



Fotografija: Bojan Miletić

# **POKRETANJE I UPRAVLJANJE TERENSKIM RADOM U PODRŠCI RANOM RAZVOJU DECE IZ MARGINALIZOVANIH GRUPA**

Priručnik za organizatore terenskog rada  
i buduće terenske radnike/ce

**Centar za proizvodnju znanja i veština**

Novi Sad  
Maj 2016.

**Centar za proizvodnju znanja i veština**

Bulevar Jovana Dučića 25, 21000 Novi Sad

[www.cpzv.org](http://www.cpzv.org) [office@cpzv.org](mailto:office@cpzv.org)

+381 21 300-666-4, +381 60-565-0-111

ISBN **978-86-919459-1-6**

**Materijal priredile:**

Tatjana Lazor Obradović

Milenka Obradović

Ivana Koprivica

Gordana Jandrić

Vanja Bogičević

Vinka Žunić

Sara Tomić

Milica Šović

Tinde Karačonji

**Lektura i korektura**

Svetlana Zejak Antić

**Dizajn i prelom**

Jelena Avramov

**Štampa**

Argusprinting Novi Sad

**Tiraž**

300

„Onima koji smatralju da nemaju šta dati,  
valja imati na umu da uvek mogu dati sebe  
i da uvek mogu pružiti neki oblik davanja,  
čak i ako je to tek pokoja reč koja će nekoga usrećiti.“

Louel Filmor

## SADRŽAJ

<b>I</b>	<b>Uvod</b>	5
<b>II</b>	<b>O Centru za proizvodnju znanja i veština</b>	6
<b>III</b>	<b>Kako je nastao ovaj priručnik</b>	9
<b>IV</b>	<b>Značaj podrške ranom razvoju</b>	13
<b>V</b>	<b>Osnove terenskog rada</b>	15
<b>VI</b>	<b>Upravljanje i koordinacija programa terenskog rada</b>	20
<i>VI.I.</i>	<i>Regrutacija i selekcija terenskih radnika</i>	20
<i>VI.II.</i>	<i>Orijentacija i obuka terenskih radnika</i>	22
<i>VI.III.</i>	<i>Koordinacija rada terenskih radnika</i>	26
<i>VI.IV.</i>	<i>Motivacija i nagrađivanje terenskih radnika</i>	29
<b>VII</b>	<b>Sadržaj CPZV programa terenskog rada u neformalnim romskim naseljima u Novom Sadu</b>	31
<i>VII.I.</i>	<i>Rad sa roditeljima</i>	32
<i>VII.II.</i>	<i>Rad sa decom</i>	34
<i>VII.III.</i>	<i>Saradnja u zajednici</i>	35
<b>VIII</b>	<b>Prilozi</b>	36

## I UVOD

---

---

Priručnik koji je pred Vama kreiran je za potrebe Centra za proizvodnju znanja i veština, kao proizvod projekta „**Podrška ranom razvoju dece iz marginalizovanih grupa u Novom Sadu**“ koji je realizovan u periodu april 2015. – maj 2016. godine. Projekat je finansirala italijanska organizacija **Otto per Mille Valdese**.

Centar za proizvodnju znanja i veština kao važan deo organizacijske kulture neguje volonterski rad, osnaživanje i uključivanje saradnika iz redova volontera i smatramo to značajnim faktorom održivosti naših programa, pre svega programa za decu.

U izradi priručnika su, pored projektnog tima, učestvovale terenske radnice, volonterke koje su unele njihovo konkretno iskustvo u sadržaj ovog materijala: Gordana Jandrić, Vanja Bogičević, Vinka Žunić, Sara Tomić, Milica Šović i Tinde Karačonji.

## II O CENTRU ZA PROIZVODNJU ZNANJA I VEŠTINA

---

---

Centar za proizvodnju znanja i veština – CPZV – je udruženje građana osnovano 2012. godine, sa ciljevima u oblasti inkluzivnog i održivog razvoja. Misija organizacije je razvijanje zajednica u pravcu uključivanja ranjivih grupa, pokretanjem i pružanjem inovativnih usluga.

Ciljeve u oblasti inkluzivnog i održivog razvoja CPZV ostvaruje na nekoliko nivoa: u domenu ličnog razvoja radi se sa decom, mladima i odraslima, gde se podstiču, podržavaju i osnažuju potencijali za lični rast i razvoj. U domenu organizacijskog razvoja radi se na unapređivanju kapaciteta nevladinih organizacija i drugih organizacija i institucija u okruženju. Društveni razvoj se podstiče osnaživanjem lokalne zajednice i promocijom partnerstva i umrežavanjem na svim nivoima.

U sklopu CPZV-a trenutno su aktuelna 3 programa: Program za mlade, Romski program i Program za decu. U okviru **Programa za mlade** ostvarena je saradnja sa velikim brojem osnovnih i srednjih škola u Novom Sadu. Zajedno sa volonterima, vršnjačkim edukatorima i stručnim saradnicama realizovan je veliki broj projekata iz raznih oblasti (povećanje kvaliteta komunikacije, očuvanje mentalnog zdravlja, sticanja životnih veština, poboljšanja radne etike, promocija volontiranja među mladima, itd.). Tokom 2015, uz podršku Pokrajinskog sekretarijata za sport i omladinu realizovano je istraživanje na temu mentalnog zdravlja mlađih i objavljena je publikacija pod nazivom „Mentalno zdravlje mlađih u AP Vojvodini – stanje i perspektiva“.

U okviru Romskog programa, CPZV je posvećen jačanju kapaciteta romskih organizacija i organizacija i institucija koje se bave Romima; praćenju uspešnosti i pružanju mentorske podrške u sprovođenju programa i projekata namenjenih socijalnoj inkluziji Roma; aktivnom praćenju i zagovaranju za unapređenje procesa donošenja odluka i sprovođenja javnih politika za poboljšanje položaja Roma na nacionalnom, regionalnom i lokalnom nivou.

Centar za proizvodnju znanja i veština je u Vojvodini, ali i na teritoriji cele Srbije, postao sinonim za kvalitetan rad i podršku organizacijama i institucijama koje se zalažu za unapređenje položaja romske populacije. Najprepoznatljivija je usluga koju pružamo kroz mentorski rad prilikom dizajniranja i pisanja predloga projekata za aktuelne nacionalne i međunarodne pozive i konkurse. Ova usluga je uspostavljena 2012, od kada smo podržali preko 200 lokalnih i

nacionalnih organizacija i institucija. Organizacija je član najveće mreže romskih udruženja – Stalne Konferencije romskih udruženja građana – Lige Roma, čije dalje razvijanje i usavršavanje podržavamo ne samo kroz mentorsku podršku, nego i organizovanjem različitih programa za jačanje kapaciteta članica Lige Roma, ali i svih drugih zainteresovanih aktera za oblast socijalne inkvizicije Roma (obuke iz oblasti strateškog i akcionog planiranja, pripreme predloga projekata, upravljanja projektima, monitoring i evaluacija, ali i vršenje procena kapaciteta organizacija). Posebno bismo mogli istaći kvalitetnu saradnju i podršku koje pružamo koordinatorima za romska pitanja u preko 40 lokalnih samouprava u Srbiji, kao i zalaganje našeg tima za izradu, usvajanje i sprovođenje lokalnih mehanizama za inkviziciju Roma (lokalni akcioni planovi, mobilni timovi za inkviziciju Roma i sl.). Uloga naših mentorova, konsultanata i stručnjaka ogleda se i u uspostavljanju partnerstava na svim i sa svim nivoima vlasti, sa ciljem povećanja vidljivosti problema sa kojima se romska zajednica u Srbiji suočava i pružanjem preporuka za njihovo prevazilaženje. Organizacija daje značajan doprinos procesima javnog zagovaranja za unapređenje položaja Roma u Srbiji – učestvovanjem u pripremi strateških dokumenata, izveštaja o sprovođenju mera, analiza i preporuka za njihovo unapređenje (Strategija za socijalno uključivanje Roma i Romkinja, Izveštaj iz senke o stanju i ostvarenom napretku u zaštiti prava Roma u kontekstu pretprištupnih pregovora Srbije za članstvo u EU, posebno ispunjavanja uslova definisanih poglavljem 23, i mnogi drugi). Jedan od ciljeva kojima CPZV doprinosi jeste i praćenje i puna implementacija sporazuma i zaključaka Evropske komisije, kao i puno poštovanje međunarodnih standarda u oblasti ljudskih i manjinskih prava.

Kroz Program za decu, CPZV se bavi inoviranjem postojećih i iniciranjem novih sistema podrške deci i porodici, kako na lokalnom tako i na nacionalnom nivou. Strateški cilj ovog programa jeste unapređivanje brige o porodici i deci, a taj cilj realizujemo kroz nekoliko inicijativa. Aktivno učestvujemo u Mreži organizacija za decu Srbije – MODS; od 2014. godine smo u Upravnom odboru MODS-a i bavimo se koordinacijom rada tematske grupe „Siromaštvo i socijalna isključenost dece“. Program **Raspust na Naselju** realizuje se od 2013, sa decom osnovnoškolskog uzrasta, a ciljevi su unapređenje mentalnog zdravlja i razvijanje veština prevladavanja stresa kroz emocionalno opismenjavanje, razvijanje kulture nenasilja, građanskih vrednosti, tolerancije i aktivizma kod dece i unapređenje veština komunikacije i upravljanja.

**Podrška ranom razvoju dece iz marginalizovanih grupa** je centralna aktivnost programa za decu i porodicu. U sklopu ovog projekta sprovode se dve grupe aktivnosti: 1) u prostorijama Predškolske ustanove „Radosno detinjstvo“, sa kojom imamo potpisani sporazum o saradnji, organizuju se radionice za

roditelje i decu od 0 do 5,5 godina starosti; 2) izlazak na teren u neformalna romska naselja i rad sa porodicama na terenu. Dugoročni cilj projekta CRR koji obuhvata izlazak na teren jeste da roditelji osnaže svoje kompetencije za razvoj i brigu o deci, te se na taj način osnaži porodica iz marginalizovanih grupa. Ciljna grupa jesu deca od 0 do 5,5 godina i njihovi roditelji, kao i trudnice koje su iz romske populacije ili iz ekstremno siromašnih porodica.

CPZV je tokom 2014. godine pokrenuo lokalnu intersektorsknu mrežu za decu koja je nazvana Novosadska mreža za decu NSMEDE i ozvaničena protokolom o umrežavanju, 28. aprila 2015. godine. Ovu mrežu čini preko 20 institucija i organizacija civilnog društva a cilj umrežavanja je da se unapredi kvalitet i dostupnost usluga za decu u Novom Sadu.

### III KAKO JE NASTAO OVAJ PRIRUČNIK

---

---

Ova publikacija nastala je na osnovu praktičnog iskustva Centra za proizvodnju znanja i veština u radu sa porodicama sa decom iz marginalizovanih grupa, pre svega romskim porodicama u neformalnim naseljima u Novom Sadu.

CPZV od 2014. godine realizuje programe podrške ranom razvoju, u nekoliko komponenti. Ove programe podržali su različiti donatori – Unicef preko udruženja Roditelj, Kancelarija za ljudska i manjinska prava, Grad Novi Sad, Pokrajinski sekretarijat za privredu, zapošljavanje i ravnopravnost polova. Od maja 2016, program jednim delom finansira i Global Fund for Children.

Realizaciju terenske komponente CPZV Centra za rani razvoj kao i izradu i štampanje ove publikacije finansirala je italijanska organizacija **Otto per Mille Valdese, u okviru projekta „Podrška ranom razvoju dece iz marginalizovanih grupa u Novom Sadu“**, koji je realizovan u periodu april 2015. – maj 2016. godine.

Grad Novi Sad ima 341.625 stanovnika a prema popisu iz 2011. godine jedna je od retkih sredina koja u 2011. beleži porast broja stanovništva u odnosu na popis iz 2002. godine. Dece uzrasta 0–6 godina u Novom Sadu ima 27.228 što čini 7,81% ukupnog stanovništva. Od ovog broja, njih 16.000 je u školskoj 2015/2016. godini upisano u vrtić što znači da je obuhvat predškolskim sistemom u Novom Sadu oko 58,78%<sup>1</sup>. Međutim, podataka o broju upisane romske dece nema a prema navodima gradske uprave može se zaključiti da je obuhvat izuzetno nizak – MICS 5 kaže da on iznosi svega šest odsto.

Grad značajno subvencionije smeštaj dece u vrtiće a od 2013. godine čak i smeštaj u privatnim vrtićima, kako bi se smanjio broj dece na listama čekanja. Prilikom upisa, prednost imaju deca zaposlenih roditelja, dok nezaposleni roditelji mnogo teže upisuju decu. Takođe, iako CPZV nije sproveo ispitivanje na ovu temu, procena je da su roditelji dece iz ranjivih grupa, posebno roditelji iz grupe sa nižim socio-ekonomskim statusom, i Romi, nedovoljno informisani o mogućnostima upisa i prednostima koje njihova deca imaju prilikom upisa. O tome govore podaci sa terena koje smo prikupili u poslednje tri godine. U Novom Sadu postoje četiri veća romska naselja i procenjuje se da u njima živi oko 3.500 stanovnika. Ovoj populaciji treba dodati i povratnike po Sporazumu o

---

<sup>1</sup> Okvirni procenat je izračunat u odnosu na podatke o broju dece iz Popisa 2011, a podatak o broju upisane dece je iz 2015/2016. godine.

readmisiji kojih je sve više u Vojvodini, pa i u Novom Sadu. Ova naselja su neformalna, sa neadekvatnom infrastrukturom i opštim životnim uslovima. Obuhvat dece mlađeg uzrasta predškolskim sistemom izuzetno je nizak a obavezan pripremni predškolski program pohađaju i u njega su uključena uz podršku pet pedagoških asistenata i tri zdravstvene medijatorke. Nekoliko organizacija civilnog društva u Novom Sadu bavi se pružanjem podrške deci u ovom periodu, kao i u školskom uzrastu, kako bi savladala školski program i kako bi se smanjilo osipanje. Međutim, prema podacima Mobilnog tima za inkviziju Roma grada Novog Sada, problem osipanja i dalje je prisutan, kao i neuključivanje dece u predškolske programe na uzrastu pre polaska u pripremni predškolski program.

