

PRIRUČNIK ZA MENTORE ZA SOCIJALNO UKLJUČIVANJE

ŠKOLA ZA ŽIVOT



Projekt: "Škola za život" UP. 02.1.1.06.0066

Naslov: Priručnik za mentore za socijalno uključivanje

Autori: Udruga za pomoć žrtvama Bijeli krug Hrvatske,
Udruga za podršku žrtvama i svjedocima

Partneri: Centar za socijalnu skrb Split
Centar za socijalnu skrb Omiš

Izrada publikacije sufinancirana iz Operativnog programa
Učinkoviti ljudski potencijali 2014. - 2020. iz Europskog socijalnog fonda.

Sadržaj publikacije isključiva je odgovornost Udruge za pomoć žrtvama
Bijeli krug Hrvatske.



Udruga
za
pomoć
žrtvama

Split, Ljudevita Posavskog 14
Kontakt tel.: 021/783-449
e-mail: bijeli.krug@gmail.com
www.bijelikrug-hrvatske.hr

BIJELI KRUG HRVATSKE



Europska unija
"Zajedno do fondova EU"



EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDovi



E UČINKOVITI
S LJUDSKI
F POTENCIJALI

www.strukturnifondovi.hr



Centar za socijalnu skrb
OMIŠ



Centar za socijalnu skrb
SPLIT

SADRŽAJ:

ŠTO JE SOCIJALNO MENTORSTVO?	4
FAZE SOCIJALNOG MENTORSTVA	5
1. Faza građenja odnosa	5
2. Faza određivanja smjera	6
3. Faza napredovanja	8
4. Završetak odnosa	9
KOJE SU POŽELJNE VJEŠTINE SOCIJALNOG MENTORA?	11

ŠTO JE SOCIJALNO MENTORSTVO?

Socijalno mentorstvo je zamišljeno kao vještina i usluga organizirana u zajednici.

Predstavlja individualni pristup u pružanju potpore ("jedan na jedan") radno sposobnim, dugotrajno nezaposlenim korisnicima, kao i onima koji su u opasnosti da se nađu ili se već nalaze u socijalno marginaliziranom položaju.

Općenito je usmjereno na osobe koje su marginalizirane u društvu i izložene rizicima od socijalne isključenosti: korisnici minimalne zajamčene naknade (ZMN), nezaposleni, osobe s invaliditetom, mlade osobe koje izlaze iz alternativne skrbi, osobe u postpenalnoj zaštiti, teže zapošljive osobe...

Socijalno mentorstvo je pristup u kojem se naglasak stavlja na snage, a ne na ograničenja korisnika, odnosno socijalno mentorirane osobe.

Važna je aktivna uloga korisnika i strategija zastupanja - "S KORISNIKOM" umjesto "ZA KORISNIKA".

Mentorstvo nije savjetovanje ili terapija, ali može imati višestruke učinke i pomoći mentoriranoj osobi da odabere specijalizirani oblik pomoći ako to želi i smatra potrebnim.



"S KORISNIKOM" umjesto "ZA KORISNIKA"

FAZE SOCIJALNOG MENTORSTVA

1. Faza
građenja
odnosa

2. Faza
određivanja
smjera

3. Faza
napredovanja

4. Završetak
odnosa

1. Faza građenja odnosa predstavlja temelj odnosa i uključuje:

- predstavljanje obje osobe
- svrhu mentorstva i plan aktivnosti korisnika
- vrijednosti toga plana za obje strane - potrebe, očekivanja i ograničenja
- prepoznavanje očekivanja korisnika, njegovih snaga, resursa, ali i ograničenja i slabosti
- važnost jasnih i iskrenih povratnih informacija kako bi se ispunio opći cilj za osamostaljenje korisnika
- granice odnosa i pravila o redovitosti susreta
- povjerljivost
- načine komunikacije...

