

Ambidekster klub, Zagreb

# ZAJEDNO MOŽEMO VIŠE – POJEDINAC U FOKUSU

Jačanje sposobnosti organizacija civilnoga društva za pružanje socijalnih usluga





Ambidekster klub, Zagreb

# ZAJEDNO MOŽEMO VIŠE – POJEDINAC U FOKUSU

Jačanje sposobnosti organizacija civilnoga društva za pružanje socijalnih usluga



Naslov:

**Zajedno možemo više – pojedinac u fokusu**

Jačanje sposobnosti organizacija civilnoga društva za pružanje socijalnih usluga

**Nakladnik:**

Ambidekster klub

**Za nakladnika:**

Ana Habdija-Šorša

**Tekstovi:**

Ana Habdija-Šorša

Andrea Gerčar

Monika Cegur

Petra Brcković

Nebojša Buđanovac

Ivana Buljan Babić

dr.sc. Ivana Maurović

**Urednica:**

Ana Habdija-Šorša

**Grafičko oblikovanje:**

Danijel Jaška

**Lektura:**

Marija Barić

© AMBIDEKSTER KLUB

Valpovačka 13

10040 Zagreb

Zagreb, 2016, I izdanje

ISBN 978-953-7697-16-7

# Zajedno možemo više – pojedinac u fokusu

Jačanje sposobnosti organizacija civilnoga društva za pružanje socijalnih usluga

## Uvodna riječ

Nakon provedenog projekta „Zajedno možemo više – pojedinac u fokusu“ predstavljamo njegove rezultate te izazove u njegovoj implementaciji. Ova publikacija namijenjena je širokom krugu stručne javnosti – stručnjacima iz sustava socijalne skrbi, svim zainteresiranima iz sustava odgoja, obrazovanja i zdravstva, sveučilišnoj zajednici, jedinicama lokalne i regionalne samouprave, tijelima državne uprave te posebice organizacijama civilnog društva koje žele jačati svoje sposobnosti za pružanje socijalnih usluga.

Nadamo se da ćemo na ovaj način ohrabriti pružatelje usluga na implementiranje inovativnih socijalnih usluga te potaknuti dionike u lokalnim zajednicama i donositelje odluka na sinergijsko djelovanje u razvoju kvalitetnih socijalnih usluga.

Publikacija je podržana Programom europske unije „Ulaganje u budućnost“: „Jačanje sposobnosti organizacija civilnoga društva za pružanje socijalnih usluga“ HR.5.2.04, 2007 -2013, financiran je iz Europskog socijalnog fonda i Državnog proračuna Republike Hrvatske.

Projekt je sufinanciran u 100% iznosu bespovratnih sredstava, u iznosu od 749.299,96 kuna. Posrednička tijela su Ured Vlade Republike Hrvatske za udruge te Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva.



CSS Karlovac

Centar za socijalnu skrb Karlovac



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE

Ured za udruge



„Ulaganje u budućnost“  
Projekt sufinancira-  
ju Europska unija iz  
Europskog socijalnog  
fonda i Ured Vlade  
Republike Hrvatske  
za udruge



www.strukturnifondovi.hr



„Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost Ambidekster kluba.“

## Sadržaj:

<b>O projektu: „Zajedno možemo više – pojedinac u fokusu“</b> .....	<b>5</b>
Ana Habdija-Šorša	
<b>Savjetovalište za mlade udruge Carpe Diem</b> .....	<b>9</b>
Andrea Gerčar, Monika Cegur	
<b>„Pomagači u okružju obitelji“ – program psihosocijalne podrške mobilnog tima obiteljima u riziku i krizama</b> .....	<b>27</b>
Ana Habdija-Šorša	
<b>Iskustva u koordinaciji aktivnosti i vođenju volontera</b> .....	<b>41</b>
Petra Brcković	
<b>Opis procesa pružanja psihosocijalne podrške obitelji u riziku</b> .....	<b>49</b>
Nebojša Buđanovac	
<b>Opis procesa pružanja psihosocijalne podrške obitelji u krizi</b> .....	<b>63</b>
Ivana Buljan Babić	
<b>Rezultati u provođenju projekta „Zajedno možemo više – pojedinac u fokusu“</b> .....	<b>79</b>
dr.sc. Ivana Maurović prof. dr. sc. Nivex Koller Trbović Jasenka Kuburaš	
<b>Partneri na projektu:</b> .....	<b>117</b>
Ambidekster klub Carpe Diem Centar za socijalnu skrb Karlovac	

O projektu: „Zajedno možemo više – pojedinac u fokusu“  
Ana Habdija-Šorša

**Projekt „Zajedno možemo više – pojedinac u fokusu“ usmjeren je na jačanje sposobnosti organizacija civilnog društva za pružanje socijalnih usluga, kao i na osnaživanje stručnih kompetencija djelatnika iz sustava socijalne skrbi u tri lokalne zajednice: u Zagrebu, Karlovcu i Gospiću. Suradnjom i umrežavanjem dionika u lokalnim zajednicama, djeci i mladima te obiteljima u riziku i krizama postale su dostupne inovativne socijalne usluge sveobuhvatne i integrirane psihosocijalne potpore. Nositelj projekta je Ambidekster klub iz Zagreba, dok su partneri Centar za socijalnu skrb Karlovac i Carpe Diem, udruga iz Karlovca. Suradnici su na projektu Centar za socijalnu skrb Gospić, Centar za socijalnu skrb Zagreb, brojne škole te druge organizacije civilnoga društva i ustanove socijalne skrbi.**

Projekt je financiran u sklopu natječaja Europske unije – Ulaganje u budućnost: „Jačanje sposobnosti organizacija civilnog društva za pružanje socijalnih usluga“ HR.5.2.04, financiran je iz Europskog socijalnog fonda u sklopu programa 2007. – 2013. i Državnog proračuna Republike Hrvatske u stopostotnom iznosu bespovratnih sredstava.

Da bi se omogućilo pružanje kvalitetnih i inovativnih usluga za obitelji u riziku i krizama, dostupnih u lokalnim zajednicama, održali su se treninzi i edukacije za članove stručnih timova iz udruga i za volontere te za djelatnike iz sustava socijalne skrbi. Sadržaji edukacija odnose se na specifična stručna područja i metode rada kao što su provođenje kriznih intervencija u stručnom radu s obitel-

jima i adolescentima, edukativno-terapijski rad s djecom i mladima te korištenje metodama dramske pedagogije, terapije igrom i doživljajne pedagogije.

Umreženi stručnjaci i volonteri, osim stručnog osposobljavanja edukacijama, imali su na raspolaganju internetski forum za razmjenu iskustava, stručnu potporu pravnika i psihijatra te grupnu superviziju.

Najveći izazov u provedbi ovog projekta vezan je uz kreiranje novih usluga – pružanje sveobuhvatne psihosocijalne potpore obiteljima u riziku i krizama te kreiranje programa Savjetovališta za mlade u Karlovcu. Planirano je da se usluge mobilnog tima Ambidekster kluba pružaju u području istočnog dijela Grada Zagreba (Dubrava i Sesvete) u suradnji s Centrom za socijalnu skrb. Usluge mobilnog tima pružaju se u samoj obitelji i njezinoj blizini da bi se obitelji osnažile i da bi se zaštitila djetetova dobrobit i najbolji interesi.

Dostupni programi intenzivnoga stručnog rada u obiteljima nisu mogli biti implementirani, s obzirom na to da nisu mogli odgovoriti na potrebe korisnika koji su u tretmanu Centra za socijalnu skrb Zagreb, prije svega zbog nedostatka dopunskih intervencija u sustavu socijalne skrbi koje bi bilo potrebno pružati nakon završetka intenzivnog rada u obitelji. Stoga je trebalo osmisliti takav program koji će u vremenskom razdoblju od samo pet mjeseci moći pružiti cjelovitu psihosocijalnu potporu te omogućiti obiteljima da prevladaju krize i probleme te da se osnaže za rješavanje kriza i problema u budućnosti. Zato je stručni tim Ambidekster kluba osmislio program

“Pomagači u okružju obitelji” koji se osniva na suvremenome, sustavnom pristupu i sudioničkom interveniranju. U središtu su sami korisnici i odnos suradnje uz uvažavanje i uključivanje socijalnog konteksta – cjelovitog sustava pomoći i mreže suradnje u lokalnoj zajednici. Metode, tehnike i alati za stručni rad s obiteljima odabrani su tako da omogućavaju velike učinke u kratkome vremenskom razdoblju koje je stajalo na raspolaganju.

U desetomjesečnom razdoblju uspješno je proveden inovativni, originalni program “Pomagači u okružju obitelji” te je uspješno pružena sveobuhvatna psihosocijalna podrška u dvadeset dvije obitelji usmjerena na zaštitu i dobrobit i najbolji interes djece.

Ovaj pilot-program pokazao se visoko učinkovitim u ostvarenju svih zadanih ciljeva: roditelji su stekli kompetencije kojima su osnaženi za svoje roditeljske zadaće, članovi obitelji povećali su kompetencije za rješavanje problema i kriza te svakodnevno funkcioniranje obitelji, spriječeno je izdvajanje djece iz obitelji.

U Karlovcu je planirano osnivanje Savjetovališta za mlade u sklopu udruge Carpe Diem. Program savjetovališta

► trebao je odgovoriti na specifične potrebe populacije mladih u Karlovcu imajući pri tome u vidu resurse udruge. Stoga nije bilo moguće implementirati program savjetovališta Ambidekster kluba koji je bio na raspolaganju. Uz pokretanje kreativnih potencijala, po kojima je udruga Carpe Diem poznata u široj javnosti, program savjetovališta osmišljen je nakon strateškog planiranja i uz potporu ključnih dionika iz lokalne zajednice te Ambidekster kluba.

8 | U programu rada Savjetovališta za mlade definirana je misija: senzibilizacija i informiranje javnosti o potrebama mladih, pružanje usluga savjetovanja i psihosocijalne potpore mladima kod suočavanja sa svakodnevnim životnim izazovima te razvoj i primjena preventivnih programa koji nadopunjuju školski obrazovni program, omogućavaju kvalitetno provođenje slobodnog vremena i potiču mlade na usvajanje općih kulturnih i civilizacijskih vrijednosti, poštovanje različitosti te aktivno i odgovorno sudjelovanje u društvu; te njegova vizija: biti prepoznatljiv subjekt u lokalnoj zajednici koji doprinosi jačanju mentalnog zdravlja mladih osoba te njihovu razvoju u samosvjesne, slobodne i odgovorne

pojedince te aktivne građane. Definirana su i sljedeća područja rada: individualno savjetovanje, grupni psihoedukativni rad, aktivnosti primarne prevencije, edukativne aktivnosti (predavanja, seminari, javne tribine, okrugli stolovi), širenje suradničke mreže u lokalnoj zajednici, zagovaranje potreba mladih na lokalnoj i regionalnoj razini. Istraživanjem potreba mladih za psihosocijalnom potporom u gradu Karlovcu također se dobio uvid u to koji su najznačajniji problemi mladih te o čemu bi voljeli naučiti više. U jednogodišnjem razdoblju djelovanja Savjetovališta za mlade udruge Carpe Diem, program je uspješno promoviran u lokalnoj zajednici te se 150 mladih uključilo u programe savjetovališta.

| Ohrabrujući rezultati u provedbi ovog projekta, a utemeljeni na vrednovanju učinka intervencija, zadovoljstvu korisnika i potpori dionika iz lokalnih zajednica, otvaraju vrata održivosti dviju novih socijalnih usluga za djecu i mlade u riziku i njihove obitelji. Razvoj i usavršavanje ovih usluga prema visokokvalitetnoj integriranoj socijalnoj usluzi te njihova implementacija planira se provesti u drugim lokalnim zajednicama i hrvatskim regijama. ■

**Savjetovališta za mlade udruge Carpe Diem**

Andrea Gerčar  
Monika Cegur

Savjetovalište za mlade udruge Carpe Diem u Karlovcu osnovano je slijedom provođenja projekta „Zajedno možemo više – pojedinac u fokusu“ u svibnju 2015. godine. U Savjetovalištu za mlade zaposlene su dvije djelatnice, psihologinja i socijalna radnica.

Njegova je **misija** senzibilizacija i informiranje javnosti o potrebama mladih, pružanje usluga savjetovanja i psihosocijalne potpore mladima pri suočavanju sa svakodnevnim životnim izazovima te razvoj i primjena preventivskih programa koji nadopunjavaju školski obrazovni program, poticanje na kvalitetno provođenje slobodnog vremena i poticanje mladih na usvajanje općih kulturnih i civilizacijskih vrijednosti, poštovanje različitosti te aktivno i odgovorno sudjelovanje u društvu.

**Vizija** Savjetovališta za mlade jest biti prepoznatljiv subjekt u lokalnoj zajednici koji doprinosi jačanju mentalnog zdravlja mladih osoba te njihovu razvoju u samosvjesne, slobodne i odgovorne pojedince te aktivne građane.

**Ciljana skupina** Savjetovališta za mlade upravo su mlade osobe u dobi 12 – 21 godine, ali i odrasle osobe koje žele unaprijediti svoja znanja u radu s mladima.

Sukladno tomu **područja djelovanja** Savjetovališta za mlade su:

## 1) INDIVIDUALNO SAVJETOVANJE

Usluge individualnog savjetovanja usmjerene su prema mladima kao podrška u sljedećim područjima: komunikaciji s roditeljima, vršnjacima, partnerima; samosvijest i samopouzdanje; školske obveze i odnosi u školi; prilagodba na životne promjene (preseljenje, rastava roditelja, bolesti i dr.); vršnjačko nasilje (*bullying*, *cyberbullying*); emocionalni život; različiti oblici rizičnih ponašanja (konzumacija alkohola, opijata, bježanje iz škole, rizična spolna ponašanja i dr.)...

## 2) GRUPNI RAD

Psihoedukativne radionice razvijaju se u skladu s potrebama naših korisnika prema principima iskustvenog i interaktivnog učenja, a mogu obuhvaćati neke od idućih tema: emocionalna inteligencija; razvijanje socijalnih vještina; razvijanje životnih vještina; nenasilno rješavanje sukoba; jačanje samopouzdanja; strah od ispitivanja; prevencija stresa i nošenje sa stresom; kako (kvalitetno) provoditi slobodno vrijeme...

## 3) AKTIVNOSTI PRIMARNE PREVENCIJE

Zasebno područje aktivnosti jest razvoj i provedba preventivnih programa usmjerenih na sprečavanje različitih oblika rizičnog ponašanja mladih: eksperimentiranje sa psihoaktivnim sredstvima; bježanje iz škole/obiteljskog doma; kockanje i klađenje; rizična spolna ponašanja (rano stupanje u spolne odnose, nezaštićeni spolni odnosi); nasilno ponašanje prema sebi i/ili drugima.

## 4) EDUKATIVNE AKTIVNOSTI (PREDAVANJA, SEMINARI, JAVNE TRIBINE, OKRUGLI STOLOVI)

Savjetovalište za mlade tijekom cijele godine u mogućnosti je organizirati različite edukativne aktivnosti koje za cilj imaju podizanje svijesti u javnosti o problemima i potrebama mladih osoba te aktualnim projektima koji se provode.

Naši stručnjaci organiziraju edukacije posebno namijenjene mladim stručnjacima društveno-humanističkog usmjerenja (pedagozi, psiholozi, socijalni radnici, stručnjaci edukacijsko-rehabilitacijskog profila, odgajatelji, nastavnici) koji tek počinju raditi s mladima i kojima nedostaju komunikacijske i savjetodavne vještine nužne za uspostavu temeljnog odnosa povjerenja i rad s mladima.

## 5) ŠIRENJE SURADNIČKE MREŽE U LOKALNOJ ZAJEDNICI

Povezivanje s ustanovama u lokalnoj zajednici sa svrhom kvalitetnijeg pružanja usluga i informacija mladima.

## 6) ZAGOVARANJE POTREBA MLADIH NA LOKALNOJ I REGIONALNOJ RAZINI

Zagovaranje unapređenja prava i položaja mladih u društvu.

## Promocija Savjetovaništa za mlade u lokalnoj zajednici

Kako je riječ bila o novoj socijalnoj usluzi koja se pruža u području grada Karlovca, tako je bilo potrebno obaviti promotivne aktivnosti. Promociju je bilo potrebno obaviti s jedne strane u relevantnim ustanovama u lokalnoj zajednici, a s druge strane bilo je potrebno informirati i izravne korisnike (odnosno mlade u našoj lokalnoj zajednici).

Djelatnice Savjetovaništa za mlade identificirale su glavne dionike u lokalnoj zajednici. To su bili, uz partnere Centar

za socijalnu skrb Karlovac, srednje škole u području grada Karlovca, domovi alternativne skrbi (Dom za djecu i mlade punoljetne osobe „Vladimir Nazor“ Karlovac i Dom za odgoj djece i mladeži Karlovac) i Opća bolnica Karlovac, Odjel pedijatrije. U svim navedenim ustanovama obavljani su promocijski sastanci, dok je u Obiteljskom centru i Službi za mentalno zdravlje i prevenciju ovisnosti obavljena telefonska komunikacija s voditeljima tih službi. Također, djelatnice Savjetovaništa za mlade uključile su se u mjesečne sastan-

ke timske suradnje stručnjaka u području zaštite djece i mladih. Naime, riječ je o sastancima koji se održavaju na lokalnoj razini sa svrhom razmjene iskustava te boljeg protoka informacija u području zaštite djece i mladih. Na sastanku su prisustvovali predstavnici Centra za socijalnu skrb Karlovac, Doma za djecu i mlade punoljetne osobe „Vladimir Nazor“ Karlovac, Doma za odgoj djece i mladeži Karlovac, Policijske postaje, Općinskog suda i Općinskoga državnog odvjetništva.

Na promotivnim sastancima, osim obavljene promocije Savjetovaništa za mlade, djelatnice Savjetovaništa za mlade dobile su informacije o teškoćama s kojima se stručne službe suočavaju vezanim za rad s mladima te koje su njihove potrebe i potrebe mladih s kojima rade. Dobivene informacije koristile su djelatnicama Savjetovaništa za mlade da bi usmjerile svoj rad na zadovoljavanje navedenih potreba.

Da bi djelatnice Savjetovaništa stupile u izravni kontakt s mladima, iskoristile su manifestacije „Dani otvorenih vrata udruga“ i „Sajam udruga“. Na navedenim manifestacijama djelatnice Savjetovaništa razgovarale su s mladima iz područja

grada Karlovca o njihovim potrebama za psihosocijalnom potporom i pomoći oko rješavanja trenutačnih teškoća. Tijekom razgovora s mladima djelatnice su dobile bolji uvid u trenutačnu situaciju u gradu Karlovcu u vezi sa psihosocijalnim uslugama te pozvale mlade da se obrate Savjetovaništu za mlade u slučaju potrebe. Također, velika pomoć u izravnom kontaktu s potencijalnim korisnicima bio je i partner Centar za socijalnu skrb Karlovac koji je svojim mladim korisnicama preporučio usluge koje nudi Savjetovanište za mlade.

Pokazalo se da korištenje usluga individualnog tretmana u našoj lokalnoj zajednici i dalje je izvor velike stigmatizacije. Raspoložuci svim novim informacijama, djelatnice Savjetovaništa za mlade odlučile su razviti program koji bi se bavio razvijanjem socijalnih vještina, a koji bi bio namijenjen učenicima srednjih škola u obliku interaktivnih grupnih radionica.



## Program „Bolje JA“ i „Bolje JA<sup>2</sup>“

Programu „Bolje JA“ cilj je razvijanje socijalnih vještina kod mladih (srednjoškolska populacija). Teme koje se obrađuju na psihoedukativnim grupnim radionicama vezane su za razvijanje samopoštovanja, komunikacije, nenasilnog rješavanja sukoba, suočavanja sa stresom, razvoja pozitivnih životnih vrijednosti i sl. Radionice su zamišljene da se provode kontinuirano jedanput na tjedan s naglaskom na iskustveno i interaktivno učenje i razvijanje vještina.

U nastavku slijede teme i ciljevi provedbe radionica:

### Program „Bolje JA“

Rb	Naziv radionice	Ciljevi provedbe radionica
1.	<b>Upoznavanje</b>	upoznavanje sudionika s programom, voditeljicom radionica; ispitivanje očekivanja sudionika
2.	<b>Tko sam ja</b>	bolje međusobno upoznavanje; naučiti učenike prepoznati osobne potrebe i uvažavati potrebe drugih
3.	<b>Slika o sebi</b>	osvijestiti kod učenika različite aspekte slike o sebi, dobiti povratnu informaciju od drugih koliko su realni u tome, osvijestiti kod učenika koliko na sliku o sebi utječu ljudi u našem okruženju (pozitivno ili negativno), potaknuti pozitivnu samosvijest
4.	<b>Moje kvalitete</b>	osvještavanje osobina (pozitivnih i negativnih) kod drugih, osvještavanje vlastitoga vrijednosnog sustava, kritičko razmišljanje, međuvršnjačka podrška u osvještavanju osobnih kvaliteta

5.	<b>Ja i drugi</b>	osvijestiti kod učenika važnost neverbalne komunikacije; osvijestiti na koji način oni komuniciraju; upoznati i primijeniti JA-poruke i TI-poruke
6.	<b>Sukob</b>	osvijestiti potrebe i osjećaje svih osoba u sukobu, potaknuti prisutne na razmišljanje kako se druga osoba u sukobu osjeća, osvijestiti vlastite strategije u rješavanju sukoba; naučiti što je to sukob i kako se s njim nositi, poučiti učenike da u svakom sukobu postoji više rješenja
7.	<b>Nošenje sa stresom</b>	osvještavanje znakova stresa; usvajanje vještina relaksacijskog i kognitivnog suočavanja sa stresom (kao i čuti kojim se tehnikama opuštanja drugi koriste)
8.	<b>Pritisak vršnjaka</b>	osvijestiti učenicima tko sve utječe na njih i njihovo ponašanje te kakav je taj utjecaj; na primjerima učenicima osvijestiti pritisak vršnjaka, pokazati im da postoje rješenja kako se oduprijeti pritisku vršnjaka, potaknuti učenike da ne pokleknju pod pritiskom vršnjaka; osvijestiti važnost osobne odgovornosti pri odupiranju pritisku vršnjaka
9.	<b>Adolescent-ske veze</b>	osvijestiti očekivanja, uvjerenja i rodne stereotipe o ljubavnim vezama; usvojiti osnovna znanja o kvalitetnoj vezi i pravima u ljubavnoj vezi
10.	<b>Ja u budućnosti</b>	vizualizacija budućnosti; poučiti učenike kako ispravno postaviti osobne ciljeve te na koji način ih ostvariti; osvijestiti vlastite životne vrijednosti i njihovu povezanost s postavljanjem ciljeva i donošenjem odluka važnih za budućnost
11.	<b>Radionica po izboru</b>	učenici sami odabiru temu na kojoj žele raditi



- **Emocije** osvijestiti kod učenika da ne doživljavaju i ne pokazuju svi emocije na isti način, da je bitno verbalizirati svoje emocije da drugima damo do znanja kako se osjećamo
- Ja i drugi II** upoznati učenike s ja-porukama i aktivnim slušanjem
12. **Završna radionica** ispitati koliko su radionice utjecale na učenike, jesu li ispunile njihova očekivanja te dale neke promjene kod njih

■ **Program „Bolje JA<sup>2</sup>“** nadogradnja je programa „Bolje JA“, a također je riječ o psihoe-dukativnim grupnim radionicama. Namijenjen je tinejdžerima, šticećenicima Doma za djecu i mlade punoljetne osobe „Vladimir Nazor“ Karlovac, a osmišljen je u suradnji sa stručnom službom i odgajateljima Doma za djecu i mlade punoljetne osobe „Vladimir Nazor“ Karlovac. Osim socijalnih vještina, u programu „Bolje JA<sup>2</sup>“ potiče se i razvijanje životnih vještina. Osim navedenih tema razvijanja samopoštovanja, komunikacije, nenasilnog rješavanja sukoba, razvoja pozitivnih životnih vrijednosti i sl., dotaknuli smo se i tema životnih vještina kao što je racionalno raspolaganje novcem te kako pronaći posao. Radionice su zamišljene da se provode kontinuirano jedanput na tjedan s naglaskom na iskustveno i interaktivno učenje i razvijanje vještina.

