

**ULOGE SOCIJALNOG RADNIKA U RADU SA MALOLETNICIMA
U SUKOBU SA ZAKONOM**

*Dimitrijoska Sunčica, redovni profesor
Univerzitet „Sv. Kiril i Metodij“ Skopje, Filozofski fakultet
Republika Severna Makedonija⁴⁴*

Abstrakt: *Voditelj slučaja koristi direktne i indirektno uloge u radu sa maloletnikom u sukob sa zakonom. Direktne uloge voditelja slučaja koristi kada je potrebna promena ličnosti maloletnika i poboljšanje kapaciteta maloletnika delujući u ulozi implementatora kada je maloletnik najčešće u veoma stresnim događajima. Deluje kao nastavnik u promeni veština, vodi maloletnika u identifikovanje potrebnih usluga, deluje kao posrednik ako je maloletnik spreman da deluje velikom dozom samousmeravanja, deluje kako posrednik u pružanju usluga, daje specijalizovana znanja potrebna za promenu i pruža podršku kada je maloletnik u sukobu sa zakonom u stanju da se u velikoj meri samousmerava. Voditelj slučaja koristi indirektno tretman kada je potrebna promena sredine kojom je okružen maloletnik korisnik indirektno uslužne strategije delujući kao posrednik u selektiranju odgovarajuću stručnu službu koja može da obezbedi usluge maloletniku. Može da poveže maloletnika sa uslugama i stručnom pomoći, da koordinira određene usluge, da zastupa maloletnika posebno ako postoji nepravda koja proizlazi od odbijanja ustanove da pruži uslugu maloletniku ili da radi na izgradnji odgovornih socijalnih mreža, delujući sa indirektno uslužnom funkcijom pružanje tehničke pomoći i konsultacije omogućavajući službi da ide u korak sa potrebama maloletnika i da pomogne promenu u okviru mreža za pružanje usluga u zajednici.*

Ključne reci: socijalni radnik, voditelj slučaja, direktne i indirektno uloge, maloletnik u sukobu sa zakonom

Uvod

Centar za socijalni rad preuzima, odnosno socijalni radnik u ulozi voditelja slučaja ostvaruje procenu stvarnih potreba maloletnika (umesto unapred definisanih prava i usluga) i efekte timskog rada sa detetom u riziku i njegove porodice, gde maloletnik dobija centralno mesto i aktivnu ulogu u postupku sa ciljem da se iskoriste svi raspoloživi resursi za zadovoljavanje individualnih potreba deteta na osnovu rizika kojem je izložen (žegarac, 2015).

Voditelj slučaja koristi različite pristupe koji su usmereni na zadovoljavanje potreba deteta ali i različite pristupe za potsticanje promena roditelja (Ajduković, 2015). Prilikom kreiranja pozitivnih uslova za saradnju sa maloletnikom i njegovom porodicom i iskorišćavanje celokupnog potencijala, koristi dve vrste tretmana:

- a) direktan tretman - tretman kojim se menja ponašanje i ličnost maloletnika;
- b) indirektno tretman - tretman kojim se menja sredina.

U praksi se pokazuje da je promena u kombinaciji direktnog i indirektnog tretmana najuspešnija u radu sa maloletnikom. Za svakog maloletnika u sukobu sa zakonom pored individualnog plana za rad sa maloletnikom učinioem krivičnog dela koji se odnosi na zaštitu maloletnika, moguće je stvoriti po potrebi i druge planove kao sto su plan sigurnosti deteta, plan mera porodicne zaštite ili individualni plan zaštite u alternativnom smeštaju i plan napuštanje sistema socijalne zaštite. Ovi planovi se dopunjuju i koordiniraju od strane istog voditelja slučaja (Sladovic Franz, 2015).

⁴⁴ suncica.dimitrijoska@zfz.ukim.edu.mk

Direktne usluge voditelja slučaja maloletnika u sukobu sa zakonom

Direktan tretman je usmeren ka promeni ličnosti maloletnika. Prema tome, treba direktno da se utiče na stavove maloletnika. Sistem vrednosti i emocija koje imaju za cilj da poboljšaju odnos ličnost maloletnik–sredina može biti predstavljen uticajem voditelja slučaja u direktnom tretmanu sa maloletnikom.

