

Pogranična radionica osposobljavanja

MODUL 2: ULOGA SOCIJALNOG MENTORA U PROVEDBI SOCIJALNE AKTIVACIJE

DIJANA VUKOVIĆ, MAG.ACT.SOC.

ČAKOVEC, 06. STUDENI 2019. GODINE

Sadržaj:

- Ciljevi prezentacije
- Uvod - o projektu SM
- Osnove socijalnog mentorstva/definiranje
- Primjena SM u sustavu socijalne skrbi
- Socijalno mentorstvo/ključni elementi
- Uloga socijalnog mentora
- Koraci socijalnog mentorstva
- Provedba pilot projekta socijalnog mentorstva u Hrvatskoj/prikaz studije slučaja

Sadržaj:

- Alat SWOT analize – vježba 1
- Alat osobnog plana – vježba 2
- Alat mapiranja – vježba 3
- Prednosti primjene modela socijalnog mentorstva
- Poveznica s modelom karijernog savjetovanja
- Model SM 2012/2015/2018/2019 perspektiva – CZSS
- Međunarodna praksa
- Zaključci /ključni izazovi za održivost modela SM

Ciljevi prezentacije:

Opći cilj:

Upoznati sudionike sa modelom socijalnog mentorstva i ulogom socijalnog mentora.

Specifični cilj:

Sudionici će prepoznati glavne prednosti modela SM u radu s korisnicima.

Socijalno mentorstvo-inovativan model rada u RH.

Rezultat projekta „Uspostava podrške u socijalnom uključivanju i zapošljavanju socijalno ugroženih i marginaliziranih skupina/IPA/EU – European profiles/MZSS

Projektne aktivnosti:

- Analiza postojećih praksi
- Fokus grupe s dionicima, 8 radnih skupina
- Edukacija kroz 3 modula, 21+60 socijalnih radnika iz CZSS
- Seminari, javne tribine
- Primjena modela u praksi –pilot
- Kampanja podizanja svijesti o socijalnom uključivanju u medijima
- Priručnik za mentore za socijalno uključivanje
- Protokol o suradnji između CZSS i HZZZ
- Studijsko putovanje Berlin.

Osnove mentorstva/definiranje:

6

Mentorstvo je odnos „jedan na jedan” u kojem osoba s više iskustva i znanja pomaže osobi s manje iskustva i znanja.

Mentorstvo= individualizirani pristup=partnerstvo.

Socijalno mentorstvo je partnerstvo usmjereno na osnaživanje korisnika, kako bi utjecali na svoj socijalni status, napredujući iz isključenosti u uključenost.

Uloga socijalnog mentora: izgradnja odnosa na temelju uzajamnog poštovanja i povjerenja, vještine slušanja, postavljanja pitanja, davanja i primanja povratnih informacija, poticanja i motiviranja te neosuđivanje.

„Mentorstvo su usta za razgovor, uho za slušanje i guranje u pravom smjeru.”

Primjena SM u sustavu socijalne skrbi:

- Individualni plan promjene - alat za upravljanje promjenama - svrha socijalnog rada jest promjena.
- Naglasak nije na dokumentu već na procesu planiranja.
- IPP proces izrade – procjena, razvoj, implementacija, praćenje i revidiranje.
- Cilj IPP-a: svrsishodno i djelotvorno odgovaranje na potrebe i aktivacija korisnika u sustavu socijalne skrbi.
- Rezultati: pruža sigurnost, osnažujući za korisnika, stručnjake, smanjuje mogućnost profesionalne pogreške...

SM ključni elementi:

- ❑ Individualizirani pristup korisnicima
- ❑ Korištenje alata: mapiranja, SWOT analize i osobnog plana
- ❑ Holistički pristup u radu s korisnicima
- ❑ Vođenje slučaja-izgradnja odnosa međusobno povjerenje, procjena potreba, koordinacija s drugim pružateljima usluga
- ❑ Motiviranje, osnaživanje, usmjeravanje korisnika, praćenje i evaluacija...

