

УДК 342.734(497.11)  
DOI: <https://doi.org/10.22182/sp.12023.4>  
Оригинални научни рад

***Вера Петровић \****

*Центар за породични смештај и усвојење Ниш*

***Милица Цветковић-Раденковић \*\****

*Центар за пружање услуга социјалне заштите „МАРА” Ниш*

***Милица Селкић \*\*\****

*Центар за породични смештај и усвојење Ниш*

***Анастасија Здравковић \*\*\*\****

*Центар за породични смештај и усвојење Ниш*

## **ДОСТУПНОСТ УСЛУГА У ФУНКЦИЈИ ОСНАЖИВАЊА КОРИСНИКА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ**

### **Сажетак**

Систем социјалне заштите је усмерен да квалитетно, благовремено и ефикасно, остварује права корисника вулнерабилних група. Разлике у индивидуалним карактеристикама корисника и њихових породица проузроковале су потребу за ширењем система социјалне заштите кроз повећање дијапазона услуга. Ангажовање установа социјалне заштите на територији града Ниша континуирано је унапређивано у правцу нуђења разноврсних услуга за адекватније превазилажење проблема појединаца и породица које су се неадекватно снашле у кризној ситуацији.

---

\* cpsu.vera@gmail.com

\*\* milica\_radenkovi@yahoo.com

\*\*\* milicaselkic1@gmail.com

\*\*\*\* zdravkovic.anastasija@hotmail.rs

У складу са тим циљ овог рада је да се кроз компарацију студија случаја аналитички представи значај адекватног одабира услуге за појединца и породицу. Истраживање је емпиријско и компаративно. Коришћена је дескриптивна метода, техника анализа садржаја, а инструмент је студија случаја из Центра за породични смештај и усвојење Ниш и Центра за пружање услуга социјалне заштите „Мара”. Анализом двеју студија случаја представљени су мал. корисници из дисфункционалних породица који су укључени у систем социјалне заштите кроз различите услуге уз процену њиховог најбољег интереса. Резултати овог квалитативног истраживања показују интеграцију теорије и праксе, као и да је разноврсност услуга услов за бољи одговор на потребу корисника. Закључак је да разноврсност и прожимање услуга доприноси целовитијем задовољавању потреба корисника.

**Кључне речи:** студија случаја, корисник, породица, услуга социјалне заштите.

## УВОД

Породица као нуклеус једног друштва је у нашој култури основа за васпитање и утицај на децу и изградњу једне друштвено корисне и зреле личности. На жалост многа деца и млади нису у ситуацији да остваре то основно право које им је Повељом УН загарантовано. Различите заједнице су на различите начине покушале да реше проблем деце и младих који су из неког разлога остали без породице или адекватне породичне заштите, а самим тим и без адекватног родитељског старања. У нашој држави је примењивано неколико модела збрињавања деце без родитељског адекватног старања:

- Породични смештај;
- Институционално збрињавање;
- Дневне услуге.

Развој услуга социјалне заштите пратио је друштвене и политичке токове и промене. Град Ниш је развио и тежи даљем развијању услуга социјалне заштите. У овом раду аутори су се бавили двема врстама услуга, а то су услуга породичног смештаја која је представљена кроз хранитељство и дневним услугама које пружа Центар за пружање услуга социјалне заштите „Мара” Ниш. Ове услуге биће приказане кроз два приказа

случаја. Један приказ случаја анализира корисника који је смештен у хранитељску породицу услед неадекватног родитељског старања, док други приказ случаја анализира корисника услуге Центра „Мара”. Циљ јесте да се прикаже на који начин се врши избор адекватне услуге за сваког корисника узимајући у обзир његове личне карактеристике, карактеристике породице али и процену нивоа ризика за безбедан раст и развој детета у породичној средини.