Prijedlozi za sastanke (1. faza)

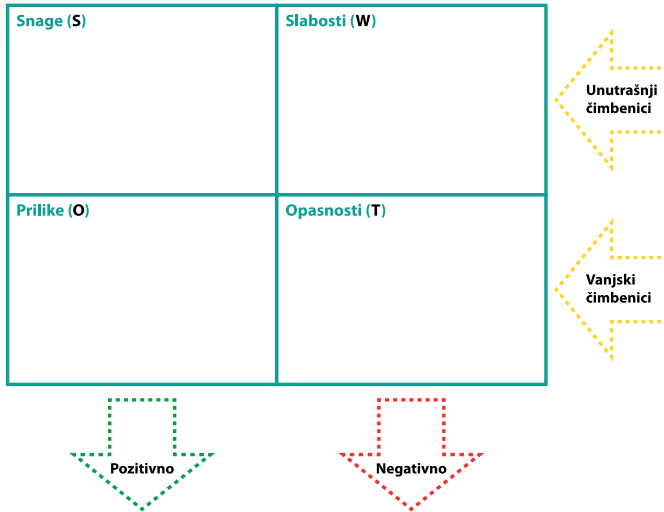
Socijalni mentori mogu primjenjivati sljedeću strategiju koja uključuje korake / prijedloge za sastanke:

1. sastanak: Predstavljanje Plana aktivnosti korisnika i mentorske aktivnosti (Zakon o socijalnoj skrbi, individualni plan, uloga socijalnog mentora, očekivanja od korisnika da bude aktivan, međusobna odgovornost itd.)
2. sastanak: Predstavljanje socijalnog mentora i korisnika (iskustvo, interes za socijalno mentorstvo, opći interesi u životu, vrijednosti...)
3. sastanak: Razgovor o zaposlenju i mišljenje korisnika (obrazovanje i radno iskustvo, razlozi/prepreke nezaposlenosti, vrijednost koja se pridaje zaposlenju...)
4. sastanak: Formalni uvjeti i koraci plana aktivnosti korisnika, odnosno prava i obveze obje strane (različite aktivnosti, trajanje sastanaka, učestalost sastanaka, planiranje...)
5. sastanak: Sažetak odnosa i formalni pristanak korisnika da će sudjelovati u planu aktivnosti korisnika koji se izvodi putem mentorstva

2. Faza određivanja smjera

U fazi određivanja smjera zajedničkim snagama mentora i mentorirane osobe izrađuje se:

- a) SWOT analiza (snage/slabosti/prilike/prijetnje);



- b) Individualni plan aktivnosti korisnika (identificiranje potreba i prepreka, očekivanja i želja, procjena kapaciteta korisnika za promjenu, definiranje ciljeva, aktivnosti, rezultata i vremenskog okvira).

Izrada individualnog plana aktivnosti

- Za definiranje plana predviđena su 2 susreta – kako bi i sam korisnik u međuvremenu imao vremena razmisliti o postavljenim ciljevima.
- Svaki susret je planiranog trajanja do 60 minuta.
- Često sami korisnici ne promišljaju tj. nemaju naviku definirati ciljeve.
- Ciljevi se značajno razlikuju od želja, a sam plan i aktivnosti koje definiraju pomažu im jasnije shvatiti poveznicu između željenih posljedica i konkretnih aktivnosti.
- U sklopu planiranja aktivnosti s korisnikom mogu se uključiti i aktivnosti vezane za kvalitetne alate za nastup na tržištu rada (pisanje životopisa, kako se bolje predstaviti poslodavcu i sl.)
- Često se događa da sama osoba ne zna ili ne vjeruje da ima "išta" za prikazati u svom životopisu. Uz podršku mentora ili savjetnika on sam stvara zaokruženu i realniju sliku o svojim znanjima, vještinama i interesima.

SMART ciljevi

- Cilj svakoga korisnika ovisi o njegovim preprekama koje su identificirane pri aktivnostima pronalaženja zaposlenja, kao i kapacitetu korisnika i dostupnih resursa.
- Jednom kad su prepreke identificirane (npr. nedostatak samopouzdanja), uklanjanje tih prepreka postaje cilj koji korisnik treba postići (npr. Izgradnja samopouzdanja).
- Svaki cilj trebao bi biti:
 - Konkretna (Definirajte što će točno oni moći učiniti)
 - Mjerljiv (Opisano je kako će oni znati da su ostvarili cilj)
 - Ostvariv (Odrediti kako nabaviti sredstva kojima će se ostvariti ciljevi)
 - Realan (Opišite put koji treba proći da bi se cilj ostvario)
 - Vremenski određen (Odredite datum ili vremenski okvir)

Kratak opis trenutačne životne situacije

I. PROCJENA POTREBA :

1. Rizici/ teškoće korisnika
2. Rizici/ teškoće/slabosti korisnikove obitelji/okruženja
3. Snage korisnika
4. Snage/resursi korisnikove obitelji/okruženja
5. Trenutačne potrebe korisnika
6. Očekivanja korisnika i uvid u vlastitu situaciju
7. Očekivanja drugih nositelja (obitelj, bliske osobe...)