Uloga socijalnog mentora

- ❑ Socijalni mentor je netko tko usmjerava, ohrabruje, motivira, podučava i inspirira
- ❑ Odnos temelji na međusobnom povjerenju i poštovanju, mentoriranoj osobi i socijalnom mentoru pruža mogućnost da nauče nove stvari te unaprijede svoj vlastiti osobni razvoj kroz njihove međusobne interakcije
- ❑ Mentorstvo zahtijeva povjerljiv odnos utemeljen na međusobnom poštovanju
- ❑ Mentorstvo podrazumijeva jasno određen odnos koji je blizak i neprisilan (nije poput prijateljstva ili roditeljstva)
- ❑ Mentorstvo uključuje obvezu koja je vremenski ograničena
- ❑ Svrha mentorstva mora biti zajednički utvrđena od strane mentora i mentorirane osobe s jasno oblikovanim ciljevima/ rezultatima

Koraci socijalnog mentorstva:

1. Mapiranje na lokalnoj razini
2. Odabir korisnika
3. Uparivanje
4. Razvoj odnosa s korisnikom
5. Postavljanje smjera ili razvoj osobnog plana
6. Oblikovanje osobnog plana
7. Zaključenje odnosa.

Pilot projekt/ prikaz studije slučaja:

11

N.N. star 43 godine, bivši je ovisnik, razveden, ima dvoje djece iz dva braka.

- ❑ završio SSS za kemijskog tehničara
- ❑ nezaposlen, prijavljen na HZZ, korisnik pomoći za uzdržavanje
- ❑ ima oko 5 godina upisanog radnog staža, radio je razne poslove, teško je zadržavao poslove kad bi saznali da je ovisnik
- ❑ liječen u više navrata od ovisnosti, prije 2 godine izašao iz terapijske zajednice Mondo nuovo u Italiji, uredno apstinira od povratka sa liječenja
- ❑ javio se radi uključivanja u Projekt resocijalizacije.

1. Korak: mapiranje

U okviru **Projekta resocijalizacije** ovisnosti o drogama imenovani su **koordinatori**, a provodi se u suradnji i koordinaciji:

- ❑ Centra za socijalnu skrb,
- ❑ Hrvatskog zavoda za zapošljavanje,
- ❑ Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo,
- ❑ Udruga za bivše ovisnike (u Zadru Porat),
- ❑ suradnja sa Vladinim uredom za droge,
- ❑ suradnja sa Ministarstvom znanosti i obrazovanja, školama, veleučilištima i sl. koji se bave obrazovanjem odraslih,
- ❑ **mogućnost doškolovanja, prekvalifikacija i poticajnog zapošljavanja.**

2. korak: izbor korisnika

13

- ❑ odgovara modelu osim što je nešto stariji
- ❑ bivši ovisnik
- ❑ razveden
- ❑ završena SSS
- ❑ nezaposlen je više od 5 godina
- ❑ korisnik pomoći za uzdržavanje unatrag više od godinu dana
- ❑ slabo razvijena socijalna mreža nakon povratka iz terapijske zajednice
- ❑ nekvalitetan odnos sa djecom
- ❑ stari roditelji koji mu ne mogu materijalno pomoći
- ❑ brat ovisnik i diler.

3. korak: slaganje, kompatibilnost i uparivanje

- ❑ dobar osjećaj u međusobnom kontaktu,
- ❑ oboje volimo ljetovanje i more i volimo putovati,
- ❑ znanja i iskustva u radu s ovisnicima (iznenadio ga je moj interes i znanje o ovisnosti i problemima ovisnika),
- ❑ otvorenost i izravna komunikacija,
- ❑ prihvaćanje i neosuđivanje.