## УЗРОЧНИЦИ ДИСФУНКЦИОНАЛНОСТИ ПОРОДИЦЕ

Породица је најважнија институција у животу сваког човека. В. Минић и Т. Компировић (2014: 27) дају следећу дефиницију породице: *Породица је микро друштвена заједница, историјски променљивог облика, за којом свако дете осећа потребу јер су циљеви и задаци који се у њој остварују чврсти темељи целокупног његовог живота.*

У Педагошком речнику (1967) се наводи да је породица друштвена заједница заснована на браку и крвном сродству њених чланова. За правилан раст и развој сваког детета, важно је да породица буде функционална. Међутим врло често из различитих разлога породице постају дисфункционалне. Многе породице имају крупне тешкоће различите природе и карактера: финансијске, здравствене, стамбене, културно-образовне што заједно представља отежавајуће околности за све чланове породице, а посебно за децу.

Све чешћи случај су и промене у структури породице (развод брака, непотпуна породица, смрт једног родитеља). Брзе промене у друштву крајем 20. века у свим његовим сегментима намећу потребу високо развијене адаптивбилности у функционисању породице. Родитељи су ти који морају да превладају све те тешкоће и да развију компетенције за успешним родитељством (Бабић-Кекез, 2008; Грандић и Летић, 2008; Ђорђевић и сар., 1994). То је њихово право, али и обавеза према друштву и држави.

Као проблем који може да настане у родитељству услед низа ометајућих фактора јесте и злостављање и занемаривање деце. Злостављање и занемаривање деце се преноси са генерације на генерацију јер дете које је било жртва насиља, може и само да постане агресор и да развије такве обрасце понашања да за њега насиље буде нормална појава.

Дроге, алкохол и остала зависничка понашања родитеља постају свакодневица иако раније нису била у тој мери заступљена (Ивановић, 2008; Матејевић, 2007).

## **КОРИСНИК УСЛУГА СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ**

Корисник права или услуга социјалне заштите јесте појединац, односно породица која се суочава са препрекама у задовољавању потреба, услед чега не може да достигне или да одржи квалитет живота или која нема довољно средстава за подмиривање основних животних потреба, а не може да их оствари својим радом, приходима од имовине или из других извора. Малолетно лице (дете) и пунолетно лице до навршених 26 година живота (млада особа, млади, тј. омладина) јесте корисник када му је услед породичних и других животних околности угрожено здравље, безбедност и развој, односно ако је извесно да без подршке система социјалне заштите не може да достигне оптимални ниво развоја (Закон о социјалној заштити, 2022). У Републици Србији корисници социјалне заштите су држављани Републике Србије, а могу бити и страни држављани и лица без држављанства у складу са законом и међународним уговорима (Закон о социјалној заштити, 2022). Услед немогућности да се криза која се појави у породици превазиђе, деца као и одрасли чланови једне породице могу постати корисници различитих услуга које систем социјалне заштите нуди.

## **УСЛУГЕ СОЦИЈАЛНЕ ЗАШТИТЕ**

У тренуцима када се породица из било ког разлога нађе у кризи, важну улогу у превладавању тих криза имају установе социјалне заштите које пружају различите услуге намењене јачању породице и развоју деце. Можемо препознати следеће групе услуга социјалне заштите: услуге планирања и процене, дневне услуге у заједници, услуге подршке за самостални живот, саветодавно-терапијске услуге и услуге смештаја. Услуге треба да буду континуиране и доступне корисницима, имају дефинисану сврху, циљну групу, садржаје и основне стандарде који су функционални и структурални (Закон о социјалној заштити, 2022) .

Град Ниш је развио мрежу услуга социјалне заштите. У овом граду можемо препознати следеће услуге:

- Дневни боравак за децу, младе и одрасла лица са интелектуалним тешкоћама;
- Предах смештај за децу, младе и одрасла лица са интелектуалним тешкоћама;
- Прихватилиште за одрасла и стара лица;
- Лични пратилац детета;
- Персонална асистенција;
- Прихватна станица за децу и младе;
- Мала домска заједница;
- Дом за децу без родитељског старања;
- Сигурна кућа за жене и децу жртве насиља;
- Помоћ у кући;
- Геронто-домаћнице;
- Завод за васпитање деце и омладине;
- Радна јединица за малолетне мигранте без родитељске пратње.