Direktnim tretmanom ostvaruje se promena u ponašanju maloletnika u cilju povećanja učešća i poverenja maloletnika u mogućnosti da promeni situaciju, usmeravanja da autonomno rešava problem, a pritom dajući informacije o raspoloživim resursima.

Voditelj slučaja može preduzeti različite direktne uslužne uloge namenjene za poboljšanje kapaciteta maloletnika u zadovoljavanju potreba i poboljšanja sposobnosti maloletnika da bude samostalan i nezavisan. Samousmeravanje maloletnika je glavni rezultat direktne uslužne funkcije socijalnog radnika, za maloletnike koji su doživeli maltretiranja, odbacivanje, i naučili kako da vide sebe kao nemoćne, bespomoćne da naprave neku promenu u svom životu. Ova „naučena bespomoćnost“ je najbitnija za direktnu uslužnu funkciju. Samousmeravanje je važno iz tri razloga. Prvo, neophodno je jer se u našem društvu naglašava individualizam i samopouzdanje. Kao drugo, sticanje samousmeravanja može smanjiti zavisnost maloletnika od stručnih lica i formalnih usluga da ispune svoje ciljeve. Na kraju, prelaskom na samousmerivanje maloletnika može da se dobije veći stepen autonomije. Veoma važna su tri aspekta odnosa pružanja pomoći. Prvo, voditelj slučaja mora da naglasi prihvatanje i poštovanje maloletnika. Drugo, voditelj slučaja mora da bude svestan komunikacije sa maloletnikom. Veoma je važno da voditelj slučaja pokaže svakom maloletniku da razume njegovu situaciju i njegova osećanja, prirodu i svrhu direktnih uslužnih delatnosti. Treći aspekt je da se postigne pisani dogovor između maloletnika i voditelja slučaja. Dogovor definiše koji sve poslovi moraju biti preduzeti u cilju postizanja samousmeravanja maloletnika i podrške koju će voditelj slučaja obezbediti sa ciljem da se pomogne maloletniku u sprovođenju ovog rada. Bilo koja direktna usluga zavisi od načina kako voditelj slučaja daje smernice i koliko samousmeravanje ostvaruje sam maloletnik.

Voditelj slučaja kao implementator. Kada preuzme ulogu „implementatora“, voditelj slučaja shvata da preuzima veliki stepen usmeravanja maloletnika. Takva uloga može izgledati u suprotnosti želji voditelja slučaja u njegovim naporima da se izgradi samousmeravanje – usmeravanje kod maloletnika. Ova uloga obično se primenjuje tokom rada sa maloletnikom u periodu kriznog stanja (Moxley, 1989). Nije neuobičajeno da voditelj slučaja kontaktira maloletnika koji se suočava sa veoma stresnim događajem u životu jer se suočava sa kompletnom krizom. Kriza se javlja kod maloletnika kada događaj koji se desio prevazilazi uobičajene sposobnosti osobe da se suoči sa problemom, bespomoćna je u toj situaciji i nije u stanju da je efikasno rešava. Ovakvo blokiranje maloletnika zahteva preduzimanje direktne akcije od strane voditelja slučaja. Događaj kao što je gubitak kuće ili smrt bliskog, može izazvati krizu i kreiranje privremene ili epizodne situacije sa kojom maloletnik ne može da se suoči. Ovaj nedostatak sposobnosti za rešavanje situacije postaje žarište intervencije voditelja slučaja pri čemu uloga „implementatora“ postaje veoma važna. Pri radu kao implementator, voditelj slučaja koristi krizno interventne tehnike za stabilizaciju situacije maloletnika. Da bi se to postiglo, voditelj slučaja obavlja nekoliko aktivnosti. Jedna od njih je promena sredine, pri čemu voditelj slučaja treba da uradi brzu procenu formalnih i neformalnih resursa koji su na raspolaganju maloletniku. Za tu svrhu, možda će biti potrebno da se brzo procene sve oblasti potrebe i brzo obezbede neophodna sredstva, kao što su privremeni smeštaj, prihodi i psihološka podrška. Korišćenje implementatorske uloge u rešavanju krizne situacije isto tako zahteva da se voditelj slučaja uključi u pružanje psihološke podrške. Prema Diksonu krizna situacija će dovesti maloletnika u stanje slabosti, pri čemu će verovatno biti suočen sa dubokom depresijom, anksioznošću, usamljenošću i stanjem beznadežnosti (Dixon & Strein, 2005).

