



MINISTARSTVO RADA, MIROVINSKOGA
SUSTAVA, OBITELJI I SOCIJALNE POLITIKE

ljudi.rad:razvoj:
Institut za razvoj tržišta rada



SOCIJALNO MENTORSTVO

**Vodič za stručnjake
Hrvatskog zavoda za socijalni rad**

Lipanj, 2022.



**Financira
Europska unija**
NextGenerationEU

Autorice:

dr. sc. Olja Družić Ljubotina, izv. prof.
Štefica Karačić, dipl. soc. radnica
dr. sc. Marijana Kletečki Radović, izv. prof.
Venita Mužek Bešen, mag. psih.

Institut za razvoj tržišta rada

Strojarska cesta 20, Zagreb
T: +385 1 6065 254; F: + 385 1 6065 256
E: kontakt@irtr.hr

Hrvatska udruga socijalnih radnika

Draškovićeva 27, Zagreb
T: +385 1 4550 758; F: + 385 1 4550 757
E: husr@husr.hr

Ovaj vodič nastao je u sklopu provedbe usluge Edukacije socijalnih mentora financirane iz Nacionalnog plana oporavka i otpornosti 2021. – 2026., dio 4. Tržište rada i socijalna zaštita, C.4.3. Unaprjeđenje sustava socijalne skrbi, reformrska mjera C.4.3. R2 Razvoj usluga socijalnog mentorstva.

Sadržaj ovog vodiča isključiva je odgovornost Instituta za razvoj tržišta rada i Hrvatske udruge socijalnih radnika.

Sadržaj

Uvodno o socijalnom mentorstvu.....	3
Uloga Zavoda za socijalni rad u provođenju socijalnog mentorstva	4
Koraci u provođenju socijalnog mentorstva u sustavu socijalne skrbi.....	6
Model rada socijalnog mentorstva	8
Mapiranje i koordinacija usluga u zajednici.....	10
Faze socijalnog mentorstva.....	12
Model socijalnog mentorstva.....	13
Faza 1 – Inicijalna faza.....	14
Obrazac 1: Inicijalni obrazac za prvi susret s korisnikom	18
Obrazac 2: Suglasnost korisnika za uključivanje u socijalno mentorstvo i korištenje osobnih podataka	19
Međufaza – Dogovor o zajedničkom radu.....	20
Faza 2 – Građenje odnosa	21
Obrazac 3: Bilješka o mentorskom susretu.....	25
Faza 3 – Određivanje smjera.....	26
Obrazac 4: Priče uspješnice	34
Obrazac 5: SWOT.....	36
Obrazac 6: Osobni plan mentorirane osobe.....	37
Faza 4 – Napredovanje	38
Karijerno savjetovanje.....	39
Faza 5 – Završetak odnosa.....	42
Obrazac 7: Pitanja za razgovor o postignutim ciljevima i ispunjenim očekivanjima	48
Obrazac 8: Završni izvještaj o procesu mentoriranja	49
Obrazac 9. Povratna informacija – evaluacija mentorskog procesa i odnosa.....	50
Pregled obrazaca modela	52
Izveštavanje socijalnog mentora	53
Obrazac 10: Tromjesečni izvještaj socijalnog mentora o radu	54
Obrazac 11: Završni izvještaj socijalnog mentora za voditelja slučaja u Zavodu.....	56
Obrazac 12: Povratna informacija voditelja slučaja za dokumentaciju korisnika.....	57
Supervizija socijalnih mentora ili metoda supervizija	58
Literatura.....	59

Pokrate korištene u dokumentu:

Zavod – Hrvatski zavod za socijalni rad

MO – mentorirana osoba

SM – socijalni mentor

SZZ – savjetnik za zapošljavanje

HZZ – Hrvatski zavod za zapošljavanje

ZMN – Zajamčena minimalna naknada

VS – Voditelj slučaja

* U daljnjem tekstu izrazi se podjednako koriste za muški i ženski rod.

Uvodno o socijalnom mentorstvu

Socijalno mentorstvo je inovativan model rada u sustavu socijalne skrbi koji je usmjeren na pojedince u riziku od socijalne isključenosti, a koji često proizlazi iz položaja nezaposlenosti i/ili siromaštva koje generira različite poteškoće i posljedice u njihovu svakodnevnom funkcioniranju. Takav model rada podrazumijeva mentorski i suradnički odnos socijalnog mentora i mentorirane osobe. **Cilj socijalnog mentorstva jest dovesti do pozitivne promjene u socijalnom statusu pojedinaca različitim aktivnostima osnaživanja, pri čemu je fokus na njihovim sposobnostima i potencijalima kako bi napredovali do zaposlenja, obuke, daljnjeg obrazovanja ili drugih oblika aktivacije, kako bi se u konačnici bolje integrirali u zajednicu u kojoj žive.**

Vrijednosti socijalnog mentorstva počivaju na pristupu osnaživanja na kojemu se temelji današnja teorija i praksa u radu s ranjivim skupinama. Primjena principa osnaživanja podrazumijeva s jedne strane tzv. *filozofski pristup*, koji se temelji na promociji i poticanju pozitivnih snaga, kapaciteta, mogućnosti, kompetencija, vrednota, nada, otpornosti te resursa pojedinaca, obitelji i zajednice, a s druge strane *vođenje procesa*, koje uključuje donošenje odluka i akcija za promicanje promjena i dobrobiti pojedinaca, obitelji, grupa i zajednica, te u konačnici *ishod*, odnosno krajnji rezultat postignute razine osnaživanja.¹ Neke od vrijednosti socijalnog mentorstva su²: dobrovoljnost, povjerljivost, redovitost te usmjerenost na potrebe korisnika.

S obzirom na to da je model socijalnog mentorstva u hrvatskom kontekstu najprimjenjiviji u sustavu socijalne skrbi, socijalni radnik, koji je voditelj slučaja u Zavodu, ima ključnu ulogu u provođenju takva modela rada.

Iz perspektive djelatnosti socijalnog rada socijalno mentorstvo je aktivnost kojom socijalni radnik koristeći svoje stručno znanje razvija specifičan odnos i partnerstvo usmjereno na osnaživanje socijalno isključenih korisnika radi promjene njihova socijalnog statusa, odnosno premošćivanja iz pozicije isključenosti u socijalnu uključenost.³

Socijalni mentor regrutira se prvenstveno iz pomagačkih struka (socijalni radnici, psiholozi, pedagozi), no model mogu provoditi i drugi stručnjaci društveno-humanističkog usmjerenja. Zbog specifičnosti modela koji će kasnije biti opisan, zahtijeva se minimalno visoka stručna sprema. Sektori iz kojih dolaze socijalni mentori nisu ograničeni; primjerice, sustav socijalne skrbi, organizacije civilnog društva, inicijative građana, pa i privatni sektor ako se aktivno bavi socijalnim pitanjima. Poželjne osobine socijalnog mentora su: strpljivost, organiziranost, sposobnost dobre procjene i prepoznavanja potreba mentorirane osobe. Poznavanje mreže usluga u lokalnoj zajednici i korištenje alata mapiranja te umrežavanja lokalnih dionika ključne su vještine za provođenje modela socijalnog mentorstva. Ako opisujemo značenje uloge socijalnog mentora, ona podrazumijeva otvoreno, toplo i angažirano ponašanje (izgradnja odnosa na temelju uzajamnog poštovanja i povjerenja), vještine slušanja, postavljanja pitanja, davanja i primanja povratnih informacija, poticanja i motiviranja te neosuđivanja.

¹ Družić Ljubotina, O. i Kletečki Radović, M. (2011). Siromaštvo i socijalni rad: koliko je siromaštvo doista „tema“ socijalnog rada? *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (1), 5-29.

² Arnould, F. (2011). *Priručnik za mentore za socijalno uključivanje: socijalno mentorstvo kao vještina i usluga organizirana u zajednici*. Zagreb: Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Republike Hrvatske.

³ Zakon o djelatnosti socijalnog rada; NN 18/22.

Mentorstvo uključuje poticanje i vođenje, suradnički, stalni i povjerljiv odnos između mentora i mentorirane osobe / korisnika.

Mentorirana osoba je pojedinac koji se nalazi u riziku ili već je⁴ u socijalno marginaliziranom položaju. Radi se o nezaposlenoj, radno sposobnoj ili djelomično radno sposobnoj osobi, korisniku zajamčene minimalne naknade u Zavodu, osobi udaljenoj od tržišta rada zbog osobnih ili strukturalnih zapreka. Mentorirana osoba može biti i član obitelji korisnika zajamčene minimalne naknade, dijete korisnik ZMN-a, osoba s invaliditetom, žrtva nasilja, mlada osoba izašla iz sustava skrbi ili drugi korisnici socijalnih usluga kojima je potrebna stručna pomoć i podrška u integraciji u zajednicu u kojoj žive.

U kontekstu socijalnog mentorstva važno je definirati vođenje/upravljanje slučajem koje se odvija u Zavodu. Vođenje slučaja je metoda socijalnog rada kojom socijalni radnik u Zavodu u suradnji s korisnikom procjenjuje potrebe, dogovara i koordinira neophodne usluge, prati i evaluira proces rješavanja problema i zastupa najbolji interes korisnika s ciljem poboljšanja njegove socijalne dobrobiti. Na temelju procjene potreba i resursa korisnika, njegove obitelji i šireg okruženja, voditelj slučaja zajedno s korisnikom definira ciljeve i aktivnosti i utvrđuje individualni plan promjene životne situacije korisnika. Individualnim planom zajednički se dogovaraju uloge i odgovornosti voditelja slučaja, drugih stručnjaka i korisnika, kao i ostalih značajnih sudionika u tom procesu.

Socijalni rad s radno sposobnim nezaposlenim osobama koje ostvaruju novčanu pomoć (zajamčenu minimalnu naknadu) u sustavu socijalne skrbi primarno je usmjeren na osnaživanje korisnika da se zaposle ili ponovno integriraju u tržište rada i postanu aktivni članovi zajednice. Vođenje slučaja je metoda socijalnog rada kojom se korisnika motivira za promjene, ohrabruje za aktiviranje vlastitih sposobnosti i usmjerava na korištenje dostupnih resursa u svome okruženju uz koordiniranje i evaluaciju tog procesa.

Uloga Zavoda za socijalni rad u provođenju socijalnog mentorstva

Socijalno mentorstvo kao model stručnog rada s nezaposlenim radno sposobnim korisnicima novčane pomoći, ali i drugih usluga u sustavu socijalne skrbi, preporučena je socijalna usluga koja omogućuje socijalnu integraciju korisnika, a time i ostvarivanje ključnih načela ove djelatnosti.

Poticanje korisnika koji živi u riziku od siromaštva na promjenu nepovoljne životne situacije i objektivno sagledavanje vlastitih kapaciteta te njegovo aktivno sudjelovanje u stručno vođenom postupku velik je izazov za sve koji su uključeni u taj proces. Iz tog razloga potrebno je dodatno osnažiti stručnjake Zavoda, angažirati i educirati potencijalne socijalne mentore i razviti odgovarajuću mrežu pružatelja socijalnih usluga u zajednici koji će integriranim pristupom odgovoriti na problem nezaposlenosti i siromaštva u našem društvu.

Zavod za socijalni rad ključna je ustanova u djelatnosti socijalne skrbi. Na temelju javnih ovlasti nadležan je za priznavanje prava na način i pod uvjetima koji su definirani posebnim zakonom s krajnjim ciljem rješavanja problema i osnaživanja korisnika za izlazak iz sustava i preuzimanje aktivne uloge u društvu. Osim odobravanja novčanih naknada, Zavod prepoznaje i procjenjuje i druge rizike i potrebe korisnika i članova njihove obitelji s ciljem poduzimanja odgovarajućih socijalnih intervencija koje doprinose smanjenju mogućih posljedica siromaštva.

⁴ Zakon o socijalnoj skrbi; NN 18/22.

Nažalost, svakodnevna praksa u ovom području rada ukazuje na sve češće administriranje prava na novčane naknade i otežan pristup socijalnim uslugama, osobito radno sposobnim korisnicima zajamčene minimalne naknade.

U tom kontekstu socijalni radnici Hrvatskog zavoda za socijalni rad koji obavljaju poslove priznavanja prava na novčane naknade vide brojne profesionalne rizike i zalažu se za poboljšanje kvalitete stručnog rada s korisnicima novčanih naknada kroz pružanje odgovarajućih socijalnih usluga koje tim korisnicima sada nisu dovoljno dostupne.

Pružanjem usluge socijalnog mentorstva socijalni radnik koji u Zavodu obavlja poslove novčanih naknada preuzima novu ulogu koja povećava mogućnosti neposrednog stručnog rada s korisnicima. Kao voditelj slučaja, upravlja procesom promjene i osnaživanja korisnika te koordinira sve aktivnosti u tom postupku i procjenjuje njegove učinke. Njegovo djelovanje u zajednici doprinosi ukupnoj kvaliteti života i povećava mogućnosti socijalne integracije posebno osjetljivih skupina.

Socijalnim mentorstvom značajno se povećavaju mogućnosti poboljšanja kvalitete života osoba koje žive u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti, ali i ukupne kvalitete života u zajednici jačanjem socijalnih mreža i boljom socijalnom kohezijom.

Socijalno mentorstvo temelji se na zajedničkom definiranju **Osobnog plana**, koji postaje ključni dokument/alat u procesu mentoriranja. Mentorirana osoba / korisnik u dogovoru sa svojim mentorom analizira vlastite potrebe, postavlja kratkoročne i dugoročne ciljeve, definira aktivnosti s rokovima za praćenje i izvršavanje istih, preispituje ih i procjenjuje učinke. Izuzetna je važnost individualiziranog pristupa mentoriranoj osobi koja neformalnom metodom rada i aktivnim sudjelovanjem u procjeni svojih potreba stječe uvid u svoju situaciju, snage i slabosti te iz temelja mijenja svoju perspektivu. Naime, korisnik od pasivnog primatelja socijalne naknade postaje aktivan i samostalan u donošenju odluka za poboljšanje kvalitete života.

Socijalno mentorstvo je zahtjevan proces kako u pogledu ulaganja količine vremena, volje, motivacije tako i u pogledu potrebnog stručnog znanja i vještina. Imajući u vidu moguće učinke, socijalno mentorstvo je preporučena metoda stručnog rada s radno sposobnim i djelomično radno sposobnim korisnicima novčanih naknada, ali i drugim korisnicima novčanih naknada i socijalnih usluga kojima je potrebna intenzivnija pomoć i podrška za promjenu njihovih nepovoljnih životnih okolnosti ili ponašanja.

Iz perspektive stručnjaka, prednosti ove metode su:

- veća razina stručnih kompetencija i samopoštovanja zbog usvajanja novih znanja i vještina, profesionalno zadovoljstvo zbog boljih učinaka u radu s ovim korisnicima,
- veća razina motiviranosti za korištenje novih metoda (mapiranje u zajednici, razvoj osobnog plana za korisnika),
- učenje kroz supervizijske grupe,
- učenje od kolega, razmjena iskustva i znanja, sustručnjačka⁵ podrška.

Iz perspektive korisnika, prednosti su:

- povećanje opsega socijalnih usluga u području rada s korisnicima novčanih naknada i drugim korisnicima u riziku od socijalne isključenosti,

⁵ Suradnja dvije stručne osobe, ravnopravna suradnja stručnjaka

- pristup individualiziranim uslugama,
- zadovoljstvo korisnika zbog neformalnog pristupa i aktivnog sudjelovanja u procesu promjene,
- realno sagledavanje situacije, mogućih akcija i rezultata, mogućnost izbora,
- unaprijeđenje vlastitih znanja, izgradnja samopouzdanja, poboljšana kvaliteta života.

Koraci u provođenju socijalnog mentorstva u sustavu socijalne skrbi

Socijalno mentorstvo kao usluga i model rada u sustavu socijalne skrbi podrazumijeva sljedeće korake:

1. Pronalaženje socijalnih mentora i mentoriranih osoba

Prvi socijalni mentori koji će pružati uslugu socijalnog mentorstva su stručni radnici Zavoda koji imaju završenu dodatnu izobrazbu iz područja socijalnog mentorstva. To može biti socijalni radnik / voditelj slučaja koji obavlja poslove novčanih naknada ili drugi stručnjak zaposlen u istom ili drugom odjelu Hrvatskog zavoda za socijalni rad. Moguće je da voditelj slučaja koji upućuje korisnika u proces socijalnog mentorstva ujedno preuzme ulogu socijalnog mentora ili ga uputi drugom socijalnom mentoru unutar toga Zavoda.

U daljnjem razvoju usluge socijalnog mentorstva predviđa se širenje usluge na način da će uslugu moći pružati i socijalni mentori u zajednici kod drugog pružatelja usluga koji se mogu i žele uključiti u proces socijalnog mentoriranja (domovi socijalne skrbi, organizacije civilnog društva i sl.). U tom slučaju voditelj slučaja moći će uputiti korisnika socijalnom mentoru u zajednici. Modaliteti pronalaženja socijalnih mentora izvan Zavoda od strane socijalnog radnika / voditelja slučaja mogu biti različiti, ovisno o njihovoj dostupnosti i definiranom načinu suradnje sa Zavodom – od raspisivanja natječaja za socijalne mentore do izravnog kontaktiranja potencijalnih mentora u zajednici.