Drugi problemi, kad je u pitanju dečja zaštita u Novom Sadu, jesu i dalje rastuće potrebe za materijalnom podrškom tj. izdvajanjima iz sistema socijalne zaštite. Intersektorska saradnja, iako se grad Novi Sad promoviše kao primer dobre prakse, u značajnoj meri je zasnovana na pojedinačnim rešenjima i nije sistematski ustanovljena tako da zavisi od kadrovske promene i tzv. dnevne politike, pre svega u lokalnoj samoupravi. Pored toga, važno je napomenuti da Grad Novi Sad nema niti je ikad imao usvojen LAP za decu, a način na koji se planiraju i implementiraju lokalna sredstva za dečju zaštitu (u svim sistemima) nije dovoljno transparentan. U Novom Sadu praktično više nema organizacija koje su se bavile decom, postojeće su uglavnom fokusirane na kulturno-zabavne i sportsko rekreativne sadržaje za decu iz opšte populacije čiji roditelji mogu da participiraju u ceni ili ih u potpunosti plaćaju. Ostali programi, koji obuhvataju porodicu u riziku i decu iz marginalizovanih grupa, uglavnom se realizuju za ograničen broj dece, pretežno korisnike državnih ustanova.

Zbog svega ovoga, u okviru novoformirane Novosadske mreže za decu pokrenuto je u 2016. godini istraživanje kojim će se mapirati postojeće usluge za decu u Novom Sadu, ispitati potrebe i identifikovati praznine kako bi se kreirale preporuke za unapređenje usluga za decu u različitim oblastima.

Svrha terenskog rada koji CPZV sprovodi jeste da se dopre do porodica koje su najviše izolovane i isključene iz sistema, i prvi stadijum u radu sa svakom porodicom je upravo kontakt u njihovom životnom okruženju. Pored toga što terenskim radom pružamo direktnu podršku porodicama s malom decem u njihovim naseljima, ovim putem osnažujemo roditelje da preuzmu aktivniju ulogu u stimulisanju razvoja njihove dece, da budu primer dobre roditeljske prakse drugim roditeljima i u perspektivi preduzmu inicijativu u pravcu uključivanja njihove dece na što ranijem uzrastu u vaspitno-obrazovni sistem.

Centar za proizvodnju znanja i veština podržava ih i kroz iniciranje i koordinaciju novosadske intersektorske mreže za decu čiji je cilj stvaranje fleksibilnog modela saradnje aktera, osmišljenog prema konkretnim potrebama i okolnostima dece u Novom Sadu. Mreža treba da olakša obavljanje svih funkcija zajednice kojima se gradi optimalno okruženje za život i razvoj sve dece.

Kao deo konteksta koji se razvija kako bi se obezbedio veći obuhvat romske dece uzrasta 3–5,5 godina predškolskim sistemom, jeste i partnerstvo sa Predškolskom ustanovom „Radosno detinjstvo“. Od školske 2015/2016. CPZV je potpisao ugovor o saradnji kojim se definiše realizacija aktivnosti u prostorijama vrtića sa decom najranijeg uzrasta, koja pripadaju marginalizovanim grupama. Program pruža deci iskustvo rane socijalizacije, kao i adekvatan kontekst za igru i istraživanje, uz razvojno-stimulativne sadržaje osmišljene od strane stručnog tima Centra. Aktivnosti se realizuju zajedno sa roditeljima. Roditelji na taj način imaju mogućnost da se konsultuju sa stručnim timom u vezi sa temama relevantnim za razvoj dece, kvalitetno provode vreme sa svojim detetom, a ujedno unapređuju roditeljske veštine. Naše iskustvo je pokazalo da u najvećem broju program pohađaju porodice sa bebama od 8 meseci do 3 godine starosti, što je indikator da je ovakvih sadržaja za decu tog uzrasta najmanje u Novom Sadu.

Ova komponenta naših aktivnosti u potpunosti je komplementarna sa aktivnostima na terenu jer uključivanje dece iz neformalnih romskih naselja u radioničarski rad u prostorijama vrtića treba da se odvija postepeno i da doprinese pripremi i roditelja i dece za ulazak u sistem. Sa druge strane, kroz aktivnosti saradnje, javnog zagovaranja i informisanja u zajednici i stručnoj javnosti, radi se na povećanju senzibilisanosti sistema za uključivanje ove dece u predškolsku ustanovu na uzrastu pre obaveznog pripremnog predškolskog programa.

Ovaj program je zasnovan pre svega na volonterskom radu. Prva grupa volonterki i volontera CPZV-a regrutovana je uz podršku Filozofskog fakulteta i Medicinskog fakulteta (iz redova psihologa i defektologa). Od početne grupe od 30 mladih do kraja projekta izdvojilo se oko 15 volonterki i volontera koji su i dalje aktivni, čak i u drugim programima organizacije. Proces regrutacije sproveden je prema svim pravilima volonterskog menadžmenta, a volonteri imaju redovnu superviziju od strane osoblja projekta i povremeno stručnih saradnika sa Filozofskog fakulteta. Za volontere je organizovana ozbiljna orijentaciona obuka koju su sproveli naši stručni saradnici koji se bave ranim razvojem i brigom o deci. Takođe, volonteri su upoznati sa osnovama

volonterskog menadžmenta i karakteristikama populacije kojom se najviše bavimo.

Razvili smo dokumentaciju i evidenciju koja odgovara kapacitetima naše organizacije a u potpunosti pokriva sve zahteve kad je u pitanju rad sa decom.

Ovaj priručnik smatramo našim doprinosom razvoju niskobudžetnih, praktičnih programa dosezanja korisnika u lokalnoj zajednici, koji imaju izuzetno važan strateški doprinos socijalnoj inkluziji pre svega Roma ali i drugih porodica sa decom koje pripadaju najugroženijim grupama u našem društvu – niskog su socijalno-ekonomskog statusa, imaju decu sa smetnjama u razvoju, jednoroditeljske porodice, hraniteljske porodice, itd.

Priručnik je namenjen kako organizacijama koje pokreću slične programe, tako i samim terenskim radnicima koji se angažuju u direktnom radu sa decom i porodicom.

## IV ZNAČAJ PODRŠKE RANOM RAZVOJU

---

U Srbiji samo 5,7% dece uzrasta 3–5 godina iz neformalnih romskih naselja pohađa program predškolskog obrazovanja, naspram 50,2% dece iz opšte populacije. Podaci iz istraživanja MICS 5 koje je 2014. godine sproveo Unicef Srbija u saradnji sa Republičkim zavodom za statistiku, kada je u pitanju rani razvoj i učenje za decu od 3 do 5 godina starosti, ukazuju na određene pozitivne pomake u našoj zemlji, ali i na rodnu nejednakost, kao i zabrinjavajuću regresiju u položaju najugroženijih grupa dece.

Obuhvat dece uzrasta 3–5 godina predškolskim obrazovanjem u opštoj populaciji je u odnosu na 2010. godinu povećan sa 44% na 50%, ali obuhvat dece iz najsiromašnjih domaćinstava je, međutim, opao sa 22 na samo devet odsto. Romi su i dalje uglavnom isključeni – samo oko 6% dece koja žive u romskim naseljima obuhvaćeno je predškolskim obrazovanjem. Rano obrazovanje dece uzrasta 3–5 godina jedna je od najslabijih tačaka obrazovnog sistema, uprkos njegovoј važnosti za kasnije obrazovanje i razvoj. Postojeći predškolski sistem izostavlja mnogo decu, i to naročito onu iz marginalizovanih grupa.

Evropski dokumenti ističu značaj podrške ranom razvoju u inkluziji romske porodice, naglašavajući da faktori koji utiču na rani razvoj deteta predstavljaju glavnu odrednicu u razvoju ljudskih potencijala. Ističe se da bi EU trebalo da preuzeme vodeću ulogu u definisanju i unapređenju sadašnjeg sistema usluga za podršku roditeljima dece ranog uzrasta<sup>2</sup>, sa posebnim fokusom na decu iz socijalno ugroženih grupa, što je razumljivo s obzirom na to da se navodi da su siromaštvo i socijalna isključenost glavne prepreke ostvarenju cilja *Evropa 2020*, koji se odnosi na inkluzivni razvoj. Podršku ranom razvoju (ECEC – Early Childhood Education and Care) *Evropa 2020*. definiše kao osnovu za uspešno celoživotno učenje, ali takođe i podršku socijalnoj integraciji, ličnom razvoju i, kasnije, zapošljivosti. ECEC doprinosi ostvarivanju dva glavna cilja *Evropa 2020*: smanjenju ranog napuštanja školovanja za 10% i izvlačenju 20 miliona ljudi iz siromaštva.

---

<sup>2</sup> „*Preventing Social Exclusion through the EUROPE 2020 STRATEGY Early Childhood Development and the Inclusion of Roma Families*“ – UNICEF and the European Social Observatory in collaboration with the Belgian Federal Planning Service (Ministry) for Social Integration, 2011.

Evropska komisija u dokumentu „Early Childhood Education and Care: Providing all our children with the best start for the world of tomorrow“ iz 2011. ističe dva prioriteta: univerzalnu dostupnost programa podrške ranom razvoju i visoki kvalitet usluga.

U EU, samo 8 zemalja obezbeđuje univerzalan pristup programa podrške ranom razvoju svoj deci i to najčešće odmah po završetku roditeljskog odsustva radi nege bebe. U ovoj studiji dat je komparativni prikaz stanja u državama članicama EU sa više različitih aspekata. Oko 6% populacije EU čine deca ispod 6 godina. Procene su da će do 2030. ideo dece ovog uzrasta u populaciji opasti za 7,6 odsto. Na Samitu u Barseloni, 2002, zemlje članice dogovorile su konkretnе, kvantitativne ciljeve: da do 2010. godine obezbede mesta u predškolskom obrazovanju i vaspitanju za 33% dece uzrasta do 3 godine i za 90% dece uzrasta od 3 godine do uključivanja u obavezno školovanje. Međutim, mnoge članice EU u ovome nisu uspele, pa se i dalje bore da ispune „ciljeve iz Barselone“, posebno kada su u pitanju deca ispod 3 godine starosti. Novi postavljen cilj na nivou EU je da do 2020. godine najmanje 95% dece između četiri godine starosti do uzrasta za obavezno školovanje treba da bude uključeno u predškolsko vaspitanje i obrazovanje.

Različiti su modeli kroz koje se ovi ciljevi realizuju, a u literaturi se kao jedan od uspešnijih modela navodi kombinovani, odnosno model visokokvalitetne usluge predškolskog sistema za decu uz podršku roditeljima i porodici<sup>3</sup>.

U Srbiji je tokom poslednjih godina pokrenut niz inicijativa kako bi se što veći broj dece uključio u predškolski sistem, kao i inicijativa koje na različite načine pružaju podršku ranom razvoju dece, posebno dece iz marginalizovanih grupa. Ove inicijative prati i država kroz određenu regulativu, što svakako predstavlja značajan korak u pravcu ostvarenosti ciljeva koje definišu međunarodni dokumenti, ali pre svega bismo istakli njihov značaj za unapređenje kvaliteta života porodica sa decom.

---

<sup>3</sup> „Različite perspektive o ranom detinjstvu: Teorija, istraživanje i politika“, Martin Vudhed, Institut za pedagogiju i andragogiju Filozofskog fakulteta u Beogradu i CIP – Centar za interaktivnu pedagogiju, Beograd, 2012.

## V OSNOVE TERENSKOG RADA

---

---

Pojam **terenski rad** u kontekstu u kome ga naša organizacija primenjuje, predstavlja sinonim za ***Outreach metod***<sup>4</sup>. Ovaj metod rada postoji dugi niz godina unazad, no pojam *Outreach* relativno je nedavno usvojen od strane Evropske komisije. Kako pomenuti autori navode, „on je pre svega lični stil, pa tek onda metod rada“. *Outreach* uopšteno predstavlja način kontaktiranja i rada sa marginalizovanim grupama. Mi ga prevodimo kao „dosezanje“. Pod marginalizovanim grupama podrazumevaju se grupe ljudi koje su iz nekog razloga isključene iz društvenih tokova, kao što su žene žrtve nasilja, deca koja žive i rade na ulici, beskućnici, siromašni ili ljudi sa najnižim socio-ekonomskim statusom, kakvi su u Srbiji Romi.

