

# VODIČ ZA PRIMENU POZITIVNOG ODSUPANJA U RADU STRUČNIH SARADNIKA

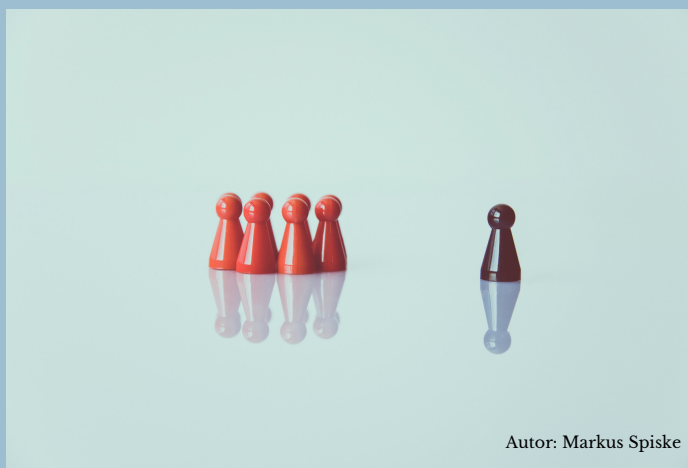
Šta je to pristup pozitivnog odstupanja?

To je pristup usmeren na rešavanje problema koji muče jednu zajednicu.

## Šta je pozitivno a šta odstupanje?

Pristup je zasnovan na praktičnom saznanju da jedan broj pojedinaca ili grupa koristi drugačije, neuobičajene prakse kako bi rešio probleme sa kojima se susreće zajednica kojoj pripadaju.

Oni se osim po strategijama koje koriste da bi rešili izazove, ne razlikuju od drugih ljudi koji ih okružuju, osim u pogledu jednog – uspeha da uz pomoć dostupnih resursa reše probleme koji muče njihovu zajednicu. Njih nazivamo **šampionima**, a njihove prakse **pozitivnim odstupanjem**.



Autor: Markus Spiske

Pristup pozitivnog odstupanja razvili su bračni par Sternin, Monique i Jerry, kada su se suočili sa zadatkom da smanje podhranjenost dece u selima u Vijetnamu. Za tada uobičajeni metod rada: dovesti eksperte da urade analizu, i potom primene agrikulturne tehnike koje daju uspeha na drugim mestima, nisu imali novca. Morali su da problemu pristupe drugačije i to su i učinili. Otišli su u selo i sa ljudima razgovarali o tome koja deca su najbolje uhranjena i koja rešenja su njihovi roditelji koristili. Tako je rođen pristup pozitivnog odstupanja