У овом раду усмерићемо пажњу на услуге смештаја и дневне услуге.

У услуге смештаја убрајамо између осталог и породични смештај који деци и младима, али и одраслима и старима пружа смештај када се за то укаже потреба. Уколико је корисник породичног смештаја дете, говоримо о хранитељству.

Дневни боравак је услуга која је намењена деци и младима са телесним инвалидитетом и/или интелектуалним тешкоћама који имају потребу за дневном негом и надзором и подршком у одржавању и развоју потенцијала. Сврха услуге јесте унапређење квалитета живота корисника у властитој социјалној средини. Основни циљ јесте побољшање квалитета живота кроз задовољење потреба и отклањање /ублажавање ризика (Закон о социјалној заштити, 2022)

## **МЕТОДОЛОШКИ ПРИСТУП ПРОБЛЕМУ**

### **Проблем истраживања**

Систем социјалне заштите је усмерен да квалитетно, благовремено и ефикасно, остварује права корисника вулнерабилних група. Разлике у индивидуалним карактеристикама корисника и њихових породица проузроковале су потребу за ширењем система социјалне заштите кроз повећање дијапазона услуга. Ангажовање установа социјалне заштите на територији града Ниша континуирано је унапређивано у правцу нуђења разноврсних услуга за адекватније превазилажење проблема појединаца и породица које су се неадекватно снашле у кризној ситуацији.

### **Циљ истраживања**

Циљ истраживања је да се кроз компарацију студија случаја, аналитички представи значај адекватног одабира услуге за појединца и породицу.

### ***Методе истраживања***

У раду је коришћена дескриптивна метода, техника анализа садржаја, а инструмент је студија случаја из Центра за породични смештај и усвојење Ниш и Центра за пружање услуга социјалне заштите „Мара”.

## **РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА**

Анализом двеју студија случаја представљени су малолетни корисници из дисфункционалних породица који су укључени у систем социјалне заштите кроз различите услуге уз процену њиховог најбољег интереса.

### **Студија случаја 1**

Златко је рођен 2007. године у Нишу. Лице је са интелектуалним тешкоћама, дијагноза: RPM-биполарни поремећај, више пута хоспитализован у Заводу за ментално здравље. Живи у примарној породици, са родитељима и браћом, у породичној кући која нема адекватне услове за живот. Златко је завршио ШОСО „Царица Јелена”, смер ткач. Родитељи су субнормалног интелектуалног функционисања. Отац је завршио

осмогодишњу школу, незапослен. Отац је до 2012-те године био запослен у МИН, Ниш, након чега остаје без посла, и ради на повременим и привременим пословима. По погоршању Златковог здравственог стања отац преузима потпуну бригу о њему. Мајка је запослена у основној школи, осмогодишњег образовања. Родитељима је ово прва брачна заједница. Златкова браћа рођена су 2004. год. и 2012. год. Обојица су укључена у школски систем, по индивидуалном образовном плану. Породица често има вербалне испаде, понекад долази и до насилничког понашања, због чега су комшије у више наврата позивале полицију. Породица је од стране ПУ Ниш бивала опоменута за ремећење јавног реда и мира. До сада нису били санкционисани, нити осуђивани. Златко због развојних потешкоћа, бесциљно шета, неконтролисано и неразумљиво говори, понекад зна и да залута, па се укључује полиција и Центар за социјални рад. Извор прихода породице су мајчина плата, Дечији додатак и додатак за помоћ и негу другог лица.

