

УДК 364.4-058.862(497.11)

DOI: <https://doi.org/10.22182/sp.22020.5>

Прегледни рад

*Гордана Марчетић-Радуновић**

Удружење „Социатива”, Београд

*Ива Фиља Иванов***

Удружење „Дај ми руку“, Београд

ЕВАЛУАЦИЈА ЗАДОВОЉСТВА ВОЛОНТЕРА ПСИХОДРАМСКИМ ГРУПАМА “ПОМОЋ ПОМАГАЧИМА”***

Сажетак

Циљ рада је да прикаже резултат евалуације задовољства волонтера психодрамским групама “Помоћ помагачима” (ПП) у програму “Старији брат, старија сестра” (СБСС). Програм СБСС је програм спољне подршке деци у којем један волонтер студент, кроз успостављен трајни негујући однос и интеракцију, детету пружа психосоцијалну помоћ током периода од 20 месеци. ПП представљају групу активности психо-социјалне подршке волонтерима на програму СБСС. Психодрамски сусрети се одвијају просечно једном у два месеца у трајању од 2,5 сата, а примењује се метод рада са групом. ПП је заснован на теоријама и перспективама: превенција викаријанске трауме и синдрома изгарања, перспектива социјалног рада у успостављању позитивног односа са клијентом, теорија осећајног везивања, перспектива снага, теорија о менторском раду, антипочињавајућа и антидискриминативна перспективе. Подаци о задовољству корисника ПП и појединим аспектима

* gordana.marcetic@sociativa.org.rs

** fiiva@dajmiruku.org

*** Евалуација је реализована у оквиру програма „Старији брат, старија сестра“ удружења „Дај ми руку“.

ПП прикупљани су на основу одговора волонтера у Завршном извештају. У евалуацији је учествовало 33 волонтера програма СБСС. На скали од 1 до 10 оценили су услугу просечном оценом 9,26 за сва четири циклуса. Појединачно посматрајући сваки циклус: први циклус са 9.8, други са 9.7, трећи циклус са 7.9, четврти са 9.3. Најважније им је *Подришка групе* и *Размена искуства*. Највише предлога је било да сусрети буду чешћи, редовнија посећеност волонтера и боља усклађеност термина група са обавезама волонтера.

Кључне речи: помоћ помагачима, психодрама, викаријанска траума, синдром изгарања, менторски рад у школи, групни социјални рада.

1. ОПИС ПРОГРАМА „СТАРИЈИ БРАТ, СТАРИЈА СЕСТРА“

Препознајући значај искуствених група за професионалце и волонтере помагаче, удружење Социатива је у сарадњи са удружењем „Дај ми руку“ почело да примењује Психодрамске групе “Помоћ помагачима” од 2011. године за потребе подршке волонтерима у програму “Старији брат, старија сестра”.

Програм СБСС је програм спољне подршке деци у њиховој социјалној интеграцији кроз волонтерски ангажман студената. У Србији се спроводи кроз два модела:

- 1) *Психосоцијални рад са децом без родитељског старања*. Удружење „Сачувајмо децу“, у сарадњи са Факултетом политичких наука у Београду програм реализује од 1998. до 2004. године. Представља програм подршке деци у установама за смештај са циљем да млади без родитељског старања, уз активну помоћ студената хуманистичких наука, постепено превазилазе и решавају своје конфликтне ситуације бринући се за сопствени живот у складу са измењеним идеалима и мотивацијом.
- 2) *Психосоцијална подршка деци из различитих осетљивих група*. Овај облик програма спроводи удружење “Дај ми руку” из Београда од 2011. године до

данас. Модификован и допуњен, реализује се у сарадњи са удружењем „Социатива“ и основним школама у Београду и Нишу. Овим програмом се деци из осетљивих група пружа психосоцијална помоћ, уз промовисање идеје волонтерског рада и младе особе као позитивног модела. Главни принцип рада је успостављање трајног односа и интеракције између једног студента и једног детета (менторски рад) у трајању од 20 месеци, колико траје један циклус програма. До 2017. реализовано је 4 циклуса, актуелан је 4. циклус у Београду и 2. у Нишу. Волонтери су студенти социјалног рада, психологије, дефектологије, педагогије и будући учитељи. Посебан циљ програма СБСС је и унапређење положаја студената у запошљавању, развијањем њихових стручних компетенција потребних за самосталан и групни рад са корисницима.

