

Воскре Наумоска Илиева

НВО ХОПС, Скопје

**СОЦИЈАЛНА РАБОТА СО МАРГИНАЛИЗИРАНИ ЗАЕДНИЦИ
ВО ЗАЕДНИЦАТА-РАЗВИВАЊЕ СЕРВИСИ ЗА КОРИСНИЦИ
НА ДРОГИ ВО РОМСКА ЗАЕДНИЦА**

UDK: 364-78-058-17(497.7:=214.58)

Вовед

Во последните години во Македонија се случија низа промени, а воедно се јавија и многу проблеми кои од своја страна придонесоа одредени заедници да се најдат надвор од општествените текови, социјално исклучени и маргинализирани. Во 1991 со распаѓањето на Советскиот Сојуз и Југославија, започна деценија на регионални конфликти, нестабилност, зголемено движење на населението. Политичката, економската и социјалната транзиција значае забележителен пад на условите за живот и влошување на пристапот до услуги, можности за образование, вработување, како и пад на здравствените показатели, што доведе до пораст на сиромаштијата. Овие промени ги засегнаа ранливите групи население, особено Ромите (Тозија, 2008:59). Поради ваквата настаната ситуација се отвори можност за поголем развој на граѓанскиот сектор како трет сектор, како надополнување на владиниот и приватниот во областа на социјалната заштита поради неможноста да одговорат на порастот на социјалните проблеми и социјалното искучување на одредни заедници.

Водејќи се од својот предмет социјалната работа постојано е во потрага по нови методи, пристапи, модели, форми и техники на работа. Меѓутоа, она што е забележано е дека социјалната работа

како наука повеќе ги истражува стандардните, односно класичните техники на социјална работа во локална заедница. Алтернативните техники произлегуваат од практичната работа која бара иновативен пристап и промена на досегашно користените методи и техники и развој на алтернативни техники кои би одговориле соодветно на потребите и проблемите на оние за кои се креирани. За овие техники многу ретко или речиси воопшто не се зборува во научната литература (В.Наумоска, 2006).

Имајќи предвид дека социјалната работа во локална заедница како метод кај нас ретко се употребува од страна на јавните институции, развојот на новите техники очекувано е да дојде од граѓанските организации (В.Наумоска, 2006). Во овој труд изнесени се ставови кои се резултат на моето неколкугодишно искуство во работа директно со маргинализираны заедници, но и искуството во креирање сервиси за маргинализираны заедници.

Корисниците на дроги како маргинализираны заедници

Повеќе истражувања спроведени кај нас покажуваат дека корисниците на дроги сè уште се маргинализирана заедница, дискриминирани и стигматизирани и кон нив постои општа нетолеранција. Во истражувањата спроведени од МЦМС за Довербата во граѓанското општество (2008) и за македонските општествени вредности (2011), стои дека 93,6 % (С.Клековски, А. Кржаловски, С. Саздовска, Г.Јаковлеска, 2008:17), односно 96,8 % (С.Клековски, А. Кржаловски, Д. Стојанова, 2011:20) од испитаниците не сакаат за сосед да имаат зависник од дроги и се први на листата за непожелни соседи што упатува на фактот дека граѓаните се најнетолерантни кон луѓето зависни од дроги. Истите истражувања покажуваат дека 92,3 % од испитаниците не сакаат во нивната заедница да има дневни центри за третман и ресоцијализација на зависници од дроги. Што се однесува до Ромите 52,6 %, односно 40,8 % од испитаниците не сакаат да им бидат соседи. Ова покажува дека постои нетолеранција кон Ромите и кон

корисниците на дроги поединечно, но и дека дискриминацијата е двојна кога станува збор за Роми корисници на дроги.

Покрај ставот на општата јавност, Ромите од друга страна како најмаргинализирана и најсиромашна етничка заедница имаат отежнет пристап за остварување на нивните социјални и здравствени права, односно имаат отежнет пристап до социјални и здравствени сервиси (Тозија 2008; Ристовска Димитријевска 2003; Zoon 2001). Ромите корисници на дроги според одредени истражувања (В.Димитријевски, 2011:13) поради непознавањето на Градот Скопје и поради неписменоста не можат да дојдат до институциите /организациите во кои можат да ги остварат своите права за социјално и здравствено осигурување и затоа имаат потреба од придружување од стручно лице. Ромите кои употребуваат дроги немаат практика да бараат помош од институциите за социјална и здравствена заштита за проблемите настанати како последица на употребата на дроги поради нивната недоверба во институциите (В.Димитријевски, 2011:32).

