



**PRIRUČNIK  
POKRETANJE I RAZVOJ SERVISA  
PERSONALNE ASISTENCIJE  
ZA OSOBE SA SMETNJAMA U  
RAZVOJU**



**Izdavač:**

Savez organizacija za pomoć mentalno nedovoljno razvijenim osobama AP Vojvodine  
Bulevar oslobođenja 6-8  
21 000 Novi Sad

www.savez-mnro.org.yu  
mnro\_voj@neobee.net

021 444 - 219

**U saradnji sa**

Društvo za pomoć mentalno nedovoljno razvijenim osobama Grada Novog Sada,  
Seljačkih buna 83  
21 000 Novi Sad

www.mnrns.org.yu  
mnrns@neobee.net

021 496-184

**Autorke:**

Dragana Panin  
Katarina Majkić

**Saradnice:**

Ivana Koprivica  
Marina Vukotić  
Tamara Paroški

**Lektura i korektura:**

Miloš Novaković

**Tiraž**

200

**Izdavanje ovog priručnika omogućilo je:**

Ministarstva rada i socijalne politike - Sektor za zaštitu osoba sa invaliditetom

**Sadržaj:**

O projektu .....	4
1. Uvod.....	4
2. Integralni model socijalne zaštite i Personalna asistencija za osobe sa smetnjama u razvoju .....	6
3. Značaj individualizovanog rada i vršnjačkog pristupa u radu sa osobama sa smetnjama u razvoju u procesu inkluzije u društvenu sredinu .....	8
3.1. Kako ova dva pristupa funkcionišu u praksi? .....	9
4. Faze u pokretanju Servisa personalne asistencije .....	9
4.1. Kako odrediti korisničke porodice za usluge Personalne asistencije Informisanje i formiranje korisničkih porodica .....	9
4.2. Formiranje grupe personalnih asistenata .....	10
4.3. Priprema grupe personalnih asistenata za rad .....	11
4.4. Formiranje PA jedinica .....	11
4.5. Aktivnosti personalnog asistenta i njegova uloga u pripremanju osobe sa smetnjama u razvoju za samostalni život .....	12
4.5.1. Uspostavljanje saradnje personalnog asistenta i porodice korisnika - međusobno upoznavanje .....	12
4.5.2. Planiranje aktivnosti personalnog asistenta i korisnika .....	14
4.5.3. Profesionalnost i ograničenja u radu personalnog asistenta .....	14
4.5.4. Kako su neki personalni asistenti objasnili potrebu osoba sa ometenošću za personalnom asistencijom i u kojim segmentima su videli svoju značajnu ulogu .....	14
4.5.5. Šta su personalni asistenti rekli o tome šta mogu da urade za korisnika .....	15
4.5.6. Šta su neki personalni asistenti rekli o ličnoj dobiti uključivanjem u Servis personalne asistencije za rad sa osobama sa ometenšću .....	15
5. Rad koordinatora i supervizora Servisa personalne asistencije .....	15
5.1. Rad koordinatora .....	16
5.2. Rad supervizora .....	16
6. Sufinansiranje servisa PA od strane korisničkih porodica .....	17
7. Primeri iz prakse .....	17
7.1. Plan aktivnosti PA jedinice .....	17
7.2. Primeri izveštaja aktivnosti PA i korisnika .....	18
7.3. Primeri izveštaja supervizora - praćenje porodica .....	24

## O projektu

“ Podrška podsticanju razvoja servisa Personalne asistencije u AP Vojvodini ”

Problem kojim se bavi projekat je zatvorenost roditelja prema lokalnoj zajednici, usamljenost u brizi o članu porodice ometenom u razvoju, disfunkcionalnost porodice koja dovodi do dugoročne zavisnosti i pasivne uloge. Ciljna grupa projekta su 24 Društva za pomoć MNRO na teritoriji AP Vojvodine, članice Saveza.

Cilj projekta je jačanje kapaciteta Društava za pomoć MNRO na teritoriji AP Vojvodine putem organizovane edukacije roditelja/članova Društava o inovativnom servisu - Personalna asistencija.

Glavne projektne aktivnosti su edukacije: „Osnaživanje roditelja i senzibilizacija roditelja za servis Personalne asistencije“ i „Osnaživanje i senzibilizacija za pokretanje sevisa personalne asistencije“, kao i rad Info-centra Društva za pomoć MNRO grada Novog Sada.

## 1. Uvod

Sistem socijalne zaštite u Srbiji je tokom predhodnih decenija utemeljio medicinski model rada sa osobama ometenim u razvoju, odnosno, rad na relaciji stručnjak - korisnik. Ovakav način rada podrazumeva rad sa korisnicima unutar institucije, u homogenoj grupi i sa slabo primenjenom individualizovanom nastavom (nastavom prilagođenom interesovanjima deteta, a u skladu sa individualnim mogućnostima).

Nakon izlaska iz institucija, osobe sa smetnjama u razvoju ne pokazuju da su dovoljno ovladale osnovnim životnim veštinama koje su potrebne za život manje zavistan od staratelja, kao što su: korišćenje novca, javnog prevoza, priprema hrane, lična higijena, znanje o reproduktivnom zdravlju... Razgovarajući sa članovima Društava za pomoć MNRO u AP Vojvodini, identifikovali smo ključne probleme porodica koje imaju za člana osobu sa smetnjama u razvoju, a koje više nemaju sistemsku podršku. Problemi sa kojima se ove porodice susreću su:

- Osobe sa smetnjama u razvoju su nedovoljno pripremljene za samostalan život
- Porodica često predstavlja njihovu jedinu socijalnu mrežu i subjekt u razvoju te se porodica oseća usamljeno u brizi o članu
- Starost, nemoć i ugroženo zdravlje staratelja (najčešće roditelja, baka i deka) im otežavaju celodnevnu brigu o članu porodice, te porodica ne može da se posveti drugim prioritetima
- Prisutnost straha u porodici - ko će preuzeti brigu o njima nakon smrti staratelja

Osobe sa smetnjama u razvoju unutar porodice i institucija slabo provode vreme u funkciji razvoja životnih veština. One usled svoje nesamostalnosti, takođe, imaju ograničene mogućnosti za kretanjem i konzumacijom sadržaja u svojoj zajednici.

Roditelji ili drugi staratelji su uglavnom jedina podrška mladima, a generacijski jaz između njih je veoma izražen. Roditelji ne mogu u svakom trenutku da odgovore na potrebe svoje dece (odlazak u šetnje, utakmice, bioskope...) i svakodnevno ističu potrebu za dodatnom organizovanom pomoći. Mladima sa smetnjama u razvoju je potrebna dodatna personalna podrška kako bi radili na pripremi za samostalan život i sadržajnije provodili vreme.

Na osnovu višegodišnjeg iskustva u radu sa osobama sa smetnjama u razvoju zaključili smo da mogućnost za daljim razvojem postoji, posebno u pogledu sticanja osnovnih životnih veština, ukoliko se kontinuirano radi na njihovoj obuci i ukoliko se odvija u stimulativnoj sredini (u realnim uslovima) i atmosferi podrške i prihvaćenosti. Posebna postignuća vidimo kada sa njima rade njihovi vršnjaci koji sa njima uspostavljaju prijateljske odnose, bez dominacije autoriteta.

Ukoliko bi roditelji ostali usamljeni po pitanju brige o svojoj deci, došlo bi do regresije već razvijenih veština mladih sa smetnjama u razvoju, izolovanosti porodice iz društva i produbljanja njihovog siromaštva. Osnaživanje i podrška roditeljima put je ka obezbeđivanju jakih partnera u borbi za prava i jednakost mentalno ometenih osoba. Veliki broj osoba sa smetnjama u razvoju može samostalno da funkcioniše u društvu uz vršnjačku podršku.

Servisom personalne asistencije, zajednički se razvijaju šanse dece i odraslih sa smetnjama u mentalnom razvoju da se približe životu u prirodnom okruženju. Za realizaciju ovog kompleksnog procesa, korisno je angažovati personalnog asistenta u direktnom radu sa korisnicima.

Porodica korisnika je aktivan i važan učesnik u Servisu, odnosno bez saradnje sa njom ne bi bilo moguće funkcionisanje aktivnosti personalnog asistenta i korisnika. Servis personalne asistencije usmeren je ka celokupnoj porodici korisnika.

Na osnovu svega istaknutog, veoma je bitno dovesti uslugu pružanja personalne asistencije na visoko profesionalan nivo, tako da sva lica angažovana kao personalni asistenti dobiju adekvatno znanje i prođu različite edukacije.

„Društvo za pomoć MNRO grada Novog Sada“ sprovodi program personalne asistencije za decu i za mlade, gde se korisnicima sa smetnjama u razvoju pristupa individualizovano, oslanjajući se na njihove potrebe i omogućavajući im da se oprobaju u realnim životnim situacijama.