4. korak: izgradnja odnosa s korisnikom

- ❑ upoznavanje s novim Zakonom o socijalnoj skrbi i modelom socijalnog mentorstva,
- ❑ definirani strukturirani termini razgovora, prava i obveze obje strane,
- ❑ aktivna uloga korisnika u sagledavanju svoje situacije
- ❑ aktivnija uloga u izradi individualnog plana promjene,
- ❑ usmeni/pismeni ugovor
- ❑ **cilj odnosa:** podrška i osnaživanje
- ❑ odnos temeljen na **iskrenosti, povjerenju i davanju povratnih informacija.**

5. korak: postavljanje smjera/izrada plana

- ❑ uvid u socijalnu anamnezu i bilješke (razgovor o korisnikovom životnom i radnom iskustvu, motiviranosti, željama)
- ❑ procjena potreba, SWOT analiza (snage, resursi, mogućnosti, / slabosti, rizici i prepreke)
- ❑ razgovor o njegovim iskustvima, potrebama, jakim stranama i rizicima;
- ❑ SMART analiza postavljanje realnih, ostvarivih ciljeva (dugoročnih i kratkoročnih)
- ❑ razrada koraka koje treba poduzeti u ostvarenju postavljenih ciljeva, određivanje nosioca i rokovi
- ❑ povratna informacija
- ❑ **glavne prepreke:** bivši ovisnik, slabo razvijena socijalna mreža
- ❑ **snage:** motiviranost za učenje, znanje stranih jezika.

Osobni plan:

17

- ❑ **Korisnikov dugoročni cilj:**
 - apstinencija i samozapošljavanje - otvaranje privatne turističke agencije (poticaj za samozapošljavanje).
- ❑ **Korisnikovi kratkoročni ciljevi:**
 - 1. prekvalifikacija za turističkog vodiča**
Koraci koje treba poduzeti:
 - odlazak u HZZJZ (testiranja i dobivanja preporuke),
 - odlazak u HZZ (profesionalna orijentacija/sposobnosti za prekvalifikaciju za turističkog vodiča,
 - traženje suglasnosti MZIOza prekvalifikaciju za turističkog vodiča,
 - 2. ostvarivanje odnosa i kontakta sa djecom**
(savjetovanje i podrška),
 - 3. širenje socijalne mreže** (odlazak u Udrugu "Porat").

6. korak: napredak, implementacija, praćenje i modifikacija plana aktivnosti

- ❑ razgovor s korisnikom i povratne informacije,
- ❑ razmjena informacija i sastanci sa kolegama iz HZZ i HZZJZ,
- ❑ traženje i dobivanje suglasnost MZIO,
- ❑ uključivanje na prekvalifikaciju za turističkog vodiča pri Sveučilištu u Zadru,
- ❑ modifikacija plana aktivnosti nakon 3 mjeseca,
- ❑ uključenje na tečaj engleskog jezika i informatike s upisom u radnu knjižicu, Udruge Ogi iz Drniša (IPA Projekt),
- ❑ bolji odnos sa sinom,
- ❑ ostvarivanje kontakta sa mlađim djetetom preko facebooka.

7. korak: zatvaranje slučaja/završetak odnosa

- ❑ korisnik je aktivan
- ❑ poduzima inicijativu
- ❑ uči i polaže ispite
- ❑ samostalan u donošenju odluka
- ❑ vjerujemo da će ostvariti svoj cilj

**„NOVI PRISTUP OTVARA MI NOVE PUTOVE
/
DAJE REZULTATE.”**

ALAT SWOT ANALIZE

20

- ❑ S – snage (*strengths*) - odnosi se na pozitivne attribute koje osoba posjeduje. Primjerice, pozitivne osobne karakteristike.
- ❑ W – slabosti (*weaknesses*) - odnosi se na svojevrsne nedostatke. Primjerice, nedostatak radnog iskustva.
- ❑ O – prilike (*opportunities*) - odnosi se na okruženje koje utječe na nečije mogućnosti. Primjerice, očekuje se otvaranje radnih mjesta
- ❑ T – prijetnje (*threats*) - odnosi se na prijetnje koje je teško izbjeći. Primjerice, nedovoljna ponuda radnih mjesta.