Корисниците на дроги се препознаени како маргинализирана заедница за која треба да се креираат посебни интервенции со цел адресирање на проблемите со кои се соочуваат во Националната стратегија за развој на социјалната заштита 2011-2021 како и Националната стратегија за намалување на сиромаштијата и социјална исклученост 2010-2020. Дополнително на ова, во Националната стратегија за дрога на Република Македонија 2014-2020 се споменува дека во изминатиот период програмите за третман на корисници на дроги не биле доволно сензитивни во поглед на културните разлики, пол, возраст и етничка припадност.

Развивање сервиси за Роми корисници на дроги

При креирање на социјални-заштитни сервиси во заедницата за Ромите корисници на дроги треба да се има предвид нивната општествената положба, односно двојната дискриминација и нивната маргинализација, сиромаштијата, нискиот степен на образование, високата невработеност и културните вредности (В.Димитријевски,

2011:34). Поради тоа што социјалните и здравствени институции не се сензитивни кон Ромите корисници на дроги и не развиваат соодветни програми за социјална и здравствена помош, ХОПС веќе 12 години иницира развивање на активности во ромската заедница во Скопје за подобрување на нивната положба. Преку теренска работи и во дроп-ин центар се овозможуваат услуги од социјални работници, теренски работник/асистент во центар, правни советници/чки и медицински лица. Развивање на повеќе сервиси „под еден кров“ овозможува во исто време Ромите корисници на дроги да добијат услуга од различни професионалци наместо да одат во повеќе различни институции за различни услуги. Она што е важно за развојот на сервисите е дека припадниците на оваа заедница се вклучени во развивањето и имплементирање на сервисите. Спроведувањето на сервиси за Роми корисници на дроги бара примена на пристапот-работа во заедницата со цел овие сервиси да бидат достапни на оние за кои се креирани.

Улоги на социјалниот работник во локална заедница

Социјалните работници за да ја остварат својата цел применувајќи го методот на социјална работа во заедницата во работата со Ромите корисници на дроги вршат три генерални улоги: *информативно-едукативната, организациско-координативната функција и социјална акција, т.е. превентивна функција* (А.Халми, 1989).

Информативно-едукативната функција која ја има социјалниот работник во работа со корисници на дроги подразбира, пред сè, нивно информирање за човекови права/социјални права, здравствени права, сексуални права, информации за остварување/имплементирање на правата, информации за заедницата на корисници на дроги, едукации за ХИВ/СИДА, СПИ и други теми во зависност од потребите на корисниците на дроги, советодавна улога со цел промена на ризично однесување.

Од друга страна, информативно едукативната функција подразбира и комуникација со другите членови на заедницата кои не се корисници на дроги, со цел преку нивно информирањето да се делува на ставовите и односот на граѓаните кон корисниците на дроги, намалување на стигмата и дискриминацијата и создавање на поддржувачка околина за помош и поддршка преку подобро запознавање со причините кои довеле до таква животна ситуација, услугите кои се нудат како и успешноста на таа услуга.

Социјалниот работник покрај преземањето социјално-заштитни мерки во заедницата има за задача *да ги обедини* сите социјални активности во локалната заедница кои се организираат за граѓани во состојба на социјална потреба што, всушност е неговата *организациско-координативна* улога. За да го постигне тоа првенствено треба да направи процена на социјално-заштитните потреби и проблемите со кои се соочуваат корисниците на дроги, понатаму да направи мапирање на заедницата за да процени со кои ресурси располага заедницата кои можат да се стават во функција на надминување на проблемите. Првиот ресурс со кој се среќаваат Ромите корисници на дроги е токму теренскиот тим и услугите кои ги овозможуваат членовите на тимот. Теренскиот тим најчесто се состои од теренски работнички социјален работник. Повеќе околу улогата на теренскиот работник е опишано подолу.

