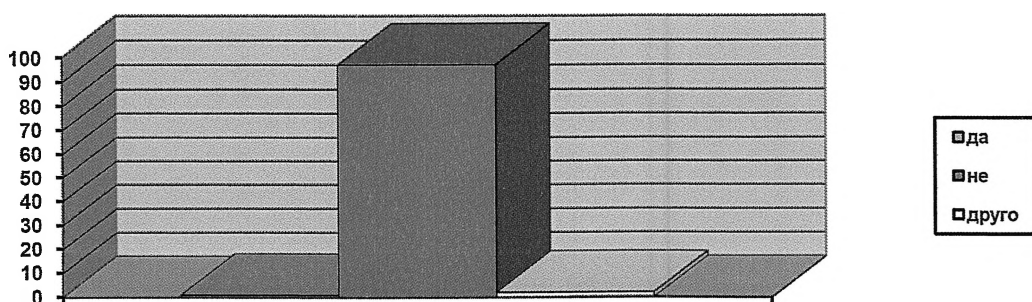
Графикон број 16 Изјаснување на социјалните работници за постоење на етичка дилема по донесувањето на одлука



Исто така, најголемиот број социјални работници (77) понекогаш имаат етичка дилема и по донесувањето на одлука, наспроти 10 социјални работници (10) кои никогаш не се соочуваат со таков проблем. Кај 8 испитаници е честа дилемата по носењето одлука, а 3 од нив се без одговор.

Преглед број 5 Скоро сите социјални работници, односно 85% од испитаниците, при разрешување на етичката дилема се консултираат со членовите на тимот, пришто се разгледува ситуацијата во која се наоѓа клиентот и ја одбираат најповолната можност за нејзино разрешување во дадената ситуација. 10% размислуваат сами во рамките на законските можности, а 5 % од испитаниците немаат одговор на прашањето.

Графикон број 17 Ставот на социјалните работници кои донеле технички исправна одлука, а која била неповолна за клиентот



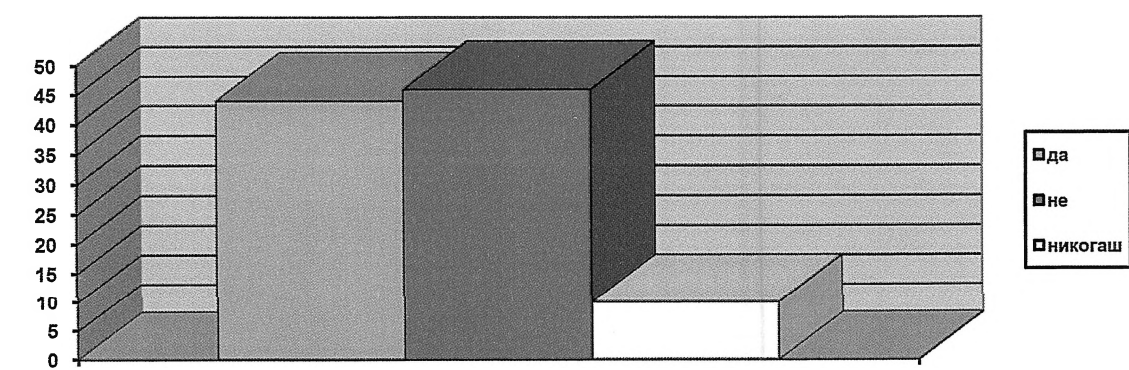
Од податоците во графиконот број 17 може да се констатира дека најголемиот број на социјални работници не се сметаат за виновни доколку

донеле технички исправана одлука, а која била неповолна за клиентот. Само еден социјален работник се смета за виновен во таква ситуација, а 2 испитаници не одговориле на поставеното прашање.

2.1.3 Промените во социјалната работа

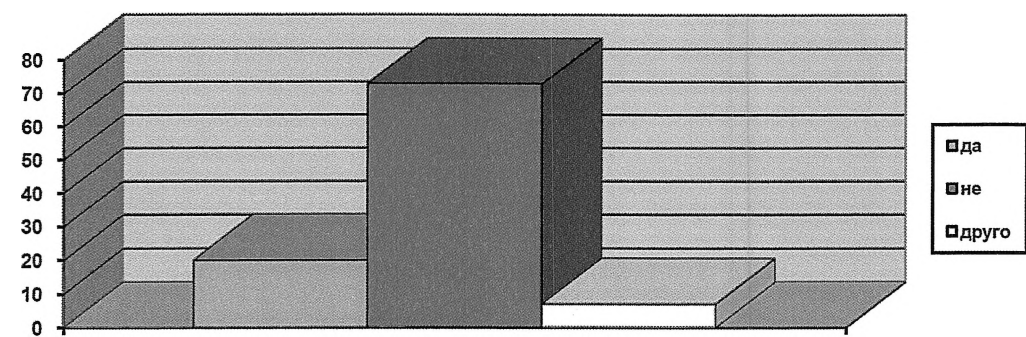
Новите трендови во социјалната работа предизвикуваат промени и во организациската поставеност, менаџирањето и дејствувањето, односно промени во социо-структурните и личните ориентации во методското дејствување на социјалната работа. Оттука прашањата од овој дел имаа за цел да се добијат сознанија за промените кои се случуваат во социјалните институции од јавен карактер, а под влијание на современите трендови.

Графикон број 18 Изјаснување на социјалните работници за соработката на социјалните работници со НВО секторот



Што се однесува до соработката на социјалните работници со НВО секторот, од анализата на добиените податоци може да се констатира речиси поденаква поделеност кај испитаниците, односно голем дел од социјалните работници (44) соработуваат со НВО секторот и скоро во ист број (46) немаат таква соработка, а 10 немаат одговор.

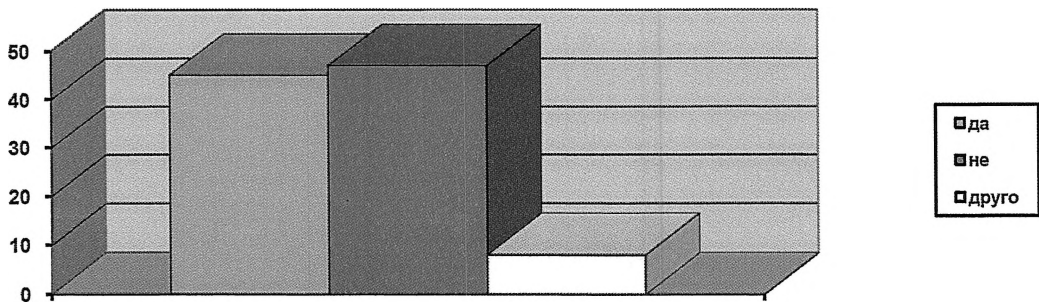
Графикон број 19 Соработка на социјалните работници со колеги од другите Центри за социјална работа или организации од други држави



Податоците во графиконот број 19 укажуваат на ниското ниво на меѓународна соработка на социјалните работници. Само 20 социјални работници, наспроти 73, имаат воспоставено директна меѓународна соработка со социјални работници од други држави, а 7 не одговориле на прашањето.

Преглед број 6 За можноста за давање приватни услуги од областа на социјалната заштита, 83% од испитаните социјални работници сметаат дека тоа би било добра реформа, која треба да се реализира од страна на стручни лица, но притоа истакнуваат дека таквите услуги треба да се даваат во советувалишта. Според нив на ваков начин би се зголемила конкурентноста, квалитетот на услугите и ефикасноста во работењето. 17% од социјалните работници незнаат каков ефект би имале приватните услуги.

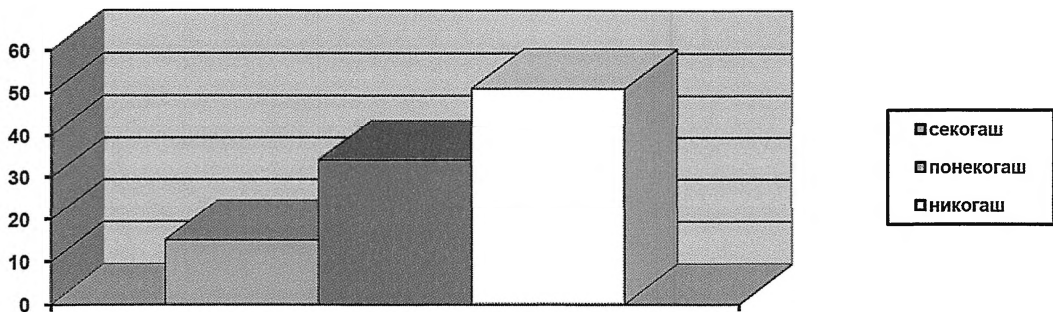
Графикон број 20 Изјаснување на социјалните работници за спроведување на мониторинг и евалуација



Од добиените резултати може да се констатира дека речиси е подеднаков бројот на социјални работници (45) кои што прават мониторинг и

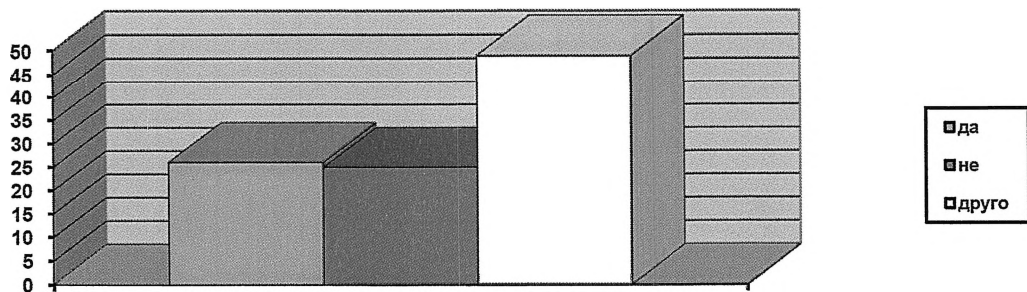
евалуација и на оние кои што не прават мониторинг и евалуација во својата дејност (47), додека 8 испитаници немаат одговор на прашањето.