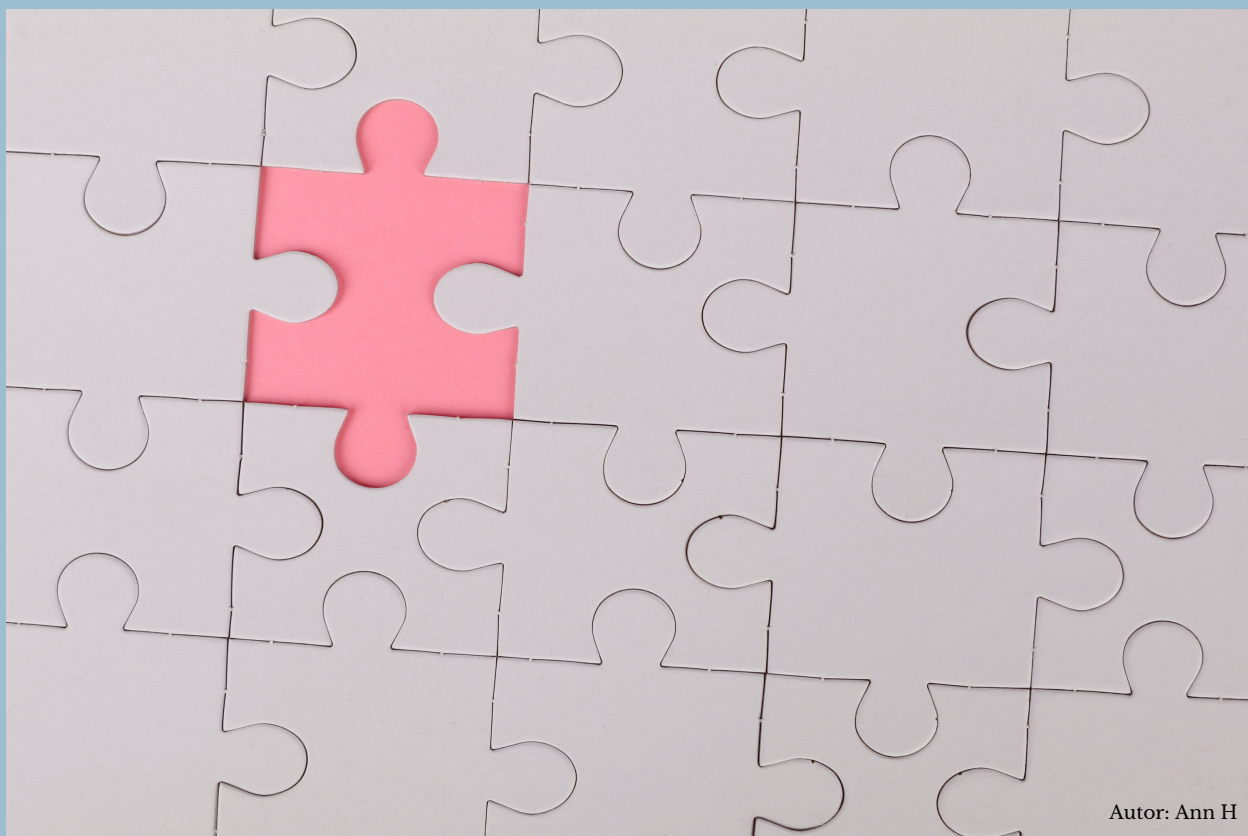
**Pozitivne prakse mogu da upražnjavaju i drugi članovi zajednice – rešenja su uglavnom jednostavna i svima dostupna.**

Pristup pozitivnog odstupanja nastoji da ih otkrije, da sa njima upozna one ljude koji se suočavaju sa izazovom za rešenje koje je pronašao šampion i da znanje o njima učini dostupnim i širem krugu ljudi. Ovim pristupom se osnažuje zajednica da uvede društvene i ponašajne promene među njene članove tako što otkriva: šampione, ohrabruje druge da od njih uče kako da reše izazov sa kojim se suočavaju i tako što će koristiti resurse dostupne svima.

Pristup pozitivnog odstupanja ne nameće rešenja već ima moto:

*Ne o meni bez mene.*

Drugi rečima: ne možete rešavati moj problem, bez mene.



# Koje korake uključuje pristup pozitivnog odstupanja?

Metodologija pozitivnog odstupanja ima pet koraka.

- 1. Definisanje problema.** Članovi zajednice – oni kojih se problem tiče, identifikuju šta ih to muči i koje bi za njih poželjno rešenje bilo. U ovoj fazi razgovara se sa različitim pojedincima i grupama koje čine zajednicu i stalno postavlja pitanje: Ko bi još trebao da bude pozvan da učestvuje u rešavanju problema? Osim toga, identifikuju se i formalni i neformalni resursi koji su na raspolaganju zajednici da reši problem. Zatim se traga za uobičajenim načinima izlaska na kraj sa problemom, koji se ne pokazuju uvek kao uspešni.
- 2. Sledi otkivanje onih koji imaju drugačiji pristup problemu i koji ga uspešno rešavaju.** Ključna pitanja koja se u ovoj fazi postavljaju su: Da li su baš svi pokušaji da se reši problem neuspešni? Postoji li neko ko je uspeo da izađe na kraj sa problemom?
- 3. U narednom koraku zajednica se upoznaje sa specifičnim praksama koje koriste šampioni da bi problem rešili.** Važno je da se veoma detaljno opišu svoje strategije i ponašanja i da se proveriti da li ona mogu biti primenjena na celu zajednicu.
- 4. U četvrtom koraku zajednica osmišljava i razvija aktivnosti kako bi drugi ljudi naučili da koriste pozitivno odstupanje.** U ovoj fazi važno je da se odgovori na pitanja: Šta, Ko, Sa kim, Kako i Koliko dugo (radi)? Zatim da se osmisle aktivnosti koje će ljudima omogućiti da praktikuju pozitivno odsutpanje u sigurnom okruženju.
- 5. U petom koraku zajednica razvija pokazatelje kojima će moći da meri, nadgleda i evaluira efikasnost inicijative i primene pozitivnog odstupanja.**