Personalni asistenti predstavljaju vršnjačke edukatore koji obavljaju veoma odgovoran zadatak inkluzije osoba sa smetnjama u razvoju u društvo, kontinuiranim i individualnim posvećivanjem pažnje i vremena korisniku. Kako personalni asistent vrši i funkciju edukatora, neophodno je i da on sam prođe kroz standardizovanu i sveobuhvatnu obuku koja će ga učiniti kompetentnim za tu ulogu.

Personalna asistencija predstavlja inovativni oblik inkluzije osoba sa smetnjama u razvoju i alternativni pravac razvoja sistema socijalne zaštite, koji simbolizuje budućnost i progres na ovom polju. Edukacijom nosilaca ovog Servisa i ulaganjem u njegovu profesionalizaciju, ulaže se u srećnije i humanije društvo.

## 2. Integralni model socijalne zaštite i Personalna asistencija za osobe sa smetnjama u razvoju

Osnovni principi u Reformi sistema socijalne zaštite u Republici Srbiji izraženi su u poštovanju i nedeljivosti ljudskih prava, dostupnosti usluga koje su u najboljem interesu korisnika, participaciji i odgovornosti korisnika u izboru usluga koje će se realizovati u najmanje restriktivnom okruženju, efikasnoj socijalnoj zaštiti koja je usmerena na zadovoljenje identifikovanih potreba korisnika i preko njih dolazimo do integralnog modela socijalne zaštite.

Osnovni cilj Reforme sistema socijalne zaštite jeste razvijanje integralne socijalne zaštite u kojoj socijalni akteri na najefikasniji način koriste postojeće i razvijaju nove resurse putem dostupnih, kvalitetnih i raznovrsnih usluga, radi očuvanja i poboljšanja kvaliteta života ranjivih i marginalizovanih pojedinaca i grupa, osposobljavanja za produktivan život i predupređenje dugotrajne zavisnosti od socijalnih službi.

Integralni model socijalne zaštite se na planu potreba oslanja na holistički pristup što podrazumeva celovito sagledavanje ljudskih potreba kao jedinstvenih, koje se razlikuju samo po svom karakteru i intenzitetu.

Svaka socijalna potreba barem je po malo zdravstvena, obrazovna i obrnuto. Drugim rečima, korisnici sistema socijalne zaštite imaju i zdravstvene, obrazovne, kulturno-rekreativne i potrebe za zapošljavanjem. Takođe, korisnici zdravstvenog sistema mogu imati potrebe za materijalnom podrškom, pomoći i negom u kući, uslugom personalne asistencije. Dakle, sveobuhvatno zadovoljenje ovako sagledanih ljudskih potreba moguće je jedino integralnim pristupom, putem međusistemske koordinacije i saradnje koja podrazumeva jasno definisane nadležnosti, uloge i odgovornosti.

U odsustvu ovakve koordinacije i saradnje sistema, građani kojima je neophodna društvena pomoć i podrška, potrebe zadovoljavaju na neadekvatan način, što ih čini još marginalizovanijim, pasivnijim, nedovoljno sposobnim da preuzmu kontrolu i odgovornost za vlastiti život.

Naglasak treba da je na prevenciji kad god je to moguće. Delotvorna zaštita dece, starih i osoba sa invaliditetom obezbeđuje se izgradnjom politike socijalne zaštite koja aktivno sprečava nastanak socijalnih problema u društvu. U Strategiji razvoja socijalne zaštite, kao jedan od osnovnih ciljeva razvoja socijalnih usluga u lokalnoj zajednici, ističe se upravo sprečavanje problema, kako pojedinci, porodice i ugrožene grupe ne bi došle u stanje socijalne izolacije i trajne zavisnosti od socijalnih službi.

Usluga personalne asistencije treba da omogući adekvatan vid podrške pojedincu ali i njegovoj porodici, imajući u vidu princip integracije u smislu uključivanja porodice kao korisničke jedinice, jer pretpostavlja se da je često ceo porodični sistem, a ne samo pojedinačni korisnik, ugrožen u ostvarivanju prava i zadovoljenju socijalnih potreba. Ovakav vid podrške treba da omogući pojedincu ravnopravno uključivanje i učešće u društvenom životu zajednice na svim nivoima.

U svakom društvenom sistemu postoje marginalizovane grupe građana, koje iz različitih razloga ne mogu da koriste sve društvene proizvode i resurse zajednice u kojoj žive i možemo reći da imaju različit kvalitet života.

Kvalitet života se najjednostavnije može definisati kao proces neprekidnog ostvarivanja ljudskih vrednosti. Čovek kao glavni subjekt društvene zajednice treba da obezbedi uslove u zajednici koji će omogućiti kvalitetan život svih ljudi.

Međutim, odgovornost za kvalitet života je na zajednici, a ne samo na pojedincu. Ostvaruje se kada svaki čovek ima mogućnost korišćenja različitih društvenih vrednosti, proizvoda i resursa. Tada on ima mogućnost kontinuiranog razvoja svojih potencijala i mogućnost zadovoljavanja potreba. Organizacija društva je danas pretežno takva, da dostupnost obezbeđuje „prosečnoj” grupi ljudi koji nemaju posebnih specifičnosti u svakodnevnom funkcionisanju. Ljudima iz marginalizovanih grupa još uvek ovi resursi nisu dostupni što doprinosi isključenosti ljudi iz svakodnevnih životnih tokova.

Omogućiti marginalizovanim grupama i pojedincima iz tih grupa, dostupnost društvenih proizvoda i vrednosti, stvoriti uslove da oni mogu kao i svi drugi da ih koriste, jeste proces inkluzije.

Kada govorimo o inkluziji u sistemu socijalne zaštite, to znači da je sistem taj koji ima obavezu da omogući marginalizovanim grupama (ili pojedincima) dostupnost usluga. Dostupna usluga je ona usluga koja je pristupačna na način koji podstiče njihovo uključivanje u zajednicu i unapređuje kvalitet njihovog života time što stvara uslove za samostalno korišćenje svih resursa zajednice.

U ovom kontekstu, osobe sa invaliditetom (u ovu kategoriju u zakonskim aktima spadaju i osobe sa smetnjama u razvoju), u sadašnjem društvenom trenutku, susreću se sa nizom ograničenja koja im onemogućavaju inkluziju, odnosno samostalno korišćenje svih društvenih proizvoda i resursa. Kako bismo adekvatno razvijali strategije za omogućavanje inkluzije osobama sa invaliditetom, važno je da razumemo pojam invalidnosti. Savremena shvatanja invalidnosti upravo i naglašavaju odgovornost zajednice za kvalitet života osoba sa invaliditetom.

Invalidnost se definiše kao posledica interakcije osoba sa oštećenjima u svakodnevnom funkcionisanju sa barijerama u okruženju i barijerama koje se odražavaju u stavovima zajednice. Barijere otežavaju puno i efektivno učešće osoba sa invaliditetom u društvu na osnovu jednakosti u mogućnosti korišćenja društvenih resursa sa ostalim članovima društva.

Filozofija samostalnog života osoba sa invaliditetom upravo i naglašava prava osobe sa invaliditetom da živi kao i svi drugi.

Kada stavimo u međusobni odnos pojmove kvaliteta života, ljudskih prava, inkluzije, invalidnosti i kvalitetne usluge u sistemu socijalne zaštite, dobijamo par osnovnih postulata na kojima treba da počiva podrška koju osobe sa invaliditetom dobijaju u sistemu socijalne zaštite:

- Usluga odgovara potrebama osoba sa invaliditetom
- Usluga je dostupna - informacijski i u praktičnoj primeni
- Usluga je dizajnirana tako da je osoba sa invaliditetom može koristiti bez obzira na oštećenja u funkcionisanju, koristeći svoje druge sposobnosti
- Cilj usluge je da osobi sa invaliditetom omogući maksimalnu samostalnost u skladu sa mogućnostima
- Usluga omogućava osobi sa invaliditetom da koristi sve raspoložive resurse zajednice - da se školuje, radi, privređuje, druži, koristi duhovne i druge društvene vrednosti
- Usluga je tako dizajnirana da podstiče samostalnost osobe sa invaliditetom u skladu sa njenim sposobnostima - osoba sa invaliditetom radi za sebe, uz podršku drugih onoliko koliko je potrebno da bi se otklonila ograničenja u fizičkom i neposrednom obavljanju određenih svakodnevnih aktivnosti

Ostvariti ove zahteve nije nimalo jednostavno. Ceo društveni sistem niz godina nije imao dovoljno osetljivosti i sluha za prava i potrebe osoba sa invaliditetom, niti razumevanje da je invalidnost odgovornost svih. S toga je nužno kreiranje strategija, pristupa i standarda kojima će se postepeno omogućiti inkluzivni pristup za osobe sa invaliditetom, a samim tim i za osobe sa smetnjama u razvoju koje pripadaju ovoj kategoriji.