Графикон број 21 Изјаснување на социјалните работници за спроведување на супервизија



Од податоците во графиконот број 21 може да се заклучи дека спроведувањето на супервизија не е редовна пракса во работата на социјалните работници. Најголемиот дел од социјалните работници (51) одговориле дека никогаш не се спроведува супервизија, за 34 социјални работници таа понекогаш се спроведува, а само 15 испитаници го споделуваат мислењето дека супервизијата е редовна пракса.

Графикон број 22 Изјаснување на социјалните работници за надворешна или внатрешна супервизија



Најголемиот број социјални работници (57) сметаат дека никој не им врши супервизија, бидејќи таа не се применува во ЦСР. 26 испитаници сметаат дека таа се спроведува од надворешно лице (социјална инспекција и надзор

врз работењето), а за 25 испитаници супервизијата се врши од страна на внатрешно лице (односно лице задолжено за внатрешна контрола во работењето).

Преглед број 7 Во однос на прашањето за ресурсите кои се земаат предвид при работа со корисникот на услуга, 58% од социјалните работници најчесто ја земаат предвид семејно-материјалната состојба на корисникот, за 27% тоа е индивидуалниот капацитет на клиентот (лични карактеристики и потенцијали), а за 15% од социјалните работници приоритет се срединските фактори.

Преглед број 8 Од резултатите добиени на трите последователни прашања за примена на методите, техниките и пристапите во работата, може да се констатира дека социјалните работници не прават разлика помеѓу нив. Имено, на прашањето за техники кои ги применуваат во работата со клиентите, 46% од социјалните работници одговориле дека користат интервју; 27% посочиле увид во документацијата и во домот; 12% дека користат набљудување и советување. Само 5% од испитаниците применуваат гено-грам и 4% еко-мапа. Значител мал број, односно 6 % од испитаниците незнаат кои техники ги користат во секојдневната работата со клиентите, 8% одговориле дека користат метод на социјална работа со поединец и 1% посочиле групна работа како техника.

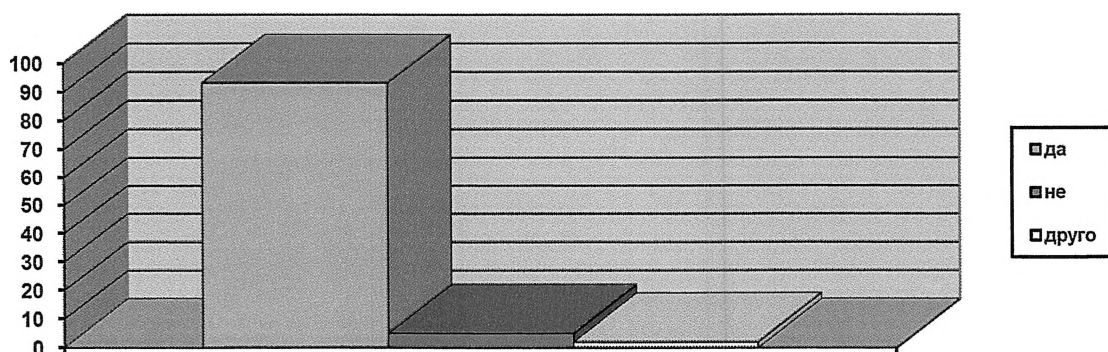
Одговорите на прашањето за методите кои ги користат во работата, исто така укажуваат дека социјалните работници не прават разлика помеѓу методи и техники. Голем дел, дури 46% од испитаните социјални работници, наместо методи, посочиле техники, 24 % ја истакнале советодавната и советуваљашна работа, а само 30 % од социјални работници одговориле дека најчесто користен метод е методот на социјална работа со поединец и семејство.

Што се однесува до пристапот кој го користат во работата со клиентите, голем број, односно 28% од вкупниот број испитаници немаат одговор на ова прашање. Мал дел од социјалните работници (17%) сметаат дека пристап, метод и техника е исто, а останатиот дел од социјалните работници, 55%, го истакнале системскиот пристап во работата, принципот на научност, на реалност и проблемскиот пристап.

2.1.4 Применета социјална работа

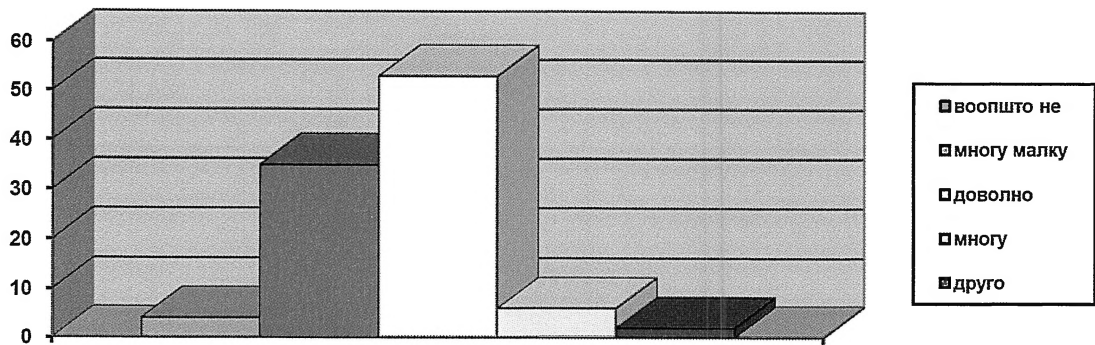
Реформите и промените се неминовен процес којшто се случува во секоја професија, па оттука и во социјалната работа. Секоја нова промена предизвикува отпор, неразбирање, стравови, понекогаш е многу тешко да се промени начинот на работа, кој покрај позитивните страни има и недостатоци. Прашањата од овој дел на анкетниот прашалник требаше да ни дадат увид во однос на промените во праксата на социјалната работа.

Графикон број 23 Изјаснување на социјалните работници за толеранција на различностите и за вредностите на клиентите



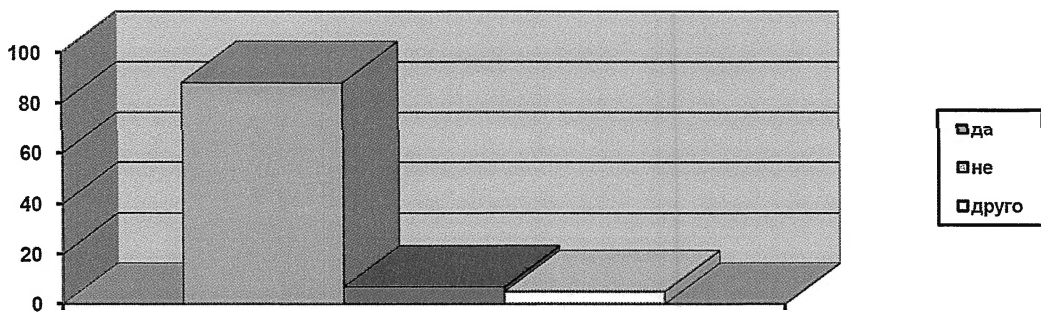
Од податоците во графиконот 23 сосема е евидентно дека скоро сите социјални работници (93) се толерантни во однос на различностите и вредностите на клиентите. Само 5 испитаници сметаат дека отсуствува ваквата толеранција, додека 2 испитаници немаат одговор на ова прашање.

Графикон број 24 Изјаснување на социјалните работници за партиципативен пристап во работата со клиентите



Од добиените резултати прикажани во графиконот 24, може да се констатира дека клиентите не се во доволна мера вклучени при решавање и носење на одлуки. Имено, 4 социјални работници сметаат дека клиентите воопшто не се вклучуваат при решавање и носење на одлуки, 35 сметаат дека многу малку се вклучуваат, 53 се вклучуваат доволно, 6 многу, а 2 испитаници не одговориле на прашањето.

Графикон број 25 Ефекти од реформите во системот на социјална заштита



Што се однесува до реформите во социјалната заштита - децентрализацијата, деинституционализацијата, плурализмот и можноста за давање на приватни услуги од социјалната заштита, податоците во графиконот број 25 јасно посочуваат дека тие позитивно влијаат врз практичната социјална

работа, а за што се изјасниле 88 социјални работници. Само 8 испитаници сметаат дека реформите немаат позитивно влијание, а 2 не одговориле на ова прашање.

Преглед број 9 Скоро сите социјални работници (92%) имаат позитивно мислење за новата улога на социјалниот работник како менаџер на случај. Тие истакнуваат дека социјалниот работник одсекогаш бил водач на секоја тимската работа при давањето услуга на клиентот. Само 8 % од социјалните работници не се изјасниле за новиот професионален лик на социјалниот работник како менаџер на случај.

Преглед број 10 Само 9% од испитаниците незнаат што треба да се промени во практичната социјална работа, а останатите (81%) истакнуваат дека треба да има повеќе теренска и стручна работа, а помалку административна. Исто така тие истакнуваат дека работата на социјалниот работник треба да се разграничи од работата на правниците, да се има поголема почит кон профилот социјален работник и подобри технички услови за работа.

Преглед број 11 Во однос на промените во образованието на социјалните работници, 80% од анкетираните истакнаа дека треба да има повеќе практична настава со менторство, размена на искуства и визитинг професори од реномирани факултети. Само 5 % од социјалните работници се задоволни од образованието кое го стекнале, а 15% незнаат какви промени се потребни.

Преглед број 12 Поголемиот дел од социјалните работници не се запознаени со меѓународната социјална работа, но иста така дел од нив сметаат дека во време на глобализација таа сама по себе се подразбира, па затоа за нејзино имплементирање треба да се реорганизираат државните органи. Според нив треба да се отвори одделение за меѓународна соработка при МТСП, да се воспостави соработка помеѓу земјите во регионот, земјите од ЕУ и САД (која е земја лидер на социјалната работа). Целта би била размена на искуства и соработка при решавање на проблемите на клиентите. Имено, 77% од

социјалните работници ја поддржуваат меѓународната социјална работа, 21% не се доволно запознаени, 12% од социјални работници немаат одговор.