U nastavku slijede teme i ciljevi provedbe radionica:

#### Program „Bolje JA<sup>2</sup>“

- | Rb | Naziv radionice    | Ciljevi provedbe radionica  |
|----|--------------------|---|
| 1. | <b>Upoznavanje</b> | potaknuti bolje međusobno upoznavanje i bliskost sudionika; upoznati se s očekivanjima sudionika; dogovoriti pravila zajedničkog rada |

- |    |  |  |
|----|--|--|
| 2. | <b>Volim samog sebe</b>                | bolje međusobno upoznavanje sudionika, razvijanje vještine slušanja, prepoznavanje i imenovanje osobnih resursa, uvažavanje sebe, poučiti sudionike da o sebi govore pred drugima  |
| 3. | <b>Ciljevi</b>                         | poučiti sudionike kako ispravno postaviti osobne ciljeve te na koji način ih ostvariti; predočiti sudionicima kako upotrijebiti maštu za motiviranje postavljanja i realiziranja ciljeva   |
| 4. | <b>Kako se dobro posvađati</b>         | osvještavanje sudionika o učestalosti svađa, zašto se svađaju; razviti komunikacijske i socijalne vještine; razviti kritičko promišljanje vlastitog djelovanja; usvojiti vještine i sposobnosti koje omogućavaju aktivno preuzimanje uloga i odgovornosti u osobnom životu i javnom djelovanju   |
| 5. | <b>Adolescentne veze i seksualnost</b> | osvijestiti očekivanja, uvjerenja i rodne stereotipe o ljubavnim vezama i partnerskom odnosu te usvojiti osnovna znanja o kvalitetnoj vezi i pravima u ljubavnoj vezi  |
| 6. | <b>Učenje – nemučenje</b>              | osvijestiti kod sudionika koliko je bitna motivacija za uspjeh u učenju; poučiti sudionike kako se samomotivirati za učenje; osvijestiti kod sudionika koliko je važna organizacija vremena; sudionici će samoprocijeniti kojem stilu učenja pripadaju; upoznati sudionike s tehnikama učenja; potaknuti sudionike da iskušaju nove tehnike učenja koje dosada još nisu iskušali |
| 7. | <b>Ovisnosti</b>                       | realnim životnim situacijama prikazati sudionicima koliko je važno donositi pametne odluke; osvijestiti sudionicima da u životu možemo birati smjer u kojem želimo ići dalje u životu, važnost naših odluka u životu, vlastito i čuti tuđe mišljenje o ovisnostima te osvijestiti štetnost ovisnosti kako na samog sebe, tako i na našu okolinu                                  |

- 
8. **Kako naći posao** osvijestiti kod sudionika što žele raditi te koje vještine i sposobnosti još moraju razviti ili nadograditi; potaknuti sudionike na sezonski rad (za vrijeme ljetnih praznika); proširiti znanje o tome gdje mogu pronaći informacije o radnim mjestima te razviti prezentacijske vještine
  9. **Raspolaganje novcem** osvijestiti kod sudionika kojim mjesečnim budžetom raspolažu te na što troše svoj novac; potaknuti sudionike na razmišljanje kako racionalno rasporediti novac
  10. **Radionica po izboru Talent-show** vježbanje samoprezentacije te razvijanje osjećaja vrijednosti
  11. **Što nakon doma** potaknuti sudionike na razmišljanje o vlastitoj budućnosti da bi lakše postavili ciljeve u životu te da bi se kod njih razvio osjećaj donošenja odluka i vlastite odgovornosti za svoj život
  12. **Završna radionica** ispitati koliko su radionice utjecale na sudionike, jesu li ispunile njihova očekivanja te dale neke promjene kod njih

18

## Provedba programa „Bolje JA“

Program „Bolje JA“ prezentiran je u srednjim školama u području grada Karlovca te Domu za odgoj djece i mladeži Karlovac. Šest srednjih škola te Dom za odgoj djece i mladeži Karlovac odlučili su da se program „Bolje JA“ provodi s njihovim učenicima. Sklopljeni su sporazumi o suradnji i provedbi programa „Bolje JA“ između Medicinske škole, Ekonomsko-turističke škole, Šumarske i drvodjeljske škole, Gimnazije, Tehničke škole, Mješovito industrijsko-obrtničke škole te Doma za odgoj djece i mladeži Karlovac s jedne strane te Savjetovaništa za mlade (udruge Carpe Diem) s druge strane.

U srednjim školama kao pomoć u selekciji grupa bili su školski pedagozi i psiholozi. Prilikom odabira razreda za grupni rad odabrali su razrede za koje su smatrali da bi im najviše koristilo sudjelovanje u grupnim radionicama (što zbog struke za koju se educiraju, što zbog nekih teškoća koje su zamijećene u razredu). U školama u kojima nije bio uključen cijeli razred pomogli su oko širenja vijesti o provedbi programa te selekciji učenika kojima je najpotrebnije sudjelovanje u ovakvom obliku rada.

U Domu za odgoj djece i mladeži Karlovac odlučeno je da će se program provoditi s korisnicima usluge poludnevnog boravka, s obzirom na to da je zaključeno da bi im odgovaralo sudjelovanje u programu „Bolje JA“. U selekciji ciljne skupine pomogao nam je stručni tim doma i voditeljica usluge poludnevnog boravka.

U Ekonomsko-turističkoj, Medicinskoj, Šumarskoj i drvodjeljskoj školi te Mješovito industrijsko-obrtničkoj školi u programu se uključio po jedan razred, a riječ je bila o učenicima koji pohađaju prvi ili drugi razred srednje škole. U Gimnaziji i Tehničkoj školi formirana je grupa učenika koji su bili zainteresirani za sudjelo-

vanje u grupnim radionicama programa „Bolje JA“ iz različitih razreda. U Domu za odgoj djece i mladeži Karlovac uključeni su učenici koji se koriste uslugom poludnevnog boravka.

U program „Bolje JA“ uključena su ukupno 103 učenika (70 učenica i 33 učenika) u dobi od 14 do 17 godina.

Također se pojavila i potreba za individualnim radom. U poludnevnom boravku Doma za odgoj djece i mladeži Karlovac dvije korisnice navedene usluge zbog školskog rasporeda nisu se mogle uključiti u redoviti rad grupe te se s njima provodio individualni rad. U Šumarskoj i drvodjeljskoj školi pojavila se potreba za individualnim savjetovanjem s jednim učenikom koji je ujedno pohađao i grupne radionice. Individualni rad odvijao se prema dogovoru s učenicima, ovisno o njihovom rasporedu i potrebi za savjetovanjem.

Grupne radionice održavale su se kontinuirano jedanput na tjedan (samo su katkad zbog izvanrednih okolnosti bile otkazane). Kada su bili u pitanju razredi, grupne radionice održavale su se uglavnom na satu razrednog odjeljenja u tra-

19

►

▶ janju od 45 minuta. Grupe koje su formirane od učenika iz različitih razreda održavale su se nakon školske nastave u prostorijama škola u trajanju 45 – 90 minuta, ovisno o temi koja se obrađivala i potrebama sudionika.

Program „Bolje JA“ provodio se u razdoblju od listopada 2015. godine do veljače 2016. godine. U navedenom razdoblju djelatnice Savjetovališta za mlade održale su ukupno 81 grupnu radionicu te 11 susreta individualnog rada.

## Provedba programa „Bolje JA<sup>2</sup>“

20 | Program „Bolje JA<sup>2</sup>“ namijenjen je tinejdžerima, štíćenicima Doma za djecu i mlade punoljetne osobe „Vladimir Nazor“ Karlovac. Izrađen je u suradnji sa stručnim timom i matičnim odgajateljima Doma za djecu i mlade punoljetne osobe „Vladimir Nazor“ Karlovac (u daljnjem tekstu Dom za djecu). Stručni tim i odgajatelji dali su nam uvid u potrebe svojih štíćenika te što oni smatraju da bi štíćenicima bilo dobro razviti ili nadograditi.

| Odgajatelji su obavijestili svoje štíćenike o programu te pomogli u formiranju grupe. Prije same provedbe programa sa zainteresiranim štíćenicima Doma za djecu obavljen je sastanak te je donesena zajednička odluka o temama koje ih zanimaju te vještinama koje će se tijekom radionica razvijati. Između Doma za djecu i Savjetovališta za mlade (udruge Carpe Diem) sklopljen je sporazum o suradnji i provođenju programa „Bolje JA<sup>2</sup>“.

| Formirana je grupa od 10 sudionika (7 djevojčica i 3 dječaka), grupa je po dobi bila heterogena od 13 do 18 godina starosti. Grupne radionice održavale su se jedanput na tjedan (ponedjeljkom) u trajanju od 60 minuta. U razdoblju od listopada 2015. godine do siječnja 2016. godine održane su sve radionice u sklopu programa „Bolje JA<sup>2</sup>“, što je ukupno 12 radionica. Radionice su se održavale u prostoru Doma za djecu.

## Što kažu voditeljice radionica

| Programi Bolje JA i Bolje JA<sup>2</sup> osmišljeni su kao interaktivni i iskustveni programi. Sve radionice imale su sličan princip rada – nakon početnog uvoda u temu slijedila bi vježba koju bi zatim pratio proces refleksije na ono što se zbivalo tijekom vježbe te bi cijela grupa zajedno s voditeljicom na temelju svega donosila zaključke. Glavna premisa iskustvenog učenja upravo je ta da djeca, mladi i odrasli najbolje usvajaju nova znanja i vještine ukoliko su povezani s njihovim osobnim iskustvima. Na taj način znanja se povezuju s onim što je njima relevantno te lakše uviđaju važnost i korisnost sadržaja koji im se prezentira. Pri tome se polaznike može pozvati na neka iskustva iz prošlosti, ali ovakve su vrste radionica izvrsna prilika i za stjecanje novih, drukčijih iskustava od onih koje mladi imaju u „realnom“ svijetu. Pogotovo je to važno za one mlade koji u svojoj obitelji, u školi ili s vršnjacima ponavljano doživljavaju negativna iskustva. Kreativni prostor koji grupa stvara na radionicama može biti poligon za nova, pozitivnija, konstruktivna iskustva te uvježbavanje novih vještina u sigurnom okružju. Pri tome je, naravno, važno poticati transfer u vanjski svijet izvan okvira grupe.

| U tom smislu naše se korisnike stalno poticalo da preuzmu aktivnu ulogu u vlastitom procesu učenja, rasta i promjene. S nekima od njih pomaci su bili teški i mali jer je riječ bila o nedobrovoljnim skupinama mladih s kojima je najprije trebalo raditi na uspostavljanju bazičnog povjerenja i motivacije za

► aktivno uključivanje u radionice. Važno je voditi računa o tome da je za veći dio njih pružanje otpora bio jedini način da očuvaju svoj integritet i da nisu bili tako lako spremni otpustiti jedinu strategiju preživljavanja koju poznaju. Uzimajući navedeno u obzir, evaluacijski upitnici pokazat će da mladi većinom nisu aktivno primjenjivali metode s radionica u „stvarnom“ životu. Neki su davali negativne povratne informacije u pogledu korisnosti i zanimljivosti radionica – no ono što papiri ne mogu pokazati, a stvarni ljudski kontakt i prisutnost s njima može, jest činjenica da su oni polaznici radionica koji su bili najkritičniji prema programu ujedno često bili najredovitiji, iako su realno imali mogućnost odustati od pohađanja radionica. Izražavanje nezadovoljstva u tom slučaju voditeljice su protumačile kao izraz potrebe za neovisnošću, moći i kompetentnošću, čije im je zadovoljavanje u njihovim životima najčešće bilo višestruko uskraćeno. Možemo reći da je tolerancija koju su voditeljice iskazivale na pojavu neugodnih emocija – ljutnje, dosade, nezadovoljstva – također pomogla tim mladim ljudima oko preuzimanja odgovornost za sebe i svoje postupke. Naime, bez osvješ-

tavanja i prihvaćanja vlastitih misli, emocija i ponašanja ne možemo ni preuzeti odgovornost – ne možemo „usvojiti“ nešto što ne vidimo, nešto čega nismo svjesni ili to odbacujemo. Voditeljice su prihvaćanjem neugodnih doživljaja, pa i negativnih povratnih informacija (uz uvid u to da navedeno nije bilo usmjereno njima osobno), modelirale zdraviji način nošenja s onim emocijama i stavovima na koje okolina tih mladih ljudi često reagira osuđujuće, a time mladi samo još više pojačavaju svoj negativan stav.

▮ Mladi uključeni u radionice imali su, prirodno, neke već formirane stavove i nagnuća prema određenim svjetonazorima koji dugoročno mogu dovesti i do samodestruktivnih ponašanja. U ovom slučaju preuzimanje odgovornosti poticalo se zauzimanjem stava „znatiželjnog promatrača“ – umjesto negativnog vrednovanja i odbacivanja stavova, voditeljice su postavljale potpitanja i pokazivale iskrenu zainteresiranost za uvjerenja mlade osobe. Time se kod nje poticala samosvijest i bolje razumijevanje povezanosti određenih postupaka, kao i posljedica koje oni mogu imati za sebe same, ali i druge.

▮ Možemo reći da se između voditeljica i većine korisnika uspostavila visoka razina povjerenja. Polaznici programa „Bolje JA“ i „Bolje JA2“ uglavnom su se aktivno uključivali u razgovor i pridonijeli radionicama svojim kreativnim idejama. Vjerujemo da je to zbog toga što su voditeljice u svom radu iskazivale toplinu i susretljivost te su se trudile svakomu dati prostora da izrazi svoje mišljenje, bez osuđivanja. Osim toga, ključno je bilo postavljanje pravila o privatnosti i povjerenosti na početnim radionicama – voditeljice su naglasile da nikoga neće tjerati da s grupom dijeli nešto što ne želi i da je važno čuvati privatnost drugih tako što se informacije koje se podijele u grupi neće ni na koji način iznositi izvan grupe. Voditeljice tijekom rada nisu nametale svoja rješenja, pokazivale su da im je veoma važno čuti od korisnika što im se sviđa, a što ne sviđa, što žele, a što ne žele, na koji način žele početi, nastaviti i završiti rad u grupi, koje teme smatraju važnima. Povjerenje nije moguće uspostaviti ako mlade ne gledamo kao ravnopravne sudionike u svom procesu rasta i razvoja. Osim toga, ključna je bila otvorenost i autentičnost. Voditeljice su

u radu s mladima izbjegavale govoriti iz uloge stručnjaka jer to stvara nepotrebne barijere i otpor kod mladih, pogotovo kod mladih iz alternativne skrbi koji su tijekom svog života već bili višestruko izloženi negativnim iskustvima u kontaktu s autoritetima te „neosobnim“ institucijama i birokratizacijom.

▮ No kada govorimo o razvoju povjerenja između voditeljica i polaznika radionica, važno je uzeti u obzir i neke ograničavajuće faktore. Radionice su se odvijale u školama, najčešće s cijelim razredima, a u tom slučaju nisu svi polaznici iskazivali podjednako zanimanje za program. Stoga je bilo važno voditi računa o kontekstu, zadržati se na razini psihoedukacije i u raspravama se ne usmjeravati na intimna pitanja. Također, određeni polaznici trebali su više vremena za upoznavanje, razvoj i uspostavu povjerenja te su se teže otvarali u grupi. Najvažnije je bilo ne prisiljavati nikoga od njih na nešto što ne želi. Iako dijeljenje ideja, misli i osjećaja u grupi može imati osnažujući učinak, važno je voditi računa o granicama svake mlade osobe.

## Što kažu polaznici

### Druženje i rad na radionicama zapamtiti ću po tome ...

- ■ ■ što je voditeljica bila opuštena i pomogla nam da bolje razumijemo neke stvari.
- ■ ■ što smo mogli otvoreno i iskreno iznositi svoje mišljenje i atmosfera je bila dobra.
- ■ ■ što smo puno pričali, puno se šalili, a opet dosta naučili!
- ■ ■ što smo se napokon slagali kao cjelina i poštovali se međusobno.
- ■ ■ što smo se bolje upoznali i našli nove načine za bolje razgovore i druženje.
- ■ ■ što smo igrali razne i zanimljive igre.
- ■ ■ što smo se svi uključili i bili komunikativni te kroz zabavu naučili nešto novo.
- ■ ■ po radu u grupama, po smijehu i zabavi, po raznim aktivnostima.
- ■ ■ što mi je bilo jako zabavno, čak kad mi do zabave nije bilo i što sam mogla iznijeti svoje mišljenje.
- ■ ■ ugodna atmosfera, svako mišljenje je uvaženo.

### Drugima bih preporučio/la ove radionice jer...

- ■ ■ mogu puno naučiti o odnosima s drugim ljudima i pokušati popraviti odnos.
- ■ ■ su vrlo poučne i zanimljive. Kroz ovo vrijeme dok sam sudjelovala u njima shvatila sam puno toga.
- ■ ■ potiču komunikativnost i kritičnost.
- ■ ■ će puno toga naučiti i mnoge savjete iskoristiti u budućnosti.
- ■ ■ mogu svašta naučiti o sebi i mogu im pomoći oko nošenja problema u ovoj adolescentskoj dobi.
- ■ ■ su zabavne, zanimljive, odlične, pomažu nam da shvatimo tko smo, da imamo više samopouzdanja i samopoštovanja.
- ■ ■ nauče nešto novo, dobiju odgovor na pitanje koje možda nemaju priliku komu postaviti.
- ■ ■ se na radionicama mogu opustiti i na zabavan način naučiti stvari o sebi koje je bitno znati u životu.
- ■ ■ su korisne i možemo si „olakšati dušu“ razgovorom o svemu.
- ■ ■ su uvijek zabavne i pomoći će im da prošire svoja znanja i vidike.

## I za kraj ...

Najvećim uspjehom u radu savjetovališta smatramo činjenicu da smo u Karlovcu pokrenuli novu psihosocijalnu uslugu koja je lokalnoj zajednici potrebna već dugi niz godina. Karlovac, doduše, ima nekoliko ustanova u kojima mladi mogu zatražiti pomoć, no nedostajao je jedan izvaninstitucionalni, manje stigmatizirajući oblik potpore za mlade. Upravo je u tome snaga savjetovališnih usluga koje mi u udruzi Carpe Diem možemo ponuditi; podupirujuća, neformalna, ugodna atmosfera, suradnički odnos i pristupačnost mladima.

Važno je pri tome naglasiti da smo u lokalnoj zajednici izuzetno dobro prihvaćeni i da su nas svi stručnjaci u području rada s mladima prepoznali kao važnu kariku u pružanju psihosocijalne potpore ovoj specifičnoj populaciji. Na tome im od srca zahvaljujemo – svojim partnerima (Ambidekster klubu i Centru za socijalnu skrb Karlovac) te svim suradnicima na projektu (ponajprije domovima alternativne skrbi i srednjim školama) koji su nam bili velika pomoć i podrška u našem radu. ■

**„Pomagači u okružju obitelji“  
program psihosocijalne podrške mobilnog tima obiteljima u riziku i krizama  
Ana Habdija-Šorša**

## Kako je nastao program?

Program “Pomagači u okruženju obitelji” namijenjen je očuvanju i osnaživanju obitelji s djecom koje su u riziku i krizama. Program je osmišljen kao inovativna socijalna usluga sveobuhvatne psihosocijalne potpore i pomoći obitelji u cjelini te se provodi u obitelji i njezinoj blizini. Psihosocijalnu potporu provodi mobilni tim “pomagači u obitelji” vodeći se etikom participacije i potrebama svake obitelji, dakle, prema individualiziranom programu pomoći koji zajedno stvaraju i oživotvoruju obitelj i pomagači u obitelji.

Program psihosocijalne potpore “Pomagači u okruženju obitelji” kreiran je slijedom desetogodišnjeg iskustva (2004. – 2015.) Ambidekster kluba u stručnom radu s obiteljima, psihosocijalnom i terapijskom, u području istočnog dijela Zagreba: Pešćenice, Dubrave i Sesveta, te u suradnji/partnerstvu s Centrom za socijalnu skrb Zagreb.

Temelje za pristupačno savjetovanište “u susjedstvu” prema suvremenome sustavnom pristupu gradila je grupa DAB: Dinko Štajduhar, dr. med., Ana Habdija-Šorša, dipl. socijalna pedagoginja i Božidar Popović, dr. med. u razdoblju od 2004. do 2008. u okviru Međunarodne škole za kibernetiku psihoterapiju – sistemski pristup na KBC-u Rebro, Zagreb. Grupa DAB djelovala je s ciljem učenja i širenja kibernetike psihoterapije te sustavnog pristupa u radu s obiteljima,

pojedincima i sustavima. U svom djelovanju grupa DAB dobila je veliku i nesebičnu potporu učitelja kibernetike psihoterapije – sistemskog pristupa mr. sc. Mirana Možine te doc. dr. sc. Lee Šugman Bohinc koji su osim redovitih sati unutar škole, supervizija i zajedničkog rada s obiteljima, volonterski sudjelovali na “Danima kibernetike psihoterapije u Zagrebu” (sedam konferencija) te na druge načine podupirali učenje i rad grupe DAB.

Program “Pomagači u okruženju obitelji” nastao je i kao odgovor na potrebe obitelji koje su se tijekom proteklih godina odazvale u “savjetovanište u susjedstvu” te koje su svojim sudjelovanjem i *feedbackom* omogućile sukreiranje i oživotvorenje ovog programa. Njihova podrška te podrška brojnih dionika u lokalnoj zajednici (škola, udruga, knjižnice, fakulteta) također je pomogla oko planiranja i pokretanja ove inovativne socijalne usluge.

Program “Pomagači u okruženju obitelji” integralni je dio projekta „Zajedno možemo više – pojedinac u fokusu“. Projekt je prijavljen u sklopu natječaja Europske unije Ulaganje u budućnost: “Jačanje sposobnosti organizacija civilnog društva za pružanje socijalnih usluga“ HR.5.2.04, a financiran je iz Europskog socijalnog fonda u sklopu programa 2007. – 2013. i Državnog proračuna Republike Hrvatske. Projekt “Zajedno možemo više – pojedinac u fokusu” usmjeren je na jačanje sposobnosti organizacija civilnog društva za pružanje socijalnih usluga te na osnaživanje stručnih kompetencija djelatnika iz sustava socijalne skrbi u tri lokalne zajednice: u Zagrebu, Karlovcu i Gospiću.