Zadatak za grupu 1

21

Podijeliti se u nekoliko grupa (4-5 sudionika):

1. socijalni radnici iz CZSS
2. (savjetnici iz HZZZ)
3. predstavnici Udruga i dr. sudionici

➤ Zadatak:

- ▶ Svaka grupa dobiva po 1 prikaz slučaja i praznu tablicu za izradu SWOT analize koja se temelji na dobivenom slučaju. Upisati min. 1 značajku u svako polje tabele.

*10 minuta za raspravu, 5 minuta za ispunjavanje
tabele, izabrati 1 predstavnika koji će prezentirati
SWOT tabelu*

ALAT OSOBNOG PLANA

22

- ❑ **SMART CILJEVI:** Specific (Specifično), Measurable (Mjerljivo), Achievable (Ostvarivo), Relevant (Relevantno) i Timely (Vremenski definirano).
- ❑ **AKTIVNOSTI**
- ❑ **PREPREKE**
- ❑ **TKO MOŽE POMOĆI**
- ❑ **NOSITELJI**
- ❑ **ROKOVI**
- ❑ **OČEKIVANI REZULTATI**

Zadatak za grupu 2

Podijeliti se u nekoliko grupa (4-5 sudionika):

1. socijalni radnici iz CZSS
2. (savjetnici iz HZZZ)
3. predstavnici Udruga i dr. sudionici

➤ Zadatak:

- ▶ Svaka grupa temeljem ispunjene SWOT tabele iz vježbe 1, popunjava tabelu plana. Upisati min. 1 cilj, aktivnost, prepreku...

10 minuta za raspravu, 5 minuta za ispunjavanje tabele, izabrati 1 predstavnika koji će prezentirati tabelu plana

ALAT MAPIRANJA

24

▶ Što su resursi zajednice?

(priroda, infrastruktura, kultura, povijest, lokalne strukture zajednice, ljudski resursi, socijalni kapital, tehnološki, financijski, resursi u okruženju zajednice).

▶ Načini otkrivanja resursa: promatranje, postavljanje pitanja, upoznavanje s postojećim podacima.

▶ Lokalne strukture: institucije, udruge, usluge.

▶ Tko su ključni dionici, analiza, kako ih aktivirati?

▶ Ključ - postepena izgradnja suradnje (npr. koordinacijski sastanci, protokoli o suradnji).

VAŽNOST SURADNJE NA LOKALNOJ RAZINI

- ▶ Informiranje o mogućnostima, pravima i uslugama u lokalnoj zajednici
- ▶ važnost suradnje i kvalitetne koordinacije sa dionicima iz drugih sektora u lokalnim zajednicama (civilni, javni i privatni, zapošljavanje, obrazovanje, zdravstvo, stanovanje i dr.)
- ▶ stvaranje mreža usluga za podršku korisnicima
- ▶ **razvoj usluga i važnost koordinacije i suradnje s drugim pružateljima usluga-** znati koje druge pružatelje usluga imamo u svojoj lokalnoj razini, koje projekte provode, kontakt osobe i sl.

Socijalno mentorstvo – prednosti:

26

Za korisnike:

- ❑ Pristup individualiziranim uslugama/kvalitetnijim rješenjima;
- ❑ Zadovoljstvo zbog neformalnog pristupa;
- ❑ Realno sagledavanje situacije, mogućih akcija, rezultata;
- ❑ Unaprjeđenje znanja, razvijanje potencijala, izgradnja samopoštovanja, povećana kvaliteta života...

Za stručnjake:

- ❑ Povećanje kompetencija i samopoštovanja zbog usvojenih novih znanja i vještina;
- ❑ Zadovoljstvo zbog poboljšane usluge prema korisniku -usklađenost sa standardima socijalnih usluga,
- ❑ Povećana motiviranost u radu;
- ❑ Dobar osjećaj u radu s korisnicima;
- ❑ Učenje kroz superviziju;
- ❑ Učenje od kolega...

Poteškoće: vrijeme, uvjeti rada, nedostatak drugih pružatelja usluga, visoka očekivanja sudionika.