Potencijalne mentorirane osobe pronalazi socijalni radnik / voditelj slučaja s obzirom na to da se radi o njegovim korisnicima, pojedincima koji su dugotrajno nezaposleni korisnici zajamčene minimalne naknade u Zavodu ili korisnici drugih naknada i usluga kojima je potrebna stručna podrška u radnoj aktivaciji ili socijalnoj integraciji. Isti ih informira o modelu socijalnog mentorstva i motivira na uključivanje u ovaj proces.

2. Procjena i prihvaćanje socijalnih mentora

Procjenu i prihvaćanje socijalnih mentora provode socijalni radnici voditelji slučaja na temelju unaprijed određenih kriterija u skladu s ciljem socijalnog mentorstva.

3. Edukacija socijalnih mentora

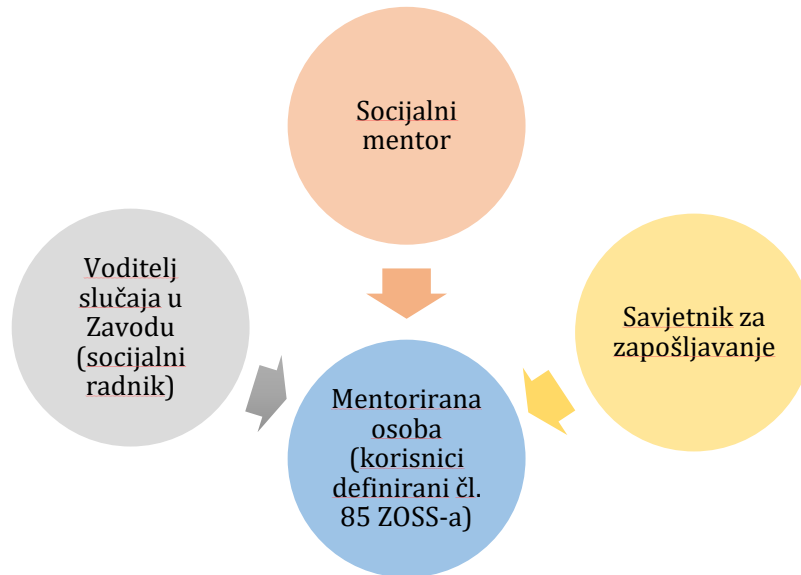
Socijalno mentorstvo provode socijalni radnici i drugi stručnjaci Zavoda, domova socijalne skrbi i drugih pružatelja socijalnih usluga koji imaju završenu dodatnu edukaciju za pružanje usluge socijalnog mentorstva.

4. Uspostavljanje inicijalnog kontakta

Ako voditelj slučaja nije ujedno i socijalni mentor korisnika, u uspostavljanju inicijalnog kontakta s potencijalnim korisnikom usluge socijalnog mentorstva sudjeluju zajedno korisnik (MO), socijalni

radnik – voditelj slučaja (VS), socijalni mentor (SM) i savjetnik za zapošljavanje (SZZ). Cilj ove aktivnosti jest međusobno upoznavanje socijalnog mentora i mentorirane osobe te dogovor o modalitetima rada.

Slika 1. Mapa uključenih dionika u socijalno mentorstvo



5. Upoznavanje i građenje odnosa

U ovoj fazi započinje odnos između socijalnog mentora i mentorirane osobe, koji dogovaraju modalitet zajedničkog rada te započinju graditi odnos povjerenja i suradnje koji je neophodan za provođenje ciljeva socijalnog mentorstva.

6. Određivanja smjera mentorstva

Korisnik / mentorirana osoba, uz usmjeravanje i vođenje svog socijalnog mentora, izrađuje Osobni plan, u kojemu definira ciljeve koje želi postići u procesu socijalnog mentorstva, a koji su primarno usmjereni na područje radne i socijalne aktivacije te bolje integracije u zajednicu. Kako bi se postigli ciljevi, određuju se aktivnosti usmjerene k njihovoj realizaciji.

7. Napredovanje

Provođenje aktivnosti koje su definirane u prethodnoj fazi. Ovo je najdulja i najintenzivnija faza u kojoj se realizira Osobni plan mentorirane osobe osnaživanjem i vođenjem socijalnog mentora.

8. Završetak odnosa

Evaluacija procesa, postignutih rezultata i završetak mentorskog odnosa.

Model rada socijalnog mentorstva

Tijekom 2011. godine u Hrvatskoj je provedena prva edukacija socijalnih radnika zaposlenih u tadašnjim centrima za socijalnu skrb za provođenje socijalnog mentorstva kao novog modela rada s radno sposobnim korisnicima novčanih naknada u sustavu socijalne skrbi. Model je izrađen kroz projekt EU-a i pilotiran u neposrednom radu s korisnicima Zavoda, ali nije zaživio u praksi zbog stalnih promjena na razini politika i diskontinuiteta u procesu reforme sustava socijalne skrbi.

Kako je protokom vremena u Hrvatskoj došlo do jačanja civilnog sektora i značajnog povećanja broja pružatelja socijalnih usluga u zajednici, nametnula se potreba modificiranja početnog modela socijalnog mentorstva angažiranjem socijalnih mentora u lokalnoj zajednici i integriranjem stručnog rada s korisnicima novčane pomoći.

Kako je i ranije rečeno, socijalni mentori su stručnjaci iz područja pomagačkih i društveno-humanističkih djelatnosti u Zavodu i u lokalnoj zajednici koji su motivirani za rad s radno sposobnim i nezaposlenim osobama i drugim marginaliziranim korisnicima. Nakon iskazivanja namjere da se bave socijalnim mentorstvom ove osobe prolaze edukaciju za socijalne mentore u koju su uključeni i socijalni radnici Zavoda. To je prilika da se voditelj slučaja (iz Zavoda) i socijalni mentor međusobno upoznaju i povežu. Zajedničko sudjelovanje u interaktivnim radionicama omogućuje voditelju slučaja da prepozna i procijeni potencijalnu podudarnost konkretnog socijalnog mentora s korisnikom usluge socijalnog mentorstva.

Na tom tragu nastao je i projekt *m-Aktiv – mentorstvom i aktivacijom do integracije*, koji umrežava, educira i osnažuje socijalne mentore iz zajednice, voditelje slučaja iz centara za socijalnu skrb te dodatno uključuje i savjetnike za zapošljavanje koji provode karijerno savjetovanje mentoriranih osoba. Definicija karijernog savjetovanja (OECD) glasi: „Karijerno savjetovanje uključuje usluge (karijerno informiranje, usmjeravanje i savjetovanje) 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.“ Zajednički pristup i integracija znanja/vještina i pristupa socijalnog mentora i karijernog savjetnika omogućit će veći opseg aktivnosti i podrške mentoriranim osobama, odnosno krajnjim korisnicima projekta.

Zakonom o socijalnoj skrbi (NN 18/22) socijalno mentorstvo uvodi se kao nova socijalna usluga u sustavu socijalne skrbi. Njome se dugotrajno nezaposlenoj osobi koja je korisnik zajamčene minimalne naknade, djetetu korisniku zajamčene minimalne naknade, osobi s invaliditetom, korisniku kojem prestaje pravo na uslugu smještaja ili organiziranog stanovanja, korisniku koji je žrtva trgovanja ljudima te korisniku nakon izvršenja kazne zatvora pruža stručna pomoć usmjerena jačanju njegovih snaga i sposobnosti za uspješnije rješavanje nepovoljnih životnih prilika i bolju integraciju u zajednicu u kojoj živi. Usluga socijalnog mentorstva može se odobriti i drugim osobama u riziku od socijalne isključenosti.

Usluga se odobrava prema procjeni stručnog radnika Zavoda, u dogovoru s korisnikom, a temelji se na odnosu povjerenja i partnerstva između socijalnog mentora i korisnika.

Uslugu socijalnog mentorstva u prvoj fazi provedbe usluge pruža stručni radnik Zavoda koji ima završenu dodatnu izobrazbu iz područja socijalnog mentorstva (socijalni radnik / voditelj slučaja koji obavlja poslove novčanih naknada ili drugi stručnjak zaposlen u istom ili drugom odjelu Zavoda za socijalni rad) ili doma socijalne skrbi. U daljnjem razvoju socijalnog mentorstva predviđa se širenje usluge na način da će uslugu moći pružati i socijalni mentori u zajednici kod drugih pružatelja usluga, poput udruga, vjerskih

zajednica i drugih pravnih osoba te fizičkih osoba, kao profesionalnu djelatnost ili kao obrtnik, a koji će morati imati dodatnu izobrazbu iz područja socijalnog mentorstva.

U slučaju kada se socijalno mentorstvo provodi kod drugog pružatelja usluga, socijalni radnik Zavoda kao voditelj slučaja povezuje korisnika i socijalnog mentora, koordinira i upravlja procesom socijalnog mentorstva i pribavlja propisanu dokumentaciju o tijeku i učincima socijalnog mentorstva.

Za uspješno pružanje usluge socijalnog mentorstva u Zavodu potrebna je prethodna priprema odgovornih, čelnih osoba ustanove u kontekstu podrške stručnjacima, promidžbe usluge u zajednici, osiguranja potrebnih resursa i prevladavanja izazova koji mogu otežati proces mentoriranja.

Mapiranje i koordinacija usluga u zajednici

Usluge u zajednici u kontekstu socijalne skrbi definiraju se kao aktivnosti, mjere i programi namijenjeni sprječavanju, prepoznavanju i rješavanju problema i poteškoća pojedinaca i obitelji te poboljšanju kvalitete života u zajednici. Ovisno o korisničkim skupinama i ciljevima koje želimo postići, to jest ostvariti, usluge obuhvaćaju kako društvene, kulturne i zdravstvene tako i rekreativne i sportske aktivnosti osmišljene za pružanje podrške osobama u njihovim domovima i okruženju u kojem žive u cilju postizanja kvalitetnog života u zajednici.

Pružatelji usluga su javne lokalne, regionalne i državne institucije, privatne organizacije, organizacije civilnog društva i vjerske organizacije. Koordinacija usluga potrebna je u svrhu što bolje i lakše integracije mentorirane osobe u zajednicu u kojoj živi te dobivanja odgovarajućih i pravovremenih informacija kako se usluge ne bi duplirale ili izostajale. U suprotnom, nekoordiniranost rezultira time da se korisnicima daju različite informacije i da se nefunkcionalno troše resursi.

Koordinacija u zajednici složen je postupak koji podrazumijeva dobro poznavanje vlastite lokalne zajednice te je na voditelju slučaja / socijalnom mentoru odgovornost da vrši mapiranje u lokalnoj zajednici te povezuje i koordinira različite pružatelje usluga koji mogu sudjelovati u procesu mentoriranja osoba u riziku od socijalne isključenosti. Nužno je uspostavljanje kanala komunikacije s relevantnim dionicima te suradnja s djelatnicima u svim navedenim ustanovama u ostvarivanju postavljenih ciljeva. Također je nužna suradnja državnih institucija i organizacija civilnog društva uz važnost pravovremene razmjene informacija.

Ako voditelj slučaja nije istovremeno i socijalni mentor konkretnog korisnika, njegova je uloga upoznati socijalnog mentora s dostupnim resursima u zajednici, s pravima iz socijalne skrbi i drugim mogućnostima osnaživanja mentorirane osobe. Budući da je krajnji cilj socijalnog mentorstva socijalna integracija i radna aktivacija korisnika, voditelj slučaja uključen je tijekom cijelog procesa mentoriranja. Integriranje usluga uključuje povezivanje i koordinirano djelovanje različitih pružatelja u odnosu na zajedničkog korisnika. Središnju ulogu u postupku ima korisnik i njegova uloga mora biti aktivna i u skladu s njihovim interesima, sposobnostima i mogućnostima (npr. glazba, sport, rad s mladima, volontiranje u zajednici, pomoć starijim osobama i slično).

Cilj koordinacije usluga u zajednici jest iniciranje promjena, širenje i jačanje socijalne mreže koja treba biti dostupna građanima.

Neki od resursa u zajednici mogu biti:

- **službe u sustavu socijalne skrbi**, poput Zavoda za socijalni rad i drugih službi u sustavu socijalne skrbi koje pružaju uslugu informiranja o pravima, zaprimaju zahtjeve i rješavaju iste. Između ostaloga, navedeno uključuje savjetodavni rad, jednokratne naknade, zajamčene minimalne naknade, psihosocijalnu podršku i druge usluge.
- **službe u području zdravstva**, poput domova zdravlja, specijaliziranih poliklinika i slično, koje provode preventivnu zaštitu, ali i osiguravaju zdravstvene usluge za korisnike koji imaju zdravstvene poteškoće, reguliraju zdravstvenu zaštitu i dodatno osiguranje različitih oblika medicinske podrške uslijed kroničnih bolesti.
- **ustanove u obrazovnom sustavu** s kojima se uspostavlja suradnja kako bi se osigurala mogućnost osnovnog ili dodatnog obrazovanja odraslih, potaklo obrazovanje djece koja žive u obiteljima korisnika

ili prekvalifikacija radno sposobnih osoba. Nadležnost za uključivanje u obrazovanje djece jest na županijama odnosno Gradskom uredu za obrazovanje u Gradu Zagrebu.

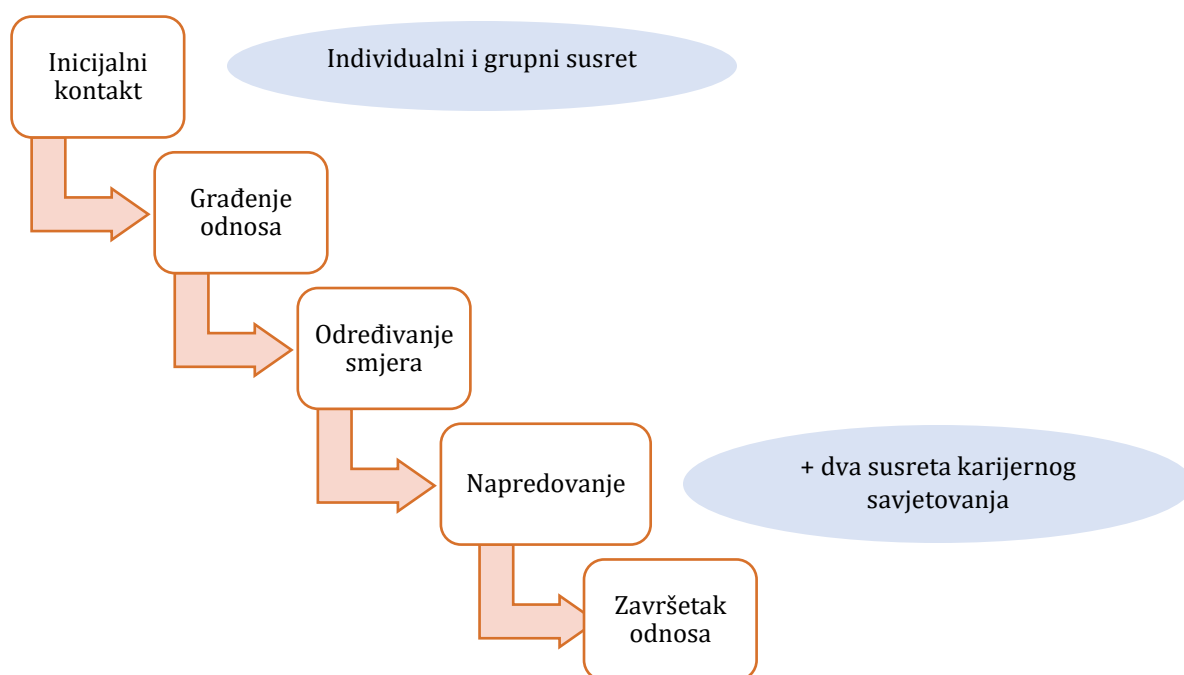
- **organizacije/ustanove u sustavu predškolskog odgoja.** Uvijek kada je moguće i kada za to postoje resursi u lokalnoj zajednici, poželjno je uključivanje u vrtić djece koja žive u riziku od siromaštva. Time se potiče njihova socijalizacija, priprema za školovanje, ali i bolja kvaliteta života djeteta i cijele obitelji. U slučaju kada se radi o pripadnicima romske nacionalne manjine ili djeci iz azilantskih obitelji, uključivanje u vrtić prilika je za učenje hrvatskog jezika, kako djece tako i njihovih obitelji.
- **Hrvatski zavod za zapošljavanje** ima posebnu ulogu u provođenju socijalnog mentorstva. Predstavnik HZZ-a postaje dio tima koji neposredno radi s radno sposobnom ili djelomično radno sposobnom mentoriranom osobom kroz karijerno savjetovanje, pripremu za tržište rada i surađuje s voditeljem slučaja / socijalnim mentorom tijekom mentoriranja zajedničkog korisnika. Pruža mu pomoć u prekvalifikaciji, pri zapošljavanju, odnosno pronalaženju odgovarajućeg posla.
- **Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje** omogućuje ostvarivanje prava iz mirovinskog osiguranja te provodi postupak vještačenja, odnosno procjene radne i funkcionalne sposobnosti djece i odraslih osoba koji na temelju nalaza i mišljenja tijela vještačenja ostvaruju prava na konkretne novčane naknade u sustavu socijalne skrbi.
- **Gradsko društvo Crvenog križa** dijeli prehrambene pakete, potrebitu odjeću i obuću i slično. Pruža pomoć u kući starijim i nemoćnim osobama i osobama s invaliditetom, osobnu njegu, održavanje kućanstva (npr. podrška u brizi o uzdržavanom članu obitelji). Daje mogućnost uključivanja mentorirane osobe u pružanje volonterskih usluga.
- **Otvorena učilišta** nude različite programe dodatnog osposobljavanja i obrazovanja odraslih.
- **Centar za mlade** organizira kreativno i supervizirano slobodno vrijeme mladima, savjetovanje, grupne oblike podrške u integraciji u zajednicu, podršku u obrazovanju, učenju jezika, usvajanju vještina komunikacije, rješavanja sukoba, razumijevanja važnosti radne aktivacije i pune integracije u društvo.
- **Jedinice lokalne i regionalne samouprave** u skladu s lokalnim socijalnim programom omogućuju posebno osjetljivim skupinama građana ostvarivanje dodatnih prava na temelju Odluka jedinice lokalne i regionalne uprave (npr. Grad Zagreb).
- **Organizacije civilnog društva** su posebno važan resurs u lokalnoj zajednici za pružanje usluga socijalnog mentorstva. Važno je integrirati sve usluge i omogućiti mentoriranoj osobi aktivno sudjelovanje u skladu s vlastitim potrebama, sposobnostima i izborom.
- **Vjerske zajednice**, odnosno u našim uvjetima najčešće Caritas, ali i druge vjerske organizacije koje pomažu osobama koje žive u siromaštvu, no pružaju im i mogućnost participacije, aktivnog sudjelovanja u brizi za druge, što može značajno doprinijeti učincima usluge socijalnog mentorstva.