Uzimajući sve u obzir, važno je da organizacije i pojedinci, koji primenjuju ovaj metod, budu svesni svojih ličnih etičkih principa i uverenja. Kao najvažniji princip kojim se treba voditi, važno je istaći ljudsko dostojanstvo. Drugi važan princip jeste poštovanje samoopredeljenja i autonomije korisnika. U skladu sa tim principima, Unija profesionalnih socijalnih radnika u Finskoj<sup>5</sup>, definisala je sledeće etičke principe za terenske radnike:

1. Svaka osoba na svetu je vredna, i ima pravo da bude dostojanstveno tretirana.
2. Svaka osoba na svetu ima pravo na samoopredeljenje i ostvarenje, sve dok ne ugrožava druge individue ili njihova prava. U isto vreme, osoba ima odgovornost da deluje u skladu sa dobropititi čitavog društva.
3. Svako društvo treba da teži da poveća blagostanje grupe i svakog pojedinca u tom društvu.
4. Terenski radnici su dužni da poštuju principe socijalne pravde.
5. Ciljem i naučnim dokazima vođena praksa osnovna je vodilja terenskih radnika u njihovim profesionalnim odnosima sa pojedincima i grupama u zajednici.
6. Terenski radnici poštuju privatnost pojedinca, poštuju princip poverljivosti i zaštite podataka u svom profesionalnom radu.

---

<sup>4</sup> „Outreach work among marginalised populations in Europe - Guidelines on providing integrated outreach services“ (2007), Foundation Regenboog AMOC and Correlation Network

<sup>5</sup> Talentia Union of Professional Social Workers, 2007.

7. Terenski radnici treba da rade u savezu sa svojim korisnicima, uvek stremeći ka povećanju nivoa blagostanja svojih klijenata.
8. Bazično polazište za terenske radnike jeste stav da korisnik ima pravo na samoopredeljenje i ima pravo i obavezu da donosi odluke o pitanjima koja se tiču njegovog/njenog života, zajedno sa radnikom na terenu.
9. Terenski radnici bi trebalo da svedu na minimum sve poslove koje obavljuju bez jasne saglasnosti korisnika i da izbegnu nepotreban kontakt sa vlastima, protiv korisnikove volje.

Dakle, terenski radnici treba da poštuju i promovišu pravo korisnika na sopstvene odluke i izbore, bez obzira na vlastite vrednosti koje eventualno nisu u skladu sa vrednostima korisnika, pod uslovom da ti izbori i odluke ne ugrožavaju prava i legitimne interese drugih. Korisnik je, dakle, odgovoran za svoje odluke i njihove posledice (Talentia Union of Professional Social Workers, 2007).

Zahvaljujući ovakvom shvatanju, moguće je sa korisnicima ostvariti odnos zasnovan na poverenju, što je osnovni preduslov za uspešan i kvalitetan terenski rad i za obostranu dobrobit. Ovako opisan terenski rad, pored etičkih vrednosti, podrazumeva i direktni odlazak do mesta boravka ciljne populacije, ostvarivanje i održavanje kontakta sa njima kroz redovne posete i obilaske, kao i kontinuiran rad na ostvarivanju njihovih prava i potreba, što za cilj ima povećanju nivoa blagostanja o kome se govori.

## Zašto terenski rad?

Postoje brojne prednosti terenskog metoda rada, a mi ćemo se potruditi da vam približimo neke od njih:

1. Ovakav metod rada zasnovan je na principu dobrovoljnosti. Sami terenski radnici biraju ovakav metod rada, čime je smanjena verovatnoća da će ovaj posao raditi neko ko ne voli ovakav vid interakcije sa korisnicima. Sa druge strane, i korisnici sami biraju da li žele da stupe u kontakt sa terenskim radnicima i da ostvare dobit od ovakvog načina rada. Samim tim, ovakva vrsta terenskog rada (*outreach* metod) umnogome se razlikuje od rada državnih službi i centara za socijalni rad.

2. Terenski rad obavlja se direktno na terenu ciljne grupe, omogućavajući na taj način korisnicima veću dostupnost, i eliminišući mogućnost da pomoći ne dobiju oni kojima je najpotrebnija, s obzirom na činjenicu da najugroženiji, iz raznih razloga, ne mogu uvek da dođu do organizacije, firme i institucije koja nudi pomoći.
3. Sa druge strane, ovakav način rada znači mnogo manje birokratije za korisnike, stoga je i mnogo dostupniji.
4. Još jedna prednost jeste što u terenskim uslovima nije vidno izražena hijerarhija moći između radnika i korisnika, te se stiče utisak veće jednakosti, što pomaže pri razvijanju prisnog odnosa sa korisnicima. Ovaj prisan odnos, sa druge strane, može biti i teret za terenske radnike koji nisu spremni za njega.
5. Terenski rad neguje raznolikost radnih pristupa, što uključuje više aktivnosti, kao što je uspostavljanje kontakata na različite načine, i različite intervencije.
6. Osim što na ovaj način sve usluge lakše dospevaju do marginalizovane ciljne grupe, terenski rad je takođe važan instrument za prikupljanje informacija i znanja o životnim uslovima, potrebama i percepciji ciljne grupe.

## Ko su terenski radnici?

Terenski radnici su najčešće mladi, entuzijastični dobrovoljci, koji imaju namjeru da svojim zalaganjem doprinesu unapređenju zajednice i steknu nova znanja i iskustva kroz praksu. Da bi ovakve osobe postale terenski radnici, one moraju da prođu proces selekcije, regrutacije i prilagođene obuke za terenski rad, gde se procenjuju njihova motivacija i mogućnosti doprinosa i uspešnosti u ovakovom radu. Nakon prolaska kroz ove faze, terenski radnik odabira partnera sa kojim ubuduće odlazi na teren, i od tog trenutka on stvara jedan vid saveza i zajedništva sa svojim terenskim parom. Ovaj savez mora biti ozbiljno shvaćen, jer će ubuduće sve svoje aktivnosti vezane za terenski rad, terenski par obavljati zajedno, uz dogovor i saglasnost. Ovde se cene principi asertivne komunikacije i konstruktivnog fidbeka. To znači da pri ovakovom radu članovi saveza otvoreno komuniciraju, daju svoje konstruktivne pohvale i kritike na rad partnera, predlažu izmene i dopune u radu, a sa druge strane su isto tako otvoreni da prime kritiku, savet i pohvalu. Konstruktivna kritika podrazumeva da će se onaj ko upućuje, svojom kritikom usmeriti na aktivnost koju smatra neprimerenom, a ne na terenskog partnera lično. Osnovni princip kojim treba da se vodi

prilikom odluke o kritici jeste pitanje: „Da li moja kritika može doprineti boljem radu mog partnera?“ i „Da li je način na koji izgovaram kritiku prihvatljiv za mog terenskog partnera (nije uvredljiv)?“ Ukoliko je odgovor na bilo koje od ova dva pitanja odričan, razmislite da kritiku zadržite za sebe, ili još bolje, da je preformulišete i učinite konstruktivnjom. Ukoliko dođe do nesuglasica ili do nepremostivih razlika u shvatanju između terenskih partera, važno je reći to na supervizijskim sastancima i rešiti problem ili eventualno zameniti terenskog partnera. Ovo ne mora da znači da terenski radnik kao pojedinac nije uspešan ili da je podbacio; prosto, nesuglasice između ljudi često se dešavaju, sastavnii su deo posla i kao takve ih treba rešavati, a ne ustručavati se. Sledi još neka načela koja nalazimo u literaturi, a kojih terenski par treba da se pridržava, kako bi ovaj mali savez zadovoljavajuće funkcionisao<sup>6</sup>:

1. Veruj svom terenskom partneru i budi vredan poverenja!
2. Budi iskren i otvoren.
3. Ne budi zavidan svom terenskom partneru.
4. Poštuj dogovore.
5. Nikada ne ostavljam svog partnera samog na terenu.
6. Pokaži zahvalnost i budi milostiv prema sebi i svom partneru.
7. Ceni svoj rad i rad svog terenskog partnera.
8. Zajednički rad – zajednički plan.
9. Ne zaboravi svoje ciljeve u radu.
10. Posveti se odmoru kada dođe vreme za to.

### **Svrha programa**

Terenski rad CPZV-a započeo je kroz projekat podržan od strane Kancelarije za ljudska i manjinska prava, pod nazivom „Podrška ranom razvoju u neformalnim romskim naseljima“. Cilj projekta je bio da se kroz metod terenskog rada približe usluge podrške ranom razvoju najugroženijoj populaciji u našoj zemlji.

Kroz savetodavni i edukativni rad podučavamo roditelje kako da sa ograničenim (novčanim) sredstvima maksimalno iskoriste dostupne resurse. Najčešće kroz radioničarski rad, predstavlja im se koliko je važno da podstiču rani razvoj dece kao i način na koji to najefikasnije mogu da čine. Apelujemo da na što ranijem uzrastu uključe decu u sistem kroz upis u vrtiće, a kasnije kroz upis u školu. Na

---

<sup>6</sup> „Outreach work among marginalised populations in Europe - Guidelines on providing integrated outreach services“ (2007), Foundation Regenboog AMOC and Correlation Network

primer, na terenu često podučavamo roditelje kako da iskoriste dostupni materijal u izradi „jeftine“ igračke, koja je primerena detetovom uzrastu i koja stimuliše razvoj, ili im predstavljamo važnost toga da dete kreće u vrtić i upućujemo ih na institucije i organizacije pomoći kojih mogu da iskoriste zakonom zajamčene benefite. Takođe, teži se tome da se roditelji motivišu za saradnju. Dosadašnja praksa pokazuje da uz sve kulturne specifičnosti romske populacije, koje jesu manifestovane u ponašanju, ukoliko se uspostavi kvalitetna relacija između terenskih radnika i roditelja (i dece), dobijene informacije i znanja implementiraju se u svakodnevni život i ostvaruje se adekvatna saradnja, te dolazi do promene u ponašanju. Ovom ide u prilog i činjenica da se neke stvari često rade i iz neznanja (npr. široko rasprostranjeno uverenje da je dete staro 7 meseci koje baca igračke bezobrazno, a zapravo je reč o inteligentnom ponašanju i ispitivanju realnosti, što se objasni roditeljima – posledično, dete se za iskazano ponašanje *ne grdi i ne kažnjava*).

### **Prioritetne ciljne grupe programa**

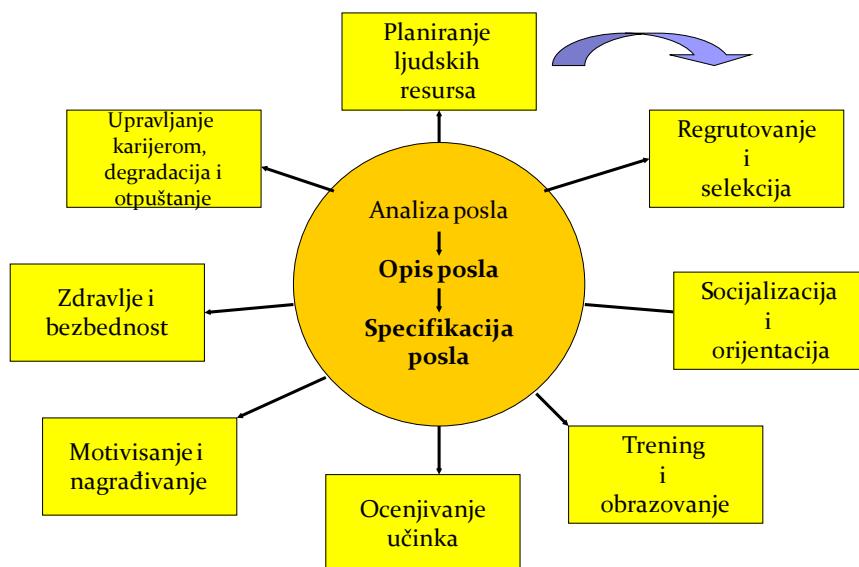
Naše prioritetne ciljne grupe za rad jesu najugroženiji stanovnici sa teritorije grada Novog Sada, preciznije govoreći: fokusiramo se na rad sa romskim porodicama koje žive u nekom od četiri veća neformalna naselja na teritoriji grada Novog Sada. Organizovane posete uglavnom se usmeravaju na rad sa majkama i njihovom decom uzrasta od 0 do 6 godina, međutim, na terenu često srećemo porodice koje imaju više dece različitog uzrasta. Iako je primarno fokus na grupi od 0 do 6 godina, praksa organizacije je da i stariju decu uključi u radionice i aktivnosti koje se sprovode, uz izvesne modifikacije kako bi iste bile primerene njihovom uzrastu. Iako je ideja da radimo sa oba roditelja, najčešće se dešava da aktivno učešće u radionicama uzimaju majke, te su one glavni izvor informacija o deci i savetodavni rad je najviše ka njima usmeren, što je određeno time da su očevi često van kuće jer moraju da privređuju.

Naselja koja posećujemo jesu tzv. Depresija (iza autobuske okretnice na Limanu IV), zatim naselje Adice (na samom kraju naselja Adice), Veliki Rit (južni deo gradske četvrti Veliki Rit, u blizini Najlon pijace) i naselje Bangladeš (između naselja Rumenka i gradske četvrti Sajlovo).

## VI UPRAVLJANJE I KOORDINACIJA PROGRAMA TERENSKOG RADA

Program terenskog rada sa decom iz osjetljivih društvenih grupa vrlo je zahtevan, pre svega u pogledu odabira adekvatnih radnika, a potom i u smislu upravljanja i koordinacije njihovim radom.