Treći pristup u radu sa maloletnikom u kriznom stanju je obezbeđenje kognitivnog oporavka. Emocije, konfuzija i narušeno razmišljanje su ključne karakteristike kriznog stanja. Pružanje podrške za poboljšanje emocionalnog stanja maloletnika će omogućiti uslove da se maloletnik zauzme za rešavanje problema.

Voditelj slučaja kao nastavnik/instruktor. Nije neuobičajeno da voditelj slučaja direktno radi sa maloletnikom u promovisanju veština, čime dalje otvara njegove mogućnosti da samostalno zadovolji svoje potrebe. Jedan od principa voditelja slučaja može da bude učenje „kako maloletnik da uhvati

ribu, umesto da mu da ribu.” Preuzimanje uloge učitelja ili instruktora može da bude strategija koju će voditelj slučaja koristiti kako bi se osigurala autonomija maloletnika. Učenje veština za samostalan život je sve aktuelnije u oblasti socijalnih usluga. U obuci za veštine maloletnika voditelj slučaja koristi pet konkretnih koraka u nastavnom procesu (Geldard, 2009).

- Voditelj slučaja radi sa maloletnikom u identifikovanju veština koje će biti predmet izučavanja. One mogu da obuhvate studiju međuljudskih veština, pronalaženje doma, pronalaženje posla, građenje prijateljstva sa drugim ljudima, korišćenje beneficija Centra za socijalni rad.
- Voditelj slučaja zatim modelira željene veštine da bi ih inicirao od strane maloletnika. Efikasno modeliranje će se desiti ako voditelj slučaja prikaže veštine na jasan i detaljan način, u nizu od najlakše do najteže, i sa njihovim dovoljnim ponavljanjem, čime bi omogućio maloletniku da ih savlada.
- Igranje uloga omogućava maloletniku da ostvari ponašanje u nekoliko navrata u sigurnom okruženju. Strah od neuspeha treba da se ukloni i da maloletnik ima mogućnost da u više navrata vežba situaciju. Efekti igranja uloga su veći ako maloletnik samostalno odlučuje da se uključi, ukoliko se založi da nauči veštine i ako dobije podsticaj i odobrenje da se uključi u aktivnosti.
- Podrška je neophodna da se steknu veštine i radi efikasnosti preuzetih uloga. Voditelj slučaja može da koristi tri vrste podrške za podsticanje sticanja veština. Ovo uključuje materijalnu podršku (hrana ili novac), socijalnu podršku (odobrenje od ostalih) i samopodršku (pozitivnu ocenu ličnog ponašanja). Bez razlike koju podršku koristi, bitno je da voditelj slučaja pruži podršku nakon demonstracije željenog ponašanja.
- Veoma je važno da voditelj slučaja omogući maloletniku da vežba i koristi stečene veštine u stvarnom životu. Tako, maloletnik će biti u stanju da prenese naučene veštine u stvarni život, gde će ih potom upotrebiti.

Voditelj slučaja može da individualizuje proces obuke maloletnika sa osnovnim veštinama, kao i sa kompleksnim veštinama iz oblasti socijalnog života, međuljudskih odnosa i donošenja odluka.

Voditelj slučaja kao vodič /saradnik. U obavljanju svoje direktne uslužne uloge vodiča/saradnika, voditelj slučaja radi sa maloletnikom u identifikaciji socijalnih usluga koje su potrebne maloletniku da zadovolji potrebe, a zatim vodi maloletnika u procesu pružanja ovih usluga i podrške. Ovaj proces je manje nametljiv nego direktno sprovođenje plana usluga ili direktno učenje veština od strane maloletnika. U ovoj ulozi voditelj slučaja preuzima sledeće zadatke: 1. voditelj slučaja lično se susreće sa maloletnikom da razgovaraju oko usluga i podrške koja je potrebna da bi se zadovoljile potrebe maloletnika; 2. voditelj slučaja i maloletnik saraduju u utvrđivanju odgovarajućih usluga i podrške koja je potrebna maloletniku; 3. voditelj slučaja i maloletnik zakazuju druge sastanake sa stručnim licima i članovima socijalnog okruženja čije usluge i podrška će biti potrebni maloletniku; 4. voditelj slučaja i maloletnik susreću se sa drugim stručnim licima i članovima socijalnog okruženja kako bi razgovarali o situaciji maloletnika i da se dogovore o pružanju usluge i podrške.

