

ZAVRŠNI IZVJEŠTAJ O PROVEDENOM PROJEKTU/ISTRAŽIVANJU

Evaluacija programa „Priprema mladih za izlazak iz skrbi“ i usluge osobnog mentora

Naručitelj projekta:

SOS Dječje selo Hrvatska

NOSITELJ projekta:

Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

Znanstveno-učilišni kampus Borongaj, Borongajska cesta 83f, 10 000 Zagreb

(u daljnjem tekstu: Fakultet)

Planirane projektne aktivnosti provedene su u suradnji Fakulteta i SOS Dječjeg sela Hrvatska, za tu priliku, sklopljenim ugovorom Klasa: 602-04/19-53/438; Ur. br.251-74/19-01/1

Autorice:

Doc.dr.sc. Anja Miroslavljević (voditeljica projekta)

Doc.dr.sc. Ivana Maurović

Razdoblje provođenja projekta:

Listopad, 2019. – veljača, 2021.

U Zagrebu, 10.3.2021.

Sadržaj

ZAVRŠNI IZVJEŠTAJ O PROVEDENOM PROJEKTU/ISTRAŽIVANJU <i>Evaluacija programa „Priprema mladih za izlazak iz skrbi“ i usluge osobnog mentora</i>	1
SVRHA I CILJ ISTRAŽIVANJA	3
<i>Racionala za primjenu kvalitativne metodologije</i>	3
METODE ISTRAŽIVANJA	4
<i>Sudionici</i>	4
<i>Postupak provedbe istraživanja</i>	7
<i>Etički aspekti istraživanja</i>	8
<i>Metode obrade podataka</i>	10
REZULTATI	10
PERSPEKTIVA OSOBNIH MENTORA	11
DOŽIVLJAJ MJERE OSOBNOG MENTORA	11
DOŽIVLJAJ MENTORA	14
TIJEK PROVEDBE MENTORIRANJA	19
METODE I SADRŽAJI U RADU S MLADIMA	24
DOŽIVLJAJ UČINKOVITOSTI MJERE	29
IZAZOVI U PROVEDBI MENTORIRANJA I PREPORUKE ZA UNAPRJEĐENJE USLUGE OSOBNOG MENTORA	32
PERSPEKTIVA MLADIH	39
ANALIZA ODGOVORA MLADIH NA UPITNIK O NJIHOVIM BRIGAMA I ŽELJAMA NAKON IZLASKA IZ SKRBI	39
REZULTATI KVALITATIVNE ANALIZE INTERVJUA S MLADIMA	44
DOŽIVLJAJ MJERE	44
DOŽIVLJAJ MENTORA	48
TIJEK PROVEDBE MENTORIRANJA	50
METODE I SADRŽAJI U RADU S MLADIMA	53
DOŽIVLJAJ UČINKOVITOSTI MJERE	59
IZAZOVI U PROVEDBI MENTORIRANJA I PREPORUKE ZA UNAPRJEĐENJE USLUGE OSOBNOG MENTORA	61
RASPRAVA, ZAKLJUČCI I PREPORUKE	64
Literatura:	71

SVRHA I CILJ ISTRAŽIVANJA

Svrha istraživanja je evaluacija procesa i ishoda mjere, odnosno usluge osobnog mentora u okviru programa naziva „Priprema mladih za izlazak iz skrbi“ iz to iz dviju ključnih perspektiva: voditelja mjere, odnosno osobnih mentora i mladih koji su sudjelovali u toj mjeri. To znači da su istraživanjem analizirani doživljaji i iskustva stručnjaka/osobnih mentora i korisnika/mladih s ovom mjerom odnosno ispitani očekivanja i doživljaji mjere od strane korisnika i stručnjaka/osobnih mentora, eventualne dobiti, učinkovitost, slabosti te preporuke za poboljšanje.

Glavni fokus evaluacije odnosi se na istraživanje korisničke i stručnjačke perspektive o učinkovitosti ovog programa. Evaluacija nekog programa smatra se temeljem za stvaranje prakse temeljene na dokazima (Edmond i sur., 2006), a evaluacija programa/intervencija u Hrvatskoj je rijetka pojava. Posebice se to odnosi na korisničku perspektivu pa je je evaluacija različitih usluga od strane korisnika kod nas još uvijek iznimka. Osim toga, evaluacija je iznimno važna za stvaranje učinkovite prakse, ali i ujednačavanje rada osobnih mentora koji provode posttretman na razini RH.

U skladu s navedenim, postavljeni su sljedeći istraživački ciljevi:

1. Opisati doživljaj mjere osobnog mentora iz perspektive mladih i osobnih mentora.
2. Opisati očekivanja korisnika od mjere.
3. Opisati doživljaj osobnog mentora i njegove uloge od strane sudionika istraživanja.
4. Opisati proces provedbe mjere osobnog mentoriranja.
5. Opisati sadržaje, metode i tehnike rada koje mentori koriste u radu.
6. Opisati doživljaj učinkovitosti mjere iz perspektive sudionika istraživanja.
7. Opisati slabosti i teškoće u provedbi mjere osobnog mentoriranja.
8. Steći uvid u preporuke za poboljšanje mjere.

Racionala za primjenu kvalitativne metodologije

Upoznavanje i razumijevanje korisničke perspektive, gotovo nije moguće zamisliti bez primjene kvalitativne metodologije u istraživanju. Tako Creswell (2007) o kvalitativnom istraživanju govori kao procesu ispitivanja, traganja za shvaćanjem i istraživanjem socijalnih ili ljudskih problema. To znači da kvalitativni istraživač gradi kompleksnu, cjelovitu sliku, analizira riječi, izvještava o detaljnim viđenjima sudionika i provodi istraživanje u prirodnom okruženju. Isti autor nudi i smjernice prilikom odlučivanja je li kvalitativni pristup odgovarajući, a riječ je o sljedećim smjernicama: kakva je priroda istraživačkog pitanja, je li riječ o eksplorativnoj prirodi teme, postoji li potreba da se da detaljan pogled na određenu temu i istraživanje pojedinaca u njihovom prirodnom okruženju.

Odgovor na pitanje je li kvalitativna metodologija primjerena za pojedini istraživački nacrt daje i Patton (1990) nudeći set pitanja. Ako je odgovor na bilo koje od pitanja koja slijede pozitivan, autor smatra da je (vjerojatno) opravdano korištenje kvalitativne metodologije:

1. Očekuju li se individualizirani ishodi programa?
2. Zanima li nas unutarnja dinamika programa/tretmana?
3. Jesu li potrebne detaljne informacije o nekim slučajevima radi donošenja odluka? 4. Zanima li nas da se program/tretman ubuduće poboljša ili promijeni?
5. Može li prikupljanje standardiziranih podataka biti smetnja ili je važno da se odvija u prirodnim, nenarušenim uvjetima, smanjujući reaktivnost sudionika?
6. Treba li personalizirati proces prikupljanja podataka (npr. osobnim kontaktom radi kulturalnih razloga)?
7. Postoji li mogućnost da program/tretman djeluje na neki nepredviđeni način?
8. Ne postoje instrumenti s dovoljno dobrim psihometrijskim svojstvima?
9. Radi li se o eksploratornom istraživanju?

Osvrćući se na postavljena pitanja u okviru teme ovog istraživanja, jasno je da je odgovor pozitivan na sva od navedenih devet pitanja. Osim toga, budući da je u specifičnom interesu ovog istraživanja korisnička i stručnjačka perspektiva, kvalitativan pristup primjereniji je za istraživanje od kvantitativnog.

METODE ISTRAŽIVANJA

Sudionici

Dvije su ključne skupine sudionika ovog istraživanja- mladi kojima su sudjelovali u programu i voditelji intervencije, odnosno osobni mentori. Svi sudionici trebali su zadovoljiti kriterij „sudionika bogatih informacijama“ Patton (2002, 2005) ili biti tzv. ključni informatori. Uz to, dodatni kriteriji za izbor sudionika za sudjelovanje u fokusnim skupinama/intervjuima postavljeni su s obzirom na trajanje njihova angažmana i iskustva sudjelovanja u programu. U oba subuzorka, riječ je o namjernim uzorcima.

U nastavku će biti opisani planirani kriteriji uključivanja stručnjaka i korisnika, kao i realizirani subuzorci iz obje skupine.

Subuzorak stručnjaka

Kada je riječ o stručnjacima, planirano je da će istraživanje obuhvatiti one koji su završili Trening „Priprema za izlazak iz skrbi“ realiziran početkom 2018. godine u organizaciji SOS Dječjeg sela

Hrvatska, koji su osobni mentori i provode ovaj program s korisnicima tijekom 2019. i 2020. godine, a dolaze iz SOS Dječjeg sela Hrvatska (jedan mentor), Udruge Most (tri mentora), CPUZ Selce (jedan mentor), Udruge Igra (dva mentora), Udruge Zipka (jedan mentor). Osim toga, dodatni uvjet je da barem godinu dana provode ovaj program s korisnicima.

Na koncu je ukupno devet mentora sudjelovalo u tri fokusne grupe/grupna intervjua koji su održani u studenom 2020. godine. Preciznije, održana je jedna fokusna grupa uživo licem u lice i dva grupna intervjua online uz video link. Mentori su bili iz Udruge Most (4), SOS DSH (1), FICE Hrvatska (1), Crveni križ Čakovec (1), Udruga Igra (1), Udruga Zipka (1).

Mentori su uglavnom stručnjaci pomagačkih profesija profesija (tri socijalne radnice, socijalna pedagoginja, tri pedagoga (uz profesuru hrvatskog odnosno engleskog jezika), sociologinja i nediplomirani socijalni radnik). Jedan mentor u vrijeme provedbe istraživanja bio je zaposlenik u SOS DSH, pri čemu radi isključivo na poslovima pripreme mladih za izlazak iz skrb. Preostali mentori zaposleni su ili su vanjski suradnici udruga s kojima SOS DSH surađuje te preko kojih se ovaj program odvija. Na području Splita program se provodio preko Udruge Most, u kojoj je zaposlena jedna mentorica, a troje mentora honorarno radi. Inače su zaposleni u školi (dvije mentorice), odnosno kao zamjena na mjestu asistenta na Fakultetu (1). Preostale tri mentorice program provode preko Crvenog Križa Čakovec, Udruge Igra te Udruge za udomitelje Varaždinske županije- Zipka, u kojima su i zaposlene.

Mentori imaju višegodišnje iskustvo profesionalno pomažućeg rada s mladima, pri čemu je većina radila s mladima u alternativnoj skrbi i to često na poslovima pripreme mladih za izlazak iz skrbi ili posttretmanske zaštite. Imaju od dvije do šest godina radnog staža na takvim poslovima, odnosno prosječno 3,85 godina.

Gotovo svi mentori (njih 6 od ukupno 9) završili su „Trening Priprema za izlazak iz skrbi“ realiziran početkom 2018. godine u organizaciji SOS Dječjeg sela Hrvatska. U godini koja je u fokusu ovog evaluacijskog istraživanja, mentori su radili s različitim brojem mladih ljudi (od jednog do 40 korisnika).

Subuzorak korisnika/mladih

Planovi vezani uz korisnike odnosili su se na prikupljanje namjernog uzorka od 10 korisnika koji su program započeli od listopada 2019. godine te koji su u programu barem šest mjeseci te su ga i završili; odnosno koji su do kraja 2020. trebali izaći iz ustanove/udomiteljstva. Održavanje evaluacijskih intervjua s mladima predviđeno je od travnja do prosinca 2020. godine i to u trenutku kada izlaze iz skrbi, odnosno ustanove/SOS DSH-a/udomiteljstva.

Zbog poteškoća u prikupljanju tako definiranog uzorka, svi navedeni kriteriji nisu u potpunosti ispoštovani. Jedan od razloga odnosi se na nepredvidivost mogućih životnih situacija. Primjerice, jedna

korisnica je odmah na samom početku rada izjavila kako želi izaći iz udomiteljstva čim napuni 18 godina (tjedan dana nakon što je uključena u program) zbog velikog neslaganja s udomiteljicom. S obzirom na navedeno, kod nje program nije obuhvaćao pripremu za izlazak iz skrbi već podršku nakon izlaska. Nadalje, jedan mladić uključen je u mjeru nakon što je izašao iz skrbi (udomiteljstva) zbog velike potrebe za mjerom, a kao korisnik identificiran je preko druge korisnice, njegove djevojke. Kod njega se isto tako mjera odnosila na podršku nakon izlaska.

Evaluacijski intervjui provedeni su u razdoblju od kolovoza do prosinca 2020. godine. U njima je sudjelovalo ukupno deset mladih. Troje mladih je odustalo od sudjelovanja, za pretpostaviti je zbog nemotiviranosti za sudjelovanje. Naime, istraživačice su ih nekoliko puta zvale i dogovarale termin razgovora, koje bi oni nakon toga zaboravili i ne odazvali se ili su se naknadno odlučili da ne žele sudjelovati u razgovoru, što je i poštovano od strane istraživačica.

Od deset sudionika, šest je bilo mladića i četiri djevojke. Dob se kretala od 18 do 21, prosječno (18,9 godina). U tablici 1. navedeni su neki podaci o sudionicima koji se odnose na njihov smještaj, trajanje mjere i sl.

Tablica 1. Podaci o smještaju sudionika, trajanju mjere u trenutku razgovora

RANIJI SMJEŠTAJ	SADAŠNJI SMJEŠTAJ	PLANIRANI DALJNI SMJEŠTAJ	ZAPOČEO MJERU	MJESEC U KOJEM JE OBAVLJEN RAZGOVOR	TRAJANJE MJERE U VRIJEME RAZGOVORA (mjeseci)	ZAVRŠETAK (u vrijeme razgovora)
Udomiteljstvo	Stambena zajednica Crvenog Križa	Kampus Policijske akademije	6 /2020	10/2020	4	Još se ne planira
Udomiteljstvo	Kod djevojke	Stambena zajednica	6/2020	10/2020	4	Još se ne planira
Udomiteljstvo	Caritasova kuća za mlade	Caritasova kuća za mlade	11/2019	09/2020	9	Završetak
SOS DSH	Stan sa sestrom (SIL program)	Nastavak	10/2019	10/2020	12	Završetak
SOS DSH	Zajednica mladih Velika Gorica SOS DSH	Obitelj	10/2019	9/2020	11	Završetak u tijeku
SOS DSH	Povratak u obitelj	Obitelj	10/2019	09/2020	11	Završetak
Centar za pružanje usluga u zajednici, Split	Povratak u obitelj (baka)	Obitelj	11/2019	10/2020	11	Završetak u tijeku
Dječji dom Maestral	Samostalno stanovanje/najam stana	Najam stana/samostalno stanovanje	11/2019	12/2020	13	Završetak u tijeku
Udomiteljstvo	Udomiteljstvo	Kupovanje vlastite nekretnine	11/2019	8/2020	8	Završetak se uskoro planira
Udomiteljstvo	Udomiteljstvo	St.dom/udomiteljstvo	11/2019	12/2020	13	Završetak u tijeku

Iz tablice je vidljivo kako je jedna mlada osoba u vrijeme razgovora živjela u stambenoj zajednici (Stambena zajednica Crvenog križa), jedna u Zajednici mladih SOS DSH, Velika Gorica, jedna mlada

osoba je u „polusamostalnom„ stanovanju u sklopu programa SIL¹, SOS DSH. Jedan mladić živi privremeno kod djevojke dok čeka smještaj u stambenu zajednicu. Troje mladih vratilo se svojim obiteljima (majci i ocu te baki). Jedna djevojka živi u Caritasovoj kući za mlade jer je upisala Fakultet dok je jedan korisnik i dalje u udomiteljskoj obitelji.

Kad je riječ o ranijem smještaju, odnosno vrsti izvanobiteljske skrbi, njih petero je bilo, odnosno jedna djevojka je i dalje je udomljena. Trajanje smještaja u udomiteljskoj obitelji bilo je od 2 do 10,5 godina (prosječno 5,7 godina). Troje mladih bilo je smješteno u SOS DSH, od 9 do 11 godina (prosječno 9,3 godine). Jedan mladić bio je smješten u dom za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi (6 godina), a jedan ima iskustvo smještaja i u dječjem domu i kasnije, u domu za odgoj (3,5 godina u Domu za odgoj).

Većina mladih (njih osmero) u mjeru su uključeni u listopadu ili studenom 2019. godine, dok je dvoje mladih uključeno u lipnju 2020. godine. U vrijeme razgovora, mladi su bili uključeni u mjeru od 4 do 13 mjeseci, prosječno 9,6 mjeseci.

Za troje mladih, mjera je u vrijeme razgovora bila završena, dok je kod je kod petero bila u procesu završetka. Za dvoje mladih koji su u mjeri sudjelovali svega 4 mjeseca, završetak još tada nije bio planiran. Važno je istaknuti kako se završetak odnosi na pripremu mladih na izlazak iz skrbi, dok je samo praćenje mladih nakon izlaska kod nekih mladih i dalje aktualno.

Kada je riječ o njihovom obrazovanju, osmero mladih navelo je kako su završili srednju školu, jedna osoba kroz večernji program (gimnazija, poljoprivredni tehničar, prometna škola, pediker, kuhar, sanitarni tehničar, dva pomoćna kuhara), dok jedna mlada osoba nije precizirala je li i koju školu završila. Jedna djevojka u vrijeme razgovora pohađala je 4. razred srednje škole nakon koje planira upisati Fakultet. I drugih četvero mladih odlučilo je nastaviti obrazovanje. Naime, dvije djevojke upisale su Fakultet (Agronomski Fakultet i Pravni Fakultet - studij socijalnog rada), jedan mladić čeka rezultate za Policijsku akademiju, a jedan je upisao dodatnu, 4. godinu srednje škole. Četvero mladih je trenutno zaposleno, a dvoje traži posao.

Postupak provedbe istraživanja

Da bi se utvrdilo kako korisnici programa i stručnjaci koji su u direktnom radu s korisnicima program i proveli, doživljavaju program i njegovu učinkovitost, provedeno je kvalitativno istraživanje, odnosno polustrukturirani intervjui s korisnicima i fokusne grupe/grupni intervjui sa stručnjacima/osobnim mentorima koji su sudjelovali u programu. Početnim projektnim planom i

¹ Prema riječima stručnjaka i korisnika, program *SIL - semi independent life* provodi se u sklopu SOS DSH, a nastavak je pripreme za izlazak iz skrbi. Namijenjen je mladima koji ne nastavljaju školovanje, a izlaze iz zajednice mladih. Riječ je o „polusamostalnom“ životu. Mladi dobivaju stan na korištenje ali sami plaćaju struju, režije i brinu se za sebe, dok ih mentori prate i pomažu po potrebi.

prijedlogom, planirano je razgovarati s 8 osobnih mentora i minimalno 10 korisnika. Na koncu je razgovarano s deset korisnika i devet osobnih mentora.

Sve razgovore su provele socijalne pedagoginje, nezavisne evaluatorice programa.

Taylor i Bogdan (1998) navode kako je intervju posebno učinkovita metoda prikupljanja podataka onda kada istraživači žele razumjeti percepciju sudionika ili shvatiti kakvo značenje sudionici pridaju nekom fenomenu ili događaju. Fokus grupe su posebna tehnika grupnog razgovora koja za cilj ima dublje spoznavanje istraživane pojave. Ono što fokus grupe razlikuje od individualnih intervju je grupna interakcija (Milas, 2005). Sinergijski učinak koji se na taj način postiže pridonosi prikupljanju mnogo većeg broja informacija u odnosu na pojedinačni razgovor (Berg, 1995, prema Milas, 2005).

Vodiči za razgovore (intervju/fokusne grupe) izrađeni su u skladu s postavljenim istraživačkim ciljevima.

Ukupno su provedene tri fokusne grupe/grupna intervju sa stručnjacima (od čega jedna uživo, dvije online) i devet intervju s mladima (od čega dva uživo, 7 online). Sudjelovanje u istraživanju odbio je jedan mentor i troje mladih. U osvrtu na tijek terenskog istraživanja važno je naglasiti i kako se zbog logističkih teškoća istraživanje nije uvijek odvijalo u kontekstu fokusne skupine odnosno predviđenog broja sudionika. Tako se u nekim slučajevima radilo o podjeli jedne fokusne skupine na dvije manje.

Prosječno trajanje pojedine fokusne grupe/grupnog intervju sa stručnjacima bilo je dva sata, a intervjuima s mladima 30 minuta. Sve fokusne grupe i intervjui su zvučno snimani diktafonom, a kasnije doslovno prepisani u svrhu kodiranja i analize podataka. Prijepis fokusnih grupa sa stručnjacima rezultirao je sa 103 stranice teksta, a s mladima 91 stranicom teksta (MSWord, font Calibri, veličina 11, prored 1.5). Ukupno je, dakle, analizirano 194 stranice teksta.

Prilikom inicijalnog kontakta svi potencijalni sudionici dobili su cjelovite informacije o istraživanju i razgovoru u fokusnim skupinama/intervjuu, posebno s obzirom na snimanje, privatnost i povjerljivost podataka te uvid u zaključke istraživanja. Svi sudionici imali su mogućnost odustajanja od sudjelovanja u istraživanju u bilo kojoj fazi provedbe istog. Provedeno istraživanje rezultiralo je opsežnim i bogatim materijalom te su podaci obrađivani temeljem tematskog okvira proizašlog iz istraživačkih ciljeva. S obzirom na opseg podataka prikupljenih u istraživanju i svrhu istraživanja, podaci su obrađeni na razini deskripcije tema za svaku pojedinu skupinu sudionika (mentore i mlade).

Etički aspekti istraživanja

Sudionici koji su bili uključeni u istraživanje bili su stariji od 18 godina, što sukladno važećim zakonima, propisima i etičkim kodeksima istraživanja s ljudima u RH podrazumijeva da mogu dati osobni usmeni pristanak na sudjelovanje u istraživanju. U odnosu na profesionalnu (a i osobnu) etiku istraživača koristili smo se i poštivali sve aspekte "matrice" koju predlaže Hill (2005), a prema kojoj se,

da bi etički aspekti istraživanja bili zadovoljeni, potencijalnim sudionicima istraživanja trebaju dati sljedeće, jasne i konkretne informacije:

1. Koji su svrha i ciljevi istraživanja?
2. Koliko će potencijalno vremena treba uložiti u istraživanje te koje će biti njihove obveze?
3. Tko će sve biti upoznat s rezultatima?
4. Hoće li sudionicima biti dana povratna informacija o rezultatima i zaključcima istraživanja?
5. Je li osigurana povjerljivost i privatnost informacija/podataka?

Hillove postavke važno je dopuniti s još dva važna aspekta: pravo na odbijanje sudjelovanja i odustajanje od sudjelovanja u istraživanju.

Tablica 2. Prikaz zadovoljavanja etičkih postavki u istraživanju (prema Hill, 2005)

Informiranje o istraživanju (svrha, cilj, uloženo vrijeme i sl.)	Svi sudionici istraživanja bili su informirani o svim dijelovima istraživanja koji su vezani za njihovo izravno sudjelovanje i koji su relevantni za njihovu odluku o sudjelovanju. Sudionicima su dane relevantne i sažete informacije o temi i svrsi istraživanja. Nakon početnog informiranja od sudionika je zatražena usmena suglasnost za sudjelovanje u istraživanju.
Pravo na odbijanje sudjelovanja i odustajanje od sudjelovanja u istraživanju	Sve sudionice i sudionici imali su mogućnost odbijanja sudjelovanja u istraživanju kao i mogućnost odustajanja od sudjelovanja u istraživanju u bilo kojoj fazi istraživanja što im je bilo jasno i konkretno rečeno.
Vlasnici i korisnici podataka	Nositelj istraživanja je Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, a naručitelj SOS Dječje selo Hrvatska koji su ujedno i primarni korisnici i vlasnici dobivenih informacija/podataka i zaključaka. Sukladno etičkim standardima ovih organizacija i misiji njihova djelovanja, podaci će biti dostupni za korištenje i drugim ključnim dionicima: nadležnim ministarstvima, stručnoj i znanstvenoj javnosti.
Mogućnost dobivanja povratnih informacija o rezultatima i zaključcima istraživanja	Rezultati istraživanja bit će predstavljeni sudionicima istraživanja na njima primjeren i prihvatljiv način ako za to izraze interes, a o tome ih se pitalo i tijekom provedbe samog istraživanja.
Povjerljivost i privatnost podataka	Tijekom prikupljanja, obrade i predstavljanja svih podataka, neovisno o izvoru, poštovalo se načelo zaštite privatnosti i povjerljivosti podataka. Sva osobna imena i prezimena svih osoba spomenutih u istraživanju

šifrirana su. Također, u prikazu i publiciranju rezultata vodila se posebna briga o zaštiti identiteta i osobnih podataka pojedine sudionice/sudionika na način da su se rezultati prikazivani u odnosu na pojedine grupe sudionika. U cijelom izvještaju kod korištenja citata sudionika, nije naveden numerički broj pojedinog sudionika radi zaštite identiteta sudionika, no citati su kroz cijelo izvješće korišteni ravnomjerno i u odnosu na različite sudionike istraživanja.