Социјалниот работник тука има улога на медијатор кој треба да оддржи рамнотежа помеѓу потребите и ресурсите во заедницата. Знаејќи дека социјалните и здравствените институции не се секогаш сензитивни кон Ромите корисници на дроги и не развиваат соодветни програми за социјална и здравствена помош, улогата на социјалниот работник во ваквите случаи е и застапувачка за нивните права. Преку застапувањето треба да се приближат сервисите кои постојат до корисниците на дроги, а од друга страна треба да застапува за воспоставување нови сервиси, согласно нивните потреби. Во случајот со Ромите корисници на дроги клучен проблем е пристапот до лекување. Самите Роми корисници на дроги

како најчести пречки со кои се соочуваат во оваа насока ги наведуваат: недостаток на документи за лична идентификација, недостаток на финансиски средства, оддалеченост на болниците за лекување за зависност од дроги од местото на живеење и сложените процедури за прием на третманите (В.Димитриевски, 2011:23). Во таа насока треба да им се обезбеди помош и посредување при вадењето на документите за лична идентификација и понатаму помош и посредување при остварување на правото за здравствено осигурување. Другите наведени проблеми се всушност проблеми на пристап до третманот. Сервисите кои адресираат одреден проблем или состојба не е доволно да бидат достапни (да ги има), туку треба да бидат и пристапни за заедницата за кои се намените. Во случајов, иако постојат центри за третман на зависност од дроги тие не се пристапни за Ромите корисници на дроги. Отворањето на центар за третман во самата заедница би го подобрило тој пристап.

За да се овозможи навремено проценување и задоволување на социјално-заштитните потреби на населението потребно е синхронизирано дејствување на сите институции и организации во заедницата. Во случајот со корисниците на дроги тоа значи покрај овозможувањето пристап до правото на лекување, потребно е паралелно да се овозможи и пристап до програми за ресоцијализација и рехабилитација на Ромите корисници на дроги.

Со преземањето на *социјална акција*, всушност се врши превенција на сите три нивоа: примарна, секундарна и терцијарна. Преземајќи активности социјалниот работник придонесува за зајакнување на заедницата на Роми корисници на дроги за користење на ресурсите во локалната заедница и пошироко, зајакнување за остварување на нивните права во иднина, како и зајакнување на самата заедница на Роми корисници на дроги за во иднина самите да се застапуваат за своите права, особено правото на лекување. Постоеноста на сервисите во заедницата нема за цел да ги направи корисниците зависни од сервисот. Најдобар показател дека е постигната целта за зајакнување е осамостојување на Ромите

корисници на дроги и нивно самостојно остварување на правата во иднина.

Техники на социјална работа во локална заедница во работа со Роми корисници на дроги

Во литературата како стандардни техники и вештини со кои се користи социјалниот работник во работата во заедница се наведуваат следните: зајакнување на граѓаните и заедницата, претставување и застапување, лобирање, мобилизација и вклучување на доброволци и волонтерски организации, собирање средства за развој на мрежата на услуги, преговарање, водење случај и лобирање.

Во Македонија како техники на практична работа во локална заедница се прифатени следните: консултација со експерти, едукација и промоција, доставување на примери и планови, работа со средства со масовна комуникација, работа со јавни личности, усогласување, пасивен отпор и зајакнување (М.Доневска, 2006: 99).

Она што може да се забележи е дека наведените техники повеќе се насочени кон промени во самата заедница насочени кон другите актери, а недостасуваат техники кои директно би биле насочени кон самите лица кои имаат потреба од социјална заштита. Овие стандардни техники се еднакво важни како и техниките кои би биле насочени кон самите корисници и се надополнуваат во насока на остварување на целта. За да може да се оствари целосно социјално вклучување на заедниците потребно е да се создаде средина на прифаќање каде би настанало вклучувањето, како надополнување на работата со самите корисници.