Схема линије пружања подршке на програму СБСС изгледа овако:

Системи подршке за волонтера Волонтер Менторски рад волонтера са дететом

2. ПОЈМОВНО ОДРЕЂЕЊЕ И ПЕРСПЕКТИВЕ ПСИХОДРАМСКИХ ГРУПА „ПОМОЋ ПОМАГАЧИМА“

Програм СБСС од почетка ради на унапређењу система подршке за волонтера. Нови систем подршке за волонтере, где су психодрамске групе његов значајан део, примењује се од 2011, а обухвата:

- 1) Обука волонтера;
- 2) Састанци волонтера и пројектног тима;
- 3) Онлајн платформа на друштвеној мрежи (Facebook) за међусобну размену, прилагођено комуникацији младих, која се показала као веома ефикасна (волонтери користе фејсбоок групу за размену искустава, брза питања, договарање око термина састанака и реализацију активности, итд.);

- 4) Телефонске консултације волонтера са члановима пројектног тима;
- 5) Подршка од стране стручних сарадника из школа (нпр. психолог, педагог и социјални радник школе);
- 6) Психодрамске групе „Помоћ помагачима“ (групе подршке за волонтере).

Под термином “помоћ помагачима” ауторке овог текста подразумевају групу активности психо-социјалне подршке професионалцима помагачима, које се прилагођавају потребама, интересовањима професионалаца и циљној групи корисника (Гал 1998, 234-238). „Помагачи” су професионалци (запослени или волонтери) који раде на унапређењу психо-социјалног стања својих клијената. Позиција “помагача” није ни мало лагодна, јер су са једне стране изложени притисцима од стране организација којима припадају, а са друге, различитим емоционалним, најчешће болним и трауматичним искуствима својих клијената. То може довести до секундарне трауматизације помагача и различитих реакција као што су осећање исцрпљености и засићености послом, осећање беспомоћности и сл (Вулевић 2002, 9) односно онога што се назива “*подељена стварност*” (енг. shared reality), ситуација у којој су обе стране, и помагач и клијент, изложени утицају сличних трауматских садржаја. Због тога, постоји увећана пажња и потреба за припрему помагача за ситуације подељене стварности.(Schwartz, Dekel 2008, 279-281).

Психодрамска група “Помоћ помагачима” се ослања на следеће теорије, перспективе и принципе:

- *Преознавање и разумевање сопствених реакција, преознавање специфичних ситуација и емоционалних потешкоћа.* Професионално деловање се најчешће повезује са квалитетима као што су стручности, одговорности и објективности. Особа која је ангажована у директном раду са корисницима треба да буде свесна својих емоција, те да их користи у циљу напретка клијента (Вулевић 2002, 9).

- *Викаријанска (секундарна или делегирана) трауматизација:* “трансформација унутрашњег искуства

помагача, која је настала као резултат емпатијског ангажовања око клијентовог трауматског материјала, али и осећања одговорности да се некоме помогне (Борјанић 2002, 24).

- *Превенција синдрома изгарања, ондосно стања професионалца у хуманистичким струкама који због изразито напорног рада и стресних ситуација често осећају беспомоћност, апатију и невољност, па и губитак емпатије.* Психолошка и медицинска истраживања показују да је добро психофизичко стање предуслов за пружања квалитетних услуга (Бургунд 2010, 111-120).

- *Социјални рад базиран на изградњи односа са клијентом:* за добру праксу и позитивне ефекте у раду са клијентома неопходно да између професионалца и клијента постоји успостављен однос поверења, сарадње, подршке (Ruch 2012, 1315-1332).

- *Савремена теорија осећајног везивања.*: њена примена је узела маха у готово свим помажућим професијама (Половина 2005, 10). Атачмент, односно осећајно везивање, је примарна потреба за осећајем сигурности (преживљавање емоционално и физичко) који се још на самом рођењу, већ првим контактом са мајком, остварује кроз непосредан однос и физички контакт са мајком (најчешће) и искуствима која стичемо кроз све друге односе током живота. Код различитих људи се различито испољавају.

- *Перспектива снага:* наглашава откривање, афирмисање и унапређење способности, интереса, знања, ресурса и циљева појединаца. Снаге обухватају све унутрашње и спољашње факторе који повећавају позитивне и смањују негативне развојне исходе, без обзира на присуство или одсуство ризика (Жегарац 2016, 193-194).

- *Промовисање антидискриминативне и антипочињавајуће перспективе социјалног рада:* Основни циљ перспективе је промоција једнакости и социјалне правде. Ова перспектива припада групи социјално-

колективистичких теорија, које се баве социјалним променама (Рауне 2001, 183-203).