Da bi se omogućilo pružanje kvalitetnih i inovativnih usluga obiteljima u riziku i krizama dostupnih u lokalnim zajednicama, održavaju se treninzi i edukacije za članove stručnih timova iz udruga i za volontere te za djelatnike iz sustava socijalne skrbi. Sadržaji edukacija odnose se na specifična, stručna područja i metode rada kao što su provođenje kriznih intervencija u stručnom radu s obiteljima i adolescentima, edukativno-terapijski rad s djecom i mladima te korištenje metodama dramske pedagogije, terapije igrom i doživljajne pedagogije.

Umreženi stručnjaci i volonteri, osim stručnog osposobljavanja edukacijama, imaju na raspolaganju internet-ski forum za razmjenu iskustava, stručnu potporu pravnika i psihijatra te grupnu superviziju.

Nakon provedenih aktivnosti stručnog osposobljavanja, Ambidekster klub osniva mobilni tim sastavljen od troje stručnjaka dostupan od 1. svibnja 2015. u istočnom dijelu Zagreba. U svom radu mobilni tim surađuje s Centrom za socijalnu skrb Zagreb i njegovim podružnicama: Maksimir, Dubrava i Sesvete.



| S obzirom na dugogodišnju i kontinuiranu suradnju Ambidekster kluba s Centrom za socijalnu skrb Zagreb i njegovim podružnicama u istočnom dijelu grada, postoji stalni protok informacija i uvid u to koje socijalne usluge nedostaju te da

ne postoje dovoljni resursi za njihovo provođenje. Budući da posebno nedostaje usluga za intenzivni rad s visokorizičnim obiteljima, kreiran je program “Pomagači u obitelji” kao pilot-projekt u trajanju od 10 mjeseci (socijalni eksperiment).

| Ova inovativna socijalna usluga integrirane psihosocijalne potpore za obitelji u riziku i krizama slijedi načela i smjernice navedene u “Strateškom planu Ministarstva socijalne politike i mladih 2014. – 2016.”, kao što je navedeno u poglavlju 2.2. Povećanje dostupnosti i kvalitete socijalnih usluga uz regionalnu ravnomjernost u dijelu potenciranja financiranja programa udruga koje pružaju socijalne usluge kategoriji socijalno isključenih skupina korisnika – djece i mladima s poremećajima u ponašanju: “inovativnost, dostupnost, kontinuiranost, usmjerenost na rezultate, aktivno sudjelovanje i osnaživanje korisnika, partnerstvo u lokalnoj zajednici, dobro upravljanje, stručnost zaposlenih, uravnotežena regionalna zastupljenost te inkluzivno volontiranje”, kao i ciljevi koji se odnose na poglavlje 2.2.1. Suradnja s

organizacijama civilnog društva u kojem se naglašava poticanje razvoja “dopunskih i alternativnih usluga redovnoj usluzi koju pružaju državne institucije s naglaskom na one usluge koje nisu dovoljno razvijene i kojima se osigurava podrška korisnicima u zajednicama u kojima žive, razvoj usluga koje izravno pridonose prevladavanju nedostataka u postojećoj mreži usluga, proširenju postojeće mreže usluga u lokalnoj zajednici za određene korisničke skupine i koje potiču što veću samostalnost i neovisno življenje posebice ranjivih skupina korisnika”.

## Ciljevi programa i njegovo korisnici

| Program “Pomagači u okružju obitelji” namijenjen je očuvanju i osnaživanju obitelji s djecom koje se nalaze u riziku te se suočavaju s krizama i kriznim situacijama. Program je osmišljen kao inovativna socijalna usluga sveobuhvatne psihosocijalne potpore i pomoći kojima se pruža intenzivni i integrirani tretman za rizične obitelji s ciljem:

- zaštite djetetove dobrobiti i najboljeg interesa
- osnaživanja roditelja za odgovorno i kompetentno roditeljstvo
- povećanja kompetencija članova obitelji i obitelji u cjelini za rješavanje problema i kriza te svakodnevno funkcioniranje obitelji.

S aspekta očuvanja cjelovitosti obitelji te s obzirom na prioritetne smjernice u razvoju sustava socijalne skrbi u Hrvatskoj, možemo izdvojiti još jedan ključni cilj:

- sprečavanje izdvajanja djece iz obitelji kada god je to sigurno i moguće.



► Korisnici programa su **obitelji pod srednjim rizikom**.

Razina rizika kojoj je izložena obitelj visoko je povezana s razinom rizika kojoj je izloženo dijete u toj obitelji. U obiteljima pod srednjim rizikom postoje neke nepovoljne okolnosti kao na primjer:

- nepovoljna sociodemografska obilježja (siromaštvo, neobrazovanost, povremena nezaposlenost)
- roditeljske kompetencije (znanja, vještine i stavovi o odgoju) slabije su izražene
- mala socijalna mreža
- boležljivi roditelji ili roditelji s kognitivnim ograničenjima.

| Roditelj/i su izloženi nepovoljnim okolnostima u nekoliko područja, ali one su izražene slabije od obiteljskih snaga ili resursa.

| Potrebna podrška i pomoć obitelji umjerenog su intenziteta. U vrijeme kriznih situacija u obitelji potrebna je intenzivna podrška. U pravilu je riječ o dobrovoljnom sudjelovanju i mjerama socijalne zaštite, ali moguće je izricanje neke obvezne mjere sudjelovanja u programima potpore i pomoći koji se provode u lokalnoj zajednici (primjerice nadzor nad izvršavanjem roditeljske skrbi, psihosocijalni tretman). |

## “Pomagači u obitelji” - integrirana socijalna usluga - sustav cjelovite pomoći obitelji

| Sustav cjelovite pomoći obitelji omogućen je integriranjem socijalnih usluga Ambidekster kluba kao pružatelja socijalnih usluga te partnerske ustanove Centra za socijalnu skrb koji je izvršitelj mjera zaštite djece i odgojnih mjera za maloljetnike. Sustav pomoći obitelji zajednički se planira te se njime zajednički upravlja. Članovi mobilnog tima “Pomagača u obitelji” inicijatori su u stvaranju i konsolidaciji mreže pomagača, cjelovitog sustava pomoći obitelji u lokalnoj zajednici da bi se također upotrijebili već postojeći resursi lokalne zajednice.

| Prema **Zakonu o socijalnoj skrbi** (2014), članak 78, usluga intenzivne potpore obitelji u krizi jest savjetodavno-terapijska i socijalno-edukativna usluga koja se pruža obitelji u krizi, kao i udomiteljskoj obitelji s ciljem unapređivanja obiteljskih odnosa, prevladavanja kriznih situacija i usvajanja znanja i vještina za uspješno roditeljstvo, odnosno udomiteljstvo.

| Provodi se nakon sveobuhvatne procjene obiteljskih rizika, snaga i potreba, u skladu s planom promjene i planom intervencija kojima se u vremenski ograničenom razdoblju od najduže šest mjeseci očekuje osnaživanje obitelji za promjenu i osposobljavanje roditelja za skrb o djeci u obitelji.

Također, Zakon o socijalnoj skrbi (2014), članak 83 navodi da je psihosocijalna

podrška socijalna usluga koja podrazumijeva rehabilitaciju koja potiče razvoj kognitivnih, funkcionalnih, komunikacijskih ili socijalnih vještina korisnika.

| Psihosocijalna podrška priznaje se djetetu s teškoćama u razvoju, odrasloj osobi s invaliditetom, ovisniku, žrtvi obiteljskog nasilja te svim drugim osobama u potrebi prema procjeni stručnog tima nadležnog centra za socijalnu skrb.

Psihosocijalna podrška može se pružati individualno i u grupi. Psihosocijalna podrška pruža se u obitelji korisnika, odnosno udomiteljskoj obitelji, ili kod pružatelja usluga na način da se pruža u obitelji korisnika ili udomiteljskoj obitelji do pet sati na tjedan, a kod pružatelja usluga do šest sati na tjedan, ali ne više od dva sata na dan.

Pružanje integrirane socijalne usluge “Pomagača u obitelji”, cjelovitog sustava pomoći obitelji, omogućava se umrežavanjem intervencija. Za obitelj i s obitelji odabiru se samo one koje su obitelji i njezinim članovima najpotrebnije. Pri tome se posebna pozornost pridaje mogućnostima uklapanja intervencija u život obitelji da obitelj ne bi bila “preplavljena” profesionalnom pomoći.

Integrirana socijalna usluga “Pomagača u obitelji” obuhvaća sljedeće intervencije:

1. **Psihosocijalna podrška u obitelji:** krizne intervencije, obiteljsko savjetovanje, zajedničke aktivnosti roditelja i djece, savjetovanje roditelja, pomoć i podrška u svakodnevnom funkcioniranju obitelji, socijalnopedagoški rad s djecom
2. **Psihosocijalna podrška u Ambidekster klubu:** edukativne i terapijske grupe za djecu i mlade, kreativni programi za djecu, grupe potpore za roditelje
3. **Psihosocijalna podrška u neposrednoj blizini obitelji:** suradnja sa školama, poslodavcima, udrugama, ustanovama i policijom
4. **Uključivanje članova obitelji u korištenje uslugama i resursima lokalne zajednice,** kao što su primjerice:
  - pohađanje različitih tečajeva i treninga kojima se stječu vještine i kompetencije,
  - bavljenje sportom, rekreacijom i aktivnostima slobodnog vremena (posebice djeca i mladi)
5. **Upućivanje na korištenje uslugama:** u suradnji s Centrom za socijalnu skrb **korištenje uslugama zdravstva** i drugih **usluga iz sustava socijalne skrbi.**

### Krize u obiteljima

Kriza je unutarnji proces koji karakterizira osjećaj da su resursi osobe iscrpljeni. Također se može razviti i u odnosima ukoliko su načini zajedničkog rješavanja problema iscrpljeni. Kriza je promjena, prijetnja čovjekovoj emocionalnoj ravnoteži, izazov ili iscrpljivanje čovjekovih resursa, ali i prilika za razvoj.

U obiteljskom okružju susrećemo tri osnovne vrste krize – traumatsku krizu, suicidalnu krizu te socijalnu krizu ili konflikt. Traumatske krize izazvane su smrću, mogućom smrću, teškom ozljedom ili bolešću bliskih osoba ili svjedočenjem nekom od tih događaja. Suicidalne krize mogu biti uzrokovane nizom okolnosti, kao i socijalne krize.

### Krizna intervencija

Krizna intervencija je kratkoročna psihosocijalna podrška žrtvama traumatskih, suicidalnih ili socijalnih kriza. Glavni ciljevi krizne intervencije jesu smanjivanje osjećaja bespomoćnosti kod pogođenih osoba te pomaganje tim osobama da shvate što se dogodilo i da se nose s neposrednim posljedicama događaja.

U obiteljskom okružju, podrška se daje ostvarivanjem povezanosti s pogođenim osobama, procjenom razine kontrole i potreba pogođenih osoba, davanjem jasne strukture i informacija te osiguravanjem i osnaživanjem socijalnih mreža. Krizne intervencije provode osobe posebno osposobljene za takvo djelovanje.

### Kriteriji uključivanja obitelji u program “Pomagači u obitelji”

Kriteriji za odabir obitelji jesu srednji rizik uz **mogućnost uspostavljanja suradničkog odnosa i sklapanje radnog** ugovora s roditeljima. Također je potrebno procijeniti u sklopu sveobuhvatne procjene je li **sigurnost za djecu** zajamčena. Procjena se radi tijekom pripremnog postupka koji zajednički provode djelatnici Centra za socijalnu skrb i pomagači u obitelji.

## Tko su „pomagači u obitelji“?

Pomagači u obitelji djeluju kao multidisciplinarni tim sastavljen od socijalnog pedagoga, psihologa, socijalnog radnika, volontera i voditelja tima i supervizora. Na taj način omogućeno je pružanje integrirane socijalne usluge, cjelovitog sustava pomoći koji uključuje lepezu intervencija.

Psihosocijalna podrška provodi se s obitelji u samom okruženju obitelji te u zajednici u kojoj obitelj živi. Stoga je osnovna karakteristika stručnog tima koji je provodi da je „mobilan“, odnosno da su članovi tima ne samo dostupni obitelji nego su i inicijatori u stvaranju i konsolidaciji mreže pomagača da bi se upotrijebili također već postojeći resursi lokalne zajednice.

Pomagač u obitelji raspolaže kompetencijama koje se u procesu rada s obiteljima, na supervizijama i timskim sastancima „bruse“ i nadograđuju, a vrijednost postupaka, intervencija i odnosa vrednuju se samoosvrtnim uvidom te se vode stalnim *feedbackom* članova obitelji.

U ovom programu jedan, **glavni pomagač**, radi istodobno s 5-6 obitelji provodeći u obitelji ili s obitelji 4-6 sati na tjedan u razdoblju od tri mjeseca. U sljedećem razdoblju od dva mjeseca pomagač povremeno dolazi u obitelj (jedanput na tjedan, jedanput u dva tjedna) da bi pružio podršku obitelji u stabilizaciji novonastalih obrazaca ponašanja.

Posebnu ulogu ima **koordinator obitelji** koji je u suradnji s glavnim pomagačem zadužen za organizaciju i provođenje cjelokupnog plana jedne obitelji. On organizira pomoć volontera te koordinira sve pomagače u sustavu pomoći obitelji (djelatnike Centra za socijalnu skrb, nastavnike, članove šire obitelji...).

Glavni pomagač i koordinator zajednički sudjeluju u radu s obitelji dok se izrađuje plan individualizirane pomoći obitelji. Nakon toga koordinator uvodi volontera u rad s obitelji te se obitelji stavlja na raspolaganje za situacije u kojima će još biti potreban (primjerice razmatranje promjena plana aktivnosti koje provode volonteri). Koordinator surađuje s volonterima, pomaže im i prati njihov rad.

**Volonteri** su također pomagači s kompetencijama (studenti pomažućih zanimanja ili diplomirani stručnjaci). Njihovi su zadaci **usmjereni na treninge** kojima se poboljšava svakodnevno funkcioniranje obitelji te na **praktičnu pomoć** obitelji oko svakodnevnih situacija (održavanje čistoće prostora, odjeće i osobnih stvari, organizacija vremena, vođenje brige o školskim obvezama djece, upravljanje kućnim budžetom). Volonter provodi od 4 do 6 sati tjedno s članovima obitelji, prije svega s djecom (u obitelji i njezinoj blizini). Volonteri se vode načelima i smjernicama učenja po modelu prema teoriji socijalnog učenja.

U slučaju kada je potrebno provesti **kriznu intervenciju**, u obitelj dolazi cijeli tim sastavljen od tri stručnjaka s voditeljem koji je treniran za provođenje kriznih intervencija. Krizne intervencije provode se odmah nakon dojava, a najkasnije unutar 24 sata od dojave.

Cijeli tim sudjeluje najčešće jednokratno ili samo toliko koliko je potrebno da se u najkraćem vremenu riješi krizna situacija.

## Faze rada s obitelji

Stručni rad s obitelji provodi se u pet faza (stupnjeva) koje su zasebno opisane iz didaktičkih razloga. Pojedine faze mogu se djelomično isprepletati tijekom procesa rada s obitelji.

Na primjer stvaranje povjerenja prvi je korak te ključni preduvjet da bi se omogućio kontekst za suradnju i “dobrovoljnost”. Isto tako, rad na povjerenju i odnosu ostaje uvijek aktualan tijekom cijelog procesa. Potrebe obitelji, kao i željeni ishodi njezinih članova, mijenjaju se te su podložni redefiniranju. Prije početka rada s obitelji provodi se pripremni postupak.

### Prva faza – pripremna: Uključivanje obitelji u program – pripremni postupak

Pripremni postupak provode zajednički djelatnici Centra za socijalnu skrb i pomagači u obitelji. Stručni tim Centra za socijalnu skrb razmatra potrebe obitelji te njezine potrebe za intervencijama. Ako procijene da je program intenzivne psihosocijalne potpore obitelji potreban, u dogovoru s mobilnim timom (glavni pomagač/koordinator obitelji/voditelj tima) upućuju obitelj u program „Pomagači u obitelji“.

Tijekom ove faze procjenjuje se postoji li mogućnost uspostavljanja suradničkog odnosa i sklapanja radnog ugovora s roditeljima. Također je potrebno procijeniti je li sigurnost djece zajamčena. Pripremi postupak sastoji se od razgovora s članovima obitelji te zajedničke procjene djelatnika Centra za socijalnu skrb i pomagača u obitelji. Procjena potreba/rizika obitelji oslanja se na **sveobuhvatnu obiteljsku procjenu**.

Povod za odlazak u obitelj može biti krizna intervencija. Nakon provedene krizne intervencije također se provodi pripremni postupak za uključivanje obitelji u program.

### Druga faza – stvaranje okruženja povjerenja, procjena potreba i rizika, definiranje ciljeva i ishoda obitelji i članova, planiranje

Od početka pomagači su usmjereni na odnos s članovima obitelji uvažavajući situaciju i potrebe svih članova obitelji. Prilaze obitelji s pozicije otvorenosti za sve što članovi donose u interakciju. Procjena potreba i rizika radi se istodobno s pružanjem potpore i “ljekovitih intervencija”. Od početka su usmjereni konstruktivno da bi se što prije krenulo u smjeru nade, željenom smjeru promjena. Pri tome pomagači uče o obitelji: o njezinim načinima funkcioniranja u pojedinim životnim ciklusima, o dosadašnjem načinu rješavanja kriza, o resursima, o obrascima ponašanja pojedinih članova. Željeni ishod ove faze je pridruživanje obitelji i uspostavljanje radnog odnosa.

Za uspješno sudioničko planiranje, definiranje ciljeva i ishoda obitelji i članova, pomagači razgovaraju koristeći se metodom hermeneutike u kolaborativnom dijalogu.



- ▶ Usmjereni su na traženje rješenja, radije nego na raspravu oko problema. U ovoj fazi upotrebljavaju se tehnike i pomoćna sredstva koji olakšavaju i obogaćuju planiranje, definiranje ciljeva i ishoda obitelji i njezinih članova.

- | **Treća faza – treniranje/učenje novih obrazaca ponašanja, proširivanje kompetencija**

Novi obrasci ponašanja i vještine treniraju se ili uče zajedno s “pomagačima” na zajedničkim susretima. S članovima obitelji dogovaraju se mali koraci u smjeru željenih ishoda i konkretni zadaci. Članovi obitelji uključuju se u život zajednice korištenjem uslugama i drugim dostupnim resursima.

- | **Četvrta faza – integriranje i stabiliziranje novih obrazaca ponašanja**

Članovima obitelji pomaže se da svladaju izazove i “krize” u procesu stabiliziranja novih obrazaca ponašanja.

- | **Peta faza – završavanje procesa pomoći: vrednovanje postignuća i uspjeha**

S obiteljima se završava proces pregledom bitnih učinjenih koraka te vrednovanjem naučenih vještina za buduće izazove.

**Iskustva u koordinaciji aktivnosti i vođenju volontera**  
Petra Brcković

## Koordiniranje projektnih aktivnosti i suradnja s Centrom za socijalnu skrb

Moja se posao, osobito u početku, odnosio na koordiniranje i organiziranje aktivnosti na projektu, poglavito edukacija, sastanaka u Centru za socijalnu skrb, pripreme potrebne dokumentacije i strategija rada u suradnji s voditeljicom projekta.

S obzirom na mnogo različitih aktivnosti na projektu, bilo je zahtjevno i izazovno koordinirati sve aktivnosti i biti ažuran, no kvalitetan i povezan tim uz suradljive dionike i partnere posao su uvelike olakšali.

Suradnja s CZSS-om očitovala se u sastancima na kojima je projekt predstavljen, pripremnim sastancima u početku rada mobilnog tima i sastancima praćenja i potpore u tijeku provođenja rada s obiteljima. Nakon završetka projekta održani su sastanci na kojima se sumiralo postignuto, razmijenila su se iskustva i informacije vezane uz obitelji te se razgovaralo o mogućnostima daljnjeg rada i suradnje.

## Broj i način uključivanja volontera

Drugi dio mog posla na projektu uključivao je koordinaciju i rad volontera.

Ukupno se 50 volontera odazvalo na poziv za volontiranje preko Volonterskog centra Zagreb, objava na Facebookovim grupama i preko naših internih oglasa. Također, projekt je predstavljen u Studijskom centru socijalnog rada te na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu, stoga je dio volontera stigao slijedom suradnje s navedenim fakultetima.

Nakon prijave kontaktirano je sa svim volonterima te su im pružene dodatne informacije o projektu i daljnjim postupcima vezanima uz njihovu prijavu. Volonteri su pozvani na uvodne edukacije za rad na projektu gdje im je prikazan projekt, upoznati su s njegovim tijekom i aktivnostima te su upoznati sa svojom ulogom u njemu. Nakon završetka edukacija i nakon odabira obitelji kojima će pomagači u obitelji pružati psihosocijalnu potporu, volonterima je predstavljena obitelj s kojom bi radili i suradivali. Od prijavljenih volontera njih 20 sudjelovalo je u pružanju psihosocijalne potpore obiteljima zajedno s glavnim pomagačima u obitelji.

## Volonteri koji nisu uključeni u rad na ovom projektu

S obzirom na velik broj prijavljenih volontera, nažalost, nismo bili u mogućnosti svima pružiti priliku za rad s obiteljima stoga smo svima zainteresiranima i motiviranim volonterima omogućili angažman na drugim projektima Ambidekster kluba, primjerice pomoć u učenju s korisnicima uključenima u savjetovalište Spirit, vođenje grupnoga edukativnog i tretmanskog rada u suvoditeljstvu, održavanje edukativnih radionica u razredima, sudjelovanje u obilježavanju važnih događaja i slično. Također, svim smo volonterima omogućili sudjelovanje u edukacijama organiziranim u okviru Ambidekster kluba gdje su mogli steći nova znanja i vještine za rad s pojedincima, grupa-

ma i obiteljima. Na taj smo način uspjeli zadržati mnoge volontere koji su se pokazali od izuzetne važnosti za funkcioniranje aktivnosti Ambidekster kluba.

## Odabir volontera za obitelji

Prilikom odabira volontera za pojedinu obitelj, vodilo se računa o potrebama obitelji u cjelini i njezinih pojedinih članova te iskustvima i kompetencijama volontera u određenim područjima.

U obzir se uzimalo prethodno iskustvo volontera u radu s djecom, mladima, grupama i obiteljima, zatim područja njihovih interesa, područje školovanja i profesionalnog usmjerenja volontera te su uvažavane njihove želje.

## Educiranje volontera i njihova priprema za rad

Nakon prvotnih edukacija za rad u obiteljima gdje su se pripremali za ulazak u obitelj, volonterima su bila ponuđena i održana tri modula edukacija gdje su mogli iskustveno učiti na radionicama: kreativne i projektivne tehnike za upoznavanje i rad s djecom, mladima i obiteljima. Odaziv na edukacije bio je velik te je meni osobno najvrednije bilo to što su volonteri bili zadovoljni edukacijama i smatrali naučene tehnike, vještine i alate korisnima za daljnji rad.

Osim toga, volonterima je bila ponuđena mogućnost sudjelovanja na interaktivnom predavanju iz kriznih intervencija koje je održao naš Nebojša.