Voditelj slučaja kao posrednik u poslovima. Da bi voditelj slučaja mogao uspešno da obavlja ulogu posrednika u radu trebalo bi da zna da li je njegov maloletnik spreman da deluje sa velikom dozom samousmeravanja. Voditelj slučaja je dostupan maloletniku da pomogne u identifikaciji alternativa za zadovoljavanje potreba i da zajedno odaberu odgovarajuće usluge i podršku koje bi mu bile od pomoći. Preko korišćenja ove uloge, voditelj slučaja ne samo da pomaže maloletniku da prođe kroz proces rešavanja problema već takođe omogućava maloletniku stručno znanje o mogućnostima koje su dostupne u zajednici. Zbog toga, maloletnik ima bazu znanja, stručnosti i iskustava, odakle će moći izvući neophodna znanja sa ciljem da zadovolji svoje potrebe.

Voditelj slučaja kao specijalista za informisanje. Ova uloga je izvedena iz specijalizovanih znanja voditelja slučaja iz oblasti socijalnog rada, beneficije i mogućnosti dostupnih maloletniku u zajednici. Ova informativna baza često je formalizovana od strane voditelja slučaja preko transformacije u baze podataka za raspoložive resurse. Takva baza podataka može biti u obliku kataloga, knjiga, brošura i letaka u kojima su navedeni podaci za određenu oblast.

Voditelj slučaja kao pružalac podrške. Voditelj slučaja operacionalizuje ulogu pružaoca podrške kada je maloletnik u stanju da se u velikoj meri samousmerava. Ova uloga je vrhunac prethodnih uloga, i pritom je neophodno da se maloletnik lično zastupa, da obavlja svoje dužnosti preko lociranja i obezbeđenog pristupa do resursa koji su mu neophodni za zadovoljavanje potreba.

Indirektne usluge voditelja slučaja maloletnika u sukob sa zakonom

Osnovno obeležje indirektnog tretmana je promena sredine kojom je okružen maloletnik, odnosno okolnosti i uslova sredine koji utiču na njegovo neproduktivno i nepravilno socijalno funkcionisanje, što otežava zadovoljavanje njegovih potreba. Tretman se sastoji u smanjivanju ili eliminaciji (odbacivanje) nerove i pritisaka sredine kojom je maloletnik okružen.

Tretman „promena sredine kojom je okružen maloletnik“ može da uključi različite načine i sredstva sa kojima sredina–fizička, psihička ili socijalna, može da postane korisna za njegovo pravilno funkcionisanje i razvoj. Pojam promene sredine može da podrazumeva:

- a) promenu mesta življenja i rada – supstitucija sredine;
- b) promenu pravnog položaja;
- v) uticaj ličnosti iz okoline sa ciljem promene stava i ponašanja u odnosu sa maloletnikom.

Promena mesta življenja – supstitucija sredine. Promena mesta življenja i rada, odnosno supstitucija nepostojeće ili sredine koja ne odgovara, je jedan od uobičajenih postupaka u socijalnom radu. Međutim, poznato je da mnogi ljudi pokazuju izvestan otpor prema promeni vlastitog načina života, mesta življenja ili rada, iako je to, po mišljenju neke treće ličnosti promena nabolje rešenje. Često maloletnici koji su u konfliktu sa svojom okolinom ne žele da je napuste dok ne dokažu „da su u pravu“, čak i u okolnostima kod to dovodi do narušavanja svih njihovih izgleda. Zbog toga, ovaj postupak se često i uspešno primenjuje kod dece, posebno kod one koja su zbog različitih životnih okolnosti ostala bez privremene ili trajne brige od svojih roditelja. U ovakvim okolnostima, Centri za socijalni rad primenjuju različite načine pomoći koja ima za cilj, ukoliko je moguće, da nadomesti prirodno okruženje i da omogući detetu celokupan i prirodan razvoj. Supstitucija sredine ne mora svaki put da podrazumeva radikalne mere i prekid sa dotadašnjim načinom življenja maloletnika, klubova i slično. Neutralne forme društvenog rada i rekreacija su poseban način pomoći, jer je neočljiv i ne ostavlja trag na pojedinca, a daje mu alternativno rešenje za zadovoljavanje potreba.