Преглед број 13 Од вкупниот број анкетирани социјални работници, 92% сметаат дека во секоја држава треба да има подрачје, оддел за меѓународна социјална работа, 6% немаат одговор, додека 2% од испитаниците сметаат дека не мора да има подрачје, оддел за меѓународна социјална работа .

2.2 Резултати добиени од спроведеното интервју

Со цел да се продлабочи анализата на добиените резултати од анкетата, во текот на истражувањето беа спроведени и експертски интервјуа со вработени во Министерството за труд и социјална политика, Заводот за социјални дејности и Институтот за социјална работа и социјална политика. Прашањата за интервјуата беа групирани во два дела и ги офакаа следниве теми: современите промени во социјалната работа; и етиката и социјалната работа.

2.2.1 Современите промени во социјалната работа

Живееме во време во кое нема крај на иновациите. Тоа што треба да се прифати е дека промените се постојани. Иновацијата која се случува во еден дел на светот влијае и на промените во друг дел на светот. Глобалното влијае на локалното, и тој процес континуирано се одвива. Но, и на глобалните промени и текови може да се влијае, така што промените секогаш се двонасочни. Центрите за социјална работа, кои се обележје на социјалната заштита и го одржуваат идентитет во сферата на социјалната заштита, мора да се променат, бидејќи ништо повеќе не е исто како во времето кога тие се иницирани. Се менува социјалниот идентитет и милјето во кое центрите за социјална работа функционираат. Затоа и однесувањето треба да биде глобалистичко, а да се почитуваат локалните вредности, културните и општествените специфичности.

Преглед број 1 Влијанието на светските промени врз социјалната работа и нејзината промена од грижа и помош до борба за човекови права

Интервјуираните експерти истакнуваат дека неолиберализмот има големо влијание врз социјалната работа. Светските глобални промени се однесуваат на неолибералните политики кои ги спроведуваат финансиските институции Светската банка, Меѓународен монетарен фонд (ММФ) во државите

во развој и кои се рефлектираат и врз социјалната политика. Неолибералните политики ја условуваат социјалната заштита, посебно во паричната помош наметнуваат дополнителни критериуми за остварување на одредено право, како на пример, правото на паричната помош да се оствари со работен ангажман и со активно барање на работа.

Според интервјуираната професорка Светлана Трбојевиќ, менаџментот во социјалната работа „почнува да пенетрира со проектното решавање на случаите – менаџирање на случај, и притоа акцентот се става на давање приватни услуги од социјалната заштита, а социјалната работа се менаџира преку проекти во кои се гледа нејзината ефективност и ефикасност“. Наметнатата динамика на работа бара строго почитување на одредени правила, закони и норми што, од своја страна води кон кршење на правата на корисниците. Трбојевиќ ја истакнува и големата финансиска контрола во работењето, како и укинувањето на дискреционото право на социјалните работници, а кое ги разликувало од административните работници. Тука се и промените во односот на времето кое се издвојува за странката, а и начелото на професионална тајна, со Спил и Лирикус програмите, како што вели Трбојевиќ, е доведено во прашање - „дали се запазува и колку?“

Исто така експертите потенцираат дека социјалната работа не е борба за човековите права, туку таа е професија која помага при остварување на социјалните права кои се дел од човековите права, па оттука човековите права се исходниште, темелот на социјалната работа. Исто така тие посочуваат дека сите луѓе подеднакво не ги уживаат универзалните човекови права, како на пример правото на здравствената заштита, а од друга страна во развиените општества акцентот сè повеќе се става на заштитата и проширувањето на индивидуалните права и слободи. Така на пример, правото на склучување брак помеѓу маж и жена се проширува со правото на склучување на брак меѓу лица од исти пол, итн.

Преглед број 2 Новиот професионален лик на социјалниот работник - менаџер на случај и иднината на професијата социјален работник

Интервјуираните експерти сметаат дека иднината на социјалната работа е условена и зависи од правецот на развој на општеството и од неговата

идеолошката поставеност. Дел од нив сметаат дека онака како што е поставен нашиот систем на социјална заштита, дел од луѓето се исклучени и тој не е во функција на сите лица во ризик.

Исто така интервјуираните истакнуваат дека актуелните промени влијаат и врз системот на вредности, па така новиот тренд на работа преку менаџирање на случај води и кон промена на професионалниот профил на социјалниот работник. Тоа ја наметнува потребата од поголема специјализација, која според мислењето на интервјуираните, само ја фрагментира социјалната работа и на тој начин го загрозува нејзиниот опстанок. Имено, социјална работа треба да се расчлени на професии по мали групи (социјална работа со млади, социјална работа со стари, социјална работа со лица со посебни потреби), што пак значи нејзино разобличување. Како што истакнуваат дел од експертите, со новиот тренд во социјалната работа - менаџирање на случај, интенцијата е секој социјален работник да се специјализира, да работи со одредена група, а на работењето и решавањето на проблемот на странката се гледа како на проект, па така успешноста се мери со параметри на ефективност и ефикасност.

Исто така тие истакнуваат дека светот се унифицира по модел на либерализмот, односно се создава свет во којшто превладува Дарвиновата теза – „појакиот ќе го победи послабот“. Но, според нивните исказувања во нашите Центри за социјална работа сè уште се применува т.н „балкански модел“, кој подразбира работа во тимови, наспроти меѓународниот тренд на менаџирање на случај, за кој велат дека не е лесно применлив кај нас, бидејќи социјалниот работник вообичаено има голем број на предмети што реално ги ограничува можностите за менаџирање на случај. Оттука неговата примена бара значително зголемување на бројот на ангажиран стручен кадар во Центрите за социјална работа.

Преглед број 3 Лиценцирањето, континуираната едукација и развојот на кариерата на еден социјален работник, скалила на развој

Интервјуираните лица сметаат дека лиценцирањето бара системска едукација, која пак ќе допринесе до подобра, поквалитетна социјалната работа. Според нив, тоа само по себе ја наметнува потребата од профилирање и

субспецијалност, како во областите на социјалната работа, така и во користењето на актуелни и соодветни пристапи и начини на работа. Лиценцирањето, исто така може да ја поттикне иницијативноста при изборот на теми и учество во обуки наменети за професионалниот развој на социјалниот работник. Од друга страна, социјалните работници можат самите да изработуваат планови за развој на нивната кариера, преку кои менаџерите на институциите може да ги увидат нивните афинитети и да ги земат предвид при селекција на кадарот за учество во обуките кои се спроведуваат од страна на МТСП и Заводот за социјални дејности, како и од страна на други релевантни институции и организации. Меѓутоа, како што укажуваат интервјуираните, обуките сега за сега не се многу функционални, бидејќи не постојат механизми за проверка на примена на знаењата од обуките.

Имајќи предвид дека лиценцирањето на социјалните работници се спроведува од страна на МТСП, интервјуираните посочуваат и на потребата од формирање на Комора на социјалните работници, како што постојат комори за други професии (Комора на психолози, Лекарска комора, итн.).

Преглед број 4 Влијанието и примената на мониторингот, евалуацијата и супервизијата во социјалната работа

Со зголемувањето на степенот на усогласеност на социјалната работа со пристапот и методите кои се применуваат во развиените земји членки на ЕУ и други земји, мониторингот и евалуацијата се наметнуваат како суштински дел од социјалната работа при менаџирање на случај.

Мониторингот и евалуацијата, интервјуираните ги препознаваат како корисни, но сметаат дека со сегашниот начин на работа преку стручни тимови сè уште нема реална, но и легална потреба за нивно спроведување. Истиот став го споделуваат и во однос на супервизијата, која се очекува да биде имплементирана тековно и согласно одредени потреби, планови и законски обврски кои ќе произлезат од новиот начин на работа - менаџирање на случај.

Преглед број 5 Стратешкиот модел со партиципативен пристап на работа со барателите на услуги или медицинскиот модел со административен пристап?

Актуелните процеси на носење на законски и подзаконски акти во доменот на социјалната работа се во насока на поддршка на партиципативниот пристап, кој подразбира вклучување на сите засегнати страни.

Според интервјуираните експерти, партиципативниот пристап е подобар, бидејќи со него се бараат и истакнуваат потенцијалите на корисникот. Секое семејство е засебна целина и внатре во него треба да се бараат потенцијалите, и со помош на ЦСР, локалната заедница, бизнис заедницата, треба да се пронајде соодветно решение за проблемот.

Од друга страна, со менаџирањето на случај, како сè поактуелен начин на работа, се надминува моделот на нудење готови решенија, кој може да се прифати во услови само доколку клиентот не е во состојба сам да донесе решение. Само во таков случај професионална обврска на социјалниот работник е да направи проценка и да предложи или да понуди решение.

Овозможувањето и иницирањето на активна партиципација на клиентот, е прашање на компетентност и поседување на соодветни вештини на социјалниот работник, кој во процесот на решавање на случајот треба да и помогне на странката заеднички да направат добра проценка на потребите, и соодветно да се искористат релевантните можности и ресурси за остварување на нејзините права, а согласно позитивните законски норми и стандарди. Интервјуираните лица истакнуваат дека партиципативниот пристап овозможува клиентот да има улога на активен субјект, за разлика од административниот, којшто клиентот го пасивизира и го третира како пасивен објект. Според нивните исказувања, и самите клиенти го препознаваат стратешкиот модел со партиципативен пристап како подобар и посоодветен во однос на медицинскиот модел со административен пристап на работа.