Faze socijalnog mentorstva

1. Inicijalna faza,
2. Građenje odnosa,
3. Određivanje smjera,
4. Napredovanje,
5. Završetak odnosa.

Usluga socijalnog mentorstva pruža se **u razdoblju od 6 do 8 mjeseci u pet faza** u okviru kojih se organizira minimalno **10 strukturiranih susreta** između socijalnog mentora i mentorirane osobe **u trajanju po 60 minuta**. Socijalno mentorstvo usklađeno je s modelom karijernog savjetovanja koje je također integrirano u proces mentoriranja radno sposobnih, nezaposlenih korisnika.

Slika 2. Faze socijalnog mentorstva



Slijedi detaljniji opis svake faze modela socijalnog mentorstva, s napomenom da se ovaj model posebno usmjerio korisnicima ZMN-a, ali se u istom obliku može primijeniti i u mentoriranju korisnika drugih socijalnih usluga.

Model socijalnog mentorstva

U ovom modelu socijalni radnik Zavoda (dalje u tekstu: voditelj slučaja) ima ulogu voditelja slučaja koji upravlja i koordinira procesom mentoriranja. Voditelj slučaja vrši prvu procjenu i izbor potencijalnih korisnika usluge, priprema korisnika, informira ga i motivira, povezuje sa socijalnim mentorom u slučaju kada je socijalni mentor drugi stručnjak Zavoda ili pružatelj u lokalnoj zajednici i uključuje u korištenje usluge socijalnog mentorstva.

Izbor korisnika usluge socijalnog mentorstva provodi voditelj slučaja u Zavodu. Kriteriji za odabir korisnika propisani su člankom 85. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22). To mogu biti radno sposobni i djelomično radno sposobni korisnici zajamčene novčane naknade, djeca korisnici ZMN-a i članovi obitelji korisnika, osobe s invaliditetom, mlade osobe po prestanku smještaja u ustanovi socijalne skrbi, osobe u postpenalnoj zaštiti, žrtve nasilja, žrtve trgovanja ljudima ili drugi korisnici u riziku od socijalne isključenosti. Prilikom odabira korisnika pretpostavka je da voditelji slučaja poznaju svoje korisnike i prepoznaju njihove afinitete, potrebe i potencijale te su među njima prepoznali one kojima bi usluga socijalnog mentorstva bila značajna za osobni i profesionalni iskorak.

Nakon odabira, tj. predodabira osoba koje bi se mogle uključiti u socijalno mentorstvo socijalni radnik / voditelj slučaja poziva ih u Zavod na inicijalni razgovor s ciljem informiranja i upoznavanja s uslugom socijalnog mentorstva. Važno je da socijalni radnik prethodno bude dodatno educiran iz područja socijalnog mentorstva i upućen u primjenu dostupnih obrazaca i alata za provođenje usluge koji su sastavni dio ovog vodiča.

Tijekom inicijalnog razgovora voditelj slučaja ispunjava s mentoriranom osobom Inicijalni obrazac, informira ga o socijalnom mentorstvu i pribavlja pristanak korisnika za provođenje usluge socijalnog mentorstva te njegovu privolu u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR) za korištenje osobnih podataka u okviru sustava socijalne skrbi. Razgovor treba biti motivirajući i osnažujući za korisnika (buduću mentoriranu osobu) kako bi razumio prednosti individualiziranog pristupa i mogućnosti osobnog razvoja kroz socijalno mentorstvo. U ovoj fazi voditelj slučaja u Zavodu obavještava savjetnika Zavoda za zapošljavanje o uključivanju radno sposobnog nezaposlenog korisnika u socijalno mentorstvo te ga poziva na daljnju suradnju u procesu s naglaskom na savjetovanje usmjereno na uspješnu radnu aktivaciju korisnika.

Nakon inicijalnog razgovora **voditelj slučaja povezuje mentoriranu osobu sa socijalnim mentorom** (ako se radi o drugom stručnjaku) koji je prethodno odabran, educiran i pripremljen za provođenje socijalnog mentorstva. U slučaju kada voditelj slučaja nije istovremeno i socijalni mentor korisnika, on priprema socijalnog mentora za upoznavanje s budućom mentoriranom osobom.

Ova priprema uključuje informiranje socijalnog mentora o mentoriranoj osobi, njegovim potrebama i očekivanjima te mu prosljeđuje kopiju Inicijalnog obrasca.

Za **uspješan ishod** socijalnog mentorstva iznimno je važno na koji će se način međusobno povezati i uzajamno doživjeti mentorirana osoba i njegov potencijalni socijalni mentor. Voditelj slučaja i socijalni mentor trebaju dobro pripremiti prvi kontakt te trebaju motivirati mentoriranu osobu, osnažiti je i ohrabriti za daljnji rad.

Drugim riječima, socijalni mentor treba „privući“ mentoriranu osobu, pridobiti njezinu pozornost i spremnost na zajednički rad. Ako prilikom prvog kontakta mentorirana osoba i mentor ne uspiju uspostaviti odgovarajući odnos, potrebno je nastaviti s izborom drugog socijalnog mentora, ako za to

postoji mogućnost. U slučaju neuspjelog uparivanja istog korisnika s drugim mentorom, preporučeno je odustajanje od mentoriranja konkretnog korisnika. Ovdje je važno podsjetiti da je uspješno mentoriranje utemeljeno na odnosu, odnosno međusobnom prihvaćanju MO-a i SM-a.

Odnos socijalnog mentora i voditelja slučaja u Zavodu je partnerski i temelji se na principu sustručnjačkog učenja s obzirom na to da se radi o stručnim radnicima iste razine obrazovanja. Minimalan broj susreta, uključujući inicijalni i završni susret, jest jedan mjesečno, a u slučaju potrebe i češće. Socijalni mentor kvartalno dostavlja voditelju slučaja prvo pismeno izvješće o provođenju aktivnosti socijalnog mentorstva, a po okončanju postupka dostavlja Završno izvješće za korisnika uz koje prilaže kopiju Osobnog plana. Praćenje napretka mentorirane osobe treba se odvijati po fazama socijalnog mentorstva, a ne po proteku broja mjeseci s obzirom na to da su pojedini koraci u samom procesu ključni. Isto tako, mentorirana osoba može i treba povremeno izvještavati socijalnog radnika / voditelja slučaja o napretku ili preprekama u procesu mentorstva.

Voditelj slučaja koordinira procesom i ima ključnu ulogu u upravljanju promjenom. Podržava mentoriranu osobu da ustraje i pomaže joj da prevlada prepreke koje se mogu pojaviti u pojedinoj fazi socijalnog mentorstva. Isto tako, voditelj slučaja daje podršku socijalnom mentoru u procesu mapiranja zajednice, po potrebi na sastanke uključuje predstavnike Hrvatskog zavoda za zapošljavanje i druge pružatelje usluga radi bolje koordinacije i integriranja usluga koje će pomoći mentoriranoj osobi da dostigne ciljeve definirane Osobnim planom.

Faza 1 – Inicijalna faza

Voditelj slučaja (socijalni radnik u Zavodu) izvršio je odabir i pozvao korisnika na inicijalni razgovor u Zavod s ciljem informiranja o socijalnom mentorstvu.

PRVI KORAK

Prvi je korak inicijalni kontakt (koji prethodi samom socijalnom mentorstvu) te započinje kontaktom voditelja slučaja u Zavodu i izabranog korisnika.

Cilj ovoga sastanka jest dati korisniku osnovnu informaciju o projektu i usluzi socijalnog mentorstva te ga motivirati za uključivanje, a sukladno načelu sudjelovanja u donošenju odluka. Korisnik prava u sustavu socijalne skrbi ima pravo sudjelovati u procjeni stanja, potreba i odlučivanju o korištenju usluga te pravodobno dobiti informacije i podršku za donošenje odluka. Ako prihvati sudjelovanje u socijalnom mentorstvu, korisnik postaje mentorirana osoba (MO).

Aktivnosti: odabir korisnika i poziv korisniku, upoznavanje i motiviranje, popunjavanje Inicijalnog obrasca i suglasnosti, prosljeđivanje kopije Inicijalnog obrasca socijalnom mentoru, najava održavanja grupnog sastanka, inicijalna provjera razumijevanja korisnika po pitanju projektnih aktivnosti.

Izuzetno je važno da korisnik dobrovoljno pristane na korištenje usluge socijalnog mentorstva i da je spreman raditi na promjeni vlastite životne situacije. Nakon popunjavanja pripadajućih dokumenata voditelj slučaja najavljuje korisniku grupni sastanak te ga informira o sudionicima i sadržaju istoga.

Voditelji slučaja informirati će lokalni ured HZZ-a o korisnicima koji su pozvani i odabrani za sudjelovanje u socijalnom mentorstvu. Osim informiranja o budućim mentoriranim osobama, predstavnici HZZ-a bit će pozvani na prvi grupni susret.

Rezultati: prvi korak je uspješno realiziran ako korisnik potvrdi svoje sudjelovanje, preuzme ulogu mentorirane osobe i svoju odgovornost u procesu (uz provjeru voditelja slučaja).

Vremenski okvir: jedan mjesec.

Rizici: nedovoljno pripremljen voditelj slučaja, slab odaziv i nemotiviranost korisnika za uključivanje u socijalno mentorstvo.

Obrasci za korištenje u ovoj fazi su:

- Inicijalni obrazac za prvi susret s korisnikom – Obrazac 1.
- Suglasnost korisnika za uključivanje u socijalno mentorstvo i korištenje osobnih podataka – Obrazac 2.

DRUGI KORAK

Drugi korak ove faze jest grupni sastanak.

Opći cilj: Upoznavanje i informiranje svih sudionika grupnog sastanka o modelu socijalnog mentorstva i načinu njegove realizacije.

U slučaju kada socijalni mentor zaposlen u Zavodu radi s više korisnika istoga Centra, potrebno je povezati sve dionike i pripremiti ih za proces mentoriranja.

Sudionici grupnog sastanka su: voditelj/i slučaja u Zavodu, socijalni mentor/i, korisnici, savjetnik za zapošljavanje.

Grupni sastanak održava se u prostorijama Zavoda, gdje voditelj slučaja predstavlja sudionike, daje ključne informacije, objašnjenja i upute, pojašnjava svrhu i mogućnosti socijalnog mentorstva, trajanje usluge, način rada, uloge uključenih, moguće dobiti od sudjelovanja u socijalnom mentorstvu za mentoriranu osobu i njezino okruženje. Važno je da voditelj slučaja od inicijalnog susreta nadalje podržava i prati odabranu mentoriranu osobu, da je motivira i ohrabruje za korištenje usluge socijalnog mentorstva. U slučaju kada je voditelj slučaja istovremeno i socijalni mentor istom korisniku, nije nužno organiziranje grupnog sastanka jer ga je korisnik već prihvatio kao socijalnog mentora.

Aktivnosti, uloge i odgovornosti uključenih su sljedeće:

Voditelj slučaja poziva sudionike minimalno tjedan dana ranije na sastanak u Zavodu. Priprema uvodnu prezentaciju/izlaganje o usluzi socijalnog mentorstva. Osim organizacijske, voditelj slučaja ima ulogu domaćina i moderatora sastanka, ali i ulogu posrednika koji upravlja procesom povezivanja korisnika s potencijalnim socijalnim mentorom. On vodi aktivnost uparivanja, npr. *speed dating* za socijalnog mentora i korisnika, i priprema pravila za uparivanje. Svrha aktivnosti uparivanja jest međusobno upoznavanje, koje će biti osnova za daljnju procjenu njihove suradnje i uspostavljanje odnosa.

Socijalni mentor na grupnom sastanku prvi put se predstavlja sudionicima. To predstavljanje ima posebnu važnost zbog dojma koji ostavlja kod potencijalnih korisnika. Predstavljanje započinje informacijama o sebi, osobnom statusu i profesionalnim kompetencijama, s naglaskom na dobra iskustva i postignuća u radu. Poželjno je da socijalni mentor upozna sudionike s vlastitim motivima za pružanje usluge socijalnog mentorstva i svojim viđenjem uloge socijalnog mentora. U daljnjem tijeku sastanka socijalni mentor procjenjuje s kojim korisnikom/cima bi želio raditi te ga/ih informira o svom izboru i poziva na suradnju. Ako korisnik/ci pristanu i prihvate taj izbor, socijalni mentor dogovara s korisnikom/cima vrijeme i mjesto idućeg susreta i razmjenjuje kontakte.

Savjetnik za zapošljavanje na grupnom sastanku predstavlja se sudionicima, priprema hodogram i vodi radionicu o karijernom savjetovanju kojom prezentira neke ključne pojmove i obilježja vezana uz tržište rada s naglaskom na vrijednosti i dugoročne učinke radne aktivacije.

Potencijalni korisnik usluge socijalnog mentorstva na grupnom sastanku predstavlja se sudionicima, daje osnovne informacije o sebi i vlastitoj motivaciji za uključivanje i očekivanjima koja ima od socijalnog mentorstva. Nakon aktivnosti uparivanja korisnik / mentorirana osoba treba se izjasniti o izboru socijalnog mentora i potvrditi spremnost na uključivanje u socijalno mentorstvo.

Rezultati: održan grupni sastanak, broj uparenih socijalnih mentora i potencijalno mentoriranih osoba, održana radionica na temu karijernog savjetovanja radno sposobnih nezaposlenih korisnika usluge nakon koje sudionici razumiju pojam karijernog savjetovanja, dogovoreno mjesto, vrijeme i tema prvog sastanka između socijalnog mentora i korisnika usluge socijalnog mentorstva.

Vremenski okvir: jedan mjesec.

Rizici: slab interes i odaziv korisnika, odustajanje korisnika, otvoreni ili pasivni otpor, neodlučnost korisnika, otežano uparivanje korisnika i mentora, nedovoljan broj mentora.

Tablica 1. Sažetak Inicijalne faze

INICIJALNA FAZA	
PODRUČJE	<ul style="list-style-type: none"> - inicijalni kontakt s potencijalnim korisnikom usluge socijalnog mentorstva, - upoznavanje i informiranje svih sudionika grupnog sastanka vezano uz SM i SZZ.
AKTIVNOSTI	<ul style="list-style-type: none"> - organizacija inicijalnog sastanka socijalnog radnika i potencijalnog korisnika, - organizacija grupnog sastanka, - uparivanje korisnika i socijalnog mentora.
RESURSI	<ul style="list-style-type: none"> - prostor u Zavodu za inicijalni i grupni sastanak, - osvježenje za grupni sastanak, - PP prezentacije / uvodno izlaganje o socijalnom mentorstvu, radni materijal / tehnika za održavanje grupnog sastanka, - Obrasci 1 i 2.
NOSITELJ	<ul style="list-style-type: none"> - korisnik, voditelj slučaja, socijalni mentor, savjetnik za zapošljavanje, rukovodna osoba Zavoda (osiguranje tehničkih resursa za rad).
ROK	<ul style="list-style-type: none"> - mjesec dana od odabira potencijalnih korisnika.
ISHOD, KLJUČNI REZULTAT	<ul style="list-style-type: none"> - broj uključenih potencijalnih korisnika kao rezultat inicijalnog sastanka, - broj popunjenih i prosljeđenih inicijalnih prijava socijalnom mentoru od strane socijalnog radnika / voditelja slučaja, - održan grupni sastanak, - broj uparenih socijalnih mentora i potencijalnih korisnika usluge socijalnog mentorstva, - razmijenjeni kontakti i ugovoren prvi individualni susret između socijalnog mentora i potencijalnog korisnika usluge socijalnog mentorstva.