Promena pravnog položaja se odnosi na pomoć onim maloletnicima koji zbog različitih pravnih nepovoljnosti ne mogu na odgovarajući način da zadovolje svoje potrebe. Ovim problemom bave se i druge naučne discipline (socijalno osiguranje, porodično pravo, radno pravo) no, važno je da se istakne da je potrebno uključiti i same maloletnike, onoliko koliko je moguće.

Za određene grupe maloletnika uključuje se i specijalan tretman, zbog smanjene odgovornosti – alkoholičari, narkomani i dr. Rad sa ličnostima iz okoline je posebno značajan zadatak voditelja slučaja u saradnji sa maloletnicima koji su u socijalnoj sredini „obeženi“ zbog svog neodgovarajućeg ponašanja. Mnogo je važno da voditelj slučaja upozna ličnosti koje su mnogo značajne za maloletnika i da zajedno pomognu maloletniku.

Indirektne uslužne strategije koje koristi voditelj slučaja omogućuju da se obezbede usluge i stručna pomoć maloletnicima, i da se utiče na kapacitete ovih usluga, kao i stručnu pomoć da zadovolje potrebe maloletnika. Posredovanje i povezivanje su dve strategije koje omogućavaju voditeljima slučaja da pružaju formalne socijalne usluge.

Posrednička uloga involvira voditelja slučaja u selektiranju odgovarajuću stručnu službu zajednice koja može da obezbedi usluge identifikovane od strane voditelja slučaja da se poveže maloletnika sa službom koja može da odgovori njegovim potrebama.

Posredovanje predstavlja važnu interventnu strategiju. Većina sistema za socijalne usluge je složena, i zato ljudi nisu u stanju da imaju adekvatno znanje i informacije o uslugama koje su im dostupne. S druge strane, podaci koje imaju o uslugama servisa za podršku u zajednici mogu biti netačni ili pogrešni. Isto tako, obezbeđivači usluga možda nisu upoznati sa tim kome je potrebna određena usluga. Ovo se posebno odnosi na socijalne servise koji nisu aktivni na terenu ili ne promovišu svoje aktivnosti u zajednicama u kojima rade.

Voditelj slučaja obavlja ulogu posrednika kako bi operacionalizovao plan usluga za dete, povezivanjem maloletnika sa određenom socijalnom službom u zajednici ili drugom vrstom stručne pomoći. Za uspešnu upotrebu ove interventne strategije zahteva se poznavanje više veština od strane socijalnog radnika.

Efikasno posredovanje zavisi od znanja koja voditelj slučaja ima o sistemima socijalne pomoći u određenoj zajednici. Ovo znanje se stiče i unapređuje preko posredovanja podataka o dostupnoj stručnoj pomoći u zajednici koja nastaje u procesu procene voditelja slučaja. Preko posredovanja

detaljnih informacija o dostupnosti stručne pomoći u zajednici, voditelj slučaja poseduje znanje koje je neophodno kao preduslov za efikasno posredovanje u vezi sa potrebnim uslugama.

Drugi faktor koji utiče na efikasno posredovanje je iskustvo voditelja slučaja u smislu uspostavljanja veza sa drugim službama. Kroz lični kontakt sa servisima i njihovim osobljem, voditelj slučaja gradi odnose koji tokom vremena predstavljaju izgradnju „profesionalne mreže”.