U DALJNOJ DISEMINACIJI PODATAKA IZ OVOG ISTRAŽIVANJA/IZVJEŠĆA, SVAKAKO TREBA SMANJITI BROJ CITATA ILI IH UOPĆE NE KORISTITI RADI ZAŠTITE POVJERLJIVOSTI PODATAKA I SUDIONIKA. U ovoj formi su prihvatljivi radi lakšeg razumijevanja teksta od strane Naručitelja istraživanja.

Metode obrade podataka

Podaci dobiveni fokusnim grupama i intervjuima analizirani su primjenom tematske analizom (prema Braun i Clarke, 2006, 2012) primjenom računalnog programa NVivo 11. Riječ je o metodi kojom istraživač identificira, analizira i izvještava o obrascima (temama) u kvalitativnim podacima. Ona je opisna i stoga omogućava detaljan opis podataka, ali i više od toga – interpretativna je jer omogućava interpretaciju različitih aspekata istraživane teme (Guest, MacQueen i Namey, 2012). Uz to, tematska analiza također omogućuje istraživaču predstaviti sličnosti i razlike između različitih perspektiva sudionika istraživanja što omogućava stvaranje globalne slike (Joffe i Yardley, 2004; Blacker, 2009; prema Ibrahim, 2012).

REZULTATI

Rezultati su prikazani s obzirom na ciljeve istraživanja, sažeto za svaku od podskupina sudionika: osobne mentore i korisnike/mlade². Prvi slijedi prikaz perspektive mentora, potom mladih u odnosu na sljedeće analizom ekstrahirane teme: Doživljaj mjere osobnog mentora, Doživljaj mentora, Tijek provedbe mentoriranja, Metode i sadržaji u radu s mladima, Doživljaj učinkovitosti mjere i izazovi u provedbi mentoriranja i Preporuke za unaprjeđenje usluge osobnog mentora.

² U cijelom će se tekstu termini *mentor* i *korisnik* koristiti na način da označavaju oba spola/roda (i muški i ženski).

PERSPEKTIVA OSOBNIH MENTORA

DOŽIVLJAJ MJERE OSOBNOG MENTORA

Općenito govoreći, **doživljaj usluge osobnog mentora** od strane samih voditelja te mjere, izrazito je **pozitivan** pa se mjera doživljava kao **vođenje, usmjeravanje i podrška mladima pri osamostaljivanju, odnosno priprema mladih za izlazak iz alternativne skrbi i podrška nakon izlaska**. Sudionici **odnos navode kao ključni element ove mjere**.

Podrška, priprema za izlazak iz skrbi, prolazak kroz neke teme koje su važne za taj samostalan život i podrška samostalnom životu u prvih nekoliko mjeseci.

Osim toga, smatraju kako je i većina **mladih uključenih u mjeru doživljava izrazito pozitivnom**, a dio mladih ju i, kako navode sami mentori, preporučuje svojim vršnjacima koji žive u alternativnoj skrbi.

Ideja mjere, **svrha i ciljevi, isti su**, neovisno tko ju provodi i s kim, dakle, neovisno o mentoru i obilježjima mlade osobe. Međutim, evidentno je da su modaliteti izvršenja, odnosno **pristupi i načini rada mentora itekako različiti** i ovise o, kako sami mentori kažu, **obilježjima i potrebama pojedinog korisnika/mlade osobe, ali i o**, čini se iz prikupljenih podataka, **stilu/vrsti mentoriranja i obilježjima mentora**. U tom kontekstu evidentna je određena **neujednačenost u pristupima različitih mentora** koji su sudjelovali u ovom istraživanju. Navedenu neujednačenost sudionici opisuju dvojako. S jedne strane doživljaju ju i **vrednuju pozitivno kroz fleksibilnost mjere** (u smislu trajanja, dinamike susreta, razine planiranja i strukturiranja mjere, područja i tema na kojima se radi s mladom osobom, vrsti mentoriranja i sl.), a s druge, velik dio sudionika navodi kako im u **radu nedostaje jasniji i ujednačeniji okvir rada, kao i razmjena iskustava i konzultacije s drugim kolegama** mentorima na razini cijele Hrvatske. Iz odgovora sudionika doima se da subuzorak sudionika u Splitu u svom radu više primjenjuje postavke tzv. prijateljskog mentoriranja, a osobni mentori u središnjoj Hrvatskoj načela i uzuse profesionalnog mentoriranja.

... što god da se radi, uvijek se radi različito! Koliko ljudi, toliko različitih pristupa! Mene je, moram priznat, to iznenadilo koliko to može bit različito... Ali to je zapravo i očekivano i zavisno... ...No mi koji smo na superviziji uviđamo da taj dio koji ćeš ti pristup imat, ovisi prvo kojoj organizaciji pripadaš, iz koje organizacije dolaziš pa su već i s tim definirani neki tvoji pristupi. Recimo XX u SOS-u ima jasno

definiranu ulogu koja traje od tad do tad i naravno da njegov pristup ovisi o tome kako je ona već unaprijed definirana. Recimo, ja sam sama sebi definirala i moji korisnici koji su imali tako neke životne okolnosti. Mislim i životne okolnosti to definiraju i mijenjaju smjer apsolutno tome. Mislim da to govori o tome koliko ta uloga fleksibilna može i treba biti i prilagođavat se okolnostima, i na kraju krajeva i osobi. I organizaciji.

Unatoč tim razlikama, svi sudionici kao **ciljeve i svrhe mjere** navode rad na područjima: **zapošljavanja, stanovanja i financija, umrežavanje mlade osobe i osnaživanja mlade osobe da sama radi na vlastitim problemima i ciljevima**. Ovo ujedno doživljavaju i ključnim i osnovnim područjima rada. Tome pridodaju i, primjerice, područja zdravlja te obiteljskih i partnerskih odnosa. Nadalje, mentori mjeru doživljavaju kao „*trening za samostalan život*“, te govore o mjeri kao **pomoći i podršci mladima oko razvoja i osnaživanja životnih i praktičnih vještina potrebnih za samostalan život**.

Ja mogu izdvojiti tri najvažnija područja rada, a to su: zapošljavanje, stanovanje i financije. I na to ode najviše vremena kod svake mlade osobe. Kod nekih se otvore i recimo pitanja zdravlja, mentalnog zdravlja, obiteljskih, partnerskih odnosa... Ono čemu ja pridajem važnost je ta nekakva socijalna mreža. Di onda moramo znati onda tko gdje ide, tko mu je od pomoći u kriznim situacijama, ovakvim, onakvim. Onda ja to nekako spojim i sa lokalnom zajednicom da znaju koje sve usluge mogu očekivati i na koje institucije se trebaju ovoga, oslonit... Kažem, puno vremena se ovim temama bavimo, na ove glavne tri, na njih se puno vremena potroši. I onda to razgranamo na podteme nekakve...

Podrška u svemu u čemu u biti njima treba. Mislim da bi ja tu dosta naglasila kad bi nekom objašnjavala ko ne zna ništa o tome da je jako individualan pristup korisniku i da se treba prilagoditi baš njihovim potrebama, a ne tome što mi mislimo da on treba.

U svom radu mentori nastoje **osnažiti mlade osobe da „mogu sami kroz život“**, prvenstveno kroz razvijanje njihove odgovornosti.

U okviru mentoriranja, **rijetko se stručno radi s drugim sustavima** (npr. obitelji), a sami sudionici navode kako je riječ o **mjeri koja je usmjerena isključivo na mladu osobu** u kojoj se primjenjuje individualni pristup i podrška. Kada je riječ o primarnoj/biološkoj obitelji mlade osobe, mentori ne rade direktno s njima, niti to smatraju svojom ulogom. Rijetko ih uopće i poznaju. No, bave se temom odnosa s članovima obitelji i učenja funkcionalnih strategija suočavanja s teškoćama koje odnosi mladih s biološkom obitelji nerijetko donose. Pod tim vidom veći dio sudionika često **jasno odvaja mentoriranje i terapijski rad** te podvlače jasnu razliku između tih usluga/intervencija. Iako se ne doživljaju terapeutima, mentori se ipak u radu s mladima nerijetko bave i „privatnim“, osjetljivim i

za mlade teškim, pa katkad i traumatskim temama (npr. već spomenuti odnosi s biološkom obitelji, smrt majke, partnerski odnosi/ prekid veze i sl.). Tako je iz izjava dijela sudionika vidljivo da u tom pogledu pružaju emocionalnu i psihološku podršku mladima u zahtjevnim emocionalnim situacijama i stanjima, naravno, prateći tempo mladih i njihovu želju i potrebu za otvaranjem mentoru.

...što se tiče roditeljstva, njihovih vještina, ne, nemam apsolutno nikakvu ulogu ni ne znam ko radi i radi li uopće s njima na tome ali... meni je osobni mentor, možda jer sam ga tako naučila vidjet, baš za tu mladu osobu i više neko u kojem je bila situacija, XX s mamom nešto, da se ona suočava s tim, a ne da ja sad mijenjam mamu ili radim s mamom... ...općenito bi rekla da je dosta rijetka ta tema obitelji... ali treba jako puno vremena i jako dobar odnos da uopće se dotaknemo te teme. Ja u mom radu niti nemam taj neki terapijski niti savjetodavni pristup već individualna neka podrška oko tog stanovanja, zapošljavanja i ajmo reć, lakih tema, naravno da se protegnu i ove pa i zbog toga malo imam iskustvo da rjeđe al bi rekla da dosta teško o tome govore.

Mi smo jako puno pričali o tome jer je bilo baš neke situacije s njegovom biološkom obitelji koje su njega jako pogodile. ...Ali, s obzirom na taj jedan događaj je ta komunikacija prekinuta tako da smo mi dosta susreta zapravo se u biti potrošili samo na tu temu jer sam vidjela da njemu to sad više treba nego, ne znam, kupnja bicikla i to je to šta je njemu bilo važno.

Više taj dio da sad, ostane ustrajan u tim nekim svojim ciljevima kamo je krenuo, da mu se da podrška da izađe iz te njemu teške emocionalne situacije i mislim da je to izuzetno važno biti tu za njih kad je emocionalno teško jer, baš ono...vrlo su osjetljivi, vrlo su ranjivi i onda kad se napravi nekakva baza, onda samo neki mali trunčić, kako oni nemaju najčešće ni tih svojih nikakvih mreža, baš ih baci ono... jedan korak naprijed, kod njih je 10 nazad, a ne dva. Eto, to ja mislim da je ekstra važno... da je tu neko ko JE podrška, tu sam za tebe, javi se... Ja sam njemu znala reći: Ok, ja znam nije moja stvar miješati se u tvoj privatni...ali čisto ono da znaš, ako ti je...bilo šta trebaš, možemo se ono čuti, šutit, i onda je njemu je bilo baš puno puno lakše i neke stvari si je otvorio, izbacio...

Uz to, sudionici navode kako nerijetko **zastupaju prava, interese i potrebe svojih korisnika/mladih s kojima rade** (pred odgovarateljima u ustanovi, poslodavcima i sl.).

Što se tiče **novina** u kontekstu ove usluge i njene komparacije s drugim uslugama i intervencijama koje postoje za mlade koji su u procesu izlaska iz skrbi, iz razgovora s mentorima saznale smo je ova **mjera isključivo individualna** te se provodi kroz individualni pristup i rad mentora i mlade osobe. Sudionici to procjenjuju značajnim iskorakom u pogledu rada s mladima koji izlaze iz skrbi. Iz

upravo navedenog, proizlazi, čini se, i činjenica da mentori rijetko surađuju s drugim osobama i stručnjacima u okruženju korisnika (obitelj, odgajatelji u ustanovi, CSS i sl.).

U biti je nas, naša organizacija, ta edukacija potaknula da više radimo i individualno iako smo i mi uočili da možda neki pojedinci u tim grupama ne funkcioniraju dobro s obzirom da nisu možda nisu toliko socijalni pa im možda više odgovara individualni rad.

Uz to, mentori govore i o činjenici da su kroz mentorski rad s mladima stavili značajnije **veći i intenzivniji fokus na fazu pripreme za izlazak u procesu izlaska iz skrbi** nego ranije, što također procjenjuju važnim.

Međutim, unatoč upravo navedenom fokusu na samoj fazi pripreme, velik dio mentora imao je potrebu naglasiti (pa i više puta tijekom fokusnih grupa) da je **priprema za izlazak tek jedan segment podrške mladima tijekom cjelokupnog procesa izlaska iz skrbi**. Primjerice:

Mislim da je nekako taj dio prije izlaska, ta podrška tijekom i ta podrška nakon izlaska. Odnosno u samostalnom životu. To mi je nekako. Ta tri segmenta obuhvaća. Jer ne bi rekla da je samo taj dio prije, koliko god se zove - priprema za izlazak iz skrbi.

I konačno, govorili su i o **novom iskustvu rada s mladima u online okruženju**, te korištenju digitalnih alata u radu s mladima, što je također novina.

DOŽIVLJAJ MENTORA

Ova se tema, između ostalog, odnosi na **doživljaj uloge osobnog mentora i na vrstu mentoriranja** koju sudionici koriste u radu s mladima. No, prije svega valja napomenuti kako sudionici fokusnih grupa o ulozi mentora govore kao **kompleksnoj, potrebnoj i važnoj ulozi (i mjeri) za mlade**. O tome svjedoči i sljedeći citat.

Mislim da je to baš jedna kompleksna uloga koja je baš potrebna. Evo. Ti ideš van i to je mladima neka poruka, kad izlaze i kad je već država ta koja je maćeha, da ne bude maćeha iz bajki nego da odradi svoju ulogu da se poskrbi i da kaže: Evo nisi sam, ne ostavljam te sad kad imaš 18 ili 21, il koliko već, jel. Nisi sad sam, ima neko ko će te ispratiti, ko će bit tu za tebe dok se ne snađeš i mislim da je to najvažnija poruka koju mi možemo dati djeci ako se smatramo državom koja brine o djeci...

Nadalje, kada govore o vlastitim doživljajima mentora općenito pa i sebe, ponovo naglašavaju važnost odnosa s mladima pa sebe opisuju kao **osobe od povjerenja za mlade**. Drugim riječima, mentori se osvrću i na to kako ih mladi doživljavaju te u tom smislu spominju da ih mladi percipiraju kao osobe u koje mogu imati povjerenja. Primjerice:

On je imao potrebu javiti mi se kad nije imao mogućnosti ili povjerenja u svoje udomitelje.

Osim toga, iz razgovora sa sudionicima jasno je da dio mentora **ulogu mentora doživljava više prijateljski, a dio pomagački/profesionalno**. No, većina sugovornika se slaže da **pristup i način rada ovise ponajprije o potrebama mlade osobe**.

... ja mislim da ovisi o profilu mlade osobe. Znači kako ta mlada osoba funkcionira. Jer neki funkcioniraju na način da njima uistinu je potreban autoritet. Da mu kažeš: moraš napraviti to to i to do tad i tad i gotovo. Naravno ne sad ko da je u vojsci, ali mislim... ovisi o profilu mlade osobe. Kak i ona isto pristupa tome, koliko ona sebe da, koliko ona dozvoljava da ti pristupiš uopće njoj, koliko se ona osjeća opušteno ili neopušteno tak da... mislim da je to opet individualno i ta je tu opet naglasak na taj individualni pristup. Znači ovisno o potrebama mlade osobe i njihovom profilu.

Meni je to isto tema prijatelj ili pomagač neka tema s kojom mi je bio upitnik jako dugo... ..to apsolutno ovisi o potrebama mlade osobe... ..Mojima, konkretno mladim osobama s kojim sam ja radila, ne bi puno pomogao neki friend, friendovski odnos. Njima su trebale konkretne podrška i ono što je bilo meni jasno... njima je trebala odrasla osoba u situaciji, dakle oni su se našli u situaciji u kojoj su potpuno ono, baš ono padali, bez padobrana. I njima je trebala neka odrasla osoba od povjerenja!... I povratna neka informacija kad smo, recimo XX i ja imale završni susret, pa smo prolazile šta smo sve, onda je ona rekla: Meni je jedino tješilo kad znam da sam sve izgubila i da gubim tlo pod nogama da sam mogla nazvat tebe i da ćeš ti znat šta trebamo sad. I mislim da je to bilo ono- mi smo friendovi, friend ne zna šta treba sad radit nego će ti reć- Ma da, ok je ,glupi su svi! ili...taj dio nekako... zavisi o potrebama mladih. Znači ako su te potrebe kompleksnije, situacija složenija, po meni mislim da može puno više dati stručnjak u tom području. Ako je to recimo, kao mlada osoba...koja... zna šta želi otprilike... zna šta želi, koje su joj ambicije. Kuda će. Evo, da se onda samo malo s nekim još poduži da joj to otvori neke nove teme, možda nove uvide i doista mislim da može profitirati na taj način.

Nastavno na ovu temu/dilemu oko vrste mentoriranja (prijateljsko vs. profesionalno), dio sudionika pojašnjava kako je ključna razlika mentora i mentoriranog to što **mentor vodi**. Navedeno dobro ilustrira sljedeći primjer.

Meni je nekako to da...da to bude osoba koja osluškuje potrebe mlade osobe ali isto tako koja ju i usmjerava. Jer je to po meni i odgojni proces. Da se treba voditi računa o tome. I da može biti svakako mješavina prijatelja i stručnjaka. Ali nekako da ne zabrazdi samo u jednom smjeru. Jer smatram da za to, ako si prijatelj, onda imaj svoje prijatelje koje će te na taj način...jer to mi nije onda nekako. Treba biti ovog stručnog dijela svakako.

Nadalje, sudionici ukazuju na **važnost fleksibilnosti uloge mentora** (što je već ranije pojašnjeno i kod doživljaja mjere). Primjerice:

Ko što ne može ić bez toga da si fleksibilan, di ćete se nać, kad ćete se nać, da to nema neko radno vrijeme i da ćeš odvojiti i neke vikende i za druge neke važne ljude u svom životu. Pa tako i za njih.

Osim toga, dio sudionika govori o **mentorima kao pozitivnim modelima ponašanja** (npr. u učenju mladih kroz vlastiti primjer kako se postavljaju osobne granice).

Ali kad pitaju mladi, vrlo često odgovorim na neka vrlo često, mislim, bazična pitanja, imaš dečka, najbolja prijateljica, bezveze sad bubam. Nemam problem s tim odgovoriti. Kad mi je neko pitanje preosobno, što se isto događa, vidim ko dobar model da im kažem da mi je to preosobno i da se ne osjećam ugodno na to odgovoriti. Tako da je to baš individualno i ovisi koji je oblik rada i slično.

Iz izjava sudionika mogle smo vidjeti i da šarolikost njihove **uloge** i njihove pozicije **ovise i o organizaciji u kojoj rade pa i njihovoj** bazičnoj vokaciji, odnosno **struci**. Tako je nekima to profesionalna uloga i radno mjesto, drugdje je riječ o volonterima pomagačkih i nepomagačkih struka, redovan posao u udruzi, dio su pomagačkih profesija, dio nije, dio se financira iz projekata, dio uz mentoriranje radi i druge poslove u udruzi i sl.

Nadalje, u okviru ove teme, sugovornici su govorili o **ambivalentnom doživljaju mentora kao vanjskih suradnika u odnosu na („unutarnje“) mentora djelatnika u instituciji u kojoj mlada osoba živi i iz koje planira izaći**. Što se tiče doživljaja mladih u odnosu na to je li mentor vanjski ili unutarnji (u smislu radi li u državnoj instituciji ili u ustanovi/organizaciji u kojoj mlada osoba trenutno živi, ili ne)

veći dio mentora procjenjuje da „**vanjski**“ mentori imaju brojne prednosti nad „**unutarnjima**“. U tom smislu navode kako mladi cijene kad je mentor vanjski, a i to djeluje i motivirajuće na mlade za sudjelovanje u mjeri (zbog negativnih iskustava sa stručnjacima u državnim institucijama ili zbog negativne percepcije državnih institucija od strane korisnika). Primjerice:

Ja bi se složila s tim jer kod nas kad čuju da smo mi udruge i da nemamo veze s centrom i kad vide da smo mladi koji radimo na tom programu nekako se lakše s nama povežu...Tako da mislim da njima to dosta znači, ta povezanost i da nije neka osoba s centra jer centar doživljavaju uglavnom kao neko užasno mjesto. Tako barem, njihovim riječima.

S druge strane, dio mentora vidi i **prednosti „unutarnjeg“ mentora**. To su npr.: snažnije i dublje posvećivanje mladoj osobi kroz svakodnevni rad, bolji i sveobuhvatniji uvid u život mlade osobe i njeno funkcioniranje na brojnim životnim područjima i okruženjima (škola, vršnjaci, odnos s autoritetima...), brže dolaženje do potrebnih informacija o mladoj osobi, lakša razmjena informacija o mladoj osobi s odgajateljima i bolja i kvalitetnija suradnja s odgajateljima.

...ali mislim da ima prednosti i kad je neko iznutra jer mi se čini, tj mislim da puno više se posvetit može. Onako nekako 150% uć u priču. To mi se...možda griješim, nisam probala, nemam to iskustvo ali mi se to onako nekak čini da imaš nekog svog i sad si ti s njim stalno... Ne znam, ja X vidim samo u okruženju u svojoj udruzi, ne vidim ju nit u školi, nit s vršnjacima, nit s autoritetom jer se ni ja ne postavljam na taj neki način tako da sam sigurna da tu fali taj neki dio uvida.

... ali biti dio organizacije zaista puno znači jer brže dođeš do informacija. Lakše ih razmjenjujete. Nisi ti koji povlači za rukav već često puta imam tu obrnutu situaciju da oni zovu mene i odgajatelji me informiraju i traže i dogovaramo se.

Govoreći o kriterijima za odabir voditelja mjere, sudionici kao **važan kriterij odabira mentora navode važnost usklađivanja obilježja mentora s potrebama mlade osobe**. Međutim, iako to smatraju važnim, rijetko to i rade zbog nedovoljnog broja educiranih osobnih mentora.

Mi napravimo neku zajedničku procjenu ko bi možda...naši mentori su njih troje, napravimo neku procjenu ko je idealan za koje dijete zajedno s odgajateljima. Posebno jer je mentor X i radio dosta dugo u toj ustanovi tako da smo pazili na to da njega ne spajamo s djetetom, mladom osobom iz tog doma nego iz drugog doma i nakon toga dogovaramo prvi susret svi zajedno najčešće u stambenoj zajednici

ili u ustanovi u kojoj se mlada osoba nalazi i idemo tamo ja, mentor i upoznajemo se s mladom osobom, odgajateljima, voditeljima, ko god treba.

U odnosu na **dob i rod**, generalno govoreći, mentori procjenjuju **kako su oba ova kriterija važna, ali ne i presudna** te da sve najviše ovisi, opet, o potrebama mlade osobe. No, neki smatraju da je **mlađa dob pogodnija za mlade** (budući da su im mlađi voditelji generacijski bliži što se mladima sviđa, te ih motivira na suradnju i sudjelovanje u mjeri). Osim toga, i **izgled kao i ponašanje mentora mogu biti važni čimbenici motivacije korisnika**, međutim nisu jedini ili presudni kriteriji prilikom odabira voditelja.

Slijedi primjer koji svjedoči o opisanoj ambivalenciji mentora u pogledu dobi i roda, odnosno tome da dob i rod jesu važni, ali ne nužno i presudni.

Igra to sve ulogu, naravno da neko bolje reagira na mušku osobu, neko na žensku, neko na mlađu, neko na stariju...ali zavisi sve od te osobe...

Rekla bi dob, koliko god možemo se praviti... jednom je neko iskomentirao na superviziji, a i mi to znamo među sobom, kao, hoćemo mi s 50+ ovo moć radit? Vrlo vjerojatno ne kad nas dožive ko ono neku... bakicu sijede kose. Tak da ne mislim ono dob do 25 nego duži period, ali mislim da je dob, da se matchaju mentor i ...u slučaju da to bude moguće, a ne da ono unutar jedne organizacije imaš jednog mentora i nemaš izbora.