Obrazac 1: Inicijalni obrazac za prvi susret s korisnikom

(prosljeđivanje kopije socijalnom mentoru)

Ime i prezime: _____

Datum rođenja: _____

Adresa prebivališta / uobičajenog boravišta: _____

Kontakt telefon / drugi kontakt (npr. e-adresa): _____

Duljina korištenja prava na ZMN ili drugih usluga Zavoda: _____

Vrsta korištenja drugih usluga Zavoda: _____

Duljina nezaposlenosti: _____

Formalno obrazovanje: _____

Radno iskustvo i dodatne vještine: _____

Obiteljski status (bračno stanje, broj i dob djece): _____

Zdravstveni status: _____

Posebna obilježja: _____

Druge specifičnosti po procjeni socijalnog radnika (moguće prepreke u budućem radu s korisnikom: bolest, ovisnost i sl.): _____

Obrazac 2: Suglasnost korisnika za uključivanje u socijalno mentorstvo i korištenje osobnih podataka

IZJAVA

o suglasnosti za sudjelovanje u mentoriranju i dostavu i korištenje osobnih podataka korisnika

(PRIVOLA)

Kojom ja, _____,
(ime, prezime i OIB)

potpisom ove Izjave dajem svoju suglasnost za korištenje usluge socijalnog mentorstva.

Nadalje, potpisom ove Izjave dajem svoju suglasnost za Hrvatski zavod za socijalni rad _____ (dalje: Zavod) da u okviru svoje nadležnosti prikuplja, obrađuje, koristi i pohranjuje moje osobne podatke, uključujući i osobne podatke članova moje obitelji.

Upoznat/a sam s načinom prikupljanja, obrade, korištenja i arhiviranja mojih osobnih podataka i osobnih podataka članova moje obitelji putem politike za zaštitu osobnih podataka.

Također, ovime dajem svoj pristanak da Zavod može moje osobne podatke vezane uz ostvarivanje navedenog prava po potrebi dati na korištenje ovlaštenim vanjskim suradnicima i državnim tijelima u skladu sa Zakonom.

Ovim putem potvrđujem kako sam u cijelosti upoznat/a s pravima koja imam u odnosu na svoje osobne podatke, kao i s načinom njihova ostvarivanja.

Mjesto i datum: _____

Potpis: _____

(čitko ispisan osobni potpis)

Međufaza – Dogovor o zajedničkom radu

Između inicijalnog kontakta putem grupne radionice u Zavodu i faze izgradnje odnosa predviđeno je da se potvrdi dogovor o radu između MO-a i SM-a.

Dogovor o zajedničkom radu jest eksplicitni (verbalni) sporazum između MO-a i SM-a o njihovu zajedničkom radu s obzirom na definirani cilj(eve) i planove akcije. Predviđen je jedan susret te prethodi fazi građenja odnosa između SM-a i MO-a.

Dogovor o radu služi kao podsjetnik o tome što je čija uloga, tko čime pridonosi u provođenju socijalnog mentorstva, kako se odvija proces i što je čija odgovornost.

U socijalno mentorstvo SM unosi svoje znanje i vještine i spremnost za pružanje usluge, a MO unosi svoju perspektivu, odnosno doživljava vlastite životne situacije, uvid u poteškoća koje ima, njihove uzroke, resurse i spremnost za promjenu.

Dogovor o radu sadrži odgovore na pitanja:

1. **Želi li MO raditi** na jačanju vlastitih resursa za radnu i/ili socijalnu aktivaciju nakon što je bolje upoznala i razumjela što je socijalno mentorstvo, kakav je to proces i o kakvu se odnosu radi?
2. **Je li i nadalje zainteresirana** i želi li aktivno sudjelovati u tom procesu na ostvarivanju definiranog cilja/eva?
3. **Kako to da je poteškoća/izazov prisutan**, unatoč pokušajima razrješavanja te situacije (npr. HZZ)?
4. Koji je **željeni ishod**?
5. **Kako se može postići** željeni ishod?
6. **Tko će što učiniti** u tom procesu i na koji način?

SM će procijeniti, u dogovoru s voditeljem slučaja, je li potrebno organizirati jedan susret samo za ovu temu ili će ovo biti dio prvog susreta na kojemu je već započela izgradnja odnosa. U svakom slučaju, prije prelaska u sljedeću fazu, izuzetno je važno da SM i MO odgovore na navedena pitanja. **SM vodi (internu) bilješku o ovoj međufazi, koja je posebno značajna radi finalne procjene utjecaja socijalnog mentorstva (faza 5 modela).**

Faza 2 – Građenje odnosa

Ova je faza ključna u povezivanju socijalnog mentora i mentorirane osobe i razvijanju njihova međusobnog odnosa, u kojoj socijalni mentor ima posebno važnu ulogu.

U ovoj fazi socijalnog mentorstva **u središtu je stvaranje odnosa povjerenja, prepoznavanje očekivanja MO-a, njezinih snaga i slabosti**. SM u ovoj fazi rada objedinjuje i razmatra sve dostupne informacije o MO-u i postavlja temelje za nastavak procesa.

Uspješno izgrađen odnos između SM-a i MO-a karakterizira osjećaj uzajamnog poštovanja, uvažavanja, sigurnosti i povjerenja. To je trenutak kada postaju partneri na zajedničkom zadatku s jasnom odlukom da idu dalje prema cilju.

Aktivnosti

Definiraju se međusobna očekivanja i potrebe, što uključuje procjenu prednosti i mogućih prepreka u radu, o čemu SM vodi bilješke.

Zajednički se određuju granice odnosa, koje uključuje sljedeće teme: kako raditi zajedno, kako rješavati eventualne sukobe, pridržavati se dogovora o terminima, kako postupiti u slučaju spriječenosti i nemogućnosti dolaska na sastanak, kada i u kojim situacijama mogu komunicirati telefonom ili koristiti neke druge komunikacijske kanale.

U ovoj fazi socijalnog mentorstva započinje razgovor o mogućim aktivnostima MO-a, o željenim ciljevima i njihovu razumijevanju. Ovim razgovorom mentor i MO postupno dogovaraju koncept Osobnog plana korisnika koji treba biti utemeljen na potrebama MO-a i voditi prema krajnjim rezultatima mentoriranja.

U prvim susretima poželjno je s MO-om razgovarati o:

- njezinu **odnosu prema tržištu rada** i radnoj aktivaciji ili socijalnoj aktivaciji ako je to glavni cilj mentoriranja,
- njezinim **dosadašnjim iskustvima**,
- **viziji vlastite budućnosti**,
- o **obrazovanju** mentorirane osobe,
- **znanjima i vještinama** koje posjeduje ili bi voljela posjedovati,
- **životnim vrijednostima**,
- **preprekama** s kojima se susreće u traženju posla ili u uključivanju u željene aktivnosti u zajednici i sl.

U ovoj fazi rada socijalni mentor koristi znanja i vještine komunikacije (aktivno slušanje, reflektiranje i sl.) kojima potiče MO-a, ohrabruje na iskazivanje vlastitih stavova i očekivanja te joj pomaže da sama prepozna i definira potrebe koje želi zadovoljiti socijalnim mentorstvom.

Također je važno da mentor promišlja o mogućim resursima u lokalnoj zajednici koji su značajni za MO i kako ih aktivirati u ovom procesu (**mapiranje usluga**). To se može odnositi na mogućnosti obrazovanja odraslih, smještaja djeteta u vrtić u poslijepodnevnim satima ili neke druge usluge ili inicijative u zajednici.

Na drugom susretu SM treba zamoliti MO-a da pripremi nekoliko priča uspješnica o sebi (do idućeg susreta). Priče ne moraju i mogu biti napisane, ali je važno da ih MO pripremi za naredni susret. Više o pričama uspješnicama u poglavlju Faza 3 – Određivanje smjera.

Odgovornost voditelja slučaja: praćenje procesa, razmjena informacija s mentorom i MO-om (npr. o novim uslugama u zajednici, o novim pravima ili mogućnostima zaštite u sustavu socijalne skrbi i sl.).

Odgovornost socijalnog mentora: slušanje i nuđenje informacija MO-u, otvaranje razgovora o potrebama, korištenje strategije zastupanja u radu, prepoznavanje zajedničkih interesa koji doprinose uspostavljanju odnosa povjerenja, dijeljenje svojih iskustava s MO-om, definiranje međusobnih odgovornosti u procesu socijalnog mentorstva.

Odgovornost mentorirane osobe: dolazak na dogovorene sastanke, dijeljenje informacija o svojim potrebama i interesima, želja za istraživanjem i promjenom razmišljanja, povjerenje i prepoznavanje mentorova doprinosa.

Rezultati:

- dogovoreni tehnički detalji socijalnog mentorstva: npr. kako razumiju važne informacije između susreta, koliko se često održavaju susreti, kada mogu dodatno komunicirati i sl.,
- pripremljena bilješka mentora o svakom susretu,
- izvršena kvalitetna procjena potreba MO-a, stečen potreban uvid u njezino razumijevanje vlastitog statusa i motivacije za rad,
- uspostavljen odnos povjerenja i mehanizmi za njegovo održavanje i napredovanje odnosa.

Vremenski okvir: dva susreta u trajanju po 45 do 60 minuta tijekom jednog mjeseca.

Resursi: važno je voditi računa o dostupnosti mjesta na kojemu se održavaju susreti i o samoj organizaciji susreta.

Rizici:

- odustanak MO-a,
- neprihvatanje mentora,
- otpor MO-a prema promjenama,
- mentor preuzima na sebe obaveze MO-a,
- nedostatak odgovarajućeg prostora za održavanje susreta, udaljenost,
- druge obaveze MO-a.

Neki prijedlozi socijalnom mentoru za građenje odnosa s MO-om:

- Predstavite se MO-u i dogovorite kako ćete se međusobno oslovljavati. Koristite način komunikacije koji će biti pristupačan i ohrabrujući za MO.
- Dogovorite pravila o redovitosti vaših sastanaka te načine kako ćete obavijestiti jedno drugo o eventualnoj spriječenosti dolaska na susret.
- Iskoristite neku aktivnost za „probijanje leda“, odnosno uspostavljanje odnosa, recite nešto o sebi te potaknite MO da učini isto.
- Koristite sve preporučene i primjerene komunikacijske vještine ako se dogodi neka neugodna situacija za vas ili MO.
- Vodite računa o svojim granicama i granicama MO-a u vašem odnosu. Važno je razlikovati osobni od privatnog odnosa.
- Kako biste što više potaknuli razgovor, postavljajte otvorena pitanja na koja se ne može jednostavno odgovoriti s „da“ ili „ne“.
- Novi susret počnite pregledom aktivnosti od prošlog sastanka.

- Pripremite se za svaki predstojeći sastanak. Trudite se naučiti što više o MO-u.
- Podržite MO da sama osmisli ciljeve koje želi postići i uvidi njihovu svrhu i vrijednost. Navedite ju da razmišlja o dugoročnim ili kratkoročnim ciljevima koje bi htjela isplanirati za sljedeći sastanak.
- Završite svaki sastanak u osnažujućem tonu.

Tablica 2. Sažetak faze Građenja odnosa

GRAĐENJE ODNOSA	
PODRUČJE	<ul style="list-style-type: none"> - dogovor o zajedničkom radu SM-a i MO-a, - stvaranje i građenje povjerenja te bolje upoznavanje MO-a.
AKTIVNOST	<ul style="list-style-type: none"> - organiziranje triju zajedničkih susreta MO-a i SM-a (uključujući međufazu i fazu građenja odnosa).
RESURSI	<ul style="list-style-type: none"> - odgovarajući prostor za održavanje sastanaka.
NOSITELJ	<ul style="list-style-type: none"> - socijalni mentor, - mentorirana osoba, - rukovodna osoba iz Zavoda (osiguranje tehničkih resursa za rad).
ROK	<ul style="list-style-type: none"> - mjesec dana od dogovora o zajedničkom radu.
ISHOD, KLJUČNI REZULTAT	<ul style="list-style-type: none"> - dogovoreni detalji o radu, - definirane potrebe MO-a, - stvoren odnos povjerenja između MO-a i SM-a koji se kontinuirano nastavlja, - izrađene bilješke nakon svakog susreta.

Obrazac 3: Bilješka o mentorskom susretu

U _____, _____ 2022. godine.

Bilješka se odnosi na susret socijalnog mentora _____ i mentorirane osobe _____, koji je održan dana _____.

- Podaci o održanom susretu (gdje i kada je održan, koliko dugo je trajao, je li započeo u dogovoreno vrijeme i dr.):

- O čemu smo razgovarali i razmišljanja mentora o susretu:

- Što je dogovoreno za sljedeći susret:

- Koje su aktivnosti planirane između dvaju susreta:

- Kada je planiran sljedeći susret i sl: _____

- Potpis SM-a: _____

PRIMJER OVE BILJEŠKE KOJU ISPUNJAVA MENTOR SE MOŽE KORISTITI ZA SVAKI SUSRET. ONA SLUŽI ZA PODSJEĆANJE NA DOGOVORENE AKTIVNOSTI.

Faza 3 – Određivanje smjera

Nakon faze u kojoj je cilj bio građenje odnosa, gdje su uspostavljeni temelji odnosa povjerenja kao nužnog preduvjeta za uspješan rad, mentorirana osoba i socijalni mentor zajedno će početi oblikovati ciljeve, aktivnosti i očekivane rezultate tijekom mentoriranog procesa.

Drugim riječima, **cilj ove faze jest osnaživanje mentorirane osobe i definiranje konkretnih ciljeva i aktivnosti kako bi se odredio jasan smjer koji bi omogućio njezinu bolju integraciju u zajednicu i tržište rada**. Stoga se može reći da je ova faza jedna od ključnih s obzirom na to da se u njoj postavljaju ciljevi rada koji predstavljaju temelj uspjeha u postizanju rezultata. Svaki postavljeni cilj prate aktivnosti kojima se on operacionalizira i stavlja u realan kontekst. Važno je naglasiti da ciljevi mentorirane osobe trebaju biti njezini osobni ciljevi, a socijalni mentor u tom procesu ima ulogu vođenja mentorirane osobe k definiranju vlastitih ciljeva.

Ciljevi trebaju biti jasni, realni i vremenski definirani. Mali koraci, odnosno ciljevi lakše su ostvarivi te time mogu pružiti zadovoljstvo i ohrabriti mentoriranu osobu (ali i mentora). Drugim riječima, kratkoročni ciljevi su put do ostvarenja dugoročnih ciljeva. Osim postavljanja ciljeva, u ovoj je fazi naglasak i na osnaživanju mentorirane osobe i osvještavanju njezinih potencijala, prednosti, mogućnosti i rizika za ostvarenje ciljeva koje želi postići. Također, važno je napomenuti da je građenje odnosa kao proces utkano u sve daljnje faze rada. Kao i u cijelom procesu socijalnog mentorstva, i u ovoj fazi iznimno je važno da mentor koristi jasan i razumljiv jezik u komunikaciji i provjerava jasnoću svake aktivnosti s mentoriranom osobom.

Ova faza obuhvaća ukupno tri susreta, od čega dva susreta mentorirane osobe i mentora te jedan zajednički sastanak svih ključnih dionika, što uz socijalne mentore i mentorirane osobe uključuje i voditelja slučaja u Zavodu i savjetnika mentorirane osobe iz HZZ-a.

Aktivnosti: Aktivnosti koje su planirane u ovoj fazi, kojoj je cilj osnaživanje mentorirane osobe i definiranje daljnjih konkretnih koraka u svrhu njezine integracije u zajednicu i na tržište rada, jesu: izrada osobnog SWOT-a i izrada Osobnog plana. One imaju svoje podaktivnosti, koje su nužne da bi se navedene dvije aktivnosti mogle kvalitetno i cjelovito realizirati. U nastavku su opisane aktivnosti s podaktivnostima i materijalima za njihovo provođenje.

PRVI KORAK

Prvi je korak izrada osobnog SWOT-a. SWOT analiza temelji se na analiziranju prednosti i nedostataka u kontekstu radnog okruženja pa je najčešće koriste različite organizacije kao koristan alat za ispitivanje trenutne situacije i analize resursa neke organizacije ili tvrtke na tržištu. No ona se može koristiti i na osobnoj razini te pojedincu može pomoći uvidjeti „gdje se nalazi“ u odnosu na druge te što bi trebao učiniti kako bi napredovao u određenom području. Ako se SWOT analiza pojedinca odnosi na područje rada i zapošljavanja, ona mu omogućava da bolje razumije svoje snage i slabosti vezane uz područje rada ili radne aktivacije te mu odgovori koje će dobiti SWOT analizom mogu poslužiti u definiranju budućih ciljeva u području rada, zapošljavanja i karijere.

Što znači SWOT?

- **S** – snage (engl. *strengths*) – odnosi se na pozitivne atribute koje osoba posjeduje. Primjerice, pozitivne osobne karakteristike, relevantne vještine, kompetencije, znanja i radno iskustvo, stupanj obrazovanja, poslovne kontakte te stupanj predanosti svom poslu.
- **W** – slabosti (engl. *weaknesses*) – odnosi se na svojevrsne nedostatke. Primjerice, nedostatak radnog iskustva, nedostatak obrazovanja, loša reputacija ili slabe radne navike.
- **O** – prilike (engl. *opportunities*) – odnosi se na okruženje koje utječe na nečije mogućnosti. Primjerice, očekuje se otvaranje radnih mjesta, prekvalifikacija kao put k zapošljavanju i sl.
- **T** – prijetnje (engl. *threats*) – odnosi se na prijetnje koje je teško izbjeći. Primjerice, nedovoljna ponuda radnih mjesta, nepovoljne zakonske odredbe i sl.