Ova mreža se može koristiti za posredovanje u davanju usluga. Ona obezbeđuje sredstva kojima voditelj slučaja može da komunicira sa davaocima usluga za određene maloletnike i njihove potrebe, i u pogledu pogodnosti socijalnih usluga za te maloletnike. Isto tako, kroz uspostavljanje ove veze, voditelj slučaja može da uključi i druge davaoce usluga, kao članove interdisciplinarnog tima koji priprema plan usluga za maloletnika. Posredovanje za određenu uslugu počinje u procesu planiranja usluga i podrške maloletniku. Voditelj slučaja može da obezbedi pristup drugim socijalnim uslugama putem profesionalnih mreža svojih kolega. Kroz saradnju sa drugima, voditelj slučaja u raznim slučajevima gradi zajednički informacioni sistem i deljenje „unutrašnjih” informacija o efikasnosti, motivaciji i kvalitetu ostalih usluga, čime može da poveća svoj fond znanja o sistemima koji pružaju usluge u zajednici.

Povezivanje maloletnika sa uslugama i stručnom pomoći. Povezivanje je strategija koju koristi voditelj slučaja za povezivanje maloletnika sa uslugama, kako bi se osiguralo njihovo korišćenje. Jedno od glavnih sredstava za povezivanje je upućivanje. Efikasano upućivanje je kompleksan proces, koji uključuje voditelja slučaja u izvršenju posredničke saradnje između maloletnika i identifikovanog socijalnog servisa koji poseduje potrebnu stručnost. U radu sa maloletnikom, voditelj slučaja mora da bude svestan da možda postoji strah, zabluda i nerazumevanje stručne službe ili stručnog lica kojima se upućuje maloletnik (Moxley, 1989).

Još jedna važna tačka koja treba da se ima u vidu sa ciljem uspešne realizacije faze upućivanja maloletnika je priprema stručne službe za prihvatanje maloletnika.

Prvi glavni korak socijalne usluge je da prihvati upućeno lice i da osigura da socijalna služba ima odgovarajuće usluge, nadležnosti i motivaciju za rad sa maloletnikom.

Drugi važan korak podrazumeva prenos informacija od suštinskog značaja u vezi sa potrebama maloletnika. Voditelj slučaja mora da ispoštuje procedure poverljivosti, preko saglasnost maloletnika i tek onda da dostavi informaciju.

Treći korak podrazumeva rad voditelja slučaja sa socijalnim servisom u procedu razrešavanja određenih prepreka ili problema koji mogu nastati tokom pružanja usluga maloletniku. Krajnji cilj u procesu povezivanja je utvrđivanje monitoring-sistema od strane voditelja slučaja. Upućivanje maloletnika u određeni socijalni servis ne znači da će maloletnik ili socijalna služba nastaviti aktivnosti u željenom pravcu. Stoga je veoma važno da voditelj slučaja prati proces obezbeđivanja potrebnih usluga. Monitoring treba da bude detaljan i složen proces.

Koordinacija kod određivanja usluga maloletniku. Voditelj slučaja je odgovoran za upravljanje složenim procesom obezbeđivanja neophodnih usluga za maloletnog klijenta. Jedna od najvažnijih indirektnih uslužnih funkcija je koordiniranje usluga na nivou maloletnika.

Voditelj slučaja brine o sledećim stvarima: (1) kako da osigura da svi akteri nastoje da zadovolje ciljeve na kompatibilni način, (2) da se stara o implementaciji plana usluga u skladu sa utvrđenom dinamikom, (3) da brine o svim činocima da se međusobno informišu o svojim aktivnostima pružanja usluga i podrške na redovnoj osnovi. Voditelj slučaja koji radi kao koordinator osigurava potrebnu podršku za rad svih činilaca podrške maloletniku, preko organizovanja i održavanja struktura za postizanje ciljeva individualnog plana usluga i podrške maloletnika.

Zastupanje maloletnika „zastupanje slučaja” podrazumeva angažovanje, voditelja slučaja u procesu identifikacije, socijalnih ustanova u zajednici sa ciljem da se zadovolje potrebe maloletnika ili grupe maloletnika. Preko zastupanja, voditelj slučaja pokušava da ispravi nepravdu koja proizilazi iz odbijanja socijalne ustanove za pružanje usluga maloletniku. Prema tome, zastupanje je odgovarajuća strategija kod intervencija kada je socijalna ustanova rigidna i ne želi da izađe u susret određenom maloletniku ili grupi maloletnika (Johnson & Rubin 1983). Voditelj slučaja mora da bude spreman da se suoči sa napadima na njega i eventualne osvete kao rezultat njegovog pokušaja da ispravi sve greške koje su napravljene.