Преглед број 6 Влијанието на децентрализацијата, деинституционализацијата и плурализацијата во социјалната работа

Децентрализацијата во социјалната работа е одговор на локалните потреби, па оттука процесите на носење законски и подзаконски акти во нашата држава се во функција на нејзиното спроведување. Во тие процеси, помал дел од општините се во третата и завршна фаза на децентрализација, значителен дел се во втора фаза, а постојат и општини во кои децентрализацијата се наоѓа во првата фаза. Фискалната и функционалната децентрализација сè уште не се спроведени во целост, што пак според интервјуираните експерти ги ограничува можностите за креирање и имплементација на програми и мерки на локално ниво. Тие проблемот го гледаат и во тоа што голем број од општините не се кадровски екипирани и во својата организациска и структурна поставеност немаат предвидено посебни одделенија и работни места за стручни лица од областа на социјалната работа. Со децентрализацијата, како чекор напред, секоја локалната заедница треба да се грижи за своите жители, и да дава поддршка на лицата кои имаат потреба од социјална заштита.

Деинституционализацијата исто така е веќе отпочната. Како што истакнуваат интервјуираните, дел од корисниците веќе имаат можност да користат вонинституционални услуги. Таков е примерот со сместувањето на дел од лицата со попреченост, од Специјалниот завод Демир Капија во станбени заедници наменети за нивно самостојно живеење. Што се однесува до плурализацијата на социјалната работа, експертите го споделуваат ставот дека во нашата држава е потребно да се даде поддршка на приватната социјална работа, која сè уште не е разработена. Така на пример, за дел од услугите кои може да се даваат приватно нема ценовник и не може да се отпочне со работа. Според нив, приватната социјална работа би овозможила севкупно подобрување на квалитетот на услугите.

Исто така, дел од експертите истакнуваат дека во спроведувањето на политиките и мерките од областа на социјалната заштита, задолжително треба да бидат вклучени и невладините организации, но кои би требало да задоволат одредени програмски стандарди за квалитет во менаџирање на процеси и случаи, и, воедно, да бидат евидентирани, мониторирани и евалуирани од страна на одговорни државни институции.

Преглед број 7 Меѓународната социјална работа и политиките на ЕУ

За меѓународната социјална работа во Република Македонија е задолжено Министерството за труд и социјална политика, и комуникацијата се остварува преку нив, со нивна дозвола. Затоа дел од експертите сметаат дека треба да се реорганизира начинот на работа и да се овозможи директна комуникација и размена на искуства на социјалните работници со меѓународните институции за социјална работа и социјална заштита. Според нив треба да се подобри и интензивира соработката преку заедничко креирање и имплементација на програми и проекти за работа со жртви на трговија со луѓе, со азиланти, меѓународното посвојување, итн. Во таа насока треба да се создадат механизми и инструменти за имплементација на националните политики кои ќе имаат директни ефекти врз лицата изложени на социјален ризик, а во согласност со позитивните законски норми и стандарди.

Интервјуираните експерти сметаат дека Република Македонија ги следи европски вредности, трендови и принципи, меѓу кои е и Европска стратегија за одржлив раст и работни места, позната како „Европа 2020“ (усвоена на 3 март 2010 година). Како пример ја наведуваат *Националната стратегија за намалување на сиромаштијата и социјалната исклученост во Република Македонија 2010-2020*, за која сметаат дека е усогласена со агендата на ЕУ. Во мрежата за намалување на сиромаштијата во сите земји членки и кандидатки на ЕУ, спаѓа и Република Македонија, но сепак е тешко да се усогласат сите стандарди. Политика на ЕУ е персонална асистенција - услугите да се индивидуализираат и да се оспособи лицето да биде одговорно само за себе.

Во однос на промените диктирани од светските трендови, тие истакнуваат дека пред да се воведат промени, треба да се анализираат и испитаат сите можности за нивна примена, тие да се адаптираат според нашите општествени услови, согласно општествените капацитети, потреби и можности, па потоа да се имплементираат во законски рамки, а не обратно, како што се случува во последно време. Но, сепак позитивно го оценуваат напорот на Владата на Република Македонија за усогласување на социјалната заштита со стандардите на ЕУ, преку координација, споредување и имплементирање на добри практики.

2.2.2 Етиката и социјалната работа

Етичкото однесување на социјалниот работник и почитувањето на етичките принципи и стандарди се основа за секоја квалитетна услуга и со нив се овозможува одговорно и делотворно задоволување на потребите на корисниците на услугите.

Преглед број 8 Промени во вредносниот систем на социјалниот работник

Професионалниот профил, личниот и професионалниот интегритет, се многу важни параметри за квалитетот на испорачаната услуга на клиентите. Според интервјуираните експерти, деловниот однос, како и самата дејност на социјалниот работник подразбираат способност за емпатија, желба за учење и професионално надградување, примена на нови методи во решавањето на проблемите, изнаоѓање на заеднички решенија заедно со корисниците, како и подготвеност самите да се менуваат во текот на работата.

Според нив особено е важно каков вредносен систем има изградено потенцијалниот социјален работник, пред тој да започне со своето профилирање, и колку тој може да се смени во текот на неговото образование. Затоа тие сугерираат дека е потребно да се посвети пособено внимание на личноста на студентот при запишување на факултет. Исто така тие истакнуваат дека при имплементацијата на политиките треба да се посвети поголема грижа социјалните работници да бидат достапни и поотворени за граѓаните.

Интервјуираните посочуваат и на промените на вредносниот систем во меѓународните кодекси, насочени кон поголема сензибилизација на социјалните работници во однос на правата на корисниците на услуги и почитувањето на разликите (етнички, верски, итн.). Бидејќи менаџирањето продира во сите аспекти на социјалната работа, според нив се менува и односот на социјалниот работник кон претпоставениот (и обратно), кон самиот себе, кон клиентот, останатите колеги и општествената заедница воопшто.

ЗАКЛУЧОК

Предмет на истражување на овој докторски труд беа современите трендови во социјалната работа и промените во етичкиот профил на социјалниот работник. Оваа тема не е истражувана во Република Македонија и нема почетни податоци со кои би можело да се направи компарација за да се утврдат промените кои се случиле. Поаѓајќи од сознанието дека за да се случи промена потребно е подолго време, а воедно тоа претставува и тежок процес кој подразбира промени и во однесувањето, може да се констатира дека во Република Македонија се случуваат промени во етичкото профилирање на социјалниот работник, кои не може бројчано да се измерат, но се случуваат паралелно со целокупните промени во социјалната работа, социјалната заштита и социјалната политика.

Со цел да се увиди корелацијата помеѓу современите трендови во социјалната работа и етичкото профилирање на социјалниот работник, во теоретскиот дел на трудот беше направена компаративна анализа на избрана литература од оваа област. За анализа на состојбата во Република Македонија во однос на промените на етичкиот профил на социјалните работници, од аспект на современите трендови, беше спроведено истражување во осум градови во Република Македонија (Скопје, Битола, Прилеп, Тетово, Велес, Куманово, Струмица, Охрид), со времетраење од 6 месеци. Во истражувањето беше применет анкетен прашалник и експертски интервјуа, при што вкупно беа анкетирани 100 социјални работници, а интервјуто беше спроведено со експерти, вработени во Министерството за труд и социјална политика, Заводот за социјални дејности и Институтот за социјална работа и социјална политика во Скопје.

Од анализата и компарацијата на теоретските научни материјали и резултатите од спроведеното истражување се доаѓа до заклучок дека тие во голема мера се совпаѓаат, а појдовните претпоставки се потврдуваат. Имено, од спроведеното истражување може да се заклучи дека резултатите од истражувањето во целост ја потврдуваат општата хипотеза и сите посебни хипотези.

Современите трендови во социјалната работа влијаат врз промените на етичкиот профил на социјалниот работник. Имено, современите трендови влијаат врз реформите во системот на социјалната заштита на Република Македонија, и влијаат врз проширувањето на социјалната работа со нови области и пристапи на делување. Тоа пак ја наметнува потребата од проширување на Кодексот на однесување на социјалните работници, со нови области и принципи со што би се променил и етичкиот профил на социјалниот работник.

Според резултатите добиени од спроведената анкета, од вкупниот број испитаници, повеќето социјални работници се од женски пол, на возраст од 31-60 години и најголемиот дел од нив се со високо образование, застапени и со помало и со поголемо работно искуство.

Во однос на професионалните улоги коишто ги има социјалниот работник, испитаниците најчесто сметаат дека тоа се: советник, поттикнувач, посредник и поддржувач. Тоа произлегува од вообичаеното сфаќање дека професионалецот не треба да зазема став, да осудува и да суди за стореното/нестореното дело, туку тој треба да помага, разбира и да превенира. Од анализата на добиените резултати може да се воочи дека најголемиот број испитаници, за основна улога на социјалниот работник ја сметаат улогата на советник, и таа улога најмногу ја применуваат во секојдневната работа со странките. Тоа пак од своја страна говори дека сè уште не се надминати класичниот модел на работа, односно класичните сфаќања за социјалната работа, и организациските можности кои се нудат во праксата на социјалниот работник. Меѓутоа, за да биде успешен, еден социјален работник треба да применува различни професионални улоги, што упатува на потребата од дополнителна едукација и доусовршување на тој план. На тој начин и поуспешно ќе се имплементираат современите промени во социјалната работа.

Што се однесува до етичките одлуки и етичките дилеми во социјалната работа може да се забележи дека кај социјалните работници во Република Македонија се јавуваат етички дилеми, и само кај иклучително мал број социјални работници не постојат такви дилеми во текот на работата. Имено, поголемиот број социјални работници сметаат дека понекогаш постои етичка дилема, и тоа не само во текот на работењето со странката, туку и по донесувањето на одлуката, а неа најчесто ја решаваат тимски и го изнаоѓаат

најдоброто решение за странката. Но, доколку по донесување на технички исправна одлука се јави проблем кај странката, скоро сите социјални работници не се сметаат за виновни.