## Студија случаја 2

Мал. Петар је рођен 2010. године у Меровини као прво од двоје деце родитеља. Нарушеног је здравственог стања. Смештен је у хранитељску породицу Ранчић која станује у близини Ниша. У току издржавања затворске казне, отац детета је извршио суицид. Мајка мал. Петра је без основног образовања и капацитета да обавља родитељску функцију. Породица живи у небезбедном, угрожавајућем и нефункционалном простору који чини једна просторија. Мајка је корисник народне кухиње и новчане социјалне помоћи што је једини приход за све чланове породице. Деца су често без надзора одраслих и њихова сигурност и безбедност у породици је угрожена. Мал. Петар и његова сестра Емилија су из наведених разлога измештени из биолошке у хранитељске породице. Приликом смештаја водило се рачуна да хранитељске породице буду у близини једна другој, ради очувања међусобних контаката деце. Сродници деце нису у стању ни у једном сегменту да подрже биолошку породицу и преузму бригу о деци.

Оно што је од важности када је вршена компарација две студије случаја и што се сматрало као пресудно у одабиру услуге која ће се детету пружити су управо нивои ризика за безбедан раст и развој детета у породичној средини. Нивое ризика и степен безбедности и подстицања смо поделили на три нивоа

(<http://www.zavodsz.gov.rs/media/2151/strucno-metodolosko-upustvo-vidjanje-u-kontrolisanim-uslovima.pdf>)

1. *Низак ниво ризика за развој детета* – према доступним подацима и актуелној ситуацији, постоји мала могућност да ће дететов психофизички и социјални развој бити угрожен и да ће доћи до отуђења детета од родитеља. Потребне су интервенције и мере усмерене према родитељима, члановима породице и детету: превентивни надзор над вршењем родитељског права, психо-социјално саветовање, едукација, подршка у заступању права детета. При чему је утврђено да *превентивни надзор над вршењем родитељског права* даје резултат и отклања ризик од измештања детета из породице. *Континуирано психосоцијално саветовање и едукација* као интервенције показале су своју ефикасност и довеле до корекције ставова и унапредиле знања и моралне, културне и социјалне вредности родитеља. *Подршка у заступању права детета* је довела до укључивања детета у здравствени и образовни систем што се видело у првом случају.

2. *Умерени ниво ризика за развој детета* – постоји једна или више значајних околности и понашања код родитеља или/и чланова породице које угрожавају дететов психофизички и социјални развој и утичу на отуђење детета од родитеља и прекид личних односа детета са родитељима. Потребне су интервенције и мере породично-правне заштите које ће умањити или отклонити ризике и могућност штете по раст и развој детета (корективни надзор над вршењем родитељског права). Приликом компарације студија случаја утврђено је да у другој студији случаја где је дошло да измештања детета из породице и смештаја у хранитељску породицу интервенција корективног надзора није дала позитивне резултате што је један од разлога за измештање детета и ако је интенција органа старатељства била фокусирана на мање рестриктиван поступак.

3. *Висок ниво ризика за развој детета* – постоји већи број значајних околности и понашања средњег или високог интензитета код родитеља или/и чланова породице које угрожавају дететов психофизички и социјални развој и право на живот, опстанак, развој, као и право на остваривање личних односа са родитељима. Потребне су интензивне интервенције и мере породично-правне заштите: процедура за заштиту права детета, преиспитивање одржавања личних односа са родитељима и сродницима и преиспитивање неопходности о доношењу одлуке за лишење родитељског права. Након компарације



студија случаја дошло се до закључка да је *интервенција процедуре за заштиту права детета* довела до тога да је дете административно правно у потпуности заштићено, а преласком у хранитељску породицу и безбедносно сто се види из друге студије случаја. Интервенција *одржавања личних односа са родитељима* у другој студији случаја је уважила потребу детета за очувањем породичног и личног идентитета, а реализована је планом контаката у оквиру контролисаног виђења. Док интервенција *преиспитивање неопходности о доношењу одлуке за лишење родитељског права* је јасно обезбедила и дефинисала правац даљег збрињавања детета.

Током процене ризика у овом раду су испитивани способност и ставови родитеља, могућност рехабилитације детета, као и његово мишљење и жеље, уз укупну процену ситуације и потреба детета.