## Uloga i zadaci volontera u konkretnom radu s korisnicima

Što se tiče konkretnog rada s obiteljima, nakon njihove pripreme i upoznavanja s projektom i aktivnostima, volonteri su bili spremni za ulazak u obitelj. Na prvi susret s obitelji išli su u pratnji koordinatorice projekta i/ili s glavnim pomagačem u obitelji.

Uloga volontera u obiteljima u kojima su bili uključeni bila je od izuzetne važnosti. Volonteri su pomagali djeci u učenju, po potrebi kontaktirali sa školom i učiteljima, družili su se s djecom izvan obitelji u raznim aktivnostima, pružali su im pomoć i potporu pri upisu u školu ili na fakultet, vježbali zadatke iz spektra disleksije, disgrafije i diskalkulije, provodili edukativne i tretmanske aktivnosti i vježbe, pomagali roditeljima uvoditi kućna pravila, surađivali s roditeljima vezano uz školovanje i slobodne aktivnosti djece, pomagali obiteljima u ostvarivanju prava i usluga iz sustava socijalne skrbi i slično.

U prosjeku je uloženo 2-3 sata na tjedan volonterskog angažmana u pojedinoj obitelji, dok je ukupan volonterski angažman svih 20 volontera u 14 obitelji nakon završetka intenzivnog rada u obitelji bio u prosjeku 60 sati.

Intenzitet rada volontera ovisio je o njihovim primarnim obvezama te o obvezama članova obitelji, a svaki je volonter uglavnom radio s obitelji jedanput do dvaput na tjedan. Neki volonteri aktivno su sudjelovali u radu s više obitelji, dok su neki od početka kontinuirano radili s jednom obitelji.



## Koordiniranje rada volontera, podrška volonterima

Izazov u radu volontera i suradnji s obiteljima bio je svakako logističke prirode, naime imali smo jedno službeno vozilo i obitelji koje su živjele daleko od mjesta stanovanja volontera, stoga je uz njihove brojne radne i fakultetske obveze i različite rasporede bilo teško uskladiti posjete obiteljima. Trebalo je uzeti u obzir to da nam jedno vozilo služi i za posjete glavnih pomagača obiteljima, tako da je katkad bilo komično što sam pola radnog dana provela u automobilu odvozeći i dovozeći volontere u obitelji i usklađujući terene da bih u isto vrijeme odvezla volontere koji idu u istu četvrt i tomu slično.

U početku, a i poslije tijekom rada, volonteri su imali brojna pitanja i dvojbe oko svoje uloge u radu s obiteljima, oko aktivnosti i intervencija koje bi provodili te je, s moje strane, bilo veoma važno pružiti im potporu i pomoć, dati im smjernice i raspraviti kako se osjećaju s pojedinim zaduženjima. Osjećala sam veliku odgovornost, s jedne strane pre-

ma obiteljima, a s druge strane prema volonterima te smo se često čuli i vikendom da bismo odmah riješili nepoznanice i moguće probleme.

U tijeku rada volonterima je pružena mogućnost intervizija i suradnje s glavnim pomagačima u obitelji, stoga je koordinatorica kontinuirano bila u kontaktu s

volonterima te bila spona među osobama uključenima u rad s obitelji. Povjerenje između obitelji i osoba uključenih u rad s obitelji te međusobno povjerenje tima i volontera nešto je što se nadograđivalo i unapređivalo tijekom cijelog rada s obiteljima.

Tijekom rada održavani su grupni i individualni sastanci s volonterima da bi se pratio rad s obiteljima, napredak, podijelila iskustva i smjernice. Meni je, osobno, bilo izuzetno važno (a njima katkad možda naporno:) ) vraćati volontere na njihovu ulogu u radu s obitelji i općenito na poziciju iz koje dolaze da se ne bi uvukli u dinamiku obitelji na način koji im ne odgovara ili za koji smatraju da ulazi u sferu njihove privatnosti i osobnih granica.

O tome se razgovaralo i na mentorskim susretima za volontere u koje su se volonteri mogli uključiti sukladno svojim potrebama i obvezama. Na supervizijskim su susretima volonteri imali mogućnost raspraviti o svojim dvojabama koje su se javljale tijekom rada s obitelji te dobiti pomoć i potporu za daljnji osobni i profesionalni angažman.

## Zaključak

| Smatram da su volonteri za obitelji kvalitetno izabrani te da su se izvrsno uklopili u obitelji koje su im dodijeljene. Dokaz tomu je i taj što velika većina volontera ostaje volontirati i nakon završetka projekta "Zajedno možemo više – pojedinac u fokusu" te se suradnja između njih i Ambidekster kluba nastavlja i produbljuje.

Sudjelovanje u ovom projektu imalo je veliku važnost i vrijednost za moj profesionalni razvoj. Smatram da sam ovim projektom spoznala više o sebi kao stručnjaku te bolje shvatila smjer u kojem se želim razvijati te koje bih sve edukacije i usavršavanja voljela završiti. Edukacije organizirane u udruzi bile su mi, također, korisne te sam stekla osnovna znanja kojima se mogu koristiti u daljnjem radu. ■

**Opis procesa pružanja psihosocijalne podrške obitelji u riziku**  
Nebojša Buđanovac

## Iskustva u pružanju psihosocijalne podrške u obiteljima – program „Pomagači u okružju obitelji“

■ Program „Pomagači u okružju obitelji“ provodio sam s ukupno dvanaest obitelji, a jedanaest obitelji uspješno je pružana psihosocijalna podrška i proveden program „Pomagači u okružju obitelji“. Jedanaest obitelji uključenih u program bile su obitelji srednjeg rizika, s izuzetkom jedne obitelji s kojom rad nije završen, a koja se pokazala kao obitelj visokog rizika.

50 | Selekciju obitelji proveli su u suradnji djelatnici Centra za socijalnu skrb i mobilni tim Ambidekster kluba. Ovom procesu pristupilo se s mnogo pozornosti jer o kvalitetnoj selekciji obitelji za ovakav oblik rada u najvećoj je mjeri ovisio uspjeh budućeg rada. Razlozi uključivanja obitelji bili su raznovrsni. Sve su to bile obitelji u evidenciji Centra za socijalnu skrb, ali iako su njihove problematike bile uglavnom veoma različite, zajednička karakteristika bila je da je uglavnom riječ bila o jednoroditeljskim obiteljima, s izuzetkom dvije obitelji u kojoj su roditelji još bili u vezi. Bilo je tu socioekonomski ugroženih obitelji, obitelji

s narušenim odnosima, obitelji u kojima je problematika bila vezana uz ponašanje djece, prije svega slab uspjeh u školi i poremećaje u ponašanju te obitelji u kojima je postojala sumnja na zlostavljanje.

| Stručni rad s jednom obitelji trajao je ukupno pet mjeseci, od čega su tri mjeseca bila intenzivni rad, a dva mjeseca praćenje. Budući da je riječ o kratkom vremenskom razdoblju, jasno je da je rad s tim obiteljima morao biti veoma intenzivan da bi se ostvarili bilo kakvi pomaci. Stoga se sa svakom obitelji radilo najmanje četiri sata na tjedan, a s nekima koje su imale i pomoć volontera, radilo se

i mnogo više. Naravno, odnos pomagača s članovima obitelji u ovakvom je stručnom radu od ključne važnosti. *Halo-efekt* ima veliku ulogu, a prvi susreti presudni su za stvaranje odnosa koji će imati terapijski učinak na korisnike. Pomagači su se stoga i dogovorili da će uključiti obitelji s kojima je bilo moguće ostvariti suradnju te one koje ne prelaze razinu srednjeg rizika. Ovo je nedvojbeno utjecalo na završni uspjeh cijelog projekta.

| U prvi kontakt s obiteljima stupalo se telefonskim putem nakon što bi obitelji bile obaviještene od strane centra o tome da su izabrane za sudjelovanje u ovom projektu i nakon što bi pristale na takav oblik rada. U procesu selekcije pomagači su isključili neke obitelji koje su već u prvom susretu jasno dale do znanja da neće imati vremena za ovako intenzivan rad ili su dale do znanja da ne žele sudjelovati iz nekih drugih razloga. Upravo zato prvi susreti s obiteljima uglavnom su bili obećavajući, a većina roditelja bila je zadovoljna što im je ponuđena mogućnost da im pomagači dolaze u okružje obitelji, s obzirom na to da im je to odgovaralo iz raznih razloga (udaljenost od grada, financijski problemi i nemogućnost putovanja, veliki broj obveza zbog

kojih moraju biti kod kuće, fizička nemogućnost za putovanje do grada i tako dalje).

| Prvi susreti uglavnom su bili posvećeni upoznavanju s obiteljima te prezentaciji programa i onoga što mogu očekivati od programa, ali bilo je i anegdota koje ćemo dugo pamti. Zanimljiv slučaj bio je kad smo tražili kuću jedne obitelji punih 45 minuta, iako nam je majka koja nas je čekala cijelo vrijeme preko mobitela pokušavala opisati kako da je pronađemo. Zbog nejasnih uputa i nepoznavanja područja lutali smo uokolo sve dok nismo otkrili da je riječ o kući na glavnoj cesti pokraj koje smo prošli najmanje deset puta. Kad smo otkrili zabunu, ispričavali smo se svojoj korisnici, koja je, srećom, ovo doživjela s dozom humora. Druga zanimljiva situacija bila je kad sam tražio kuću jedne obitelji u podsljemenskim brdima te sam, uvjeren da sam pronašao pravu adresu, ušao u dvorište koje je čuvao golemi, agresivni njemački ovčar. U posljednji trenutak uspio sam preskočiti ogradu, da bih zatim otkrio da je prava adresa bila malo dalje. No u većini slučajeva brzo smo uspijevali locirati obitelji o kojima je bila riječ. Neke od tih obitelji živjele su u veoma teškim

uvjetima, dok su neke bile dobrostojeće. Neki roditelji dočekivali su nas vrlo srdačno, dok su neki bili zatvoreniji. Zanimljivo je da se često već i po tome prvom kontaktu moglo procijeniti koliko će pojedini članovi obitelji biti motivirani i zainteresirani za ovakav oblik rada, iako su se neki poslije otvorili i prihvatili pomagače. Neki su imali velika očekivanja, neki realnija, dok su neki bili posve skeptični prema bilo kakvoj mogućnosti promjene. Upravo ovakvi korisnici željene su promjene teže dostigli.

S ovom obitelji radilo se od svibnja do listopada, uz povremeno kasnije praćenje. U tom intervalu održano je ukupno 28 susreta i 51 sat rada s pomagačem<sup>2</sup> te uz to veći broj susreta volonterke s dječakom Ivanom.

Problematika zbog koje je obitelj upućena na tretman bila je predstavljena u uputnici centra na ovaj način:

*Jednoroditeljska obitelj majke Anite Bačić nalazi se u evidenciji Centra za socijalnu skrb zbog sumnje na spolno zlostavljanje mlt. kćerke Nives od strane punoljetnih muškaraca (sumnja na spolni odnošaj i sumnje na bludne radnje i spolna zlouporaba djeteta mlađeg od 15 godina). Mišljenje multidisciplinarnog tima ukazuje na djevojku koja odrasta u narušenim obiteljskim okolnostima. Informacije o navodnom spolnom zlostavljanju se ne dobivaju. Obzirom na nedovoljno jasnu sliku prilika sadašnjeg odrastanja te sumnju u propuste roditelja u smislu nedovoljna nadzora i uključenosti, nedostatak suradnje između roditelja, te izostanak emocionalne podrške djevojci preporučuje se intervencija Centra za socijalnu skrb ujedno i što u obitelji odrasta još troje mlt. djece. Za Nives se preporučuje, a s obzirom na povišenu anksioznost i depresivnost te gore navedene okolnosti, tretman psihologa.*

*Jednoroditeljska obitelj je korisnik jednokratnih naknada i zajamčene minimalne naknade u Podružnici Centra za socijalnu skrb.*

Dakle, vidljivo je da je postojala sumnja na seksualno zlostavljanje u odnosu prema 16-godišnjoj Nives od strane nepoznatih osoba (ta je sumnja relativno brzo odbačena), a ubrzo se pokazalo da je problem također i disleksija i disgrafija kod Nives, kao i kod Ivana, zbog čega su imali problema s učenjem. Budući da je majka i sama disleksična, nije mogla pomagati djeci s ovim problemom.

## Opis procesa pružanja psihosocijalne potpore obitelji u riziku

### Uključivanje obitelji u program

Obitelj koju ću opisati u ovom prikazu slučaja bila je specifična po mnogim elementima. Riječ je bila o jednoroditeljskoj obitelji koja se sastojala od majke Anite<sup>1</sup> u dobi od 43 godine, kćeri Nives<sup>1</sup> u dobi od 16 godina, sina Ivana<sup>1</sup> u dobi od 10 godina te kćeri Ive<sup>1</sup> u dobi od 7 godina. Osim njih, ta majka imala je još dvije kćeri Vesnu<sup>1</sup> i Vericu<sup>1</sup>, u dobi od 17 i 15 godina, koje su ostale živjeti s njezinim bivšim suprugom u drugom gradu, s obzirom na to da su se odlučile za oca. Također, s četvero članova ove obitelji povremeno su živjeli i sinovi njezina novog partnera Hrvoje<sup>1</sup> i Marko<sup>1</sup>, mlađi u dobi od 18 i 15 godina.

<sup>1</sup> Imena svih članova obitelji promijenjena su radi zaštite korisnika.

Izvjješće o prvom susretu izgledalo je ovako:

| U prvom susretu, majka je pomagače dočekala toplo, susretljivo i otvoreno za suradnju. Iz razgovora doznajemo kako je majka nezaposlena, iako povremeno radi honorarne poslove čišćenja i brige o starijima. S njom u kućanstvu živi troje djece dok su dvije kćeri kod oca. S njima se vidi svaki drugi vikend, dok njezina djeca svaki drugi vikend idu k ocu u Križevce, gdje je obitelj živjela 17 godina, sve do prije 2 godine kad su se roditelji razveli. Ivan, Nives i majka Anita su disleksičari, pa je djeci potrebna pomoć u učenju. Ivan ima individualizirani pristup. Djeca su dobro prilagođena u školi, imaju prijatelje, topla su i komunikativna. Majka ima zdravstvenih problema – preboljela je karcinom, ali sada se opet javila sumnja na novo žarište, pa ide na preglede. Pregledi su srećom pokazali da nema novih žarišta.

Otac ne plaća alimentaciju, duguje 20.000 kuna, ali s njim je u, kako kaže, "ni dobrom ni lošem odnosu". Imala je partnera do prije mjesec dana, koji je povremeno živio kod nje u kućanstvu u razdoblju od pola godine, međutim otišao je i ne javlja se (iako njegova djeca Hrvoje i Marko i dalje kontaktiraju s njima i povremeno žive s njima). Žive kao podstanari, a kuća je uredna i dobro održavana. Anita je energična osoba, koja uspijeva donekle postaviti i održavati granice u obitelji. Nives je, kao najstarija kći u sadašnjoj situaciji, preuzela ulogu pomagača majci, pa često disciplinira Ivana i Ivu. Ivan je jedini muški član obitelji, no budući da je srednje dijete, često mu nedostaje pozornosti. Iva je najmlađa članica obitelji, miljenica, ali i snalažljiva djevojčica koja sjajno funkcionira u svojoj sredini.

### Stvaranje okružja povjerenja, procjena potreba i rizika, definiranje ciljeva i ishoda članova obitelji, planiranje

| Zaista, obitelj je od prvog susreta odavala sliku emocionalne topline, no bilo je jasno da postoji mnogo problema i nerazriješenih odnosa. Majka je pokušavala održati red u obitelji, zarađivati za život te ispunjavati specifične potrebe djece. Osim toga, nastojala je održati odnos i s dvije kćeri koje su odlučile ne živjeti s njom. Uz to, bila je zabrinuta i zbog zdravstvenog stanja. Starija kći Nives željela joj je pomoći i preuzeti svoj dio odgovornosti, no s obzirom na to da je i sama u adolescenciji, ulazila je u česte sukobe s mlađim bratom i sestrom. Ivan je, kao jedini muški član obitelji, u neku ruku imao specifičan odnos s majkom i sestrama, ali bilo je jasno da mu nedostaje pozornosti i da se s njim treba više baviti. Najmlađa kći Iva bila je zapravo najsamostalnija i najmanje željna pozornosti, no to je i razumljivo, s obzirom na to da je miljenica obitelji, pa su joj svi članovi ipak najviše popuštali.

Ovoj kompleksnoj dinamici pridonosila je i činjenica da su sinovi majčina povremenog partnera, Hrvoje i Marko, često živjeli s njima, osobito stariji Hrvoje koji se prilično udomaćio i kojeg su gotovo smatrali članom obitelji.

| U prvim susretima zajedno s članovima obitelji definirani su ciljevi za cijelu obitelj: uspostava kvalitetnijih obiteljskih odnosa te razvoj kvalitetnijih odnosa među djecom. Uz to, ciljevi koje je definirala majka bili su pomoć oko organizacije obiteljskog života te kvalitetnija komunikacija između djece i nje. Nives želi imati veće samopouzdanje i bolju komunikaciju s bratom i sestrom. Ivan želi popraviti ocjene u školi, i osim toga, bolje komunicirati sa starijom sestrom. Iva želi više mira u obitelji i dobro slaganje među članovima obitelji te traži pomoć oko privikavanja na školu. U samom početku rada odlučeno je da Ivanu bude dodjelje-

▶ na volonterka koja će intenzivno raditi s njim, pratiti ga na putu u ustanovu u kojoj Ivan ima dogovorene vježbe te pomagati mu u učenju školskog gradiva.

56 | Izrada genograma pokazala se izuzetno konstruktivnom za cijelu obitelj i u njoj su sudjelovali svi članovi. Za starije kćeri Vesnu i Vericu koje ne žive s obitelji, Ivi i Ivanu bilo je nešto teže pronaći pozitivne osobine, no majka Anita nije imala problema s tim. Vericu, koja ne živi s njima, svi su istaknuli kao najbolju od svih i bez problema joj pronalazili dobre osobine. Za Ivana i Ivu majka je ubrzo navele pozitivne osobine, no Nives je to bilo nešto teže. Hrvoja i Marka svi su doživjeli kao vrlo pozitivne, a za majku su svi veoma brzo pronašli niz pozitivnih osobina. Karakteristika majčine obitelji, kao i obitelji njezina bivšeg supruga, jest veliki broj djece, veliki broj raskinutih brakova, ali i zadržavanje kvalitetnih odnosa sa svim bivšim partnerima i ostalim osobama uključenim u obiteljski život. Zaključak je bio da je majka veoma liberalna osoba u smislu tolerancije u odnosu, s obzirom na to da je njezina majka imala čak tri partnera s kojima ima ukupno petero djece, a i otac je imao drugu partnericu.

■ | Osobno, ovu obitelj doživio sam od samog početka kao obitelj s mnogo resursa u odnosima; stekao sam dojam da su emocionalno topli i veoma povezani te da im u rješavanju problema treba tek malo poticaja i stručne pomoći da bi uspostavili kvalitetnu dinamiku. Svoje ishode vezane za stručni rad u ovoj obitelji postavio sam dosta visoko: ispuniti sve definirane željene ishode i ciljeve s članovima obitelji i pomoći majci u njezinoj svakodnevnici.

### Treniranje/učenje novih obrazaca ponašanja, proširivanje kompetencija

| Susreti su se odvijali redovito, dvaput na tjedan po dva sata, a volonterka je angažirana za stručni rad i potporu Ivanu uglavnom jedanput na tjedan po nekoliko sati.

| Da bi članovi obitelji naučili nove obrasce ponašanja, služio sam se različitim metodama i tehnikama na obiteljskoj i individualnoj razini. Na razini obitelji primijenjene tehnike, sredstva i alati bili su savjetovanje, rad na obiteljskoj dinamici, grupne aktivnosti, projektivne tehnike, kreativne tehnike, već spomenuti genogram, transakcijska analiza u obiteljskom okružju. Na individualnoj razini tehnike, sredstva i alati koje sam primijenio bili su savjetovanje, poučavanje, projektivne tehnike, kreativne tehnike, tehnike opuštanja i vođenih vizualizacija (*trans-tehnike*), davanje primjera, transakcijska analiza u individualnom kontekstu. Obitelj se pokazala veoma sklona ovakvom načinu rada, kao i upotrijebljenim tehni-

kama, a uz ove “profesionalne” razine, počeo se razvijati i onaj “ljudski” odnos između mene kao pomagača, obitelji i volonterke. Ta razina odnosa nedvojbeno je pridonijela uspješnosti rada, s obzirom na to da su svi članovi rado sudjelovali u aktivnostima tijekom susreta, ali i ispunjavali zacrtane zadatke između susreta.

| Majka i Nives bile su osobito zainteresirane za terapijski aspekt rada te su usvojile mnoge nove koncepcije u komunikaciji. Majci je to u velikoj mjeri pomoglo oko toga da prepozna mnoge svoje osobine, stavove i predrasude te je dovelo do nekoliko “aha”-trenutaka, osobito kad joj je predstavljen model *Roditelj-Odrasli-Dijete*<sup>2</sup> iz transakcijske anali-

<sup>2</sup> Model se temelji na teoriji Erica Bernea o postojanju tri ego-stanja u odraslim osobama: Roditelj, koji u sebi sadržava Kritičkog i Brižnog roditelja, a čija je osnovna karakteristika da usvaja ideje, predrasude i koncepcije od odgajatelja tijekom djetinjstva te je iracionalne prirode; zatim Odrasli koji je zreli, odgovorni, racionalni dio osobnosti; te Dijete koje se dijeli na Adaptirano i Slobodno dijete, a u kojem je sadržan naš emocionalni život. Pojednostavljeno rečeno, u Roditelju je naš “naučeni” dio, u Odraslom “promišljajući” dio, a u Djetetu “osjećajni” dio.

► ze koji je ona vrlo uspješno primijenila u odnosu sa svojom djecom. Majka je shvatila da često nastupa iz pozicije Kritičkog roditelja, što onda kod njezine djece posljedično osnažuje ego-stanje Djeteta. Budući da je cilj osnaživanje Odraslog, veoma brzo postalo joj je jasno da na ovaj način ne ostvaruje konstruktivne pomake. Stoga su joj pojašnjene tehnike osnaživanja Odraslog kod vlastite djece, koje je ona prihvatila i upotrijebila. Iako sam imao visoka, i kako se pokazalo, realna očekivanja od majčine sposobnosti razumijevanja ove koncepcije, ipak me iznenadila brzina i učinkovitost kojima ga je primijenila u životnim situacijama. Važan trenutak bio je i onaj kad se oslobodila straha od povratka karcinoma, s obzirom na to da su nalazi bili dobri, i s obzirom na to da je sada imala veliki oslonac u našem mobilnom timu.

| Za Nives je najveći izazov bio nisko samopouzdanje, no postupno je počela usvajati model *mirotvornog ratnika*<sup>3</sup> koji joj je pomogao da prevlada ovaj problem – počela je sagledavati vlastitu snagu i sposobnosti te je shvatila da o njoj samoj ovisi mnogo toga u njezinu životu. Počela je razmišljati o uključivanju u trening borilačkih vještina i oslobodila se brojnih strahova koji su je dotada progonili.

Ivan i Iva, s obzirom na svoju dob, najbolje su reagirali na pristup kroz razne igre i zabavne aktivnosti, čemu su se veoma radovali.