Terenski radnici su osobe koje se dobровoljno prijavljuju da obavljaju ovu vrstu posla, te organizatori terenskog rada najpre razmišljaju o profilu terenskog radnika koji je pogodan da radi sa decom u neformalnim romskim naseljima. Najčešće su to mladi ljudi, studenti master studija, ili apsolventi, koji imaju autentičnu altruističku motivaciju, ali i želju za učenjem, sticanjem znanja, praksom u direktnom radu sa korisnicima. Planiranje angažovanja terenskih radnika i osmišljavanje programa zahteva intenzivan rad, u nekoliko faza koje su prikazane na slici:



### VI.I. Regrutacija i selekcija terenskih radnika

U trenutku kada organizator terenskog rada ima jasnu ideju i opis posla za terenske radnike, on kreće u prvu fazu: regrutovanje i selekciju terenskih radnika. U ovoj fazi organizator objavljuje javni poziv, koji se postavlja na mesta

koja su dostupna profilu osoba za koje organizator želi da se prijave na oglas. **Javni poziv** sadrži jasan opis organizatora terenskog rada – tj. organizacije, zatim dovoljno informacija o poziciji terenskog radnika, sa svim neophodnim kompetencijama, znanjima i veštinama, kao i kvalifikacijama koje terenski radnik treba da ima. Pored prijavnog formulara za poziciju terenskog radnika, uvek je dobro od kandidata tražiti da dostave svoju biografiju (CV), kako biste imali jasniju sliku o potencijalnom terenskom radniku i njegovom dosadašnjem iskustvu.

CPZV je dao oglas putem društvenih mreža, kao i na studentskim mrežama univerziteta u Novom Sadu. Prva grupa terenskih radnika regrutovana je kroz zajednički poziv za volontere u Centru za rani razvoj koji je naša organizacija pokrenula u saradnji sa udruženjem Roditelj, a uz pomoć Unicefa. Poziv je upućen studentima, kroz saradnju sa Filozofskim i Medicinskim fakultetom.

Nakon regrutovanja, organizator terenskog rada osmišljava proces selekcije kandidata za terenske radnike. Najčešće se selekcija obavlja u prvom krugu, pregledom pristiglih prijavnih formulara i biografija, a zatim se odabrani – uži krug kandidata – poziva na **intervju**.

Intervju može biti grupni ili individualni. Intervju predstavlja ciljano zakazan razgovor sa kandidatima koji su prošli prvi krug selekcije, kako bi se organizatori terenskog rada bliže upoznali sa kandidatima. Obavlja ga koordinator terenskog rada, uz podršku kolega iz organizacije koji imaju iskustva u radu sa ljudima. Razgovoru može da prisustvuje i više ljudi iz organizacije, kako bi doneli zajedničku odluku o izboru najboljih kandidata. Važno je da se intervju unapred isplanira, da se odvoji dovoljno vremena, da prostor bude adekvatan a atmosfera prijatna. Intervju je prilika za razgovor i za organizatore i za buduće terenske radnike.

CPZV je prilikom selekcije kandidata primenio grupni, strukturisani intervju, sa jasnim pitanjima koja su postavljena kandidatima. Intervju vodi osoba koja će biti zadužena za direktnu komunikaciju sa terenskim radnicima – koordinator/ka terenskog rada, i predstavnici Programa za decu i porodicu odnosno osobe koje su uključene u realizaciju drugih aktivnosti relevantnih za terenski rad. Sa kandidatima se razgovaralo o sledećem<sup>7</sup>:

---

<sup>7</sup> Prilog 2: Vodič za intervju.

- koji deo našeg programa im deluje najinteresantnije;
- koliko slobodnog vremena mesečno mogu da izdvoje za aktivnosti u ovom projektu;
- šta očekuju kao nagradu za svoj volonterski angažman;
- kako bi opisali sebe u par rečenica.

Potom se kandidatima daje dodatni upitnik za popunjavanje. Važno je, takođe, saznati da li su zainteresovani za eventualno učešće u drugim našim programima, ako bude potrebno.

Nakon obavljenog grupnog (ili, ukoliko je moguće, i individualnog) intervjuja, organizator terenskog rada bira odgovarajuće kandidate. Konačan odgovor kandidatima za terenski rad šalje se nakon nekoliko dana, kako bi organizator ostavio izvesno vreme za promišljanje i odabir. U odnosu na potreban broj terenskih radnika i situaciju u kojoj treba da se odluči za više njih, potrebno je da se o odluci i izboru zaista dobro promisli.

Kada upoznate sve kandidate, potencijalne terenske radnike, kada imate svu njihovu dokumentaciju, obavili ste razgovor sa svima, ostavite sebi dovoljno vremena da još jednom „prodete“ kroz sve i na miru razmislite o izboru. Vrlo često nećete biti u prilici da angažujete sve osobe koje zadovoljavaju kriterijume, te je sasvim u redu da organizator osmisli „listu čekanja“, za slučaj da neko od odabranih kandidata iz nekog razloga odustane.

Nakon odabira kandidata, organizator terenskog rada prelazi u naredne faze, a to su socijalizacija i orijentacija, kao i trening (obrazovanje, edukacija) odabranih kandidata za obavljanje terenskog posla.

## **VI.II. Orientacija i obuka terenskih radnika**

**Socijalizacija i orijentacija** terenskih radnika je sledeća, izuzetno važna faza. Novi ljudi, budući terenski radnici, u ovoj fazi se upoznaju sa kontekstom u kom organizacija radi, upoznaju se sa kulturom organizacije i njenim strateškim okvirom delovanja, kao i sa svim onim što je organizacija do sada uradila. I ostale zaposlene/angažovane saradnike neophodno je upoznati sa dolaskom terenskih radnika, kao i sa njihovim opisom posla.

**Opis posla** terenskih radnika jedna je od ključnih tačaka. Potrebno je opis posla pripremiti u pisanom obliku i dati ga na uvid i saglasnost svakom terenskom radniku. Opis posla treba da sadrži: NAZIV POSLA, SVRHU TERENSKOG RADA (zašto je potreban organizaciji i kako će pomoći u ispunjenju misije organizacije), GLAVNE ODGOVORNOSTI TERENSKOG RADNIKA, KOLIKO VREMENA TERENSKI RADNIK RADI NA TERENU (koliko sati/dana u nedelji), KOJE SU NJEGOVE OBAVEZE, KOLIKO VREMENA RADI U KANCELARIJI, DA LI JE PROŠAO OBAVEZNE OBUKE, KOJE BENEFICIJE UŽIVA (odnosno kakva je nagrada za obavljeni volonterski doprinos), KONTAKT OSOBA (koordinator terenskog rada u organizaciji kome se osoba obraća u slučaju bilo kakvih dilema, nedoumica ili izazova sa kojima se suočava na terenu). Pored opisa posla, CPZV poseduje dokument u kojem su jasno definisana prava i obaveze terenskih radnika.

## Primer (CPZV)

### Prava terenskih radnika su:

- 1. Bezbednost,
- 2. Informisanost,
- 3. Debriefing,
- 4. Pravo na izostanak,
- 5. Privatnost,
- 6. NE!,
- 7. Asertivna povratna informacija,
- 8. Refundiranje troškova,
- 9. Obezbeđen materijal,
- 10. Dostupnost koordinatora za hitna pitanja, i
- 11. Pravo na grešku.

### Obaveze terenskih radnika su:

- 1. Delovanje u skladu sa ciljem,
- 2. Pružanje proverene informacije,
- 3. Dolaženje na vreme,
- 4. Dolaženje na sastanke,
- 5. Pisanje izveštaja – rok je 48 sati od izlaska na teren,
- 6. Ravnopravan tretman korisnika,
- 7. Doslednost – ne ignorisati korisnike van naselja,
- 8. Diskrecija,
- 9. Ne etiketirati,
- 10. Ne pretiti,
- 11. Prijavljivanje nasilja,
- 12. Bezbednost.

**Orijentacija** je neophodna u procesu pokretanja terenskog programa i za nju je neophodno odvojiti dovoljno vremena. Potrebno je terenske radnike upoznati

sa organizacijom, sa prostorom, sa ostalim zaposlenim/angažovanim saradnicima. Važno je da nove osobe znaju šta im je dostupno u prostorijama organizatora, koju opremu mogu da koriste, kakva pravila korišćenja prostora i opreme za rad su ustanovljena, kakvo je radno vreme, koje procedure se poštuju u organizaciji. Naravno – poželite im i dobrodošlicu.

Priprema terenskog radnika za obavljanje posla i obuke obaveza je organizatora terenskog rada. **Obuka, odnosno trening** veoma je važna komponenta za uspeh terenskog programa. Terenske radnike neophodno je uvesti u posao. Treninzi se unapred planiraju, detaljno osmišljavaju i kontinuirano sprovode. Ovde ne bi smelo da bude grešaka, improvizacija ili spontanog, usputnog informisanja, tj. uvođenja u rad. Treninzi koje terenski radnici pohađaju, kao i dodatna znanja i veštine, koje im organizator terenskog rada besplatno obezbeđuje, vrlo često mogu da budu jedan od motiva za uključivanje mladih ljudi u program. Kako će trening biti organizovan zavisi od mogućnosti i resursa kojima organizacija raspolaže.

Dobro je osmisliti bazičnu obuku koju svaki terenski radnik mora da prođe. U radu, ukoliko se ukaže potreba, ili kao nagrada, mogu se obezbeđivati dodatne edukacije koje će, na primer, terenskim radnicima omogućiti kvalitetniji rad sa decom.

## TRENING ZA TERENSKE RADNIKE U CPZV-u

Osnovni paket treninga za terenske radnike u CPZV-u sastoji se iz 3 modula. Sva tri modula imaju zajednički opšti cilj, a svaki od modula ima svoje konkretne ciljeve koji su navedeni u tabeli koja sledi.

### Opšti ciljevi obuke:

1. Povećanje nivoa znanja o romskom pitanju;
2. Unapređenje svesti o značaju i načinima podrške ranom razvoju dece u neformalnim romskim naseljima;
3. Razvijanje veština i znanja potrebnih za terenski rad.

<b>Konkretni ciljevi</b>		
<b>I MODUL:</b>	<b>II MODUL:</b>	<b>III MODUL:</b>
<p>1. Do kraja obuke učesnici će unaprediti znanja o položaju Roma u Srbiji;</p> <p>2. Steći će dodatna znanja o socijalnoj inkluziji, stereotipima, predrasudama i diskriminaciji Roma;</p> <p>3. Razumeće osnovne postavke u podršci ranom razvoju na lokalnom nivou.</p>	<p>4. Upoznavanje učesnika sa metodologijom terenskog rada u radu sa ranjivim populacijama;</p> <p>5. Razvijanje veština i kompetencija učesnika, potrebnih za uspešan rad na terenu;</p> <p>6. Osposobljavanje učesnika za rad na terenu.</p>	<p>1. Upoznavanje učesnika s postupanjem u stresnim i konfliktnim situacijama;</p> <p>2. Razvijanje veština i kompetencija učesnika, potrebnih za uspešan rad na terenu;</p> <p>3. Učesnici sami kreiraju procedure prema kojima će raditi;</p> <p>4. Osposobljavanje učesnika za rad na terenu;</p> <p>5. Osposobljavanje učesnika za uspešno izveštavanje.</p>



Dodatne obuke koje se mogu obezbediti za volontere sadrže teme o specifičnim veštinama u radu sa detetom i porodicom, o bezbednosti, o zaštiti dece od

zlostavljanja i zanemarivanja, detaljne instruktaže o ulozi različitih sistema u lokalnoj zajednici (centar za socijalni rad, dom zdravlja, MUP, lokalna samouprava, školska uprava, škole i predškolske ustanove, itd.) i druge relevantne tematske oblasti.

### **vi.iii. Koordinacija rada terenskih radnika**

Izuzetno je važno da se jedna osoba u organizaciji imenuje i da je u opisu njenog posla naznačeno da koordiniše rad terenskih radnika. **Koordinacija rada terenskih radnika** izuzetno je zahtevan posao. Koordinator treba terenske radnike da uputi u rad organizacije, vodi evidenciju o njihovom angažovanju, da prati njihov rad na terenu, pomaže u prevazilaženju problema, obezbeđuje osnovnu i dodatnu obuku (ukoliko je potrebna), kao i da vodi računa o odnosu ostalih saradnika i terenskih radnika. Uloga koordinatora programa terenskog rada je i da ocenjuje učinak, motiviše terenske radnike, ali i da vodi računa o njihovom zdravlju i bezbednosti na terenu.

Koordinacija obuhvata i superviziju rada terenskih radnika, tj. **ocenu učinka, podršku i nadzor** tokom rada. Ma koliko da nam se čini da je posao terenskih radnika jednostavan, na samom početku svog angažmana terenski radnici su u velikoj meri usmereni na izgradnju sopstvenih kapaciteta za rad sa decom, posebno ako im je to prvo radno iskustvo. Terenski radnici upoznaju porodice, decu, ali i okruženje, saradnike, druge kolege – terenske radnike. Bave se uspostavljanjem odnosa, kreiraju atmosferu u kojoj će dalje zajedno funkcionišati. Veoma je značajno da imaju osobu kojoj mogu da se obrate sa pitanjima u bilo kom trenutku, kada je to za njih važno.

U malim organizacijama ulogu supervizora najčešće obavlja sam koordinator terenskog rada. Tako je i u CPZV-u osmišljeno, kako bi se obezbedila podrška terenskim radnicima. Koordinator u procesu supervizije rada terenskih radnika dobro namerno posmatra i uočava šta je neophodno unaprediti kako bi se rad terenskih radnika doveo na poželjan nivo. Supervizija pomaže da se proceni da li su terenski radnici savladali neophodne veštine i da li povereni posao zaista mogu da obavljaju.