Од друга страна, техниките на работа кои се развиле како плод на практичната дејност се нарекуваат алтернативни техники на работа. Како дел од алтернативните техники на работа кои се среќаваат во Македонија се следните: теренска работа (рамни на себе), пиер - едукација, отстапување простор во домот неколку часа

во денот (за да можат децата да учат, возрасните го напуштаат домот) и водење на случај, односно case management (В. Наумоска, 2006:27). Важно е да се нагласи дека развојот на овие техники зависи од заедницата за кои се креирани и се специфични за различни заедници.

ХОПС како организација развивајќи сервиси за Роми корисници на дроги во ромска заедница користи повеќе техники за директна работа со корисниците на дроги меѓу кои теренска работа, врсничка (пиер - едукација) и водење на случај.

Водењето на случај претставува техника или форма на работа во обезбедувањето услуги на индивидуи или семејства со комплексни, мултипни проблеми или пречки. Целта на case management-от е помош на клиентите во добивањето услуги кои им се потребни, преку поврзување на клиентите со нефомалните и формалните мрежи на услуги во рамките на заедницата, по што ги следат клиентите за да бидат сигурни дали тие навистина ги добиле потребните ресурси и социјални услуги (R. Skidmore, M. Thackeras, O. Farles, 1993: 307).

Социјалниот работник како лице кое го води случајот (case manager) во работата со Роми корисници на дроги има широка лепеза на задачи почнувајќи од конкретни услуги како што се: барање место за живеење, обезбедување храна и соодветна медицинска заштита, па сè до вклучување во програмите за третман на зависноста. Во целиот процес, доколку има потреба, социјалниот работник вклучува и други членови на тимот.

Водењето на случај е еден од најважните форми на интервенција кои ги има на располагање социјалниот работник. Американската национална асоцијација на социјални работници оваа техника официјално ја прифаќа во 1992 година дефинирајќи ја како „техника на обезбедување услуги каде професионален социјален работник врши проценка на потребите на клиентот или неговото

семејство и соодветно организира, координира, врши мониторинг, евалуација и застапување за пакет на мултипни услуги со цел да ги задоволи комплексните потреби на клиентот (R. Skidmore, M. Thackeras, O. Farles, 1993: 310)“.

Теренската работа подразбира преземање низа активности од страна на одредена организација при контактирање и обезбедување услуги на тешко достапна популација во заедницата, но надвор од просториите на организацијата (Oxford Advanced Learners dictionary of current English, 1995). Таа е техника која не ги исклучува останатите техники за социјална и здравствена интервенција, туку напротив ги надополнува. При примената на теренската работа не се чека индивидуите самите да побараат помош откако ќе признаат дека имаат некој социјален проблем, туку нив им се пристапува со цел да се едуцираат и да им се дадат потребните услуги директно на местото каде живеат или подолг период од денот престојуваат (В.Деков, Л.Игњатова, Х.Јанкулоски, Д.Костовски, М.Тошева, 2006).

Предноста на овој метод во работа со Роми корисници на дроги се состои во можноста проблемот да се открие уште во раната почетна фаза, период кога најмногу може да се делува и да се спречи понатамошно влошување на социјалниот проблем. Другата предност се состои во тоа што се доаѓа до тешко достапна и скриена популација. Се контактира со популација која има проблеми, стигматизирана е и маргинализирана, на која вообичено тешко ѝ се достапни услугите во институциите. Клучен партнер на социјалниот работник во теренската работа е теренскиот работник, односно лице од самата заедница. Тоа може да биде поранешен или сегашен/активен корисник на дрога или лице од самата заедница на Роми корисници на дроги кој има одреден авторитет во таа заедница. Тој е алката која ги поврзува социјалните и здравствените работници со корисниците. Останатите членови на тимот најчесто се комбинација од социјален работник, медицинско лице и правник или само еден од нив, во зависност од потребите на корисничката популација и од видот на активностите кои се спроведуваат.

Теренскиот работник е најважен зашто тоа е лице кое има стекнато доверба кај корисничката популација и кое, благодареејќи на тоа има лесен пристап и можност да влијае врз нивното однесување(В.Деков, Л.Игњатова, Х.Јанкулоски, Д.Костовски, М.Тошева, 2006 : 37).

