

Socijalno mentorstvo

Socijalno mentorstvo novi je model stručnog rada s osobama koje žive u riziku od socijalne isključenosti zbog siromaštva, dugotrajne nezaposlenosti, izlaska iz alternativne skrbi, održavanja kazne zatvora ili zbog smanjene radne sposobnosti uzrokovane invaliditetom. U našim uvjetima uglavnom je vezano za sustav socijalne skrbi i djelatnost socijalnog rada s ciljem osnaživanja posebno osjetljivih socijalnih skupina za radnu i/ili socijalnu aktivaciju. Cilj je socijalnog mentorstva promjena socijalnog statusa korisnika aktiviranjem njegovih sposobnosti i potencijala za zaposlenje, dodatnom obukom, daljnjim obrazovanjem ili drugim aktivnostima kako bi se uspješnije integrirali u zajednicu u kojoj žive.

Riječ je o inovativnom modelu rada u sustavu socijalne skrbi koji je usmjeren na pojedince u riziku od socijalne isključenosti (Arnould, 2011, Zakon o socijalnoj skrbi, NN 18/22). Socijalno je uključivanje „proces kojim se nastoji osigurati da svatko, neovisno o svom iskustvu i okolnostima, može ostvariti puni potencijal u životu. Kako bi se postigla socijalna uključenost, dohodak i zaposlenost su važni, ali nisu dovoljni. Društvo koje nastoji uključiti sve građane, karakteriziraju naponi za smanjenom nejednakosti te ravnoteža između individualnih prava i dužnosti povećane socijalne kohezije“.

Model socijalnog mentorstva utemeljen je na načelima tzv. „integrirajućeg socijalnog rada“. Značajni teoretičari socijalnog rada R. Adams, L. Dominelli i M. Payne navode da praksi socijalnog rada najbolje odgovara pojam „integrirajući“ koji upućuje da se u socijalnom radu odvija kontinuirani proces integriranja jer su ciljevi sljedeći:

- integracija, solidarnost i povezanost s društvom u kojem se odvija praksa socijalnog rada

- integriranje putem koordinacije, suradnje, partnerstva i planiranja različitih usluga koje pomažu ljudima

- pomaganje korisnicima usluga i onima koji o njima skrbe da postignu osobni integritet u svom socijalnom, obiteljskom te identitetu lokalne zajednice – da se osjećaju cjelovitim, cijenjenim, koherentnim i socijalno povezanim.

U procesu socijalnog mentoriranja izrađuje se program skrbi, odnosno osobni plan mentorirane osobe koji između ostalog uključuje procjenu individualnih potreba, rizika i snaga korisnika te izradu individualnog plana skrbi. Osobni plan mentorirane osobe izrađuje se u partnerstvu s korisnikom, drugim davateljima usluga i korisnikovom mrežom podrške u implementaciji plana te se kontinuirano, sustavno prati njegova provedba s mogućnošću nadopune.

U tom smislu program socijalnog mentorstva temelji se na individualiziranom pristupu korisniku koji ima teorijsko i konceptualno ishodište u socijalnom radu (Urbanc, 2015, Karačić, 2015). Individualizirano planiranje i vođenje slučaja podrazumijeva metodu utemeljenu u socijalnom radu koja se sastoji od procesa planiranja i izrade individualnog plana promjene životne situacije ili ponašanja korisnika, utvrđenog na temelju sveobuhvatne procjene potreba, teškoća i resursa korisnika, uz suradnju i partnerstvo s korisnikom i njegovom obitelji. Izrada programa obuhvaća aktivnosti procjene, organiziranja pristupa pravima i uslugama, koordiniranja s drugim pružateljima usluga, praćenje i evaluaciju koje trebaju odgovoriti na potrebe korisnika (Karačić, 2015, Zakon o socijalnoj skrbi NN 18/22).

