

Dr. Asim Pandžić



Menadžment u socijalnom radu

Unapređenje kvaliteta
socijalne zaštite



CENTAR ZA SOCIJALNE INOVACIJE

MENADŽMENT U SOCIJALNOM RADU

Unapređenje kvaliteta socijalne zaštite

Urednik:

Dr.sc. Asim Pandžić

CENTAR ZA SOCIJALNE INOVACIJE

MENADŽMENT U SOCIJALNOM RADU

Unapređenje kvaliteta socijalne zaštite

Urednik:

Dr.sc. Asim Pandžić

Tuzla, 2015

MANAGAMENT IN SOCIAL WORK

Improving the quality of social protection

Editer by

PhD. Asim Pandžić

Tuzla, 2015



Izdavač

Centar za socijalne inovacije

Urednik:

Dr. sc. Asim Pandžić, docent

Recenzenti:

Dr. sc. Vahid Kljajić, redovni profesor, emeritus

Dr. sc. Miroslav Brkić, redovni profesor

Priprema i štampa

Tiraž:

100 komada

Cip publikacija

CIP - Katalogizacija u publikaciji
Nacionalna i univerzitetska biblioteka
Bosne i Hercegovine, Sarajevo

005:364(082)

MENADŽMENT u socijalnom radu : unapređenje
kvaliteta socijalne zaštite / urednik Asim Pandžić.

- Tuzla : Centar za socijalne inovacije, 2015. -
379 str. : ilustr. ; 25 cm

Bibliografija i bilješke uz tekst.

ISBN 978-9926-8002-1-5

COBISS.BH-ID 22279686

Prava izdavača

Sva prava su zadržana. Nijedan dio knjige ne može biti štampan, umnožavan ili prenošen u bilo kom obliku, elektronski, fotokopiranjem ili na drugi način, bez date pismene saglasnosti izdavača.