Supervizija podrazumeva nekoliko komponenti. Ona je:

1. proces učenja (interaktivni proces u kojem se maksimalno koriste potencijali za učenje na situacijama/problemima/doživljenim iskustvima koje terenski radnik iznosi na sastancima sa svojim koordinatorima);
2. proces podrške (proces u kojem se terenski radnik ohrabruje, dobija povratnu informaciju i podstiče da se usavršava odnosno povećava nivo svoje kompetencije za date zadatke);
3. nadzorni proces (koordinator rada terenskih radnika zadržava krajnju odgovornost za rezultate njihovog rada. Nadzor mora biti dobro osmišljen kako bi imao svrhu poboljšavanja rada, a sa druge strane kako ne bi učinio da se terenski radnici osećaju loše jer su nadzirani).

Osnovni ciljevi supervizije sa terenskim radnicima jesu da dobiju temeljna znanja, podršku i da uspostave odgovarajuću vezu sa organizacijom u kojoj rade. Potrebno ih je posebno podsticati i motivisati kako ne bi izgubili osećaj da je ono što rade vredno i cenjeno. Supervizija bi trebalo da je prirođan nastavak njihove prethodne pripreme za terenski rad.

Ciljevi i funkcije supervizije (prema Hawkins i Shohet, 1993)<sup>8</sup>:

CILJ	FUNKCIJA
Obezbeđivanje mesta i vremena volonterima da razmišljaju o sadržaju i procesu svog rada	Poduka
Razvijanje razumevanja i veština potrebnih za obavljanje posla	Poduka
Davanje volonterima informacije i drugačijeg pogleda na pojedine situacije ili posao uopšte	Poduka/podrška
Davanje volonterima povratne informacije o njihovom radu	Poduka/podrška
Biti vrednovan i dobiti podršku i kao osoba i kao stručnjak	Podrška
Pomaganje volonterima da ne podnose sami svoje teškoće i probleme u radu	Podrška
Planiranje i bolje korišćenje ličnih i stručnih sposobnosti i mogućnosti	Poduka/nadzor
Podsticanje proaktivnog a ne reaktivnog delovanja	Poduka/nadzor
Osiguravanje kvaliteta rada	Nadzor

Sastanci terenskih radnika odvijaju se u kontinuitetu, svakog meseca. Na tim sastancima razgovara se o aktivnostima koje su obavljene, i sastavlja se plan za

<sup>8</sup> Izvor: „Pomoći i samopomoći u skrbi za mentalno zdravlje pomagača“, Društvo za psihološku pomoć Zagreb, dr Dean Ajduković i dr Marina Ajduković, 1996.

naredni mesec. Terenski radnici uz podršku supervizora osmišljavaju i konkretne aktivnosti koje prilagođavaju ciljnoj grupi. Pošto imamo onlajn grupu na kojoj razmenjujemo sve informacije, na sastancima razgovaramo o tekućim problemima i njihovom prevazilaženju. Važno je napomenuti da smo od početka rada promenili, na sugestiju terenskih radnika, način izveštavanja o radu na terenu. Na početku su to bili individualni izveštaji a od 2015. godine vodimo dnevниke terenskog rada, koje svaki terenski par popunjava na mesečnom nivou.

Na sastancima uvek bude reči i o motivaciji same grupe koja radi u naseljima. Početni entuzijazam često opada jer ne vidimo uvek pozitivne ishode svog rada, ali nam je uvek bazična krilatica ta da smo mi tu zbog naših korisnika i da se bez nas velika većina dece i porodica iz naselja nikada ne bi uključila u neke aktivnosti, niti bi njihov razvoj bio adekvatno podržan. Svaki terenski par odlazi najčešće u iste porodice pa su one vrlo vezane za „svoje“ volontere, u koje imaju poverenja; često smo prvi resurs u zajednici kojem se korisnici obraćaju za podršku.

Naveli smo i u pravima terenskih radnika da je jedno od osnovnih prava debriefing, pa je ovaj element ključni deo svakog supervizijskog sastanka, na kojem pokušavamo, razmenjujući iskustva i informacije, da nađemo najbolje načine da održimo motivaciju i budemo još bolji i kvalitetniji u našem, prilično zahtevnom, poslu.



#### **VI.IV. Motivacija i nagrađivanje terenskih radnika**

**Nagrađivanje terenskih radnika**, kao i **motivacija za rad**, sastavni su deo rukovođenja, odnosno koordinacije. Nakon supervizije sledi stimulacija, odnosno stalan proces motivisanja terenskih radnika. Posao koji obavljaju zahtevan je i težak, te su im motivacija i stimulacija neophodne da bi istrajali i da ne bi odustajali. Terenski radnici i sami kažu da im je povratna informacija od same dece, porodica, tj. korisnika najveći podstrek da nastave da rade. Takođe, značajna je zahvalnost koju primaju od strane organizatora terenskog rada, dobromerni i srdačno ophođenje kolega u organizaciji, predusretljivost, zajednička druženja i obeležavanja značajnih datuma za organizaciju. Sve ovo ne košta gotovo ništa, a terenskim radnicima je važno i stimulativno. Terenski radnici koriste resurse organizacije, na raspolaganju su im kancelarija, oprema i kancelarijski materijal, kako za obavljanje poslova predviđenih ovim programom, tako i za druge njihove aktivnosti, kada im je potrebno.

**Stimulacija i motivacija** za terenske radnike mogu biti, kako smo u tekstu već napomenuli, i obuke, koje se organizuju besplatno. Međutim, stimulacija može biti i konkretna, materijalne prirode, u zavisnosti od mogućnosti same organizacije. CPZV praktikuje da terenske radnike nagrađuje uključivanjem u događanja u civilnom sektoru ali i šire, kroz učešće u konferencijama, studijskim posetama, obukama drugih organizatora, itd. Terenskim radnicima neophodno je povremeno odati priznanje za rad, pohvaliti ih, ne čekati za to neki poseban trenutak, već im iskazati priznanje za dobro obavljen posao ili za postignut uspeh u radu. Obezbeđivanjem različitih ulaznica za kulturne događaje u gradu, dodelom poklona i vaučera, zahvalnicama kao i, u nekim situacijama, novčanim nadoknadama koje su simbolične ali značajne za istrajnost u radu, trudimo se da im se zahvalimo za zalaganje. Važno je da je odavanje priznanja od strane organizatora terenskog rada iskazano u pravom trenutku, iskreno, spontano, i na jasan i pozitivan način.

Kako se mladi saradnici na ovaj način osnažuju i razvijaju, iz njihovih redova regrutujemo i saradnike koji se angažuju na drugim projektima. CPZV je do sad angažovao dve nove saradnice na poslovima koordinacije radioničarskog rada i koordinacije terenskog rada.

Terenskim radnicima neophodno je omogućiti redovne sastanke. Na sastancima se informišu o dešavanjima unutar organizacije, ali i prenose svoja iskustva sa terena i razmenjuju ih međusobno. Razmena iskustava doprinosi stvaranju timskog duha, osećaja pripadnosti organizaciji, zajedničkog zalaganja i uvida u doprinos terenskog rada u celini. Ovi sastanci, pored informativnog karaktera, vrlo su često stimulacija pa se pomoću njih održavaju i grade entuzijazam i motivaciju.

Terenski rad je vrlo zahtevan jer se odvija u naseljima, u različitim vremenskim okolnostima. Upravo stoga neophodno je voditi računa **o zdravlju i bezbednosti terenskih radnika**. U dokumentu koji se odnosi na prava i obaveze terenskih radnika u CPZV-u, bezbednost je i pravo ali i obaveza svakog terenskog radnika.

Kao i svi programi, i program terenskog rada nosi **brojne rizike**. Između ostalog, može da se desi da terenski radnici ne pokazuju dovoljno odgovornosti, profesionalnosti, da prave greške i propuste. Neki od njih nisu dorasli zadatku koji im je poveren, ili pak zloupotrebjavaju resurse organizacije ili svoju poziciju. Važno je da organizator terenskog rada prepozna rizike, da proceni njihovu učestalost i da proveri da li se mogu prevazići. U slučaju da su rizici i izazovi takvi da ih je teško prevazići, pribegava se **otpuštanju** konkretnog terenskog radnika i pronalaženju adekvatne zamene sa „liste čekanja“. Vrlo često će se desiti da na samom početku terenski radnici odustanu, kada se suoče sa uslovima života dece u nehigijenskim naseljima, da ipak zaključe da to nije za njih, i organizator terenskog rada to bi trebalo da prihvati i razume. Ne treba ljudima to uzeti za zlo, jer je svakako bolje na početku odustati i iskreno proceniti da nešto ne možemo da radimo, te da se posvetimo nekom poslu koji je za nas prihvatljiviji. CPZV podržava terenske radnike u njihovim odlukama i upravo zato naš tim je stabilan i istrajan, sa jasnom motivacijom da se pomogne deci na ranom uzrastu.

## VII SADRŽAJ CPZV PROGRAMA TERENSKOG RADA U NEFORMALNIM ROMSKIM NASELJIMA U NOVOM SADU

### Glavne aktivnosti terenskih radnika, prema iskustvu CPZV-a:

- *Procena stanja* u kome se porodica ili pojedinac nalaze: fizički i materijalni uslovi života, procena situacije u porodici (eventualno zlostavljanje, zanemarivanje, podela uloga), procena stanja dece (uzrast, obrazovni status, uključenost u socijalne tokove, itd.);
- *Planiranje narednih koraka delovanja i sprovodenje istih*, zasnovanih na proceni stanja: planiranje specifičnih aktivnosti za rad na zatečenim problemima na terenu i realizacija istih (uspostavljanje optimalnog kontakta za razvoj deteta, edukativne aktivnosti sa roditeljima, informativna podrška za ostvarivanje osnovnih prava u zajednici).

### Procena stanja

Prilikom uspostavljanja prvog kontakta, sprovodi se procena stanja porodice i u skladu sa tim planiraju se dalje intervencije i određuje cilj rada sa konkretnom porodicom. Procenjuju se, pre svega, opšti materijalni uslovi u kojima porodica živi. To podrazumeva izgled i opremljenost kuće, broj članova porodice, postojanje kupatila, izgled prostora u kojem deca borave, jedu, spavaju, postojanje grejnih tela, bezbednost prostora za kretanje male dece, opremljenost tehnološkim sredstvima (npr. postoje li u domaćinstvu televizor, kompjuter), snabdevenost igračkama (vrsta igračaka) i edukativnim materijalom (olovke, sveske, bojice, dečje knjige), itd. Budući da je većina Roma veoma siromašna, nije uvek jasno da li određeno ponašanje i životni stil predstavljaju izvorni i autentični kulturni čin, ili pak nuždu koja proističe iz siromaštva. Tokom procene, posmatra se i fizički izgled dece i ostalih ukućana (higijenske navike, odeća, odgovarajuća obuća), što takođe svedoči o materijalnim i socijalnim prilikama u porodici. Uočavaju se i međusobni odnosi u porodici (među supružnicima, decom, decom i roditeljima) kako bi se stekao uvid u to ko je zadužen za vaspitanje, donošenje odluka, ko najčešće provodi vreme sa decom, na koji način i sl. Takođe se obraća pažnja i na odnos prema samim terenskim radnicima, pri čemu se procenjuje koliko je porodica prijemčiva za saradnju i motivisana za rad. Na osnovu svih ovih zapažanja formira se prvi utisak o porodici i njenim članovima i u skladu sa tim predlažu se mere daljeg rada i razrađuju ideje o ciljevima i načinima sprovođenja intervencija. Praksa je da u određene porodice idu uvek isti terenski radnici u paru, pre svega da bi se uspostavio odnos poverenja između porodica i terenskih radnika. Ova praksa se takođe sprovodi kako bi se kontinuirano

mogao pratiti napredak dece koja su obuhvaćena programom, kao i porodica. Posete porodicama vrše se po dogovorenoj dinamici, dva puta nedeljno, u vreme koje terenski par dogovori sa članovima porodice ili fleksibilno, po proceni terenskog para (kada su deca kod kuće i bar jedan od roditelja ili staratelja). Praksa je da se porodica odnosno deca nikako ne posećuju ukoliko nisu prisutni roditelji ili staratelji u kući.

Svaka terenska aktivnost beleži se u posebnoj formi. Na početku smo radili tako što smo pisali izveštaj posle svake radionice, a kasnije je uveden dnevnik koji je zamenio pojedinačne izveštaje (videti u prilozima).

## Aktivnosti na terenu podrazumevaju sledeće:

### *vII. Rad sa roditeljima*

Osim neposrednog rada sa decom, nezaobilazan i podjednako važan aspekt terenskog rada jeste i **savetodavni rad sa roditeljima**. S obzirom na to da očevi veći deo vremena provode van kuće zarađujući novac (sakupljajući i prodajući sekundarne sirovine i sl.), ovaj aspekt rada uglavnom se odnosi na rad sa majkama. Osnovni cilj ovih aktivnosti jeste podizanje svesti o značaju rane stimulacije i predškolskog obrazovanja za decu, kao i motivisanje roditelja da neke od ponuđenih aktivnosti i sami nastave da sprovode sa decom, koristeći materijale i sredstva koja su im dostupna u njihovom okruženju. Roditelji se edukuju o značaju obrazovanja njihove dece, praćenju i unapređenju dečjeg razvoja, dečjim i roditeljskim pravima, vaspitnim postupcima, itd.