- *Теорије менторског рада “један на један”*. Истраживања указују да менторски приступ има позитивне ефекте на децу и младе: значајно мање су у ризику од злоупотребе ПАС, испољавању агресивног понашања, бежања из школе, да су деца и млади много сигурнији у школском постигнућу, постижу боље резултате и у значајно бољем су односу са члановима своје породице (Grossman and Tierney 1998, 403).

- *Психодрама као основни модел рад: акцијски облик групне психотерапије*, у којој се животне ситуације или унутрашњи свет појединца одиграва на сцени уз помоћ чланова и водитеља групе, онако како их тај појединац доживљава (Ђурић, Вељковић, Томић 2006, 9). У раду са волонтерима се не само кроз речи, већ и кроз говор тела, покрет и међусобну удаљеност ликова истражују релације са дететом и волонтер упознаје себе, преиспитује интервенције, долази до нових идеја за рад са дететом и добија/пружа подршку.

- *Промоција волонтеризма*. Важан сегмент волонтерства је сарадња са волонтерима, а како су волонтери, који раде са ризичним/тешким клијентима (злостављана деца, особама са менталним и физичким потешкоћама, жртванама насиља у породици, трауматизованим особама и сл.), изложени великом стресу, неопходна је константна подршка (Ајдуковић, Цајверт 2014, 363-364). Подршка која је потребна да се пружи волонтерима мора да садржи, поред нивоа едукације, и психосоцијалну подршку. За такву је подршку потребан професионални супервизор (Ајдуковић, Цајверт 2014,364). Pitkeathley поставља три начела која је нужно следити при нуђењу свих облика подршке волонтерима, а то су: флексибилност, прихватљивост и прикладност. Исти аутор наводи три могућа типа подршке волонтерима:

- Подршка кроз контакте (телефонски контакти, билтени, специфичне друштвене манифестације и приредбе);

- Индивидуална подршка које се пружа кроз супервизијски, саветодавни интервју и саветовање;
- Групна подршка волонтерима може се организовати кроз групе подршке за волонтере и мултидисциплинарне групе подршке (Исто 366).

3. САДРЖАЈ И АКТИВНОСТИ

Психодрамске групе обезбеђују континуирано праћење рада волонтера у раду са децом и пружају простор да волонтери разговарају о изазовним ситуацијама. Идеја о примени психодрамских група је потекла од бивших волонтера програма СБСС (из периода 2001- 2005). Примењено потребама волонтера на програму СБСС, циљеви психодрамских група су да: 1) волонтери препознају и разумеју сопствену реакцију, 2) волонтери спознају и примене алатке за превенцију викаријанске (секундарне) трауме и синдрома изгарања, 3) обезбеди најбољи интерес клијената.

Највећи број активности су у облику група вођене психодраме у трајању од 2,5 сата. Активности имају два нивоа: 1) психо-социјални: обрада личног садржаја помажућег карактера и 2) едукација: кроз теоријску обраду различитих тема (теорија осећајног везивања, злостављање и занемаривање деце и сл.). Теме се нуде по програму, али и бирају на основу акутних потреба волонтера. У раду са волонтерима у оквиру психодрамских група примењују се: групна психодрамска терапија, групе подршке, онлајн групни сусрети и радионице. У току једног циклуса организује се 8-9 сусрета. До 2017. године кроз групе ПП прошло је 37 волонтера.

4. ЦИЉ И МЕТОДОЛОГИЈА ИСТРАЖИВАЊА

4.1. Општи циљ истраживања

Општи циљ истраживања је реализација редовне евалуације задовољства волонтера групама подршке “Помоћ помагачима”.

4.2. Узорак

Узорак обухвата 33 младе особе женског пола, које су окончале волонтирање у програму „Старији брат, старија сестра“ у периоду од 2011. до јуна 2017. године.

У истраживању је учествовало 30 студената Београдског универзитета и 3 студента Универзитета у Нишу, од тога: 18 са Факултета политичких наука, смер социјална политика и социјални рад, 9 са Факултета за специјалну едукацију и рехабилитацију, 2 са Филозофског факултета, одсек за психологију, 1 са Учитељског факултета и 3 са Филозофског факултета у Нишу, одсек за педагогију.

Што се тиче године студија, било је укупно 1 студенткиња са друге године, 6 студенткиња са треће, 13 студенткиња са четврте године, 3 апсолвенткиње, 2 су завршиле студије до краја пројекта, на мастер студијама су биле 4 студенткиње. За 3 студенткиње немамо одговор, а 1 волонтерка је била на „продуженој години“.