Izgradnja odgovornih socijalnih mreža. Socijalna mreža je sastavljena od porodice, prijatelja, neformalnih podrživača i od drugih koji mogu da obezbede resurse za maloletnika koji možda nedostaju ili se ne mogu dobiti preko formalnog sistema socijalne podrške. Kroz prirodne mreže

socijalne podrške, maloletnik može dobiti: emocionalnu podršku i materijalnu pomoć povezanu sa određenim problemom zajednice ili svakodnevnim životom, referentnu grupu pojedinaca koji prolaze kroz slične problem kao i maloletnik, koji mogu pružiti uvid i znanje kako bi maloletnik na efikasan način mogao da se izbori sa takvim problemom (Frankel & Gelman, 2004) i nađu i inspiraciju za prevazilaženje problema maloletnika u budućnosti.

Voditelj slučaja može preduzeti u *radu sa predstavnicima socijalnih mreža za obezbeđenje usluge maloletniku tri kategorije interventnih aktivnosti*. To su: (1) edukativne aktivnosti koje su preduzete od strane članova socijalne mreže, (2) drugostepene aktivnosti za podršku i (3) sistemi za alternativnu podršku. Cilj ovih interventnih aktivnosti je da se poboljša znanje članova socijalne mreže o potrebama maloletnika i načinima na koje članovi mogu odgovoriti na ove potrebe. Osnovna interventna aktivnost može biti namenjena edukaciji članova porodice, prijatelja i drugih u okruženju maloletnika sa ciljem da odgovori na potrebe maloletnika.

Drugostepene aktivnosti podrške podrazumevaju pružanje nege i podrške maloletniku sa uključivanjem članova socijalne mreže za obavljanje ovih obaveza. Ako se u toku procene identifikuje problem na planu rešavanja situacije stresa i resursa, voditelj slučaja to uključuje u procesu intervencije. Ova podrška podrazumeva obezbeđivanje socijalne i materijalne pomoći za maloletnika koji već prima prvostepenu podršku.

Alternativnom podrškom mogu članovima socijalne mreže da se obezbede mogućnosti za međusobne odnose sa članovima porodice ili drugim maloletnicima koji prolaze kroz isti problem. U nekim slučajevima voditelj slučaja može da saraduje sa članovima socijalnog okruženja u stvaranju alternativnih sistema podrške.

Krajnja indirektna uslužna funkcija je *tehnička pomoć i konsultacije*. Voditelj slučaja ispunjavajući sistematske uloge u okviru sistema socijalne zaštite, ima mogućnosti da radi sa velikim grupama maloletnika, sa različitim socijalnim sistemima za stručnu podršku, sa neformalnim sistemima za podršku i drugim sistemima u zajednici. Velika je verovatnoća da će dobiti značajna stručna znanja u radu i u vezi sa različitim specifičnim problemima maloletnika, i značajna znanja u odnosu na jake strane i ograničenja mreže socijalne podrške.

Potrebe i načini za opsluživanje maloletnika mogu se preneti od strane voditelja slučaja na određenu službu u cilju razvoja novih programa. U ovom primeru, voditelj slučaja omogućava službi da ide u korak sa potrebama maloletnika i da pomogne promenu u okviru mreža za pružanje usluga u zajednici.

Zaključak

Voditelj slučaja koristeći direktne i indirektno strategije u pružanju usluga maloletniku u sukobu sa zakonom i njegovoj porodici usmerene na zadovoljavanje potreba i planiranje zaštite i osiguravanje dobrobiti deteta.

Da bi se dogodila promena kod maloletnika u sukobu sa zakonom, voditelj slučaja treba postupati sa maloletnikom kao aktivnom subjektu. Do promena će doći tek kad maloletnik i osobe značajne za njega su spremene, voljne i sposobne to učiniti. Voditelj slučaja koristi određene uloge da motiviše maloletnika i njegove roditelje da se uključe u proces i omogućava im da otkriju svoje snage za promenu i rešavanje problema.