### 3. Značaj individualizovanog rada i vršnjačkog pristupa u radu sa osobama sa smetnjama u razvoju u procesu inkluzije u društvenu sredinu

Kombinacija individualizovanog oblika rada i vršnjačkog pristupa personalnog asistenta osobi sa smetnjama u razvoju predstavlja jedan od inkluzivnih oblika uključivanja ovih osoba u društveni život i pruža mogućnost ovim osobama da se osposobe za korišćenje većeg broja resursa iz društvene sredine. Ovaj pristup dao je izuzetne rezultate kada je u pitanju osamostaljivanje i sticanje praktičnih životnih veština osoba sa smetnjama u razvoju. Naime, ove osobe su pokazale veći stepen opuštenosti, otvorenosti za komunikaciju, motivaciju za učenjem, želju za upoznavanjem novih ljudi i mesta, lakšu integraciju u socijalnu sredinu i sl. kada im je dodeljivan personalni asistent koji je približnih godina i poseduju neke slične afinitete.

Šta se zapravo podrazumeva pod individualizovanim pristupom u radu sa osobama sa smetnjama u razvoju? Na samom početku je neophodno napomenuti da se individualizovani rad sa osobama sa smetnjama u razvoju ne odnosi samo na pristup „jedan na jedan” (jedan personalni asistent i jedna osoba sa smetnjama u razvoju), već podrazumeva dobro osmišljene, unapred planirane aktivnosti koje će zajedno realizovati personalni asistent i njegov korisnik, a baziran je na potrebama, mogućnostima i interesovanjima korisnika. Prilikom planiranja zajedničkih aktivnosti, neophodno je da personalni asistent dobro upozna svog korisnika, njegove želje, mogućnosti, potrebe..., da se između njih stvori određena bliskost i osećaj prihvaćenosti i podrške ovih osoba od strane personalnog asistenta.

Kada je u pitanju vršnjačka edukacija, ona je svetski priznat metod i podrazumeva proces u kojem vršnjaci koji su obučeni i motivisani, planiraju, organizuju i realizuju aktivno prenošenje određenih znanja i veština sa svojom vršnjačkom grupom. Vršnjačka edukacija je dala izuzetno dobre rezultate kada su u pitanju teme koje često predstavljaju tabu između odraslih i adolescenata kao što su reproduktivno zdravlje, prevencija upotrebe psihoaktivnih supstanci i sl. Najčešće se organizuje radioničarski čime se želi podstaći opuštajuća atmosfera u kojoj nema „pametnih“ i „glupih“ pitanja, u kojoj su svi ravnopravni učesnici, te se na taj način najlakše usvajaju znanja i veštine. U svetu se vršnjačka edukacija smatra jednim od najvažnijih i najefikasnijih pristupa u obrazovanju mladih koji, kada na ovaj način dođu do potrebnih informacija, motivisani su i da ih dalje primenjuju.

### 3.1. Kako ova dva pristupa funkcionišu u praksi?

Personalni asistent prilikom upoznavanja svog korisnika treba da utvrdi kojim veštinama njegov korisnik raspolaže, a kojima ne. Na primer, da li se korisnik služi novcem, da li se samostalno kreće po gradu, koristi li gradski prevoz na adekvatan način, da li zna da kupi neophodne namirnice u prodavnici, na pijaci, da li je osposobljen da samostalno ode u bioskop, na utakmicu, koncert, ili pozove prijatelja da ide sa njim. Osobe koje imaju iskustva u radu sa osobama sa smetnjama u razvoju itekako dobro znaju da su te osobe veoma različite, ne samo po stepenu ometenosti i nekim specifičnim znanjima i veštinama koje poseduju, već i po karakteru, interesovanjima, talentima i svemu onome što karakteriše ljude. Stoga, personalni asistent ne treba da bude „opterećen“ raznim kategorizacijama, kao što su laka mentalna ometenost, umerena mentalna ometenost, osoba sa posebnim potrebama, ili značenjem bilo kojih drugih terminima koji su u upotrebi i kojim se „etiketiraju“ ove osobe, već svog korisnika treba da posmatra kao individuu, jedinstvenu i neponovljivu.

Dakle, rad personalnog asistenta je baziran na najboljim iskustvima vršnjačke edukacije, ali s tom razlikom što se ne odvija u većoj grupi, već unutar manje grupe (tzv. PA jedinice) koja se sastoji iz jednog personalnog asistenta dva ili tri korisnika - osobe sa smetnjama u razvoju ili jednog personalnog asistenta i jednog korisnika, u zavisnosti od procene da li osoba sa ometenošću bolje funkcionise u grupi, ili joj najviše odgovara da aktivnosti obavlja samostalno sa svojim personalnim asistentom.

## 4. Faze u pokretanju Servisa personalne asistencije

### 4.1. Kako odrediti korisničke porodice za usluge Personalne asistencije. Informisanje i formiranje korisničkih porodica

Kako bi Servis personalne asistencije za osobe sa smetnjama u razvoju funkcionisao potrebno je ostvariti niz preduslova. Kao što je ranije rečeno, porodice koje imaju za člana osobu sa smetnjama u razvoju su od velikog značaja za nesmetani rad personalnih asistenata. Rad personalnog asistenta nije namenjen isključivo samoj osobi

ometenoj u razvoju, već je podrška celoj porodici. Pre pokretanja Servisa potrebno je detaljno informisati potencijalne korisničke porodice o načinu funkcionisanja i značaju ovakvog Servisa. Samo porodice koje su spremne i otvorene za saradnju, koje nemaju predrasuda prema inovativnim načinima rada, mogu uspešno koristiti usluge Servisa. Porodica je važna jer je ona glavna podrška personalnom asistentu i dužna je da mu pruža potrebne informacije, učestvuje u identifikaciji potreba korisnika, ukazuje na potencijalne probleme u radu sa korisnikom, komunicira sa supervizorom servisa i aktivno učestvuje u planiranju aktivnosti korisnika i personalnih asistenata.

Informisanje porodica je prva faza u pokretanju Servisa i tokom nekoliko zajedničkih sastanaka potrebno je identifikovati najsardljivije porodice koje su sposobne da same procene u kojim oblastima života im je pomoć personalnog asistenta (PA) neophodna. Takođe, roditelji mogu potrebu za PA da iskažu još konkretnije, u vidu pomoći za razvijanje određene životne veštine svog deteta, kao na primer: samostalno korišćenje javnog prevoza, priprema hrane, održavanje lične higijene... Kada porodica identifikuje u kojoj oblasti života joj je pomoć PA neophodna, potrebno je da intenzivno saraduje sa PA i nije oslobođena odgovornosti za eventualne neuspehe. Porodica je u središtu komunikacije i most između člana porodice koji koristi usluge Servisa, personalnog asistenta i organizatora Servisa.

Grupa porodica koja postaje korisnik Servisa personalne asistencije ne bi trebala da bude prevelika (do 20 porodica) ukoliko je jedan supervizor angažovan za komunikaciju, procenu uspešnosti rada Servisa i podršku porodicama i personalnim asistentima.

### 4.2. Formiranje grupe personalnih asistenata

Personalni asistenti (PA) su osobe koje pre svega, treba da imaju pozitivan stav prema populaciji osoba sa smetnjama u razvoju i da veruju u njihov dalji razvoj životnih veština. Veoma je bitno da PA raspolažu slobodnim vremenom, kako bi ispoštovali dogovoreno radno vreme sa svojim korisnikom na mesečnom nivou (npr. od 10 do 20 sati). Treća poželjna karakteristika PA je da je približnih godina kao i korisnik zbog uspostavljanja komunikacije na vršnjačkoj relaciji. Obično su personalni asistenti osobe koje spadaju u kategoriju mladih (do 30 godina).

Grupa PA se formira kroz konkurs ili na drugačiji način, ukoliko organizator Servisa već ima angažovano osoblje: volontere, članove, aktiviste... Poželjno je da personalni asistenti budu osobe koje nisu u srodstvu sa korisničkim porodicama i koje nisu direktno pogođene problemom ometenosti u razvoju.

U univerzitetskim gradovima je najčešće studentska populacija zainteresovana da se angažuje, a u manjim mestima mladi nezaposleni. Obično su žene više naklonjene ovakvoj vrsti angažmana nego muškarci. Pri samom objavljivanju konkursa potrebno je istaći: kratak opis posla PA, da li je angažman na volonterskoj osnovi ili je plaćen, kao i radno vreme PA. Konkurs se objavljuje u zavisnosti od mogućnosti za informisanjem koje pruža lokalna zajednica, odnosno putem lokalnih medija, oglasa na školama i fakultetima ili putem Nacionalne službe za zapošljavanje. Koordinator i supervizor

koji su zaduženi za prijem PA je potrebno da imaju profile budućih PA, odnosno: kog uzrasta, pola i koliki broj PA žele da angažuju. Pored toga, važno je da imaju definisane kriterijume radi lakše selekcije, koji mogu biti: iskustvo u radu sa marginalizovanim grupama, stepen stručne spreme, određene profesije, iskustvo sa osobama sa invaliditetom, količina slobodnog vremena, itd. Osobe koje vrše prijem i selekciju PA treba dobro da poznaju svoju lokalnu zajednicu kako bi napravili adekvatne (ne suviše visoke, ni suviše niske) kriterijume za potencijalne PA.