Теренската работа може да се применува на отворено (улици, паркови), клубови, во домовите на корисниците или во инситутции (студентски домови, хостели, затвори) (В.Деков, Л.Игњатова, Х.Јанкулоски, Д.Костовски, М.Тошева, 2006).

Што се однесува до врснички/пиер- едукатори, тие се лица кои се вклучуваат во процесот на превенција и тоа се лица кои порано го имале тој социјален проблем, во моментот го имаат проблемот или се лица кои припаѓаат на истата група според начинот на однесување, размислување, интереси (В.Деков, Л.Игњатова, Х.Јанкулоски, Д.Костовски, М.Тошева, 2006 : 40).

Целта на пиер- едукаторот е да помогне во модификацијата на личните ставови, познавања и верувања на корисничката популација со цел нивно побезбедно однесување. Овие лица се главен извор на информации за групите со кои контактираат, разбивање митови поврзани со нивното однесување, начини на заштита (побезбедно инјектирање, информации за СИДА и сексуално преносливи болести).

Постигнати резултати

ХОПС веќе дванаесет години развива и спроведува сервиси во Ромска заедница за Роми корисници на дроги и во тој период има остварено контакт со околу 400 различни Роми корисници на дроги од кои само во последните две години има остварено контакт со 75 нови клиенти. Во 2013 година 109 различни Роми корисници на дроги користеле сервиси кои ХОПС ги има развиено во Ромската заедница, додека во 2014 (до октомври) 100 различни Роми корисници на дроги ги користеле сервисите. Како резултат на

мултидисциплинарниот пристап и работа на тимот со Роми корисници на дроги, во 2013 година 7 клиенти се сместени на третман за лекување на зависност од дроги, а во 2014 (до октомври) се сместени 3 Роми корисници на дроги.

Социјален сервис

Услугите на социјалниот работник во 2013 година ги користеле 96 Роми корисници на дроги, од кои 28 добиле информативно советување за можноста за лекување, додека во 2014 (до октомври) 108 Роми корисници на дроги ги користеле социјалните услуги од кои 37 добиле информативно советување за можноста за лекување. Деаталниот број на дадени социјални услуги се прикажани во Табела бр.1.

Табела бр.1

Услуга	2013	2014
Здравствено осигурување и здравствена заштита-информација, совет, упатување	190	126
Социјална помош и социјална заштита-информација, совет, упатување	144	95
Лични документи-информација, совет, упатување	121	139
Сместување или засолниште-информација, совет, упатување	6	10
Упатување за обука за вработување-информација, совет, упатување	19	8
ХИВ/СИДА, хепатитис-информација, совет, упатување	25	28
Лекување на зависност-информација, совет, упатување	156	81
Советување со поединец	103	80
Советување во група	1	8
Упатување во државна институција	141	82

Упатување во НВО	18	2
Упатување во друг сервис на ХОПС	192	116
Придружба на клиент до институција, НВО или дроп-ин центар на ХОПС	119	32
Административни такси	23	20
Здравствени книшки	28	8
Партиципација во здравствени институции	13	2
Храна, облека и хигиенски пакети	187	188
Контакти со институции во име на клиент	85	41
Посета на клиент во негово живеалиште	475	2
Посета на клиент во институција	3	/
Контакти по телефон	193	112
Пополнување обрасци/документи	140	98

Медицински сервис

Потребата од медицинскиот сервис за Ромите корисници на дроги е неминовна, а е во насока на недостапноста до примарна здравствена заштита на Ромите генерално, а особено на Ромите корисници на дроги. Поради самата употреба на дроги преку инјектирање тие се изложени на здравствени ризици и во таа насока клучно е да им биде овозможен пристап до здравствени сервиси. Морализирањето од страна на здравствените работници во однос на начинот на живеење ги оддалечува од постоечките здравствени сервиси. Непоседувањето на документи за лична идентификација и здравствено осигурување дополнително го отежнува пристапот до здравствени сервиси за Ромите корисници на дроги. Во рамките на медицинскиот сервис во 2013 година, 75 различни Роми корисници на дроги добиле вкупно 3137 услуги, додека во 2014 година (до

октомври) 78 Роми корисници на дроги добиле вкупно 2981 услуга. Од нив во 2013 година осумнаесет биле информирани за моделите на лекување кои постојат, додека во 2014 година единаесет Роми корисници на дроги биле информирани за моделите на лекување кои постојат. Повеќе од половина од услугите кои се даваат годишно се однесуваат на преврски, односно санирање на рани.