Pri izradi SWOT analize važno je biti realan oko definiranja navedenih četiriju aspekata te nastojati da analiza bude kratka i jednostavna.

Cilj sastanka na kojemu se izrađuje SWOT analiza jest osvještavanje snaga, resursa i rizika kod mentorirane osobe i njezina okruženja kako bi mogla planirati korake koji bi doprinijeli njezinoj integraciji u zajednicu i na tržište rada. Korak koji prethodi izradi SWOT analize u ovom projektu su tzv. *priče uspješnice*. One omogućuju da mentorirana osoba i mentor lakše ispune obrazac osobnog SWOT-a.

Podaktivnost *Priče uspješnice* započinje tako da se krajem prethodnog susreta (u fazi građenja odnosa) zamoli MO-a da pripremi tri priče uspješnice o sebi kojima će opisati sljedeće:

- koji sam cilj želio postići,
- na koje sam prepreke i probleme naišao,
- što sam poduzeo (korak po korak),
- koji je bio ishod/rezultat.

Predloženo je da MO napiše priče kako bi ih se lakše sjetila, no nije uvjet da budu napisane. Ove priče mogu biti iz njezina privatnog života, poslovnog života, svakodnevnih situacija, hobija itd.

Nakon aktivnosti „pričanja priča“ SM i MO ispunjavaju tri priče pomoću Obrasca 4: Priče uspješnice i označavaju one vještine koje je MO iskazala u svojim pričama. Ako iskazane vještine nisu navedene, one se mogu dopisati. Na kraju razgovora zajednički zaključuju kojih vještina ima najviše i što mogu unijeti u SWOT analizu.

Izrada SWOT analize provodi se pomoću Obrasca 5, u kojemu su navedena četiri aspekta SWOT analize, te SM pitanjima vodi MO-a kroz obrazac. Pritom se vraća na priče uspješnice, kojima je cilj bio pomoći pri osvještavanju resursa i rizika kod MO-a i njezine okoline. SM se može voditi ovim pitanjima kako bi podržao MO-a u ispunjavanju obrasca (Obrazac 4: SWOT).

SNAGE (unutarnje, vlastiti utjecaj):

- Što smatrate da radite dobro?
- Koje prednosti imate u odnosu na „konkurenciju“ na tržištu rada?
- Imate li pristup nekim važnim resursima, npr. kontakti s poslodavcima i/ili bivšim kolegama ili učiteljima koji mogu biti „dodatna pomoć“ u potrazi za poslom?
- U čemu ste uspješni?

- Što vas ističe od ostalih?
- Imate li dodatnih vještina?

SLABOSTI (unutarnje, vlastiti utjecaj):

- Koje biste svoje osobine željeli promijeniti?
- Što vam se čini da radite loše?
- Nedostaju li vam neke važne vještine ili znanja koja bi vam olakšala zapošljavanje? Koje?

PRILIKE (vanjske, izvan vlastitog utjecaja):

- Postoji li nezadovoljena tržišna potreba? Kakvo je stanje na tržištu rada?
- Postoje li trenutno neke prilike/mjere na tržištu rada koje biste mogli iskoristiti?
- Jeste li razmišljali o samozapošljavanju?
- Imate li pravo na neke poticaje koji bi mogli biti važni?

PRIJETNJE (vanjske, izvan vlastitog utjecaja):

- Mijenjaju li se neki zakoni i propisi koji bi mogli nepovoljno utjecati na vaše zapošljavanje? Mijenjaju li se potrebe poslodavaca?
- Ima li nešto izvanjsko na što vi nemate utjecaja, ali ono ima utjecaja na vas (npr. eventualni stavovi i predrasude poslodavaca o starijim radnicima, osobama s invaliditetom ili pripadnicima manjima)?

SM i MO zajedno ispunjavaju i upisuju u SWOT obrazac ove informacije. Poželjno je da MO čim više ispunjava obrazac.

Vremenski okvir: izrada SWOT-a (uz prethodno prepoznavanje snaga kroz ispričane priče) traje jedan susret te je za aktivnost planirano 60 do 90 minuta.

DRUGI KORAK

Drugi je korak izrada Osobnog plana.

Izrada Osobnog plana nadovezuje se na SWOT analizu te sadrži informacije o dugoročnim ciljevima i planu aktivnosti kojima će se ciljevi realizirati. Osobni plan sastavni je dio šireg Individualnog plana koji u Zavodu zajedno s korisnikom kreira njegov socijalni radnik (podplan Individualnog plana koji priprema voditelj slučaja u Zavodu). Osobni plan, koji je prije svega usredotočen na ciljeve koji se odnose na bolju integraciju MO-a na tržište rada pa time i u društvenu zajednicu, zajedno izrađuju MO i mentor. Osobni plan će se tijekom mentorstva prezentirati u Zavodu, a po završetku odnosa predat će se voditelju slučaja u Zavodu. Pritom je važno naglasiti da MO definira ciljeve i ostale parametre Osobnog plana, a uloga socijalnog mentora jest da vodi MO-a kroz taj proces, pomažući u procesu definiranja ciljeva i općenito smjera u kojem želi ići vezano uz pronalazak posla i svih radnji koje prethode tom procesu.

U obrascu Osobni plan (Obrazac 6) prikazani su ključni parametri koje definira MO uz pomoć i vođenje svog SM-a. Kao prvo, potrebno je **definirati cilj(eve)** koje MO želi postići, a koji su vezani uz područje njezine radne aktivacije te bolje integracije u zajednicu u kojoj živi. 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. Ciljeva

može biti više te je važno da su jasni, konkretni i realni. Oni također imaju i motivirajući aspekt za MO-a, zbog čega je nužno da joj budu dostižni, a jednako tako i poticajni. Drugim riječima, radi se o tzv. SMART ciljevima (specifični, mjerljivi, ostvarivi, realni/bitni i vremenski utvrđeni). Ciljevi mogu biti kratkoročni i dugoročni. Uloga mentora jest da ima na umu navedene aspekte i da o tome razgovara s MO-om. Procesu definiranja cilja/eva treba se dovoljno posvetiti kako bi se dobio jasan smjer u kojem MO želi ići, jer je to, kao što je već navedeno, ključno mjesto u cijelom procesu socijalnog mentorstva.

Nakon pomno definiranih ciljeva potrebno je vidjeti **tko može pomoći** u realizaciji cilja/eva. Podrška može biti bliska MO-u (npr. obitelj, prijatelj, bivši kolega i slično), a isto tako to mogu biti stručnjaci i organizacije u zajednici koje bi mogle konkretno pomoći i podržati MO-a u ostvarenju cilja (npr. HZZ, JLS, pučka učilišta i sl.) te vidjeti kada ih i na koji način uključiti u planiranje. Pritom je također važno „ostati u realitetu“ vezano uz pojedince, stručnjake ili organizacije koje bi se zaista konkretno mogle uključiti u pomoć i podršku u procesu ostvarenja ciljeva.

Kako bi se izbjegao „prazan hod“ te kako bi u kasnijem planiranju MO i SM bili realniji u procjeni mogućnosti MO-a, važno je na samom početku **utvrditi potencijalne prepreke** u ostvarenju željenih ciljeva. Definiranje prepreka važno je jer ako se one ne javljaju, ne bi trebalo biti poteškoća s realizacijom cilja. Kada se prepreke na taj način prezentiraju MO-u, osvještava se i njezina odgovornost u realizaciji cilja. U ovom koraku važno je osvijestiti vlastite prepreke (primjerice, „moja lijenost“ ili „obaveze u obitelji“ i sl., kao i eventualne vanjske prepreke: „nedovoljno polaznika programa obrazovanja osnovne škole, zbog čega ne mogu upisati/završiti osnovnu školu“).

Potrebno je **definirati rok** za ostvarenje cilja, jer vremenska komponenta daje određenu smjernicu u kojem bi trenutku određeni cilj mogao biti realiziran. Naravno, ponekad će rok biti i produljen s obzirom na to da nije moguće unaprijed znati kako će točno teći cijeli proces i na koje će prepreke nailaziti, no definirani rokovi ipak daju okvir i pridonose jasnijem smjeru.

Napomene služe da bi socijalni mentor eventualno upisao neka promišljanja koja mogu pomoći MO-u, koja bi joj bila važan izvor informacija i sl. Važno je i definirati kako su se mentor i MO dogovorili da će joj mentor u konkretnoj aktivnosti biti podrška.

U okviru Osobnog plana ciljevi se razrađuju i operacionaliziraju kroz **aktivnosti**. Naime, za ostvarenje jednoga cilja često je potrebno poduzeti više aktivnosti. Te aktivnosti treba jasno i konkretno **opisati** (što će se i na koji način točno poduzeti). Kod svake aktivnosti potrebno je utvrditi tko sve može biti **podrška** u realizaciji te isto tako odrediti **rok** za završetak određene aktivnosti (Obrazac 6: Osobni plan).

Planirano je da se Osobni plan definira u ovoj fazi, dok se u fazi napredovanja prati njegova provedba. Realno je očekivati da će doći do određenih usklađivanja tijekom provedbe, gdje će neke aktivnosti potrajati dulje ili će se određene aktivnosti dodati jer su provedene iako nisu bile inicijalno planirane. Važno je da se te izmjene dopisuju i nadopunjavaju, kako bi se na kraju imao pregled svih poduzetih aktivnosti u svrhu aktivacije MO-a.

Vremenski okvir: za definiranje Osobnog plana predviđena su dva susreta, kako bi i sama MO u međuvremenu imala vremena razmisliti o postavljenim ciljevima. Svaki susret je planiranog trajanja od 60 do 90 minuta.

U sklopu planiranja aktivnosti s MO-om potrebno je uključiti dva elementa u planiranje i navesti ih u Osobnom planu. Te aktivnosti, kao i sve ostale, odvijat će se u sljedećoj fazi – fazi napredovanja. Ovdje će se navesti i opisati prijedlog dviju aktivnosti koje se provode u slučaju mentoriranja radno sposobnog nezaposlenog korisnika kojemu je potrebna pomoć u zapošljavanju. Primjeri tih dviju aktivnosti su:

- a) Aktivnosti usmjerene na izradu kvalitetnih alata za nastup na tržištu rada,
- b) Aktivnosti volontiranja u zajednici.

Aktivnosti usmjerene razradi konkretnih alata za nastup na tržištu rada su aktivnosti savjetnika za zapošljavanje, ali ih može provesti i socijalni mentor ili voditelj slučaja mentorirane osobe ako je savjetnik za zapošljavanje nedostupan.

Aktivnosti karijernog savjetovanja (koji su dopuna socijalnom mentorstvu) uključuju:

- Informiranje o različitim **kanalima traženja posla**: tiskani i audio mediji, *online* mediji i *job* portali; društvene mreže, umrežavanje i osobni kontakti u traženju posla. Važno je prikazati širinu kanala koji su na raspolaganju MO-u u traženju posla. Ujedno, ovime se potiče MO-a na aktivaciju i korištenje dostupnih resursa.
- Dorada i komentiranje te priprema **životopisa**. Životopis je osnovni alat za prezentaciju na tržištu rada. On je „reklamna brošura“ svake osobe i svojevrсни sažetak ključnih informacija o osobi. Često se događa da osoba ne zna ili ne vjeruje da ima „išta“ prikazati u svom životopisu. Uz podršku mentora ili savjetnika, ona sama stvara zaokruženu i realniju sliku o svojim znanjima, vještinama i interesima.
- Priprema **samoprezentacije za selekcijski intervju** za posao. Ovime se podržava MO u promišljanju i kvalitetnom prezentiranju informacija o sebi, daje se povratna informacija o komunikacijskim vještinama i sl.

U kontekstu mentoriranja, u fazi napredovanja potrebno je planirati dva susreta sa savjetnikom za zapošljavanje za rad na ovim temama. Dva susreta mogu obuhvatiti jednu definiranu aktivnost u Osobnom planu MO-a. Socijalni mentor susrest će se s MO-om i prije i poslije karijernog savjetovanja, tj. tijekom faze napredovanja pratiti i nadopunjavati aktivnosti provedene u sklopu KS-a. Ako bude potrebno, zajedno sa savjetnikom za zapošljavanje kroz svoj rad može dodatno raditi na ovim alatima.

Konkretan rezultat aktivnosti karijernog savjetovanja:

- pripremljen životopis mentorirane osobe,
- definirani kanali traženja posla za mentoriranu osobu,
- pripremljena samoprezentacija mentorirane osobe.

Druga aktivnost koju je poželjno uključiti u planiranje s MO-om jest planiranje **aktivnosti volontiranja u zajednici**. To mogu biti aktivnosti poput sljedećih: prikupljanje sredstava za određenu osobu, uključivanje u neku sportsku aktivnost u svrhu podrške osobama s invaliditetom (npr. neki turnir u zajednici kojemu bi dobro došli volonteri), odlazak u kupovinu ili pomoć u domaćinstvu osobi koja ima ograničene mogućnosti kretanja, obilazak doma za starije osobe ili neka druga volonterska aktivnost prema procjeni mentora i prema potrebama u zajednici.

Te su aktivnosti iznimno važne u procesu mentoriranja drugih, radno nesposobnih korisnika u cilju njihove socijalne aktivacije (osobe s invaliditetom, starije osobe i sl.).

Te se aktivnosti mogu planirati i u suradnji sa svim uključenim mentorima i MO-om na određenom području (područje može biti županija, a može biti i jedan grad – ovisno o potencijalu koji mentor prepoznaje). Mentori će odlučivati hoće li ovu aktivnost provoditi u dogovoru s drugim mentorima te koliko će MO biti uključeno. Cjelokupna aktivnost i uključivanje MO-a trebalo bi se temeljiti na njihovom interesu i motivaciji za uključivanje. Kako bi ih potakli, moguće je ponuditi one aktivnosti koje bi njima bile

zanimljivije (volontiranje koje uključuje npr. osobe s invaliditetom ili starije osobe, sportske aktivnosti ili pomoć i podrška pojedincima itd.).

Važno je da su svi dionici uključeni (mentor i MO) u planiranje i dijeljenje zadataka, npr. održavanje zajedničkog sastanka na kojemu se iznose ideje što bi se moglo provoditi; da se dogovorno podijele zadaci čim „ravnomjernije“ (npr. ako se mentori odluče za prikupljanje sredstava za pomoć starijoj i nemoćnoj osobi iz susjednog zaseoka, onda bi jedna osoba radila popis za kupnju, druga osoba organizirala bi prijevoz namirnica, treća osoba komunicirala bi s MO-om itd.). Ovu aktivnost potrebno je provoditi u suorganizaciji s MO-om, a ne za njih.

Ciljevi koji se žele postići volonterskim aktivnostima odnose se na: osnaživanje i doživljaj korisnosti mentorirane osobe, konkretan doprinos zajednici, proširenje socijalne mreže te bolju integraciju u zajednicu. Nakon provedbe akcije s MO-om se razgovara na temelju sljedećih okvirnih pitanja:

- Što joj je značilo uključivanje u volontiranje i pomoć drugima?
- U čemu je najviše uživala?
- Što je saznala o sebi?
- Ima li neke talente (vještine, znanja, kompetencije) kojih ranije nije bila svjesna?
- Što je saznala o zajednici u kojoj živi?
- Koliko joj je bilo lako surađivati s drugima (sudjelovati, slušati, davati upute i/ili povratnu informaciju...)?
- Ima li ideju koliko je vrijedio njezin trud i rad? Je li vodila računa o tome koliko je vremena utrošila u aktivnosti?

Bilo bi poželjno razgovarati s MO-om o tim temama. To može biti dio zajedničke refleksije ili pojedinačnih susreta – ovisno o procjeni mentora.

Poželjno je da mentor istraži i osmisli jednu do dvije aktivnosti koje bi mogao ponuditi s ovim ciljem (za slučaj da MO nemaju drugih prijedloga). Također, mentor je taj koji će procijeniti koje je aktivnosti moguće provesti s MO-om.

Važno je da MO osvijeste da su „dio zajednice“ u kojoj žive i da ih se potakne na građanski aktivizam, dobrosusjedsku pomoć i sl.

Moguće je da aktivnost neće biti izvediva u fazi planiranja. Valja isplanirati i uklopiti ove aktivnosti u Osobni plan, no pozivaju se mentori da o tome vode računa te pronađu odgovarajući trenutak kada bi mogli ponuditi tu temu MO-u.

Rezultat: provedena volonterska aktivnost i bilješka mentora koja pojašnjava utjecaj aktivnosti volontiranja na MO-a, odnosno sumira što je MO procijenila da je dobila tom aktivnošću.⁶

TREĆI KORAK

Treći korak faze jest zajednički sastanak uključenih dionika.

Nakon definiranog Osobnog plana (s ciljevima i aktivnostima) potrebno je organizirati zajednički susret u kojemu bi sudjelovali: mentorirana osoba, socijalni mentor, voditelj slučaja u Zavodu i savjetnik u HZZ-u. Svrha sastanka jest informiranje svih uključenih u proces socijalnog mentorstva o planiranim aktivnostima, usklađivanje s planovima koji se vode u samim ustanovama (Zavod i HZZ), nakon čega bi

⁶ Aktivnost „volonterske akcije“ nije obavezna (već zavisi o interesu MO-a i procjeni mentora).

mogla započeti realizacija aktivnosti. Osobni plan ispisuje mentor, a nakon što ga svi dionici potvrde, MO dobiva svoj primjerak kako bi pratio napredak i eventualno zapisivao dodatne podatke.