Savetodavni rad ogleda se i u osnaživanju roditeljskih kompetencija, informisanjem roditelja o uobičajenim razvojnim karakteristikama dece određenog uzrasta, kao i u pružanju pomoći roditeljima da određena ponašanja svoje dece razumeju u svetu razvojnih promena i postignuća. Takođe su česti razgovori o zdravstvenom stanju dece, važnosti redovnih lekarskih pregleda, kao i upućivanje na lekarske preglede, ukoliko se primeti potreba za tim. Terenski radnici pružaju i socio-emocionalnu podršku roditeljima, pružajući im priliku da razgovaraju o bilo kakvim teškoćama i problemima sa kojima se u datom trenutku suočavaju. Zastupljenost ovakvih intervencija, kao i njihova efikasnost, razlikuju se od porodice do porodice. Neke majke su se pokazale veoma spremnima na saradnju, dok su druge bile prilično nezainteresovane i bilo ih je veoma teško motivisati za ovakav rad.

## **Informativna podrška**

Prosečna romska porodica najčešće je veoma slabo uključena u institucije sistema i izolovana je od savremenih društvenih tokova, stoga su terenski radnici roditeljima neretko izvor informacija i kada su u pitanju različiti problemi vezani za administrativne i pravne poslove – gde izraditi zdravstvenu knjižicu, lična dokumenta, kakva je procedura, kako prikupiti potrebne dokumente, kako napisati molbu, žalbu i sl. Terenski radnici najčešće raspolažu većim brojem informacija, kao i uvidom u šиру perspektivu problema, a ukoliko, pak, nemaju potrebne informacije, mogu se raspitati o procedurama do sledeće posete ili usmeriti roditelje na osobe koje imaju prave informacije o tome.

Jedan od veoma važnih zadataka terenskih radnika jeste i informisanje roditelja o proceduri upisa dece u redovno predškolsko obrazovanje i o pravima koja ostvaruju kao pripadnici nacionalnih manjina i marginalizovanih grupa. Informativna podrška, posmatrano u globalu, ima cilj da s vremenom jača kapacitete ugrožene populacije da sama zastupa svoje interesе, kao i da preuzima određene odgovornosti.

Iako postoje različite usluge kojima se pružaju različite vrste podrške (pravna pomoć od strane OCD-a, zdravstvene medijatorke, pedagoški asistenti, centar za socijalni rad, itd.) naše iskustvo govori da na terenu i dalje ogroman broj porodica nema osnovne informacije o svojim pravima a da ih ne ostvaruje iz različitih razloga, ne samo zbog nedovoljne informisanosti nego i zbog nedostatka finansijskih sredstava, kapaciteta pojedinaca da sa razumevanjem učestvuju u različitim administrativnim procedurama, itd.

## **Materijalna pomoć**

Prema rezultatima istraživanja navedenim u publikaciji *Umetnost preživljavanja: Gde i kako žive Romi u Srbiji*, gotovo dve trećine ispitivanih romskih porodica (64,7%) svoj materijalni položaj ocenjuju kao loš i nepodnošljivo loš, a 11,4% ocenjuje svoj materijalni položaj kao veoma dobar i dobar (Jakić i Bašić, 2015). Uzimajući u obzir teške materijalne uslove u kojima ove porodice žive, u okviru projekta predviđena je i jednokratna materijalna pomoć u vidu higijenskih paketa koji su namenjeni porodicama uključenim u aktivnosti terenskog rada, kao vid dodatne podrške. Ovo se pokazalo i kao dobar način motivisanja za saradnju i povećanje obuhvata porodica.

## vII.II. Rad sa decom

Osnovni cilj terenskih poseta jeste stimulacija ranog razvoja dece predškolskog uzrasta kroz različite edukativne, kreativne i stvaralačke aktivnosti. Ciljna grupa su deca uzrasta 0–5,5/6 godina, međutim, homogena struktura grupe u praksi se teško postiže.

Aktivnosti koje terenski radnici osmisle veoma su privlačne i starijoj deci, te se neretko u grupi nađu sva deca (od najmlađeg do školskog uzrasta) koja se u trenutku posete nalaze u naselju. Zbog toga je plan terenskih poseta najčešće okviran i fleksibilan, a sama realizacija aktivnosti umnogome zavisi od strukture konkretne grupe sa kojom se u datom trenutku radi. Princip rada razlikuje se od naselja do naselja. Ukoliko za to postoje prostorne mogućnosti, sva deca se okupe u namenskim učionicama, tzv. kontejnerima, gde se realizuju grupne aktivnosti (ovakav način rada karakterističan je za naselje Bangladeš). U drugim naseljima, aktivnosti se uglavnom odvijaju na otvorenom ili u porodičnim kućama.

Cilj svih ovih aktivnosti jeste stimulacija određenih aspekata razvoja, kako bi deca koja žive u neformalnim romskim naseljima dobila priliku za sticanje kompenzatornih iskustava i time se na razvojnem planu približila vršnjacima iz opšte populacije. Kada su u pitanju razvojna dostignuća, u pogledu krupne motorike i socio-emocionalnog razvoja, romska deca predškolskog uzrasta ne zaostaju mnogo za svojim vršnjacima. Međutim, fina motorika kod mlađe dece nešto je slabije razvijena. Veliki broj njih ne ume da drži olovku, te su, u svrhu stimulacije ovog aspekta razvoja, u radioničarskom radu često korištene bojice, flomasteri, kolaž-papir i makaze, obojeno testo, plastelin, suvo lišće, vodene boje, krede. Upotreborom ovog didaktičkog materijala deca su razvijala grafomotoriku i vizuelno-motornu koordinaciju, a uz to su učila i da razlikuju osnovne geometrijske oblike i boje, i da raspoznaju strane tela, u čemu su takođe ispoljavala teškoće. Na ovaj način podsticana je i kreativnost, mašta i umetničko izražavanje koji su od izuzetne važnosti za razvoj u ovom periodu. Takođe, imitativne igre u kojima se igraju situacije iz svakodnevnog života mogu biti od velikog značaja. Kroz radioničarski rad, deca su dobijala informacije i učila o najrazličitijim temama, kao što su saobraćajna kultura, prirodne pojave, biljni i životinjski svet, orientacija u vremenu i dr.

Sve ove aktivnosti pripremale su decu za predškolski sistem u koji tek treba da budu uključena i omogućavale im da na lakši način pristupe obavezama koje sa njim dolaze. Govor je takođe aspekt razvoja koji je potrebno dodatno stimulisati i podržati. To je postizano čitanjem i pričanjem priča, slikovnicama, učenjem pesmica. Tokom rada, pažnja je posvećivana i slobodnim aktivnostima, najčešće igrama na otvorenom, što je doprinosilo stvaranju toplog emocionalnog

okruženja, a to je deci naročito prijalo. U igri se ostvaruje aktivan odnos pojedinca sa drugom decom i odraslima, bude se njegove integrativne emocije i proširuje socijalno iskustvo.

### **vii.iii. Saradnja u zajednici**

Da bi aktivnosti terenskog rada ispunile svoju osnovnu svrhu, saradnja u zajednici od suštinskog je značaja.

Organizacija koja je nosilac terenskog rada treba da razvija mrežu saradnje u lokalnoj zajednici i da maksimalno koristi raspoložive institucionalne mehanizme. U 20 opština u Srbiji, na primer, postoje mobilni timovi za inkluziju Roma. Takođe, postoje koordinatori za romska pitanja, pedagoški asistenti, zdravstvene medijatorke. Ne treba zaboraviti i službu za besplatnu pravnu pomoć, instituciju lokalnog ombudsmana (ukoliko postoji).

Centar za socijalni rad je ustanova koja je okosnica sistema socijalne sigurnosti u lokalnoj zajednici, i zato je veoma važno da organizator terenskog rada bude prepoznat od strane centra za socijalni rad kao partner, kako bi njihove aktivnosti bile komplementarne. Centar za proizvodnju znanja i veština je kroz iniciranje Intersektorske mreže za decu u Novom Sadu (tekst protokola o umrežavanju je u prilozima) otvorio put razvijanju saradnje u različitim aspektima, pa i kad je terenski rad odnosno podrška ranom razvoju dece u pitanju. Ugovor o saradnji sa predškolskom ustanovom i realizacija dela aktivnosti u njihovim prostorijama dobar je preduslov za dalje uključivanje dece u obrazovni sistem.

Izazov mogu da predstavljaju inicijalni koraci u uspostavljanju saradnje i partnerskog odnosa sa ustanovama iz javnog sektora. Na osnovu dosadašnjih rezultata, postignutih u radu značajnog broja organizacija civilnog društva, pre svega romskih, kao i pomenutih institucionalnih mehanizama ali i u inicijativama na nacionalnom nivou, sve je izvesnije da će terenski rad kao deo sistema podrške romskim porodicama i deci u uključivanju u društvenu zajednicu biti sve važniji.

## VIII PRILOZI

### I. ISKUSTVA TERENSKIH RADNIKA

#### Prvi kontakt sa korisnicima

Direktan rad sa korisnicima veoma često je težak i zahteva od nas da se potpuno posvetimo i podržimo naše korisnike. Empatija (saosećanje) je izuzetno važna, ali svakako moramo voditi računa da naš odnos korisnici ne dožive kao sažaljenje jer niko ne želi da ga drugi sažaljevaju. Granica između empatije i sažaljenja vrlo je tanana i za to su nam neophodni iskustvo, veštine i znanje, a naročito poznavanje kulturnih obrazaca korisnika sa kojima radimo.

Iako su terenski radnici profesionalci u svojoj oblasti, nemoguće je izbeći stereotipe i predrasude sa kojima se svi borimo i koji su deo našeg svakodnevnog života. Zadatak terenskih radnika je da korisnike posmatraju kao partnere u ovom poslu, te da ih ne osuđuju i ne kritikuju. Njihov zadatak je i da upoznaju svoje korisnike, decu i porodice u pravom svetlu, da pokažu razumevanje za probleme sa kojima se oni susreću i za njihov način života. Moguće je da se način života naših korisnika razlikuje od života terenskog radnika, ali njegov zadatak je da bude fleksibilan, tolerantan, da promoviše vrednosti koje nosi iz organizacije koja je organizator terenskog posla. Takođe, sasvim je legitimno da, ukoliko ne može da se bavi ovim poslom, odustane. Naravno, uvek je potrebno obezbediti malo vremena i nekoliko poseta kako bi terenski radnik sam odlučio da li ima kapacitete da se bavi ovim poslom. A terenski radnici koji su dugo aktivni, najbolje znaju koliko lep može da bude ovaj posao!

#### Kako izgleda prvi kontakt sa korisnicima?

Terenski radnici odlaze u neformalna romska naselje gde rade sa decom i porodicom. Mnogi od angažovanih terenskih radnika nikada ranije nisu imali priliku da posete romsko naselje. Zadatak koordinatora je da ih upozna sa situacijom i pripremi na moguća iznenadenja, kako bi se preveniralo moguće odustajanje.

Navodimo neka od najvažnijih pravila uspešne komunikacije sa korisnicima, na terenu, kojih treba da se pridržavaju terenski radnici:

- Govorite jasno, jezikom koji je razumljiv korisnicima, bez preterane upotrebe stručnih termina.
- Budite otvoreni za komunikaciju, spremni na pitanja i odgovore.
- Budite spontani, opušteni, sigurni u sebe.
- Ukoliko su vaši korisnici romske nacionalnosti, nije nužno da naučite romski jezik da biste se razumeli. Većina Roma poznaje i koristi srpski jezik. Bitnije je da poznajete kulturu, tradiciju i običaje specifične za romski narod.
- Naravno, ako ne govorite isti jezik, teže ćete se razumeti međusobno, ali ako neko nešto hoće i ako su obe strane raspoložene za saradnju, sigurno će se naći i način i zajednički jezik.
- Kada se direktno obraćate nekom iz korisničke grupe, u zavisnosti od uzrasta, obratićete se prilagođenim jezikom i predstavićete se. Takođe, daćete informacije o tome koga predstavljate, koju organizaciju, kako se zovete, zašto ste došli – koji cilj imate. Kao gest dobre volje i priateljstva uvek je lepo pružiti ruku prilikom upoznavanja.
- Nekada se može desiti da korisnici sa kojima se upoznajete nisu u prvi mah raspoloženi za saradnju, i svakako ih ne treba prisiljavati i insistirati na komunikaciji. U takvim situacijama uvek je dobro pronaći osobu koja je raspoložena za saradnju, kako bi se postepeno gradilo poverenje i odnos sa ostalim prijateljima, rodbinom, komšijama iz tog naselja. Za građenje poverenja neophodno je vreme, kao i da korisnici vide vašu spremnost da radite u njihovom interesu i bez osuđivanja.
- Nekada će se desiti da možda neko sa kim razgovarate ne govori istinu, ili da bude oštar, negativan, ili čak drzak u komunikaciji. Nije poželjno da terenski radnik ulazi u verbalne obračune sa korisnicima. Vaš zadatak je da se potrudite da ton u komunikaciji ipak bude prijatan, usmeren na zajednički cilj, pozitivan i motivišući, kako bi korisnici promenili svoj stav prema vama. U svakom naselju sigurno postoji porodica kojoj je podrška terenskog radnika prekopotrebna i neće je odbiti. To će onda biti model drugima da promene svoje mišljenje i eventualno vas pozovu na

saradnju. Porodica ima pravo na odluku i izbor terenskog radnika, kao i na odluku da ne želi ovakvu vrstu podrške.