Voditelj slučaja je zainteresovan za uvođenje novih pristupa u procesu pružanja usluga maloletniku. Zainteresovan je da obezbedi informacije, kao i da pruži odgovarajuće znanje i podršku za nove pristupe. Pri implementaciji strategija, voditelj slučaja se oslanja na profesionalnost, edukaciju i razmenu znanja i iskustvu. Sa druge strane intervencija priorizilazi iz uvida voditelja slučaja u celokupno stanje-jake strane i ograničenja mreže za obezbeđivanje usluga maloletniku u sukobu sa zakonom.

Literatura

1. Ajduković, M., Urbanac, K. (2009).. Integrirajući pristup u socijalnom radu kao kontekst razumijevanja individualnog plana skrbi. Ljetopis socijalnog rada, 16 (3).., 505–535
2. Ajdukovic M., 2015 Kako provodite mjere strucne pomoci roditeljima? U: Ajdukovic ur Pomoc roditeljima u zastiti dobrobiti djeteta, Prirucnik za socijalne radnike, druge strucnjake i suradnike centra za socijalnu skrb, Zagreb, Društvo za psiholosku pomoc i Ured UNICEF/a za Hrvatsku, 92-99
3. Geldard K.,(2009) Practical Interventions for Young People at Risk, London, SAGE Puhlicationg
4. Dixon, J. and Stein, M. (2005). Leaving Care: Throughcare and aftercare in Scotland. London: Jessica Kingsley.
5. Žegarac, N. (2017) Child Welfare and Serbia on the Path towards European Integration. In P. Dolan and N. Frost (eds) *The Routledge Handbook of Global Child Welfare*. London.
6. Žegarac, N. (2014) *The Child's Right to Quality Care: Review of the implementation of the United Nations guidelines for the alternative care of children in Western Balkan countries*. Sarajevo: Save the Children
7. Žegarac, N.(2015) Od problema do prilika u vođenju slučaja, Priručnik za praktičare, Podgorica, UNDP, Crna Gora
8. Закон за социјална заштита, Службен весник на РСМ, бр. 104 од 23.5.2019 година
9. Moxley D.,1989 The practice of Case Managment.Sage Human services Guide 58.
10. Moxley, D. (1989). The Practice of Case Management. Newbury Park: Sage Publications.
11. Moxley, D. (2011). Case management. In D. R. Maki & V. M. Tarvydas (Eds.), *The professional practice of rehabilitation Counseling* (pp. 269–296).. New York
12. NASW (2013). Standards for social work case management. Washington DC: NASW
13. Sladovic Franz, B., (2015) Individualno planiranje u socijalnom radu sa decom Urbanac K (ur) Individualno planiranje u socijalnom radu, Zagreb, Pravni fakultet, Biblioteka socijalnog rada.
14. Frankel A., Gelman Ch. (2004) Case Menagement, Lyceum Books, Chicago

**ROLES OF THE SOCIAL WORKER IN WORKING WITH MINORS
IN CONFLICT WITH THE LAW**

Abstract: *The case manager performs direct and indirect roles in dealing with minors in conflict with the law. The direct role of the case manager is provided when there is a need to change the minor's personality and improve the minor's capacity, acting in the role of implementer when the minor is most frequently experiencing very stressful events. Acts as a teacher in changing skills, guides the minor in identifying needed services, acts as a mediator if the minor is ready to act with a high degree of self-direction, acts as a mediator in the provision of services, provides specialized knowledge needed for change and provides support when the minor in conflict with the law is in the state of being largely self-directed. The case manager provides indirect treatment when it is necessary to change the environment of the minor who is benefiting the indirect service strategy and acts as a mediator in selecting an appropriate professional service that can be provided to the minor. The case manager can connect minors with services and professional assistance, and can coordinate certain services and represent minors especially if there is an injustice resulting from the institution's refusal to provide services to the minor or works on building responsible social networks, acting with an indirect service function by providing technical assistance and consultations that enable the service to keep up with the needs of the minor and the case manager enables change within the network for providing services in the community.*

Key words: *social worker, case manager, direct and indirect roles, minor in conflict with the law*