Општата слика што се добива од спроведената анкета, а која се потврдува и од страна на интервјуираните експерти, е дека поголемиот број социјални работници се залагаат да им помогнат на своите клиенти да ги остварат своите права, да ги користат услугите и сите ресурси од заедницата, и за нив етиката претставува почитување на човековите и социјалните права на единката, кои сите испитаници добро ги познаваат. Од вредностите коишто треба да ги поседува социјалниот работник посебно се истакнуваат: почитувањето на личноста на странката, професионалниот, недискриминирачкиот и толерантниот однос на социјалниот работник кон клиентот. Како најважни особини кои треба да ги поседува социјалниот работник се истакнуваат: емпатијата, професионалноста, комуникативноста, моралноста и доверливоста, што пак, доаѓа до израз во извршувањето на професионалната дејност.

Резултатите добиени од спроведеното истражување укажуваат дека социјалните работници се насочени кон помагање и остварување на правата и интересите на клиентите. Меѓутоа, поголемиот број социјални работници (51) сметаат дека во работењето со клиентите понекогаш се применуваат репресивни мерки што, всушност, говори дека не сите социјални работници ги почитуваат правата на клиентот. Исто така, кај дел од социјалните работници може да се забележи дискриминирачки однос кон странките. Понатаму, поради условите на работа многу често се случува, социјалните работници да земаат податоци од странката во присуство на друг колега/колешка, со што, всушност, се прекршуваат етичките принципи, дискрецијата на странката и чувањето на професионална тајна. И покрај тоа што социјалните работници се свесни и сметаат дека треба да се почитува принципот на приватност на клиентот, односно професионалната тајна (која е и законски регулирана со член 207 во Законот за социјална заштита од 2009 година), поради организациската поставеност, тие не се секогаш во можност доследно го почитуваат овој принцип, а кој е воедно и етичко начело и законска обврска.

Од добиените резултати може да се констатира дека социјалните работници имаат добра комуникација со клиентите, полна со разбирање,

доверба и почит, но исто така може да се заклучи дека тие не се секогаш почитувани од страна на странките, што пак зависи и од барањата на самите странки, кои не се секогаш во рамките на законските одредби. Токму затоа, повеќе внимание треба да се посвети на надминување на ваквата состојба, преку превземање конкретни активности, како на пример, организирање на курсеви и семинари кои би допринеле социјалните работници поуспешно да се справуваат со конфликтните ситуации, а и да се организираат јавни дебати за корисниците на права и услуги од социјална заштита, со цел тие подобро да се запознаат со законските можности во овој домен.

Социјалните работници работаат во тимови, и поголемиот дел од нив се почитувани од страна на колегите, но не е за занемарување и бројот на социјални работници кои не се почитувани од страна на другите колеги. Исто така поголемиот број социјални работници се почитувани од страна на работодавателот, но постои значителен број на социјални работници кои сметаат дека понекогаш се почитувани, но понекогаш не, што пак упатува на потребата од постоење на посебни етички кодекси во рамките на институциите и доследна примена на нивните етичките принципи и стандарди во секојдневната пракса.

Резултатите од истражувањето укажуваат дека социјалните работници не прават разлика помеѓу методи, техники и пристапи во социјалната работа, и скоро сите социјални работници се свесни за потребата од стручно усовршување и унапредување во кариерата. Со еден континуиран процес на стручна надградба може да се надмине ваквата состојба и воедно, ваквиот процес може да придонесе во надградувањето на методите, техниките и пристапите на работа, согласно современите трендови и потреби.

Во праксата на социјалните работници делумно се спроведува мониторинг и евалуација на работата, супервизија сè уште не се организира, а голем дел од социјалните работници го мешаат стручниот надзор од страна на Заводот за социјални дејности и инспекцискиот надзор од МТСП, па сметаат дека имаат супервизија во работата. Тоа исто така ја налага потребата од организирање на дополнителни едукации преку кои социјалните работници би имале можност да бидат во тек со современите промени и трендови, да го обноват стеканатото знаење, како и да добијат повеќе информации за новините во социјалната работа. Така на пример, во дослук со современите трендови и

кај нас сè повеќе внимание се обрнува на развојот на професионалната кариера. На овој процес се гледа како на проект, и во него продира менаџментот и лиценцирањето на социјалните работници, што од своја страна треба да допринесе до подобра и поквалитетна социјална работа.

Од спроведената анализа на добиените резултати може да се заклучи дека социјалните работници се толерантни во однос на различностите и вредностите на клиентите. Анкетираниите испитаници и интервјуираните експерти го споделуваат ставот дека приватната социјална работа, плурализацијата, децентрализацијата и деинституционализацијата на социјалната работа, како и новиот лик на социјалниот работник како менаџер на случај, позитивно се рефлектираат врз практичната социјална работа. Новина во социјалната работа е и партиципативниот пристап во работата со клиентите, кој подразбира активно вклучување на странката во решавањето и носење одлуки, и во таа насока се носат новите законски и подзаконски акти. Од изјаснувањето на анкетираниите социјални работници, може да се заклучи дека ваквиот пристап веќе се применува од страна на поголемиот број социјални работници, што значи дека се исполнува должноста за информирање, предупредување и вклучување на клиентот во носењето на одлука. Со непочитувањето на овие принципи, каков што е случајот со значително мал број испитаници, се кршат основните човекови права на клиентот, а одлуките се носат по сопствено видување на социјалните работници. Сепак може да се констатира дека социјалните работници начелно се отворени кон промените во социјалната работа, но главната улога за нивното целосно имплементирање во практичната социјалната работа ја има државата.

Што се однесува до соработката на социјалните работници со невладините организации и нивното вклучување во спроведувањето на политиките и мерките од областа на социјалната заштита, може да се заклучи дека таа не е на задоволително ниво. Тоа пак говори за затвореноста на институциите и не оди во прилог на унапредувањето на целокупната социјална дејност. Истата состојба може да се констатира и во однос на меѓународната соработка во доменот на социјална работа, која во нашата држава се реализира преку МТСП. Во таа насока, како што истакнуваат интервјуираните експерти, треба да се реорганизира начинот на работа и да се овозможи директна комуникација и размена на искуства на социјалните работници со

меѓународните институции, и воедно да се подобри и интензивира соработката, преку заедничко креирање и имплементација на програми и проекти во сферата на социјалната работа и социјалната заштита.

Во однос на препораките дадени од страна на социјалните работници за промените коишто треба да се направат во праксата на социјалната работа, посебно се истакнуваат: афирмација на професијата и на профилот социјален работник, разграничување на социјалната работата од правната, намалување на административната работа, зголемување на теренската работа, обезбедување на подобри просторни и технички услови за работа и подобро кадровско екипирање на социјалните работници. Препораките коишто ги истакнуваат социјалните работници во однос на нивното образование се: повеќе практична настава под менторство, размена на искуства со студенти од други држави, предавања на визитинг професори од странство, користење на литература од светски автори, воведување на нови наставни содржини кои ќе бидат соодветни со европските трендови во областа на социјалната работа, како и посветување на поголемо внимание на вредносниот систем кај идните социјални работници.

Доколку се обидеме да направиме еден пресек на анализата опфатена во теоретскиот дел и на резултатите од истражувачкиот дел, се наметнува заклучокот дека за успешна социјална работа, посебно важна димензија е издигнувањето на професионалниот морал на социјалниот работник, од кој зависи успешноста во доброто и исправното извршување на дејноста. Професијата е суштински елемент на човекот. Секој човек работи нешто, а за тоа се потребни одредени знаења и вештини, како и развиено чувство на должност и одговорност во извршувањето на професионалните задачи и обврски. Професионализмот упатува на квалитетот на извршување на работните задачи. Во таа насока, професионалната етика има посебена улога, бидејќи ги истакнува етичките димензии на професијата, придонесува во подобрувањето на квалитетот на работата и во извршувањето на професионалните улоги. Ако се земе предвид дека социјалната работа претставува помагателна професија, која во демократските граѓански општества е во функција да им служи и помага на граѓаните кои имаат одредена социјална потреба, несомнено е дека социјалниот работник, во различните професионални улоги коишто ги има во секојдневната работата со

клиентите, треба да ги почитува етичките начела и принципи, и воедно да се стреми кон подобро извршување на своите работни задачи. Оттука на етичкото профилирање на социјалниот работник, односно на градењето на вредносниот систем кај социјалните работници, треба да се обрне посебно внимание.

Од друга страна, современите промени коишто се случуваат на меѓународно ниво, а кои се рефлектираат и во нашата држава, ја наметнуваат потребата од доедукација на социјалните работници, како за современите трендови во социјалната работа и заштита, така и за промените во меѓународните етичките документи и кодекси. Тоа ќе овозможи поголема примена на новите модели и пристапи во работата со клиентите (како на пример, стратешкиот модел со партиципативниот пристап), прифаќање на новите професионални улоги (менанџер на случај), како и поголема примена и почитување на етичките принципи и стандарди во работата. Проширувањето на областите на делување, од своја страна ја налагаат потребата од промена во организациската поставеност на институциите, подобрување на техничките услови и кадровската екипираност, како и зголемување на слободата во работењето, но во рамките на поставените етички стандарди.

Од современите промени во социјалната работа произлегуваат промените во практичната примена на социјалната работа и се наметнуваат нови етички принципи во работењето, со што се менува и збогатува етичкиот профил на социјалниот работник. Современите етички принципи се поделени во две групи: човекови права и достоинство; и социјална правда. Во групата човекови права и достоинство спаѓаат принципите: почитување на правото на самоопределување, правото на учество, и почит и однесување кон секое лице како кон посебна индивидуа. Социјалната правда ги опфаќа следниве принципи: почитување на различноста, непредизвикување на негативна дискриминација, еднакво распоредување на средствата, оспорување на нефер политики и практики, солидарност во работата.

Овие принципи се интегрирани во *Интернационалниот етички кодекс за професионалните социјални работници* (изработен од страна на Интернационалната федерација на социјалните работници, во 1976 година), и врз чија основа се изградени интернационалните етички стандарди за социјалните работници кои ги опфаќаат стандардите (нормите) за етичкото однесување на социјалните работници кон корисниците на услуги, кон

агенциите, кон вработените и кон професијата. Овие стандарди се подлежни на редовни измени и дополнувања, а во согласност со современите промени и трендови во социјалната работа.