Praksa osnaživanja (Gutiérrez, 1995) uključuje načine i metode kojima socijalni mentori u zajedničkom dijalogu s korisnicima/mentoriranim osobama rade na procjeni zapreka i identificiranju snaga za promjenu. Praksa orijentirana

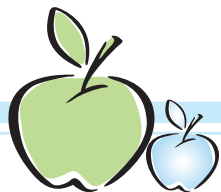
ka osnaživanju zahtijeva razvoj odnosa zajedništva i suradničkih strategija u kojima korisnici aktivno participiraju.

Sušтина odnosa socijalni mentor – mentorirana osoba jest dijalog, povjerenje, suradnja, neformalnost, iskrenost, otvorena komunikacija, dijeljenje moći i pozicija ravnopravnog dostojanstva.

Socijalni mentor nije ekspert, već suradnik u potrazi za rješenjima koja pokrivaju raspon od osobnih do strukturnih promjena (Robbins, Chatterjee i Canda, 1998).

Praktično djelovanje u programu socijalnog mentorstva ima polazište u postmodernim koncepcijama socijalnog rada i konstruktivnom socijalnom radu (Čačinović Vogrinčić, Kobal, Mešl i Možina, 2007) koje se temelje na perspektivi moći (Saleebey, 1997), etici sudjelovanja (Hoffman, 1994), upotrebnom znanju (Čačinović Vogrinčić, 2002) i djelovanju u sadašnjosti (Andersen, 1994). Socijalno mentorstvo uključuje poticanje, vođenje, savjetovanje, suradnički, stalni i povjerljiv odnos između mentora i mentorirane osobe/korisnika.

Hrvatski zavod za socijalni rad (HZSR) ključna je ustanova u djelatnosti socijalne skrbi. Na temelju javnih ovlasti nadležan je za priznavanje prava na način i pod uvjetima koji su definirani posebnim zakonom s krajnjim ciljem rješavanja problema i osnaživanja korisnika za izlazak iz sustava skrbi te preuzimanje aktivne uloge u društvu. Osim odobravanja novčanih naknada, HZSR prepoznaje i procjenjuje i druge potrebe korisnika i članova njihove obitelji s ciljem poduzimanja odgovarajućih socijalnih intervencija koje doprinose smanjenju mogućih posljedica siromaštva. Nažalost, svakodnevna praksa u ovom području rada upućuje na pojačani trend administriranja prava na novčane naknade i nedovoljnu dostupnost socijalnih usluga usmjerenih na jačanje kapaciteta radno sposobnih ili djelomično radno sposobnih korisnika zajamčene minimalne naknade za ponovno uklju-



čivanje u tržište rada ili druge oblike aktivnog sudjelovanja u zajednici.

Socijalnim mentorstvom bitno se mijenja paradigma sustava socijalne skrbi u području siromaštva i socijalne isključenosti jer se korisniku osim novčanih naknada, osigurava i stručna pomoć za promjenu njegove životne situacije. Socijalni radnik, kao voditelj slučaja i/ili kao socijalni mentor, motivira korisnika na promjenu i aktivno sudjelovanje u rješavanju svoje nepovoljne situacije, povezuje i koordinira mrežu podrške u tom procesu, podučava, prati proces i vrednuje učinke usluge. Osim osobne dobiti za korisnika i njegovu obitelj, ova usluga može znatno doprinijeti ukupnoj kvaliteti života u lokalnoj zajednici širenjem i povezivanjem socijalnih mreža i boljom socijalnom kohezijom.

Iz perspektive djelatnosti socijalnog rada socijalno je mentorstvo aktivnost kojom socijalni radnik, koristeći se svojim stručnim znanjem, razvija specifičan odnos i partnerstvo usmjereno na osnaživanje socijalno isključenih korisnika radi promjene njihova socijalnog statusa, odnosno premošćivanja iz pozicije isključenosti u socijalnu uključenost. Socijalno mentorstvo zahtjevan je proces, kako u pogledu ulaganja količine vremena, volje, motivacije, tako i u pogledu potrebnog stručnog znanja i vještina. Imajući u vidu moguće učinke, socijalno mentorstvo preporučena je metoda stručnog rada s radno sposobnim i djelomično radno sposobnim korisnicima novčanih naknada, ali i drugim korisnicima kojima je potrebna intenzivnija pomoć i podrška za promjenu njihovih nepovoljnih životnih okolnosti ili ponašanja.