Tokom intervju sa potencijalnim PA potrebno je detaljno informisati kandidate o Servisu, kako bi imali jasnu predstavu o angažmanu i proveriti sa kandidatima da li mogu da prihvate te uslove. Potrebno je proveriti motive kandidata, koji mogu biti najrazličitiji (od sticanja iskustva u radu, do želje da pomognu ugroženima). Mlade osobe najčešće ulaze u ovakve Servise iz želje da steknu radno iskustvo, nauče nešto novo, poboljšaju svoju komunikaciju, prošire poznanstva... Dakle, motivi su više lični, nego što je autentična želja da se pomogne porodicama koje imaju za člana osobu ometenu u razvoju, što je sasvim prihvatljivo i ne utiče na kvalitet rada PA i korisnika. Svi primljeni PA imaju probni rad, odnosno određeno vreme da preispitaju da li su zadovoljni ovim poslom. Takođe, svi PA su tokom angažmana pod konstantnom supervizijom od strane koordinatora i supervizora.

#### 4.3. Priprema grupe personalnih asistenata za rad

Ne možemo očekivati od mladih koji se angažuju kao PA da poznaju problematiku porodica koje imaju za člana osobu sa smetnjama u razvoju, jer oni nisu stručnjaci, niti treba da deluju na korisnike iz pozicije stručnjaka, već iz pozicije prijatelja. Međutim, potrebno je da PA imaju osnovna znanja o problematici ove populacije. Nakon prijema grupe PA potrebno je organizovati više obuka kako bi se podigle kompetencije grupe PA za rad sa osobama sa smetnjama u razvoju. Grupa PA treba da se upozna sa sistemom socijalne zaštite u Srbiji, sa ostalim uslugama i servisima namenjenim za ovu populaciju, sa različitim strategijama kako bi uvideli koje ciljeve aktuelni sistem želi da ostvari u vezi sa populacijom osoba sa invaliditetom. Potrebno je da nađu sponu sa svojim angažmanom, odnosno uvide kako oni doprinose realizaciji ciljeva postavljenih u usvojenim strategijama. Neophodno je da se upozanju sa problematikom porodica koje imaju za člana osobu sa smetnjama u razvoju, da steknu znanja o socijalnom modelu invalidnosti, presudasama, stereotipima i diskriminaciji, kao i znanje o samoj ometenosti u razvoju kao fenomenu. Obuke realizuju stručnjaci sa iskustvom (defektolozi, pedagozi, psiholozi, terapeuti..) koji nemaju predrasude prema angažovanju nestručnih lica u radu sa osobama sa smetnjama u razvoju.

#### 4.4. Formiranje PA jedinica

Nakon obuke grupe PA, tokom kojih su supervizor i koordinator imali mogućnost da sagledaju afinitete i potencijale grupe, potrebno je formirati parove (personalni asistent i korisnik) ili grupe (personalni asistent i dva ili tri korisnika) koje nazivamo PA jedinicama. Kako bi PA jedinice uspešno funkcionisale potrebno je uskladiti

potrebe korisnika sa afinitetima personalnih asistenata, kao i voditi računa o uzrastu, zajedničkim interesovanjima korisnika i personalnog asistenta, prirodi ometenosti korisnika. Supervizor i koordinator na osnovu dobrog poznavanja porodica iz koje korisnik dolazi, kao i sposobnosti, osobina i interesovanja samog korisnika, a u dogovoru sa porodicom i korisnikom, mogu da odaberu adekvatnog personalnog asistenta. Dakle, tu dolazi do izražaja individualizovan pristup korisniku, odnosno osobi sa ometenošću. Na primer, nekom korisniku je potrebno da saraduje isključivo sa jednim personalnim asistentom zbog prirode ometenosti i stepena podrške koji mu je potreban od strane personalnog asistenta, koji treba da uloži više energije u proces osamostaljivanja svoga korisnika i maksimalno mu se posveti kako bi usvojio najneophodnija znanja i veštine.

Nekim osobama sa smetnjama u razvoju je potreban veći stepen socijalizacije, jer ispoljavaju poteškoće u komunikaciji, povučeni su u sebe, pa se u skladu sa tim, spajanje 1-3 korisnika sa jednim personalnim asistentom, neke od ovih poteškoća lakše prevazilaze. Prilikom formiranja ovih jedinica (ukoliko se spaja više korisnika sa jednim personalnim asistentom) važno je voditi računa o tome da se spajaju korisnici koji imaju slične potrebe i interesovanja, na primer dva korisnika istog ili suprotnog pola imaju istu potrebu za druženjem, pojačanim izlascima, sklapanjem novih poznanstava, unapređivanjem veština komunikacije, ili posećivanjem kulturnih dešavanja. PA jedinice koje su sastavljene od dva ili tri korisnika su se pokazale kao veoma funkcionalne i održive, jer korisnik nije samo usmeren na svog PA, već se unapređuje i komunikacija među korisnicima uz posredovanje asistenta. Korisnici postaju usmereni jedni na druge i jačaju svoje prijateljstvo i međusobno poverenje.

Odabir se može vršiti i na drugačiji način, grupa korisnika i personalnih asistenata mogu imati nekoliko zajedničkih druženja u cilju upoznavanja (žurki, izleta, šetnji, radionica...) što bi znatno olakšalo formiranje PA jedinica. Neka prijateljstva bi se spontano ostvarila, a personalni asistenti bi dobili šansu da procene svoje sposobnosti za rad sa osobama sa smetnjama u razvoju.

Nakon formiranja PA jedinica potrebno je definisati prava i obaveze svih učesnika Servisa, odnosno organizacije koja sprovodi Servis, porodice i personalnog asistenta putem Sporazuma o saradnji.

#### 4.5. Aktivnosti personalnog asistenta i njegova uloga u pripremanju osobe sa smetnjama u razvoju za samostalni život

##### 4.5.1. Uspostavljanje saradnje personalnog asistenta i porodice korisnika - međusobno upoznavanje

Početak rada personalnog asistenta (PA) podrazumeva upoznavanje porodice korisnika, kako bi PA utvrdio koje su to aktivnosti, znanja, veštine koje treba da razvija kod svog korisnika. PA odlazi u dom korisnika kako bi stekao uvid o načinu funkcionisanja porodice, a prvenstveno o položaju svog korisnika unutar porodice. Neophodno je stvaranje atmosfere poverenja, prihvaćenosti i međusobnog uvažavanja. Važno je da PA ostvari dobru saradnju i komunikaciju sa porodicom. Ne samo da su članovi porodice

osobe sa smetnjama u razvoju indirektni korisnici personalnog asistenta, već predstavljaju i jedan čitav sistem koji funkcioniše na određen način, sa specifičnim vrednostima, običajima, kulturom i sl., što se svakako odražava i na osobu sa smetnjama u razvoju koja je deo tog „sistema”, univerzuma u malom. PA treba da proceni koji član porodice će mu biti najbliži saradnik u planiranju aktivnosti sa korisnikom, od koga će dobijati najviše informacija o potrebama korisnika, zatim, koliko su svi članovi porodice otvoreni za saradnju sa PA, da li je korisnik prezaštićen, da li ima autonomiju u donošenju odluka, koliko se poštuju njegove želje, kakva su mu interesovanja, šta radi u svoje slobodno vreme, da li ima svoj prostor, da li nesmetano i bez pomoći ostalih članova koristi sve resurse u domu (kuhinju, toalet, uređaje...), da li porodica intenzivno radi na njegovom osamostaljivanju, koliko porodica veruje u njegov dalji razvoj. Personalni asistent treba da ima u vidu i to da roditelji često nemaju baš realnu sliku o svom detetu. Iako je to „dete” sada odrasla osoba, roditelji često i dalje imaju pokroviteljsku ulogu, prisutan je strah da je to „dete” nedovoljno samostalno, podcenjuju neke njegove veštine i dalje imaju potrebu da mnoge aktivnosti urade oni umesto njega. Upravo iz navedenog proističe značaj vršnjačkog pristupa personalnog asistenta osobi sa smetnjama u razvoju, o kojem je ranije bilo reči. Naime, korisnik svog personalnog asistenta doživljava kao ravnog sebi, nije opterećen zaštitničkom ulogom koju njegovi roditelji najčešće imaju prema njemu, otvoreniji je za komunikaciju, prihvata savete i samim tim je motivisan da usvaja znanja i veštine koje će doprineti povećanom stepenu njegove samostalnosti i socijalizacije.