...Drago mi je u biti, ja sam neka osoba koja je za „dz“ starija od njih i ono, mogu im biti neka faca, kul sam im. Tako ćemo reć. A... dovoljno sam mlad da im budem zanimljiv i s te strane. Nisam neki dosadan ono odgajatelj iz grupe ili neko ko daje naređenja nego sam tu sa strane kad im nešto zatreba tu sam ono, javite se, i to je to! U tom smislu.

Nadalje, sudionici kao važne ili važnije kriterije i obilježja dobrih/kvalitetnih mentora od dobi i roda navode: **senzibiliziranost za rad s mladima koji izlaze iz skrbi i spremnost na nošenje s izazovima.**

Osoba koja bi trebala bit senzibilizirana za rad s ovakvom skupinom pa na način da poznaje neakve osnovne postavke. Idealno – osoba s humanističkog područja. S druge strane, mislim da nije važno muško, žensko, mislim da je važno da je osoba otvorena za rad i za neakve izazove...

Uz navedeno, kao **važna obilježja dobrih/kvalitetnih mentora**, sudionici navode i profesionalne, ali i „ljudske“ osobine i obilježja. Npr.: iskrena zainteresiranost za mlade i njihov život, sposobnost izgradnje odnosa s mladom osobom, autentičnost, fleksibilnost, dostupnost mentora, prilagodljivost mladima i njihovim potrebama, osluškuje potrebe mladih, otvorenost, autorefleksija na vlastiti rad (refleksivni praktičar), poduzetnost/volja za radom i postizanjem promjena, vješt u usmjeravanju i vođenju korisnika, prijateljski odnos, ali ne prijatelj, otvorenost za različitosti, prihvaćanje različitosti, spremnost na suradnju, empatičnost, dobre komunikacijske vještine, strpljenje, odnos, fleksibilnost, sloboda, prilagodljivost. Slijede citati koji navedeno dobro ilustriraju.

... u smislu da je to živa osoba ispred tebe i da ti u tom odnosu moraš dat dio sebe, a ne samo ono shvatiti- Ti si moja obaveza, ti si moj zadatak. I ono- jednom tjedno kvačice postavljat. Napraviti ćemo plan i sve ćemo planski nego ono baš... izgradit odnos. Da je to stvar izgradnje nekog odnosa u kojem vi morate i sebe... i bit autentični.

...po meni- to je POZIV! A ne posao! I mislim da je to najvažniji dio... koji mislim da TO mlada osoba OSJETI. ...Mislim da je idealni mentor, onaj kojem je stalo do druge osobe, do mlade osobe, do drugog čovjeka i stalo mu je da njemu bude dobro. I to je jedina osobina ja mislim... sve drugo se da nekako po putu pohvatat, konzultirat s drugima, ali ako nekom NIJE STALO do njega, ništa od toga, ni od odnosa ni od rada ništa ni od ičega...

TIJEK PROVEDBE MENTORIRANJA

Prvi preliminarni susret mentora i korisnika u pravilu je **grupni i odvija se u službenim prostorima** doma (odgojne ustanove/dječjeg doma) ili udruge (kad je riječ o udomljenoj djeci) na kojem su **matični odgajatelj, mentor i mlada osoba, odnosno udomitelji**, mlada osoba i mentor. Koordinaciju tog susreta radi druga osoba/stručnjak (voditelj programa), ne sami mentori, a prije navedenog grupnog početnog susreta. Tako su „koordinatori programa“ kada je riječ o udomljenoj djeci, stručnjaci u centru za socijalnu skrb, koordinatori/voditelji programa u Udrugama Igra i Most, a kod SOS DSH posebne koordinacije u tom smislu nema budući da je mentor ujedno i zaposlenik te organizacije pa direktno dogovara susret s matičnim odgajateljem i mladom osobom.

„Kordinator“ programa najčešće telefonski ili mailom kontaktira odgojne ustanove/dječje domove, odgajatelje, centar za socijalnu skrb koji na temelju svojih kriterija odabiru mlade za uključivanje u pripremu za izlazak iz skrbi i mentoriranje. Udomljena djeca u program mentoriranja

ulaze preko udruga koje se bave udomiteljstvom na određenom području ili posredovanjem centra za socijalnu skrb. Sudionici izvještavaju o uglavnom dobroj dugogodišnjoj suradnji s ustanovama iz kojih mladi izlaze u pojedinoj lokalnoj zajednici.

Pri tome sudionici napominju **formalni uvjet i kriterij za uključivanje u rad s mentorom**, a to je da je, u pravilu, **riječ o mladima kojima je ostalo 6 mjeseci do godine dana do izlaska iz alternativne skrbi**. Međutim, u odnosu na ovaj formalni vremenski kriterij postoje i iznimke, pa tako dio mentora izvještava o **mladima koji su im doslovno „upali u krilo“ jer su se nalazili u kriznoj situaciji** i naglo prekinuli dosadašnji smještaj u nekom obliku alternativne skrbi (npr. naglo i naprasno izašli iz udomiteljstva, postali beskućnici i sl.).

Nadalje, mentor u SOS DSH zna točno koji mladi izlaze iz SOS DSH-a i kada (budući da pomno prate te podatke), a usluga osobnog mentora se nudi svim mladima **u zadnjoj godini njihovog srednjoškolskog obrazovanja**.

Osim navedenih „tipičnih“ načina ulaska mladih u program pripreme za izlazak iz skrbi i rad s mentorom, sudionici su spominjali i sljedeće načine: preko nekih drugih programa/usluga/intervencija su upoznali mlade pa im ponudili uslugu mentoriranja, ili pak preko programa koje nudi i provodi organizacija/udruga u kojoj rade i inače (npr. grupne radionice; pomoć u učenju i sl.).

Sudjelovanje mladih u ovoj mjeri je, kako sami sugovornici navode, posve **dobrovoljno** iako mentori otvaraju pitanje dobrovoljnosti- obveznosti. U tom pogledu problematiziraju temu mladih koji odbiju sudjelovanje, a kojima je zbog njihovih kompleksnih potreba, čini se, mjera najpotrebnija. Sljedeći citati to dobro ilustriraju.

Nedobrovoljnima je mentor apsolutno potrebniji. Pa mislim da zapravo treba bit ponuđeno svim mladima. Nekima je to puno važnije, i puno značajnije nego nekim drugima. Neki dobivaju neke teme, informacije i usluge kroz nekakvu ustanovu ili kroz mjesto u kojem jesu, obitelj, udomitelje i sl. neki nemaju priliku dobit ništa. I ne znaju ni onda...u biti možda nisu dobrovoljni jer nemaju pojma šta bi im trebalo.

Nema sliku o ničemu. Di se kaj može pružiti i koje benefite za sebe mogu dobiti tak da...mislim da ih prvo treba upoznati što je to i na koji način to funkcionira. Dat priliku- hoćeš ili neće. A nekako baš prisiljavati, mislim da to nema smisla jer od toga svega nema rezultata pozitivnih...

Na **prvom grupnom susretu s mentorom** (gdje su u pravilu i matični odgajatelj ili udomitelji) i koji se odvija u prostorima odgojne ustanove ili udruge (kada je riječ o udomljenoj djeci), mladi se **sažeto informiraju** o mjeri, s naglaskom na njihove potrebe. Mladu osobu se stavlja u fokus i naglašava

se individualni i individualizirani pristup. Mentori taj preliminarni susret s mladima opisuju kroz **uspostavljanje odnosa s mladom osobom**, pa stoga zagovaraju i njeguju **neformalnu, opuštenu atmosferu**, katkad i s kolačima, sokovima i sl. („prava gozba“). Tada se i upoznaju mentor i mlada osoba i razmjenjuju kontakte. Dio mentora navodi i dobru praksu da se na tom početnom susretu **odgajatelj osvrće na dobre strane, snage, dosadašnja tretmanska postignuća** i životne uspjehe i kompetencije mlade osobe (npr. u SOS DSH-u). Potom se razgovara o **očekivanjima od mjere od strane korisnika i mentora**, te se kratko predstavljaju moguće teme i područja rada. Neki mentori već tada definiraju **okvirno trajanje mjere**, dio ne. Dio sudionika tijekom tog susreta ne spominje niti intenzitet niti dinamiku susreta mentora i mlade osobe tijekom mentoriranja.

Zanimljivo je da mentori od strane stručnjaka koji su do tada radili s mladima (iz CSS-a, odgojne ustanove, dječjeg doma) i/ili udomitelja **nemaju niti dobivaju gotovo nikakve „ulazne“ informacije**. Dio sudionika to smatra izazovnim i voljeli bi imati više informacija (i na taj način upotpuniti svoje viđenje korisnika s drugom perspektivom) o rizicima, potrebama i snagama mladih prije nego počnu mentorirati korisnika dok drugi dio smatra da se mentor fokusira u radu na sadašnji trenutak i da povijest mlade osobe nije važna pa ih te informacije niti ne zanimaju.

...Ono mi smo tu, ok krećemo uvijek, ok ti si sad u toj situaciji u kojoj jesi i krećemo od tada i OK, idemo dalje...

Dinamika i intenzitet susreta mentora i mladih ovisi o specifičnostima pojedinih situacija i odnosa pa je u tom kontekstu vidljiva primjena načela individualizacije u radu s mladima. Tako intenzitet i dinamika kontakata variraju, fleksibilni su ovisno o potrebama mlade osobe (od par puta dnevno, 2 puta tjedno, do jedanput mjesečno i rjeđe). Kod nekih mentora, mladih više diktiraju tempo i dinamiku susretanja, bez previše uplitanja mentora.

Susreti se u pravilu odvijaju uživo, no u nekim slučajevima, a posebice nakon pandemije korona virusa, i telefonski te komunikacijom putem društvenih mreža, digitalnih platformi i mobilnih aplikacija. **Mjesta susreta licem u lice variraju od formalnih** (u uredu udruge), **do neformalnih** (priroda, šetnje, kafići, dom/kuća mentora, s prijateljima mentora ili prijateljima mlade osobe itd.). Iz podataka je evidentno da sudionici iz središnje Hrvatske češće biraju formalna mjesta susreta s mladom osobom, a sudionici iz Splita neformalne.

Mentori naglašavaju kako **u pravilu ostaju u kontaktu s mladima koji su prošli proces pripreme za izlazak iz skrbi**. Drugim riječima, nastavljaju ih pratiti i u kontaktu su s mladima i nakon izlaska iz alternativne skrbi jer, kako i sami više puta navode, priprema je tek prvi dio na kontinuumu procesa izlaska iz skrbi (pa tako govore o pripremi za izlazak, tranziciji i podrški mladima nakon izlaska).

Dakle, govore i o povezanosti tretmana i posttretmana, odnosno o procesu izlaska iz skrbi koji podrazumijeva rad s mladima prije, tijekom i nakon njihovog izlaska.

Kada je riječ o samoj provedi, mentori jako naglašavaju **uvažavanje načela individualizacije**, već više puta spomenuti individualni pristup mladoj osobi i **važnost načela participacije mladih** (od informiranja o mjeri, planiranja do same provedbe mentoriranja). U kontekstu participacije i direktnog rada s mladima na temama koje su pojašnjenje ranije kod sadržaja i područja rada u okviru ove mjere, mentori se posebno osvrću na važnost učenja mladih odgovornom ponašanju i samostalnom donošenju odluka, pružanja podrške mladima (ne raditi ništa umjesto njih).

Baš naglašavanje riječi PODRŠKA. Ne radit ništa umjesto te osobe nego samo biti tu, pomoći, nekako usmjeriti da sama donese svoje odluke, na najbolji mogući način na koji u nekom trenutku sama misli, smatra i želi. Biti podrška. I to stvarno je najbolja riječ za opisati mentoriranje ovih mladih!

Na tom tragu, dio sudionika navodi kako **planiranje mjere i ciljeva rada, strukturiranost planiranja njihovog stručnog rada ovisi o obilježjima korisnika, ali i specifičnim potrebama mladima**. Kada je riječ o izradi plana rada s mladom osobom, dio planove niti ne izrađuje, dio da. Doduše, svi naglašavaju **važnost kreativnosti i korištenja kreativnih metoda i tehnika prilikom izrade plana rada s mladom osobom** (npr. u smislu same forme plana rada, da nije službeni dokument u MSWord formatu, napisan je na jeziku koja mlada osoba razumije i sl.).

Da on nema tu onda sad neki tu pritisak, ja moram sad po tom planu raditi nego smo išli - ajmo sad laganini. I dosta mu je to bilo nekako frustrirajuće i nije mu se to dalo ispunjavati. I onda sam ja to makla i dobro ajde, šta bi ti htio u sljedeća tri mjeseca da mi nešto postignemo. I tako smo si mi zadali par tih ciljeva. I na njima smo počeli raditi. Naravno da sto puta nešto drugo došlo, neke druge stvari koje smo odrađivali ali nekako mi se to pokazalo bolje za njega. E sad, dal bi nekom drugom više odgovaralo da idemo baš po tom planu, možda i bi, ne znam.

...Mislim da je važno da taj plan izlaska bude njima na volju u kojoj formi i kako će ga napraviti, hoće li ga uopće napisati ili neće. I da ne bi trebao biti u word formatu kako ja volim da su stvari zadane u word formatu...

Nadalje, dio mentora (opet dominantnije sudionici iz središnje Hrvatske) **priprema se gotovo za svaki susret s mladom osobom**, dok drugi dio ne, već su **skloniji nestrukturiranom (ili polustrukturiranom) radu i slobodnom, nedirektivnom vođenju**. No, svi sudionici fokusnih grupa

navode da imaju barem neki okvirni plan rada mada dio sudionika naglašava kako **planiranje i strukturiranje rada nisu posebno važni za uspješnost mjere.**

Što se tiče razine strukturiranja vlastitog rada kao mentora, dugoročnog i kratkoročnog planiranja provedbe mjere pa i planiranja rada svakog pojedinog susreta s mladom osobom, sudionici se poprilično razlikuju u načinu svog rada. No, očigledno je da kada je riječ o mladima koji su u višoj razini rizika i kompleksnijih potreba, složenijih životnih situacija, tada nešto češće (mada ne svi mentori!) mentori planiraju i jasnije strukturiraju svoj rad s mladima. Dio mentora smatra da su planiranje rada i strukturiranost u radu izuzetno važni (posebno kod mladih sa složenijim potrebama i rizicima) jer **mladima daje sigurnost, znaju na čemu će se raditi i zašto, koji su daljnji koraci rada i postizanja ciljeva) i mladi „vide da mentor vodi“.** Pritom, navode kako je **plan rada tek okvir za rad s mladom osobom, ali i „živi dokument“ koji se mijenja,** nadograđuje, ovisno kako mlada osoba napreduje i ovisno u kojoj se životnoj fazi i situaciji nalazi.

Što se tiče ciljeva i kako to provjeravamo na koji način, u samim tim začecima razvijamo taj neki okvirni plan izlaska, ciljeva što bi oni željeli, što bi željeli postić i što im treba i kako. I onda dosta vrtim na te različite opcije, provjeravam, dosta toga se i mijenja, to je dosta nekako fleksibilno i mislim da je važno ne zacementirati jednu stvar nego razgovarati, pregovarati, davati različite opcije, nuditi različite opcije i nekako dati im do znanja da ne mora biti sve onako kako su si zacrtali nego nekako, eto, raditi na tome da je i život zapravo nešto što se događa i da planovi se rijetko ispunjavaju ali nekako stalna reevalucija...nekakvih planova i slično.

Ja volim planirati i imati strukturu. Takva sam, takav je moj način funkcioniranja. Mislim da je VAŽNO imati neku strukturu i neki plan i bez obzira što ti planovi ispadaju, mijenjaju se. Aposlutno se slažem s da je to jako rastezljivo, ovisno o trenutnim potrebama. Međutim i kad jesu bile, kako jesu ovi moji bili u takvim situacijama kakvima jesu, gdje maltene se traži djelovanje u trenutku, sada... Ali onda svaki dio gdje jesmo mogli udahnut, sam se ja nekako trudila- Aha, ajmo se dogovoriti za sljedeći put susret da nešto kao isplaniramo da nekako dovedemo neku, neki sigurni okvir. Nekakvu, nešto što će NJIMA dati SIGURNOST da nije sve sad – Evo, ne gori sve... da nekako imaju osjećaj- Aha, evo sad je tu nešto sigurno! Mi imamo sljedeći susret i kao OK sad ćemo raditi životopis pa ti sad pripremi... I ja bi onda nekako strukturirala i nekako posložila taj susret. I recimo njemu najavila. I onda taj susret kad su oni došli, stvarno smo se mogli baviti sad s tim šta smo se dogovorili. I bilo je i njima nekako- Aha, sad konačno nekako...treba njima IPAK nekakav, pogotovo ovakvima kao što su moji, gdje je sve nešto izvan...neplanirano. Njima treba nešto što će im dati sigurnost, planiranje... i vidim da su baš bili im značajni takvi susreti. Ovaj...pogotovo mislim kad ide priprema za izlazak gdje su teme jako široke, ti

moraš imat isplanirana prva dva tri susreta da vidiš u kojem smjeru ta mlada osoba funkcionira, da možeš uopće saznat njezine potrebe, da vidiš na šta reagira, na šta ne, moraš isprobat različite stvari i...mislim da to onda uvelike pomaže i njima i nama da onda možemo dalje zajedno gradit...

Kada je riječ o **trajanju mjere, stavovi mentora o tome koliko bi ova mjera trebala trajati kao i njihova iskustva sa završavanjem odnosa mentoriranja**, jako **variraju i različiti su**. Tako neki sudionici navode da mlade prate maksimalno 3 godine. Drugi dio govori o periodu od godine dana prije izlaska mlade osobe iz skrbi uz dodatno praćenje po potrebi nakon izlaska. Potom, velik dio sudionika govori i o trajanju od 4,5 pa i 7 godina kao i činjenici da u radu svojih udruga imaju mlade koji su odavno izašli iz skrbi, ali su i dalje s njima u kontaktu ili ti mladi koriste neke od usluga udruga u kojima mentori rade. Iz odgovora dijela sudionika čini se da mentoriranje nema kraja, što je s jedne strane pozitivno jer upućuje na puštena „otvorena vrata“ od strane mentora, udruga i organizacija za pomoć mladima sve dok im je potrebno, ali i onda kada im je to potrebno. No, s druge strane, navedeno implicira i to da dio mentora nikada ne završava svoj profesionalni odnos s mladima, tj. nikada ne završava mjeru. Završavanje mjere/usluge osobnog mentora, kao i svake druge profesionalne/stručne intervencije izuzetno je važno, a o tome jasno govori i dio mentora s kojima smo razgovarale. I konačno, dio mladih naprasno prekine mjeru i proces izlaska iz skrbi pa i kontakte s mentorima. Upravo ti mladi, često brinu same mentore jer procjenjuju da je upravo njima podrška i pomoć u procesu izlaska iz skrbi najpotrebnija pa stoga navode kako je potrebno u budućnosti više raditi na informiranju i motiviranju mladih s takvim obilježjima za ovu intervenciju.

U kontekstu završavanja mjere, pojedini mentori opisuju i načine na koji su završili mentoriranje s mladom osobom navodeći elemente koje završni susret treba obuhvatiti i kako ga je moguće isplanirati i strukturirati. Primjerice, korištenjem digitalnih platformi (radi epidemiološke situacije s korona virusom) kroz sumiranje aktivnosti i ostvarenih ciljeva/postignuća tijekom zajedničkog rada pri čemu mentori naglašavaju kako mladima uvijek ostavljaju mogućnost da im se jave i nakon formalnog isteka mjere ako bude potrebe.

METODE I SADRŽAJI U RADU S MLADIMA

Metode rada u konkretnoj provedbi mjere prate spektar od tzv. **klasičnih metoda i tehnika** (razgovor, savjetovanje, diskusija, poticanje, motiviranje, osvještavanje, usmjeravanje, osnaživanje za nošenje/suočavanje sa svakodnevnim životnim zadacima, ali i problemima, vođenje, informiranje i poučavanje, pružanje praktične i psihološke podrške) koje navode svi sudionici do, uvjetno rečeno,

alternativnih metoda kao što su kreativno-ekspresivne tehnike, igranje uloga, pisani radni zadaci, uvježbavanje vještina i sl. koje posebice često koriste sudionici iz središnje Hrvatske.

Ja sam tu samo ko dodatni poticaj, informator i motivator. Znači, za neke druge stvari u koje nije upućena a koje su joj potrebne da ih zna i da ih sazna. Što se tiče njezinih prava...

Osim toga, zbog situacije s pandemijom korona virusa, jedan dio rada mentora „preselio“ je svoj rad s mladima u **online okruženje** pa su mentori razvili i prilagoditi metode i tehnike digitalnim alatima. U tom pogledu sudionici iz središnje Hrvatske više od sudionika iz Splita izvještavaju o primjeni kreativnih metoda i tehnika s mladima u online okruženju.

Razlikuju mi se kako smo od početka i kako smo preko video poziva tih. U početku jesmo imali, ne znam, te neke kvizove, doslovno crtanje, tak nešto, više izražavanje da nije verbalno što je meni bilo više ispipavanje što njoj odgovara. Onda mi se tako pokazalo neki ili videi ili kroz igrice, to mi je bilo jako zanimljivo. Imamo play station u udruzi i onda ono na kraju znamo neš odigrat i onda kad sam vidjela njeno ponašanje kad gubi ili rječnik i tak neke stvari su mi bile ful zanimljive. A kad smo se prebacile online je bilo više razgovor jer ona nema laptop, onda nije bilo moguće ovi neki napredniji alati da mogu nešto sherat ili pogledat. Ja bi njoj znala unaprijed ili neke ko zadaćice unaprijed poslat, koje ona ne bi ispunila često. Ali je bila tako neka ideja.

Mi smo isto uživo i kombinirali. Eko mape takve stvari smo radili, crtanja, neke stvari koje sam sama izradila. Ali kroz video pozive smo više-manje razgovarali.

Naravno- razgovor, a kad je krenula korona sam shvatio da su nam razgovori se sveli na Da, Ne i da mi je bilo jako teško izvlačiti iz njih u samom tom nekom online razgovoru i da mi je susret trajao 15 minuta jer je mene već umorilo izvlačenje i onda sam se dosjetio pa smo krenuli radit baš prezentacije na neku određenu temu gdje ubacujem sad već i kvizove, pa pitanja, pa slike, pa linkove, napravim neku zanimljivu radionicu od sat vremena koja je vrlo interaktivna, gdje moraju sudjelovati, gdje ima i dio gdje ne moraju puno pričat, a opet iz drugog dijela ih povlači da sami se ovoga raspričaju. Zato sam rekao da mi za to jako puno treba jer za tako nešto minimalno dva tri dana da priprelim.

Osim toga, sudionici navode kako se mladima sviđa to što mentori koriste digitalne alate za osnovnu komunikaciju s njima (npr. oko dogovora i sl.), te da ih i to motivira na sudjelovanje i uključivanje u mjeru, iako generalno više cijene i vole rad i susrete s mentorom uživo, licem u lice.

Generalno govoreći, iz odgovora sudionika je evidentno da **sadržaji i teme rada, pa i metode i tehnike koje mentori koriste, ovise o obilježjima mlade osobe, rizicima, snagama i potrebama kao i njenom životnom položaju i situaciji.**

Tako dio sudionika kao metode i sadržaje rada navodi i „**gašenje požara**“, **borbu za preživljavanje** mlade osobe, odnosno pomoć u rješavanju teških i kriznih životnih situacija (npr. beskućništvo) te **zadovoljavanje temeljnih ljudskih potreba** i financijska pomoć.

...radile smo one teme koje su nam bile od životne važnosti i onda tu apsolutno tu nema mjesta sad za razmišljanje šta ćemo mi raditi temu, nego se radi zapravo na preživljavanju. Koje su već stvari koje se trebaju rješavati odmah i sada. Dakle, nać novce, smjestiti je, da jede, ono da se zadovolje apsolutno osnovne osnovne potrebe. I onda se usput paralelno rješavaju nekakve stvari koje nailaze.

Uz to, dio sudionika govori i o **neformalnim i zabavnim aktivnostima** koje provode s mladima (odlazak na planinarenje, paint ball, karting, igranje video-igrica i sl.) pri čemu se stječe dojam da su ove aktivnosti prisutnije kod sudionika iz Splita, što je opet, možda, povezano s vrstom i tipom mentoriranja koji pojedini sudionici koriste i provode.