Во Република Македонија, во постојните документи за социјалните работници се опфатени неколку области на дејствување, на кои заедничко им е етичкото однесување кон странката и кон професијата. Меѓутоа, во периодот од осамостојувањето на нашата држава сè уште нема донесено посебен Етички кодекс за социјалните работници. Изработен е Кодекс на однесување на јавните и државните службеници во Република Македонија, а од страна на Заводот за социјални дејности е изработен Кодекс на однесување за вработените во социјалната заштита, кој не е посебно наменет за социјалните работници. Првиот Етички кодекс за социјалните работници бил донесен за време на Социјалистичка Република Македонија (1981), од страна на Здружението на социјални работници, а по осамостојувањето е направен само обид за донесување на нов етички кодекс на социјалните работници. Целта била да се измени постојниот кодексот и истиот да се надопolni со нови содржини кои би биле во согласност со современите промени во општеството. Во таа насока, според замислата, во новиот етички кодекс треба да се содржани: општите норми на однесување на социјалните работници, етичките одговорности на социјалниот работник спрема странката, спрема другите колеги од ист или сличен профил, спрема работодавецот и установата во која работи, и етичките одговорности на социјалниот работник спрема општеството.

Имајќи ги предвид меѓународните етички документи, нашите постоечки етички документи и современите промени во социјалната работа и во етиката воопшто, несомнено е дека треба што поскоро да се донесе нов Етичкиот кодекс, посебно наменет за социјалните работници, кој ќе биде во корелација со современите промени, а во функција на поуспешно и поефикасно применување на новите професионални и етички стандарди. Согласно современите трендови, под чие влијание се прошируваат областите на дејствувањето на социјалните работници и се збогатуваат етичките начела и норми на однесување, новиот кодекс треба да биде проширен со нови области, кои не се предвидени во нацрт кодексот: однесувањето на социјалните работници спрема својата професија, кон самите себе и кон сèпостоечкото.

Имено, Етичкиот кодексот на социјалните работници треба да ги содржани следните подрачја на етички норми на однесување: општи одредби за однесување на социјалните работници, етичките одговорности на социјалниот работник кон самиот себе, спрема клиентите, спрема колегите од ист или од друг профил, спрема работодавачот и установата во која работи, етичките одговорности на работодавачот кон социјалниот работник, етичките одговорности на социјалниот работник спрема останатите институции со кои соработува, спрема својата професија, спрема општеството и сепостоечкото.

ПРЕПОРАКИ

- Донесување на Етички кодекс на социјалните работници во Република Македонија.
- Имплементирање на новите интернационални етички принципи во новиот етички кодекс на однесување на социјалните работници во Република Македонија и негово проширување со нови области на делување.
- Подрачја на делување коишто треба да се предвидат во новиот Етички Кодекс на социјалните работници во Република Македонија:
 - ❖ општи одредби на етичкиот кодекс на однесување;
 - ❖ етички одговорности на социјалниот работник спрема самиот себе;
 - ❖ етички одговорности на социјалниот работник спрема клиентите;
 - ❖ етички одговорности на социјалниот работник спрема колегите од ист или од друг профил;
 - ❖ етички одговорности на социјалниот работник спрема работодавателот и установата во која работи;
 - ❖ етички одговорности на работодавателот кон социјалниот работник;
 - ❖ етички одговорности на социјалниот работник спрема останатите институции со кои соработува;
 - ❖ етички одговорности на социјалниот работник спрема својата професија;
 - ❖ етичка одговорност на социјалниот работник спрема општеството и сèпостоечкото.
- Засилување на примената на етичките приципи во праксата на социјалната работа:
 - ❖ почитување на правото на самоопределување на клиентот;
 - ❖ почитување на правото на учество на клиентот;
 - ❖ почитување на правото на приватност за клиентот
 - ❖ однесување кон секое лице како кон посебна индивидуа;
 - ❖ почитување на различноста на клиентот;
 - ❖ непредизвикување на негативна дискриминација;
 - ❖ еднакво распоредување на средствата коишто се на располагање за клиентите;

- ❖ оспорување на нефер политики и практики;
- ❖ солидарност во работата.
- Афирмација на профилот на социјалниот работник.
- Организирање на континуирана доедукација, стручно усовршување и можност за унапредување во кариерата на социјалните работници.
- Градење на инклузивни заедници во кои ќе бидат вклучени сите членови преку развивање на политики насочени кон социјална интеграција, кохезија, и намалување на социјалната изолација.
- Унапредување на почитта кон културниот идентитет и различноста.
- Давателите на услуги да бидат насочени кон холистичките потреби на корисникот на услугата, давајќи му ги оние услуги кои се во согласност со потребите и можностите на корисникот на услугите.
- Универзална примена на меѓународните конвенции и другите инструменти за развој, остварување и почитување на човековите права.
- Согласно препораките на меѓународната заедница да се пронаоѓаат решенија за надминување на настанатите противречности и да се обезбеди минимум социјална сигурност во рамките на глобализираната економија.
- Превземање на корективни мерки, во смисла на развој на политики кои го поддржуваат растот, а ја намалуваат нееднаквоста, со цел ублажување на негативните последици од глобализацијата.

БИБЛИОГРАФИЈА

- Adizes, I. (2001) *Dijagnoza stilova upravljanja*. Beograd: Grmes.
- Адизес, И. (1994) *Овластување со промените: Моќта на взаемните почит и доверба во личниот живот, семејниот живот, бизнисот и општеството*. Скопје: Центар за кадровски и информатички услуги “Детра”.
- Ајдуковиќ, М. (1997) *Групни пристап у психосоцијалном раду*. Загреб.
- Ајдуковиќ, М., (2008) *Socijalni problem, socijalni rizici i suvremeni socijalni rad*. Revija za socijalnu politiku. Vol.15, br.3, str. 395-414.
- Ајдуковиќ, М., Cjaver, I. (2001) *Supervizija psihosocijalnog rada kao specifični oblik profesionalnog razvoja strucnjaka u sustavu socijalne skrbi. Letopis socijalnog rada*, vol.8 No.2 Prosinac.
- Ајф, Џ. (2009) *Човековите права и социјалната работа*. Скопје: Академски печат.
- Алкок, П. (2008) *Разбирање на сиромаштијата*. Скопје: Магор.
- Амицин, Г. (2004) *Системот на социјална заштита во Република Македонија*. Скопје: Министерство за труд и социјална политика.
- Арсовска – Белчовска, А. (2006) *Деловна комуникација и раководење со човечки ресурси*. Скопје: Космо Иновативен центар.
- Banks, S., (2012) *Ethics and Values in Social Work*. New York: Palgrave Macmillan.
- Blek, S. (1997) *Odnosi s javnošću*. Beograd: Clio.
- Bok, G. (2005) *Žena u istoriji Evrope*. Beograd: CLIO.
- Борнарова, С. (2012) *Социјалната работа со семејство*. Скопје: Филозофски факултет.
- Борнарова, С. (2008) *Современите трендови во социјалната заштита и во социјалната работа*. Скопје: Македонска ризница – Куманово.
- Борота – Поповска, М. (2004) *Деловна етика*. Скопје: Де Гама.
- Bowers, S. (1960) *The Nature and Definition of Social Casework-Ed*. New York: Family Service Association of Amerika.
- Брајша, П., Стакиќ, Г. (1991) *Тимски рад*. Загреб.
- Brkić, M. (2008) *Metod voditelja slučaja – istine i zablude. Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*. Beograd: Socijalna misao 2, vol. 15,

str. 29-46.

- Brkič, M. (2008) 'Standardi usluga u socijalnoj zaštiti. *Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*. Beograd: Socijalna misao 1, vol. 15, str. 85-100.
- Brkič, M. (2008) Koordinatorska funkcija centra za socijalni rad. *Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*. Beograd: Socijalna misao 4, vol. 9, str. 77-87.
- Cicak, M., (2011) Etička pravila u superviziji. *Letopis socijalnog rada* 3, vol.18, str.185-216.
- Clark, C., (2000) *Social Work Ethics: Politics, Principles and Practice*. London: Macmillan.
- Čekerevač, A., (2007) Globalizacija i reforme socijalne politike. *Letopis socijalnog rada* 3, vol.10, str. 367-385.
- Čeperković, R. (2005) Asocijacija centara za socijalni rad – korak dalje. *Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*. Beograd: Socijalna misao 1, vol. 12, str. 105-112.
- Čuk, M. (2009) Evaluacija rada u Centru za socijalni rad. *Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*. Beograd: Socijalna misao, vol. 16, str. 123-150.
- Денерт, Ш., Диболд, А. (2006) *Вредностите и политиката: ЕУ и Југоистокот на Европа*. Скопје: Фондација „Фридрих Еберт“.
- Димитријевска, В., Симоновска, С. (2013) Родне аспекте сиромаштва. *Култура и друштвени развој, Социолошки годишњак* 8. Пале: Социолошко друштво Републике Српске.
- Димитријоска, С. (2011/2012) *Супервизија и евалуација во социјалната работа*. (интерни предавања) Скопје: Филозофски факултет
- Димитријоска, С. (2012/2013) *Социјална работа со поединец и семејство*. (интерни предавања) Скопје: Филозофски факултет,
- Dominelli, L., (2002) *Feminist Social Work Theory and Practice*. Great Britain: Creative Print and Desing:
- Dominelli, L., (2001) Globalizacija: mit ili stvarnost za socijalne radnike. *Revija za socijalnu politiku*, Vol.8, br. 3, str. 259-266.
- Доневска, М. (2014) *Теоретските основи на социјалната работа*. Скопје: Филозофски факултет.