Деца са којима су радиле волонтерке имају различит спектар потешкоћа у развоју или потешкоћа у свом социјалном окружењу, што представља фактор ризика за њихов правилан раст и развој. Волонтерке су у већини случајева имале тачне информације о потешкоћама деце са којима су радиле. Информације о детету и његовој анамнези добијали су од стручних сарадника школе пре почетка активности са дететом, али и током ангажовања, уз приступ досијеу детета, поштујући принцип поверљивости информација. На основу добијених података волонтерке су у „Завршни извештај волонтера пројекта“ (даље: Завршни извештај) навеле да су то деца са: лаком интелектуелном ометеношћу (Н=14), умереном интелектуелном ометеношћу (Н=3), са граничним интелектуелним способностима (Н=2), да имају проблем са видом (Н=2), да су у некој врсти сукоба са заједницом (Н=2), да имају дислексију (Н=1), имају Даунов синдром (Н=1), Аспергов синдром (Н=1), да су доживели насиље у породици (Н=6). То су деца оба пола, од 9 до 14 година.

4.3. Инструмент за прикупљање података и процедура

Подаци о задовољству волонтерки континуирано се прикупљају од 2011. до 2017. За евалуацију целокупног програма СБСС користе се различити инструменти. За потребе овог рада биће представљени подаци прикупљени инструментом „Завршни извештај“, који је посебно конструисан за потребе евалуације програма „Старији брат, старија сестра“, од стране социјалног радника, педагога и психодрамског психотерапеута. Завршни извештај се састоји из неколико целина: а) Основни подаци о волонтеру, б) Основни подаци о детету, ц) Подаци о искуству волонтера, д) Подаци о односу са дететом, е) Подаци о психодрами, ф) Подаци о искуству сарадње са удружењем „Дај ми руку“.

Подаци о групама подршке ПП су прикупљани на основу 4 групе питања у оквиру „Завршног извештаја“:

1. питање: Оцењивање корисности психодрамских група (изјашњавањем на скали од 1 до 10 са образложењем, где 1 означава „уопште ми није користила“, а 10 „веома ми је користила“;

2. питање: Који су вам најважнији аспекти психодраме. Дата је могућност заокруживања више понуђених одговора.

3. питање: Оцењивање одређених аспеката рада групе као што су обрађене теме, приступ и рад водитеља групе, учешће у групи, учешће других у раду групе, приступ.

4. питање: Препорука за водитељке групе да рад са новом групом буде побољшан – волонтери уписују коментаре и сугестије за унапређење рада.

Испитаници попуњавају Завршни извештај на крају сваког циклуса програма, тј. на крају свог учешћа на програму СБСС.

4.4. Опис циклуса

У истраживању су укључени волонтери прва четири циклуса програма СБСС. Ради боље анализе података,

описаћемо сваки циклус појединачно, јер се међусобно разликују по броју волонтера, врстом подршке, месту реализације психодрамских група, броју водитељки група, броју реализованих психодрамских група, просечан број присутних изражен у процентима итд.

Табела 1. Опис циклуса СБСС

Р. бр. циклуса	Први	Други	Трећи	Четврти
Број волонтера	8	10	151	3
Број водитељки група	2	2, а од средине циклуса била је 1 водитељка	1	1
Место реализације	Београд	Београд	Београд	Ниш
Простор	Исти	Несталан простор	Несталан простор	Несталан простор
Број реализованих псих. група	8	9	8	6 група и 5 скајп сусрета
Да ли су реализовани онлајн групни сусрети?	Не	Не	Не	Да
Област студирања волонтера	Социјални рад	Социјални рад, дефектологија	Социјални рад, дефектологија, педагогија, психологија, учитељски	Социјални рад, дефектологија, педагогија, психологија, учитељски.
Трајање циклуса у месецима	18	20	22	22
Просечан број присутних волонтера по једној психодрамској групи	7,3	6,66	4,33	3
Број школа укључене у програм СБСС	1	1	3	1

1 У трећем циклусу је разлика у броју волонтера и броју учесника у истраживању.

4.5. Обрада података

Приликом обраде података коришћена је дескриптивна статистика и квалитативна тематска анализа садржаја. Одговори су груписани према заједничком значењу. Како је мали узорак, не постоји намера да се праве општи закључци, те није приступљено дедуктивној методи.

5. РЕЗУЛТАТИ

Подаци о корисности психодрамских група ПП.
Прикупљени подаци за сва четири циклуса говоре о томе да оваква подршка користи волонтерима у њиховом раду са децом. На скали од 1 до 10 оцењена је са просечном оценом 9,26 за сва четири циклуса. Појединачно посматрајући сваки циклус: први циклус са 9.8, други са 9.7, трећи циклус са 7.9, четврти са 9.3. Од укупно 33 попуњена Завршна извештаја имамо 2 недостајућа одговора у смислу давања конкретне оцене, али са образложењем да су им значиле групе: једна волонтерка је у образложењу написала да су јој групе користиле, док је друга волонтерка образложила неоцењивање тиме што је она конкретно имала добар однос са својим дететом од почетка, да није било потешкоћа па конкретно није имала потребу за групама.