Informacije o porodici su veoma važne za PA kako bi svoje aktivnosti uskladio sa očekivanjima i mogućnostima porodice i kako ne bi bilo nesklada u uticajima na njihovo dete (korisnika). Poželjno je da se PA unapred dogovori sa svojim korisnikom kojom aktivnošću će se baviti i o tome obavesti roditelje korisnika, jer se dešavalo da neke od aktivnosti koje personalni asistent realizuje sa njihovim detetom oni ne odobravaju. Npr. PA želi da odvede korisnika na mesto sa kojim se roditelji ne slažu ili želi sa njim da kuva, a roditelji ne žele da ustupe kuhinju. Neki roditelji izuzetno podržavaju aktivnosti kao što su izlasci u kafiće, utakmice, koncerte i sl., a neki roditelji ne samo da ne odobravaju, već i zabranjuju takve aktivnosti smatrajući da su njihova deca drugačija, da to na njih negativno utiče, da oni nisu za „takve stvari” i da ne treba da se navikavaju na „takav način života”. Jako je teško uticati na ovakve stavove roditelja i personalni asistent, eventualno predstavljane roditeljima drugačijih stavova na ovu temu, treba da prepusti supervizoru i koordinatoru, a on da izbegava aktivnosti koje roditelji ne podržavaju.

Personalni asistent treba da pokaže fleksibilnost i da razume stavove porodice i njihova interna pravila. Međutim, PA ima ulogu i da modifikuje neka pravila, da sagleda mogućnosti korisnika na drugi način i napravi promenu.

Personalni asistent ulaže dodatnu energiju i pruža novu šansu korisniku da se oprobava u nekim situacijama. Takođe, PA veruje u njegove sposobnosti i razvoj. Ovakav pozitivan stav i intenzivni uticaj PA često dovodi do ubrzanog razvoja nekih veština korisnika, čime porodica može biti prijatno iznenađena. PA utiču i na razvoj novih potreba i interesovanja korisnika, na primer dešava se da PA žele da nauče korisnike da brinu, ne samo o ličnoj higijeni, već i o načinu odevanja, frizuri, šminki, čemu roditelji ranije nisu pridavali važnost. Korisnici uz podršku i ohrabriranje PA razvijaju nova interesovanja i potrebe, što prouzrokuje reakcije od strane cele porodice koja treba da prihvati nove potrebe, želje i interesovanja svog člana i odgovori na njih.

#### 4.5.2. Planiranje aktivnosti personalnog asistenta i korisnika

Kada personalni asistent dobro upozna svog korisnika i njegovu porodicu, neophodno je da, u saradnji sa supervizorom, izradi plan aktivnosti (individualni plan podrške). Planovi se mogu odnositi na različite vremenske periode, pa u skladu s tim mogu biti: nedeljni, mesečni, tromesečni, u zavisnosti od težine aktivnosti koja je planirana, predhodnih iskustava korisnika i sl. Npr. personalni asistent je uočio da njegov korisnik ne poseduje veštinu kupovine osnovnih namirnica i pripremanje nekih lakših vrsta jela. U skladu s tim, personalni asistent će u svoj nedeljni ili mesečni plan rada uvrstiti dogovor sa korisnikom koje jelo će pripremati, koje namirnice su neophodne za pripremu tog jela, gde se one mogu kupiti, koliko će im novca biti potrebno za to, koja pijaca je najbliža, kako do nje stići. Kada se sve pribavi, kako se priprema to jelo, postavlja sto i sl. Za nekog korisnika koji ima iskustva u ovim aktivnostima, neće biti potrebno puno vremena, ali za neke koji nisu nikada imali priliku da se oprobaju u kulinarskim veštinama, biće potreban duži vremenski period.

#### 4.5.3. Profesionalnost i ograničenja u radu personalnog asistenta

Jako je bitno da personalni asistent unapred bude svestan i svojih ograničenja. Bez obzira na to da li mu je to volonterska uloga ili je za to plaćen, da li je neke pedagoško-psihološke struke ili ne, važno je da profesionalno obavlja svoje aktivnosti. To, između ostalog, podrazumeva da informacije koje su privatna, porodična stvar, ne širi dalje. Treba uvek da ima na umu koje su njegove dužnosti i obaveze (koje je najbolje unapred utvrditi ugovorom), da ne ulazi duboko u porodične probleme koje ga mogu samo dodatno opteretiti, a na čije razrešenje ne može uticati (npr. finansijski problemi porodice, bolest ili smrt nekog od člana porodice, stambeni problemi i sl.)

Ono što je neophodno za jednog personalnog asistenta je da ga karakteriše velika volja, motivisanost, istrajnost, strpljivost, razumevanje..., da u radu sa svojim korisnikom primenjuje osnovne didaktičke principe, kao što su: od lakšeg ka težem, od prostog ka složenom, od bližeg ka daljem, od poznatog ka nepoznatom itd., da neke aktivnosti i odgovore na određena pitanja ponavlja koliko god puta je to potrebno i često se vraća na ponavljanje već naučenog, da nije opterećen predrasudama i raznim stereotipima.

Dešavalo se i da se personalni asistent jednostavno „ne pronadje” sa nekim korisnikom i njegovom porodicom, ali to ne treba da ga obeshrabri. Iskustvo je pokazalo da zamenom korisnika, personalni asistent uspe da izvuče maksimum, kako iz sebe, tako i iz svog korisnika.

#### 4.5.4. Kako su neki personalni asistenti objasnili potrebu osoba sa ometenošću za personalnom asistencijom i u kojim segmentima su videli svoju značajnu ulogu:

- zato što ima toliko korisnih i zanimljivih sadržaja u gradu za njih, za koje tek treba da saznaju
- zato što im je svaki prijatelj dobrodošao



- da bi svima personalna asistencija bila jednako dostupna
- da bi naučili, čuli i uradili nešto novo
- da bi mogli da nas pitaju ono što ne mogu druge
- da bi se polako osamostaljivali od porodice
- da bi im stvarali jednake mogućnosti za druženje
- da bismo pomogli porodici

#### 4.5.5. Šta su personalni asistenti rekli o tome šta mogu da urade za korisnika:

- da prepoznaju potrebe i mogućnosti svakog korisnika
- da svog korisnika postepeno (korak po korak) uključuje u socijalni život
- snalaženje u određenim (svakodnevno mogućim) životnim situacijama
- da prepozna psihičke probleme i blokade kao i da pruži psihološku podršku korisniku
- prati i prepoznaje razvojne faze kao i potrebe sazrevanja
- odlazak i upoznavanje sa različitim institucijama i sa ljudima iz različitih sfera (upoznavanje sa javnošću u najširem smislu)
- učenje društveno prihvatljivog ponašanja

#### 4.5.6. Šta su neki personalni asistenti rekli o ličnoj dobiti uključivanjem u Servis personalne asistencije za rad sa osobama sa ometenšću:

- Korisne edukacije
- Razmenjivanje iskustava
- Preuzimanje odgovornosti za ovako značajnu aktivnost
- Postala sam empatičnija
- Razbili smo neke lične predrasude i lakše prihvatamo različitosti
- Imam više samopouzdanja
- Upoznali smo nove ljude, stekli nove prijatelje i stvorili čitavu mrežu personalnih asistenata
- Razvili smo lične komunikativne veštine i unapredili komunikaciju naših korisnika
- Vrlo dragocena iskustva
- Osećaj lične kompetentnosti

## 5. Rad koordinatora i supervizora Servisa personalne asistencije

Aktivnosti koordinatora i supervizora Servisa personalne asistencije su tesno povezane i isprepletane. I jedan i drugi imaju više uloga, neke od njih su: uloga organizatora, aktivatora, motivatora, ponekad i medijatora i sl. Poželjno je da to budu osobe koje imaju dosta iskustva u radu sa osobama sa smetnjama u razvoju i njihovim porodicama, kao i to da većinu korisnika koji su obuhvaćeni Servisom dobro poznaju. Oni su aktivni učesnici svih faza u pokretanju Servisa.

### 5.1. Rad koordinatora

Koordinator obaveštava javnost (lokalnu zajednicu) o pokretanju Servisa. Objavljuje konkurse za prijem korisničkih porodica i potencijalnih personalnih asistenata. Učestvuje u odabiru korisničkih porodica i prijemu i selekciji potencijalnih personalnih asistenata. Organizuje edukacije za personalne asistente i roditeljske sastanke na kojima će roditeljima prezentovati način funkcionisanja Servisa. Definiše prava i obaveze svih učesnika u Servisu i formuliše Sporazum o saradnji koji svaka strana treba da potpiše

Koordinator definiše kriterijume za formiranje PA jedinica i učestvuje u identifikovanju potreba korisnika. U saradnji sa supervizorom formira PA jedinice na osnovu utvrđenih kriterijuma.

Koordinator je u obavezi da piše mesečne i godišnje izveštaje, da organizuje supervizijske sastanke, organizuje grupne aktivnosti korisnika i personalnih asistenata, kao što su kolektivne posete kulturno-javnim manifestacijama, bioskopima, pozorištima, izložbama, organizovanje jednodnevnih ili višednevnih izleta i sl. Navedene aktivnosti su od izuzetnog značaja, jer doprinose razmenjivanju iskustava, poboljšanju komunikacije, razmeni ideja, pružanje podrške, smernica, instrukcija personalnim asistentima za njihov dalji rad.