Zakonom o socijalnoj skrbi (NN 18/22) socijalno je mentorstvo definirano kao socijalna usluga kojom se dugotrajno nezaposlenoj osobi koja je korisnik zajamčene minimalne naknade, djetetu korisniku zajamčene minimalne naknade, osobi s invaliditetom, korisniku kojem prestaje pravo na uslugu smještaja ili organiziranog stanovanja, korisniku koji je žrtva trgovanja ljudima te korisniku nakon izvršenja kazne zatvora pruža stručna pomoć usmjerena jačanju njegovih snaga i

sposobnosti za uspješnije rješavanje nepovoljnih životnih prilika i bolju integraciju u zajednicu u kojoj živi. Usluga socijalnog mentorstva može se odobriti i drugim osobama u riziku od socijalne isključenosti.

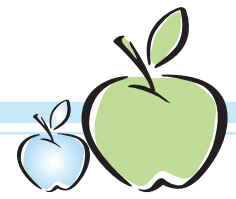
Socijalno mentorstvo kao socijalna usluga strukturirani je postupak koji obuhvaća 5 ključnih faza: inicijalna faza, građenje odnosa, određivanje smjera, napredovanje i završetak odnosa.

U procesu socijalnog mentorstva uvijek sudjeluju minimalno tri dionika: voditelj slučaja, socijalni mentor i mentorirana osoba s jasno definiranim ulogama i načinom suradnje. Socijalni mentor može biti socijalni radnik ili stručnjak druge pomagačke profesije (psiholog, socijalni pedagog ili edukacijski rehabilitator) s dodatnom edukacijom iz socijalnog mentorstva prema licenciranom programu. Osim temeljnog stručnog znanja socijalni mentor treba imati i dobre komunikacijske vještine, sposobnost motiviranja korisnika, organiziranja, umrežavanja i koordiniranja različitih dionika u procesu mentoriranja. Budući da je socijalno mentorstvo zasnovano na odnosu koji karakterizira međusobno poštovanje i povjerenje između socijalnog mentora i mentorirane osobe, poželjno je da socijalni mentor bude motiviran, strpljiv, otvoren, podržavajući i dostupan korisniku.

Mentorirana osoba korisnik je novčane naknade ili socijalnih usluga koji se nalazi u riziku od siromaštva ili je u socijalno marginaliziranom položaju. To može biti dugotrajno nezaposlena radno sposobna ili djelomično radno sposobna osoba udaljena od tržišta rada zbog osobnih ili strukturalnih zapreka. Mentorirana osoba može biti i član obitelji korisnika zajamčene minimalne naknade, dijete korisnik ZMN-a, osoba s invaliditetom, žrtva nasilja, mlada osoba izašla iz sustava skrbi ili drugi korisnici kojima je potrebna stručna pomoć i podrška za izlazak iz začaranog kruga siromaštva ili društvene marginaliziranosti. U provođenju usluge socijalnog mentorstva ključnu ulogu ima socijalni radnik Područnog ureda Hrvatskog zavoda za socijalni rad. Kao voditelj slučaja ovaj stručnjak

sudjeluje u procesu mentoriranja od prepoznavanja potreba konkretnog korisnika i inicijalnih aktivnosti s korisnikom do uparivanja sa socijalnim mentorom, praćenja i koordiniranja mentorskog procesa, evaluacije učinaka i završetka socijalnog mentorstva. Ako ima dodatne kompetencije, voditelj slučaja može istodobno biti i socijalni mentor pod uvjetom da se za to stvore organizacijski kapaciteti na razini ustanove (vezano uz opseg posla, opis poslova i drugo).