Приликом сагледавања потреба мал. корисника из дисфункционалних породица коришћени су следећи подаци о деци и породицама:

*Подаци о деци:* ниво сигурности и безбедности детета у биолошкој породици, здравствено стање и физички развој, васпитање и образовање детета, социјално понашање, емоционални развој детета, однос детета и родитеља, ниво самосталности детета и остваривање њихових права.

*Подаци о породици:* Карактеристике родитеља (здравље, ниво сензитивности према потребама детета, емоционална респонзивност и доступност, начин постављања граница, стил комуникације, васпитни стил, ризична понашања и историја ризика у породици порекла), међусобни партнерски однос родитеља, ставови, вештине и способности родитеља, разумевање оба родитеља понаособ за потреба детета, начин решавања проблема родитеља у актуелном тренутку, сагледавање породичних и социјалних односа који могу бити фактор стабилности или ризика, стамбено-материјални услови.

Упоређујући ове податке види се да је у првом случају здравствено стање стабилизовано код мал. корисника, да је у складу са капацитетима укључен у школски и здравствени систем, социјално понашање као и однос родитеља и детета малолетника из првог случаја се отежано одвија али уз интервенције психолошког саветовања и едукацију долази до значајних позитивних резултата. Емоционални развој дечака због

дијагнозе која му је постављена је променљив, у првом случају дечак се лоше оријентише у простору али је у кућним условима самосталан и уз надзор функционалан. Права мал. дечака су остварена укључивањем у системе подршке (здравствени, школски, вађење личних докумената, право на живот и раст у биолошкој породици), за разлику од првог случаја где се уочава већи ниво сигурности и бржа и квалитетнија корекција породичних односа и релација у другом случају такви индикатори су у дефициту у довољној мери да би се дете неизоставно морало да измести из биолошке породице.

### **Упоређујући податке о породицама из студија случаја дошло се до следећих резултата:**

Личне карактеристике родитеља дечака из првог случаја показују да имају веће капацитете и да им је друштвено и социјално понашање уз континуиране интервенције и подршку стручних радника у прихватљивој мери еволуирало и досегло ниво самоодрживости. Док у другој студији случаја тај сегмент изостаје.

Међусобни партнерски однос родитеља, ставови, вештине и способности родитеља код дечака из првог случаја показују већу компатибилност, способност планирања, флексибилност за промену и адаптабилност на новонастале животне кризе. У другој студији случаја је очигледан дефицит свих наведених индикатора и видљиво је мајка као појединац има оскудан ниво капацитета и вештина за обављање родитељске функције.

Разумевање оба родитеља понаособ за потреба детета и начин решавања проблема родитеља у актуелном тренутку у првом случају показују да је отац респонзиван на потребе мал. дечака за остваривање права на здравствену заштиту и образовање. Док се у другом случају јасно види да због смањених потенцијала, капацитета и родитељских вештина мајке потребе деце није могуће задовољити и обезбедити им опстанак у истој те се због тога прибегло измештању деце у алтернативни облик заштите.

Кроз сагледавање породичних и социјалних односа и стамбено-материјалних услова видимо даје породица из прве студије случаја друштвено активна и у великој мери користи ресурсе средине који су јој на располагању, али уз подршку стручних радника, док породица из друге студије случаја је у потпуности ослоњена на систем социјалне заштите.

## **ЗАКЉУЧАК**

Из свега наведеног може се закључити да је систем социјалне заштите усмерен ка побољшању социјалног статуса грађана на личном, породичном и ширем социјалном плану. Социјална заштита треба да јача друштвену кохезију и да негује независност и способност људи да помогну сами себи.

Ово истраживање доприноси преиспитивању облика локалних социјалних услуга ради приближавања кориснику и већој персонализацији, а да разноврсност и прожимање услуга доприноси целовитијем задовољењу потреба корисника. Потребно је да услуге социјалне заштите буду у складу са духом времена и да се у складу са тиме модификују и нуде шири спектар подршке.