...nađemo se ili na kavi ili odemo na karting, odemo na večeru. To mi je ono nešto drago kad oni izađu pa da nekako to obilježimo. Kad odemo igrati pikado. Sad su te sve aktivnosti malo stopirane zbog situacije s koronom... a i tek sad vidim koliko to fali... Al fali ovaj dio mali i društvenih nekih i zabavnih stvari. Otić u kino, otić u đir.

Osim **individualnog pristupa, spominje se i grupni**, kao dobra ustaljena dobra (stara) praksa rada s mladima koje izlaze iz skrbi i koja se koristi, odnosno kao pristup koji nadopunjuje obavezan individualni rad pri čemu se primjerice, tzv. opće teme obrađuju kroz grupni pristup ili pak teme u kojima se sam mentor ne snalazi dobro i ne osjeća kompetentno (npr. upravljanje financijama). Uz to, dio sudionika navodi kako je **upoznavanje drugih mladih koji imaju iskustvo života u skrbi i međusobno dijeljenje tog iskustva**, podrška vršnjaka (što se ostvaruje kroz grupni rad), važan segment rada s mladima.

Ključan fokus rada jest na **razvoju odnosa te se odnos navodi i kao metoda i kao sadržaj rada** pa i kao ishod rada s mladima. Sudionici ističu kako je u odnosu s mladima posebno važno biti istinski zainteresiran za mladu osobu te je prihvatiti takvu kakva je, bez osuđivanja, dopustiti mladoj osobi da pogriješi i ne kritizirati ju.

Mi ih pratimo recimo dosta po pitanju školovanja, ili upisivanja vozačke, autoškole, onda ako tu nešto ide ukrivo po njihovoj procjeni, onda se nekako povuku na duže vrijeme jer im bude neugodno ili dožive to ko neuspjeh ili misle da će ih neko prozivati za nešto ili procjenjivati i onda nisu više toliko motivirani na kontakt, na dolaženje, na javljanje. A kad tu neku fazu odradimo, u smislu da možda ta dodatna motivacija ide na objašnjavanje da je sve OK, da smo, bez obzira je li nešto dobro ili loše, opet u tome zajedno...onda kad tu fazu nekako odradimo, onda se oni vrate i nastave dolaziti.

Uz odnos u fokus se stavlja i **usmjerenost na pozitivne strane mlade osobe**, a sadržaji rada pokrivaju **klasična područja** (školovanje, zapošljavanje, stanovanje, financije, mentalno zdravlje, odnos s obitelji, partnerski odnosi, umrežavanje mlade osobe s okruženjem u kojem živi i stvaranje socijalne mreže, osobni rast i razvoj, strategije suočavanja, slobodno vrijeme, prava mladih u različitim sustavima, itd.) te **konkretnu pomoć u praktičnim životnim vještinama i zadacima**. Mentori su u svom radu dodatno usmjereni i na **osnaživanje i uključivanje mlade osobe u redovne životne sustave**. Osim toga, mentori naglašavaju da se u svojem radu fokusiraju i na individualizirani pristup, tj. na potrebe i interese mladih osoba te na **razgovor o sadašnjoj životnoj situaciji i položaju mladih**, aktualnostima u njihovim životima **bez posebnog vraćanja u prošlost**. Kao jedna od novih tema rada, s obzirom na aktualnu društvenu situaciju, pojavila se i tema **straha od korona virusa i strategija suočavanja s pandemijom** o čemu je izvještavao dio sudionika.

Više-manje su te opširne teme, od nekakvih ajmo reć dosadnijih, pa je to nekako i novci i banka i planiranje s novcima, budžet, kako trošiti novac, odgovorno upravljanje novcem. Mislim ne koristimo te termine u razgovoru ali realno gledano to jesu neke teme, nekako i zdravlje i nekako odlazak kod doktora, briga o vlastitom zdravlju, odnosi s važnim ljudima u životu s nekakvom primarnom obitelji, s ljudima s kojima su sada u kontaktu ...pa nekakve njihove vještine, razgovor o tome u čemu su dobri, što rade u slobodno vrijeme, čime bi se željeli baviti, jake strane njihove, slabe strane. Stvari koje ih ne čine pretjerano sretnima, tužne priče. Stvarno tu ima dosta toga od nekakvih stvarno dosadnih stvari ono kao pisanje životopisa, odlazak u banku do nekih stvari koje su stvarno stvarno dosta ozbiljne.

Meni je nekad čak i ono tipa, koje filmove voliš, koje knjige čitaš, onda pričamo o tome. Širok spektar tema... Izrada životopisa da su spremni... Ne znam, pričamo i o odnosima s cimerima. Odnos sa doma roditeljima, ovaj, s odgajateljima, ne znam sad... svašta nešto ima. Naročito sad za vrijeme korone, taj nekakav kako se oni osjećaju u cijeloj ovoj situaciji, ti nekakvi strahovi, tjeskobe, šta nas sve čeka, šta je već bilo, ne znam...primjerice onaj ima kući oca koji je srčani bolesnik, ima komorbiditete- Ajme meni,

mene je strah i radi njega doma, a kao fali, voljela bi otić malo ga vidjet, al ju je strah da on se ne bi možda zarazio...

Iako mentori u svom radu mladu osobu umrežavaju s formalnim institucijama i neformalnim sustavom podrške (iako je i ovo potencijalno problematična tema, o čemu će biti više riječi u zadnjoj temi vezanoj uz teškoće u provedbi mjere), od HZZ-a, HZZO, FINA-e, banaka, institucija odgoja i obrazovanja itd, čini se **da suradnji sa stručnjacima koji rade u institucijama alternativne skrbi (domovima, odgojnim ustanovama) kao i centrima za socijalnu skrb ne posvećuju puno (dovoljno?) vremena niti pažnje**. Uz to, dio mentora to niti ne procjenjuje važnim područjem svog rada. Isto tako, kako je već i ranije spomenuto, mentori ne rade s biološkom obitelji mladih (posebno ne s roditeljima, s braćom i sestrama rijetko), već se bave isključivo odnosom korisnika prema vlastitoj obitelji i strategijama suočavanja i nošenja s tim, nerijetko, teškim odnosima na relaciji roditelji- mlada osoba.

Tu smo jako puno energije, pokušavajući ne umanjiti važnost obitelji, ali mu osvijestiti koliko je za njega važno da se osamostali, da ne krene nekakvim starim ovoga obrascima te obitelji. I smatram da uloga osobnog mentora je ustvari, i to JE dio uloge osobnog mentora, da osnažuje mladu osobu da se nosi s tim odnosima. Po meni da su drugačije situacije, ja bih si dozvolio i taj dio stupanja u kontakt s obitelji, ali znamo da su naši mladi iz cijele Hrvatske pa je to utoliko i nemoguće. Ali sa svakim, baš sa svakim sam prošao taj dio vraćanja u obitelji, što to njima znači, kako oni to procjenjuju i onda smo išli na ovaj neki dio osnaživanja da se uopće mogu nosit s tom situacijom.

Ja bi rekla da je individualno što se tiče rada centra za socijalnu skrb. Mi s nekim socijalnim radnicima imamo super iskustva da baš prate kad mladi izlaze i da nas kontaktiraju jer su nas prepoznali i mislim da znaju da radimo. Ali to su baš rijetki pojedinci. Vrlo vrlo rijetko. I što se tiče tih potraživanja za jednokratnom, uglavnom je na našu inicijativu. Mislim vrlo često naravno mladi ne žele. Ali ta neka prava...

...roditelje najmanje kontaktiramo. Nekako više braću, sestre pa onda djevojku ili momka, nekakve prijatelje. Što s tiče samog doma, možda više informativno, možda kada ćemo se naći i reći javiti da znaju gdje je i kako. Ništa pretjerano.

Suradnja s odgajateljima kod većeg dijela sudionika je minimalna i ostaje na razini površnog informiranja odgajatelja o susretima mentora i mlade osobe ili bazičnih informacija o mentoriranju. Jedan dio sudionika u tom smislu navodi da mladima ne smeta ako mentor kontaktira i komunicira s

odgajateljem u ustanovi (premda jedan dio mentora smatra da mladima to itekako smeta). Jedino što je mladima važno je da **komunikacija od strane mentora prema njima bude transparentna** (da im se kaže i pojasni koje informacije dobivene od mlade osobe će mentor proslijediti dalje, kome točno i zašto) te da **čuva povjerljivost podataka** kao i privatnost onih informacija koje su mladima važne. Drugim riječima, mladima je važno da mentor **iskreno i otvoreno komunicira s korisnikom o dijeljenju informacija** te da ne izigra povjerenje mladih.

Ja se trudim bit dosta transparentna s njima, vrlo jasno im dat, doslovno u vezi čega mi komuniciramo s odgajateljima, isto tako odgajateljima da mi NEĆEMO njima komunicirat u vezi nekog sadržaja što razgovaramo s mladima. Naravno da tu treba vremena da oni uopće povjeruju u to i da im se dokaže. ...Ali kažem, mislim da dosta brzo shvate da mi stvarno komuniciramo na nekoj najosnovnijoj razini i da ne dijelimo neke informacije koje razgovaramo s njima.

DOŽIVLJAJ UČINKOVITOSTI MJERE

Kada je riječ o uspješnosti ove mjere, uvodno je važno konstatirati kako svi mentori **vjeruju u ovu mjeru i njene dobitke koje opisuju na brojim razinama i područjima**. Uspjeh ovisi o **obilježjima mladih, rizicima i snagama tih mladih osoba i okruženja, jasnoći životnog smjera i životnih ciljeva** kao i **motivaciji mlade osobe** za postizanjem istih. Dio sudionika govori i o **važnosti participacije mlade osobe i fokusa mentora na ciljeve koje mlada osoba želi ostvariti (a ne mentor) kao važne preduvjete uspješnosti mentoriranja**. Tako mentori govoreći o uspjehu ove mjere ponovo naglašavaju načelo individualizacije, tj. činjenice da **kriteriji uspješnosti mogu biti brojni, različiti i variraju** ovisno o specifičnoj mladoj osobi i životnoj situaciji u kojoj se ona nalazi. Npr.:

Meni možda nije posao ključni kriterij, nego taj osjećaj sigurnosti kao da se, da se ja osjećam, nekako ja to gledam sa svoje strane, kad odem od našeg susreta ili kad prestane taj razgovor da je meni u glavi misao: Aha, sve je u redu! Pa sada što to -Sve je u redu- pretpostavlja, siguran posao ili dobri odnosi ili nekakva promjena u raspoloženju, promjena u pristupu, nekakvim ciljevima ili nešto...ali nekako taj osjećaj- Aha, sve je ok! U redu je. Pa sad što to pretpostavlja, može bit dosta toga.

Uspostava kvalitetnog odnosa s mladom osobom preduvjet za sve ostalo, ali i značajan **kriterij uspjeha** mjere koji svi sudionici naglašavaju. Može se reći da je odnos presudni čimbenik za

uspjeh mjere, ali i njen ishod. Dio sudionika upravo **odnos s mentorom procjenjuje kao najveću osobnu dobit za mlade.**

Mislim da je taj odnos na prvom mjestu, taj osjećaj da ja imam neku svoju osobu koja je tu za mene, kojoj se mogu obratiti kad god i koja nekako vjeruje u mene i poštuje me i mogu s njom podijeliti neku svoju intimu, i što me muči. Mislim da je to najveći značaj uopće ovaj ovog programa!

Odnos dovodi do toga da mladi s mentorima otvoreno komuniciraju o osjetljivim i teškim životnim temama i traumama (npr. smrt majke, odnos s biološkom obitelji). Drugim riječima, mentora doživljavaju kao osobu od povjerenja kad su u problemi, kriznoj situaciji i/ili kad im je teško. Mentor je, kako dio sudionika navodi, osoba koja mladima daju podršku i sigurnost u nesigurnim i kriznim vremenima. Sve upravo navedeno sudionici opisuju kao kriterije uspjeha i dobiti za mlade osobe.

Osim toga, kao pokazatelj uspjeha uzima se i određena **normalizacija života** odnosno životni stil mlade osobe okarakteriziran završetkom školovanja, pronalaženjem posla, stana, ostvarivanjem partnerskog odnosa i slično. Tako uspjeh mjere mentori opisuju kroz nabrojanje **konkretnih životnih uspjeha** mlade osobe, pri čemu je najčešće riječ o **zadovoljavanju konvencionalnih životnih shema** poput završetka školovanja, upisivanja studija, pronalaska sigurnog zaposlenja, financijske neovisnosti, pronalaska stana, građenja socijalne mreže mlade osobe i održavanja dobrih odnosa s ljudima u okruženju mlade osobe i sl. do **usvajanja praktičnih i životnih vještina** poput: polaganja vozačkog ispita, kuhanja, plaćanja životnih troškova itd. Sve to, kako mentori navode, dovodi i do sljedećih dobiti za mlade: **preuzimanja kontrole nad vlastitim životom, zadovoljstva životom, osjećaja korisnosti mlade osobe u društvu, življenja dostojanstvenog života zbog zaposlenja i sigurne plaće.**

Ovo nije samo lijepa priča. U smislu romantična i srcedrapajuća. Ovo je itekako i financijska. To su mladi ljudi koji su našli poslove, zarađuju lovu, rasteretili su nekog drugog ko bi to morao. Itd itd. Tu dakle ima i koristi s ekonomske strane, vidim da ima koristi i da je to isplativo i za društvo.i za njih osobno. Puno bolje je mladom čovjeku da radi i zaradi novce od kojih će živjeti, on se osjeća bolje, on se osjeća korisno, vraća mu dostojanstvo u biti ako on zarađuje novac od kojega živi. Ono sam sebe živi kao eto ja idem radit pa ću od toga platiti vozački, to je ono neka korist. Živio si i živ si ono, čovječe, radiš zaradio si, boriš se, ušao si u ring! To je to. Mislim da je to najveća korist...

Osim toga, kao važan kriterij uspjeha, navode i **donošenje odluke mlade osobe da se NE vrati u vlastitu biološku obitelj** budući da je ista opisana kao visoko rizična (npr. žive bez vode...).

... hoću reći da je puno toga u procesu štekalo, jako teško je bilo odraditi al na kraju produkt i taj njegov ostanak... kad sam išao tu nekakvu vagu i koliko to znači šta je ostao, posao ovdje i život ovdje u gradu, on mi je od svih nekako najdraži. Taj uspjeh! Jer- polako je jako išlo, mukotrпно, ali na kraju ta odluka koja možda... neki su našli super poslove, apsolutno skroz ono samostalni, puno kad bi išao po nekim stavkama uspješniji i bolji, ali ovaj je toliko značaja imalo da vidiš na kraju jer je to je ustvari bila jedna vrlo vrlo važna odluka na kraju pred njim i onda taj njegov ostanak u gradu, to mi je najdraži uspjeh.

...Ovo je jako subjektivan, subjektivan jedan moj osjećaj jer je to nešto što smo mi svi procijenili da bi bio veliki korak unatrag da se on vrati u svoju biološku obitelj, u taj zapušteni kraj... Gdje je on uspio zaključiti da životom ovdje pomaže sebi, na taj način može kasnije pomoći i njima, ulagati u svoju i njihovu budućnost. Jer je tu puno veća perspektiva i onda se tu puno više razvija nego što bi tamo. I ta TEŽINA tog njegovog postupka naspram drugih kod kojih je sve nekako teklo da su uspješni, baš njega čini da mi je iskočilo i da ga vidim kao moj nekakav osobni uspjeh. ... jer kod ovog je jedan taj veliki plus, a drugi imaju 10, 15 malih pluseva, a njegova ta težina te odluke, je baš ovoga nešto što... Evo- zato...

Kada je riječ o **socijalnom umrežavanju mladih**, zanimljiva je i evidentna razlika u doživljaju socijalnog umrežavanja, pa tako sudionici iz središnje Hrvatske, jasnije opisuju svoj doživljaj građenja socijalne mreže mlade osobe van svoje osobne mreže i usmjeravanje mladih ka životu bez formalne podrške (mentora i društvenih institucija), dok druge kolege više izvještavaju o tome da mlade zapravo umrežavaju sa svojom osobnom (pa i vrlo privatnom) socijalnom mrežom. Upravo to jedna je od ključnih razlika u radu i pristupu različitim mentorima (središnja Hrvatska i Split) i koja zahtijeva jasnije i jednoznačnije definiranje „pojma“ kreiranja socijalne mreže mladih i njihovo umrežavanje.

U kontekstu dobiti od mjere sudionici naglašavaju kako je ova mjera potreba i korisna i za mlade i za društvo, odnosno da je **dobit za mlade i društvo u cjelini neodvojiva**. Iz njihovih su perspektiva dobiti mentoriranja brojne. Tako mladi dobivaju **pomoć i podršku u procesu osamostaljivanja i to kroz prijateljski i pomažući (stručni!) odnos s pozitivnom odraslom osobom te mogućnost uvida u drukčije stilove života**, dok **društvo dobiti ostvare na razini samostalne mlade osobe** (npr. mladi koji nisu ovisni o društvenim institucijama (posebice o socijalnoj skrbi), socijalna uključenost mladih, manji broj ljudi s teškoćama mentalnog zdravlja, manji broj beskućnika, manji broj ovisnika o drogama).

Uz to, rijetki mentori govore i o **dobiti mentoriranja za sebe** (npr. mentoriranje kao prilika za učenje i profesionalni rast mentora).

... meni je to bila prilika za gradit sebe. Malo pogledat kako to ide. Puno sam dobio s tim odnosom, naučio od ostalih stručnjaka, kolega i tako...

Manji dio sugovornika kao kriterij uspjeha navodi i formalne, zakonske kriterije odnosno **nepostojanje kasnijeg recidivizma** u vršenju kaznenih djela kada je riječ o mladima koji su ranije tijekom života počinili kazneno djelo, kao i donošenje odluke o ne nastavljanju kriminalnog života i usvajanje prosocijalnih stavova i životnog stila.

Ja to njega vidim jako uspješnim jer je donio tu odluku u životu di je vrlo lako mogao nakon izlaska iz doma mogao otići radit za nekog dilera, imat stan nekakav, posao, stabilna primanja. Kriminal nudi iznimnu sigurnost kad gledate s jedne strane! Kad je on donio tu odluku u kojoj ga je bilo užasno strah izać, nije bio spreman, nije imao nekakvu podršku, tražio se. U tom momentu je on donio odluku da neće ić tim putem... Odlučio je ić drugim putem, tražit posao, stan... trgat se. I to je ono trajalo dosta dugo dok je on sam sebe postavio na noge.

Zaključno, sudionici smatraju da je ova mjera **potrebna svim mladima koji izlaze iz skrbi, neovisno o njihovim obilježjima, obliku skrbi iz kojeg izlaze, neovisno o tome gdje se vraćaju** (u biološku obitelj, studentski dom, samostalni život i sl.).

IZAZOVI U PROVEDBI MENTORIRANJA I PREPORUKE ZA UNAPRJEĐENJE USLUGE OSOBNOG MENTORA

O izazovima smo već elaborirale na razne načine u okviru prethodnih tema pa ćemo ih ovdje sumirati. Dio teškoća, prema iskazu sudionika, proizlazi iz, s jedne strane, **zahtjevne uloge mentora**, a s druge, **nedovoljno jasno definirane te iste uloge** i zadataka mentora, odnosno okvira njihovog rada. U tom kontekstu velik dio sudionika otvara važno **pitanje ujednačenosti načina provedbe ove mjere**. Tako se osvrću na **nedovoljno jasan okvir i strukturu rada osobnog mentora** pa i nepostojanje jasnih procedura i protokola provedbe ove mjere. Dio sudionika navodi kako je OKVIRko „Biblija mentoriranja“ koja im je značajno pomogla u kreiranju vlastite uloge i mentorskog posla (kao i supervizija).

Ja osjećam da malo fali neki okvir. Da su ljudi dobili taj neki početni okvir- kako, šta. Imamo svi različite startne pozicije, različite organizacije imamo, u projekt su ušle organizacije koje interpretiraju svaka na svoj način to osobno mentorstvo. Što je ljepota. S druge strane, u čuture kad se spojiš onda se dešava

to: pa što, kako...i nemamo u projektu svi iste smjernice, niti svi pišemo izvješća. I onda se tu osjeti ta neka razlika...nekome je to volonterski, nekima je to posao skroz... plaćeni posao. I baš je šaroliko i mislim da ovaj projekt kao takav, da mu fali taj neki okvir što smo mi htjeli...

Nepostojanje jasnijeg okvira rada i ujednačenog načina provedbe usluge osobnog mentora, kao i **korisnici s dijametralno suprotnim obilježjima, startnim pozicijama, rizicima i potrebama**, dovode kod dijela sudionika i do **sumnje u vlastitu ulogu i kompetencije pojedinih mentora za rad s mladima u procesu izlaska iz skrbi**. Naime, sumnjaju u sebe i svoju mentorsku ulogu jer niti uloga mentora, prema njihovom iskazu, nije dovoljno jasno definirana, nisu mentorima pojašnjeni kriteriji ulaska mladih u ovu mjeru, niti njihova moguća obilježja, sličnosti i razlike i implikacije svega toga na vrstu mentoriranja, pristup u radu, intenzitet susreta, dinamiku rada, planiranje i provedbu intervencije itd. Sve navedeno može i treba biti fleksibilno i „fluidno“ (jer se u mentoriranju mladih koji izlaze iz skrbi ni ne kreće od diferencijacije mladih, kontinuuma intervencija i sl., nego od onoga što je svim mladima isto, a to su potrebe, pa se u odnosu na njih individualno usklađuje intervencija/mentoriranje) jer ovisi o potrebama specifične mlade osobe, kao i o tome iz kojeg oblika skrbi mlada osoba izlazi, gdje se mlada osoba vraća/odlazi po izlasku iz skrbi i sl.

Nastavno na gore navedeno, manji dio sudionika govori i o vlastitoj nesigurnosti i nedovoljnoj jasnoći što mentor uopće treba raditi i kako (posebno radi prisutne velike različitosti u obilježjima korisnika s kojima rade ali i velikim razlikama u pristupu i načinu rada između pojedinih mentora) te to navode kao izazov u radu (iako je kod dijela sudionika supervizija značajno doprinijela uspješnom nošenju s tim izazovom). Dio sudionika navodi i da im je **mentoriranje kao nova profesionalna uloga i neiskustvo u direktnom radu s mladima također bio izazov u radu**.

Tijekom fokusnih grupa, vidjeli smo i u ranijem tekstu, otvorena su i pitanja i **problemi definiranja uloge mentora u kontekstu vrste mentoriranja**. Drugim riječima, sudionici su diskutirali i osvrtni se na pitanja i izazove **je li mentor prijatelj ili stručnjak, mora li mentor biti i terapeut** te na **pitanja postavljanja osobnih granica u radu s mladima**. Čini se da dio mentora (koji idu ka prijateljskom odnosu s mladima i prijateljskom mentoriranju), ima i teškoće u povlačenju osobnih granica u radu s mladima, odnosno, čini se da im se previše otkrivaju i poprilično uključuju mlade u svoj privatni život što je nekim mentorima na momente ipak preplavljujuće.

...jesam li ja stručnjak ili sam njegov friend? Kako u kojoj situaciji. Jer oni si dozvole sve situacije. Vrlo znaju bit manipulativni i kad žele da im budem friend, idu na tu kartu, kad me žele kao stručnjaka, idu na tu. I to mi je bio ono na početku izazov kako odredit tu nekakvu određenu granicu.

...i taj neki dio, isto ta neka granica između mentorskog dijela i terapijskog dijela...

A što se tiče nje u moj život, osobno nije da se družimo ili tako nešto... nije mi to neka ideja.

Meni nekako također, razmišljala sam sada isto o tome koliko bi trebala dopustiti nekome ulazak u taj privatni život i koliko je to dobro za naš odnos i tu drugu osobu općenito za uspjeh toga što radimo. I vraćam se opet na ono staro- Čini mi se nekako važno ako želiš biti nečija podrška i bit tu za neku osobu i učiniti nešto dobro ne možeš to napraviti na pola, odabrati samo one dijelove tebe ili nekakve sate u danu ili ponašanja koja odgovaraju toj osobi, nego nekako trebaš cijeli doći toj osobi da ona prepozna da joj ti zapravo želiš pomoći i da si tu zapravo pa nekako vjerujem da iz toga bude nekako bolji uspjeh na kraju i budu bolji rezultati.