Socijalni rad s radno sposobnim nezaposlenim osobama koje ostvaruju novčanu pomoć (zajamčenu minimalnu naknadu) u sustavu socijalne skrbi, primarno je usmjeren na osnaživanje korisnika da se zaposle ili ponovno integriraju u tržište rada i postanu aktivni članovi zajednice. Vođenje slučaja je metoda socijalnog rada kojom se korisnika motivira na promjene, ohrabruje za aktiviranje vlastitih sposobnosti i usmjerava na korištenje dostupnih resursa u svome okruženju uz koordiniranje i evaluaciju tog procesa. Socijalno mentorstvo temelji se na zajedničkom definiranju osobnog plana, koji postaje ključni dokument/alat u procesu mentoriranja. Mentorirana osoba/korisnik u dogovoru sa svojim mentorom analizira vlastite potrebe, postavlja kratkoročne i dugoročne ciljeve, definira aktivnosti s rokovima za njihovo praćenje i izvršavanje, preispituje ih i procjenjuje učinke. Izuzetna je važnost individualiziranog pristupa mentoriranoj osobi koja neformalnom metodom rada i aktivnim sudjelovanjem u procjeni svojih potreba stječe uvid u svoju situaciju, snage i slabosti te iz temelja mijenja svoju perspektivu. Naime, korisnik od pasivnog primatelja socijalne naknade postaje aktivan i samostalan u donošenju odluka za poboljšanje kvalitete života. Za uspješno provođenje usluge socijalnog mentorstva potrebni su adekvatni resursi, odnosno usluge u zajednici u kojoj korisnik živi te njihova koordinacija. Ovisno o korisničkim skupinama i ciljevima koje želimo postići, usluge obuhvaćaju, kako društvene, kulturne i zdravstvene, tako i rekreativne i sportske aktivnosti, osmišljene za pružanje podrš-



ke osobama u riziku. Pružatelji su usluga javne lokalne, regionalne i državne institucije, privatne organizacije, organizacije civilnog društva i vjerske organizacije. Koordinacija usluga potrebna je radi bolje i lakše integracije mentorirane osobe u lokalnu zajednicu i objedinjavanja odgovarajućih i pravovremenih informacija kako se usluge ne bi duplirale ili izostajale. Ako nema koordinacije, izgledno je da će korisnici dobiti različite informacije ili da će se resursi u zajednici neracionalno trošiti.

Koordinacija usluga u zajednici složen je postupak koji podrazumijeva dobro poznavanje vlastite lokalne sredine. Cilj koordinacije usluga u zajednici jest iniciranje promjena, širenje i jačanje socijalne mreže koja treba biti dostupna građanima. Mapiranje u lokalnoj zajednici provodi voditelj slučaja/socijalni mentor te povezuje i koordinira različite pružatelje usluga koji mogu sudjelovati u procesu mentoriranja osoba u riziku od socijalne isključenosti. Nužno je uspostavljanje jasnog kanala komunikacije s relevantnim dionicima te suradnja s djelatnicima u svim navedenim ustanovama u ostvarivanju postavljenih ciljeva. Također je nužna suradnja državnih institucija, organizacija civilnog društva i pravodobna razmjena informacija u toj mreži. Integriranje usluga uključuje povezivanje i koordinirano djelovanje različitih pružatelja u odnosu na zajedničkog korisnika. Središnju ulogu u postupku ima korisnik pa njegova uloga mora biti aktivna i u skladu s njegovim interesima, sposobnostima i mogućnostima (npr. priprema za zapošljavanje, prekvalifikacija, volontiranje u zajednici, pomoć starijim osobama, očuvanje okoliša, glazba, sport, rad s mladima i slično).

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

forme sustava socijalne skrbi, pri čemu na razini sustava nisu bili osigurani uvjeti za provođenje socijalnog mentorstva. Jačanjem civilnog sektora s vremenom je povećan broj pružatelja socijalnih usluga u zajednici, a time i mogućnost barem djelomičnog rasterećenja javnog sektora (CZSS) koji je sve više opterećen brojnim javnim ovlastima i administrativnim poslovima.