Дакле, од укупно 33 волонтерки, 31 волонтерке процењују да су им групе користиле. Две волонтерке су дале оцену 2 и 3 уз образложење:

- Оцена 3: *“Иако смо имали дивног водитеља, генерално ми се сама психодрама не допада као начин решавања унутрашњих дилема и сматрам да је бесмислена.”*

- Оцена 2: *“Сама психодрама ми је користила само у аспекту продубљивања контакта са осталим волонтеркама.”*

Поред оцене корисности група подршке волонтерима за рад са дететом на пројекту СБСС оценом од 1 до 10, волонтерима је понуђено да објасне своју оцену корисности. На основу квалитетативне анализе добијених одговора могу да се издвоје следећи аспекти корисности:

- *Лични рад*: важност упознавања многих аспеката личности код волонтера, преиспитивање начина размишљања и почетак другачијег начина размишљања, посматрања света, односа са људима и себе (нарочито у домену асертивности, толеранције и емпатије); развијање другачије слике о свету око себе, о односима са људима и у вези себе, те наводе да размишљају на другачији начин. (*“Психодрама ми је била најзанимљивија и најкорисника током пројекта. Почела сам другачије да гледам на свет, односе са људима, саму себе. Управо због тога сам порадила на себи у смислу толеранције, асертивности и емпатије.”*)

- *Едукација*: наводе да су доста тога и научили, а посебно неки волонтери издвајају рада са дететом и теорије емоционалног везивања. Научили су да освесте осећања, да разграниче и препознају осећања, очекивања. (*“Ја сам обожавала сусрете групе. Ту смо прорађивали претходне догађаје које су оставили утисак на нас. То ми је помогло да видим ширу слику изазова и да изазов сагледам из различитих углова. А такође ту смо добијали и едукативну подршку, која ми је веома значила (нпр. теорија емоционалног везивања)”*).

- *Подршка и усмеравање у раду од стране групе и водитељи/ке*: Важно им је што су радили на осећању страха и разматрали дилеме

- *Приступ у раду виде као ефикасан*: психодрамски приступ је ефикасан, сликовит, укључује целу групу у рад, а не само оног који ради као протагонист или у групи описује своју ситуацију са дететом. Наводе као ново и посебно искуство, јер раније нису имали прилику да буду део једне овакве групе нити да на овакав начин промишљају о свом професионалном/волонтерском раду. Занимљив, интересантан и нов начин рада. Једна од најкориснијих делова пројекта, виде групе као неопходан и кључан део пројекта (*“не знам како бих се снашла без психодраме”*). Постоји слобода да се изнесе став, мишљење, опише проблем, без страха од осуде. Осећај да сви учествују, доприносе и раде на себи иако нису

протагонист на сцени или не износе неки лични садржај директно. Приступ је опуштајући и растеређујући и то наводе као један од ефеката сусрета.

- *Развој критичког начина размишљања*: наводе да су имали прилику за критичко промишљање о проблемима, изазовима и дилемама на која су наилазили у раду са дететом, на основу које су добили ширу слику. . (“Спознала сам многе аспекте своје личности и добила корисна упутства за рад са дететом, али и критички промислила о многим проблемима који су настајали током пројекта.”)

- *Кризне интервенције*: наводе да су добили помоћ и подршка у фазама кризе волонтера у раду са дететом (крозна интервенција), превазилажење свих потешкоћа и криза; (“Користила ми је јер ми је у најтежем тренутку током праксе буквално речено извукла из неког вида депресије.”)

- *Размена и подршка међу волонтерима*: имали су размену позитивног и негативног искуства у групи, као и потешкоћа и снага. Рад у групи виде као сигурно место. Важно им је што сви заједно решавају одређени проблем или проналазе решење. (“Нисам усамљена у томе што имам неки проблем.”)

- *Развој кохезије у групи волонтера*: Један од важних сегмената јесте кохезија групе, односно зближавање волонтера, те сусрете групе подршке виде као један од начина окупљања групе, обзиром да је рад са дететом углавном индивидуални рад. (“Зближила нас је и давала нам адекватне смернице у контакту са нашом браћом и сестрама.”)