Nadalje, kada je riječ o izazovima i teškoćama na osobnoj razini samih mentora i postavljanja granica, neki su govorili i o **teškoćama balansiranja privatnog, poslovnog života i mentoriranja** te o ulaženju mladih u privatni život mentora.

Meni je to izazov veliki jer ... Radim i drugi posao pa neko ima i obitelj i ovo i ono. Teško je tu iznervirati koliko se ja zapravo dajem na tim različitim poljima pa i ovdje. Jel to previše pa ja osobno patim ili netko drugi ima problema? Il je to premalo pa to nije to to? To su neka pitanja i neki izazovi. Koliko sam u tome?

Nadalje, jednom manjem dijelu mentora koji ovu mjeru provode nestrukturiranije, ipak se čini poželjnim **uvesti veću strukturu u vlastiti stručni rad.**

X: Drugi izazov, to je moje osobne prirode, volim kad mi se postavi cilj. Gledaj, stanje je takvo i takvo ako to uspiješ, to će biti super. Nama je u društvenim znanostima, djelatnostima uvijek problem, jel. Neko će proizvesti gumu pa ćeš reći: Napravio je posao. U odgojnoj ustanovi, to nema toga. Neko može reći: Ti nisi napravio posao ili je moglo još biti i gore pa si napravio odličan posao. Ovisi s koje strane gledamo. Ne vjerujem da će iko ikad dati odgovor: Uspjeh je to, ako si napravio ispod toga, to je loše! Ali! Meni bi bilo draže da ja imam neko mjerilo. Sitno... da znam koji je cilj pa ću lakše ja...

I: To bi vam pomoglo da možda na početku kad analizirate situaciju postavite si neke ciljeve? U smislu?

X: Rastu apetiti. Znae kako je to s ljudima. Još još još još!

Na razini praktične provedbe sudionici su govorili o **teškoćama u kreiranju i odabiru tema za radionice s mladima u online okruženju** (budući da priprema istih odnosi znatnu količinu vremena). Potom, govorili su i o tome da su **mladi generalno prihvatili online rad iako im je draži rad s mentorima uživo**.

Osim toga, kao sljedeći izazov, navedeno je i **pitanje kriterija uspjeha ove mjere** (o čemu je bilo više govora kod teme učinkovitosti mjere), ali i izrazito važno **pitanje završavanja mjere**. Naime, čini se da pojedini mentori kao da nikada ne završavaju odnos s mladom osobom niti nisu odradili završetak mjere. Čini se da možda dio mentora niti ne zna kako bi završili profesionalni odnos s korisnikom i zašto je to uopće važno.

Dosta mi je bilo i nakon, u biti kad su neke stvari posložile, ona radi, preselila se s dečkom i kao - šta sad, jesam ja tu sad potrebna ili nisam? I neko preispitivanje nje i osluškivanje. Jel ti trebam il ti ne trebam...

Ja bi se složila i rijetko sam ili nikada, sad mi baš ne pada na pamet- sad je gotovo! ... Više to bude nekako easy ili ne znam, skužimo da više ne treba, ali znaš da sam tu ako bilo šta zatrebaš. Tu i tamo pročekiram... zato sam i tu socijalnu mrežu naglašavala upravo zbog tog BAZENA koji nam se povećava i povećava i onda bude onako- OK, zašto netko tko ima toliko i toliko godina i tko toliko već dolazi je i dalje ovdje?!? Kao- jel mi nešto krivo radimo ili što se događa?!?...

To je u nekom trenutku ovaj... Mi imamo određeni broj osobnih mentora... I onda jednu godinu oni dobiju jednu mladu osobu i onda godina prođe i dobiju još jednu. I onda nemaju samo jednu, nego ih sad imaju dvoje. Pa ih sad imaju troje. Prekid je ako se netko odseli eventualno, ali to se baš ne događa. Tako da to nikad ne prestaje. Tako da se ja već mislim do koje brojke ćemo doći... nekad mi se čini da su preopterećeni time da ih imaju jako puno u isto vrijeme i da je nekad intenzivno sa svakim od njih u isto vrijeme, nekad je malo lakši period pa se ne čuju toliko... Nama u udruzi nema kraja u smislu da su vrata uvijek otvorena kad god treba mladi se vraćaju i u kontaktu smo stalno s njima. Program ne završava formalno u nekom smislu, neka usluga može završit. Škola može završit. Savjetovanje može završit, ali to ne znači da je, da se mlada osoba ne vrati ili da se može vratiti.

I: Koliko vam je to opterećujuće, koliko su vam to neki odnosi u smislu da se nikad ne završavaju? Obično profesionalni odnosi završe u nekom trenutku.

X: Opterećujuće mi zna biti... Da, događalo mi se dosta puta, puna mi je kapa svega i živciram se šta sam to sada napravio pa ovo pa ono nekad ne znam, sumnjam sam u sebe jesam li dobro napravio, jel previše vučem, premalo vučem... Ali opterećujuće zna bit. Da.

Slijedi nekoliko citata vezanih uz važnost završavanja mjere o kojoj je dio sudionika govorio. Pri tome su napominjali kako, **iako je mjeru važno okončati, ipak je bitno ostaviti mladima otvorena vrata za daljnju pomoć** (po potrebi).

Meni osobno je jako bio važan taj naglasak na ZAVRŠETAK. ...da svaki početak nekako ima i svoj kraj. I je taj dio težak ali treba se odraditi kvalitetno, odnosno posvetit mu dovoljno vremena. I meni je to jako važno bilo i s X. Mi smo dosta o tome pričale u sklopu nekih prijašnjih susreta i mislim, bilo je jasno od POČETKA da je naš rad ograničen vremenom. Da to nije sad- zauvijek sam osobni mentor tvoj! To traje godinu dana! Ok. I onda, aha, ok, kad se to počelo približavati, onda sam ja počela i najavljivati. I bilo mi je važno da imamo neki lijepi kraj i ja sam se baš oko tog zadnjeg susreta jako potrudila zato što je to mene ispunjavalo i meni je to trebalo i onda sam pripremila prezentaciju u koju sam izvukla sve što smo u tih godinu dana prošle. I onda sam shvatila da u svakom mjesecu ima barem dvije stvari ključne. I onda je to bilo zanimljivo... Svašta sam nešto malo se poigrala s njima tako da je to bila prezentacija u kojoj su bile zajedničke slike i u kojoj su bili zajednički momenti. Ima jedna super aktivnost koju su napravili Martina Tobe- Discover yourself i onda smo iskoristili taj online dio i to tako da smo izabirale jedna za drugu kvalitete koje smo prepoznale jedna kod drugog i koje su, onako, bile najvažnije. I onda je taj dio bio baš onako dirljiv jer smo si i prvi puta onda rekle neke stvari koje nismo imale priliku reći si. I kad smo prolazile čak i te stvari koje smo sve odradile, tad sam ja dobila, tad mi je X davala neke feedbacke koje uopće nisam znala... Kao- Wow, stvarno si to mislila tad?! A ja sam mislila ovako... Otkrile smo neke nove stvari. I onda smo isto otvorile pitanje njenih budućih planova, kuda ona sad to...

Sustavne i strukturalne teškoće sugovornici su vezali uz voditelje mjere, odnosno **premali broj educiranih osobnih mentora**.

...mislim da je izazov u našem radu, u našem programu, mali broj mentora, što ih ne možemo razvuć na svu djecu i mlade koji imaju potrebu. Tako da je moja preporuka veći broj mentora educiranih.

Uz to, govorili su i o neusklađenosti obima posla i odgovornosti mentora s visinom financijske naknade. Tako su neki sudionici upozoravali na **financijske teškoće u provođenju mjere** (tj. činjenicu da mentori često sami financiraju aktivnosti u sklopu provedbe mjere).

...ja bih voljela da oni imaju veći budžet jer ja znam za ovaj honorar da oni potroše i više duplo na to da idu naokolo, da kuhaju, da kupuju itd. Tako da nemamo budžet, pogotovo za ovaj dio da se ide na kavu, da se ide negdje, za neke stvari nađemo novaca za otić u kino ili za otić na nogomet. Za tako neke aktivnosti uspijemo, ovo za sjest na kavu ili otić nešto pojest, to je sve iz budžeta privatnog.

Sudionici nadalje problematiziraju i katkad lošu/**nedovoljnu komunikaciju s odgajateljima u ustanovama** iz kojih mlada osoba izlazi, **ne vođenje statistike o korisnicima koji su pred izlazak** na razini nadležnih ministarstava (za poslove pravosuđa i socijalne skrbi). Osim toga, manji dio sudionika govorio je i o **problemima koji bi se mogli pojaviti ako mentoriranje postane javna socijalna usluga** (iako to priželjkuju kako bi mentoriranje bilo dostupno svim mladima).

... Slijevanje financijskih sredstava ali onda sve što ima veze s državom nekako postane birokratizirano, postane kruto, postane nešto što više nije osobni mentor kojeg smo mi opisali. Da je prije svega potreban ODNOS, prije svega je potrebna fleksibilnost, sloboda, prilagodljivost. To sve kad upotrebljavamo, to sve kao da čekiramo sve ono što država nije... Zapravo ako je nešto državna usluga, to sve nije. Postoji potencijalno možda negativne stvari gdje će se to ako to postane neka, nešto što definitivno se mora ponuditi svakoj mladoj osobi da to ne bi slučajno postalo nešto što nije više osobni mentor...

Osim toga, dio sudionika navodi i **radno vrijeme mentora kao izazov** (mentor radi gotovo cijeli dan; neobične radne smjene, mentor ima i drugi posao uz ovaj i sl.).

I konačno, sudionici su izvještavali i teškoćama koje proizlaze iz obilježja mladih. Primjerice, **nemogućnost uspostave odnosa i otporu mladih kao izazovu u radu.**

A nadovezala bi se samo ovo za taj neuspješni, da ja percipiram da svaki s kim nismo ostvarili taj odnos ili nisam, da se kasnije nisu javili i nema nekog odgovora, smatram neuspješnim. Ali onda se opet nekad mislim, dobro, možda stvarno tu nismo potrebni i ima mrežu tih drugih ljudi, tako da mi je to velika dilema.

Nadalje, ono što nema direktne veze s ulogom mentora ali treba skrenuti pažnju, posebno jer su i sami sudionici o tome govorili, jest **činjenica da s biološkom obitelji mladih u skrbi nitko ne radi.**

Realno kod je centar taj koji priprema roditelje, mada koliko mi vidimo po našim korisnicima, ne rade baš nešto puno, osim nekih možda razgovora. Informativnih više po meni. ...Tak da centar, mogli bismo zaključiti da ne radi baš na tome. Mi u program nismo niti planirali niti imali mogućnosti da proširimo rad i s obiteljima. Tako da tu nismo bili baš, niti ih ne poznajemo i to mi je onako, u biti OK.

Generalno svi znamo da kad su djeca negdje izdvojena ili smještena centar ne radi s tim roditeljima i to je ono u xy situacija, projekata, skupova je to zaključak i ništa se nažalost po tom pitanju ne radi pa evo ni kod nas...

I na koncu, sugovornici su govorili i o preporukama za unaprjeđenje ove mjere, iako se svi navedeni izazovi mogu „prevesti“ u preporuke za poboljšanje. U tom smislu dio sudionika navodio je kako je potrebno **produžiti trajanje** mentoriranja. Pri tome smatraju kako nakon pripreme, treba slijediti i obvezan dio podrške mladima po izlasku iz skrbi, pa se postavlja i pitanje razumijevanja procesa izlaska iz skrbi i njegovog trajanja od strane pojedinih mentora.

Formalno prerano završi. Ali neformalno nama ne završi. Logika bi mi bila i godinu dana čak nakon cijelog ovog izlaska pa još godinu dana. Mislim da je i to jako bitan period...

Pod tim vidom, sudionici preporučuju i obvezno **praćenje mladih i „otvorena vrata mentora“ nakon završetka mjere** pripreme izlaska iz skrbi.

....važno je da možda taj proces formalne pripreme, možda stvarno te dvije godine koje su najintenzivnije jesu potrebne, ali to da mlada osoba kad izađe da ima neko mjesto na koje može otići i na koje se može javiti u bilo kojem trenutku u životu, bilo koje mjesto na svijetu, neku osobu koju zna da će ih tamo čekati. Jer njihov taj izlazak nije baš pravocrtan, on se priprema da bude sve ok, kad nauče da sve bude ok, tu bude i padova, loših trenutaka, kad se nešto krene iz početka, kad zapnu. Ne znam na koji način to formalizirati osim da je važno da imaju neko mjesto u tom trenutku di su ljudi od povjerenja koji mogu biti od pomoći. To su mentori u ovom slučaju našem o kojem pričamo a mislim da je to važno za svaku mladu osobu. Da ga ima.

Nadalje, dio sudionika navodi i kako je potrebno **poboljšati i intenzivirati suradnju i komunikaciju s centrima za socijalnu skrb i odgajateljima u ustanovama.** Primjerice:

...onaj neki izazov koji je meni uvijek izazov- je izazov suradnje. ...pitam se u kom trenutku bi bilo važno da se tu uključi i više ljudi. Recimo i centar za socijalnu skrb ili... imale smo i neke situacije u domu da možda nisu svi bili upoznati u domu od odgajatelja s idejom da neki mladi ljudi imaju mentora onda ja više preispitujem za sebe koja je tu moja pouka. Na koji način iskomunicirati sa svima jasnije neke stvari u samom početku da budu jasne što većem broju važnih ljudi u životu mlade osobe.

Možda po pitanju te suradnje to je neki moj ...uključit veći broj važnih ljudi, pogotovo socijalne radnike... oni su toliko dugo, pišu rješenja, znaju anamnezu, toliko dugo su u životu te mlade osobe, a mi ih ne poznajemo, posebno kad dijete nije iz našeg grada ili okolice. Neke upoznamo telefonski, ali većinu ne.

PERSPEKTIVA MLADIH

Prije rezultata kvalitativne analize intervjua s mladima, prikazat ćemo analizu odgovora mladih na Upitnik o njihovim brigama i željama nakon izlaska iz skrbi koji su mladi ispunjavali prije samog uključivanja u mentoriranje/proces pripreme za izlazak jer značajno doprinosi razumijevanju njihove perspektive na ovu temu, posebice u odnosu na njihova očekivanja od mjere.

ANALIZA ODGOVORA MLADIH NA UPITNIK O NJIHOVIM BRIGAMA I ŽELJAMA NAKON IZLASKA IZ SKRBI

Mladi su na samom početku sudjelovanja i programu, ispunili upitnik kojim se nastojalo ispitati u kojoj mjeri brinu o svojoj budućnosti i koje su njihove potrebe na koje bi voljeli da se odgovori programom „Priprema za izlazak iz skrbi“.

Upitnik se sastoji od seta od tri pitanja. Prvo pitanje ima devet tvrdnji kojima se ispituju brige mladih vezane za različite aspekte života u budućnosti (briga oko toga gdje će živjeti, kako će se financirati, kome će se obratiti u slučaju potrebe, briga oko toga hoće li znati s birokratskim procedurama, kako održavati kućanstvo, kako se snaći općenito i sl.). Sudionici su na njih odgovarali na skali Likertovog tipa od 5 stupnjeva, pri čemu 1= Uopće se ne slažem, a 5= U potpunosti se slažem.

Drugo i treće pitanje otvorenog su tipa, a odnosili su se na dodatne brige sudionika koje nisu obuhvaćene upitnikom te na očekivanja korisnika od programa.

Ukupno je 12 mladih ispunilo upitnik. S obzirom da se odgovori mladih uvelike razlikovali ovisno o tome iz kojeg oblika skrbi dolaze, kod obrada smo se odlučili odvojeno analizirati odgovore za pojedini oblik skrbi, odnosno usporediti odgovore. Ipak, važno je istaknuti kako se zbog malog broja sudionika koji su ispunili upitnik ne mogu izvlačiti generalni zaključci već samo uočiti smjer na koji

podaci ukazuju. U tablici 3. prikazani su pojedinačni odgovori korisnika te prosječne vrijednosti odgovora korisnika (kolona M) s obzirom na smještaj u kojem jesu.

Tablica 3. Odgovori korisnika na početku sudjelovanja u programu

SMJEŠTAJ KORISNIKA		SOS DSH						Odgojna ustanova (ST)				Izašli iz UO			Dječji dom	Udomiteljstvo
R.B. KORISNIKA		I	II	III	IV	V	M	VI	VII	VIII	M	IX	X	M	XI	XII
Brine me:	1. to što s nikim ne razgovaram o svom životu nakon izlaska iz doma.	1	1	1	4	3	2	5	5	4	4,6	4	4	4	1	1
	2. to što nemam nikoga na koga bi se mogao osloniti nakon izlaska iz doma.	2	1	3	1	4	2,2	5	5	2	4	4	5	4,5	1	1
	3. jer ne znam gdje ću živjeti neposredno nakon izlaska iz doma.	1	3	1	1	1	1,4	5	5	1	3,6	5	5	5	1	4
	4. kako ću se financirati nakon izlaska iz doma.	1	1	4	1	5	2,4	1	5	4	3,3	5	5	5	4	4
	5. kako ću raspolagati novcima.	1	1	3	3	5	2,6	3	5	5	4,3	5	4	4,5	5	4
	6. hoću li znati kako s birokratskim procedurama (prijava na Zavod za zapošljavanje, vađenje osobne iskaznice i slično).	5	3	3	4	4	3,8	2	5	4	3,6	3	5	4	1	3
	7. kako ću odražavati kućanstvo.	1	1	1	1	4	1,6	1	2	1	1,3	3	3	3	1	1
	8. jer ne znam kome se mogu obratiti ako budem imao/la problema kada izađem iz skrbi.	3	1	1	1	3	2,4	4	5	4	4,3	4	5	4,5	1	1
	9. općenito, kako ću se snaći.	1	2	3	2	5	2,6	4	5	4	4,3	4	4	4	3	4

Vidljivo je kako je prvih pet korisnika smješteno u SOS DSH. Prosječne vrijednosti njihovih odgovora vezano uz brige o budućnosti kreću se od 1,4 (Brine me jer ne znam gdje ću živjeti neposredno nakon izlaska iz doma) do 3,8 (Brine me hoću li znati kako s birokratskim procedurama (prijava na Zavod za zapošljavanje, vađenje osobne iskaznice i slično). Pri tome su vrijednosti dosta niske, što ukazuje na nizak stupanj brige mladih oko budućnosti. Prosječne ocjene oko 2 „dobile su“ brige koje se odnose na brigu jer s nikim ne razgovara o životu nakon izlaska iz doma te što nema nikoga na koga bi se mogao osloniti nakon izlaska. Nešto malo više vrijednosti vidljive su kod briga financijske prirode: brige kako ću se financirati i kako ću raspolagati novcima.

S druge strane, mladi koji su smješteni u odgojnu ustanovu/dječji dom (na području Splita), procijenili su višim vrijednostima svoje brige vezano za budućnost. Prosječne vrijednosti odgovora troje sudionika koji su ispunili upitnik su dosta visoke kod gotovo svih briga. Kreću se od 1,3 (briga oko toga kako ću održavati kućanstvo) do 4,6 (briga oko toga što s nikim ne razgovaram o svojem životu nakon izlaska iz doma). Visoke vrijednosti od 4,3 „postigle su“ i sljedeće brige: kako ću raspolagati novcima, jer ne znam kome ću se obratiti ako budem imao problem kad izađem iz skrbi, te općenito, kako ću se snaći.

Mladi koji su već izašli iz udomiteljstva, pri čemu jedan čeka ulazak u stambenu zajednicu, a drugi traži druge oblike smještaja, također su postigli visoke rezultate kad je riječ o brigama za budućnost. Prosječne vrijednosti njihovih briga kreću se od 3 (briga kako ću održavati kućanstvo) do 5 (ne znam gdje ću živjeti neposredno nakon izlaska iz doma te kako ću se financirati). Tri brige imaju prosječnu vrijednost 4,5 (to što nemam nikoga na koga bi se mogao osloniti, nemam kome se obratiti ako budem imao problema te briga kako ću raspolagati novcima).

Mlada djevojka koja je smještena u Dječji dom u Zagrebu, odgovorila je dosta niskim vrijednostima na tvrdnje koje se odnose na brigu oko nepostojanja socijalne podrške nakon izlaska (svi odgovori imaju vrijednost 1), a visokim vrijednostima (4 i 5) odgovorila je na brige koje se odnose na financiranje i raspolaganje novcima.

Djevojka koja je i dalje smještena u udomiteljskoj obitelji također je s niskim vrijednostima odgovorila na tvrdnje koje se odnose na razgovor o brigama prije izlaska kao i na mogućnost oslanjanja na nekoga nakon izlaska iz skrbi (odgovori imaju vrijednost 1), dok je s vrijednostima 4 odgovorila na tvrdnje koje se odnose na brige praktične prirode (gdje ću živjeti, kako ću se financirati i kako ću se snaći).

Iz svega navedenoga, čini se kako su mladi koji su smješteni u odgojne ustanove, dječje domove ili su izašli iz udomiteljstva izražavaju veću razinu brige o svojoj budućnosti od mladih iz SOS DSH. Moguće je da je to povezano sa cjelokupnim pripremama za izlazak iz skrbi koji se provodi u SOS DSH, no o tome se na temelju ovih podataka ne može zaključivati već samo pretpostavljati.

Na pitanje imaju li neke druge brige vezane smještaj, šest mladih odgovorilo je na to pitanje. Od toga troje su naveli da nemaju, a preostali su naveli sljedeće: *gdje ću se zaposliti, gdje ću stanovati, kako ću se uopće snaći u životu (X), Brine me moj odnos s roditeljima u budućnosti (XII), Ako me izbace iz novog doma neću imati gdje. Neka izmisle neku ustanovu di će moći da mi pruže pomoć 5 -6 dana dok se ne snađem. Ako nemam posao neka mi ga oni pokušaju naći (VI).*

Dakle, opisnim odgovorima mladi su potvrdili ranije navedene brige, odnosno jedan sudionik/ca je dodao/la i brigu oko odnosa s roditeljima u budućnosti.

Na pitanja o očekivanjima od Programa te željama vezanim uz područja rada, mladi su odgovorili sljedeće (u okviru):

Vađenje osobne iskaznice, vađenje računa u banci, plaćanje računa(I)

Mjesto stanovanja, pomoć oko fakulteta, upisi, izbor predmeta potreban za državnu maturu (II),

Kako ću raspolagati novcima i računima (IV),

Raspolaganje novcem, uvod u razgovor za posao, plaćanje računa (V),

Da me dobro pripremiš. Da skupim neke pare za stan, unaprid barem 2 do 3 miseca. Da me naučite o životu, dica, obitelj (VI)

Za koristiti svoju svijest (VII)

Očekujem da me pripremi koliko god može za izlazak iz skrbi. Htjela bih raditi na sebi – raspolaganje novcima sl. (VIII)

Očekujem suradnju i pomoć u daljnjem snalaženju u životu kao i sve navedeno. Htio bih biti pripremljen i uveden u to kako raspolagati s novcima, kako i gdje tražiti posao i općenito koji je najbolji način za snalaženje u životu. (IX),

Očekujem da će mi pružiti potpunu pomoć oko osamostaljivanja i da ću dobiti osobu koja će uvijek biti uz mene kada naiđem na neki problem(X),

Ne znam još šta bih htjela raditi (XI),

Očekujem saznati više o svojim mogućnostima nakon izlaska iz skrbi, htjela bih raditi na poboljšanju o sebi i svom stanju, educirati se o stvarima vezanim za moju budućnost (XII).

U opisnim odgovorima se nisu se pronašle neke velike, uočljive razlike s obzirom na tip smještaja. Iz okvira je vidljivo kako su mladi na samom početku imali brojna očekivanja koja se odnose na pomoć oko pronalaska smještaja, raspolaganja novcima, traženja posla, izbora Fakulteta, učenja o životu-obilježju, informiranja o mogućnostima nakon izlaska iz skrbi, odnosno općenito pomoć oko snalaženja u životu i osamostaljivanja.