Očekivani rezultat faze:

1. Do kraja ove faze mentorirana osoba ima pripremljen SWOT i Osobni plan.
2. Osobni plan je usuglašen s dionicima u Zavodu i po potrebi HZZ-u.
3. MO ima jasniju sliku svoje trenutne situacije, kao i sliku planiranih aktivnosti za naredno razdoblje mentoriranja.

Vremenski okvir: 6 tjedana (od izrade SWOT-a do potvrđivanja plana s djelatnicima Zavoda i HZZ-a).

Rizici:

- Mentor preuzima dio odgovornosti koji pripada MO-u te umjesto njega definira ciljeve, aktivnosti i korake koje bi mentorirana osoba trebala provesti.
- Nedostatak kapaciteta MO-a da prati proces i aktivno sudjeluje u planiranju.
- Manjak motivacije MO-a.

Kako bi se rizici izbjegli, potrebno je voditi računa o sljedećem:

- Planirane ciljeve i aktivnosti provodi/realizira MO. Mentor mu je najbolja moguća podrška, pri čemu se stvara okruženje u kojemu MO realizira svoje potencijale. To mentor može samo zajedno s njim, a ne umjesto njega ni za njega.
- Kako bi se izbjegao rizik nedostatka kapaciteta MO-a, potrebno je pokušati osmisliti neke „male“ i svakodnevne primjere planiranja – od mjesečnog proračuna do nekih manjih svakodnevnih planova i organizacije vremena i resursa. Treba pokazati kako planovi i ciljevi pomažu u realizaciji želja; u suprotnom smo jako „zaposleni“ – ali je upitno idemo li u smjeru koji nas zanima i koji je učinkovit.

Uvijek je moguće opadanje interesa MO-a. Važno je pratiti motivaciju MO-a, aktivno je slušati, propitivati uvjerenja, nuditi vlastite primjere kako ne bi odustala od aktivnosti. Ponekad je potrebna i mala pauza i odmak od planiranog pa se nakon toga može nastaviti provoditi plan. Bilo bi dobro imati priručne alate, kao npr. inspiracijske kartice⁷, koje će omogućiti opušteniji pristup planiranju. Ako se uoči pad motivacije, važno je da mentor provjeri je li proces u kojemu idu u skladu s očekivanjima MO-a.

⁷ Kartice koje nude inspirativne poruke, citate, misli, slike. Mogu se koristiti razne vrste kartica, a cilj im je iskoristiti ih u trenutku kada vam je potrebna inspiracija i usmjerenje, kada tražite odgovore na neka pitanja. Poželjne su u trenutku kada je MO u otporu ili je teško dobiti verbalno pojašnjenje.

Tablica 3. Sažetak faze Određivanja smjera

ODREĐIVANJE SMJERA	
PODRUČJE	– određivanje smjera mentorskog procesa (ciljeva i aktivnosti).
AKTIVNOST	– promišljanje o iskustvima MO-a i njezinoj samoprocjeni, – izrada osobne SWOT analize, – izrada Osobnog plana, – zajednički sastanak svih dionika u Zavodu.
RESURSI	– prostor za rad, tj. susrete mentora i MO-a.
NOSITELJ	– socijalni mentor i mentorirana osoba, savjetnik za zapošljavanje.
ROK	– 6 tjedana.
ISHOD, KLJUČNI REZULTAT	– izrađena osobna SWOT analiza, – izrađen Osobni plan, – osobni plan usuglašen s dionicima u Zavodu i HZZ-u, – kvalitativni rezultati: – osnaženi kapaciteti za planiranje kod MO-a, – provedena samoprocjena znanja i vještina MO-a.

Obrazac 4: Priče uspješnice

Vještina (podaci/ljudi/stvari)

Vještina (podaci/ljudi/stvari)

Što znam/volim raditi s ljudima, stvarima

Glagoli: graditi, stvarati, istraživati, analizirati, poučavati, organizirati, savjetovati, popravljati, inicirati...

1. priča uspješnice	2. priča uspješnice	3. priča uspješnice	Vještine s LJUDIMA
			Potaknuti, započinjati
			Nadgledati, voditi
			Paziti da se odradi do kraja, osigurati da se „stvari odrade“
			Motivirati
			Uvjeravati, prodati, privući
			Savjetovati
			Koordinirati/usmjeravati
			Pregovarati, rješavati sukobe
			Pomoći ljudima da se povežu
			Izliječiti
			Procijeniti/evaluirati
			Brinuti se, empatizirati
			Intervjuirati, ispitivati
			Podizati samopouzdanje
			Učiti, poučavati
			Govoriti
			Slušati
			Savjetovati, mentorirati, voditi
			Dobro komunicirati (neposredno u kontaktu ili pismeno)
			Zabavljati
			Prevoditi, čitati ili govoriti strane jezike
			Detaljno pratiti upute
			Nešto drugo:

1. priča uspješnice	2. priča uspješnice	3. priča uspješnice	Vještine s PODACIMA, IDEJAMA...
			Koristiti intuiciju
			Stvarati, inovirati, osmisliti
			Dizajnirati, umjetnički se izražavati
			Vizualizirati, 3D i 4D
			Maštati, imaginarno povezivati
			Promišljati
			Sintetizirati (na način da se od dijelova načini cjelina)
			Sistematizirati, prioritizirati
			Organizirati, klasificirati
			Tražiti obrasce
			Analizirati, dijeliti u manje zadatke
			Raditi s brojkama
			Pamtiti podatke, ljudi, nepoznanica
			Razvijati, poboljšavati
			Rješavati problem
			Planirati
			Programirati
			Istraživati
			Provjeravati, uspoređivati, tražiti sličnosti i razlike
			Detaljno i točno upotrijebiti osjetila
			Učiti, promatrati
			Kompilirati, sastavljati baze, arhivirati
			Kopirati
			Nešto drugo:
			Nešto drugo:
1. priča uspješnice	2. priča uspješnice	3. priča uspješnice	Vještine sa STVARIMA
			Kontrolirati
			Napraviti, proizvesti
			Popraviti
			Završiti, sačuvati
			Sagraditi
			Modelirati, oblikovati
			Rezati, gravirati
			Spojiti
			Održavati
			Voziti
			Koristiti tijelo, ruke, prste... s posebnom vještinom ili snagom
			Nešto drugo:
			Nešto drugo:

Obrazac 5: SWOT

Ime i prezime: _____

<i>UNUTARNJE</i>	
SNAGE	SLABOSTI
<i>VANJSKE</i>	
PRILIKE	PRIJETNJE

Obrazac 6: Osobni plan mentorirane osobe

Ime i prezime mentorirane osobe: _____

Cilj: _____

Tko mi može pomoći u realizaciji:

Koje prepreke postoje:

Rok za realizaciju: _____

Napomene: _____

Očekivana podrška mentora: _____

REALIZACIJA

AKTIVNOST: OPIS AKTIVNOSTI: PODRŠKA: ROK:	AKTIVNOST: OPIS AKTIVNOSTI: PODRŠKA: ROK:
AKTIVNOST: OPIS AKTIVNOSTI: PODRŠKA: ROK:	Aktivnost: Opis aktivnosti: Podrška: Rok:
AKTIVNOST: OPIS AKTIVNOSTI: PODRŠKA: ROK:	Aktivnost: Opis aktivnosti: Podrška: Rok:

Faza 4 – Napredovanje

Faza napredovanja vrlo je bitna faza mentorskog odnosa. Tijekom njezina trajanja i SM i MO ulažu mnogo vremena i osobne energije u održanje međusobnog odnosa i motivacije za daljnjim radom na aktivnostima koje se nalaze u Osobnom planu (ili eventualno za doradom plana).

Cilj ove faze jest održavanje stabilnog, povjerljivog i podržavajućeg odnosa socijalnog mentora i mentorirane osobe i motivacije za nastavkom održavanja susreta i ispunjenjem ciljeva.

Faza napredovanja stavlja naglasak na sve veće preuzimanje odgovornosti MO-a i rad na zadržavanju njezine motivacije za promjenom (informira mentora o aktivnostima koje je poduzela i njihovim ishodima te daljnjim planovima).

Aktivnosti: Povratna informacija o poduzetim koracima i revidiranje i evaluacija Osobnog plana glavna su aktivnost ove faze. Bitno je zajednički vidjeti koji su od postavljenih ciljeva postignuti te dogovoriti nove korake i potencijalne mogućnosti ako se naišlo na nekakvu zapreku. Taj dio Osobnog plana tada treba prilagoditi realnijim mogućnostima i očekivanjima (treba napraviti usporedbu s ciljevima koji su definirani na samom početku).

Nakon što je MO pokazala želju za osobnom promjenom i poduzela određene aktivnosti za ispunjenje svojih ciljeva (izrada životopisa, karijerno savjetovanje, kontakti sa savjetnikom pri HZZ-u, posjet poslodavcima, dodatno obrazovanje, volonterska aktivnost i sl.), uloga socijalnog mentora jest da je u tome podrži, vodi i zadrži motivaciju MO-a na pozitivnoj razini.

Rizici ove faze mogu biti odustajanje MO-a od daljnjeg procesa i strah od neuspjeha. Razlozi odustajanja mogu biti stavovi MO-a da je prestara za učenje novih vještina ili njezine obveze i briga o djeci predškolske dobi ili odraslom bolesnom ili nemoćnom članu obitelji, prevelikom broju „rupa“ u radnom stažu ili nedostatku financijskih sredstava za plaćanje edukacija i dr.

U tom slučaju MO-u je potrebno vratiti snagu i motivaciju za sudjelovanje. Ponekad je dobro uključiti MO-a u neku od motivacijskih radionica u zajednici (npr. u programe HZZ-a ili lokalnih organizacija civilnog društva).

Odgovornosti uključenih dionika:

Tijekom ove faze **od socijalnog mentora očekuje se** da bude otvoren, dostupan, ohrabrujući i podržavajući te pun razumijevanja u pomaganju MO-u, da se nosi i s mogućim nazadovanjima u procesu, odnosno s teškoćama u ostvarivanju vlastitih ciljeva i očekivanja.

SM i MO trebaju se otvoreno izjasniti o dojmovima njihova međusobnog odnosa: postoje li međusobne zamjerke ili je njihov odnos zdrav, otvoren i motivirajući. Loše stvari unutar odnosa treba popraviti otvorenom komunikacijom i povjerenjem.

SM, zbog osobnog praćenja, vodi bilješke o održanim susretima (Obrazac 3).

Osobni plan može se razlikovati od osobe do osobe, a zadaća je mentora prilagoditi se svakom pojedincu i pratiti ga u ostvarenju zadanih ciljeva.

Rezultat: ostvarenje zadanih ciljeva MO-a, održavanje motivacije MO-a za provedbom dogovorenih aktivnosti.

Vremenski okvir: faza napredovanja proteže se na dva do tri sastanka SM-a i MO-a u okvirnom trajanju od 45 min.

Uz praćenje napretka MO-a, SM će po potrebi ponuditi i organizirati i karijerno savjetovanje za MO-a kako bi joj ponudili kvalitetne alate za nastup na tržištu rada.

Karijerno savjetovanje

Karijerno savjetovanje radno sposobnih korisnika ulazi „prirodno“ u fazu napredovanja socijalnog mentorstva nakon što je definiran Osobni plan MO-a. Mentor će prenijeti karijernom savjetniku osnovne informacije o MO-u te imati u vidu da ugradi susrete karijernog savjetovanja u Osobni plan. Također, socijalni mentor je taj koji će procjenjivati u kojem je trenutku najbolje da se savjetnik za zapošljavanje uključi u individualne susrete s MO-om te će sukladno tome organizirati susrete.

Karijerno savjetovanje može se provoditi individualno ili grupno, osobno ili na udaljenosti (uključujući telefonske linije za pomoć i internetske servise). Karijerno savjetovanje uključuje pružanje informacija (u tiskanom obliku, na računalu ili u drugom obliku), alate za procjenu i samoprocjenu, savjetodavne intervjuje, treninge za razvoj karijere (za razvoj samoosviještenosti, uočavanje prilika i vještina za upravljanje karijerom), programe promatranja ili probnog rada (na temelju primjera ili uzorka provjeriti neku opciju prije nego što bude odabrana), programe traženja posla i dr.

Ukratko, moderan pristup karijernom savjetovanju odnosi se na podršku cjeloživotnom učenju (umjesto samo u ključnim trenucima u životu), mogućnost provjere pojedinih ponuđenih opcija (umjesto njihova isključivo teorijskog poimanja), razvoj vještina za vlastito upravljanje karijerom (umjesto isključive vanjske podrške) i osobno angažiranje MO-a u svrhu realizacije planiranih aktivnosti.

Karijerno savjetovanje usmjereno je na podršku i osnaživanje kojim će razdoblje nezaposlenosti trajati koliko je moguće kraće kako bi se održao radni potencijal, očuvala zapošljivost i psihološki status osobe te prevenirale psihosocijalne i ekonomske posljedice nezaposlenosti i socijalna isključenost. Zapošljivost možemo definirati kao pozitivno stanje radne motivacije i pozitivno stanje u smislu psihološke dobrobiti pojedinca. Također, možemo je definirati kao stalnu konkurentnost pojedinca na tržištu rada s obzirom na potrebna znanja, vještine i sposobnosti koje se traže.

Riječ je o potrebi da se stalno zaposlenje zamijeni stalnim razvojem i osiguranjem najnovijih znanja i vještina koje tržište rada zahtijeva, tj. stalnom zapošljivošću. Odgovornost u tome imaju i organizacija i pojedinac. Organizacije više ne mogu osiguravati stalno radno mjesto i stabilan radni odnos, ali umjesto toga, moraju osiguravati svojim zaposlenicima stalno obrazovanje i osuvremenjivanje znanja i vještina tako da stalno mogu naći posao bilo u njima ili drugdje.⁸

Zapošljivost je dinamički fenomen, ne statičan, jer su u posljednjih 15-ak godina nestala brojna zanimanja, a nastala nova – nestala su statična radna mjesta i statični uvjeti rada. Poslovi su danas manje formalizirani, strukturirani, rutinski, sve više zahtijevaju suradnju s ljudima, komunikaciju, novine, inovacije, učenje, prilagodljivost.

Cilj karijernog savjetovanja jest podržati MO-a u prepoznavanju i realizaciji svojih ciljeva u kontekstu tržišta rada, odnosno podržati je u ostvarivanju svojih potencijala na tržištu rada.

⁸ <http://www.poslovni.hr/leksikon/zaposljivost-1588>

Opis aktivnosti karijernog savjetovanja u okviru usluge socijalnog mentorstva

Aktivnost će se održati sa savjetnikom za zapošljavanje i sukladno potrebama MO-a obuhvatit će tri ključne teme:

- Kanali traženja posla.
Ova tema obuhvaća razgovor o načinima kako MO već traži posao, što još može učiniti u traženju posla, osvještavanju mreže socijalnog kapitala i sl.
- Priprema životopisa kao alata za osnovno predstavljanje na tržištu rada.
Ovo je nužan alat koji služi kao svojevrsni reklamni letak kojim se nezaposlene osobe predstavljaju budućem poslodavcu. Uz podršku SZZ-a, MO će unaprijediti i pripremiti svoj životopis.
- Priprema za intervju za posao.
Važno je da MO osvijesti da je intervju razgovor / razmjena informacija dviju strana. S MO-om će se razgovarati o učestalim pitanjima, mogućim odgovorima na pitanja i pokušati približiti perspektivu poslodavca, tj. njegovih očekivanja kod postavljanja tih pitanja. Time se poboljšava razumijevanje i pripremljenost nezaposlene osobe za buduće aktivnosti razgovora s poslodavcima.

Odgovornost savjetnika za zapošljavanje u ovom procesu jest:

- Dogovor sa socijalnim mentorom i upoznavanje situacije MO-a prije susreta.
- Nuđenje više stručnih informacija i perspektiva MO-u u svrhu boljeg razumijevanja svojih mogućnosti na tržištu rada.
- Osnaživanje i nuđenje povratne informacije s obzirom na interese MO-a.
- Osmišljavanje prezentacije MO-a na tržištu rada pomoću životopisa.

Rezultat: Pripremljen životopis MO-a; definirani kanali traženja posla; pripremljena samoprezentacija MO-a na razgovoru za posao.

Resursi: ključni ljudski resursi su savjetnici za zapošljavanje, socijalni mentori i mentorirane osobe. Dodatni financijski resursi su financijska sredstva za obrazovanje odraslih.

Rizici:

- mogući strahovi i manjak odgovornosti MO-a za svoju integraciju na tržište rada,
- otežana obiteljska situacija zbog koje trenutno ne može realizirati svoje interese.

Pri kraju ove faze socijalni mentor bi s MO-om trebao započeti razgovor o njihovu odnosu koji će uskoro ući u završnu fazu. MO-a je potrebno na vrijeme pripremiti na preuzimanje sve veće odgovornosti i samostalnosti koje će joj biti potrebne kada na kraju procesa ostane bez podrške SM-a.