S A D R Ź A J

I DIO: MENADŽMENT U SISTEMU SOCIJALNE ZAŠTITE

Asim Pandžić

MENADŽMENT INSTITUCIJA SOCIJALNE ZAŠTITE I EVROPSKI STANDARDI
KVALITETA SOCIJALNIH USLUGA

Mira Ćuk

PLANIRANJE U SOCIJALNOJ ZAŠTITI KAO FUNKCIJA MENADŽMENTA

Judith Bachay

VODSTVO (LIDERSTVO) U PROFESIJU PRUŽANJA POMOĆI

Elvis Vardo

ULOGA PERSONOLOŠKIH FAKTORA U RUKOVOĐENJU

Dragana Šćepović

EMOCIONALNA INTELIGENCIJA KAO FAKTOR USPJEŠNOSTI MENADŽERA U
SOCIJALNOM RADU

Suada Selimović

LJUDSKI RESURSI NEVLADINIH ORGANIZACIJA KAO FAKTOR RAZVOJA
SOCIJALNIH USLUGA

II DIO: ULOGA MENADŽMENTA U PROCESU REFORME I UNAPREĐENJA SISTEMA SOCIJALNE ZAŠTITE

Asim Pandžić

UPRAVLJANJE JAVNIM TRANSFERIMA U SOCIJALNOJ ZAŠTITI –
NEOPHODNOST REFORME

Janja Milinković

ULOGA MENADŽMENTA U SOCIJALNIM REFORMAMA U BOSNI I
HERCEGOVINI

Sena Družić, Suada Selimović

KORIŠTENJE MEDIJA U SVRHU JAVNOG PREDSTAVLJANJA MENADŽMENTA
U SOCIJALNOM RADU

Olivera Grbić

TIMSKA ORGANIZACIONA STRUKTURA CENTARA ZA SOCIJALNI RAD

Erna Lučić, Nijaz Karić

TEORIJSKO RAZUMJEVANJE POJAVE SINDROMA SAGORIJEVANJA
SOCIJALNIH RADNIKA I MENADŽERA U SOCIJALNOM RADU

III DIO: ULOGA MENADŽMENTA U ZAŠTITI RIZIČNIH GRUPA

Sabira Gadžo-Šašić

NASTANAK I RAZVOJ MENADŽMENTA ZA ZAŠTITU I POMOĆ NEZAPOSLENIM
OSOBAMA

Michael Sauer

TEORIJA SISTEMA I ANALIZA NA VIŠE NIVOA – TEORIJSKA POZADINA ZA
ANALIZE DUGOTRAJNE NJEGE

Ivana Parčina, Damir Ahmić, Jovan Veselinović

SOCIJALNA INTEGRACIJA DECE BEZ RODITELJSKOG STARANJA KROZ SPORT

AUTORI

C O N T E N S

PART I: MANAGEMENT IN SYSTEM OF SOCIAL PROTECTION

Asim Pandžić

MANAGEMENT OF INSTITUTIONS OF SOCIAL PROTECTION AND EUROPEAN STANDARDS QUALITY OF SOCIAL SERVICES

Mira Ćuk

IMPLEMENTATION OF MANAGEMENT FUNCTION „PLANNING“ IN SOCIAL PROTECTION

Judith Bachay

LEADERSHIP IN THE PROFESSION ASSISTING

Elvis Vardo

THE ROLE OF FACTORS PERSONALITY IN LEADERSHIP

Dragana Šćepović

EMOTIONAL INTELLIGENCE AS A FACTOR OF SUCCESS MANAGERS IN SOCIAL WORK

Suada Selimović

HUMAN RESOURCES OF NON-GOVERNMENTAL ORGANIZATIONS(NGOs) AS A FACTOR OF DEVELOPMENT OF SOCIAL SERVICES

PART II: THE ROLE OF MANAGEMENT IN THE PROCESS OF REFORM AND IMPROVEMENT OF SOCIAL PROTECTION SYSTEM

Asim Pandžić

THE MANAGEMENT OF PUBLIC TRANSFERS IN THE SOCIAL PROTECTION- THE NECESSITY FOR REFORM

Janja Milinković

THE ROLE OF MANAGEMENT IN SOCIAL REFORMS IN BOSNIEN AND HERZEGOVINA

Sena Družić, Suada Selimović

USING THE MEDIA FOR THE PURPOSE OF PUBLIC PRESENTATION OF MANAGEMENT OF SOCIAL WORK

Olivera Grbić

TEAM ORGANIZATIONAL STRUCTURE CENTRE FOR SOCIALWORK

Erna Lučić, Nijaz Karić

THEORETICAL UNDERSTANDING THE OCCURRENCE BURNOUT SYNDROME SOCIAL WORKERS AND MANAGERS IN SOCIAL WORK

PART III: THE ROLE OF MANAGEMENT IN THE PROTECTION OF RISK GROUP

Sabira Gadžo-Šašić

ESTABLISHMENT AND DEVELOPMENT OF MANAGEMENT FOR THE PROTECTION OF HELP AND UNEMPLOYMENT

Michael Sauer

SYSTEMS THEORY AND ANALYSIS AT MULTIPLE LEVELS - THE THEORETICAL BACKGROUND FOR THE ANALYSIS OF LONG-TERM CARE

Ivana Parčina, Damir Ahmić, Jovan Veselinović

SOCIAL INTEGRATION OF CHILDREN WITHOUT PARENTAL CARE THROUGH SPORT

AUTHORS

PREDGOVOR

Živimo u vremenu u kome standardi kvaliteta imaju sve važniju ulogu u pružanju socijalnih usluga i zadovoljavanju socijalnih potreba ljudi. U vrijeme velikog napretka nauke i tehnologije perfekcija i izvrsnost postaju standardi kvaliteta, a ne puki izuzeci. Susrećući se sa savremenim izazovima, menadžeri na čelu organizacija moraju sve više biti proaktivniji, inovativniji, fleksibilniji i u svim poslovima usmjereni na kvalitet. Od ovih savremenih trendova nisu izuzete ni organizacije i institucije socijalne zaštite.