PERSPEKTIVA MLADIH

DOŽIVLJAJ MJERE

Svi mladi s kojima smo razgovarale mjeru osobnog mentora doživljavaju **vrlo pozitivnom**. Taj doživljaj kod nekih mladih **mijenjao se** od početka pa do kraja mjere. Čini se kako je to u određenoj mjeri ovisilo o **dobrovoljnosti uključivanja u mjeru**. Dok je za mlade iz SOS Dječjeg sela sudjelovanje u mjeri, kako sami navode, obvezno, mladi koji su boravili u udomiteljskim obiteljima/drugim odgojnim ustanovama opisivali su „spletove“ okolnosti pomoću kojih su uključeni u mjeru. U skladu s tim, mladi koji su u mjeru uključeni jer su živjeli u SOS DSH-u, mjeru doživljavaju kao nešto uobičajeno, što im pomaže na putu ka samostalnosti. Neki od njih su izražavali svoja očekivanja od mjere, na njenom samom početku, temeljena na iskustvima bivših korisnika. Tako je jedna djevojka navodila kako je u početku imala otpor prema mjeri, da bi kasnije potpuno promijenila mišljenje, dok je jedan sudionik na samom kraju imao osjećaj da mu je zbog brojnih drugih obveza, sudjelovanje naporno.

Pa nisam ja donijela odluku nego naši odgajatelji. Kad mi izlazimo van, onda nas on sve priprema za izlazak iz zajednice...

S druge strane, mladi koji su boravili u udomiteljskim obiteljima ili drugim ustanovama, mjeru doživljavaju kao veliki resurs na koji su imali sreće „nabasati“ nizom slučajnih okolnosti.

...Dobila sam preko udruge instrukcije iz matematike pa sam tako X. upoznala. Tako je. I onda sam tako saznala za taj projekt...Taj projekt se bavi sa tim kako da se snađeš nakon udomiteljstva, itd, malo mi je to opisala i onda mi je to bilo savršeno s obzirom na situaciju...

Kada sam bila u prvoj godini udomiteljstva, znali smo ići na te radionice i onda mi je netko stavio bubu u uho da to postoji, a kad sam krenula u treći srednje rekli su mi ako se želim uključiti da bi to bilo dobro za mene. Ja sam svakako pristala jer svaki oblik edukacije meni odgovara.

Mladi su na samom početku mjere imali određena **očekivanja od mjere**. Tako su mladi vlastita očekivanja kreirali na temelju saznanja o tome kako je sudjelovati u mjeri od strane bivših korisnika mjere (usmenom predajom), ili pak na temelju informacija stručnjaka, suradnika na projektu, odnosno

budućeg mentora. Mladi su uglavnom očekivali pomoć, i podršku u pripremi za samostalan život te informacije o svojim pravima.

Mislim ona, očekivo sam da mi pomogne na neki način. Ne da radi umjesto mene nešto nego da me usmjeri samo u vezi toga šta bi ja mogo napraviti i tako.

Na početku mi nije bilo jasno što će biti. Mislila sam da će to biti jedan razgovor, nisam znala da će biti u više navrata ali to nikako nije negativno. Mene je to veselilo da ću provoditi vrijeme s nekim tko ima više saznanja o mojoj budućnosti i o mojoj pravima. Tako da me to jako motiviralo. Ja nisam imala puno saznanja ali niti ni udomitelji nisu.

Dio njih je o svojim očekivanjima govorio kroz pojašnjavanje što su kao **početne informacije saznali od svojih mentora**. Tako je dio mladih, imao specifičnija očekivanja, odnosno ideje na kojim područjima će se raditi.

Pa... objasnila mi je to da kao... da rade na tome da svako dijete ima neku osobu koja će biti s njim godinu dvije dok se on ne snađe. I ta će osoba biti njegova podrška, pomoć i onda tom djetetu će govoriti kako, šta, di šta treba obaviti. U slučaju nekih problema da mu se možete obratiti. Nekako kao da se sve radi na tome da se možete osamostaliti, snađete se, i da više ne morate ono...ne znam...padat na bilo kakvu skrb ili oblik skrbi. I...mene je to naravno zanimalo jer sam znala da pojma nemam šta znači samostalan život. Pogotovo ne u velikom gradu. Itd. to mi je objasnila. I objasnila mi je da će mi sve pomoć za financijama, sa svakakvim snalaženjem. S traženjem smještaja, traženje posla. Da ćemo kroz to vrijeme učiti kao da napišem svoj životopis, slati životopise, kako se ponašati na razgovoru za posao. Nekako kao da je cijela priprema za ono... tome da se ja ustabilim.

Manji dio sudionika nije govorio o svojim očekivanjima već su doživljaj mjere opisivali izravno navodeći kako vide **ciljeve i svrhu mjere**, opisavši ih kroz informiranje mlade osobe o onom aspektu života koji je njima važan.

Ciljevi su informiranje kandidata mentorstva... svaki kandidat govori svoje probleme, osjećaje, što ga zanima, što mu treba. Ciljevi su definitivno da se poboljša znanje o onom što kandidata zanima kako bi taj kandidat imao saznanja o svemu tome da zna što ga čeka u životu.

Smatram da je to super mjera, jako, jako pozitivna... na mom slučaju, ja koja nisam imala pojam o brojnim pravima koje imam, ja sam ih sad saznala. Mentorstvo je izvor informacija koje nam nitko drugi ne može tako pružiti.

Mladima su se **očekivanja uvelike ostvarila**. Koje sve dobitke navode, opisano je pod temom Učinkovitost mjere, ovdje ćemo ilustracije radi, navesti jedan citat.

Meni iskreno je ovo bilo savršeno. Nije da sam imala prevelikih očekivanja, al ovo me baš iznenadilo. X. je meni bila dostupna 0-24. Kad god bi šta pitala, ona bi odmah odgovorila. Nazvala bi uvijek, odmah je bila dostupna. Tak da, baš sam to htjela naglasit, bila je dostupna cijelo vrijeme, bavila se sa mnom dan i noć, kao da sam joj bila jedini zadatak. Tak da, nemam šta nadodat, bila je baš ono -super!

Važno je istaknuti kako mladi **najveću dobit od mjere navode odnos s mentorom** koji je vrlo podržavajući i njima služi kao veliki izvor podrške. Koliko im je važan taj odnos opisano je pod temom Doživljaj mentora.

Na ovom mjestu ćemo istaknuti one citate koji govore o tome da je ova mjera, odnosno odnos s mentorom bio potpuno **drugačiji od njihovih ranijih iskustava s intervencijama** (udomiteljstvom, smještajem u odgojnoj ustanovi). To se u najvećoj mjeri odnosi na podršku koju je mentor pružao mladoj osobi, vjeru u korisnika, planiranje s korisnikom, informiranje korisnika o pravima, spremnost da ga nauči razne vještine, da mu pokaže zanimljive sadržaje i slično.

Ona kao da je došla u najgoru godinu mog života i popravila ju je sam tak! Bila je baš u najtežim trenucima sa mnom i... onak sad kad se sjetim, ne znam kako bih ju definirala, jer mislim da ne postoji definicija za nešto takvo. Baš je ono bila, ono što sam cijelo vrijeme ja čekala, neka kao podrška, bez da gura previše svoj nos tamo di nije mjesto. Jer to je recimo radila moja udomiteljica. A... takve sam probleme imala sa svojom udomiteljicom. Ona meni NIKAD recimo nije pomogla na način na koji JE X. A to JE bila njena uloga, uloga moje udomiteljice. Da me pripremi na izlazak i na sve to. I uvijek je sebi davala previše kredita za sve moje, za sva moja postignuća. A X., koliko god da je napravila, koliko god da je povukla, ona se sa mnom bavila dan i noć, a opet nikad nije rekla: Evo to sam ja napravila!, nego me uvijek samo poticala i uvijek meni davala snage iako ju nekad ni ona više nije imala. Nekako mi je, ne znam, baš je...evo ako ću za ikog reć u svom životu da me povuko skroz, to je onda X. definitivno! ...Kad sam vidjela šta bi se moglo napraviti, jer je X. to radila u svojoj struci (o.a. socijalni rad), i koliko je meni to preokrenulo život naopačke i na bolje, onda mi je bilo ono- Pa čovječe, zašto one to nisu

radile, moje soc.radnice?!? ...Zašto me one nisu samo bar informirale, ako ništa drugo, na šta imam pravo??? Recimo od toga da su trebale reć, ok, ako ti izlaziš iz udomiteljstva, ti imaš pravo na 2500 kuna mjesečno ako upišeš faks... opet, bila je tu X., koja ima istu struku kao one, i sve to, na sve to me uputila. Nekako mi je to ono bilo- koja razlika! I šta se sve može postignut zapravo ako odradiš svoj posao kako treba!

Zato što su moji udomitelji meni uvijek pričali da ja nikad neću uspjeti, da od mene nikad neće niš biti u životu, da sam ovo, da sam ono....pa... ja sam baš onak...htio dokazati da baš onako zapravo mogu. Nisam se bojao nego sam išao ajmo reć i trudio sam se, i padao sam i dizao sam se tako da ...ono...nije me bilo strah, ali isto tako bila je X. (mentorica) tu, ona mi je puno pomogla oko svega. Tako da ono, nije me bilo tolko strah, mislio sam si- Ja to mogu, ja ću to uspjeti i pomalo gradim svoju budućnost.

Ja bi ocijenio sve super. Oni se i trude oko svega, oko sve djece i kad dođu mala djeca trude se da im sve pokažu, da ih sve nauče. Tako- u bilo čemu se trude. Trude nas odvest. Ne znam, prije su se potrudili odvest nas na carting, paint ball, ili na neki izlet ako ima, to baš i ne... Pa zabavne aktivnosti, neke teme, ideje, nešto da se radi s djecom, da nisu djeca po cijeli dan gledaju šta će radit u domu, a nemaju šta radit.

O pozitivnom doživljaju mjere najviše svjedoče citati mladih koji navode kako bi sudjelovanje u mjeri **preporučili i drugim mladima**, odnosno neki čak navode kako bi mjera trebala biti obavezna za sve mlade. Kao razloge zašto bi mjeru preporučili navode da je: poučna, korisna, da priprema za život, mentori daju sebe za djecu/mlade...

Ja mislim da bi trebalo bit obavezno. Po meni je to jako poučno, nije dosadno s njim raditi i korisno je. Obavezno preporučujem.

Da, definitivno bi preporučila. Olakšat će im. Pripremit će ih dalje za život.

Pa bi preporučio. Po meni je to...uvijek dok si u nekakvoj gabuli, možeš se uvijek obratiti toj osobi i pitat je za savjet i pomoć i te stvari. Onda...uvijek je tu dok ju trebaš. Npr. X. je rekla, ak neš trebaš bilo kad, nazoveš i tu sam.

Dio mladih poznavali su, barem površno, svoje mentore i prije nego je mjera počela. Tako je dio njih već ranije viđao svog mentora i čuli su o njemu iz razgovora s drugim korisnicima, a većina mladih su preko nekih drugih projekata bili u kontaktu s kasnijim mentorima. Neki navode kako je to doprinijelo povezivanju s mentorom.

Mladi svoje mentore doživljavaju **izrazito pozitivno**. Kada govore o njihovoj **ulozi u svojim životima**, navode vrlo bliske, uglavnom prirodne uloge: životni suputnik, brat, otac i majka, starija sestra, prijatelj. Kada govore u terminima profesionalnih uloga, tada ponovno navode pozitivni doživljaj, pri čemu ističu veliku razliku s obzirom na ranija iskustva sa stručnjacima: pravi udomitelj, savjetnik, dobra socijalna radnica. U tom smislu, jedna mlada osoba je, po uzoru na svoju mentoricu, upisala je studij socijalnog rada. Neki od njih opisuju kako doživljavaju mentora kao osobu: super osoba, bolja figura.

Tak da..prvo smo kao poslovno, sve službeno i to. A kasnije, ko frendovi, ko savjetnik..

Ona je moj mentor, ali ja nju smatram više od mentora, znači uvijek je spremna mi pomoći, objasniti neke stvari. Ona mi je ajmo reć ko drugi PRAVI udomitelj!

Ne znam, nekako mi je bilo kao da imam životnog suputnika i tu je cijelo vrijeme kad god trebam nešto, kad imam neki problem, evo- bit će ona tu!

Po meni je osobni mentor....Mislim, on je meni pomogao, doslovno ajmo reć – SVE. Sve šta je trebalo, tu je on sa strane, uz mene. Ajmo reći- u pola noći! I dogovarali smo se i izlazili smo tu na kavu i pričali i ... doslovno, on ko da je s menom cijeli život, zna sve o meni. To je iskreno- on je meni, ajmo reć, ko brat. Brat, ćaća i mater ti je on.

Iskreno- ko svoju stariju sestru!

Kao bolja figura koja ima saznanja koja ja prava imam.. niko od odraslih u mojem životu nema saznanja o mojem životu i mojim pravima kao što ima ona jer se ona baš time i bavi. Ona se u potpunosti posveti meni i na temelju toga mi daje potporu i daje mi razna savjete.

Dakle, **svi mladi navode kako su ostvarili dobar odnos sa svojim mentorom**. Uvelike navode da je to odnos koji pruža sigurnost, da osjećaju mentora kao nekog svog tko se trudi oko njih i kome je važno da uspiju te kome se mogu u svaki tren obratiti...

Najvažnije mi je što, siguran sam, i znam da imam neku osobu. Mentora svoga. Koji u svakom trenu dok mi nešto bude trebalo, bude mi pomogao, objasnio neke stvari. Najviše ta pomoć, oko svega. Ne samo službeno nego onak u svakom trenutku, spremna je i za razgovor i za sve. Tak da to najviše, ta pomoć...

Pa ne znam, ja sam imao osjećaj, OK, sad se neko trudi da nešto napravim ovdje, da napravim neki normalan život i onak, imo sam velikog poštovanja u vezi toga...

Kao da to njoj to NIJE posao zapravo. Imala sam dojam kao da ona to radi zato što želi i jer želi da ja uspijem!

Kao posebno važna **obilježja mentora koja doprinose dobrom odnosu s njima**, mladi izdvajaju: fleksibilnost i prilagodljivost mentora, posvećeno vrijeme, upornost, razumijevanje, poštovanje mladih, opuštenost, spremnost na pružanje pomoći, informiranje o pravima, brzo odgovaranje na potrebe, ne brzanje, odnosno praćenje tempa korisnika, svestranost, brižnost, susretljivost, stavljanje briga drugih ispred sebe, otkačenost...

Svestrana, dobra, brižna, susretljiva, stavlja brige drugih ispred sebe, malo je otkačena što je super, zna se postaviti, smirena je i zna smiriti druge, zna šta reći, mislim da je super za mentora. Sve smo rješavale u opuštenoj atmosferi, na prijateljskoj bazi, nemam nikakvih negativnih recenzija.

Jako je susretljiva, pažljiva i brižna...

Da se može on najviše prilagoditi meni. Jer on je npr. davao svoje vrijeme, nekom je radno vrijeme od 8 do 4 i to je to. Baš ga briga. Npr. on je znao doći u 7 navečer jer bi ja tad došla iz škole!

...Najviše mi je koristila njegova upornost... I da on nema to neko razumijevanje i da nas ne shvaća na neki način...npr. drago mi je to jer X. nama ne pristupa: Hm, vi ste djeca! nego nam pristupa- Vi ste mladi! Normalno pristupa. ...Znači opet taj neki pristup nama, ne smatra nas djecom da smo nešto. Nego onako. Rangira se prema nama.

Imo je i vrijeme za nas. To je bitno. On kad je došo, nije onak- to to to i to. Bilo je polako. Pa onda pita- Jel ti dosta? Možemo prestat, očemo drugi put i npr. mogo si se s njim osobno čut i nisam se morala dogovarati npr., on bi reko: Očemo u petak navečer il ponedjeljak ujutro?

Nismo imali onak strogo poslovno onak nego smo mogli slobodno pričati o svemu.

Znači uvijek je spremna mi pomoći, objasniti neke stvari.

Jedanput mi je trebalo u ovoj sad firmi u kojoj sam se zaposlio, trebao mi je životopis, promijenit sam trebao nekakve podatke..U subotu navečer je tražio da mu pošaljem životopis. I to je bilo kasno, možda oko 9 sati i ja sam odmah zvao X., prvo sam joj poslao poruku, onda sam ju nazvao. I ona je možda kroz 10-ak minuta odmah meni to pripremila i poslala. Ja mislim da se već bila i spremila na spavanje, al ipak ono, primila se toga i pomogla mi je.

Dvoje korisnika naveli su određene benefite koje su i mentori mogli imati u njihovom odnosu: od toga da je mentoru drago kada vidi kako se mlada osoba snalazi, do toga da su mladi imali doživljaj da su i mentori nešto naučili od njih.

Pa ono sad smo stvorili taj neki odnos s njom koji je sasvim normalan. Nije da mi nju davimo sad oko svega. Tak da. ono. Pitamo u vezi nekih problema što mi trenutno ne znamo i još se borimo za nešto. Tak da. mislim. Njoj je isto to drago

TIJEK PROVEDBE MENTORIRANJA

Prema analizi izjava mladih, **način uključivanja korisnika** u mjeru je vrlo raznolik, što je navedeno i pod temom Doživljaj mjere. Dok je za mlade iz SOS Dječjeg sela sudjelovanje u mjeri, kako se vidi iz njihovih izjava, obvezno, mladi koji su boravili u udomiteljskim obiteljima ili državnim odgojnim ustanovama dobrovoljno su uključeni. Najčešće su bili uključeni u program neke udruge pa su u sklopu tih aktivnosti došli do mentora. Slijede citat koji prezentira navedeno:

X: Ne bi oni došli nego bi mi imali radionicu jedan put tjedno u udruzi i došli bi tamo, ne znam ako ko ima za učiti, malo bi se zabavili i igrali neke igrice ili nešto slikali. Crtali. I tako.

I: A kako si se spojio s Y.?

X: Bila je godina dana dok ne izađem, malo manje. I XY me pitala da li mi treba mentor da mi pomogne u izlasku van, sve šta mi treba. Ja sam pristo na to, zašto ne. i tako je sve počelo.

Prema opisima mladih vezano uz to **u kojem su trenutku uključeni u mjeru**, ne mogu se razaznati neki jasni kriteriji uključivanja. To je najjasnije kod mladih koji su živjeli u SOS DSH-u, za koje je sudjelovanje u programu prema njihovom doživljaju i razumijevanju obvezno, te za koje program počinje godinu dana prije izlaska. Odnosno, čini se kako program počinje početkom školske godine koja prethodi izlasku iz skrbi te da mladi u mjeri pripreme za izlazak sudjeluju oko godinu dana.

Mladi koji su uključeni dok su bili smješteni u državnu ustanovu odnosno udomiteljstvo, vrlo različito vide trenutak svojeg uključivanja u mjeru te samog trajanja mjere. Neki od njih ne znaju točno odrediti kad je počelo sudjelovanje u programu osobnog mentora jer su prije toga surađivali/poznavali mentore u sklopu drugih projekata/aktivnosti nekih udruga. Navode da su uključeni prije nego su izašli iz skrbi te neki imaju dojam da su u projekt uključeni dvije godine i više.

Što se tiče **učestalosti susreta**, praksa je, prema analizi iskustava mladih, ponovno raznolika. Čini se kako ovisi o praksi mentora ali i situaciji u kojoj se mlada osoba nalazi. Mladi najčešće navode da su susreti s mentorom ispočetka ili u trenucima nekih važnih događaja (poput upisivanja daljnjeg obrazovanja, traženja adekvatnog smještaja) bili vrlo intenzivni, i do dva puta tjedno, a kasnije, u pravilu, jednom tjedno ili nešto rjeđe.

Pa na početku je to bilo 1 x do 2 x tjedno, onda je bilo jedno u dva tjedna.. to se smanjivalo kako smo vodile kraju. Tu je došao i projekt za autoškolu.. bila sam uključena u projekt mladih za autoškolu koju sam dobila i koji smo proveli zajedno. I nažalost onda je nastupila ta korona i nismo se mogli više baš nalaziti, telefonski smo se čule...

...Sad kad smo se trebali upisivati smo 2 x tjedno. Ponekad bi napravili neku pauzu pa 1 x tjedno. I tako. Ne prečesto. Ali čuli smo se i preko mobitela i tako..

Zapravo je bilo jako intenzivno. Ja bih znala se s X. nalaziti čak dva puta tjedno da riješimo određene papire, da skeniramo, kopiramo, šaljemo zamolbe i sve živo... tako da je čak najviše intenzivno bilo tih par mjeseci, znači 10., 11., 12., 1. i 2. mjesec. To su bili najintenzivniji mjeseci. Sad se polako već spustilo. Mogla sam i sama slati mailove, naučila sam i sama kako šta i to.

Vidimo se koliko nam je potrebno...

Dio mladih navodi nešto rjeđe susrete, jednom tjedno ili jednom u dva tjedna, odnosno nakon *lockdowna* i rjeđe u trajanju od prosječno 45 minuta.

Vezano za **način/kontekst održavanja susreta**, neki mladi i mentori imali su cijelo vrijeme susrete uživo, ponekad u uredu mentora a najčešće u neformalnim okruženjima (na kavi, palačinkama, pizzi i sl).

Drugi mladi su navodili kako su se susreti njih i mentora, zbog pandemije koronavirusa, od ožujka 2020. odvijali on-line (preko Teamsa, Zooma). Neki navode da su se uslijed navedenih okolnosti razrijedili. Jedan korisnik uglavnom je održavao telefonske razgovore s mentorom jer je živio u drugom gradu.

Dakle, čini se kako je kontekst, odnosno način susreta, ovisio o mentoru, a moguće i pravilima organizacije u kojoj radi, kao i o korisniku. Važno je istaknuti kako su mladima susreti uživo puno više odgovaraju od drugih načina. Posebno su istakli važnost neformalnog okruženja, odnosno susreta na kavama i zabavnim aktivnostima (carting, planinarenje i sl.), što doprinosi opuštenoj atmosferi.

Kada je riječ o **završetku mjere**, troje mladih u vrijeme razgovora, završili su mjeru ili su bili netom pred njenim završetkom. Pri tome je jedan korisnik navodio kako mu je zbog brojnih drugih obveza bilo već pomalo i naporno sudjelovati u mjeri, iz čega se može izvući zaključak kako je bio i spreman na njen završetak. Druge dvije korisnice ostavile su otvorenu mogućnost za daljnji kontakt s mentorom, u slučaju potrebe. Jedna mlada osoba navodila je kako se, u vrijeme razgovora, njeno sudjelovanje u mjeri privodilo kraju, no zbog izrazito velikog zadovoljstva mjerom, odnosno mentoricom, nada se da će imati prilike surađivati s mentorom i kad mjera završi.

Koliko ja znam taj program je trajao godinu dana. Nisam sigurna, ali ja bi sad trebala sad izać iz tog programa. Službeno. Neslužbeno, sve dok će X. htjet i imat volje i snage. Ja sam ZA to.

Petero korisnika su u vrijeme razgovora bili u tijeku mjere bez da su znali, odnosno imali plan kada bi ona mogla završiti. Jedan korisnik je dojm da će raditi s mentoricom sve dok ne bude imao doživljaj da uistinu može sam.

I: Jel znate do kad ćete biti u tom programu?

X: Pa sad još ne znam. Mislim da budem dok baš budem ono skroz siguran u sebe, da stvarno sad mogu sam sve.

I: Jesu ti objasnili koliko dugo će tebi X. biti mentor? Jesu ti rekli to?

X: A to mi nisu rekli.

I: Kad završava mjera?

X: Nemam saznanja o tome.

METODE I SADRŽAJI U RADU S MLADIMA

Mladi su, osvrćući se na mjeru osobnog mentora, manje govorili o metodama rada, što je i očekivano s obzirom da je riječ o korisnicima intervencija, a više o sadržajima, odnosno područjima rada. Tako, slično kao i mentori, naglašavaju razna životna područja na kojima su radili s mentorima. U nastavku će biti opisano svako područje i navedeni neki od citata koji to potkrepljuju. Mladi su uvelike isticali pomoć na području **školovanja** (planiranje nastavka školovanja – upisivanje 4. godine srednje škole, traženje adekvatnog fakulteta, pomoć oko pripreme za prijemni na Fakultetu/Akademiji, pomoć oko upisa na Fakultet, prijave na student servisu).

Meni je npr. puno pomoglo jer X. je bio tu za mene za odabir fakulteta. On je sa mnom tražio fakultete, pa smo razgovarali o fakultetima, pa onda opis poslova. U biti, uvijek je bio tu...

Pa onda papiri za faks, pa prijava za faks, kako se prijaviti u student servisu, kako se prijaviti, što sve trebam nabavit, onda... Baš svašta. Ono. Jako puno toga da se ni ne sjećam više. Od najmanjih sitnica do baš velikih postignuća!