Pretkorak završne faze: Pri kraju faze napredovanja socijalni mentor najavljuje MO-u približavanje kraja procesa i završavanje odnosa. Važno je pokrenuti razgovor o završavanju odnosa u drugoj polovici faze napredovanja jer se MO-u treba ostaviti prostor i vrijeme kako bi se psihološki i emocionalno pripremila za završetak odnosa i gubitak podrške socijalnog mentora. U tom razgovoru, socijalni mentor najavljuje da će se tijekom posljednja dva susreta mentoriranog odnosa razgovarati o ostvarenim ciljevima i realiziranim planovima (evaluaciji procesa i ishoda), ispuniti pismena evaluacija i održati završni susret u Zavodu. Mentor okvirno dogovara s MO-om termine završnih susreta kako bi vremenski usmjerio završavanje procesa.

Tablica 4. Sažetak faze Napredovanja

NAPREDOVANJE	
PODRUČJE	- praćenje provedbe osobnog plana i napredovanja MO-a.
AKTIVNOST	- održavanje redovitog kontakta s MO-om, praćenje motivacije, provedbe Osobnog plana i dogovorenih aktivnosti, - ažurno prepoznavanje prilika i prepreka koje bi značajnije utjecale na provedbu aktivnosti, - podržavanje MO-a, - povezivanje sa savjetnikom za zapošljavanje i održavanje karijernog savjetovanja.
RESURSI	- socijalni mentor, savjetnik za zapošljavanje i MO, - sredstva za usavršavanje/edukacije MO-a.
NOSITELJ	- socijalni mentor i MO.
ROK	- do tri mjeseca.
ISHOD, KLJUČNI REZULTAT	- MO provodi aktivnosti u skladu s Osobnim planom, - MO redovito sudjeluje u mentorskom procesu i karijernom savjetovanju, - MO provodi aktivnosti koje vode njezinoj aktivaciji na tržištu rada / približavanju tržištu rada ili socijalnoj aktivaciji, - preuzimanje odgovornosti i samostalnosti MO-a, - osoba ima pripremljen životopis.

Faza 5 – Završetak odnosa

Cilj završne faze jest evaluacija procesa i postignutih rezultata te završavanje mentorskog odnosa. Završavanje procesa usmjereno je na ispunjenje cilja/eva i osnaživanje MO-a za preuzimanje odgovornosti i samostalnosti nakon završetka mentoriranog odnosa. Faza planiranog završavanja procesa socijalnog mentorstva odvija se tijekom dvaju posljednjih susreta unutar planiranog vremena trajanja mentorskog odnosa. SM već u drugoj polovici faze napredovanja najavljuje fazu završavanja kako bi se MO mogla pripremiti za završetak odnosa i gubitak podrške kroz socijalno mentorstvo.

To je faza koja podrazumijeva dogovor o završetku mentorskog odnosa nakon što su ispunjeni ciljevi i plan aktivnosti definirani Osobnim planom te postignuta razina osnaženosti MO-a s kojom ona može samostalno donositi odluke i poduzimati korake u području radne aktivacije i integracije u zajednicu. To je vrijeme kada se više ne otvaraju nove teme u odnosu MO-a i SM-a, kada je proces usmjeren na evaluaciju cilja/eva i realiziranih planova definiranih kroz socijalno mentorstvo, odnosno kada su uklonjene prepreke koje su sprječavale napredak MO-a za uključivanje u svijet rada. To je faza u kojoj se u Zavodu sažima cjelokupni mentorski proces i ishod te zaključuje odnos. SM priprema i predaje socijalnom radniku / voditelju slučaja Izvještaj o MO-u i Evaluaciju SM-a.

Završetak odnosa složeni je proces koji može biti izazovan i za MO-a i za SM-a. Važno je da SM već na samom početku sklapanja mentorskog dogovora i građenja odnosa najavi koliko će dugo trajati proces socijalnog mentoriranja kako bi se obje strane mogle pripremiti za završetak i zaključivanje mentorskog odnosa.

Odgovornost za najavu, planiranje i koordiniranje završetka odnosa ima socijalni mentor.

Faza završetka odnosa sastoji se od dvaju koraka, odnosno susreta (predzadnji i zadnji susret).

PRVI KORAK

Predzadnji susret

Cilj predzadnjeg susreta jest evaluacija procesa i postignutih rezultata iz perspektive MO-a i socijalnog mentora.

Aktivnosti:

1. Vođenje polustrukturiranog razgovora s ciljem samevaluacije MO-a o postignutim ciljevima, ispunjenim očekivanjima i (ne)zadovoljstvima tijekom procesa. SM zajedno s MO-om prolazi kroz Osobni plan te usmjeravajućim pitanjima vodi MO-a kako bi reflektirala postignuća i osobno zadovoljstvo.

Obrazac 7: Predložak s pitanjima za razgovor o postignutim ciljevima i ispunjenim očekivanjima.

2. Reflektiranje SM-a o procesu i postignutim rezultatima MO-a.

SM dijeli s MO-om svoje dojmove o postignutim ciljevima, procesu, odnosu, poteškoćama i zadovoljstvima. Reflektira MO-a o njezinim postignućima iz perspektive SM-a. Dijeli svoje osjećaje i mišljenje o procesu i odnosu između njih dvoje, s naglaskom na ono što je bilo dobro, uspješno, poticajno, iz čega je i sam SM učio te osobno i profesionalno rastao. Daje pozitivnu i osnažujuću povratnu informaciju MO-u s naglaskom na ono što je bilo dobro u mentorskom procesu i odnosu, što su snage i resursi MO-a. Važno je da SM iskaže povjerenje u kompetentnost, samostalnost i odgovornost

MO-a. Cilj je osnažiti MO-a za preuzimanje odgovornosti i samostalnost nakon gubitka podrške kroz mentorirani odnos.

3. Razgovor o završavanju procesa te osjećajima i strahovima MO-a i SM-a koji proizlaze iz te okolnosti. Završavanje odnosa može biti izazovno za mentoriranu osobu koja može imati dojam da nije ostvarila definirane ciljeve u određenom vremenu ili zbog straha od gubitka podrške socijalnog mentora, a za socijalnog mentora zbog raščišćavanja uloga između mentorirane osobe i socijalnog mentora nakon prestanka mentorskog odnosa. Stoga je važno omogućiti MO-u razgovor o završetku odnosa tijekom kojeg treba raspraviti o:
- eventualnim ambivalentnim osjećajima između prihvaćanja realiziranog cilja/eva i bojazni od završetka mentoriranog odnosa,
 - strahu od gubitka podrške socijalnog mentora,
 - dosadašnjem iskustvu i napretku kroz mentorirani proces i odnos,
 - načinu na koji ovo iskustvo MO može primijeniti na druge životne situacije,
 - raščišćavanju uloga SM-a i MO-a u novoj situaciji, nakon završetka mentoriranog odnosa.
4. Dogovor i planiranje zajedničkog zadnjeg susreta sa socijalnim radnikom u Zavodu. SM uručuje MO-u obrazac za pismenu evaluaciju koju MO u zatvorenoj kuverti donosi na završni susret u Zavodu.

Odgovornosti socijalnog mentora: Zadatak je SM-a voditi i usmjeravati MO-a kroz proces završavanja. SM pomaže MO-u izraziti strahove te osnažiti je i usmjeriti za samostalno donošenje odluka i realizaciju planova u bližoj i daljnjoj budućnosti. Mentor usmjerava MO-a na podršku i pomoć Voditelja slučaja u Zavodu. SM će potaknut MO-a na iskreno i samostalno ispunjavanje evaluacije te joj pomoći u razumijevanju pitanja i razjašnjavanju načina na koji se ispunjava evaluacijski listić.

Odgovornost mentorirane osobe: MO će ispuniti evaluacijski listić između dvaju završnih susreta i donijeti ga na zajednički završni susret u Zavodu u zatvorenoj kuverti.

Očekivani rezultat: MO će steći uvid u razinu postignutih ciljeva i imati ideju o planovima za budućnost; smanjena razina anksioznosti zbog završetka odnosa i gubitka podrške kroz mentorirani odnos; SM sumira odgovore i na temelju njih priprema izvještajnu dokumentaciju za projekt i socijalnog radnika / voditelja slučaja.

Rezultati:

- MO odlazi zadovoljna zbog postignutih ciljeva i stečenih iskustava koje može upotrijebiti za uključivanje u svijet rada, zajednicu i u drugim životnim situacijama,
- osnaživanje SM-a za završavanje odnosa kroz superviziju/konzultacije kako bi mentorski odnos imao formaliziran kraj.

Vremenski okvir: 1 susret u trajanju od 60 do 90 minuta.

Rizici:

- MO ne može napraviti uvid u ostvarene ciljeve i reflektirati o procesu i odnosu,
- nijekanje završetka – MO se ponaša kao da odnos još traje, ne želi završiti odnos, naglašava ovisnost o SM-u i njegovoj podršci,
- MO tvrdi da nije sposobna za samostalno rješavanje daljnjih koraka i ponaša se „eksplozivno“,
- SM ne može raščlaniti uloge i završiti odnos, nudi MO-u daljnju suradnju izvan projekta.

DRUGI KORAK

Drugi korak faze jest završni susret.

To je zajednički susret MO-a, socijalnog mentora i voditelja slučaja u Zavodu.

Zajednički završni susret u Zavodu ima za cilj okupiti ključne sudionike mentorskog procesa, MO-a, SM-a i socijalnog radnika, kako bi razmijenili informacije i zaokružili proces socijalnog mentoriranja kao posebne usluge.

Završni susret služi formalnom završavanju mentoriranog odnosa između MO-a i SM-a temeljena na pretpostavci da su ostvareni postavljeni ciljevi i dogovoreni daljnji koraci u radu MO-a i socijalnog radnika iz Zavoda. Završni susret služi za evaluaciju procesa i ishoda te predaju izvještaja i dokumentacije SM-a o pruženoj usluzi koja služi kao dodatni plan u Individualnom planu MO-a u Zavodu.

Voditelj slučaja trebao bi pomoći socijalnom mentoru da mentorski odnos završi pozitivno za sve uključene. U planiranom završnom odnosu svi uključeni se pozdravljaju, a voditelj slučaja / socijalni radnik iz Zavoda nastavlja kroz individualno planiranje podržavati mentoriranu osobu u ostvarivanju njezinih ciljeva i planova vezanih uz radnu aktivaciju i uključivanje u zajednicu.

Aktivnosti:

Zajednički susret u kojemu MO i SM izvještavaju socijalnog radnika o tome što je postignuto mentorskim odnosom (realizirani koraci i ispunjeni ciljevi) s naglaskom na onome što je dobro, pozitivno i osnažujuće za MO-a.

1. Dogovor i sažetak o daljnjim koracima i planovima u radu MO-a i socijalnog radnika iz Zavoda (integriranje Osobnog plana iz mentoriranog odnosa kao dodatnog u individualni plan MO-a u Zavodu) s ciljem ostvarenja planova vezanih uz radnu aktivaciju, ali i drugih životnih ciljeva MO-a.
2. MO donosi i predaje pismenu evaluaciju SM-a.
3. SM predaje završni Izvještaj o mentoriranom procesu i Osobni plan (dokumentaciju o socijalnom mentorstvu i procesu mentoriranja) koji ima funkciju Dodatnog plana i postaje sastavni dio Individualnog plana MO-a u Zavodu.
4. Socijalni radnik vodi razgovor o završetku mentorskog odnosa u kojemu naglašava uvjete i način formalnog završavanja odnosa između MO-a i SM-a. Naglašava i sumira postignuća MO-a kroz mentorski odnos te iskazuje povjerenje u kompetentnost i samostalnost MO-a u preuzimanju odgovornosti za poduzete akcije u budućnosti s ciljem radne aktivacije i ostvarenja drugih životnih ciljeva MO-a.

Završetak odnosa organizira se u atmosferi poštovanja MO-a, uvažavanja njezina truda i angažmana za uključivanje u mentorski odnos te naglašavanja snaga i osnažujućih elemenata u životu i postupcima MO-a. Završni susret važno je organizirati kao pozitivno i osnažujuće iskustvo.

Odgovornost voditelja slučaja jest osigurati vrijeme i mjesto u Zavodu za zajednički susret te voditi susret i formalno zaključiti mentorski odnos.

Odgovornost mentorirane osobe jest donijeti ispunjenu evaluaciju (Evaluacijski upitnik: Evaluacija mentorskog procesa i odnosa).

Odgovornost socijalnog mentora jest predati izvještajnu dokumentaciju o mentorskom procesu – Izvještaj o mentoriranom procesu i Osobni plan – koja kao dodatni plan postaje sastavni dio Individualnog plana MO-a u Zavodu.

Izvještajna dokumentacija koju SM na kraju procesa predaje socijalnom radniku u Zavodu sastoji se od:

1. Završnog izvještaja o mentoriranom procesu (Obrazac 8),
2. Osobnog plana MO-a izrađenog tijekom faze određivanja smjera.

Nositelju projekta socijalni mentor predaje, uz navedeno, i evaluaciju rada po metodi socijalnog mentorstva kakva je predstavljena u priručniku (Obrasci 10 i 11).

Mentor, MO i Voditelj slučaja usuglasit će se o tome tko će i na koji način informirati savjetnika HZZ-a (savjetnika mentorirane osobe u HZZ-u) o napretku i rezultatima mentorstva, o eventualnim daljnjim koracima.

Vrijeme: jedan susret u trajanju od 45 do 60 minuta.

Rezultat: završetak procesa mentoriranja između MO-a i SM-a; predana izvještajna dokumentacija; ispunjena završna pismena evaluacija.

Resursi: kava, sok, slatkiš kao doprinos svečanom i osnažujućem kontekstu završnog susreta.

Rizici:

- MO ili SM koji ne želi završiti odnos,
- izražavanje nezadovoljstva ili negodovanje MO-a,
- nedolazak MO-a na završni susret.

NEPLANIRANI ZAVRŠETAK ODNOSA

Završetak odnosa može biti neplaniran i iznenađan. Ponekad, nakon početka mentorskog odnosa ili tijekom samog procesa, mogu nastupiti određene okolnosti zbog kojih može doći do neplaniranog ili iznenađenog završetka odnosa. Primjerice, nakon početka mentorskog odnosa može postati jasno da odabrani mentor nije najbolji izbor za potrebe MO-a. Može se dogoditi da MO nema dovoljno interesa ulagati u mentorski odnos i proces socijalnog mentorstva. Također, to se može dogoditi i zbog iznenađne bolesti ili druge nepredviđene okolnosti u životu MO-a ili SM-a.

Socijalni mentor i mentorirana osoba javljaju socijalnom radniku u Zavodu okolnosti zbog kojih ne mogu nastaviti mentorski odnos.

Socijalni mentor na početku odnosa informira mentoriranu osobu o mogućim situacijama iznenađenog prestanka mentorskog odnosa i upućuje ju da o razlozima odmah obavijesti socijalnog mentora (bolest, preseljenje, gubitak interesa za proces...) ili socijalnog radnika u Zavod (odabrani mentor nije dobar izbor za mentoriranu osobu, gubitak interesa za proces...).

Aktivnosti:

Ako **socijalni mentor iznenada odustaje** od socijalnog mentoriranja:

- treba obavijestiti voditelja slučaja / socijalnog radnika u Zavodu o razlozima i dogovoriti sastanak na kojem bi iznio razloge za prestanak,
- socijalni radnik treba dogovoriti zajednički sastanak MO-a i SM-a na kojemu bi se razgovaralo o razlogu prestanka odnosa, omogućilo MO-u da iskaže svoje osjećaje vezano uz prekid te želje i potrebe za dalje,
- ako MO želi nastaviti proces mentoriranja s drugim mentorom, potrebno joj je to omogućiti ili joj osigurati druge izvore podrške.

Ako **mentorirana osoba iznenada odustaje**:

- MO treba obavijestiti socijalnog mentora i voditelja slučaja / socijalnog radnika o razlozima,
- socijalni radnik treba kontaktirati SM-a i informirati ga o saznanju o odustajanju MO-a,
- SM treba obavijestiti voditelja slučaja / socijalnog radnika u slučaju nemogućnosti stupanja u kontakt s MO-om i izostanka s dogovorenog susreta (naznakama odustajanja),
- voditelj slučaja / socijalni radnik treba organizirati, ako je moguće, zajednički susret u Zavodu, kako bi se zaključio odnos i započeo novi pristup podrške i pomoći.

Odgovornost socijalnog mentora i mentorirane osobe jest obavijestiti o odustajanju i razlozima neplaniranog završetka odnosa te doći na zaključivanje odnosa u Zavodu.

Odgovornost voditelj slučaja jest obavijestiti SM-a i MO-a o odustajanju, organizirati i voditi zaključivanje odnosa, osigurati atmosferu prihvaćanja i zainteresiranosti za MO-a i SM-a. Također je odgovornost pomoći mentoriranoj osobi i socijalnom mentoru zaključiti odnos unatoč razlozima zbog kojih je došlo do iznenadnog završavanja.

Ako je moguće, voditelj slučaja organizira zaključivanje odnosa kroz zajednički završni susret u Zavodu. Cilj je takva susreta razgovarati o razlogu neplaniranog završetka, omogućiti MO-u i SM-u da se pozdrave za kraj te iznaći novi izvor pomoći za MO-a kroz drugi mentorski odnos ili upućivanje na resurse i usluge Zavoda.

Ako nije moguće organizirati zajednički završni susret mentorirane osobe, socijalnog mentora i socijalnog radnika u Zavodu, socijalni radnik poziva mentoriranu osobu u Zavod. Cilj je susreta pomoći mentoriranoj osobi razumjeti razloge neplaniranog završavanja odnosa. Voditelj slučaja / socijalni radnik u suradničkom odnosu, uvažavajući perspektivu i potrebe mentorirane osobe, usmjerava osobu na resurse i usluge Zavoda ili na traženje novog socijalnog mentora.