- *Разрада конкретних ситуација*: Важно им је што су могли на групним сусретима да се припремају за конкретне ситуације, нпр. први сусрет са дететом, одлазак у кућну посету итд. (“Јако ми је значила у самом односу са дететом, у односу са родитељима, и нарочито припрема за одлазак у кућну посету.”)

Шта ми је било најважније (Табела 2.). У сва четири циклуса групи је било најважније: Подршка групе (Н=26) и Размена искуства (Н=23). Најмање им је било значајно: Осећај да нису сами (Н=8) и Техника која може да прикаже шта се дешава у раду са групом (Н=9).

Табела 2. Шта је волонтерима било најважније

Шта вам је било најважније?	Укупно (Н)
Едукација и стицање знања о раду са децом (кроз радионичарски рад или у искуственој групи)	176
Размена искуства	23
Подршка групе	26
Подршка водитељке/и	14
Добијен савет	17
Осећај да у некој ситуацији нисам сам/а	8
Техника која може да прикаже шта се дешава у раду са дететом	9

Аспекти услуге. Волонтери су оцењивали издвојене аспекте услуге оценом од 1 до 5. Оцена 1 означава у потпуности незадовољан, а оцена 5 у највећој мери сам задовољан/а. У табели 3. се види да просечне оцене мало варирају у циклусима. Одређени аспекти задржавају своју позицију кроз сва четири циклуса. Тако смо добили да најбољу оцену у свим циклусима има аспект *Приступ и рад водитељке/и група*, а најлошије је рангиран бр. 5 *Учесталост окупљања и рада групе*.

Табела 3. Оцена аспеката услуге према циклусима

Аспект услуге	Просечна оцена			
	1. циклус	2. циклус	3. циклус	4. циклус
Обрађене теме	4,5	4,5	4,25	3,66
Приступ и рад водитељке/и група	5	4,6	4,5	4,00

Твоје учешће у раду групе	4,6	4,3	3,91	4,00
Учешће других у раду групе	4,75	3,8	4,16	4,33
Учесталост окупљања и рада групе	4,25	3,66	3,83	3,66
Психодрамски приступ	5	4,7	3,91	5,00

Предлози и коментари волонтера за унапређење услуге. За сва четири циклуса укупно је било 25 предлога или коментара. Коментара је било 12 и то у виду похвале за рад водитељке/и, а предлога је било укупно 13. Највише предлога се односило на то *Да се групе чешће организују* (Н=5), остали предлози сумирани су на следећи начин: да се волонтери обавезу на доласке, да буде обавезујуће; усталити састанке тако да буду предвиђени за увек исти датум у току месеца, а да већини одговара; да се од тема обради и тема насиља у породици, злостављање и занемаривање деце; да се презентација теорије осећајног везивања реализује одмах на почетку циклуса, како би волонтерима помогла у почетним фазама рада са децом (прим.аут.: увели смо то од 2. циклуса); да се ради у мањим групама; да се групе реализују у другој просторији, не на факултету јер су неусловне за групни рад; да групе на почетку циклуса трају дуже од 2,5 сата, како би могли да покријемо све актуелне теме; да се термини група боље ускладе са другим обавезама волонтера, како би што већи број волонтера присуствовао; да психодрама експлицитно буде усмерена на продубљивање контакта између волонтерки, а не на решавање одређених недоумица у раду са дететом.

6. ДИСКУСИЈА

Волонтери на програму СБСС су уједно и студенти помажућих професија, чији рад, како на програму СБСС тако и иначе, укључује рад са трауматичним садржајима њихових клијената. Код већине волонтера, односно студената помажућих професија, генерално недостаје клиничко искуство и упознатост са значењем секундарне трауматизације и значаја

различитих видова подршке професионалцима, простора за рефлексију и препознавања тог процеса. Даље, за студенте на факултетима постоји потешкоћа око проналаска сигурног места за размену у вези секундарне трауматизације, јер су током студија од својих професора углавном само оцењивани и евалуирани (Nuttman-Schwartz and Dekel 2008, 279).

Управо у том смислу, програм СБСС кроз активности ПП пружа сигурно место за подршку и учење о секундарној трауматизацији и превенцији синдрома изгарања, што програмски тим СБСС то препознаје као свој посебан квалитет. Један од коментара у евалуацији задовољства волонтера услугом ПП описује претходно речено: „психодрама ме је много чему добром и корисном научила, што не пружа формално образовање, а требало би.” Други значајни аспекти који су испуњени кроз ПП је да је волонтерима систем подршке доступан и ван официјелних термина, ради кризних интервенција (Nuttman-Schwartz and Dekel 2008, 280). Приступ и начин рада са волонтерима је оцењен високо, просечном оценом за сва четири циклуса са 4.5 (на скали од 1 до 5). Волонтери евалуирају групе подршке као место где размењују своја искуства, мишљења и добијају међусобну подршку, што говори о томе да се у групи издваја као важан ефекат групног процеса – размена и међусобна подршка (универзалност осећања).