Također, kao važno područje na kojemu su radili naveli su i **zapošljavanje** (pronalazak mogućih poslova, pisanje životopisa, slanje životopisa e-mailom, pripremanje za razgovor za posao).

Zato što su oni tu najviše i jer ako ne moš nać ti, nać će ti i oni, posao il će ti pomoć oko posla da ga nađeš, zamolit...

Nadalje, radili su i na području **stanovanja**, što se odnosilo na traženje stanova, uspoređivanje kvalitete stanova, uspoređivanje cijena, kako iznajmiti stan, preseljenje u stan, održavanje stana i sl.

I: Što vam je bilo najkorisnije od tog programa?

X: Najkorisnije? Kako tražiti stanove.

I: Da? u kom smislu? Kako bi frendici pojasnila zašto je to korisno?

X: Pa ne znam, da sad tipa ne uzima onaj stan koji je njoj lijep nego nek uzme onaj za kog ima novaca i to.

Mladi su uvelike učili kako s **financijama**, odnosno kako upravljati s plaćom, kako štedjeti novce, kako kupovati jeftinije, gdje platiti račune i slično.

I onda smo radili teme o financijama, teme o iznajmljivanju stana, teme kako krenuti, kako uštediti novac i te stvari.

Naveli su kako im je važno znanje bilo ono kako s **administracijom**, odnosno skupljanje dokumenata, prijava na e-građani, traženje osiguranja, prijava na student servis i slično.

Rekla mi je, nisam ni znao da postoji onaj e-građanin di mogu imat sve dokumente odjednom tak da. Ona mi je za to isto rekla. Tak da sam i to obavio. Tak da bi sad mogo nešto sam. Sad tražim i posao sam

Mladi su mahom navodili kako su u sklopu mjere, sa svojim mentorima **tražili i pomoć iz drugih izvora** (jednokratna pomoć preko centra za socijalnu skrb, pronalazak donatora – financijska pomoć, donacija laptopa, prijava za financijsku pomoć Zaklade Hrvatska za djecu, upisivanje u autoškolu preko Udruge u kojoj mentorica radi).

Pripremali smo dokumente za financijsku podršku Hrvatska za djecu mislim da se zove. Tu smo prolazili kroz te podatke koje treba upisivati, kak treba napisati dopis za to, onda kaj još...

Dio mladih naveli su kako su s mentorima prolazili i kroz temu **zdravlja**, jer, primjerice, imaju probleme s vidom. U tom smislu razgovori su o mogućnostima vezanim uz školovanje kao i o potrebi liječenja.

Ja sam imao probleme s okom, dok sam otišo na lječnički pregled da izvadim vozačku dozvolu, rekli su mi da na lijevo ok ne vidim dobro. I ja sam otišao okulisti i rekli su mi da na lijevo oko vidim samo 15% i sad...ja to nisam odmah mogo riješit problem jer to traje pa sam morao ići na preglede itd. ona me usmjerila i rekla mi je: Bilo bi dobro pošto imaš mogućnosti upisati 4.stupanj, upišeš taj 4. stupanj

jer ako je takav problem s okom, nećeš moć imati niš od tog svog zanimanja jer nemreš bit s 15% vida pa bi bilo dobro da upišeš 4. stupanj i tu dobivaš još jedno zanimanje.

Mladi navode kako su se u sklopu mjere **informirali o pravima na brojnim područjima**, poput udomiteljstva, kod upisa na Fakultet, prava na naknadu itd.

Neki mladi navodili su i kako su u sklopu mjere savjetovali s mentoricom oko problema na koje su nailazili, odnosno vježbali su **vještine rješavanja problema**.

Kad sam imao neki problem za koji sam mislio da ga ne mogu riješit, ne mogu se sad točno sjetit, onda ono prvo sam mislio šta da napravim. A onda sam se sjetio pa kao ajde da se čujem prvo s mentoricom pa da čujem njezino mišljenje o tome i kako bi trebao možda postupiti i onda da donesem svoje konačno mišljenje za to.

Dio mladih govorio je da im mentor pomaže i oko **privatnih problema** (npr. razgovor o emocijama, o životu ranije), dok su neki istakli kako im pomoć oko toga nije potrebna, odnosno da veći dio svojih osobnih problema sami rješavaju.

Znači mogla sam s njim o svemu razgovarati. Od emocija kakve mogu biti...apsolutno o svemu što smo uspjeli raditi.

Ostalo sve neke životne stvari koje nisam znao, sve smo nekak riješili. Jer sam ja pričo s njom otvoreno o svemu- kako smo, sam prije živio, kakve sam prije probleme imo, di nisam znao nešto, di sam znao i tako.

Važno je naglasiti kako su mentori i korisnici često istovremeno radili na više područja, ili su pak išli jedno područje za drugim. Drugim riječima, u svojem radu tijekom nekoliko mjeseci odnosno godine dana mentori i korisnici pokrili su brojna područja što je rezultiralo uistinu impresivnim rezultatima opisanim pod temom Učinkovitost mjere. O brojnim područjima koja su pokrivena jednom intervencijom, odnosno kao primjer što se sve radilo u periodu kraćem od pola godine, navest ćemo ovaj citat:

I: ...Samo ću malo izdetaljizirat. Ti i X. ste puno radili na traženju posla, pa si pisao životopis s njom. Vadio dokumente koji su ti trebali za upis pa si slao molbe za posao, pa se prijavio na Poljijsku

akademiju, za zakladu, pa smještaj. Jel još nešto. Kratko je i trajalo, to je 4 mjeseca trajalo odnosno traje?

X: Pa to je to!

Kao važan aspekt koji mjere, koji je doprinio uspješnom radu na ovim područjima, mladi navode **zajedništvo**, odnosno osjećaj da su mentori skupa s njima rješavali njihove probleme. Kada opisuju neka postignuća ili planove, često govore u prvom licu množine (*mi smo bili sretni, to ćemo ako...*). To ukazuju na uistinu dobar odnos mentora i mladih, što je zasigurno ključan alat profesionalno pomažućeg rada. O tome svjedoči citat:

Znači zajedno smo napisale životopis. Zajedno smo ga poslale. Zajedno smo tražile posao. Zajedno se prijavljivale za faks, za dom, za sve živo ono...kroz sve smo prolazile ZAJEDNO...

S druge strane, mladi su opisivali i kako su mnogo toga sami obavili, **uz uputu i podršku mentora**, što je dovelo do veće samostalnosti.

Moro sam ja tu neš napraviti, skupiti te neke papire, odlaziti za zdravstveno, samo moro ga produžiti. Sve sam ja to sam moro napraviti. Ona mi je samo rekla šta prvo, što moraš što prije, što možeš malo kasnije...tak da.. Rekla mi je, nisam ni znao da postoji onaj e-građanin di mogu imat sve dokumente odjednom tak da. Ona mi je za to isto rekla. Tak da sam i to obavio. Tak da bi sad mogo nešto sam. Sad tražim i posao sam.

Mladi su prepoznali, iako nisu imenovali na taj način, da su njihovi mentori u svojem radu primjenjivali **načelo participacije te individualizirani pristup**. Naime, navodili su kako su ih mentori uvijek pitali na čemu žele raditi, što im trenutno predstavlja problem i da su svoje djelovanje i rad usklađivali s njihovim potrebama.

Npr. pita dal trebaš pomoć oko financija, dal trebaš pomoć oko stanovanja, dal oko ..i onda ja odgovaram. Npr. za ono što mi ne treba, ja kažem da mi ne treba. I onda to zapiše na jedan papir, spisak čak imamo. Imamo. Na čemu sve radili i na čemu još treba raditi.

Ona je mene pitala što me zanima i koja teme me zanimaju- to je bila naša tema za taj dan.

Neki mladi navodili su i **određene metode i aktivnosti** koje su stručnjaci upotrebljavali u radu. Primjerice, neki mladi nakon svakog susreta dobili su domaću zadaću – da primjerice traže oglase za stan. Zatim su ispunjavali kvizove, testove..

Nisu bile teške niti zadaće niti ništa. Npr X. bi nam zadao da nađemo jedan luksuzan stan, jedan malo manje luksuzan i jedan di se ono baš može živjeti.

Dio mladih verbalizirao je kako su im mentori **razgovarali s njima, informirali ih, davali savjete, usmjeravali ih, ohrabivali, stvarali nadu.**

Ja sam s njom pričo otvoreno o svemu.

Znači ona je meni i davala savjete, usmjerila me na neke kaj bi trebalo tak biti i kaj je dobro tak da sve većinom bilo kak smo se dogovorili, o čemu smo razgovarali i kak i treba biti.

Pa ono, davala mi je savjete neke, u vezi svega što se događa. Onda smo pričali onak o nekim financijskim kao kako s financijama, kako nalazit stan, onda smo o svemu pričali, o cijelom životnom nekom...

A po meni on služi da pomaže ti, ohrabruje ti. Ohrabruje te u nečemu.

Mladi, uglavnom s područja Splita, kao aktivnosti u sklopu mjere opisivali su **niz zabavnih sadržaja**, primjerice paint ball, izlet, odlazak na pizzu, palačinke, piće..

Ona je bila kao moja mentorica, mi bi kao bili otišli na piće, palačinke pa bi ne znam otišli na karting i tako...

Kada je riječ o **suradnji mentora s drugim osobama**, odnosno sustavima koji su mladima važni, poput škole, udomiteljske obitelji, odgojne ustanove, roditelja, rodbine, poslodavaca i slično, većina mladih ne navodi nekakve primjere, odnosno navodi kako **nije bilo takve suradnje.**

I: Je li X možda ili netko radio s tvojom mamom? Mislim i mami je to sad velika promjena, ti nisi živjela s njom od 5. razreda do sada. Jesu i mamu nekako možda pripremali za tvoj dolazak doma?

X: Ne.

I: Bila si spomenula i kako si ti tih godinu dana išla doma i živjela na relaciji grad X-grad Y, no zanima me da li netko od odgajatelja, mentora, radi nešto i s roditeljima, u smislu da i roditelje priprema na povratak djeteta doma?

X: Pa - u biti ne.

I: Dal ste možda ti i X. ili netko od odgajatelja napravili neki plan izlaska?

Y: Ne. Odgajatelji nisu uopće sudjelovali u ničemu od toga. Ja i XY. smo, XY mi je pomagala u tome.

Neki mladi navode da nije niti bilo potrebe za takvim oblikom suradnje, dok drugi smatraju da je bilo. Primjerice, jedna mlada osoba je navodila kako su udomitelji podržavali njenu uključenost u navedeni program i da joj je to bilo dovoljno. S druge strane, jedna mlada osoba koja je bila smješten u odgojnu ustanovu smatra kako su se odgajatelji trebali više uključiti u pripremu izlaska iz skrbi, ali i suradnju s mentorima.

I: Što ti se čini, jesu se trebali odgajatelji u to uključiti ili ne?

X: Pa naravno da su trebali!

I: Po tebi bi se odgajatelji trebali uključiti... a je socijalna radnica iz centra bila nekako uključena u taj proces izlaska?

X: U procesu izlaska... samo malo... nisam s njom kontaktirao. Samo sam se kontaktirao s njom za račun da mi pogleda jel mi sjela plaća. Nije bilo ništa.

Manji dio mladih ipak je davao i primjer suradnje mentora i npr. udomitelja oko pomoći da mlada osoba kupi kuću). Čini se kako se najčešće povezivanje mladih s drugim sustavima odnosi na sustave u kojima mentori participiraju, primjerice kada mentorica uključi korisnicu u drugi program udruge u kojoj radi ili mentor nađe posao mladoj osobi u krugu svojih poznanika.

Znam da je ta udruga u kojoj mentorica radi to provodile pa sam se ja prijavila na to i zajedno smo onda rješavale sve formalnosti, znači ona me je vodila kroz autoškolu, komunicirala s mojim instruktorem.

Svi mladi s kojima smo razgovarale procjenjuju kako je mjera bila **izrazito učinkovita**, odnosno korisna za njih. Pri tome, neki mladi navode **specifična područja** u kojima im je mjera pomogla (primjerice, kako upravljati financijama, kako naći adekvatan stan i sl.), dok drugi govore o **dobicima na brojnim područjima, odnosno o „širokim“, sveobuhvatnim dosegima mjere**. Primjerice, neki mladi su govorili o potpunoj promjeni životnog smjera, koja se odnosi na nastavak obrazovanja, umjesto zapošljavanja („*šljakanja*“), te na općenito svladavanje životnih vještina koje je rezultiralo općenito većom snalažljivošću i samostalnosti pa onda i spremnošću na pomoć drugima.

Sljedeći citati govore o specifičnim dobitcima na određenim područjima: znanja o financijama, režijama, kako upravljati plaćom, vokabular.

Ja sam dosta toga naučio s X., koje trgovine su jeftinije, skuplje i to... Ja sam od njega naučio kako tražiti stan, naći jeftiniji stan, koji nije luksuzan niti ništa ali je ugodan za živjeti .

Najkorisnije je režije i oko stana.

Obogati ti bar neko znanje o nečemu. Vokabular ti je puno bolji. Možeš s njim razgovarati.

Nadalje, kao posebne dobitke mladi navode **osjećaj da imaju nekoga svog**. Odnosno, navode važnost da oni sami imaju osjećaj da netko stoji iza njih, ali i da drugi to vide.

A opet sam kroz cijelo ovo razdoblje ono vidjela koliko ljudi gledaju zapravo potpis, koliko ljudi gledaju što stoji iza toga. Sve ono što sam slala i što sam sama od sebe pokušala kao da nisam postizala sama nego mi je baš trebao neko ko baš stoji iza mene recimo. Tako da sam se kroz cijelo ovo razdoblje osjećala sama po sebi bespomoćno, a opet sam bila svjesna kolku pomoć imam.

Naredni citati govore o tome kako je mjera osobnog mentora **stvorila nadu** da mogu drugačije živjeti i općenito **promijenila životni smjer**.

Ne znam ni dal bi upisao faks, ni dal bi se sjetio uopće toga. Jer sam ja imo neke druge ciljeve u glavi, da odem natrag u selo, da počnem raditi negdje izvan Hrvatske. Austrija, Njemačka. Nisam ni mogo smisliti. A nisam ni imo neku nadu da ovdje neš napravim. To je bilo onak dosta korisno i ispalo je da je predobro. Mjera mi je stvorila nadu!

Pa najveći dobitak je mogu reći, moj fakultet. To bi mogla staviti. Jer ja sam onak...bila sam- Fff, ne da mi se na faks, pod broj 1. Pod broj 2 idem samo na maturu jer je odgajateljica to htjela i rekla. Ona je htjela, kao nabolje za mene i da idem probati. Ja sam rekla: OK, dobro i u biti onda sam išla polagati maturu i shvatila sam da nije bilo mentora, ja ne bi znala da postoji taj fakultet. Ne bi znala apsolutno ništa, ne bi znala koji mi je bodovni prag. Koji mi trebaju predmeti za polaganje mature. I najviše sam mu zahvalna zbog toga. Jer da njega nije bilo, ja bi sad vjerojatno morala ić šljakat negdje, ne bi mogla ić na faks. Ne bih znala.

O **sveobuhvatnosti dobitaka od mjere**, u vidu povećanja brojnih vještina, odnosno postizanja hrabrosti pitati za sebe, vještine nošenja s administracijom, slanja mailova, osjećaj iskustva u rješavanju životnih problema kao i osjećaj sposobnosti i spremnosti pomoći nekom drugome u sličnoj situaciji, postizanja uspjeha u upisivanju Fakulteta i brojnih drugih svjedoče citat:

Mogla sam i sama slati mailove, naučila sam i sama kako šta i to. Najviše ono da se usudim nazvat, pitat za svoja prava. Da se usudim poslat mail ili zatražit ono što mi treba. Prije ne bi se usudila. Sjećam se kad sam trebala nazvat ured u gradu XY za svoj izvadak, nisam znala ništa, ni šta je izvadak, ni za šta mi to treba, i da sam se uopće bojala kakva će reakcija biti kad nazove mlada osoba i traži to. Onako nekako se osjećam puno iskusnije u tome, što neke stvari znače, čemu pomažu, kako da se sama snađem, kako sama slati i tražiti. To mi je neki dobitak, da sam dobila tu hrabrost, snalaziti se sama. Nemam pojma, to mi je nešto. Nekako kako je ona meni pomogla, naučila me kako treba drugima pomagat. Ali stvarno ono, šta god da smo nas dvije prolazile, ja sam bila u mogućnosti pomagat jednom dečku koji je ista situacija ko ja. Doslovno, ono, skoro ista identična. I onda smo ono nekako. Odmah sam mogla to primjenjivat...

Zbog brojnih dobitaka od ove mjere, mladi mjeru općenito procjenjuju vrlo **korisnom, izvrsnom, predobrom, odnosno daju ocjenu 5.**

To je bilo onak dosta korisno i ispalo je da je predobro.

Smatram da je to super mjera, jako, jako pozitivna...

Manji dio mladih, na samom kraju mjere, govore o tome da imaju osjećaj da je najteže prošlo i da je program postigao ono što mu je bila svrha. Npr.:

Mislim ...najteži dio je prošlo, ja sam sad gotova sa svime šta sam trebala. Mislim da nakon ove godine, ništa više neće bit iznenađujuće. Tak da. I upisi su prošli, i smještaj je prošo. Sad je sve ono- lakše! Program je zapravo postignuo ono što je bila svrha.

I konačno, dio mladih u razgovoru navode kako su **zahvalni na prilici za sudjelovanjem u mjeri.**

Dosta sam zahvalan na tome. Baš sam se našo u tom dijelu di nisam imo nikog drugog ovdje u ovom gradu u ko bi me onako, malo poguro. Ko bi se onak, neš potrudio.

IZAZOVI U PROVEDBI MENTORIRANJA I PREPORUKE ZA UNAPRJEĐENJE USLUGE OSOBNOG MENTORA

Kada je riječ o poteškoćama, odnosno izazovima u provedbi mjere, mladi nisu bilo jako rječiti. Kao glavnu i osnovnu okolnost koja je otežavala održavanje mjere navodili su **nemogućnost susreta uživo** za vrijeme *lockdowna* izazvanog pandemijom koronavirusa. Većina je u to vrijeme imala susrete s mentorom/icom on – line preko raznih aplikacija (Zoom, Teams), odnosno putem Whatsupp poruka.

I: A šta ti je bolje kad razmišljaš? Preko Teamsa ili uživo?

X: Uživo.

I: Kako to? Šta ti je bolje uživo?

X: Ne znam. Pa bolje to sve razumijem nego ovako.

I: Aha, ti bi onda preporučila ono da kad god je moguće da se radi s mladima uživo jel?

X: Da

I: Recite mi, zanima me samo da se malo vratim na ovo online? Rekli ste da vam je već bilo dosta toga svega. Bi bilo drugačije da to nije bilo online? Da je bilo uživo?

X: Bilo bi sto puta bolje, sigurno!

X: ...Bilo je bolje uživo.

I: Zašto je bolje uživo?

X: Lice na lice, pričamo u četiri oka. Lakše nego dopisivanje!

Kod jedne mlade osobe, susreti su se najčešće odvijali telefonskim putem jer su mentorica i on živjeli u drugom gradu.

Dio mladih kako glavni izazov navodi i samo **aktivno sudjelovanje u mjeri**. Naime, neki zadaci su bili u određenoj mjeri zahtjevniji, a sama mjera je u pred kraj manjem dijelu mladih bila i dodatna obveza u pretrpanom rasporedu.

Pa... čak bi moglo reći da nije čak onak... bilo je i granično. Nije bilo ni teško ni lagano. Morao sam ja tu nešto napraviti, skupiti te neke papire, odlaziti za zdravstveno samo moro ga produžiti. Sve sam ja to sam moro napraviti. Ona mi je samo rekla šta prvo, što moraš što prije, što možeš malo kasnije...tak da

Mislilo sam, pred kraj ono, kak sam završavo tu školu, imo tu obranu i to sve, završnog rada, više mi je bilo dosta i toga, i pravila i razgovora na kameri. Već je bilo dosta i toga. Naporno je bilo...

Nadalje, jednoj mladoj osobi je ponekad izazovno bilo sudjelovati u mjeri sagledavajući razliku između nje i vršnjaka, smatrajući da su životni izazovi pred njom preveliki.

Često puta sam se pitala zašto ja kao tinejdžer moram prolaziti kroz sve to dok svi moji frendovi i frendice mogu živjeti svoj život normalno a ne baviti se recimo s tim da sad već traže smještaj za ljeto, da sad već traže koje bi stipendije mogla dobiti, koje ne, da sad već zove urede po cijelom Zagrebu i Međimurju. Otežavala mi je ta RAZLIKA neka ogromna. Zašto sad baš sad to moram prolaziti, imam 18 godina a ne mogu živjeti svoj život normalno nego se moram baviti s tim. To je jedino što mi je otežavalo. Sve ovo ostalo je bilo čak lakše jer sam imala X. i onda je ona onako, vukla veći dio a ja sam trebala obavljati sitnice, kak se kaže.

Kada su upitani **kako poboljšati program, većina mladih nije imala posebnih ideja**, odnosno smatrali su da je program baš onakav kakav treba biti.

Ne, meni je to sasvim ok što smo radili s X. sve je to u redu. Ne bi ništa dodo ni mako.

...do toga još nismo došli da mi nešto nije koristilo. Što se mene tiče, meni je doslovno sve pruženo i omogućeno tako da... nema ništa šta bi trebalo poboljšati. Nemam ništa u glavi kaj bi se trebalo poboljšati...

Dio mladih imali su ideje za poboljšanje koje su se odnosile na trajanje, odnosno učestalost susreta. U tom smislu smatraju da bi mjera trebala trajati duže, a dio sudionika navodi da bi susreti s mentorom trebali biti češći.

Žao mi je jer nismo imali dovoljno tih susreta, druženja, jer su nas zakinuli za puno toga. To mi nije drago. Ne znam jedino možda da predložite da ako bude korona, da više traže on line susreta mentori da mladi imaju bar nešto da ne izađu iz sustava a nisu puno toga prošli.

I: U pravilu jednom tjedno?

X: Da

Al Jel to dovoljno, što ti misliš?

X: Pa ja mislim da treba češće

I: Koliko puta tjedno bi ti preporučila?

X: Dva. Dva ili tri!

Manji dio sudionika navodi i prijedloge oko toga koji sadržaji, u slučaju potrebe, mogu ići online, a koji uživo.

Npr. ovoga... Traženje stanova i uspoređivanje cijena je najbolje mladima da to ide uživo. A štednja i to sve, to može online. Traženje stana, uspoređivanje cijena je najbolje da se viđaju uživo.

Nadalje, dio sudionika govori o prednostima individualnog rada, ali predlažu da se mentorstvo ponekad odvija i u grupi u kojoj bi se vježbale komunikacijske vještine, radne navike i slično.

Možda da se to samo ne odvija u četiri oka, znači između mentora i osobe... možda da odvede na radionicu za koju zna... jer ima više iskustva. Npr. radionica o komunikaciji, životnim navikama ...

RASPRAVA, ZAKLJUČCI I PREPORUKE

U nastavku će biti prikazani sažeti rezultati za svaki pojedinačni istraživački cilj za oba poduzorka sudionika- mlade i mentore.

- **Opisati doživljaj mjere osobnog mentora i očekivanja od mjere iz perspektive mladih i osobnih mentora.**

Mladi s kojima smo razgovarale mjeru doživljavaju izrazito pozitivnom, potrebnom, korisnom i učinkovitom. Pri analizi pojedinih odgovora, vidljiva je određena razlika između mladih koji su smješteni u SOS DSH i ostalih mladih, posebno onih koji su u trenutku početka mjere (bili) smješteni u udomiteljsku obitelj ili odgojnu ustanovu. Naime, mladi iz SOS DSH su imali brojne informacije o tome što sama mjera podrazumijeva jer su o mjeri saznali od bivših korisnika te su bili pripremljeni da će i sami sudjelovati u mjeri jer je mjera, iz njihovo doživljaja, obvezna za sve. Stoga se stjecao dojam kako oni mjeru doživljavaju kao nešto uobičajeno i iako su zahvalni i zadovoljni zbog njene provedbe, u nekom trenutku tijekom sudjelovanja u mjeri pokazivali su određeni otpor (zbog (straha) ili iskustva da im mjera oduzima dosta vremena). S druge strane, mladi koji su bili nezadovoljni u svojem ranijem smještaju (udomiteljstvu/odgojnoj ustanovi), ili su već bili izašli iz skrbi uz dojam da su prepušteni sami sebi, mjeru doživljavaju kao resurs na koji su imali sreće „nabasati“. Očekivanja mladih na početku mjere, koja su se uglavnom odnosila na pomoć i podršku u pripremi za samostalan život, u potpunosti su se ostvarila. Nekim mladima ova mjera je potpuno drugačije, pozitivnije iskustvo, a moguće je reći i reparativno iskustvo. Neki su naglasili kako su prvi puta iskusili da je netko vjerovao u njih, poticao ih, podučavao, davao podršku i pomoć. Svi mladi naveli su da bi svim mladima koji izlaze iz alternativne skrbi preporučili sudjelovanje u mjeri, a neki navode i da bi sudjelovanje trebalo biti obvezno.