Kako u postizanju kvaliteta ključnu ulogu ima menadžment institucija smatrao sam da istraživanja na temu menadžmenta u socijalnom radu, osim naučnog mogu imati i praktični značaj i doprinijeti unapređenju socijalne zaštite i poboljšanju kvaliteta profesije socijalnog rada u skladu sa međunarodnim standardima. Menadžment u socijalnom radu u teorijskom i praktičnom smislu je dostigao visok stepen razvoja u razvijenim evropskim zemljama što se neposredno odrazilo na kvalitet socijalne zaštite i socijalnog rada u cjelini. Iz tog razloga istraživački radovi objavljeni u monografiji, doprinos su razvoju svijesti u naučnoj i stručnoj javnosti o značaju razvoja i unapređenja menadžmenta u socijalnom radu za razvoj kvalitetnijeg sistema socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini.

Kvalitet u socijalnom radu treba da postane važan faktor. Paradigma socijalnog rada se zasniva na humanosti i potrebi za pružanje socijalne pomoći pojedincu, grupama i zajednici u cjelini. S tim u vezi, veoma je značajno da filozofija socijalnog rada počinje od kvalitete pružene usluge i zadovoljnog korisnika ili klijenta. Samo u takvim uslovima socijalni rad kao naučna i stručna djelatnost može da ispunji svoju ulogu i zauzme odgovarajuće mjesto u društvu. Usljed nedostatka naučne i stručne literature na temu menadžmenta u socijalnom radu u našem jeziku nastala je ova naučna monografija „Menadžment u socijalnom radu – unapređenje kvaliteta socijalne zaštite“. Cilj naučne monografije je da ukaže na važnost menadžmenta u institucijama socijalne zaštite te da ponudi odgovarajuće sadržaje kako za one koji se u načunom smislu bave ovom tematikom, studente socijalnog rada, tako i za praktičare u socijalnom radu.

Monografija je sastavljena iz tri dijela. Analiza sadržaja radova potvrđuje da su autori, koristeći općenaučne metode i tehnike istraživanja, istražili i sagledali različite aspekte uloge i značaja menadžmenta u socijalnom radu za reformu i unapređenje rada institucija socijalne zaštite.

Prvi dio obrađuje širok spektar pitanja iz oblasti menadžmenta u institucijama socijalne zaštite. U uvodnom radu A. Pandžić obrađuje temu uloge menadžmenta institucija sistema socijalne zaštite u zadovoljavanju evropskih standarda kvaliteta socijalnih usluga. U radu je predstavljen koncept evropskog socijalnog kvaliteta i evropski standardi kvaliteta socijalnih usluga i njihova primjena u institucijama socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini. U radu autorice M. Čuk obrazlaže se planiranje kao jedna od funkcija menadžmenta institucija u funkcionisanju sistema socijalne zaštite u lokalnim zajednicama u BiH. Rezultati izloženi u ovom radu pokazali su da menadžment u socijalnoj zaštiti u Bosni i Hercegovini na nivou lokalnih zajednica ne posvećuje dovoljno pažnje ostvarivanju svoje ključne funkcije, funkcije planiranja. Autorica J. Bachay u svom radu analitički opisuje ulogu lidera u pomažućim profesijama sa posebnim akcentom na ulogu žena. Rad E. Varde obrađuje pitanje personoloških faktora (dimenzije ličnosti i spremnost za promjene) u rukovođenju institucijama i njihovim značajem za nastanak i ishode rukovođenja. Prikazujući međusobni korelativni odnos dimenzija ličnosti petofaktorske taksonomije i spremnosti za promjene, detaljno su prikazane povezanost spremnosti za promjene za različitim osobinama i facetama ličnosti. U radu autorice D. Šćepović obrađuje se emocionalna inteligencija koja predstavlja nove i napredne ideje za uspješnost menadžera u poslu. Cilj ovog rada je bio da se dođe do saznanja o tome koliko su kod

menadžera u socijalnoj zaštiti razvijene komponente i kompetencije emocionalne inteligencije, što će omogućiti jasnije definisanje značaja koncepta emocionalne inteligencije za uspješno obavljanje posla menadžera u socijalnom radu i uticati na unapređenje rukovođenja u oblasti socijalne zaštite. Uloga mješovitog modela socijalne politike koji se sprovodi putem partnerstva sa javnim, privatnim i nevladinim organizacijama bila je tema rada autorice S. Selimović. Autorica se u radu bavi pitanjima uloge nevladinih organizacija, kao dijela civilnog društva, njihovim razvojem i ulogom u pružanju socijalnih usluga sa aspekta ljudskih resursa nevladinih organizacija koje djeluju u okviru sistema socijalne zaštite.