Važno je zaključiti odnos u suradničkoj atmosferi i pokazati zainteresiranost za mentoriranu osobu i njezinu budućnost.

Očekivani rezultat: zaključivanje odnosa u pozitivnom ozračju (suradničkom odnosu) bez obzira na razloge završavanja procesa.

Vrijeme: 1 susret u trajanju od 30 do 45 minuta.

Rizici:

- nemogućnost dolaska SM-a i/ili MO-a u Zavod na završni susret (udaljenost, bolest, trošak dolaska i sl.),
- otpor i nerazumijevanje važnosti završavanja odnosa SM-a i/ili MO-a,
- ljutnja SM-a i MO-a,
- nemogućnost organiziranja završnog susreta u Zavodu u primjerenom vremenu (bolovanje, godišnji odmor socijalnog radnika).

Tablica 5. Sažetak faze Završetka odnosa

ZAVRŠETAK ODNOSA	
PODRUČJE	– evaluacija procesa i postignutih rezultata i završetak odnosa.
AKTIVNOST	– razgovor MO-a i SM-a o ostvarenim ciljevima i realiziranim planovima, – reflektiranje SM-a o procesu i postignutim rezultatima MO-a, – priprema MO-a za završni susret u Zavodu, – pismena evaluacija MO-a, – završni susret u Zavodu, – SM i MO izvještavaju socijalnog radnika o postignućima kroz mentorski odnos (realizirani koraci i ispunjeni ciljevi), je li još nešto ostalo što treba napraviti, – MO predaje evaluaciju, – SM predaje voditelju slučaja / socijalnom radniku Izvještaj o mentoriranom procesu i Osobni plan MO-a.
RESURSI	– osigurani prostor i vrijeme za završni susret.
NOSITELJ	– socijalni mentor, voditelj slučaja / socijalni radnik u Zavodu.
ROK	– mjesec dana.
ISHOD, KLJUČNI REZULTAT	– formalni završetak mentoriranog odnosa između MO-a i SM-a, – evaluacija MO-a, – izrađen i predan Izvještaj o mentoriranom procesu i Osobni plan voditelju slučaja / socijalnom radniku u Zavodu.

Obrazac 7: Pitanja za razgovor o postignutim ciljevima i ispunjenim očekivanjima

Evaluacija ciljeva:

Jeste li socijalnim mentorstvom postigli željeni cilj(eve)? Kojim ste korakom i planom za ostvarenje cilja posebno zadovoljni? Što je najbolje što ste napravili, što vam se dogodilo, što ste postigli u ostvarenju postavljenog cilja(eva)? Na što ste posebno ponosni?

Koji vam je korak ili plan bio posebno izazovan/težak/zahtjevan za savladavanje? Za što ste se trebali posebno potruditi? Ima li nekih prepreka koje ste riješili/savladali? Ima li prepreka koje su i dalje prisutne? Imate li ideju kako biste ih mogli razriješiti u budućnosti?

Ima li nešto s čime ste posebno nezadovoljni? Ima li nešto što ste svakako željeli ostvariti tijekom socijalnog mentorstva, a niste? Imate li neku ideju, plan kako ćete ostvariti ono što je za sada ostalo otvoreno? Ima li nešto što vas je posebno iznenadilo kod vas, nešto novo što ste naučili, saznali, spoznali o sebi?

Evaluacija procesa:

Što vam je bilo najznačajnije u socijalnom mentorstvu (u sudjelovanju u ovoj usluzi)? Što vam je tijekom ovog procesa bilo najbolje? Što vam je bilo posebno teško? U čemu vidite korist od ovakve vrste podrške, a što su mane? Imate li prijedloga kako biste poboljšali/unaprijedili ovakav pristup?

Evaluacija odnosa:

Kako vam je bilo u ovom mentorskom odnosu? Kako biste opisali naš odnos? Imate li osjećaj da su vaše potrebe i interesi bili uvaženi u ovom mentorskom odnosu? Imate li osjećaj da ste mogli sami odlučivati? O čemu niste mogli sami odlučivati, na što niste imali utjecaja? Na što ste imali utjecaj, na što ste se mogli potužiti? Kako vam je općenito bilo sudjelovati u ovom procesu mentoriranja? Jesu li vam se ispunila očekivanja? A strahovi? Što vas je najviše brinulo i jesu li se strahovi obistinili?

Preporuke i prijedlozi:

Imate li kakvih preporuka i prijedloga kojim bih ja u budućnosti bio uspješniji socijalni mentor? Koje su vaše preporuke i prijedlozi kako da se sveukupno bolje organizira i unaprijedi socijalno mentorstvo?

Obrazac 8: Završni izvještaj o procesu mentoriranja

Ime i prezime mentorirane osobe: _____

Ime i prezime socijalnog mentora: _____

Trajanje mentoriranja (otkada dokad): _____

Tijekom procesa ukupno je održano _____ susreta.

Opišite kako je tekao mentorirani proces:

Opišite koje je ciljeve i planove mentorirana osoba postigla tijekom mentoriranog procesa:

Opišite eventualne prepreke na koje ste naišli tijekom mentoriranog procesa i prepreke s kojima se suočavala/suočava mentorirana osoba:

Preporuke socijalnog mentora za dalje:

U _____

(mjesto i datum)

Potpis socijalnog mentora:

Prilog: Osobni plan mentorirane osobe izrađen tijekom faze određivanje smjera (Obrazac 6: Osobni plan).

Obrazac 9. Povratna informacija – evaluacija mentorskog procesa i odnosa

Evaluaciju ispunjava mentorirana osoba i donosi ispunjen upitnik na završni susret u Zavodu.

1. Molimo Vas da zaokružite broj koji najbolje opisuje u kojoj se mjeri određena tvrdnja odnosi na vaš mentorirani odnos.

	nikad	ponekad	često	uvijek
Susreti su se redovito održavali.	1	2	3	4
Bilo je dovoljno vremena za rad na svakom susretu.	1	2	3	4
Dogovor o načinu rada bio je jasan i dosljedan.	1	2	3	4
Vladala je atmosfera povjerenja i uzajamnosti.	1	2	3	4
Imao/la sam podršku i razumijevanje socijalnog mentora.	1	2	3	4
Osjećao/la sam se ugodno sa svojim socijalnim mentorom.	1	2	3	4
Radovao/la sam se svakom novom susretu sa socijalnim mentorom.	1	2	3	4

2. Zaokružite broj od 1 (nimalo zadovoljan/na) do 5 (u potpunosti zadovoljan/na) koji najbolje opisuje: **Koliko ste općenito zadovoljni sudjelovanjem u socijalnom mentorstvu?**

1 2 3 4 5

3. Zaokružite broj od 1 (ni malo zadovoljan/na) do 5 (u potpunosti zadovoljan/na) koji najbolje opisuje: **Koliko ste zadovoljni planom rada i sadržajem socijalnog mentorstva?**

1 2 3 4 5

4. Čega biste željeli da je bilo više tijekom socijalnog mentorstva, a čega da je bilo manje?

Želio/željela bih da je bilo više:

Želio/željela bih da je bilo manje:

5. Što mislite da bi **poboljšalo rad ovakvog socijalnog mentorstva? Što biste Vi dodali ili promijenili?**

6. Što biste **poručili Vašem socijalnom mentoru?**

7. Je li se u Vašem životu **nešto promijenilo zbog sudjelovanja u socijalnom mentorstvu?** Ako da, što?

Opišite što konkretnije promjene na bolje:

Opišite što konkretnije promjene na lošije:

8. Zaokružite broj od 1 (nimalo zadovoljan/na) do 5 (u potpunosti zadovoljan/na) koji najbolje opisuje:
Koliko ste zadovoljni ostvarenjem cilja(eva) koje ste postavili ispred sebe u osobnom planu koji ste izradili kroz socijalno mentorstvo?

1 2 3 4 5

9. Zaokružite broj od 1 (nimalo) do 5 (izrazito) koji najbolje odgovara na pitanje:

Kolika je bila vjerojatnost da se radno aktivirate prije ovog socijalnog mentorstva?

1 2 3 4 5

Kolika je vjerojatnost da se radno aktivirate sada, nakon ovog socijalnog mentorstva?

1 2 3 4 5

Pregled obrazaca modela

Tablica 6. Pregled dokumenata prema fazama socijalnog mentorstva:

FAZA	DOKUMENT	TKO PRIPREMA	NAPOMENA
Inicijalni kontakt – odabir korisnika	Obrazac 1: Inicijalni obrazac za prvi susret s korisnikom	Voditelj slučaja / socijalni radnik u Zavodu	Priprema voditelj slučaja i dostavlja socijalnom mentoru
Inicijalni kontakt – odabir korisnika	Obrazac 2: Suglasnost korisnika za uključivanje u socijalno mentorstvo i korištenje osobnih podataka	Voditelj slučaja / socijalni radnik u Zavodu	Priprema voditelj slučaja i dostavlja socijalnom mentoru
Međufaza	Dogovor o radu – bilješka	Socijalni mentor	Interna bilješka mentora, poželjna za superviziju
Faza 2 – građenje odnosa	Obrazac 3: Bilješke	Socijalni mentor	Interne bilješke mentora, ujedno su važne za superviziju
Faza 3 – određivanje smjera	Obrazac 4: Priče uspješnice	Socijalni mentor i mentorirana osoba	Dokumentacija SM-a
Faza 3 – određivanje smjera	Obrazac 5: SWOT	Socijalni mentor i mentorirana osoba	Dokumentacija SM-a
Faza 3 – određivanje smjera	Obrazac 6: Osobni plan	Socijalni mentor i mentorirana osoba	Osobni plan predaje se voditelju slučaja te je također dio završnog izvještaja socijalnog mentora
Faza 5 – završetak odnosa	Obrazac 7: Pitanja za razgovor o postignutim ciljevima i ispunjenim očekivanjima	Socijalni mentor i mentorirana osoba	Sažimanje informacija bit će predstavljeno u Završnom izvještaju
Faza 5 – završetak odnosa	Obrazac 8: Završni izvještaj o mentoriranoj osobi	Socijalni mentor	Priprema mentor i predaje voditelju slučaja u Zavodu i također predaje kao dio Završnog izvještaja
Faza 5 – završetak odnosa	Obrazac 9: Povratna informacija – evaluacija mentorstva procesa i odnosa	Mentorirana osoba	Na završnom sastanku svaka strana komentira svoje dojmove i daje povratnu informaciju o svojem iskustvu. Evaluacijske izvještaje mentoriranih osoba preuzima socijalni mentor i šalje ih u Zavod.
Kontinuirano	Obrazac 10: Kvartalni izvještaj i Obrazac 11: Izvještaji mentora	Socijalni mentor	Obrazac 10 predstavlja tromjesečno izvješće za Zavod; Obrazac 11: Završno izvješće za Zavod.
Završetak odnosa	Obrazac 12: povratna informacija	Voditelj slučaja / socijalni radnik u Zavodu	Povratna informacija o iskustvu i viđenju iz perspektive voditelja slučaja / Zavoda.

Izveštavanje socijalnog mentora

Voditelj slučaja iz Zavoda redovito prima izvješća socijalnog mentora o aktivnostima na terenu, a to se posebno odnosi na pripremu i slanje kvartalnih izvještaja o radu (tromjesečje) i Završni izvještaj.

Za izveštavanje su previđeni:

- Obrazac 10: Tromjesečni izvještaj socijalnog mentora o radu i
- Obrazac 11: Završni izvještaj socijalnog mentora.

Obrazac 10: Tromjesečni izvještaj socijalnog mentora o radu

1. Opis mentorstva za period izvještavanja (uključene faze modela, ključne teme, dinamika susreta, ima li kakvih iznimki u odnosu na prethodni period i sl.):

2. Prikaz održanih susreta u ovom tromjesečju:

Datum	Ime mentorirane osobe	Tema

3. Molimo, opišite ako je bilo odstupanja od planiranog (u načinu rada, vremenskoj dinamici, sadržajima susreta i sl.):

4. Glavni rezultati rada i zapažanja (Vaše mišljenje):

5. Molimo Vas da procijenite od 1 (vrlo malo) do 5 (izrazito):

	1	2	3	4	5
1. Koliko je ponuđeni sadržaj unutar socijalnog mentorstva odgovarao potrebama i mogućnostima mentorirane osobe?					
2. Koliko ste zadovoljni alatima korištenim tijekom socijalnog mentorstva?					
3. Koliko ovakav oblik podrške i vođenja ima smisla za osnaživanje snaga i resursa mentorirane osobe?					
4. Koliko vođenje kroz socijalno mentorstvo doprinosi povećanju vjerojatnosti za zapošljavanjem mentorirane osobe?					
5. Koliko ste općenito zadovoljni sudjelovanjem u socijalnom mentorstvu?					
6. Koliko je važna podrška kroz superviziju (ili neki drugi oblik profesionalne podrške) socijalnom mentoru tijekom vođenja procesa?					
7. Koliko ste zadovoljni suradnjom sa savjetnicima za zapošljavanje hrvatskog zavoda za zapošljavanje?					
8. Biste li kolegama i poznanicima preporučili da se uključe u socijalno mentorstvo kao mentori?					

6. Preporuke i prijedlozi za unapređenje socijalnog mentorstva prema dosadašnjem iskustvu:

Obrazac 11: Završni izvještaj socijalnog mentora za voditelja slučaja u Zavodu

Povratna informacija socijalnog mentora na:

- osvrt na usmenu povratnu informaciju mentorirane osobe (Obrazac 7),
- provedbu modela – iskustvo provedbe modela, dobre strane modela i prijedlozi za unapređenje,
- suradnju sa Zavodom tj. voditeljem slučaja (opišite svoj dojam i uspješnosti suradnje: suradljivost, spremnost i kapacitet za podršku i sl.),
- suradnju sa savjetnicima za zapošljavanje Hrvatskog zavoda za zapošljavanje,
- suradnju s drugim dionicima u lokalnoj zajednici i projektnim timom.

Obrazac 12: Povratna informacija voditelja slučaja za dokumentaciju korisnika

Povratna informacija voditelja slučaja:

- osvrt na usmenu povratnu informaciju mentorirane osobe (Obrazac 7),
- povratna informacija na provedbu modela – iskustvo suvoditeljstva u provedbi modela, dobre strane modela i prijedlozi za unapređenje,
- suradnja sa socijalnim mentorom (opišite svoj dojam i uspješnosti suradnje: suradljivost, spremnost i kapacitet za podršku i sl.),
- suradnja sa savjetnicima za zapošljavanje Hrvatskog zavoda za zapošljavanje,
- suradnja s drugim dionicima u lokalnoj zajednici.

Supervizija socijalnih mentora ili metoda supervizija

Supervizija je proces specifičnog profesionalnog i osobnog učenja i razvoja stručnjaka, metoda podrške koja uključuje proces reflektiranja i učenja iz osobnog iskustva čiji je **cilj** razvoj profesionalne kompetentnosti i podizanje kvalitete u pružanju socijalnih usluga, a koju obavljaju stručnjaci koji imaju licencu supervizora.

Pomaže stručnjacima da integriraju praktična iskustva s teorijskim znanjima i da dođu do vlastitih rješenja problema s kojima se susreću u radu, da se djelotvornije nose sa stresom i da izgrađuju svoj profesionalni identitet. Svrha supervizije jest bolja kvaliteta rada s korisnicima. Sukladno članku 264. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22), stručnjaci u djelatnosti socijalne skrbi imaju pravo na superviziju najmanje jednom godišnje.

Slijedom navedenoga, potrebno je **omogućiti socijalnim mentorima uključivanje u superviziju** radi profesionalnog osnaživanja i poboljšanja rada s korisnicima. Ovaj oblik stručne podrške ima osobitu vrijednost u početnoj fazi implementacije socijalnog mentorstva kao nove socijalne usluge u djelatnosti socijalne skrbi. Uključivanjem u superviziju socijalni mentori stječu jasniji uvid u vlastitu praksu, imaju mogućnost razmjene iskustava i prevladavanja mogućih izazova u pružanju usluge socijalnog mentorstva, što je ozbiljan izazov za stručnjake Zavoda.

Supervizijom se **omogućuju bolji učinci i održivost ove usluge**, a time i očekivane promjene u području stručnog rada s korisnicima novčanih naknada i drugim posebno osjetljivim i ranjivim skupinama korisnika te njihova integracija u zajednicu u kojoj žive.

Literatura

1. Arnould, F. (2011). *Priručnik za mentore za socijalno uključivanje: socijalno mentorstvo kao vještina i usluga organizirana u zajednici*. Zagreb: Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Republike Hrvatske.
2. Družić Ljubotina, O. i Kletečki Radović, M. (2011). Siromaštvo i socijalni rad: koliko je siromaštvo doista „tema“ socijalnog rada? *Ljetopis socijalnog rada*, 18(1), 5-29.
3. Career guidance and public policy – Bridging the gap – ISBN-92-64-10564-6 © OECD 2004.
4. Zakon o socijalnoj skrbi (Narodne novine 18/22).
5. Zakon o djelatnosti socijalnog rada (Narodne novine 18/22).
6. Model socijalnog mentorstva za korisnike zajamčene minimalne naknade – publikacija za sudionike projekta „m-Aktiv – mentorstvom i aktivacijom do integracije“.