Da li pristup pozitivnog odstupanja u svom radu mogu da koriste stručni radnici centara za socijalni rad i pružaoci usluga pomoć u kući (gerontodomaćice)?

Da primenjuju ovaj pristup mogu stručni radnici centara za socijalni rad i gerontodomaćice kada se susretnu sa poteškoćama u radu sa korisnicima usluga. Na primer, nije redak slučaj da stari sumnjaju u to da li mogu da veruju drugima, uključujući i socijalne radnike i gerontodomaćice. Kada nemaju poverenja u druge, stari ne traže pomoć koja im je neophodna, a kvalitet njihovog života se smanjuje. Pristup pozitivnog odstupanja ovde može da pomogne da se identifikuju oni koji su uspešno izgradili poverenje sa starima i da nas druge nauče kako i mi da koristimo njihova rešenja.

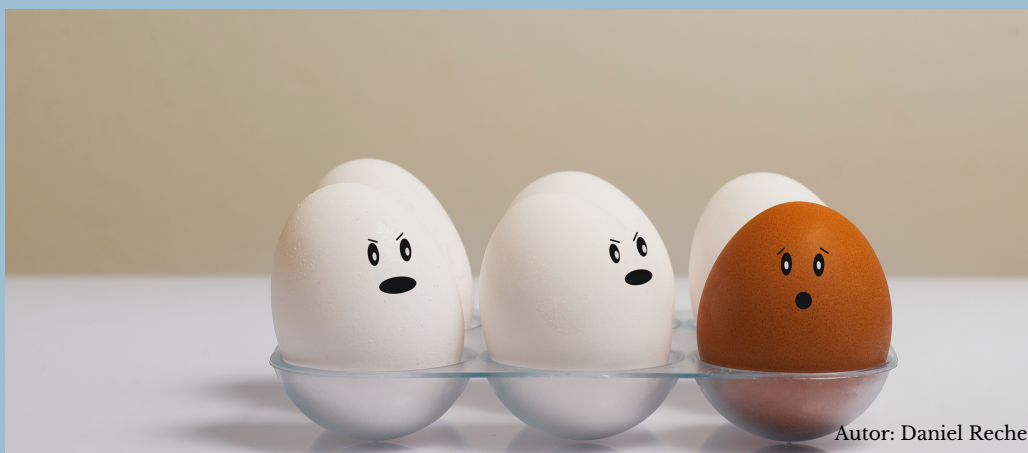
Postoji i jedno *Ali!*

Pristup pozitivnog odstupanja nije univerzalno primenjiv i ne treba da se koristi kada postoje drugačija, oprobana rešenja koja daju rezultate. On se upotrebljava onda kada postojeće prakse nisu uspešne, kao neka vrsta alterantivnog pristupa u slučaju da rada na izazovima koji pogađaju značajan broj članova jedne zajednice, sa nesagledivim posledicama, a da bi se rešili, zahtevaju društvenu ili promenu u ponašanju pojedinaca.