- Доневска, М. (2006) *Социјалната работа во локална заедница*. Скопје: Филозофски факултет.
- Доневска, М., Савевска, С. (2002) Сиромаштвото како обележје за трајна маргинализација. *Годишен зборник*. Скопје: Филозофски факултет
- Dramond, Dz., Bein, B. (2001) *Poslovna etika*. Beograd: CLIO.
- Џорџевиќ, Ж. (2011) *Глобализам на издусају*. Београд: МРЉЕШ.
- Džozef, S.N. (2003) Manjak demokratije u globalizaciji, vo Vuletić, V. ur *Globalizacija: mit ili stvarnost*. Beograd: Zavod za udžbenike i nastavna sredstva.
- Elaković, S. (2007) *Poslovna etika i komunikacije*. Beograd: Univerzitet Singidum, Fakultet za turistički i hotelierski menadžment.
- Фридман, Т., (2007) *Свет је раван – Кратка историја XXI века*. Београд: Дан Граф.
- Фром, Е. (1989) *За непослушноста и други есеи*. Скопје: Комунист.
- Galic, B. (2011) Rodna (ne)ravnopravnost i diskriminacija na poslu/trzistu rada, vo: Kamenov, Ž., Galić, B. (ur.). *Rodna ravnopravnost i diskriminacija u Hrvatskoj: Istraživanje "Percepcija, iskustva i stavovi o rodnoj diskriminaciji u RH"*. Zagreb: Vlada RH, Ured za ravnopravosti spolova.
- Глејзер, Н. (2009) *Границите на социјалната политика*. Скопје: Просветно дело.
- Golberg Wood, G., Tully, C., (2006) *The structural approach to direct practice in social work: a social constructionist perspective*. New York: Columbia University Press.
- Gosling, L., Edwards, M. (1999) *A Practical Guide to Assessment, Monitoring, Review and Evaluation*. London: Save the Children.
- Социјалната работа како дејност и професија 1958-1988*. (1988) Скопје: Сојуз на здруженијата на социјалните работници на С.Р.Македонија.
- Grubačić, A. (2003) *Globalizacija „nepristajanja“*. Novi sad: Svetovi.
- Хан, К. (2009) *Социјална антропологија*. Битола: Микена.
- Haslam, A. (2003) *Social Identity at Work: Developing Theory for Organizational Practice*. New York and Hove: PSYCHOLOGY PRESS.
- Held, D. (2003) Debate o globalizaciji, vo: Vuletić, V. (ur). *Globalizacija: mit ili stvarnost*. Beograd: Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, str 48-60.
- Hepworth, D., Rooney, R., at all. (2010) *Direct social work practice, theory and skills*.

Canada: Brooks/Cole.

Хилс, Џ., и група автори. (2009) *Социјално исклучување*. Скопје: Академски печат.

Hove, D. (1997) *Uvod u teoriju socijalnog rada*. Beograd: Naučno-istraživački centar za socijalni rad i socijalnu politiku FPN.

Ивановска, М. (2007) *Водич во феминистичката и родова терминологија*. Скопје: Здружение на граѓани Акција Здруженска.

Јовановиќ, А., и други. (2008) *Родово-буџетска анализа на социјалната заштита и активните политики за вработување во Република Македонија*. Скопје: Министерство за труд и социјална политика.

Јовановиќ, В., (2008) Промене у центру за социјални рад. Београд: *Политичка ревија* 1, вол.15, стр.301-312.

Jugovic, I., Kamenov, Z. (2011) Rodna (ne)ravnopravnost i diskriminacija u obiteljskim odnosima, vo: Kamenov, Ž., Galić, B. (ur.). *Rodna ravnopravnost i diskriminacija u Hrvatskoj: Istraživanje "Percepcija, iskustva i stavovi o rodnoj diskriminaciji u RH"*. Zagreb: Vlada RH, Ured za ravnopravnosti spolova.

Jugović, A. (2005) Jezik profesije socijalnih radnika. *Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*. Beograd: Socijalna misao 1, vol. 12, str. 113-135.

Jugović, A. (2004) Teorije društvene devijantnosti i socijalni rad. *Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*. Beograd: Socijalna misao 3-4, vol.11, str. 9-32.

Jugović, A. (2002) Praćenje i proučavanje socijalnih problema kao funkcija centra za socijalni rad – kontroverze i mogućnosti.: *Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*. Beograd: Socijalna misao 4, vol. 9, str. 89-102.

Kadushin, A., Harkness, D., (2014) *Supervision in social work*. New York: Columbia University Press

Кодекс за стручните лица во установите за социјална заштита. (2012) Скопје: МТСП и ЈУ Завод за социјални дејности – Скопје.

Костов, С. (2006) *Нов јавен менаџмент*. Скопје: Македонски центар за меѓународна соработка.

Костов, С. (2006) *Како до ефективна локална самоуправа: децентрализацијата наша цел*. Скопје: Македонски центар за

меѓународна соработка.

- Koprek, I., Čehok, I. (1996) *Etika: priručnik jedne discipline*. Zagreb: Školska knjiga
- Krkač, K. (ur.). (2007) *Uvod u poslovnu etiku i korporacijsku društvenu odgovornost*. Zagreb: Zagrebačka škola ekonomije i managementa.
- Leonardsen, D., (2007) Empowerment in social work: an individual us a relational Perspective. *Internation Journal of Social Welfare*, Vol.16, issue 1, pp 16 -.20
- Лисман, Д. (2013) *Воведување на етика во наставната програма на универзитетите: теорија и пракса*. Скопје: Арс ламина.
- Листер, Р. (2009) *Сиромаштија*. Скопје: Академски печат.
- Lucić, E., i grupa autori. (2010) Samoprocjena izloženosti stresu stručnih radnika u socijalnom radu. *Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*. Beograd: Socijalna misao 2, vol. 17, str. 71-86.
- Malin, N. (2000) *Professionalism, Boundaries and the Workplace*. London and New York: ROUTLEDGE.
- Мандер, Џ., Голдсмит, Е. (2003) *Глобализација*. Београд: CLIO.
- Mandić, T. (2001) *Komunikologija: Psihologija komunikacije*. Beograd: Grmec-Privredni pregled.
- Маршал, Г. (2004) *Оксфордски речник* Скопје: Книгоиздавateľство МИ-АН.
- Maslov, A. (2004) *Psihologija u menadzmentu*. Beograd: Asee books.
- Меки, Џ. (2004) *Етика*. Београд: ПЛАТО.
- Мекинџаир, А. (2004) *Кратка историја на етиката*. Скопје: Аз-Буки.
- Mesić, M. (2006) *Multikulturalizam – društveni i teorijski izazovi*. Zagreb: Školska knjiga.
- Milenković, D. (2010) *Vodič kroz zakon o zabrani diskriminacije: priručnik za socijalne radnike*. Beograd: Helsinški odbor za ljudska prava u Srbiji.
- Milosavljević, M. (2009) *Osnove nauke socijalnog rada*. Banja Luka.
- Milosavljević, M. (2008) Siromaštvo u svetu i u Srbiju. *Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*. Beograd: Socijalna misao 4, vol. 15, str. 7-27.
- Milosavljević, M. (2006) Globalizacija i socijalni rad. *Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*. Beograd: Socijalna misao 2, vol. 13, str. 11-41.
- Milosavljević, M. (2003) Proekat reforme socijalne politike u Srbiji. *Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*. Beograd: Socijalna misao

2-3, vol. 10, str. 29-44.

- Milosavljevič, M. (2002) Prevencija u socijalnoj zaštiti – zablude i stvarne mogućnosti. *Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*. Beograd: Socijalna misao 4, vol. 9, str. 37-53.
- Milosavljevič, M. (1997) Socijalni problemi, društvene devijacije i socijalni rad. *Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*. Beograd: Socijalna misao 1, vol. 4, str. 31-57.
- Milovanović, M., Stakić, G. (1991) *Metode socijalnog rada*. Beograd
- Микуновиќ, Љ. (1999) *Современ лексикон на странски зборови и изрази*. Штип: Венеција.
- Миџли, Џ., (2012) *Социјалната заштита во глобален контекст*. Скопје: Арс ламина.
- Национална програма за развој на социјалната заштита 2011-2020*. (2011) Скопје: Министерство за труд и социјална политика.
- Национална програма за стари лица 2010-2020*. (2010) Скопје: Министерство за труд и социјална политика.
- Национална стратегија за намалување на сиромаштијата и социјалната исклученост во Република Македонија 2010-2020*. (2010) Скопје: Министерство за труд и социјална политика.
- Национална стратегија за деинституционализација во системот на социјалната заштита во Република Македонија 2008-2018*. (2008) Скопје: Министерство за труд и социјална политика.
- Нацковска, Б., (2010) *Промените во етичкиот профил на социјалниот работник од аспект на основните професионални улоги*. (магистерски труд одбранет на Филозофски факултет во Скопје)
- NASW (2013). National Association of Social Workers. *NASW Standards for Social Work Case Management*.
- Nichols, P. (2000) *Social survey methods*. Oxford: Oxfam.
- Nierenberg, G. (2000) *Umetnost pregovaranja, kako osobu "citati" kao knigu*. Beograd: Privredni pregled.
- Norton A., Conway T., Foster M., (2001) *Social Protection concepts and approaches: implications for policy and practice in international development*. London: Overseas Development Institute – Centre for Aid and Public Expenditure.