II. INFORMIRANJE KORISNIKA, OBITELJI I DRUGIH PRUŽATELJA USLUGA

III. PLANIRANJE PROMJENE

KRATKOROČAN I DUGOROČAN PLAN

- a) Ciljevi
- b) Aktivnosti
- c) Metode rada
- d) Nositelji
- e) Rokovi
- f) Očekivani ishodi.

Prijedlozi za sastanke (2. faza):

6. sastanak: Izrada individualnog plana aktivnosti korisnika - 1. dio. Procjena potrebe korisnika u pogledu integracije na tržište rada (identificiranje prepreka i SWOT analiza - eksterna i interna).
7. sastanak: Izrada individualnog plana aktivnosti korisnika - 2. dio. Isto kao i gore navedeno, ako prvi sastanak nije bio dovoljan.
8. sastanak: Izrada individualnog plana aktivnosti korisnika - 3. dio. Procjena kapaciteta za promjenu s korisnikom.
9. sastanak: Informiranje korisnika o njihovim pravima.
10. sastanak: Definiranje ciljeva, rokova, nositelja i aktivnosti, kao i potencijalnih strana koje bi se dodatno uključile.
11. sastanak: (...)

3. Faza napredovanja

Postizanje napretka je srž mentorskog odnosa - u to će se utrošiti najveća količina vremena i energije.

Socijalni mentor djeluje poput zrcala i bez osuđujućih stavova stvara brižnu, povjerljivu, poticajnu, podupiruću, pozitivnu i emotivnu atmosferu.

U ovoj fazi moguće je pojavljivanje različitih pitanja koja se trebaju riješiti u sklopu socijalnog mentorstva (npr. razvoj motivirajuće i ohrabrujuće strategije za nošenje s teškoćama ako korisnik nije postigao cilj, rad prema identificiranim ciljevima, redovito provjeravanje zadovoljava li plan aktivnosti korisnikove potrebe, revizija odnosa, ciljeva i plana aktivnosti, evaluacija procesa itd.).



"Identificiranje problema kao siguran put za pronalaženje rješenja"

4. Završetak odnosa

Završetak odnosa je složeni proces koji može biti izazov i za mentoriranu osobu i za socijalnog mentora, može biti planiran ili neplaniran.

Odgovornost za najavu, planiranje i koordiniranje završnog susreta ima socijalni mentor.

Bilo bi važno da socijalni mentor već na početku stvaranja odnosa i sklapanja mentorskog dogovora najavi koliko će dugo trajati mentorski odnos, kako bi se obje strane na to mogle pripremiti.