- Ukoliko se porodica zainteresuje, zadatak terenskog radnika je da je pre svega informiše o mogućnostima i aktivnostima u programu u okviru kojeg je terenski radnik angažovan. Svaka porodica ima svoje specifičnosti, te naravno u odnosu na to i potrebu za zadovoljavanjem nekih specifičnih potreba. Ukoliko ih porodica iskaže, usmeri vas, tim je lakše raditi dalje. Međutim, vrlo često su porodice zatvorene, nisu raspoložene da same identifikuju tačke u kojima im je potrebna podrška. Tada je zadatak terenskog radnika da strpljivo radi sa porodicom i prepozna njene specifične potrebe.
- Već od uspostavljanja prvog kontakta, možete da očekujete da deca sa kojom ćete raditi (ali i ostala dece koje žive u naselju) budu veoma prijemčiva za komunikaciju, da traže vašu pažnju i da žele da provode sa vama više vremena nego što je to moguće i planirano. Upravo stoga odlasci sa terena nisu laki i potrebno je objasniti deci da ćete opet doći, i najaviti im kada će to biti. Ona će vas sa nestrpljenjem očekivati. Važno je da budete dosledni i tačni u obećanjima o vašem narednom dolasku. Na taj način se učvršćuje stečeno poverenje.

### Na šta treba paziti?

Kad prvi put idete na teren, postoje stvari i situacije na koje treba da obratite pažnju jer vas stanovnici naselja još uvek ne poznaju.

Vrlo je moguće da pomisle da ste neko od koga se plaše iz različitih razloga (vrlo često ljudi iz neformalnih naselja nemaju poverenja u sistem, u institucije). Može da se desi da vas pogrešno razumeju, te da od vas očekuju da im pomognete u nekim situacijama za koje vi niste nadležni i nemate tu mogućnost. Važno je da sa korisnicima razgovarate o tome šta vaša organizacija nudi odnosno kakvu vrstu podrške pruža. Takođe, važno je da jasno iskažete i šta je to što ne možete da pružite ili uradite. Na taj način povećavate šansu da očekivanja korisnika od vas budu realna. Verovatno će biti potrebno to ponavljati više puta, možda svaki put kada odete na teren, jer će se pojavljivati nova pitanja. No, to je način i da dodatno ispitate njihove potrebe i razmišljate o unapređenju vaše prakse.

Nekada ćete biti svedok nasilja u porodici. Vaša uloga nije da se meštate ali svakako jeste vaša uloga da nasilje ne tolerišete i da u skladu sa internim procedurama organizatora terenskog rada postupite i prijavite nasilje nadležnim u vašoj organizaciji. Oni će znati kako dalje treba postupiti i koje službe obavestiti. Ukoliko je situacija nasilja takva da je potrebna urgentna reakcija, reagovaćete u skladu sa vašom procenom na terenu. Ukoliko smatrate da je potrebna urgentna intervencija, odmah je potrebno obavestiti nadležne organe.

Kao što prava i obaveze terenskog radnika obavezuju, terenski radnik pre svega mora da vodi računa o svojoj ličnoj bezbednosti. Vaš zadatak je da brinete i o bezbednosti dece sa kojom radite. Na primer: ako vidite da se deca (koju ne poznajete) igraju sa nečim što nije bezbedno, slobodno možete da im se obratite, i objasnite zašto je to opasno i neprimereno.

Kada se deca sa kojom radite opuste u odnosu sa vama, želeće da pokažu svoju ljubav, da vas zagrle, da sede pored vas. Naravno, možete im dozvoliti, ukoliko to i vama prija. Ukoliko vama ne prija, na lep način im možete skrenuti pažnju, na primer: „Drugar, hajde, možemo da pričamo, ali ja ne volim da se grlim“ i slično. Ali nemojte ih odgurnuti od sebe! Znači, treba da dopustite fizičku bliskost (rukovanje, zagrljaj) do te mere do koje i vama prija.

Porodice sa kojima budete radili s vremenom će želeti da se pokažu kao dobri domaćini i da vas ugoste, kada ih posetite, kao prave goste koje cene i uvažavaju. Ukoliko vas zovu da uđete u kuću, možete da uđete. Ukoliko ne želite, ne možete, ne osećate se priyatno, na lep način možete reći: „Žurim, imam danas dosta posla“, „Hvala, ali treba da idem kod još jedne porodice“ i slično. Ali nemojte da odbijete bez ikakvog objašnjenja ili da obećate da ćete doći, a da sledeći put to ne učinite.

Terenski radnici svakako mogu da imaju svoj kodeks koji se, pored ponašanja u radu sa porodicama, odnosi i na odevanje. Postoje neke preporuke koje možemo izdvojiti a tiču se odevanja kada se odlazi na teren: garderoba treba da bude pristojna, prikladna za rad na terenu, za slobodno kretanje i igranje sa decom, bez skupocenih delova nakita, satova i sl. Cilj rada terenskog radnika je da podrži porodicu i dete, a nikako nije da svojim upadljivim izgledom skreće pažnju na sebe.

## II. PRIMER POZIVA ZA REGRUTACIJU TERENSKIH RADNIKA-VOLONTERA

# Konkurs za učešće u novom programu volontiranja

**Centar za proizvodnju znanja i veština (CPZV)** poziva mlade da se uključe u realizaciju projekta „Centar za rani razvoj“ i **postanu deo našeg tima kao voditelji/ke radionica i/ili terenski/e radnici/ce sa decom i roditeljima**. Svi zainteresovani mogu da se prijave slanjem svoje biografije najkasnije do 31. avgusta (u napomeni dodajte za koju ste poziciju zainteresovani).

Program podrške ranom razvoju realizuje se kroz dve celine: u prostorijama Predškolske ustanove „Radosno detinjstvo“, kroz radionice i savetodavne sesije za roditelje, kao i putem terenskog rada u neformalnim romskim naseljima.

U naš tim primamo mlade, motivisane, kreativne i empatične osobe koje imaju dovoljno vremena da se uključe u ovaj program.

Centar za rani razvoj odgovara na potrebe dece, starosti od 0 do 6 godina, i njihovih roditelja. Prednost pri korišćenju usluga imaju deca koja nisu uključena u vaspitno-obrazovni sistem. Program je usmeren na ove grupe pre svega zato što nisu obuhvaćene nikakvim sistemom podrške, izuzev onih koji primaju novčanu socijalnu pomoć.

Programom se jačaju kompetencije roditelja i stimuliše razvoj dece, čime se povećavaju potencijali dece za adekvatnije praćenje vaspitno-obrazovnih sadržaja u okviru sistema u starijem uzrastu.

Za sve dodatne informacije možete nas kontaktirati putem telefona \_\_\_\_\_ ili e-maila \_\_\_\_\_.

### III. PRIMER PRIJAVNOG FORMULARA za potencijalne terenske radnike volontere/ke

Naziv programa

#### 1. Opšte informacije:

Ime i prezime:

Godina rođenja:

Adresa:

Telefon:

E-mail:

Fakultet:

Smer:

Godina studija:

Navedite u par rečenica šta Vas motiviše da volontirate u programu Centar za rani razvoj.	
Da li imate predhodno iskustvo u radu sa decom predškolskog uzrsta, posebno u radu sa decom uzrasta od 1 do 3 godine?	
Šta biste izdvojili kao vaše osobine, specifične veštine?	
U kom pravcu biste želeli da se profesionalno razvijate? Možete navesti i oblasti, dodatne edukacije za koje ste zainteresovani.	

*Ukoliko ste zainteresovani za volontersko angažovanje u Centru za rani razvoj, molimo vas da popunjen prijavni formular dostavite na mejl adresu [ranirazvojnovisad@gmail.com](mailto:ranirazvojnovisad@gmail.com) do 26. 2. 2016. godine.*

#### IV. PRIMER POPUNJENOG FORMULARA ZA IZVEŠTAJ TERENSKIH RADNIKA

Datum izlaska na teren	21. 2. 2015.
Imena terenskih radnika	
Vreme	12–15h
Lokacija – porodica	Romsko neformalno naselje – Adice
Da li je prvi kontakt	Prvi kontakt
Cilj terenske posete	
Opis intervencije	Ovo je bio prvi kontakt sa porodicom, a cilj je bio mapirati porodicu i upoznati se sa njenim članovima.
Imena korisnika  Fizički opis, opis ponašanja	Ispred jedne kuće u naselju, čekala nas je XY, mlada gospođa sa nasmejanom petomesecnom bebot u rukama. Posle kraćeg razgovora sa njom, saznali smo da ima petoro dece. Njen suprug se bavi sakupljanjem sekundarnih sirovina, i u vreme posete nije bio u naselju, ali nam je XY pričala kako joj je on velika podrška i kako joj puno pomaže oko dece. Uputila nas je i u to da njene dve čerke imaju problema u školi, da ne mogu da nauče da pišu i da su ponavljale prvi razred.
Opis uslova u kojima porodica živi	Supruga i majka, XY, ima petoro dece: jedno od 7 godina, dvoje od 6 godina, jedno od 3 godine i jedno od 5 meseci. Deca nose očeve prezime: -. Ovo je bio prvi kontakt sa porodicom i čini se da je bio uspešan, pošto je majka XY veoma rado pristala na buduću saradnju sa nama.
Napomene	

## V. AGENDE OBUKA ZA TERENSKE RADNIKE

### Obuka terenskih radnika za podršku ranom razvoju dece u neformalnim romskim naseljima u Novom Sadu

#### Opšti ciljevi obuke:

- Povećati nivo znanja o romskom pitanju
- Unaprediti svest o značaju i načinima podrške ranom razvoju dece u neformalnim romskim naseljima
- Razviti veštine i znanja potrebna za terenski rad

#### **1. modul Program obuke**

#### Konkretni ciljevi I modula:

- Do kraja obuke učesnici će unaprediti znanja o položaju Roma u Srbiji
- Steći će dodatna znanja o socijalnoj inkluziji, stereotipima, predrasudama i diskriminaciji Roma
- Razumeće osnovne postavke u podršci ranom razvoju na lokalnom nivou

10.00–11.30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uvod u rad</li><li>• Predstavljanje projekta</li><li>• Ko su Romi i koliko ih poznajemo</li></ul>
11.30–11.50	<i>Pauza za kafu</i>
11.50–13.30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stereotipi, predrasude i diskriminacija Roma u Srbiji i okruženju</li><li>• Položaj Roma u Srbiji – potrebe i problemi</li></ul>
13.30–14.00	<i>Pauza za ručak</i>
14.00–15.30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uloga podrške ranom razvoju dece u inkluziji Roma</li><li>• Uloga aktera u lokalnoj zajednici u inkluziji Roma</li></ul>
15.30–15.50	<i>Pauza za kafu</i>
15.50–17.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dogovor o daljim koracima</li><li>• Ocena uspešnosti i završetak obuke</li></ul>

## 2. modul

### Program obuke

#### Konkretni ciljevi II modula:

- Upoznati učesnike sa metodologijom terenskog rada u radu sa ranjivim populacijama
- Razvijati veštine i kompetencije učesnika potrebne za uspešan rad na terenu
- O sposobiti učesnike za rad na terenu

10.00–11.30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uvod u rad</li><li>• Geografski položaj romskih neformalnih naselja u NS</li><li>• Terminologija terenskih radnika</li></ul>
11.30–11.50	<i>Pauza za kafu</i>
11.50–13.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teorijske osnove terenskog rada</li></ul>
13.00–13.30	<i>Pauza za ručak</i>
13.30–15.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Osobine terenskih radnika</li><li>• Ocena uspešnosti i završetak obuke</li></ul>

### 3. modul

#### Program obuke

##### Konkretni ciljevi III modula:

- Upoznati učesnike kako da postupaju u stresnim i konfliktnim situacijama
- Razvijati veštine i kompetencije učesnika potrebne za uspešan rad na terenu
- Učesnici sami kreiraju procedure prema kojima će raditi
- Osposobiti učesnike za rad na terenu
- Osposobiti učesnike za uspešno izveštavanje

10.00–11.30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uvod u rad</li><li>• Faze rada na terenu</li></ul>
11.30–11.50	<i>Pauza za kafu</i>
11.50–13.30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etički kodeks</li><li>• Rad sa teškim pojedincima i grupama</li></ul>
13.30–14.00	<i>Pauza za ručak</i>
14.00–15.30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Izrada pravilnika o radu</li></ul>
15.30–15.50	<i>Pauza za kafu</i>
15.50–17.00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Izveštavanje</li><li>• Ocena uspešnosti i završetak obuke</li></ul>

## VI. PRIMER OPISA POSLA TERENSKOG RADNIKA

Posao terenskog radnika podrazumeva izvođenje terenskih aktivnosti na nedeljnom nivou – svaki par organizuje dve aktivnosti nedeljno.

Glavne aktivnosti terenskih radnika/ca su:

- uspostavljanje kontakta sa trudnicama i roditeljima,
- motivisanje roditelja da se uključe u organizovane savetodavno-edukativne aktivnosti,
- davanje informacija o drugim uslugama u zajednici,
- pisanje izveštaja o obavljenom terenskom radu.

Poseban fokus prvenstveno će biti na davanju praktičnih saveta na licu mesta, trudnicama, porodiljama, i uopšte majkama, o ličnoj higijeni, nezi, ishrani, kupanju, i poboljšanju kvaliteta brige o detetu od 0 do 5,5 godina.

Terenski radnici/ce nose na teren didaktičke materijale sa potrebnom opremom za rad, i učestvuju u podeli higijenskih paketa porodicama sa kojima sarađuju.

Terenski radnici su u obavezi da prisustvuju supervizijskim sastancima.

Za svoj rad odgovaraju koordinatoru terenskog rada, i koordinatoru programa za decu.