## РЕФЕРЕНЦЕ

- Бабић-Кекез, Снежана. 2008. „Развој компетенција родитеља за васпитање даровитог детета” У *Зборник високе школе струковних студија за образовање васпитача „Михаило Палов”*, Ур. Грозданка Гојков и Александар Стојановић, 251-255.  
Вршац: Висока школа струковних студија за образовање васпитача
- Грандић, Радован и Милена Летић. 2008. Породица као фактор подстицања Даровитости. У *Зборник Високе школе струковних студија за образовање васпитача „Михаило Павлов”*, Ур. Грозданка Гојков и Александар Стојановић.  
Вршац: Висока школа струковних студија за образовање васпитача.
- Ђорђевић Милутин, Ранчић Александар, Милојевић Александар, Круљ Раденко и Видоје Миленковић. 1994. *Како успешно васпитавати педагогија и психологија за родитеље*. Градина.
- Ивановић, Снежана. 2008. Породични услови и слободно време и креативност младих. *Зборник радова Високе школе струковних студија за образовање васпитача „Михаило Палов”*, Ур. Грозданка Гојков и Александар Стојановић, 223-230.  
Вршац: Висока школа струковних студија за образовање васпитача
- Матејевић, Марина. 2007. *Вредносне оријентације и васпитни стил родитеља*. Ниш: Филозофски факултет.
- Минић Весна и Тамара Компировић. 2014. Функције и проблеми савремене породице у васпитању деце раног узраста У *Зборник радова учитељског факултета*, 27-40.  
Косовска Митровица: Учитељски факултет
- Педагошки речник* (1967). Београд: Завод за издавање уџбеника Републике Србије.
- Закон о социјалној заштити, „Службени гласник Републике Србије” бр. 24/2011 и 117/2022  
<http://www.zavodsz.gov.rs/media/2151/strucno-metodolosko-upustvo-vidjanje-u-kontrolisanim-uslovima.pdf> преузето дана 10.02.2023

**Vera Petrović \***

*Center for Family Accommodation and Adoption in Niš*

**Milica Cvetković Radenković \*\***

Center for the Provision of Social Protection Services "Mara"

**Milica Selekić \*\*\***

*Center for Family Accommodation and Adoption in Niš*

**Anastasija Zdravković \*\*\*\***

*Center for Family Accommodation and Adoption in Niš*

## **AVAILABILITY OF SERVICES IN THE FUNCTION OF EMPOWERING SOCIAL PROTECTION BENEFICIARIES**

### **Resume**

The social protection system is aimed at exercising the rights of vulnerable groups in an exceptional, timely and efficient manner. Differences in the individual characteristics of beneficiaries and their families have necessitated the expansion of the range of services within the social protection system. The involvement of social protection institutions in the city of Niš has continuously improved by offering a variety of services to more overcome the problems of individuals and families who struggled to cope in a crisis.

Therefore, the goal of this work is to present the importance of selecting an appropriate service for both individuals and families through a comparative analysis of case studies. The research is empirical and comparative. A descriptive method, a content analysis technique, was used, while the instrument was a case study from the Center for Family Accommodation and Adoption in Niš and the Center for the Provision of Social Protection Services "Mara." These

---

\* cpsu.vera@gmail.com  
\*\* milica\_radenkovi@yahoo.com  
\*\*\* milicaselkic1@gmail.com  
\*\*\*\* zdravkovic.anastasija@hotmail.rs

case studies focus on minor beneficiaries from dysfunctional families who access the social protection system through various services, assessing their best interests. The results of this qualitative research demonstrate that the integration of theory and practice, along with the provision of a variety of different services, are essential conditions for better meeting the needs of users. In conclusion, the diversification and pervasiveness of services contribute to a more complete satisfaction of the needs of users.

**Keywords:** case study, beneficiary, family, social protection service.