Neophodno je da koordinator pronalazi materijalna sredstva za funkcionisanje Servisa i kontinuirano ga promovise u medijima.

Potrebno je da koordinator bude osoba razvijenih koomunikativnih veština, pristupačana, kako bi personalni asistenti uvek mogli da mu se obrate i izlože eventualne probleme, dileme, nedoumice i sl.

### 5.2. Rad supervizora

Supervizor je osoba koja odlično poznaje korisnike i njihove porodice. Sugerise personalnim asistentima na koje aktivnosti treba da obrate više pažnje. Učestvuje u izradi nedeljnih i mesečnih planova personalnih asistenata. Pomaže im u ostvarivanju bliskog kontakta sa porodicom. Najčešće prisustvuje prvim susretima i upoznavanju personalnog asistenta i korisnika i njegove porodice. Pored toga što je na raspolaganju personalnom asistentu za individualne razgovore, često kontaktira porodicu, pa i samog korisnika kako bi se uverio da se aktivnosti odvijaju bez poteškoća, a ukoliko one postoje, učestvuje u prevazilaženju istih. Prisutan je na supervizijskim sastancima, prikuplja pismene izvestaje koje popunjavaju personalni asistenti nakon svake aktivnosti i vodi evidenciju o broju realizovanih aktivnosti personalnih asistenata i korisnika u toku meseca. Vodi evidenciju u formi pisanog izveštaja o individualnim razgovorima koji su obavljani sa porodicom i personalnim asistentima. Koordinatoru podnosi svoje mesečne izvestaje, razmenjuje sa njim svoje utiske, zapažanja, ideje.

## 6. Sufinansiranje servisa PA od strane korisničkih porodica

Servis personalne asistencije u cilju svoje održivosti poželjno je da bude sufinansiran od strane korisničkih porodica. S obzirom na to da je materijalni status porodica koje imaju za člana osobu sa smetnjama u razvoju uglavnom nepovoljan, sufinansiranje je otežano. Ipak, potrebno je razviti svest porodica o značaju sufinansiranja u skladu sa njihovim mogućnostima. Porodice mogu da participiraju u finansiranju samih aktivnosti PA i korisnika, tako što će platiti troškove prevoza, komunikacije, račune iz kafića, ulaznice, materijale za rad. Porodice mogu da ustupe prostor za rad, stanove, vikendicu, dvorište i obezbede ostale resurse potrebne za aktivnosti.

## 7. Primeri iz prakse

### 7.1. Plan aktivnosti PA jedinice

1. PA aktivnost - Vežbamo korišćenje telefona. Nalazimo se u prostorijama organizacije. Pozivamo informacije da saznamo potrebne adrese i telefone bioskopa i pozorišta; pozivamo volontere naše organizacije da ih obavestimo o aktuelnostima;

2. PA aktivnost - Vesna dobija zadatak da se oproba u pozivanju ostalih devojaka na susret. Ja ću joj pomoći time što ću joj dati tačne instrukcije na koji način to da uradi. Odlazimo u deo grada koji ne poznajemo i vežbamo snalaženje. Pitamo prolaznike gde se nalazi pekara u blizini, gde staje autobus koji vodi ka centru grada, koliko ima sati, itd...

3. PA aktivnost - Odlazimo u noćni izlazak. Posetićemo neki klub ili diskoteku. Maja dobija zadatak da nazove to mesto i rezerviše nam 2 stola. Pokušavamo zajedno da izračunamo za koliko pića imamo para. Moji prijatelji bi nas vratili kolima kući.

4. PA aktivnost - Tina obaveštava devojke o tome kada i gde se nalazimo. Bilo bi dobro da ovu PA iskoristimo da se nadjemo u nečijem stanu i zajedno kitimo jelku. Pravićemo ukrase, pričati o praznicima i jelima koja se spremaju u ovo doba godine

5. PA - Maja ovaj put obaveštava cure o našem izlasku. Posećujemo tržne centre i upoređujemo cene. Cilj nam je da na kraju napravimo tabelu gde ćemo upisati imena prodavnica gde su stvari najpovoljnije.

6. PA aktivnost - Odlazimo u teretanu gde bi nas pustili da besplatno vežbamo pola sata. Posle zimskih praznika ćemo sigurno morati da se aktiviramo i skinemo kilograme koje smo dobile preko zime. Nina obaveštava cure kada i gde se nalazimo.

7. PA aktivnost - Idemo na kratku šetnju Fruškom Gorom. Pokušala bih da se dogovorim sa nekim Planinarskim društvom da nam izadje u susret a ukoliko to nije moguće, išli bi sa nekim od mojih prijatelja koji bi nam pokazao neku laganu rutu. Vesna obaveštava devojke kada i gde se nalazimo.

8. PA aktivnost - Nedelju dana unapred bi kontaktirala devojke sa predlozima gde možemo da idemo. Tema za ovaj mesec je poznavanje grada. Ponudila bi im nekoliko mesta sa objašnjenjima šta se tamo dešava (npr. Omladinski klub, Sinagoga, Sremski Karlovci, galerije...). Devojke imaju zadatak da se same dogovore gde bi otišle i jave mi gde žele da idu, gde i kada se nalazimo. Nina me poziva da mi javi šta su odlučile.

9. PA aktivnost - Devojke imaju sada finalni test. Same odlučuju gde žele da idu bez moje pomoći. Teme je potpuno slobodna. Same delegiraju osobu koja će me obavestiti o odluci koje su donele.

10. PA aktivnost - Odlazimo u restoran. Održavamo novi sastanak, na kome sumiramo utiske, probleme, nove želje i veštine koje bi razvijale u narednom period. Posle našeg vidjanja kontaktiramo staratelje da ih pitamo da li bi oni nešto dodali. Pravimo novi plan.

### 7.2. Primeri izveštaja aktivnosti PA i korisnika

#### Primer 1.

1. Datum : 20.11.

2. Mesto: Resursni centar za osobe sa invaliditetom, Računarska učionica

3. Trajanje: 13.00 - 14.30 h

4. Kratak opis (šta je uradjeno): Marko je izrazio želju da bi voleo da nauči da radi na računaru. Kad smo došli do računarske učionice pitala sam ga šta bi voleo danas da radimo. Marko je sam predložio da bi mogli učimo kako se pretražuje internet. Upravo smo se time i pozabavili. Tražili smo na internetu ono što nas interesuje i željene fotografije smo sačuvali na računaru. Marko je priznao da je ranije učio da radi u Wordu, ali je dosta toga zaboravio. Dogovorili smo se da sledeći put kada se vidmo, upravo ponovimo znanje iz Worda. Taj dan sam se čula i sa Markovom mamom koja se požalila da Marko ima problema sa čitanjem i računanjem. Ove dve teme ćemo vežbati na računaru kako bi svi bili zadovoljni.

5. Zapažanja PA: Marko se dobro snalazi po gradu, sam je došao i vratio se kući. Dosta je stidljiv i povučen momak. Relativno brzo uči da radi na računaru, ali očigledno ima problema sa čitanjem. Primetila sam da dok smo pretraživali internet on uopšte nije čitao tekst, nego je samo gledao fotografije.

6. Problemi (ako ih je bilo): Nije bilo problema.

## Primer 2.

1. Datum: 28.12.
2. Mesto: Sremski Karlovci - kuća mog oca, Dvorska bašta,
3. Trajanje: 12.00-16.00
4. Kratak opis: Planirana PA aktivnost bila je igranje sa glinom. Odlučila sam se za takvu aktivnost jer sam primetila da je i jednom i drugom dečaku potrebno da razvijaju motoriku. Sve se dešavalo u Sremskim Karlovcima, jer sam pomislila da bi bilo lepo da cela aktivnost poprimi formu izleta, a budući da je Karlovce prekrilo čvrst, neizgažen sneg imali smo priliku i za fizičku aktivnost, koja je Nebojši preko potrebna. Osim toga, smatrala sam da je jedna nepoznata sredina, udaljena od roditelja pravi ambijent u kom bi se Nebojša i Dragan opustili i gde bi smo se bliže upoznali.

Čim smo stigli u kuću mog oca dočeka nas je pas Alfi kome su se dečaci oduševili. Rekla sam im da ćemo da pravimo nešto od gline i da treba dobro da se ubrljamo kao i svi pravi umetnici. Takva ideja im se svidela pa su rado radili sa glinom. Nebojša je svoju tortu od gline brzo završio, dok je Dragan strpljivo radio na svojoj pravoj malo nadrealističkoj skulpturi!