Kada je riječ o **mentorima**, i njihov doživljaj ove mjere izrazito je pozitivan pa se mjera doživljava kao vođenje, usmjeravanje i podrška mladima pri osamostaljivanju, odnosno priprema mladih za izlazak iz alternativne skrbi, ali i podrška nakon izlaska. Sudionici odnos s mladima navode kao ključni element ove mjere. Iako svrhu i ciljeve mjere svi mentori jednako opisuju na upravo navedeni način, evidentna je razlika u modalitetima njena izvršenja i provedbe što dio sudionika smatra problematičnim pa predlažu jasniji i ujednačeniji okvir rada na razini cijele Hrvatske, kao i redovitu razmjenu iskustava i konzultacije s drugim kolegama mentorima na razini cijele Hrvatske. Kao ključna područja rada navode područja: zapošljavanja, stanovanja i financija, umrežavanje mlade osobe i osnaživanja mlade osobe da sama radi na vlastitim problemima i ciljevima. Nadalje, mentori mjeru doživljavaju kroz individualni pristup, posebno naglašavaju načela individualizacije i participacije u svom radu s mladima, a izrazito rijetko ili nikada ne rade s drugim važnim osobama/sustavima u okruženju mlade osobe (obitelji, stručnjacima u CSS, odgajateljima i sl.). Dio sudionika naglašava

važnost diferencijacije terapijskog rada s mladima i mentoriranja. Kao posebnost i novinu ove mjere u odnosu na druge intervencije koje se bave mladima u procesu izlaska iz skrbi, uz spomenuti individualni pristup, navode i veći fokus upravo na periodu pripreme mladih za izlazak iz skrbi nego ranije. Međutim, naglašavaju kako je priprema samo jedan dio kontinuuma cijelog procesa izlaska mladih iz skrbi (priprema, tranzicija i podrška nakon).

- **Opisati doživljaj osobnog mentora i njegove uloge od strane sudionika istraživanja.**

Mladi svoje mentore doživljavaju izrazito pozitivno, najkraće rečeno, kao „neko svog“. Kada govore o ulogama mentora navode razne bliske, najčešće prirodne, obiteljske odnose, poput člana obitelji, prijatelja, životnog suputnika. Ako govore u terminima profesionalnih odnosa, tada govore o stručnjacima u superlativima: pravi udomitelj, dobra socijalna radnica i sl. Mentora doživljavaju kao nekoga tko je tu za njih, zna mnogo važnih informacija, podupire ih, trudi se oko njih, važno mu/joj je da uspije. Navodili su brojna obilježja mentora koja doprinose dobrom odnosu s njima: fleksibilnost i prilagodljivost mentora, posvećeno vrijeme, upornost, razumijevanje, poštivanje mladih, opuštenost, spremnost na pružanje pomoći, na informiranje o pravima, brzo odgovaranje na potrebe, ne brzanje, odnosno praćenje tempa korisnika, svestranost, brižnost, susretljivost, stavljanje briga drugih ispred sebe, otkačenost...

Kada govore o svojoj ulozi, **mentori** navode da je riječ o kompleksnoj, potrebnoj i važnoj ulozi (i mjeri) za mlade. Sebe doživljavaju primarno kroz odnos s mladima- kao osobu od povjerenja za mlade. Nadalje, iz njihovih je izjava očita i razlika u pristupu mentoriranju- prijateljsko nasuprot profesionalnom mentoriranju pa se i tu kod dijela mentora uloga, pristup mladima i njihov rad s mladima donekle razlikuje. Uloga se doživljava fleksibilnom, u smislu da se prilagođava i usklađuje s potrebama mladih. No, iz izjava sudionika vidljivo je i da šarolikost njihove uloge i njihove pozicije ovise i o organizaciji u kojoj rade pa i njihovoj bazičnoj vokaciji, odnosno struci. Diskutira se i komparira uloga mentora kroz varijable- „unutarnji“ vs. „vanjski“, ali i neka obilježja mentora poput roda, spola, dobi i sl. I konačno, elaboriraju se obilježja kvalitetnog mentora kroz poželjne osobine/karakteristike (koje su poprilično usklađene s perspektivom mladih).

- **Opisati proces provedbe mjere osobnog mentoriranja.**

Način i vrijeme uključivanja mladih u mjeru bio je različit ovisno o tome gdje je mlada osoba bila smještena u vrijeme uključivanja, odnosno u kojoj se životnoj situaciji nalazila. **Mladi** iz SOS DSH navode da su uključeni godinu dana prije izlaska iz skrbi (na početku školske godine). Preostali korisnici u mjeru su uključeni jer su bili korisnici nekog drugog programa suradne udruge pa su im mentori predložili sudjelovanje ili pak su za program saznali preko drugih korisnika. S obzirom da su neki od

njih poznavali mentore preko drugih projekata, u razgovoru više nisu bili sigurni kad je točno program počeo i koliko traje pa neki od njih imaju dojam da traje i po dvije godine i više. Neki korisnici navode kako su se susreti s mentorom zbog strogih epidemioloških mjera odvijali dominantno *online*, neki da su se odvijali uživo, dok manji dio ističe kako su uglavnom bili u formi telefonskih razgovora, a zbog prostorne udaljenosti korisnika i mentora. Mladima susreti uživo puno više odgovaraju, a posebno su istakli važnost neformalnog okruženja. Na početku mjere ili u trenucima nekih važnih događaja (poput upisivanja daljnjeg obrazovanja) susreti su bili vrlo intenzivni, i do dva puta tjedno, a kasnije, u pravilu, jednom tjedno ili nešto rjeđe. Velik dio korisnika su u vrijeme razgovora bili u tijeku mjere nisu znali, odnosno imali plan kada bi ona mogla završiti.

Iz perspektive **mentora**, opisan je tijek provedbe ove mjere, koji je donekle/dijelom ujednačen na razini svih sudionika iz ovog subuzorka. Razlike su evidentne: u količini dobivenih informacija od strane mentora/voditelja programa na samom početku; načinu uključivanja mlade osobe u mentoriranje, načinu predstavljanje mjere, te formalnim kriterijima uključivanje mlade osobe u mjeru. Svi navode kako se mladi dobrovoljno uključuju u ovu intervenciju. Problematizira se i količina „ulaznih“ informacija o mladima o njihovoj povijesti i sadašnjoj životnoj situaciji dobivena od strane drugih stručnjaka koji su do tada radili s mladima (npr. odgajatelja, udomitelja i sl.) što neki smatraju važnim i potrebnim. Nadalje, opisuju se susreti, njihova dinamika i intenzitet, ali i mjesto susretanja s mladima- koji su fleksibilni i različiti ovisno o mentoru/mladoj osobi. U kontekstu planiranja mjere, evidentne su razlike u strukturiranju i planiranju stručnog rada. Navedeno ovisi o obilježjima korisnika, ali i specifičnim potrebama mladima. Kada je riječ o trajanju mjere, stavovi mentora o tome koliko bi ova mjera trebala trajati, ali i njihova iskustva sa završavanjem odnosa mentoriranja, jako variraju i različiti su.

- **Opisati sadržaje, metode i tehnike rada koje mentori koriste u radu.**

Mladi su naglašavali razna životna područja na kojima su radili s mentorima, poput: školovanja, zapošljavanja, stanovanja, financija, administracije, traženja pomoći iz drugih izvora, zdravlja, informiranje o pravima, općenito vještina rješavanja problema, a poneki mladi navode i oko privatnih problema (npr. razgovor o emocijama). Kao važan aspekt mjere koji je doprinio uspješnom radu na ovim područjima, mladi navode zajedništvo, odnosno osjećaj da su mentori skupa s njima rješavali njihove probleme. Iako nisu znali stručno imenovati metode i tehnike, mladi su navodili kako su ih mentori uvijek pitali koje su im potrebe, mišljenje o određenim temama, razgovarali su s njima, informirali ih, davali savjete, usmjeravali ih, ohrabivali. Neki mladi kao posebno korisne ističu i zabavne aktivnosti s mentorima. Kada je riječ o suradnji mentora s drugim osobama, odnosno sustavima, većina mladih navodi kako nije bilo takve suradnje.

Perspektiva **mentora** kada je riječ o temama i područjima rada, istovjetna je mladima. Što se tiče metoda i tehnika, navode cijeli niz od tzv. klasičnih do kreativnih metoda i tehnika koje koriste u radu. Osvrću se i na prilagodbu metoda rada na online okruženje radi pandemije korona virusom. Generalno govoreći, iz odgovora sudionika je evidentno da sadržaji i teme rada, pa i metode i tehnike koje mentori koriste, ovise o obilježjima mlade osobe, rizicima, snagama i potrebama kao i njenom životnom položaju i situaciji. Posebice je zanimljiv aspekt socijalnog umrežavanja mlade osobe što svi ističu kao važno područje rada s korisnicima. Međutim, dio sudionika, čini se, mladu osobu umrežava sa svojom vlastitom socijalnom mrežom, dok drugi dio pomaže i osnažuje mlade da kreiraju svoju socijalnu mrežu. Kada je riječ o suradnji mentora s drugim osobama u okruženju mlade osobe (biološka obitelj, odgajatelji), i mentori kao i mladi navode kako uglavnom nije bilo takve suradnje.

- **Opisati doživljaj učinkovitosti mjere iz perspektive sudionika istraživanja.**

Svi **mladi** procjenjuju kako je mjera bila izrazito učinkovita, korisna za njih, odnosno izvrsna. Neki mladi navode specifična područja u kojima im je mjera pomogla (primjerice, kako upravljati financijama, kako naći adekvatan stan i sl.), dok drugi govore o dobitima na brojnim područjima, odnosno o „širokim“, sveobuhvatnim dosegima mjere. Tako su neki mladi su govorili o potpunoj promjeni životnog smjera, te o svladavanju životnih vještina koje je rezultiralo općenito većom snalažljivošću i samostalnošću. Jedan mladić, koji je boravio u udomiteljstvu, u razgovoru je naveo kako je zahvalan zbog sebe ali i djevojke, na prilici za sudjelovanjem u mjeri.

Kada je riječ o uspješnosti ove mjere, svi **mentori** nedvojbeno vjeruju u ovu mjeru i njene dobitke koje opisuju na brojim razinama i područjima. Uspjeh ovisi o obilježjima mladih, rizicima i snagama tih mladih osoba i okruženja, jasnoći životnog smjera i životnih ciljeva kao i motivaciji mlade osobe za postizanjem istih. Dio sudionika govori i o važnosti participacije mlade osobe i fokusa mentora na ciljeve koje mlada osoba želi ostvariti (a ne mentor) kao važne preduvjete uspješnosti mentoriranja. Tako mentori govoreći o uspjehu ove mjere ponovo naglašavaju načelo individualizacije, tj. činjenice da kriteriji uspješnosti mogu biti brojni, različiti i variraju ovisno o specifičnoj mladoj osobi i životnoj situaciji u kojoj se ona nalazi. Nadalje, govore o dobiti ove mjere na tri razine: za mlade, za društvo u cjelini i dobiti za njih same/mentore.

- **Opisati slabosti i teškoće u provedbi mjere osobnog mentoriranja.**

Kao glavnu i osnovnu okolnost koja je otežavala održavanje mjere **mladi** su navodili nemogućnost susreta uživo za vrijeme *lockdowna* izazvanog pandemijom koronavirusa. Većina je u to vrijeme imala susrete s mentorom/icom *online*. Svi mladi navode kako ipak preferiraju susrete uživo. Dio mladih kako glavni izazov navodi i samo aktivno sudjelovanje u mjeri koje ponekad iziskuje njihov

veliki trud i angažman. Nadalje, dijelu mladih ponekad izazovno bilo sudjelovati u mjeri sagledavajući razliku između njih i vršnjaka, smatrajući da su životni izazovi pred njima preveliki.

Dio izazova, prema iskazu **mentora**, proizlazi iz, s jedne strane, zahtjevne uloge mentora, a s druge, nedovoljno jasno definirane te iste uloge i zadataka mentora, odnosno okvira njihovog rada. U tom kontekstu velik dio sudionika otvara važno pitanje ujednačenosti načina provedbe ove mjere. Tako se osvrću na nedovoljno jasan okvir i strukturu rada osobnog mentora pa i nepostojanje jasnih procedura i protokola provedbe ove mjere i njezinih koraka. Upravo navedeno kod dijela mentora dovelo je i do sumnje u vlastitu ulogu i kompetencije za rad s mladima u procesu izlaska iz skrbi. Nadalje, uočeni su i problemi definiranja uloge mentora u kontekstu vrste mentoriranja. Drugim riječima, sudionici su diskutirali i osvrtni se na pitanja i izazove je li mentor prijatelj ili stručnjak, mora li mentor biti i terapeut te na pitanja postavljanja osobnih granica u radu s mladima. Čini se da dio mentora (koji idu ka prijateljskom odnosu s mladima i prijateljskom mentoriranju), ima i teškoće u povlačenju osobnih granica u radu s mladima, odnosno previše im se otkrivaju i poprilično uključuju mlade u svoj privatni život što je nekima od njih na momente ipak preplavljujuće. Osim toga, neki su govorili i o teškoćama balansiranja privatnog, poslovnog života i mentoriranja te o ulaženju mladih u privatni život mentora. Nadalje, jedan manji dio mentora koji ovu mjeru provode nestrukturiranije, smatra potrebnim uvesti veću strukturu u vlastiti stručni rad. Na razini praktične provedbe sudionici su govorili o teškoćama u kreiranju i odabiru tema za radionice s mladima u online okruženju (budući da priprema istih odnosi znatnu količinu vremena). Potom, govorili su i o utjecaju korone na rad mentora u smislu da su mladi generalno prihvatili online rad iako im je draži rad s uživo. Osim toga, kao izazov u radu uočili su i pitanje kriterija uspjeha ove mjere (što znači da je mjera uspješna i koji je kriterij uspješnosti) ali i izrazito važno pitanje završavanja ove mjere pri čemu se generalno zaključuju da je važno pravovremeno i jasno završiti profesionalni odnos s mladom osobom. Sustavne i strukturalne teškoće vezali su uz premali broj educiranih osobnih mentora; skrenuli su pažnju i na činjenicu da s biološkom obitelji mladih u skrbi nitko stručno ne radi. Osim toga, manji dio sudionika govorio je i o problemima koji bi se mogli pojaviti ako mentoriranje postane javna socijalna usluga (iako to priželjkuju kako bi mentoriranje bilo dostupno svim mladima). Nadalje, mentori su ukazali i na financijske teškoće u provođenju mjere (tj. činjenicu da mentori često sami financiraju aktivnosti u sklopu provedbe mjere). Spominjali su i katkad lošu/nedovoljnu komunikaciju s odgajateljima u ustanovama iz kojih mlada osoba izlazi (ali i CSS-ima), te ne vođenje statistike o korisnicima koji su pred izlazak na razini nadležnih ministarstava (za poslove pravosuđa i socijalne skrbi). Osim toga, dio sudionika navodi i radno vrijeme mentora kao izazov (mentor radi gotovo cijeli dan; neobične radne smjene, mentor ima i drugi posao uz ovaj i sl.). I konačno, sudionici su izvještavali i teškoćama koje

proizlaze iz obilježja mladih. Primjerice, nemogućnost uspostave odnosa i otporu mladih kao izazovu u radu.

- **Steci uvid u preporuke za poboljšanje mjere iz perspektive sudionika.**

Kada su upitani kako poboljšati program, većina **mladih** nije imala posebnih ideja, odnosno smatrali su da je program baš onakav kakav treba biti. Sudionici su imali ideje za poboljšanje koje su se odnosile na trajanje, odnosno učestalost susreta. Tako dio mladih smatra da bi mjera trebala trajati duže, a dio da bi susreti trebali biti češći. Sudionici su naveli prijedloge da određene teme poput štednje i slično mogu ići *online* dok se neke druge (poput uspoređivanja cijena po dućanima) trebaju odvijati uživo. Nadalje, sudionici iako govori o prednostima individualnog rada, predlažu da se mentorstvo ponekad odvija i u grupi u kojoj bi se vježbale primjerice komunikacijske vještine, odnosno prorađivale neke druge važne životne teme.

Mentori su o preporukama govorili i kroz gore opisane teškoće i izazove o radu. No, eksplicitno su o preporukama govorili i kroz to da mentoriranje treba trajati duže, ne smije završiti nakon što mlada osoba izađe iz skrbi, već mora uključivati i fazu praćenja nakon izlaska. Nadalje, govorili su i o tome da mentori moraju držati „otvorena vrata“ mladima i nakon formalnog okončanja mjere (ako se ukaže potreba i mladi zatrebaju pomoć u nekom životnom periodu). Osim toga, naveli su i da je potrebno poboljšati i intenzivirati suradnju i komunikaciju s centrima za socijalnu skrb i odgajateljima u ustanovama iz kojih mladi izlaze.

Uz ove izravno navedene teškoće i preporuke mladih i mentora koje svakako treba uzeti u obzir kod daljnje provedbe i unapređenje ove mjere, na temelju analize razgovora s mladima i mentorima mogu se izvući neke **dodatne ideje kako program poboljšati, odnosno kako uskladiti njegovu provedbu i samim time kvalitetu:**

- kao prvo i osnovno, na temelju potreba mladih iz istraživanja, ali i njihove procjene o korisnosti mjere, kao i procjene mentora, moguće je utvrditi kako bi ova ili slična mjera pripreme za izlazak iz skrbi i praćenja nakon izlaska trebala biti **obvezna** za sve mlade, ili barem **ponuđena svim mladima koji izlaze iz skrbi** (udomiteljskih obitelji, dječjeg doma ili odgojnih ustanova),
- bilo bi važno da se **kriteriji ulaska u mjeru razjasne i poštuju**, kako bi i sam postupak evaluacije mjere, odnosno procijene učinkovitosti bio „čišći“, a što bi doprinijelo i jasnijim idejama za unaprjeđenje mjere. To može značiti i **uvođenje nekoliko kriterija za ulazak te grupiranja korisnika** prema različitim kriterijima (primjerice, oni koji su u mjeru ušli godinu dana prije izlaska; oni koji su ušli manje od godinu dana, oni koji su u mjeru ušli nakon izlaska) ili u odnosu

na obilježja korisnika prema procijenjenim intervencijskim potrebama (bez, u niskom, umjerenom i visokom riziku) i sl.

- iz razgovora s mladima i mentorima može se zaključiti kako mladima nisu do kraja jasni okviri mjere – koliko traje, kad završava, učestalost susreta i slično pa je stoga važno **na samom početku mjere** (ali i tijekom njene provedbe ako je potrebno) **detaljno pojasniti sva obilježja mjere**, odgovornosti mentora te očekivanja od korisnika. Posebno je važno da mladi koji su već pred krajem mjere budu upućeni da će ona uskoro završiti i pripremljeni na završetak. U tom kontekstu možda ne bi bilo loše izraditi „osobnu kartu“ ove mjere i letak sa svim informacija o mjeri na jeziku primjerenom mladima.
- neki mladi navodili su potrebu za većom učestalošću susreta, iako nisu specificirali koliko bi to susreta trebalo biti. Stoga se preporuča da se- ili a) propiše minimalna učestalost susreta mentora i korisnika -ili b) **da mentor redovito provjera odgovara li korisniku učestalost susreta koju imaju te da po potrebi i mogućnosti, ponudi dodatne susrete.**
- važno je uzeti u obzir kako mladi više vole susrete uživo od online susreta te da se stoga, kad god je moguće, **treba pokušati organizirati susrete uživo.** Pri tome mladi posebno vole i cijene **mogućnost povremenih neformalnih** (uz kavu, palačinke i sl.) **i zabavnih susreta** (kino, paint ball, carting i sl.). Smatraju da to doprinose neformalnoj atmosferi ali i povezanosti s mentorom. Što se tiče dogovaranja susreta i opće komunikacije s mentorima, sviđa im se komuniciranje putem mobilnih aplikacija i društvenih mreža.
- kada je riječ o odnosu s mentorom, i mentori, ali i mladi (što je važnije) su mahom prepoznavali **obilježja i ponašanja koja mentori imaju, odnosno ponašanja koja manifestiraju, a doprinose dobrom odnosu.** Neka od njih su: fleksibilnost i prilagodljivost mentora, posvećeno vrijeme, upornost, razumijevanje, poštivanje mladih, opuštenost, spremnost na pružanje pomoći, na informiranje o pravima, brzo odgovaranje na potrebe, ne brzanje, odnosno praćenje tempa korisnika, svestranost, brižnost, susretljivost, stavljanje briga drugih ispred sebe, otkačenost. Govoreći o kriterijima za odabir voditelja mjere, sami mentori kao važan kriterij odabira mentora navode važnost usklađivanja obilježja mentora s potrebama mlade osobe. Međutim, iako to smatraju važnim, rijetko to i rade zbog nedovoljnog broja educiranih osobnih mentora. Mentori kao važne kriterije i obilježja dobrih/kvalitetnih mentora navode profesionalne, ali i „ljudske“ osobine i obilježja: senzibiliziranost za rad s mladima koji izlaze iz skrbi i spremnost na nošenje s izazovima, zainteresiranost za mlade i njihov život, sposobnost izgradnje odnosa s mladom osobom, autentičnost, fleksibilnost, dostupnost mentora, prilagodljivost mladima i njihovim potrebama, osluškuje potrebe mladih, otvorenost, autorefleksija na vlastiti rad (refleksivni praktičar), poduzetnost/volja za radom i postizanjem

promjena, vješt u usmjeravanju i vođenju korisnika, prijateljski odnos, ali ne prijatelj, otvorenost za različitosti, prihvaćanje različitosti, spremnost na suradnju, empatičnost, dobre komunikacijske vještine, strpljenje, odnos, fleksibilnost, sloboda, prilagodljivost. S obzirom da je profesionalno-pomažući odnos ključni alat rada mentora, **svi budući mentori ovo bi trebali imati na umu.**

Ovim se putem želimo zahvaliti svim mladima i mentorima koji su nesebičnim i spremnim dijeljenjem svojih iskustava doprinijeli ovom istraživanju!

Anja i Ivana

Literatura:

Braun, V., Clarke, V. (2012): Thematic analysis. In: Cooper, H. (ed.), Handbook of research methods in psychology. Vol. 2. 57-71.

Braun, V., Clarke, V. (2006): Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology, 3 (2),77-101.

Creswell, J. W. (2007): Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches (2nd ed.). Thousand Oaks. CA: Sage.

Guest, G., MacQueen, K. M., Namey, E. E. (2012): Applied thematic analysis. Thousand Oaks, CA: Sage

Hill, M. (2005): Ethical considerations in researching children's experiences, (U): Greene, S., Hogan, D. (ur). Researching children's experience: approaches and methods. London: Sage. 61-86.

Ibrahim, A.M. (2012): Thematic analysis: a critical review of its process and evaluation. West East Journal of Social Sciences, 1 (1),39-47

Joffe, H., Yardley, L.(2003): Content and thematic analysis. In: Marks, D. F., Yardley, L.(eds.) Research Methods for Clinical and Health Psychology, Sage Publications Ltd, 56-68.

Milas, G. (2005): Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. Naklada Slap. Jastrebarsko.

Patton, M.Q. (1990): *Qualitative evaluation and research methods* (2nd ed.). Newbury Park, CA: Sage.

Patton, M.Q. (2002): Two decades of developments in qualitative inquiry: A personal, experiential perspective. *Qualitative Social Work*, 1(3),261-283

Patton, M.Q. (2005): *Qualitative Research & Evaluation Methods*, Sage Publication, London, Thousand Oaks, New Delhi

Taylor, S. J., Bogdan, R. (1998): *Introduction to qualitative research methods: A guidebook and resources* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.