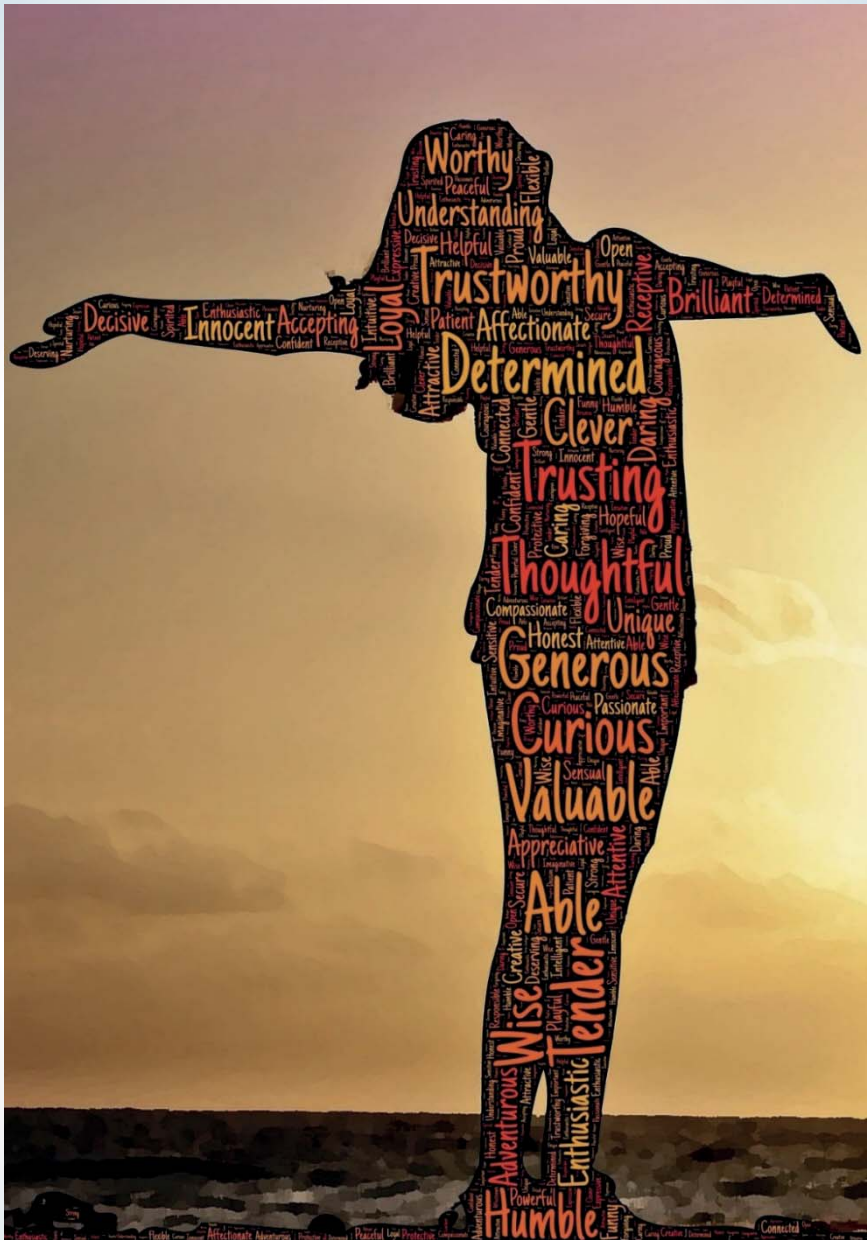
Socijalni mentor pomaže korisniku izraziti svoje osjećaje, strahove i postignuća vezano uz cjelokupni proces, osnažuje i daje pozitivnu povratnu informaciju (feedback) o njegovim resursima, snagama i postignućima.



4.1. Neplanirani završetak odnosa:

Završetak odnosa može biti iznenađan i neplaniran, osobito u slučajevima kada je jasno:

- da odabrani mentor nije najbolji izbor za potrebe mentorirane osobe,
- da mentorirana osoba nema dovoljno interesa da nastavi ulagati u mentorski odnos i proces,
- nepredviđene situacije (bolest, viša sila...)



“Sva potrebna snaga već je u nama”

KOJE SU POŽELNE VJEŠTINE SOCIJALNOG MENTORA?

- aktivno slušanje
- pokazivanje empatije
- pokazivanje obzira
- pokazivanje otvorenosti i povjerenja kako bi se potaknulo recipročno ponašanje
- identificiranje i vrednovanje zajedničkih osobina i razlika
- testiranje korisnikove predanosti specifičnim ciljevima i realnosti očekivanja (pomaganje korisniku da se usredotoči na nove i dostižne ciljeve, a ne na maštanje)
- navođenje korisnika da preuzme veću odgovornost za upravljanje odnosom
- razumijevanje i pomoć korisniku da se nosi s privremenim neuspjesima



Izvor: Fabienne Arnould (2011.), Priručnik za mentore za socijalno uključivanje: Socijalno mentorstvo kao vještina i usluga organizirana u zajednici.

Projekt: "Uspostava podrške u socijalnom uključivanju i zapošljavanju socijalno ugroženih i marginaliziranih skupina"
Europaid/127999/D/SER/HR. Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi 2011.