MODEL SM - 2015. godine

27

Socijalni mentori iz CZSS perspektive (rezultati upitnika):

- Citat kolegice iz CZSS Varaždin: „Bilo je to jedinstveno iskustvo, a to što nije prepoznato posljedica je rigidnog funkcioniranja našeg sustava...da sumiram nama polaznicima edukacija je omogućila kvalitativni pomak u pružanju usluge koji je za posljedicu imao promijenjeni (bliži) odnos sa korisnicima, osjećaj da i sami korisnici osjećaju da im se pomaže na njima potreban način, te na kraju obostrano zadovoljstvo da činimo pravu stvar.”

MODEL SM 2018/2019. god. 😊

28

- ❑ Nadležno Ministarstvo raspisuje natječaj u okviru ESF-a koji potiču razvoj modela SM
- ❑ Odobren niz projekata koji uključuju aktivnost korištenja SM
- ❑ Razvijaju se novi načini primjene SM u praksi
- ❑ Edukacija novih stručnjaka po modelu SM
- ❑ HUSR predložio ulazak usluge SM-a u prijedlog novog Zakona o socijalnoj skrbi

MEĐUNARODNA PRAKSA

29

RAZLIČITI MODELI U NJEMAČKOJ:

- ❑ Socijalno mentorstvo kao usluga pri Job centrima (savjetnik i savjetnik – socijalni mentor)
- ❑ U OCD-ovima kroz projekte
- ❑ Socijalni mentori iz OCD provode uslugu SM kao vanjski suradnici
- ❑ Educirani socijalni mentori kao koordinatori u OCD
- ❑ Educirani socijalni mentori (volonteri) različitih profila i razine obrazovanja
- ❑ Korisnici usluge SM: NEZAPOSLENI, DJECA I MLADI, ŽENE ŽRTVE NASILJA, ŽENE KOJE IZLAZE IZ ZATVORSKIH SUSTAVA, OVISNICI, BESKUĆNICI, AZILANTI...

Poveznica s karijernim savjetovanjem

- ❑ Definicija: KS uključuje usluge usmjerene pružanju podrške osobama u bilo kojoj dobi i u bilo kojem trenutku života za donošenje odluka u obrazovanju, usavršavanju i odabiru zanimanja te za upravljanje njihovom karijerom.
- ❑ KS uključuje sve elemente savjetodavnog rada, podrške i osnaživanja.
- ❑ Izrada osobnog karijernog plana.

Zaključci:

- ❑ Socijalno mentorstvo-inovativan model u praksi CZSS, temelji se na individualnom pristupu i partnerstvu između korisnika i stručnjaka.
- ❑ Umrežavanje s drugim dionicima/razvoj lokalnih partnerstva.
- ❑ Postoji poveznica s modelom karijernog savjetovanja.
- ❑ **SM primjenjiv kod svih pružatelja socijalnih usluga (CZSS, OCD, Centrima za pružanja usluga u zajednici, Domovima...**

Zaključci:

Socijalni mentor ključan je za socijalnu aktivaciju zbog:

- ❑ Individualnog pristupa
- ❑ Partnerskog odnosa
- ❑ Izgradnje povjerenje
- ❑ Stručne podrške i vođenja kroz proces izrade osobnog plana
- ❑ Povezivanja s drugim pružateljima usluga
- ❑ Osnaživanja

Ključni izazovi/održivost modela:

33

- ❑ Na razini CZSS-
reorganizacija rada;
- ❑ Na razini lokalnih
zajednica –
umrežavanje,
koordinacija,
socijalno planiranje.
- ❑ Na razini sustava-
stvaranje uporišta u
ključnim
dokumentima.



Poziv na suradnju /kontakt:

- Dijana Vuković, CZSS Hrvatska Kostajnica
-e-mail adresa: dvukovic@socskrb.hr
-telefon: 098/553-666

<https://mdomsp.gov.hr/userdocsimages/arhiva/files/65078/Priru%C4%8Dnik%20za%20mentore%20za%20socijalno%20uklju%C4%8Divanje.pdf>

ZAHVALJUJEM SE NA PAŽNJI!