<sup>3</sup> Mirotvorni ratnici (koncepcija koja potječe iz japanske vještine ki-aikido) imaju dovoljno strpljenja da pričekaju dok se mulj ne slegne i voda ne razbistri, to jest ne djeluju sve dok ne dođe pravo vrijeme, tako da se ispravna akcija nametne sama od sebe. Oni ne traže ispunjenje, nego otvorenih ruku čekaju u dobrodošlici sve što dolazi. Mirotvorni ratnici posjeduju tri dragocjenosti: jednostavnost, strpljenje i suosjećanje. Strpljivi i s prijateljima i s neprijateljima oni žive u skladu sa stvarima kakve jesu. Suosjećajni prema sebi, u miru su s cijelim svijetom.

## Integriranje i stabiliziranje novih obrazaca ponašanja

| Tretman, integriranje i stabiliziranje novih obrazaca ponašanja u obitelji protjecali su uglavnom veoma glatko. Nije bilo nikakvog otpora ni sukoba koji bi nastali zbog ovih promjena, no do krizne situacije došlo je krajem srpnja kad je majka udaljila Hrvoja iz kuće zato što je upao u loše društvo i određene dugove. Ovaj se postupak pokazao vrlo dobrim jer se mladić morao zaposliti, vratiti dugove, te mu je nakon toga pružena prilika da se opet vrati u obitelj. Majka je pritom primijenila sve vještine koje je naučila tijekom dva mjeseca prije toga pa

je to izvela na veoma pedagoški način. Naučila je biti taktičnija, strpljivija i tolerantnija na neka ponašanja. Nives je tijekom ljeta radila honorarno u zabavnom parku, što je dodatno pomoglo u tome, a zatim je novcem koji je sama zaradila otišla na naturalno putovanje u Španjolsku. Drugi razred započela je vrlo dobro, a tako je i nastavila, pa se čini da je znatno napredovala na ovom planu. Naučila je biti tolerantnija i strpljivija prema bratu i sestri, shvatila je da imaju drukčije potrebe i otkrila načine kvalitetnije komunikacije s njima, pa se i taj odnos popravio.

| S Ivanom je veoma kvalitetno radila volonterka koja mu je pružila veliku pomoć oko svladavanja školskoga gradiva te kao pratnja do ustanove gdje su se provodile vježbe. Ovo se odrazilo i na njegove ocjene koje su se znatno popravile. Volonterka je nastavila rad s njim te će raditi sve do kraja školske godine. On je naučio kako da s više poštovanja razgovara s Nives te da je manje provocira. Zbog toga je došlo do popravljivanja njihove komunikacije.

Početak školovanja Ivi je u početku bio radostan događaj, no nakon nekog vremena počela je pomalo izbjegavati obveze pa je jasno da će se na ovom planu morati nastaviti raditi s ovom inače veoma inteligentnom djevojčicom.

### Završavanje procesa pomoći, vrednovanje postignuća i uspjeha

Nakon pet mjeseci rada organiziran je završni susret s obitelji na kojem je pomagač pohvalio obitelj i njezine članove za osobna postignuća tijekom pružanja potpore te postignute ishode. S obzirom na to da je obitelj ostvarila većinu definiranih ciljeva i ishoda u punom smislu, nakon pet mjeseci rada s obitelji provedena je evaluacija u fokus-grupi. Rezultati su pokazali da je psihosocijalna podrška obitelji bila iznimno korisna te da su članovi obitelji izuzetno zadovoljni pruženom potporom. Jedina negativna strana programa koju su istaknuli jest njegovo prekratko trajanje jer bi željeli potporu najmanje šest mjeseci.

Iz stručnog rada s ovom obitelji, kao i iz cjelokupnog rada na projektu, naučio sam zaista mnogo. Tomu je pridonijela mogućnost intenzivnog rada s velikim brojem različitih obitelji, ali i brojne edukacije i supervizije koje su održane tijekom projekta, kao i mogućnost sudjelovanja na internetskom forumu

gdje su svi sudionici mogli u najkraćem roku dobiti odgovor na svako stručno pitanje od psihijatra i pravnika. Isto tako bio sam u prilici primijeniti većinu znanja i iskustava koje sam stekao u prijašnjem radu. Neke od lekcija koje sam dobio na ovome projektu pomogle su mi da otklonim neke svoje pogrešne koncepcije. Pri-

mjerice, potvrdio sam izreku prema kojoj 90% uloženog truda donosi 10% rezultata, a 10% truda donosi 90% rezultata. Naime, određene aktivnosti su u ovoj (i drugim) obiteljima dovele do najvećih pomaka, dok su neke druge, koje zahtijevaju mnogo više vremena, imale slabije rezultate. Ta činjenica navela me da revidiram koncepciju prema kojoj je količina uložena vremena i rada mjerilo prema kojem se može mjeriti uspješnost rada s obiteljskim sustavom. Naprotiv, katkad su dovoljne veoma kratkotrajne, ali pomno usmjerene tehnike da se ostvare najveći pomaci. U slučaju ove obitelji bilo je to upoznavanje s koncepcijom *Roditelj – Odrasli – Dijete* iz transakcijske analize te izrada genograma. Ove su tehnike nedvojbeno dovele do najvećeg pomaka i sagledavanja pogrešnih obrazaca u ovoj obitelji.

Promjene koje bih uveo u ovakav način rada bile bi sljedeće: rad s obiteljima nedvojbeno bi trebao biti vezan uz školsku godinu i trajati od rujna do lipnja. S druge strane plan posjeta trebao bi biti fleksibilniji, s obzirom na to da nije uvijek bilo moguće odraditi dva susreta na tjedan zbog obveza obitelji ili njihove odsutnosti (tijekom ljetnih praznika). Katkad je

pak bilo potrebno i više susreta u tjednu.

Na kraju možemo zaključiti da je rad s ovom obitelji bio vrlo uspješan te da su svi zacrtani ishodi uglavnom ispunjeni. S ovom obitelji ostao sam u kontaktu i nakon završetka programa pružanja potpore. Majka je u više navrata zatražila savjet u vezi sa svojim partnerom, s obzirom na to da s njim nije uspjela u potpunosti definirati odnos, te joj je to problem. Djeca uspješno pohađaju školu i može se reći da je većina njihovih problema u komunikaciji riješena. Ivanu se i dalje pruža podrška u Ambidekster klubu da bi uspješno završio školsku godinu i stekao potrebne kompetencije.





**Opis procesa pružanja psihosocijalne podrške obitelji u krizi**

Ivana Buljan Babić

## Iskustva u pružanju psihosocijalne podrške u obiteljima – program „Pomagači u okružju obitelji“

U sklopu programa „Pomagači u okružju obitelji“ radila sam s dvanaest obitelji. S jednom obitelji rad je prekinut prije kraja programa, zajednički smo zaključili da bi toj obitelji više odgovarao drugi oblik potpore, isključivo individualni susreti te smo obitelj uključili u druge oblike tretmana u Ambidekster klubu. U gotovo pola obitelji s kojima sam radila, točnije njih pet, supružnici su bili razvedeni ili u procesu brakorazvodne parnice. U većini obitelji teškoće su postojale u komunikaciji te u nedovoljno jasno postavljenim granicama u odgoju djece.

Sve obitelji uključene su posredovanjem Centra za socijalnu skrb. Razlozi uključivanja obitelji u program razlikovali su se od obitelji do obitelji. Neki od razloga uključivanja obitelji u projekt bili su: neprimjereni roditeljski odgojni postupci, narušena komunikacija između supružnika te roditelja i djece, agresivno ponašanje djece, izrazito konfliktni odnosi supružnika u procesu parnice za rastavu braka i slično. Sve obitelji s kojima sam radila bile su materijalno zbrinute, tri obitelji živjele su u gradskom stanu, šest obitelji živjelo je u vlastitoj nekretnini (kuća/stan), a dvije obitelji u stambenom najmu. Od jedanaest obitelji, tri su primale zajamčenu minimalnu naknadu preko Centra za socijalnu skrb.

Psihosocijalna podrška obiteljima pružala se u razdoblju od pet mjeseci. Intenzivni stručni rad trajao je tri mjeseca, nakon čega je slijedio period praćenja obitelji u kojem smo telefonskim pozivima te povremenim terenskim posjetima pružali potporu obitelji u održavanju pozitivnih promjena. U prosjeku je riječ bila o od pet do sedam sati na tjedan s obiteljima, ovisno o tome koje su bile potrebe pojedine obitelji.

Stvaranje kontakta s obitelji teklo je na način da je pomagač<sup>2</sup> telefonskim pozvao obitelj te je dogovoren prvi obiteljski susret. Neke obitelji izrazile su potrebu da se prvi susret održi u savjetovalištu Ambidekster kluba, dok su druge obitelji pristale da pomagači<sup>3</sup> dođu k obitelji. Na prvom susretu pomagač i koordinatorica programa predstavili su program te opisali način rada.

Proces odlučivanja hoće li se neka obitelj uključiti u projekt odvijao se na uvodnom susretu. Pomagač je predstavio program, članovi obitelji iznijeli su teškoće koje obitelj ima te smo zajedno

procjenjivali kakav oblik pomoći trebaju te što obitelj želi, a nakon toga zajednički smo odlučili hoće li se obitelj uključiti u projekt ili ne.

Prvi kontakt s obiteljima prošao je u predstavljanju projekta, upoznavanju s članovima obitelji, uvidom u obiteljsku problematiku, odlučivanju o uključivanju u projekt te dogovoru o idućim susretima. Već tijekom prvog kontakta većina obitelji iskazala je povjerenje pomagačima, posebno roditelji koji su u nekim slučajevima i sami potražili pomoć od Centra za socijalnu skrb da bi im se pomoglo oko rješavanja obiteljske krize. U nekim se obiteljima osjetilo nepovjerenje i ljutnja zbog prijedloga centra da se njihova obitelj uključi u projekt. Stoga je bilo potrebno uložiti više vremena, pažnje i brige u smjeru stvaranja odnosa povjerenja.

Iako imam iskustvo rada u Centru za socijalnu skrb i terenski posjeti obiteljima nisu mi strani, moram priznati da je ovakav oblik tretmana s obiteljima bitno drukčiji. Sama spoznaja da dolazimo iz udruge, a ne iz državnih ustanova, obi-

<sup>2</sup> U ovom prikazu slučaja pomagač predstavlja psihologa koji je vodio obiteljski tretman

<sup>3</sup> Pomagači u obitelji djeluju kao multidisciplinarni tim sastavljen od socijalnog pedagoga, psihologa, socijalnog radnika, volontera i voditelja tima/supervizora

► teljima je stvarala drukčiji osjećaj. Činilo mi se da su nas automatski doživjeli prisnije, većina obitelji nije nas doživjela kao „kaznu“, kako oni sami kažu da doživljavaju djelatnike centra, nego kao osobe koje im izvan sustava žele pomoći oko rješavanja obiteljskih problema, što je utjecalo na njihovu sliku o nama kao altruističnim osobama koje su tu da bi pomagale. Također, većina obitelji pozitivno je reagirala vidjevši da je riječ o „mladim ljudima“. Sjećam se kako je jedna obitelj rekla: „Očekivali smo starije gospođe, a kad sam vas ugledala, mladi ljudi, pomislila sam, super, lakše će se skompati s djecom i pomoći nam.“ Upravo zbog navedenih čimbenika te autentičnim, empatičnim i pozitivnim uvažavanjem članova obitelji, od dvanaest obitelji s kojima sam ja radila, s njih jedanaest veoma se brzo uspostavilo povjerenje, dok samo jedna obitelj nije bila spremna na ovakav oblik rada te je s tom obitelji bilo potrebno duže raditi na stvaranju odnosa povjerenja. |



## Opis procesa pružanja psihosocijalne podrške obitelji u krizi

### Uključivanje obitelji u program

---

| Obitelj koju ću opisati sastoji se od pet članova: majka Ane<sup>4</sup> stare 41 godinu, oca Ivana starog 46 godina, sina Damira starog 15 godina, sina Ante u dobi od dvije i kćeri Marije u dobi od deset godina. Program rada s obitelji provodio se u petomjesečnom razdoblju, nakon čega se nastavilo praćenje stabilizacije postignutih promjena. U tome petomjesečnom razdoblju održano je 27 susreta s ukupno 52 sata rada. S obzirom na to da je stručni rad pomagača bio dostatan za potporu obitelji, nije bilo potrebe da se uključuju volonteri.

Obitelj je uključena u program posredovanjem Centra za socijalnu skrb, pri čemu je centar udruzi Ambidekster klub poslao uputnicu s razlogom uključivanja obitelji u program:

| *Kćerka Marija, stara 10 godina i sin Damir, star 15 godina zastupani po majci, podnijeli su kaznenu prijavu zbog kaznenog djela nametljivog ponašanja njihovih susjeda, te uznemiravanja koje traje već 8 g. Istovremeno, ti su susjedi prijavili policiji Damira zbog nedoličnog ponašanja (navodno psovao, pljuvao, vrijeđao). Potreban je rad na frustraciji, kontroli ljutnje te preuzimanju odgovornosti za ponašanje kod malodobnog Damira. Adekvatnije nošenje sa stresnom situacijom cijele obitelji te osnaživanje roditeljskih resursa.*

<sup>4</sup> radi lakše čitljivosti teksta, kotistit će se izmišljena imena članova obitelji

Pomagači su kontaktirali s obitelji te je dogovoren prvi susret. U prvom razgovoru sudjelovala je koordinatorica programa, pomagač te cijela obitelj.

| Prvi susret s obitelji prošao je u ugodnom tonu. Roditelji su susretljivi, otvoreni za suradnju, topli, komunikativni, pozitivni, zainteresirani za rad na sebi. Za vrijeme razgovora Marija, Damir i Ante igrali su se po kući, ostavljaju dojam privržene i vesele djece.

| Otac i majka su zaposleni, majka radi u kozmetičkom salonu, a otac u zrakoplovnoj školi kao nastavnik filozofije i povijesti. Najstariji sin Damir učenik je osmog razreda osnovne škole, a Marija odlična učenica trećeg razreda iste škole. Damiru je otprije poznato savjetovalište Ambidekster kluba u koje je počeo dolaziti zbog prijave susjeda te rado pristaje i nadalje dolaziti na individualno savjetovanje u samom savjetovalištu. Na susrete dolazi redovito. U kontaktu je veseo, komunikativan, zaigran. Marija trenira ples, na treninge ide redovito svaki dan. Verbalizira kako joj se to veoma sviđa i voljela bi se i u budućnosti time baviti.

| Iz razgovora s roditeljima doznajemo kako se obitelj doselila u postojeće kućanstvo prije desetak godina. Odmah pri useljenju primili su kritike od susjeda vezane uz intenzitet hoda po zgradi, načinu na koji njihova djeca postupaju sa zajedničkim dvorištem, na primjer smetalo im je to što djeca ostavljaju bicikl ispred zgrade, a često su bili i verbalno agresivni prema djeci. Obitelj godinama nije prijavljivala susjedovo nasilje, a situacija je kulminirala kada je susjed, isprovociran dječjom bukom, upao u stan dok su roditelji bili odsutni te istjerao Damira i njegove prijatelje na ulicu.

Nakon policijskog uviđaja predložena im je medijacija koja nikada nije održana. Prije više od godinu dana dogodio se sukob između susjede i Damira, nakon čega je susjeda Damira prijavila za verbalno zlostavlja-

nje. Trenutačno je predmet u sudskom procesu, a obitelj čeka poziv maloljetničkog suda za ročište.

Nakon ovog incidenta majka je kontaktirala s jednom nevladinom organizacijom radi zaštite djeteta te s odvjetnikom, nakon čega je odvjetnik poslao prijavu državnom odvjetništvu za nametljivo ponašanje susjeda, i to za kazneno djelo protiv osobne slobode nametljivim ponašanjem.

| Iz razgovora se stječe dojam kako je obitelj preplavljena trenutačnom situacijom i da im je potrebna podrška u suočavanju s dugogodišnjom stresnom situacijom. Članovi obitelji imaju izvrsne kapacitete za rad na sebi, motivirani su, otvoreni u komunikaciji te imaju uvid u vlastito ponašanje. Majka i otac ostavljaju dojam brižnih i toplih roditelja. Iznimno su religiozni, žive u skladu s vrijednostima prema kojima ne treba ulaziti u sukobe s drugima, polaze od vjerovanja „nikada ne čini drugomu ono što ne bi želio da drugi učini tebi“, međutim, zbog takvoga životnog stila, učinili su mnogobrojne propuste ponajprije u pogledu neprijavlivanja nasilja policiji. Zainteresirani su za rad i dobrovoljno su pristali sudjelovati u ovom projektu.



### Stvaranje okružja povjerenja, procjena potreba i rizika, definiranje ciljeva i ishoda članova obitelji, planiranje tretmana

Obitelj je pomagača dočekala otvorena i spremna za suradnju, što je olakšalo uspostavu odnosa povjerenja i daljnji zajednički rad. Zbog spremnosti na suradnju olakšano je identificiranje teškoća i kasnije postavljanje ciljeva. Djevojčica Marija veoma je često crtala različite crteže i darovala ih pomagačima. Svi ukućani bili su suradljivi, tako da je pomagač ubrzo mogao odrediti potrebe i rizike te definirati ciljeve i ishode. S obzirom na to da su ukućani duži niz godina trpjeli susjedovo zlostavljanje, članovi obitelji bili su preplavljeni emocijama proizašlim iz međususjedskih odnosa. Uvidom u obiteljsku situaciju te u slabije izražene roditeljske kompetencije, zaključujemo da je riječ o obitelji u srednjem riziku kojoj je potrebna pomoć i podrška umjerenog intenziteta.

Definiranje ciljeva i ishoda odvijalo se na zajedničkom susretu. Izradili smo plakat da bi zorno bile predstavljene ključne teme, ciljevi i prioriteta članova obitelji te obitelji u cjelini. Članovima obitelji postavljena su pitanja poput: *Što biste promijenili ili biste voljeli da je drukčije? Što želite postići u naredna tri mjeseca da bi se problem, ili dio proble-*

*ma, riješio?* Nakon što je svaki član obitelji rekao u kojim bi područjima volio poraditi na sebi, zapisali smo teme te razgrnuli ciljeve. Pomagač je poticao članove obitelji da ciljeve definiraju u okvirima obrazaca ponašanja, mišljenja i osjećanja te da budu precizni, mjerljivi i ostvarivi u vremenu. Teškoće u obitelji mogu se svrstati u nekoliko kategorija: emo-

cionalne, na primjer majka je izražavala kako se ne može nositi s konfliktnim susjedima; ponašajne – ulazili su u sukobe sa susjedima; kognitivne – pogled na trenutačnu situaciju bio je crno-bijeli te kontekstualne – živjeli su u zgradi u kojoj nisu imali dobre odnose sa susjedima, a s obzirom na to da je obitelj kupila stan, trenutačno preseljenje nije bilo moguće. Svi su članovi imali potrebu uvesti kućna pravila te razgovarati o komunikaciji unutar obitelji te smo to postavili kao obiteljske ciljeve u cjelini. Također, obitelj je izrazila želju da proda postojeći stan i preseli se u drugu zgradu zbog konfliktnih odnosa sa susjedima. Otac je postavio svoj cilj vezan uz usvajanje jasnijeg načina postavljanja granica djece te izgradnju odnosa punog poštovanja između sebe i najstarijeg djeteta Damira. Majka je odredila svoje ciljeve vezane uz susjede – distancirati se od susjeda,

točnije „željela bih imati odnos s njima koji uključuje pozdravljanje i ono tipično *kako ste*“, zatim usvajanje adekvatnijeg načina postavljanja granica djeci te stvaranje odnosa temeljenog na poštovanju između sebe i djece, tj. „željela bih da ako ja kažem nešto, da me oni poštuju“. Marija je izrazila želju da primi potporu od mobilnog tima u različitim svakodnevnim situacijama, primjerice pružanje potpore u situaciji kada se posvađa s prijateljicama, a Damir u usvajanju emocionalnih izraza te preuzimanju odgovornosti prema sebi i drugima.

Na početku rada u obitelji postigao se dogovor da će Damir dolaziti na individualne susrete u Ambidekster klub da bi pomagač dodatno radio s mladićem. Obiteljski susreti odvijali su se dvaput na tjedan. Dogovaranje susreta teklo je prema planu.



### Treniranje/učenje novih obrazaca ponašanja, proširivanje kompetencija

U trećoj fazi pomagač se služio različitim metodama i tehnikama da bi pružio potporu obiteljima i njezinim članovima u učenju novih obrazaca ponašanja te proširivanju kompetencija. Izdvojila bih nekoliko tehnika koje su se pokazale značajni-

► ma u obitelji. Tako je u početnim susretima s obitelji upotrijebljen genogram da bi se stekao bolji uvid u unutarobiteljske odnose, rodbinsku socijalnu potporu obitelji te resurse članova obitelji. Tijekom izrade genograma doznajemo da obitelj ima dobre izvore potpore u bližoj rodbini. Odnosi su topli i podupirujući. Članovi obitelji navode karakteristike za svakog člana obitelji: roditelji i djeca veoma su se lako dosjetili pozitivnih karakteristika članova kućanstva, iako se uočavaju donekle narušeni odnosi s Damirom koji pokazuje određene promjene u ponašanju vezane uz adolescenciju, primjerice ogлуšuje se na roditeljske zahtjeve. Izradom genograma pomagač detaljnije upoznaje užu i širu obitelj te se produbljuje osjećaj povezanosti s članovima obitelji.

72

| Osim genograma, na razini obitelji i individualno u radu sa sinom, primijenjene su tehnike, sredstva i alati iz područja savjetovanja te kognitivno-bihevioralne terapije, različite kreativne grupne aktivnosti te projektivne tehnike.

| Jedna od najbolje primljenih aktivnosti od strane obitelji bila je postavljanje kućnih pravila. S obzirom na to da se uočilo kako postoje određeni sukobi unutar obitelji koji bi se vrlo lako riješili ovom aktivnošću, dogovoreno je da ćemo nekoliko susreta posvetiti postavljanju kućnih pravila. Kućna pravila bila su vezana uz obavljanje svakodnevnih kućanskih poslova te međusobnu komunikaciju. Članovi obitelji veoma su angažirano sudjelovali u ovoj aktivnosti te su i nakon završetka projekta izjavili da im je ovo bila jedna od najdražih aktivnos-

ti. Nekoliko susreta posvećeno je radu na temi postavljanja granica u odnosima pa je pomagač upoznao obitelj s osobnim jezikom i načinima postavljanja granica u odnosu prema drugima, to jest načinom na koji postavljaju granice sebi. Roditelji su se složili kako imaju teškoća u postavljanju granica sebi, veoma često pristaju odraditi određene usluge drugim osobama, a ako odbiju, osjećaju krivnju čak i kada zaista nisu u stanju napraviti ono što se od njih traži. Tijekom razgovora o ovoj temi vođena pomagačevim pitanjima, majka uviđa da ima teškoća u postavljanju granica u sukobima gdje uglavnom reagira povlačenjem i bijegom, a to se posebno očituje u odnosu s bratom, svekrvom i susjedima. Oba roditelja zaključuju da se često povlače kada trebaju reći svoje mišljenje i teško verbaliziraju svoje potrebe i želje. Nakon ovog

susreta roditelji navode da su prepoznali određene obrasce koje povlače u različitim odnosima, od rodbinskih do prijateljskih, a koji se tiču povlačenja te ne zauzimanja za svoje želje i potrebe. S obzirom na sve navedeno, nekoliko susreta posvećeno je „ja-porukama“ te asertivnoj komunikaciji.

| Članovi obitelji veoma su brzo usvojili navedene komunikacijske alate te ih spontano počeli upotrebljavati u konverzaciji. Da bi lakše izražavali svoje potrebe i želje, jedan susret posvećen je usvajanju emocionalnih izraza interaktivnom igrom „usvajanje emocionalnih izraza“. Sa svrhom učenja izraza za emocije, upotrebljava se igra pamćenja, memoriranje. Na kartice se napišu riječi kojima se označavaju emocije te se svi članovi obitelji pozovu na igru. Tijekom igre pomagač je poticao članove obitelji da se prisjete različitih situacija u kojima su doživjeli „izvučenu emociju“. Tako se uviđa da roditelji sreću uglavnom povezuju sa srećom djece, ali na poticaj pomagača lako se prisjećaju trenutaka u kojima su bili sretni zbog svojih osobnih uspjeha. Djeca navode situacije koje su primjerene njihovoj dobi, na primjer sin navodi da se osjećao ljuto kada se posvađao s prijateljem iz razreda, djevojčica osjeća nervozu prije ispita i tako dalje.