Поред посебности психодрамских група, које се издвајају у ова прва четири циклуса, евалуацијом су потврђене и следеће потешкоће у реализацији психодрамских група:

Најслабију корисност за волонтере имале су психодрамске групе током трећег циклуса (просечна оцена 7,9). Објашњење за ово тражимо кроз анализу броја присутних, где видимо да је просечни број присутних волонтера на једној психодрамској групи изразито низак (4,33) у односу на укупан број волонтера у том циклусу (N=14). У току овог циклуса дошло је до веће паузе између 6. и 7. групе, од укупно 7 месеци. До 6. групе просечан број присутних по групи је био 6,8 (с тим да је 6. групи присуствовало само 3 волонтера). Претпоставка је да је мали одзив волонтера резултат реакције волонтера на направљену велику паузу између група.

Поред потребе да буду подржати у менторском раду са децом, волонтери исто тако имају и потребу за флексибилношћу (Ајдуковић, Цајверт 2014, 366). У току рада са волонтерима појављује се дилема како обезбедити редовна окупљања и праћење рада волонтера са дететом и ускладити термине група подршке са обавезама волонтера. Редовнији волонтери траже од других волонтера, а и од водитеља групе, да се сви волонтери обавежу на редовнији долазак.

Податке о евалуацији би требало посматрати и кроз то да начин рада у групи, тј. примену психодраме волонтери сами нису бирали, него да им се то нуди у програму, и да сигурно психодрамски приступ не одговара свим волонтерима. Зато је важно понудити осталима и друге моделе пружања подршке: разговор у групи, креативне технике и методе, индивидуални рад.

Како постоји више облика подршке волонтерима, постоји потреба да се у наредним циклусима развије модел супевизије волонтера, који ће уважити све специфичне потребе волонтера и постојећи систем подршке.

7. ЗАКЉУЧАК

Програм СБСС од почетка ради на унапређењу система подршке за волонтере. Једна од активности подршке су психодрамске групе „Помоћ помагачима“ која има за циљ да волонтери науче да препознају и разумеју сопствену реакцију и спознају и примене алатке за превенцију викаријанске (секундарне) трауматизације и синдрома изгарања.

Волонтери у својим извештајима изјављују да им психодрамске групе користе у раду са децом. Потврђују да је значајно што имају простор за рефлексiju и подршку, нарочито других чланова групе. Својство рада у групи је да чланови једни другима могу да буду и значајнији од самог терапеута. Најважнија им је *Подршка групе* (N=26) и *Размена искуства* (N=23). Највише оцене у сва три циклуса има *Приступ и рад водитељке/и група* и *Психодрамски приступ*, што може да се објасни тиме да сами концепти и перспективе које се користе у раду одговарају потребама волонтера и спроводе се

у пракси. Најлошије оцене током сва три циклуса има аспект *Учесталост окупљања и рада групе*. Оцена овог аспекта се поклапа са предлозима и коментарима волонтера.

На основу евалуације задовољства корисника услугом, издавају се предлози за њено унапређење:

- 1) Редовност и континуитет рада групе је важан сегмент рада групе. Потребно је избегавати да се група састаје исувише ретко, јер генерално имају знатних потешкоћа да одрже интеракциони фокус (Јалом, Лешћ 2013, 36). У наредном период направити план за наредне циклусе да се групе сусрећу минимум једном месечно.
- 2) У план активности уврстити следеће теме: насиље у породици, злостављање и занемаривање деце, професионална етика у социјалној заштити, теоријски оквир превенције синдрома изгарања и секундарне трауматизације.
- 3) Потребно је уважити потребу за флексибилношћу волонтера око термина.
- 4) Потребно је обавезати волонтере да ће редовно посећивати групе и да могу одсуствовати нпр. 10% од укупног броја сусрета.
- 5) Потребно је у “Завршном извештају”, преименовати део из ПСИХОДРАМА у ПОМОЋ ПОМАГАЧИМА, обзиром да се са волонтерима не примењује само психодрамски начин рада, већ све горе описано;
- 6) У “Завршном извештају” сачинити нову формулацију аспекта услуге: уместо “Да нисам сам/а”, навести: “Универзалност проблема – и други чланови имају сличне потешкоће, нисам сам/а у томе”.
- 7) Потребно је јасније направити границу супервизије и групе подршке у оквиру постављеног система подршке.