## VII. DNEVNIK TERENSKOG RADNIKA

Datum	Teren	Tema	Učesnici radionice	Opis rada	Terenski par

## VIII. AKTIVNOSTI KOJE TERENSKI RADNICI SPROVODE SA DECOM U PRISUSTVU RODITELJA

Tema	Opis aktivnosti	Svrha aktivnosti
Sneško	Umetnička radionica: Deca su pravila Sneška Belića na papiru od vate, kolaža, papira u boji, krep-papira, vunice, tkanine i dr. Deca su morala sama da kidaju vatu i da prave sitne loptice, koje bi potom lepila u iscrtanu siluetu Sneška. Potom su ga ukrašavala.	Razvoj fine motorike, koordinacije oko–ruka. Kreativno izražavanje.
Zimske čarolije	Umetnička radionica: Slobodna aktivnost crtanja pojmove vezanih za zimu i zimske čarolije. Deci je dato mnoštvo materijala kao izbor za korišćenje u crtaju.	Podsticanje asocijativnih procesa, mašte, slobodnog izražavanja.
Pesmice + čestitke za Dan zaljubljenih	Umetnička radionica: Deci smo puštali pesmice uz koje su ona crtala i pravila čestitke.	Stimulacija razvoja, asocijativnog mišljenja, bogaćenje rečnika, kroz auditivnu stimulaciju. Poboljšanje kvaliteta auditivne percepције.
Usvajanje boja	Slobodne aktivnosti: Na prethodnim radionicama deca su načila koje su osnovne boje, uz pomoć gusenice. U toku ove radionice, kroz crtanje i gledanje slika učila su koje sve boje postoje.	Stimulacija razvoja asocijativnog razmišljanja, učvršćivanje upamćenih termina.
Slobodna igra: Plastelin	Umetnička radionica: Mešenje plastelina ili testa i pravljenje različitih oblika. Ponavljanje boja.	Razvijanje fine motorike uz oslanjanje na ranije upamćeno. Učvršćivanje ranije stečenih znanja.
Čestitke za 8. mart	Umetnička radionica: Slobodno crtanje i pravljenje čestitki od različitih materijala (flomasteri, bojice, kolaž, tkanina i dr.).	Upoznati se sa pojmom i svrhom čestitki, naučiti načine izražavanja zahvalnosti, i pružanja podrške kroz formu čestitke. Uz to, bogaćenje asocijativnih procesa, ohrabrvanje mašte i kreativnog izražavanja.
Pesmice o mami!	Edukativna radionica: Učenje pesmica „Najlepša mama na svetu“, „Moja mama divno priča“ i „Moji mama i tata“.	Stimulacija lingvističkog razvoja kroz bogaćenje rečnika, poboljšanje kvaliteta auditivne percepције, usvajanje pojmove putem slušanja. Ohrabrvanje

		izražavanja emocija i zahvalnosti (rad na odnosu roditelj–dete).
Proleće i priroda: Crtanje uz priču	Edukativna radionica: Učenje o godišnjim dobima i priče vezane za svako godišnje doba. Ispitivanje dece kada je toplo, kada je hladno, koje im je najlepše godišnje doba, na šta ih asociraju reči: proleće, zima i dr. Na kraju radionice pustili smo ih da nacrtaju nešto na šta su prvo pomislili kada se kaže reč <b>proleće</b> .	Stimulacija razvoja asocijativnog i funkcionalnog razmišljanja. Stimulacija iskustvenog zaključivanja. Davanje slobode kreativnog i maštovitog izražavanja.
Učenje slova: Azbuka	Edukativna radionica: Učenje slova azbuke. Na karticama su ispisana velika i mala slova sa pojmom koji počinje na slovo sa kartice. Tokom ove radionice smo se igrali nabranjanja i prisećanja što više reči koje počinju na slovo koje pokazujemo.	Usvajanje funkcionalnih znanja, stimulacija asocijativnog razmišljanja, i produkovanja.
Slobodna igra: Prvoaprilske šale	Sportska radionica: Deca su se okupila napolju i kroz različite aktivnosti vežbala grubu motoriku, koordinaciju ekstremiteta i dr. „Care, care, koliko ima sati?“, „Školice“, „Između dve vatre“ i dr.	Stimulacija razvoja sinapsi kroz razvoj motorike. Stimulacija usvajanja kvalitetnih vrednosti kroz negovanje zdravih, sportskih aktivnosti.
Dimenzije	Edukativna radionica: Upoređivanje veće–manje, uz pomoć loptica različitih veličina. Razvrstavanje: u jednu posudu male, u drugu posudu velike. Usložnjavanje zadatka, razvrstavanje i po bojama. Potom slobodna igra: deca nam daju lopticu određene boje.	Stimulacija razvoja asocijativnog mišljenja, uviđanja odnosa između pojmove, konceptualne povezanosti.
Dimenzije	Edukativna radionica: Ponavljanje dimenzije veće–manje. Upoređivanje predmeta po dužini (duže–kraće). Redanje štapića po dužini. Usložnjavanje, redanje po boji.	Stimulacija razvoja asocijativnog mišljenja, uviđanja odnosa između pojmove, konceptualne povezanosti.
Lavirint	Edukativna radionica: IsCRTavanje lavirinata različitih veličina i težina.	Vežbanje koordinacije oko–ruka, stvaranje novih sinaptičkih veza.

## IX. PROTOKOL O SARADNJI U OBLASTI BRIGE O DECI U GRADU NOVOM SADU

Pozivajući se na Konvenciju UN o pravima deteta, Evropsku socijalnu povelju, Evropsku agendu o pravima deteta, Strategiju za prava deteta 2012–2015, Savet Evrope, Milenijumske razvojne ciljeve, druge odluke, preporuke i izveštaje Ujedinjenih nacija, Evropske komisije, Evropskog parlamenta i Saveta Evrope koje se odnose na unapređenje položaja dece kao i Nacionalni Plan akcije za decu Republike Srbije.

U cilju uspostavljanja strateškog i sistematskog okvira za unapređenje položaja dece u Novom Sadu, kroz uspostavljanje fleksibilnog modela intersektorske saradnje aktera na lokalnom nivou, osmišljenog prema konkretnim potrebama i okolnostima dece, koji treba da olakša obavljanje svih funkcija zajednice kojima se gradi optimalno okruženje za život i razvoj sve dece, uspostavlja se **Novosadska mreža za decu**.

Protokolom se definišu:

- osnovni principi Mreže,
- principi saradnje,
- oblici i načini saradnje među stranama potpisnicama,
- procesi u kojima strane potpisnice učestvuju u realizaciji saradnje

### Član 1

Osnovni principi na kojima će se zasnivati saradnja u okviru ove Mreže su principi Konvencije o pravima deteta:

- Najbolji interes deteta;
- Pravo na život, opstanak i razvoj;
- Participacija dece i
- Nediskriminacija.

Pored toga, Mreža će se u svom radu rukovoditi i ciljevima Strategije za prava deteta 2012–2015. Saveta Evrope: promocija usluga i sistema koji su prilagođeni deci, eliminisanje svih oblika nasilja nad decom, garantovanje prava deci iz ranjivih grupa, promocija participacije dece.

Ciljne grupe Mreže su deca (0–15 godina) i njihovi roditelji i staratelji odnosno svi koji na neposredan način brinu o detetu.

## Član 2

### Principi saradnje

- **Partnerstvo** – Potpisnice međusobno sarađuju na poljima gde za to postoji interes dece i zajednice.
- **Dobrovoljnost** – Potpisnice pristupaju Mreži na bazi dobre volje za uspostavljanje međusektorske saradnje koja je u najboljem interesu deteta, i u skladu sa tim definišu nivoe, načine i oblike međusobne saradnje i uzajamne podrške.
- **Transparentnost** – Konsultacije i razmena iskustava doprinose čvršćoj saradnji i poboljšanju kvaliteta programa i usluga koji se realizuju. Potpisnice Protokola publikuju i promovišu informacije o svom radu.
- **Odgovornost** – Potpisnice imaju različite vrste i nivoe odgovornosti u skladu sa zakonom, ali zajednička im je potreba za stvaranjem preduslova za primenu integrisanog i strateški zasnovanog sistema podrške deci. Potpisnice dele odgovornost za praktičnu realizaciju međusobne saradnje, pri čemu samo učešće u mreži ne podrazumeva bilo kakve finansijske obaveze osim ako je to drugim sporazumima dogovoreno.
- **Međusobno informisanje** – Potpisnice se blagovremeno međusobno informišu o svojim planovima, programima i aktivnostima.

## Član 3

### Oblasti saradnje

Unapređenje metodologije istraživanja o potrebama dece, identifikovanja problema i potreba na terenu.

Uključivanje u nacionalne, regionalne i međunarodne inicijative u oblasti zaštite prava deteta i brige o deci.

Razvijanje lokalnog okvira za praćenje, procenu i unapređenje kvaliteta usluga za decu.

Organizovanje zajedničkih akcija i drugih aktivnosti u cilju podizanja nivoa društvene svesti o potrebama, problemima i pravima dece.

Uzajamna stručna i tehnička pomoć, u cilju poboljšanja kvaliteta usluga koje se pružaju deci u Novom Sadu.

Razvijanje i definisanje jasnih procedura u saradnji između različitih institucija i organizacija i podsticanje uspostavljanja bilateralnih protokola o saradnji u brizi o deci.

Promovisanje međusektorske saradnje.

Organizovanje obučavanja i stručnog usavršavanja u relevantnim oblastima za predstavnike institucija i organizacija uključenih u Mrežu.

Pravovremeno ažuriranje informacija o članicama Mreže.

Ostali oblici saradnje koje strane potpisnice dogovore.

## Član 4

### Planiranje, koordinacija i sprovođenje aktivnosti odvijaće se kroz:

- aktivno učešće u donošenju odluka na svim nivoima, a u vezi sa strateškim pravcima Republike Srbije u oblasti zaštite prava deteta;
- planiranje i sprovođenje preventivnih aktivnosti i mera u oblasti zaštite prava deteta;
- preduzimanje koraka u okviru svoje oblasti delovanja, kako bi se deci osigurao bolji pristup uslugama u zajednici;
- planiranje aktivnosti i resursa za održivu i kontinuiranu podršku deci iz marginalizovanih grupa;
- aktivno učešće u redovnim sastancima Mreže, u cilju efikasnijeg planiranja i koordinacije aktivnosti;
- promovisanje rezultata rada Mreže i omogućavanje redovnog informisanja opštinskih tela, javnih i organizacija civilnog društva, o implementaciji aktivnosti kao i predlozima za unapređenje;
- godišnji izveštaj o aktivnostima Mreže, koji bi se uputio na adrese svih relevantnih tela kako na lokalnom, tako i na regionalnom i republičkom nivou, kao i nacionalnom koordinatoru za prava deteta, u cilju unapređenja položaja dece.

## Član 5

Potpisnice Protokola će, koristeći različite tehnike komunikacije, na njima pogodan način:

- obezbediti redovno i blagovremeno razmenjivanje informacija o svojim planovima, programima i aktivnostima;
- organizovati zajedničke tribine, forume, okrugle stolove, i druge skupove usmerene na donošenje i realizaciju dobrih javnih politika i propisa na lokalnom nivou;
- saradživati na planiranju, osmišljavanju, koordinaciji i sprovođenju aktivnosti i projekata od interesa za decu, njihove porodice i lokalnu zajednicu;
- promovisati dobre prakse u saradnji između javnih institucija i organizacija civilnog društva u oblasti brige o deci.

## Član 6

Centar za proizvodnju znanja i veština imaće ulogu koordinatora Novosadske mreže za decu.

Članovi Mreže su: lokalne ustanove socijalne zaštite, ustanove zdravstvene zaštite, obrazovne i naučne ustanove, ustanove u oblasti kulture, sporta i dr.,

mediji, organizacije civilnog društva kao i druga pravna i fizička lica koja svojim radom mogu da doprinesu unapređenju položaja dece u Novom Sadu.

Rukovodioci članova Mreže odrediće osobe za kontakt na odgovarajućim nivoima. Strane potpisnice međusobno će razmeniti liste osoba za kontakt i obaveštavati se o mogućim izmenama. Saradnja između lokalnih aktera na svim nivoima uspostavlja se direktnim kontaktom imenovanih osoba.

### **Član 7**

Strane potpisnice Protokola obavezuju se da će međusobno blagovremeno razmenjivati informacije i saznanja, koja mogu biti od uticaja na efikasno i pravilno izvršavanje poslova u oblasti brige o deci.

### **Član 8**

Strane potpisnice Protokola obavezuju se da će obezbediti efikasnu zaštitu podataka koje razmenjuju, a pre svega podataka o ličnosti, u cilju sprečavanja neovlašćenog pristupa i njihovog korišćenja, shodno važećim zakonskim propisima.

### **Član 9**

U skladu sa zajedničkom analizom položaja dece u lokalnoj zajednici, njihovih potreba, i resursa u lokalnoj zajednici, a u cilju koordinisanja aktivnosti i optimalnog korišćenja postojećih ljudskih i tehničkih resursa, strane potpisnice će planirati i izvesti zajedničke akcije u cilju efikasnije i delotvornije brige o deci.

### **Član 10.**

Novosadskoj mreži za decu mogu sukcesivno pristupati novi članovi, potpisivanjem ovog Protokola.

### **Član 11.**

Iz mreže je moguće istupiti pisanom izjavom o istupanju iz Mreže, koju potpisuje ovlašćena osoba.

### **Član 12.**

Ovaj Protokol stupa na snagu na dan potpisivanja.

U Novom Sadu, 28. aprila 2015. godine