Usled takvog kreativnog rada smo ogladneli, pa smo prošetali kroz park Dvorsku baštu do Trga Branka Radičevića gde smo jeli pice. Dok smo išli kroz Dvorsku baštu, dečaci su se vijali i klizali. Kada smo jeli picu primetila sam da Dragan čeka da ja isečem njegovu picu. Ja sam ga, međutim, ohrabivala da je sam seče, jer sam sigurna da bi mogao da viljušku i nož drži sasvim čvrsto, i da je samo navikao da mama seče picu umesto njega. Ipak sam veći deo isekla ja, jer nije bilo dovoljno vremena da bismo se više posvetili tome.

Drugim putem vratili smo se do kuće. Odmah smo uzeli sanke i sankali smo se na obližnjem brdašcu. Dečaci su iskreno uživali u tome. Nebojša je bio ushićen. Zatim smo se uputili kući pevajući razne dečije pesmice.

5. Zapažanja volontera: Cela aktivnost je protekla izuzetno lepo i svi smo zaista uživali. Uključujući i mene, moram da istaknem. Ne samo da je bilo prijatno, nego su se momci opustili i otvorili, sa uživanjem su radili sa glinom i imali smo puno fizičke aktivnosti.

Primetila sam da Nebojša izgovara gotovo potpuno tačno one stvari za koje mu je mnogo stalo da neko čuje. Kada smo se vraćali sa trga do kuće, Nebojša je primetio kuće pored puta koje leži i drhti. Pitao me je zašto drhti, a ja sam mu rekla da mu je hladno i da se možda razboleo. Čutao je par minuta, a onda je vrlo razumljivo rekao: „Imam ideju! Možemo da uzmemo jaknu i da ga pokrijemo. Onda mu neće biti hladno“. Oduševila sam se njegovim nivoom empatije i spremnošću da se potruži da ga sagovornik razume kada je u pitanju dobrobit nekog drugog. Žao mi je što nismo imali neku staru jaknu i što ga nismo zaista pokrili, jer je po mom ličnom sudu, Nebojšina ideja bila sasvim validna.

6. Problemi, ako ih je bilo: U suštini je sve proteklo bez problema. Jedini problem koji nije vezan direktno za ovu aktivnost, ali je vezan za opšti način Draganovog funkcionisanja je što on ne obavlja samostalno stvari kao što su vezivanje pertle, zakopčavanje jakne, upotreba escajga. U budućnosti ćemo posvetiti više vremena baš tome.

## Primer 3.

1. Datum: 05.07.
2. Mesto: Kineske prodavnice na Bulevaru Oslobođenja
3. Trajanje: 10:00-13:00
4. Kratak opis (šta je uradjeno): Maša me je sredinom nedelje zvala da se vidimo u subotu da joj pomognem u odabiru kupaćeg kostima, a Nina da proslavimo njen rođendan. Rešila sam da ukombinujem njihove želje. Sve cure su bile na okupu ovog puta. Maša mi je rekla da ima 300 dinara i da želi jednodelni kupaći kostim koji je šaren, pa smo krenule u potragu. Počela je kratka kišica pa smo to iskoristile da sednemo u poslastičarnicu i počastimo se sokom i kolačima povodom Nininog rođendana. Nakon kratkog predaha smo nastavile našu potragu za kupaćim kostimom. Na kraju smo našle ono što je Maša želela ali je koštao nešto više nego što je rekla da ima. Ponudila sam joj da joj doplatim ali kada smo otvorile Mašin novčanik, ispostavilo se da ima para za 10 takvih kupaćih kostima. Rastale smo se u lepom raspoloženju.

5. Zapažanja PA: Cure su se same javile sa jasnim zahtevom kada i zašto žele da se vide samnom. Uvek mi je drago kada su one te koje odluče kako ćemo provesti vreme jer je to indikator njihove sve veće samostalnosti.

Maša nije dobro procenila kojom svotom raspolaže jer smo mogle da potražimo kupaći kostim koji je boljeg kvaliteta i izgleda. Međutim, Maša je bila vrlo presrećana svojim novim plavim kostimom sa bezbroj šljokica, a i ja sam bila srećna što sam joj pomogla u tome.

Nina je danas bila vrlo svadjalački nastojena pa je devojkama naredjivala šta će da popiju i pojedju, a pri tom sebi je naručila najlepši kolač. Nina, baš kao i Maša nije dobro procenila svoje finansije, ali za razliku od Maše u novčaniku je imala manje nego što nam je trebalo. Srećom imala sam dovoljno para.

Raspoloženje svih nas se naglo poboljšalo onog trenutka kada smo ušli u Kineski tržni centar. Kao prave devojke, zaboravile smo na sve probleme i uživale u tom šarenilu i kiču. Dugo nam je trebalo da se izvučemo odatle i to smo uradile sa teškom mukom i obećanje da ćemo postati bogate samo da bi mogle da kupujemo sitnice u nedogled.

6. Problemi (ako ih je bilo): Ovaj put je Milica bila meta Nininog neraspoloženja i dosta teško je podnela tu situaciju. Iskreno se nadam da će se stara Nina ponovo probuditi i da će prestati da povredjuje ljude oko sebe.

#### Primer 4.

1. Datum: 19.19.2008.
2. Mesto: Kulturni centar
3. Trajanje: 18h-20h
4. Kratak opis (šta je uradjeno): Bojan i ja smo se našli u centru grada i u društvu sada već zajedničkih prijatelja smo otišli da posetimo filmsku manifestaciju „Uhvati sa mnom ovaj dan“ koju organizuje Udruženje studenata sa invaliditetom. Mi smo odebrali da pogledamo film o životu Helen Keler, koji nosi naziv „Ponedeljak posle čuda“. Predivan film o maladoj nadarenoj devojci koja ima oštećenje i vida i sluha.

5. Zapažanja PA: Razočarana sam što nije bilo više posetilaca na ovako lepoj manifestaciji. Bojan i ja smo istinski uživali. Na ovaj film je došla devojka koja se Bojanu dopada, pa je sdeo pored nje a ja sam bila malo zapostavljena - Drago mi je što Bojan bar ovaj put nije imao problema da sa kolicima udje u bioskop jer su postavili rampu. Krišom sam se nasmejala kada je jedan momak spremno krenuo da gura Bojanova kolica u želji da mu pomogne da predje preko rampe. Bojan ga je zaustavio i rekavši da bi trebalo i on da sa pita kada mu je a kada nije potrebna pomoć.

6. Problemi (ako ih je bilo): /

#### Primer 5.

1. Datum: 23.11.
2. Mesto: Moja porodična kuća
3. Trajanje: od 18h do 22h
4. Kratak opis (šta je urađeno): Snežani i Nenadu sam rekla da imam iznenađenje za njih i da ćemo da uradimo nešto što mi oni već dugo traže. Naime, danas sam ih upoznala sa svojim roditeljima. Nenad je veoma zainteresovan za medije, pa je hteo da upozna mog tatu, jer je (kao i on ;-)) čovek iz medija, a Snežana je htela da upozna mamu i da ispituje o lekarskom pozivu i o našem odnosu. Želeli su da imaju uvid u moju porodicu, da bi sve ono o čemu im ja pričam dobilo smisla. Moji roditelji su ih dočekali sa slatkišima i sokovima i od prvog trenutka su ostvarili odličnu komunikaciju. Sneža se dala u ispitivanje, kao pravi novinar, prekrstila je noge, sela uspravno i ispitivala moju mamu o nama: ko koga sluša, kako joj je bilo dok sam bila U Americi, šta mama kaže za mog dečka, pričala joj je o sebi i svojim željama, sumnjama, porodici... Nenad je pričao sa tatom o novinama, kamerama, pa su otišli za kompjuter gde su jedno drugom pokazivali programe i usput pričali o sportu... Ne znam ko je više uživao!!! Dogovorili smo se da sledeći put odemo u obilazak novinske kuće „Dnevnik“. Od tople atmosfere porodičnog doma, rastali smo se veoma teško. Niko nije hteo kući :)

5. Zapažanja PA: Možda najlepší susret do sada! Sve je bilo FENOMENALNO! Ponašali

su se besprekorno i bili veoma komunikativni i veoma srećni što sam ih upoznala sa mojim svetom...

6. Problemi (ako ih je bilo): Nije bilo nikakvih problema.

#### Primer 6.

1. Datum: 23.12.
2. Mesto: poslastičarnica Figaro, Američki Kutak
3. Trajanje: od 16 h do 19h
4. Kratak opis (šta je urađeno): Juče je Jani bio rođendan pa smo se dogovorile da se danas nađemo i zajedno ga proslavimo. Prvo smo otišle u poslastičarnicu Figaro na kolače. Prodavačica je bila vrlo ljubazna i ponudila je Jani pomoć oko izbora kolača. Jana se odlučila za šampitu. Kada smo pojele kolač konobarica nam je donela račun i ja sam iskoristila priliku da ponovimo računanje. Kada smo sve zbrojale, Jana je sama otišla do konobarice i platila. Nakon ove poslastice smo otišle do Američkog Kutka na kreativnu radionicu. Jana se odmah raskomotila i priključila deci koja su pre nas stigla. Svi smo se bacili na posao izrade čestitke. Jana je vrlo lepo komunicirala sa ostalima. Nakon radionice otišle smo kući.