ЛИТЕРАТУРА

Ајдуковић, Марина и Цајверт Лиља, *Супервизија у психосоцијалном раду*, Друштво за психолошку помоћ, Загреб, 2014, стр. 14-24, 359-376.

Борјанић, Емина, “Викаријанска трауматизација и професионалци у систему социјалне заштите деце и младих”, *Социјална политика*, 2016, 1/2016., год. 51, стр.77-98.

Бранковић, Ива, Шарац, Нада, Живанић, Светлана, *Супервизија у центру за социјални рад - Приручник за супервизоре*, Завод за социјалну и дјечју заштиту, Подгорица, 2017.

Бургунд, Анита, “Синдрома изгарања у помажућим професијама”, *Социјална мисао*, 2010, број 2, стр.111-120.

Вулевић, Гордана, *Помоћ помагачима*, Save The Children UK, Београд, 2002.

Ђурић, Зоран, Вељковић, Јасна и Томић, Миомир, *Psychodrama – A Beginner’s Guide*, Jessica Kinsley Publishers, London and Philadelphia, 2006.

Жегарац, Невенка, *Од проблема до прилика у вођењу случаја. Приручник за практичаре*, Центар за истраживања у социјалној политици и социјалном раду, Факултет политичких наука, Београд, 2016, стр.193-194.

Јалом, Ирвин и Лешћ, Молин (2013). *Теорија и пракса групне психотерапије*. Психополис институте, Нови Сад.

Gal, Reuven, “Colleagues in distress: `helping the helpers’”, *International Review of Psychiatry*, 1998, 10, pp.234-238.

Grossman, J.B., & Tierney, J.P. (1998). Does mentoring work? An impact study of the Big Brothers Big Sisters program. *Evaluation Review*, 22, 403-426.

Nuttman-Schwartz, Orit, Dekel, Rachel. *Training Students for Shared Traumatic Reality*. Social work, Volume 53, Number 3, July 2008, pp 279-281.

Paune, Malcolm, *Савремена теорија социјалног рада*. Филозофски факултет Универзитета у Бањалуци, 2001, стр.183-203.

Половина, Нада, “Осећајно везивање: теорија, истраживања, пракса”, *Зборник Института за педагошка истраживања*, Београд, 2005.

Ruch, Gillian, Ward, Adrian and Turney, Danielle, “Relationship-Based Social Work: Getting to the Heart of Practice”, *Jessica Kingsley Publishers*, 2010.

Ruch, Gillian, “Where Have All the Feelings Gone? Developing Reflective and Relationship-Based Management in Child-Care Social Work”, *British Journal of Social Work*, 2012, vol. 42, pp.1315-1332.

Tierney, J.P., Grossman, J.B., & Resch, N.L. (1995). *Making a difference: An impact study of Big Brothers/Big Sisters*. Philadelphia: Public/Private Ventures.

**Gordana Marcetic Radunovic
Iva Fila Ivanov**

**SATISFACTION OF VOLUNTEERS WITH
PSYCHODRAMA GROUPS “HELPING THE HELPERS”**

Resume

The aim of the paper is to present the results of the evaluation of the volunteer satisfaction to the psychodrama groups “Helping the Helpers” (HH) in the program “Big brother, big sister” (BBBS). The BBBS program is a program of external support for children in which a volunteer, through a permanent relationship and interaction, provides the child with psychosocial support for a period of 20 months. HH represent a group of psychosocial support activities for volunteers in the SBSS program. Psychodrama meetings take place on average once every two months for a period of 2.5 hours, using group method. HH is based on these theories and perspectives: the prevention of vicarious trauma and combustion syndrome, the perspective of social work in establishing a positive relationship with the client, sensory binding theory, perspectives of strength, theory of mentoring work, anti-perceiving and anti-discrimination perspectives. User satisfaction data HH and certain aspects of HH were collected based on the response of volunteers in the Final Report. The evaluation included 33 volunteers of the BBBS program. On a scale from 1 to 10, they rated the service with an average score of 9.26 for all four cycles. Individually observing each cycle: the first cycle with 9.8, the second with 9.7, third cycle with 7.9, fourth with 9.3. The most important for volunteers is *Group Support* and *Experience Sharing*. The most suggestions were for more frequent groups, more regular attendance of volunteers and better compatibility terms of groups with volunteer obligations.

Keywords: helping the helpers, group work, vicarious trauma and burnout syndrome, mentoring, relationship-based social work.

* Овај рад је примљен 22. септембра 2019. године, а прихваћен на састанку Редакције 20. августа 2020. године.