# Predlog za stručne radnike Centra za socijalni rad

## Kako izgleda primena pozitivnog pristupa u praksi?

Pristup pozitivnog odstupanja može da se praktikuje unutar centara za socijalni rad na redovnim sastancima stručnih radnika. On takođe može da uključi i druge ljude koji su važni za rešavanje nekog problema koji muče korisnike usluga centara, kao i sve one koji su u rešavanje problema uključeni. To zapravo znači da ovaj pristup možemo da koristimo onda kada se suočavamo sa izazovima tokom obavljanja našeg posla (kao u primeru sa nepoverenjem starih osoba), kao i u slučaju da želimo da podržimo druge da probleme koji se posredno tiču i nas, reše. Na primer, gerontodomačice su obučene da prepoznaju žrtve nasilja među korisnicima usluga u kući i obaveštavaju stručne radnike da staro lice trpi nasilje, ali isto tako mogu da ukažu i na svoje i pozitivne prakse koje su stari koristili da bi se od nasilja odbranili.





Stari su često usamljeni, a gerontodomačice igraju važnu ulogu u ublažavanju ove pojave. Na primer, jedna od praksi pozitivnog odstupanja koju one koriste jeste uspostavljanje komunikacije između ostarelog roditelja i njegove dece koja ne mogu da ih redovno posećuju. Korisnicima usluga omogućavaju da uspostave kontakt sa svojim sinovima i ćerkama pomoću modernih tehnologija (tableta i pametnih mobilnih telefona).

Iz ovog primera vidimo da su REŠENJA  
JEDNOSTAVNA I PRIMENJIVA!

## PRIMER IZ PRAKSE

Evo kako primena pristupa može da izgleda u praksi. Organizovan je sastanak između stručnih radnika centra za socijalni rad i članova udruženja penzionera. Na sastanku Marija, socijalna radnica, otvara pitanje: Sa kojim problemima se suočavate? Stari su prepoznali: usamljenost, bolest, izolovanost, neraspoloženje, siromaštvo, a Marija je, koristeći pristup radoznalosti, prepoznala da stare muči i nedovoljna informisanost o pravima, ali i brojne predrasude, npr. o staračkom domu.



Kako institucionalni smeštaj za jedan deo starih funkcionalno zavisnih i usamljenih lica, jeste optimalno rešenje – jer nemaju na čiju pomoć da se oslone i u visokom su riziku do nasilja, zanemarivanja i samozanemarivanja, važno je da stari raspolažu informacijama o mogućnostima koje su im na raspolaganju.

Marija iz svog iskustva zna da nisu svi stari bez informacija – među njima ima i šampiona pozitivnog odstupanja. Takav je slučaj jednom Mileta, koji je na početku i sam zazirao od odlaska u ustanovu. Ona mu je pomogla da donese takvu odluku time što je podstakla njegove bližnje da posete dom, da razgovaraju sa korisnicima ustanove i time što su mu ostavili izbor: ukoliko mu se život u instituciji ne bude sviđao, treba da se vrati kući.

Proverava sa članovima udruženja i svojim kolegama da li takva praksa može da im bude od koristi i da i drugi iz nje uče. Razgovaraju i o tome ko bi još trebao da bude uključen u rešavanje problema neinformisanosti starih i prepoznaju aktere koji bi mogli da pomognu (lokalni novinari, u seoskim zajednicama predsednici mesnih kancelarija, gerontodomačice, ali i druga stara lica).



## Tim Filozofskog fakulteta u Beogradu

Dr Dragan Stanojević  
Prof. dr Milana Ljubičić  
Dr Božidar Filipović  
Dr Aleksandra Marković  
Milica Glišić  
Katarina Živković  
Jelena Filipović  
Ivana Đokić  
Đurđevka Tarfa  
Mirjana Manojlović  
Vladimir Simić

Lars Thuesen i  
Mads Fly-Hansen  
su nam bili podrška tokom  
celog procesa i zaslužni su  
jer je PD pristup po  
po prvi put primenjen u Srbiji

Mišljenja izneta u ovom  
dokumentu predstavljaju izraz  
stavova autora istraživanja.



*Filozofski fakultet  
Univerziteta u Beogradu  
Čika Ljubina 18-20  
11000 Beograd*

Više o metodu rada:  
[www.positivedeviance.org](http://www.positivedeviance.org)  
[www.win-org.eu](http://www.win-org.eu)