73

| Osim navedenih aktivnosti, upotrijebljene su i tehnike iz kognitivno-bihevioralne terapije. Tako je primjerice na jednom od susreta rađeno identificiranje negativnih automatskih misli i kognitivnih distorzija da bi se ispravile pogreške

►

► u tumačenju i procesuiranju informacija. Tijekom aktivnosti članovi obitelji dobili su u papirnatom obliku različite kognitivne distorzije i njihove primjere, a njihov zadatak bio je prepoznati koje pogreške čine u razmišljanju. Majka navodi da se veoma često koristi uvećavanjem te crno-bijelim gledištem, otac primjerice veoma često umanjuje probleme. Obitelj je na idućem susretu izjavila da im se ova aktivnost posebno svidjela te da cijeli tjedan uočavaju svoje pogreške u razmišljanju koje se trude ispraviti.

74

| U ovoj fazi rada s obitelji od početno postavljenih „vidljivih“ problema poput konflikata sa susjedima te „vidljivih“ ciljeva kao što je na primjer selidba, obitelj je

osvijestila dublje, izvorišne probleme koji su godinama bili prikriveni, a doprinijeli su razvoju konfliktnih odnosa sa susjedima. Radom na postavljanju granica sebi i u odnosima, postigli smo da roditelji ojačaju svoje kapacitete, što se reflektiralo i na izgradnju kvalitetnijeg odnosa s djecom, svojim roditeljima, braćom, sestrom, a u konačnici i sa susjedima. Ovaj proces osnažio je obitelj te je od početnog cilja koji je uključivao selidbu, obitelj spoznala da se uz adekvatnije načine funkcioniranja ne želi seliti iz svoga stana. Upravo ova odluka obitelji pokazala nam je da su promjene u obitelji postignute te da je obitelj ojačana za suočavanje sa životnim izazovima.

### Integriranje i stabiliziranje novih obrazaca ponašanja

| Integriranje i stabiliziranje novih obrazaca ponašanja u ovoj obitelji u praćenom vremenu pružanja potpore protjecalo je veoma glatko. Nije bilo nikakvog otpora ni sukoba koji bi nastali uslijed promjena.

Roditelji su bili izrazito topli, podupirujući i suradljivi. Zbog stečenog osjećaja povjerenja obitelj je u kriznim situacijama tražila pomoć od pomagača. Tako je jednom

prilikom majka zvala pomagača zbog krizne situacije u obitelji. Naime, najstariji sin je nakon dva dana trajanja škole tražio od roditelja da ga presele u gimnaziju jer nije bio zadovoljan programom rada u strukovnoj školi. Žalio se roditeljima kako škola nije dovoljno dobra te kako je odjednom shvatio da ne želi biti arhitekt. Roditelji su u razgovoru s dječakom shvatili kako se u pozadini krije strah od neuspjeha te su potražili pomoć od pomagača da bi se proveo razgovor sa sinom sa svrhom pomaganja dječaku u trenutačnoj situaciji. U individualnom radu s Damirom uočava se da mladić ima nisko samopouzdanje vezano uz određene vještine koje zahtijeva škola, kao što je tehničko crtanje. Dječaku je objašnjeno da je za tehničko crtanje potrebna vježba jer je to vještina koju se svladava ponavljanjem i upornim radom. Osviješten mu je način reagiranja, potreba za bijegom od problema te je dovedeno u pitanje njegovo stajalište o školi, s obzirom na to da je u dva dana trajanja školovanja koje traje četiri godine donio generalizirani stav. Tijekom razgovora postignut je dogovor s Damirom da pohađa školu još dva mjeseca kako bi detaljnije stekao uvid u nastavu i da bi onda spremnije donio odluku o nastavku školovanja. S obzirom na očiti manjak samopouzdanja kod mladića, na idućim susretima radilo se na jačanju njegovih dobrih znanja, vještina i osobina. Damir je nakon završetka tretmana verbalizirao da se osjeća kompetentnije i samouvjerenije u svoje sposobnosti.

75

### Završavanje procesa pomoći, vrednovanje postignuća i uspjeha

Tijekom evaluacijskog susreta s obitelji pomagač je u prvi plan stavio osvrt na tijek tretmana, postignuća i realizaciju postavljenih ciljeva. Tehnikom „rijeka života“ prisjetili smo se početka rada u obitelji i tijeka tretmana. Majka verbalizira kako su njezini koraci u rješavanju krize u obitelji uključivali kontaktiranje policije, Centra za socijalnu skrb, rad s mobilnim timom te rad na sebi. Sve do dolaska mobilnog tima poduzimala je fizičke korake tražeći pomoć institucija i službenih osoba te rodbine, a tijekom

rada mobilnog tima više se okreće obitelji i svojim resursima te na kraju dodaje kako su se oni kao obitelj više okrenuli jedni prema drugima. Otac navodi da mu je pomoglo osvještavanje i preispitivanje različitih odnosa, od poslovnih do privatnih. Zaključuje kako sada ima više povjerenja u sebe i suprugu kao roditelje te osjeća kako je dolaskom mobilnog tima obitelj postala mirnija. Više se oslanjaju jedni na druge i ne dopuštaju rodbini i susjedima da prelaze njihove granice.

Nakon završetka aktivnosti roditelji zaključuju da je obiteljska kriza sa susjedima bila okidač za njihove osobne probleme koje smo, rješavajući obiteljsku krizu, zajednički riješili. Roditelji se sada osjećaju kompetentnije u svojoj ulozi i osjećaju se sposobnima nositi s budućim izazovima.

Dva dana nakon evaluacijskog susreta s obitelji je napravljen oproštajni susret na kojem smo zajednički izradili sliku koja je ostala u obitelji kao uspomena na intenzivni rad. Nakon završetka intenzivnog rada obitelj je bila u praćenju tijekom kojeg je Damir nastavio dolaziti na individualne susrete.

S obitelji je provedena i evaluacija u fokus-grupi. Rezultati pokazuju da je tretman obitelji bio izrazito koristan te da su članovi obitelji u potpunosti zadovoljni ovakvim oblikom pomoći:

*... Ta podrška koju su oni nama dali, to je stvarno bilo dragocjeno. Znači to je bilo maksimalno, maksimalno su izašli u susret. Eto, ja sam ih na neki način doživjela baš kao spasenje. Zato što se događa kad stvarno tako dijete zaglibi onda vi dobijete ovu osudu društva oko sebe, da ta situacija stvarno jest takva, no međutim kod njih te osude nije bilo, bila je podrška i to je to. Zapravo, na nama su radili tako da budemo malo čvršći, čvršći u odnosu s drugim ljudima, to je bilo oslobađajuće, da vi niste osuđeni.*

*Otkad su Ivana i Petra bile kod nas, mnogo toga se promijenilo u odnosima nas prema drugim ljudima i onoga koga mi puštamo u našu intimu. Sa starijim sinom bolje, bolje nekako komuniciramo. A ima još jedna stvar. On sam nije bio svjestan onih emocija koje mi imamo prema njemu i mi smo kroz te radove, recimo kad su oni došli prvi, drugi put, onda smo mi trebali reći neke lijepe osobine jedni o drugima i on je prvi puta čuo zapravo što, koje mi osobine vidimo u njemu, koje su to neke pozitivne. Druga stvar one su nam jako puno pomogle kada su razgovarale s njim, emocionalno je jako zatvoren, a one su pomogle kako te njegove emocije otvoriti i da mi vidimo pravu sliku o njemu i da zapravo on vidi pravu sliku o sebi, da ono što on vidi o sebi, da se ne može mjeriti sa najsavršenijima, da je on jednako dobar kao i drugi, da je kao drugi. Onda su nam one pomogle da se malo vrati taj naš roditeljski autoritet na njega.*

*... Ja sam pustila Ivani (pomagaču) kada je ona razgovarala sa mnom i ja sam to zapravo svjesno dozvolila, da to iz moje podsvijesti nekako dođe na površinu, ja sam to vidjela, ali ja sam to njoj dozvolila jer sam imala puno povjerenje u nju i ispočetka sam vidjela da je dobro sve*





*što ona radi, nisam ja tu imala nekih zamjerki, ja stvarno ne mogu reći da sam imala nekih zamjerki, da sam ja vidjela nešto, da je netko htio nametati recimo to je bilo dosta dobro u slobodi, pa sam ja to onda, bolje se mogla otvoriti, ja da sam vidjela da je nešto bilo nametnuto ili da je bilo nešto žestoko, ja bi vjerojatno napravila još veći otpor, međutim ja sam vidjela da je to dobro kako ona to radi, vidjela sam da je to ispravno i kad je ona to htjela meni izvući ja sam njoj to zapravo dozvolila da ona to napravi i dogodio se pomak, ali da je bilo nešto agresivnije, ne vjerujem jer sam već čin je agresivan, to zbog čega su one počele dolaziti je to da je netko izvršio agresiju na nas, pa onda već imam otpor prema tome, ali da nisu one bile tako suptilne i da nisu imale tu visoku koncentraciju emocija, ne bi, ne bi to uspjelo. Znači i to je dosta važno, da su one, da su, ja ne znam tko još ovdje radi, Ivana i Petra su jako tople osobe.*

*... I djeca su ih jako dobro prihvatila, baš su ih zavoljeli i to isto, ta razina te njihove topline, to je isto pridonijelo, nije to nešto onako institucionalizirano, strogo...*

*... Ja vam kažem da je to od njih bilo jako terapijski za nas.* ■

**Rezultati u provođenju projekta  
„Zajedno možemo više – pojedinac u fokusu“**

dr. sc. Ivana Maurović  
prof. dr. sc. Nivex Koller Trbović  
Jasenska Kuburaš

## 1. Uvod

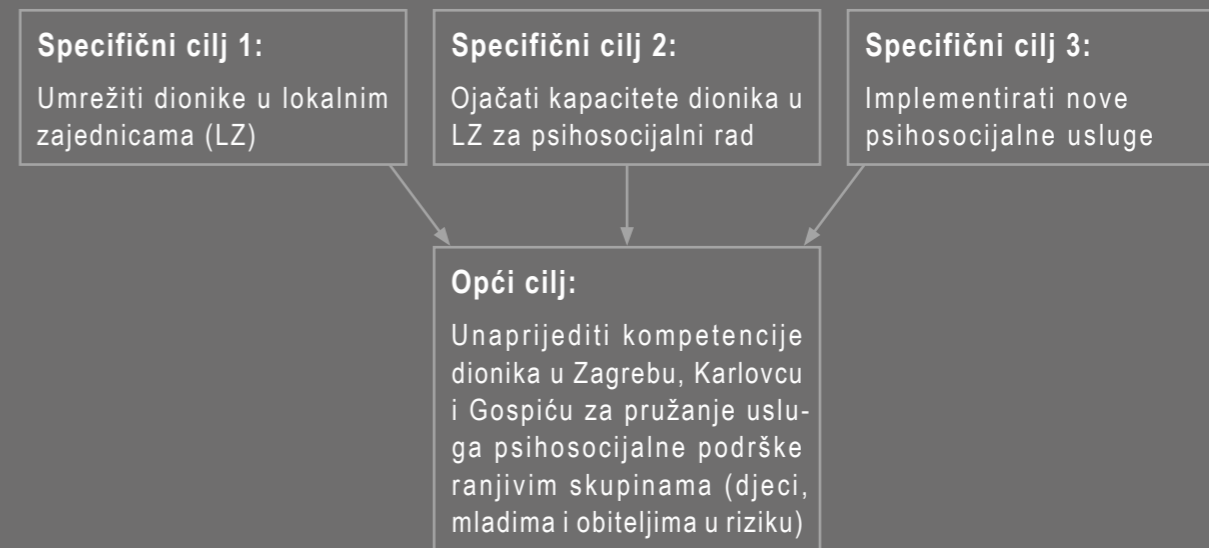
Evaluacijom projekta „Zajedno možemo više – pojedinac u fokusu“ nastoji se utvrditi je li proces provedbe projekta tekao onako kako je to zamišljeno u projektnom prijedlogu (procesna evaluacija) te jesu li se projektom postigli unaprijed postavljeni ciljevi (evaluacija ishoda). U skladu s tim, za svaki specifični cilj unaprijed su određeni indikatori koji su temelj procjene postizanja ciljeva. Tako su indikatori veza između općih i specifičnih ciljeva projekta s provedenim aktivnostima i rezultatima aktivnosti.

Temelj za evaluaciju jesu informacije prikupljene tijekom provedbe svih aktivnosti na projektu sljedećim metodama: izravnim opservacijama izvođača aktivnosti, iskazima korisnika projekta preko anketnih upitnika, fokusnim grupama, analizom sadržaja objavljenih materijala i analizom sadržaja završnih evaluacija pojedinih aktivnosti. Sve su informacije dokumentirane i evidentirane da bi se omogućila provjera zaključaka evaluacijskog izvještaja.

U ovom poglavlju bit će predstavljen kratki pregled rezultata evaluacije, dok će cjelokupna i detaljna evaluacija biti opisana u evaluacijskom izvješću.

Dakle, evaluacijom se nastoji utvrditi ostvarenost ciljeva projekta. Pri tome će se o ostvarenosti općeg cilja projekta razlučivati na temelju analize ostvarenosti specifičnih ciljeva kako je to prikazano u shemi.

Shema 1. Prikaz ciljeva projekta



U tekstu koji slijedi bit će prikazana analiza ostvarenosti specifičnih ciljeva, odnosno općeg cilja projekta.

## 2. Analiza ostvarenih ciljeva

### SPECIFIČNI CILJ 1:

Prvi specifični cilj odnosi se na umrežavanje dionika u lokanim zajednicama: Zagrebu, Karlovcu i Gospiću. Da bi se ostvario navedeni cilj, provedene su brojne aktivnosti koje su ujedno indikatori ostvarenja cilja. U tablici 1 s lijeve strane opisani su indikatori ostvarenja cilja/očekivanih rezultata, a s desne analiza ostvarenosti indikatora. Također, u tablici su odvojeni dijelovi koji se odnose na analizu procesa (procesna evaluacija) i analizu ishoda (evaluacija ishoda).

Tablica 1: Analiza indikatora ostvarenja 1. specifičnog cilja

Indikatori ostvarenja cilja/očekivanih rezultata	Ostvareno
<b>PROCES</b>	
1. Potpisani sporazumi o partnerstvu i suradnji	■ Potpisani su sporazumi Ambidekster kluba, udruge Carpe Diem i Centra za socijalnu skrb Karlovac
2. Održano barem pet sastanaka OCD-a i dionika	■ Održano 36 sastanka OCD-a (Ambidekster klub, Carpe Diem) i dionika u tri LZ (Zagreb, Karlovac, Gospić)
3. Razmijenjeni primjeri dobre prakse među stručnjacima	■ Primjeri dobre prakse razmjenjivani kroz supervizije (7 supervizijskih susreta u dva grada, Karlovac i Zagreb, u kojima su sudjelovali stručnjaci iz

	Karlovcu, Zagrebu i Gospiću) i sastanke: CZSS-a i Carpe Diem i Ambidekster kluba (7), Ambidekster i partneri (5), Ambidekster i dionici (21), Carpe Diem i dionici (11), „Pomagači u obitelji” i dionici
4. Uspostavljen internetski forum za razmjenu iskustava među stručnjacima	■ 53 člana foruma, 343 posjeta forumu, 9 tema (razmjena iskustava, savjeti pravника, savjeti psihijatra)
4.1. osigurana je internetska pravna podrška	
4.2. osigurana je internetska podrška psihijatra	
<b>ISHOD</b>	
1. Procjena umreženosti od strane stručnjaka te zadovoljstvo međusobnom suradnjom	<p><b>Stručni radnici CZSS-a (N=8), (anketni upitnik):</b></p> <p>Informiranost o tijeku rada s pojedinom obitelji u sklopu programa „Pomagači u obitelji“: 4.5 (od 1 do 5)</p> <p>Neke izjave stručnjaka:</p> <p><i>Mislim da smo mogli još više surađivati i razmjenjivati ideje tijekom programa.</i></p> <p><b>Stručnjaci iz udruge Carpe Diem (N=2), (Izvješće o radu):</b></p> <p>Procjenjuju visoku razinu umreženosti u lokalnoj zajednici (Karlovcu) gdje su uloženi značajni napor u promociji rada savjetovališta te značajna povezanost s Ambidekster klubom.</p>

**Stručnjaci iz Ambidekster kluba** – (Izvješća o sastancima Ambidekster kluba i suradnika): iz izvješća je vidljivo da su poduzeti brojni koraci da bi se suradnja Ambidekster kluba i brojnih partnera unaprijedila. Pri tome su često provedene aktivnosti procjene potreba suradnika (npr. za edukacijom) te planiranje načina na koji se mogu zadovoljiti navedene potrebe.

Fokusne grupe s voditeljima (N=3) programa „Pomagači u obitelji“: voditelji su zadovoljni suradnjom sa stručnjacima CZSS-a, no procjenjuju da postoji dodatni prostor za poboljšanje.

Legenda: U dijelu koji se odnosi na evaluaciju ishoda, pri razmatranju prosječnih rezultata, valja imati na umu da je mogući raspon rezultata od 1 do 5, pri čemu 1 znači uopće se na slažem, a 5 u potpunosti se slažem. Nadalje, zakošene rečenice u tablici označavaju da je riječ o izjava sudionika.

Kao što je iz tablice vidljivo, **evaluacija procesa** ukazuje na to da su svi indikatori ostvareni, odnosno da je sam proces ostvarenja ovog cilja tekao onako kako je to bilo zamišljeno. Pri tome je važno istaknuti da su neke aktivnosti provedene i u većoj mjeri nego što je to planirano. Na temelju navedenoga može se konstatirati da su stvoreni preduvjeti za umrežavanje stručnjaka u navedenim lokalnim zajednicama.

O **evaluaciji ishoda**, odnosno umreženosti stručnjaka u lokalnim zajednicama, može se djelomično zaključivati na temelju anketnog upitnika provedenog s djelatnicima centra za socijalnu skrb, izvješća stručnjaka iz udruge Carpe Diem, izvješća o sastancima udruge Ambidekster klub te na temelju rezultata fokusnih grupa s nekim od stručnjaka udruge Ambidekster klub. Iz navedenih izvora može se iščitati kako je umreženost dionika u lokalnoj zajednici porasla ovim projektom, te da postoji dodatni

prostor za jačanje suradnje i razmjene informacija među stručnjacima kada je riječ o provođenju konkretnih programa.

Slijedom navedenog može se zaključiti da je **1. specifični cilj ostvaren**.

#### SPECIFIČNI CILJ 2:

Drugi specifični cilj jest ojačati kapacitete dionika za psihosocijalni rad. Indikatori ostvarenja ovog cilja/očekivanih rezultata na razini procesa i ishoda prikazani su u tablici 2.