5. Zapažanja PA: I ovaj put Jana je bila puna priče. Očekivala sam da će još i više pričati jer joj je bio rođendan, pa je za vikend bila u centru pažnje. Bila sam srećna što joj se dopao poklon koji sam joj napravila i kupila. Kada sam joj predložila da idemo u Američki Kutak na kreativnu radionicu za izradu novogodišnjih čestitki odmah je pristala. Nadovezala se na moj predlog pričom kako je na glumi isto pravila čestitke koje će se slati sponzorima i donatorima njihovog projekta. Na radionici nije bilo mnogo učesnika tako da je atmosfera bila opuštena i intimna. Naš razgovor je bio lagan i neobavezni sa raznim predlozima i sugestijama o načinima kreiranja novogodišnjih čestitki. Jana je vrlo pažljivo seckala i lepila svoje čestitke. Kada je napravila svoje dve čestitke ja sam joj predložila komie može da ih pokloni dragim ljudima. Obradovala se ideji i obećala da će upravo to i uraditi.

6. Problemi (ako ih je bilo): Nije bilo problema.

#### Primer 7.

1. Datum: 30.11.
2. Mesto: DRUŠTVO ZA POMOĆ MNRO
3. Trajanje: 17:00-00:30
4. Kratak opis (šta je urađeno): Svoj rođendan sam proslavila u Društvu za pomoć MNRO. Zvala sam svoje korisnice, volontere i njihove korisnike, svoje prijatelje, kolege i saradnike. Žurka je počinjala u 20h. Milica, Sanja i ja smo došle ranije i spremile prostorije, poredjale tacne, poslagale pića i dočekale goste. Moje cure su ostale sve do kraja žurke i pomogle mi da pospremim ceo prostor.

5. Zapažanja PA: Milica me je oduševila. Puno mi je pomogla sa savetima šta i sa čim treba da obrišem, gde je najbolje da stoji piće, a gde hrana. Ja sam svim gostima napomenula da žurka traje do ponoći i iskreno sam se pitala kako ću ljudima da dam do znanja da se to vreme približava, ali Milica mi je pomogla i oko toga jer je oko pola 12 krenula da sklanja čaše i pića i uradila mi ogromnu uslugu.

Milica je sve vreme djuskala sa mojim prijateljicama i sjajno s provodila. Sanja se snuždila jer je čula pesmu koja ju je podsetila na neuzvraćenu ljubav. Ostala je veći deo večeri u blizini svog druga iz boravka.

6. Problemi (ako ih je bilo): Milica se nije javila mami kada je odlazila iz stana.

#### Primer 8.

1. Datum: 08. IV 2008.

2. Mesto: Miletićev trg, centar, pab Lazino Tele

3. Trajanje: od 17 do 20h

4. Kratak opis (šta je uradjeno): Sastali smo se na Miletićevom trgu sa idejom da pomoću mape grada bolje upoznamo sporedne ulice po centru i naučimo da se služimo mapom. Međutim, padala je kiša, tako da ovu ideju nismo uspeli da sprovedemo u delo, te smo je odložili za neki lepši dan. Dogovor je bio da Srdjan, Vuk i ja održimo zajedno PA aktivnost sa volonterkom Vanjom i njenim korisnikom Uglješom, da bi nam bilo zanimljivije i dinamičnije. U centru smo sreli Zorana, starog volontera i pozvali ga sa nama u šetnju i na piće. Prošetali smo po centru svi zajedno, otišli smo u radnju kućnih ljubimaca i opreme za kućne ljubimce da bih ja našla staklo za krov akvarijuma. Usput smo razgledali ribe i ostale kućne ljubimce koji su bili u ponudi. Rešili smo da posle odemo u pab Lazino Tele, koje nam je bilo blizu, a i meni lično je vrlo zanimljivo sređeno mesto za mlade, tako da sam očekivala da će se drugarima svideti. Od pet šopa do Lazinog Teleta nas je Vuk vodio, po svom sećanju.

5. Zapažanja PA: Vuk se dobro snalazi u prostoru, što sam i ranije primetila, tako da mu skoro mogu pozavideti na specijalnoj orijentaciji. Iako u početku nije bio raspoložen za Lazino Tele, mislim da mu se dopalo. Jako se obradovao Zoranu i vrlo lepo je pričao sa njim. Srdjan je bio raspoložen kao i obično, ne previše komunikativan, ali čini se da mu je prijao izlazak. Srdjanu sam predložila da se nekad dogovori sa svojim najboljim drugom da odu do grada, u šetnju, ili na sok. Srdjan se iznenadio mojim predlogom, jer kaže da nikad o tome nije razmišljao. Ja sam mu objasnila kakva sve zadovoljstva nosi sa sobom odlazak na popodnevno piće sa društvom, tako da to treba upražnjavati s vremena na vreme. Mislim da je Srdjan preman da odlazi u grad sa svim prijateljima, jer je dosta samostalan i snalažljiv.

6. Problemi (ako ih je bilo): kiša nas je sprečila da vežbamo snalaženje po gradu sa mapom

### 7.3. Primeri izveštaja supervizora - praćenje porodica

#### Primer 1.

Ime i prezime člana porodice: Marija Marković

Ime i prezime korisnika: Vladimir Marković

Teme razgovora:

- Utisci o Personalnom asistentu
- Utisci o radu sa Vladimirom

Zapažanja supervizora: Utisci porodice su izuzetno pozitivni. Uspostavljena je dobra saradnja i komunikacija. Personalni asistent daje Vladimiru pozitivan primer i motiviše ga na puno stvari koje su značajne kako za Vladimira, tako i za njegovu porodicu. Vladimir voli da provodi vreme sa svojim asistentom. Porodica korisnika i porodica PA su se zbližile i zajedno su proslavili Novu godinu. Vladimir i njegov PA su sa prozora stana (koji se nalazi u centru grada) gledali Novogodišnji koncert i vatromet. Majka je izrazila želju da ubuduće PA i njen sin više koriste javni prevoz, kako bi Vladimir mogao da bud još samostalnjiji u kretanju gradom.

Preporuke supervizora: Nastaviti saradnju u ovom smeru. Ova PA jedinica je primer dobre prakse.

#### Primer 2.

Ime i prezime člana porodice: Gabijela Lazić

Ime i prezime korisnika: Teodor Lazić

Teme razgovora:

- Utisci majke

Zapažanja supervizora: Volonterka redovno dolazi da se vidja sa Teodorom. Odlaze u grad i na druga mesta koja Teodoru prijaju. Teo voli svoju PA i vrlo je zadovoljan njihovim zajedničkim aktivnostima. Majci ovo puno znači pošto sama živi sa njim, pa u trenucima njegovog odsustva može da posveti to vreme sama sebi. Preporuke supervizora: Personalna asistentkinja bi trebala češće da bude u kontaktu sa majkom kako bi što bolje mogli da planiraju aktivnosti.

### Primer 3.

Ime i prezime člana porodice: Simonida Petrović

Ime i prezime korisnika: Petar Petrović

Teme razgovora:

- Utisci roditelja

Zapažanja supervizora: Majka je zadovoljna jer je uspostavila dobru komunikaciju sa PA. PA prodiću korisnika obavještava o svim aktivnostima. Petar i njegova PA su odlučili da izvesno vreme posvete učenju kako se koristi računar jer je Petar upravo za ovu oblast najviše zainteresovan. Majka je prepustila Petru da sam izabere šta će raditi sa PA. Sa druge strane smatra da Petar ima poteškoća u izgovaranju reči a da bi vežbanje izgovora mogla da bude jedna od narednih aktivnosti ove PA jedinice. Petar je po rečima majke stidljiva osoba i nekada ima psihičku blokadu pri kontaktu sa osobama koje ne poznaje. Bez obzira na to, PA uživa veliko poverenje kod Petra.

Preporuke supervizora: Majci je sugerisano da nastavi dobru saradnju sa PA. Majci je predloženo da priča sa PA o širem spektru aktivnosti, koje uključuju odlazak u kafić ili neko drugo mesto gde bi Petar bio primoran da komunicira više nego inače.

### Primer 4.

Ime i prezime člana porodice: Suzana Terzin

Ime i prezime korisnika: Aleksandra Terzin

Teme razgovora:

- Diskusija o mogućim pravcima nastavka rada ove PA jedinice

Zapažanja supervizora: Majka je izrazito zadovoljna Aleksandrinim promenama od kada je počela da se vidja sa svojom PA. Ističe da bi volela da Aleksandra sa svojom PA više komunicira i samim tim se i više veže za nju. Majka veruje da bi bilo dobro da naredne aktivnosti budu u njihovom stanu kako bi roditelji pomogli Aleksandri da se otvori prema svojoj PA.

Preporuke supervizora: Upriličiti susret Aleksandre i njene PA u stanu kako bi roditelji mogli da daju podršku PA.