U tim okolnostima nametnula se potreba modificiranja početnog modela socijalnog mentorstva angažiranjem socijalnih mentora u lokalnoj zajednici i integriranjem stručnog rada s korisnicima novčanih naknada. Na tom je tragu 2019. godine partnerstvom Instituta za razvoj tržišta rada i Hrvatske udruge socijalnih radnika nastao projekt *m-Aktiv – mentorstvom i aktivacijom do integracije* u okviru kojeg je osmišljen i pripremljen program edukacije socijalnih mentora. U suradnji s resornim ministarstvom odabrani su, umreženi, educirani i stručno osnaženi socijalni radnici/voditelji slučaja iz centara za socijalnu skrb i socijalni mentori iz zajednice te stručnjaci Zavoda za zapošljavanje koji provode karijerno savjetovanje mentoriranih osoba. Edukaciju su proveli članovi programskog tima sastavljenog od kompetentnih stručnjaka iz prakse socijalnog rada i akademske zajednice te stručnjaka iz područja zapošljavanja. Sudjelovanjem u ovom projektu sudionici su stekli kompetencije za provođenje socijalnog mentorstva u okviru svojih svakodnevnih aktivnosti. Nakon donošenja Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/22) kojim je socijalno mentorstvo postalo socijalna usluga, Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike početkom 2022. godine odabralo je ponudu Hrvatske udruge socijalnih radnika i Instituta za razvoj tržišta rada za provođenje edukacije socijalnih mentora. Projekt pod nazivom *Socijalno mentorstvo – Edukacija za stručnjake centara za socijalnu skrb* uspješno je proveden u razdoblju od svibnja do lipnja 2022. godine. Cilj edukacije bio je jačanje kapaciteta stručnjaka u sustavu socijalne skrbi osposobljavanjem za uspješnu provedbu socijalnog mentorstva u radu s pojedincima kojima

prijeti opasnost od marginaliziranog položaja u društvu ili su već u tom položaju. U edukaciji je sudjelovalo 220 stručnjaka HZSR-a koji rade s ranjivim skupinama korisnika i manji broj savjetnika za zapošljavanje HZZ-a. Edukacija je provedena s 15 skupina polaznika u devet gradova Republike Hrvatske. Autorice programa edukacije stručnjakinje su s dugogodišnjim iskustvom socijalnog rada, osposobljene za pružanje usluge socijalnog mentorstva, profesorice Studijskog centra socijalnog rada u Zagrebu i nositeljice znanstvenih istraživanja u području siromaštva i socijalne isključenosti. Sadržaj programa edukacije uz teorijski i praktični dio obuhvaća i materijale/alate za provođenje socijalnog mentorstva (upitnici, obrasci, predlošci za planiranje, praćenje, izvještavanje i dr.). Edukacija je organizirana kroz predavanja – tematskih izlaganja, interaktivnih radionica, rada u paru, rada u manjim grupama i supervizije. Evaluacija programa edukacije provedena je primjenom upitnika na početku i na kraju edukacije (pitanja iz područja očekivanja, teorijskog okvira, radionice, primjenjivost u stručnom radu, vođenje edukacije). Sudionici edukacije stekli su dodatne kompetencije za pružanje usluge socijalnog mentorstva. Potvrđeno o završenoj edukaciji uručene su im na Završnoj konferenciji pod nazivom Socijalno mentorstvo – korak ka socijalnoj uključenosti, koja je u organizaciji resornog ministarstva održana 7. srpnja 2022. u Zagrebu. Program edukacije razvijen i testiran u ovom Projektu, u potpunosti je prilagođen potrebama sustava socijalne skrbi i utvrđenim standardima licenciranja. Donošenjem Pravilnika o organizaciji rada i sistematizaciji poslova HZSR-a 2024. godine, stvoreni su uvjeti za pružanje usluge socijalnog mentorstva u sustavu socijalne skrbi.

Štefica Karačić, dipl. socijalna radnica, predsjednica Hrvatske udruge socijalnih radnika

stefica.karacic@husr.hr i
steficakaracic@yahoo.com