Tablica 2: Analiza indikatora ostvarenja 2. specifičnog cilja

Indikatori ostvarenja cilja/očekivanih rezultata	Ostvareno
<b>PROCES</b>	
1. Zaposleno je minimalno 5 stručnih djelatnika	■ 2 stručnjaka u Karlovcu, 3 stručnjaka u Zagrebu te voditelj projekta na 1/3 radnog vremena
2. Provedene su edukacije za 20 stručnjaka iz LZ u području vođenja projekata i strateškog planiranja, dramske pedagogije, doživljajne pedagogije te terapije igrom	■ 53 stručnjaka sudjelovala su u edukacijama; 4 planirane, 15 izvedenih edukacija

3. Minimalno 5 stručnjaka osnaženo za rad u savjetovalištu	■ u 7 supervizijskih susreta te 16 edukacija
4. Provedene su edukacije o radu s korisnicima s 30 volontera	■ 71 volonter prošao edukaciju; 20 u izravnom radu s obitelji
5. Organizirana mjesečna supervizija u Gospiću i Karlovcu za 20 stručnjaka	■ 17 stručnjaka (2 x 7 susreta)
6. Održan <i>team-building</i> za djelatnike Ambidekster kluba i Carpe Diema	■ 14 sudionika
<b>ISHOD</b>	
1. Povećane kompetencije stručnjaka i suradnika za psihosocijalni rad	<p><b>1. Strateško planiranje i projektno vođenje</b> – 12 sudionika iz Ambidekster kluba i Carpe Diema (izvoditelji Duje Prkut, Martina Horvat, GONG)</p> <p>Prosječna ocjena koristi od programa: 4.55</p> <p><i>Ostvarila su mi se očekivanja koja su se odnosila na povećanje znanja o strateškom planiranju. No nakon radionice nedostajala mi je potpuna slika o organizacijskim prioritetima.</i></p> <p><b>2. Edukacija iz dramske pedagogije</b> – 10 sudionika (Ambidekster klub i Carpe Diem; izv. Ivana Marijančić, dramski pedagog)</p> <p>Uvid u vlastite obrasce ponašanja: 4.63;</p> <p>Uvid u vlastite resurse/mogućnosti za izričaj: 4.75</p>

86

	<p>Nova znanja/alati o korištenju dramskog izričaja primjenjivi su za moj stručni rad s korisnicima: 5</p> <p><i>... Zabavno i vrijedno iskustvo koje mogu primijeniti u daljnjem radu, ali je svakako vrijedan alat za osobni rast i razvoj.</i></p> <p><b>3. Doživljajna pedagogija</b> – 14 sudionika (Ambidekster klub i Carpe Diem; izv. prof. dr. sc. Mitja Kranjčar)</p> <p>Stekao/la sam uvid u nove načine u kreiranja i provođenja projekata za mlade s PUP: 3.8</p> <p>Predavanje je bilo inspirativno za daljnje učenje: 4.2</p> <p><i>Prezentacija je omogućila uvid u različite mogućnosti korištenja doživljajne pedagogije u suradnji s određenim srodnim organizacijama.</i></p> <p><b>4. Primjena terapijske igre u osnaživanju djeteta i obitelji</b> – 10 sudionika (izv. Sanja Ivanušević Grgas, psiholog)</p> <p>Unapređenje znanja o radu s djecom i obitelji: 4.38, Unapređenje vještina u radu: 4.38</p> <p><i>Tijekom rada smo stekli mnoga nova znanja i usvojili nove vještine na vrlo zanimljiv, zabavan i opušten način.</i></p> <p><b>5. Krizne intervencije u obiteljskom okruženju</b> – 43 sudionika (izv. Nebojša Buđanovac, soc. pedagog)</p> <p>Osmišljenost i izvedba predavanja: 4.95</p>
--	--

87

Doznavanje novih informacija/dopunjavanje znanja, prosječna ocjena: 4.89

*Tema zaslužuje češća predavanja, ovo je nešto izuzetno bitno za znati!*

**6. Napredni program medijacije** – 12 sudionika (Ana Karlović, psiholog)

Primjenjivost sadržaja treninga u poslu: 4.82

*Seminar daje vrlo konkretne smjernice u radu na različitim područjima (obiteljski odnosi, vršnjački odnosi i sl.).*

**7. Edukacija za provođenje psihosocijalnog rada u projektu** – 10 sudionika: mobilni tim, stručnjaci u savjetovalištu i suradnici (izv. Ana Habdija-Šorša, soc. ped. i obit. terapeut)

Uvid u vlastite kompetencije i resurse: 4.9

Stjecanje uvida u stvaranje okruženja povjerenja, definiranje ciljeva i ishoda korisnika: 5

*Stekla sam uvid u svoje kompetencije vođenja razgovora s obiteljima i dobila nove ideje za poboljšanje istih...*

**8. Sveobuhvatna obiteljska procjena** – 8 sudionika (izv. Petra Fleković, soc. radnica)

Uvid u vlastite kompetencije i resurse: 4.86

Stjecanje uvida u stvaranje okruženja povjerenja, definiranje ciljeva i ishoda korisnika: 4.86

*Dobila sam uvide/saznanja o različitim instrumentima koji se mogu koristiti u procjeni obitelji.*

### **9. Supervizija**

1 na mjesec (Karlovac – Gospić – Zagreb), dvije grupe, 14 supervizija, prosječno 12 sudionika

#### **Karlovac/Gospić:**

Supervizija mi je pomogla u obavljanju posla: 4.42

*... sviđjelo mi se što je način rada na superviziji primjenjiv i u radu s korisnicima te me inspirirao za korištenje nekih tehnika u radu s mojim grupama.*

#### **Zagreb**

Supervizija mi je pomogla u obavljanju posla: 5

*Pomagala nam je da se lakše nosimo sa teškim emocionalnim stanjima i dvojabama oko određenih intervencija kod obitelji. Mislim da je supervizija nužna u ovakvom obliku rada.*

### **10. Team building (N=14)**

Ukupno zadovoljstvo: 4.36

Mogućnost stvaranja/održavanja povezanosti s kolegama: 4.55

*Zadovoljstvo mi je kad se možemo družiti izvan radnog okruženja. Malo odmaka od stresa dobro dođe. Međutim, s obzirom da ima mnogo posla i budući da sam pod dugotrajnim stresom ovo mi nije bilo dovoljno da sve doživim u potpunosti.*

	<i>Bila je super atmosfera, odličan provod!</i>
2. Povećane kompetencije <b>volontera</b> za psihosocijalni rad	<p><b>1. Edukacija volontera za početak rada u projektu</b> (N=22)</p> <p>Kvaliteta edukacije: 5</p> <p><i>Edukacijom sam se željela detaljnije upoznati sa samim projektom i načinom na koji će se on realizirati, odnosno koje će se aktivnosti poduzimati. Edukacija je uglavnom ispunila moje navedeno očekivanje.</i></p> <p><b>2. Stručni rad u obitelji</b> (N=22)</p> <p>Kvaliteta edukacije: 4.86</p> <p><i>Prvenstveno sam željela dobiti nove ideje/aktivnosti koje bih mogla raditi s obitelji. Očekivanja su mi se u potpunosti ostvarila.</i></p> <p><b>3. Primjena kreativnih tehnika u grupnom radu</b> (N=18)</p> <p>Kvaliteta edukacije: 4.75</p> <p><i>Cilj dolaska bio je naučiti nove kreativne aktivnosti, a iz ove edukacije sam to naučila.</i></p>
3. Povećane kompetencije <b>studenata</b> za psihosocijalni rad	<p><b>1. Predavanje Sistemski pristup obiteljima</b> (N=17 – studenti socijalne pedagogije Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta), izv. Ana Habdija-Šorša</p> <p>Uvid u način rada s obitelji: 4.89</p> <p>Primjenjivost u stručnom radu: 4.43</p>

	<p><i>Dosta toga je poznato iz teorije, ali ovo je bilo korisno jer nam je ponuđen primjer rada ...</i></p> <p><b>2. Iskustveno učenje studenata socijalnog rada (volontera) u savjetovalištu SPIRIT</b></p> <p>Osmišljenost učenja: 4.8</p> <p>Uvid u vlastite kompetencije i resurse: 4.4.</p> <p>Porast motivacije za rad u savjetovalištu: 5</p> <p><i>Za kratko vrijeme stekli smo uvid i nova znanja za razgovor s korisnicima u savjetovalištu...</i></p>
--	--

Legenda: U dijelu koji se odnosi na evaluaciju ishoda, pri razmatranju prosječnih rezultata, valja imati na umu da je mogući raspon rezultata od 1 do 5, pri čemu 1 znači uopće se na slažem, a 5 u potpunosti se slažem. Nadalje, zakošene rečenice u tablici označavaju da je riječ o izjava sudionika.

Iz tablice 2 vidljivo je da su poduzete brojne aktivnosti kojima se nastojao ostvariti drugi specifični cilj: ojačati kapacitete dionika za psihosocijalni rad. Naime, kako je i predviđeno, zaposleni su stručnjaci u udrugama Ambidekster klub i Carpe Diem. Nadalje, umjesto 4, povedeno je 15 edukacija za zaposlene stručnjake te druge stručnjake iz udruge Ambidekster klub, ali i suradnike iz centara za socijalnu skrb, drugih udruga, fakulteta (Edukacijsko-rehabilitacijskog i Pravnog (studijski smjer socijalnog rada). Uz edukacije, stručnjaci iz udruge Ambidekster klub, Carpe Diem te suradnici iz Gospića sudjelovali su na redovitim mjesečnim supervizijama. Također, kako je i planirano, formiran je internetski forum potpore stručnjacima. Uz navedene edukacije te supervizijsku i internetsku potporu, stručnjake i njihovu suradnju nastojalo se osnažiti i *team-buildingom*. Iz navedenog moguće je konstatirati da su projektom obuhvaćene i provedene sve planirane aktivnosti (evaluacija procesa).

**Evaluacija ishoda**, odnosno procjena osnaženosti stručnjaka za psihosocijalni rad, provedena je uz pomoć anketnih upitnika koje su nakon završetka prije spomenutih aktivnosti ispunjavali sudionici tih aktivnosti, odnosno stručnjaci/suradnici/volonteri/studenti. Iz tablice 2 vidljivo je da je korisnost gotovo svih provedenih aktivnosti u smislu stjecanja novih znanja i primjenjivosti tih znanja u stručnom radu ocijenjena relativno visokim ocjenama. Naime, korisnost većine edukacija procijenjena je ocjenom odličan, dok su pojedini aspekti nekih edukacija procijenjeni vrlo dobrima. Ukoliko se uzmu u obzir i kvalitativni, odnosno „podaci u slovima“, utoliko se može zaključiti da su sudionici edukacija imali potrebu dodatno pojasniti važnost navedenih edukacija za svoj profesionalni razvoj.

Iz svega navedenog moguće je zaključiti kako je **drugi specifični cilj u potpunosti ostvaren**, odnosno da su dionici u lokalnim zajednicama u Zagrebu, Karlovcu i Gospiću osnaženi za psihosocijalni rad.

### SPECIFIČNI CILJ 3:

Treći specifični cilj u okviru projekta „Zajedno možemo više – pojedinac u fokusu“ odnosi se na implementiranje novih psihosocijalnih usluga. Važnost ostvarenja ovog cilja ogleda se u dosadašnjoj nedovoljno „raširenoj lepezi“ postojećih usluga za djecu i mlade u riziku te za njihove obitelji. U tablici 3 prikazani su indikatori ostvarenja trećega specifičnog cilja.

Tablica 3: Analiza indikatora ostvarenja 3. specifičnog cilja

Indikatori ostvarenja cilja/očekivanih rezultata	Ostvareno
<b>PROCES</b>	
1. Osnovano savjetovalište u Karlovcu koje je pružilo savjetodavne usluge za 50 korisnika	■ 152 korisnika uključena u rad savjetovališta, pretežno grupni psihoedukativni programi i individualno savjetovanje
2. Formiran mobilni tim u Zagrebu koji pruža usluge obiteljima u riziku (minimalno 50 korisnika)	■ Program pružanja psihosocijalne potpore proveden je s 22 obitelji (91 korisnikom)
<b>ISHOD</b>	
1. Savjetodavni rad implementiran u zajednicu i procijenjen korisnim	* zbog kompleksnosti i količine podataka, evaluacija ishoda ovog cilja bit će prikazana u tekstu ispod tablice
2. Program „Pomagači u obitelji“ procijenjen korisnim	

Kao što je vidljivo iz tablice, u sklopu ovog projekta implementirane su dvije nove psihosocijalne usluge:

- savjetovalište u Karlovcu
- program rada s obitelji („Pomagači u okružju obitelji“) u istočnom dijelu grada Zagreba

Riječ je o inovativnim uslugama jer takvih usluga nije bilo u navedenom području



- (savjetovanište u Karlovcu), odnosno nije ih bilo ili su u nastajanju u području cjelokupne države (intenzivna pomoć obitelji u obitelji). Kakav je uspjeh ovih usluga bit će prikazano u tekstu koji slijedi.

### 1. Savjetovanište u Karlovcu

U planu i programu svoga rada, savjetovanište u Karlovcu ima nekoliko različitih aktivnosti, poput individualnog savjetovanja, grupnog rada, aktivnosti primarne prevencije, edukativne aktivnosti, širenje suradničke mreže u lokalnoj zajednici, zagovaranje potreba mladih na lokalnoj i regionalnoj razini. Iz izvješća voditeljica savjetovaništa te rezultata anketnih upitnika provedenih s korisnicima savjetovaništa, moguće je utvrditi da se najveći fokus u dosadašnjem, gotovo jednogodišnjem, radu savjetovaništa (od svibnja 2015. godine) odnosio na promociju savjetovaništa u lokalnoj zajednici (sastancima s institucijama koje pohađaju/u kojima žive potencijalni korisnici usluga savjetovanja) te provođenje grupnog rada programom „Bolje JA“ koji je namijenjen razvijanju socijalnih vještina kod mladih (srednjoškolska populacija).

Evaluacija rada savjetovaništa za potrebe evaluacije ovog projekta provedena je evaluiranjem aktivnosti grupnog rada s korisnicima srednjih škola (6) te jednog dječjeg i jednoga odgojnog doma.

U tu svrhu upotrijebljen je završni evaluacijski upitnik koji se sastojao od 10 tvrdnji. Učenici su svaku tvrdnju ocjenjivali brojevima od 1 do 5, odnosno: 1 – uopće se ne slažem, 2 – ne slažem se u određenoj mjeri, 3 – niti se slažem, niti se ne slažem (ne mogu odrediti), 4 – u velikoj mjeri se slažem, 5 – u potpunosti se slažem. Tvrdnjama se ispitala korisnost obrađenih tema te utjecaj na sudionike, aktivnost sudionika na radionicama, odnos s voditeljicom te općenito zadovoljstvo sudjelovanjem u radionicama.

Rezultati analize procjena sudionika grupnog rada savjetovaništa prikazani su u tablici 4.

Tablica 4: Prikaz rezultata evaluacije grupnog programa „Bolje JA“

	Tvrdnja	Dječji dom (N=10)	Dom za odgoj (N=5)	Gimnazija (N=4)	MIOŠ (N=19)	Ekonomska škola (N=18)	Medicinska škola (N=29)	Šumarska i drvodjeljska škola (N=19)	Tehnička škola (N=7)	UKUPNO
1.	Teme obrađene na radionici bile su mi korisne.	4.2	4.2	4.5	4.15	4	4	2.8	4.14	3.48
2.	Trudio/la sam se biti aktivan/na na radionicama.	4.2	4.4	4.3	4.47	4.2	4.2	2.7	4	4.06
3.	Aktivnosti na radionicama bile su mi zanimljive.	4.3	4.4	4.5	4	4.4	4.4	3	4.14	4.14
4.	Rad i druženje na radionicama pomogli su mi da bolje razumijem sebe i svoje postupke.	3.8	4	3.5	4.21	3.4	3.4	2.9	4	3.65
5.	Već sam primijenio/la neke spoznaje s radionica.	3.2	3.4	3.3	3.57	2.9	2.9	2.2	3.71	3.15
6.	Bilo je ugodno razgovarati s voditeljicom radionice.	4.9	4.4	5	4.68	4.7	4.7	3.8	4.71	4.61
7.	Sudjelovanjem u radionicama bolje sam upoznao neke članove grupe/ razreda.	3.3	4.4	4.8	3.84	2.7	2.7	1.7	3.71	3.39
8.	Osjećao/la sam da pred voditeljicom mogu otvoreno govoriti o svemu.	4.3	4	4.3	4.47	3.9	3.9	3.7	3.71	4.04
9.	U konačnici sam zadovoljan/a ovim radionicama.	4.5	5	4.5	4.31	4.6	4.6	3	4.57	4.39
10.	Volio/la bih nastaviti s ovakvim oblikom rada i u budućnosti.	4.2	3.8	3.5	3.42	4.2	4.2	2.2	4	3.69
	UKUPNO	4.09	4.16	4.2	4.23	3.94	3.9	2.8	4.07	

Podaci iz tablice 4 ukazuju na to da su od osam institucija u kojima se program provodio, korisnici sedam institucija procijenili razne aspekte programa (obuhvaćene navedenim tvrdnjama u tablici) ocjenom vrlo dobar (od 3.94 do 4.23). Samo u jednoj instituciji program je ocijenjen ocjenom dobar (2.8). Vezano uz pojedine aspekte radionica, iz tablice je vidljivo da su pojedine tvrdnje, odnosno aspekti radionica, u svim institucijama najčešće procjenjivani vrlo dobrim (Trudio/la sam se biti aktivan/a na radionicama, radionice su bile zanimljive, osjećao/la sam se da pred voditeljicom mogu otvoreno razgovarati, u konačnici sam zadovoljan/na ovim radionicama, volio/voljela bih nastaviti s ovakvim oblikom rada u budućnosti). Tvrdnje koje se odnose na korisnost radionice procijenjene su nešto nižim ocjenama, odnosno prosječno dobrim (teme obrađene na radionicama bile su mi korisne, već sam primijenio/la neke spoznaje s radionica). Najbolje procijenjena tvrdnja odnosi se na ugodnost razgovora s voditeljicom programa, prosječno je procijenjena najvišom ocjenom, odnosno odličnim (4.61).

Analizom navedenih rezultata moguće je utvrditi da je usluga grupnog rada koju je ponudilo savjetovalište u Karlovcu procijenjena „čvrstom“ ocjenom vrlo dobar. I dok korisnost samih radionica sudionici prosječno procjenjuju ocjenom dobar, odnos s voditeljicom procjenjuju odličnim. Ove ocjene ukazuju na velik potencijal koji savjetovalište ima za nastavak svoga rada – i to sa sadašnjom „postavom“, odnosno zaposlenicima.

## 2. Program „Pomagači u okružju obitelji“

Da bi se dobila sveobuhvatna slika o obilježjima i učinkovitosti programa „Pomagači u okružju obitelji“ ispitana je:

- **perspektiva korisnika** dobivena razgovorom (intervjui i fokusne grupe) s članovima obitelji u kojima se provodio program
- **perspektiva voditelja intervencije** analizom izvješća o radu s obiteljima te s pomoću fokusne grupe s voditeljima
- **perspektiva stručnjaka** iz centara za socijalnu skrb koji su upućivali obitelji s pomoću ispunjavanja upitnika o zadovoljstvu programom.

Rezultati evaluacije ovog programa bit će predstavljeni na način da će se prvo predstaviti korisnička, a zatim perspektiva stručnjaka (voditelja programa te stručnjaka iz centara za socijalnu skrb).

### 2.1. Perspektiva korisnika

Da bi se utvrdilo kako korisnici programa „Pomagači u okružju obitelji“ doživljavaju sam program, odnosno kako vide njegovu učinkovitost, provedeno je kvalitativno istraživanje, odnosno polustrukturirani intervjui i fokusne grupe s članovima obitelji koje su sudjelovale u programu. Riječ je o predstavnicima 20 obitelji. Dvije obitelji koje su sudjelovale u programu nisu se odazvale na poziv za sudjelovanje u fokusnim grupama navodeći spriječenost obvezama.

Iako je prvotno bilo zamišljeno da se razgovori provedu s cjelokupnom obitelji u domu obitelji, zbog velikog broja obitelji i zahtjevnosti navedenog procesa, razgovor je proveden u udruzi Ambidekster klub s onim predstavnicima obitelji koji su se odazvali na

► poziv (svi članovi obitelji bili su pozvani). Najčešće je riječ bila o majkama (14), očevima (3) ocu i majci zajedno (1), majci, ocu i sinu (1 slučaj), kćeri (1 slučaj). Pri tome su provedene ukupno četiri fokusne grupe (s četiri ili pet članova) te tri intervjua (individualno s majkom/ocem te jedan intervju u kojem su majka i otac sudjelovali zajedno). Razgovore je vodila socijalna pedagoginja, nezavisna evaluatorica projekta (jedna od autorica teksta o evaluaciji), uz pomoć volonterke koja je bilježila izjave roditelja. Također, nakon pristanka roditelja, razgovor je bio sniman i prepisan.

Za obradu podataka odabrana je tematska analiza. Riječ je o metodi kojom se 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, prema Mirosavljević, 2015). Tema reflektira nešto važno o podacima u odnosu na istraživačko pitanje i prikazuje određenu razinu obrazaca u značenju podataka (Howitt i Cramer, 2011, Caulfield i Hill, 2014, Braun i Clarke, 2006). Tema je dobivena nakon sljedećih koraka: (1) čitanje cjelovitog teksta intervjua/fokusne grupe, (2) određivanje jedinica kodiranja, (3) definiranje kodova i kategorija (4) interpretacija tako dobivenih rezultata te grupiranje kategorija u teme. Analizom izjava sudionika intervjua/fokusnih grupa, bilo je moguće identificirati šest tema koje će biti ukratko opisane u tekstu koji slijedi.

## 1. TEMA: RAZLOZI UKLJUČIVANJA OBITELJI U PROGRAM

| Kao što je u tablici moguće pratiti, riječ je uglavnom o obiteljima koje pokazuju rizike u više područja, odnosno čiji članovi iskazuju određene probleme u općem funkcioniranju i ponašanju. Iako roditelji u iskazu ne govore o visokoj rizičnosti obitelji ili o problemima na više područja, to se iz njihovih iskaza može zaključiti. Tako najčešće izdvajaju jedno od djece kao problem ili neslaganje u odgoju sa supružnikom ili incidentnu situaciju kao povod, no iz daljnjih pojašnjavanja može se prepoznati da je u obiteljima prisutno više rizika, dok su sami fokusirani na neke pojedinačne probleme (npr. najmlađi sin je problem u školi itd.). Također, riječ je najčešće o obiteljima kod kojih je primjetno duže egzistiranje određenih problema, kao i njihovo manifestiranje u više područja (škola, vršnjaci, ovisnosti, šira obitelj). U odnosu na probleme koje sami navode, moguće je prepoznati cijeli dijapazon pojavnih oblika, poput problema s odgojem djece, problema s djecom u školi, u ponašanju, konflikti roditelja zbog neslaganja u odgoju djece, doživljaj bespomoćnosti jednog od roditelja, čak i doživljaj roditelja kao žrtve djetetove manipulacije i sl. Međutim, veoma često rizici u obitelji proizlaze iz strukture obitelji pa je riječ o samohranim roditeljima (većinom, ali ne isključivo, majke) s više djece, često suprotnog spola/roda i različitih dobnih skupina te odgojni zahtjevi roditelja nadilaze njihove mogućnosti. Postoje i obitelji kod kojih je jedan incident doveo do prijave roditelja/djeteta policiji ili centru za socijalnu skrb te je centar reagirao uključivanjem obitelji u program zbog zanemarivanja djece i sl., iako sami članovi obitelji nemaju mišljenje da su njihovi problemi takvog intenziteta, niti da im je ovaj program potreban.

| U odnosu na temu razloga uključivanja obitelji u program moguće je zaključiti da je riječ o obiteljima koje su bile „ciljane“ ovim programom te da je u tome program dobro usmjeren, dakle, obitelji su multiproblemske.<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Ovo se posebno može zaključiti iz iskaza sudionika da je program prekratak, nedovoljno intenzivan, da bi trebao trajati duže, da su tek započeli s radom, da se boje da promjene nisu trajne, nesigurni su u vlastite kompetencije hoće li znati nastaviti sami bez pomoći izvana i sl. To samo potvrđuje prvu temu koju definira kategorija velikih i višestrukih problema u obitelji, odnosno multiproblemskih obitelji.

## 2. TEMA: OČEKIVANJA OD PROGRAMA

| Kategorije koje definiraju ovu temu bilo je moguće smisljeno rasporediti na kontinuumu od negativnih očekivanja, preko nepostojanja očekivanja pa do pozitivnih, i to velikih očekivanja.

100 | Negativna očekivanja i suzdržanost (strah) u očekivanjima uglavnom proizlaze iz negativnih iskustava sudionika s prijašnjim stručnjacima i intervencijama gdje se najčešće spominje centar za socijalnu skrb. Kad je riječ o kontinuumu od niskih do visokih očekivanja, tada je primjetno da ta očekivanja od programa proizlaze iz doživljaja problema i situacije u kojoj se obitelj nalazi. Tako sudionici koji se osjećaju bespomoćno i izgubljeno prije početka programa uglavnom očekuju njegovu pomoć, često veoma konkretnu (osnaživanje, razgovor s cijelom obitelji, pomoć oko školovanja djece, promjene u ponašanju djece, poboljšanje odnosa u obitelji, zaštitu od napada bivšeg supruga, potporu, priznanje stručnjaka, pomoć oko definiranja uloga u obitelji, očekuju dobrobit od programa te ga vide kao priliku za popravak nanese ne nepravde), dok su oni koji smatraju da nemaju problema manjih očekivanja ili bez očekivanja. Neki su smatrali da uključivanjem u program nemaju što izgubiti.

| U odnosu na ovu temu značajnim se pokazuje veza s načinom uključivanja u program. Unatoč tome što su sve obitelji upućene preko centra za socijalnu skrb, u njihovu doživljaju/iskazu može se primijetiti kako program neki doživljavaju kao ponudu i mogućnost vlastitog izbora, dok ga drugi doživljavaju kao obvezu/prisilu. Oni koji program vide kao ponudu (vlastiti izbor), imaju veća očekivanja i bolji doživljaj programa, a nerijetko navode da su i sami tražili određenu pomoć. Oni koji ga vide kao obvezu, pokazuju više otpora i manja očekivanja (stav: *nama to nije potrebno*).

| Djeca većinom, prema iskazu roditelja, imaju početna negativna očekivanja (u otporu su zbog prijašnjih loših iskustava sa stručnjacima i institucijama, očekivali su optuživanje, strogoću stručnjaka i sl.). Također, većina djece u programu je u otporu jer, uglavnom, nisu sudjelovala u donošenju odluke o uključivanju u program, nego je tu odluku donio jedan član na razini obitelji.

| Različita očekivanja mogu biti i u vezi s nedovoljnom informiranošću sudionika jer navode da nisu bili informirani o kakvom je programu riječ ili veoma šturo (npr. u centru za socijalnu skrb rečeno im je da je sudjelovanje *redovito, odvija se dolaskom u kuću, razgovor, udruga kao podrška*), a roditelji su isto tako informirali djecu.

| Ono što je na ovome mjestu potrebno naglasiti jest potreba bolje informiranosti budućih sudionika, ali i više participativnog rada s obiteljima s ciljem boljeg razumijevanja programa i vlastite uloge u njemu te osvještavanje dobrovoljnosti sudjelovanja.