- Новак, Ј. (2003) *Мрежни социјални рад*. Бања Лука.
- Payne, M., (2014) *Modern social work theory*. New York: Palgrave Macmillan
- Payne, M. (2001) *Savremena teorija socijalnog rada*. Banja Luka: COMESGRAFIKA.
- Pardeck, J., (1996) *Social work practice an ecological approach*. London: Greenwood Publishing Group.
- Pavičević, V. (1967) *Osnovi etike*. Beograd: Kultura.
- Pavičević, V., и група автори. (2003) *Aspekti globalizacije*. Beograd: BOŠ.
- Pandžić, A., i grupa autori. (2009) Mjerenje kvalitete u socijalnom radu. *Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*. Beograd: Socijalna misao 4, vol. 16, str. 123-149.
- Pečujlik, M., (2003) Globalizacija – dva lika sveta. *Aspekti globalizacije sa pregledom osnovnih pojmova*. Beograd: Beogradska otvorena škola.
- Pečujlić, M. (2002) *Globalizacija – dva lika sveta*. Beograd: Gutenbergov Galaksija.
- Пејковски, Ј. (2008) *Социјален развој*. Скопје: Универзитет “Св. Кирил и Методиј” и Филозофски факултет.
- Пејковски, Ј. (2014) *Социјално претприемништво*. Скопје: Универзитет “Св. Кирил и Методиј” и Филозофски факултет.
- Petković, M., Jovanović – Božinov, M. (1996) *Organizacisko ponasanje*. Beograd: Poslovna škola “Megatrend”.
- Петковски, К., Јанкуловска, П. (2001) *Лобирање и стратегии за лобирање*. Битола: Асоцијалција на отворени комуникации.
- Petricković, M. (2010) Civilizacijska zloupotreba pomoći kao kazne u institucionalnom socijalnom radu. *Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*. Beograd: Socijalna misao 4, vol. 17, str. 49-64.
- Petricković, M. (2009) Nauka socijalnog rada u apsurdu vanaksioloskog vrednovanja. *Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*. Beograd: Socijalna misao 4, vol. 16, str. 9-30.
- Петровска, Б., и група автори. (1998) *Социологија*. Скопје: Студенски збор.
- Петроска – Бешка, В. (1999) *Анкетирање што, зошто, кој, како*. Скопје: Филозофски факултет.
- Потучек, М., и група автори. (2005) *Јавна политика во средна и во источна Европа: теории, методи и практики*. Скопје: Фондација Институт отворено општество – Македонија.

- Печијаревски, Љ. (2007) *Социологија како теорија и пракса*. Прилеп: Економски факултет.
- Радушки, Н., (2011) Савремена Србија као мултиетничка и мултикултурна држава. *Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*. Beograd: Socijalna misao 4, vol. 2, str. 107-120.
- Rot, N. (1999) *Psihologija grupa*. Beograd: Zavod za udzbenike i nastavna sredstva
- Rot, N. (1987) *Osnovi socijalne psihologije*. Beograd: Zavod za udžbenike i nastavna sredstva.
- Ружин, Н. (2006) *Современи системи на социјална заштита*. Скопје: Филозофски факултет.
- Selimović, S., i grupa autori (2009) Oblici socijalnih usluga nevladinih organizacija na području Tuzlantskog kantona. *Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*. Beograd: Socijalna misao 4, vol. 16, str. 179-191.
- Sengi, P. (2003) *Peta disciplina, Umeće i praksa organizacije koja uči*. Novi Sad: Adizes MC.
- Силјановска, Г. Митков, В. (2000) *Локална самоуправа*. Скопје: МАГОР.
- Simonovska, S., Dimitrievska, V. (2014) „Reproductive health and rights in Republic of Macedonia“, in *Young Women in Post-Yugoslav Societies: Research, Practice and Policy*. Zagreb i Sarajevo: Institute for Social Research in Zagreb, Human Rights Centre, and University of Sarajevo.
- Симоновска, С., Скаловски, Д. (2012) *Етиката и родот*. Скопје: Филозофски факултет.
- Симоновска, С., Спасовска, Е. (2011) Различните општествени димензии на поимите време и работа за мажите и жените. *Годишен зборник*. Скопје: Филозофски факултет.
- Симоновска, С. (2010) Феминистичка етика - одговор на елитизмот, сексизмот и родовите обрасци во етиката. *Годишен зборник*. Скопје: Филозофски факултет.
- Симоновска, С. (2009) Половата поделба на трудот – фактор на женската дискриминација. *Ревизија на социјалната политика* 2 (3). Скопје: Фондација „Фридрих Еберт“.
- Симоновска, С. (2007) *Етика. Поимник во книжевната теорија*. Скопје: Југореклам.
- Скаловски, Д. (2005) *Етика на одговорноста*. Скопје: БИГОСС.

- Slocum, R., Wichhara, L., and all (2001) *Power, process and participation, tools for change*. London: ITDG Publishing.
- Смилевски, Ц. (2006) *Методологија на истражување*. Битола: Педагошки Факултет.
- Spooner, C., McDermott, S., (2008) *Monitoring and evaluation framework for Waverley action for youth service*. Sydney: Social Policy Research Centre.
- Stanković-Pejnović, V., (2010) *Prošlost i budućnost multikulturalizma na jugoistoku Evrope*. Beograd: Centar za istraživanje etniciteta.
- Stepney, P., Ford, D., (2012) *Social work models, methods and theories*. Lume Regis United Kingdom: Russell House Publishing Ltd.
- Стоилковска, А. Деловска, Б. (2010) *Деловна етика и општествена одговорност*. Скопје: Универзитет за туризам и менаџмент.
- Страмшак-Ѓуровска, Б. (2012) *Социјалната работа низ родова призма– ризици и услуги*. Скопје: ЈУ Завод за социјални дејности.
- Šešerko, R. (2008) Prikaz na Multikulturalizam - društveni i teorijski izazovi od Milan Mesić . *Etnoloska. Tribina* 31, vol. 38, str. 189-191.
- Темков, К. (2004) *Етика II*. Скопје: Просветно дело.
- Темков, К. (2004) *Етика III*. Скопје: Просветно дело.
- Темков, К. (1999) *Етиката денес*. Скопје: Епоха.
- Темков, К. (1998) *Етика*. Скопје: ЕПОХА
- Thompson, N., (2007) *Power and Empowerment*. London: Russell House Publishing
- Trevithick, P., (2004) *Social work skills a practice handbook*. New York: Open University Press.
- Turner, F., (2011) *Social Work Treatments: Interlocking Theoretical Approaches*. New York: Oxford University Press.
- Urbanc. K., (2001) Etika I vrednosti u socijalnom radu. *Letopis socijalnog rada* 2, vol.8, str.153-164.
- Urbanc. K., Ajduković, M., (2010) Novi model rada centara za socijalnom radu. *Letopis socijalnog rada* 17, vol. 3, str. 353-389.
- Видановиќ, И. (2003) *Тераписки модели социјалног рада*. Београд: Факултатата политичких наука.
- Видановиќ, И. (1998) *Појединац и породица*. Београд: Научно-истражувачки центар за социјални рад и социјалну политику Факултатата политичких

наука.

Vidanović, I. (2005) *Pojedinac i porodica: metode, tehnike i veštine socijalnog rada*, Beograd.

Vidanović, I. (2006) *Rečnik socijalnog rada*. Beograd.

Вилијамс, Б. (2007) *Етика и границе филозофије*. Београд: ПЛАТО.

Vivienne, E. (2003) *Becoming a social worker*. London and New York: ROUTLEDGE.

Вујошевић, М. (2004) Процес децентрализације система социјалне заштите.

Socijalna misao: časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse. Beograd:

Socijalna misao 3, vol. 4, str. 183-191.

Vuletić, V. ur. (2003) *Globalizacija: mit ili stvarnost*. Beograd: Zavod za udžbenike i nastavna sredstva.

Žganec, N., Miljenović, A. (2011) Multikulturalizam u socijalnom radu. *Revija za socijalnu politiku* 3, vol. 18, str. 311-330

Закон за еднакви можности на мажите и жените (2006). Службен весник на РМ, 66/06. Скопје: Собрание на Р. Македонија.

Закон за заштита на децата (2013). Службен весник на РМ, 23/13. Скопје: Собрание на Р.Македонија.

Законом за јавните службеници (2010). Службен весник на РМ, 52/10. Скопје: Собрание на Р.Македонија.

Закон за социјална заштита (1997). Службен весник на РМ, 50/97. Скопје: Собрание на Р.Македонија.

Закон за измена и дополнување на законот за социјална заштита (2000). Службен весник на РМ, 16/00. Скопје: Собрание на Р.Македонија.

Закон за измена и дополнување на законот за социјална заштита (2003). Службен весник на РМ, 17/03. Скопје: Собрание на Р.Македонија.

Закон за социјална заштита (2009) Службен весник на РМ, 79/09. Скопје: Собрание на Р.Македонија.

Закон за измена и дополнување на законот за социјална заштита (2011). Службен весник на РМ, 36/11. Скопје: Собрание на Р.Македонија.

Закон за измена и дополнување на законот за социјална заштита (2013). Службен весник на РМ, 187/13. Скопје: Собрание на Р.Македонија.

Закон за социјална заштита – пречистен текст (2013) Службен весник на РМ, 148/13. Скопје: Собрание на Р.Македонија.

Закон за спречување и заштита од дискриминација (2010). Службен весник на

Интернет извори:

<http://www.ifsw.org.en> (01.07.2012)

[http:// www.hrcak.com](http://www.hrcak.com) (30.06.2014)

[http:// www.socijalni misao.com](http://www.socijalni misao.com) (10.04.2013)

<http://www.mtsp.gov.mk> (09.09.2015)

<http://www.campbell.edu.education.sw> (20.09.2014)

<http://www.deltastate.edu> (13.08.2014)

http://www.iasw_aiets.org/en/About_IASSW/GlobalStandardsSerboCroatian.pdf
(30.09.2014)

http://www.ifsw.org/cm_data/GlobalSocialWorkStandards2005.doc (30.09.2014)

[http:// www.iasw-aiets.org](http://www.iasw-aiets.org) (01.07.2012)

[http:// www.icsw.org](http://www.icsw.org) (01.07.2012)

[http:// www.gaps.org.uk](http://www.gaps.org.uk) (01.05.2014)

[http:// www.scholarwork.wmich.edu](http://www.scholarwork.wmich.edu) (01.05.2014)

[http:// www.csc.edu/cpsw/sw/careers/roles.csc](http://www.csc.edu/cpsw/sw/careers/roles.csc) (01.05.2014)

[http:// www.csc.edu/cpsw/sw/careers/roles.csc](http://www.csc.edu/cpsw/sw/careers/roles.csc) (01.05.2014)

<http://www.bcasw.org/about-bcasw/canadian-association-social-workers>
(01.05.2014)