Правен сервис

Во рамките на правниот сервис овозможено е бесплатно правно советување, изготвување на документи, контакти до институциите како и судско застапување за случаи кога се прекршени здравствени права на Ромите корисници на дроги, особено правото на лекување. Во 2013 година, 45 различни клиенти добиле услуга во правниот сервис, додека во 2014 година (заклучно со октомври) 40 различни клиенти добиле услуга. Што се однесува до застапување во случај на прекршување на здравствени права во 2013 се покренати 3 постапки заради ускратување на правото на продолжување на лекувањето со метадонски третман, како и еден случај на дискриминација на Ром корисник на дрога од приватна здравствена ординација во кој му е оневозможено остварување на правото за матичен лекар. За случајот на дискриминација покрената е постапка пред Комисијата за заштита од дискриминација. Во 2014 година интервенирано е во два случаи каде не бил овозможен пристап до третман, односно здравствена заштита поради апстинецијални кризи.

Табела бр.2

Област	Услуга	2013	2014
Кршење на човекови права	Совет	14	/
	Упатување	5	/
	Изготвување писмени документи	6	/
	Контакти со институции	1	/

Кривично право	Совети	302	198
	Упатување	34	19
	Изготвување писмени документи	16	16
	Контакти со институции	1	2
Граѓанско и стопанско право	Совети	41	44
	Упатување	6	6
	Изготвување писмени документи	3	1
Семејно право	Совети	66	39
	Упатување	10	2
	Изготвување писмени документи	2	/
Прекршочно право	Совети	19	28
	Упатување	1	3
	Изготвување писмени документи	/	2
	Застапување	1	/
Управно право	Совети	44	36
	Упатување	14	7
	Изготвување писмени документи	4	1
	Контакти со институции	/	2
Право на лекување од зависност	Совети	3	10
	Изготвување писмени документи	/	4
	Контакти со институции	/	1
Тортура, нехумано и деградирачко постапување и казнување		8	/
Упатување во други сервиси на ХОПС		/	2
Останати услуги		3	12

Заклучоци

При работа со Роми корисници на дроги, а и генерално со маргинализираны заедници и креирање на сервисы за адресирање на нивните проблеми, потребно е институциите и организациите да развиваат алтернативны решенија со активно вклучување на самите заедници при креирање на истите со цел да се изнајде соодветен одговор како што е примерот со теренската работа. Развојот на техниките треба да биде во насока на развивање на техники на социјална работа базирана на доказы и поради тоа овие техники кои дале резултаты во праксата потребно е да се третираат како стандардни техники. Од друга страна, листата на техники не треба да се затвори, напротив треба да остави простор за развој на нови техники кои најдобро ќе одговорат на потребите на заедницата за кои се креирани.

Имајќи ја предвид состојбата во кој се наоѓаат корисниците на дроги, а особено Ромите корисници на дроги улогата на социјалните работници во надминување на проблемите со кои се соочуват треба да имаат водечка улога. Во таа насока социјалните работници од институциите кои овозможуваат сервисы и услуги од социјална заштита треба активно да се вклучат во работта со корисници на дроги. Од резултаты постигнаты во работата со Роми корисници на дроги се покажува дека најуспешен метод на работа е социјална работа во заедницата како холистички метод кој овозможува сеопфатно пристапување на проблемот од различни аспекти, а со тоа и поуспешно решавање.

Од друга страна, истражувањата покажуваат дека постоечките активности на надлежните социјалны и здравствены институции и услугите кои ги обезбедуваат здруженијата на граѓаны не се доволны за надминување на институционалните бариеры за целосно остварување на правата на социјална и здравствена заштита за Ромите корисници на дроги. Остварувањето на овие права бара

мултидисциплинарен пристап и здружени напори на сите надлежни институции (В.Димитриевски, 2011:34).