Drugi dio monografije obrađuje tematiku uloge menadžmenta u procesu reforme i unapređenja sistema socijalne zaštite. U uvodnom radu A. Pandžić analiziraju se javni rashodi za socijalnu zaštitu u zemljama članicama Evropske unije i Bosni i Hercegovini i daje se pregled javnih izdvajanja, sa akcentom na socijalnu zaštitu, kao i analiza kvaliteta distribucije i tačnost usmjeravanja svih socijalnih pomoći koje nisu zasnovane na dohotku. U radu autorice J. Milinković predstavljena je uloga menadžmenta u socijalnim reformama Bosne i Hercegovine. Autorica dovodi u kauzalni odnos napredak političkih i socijalnih reformi i navodi da prilikom implementacije novih zakona treba voditi računa da svi pomaci u procesu reformi, s jedne strane, budu usklađeni s procesima socijalnog uključivanja i socijalne zaštite u EU, a da s druge strane moraju imati finansijsku podlogu, dakle moraju biti provedivi u praksi. Autorice S. Držić i S. Selimović opisuju ulogu korištenja medija u svrhu javnog predstavljanja menadžmenta u socijalnom radu. U radu se navodi značaj poznavanja odnosa s medijima kao jedan od bitnih elemenata općeg obrazovanja menadžera u institucijama i organizacijama socijalne zaštite, neovisno o veličini organizacije kojom upravljaju i područja u kojem djeluju. Razumijevanje konteksta organizovanja i odvijanja timskog rada u centrima za socijalni rad tematika je rada autorice O. Grabić. Oslanjajući se na postmodernističku perspektivu i teorijske komplekse koji su interdisciplinarni autorica je u radu obrađivala pitanja „Kakva je regulativa vezana za timove i timski rad?“ i „Kakav je način organizovanja timova u centrima za socijalni rad?“. U radu autora E. Lučić i N. Karić teorijski su elaborirali profesionalni stres kao faktor sindroma sagorijevanja na poslu, izvore profesionalnog stresa, sagorijevanje kao posljedicu izloženosti profesionalnom stresu, simptome odnosno znakove sindroma sagorijevanja, faze sagorijevanja na poslu, strategije suočavanja s profesionalnim stresom, te strategije profesionalne pomoći pomagačima.

Treći dio koji obrađuje tematiku uloge menadžmenta u zaštiti određenih rizičnih grupa. U uvodnom radu autorica S. Gadžo-Šašić opisuje nastanak i razvoj menadžmenta u zaštiti nezaposlenih osoba. Autorica navodi da bi konačni cilj svih menadžerskih struktura u ovoj oblasti trebalo da budu aktivnosti koje će dugoročno rezultirati povećanju broja zaposlenih i većoj sigurnosti radnih mjesta. Autor M. Sauer u svom radu izlaže teorijsku pozadinu za analize dugotrajne njege starih lica. Rad daje kratak uvid u terminologiju dugoročne njege. Pored sociološke systemske teorije, elaborira se predmet, mikro, mezo i makro modeli dugotrajne njege. Rad I. Parčina, D. Ahmić i J. Veselinović bavi se pitanjem sporta i socijalne integracije djece bez roditeljskog staranja u društvo. U radu je predstavljan koncept sporta kao jedan od agensa socijalizacije koji taj proces čine sadržajnijim i dinamičnijim.

Uloga menadžmenta u socijalnom radu u unapređenju socijalne zaštite predstavlja samo jedan segment razvoja i unapređenja socijalne zaštite u Bosni i Hercegovini. U ovoj monografiji su predstavljeni samo neki segmenti menadžmenta i njegovog značaj za profesiju socijalnog rada i sistem socijalne zaštite. Naravno unapređenje sistema socijalne zaštite je potrebno mnogo šire posmatrati imajući u vidu njegov značaj za sveobuhvatnu zaštitu socijalno rizičnih kategorija koje su predmet socijalne zaštite.