## 3. TEMA: POZITIVAN DOŽIVLJAJ PROGRAMA

101 | Riječ je o temi o kojoj su sudionici najviše govorili, i to kroz različite aspekte. Tako je bilo moguće prepoznati sudionike koji o programu govore općenito i vrlo pozitivno te izražavaju zadovoljstvo sudjelovanjem (npr. *od programa je krenulo sve nabolje, sve mi je bilo dobro, lijepo*).

| Međutim, češće sugovornici, govoreći o doživljaju programa, govore o nekim specifičnim aspektima koji taj program čine. Tako se često može prepoznati da je pozitivan doživljaj programa povezan s pozitivnim doživljajem pomagača/stručnjaka koji su dolazili u obitelj ili s kojima su se nalazili u udruzi. Pozitivan doživljaj pomagača u iskazu sudionika moguće je pratiti kroz uspostavljeni odnos s njim/njom, njegove/njezine kompetencije i osobine ličnosti. Sudionicima se svidjela njihova dostupnost (razgovor na bilo koju temu, u bilo koje doba dana), njihova pristupačnost, stručnost, profesionalnost, objektivnost i ustrajnost. Opisuju ih kao tople, iskrene, vedre osobe, otvorenog, prirodnog i dobronamjernog pristupa. Pomagača vide kao učitelja, terapeuta, osobu od povjerenja, stručni autoritet, *legendu*. Roditelje se posebno dojmio pozitivan odnos stručnjaka s djecom, njihova pažljivost (dar djetetu za rođendan), njihov pristup blizak djetetu (stručnjak glumi vršnjaka da se približi djeci). Djeci su, prema iskazu roditelja, stručnjaci zanimljivi, pozitivno ih doživljavaju zbog dobi

► i odnosa (mlađi stručnjaci). Stručnjaci predstavljaju potporu, pomoć i oslonac, *stručnjak je jedina svijetla točka u teškom životu*, unose radost u kuću, fleksibilni su u dogovorima, djeluju umirujuće, a prisutnost stručnjaka utječe i na poboljšanje ponašanja djeteta.

| Pozitivan doživljaj programa prepoznaje se i u izjavama sudionika o brojnim dobicima/korisnosti od programa. Tako opisuju niz pozitivnih promjena u odnosu na početnu situaciju/probleme (npr. pozitivne promjene u ponašanju djece, poboljšanje komunikacije (upotreba humora), odnosa u obitelji, podizanje roditeljskih kompetencija, emocionalna kontrola, osnaživanje za samozastupanje, vraćanje samopouzdanja, povećanje međusobnog povjerenja među članovima obitelji, poboljšanje školskog uspjeha, osvještavanje i priznanje problema, djeca ispunjavaju obveze, stručnjaci pribavili materijal djeci za školu, dobit za roditelje – posvećeno vrijeme i slušanje djece, uveseljavanje djece, pomoć oko odgoja, osjećaj normalnosti obitelji, djeca otvorenija u komunikaciji, uviđanje propusta u odgoju.

| Pozitivan doživljaj proizlazi i iz korisnih, zanimljivih aktivnosti i metoda rada koje podižu kompetencije, stvaraju uvid, uveseljavaju, rasterećuju. Kao najkorisniju metodu navode razgovor sa stručnjakom koji olakšava, rasterećuje, kroz njega su ostvareni dobici programa (pomažući odnos/razgovor sa stručnjakom). Sudionici kao zanimljive/korisne tehnike i aktivnosti navode: ego-tehniku, stablo obitelji, crtanje, volontersku pomoć oko učenja, razne igre, odlazak djece u grad sa stručnjacima, izradu plakata, tehnike kontroliranja mucanja, dnevnik opažanja ponašanja djeteta, telefonsko savjetovanje, učenje uvažavajuće komunikacije, plakat s pravilima i dr. kreativne tehnike, upotreba primjera stručnjaka, govorenje pozitivnih osobina drugim članovima obitelji i dr. Kao dobitak od programa prepoznaju upotrebu tih tehnika i u svakodnevnom životu nakon završetka programa.

| Pozitivan doživljaj programa proizlazi i iz prednosti koje sudionici iznose, a vezane su uz dolazak stručnjaka u kuću/obitelj (bolje upoznavanje korisnika, pozitivno, opuštenije, jednostavnije, lakše, komotnije, praktičnije, ušteda na vremenu, bolje razumijevanje i uvid u situaciju u kući, nema skrivanja, vidi se pravo stanje, stručnja-

cima olakšava rad, *u kući si svoj*, veća kvaliteta rada, veća sigurnost, nema otpora zbog srama, ugodno, sloboda, djeca bolje prihvaćaju, manja mogućnost izbjegavanja susreta, osjećaj srama (zbog neuredne sobe). Pozitivnom doživljaju programa pojedinim je sudionicima pridonijela blizina udruge te suradnja udruge sa školom.

| Pozitivan doživljaj programa vidljiv je i u spremnosti sudionika preporučiti program obiteljima u sličnim situacijama te u želji sudionika da program zaživi (*da ne ostane samo na razini projekta*).

| Kao što je iz ovih kategorija i kodova vidljivo, pozitivnom doživljaju programa sudionika doprinose veoma jasna obilježja i elementi učinkovitih programa kao što su: kompetentni i zainteresirani stručnjaci, uvažavanje korisnika, dostupnost stručnjaka, jasna struktura i primjereni sadržaji i metode rada, orijentacija na potrebe korisnika te korisnost programa za sudionike.

#### 4. TEMA: NEGATIVAN DOŽIVLJAJ PROGRAMA

| Većina sudionika program doživljava pozitivno pa se negativan doživljaj programa pojavljuje kao izdvojena perspektiva.

| Pritom jedna sudionica govori o neispunjenim očekivanjima od programa, nezadovoljstvu učincima programa (nedovoljna podrška i zaštita od stručnjaka, program nije doveo do promjene druge osobe, nema promjena), nezadovoljstvo metodama koje nisu dovoljno učinkovite (npr. razgovor sa stručnjakom, krivi izbor mjesta susreta), neslaganje i nezadovoljstvo stručnjakom (stručnjak nedovoljan autoritet, preblag pristup, *doživljaj sebe kao žrtve* programa, nema promjena, tajnost razgovora stručnjaka i sina, program kao formalnost, potreba za vanjskim autoritetom, stručnjak nedovoljno usmjeren na bit problema, pozitivan, ali neučinkovit stav stručnjaka). Druga sudionica iskazuje zbnjenost vezanu uz neslaganje sa stručnjakom (*neslaga-*

► *nje sa stručnjakom oko prava roditelja, neslaganjem sa stručnjacima da nanosim štetu djeci, uvjeriti sebe da su stručnjaci imaju pravo).* Treći sudionik smatra da *program nije bio ni potreban ni koristan.*

| Kada bi se pokušala interpretirati ovu perspektivu, vidjelo bi se da je ona prisutna kod sudionika koji ili nisu željeli biti uključeni u program (doživjeli su ga nametnutim) ili su imali velika očekivanja da će program/stručnjaci/netko izvana riješiti njihove probleme, odnosno, ne osjećaju se kompetentnima za samostalno rješavanje problema, kako je to bilo i na početku programa.

Ovaj rezultat ukazuje na potrebu preispitivanja informiranja i motiviranja te uključivanja roditelja kao partnera.

## 5. TEMA: SLABOSTI PROGRAMA

| Kao slabosti programa iz izjava sudionika moglo se zaključiti da program često nije uključio sve članove obitelji, posebno ne one koji su možda i više rizični, nije smanjio početni otpor nekih članova obitelji, nije osnaživana cijela obitelj, nego pojedinci, i to oni koji nisu „problematični“, a i program nije bio dovoljno prilagođen dječjoj dobi.

| Kao posebnu slabost programa sudionici vide njegovu prekratko trajanje s obzirom na kompleksnost i dugotrajnost problema u obitelji, nedovoljan intenzitet tjednih i dnevnih susreta (npr. *jedan sat je nedovoljno jer dok malo porazgovaramo i tek se usmjerimo, već je vrijeme prošlo*), kao i doživljaj da je program naglo završio. Također, neke izjave sudionika ukazivale su na veoma neujednačeno trajanje programa u odnosu na planirano pa tako imaju doživljaj zakirutosti jer je program trajao samo dva, a ne tri mjeseca (zbog godišnjeg odmora pomagača).

| Gotovo svi sudionici nezadovoljstvo dužinom i intenzitetom trajanja programa povezuju sa strahom od nekompetentnosti, povratka problema te dojmom djelomične promjene. Navode da je vrijeme prekratko za dubinsko rješavanje problema. Tako se moglo čuti da je program završio kad je *pravi rad tek trebao početi*, tek su se upoznali i stvoreni su temelji za rad.

| Ako ovu temu povežemo s pozitivnim doživljajem programa, može se zaključiti da obitelji/sudionici osjećaju dobitke, imaju pretežno pozitivan doživljaj programa, ali nedovoljno su osnaženi za dalje (osjećaju strah da neće moći dalje sami, strah od povratka problema zbog njegove nedovoljne riješenosti, ne osjećaju se spremno za samostalan nastavak, bojazan da su rezultati programa samo privremeni).

## 6. TEMA: PRIJEDLOZI ZA POBOLJŠANJE PROGRAMA

| Neke od prijedloga za poboljšanje programa moglo se prepoznati i u temi slabosti programa. Tako se prijedlozi sudionika naviše odnose na nužnost dužeg trajanja programa ili nastavka programa (*još dodatnih 10 sastanaka, 6 mjeseci, 1 godina, do daljnjeg*) radi dodatnog osnaživanja članova obitelji i zadržavanja pozitivnih promjena. Pojedini sudionici navode važnost uključivanja osoba iz šire socijalne mreže da bi program bio uspješniji (npr. *vršnjaci, bake, djedovi, svi povezani s problemom*).

| Slijedom navedenog, moguće je zaključiti da korisnici, dominantno, program procjenjuju pozitivnim i korisnim za svoju obitelj. Posebice su zadovoljni odnosom sa stručnjacima, često navodeći kako je riječ o potpuno novom iskustvu u sustavu psihosocijalnih intervencija koje je potpuno različito od prethodnih. Tek manji broj korisnika nezadovoljan je programom te smatra da je program bio bezuspješan ili čak nepotreban njihovoj obitelji. Iako su sudionici navodili brojna pozitivna obilježja programa, naveli su i njegove slabosti, odnosno mogućnosti za poboljšanje, što je svakako važno iskoristiti u daljnjem planiranju sličnih programa.

## 2.2. Perspektiva voditelja programa „Pomagači u okruženju obitelji“

Perspektiva voditelja programa „Pomagači u okruženju obitelji“ o učinkovitosti programa, kao i o prednostima i slabostima programa, analizirana je na temelju sintetskih izvješća voditelja o radu sa svakom pojedinom obitelji te iz fokusne grupe s voditeljima.

### 2.2.1. Perspektiva voditelja na temelju analize sintetskih izvješća

Iz analize sintetskih izvješća moguće je procjenjivati o razini problema s kojima su se obitelji suočavale te o ciljevima koje su obitelji, skupa s voditeljima intervencije, postavili za obitelj te za svakog pojedinog člana.

Kad je riječ o ciljevima na razini obitelji, valja naglasiti da je postavljeno ukupno 46 ciljeva (za sve 22 obitelji), što iznosi oko 2 cilja (1.9) po obitelji. Prije nego što je cilj postavljen, voditelji su analizirali razinu problema zbog kojeg se cilj treba postaviti, i to na način da su upisivali brojeve ovisno o njihovoj procjeni na sljedeći način:

- 1 – problem ne ometa svakodnevno funkcioniranje korisnika ni u jednome životnom području (obitelj, škola/zaposlenje, vršnjaci, partnerski odnos, zdravlje, osobni razvoj)
- 2 – problem ometa svakodnevno funkcioniranje korisnika u nekome životnom području (obitelj, škola/zaposlenje, vršnjaci, partnerski odnos, zdravlje, osobni razvoj)
- 3 – problem ometa svakodnevno funkcioniranje korisnika u više životnih područja (obitelj, škola/zaposlenje, vršnjaci, partnerski odnos, zdravlje, osobni razvoj).

Računanjem prosječne vrijednosti problema u svim obiteljima dobiven je broj od 2.70. Odnosno, moguće je utvrditi da je razina problema visoka, odnosno takva da, prosječno, ometa funkcioniranje korisnika u više područja.

Prema izvješćima, stručnjaci su u prosjeku proveli oko 52 sata u pojedinoj obitelji. Uz to, neki članovi obitelji dolazili su u Ambidekster klub na individualno savjetovanje. Također, u 14 obitelji uz stručnjake dolazili su i volonteri, i to u prosjeku 2-3 sata na tjedan. Oni su najčešće pomagali djeci u izvršavanju domaćih zadaća.

Ostvarenost ciljeva tretmana procjenjivali su izvoditelji zajedno s korisnicima, pri čemu su se zajednički osvrnuli na postavljene ciljeve te ih komentirali u odnosu na pomake koji su primijećeni u razdoblju za vrijeme i neposredno nakon individualnog tretmana. Pozitivne promjene u okviru tretmana na razini obitelji očekivale su se, u skladu s postavljenim ciljevima, na jednom od sljedećih područja života:

- Uspostava adekvatne obiteljske dinamike (15)
- Usvajanje komunikacijskih vještina (asertivne komunikacije, nenasilne i sl.)(8)
- Uspostava kvalitetnijih odnosa u obitelji (5)
- Pružanje pomoći u rješavanju tekućih problema /svakodnevnom funkcioniranju (3)
- Uspostavljanje redovitog kontakta oca s djecom (2)
- Selidba u novi stambeni prostor (2)
- Usvojiti kućna pravila (2)
- Osnaživanje roditeljskih odgojnih kapaciteta
- Uputiti obitelj u Polikliniku za zaštitu djece grada Zagreba – timska obrada za dvoje djece
- Pružiti potporu obitelji u krizi

- Poticanje obitelji na usvajanje kvalitetnijeg stila života
- Socioekonomska pomoć obitelj

Ostvarenost ciljeva provjeravala se s korisnicima na kraju tretmana, i to na tri razine:

- 1 – tretman je utjecao na poboljšanje u malom (nedovoljnom) opsegu
- 2 – poboljšano je stanje, ali potrebno je na njemu još raditi
- 3 – ostvarene su značajne promjene u stanju i funkcioniranju korisnika.

| Analizom ostvarenosti ciljeva na razini obitelji dolazi se do prosječne ocjene od 2.96. Zaokruži li se ovaj broj na cijeli broj (3), moguće je reći da su prosječno, kod obitelji s kojima se radilo u ovom programu, ostvarene značajne promjene u stanju i funkcioniranju. Ipak, važno je naglasiti da su voditelji kod većine obitelji naveli da bi bilo potrebno tim obiteljima i dalje pružati određenu (više ili manje intenzivnu) pomoć i potporu.

| Uz ciljeve na razini cjelokupne obitelji, voditelji programa su skupa s članovima obitelji postavljali i individualne ciljeve (za oca, majku, djecu) te navedene ciljeve analizirali. S obzirom na to da analiza postignuća individualnih ciljeva prelazi opseg ovog rada, zainteresirani čitatelj detaljnije podatke o tome može pročitati u evaluacijskom izvješću projekta.

| Zaključno je moguće reći kako je, prema izvješćima voditelja, tretman bio uspješan za veliku većinu obitelji, a posebno je vrijedan način postavljanja i mjerenja ciljeva tretmana na početku i na kraju tretmana, što je uvelike doprinijelo participaciji korisnika u vlastitom rastu i razvoju te pozitivnim promjenama u području ponašanja i funkcioniranja u različitim životnim područjima i okruženjima.

| Pomno, detaljno i veoma kvalitetno vođena dokumentacija tretmana (izvještaji, baza korisnika, procjene korisnika i izvoditelja) pridonosi postizanju ciljeva tretmana, ali i omogućava sveobuhvatniju interpretaciju rezultata evaluacije.

## 2.2.2 Perspektiva voditelja na temelju analize fokusne grupe

| Da bi se dobila perspektiva voditelja i njihova iskustva u provedbi programa, s voditeljima rada u obitelji (2) i koordinatoricom volontera koja je pratila voditelje te sudjelovala u izravnom radu s obitelji, provedena je fokusna grupa. S obzirom na to da su voditelji u priručniku opisivali vlastita iskustva u radu s obiteljima, na ovome mjestu prikazat će se samo pojedine teme (dobivene tematskom analizom), i to u kratkim crtama. Riječ je o sljedećim temama: *iskustvo rada s cjelokupnom obitelji, prijedlozi za poboljšanje programa*.

| Kod teme **iskustvo rada s obitelji** javljaju se kodovi i kategorije koje ukazuju na to da je provođenje ovog programa za voditelje bilo veoma izazovno i zahtjevno. Naime, voditelji su navodili kako je rad s obiteljima u riziku veoma odgovoran posao, što stvara određeno opterećenje koje je neprestano prisutno: *ogromna odgovornost, ogromna, kužiš, i u principu kad sve prođe, kad odahneš, onda vidiš koliko ti je zapravo to predstavljalo problem i napor*. Kao najveće opterećenje voditelji su navodili krizne intervencije koje su pružali obiteljima, odnosno svoju dostupnost 24 sata na dan. Također, navodili su da je istodobni rad s 5 ili 6 obitelji, i to na način koji je intenzivan (nekoliko sati na tjedan u obitelji) veoma iscrpljujući. Unatoč velikoj zahtjevnosti ovakvog načina rada, voditelji ističu i broje dobitke za sebe same na profesionalnoj razini, poput stjecanja novih znanja i vještina, prihvaćenost koju su osjećali u obitelji-



ma, kao i dobar osjećaj zbog uspješnosti samog programa: ... u nekim obiteljima smo se zbilja osjećali predivno, dobrodošlo, otvoreno, toplo, evo ja imam osjećaj da je bilo uspješno i stvarno super, ogromno iskustvo...

Kao **prijedloge za poboljšanje programa** moguće je prepoznati dva smjera. Jedan koji se odnosi na dodatnu pomoć i potporu voditeljima u smislu dodatnih edukacija, posebice iz područja sustavne obiteljske terapije, supervizije, smanjivanja broja obitelji po voditelju, uvođenju centra za krizna stanja (da voditelji ne bi trebali biti dostupni svih 24 sata na dan). Vezano za sam program, voditelji su, slično kao i korisnici, navodili važnost dužeg trajanja programa (tijekom cijele školske godine). Također, procjenjuju da bi ovakav program bio koristan i u drugim zajednicama, odnosno na razini države. Pri tome navode da je bilo dobro da se ovakav program provodio u sklopu nevladine organizacije, odnosno organizacije civilnoga društva, za razliku od formalnih, državnih ustanova koje korisnici katkada doživljavaju kao stigmatizirajuće.

### 2.3 Perspektiva stručnjaka iz centara za socijalnu skrb

U evaluaciji programa „Pomagači u okružju obitelji“ sudjelovalo je osam djelatnica Centra za socijalnu skrb Zagreb, šest djelatnica iz podružnica Sesvete i dvije iz podružnice Dubrava. Stručnjaci su ispunili anketni upitnik koji se sastojao od deset pitanja, od čega je na osam pitanja bilo potrebno odgovoriti brojkom (od 1 do 5, pri čemu 1 znači uopće se ne slažem, a 5 u potpunosti se slažem). Preostala dva pitanja odnosila su se na opis (kvalitativni) dobrih i loših strana programa. U tablici 5 dani su rezultati koji se odnose na brojčano vrednovanje.

Tablica 5: Prikaz rezultata procjene programa „Pomagači u okružju obitelji“ stručnjaka centara za socijalnu skrb

TVRDNJE	PROSJEČNI REZULTAT
1. Smatram da je program „Pomagači u obitelji“ potreban u zajednici u kojoj radim	5
2. Program procjenjujem korisnim	5
3. U obiteljima u kojima se provodio program došlo je do poboljšanja funkcioniranja	4.88
4. Zadovoljan/a sam suradnjom s voditeljima programa	4.88
5. Dobivao/la sam dovoljno informacija o tijeku rada s pojedinom obitelji	4.75
6. Ovaj program predstavlja intenzivni oblik rada s obiteljima	5
7. Rado bih da se nastavi s provedbom ovog programa	5
8. Preporučio/la bih provedbu ovog programa i u drugim zajednicama	5

Neki od stručnjaka iskoristili su priliku i opisali vlastito viđenje dobrih i loših strana programa. Kao **dobre strane** svi ispitani stručnjaci navodili su:

- Intenzivni rad u obiteljskom okružju; način rada kakav mi u CZSS-u ne možemo ostvariti s obitelji, a potreban je radi postizanja promjena.
- Uspostava povjerenja između korisnika i voditelja tretmana, pa time i veće suradnje nego s djelatnicima CZSS-a; fleksibilnost i prilagođavanje aktivnosti korisnicima.
- Program se pokazao veoma korisnim i obitelji su ga dobro prihvatile. Vidljive su pozitivne promjene u obiteljima u kojima se radilo intenzivno. Pohvale!
- Pomagači su izvan sustava socijalne skrbi. Rad s pojedincem nije dovoljan bez rada s obitelji.
- Čest intenzivni rad na početku ulaska u obitelj gdje se intenzivno radi na promjenama pa nadalje u kontinuitetu. Takav intenzivni pristup nismo u mogućnosti osigurati u redovitom radu s obitelji.
- Intenzivni kontakti pomagača s obitelji.
- Obitelji su bile zasićene sustavom, a Ambidekster je bio osvježenje „izvana“ i intenzitet rada s obitelji je bio odličan.
- Stručne osobe uključene su intenzivno u obitelj; članovi obitelji stječu povjerenje i potporu od osoblja. Intenzivno praćenje kriznih obitelji je prijeko potrebno i smatram da je tim Ambidekster napravio odličan posao!

Stručnjaci su rjeđe opisivali **slabosti programa**, odnosno samo su tri komentara:

- Mislim da smo mogli više surađivati i razmjenjivati informacije tijekom provođenja programa.
- Nisam vidjela slabosti, osim što mislim da bi bilo dobro naći način da se ovakav program kreira i za visokorizične obitelji.
- Meni osobno nedostajao je češći kontakt pomagača s provoditeljima programa. Velika je šteta što projekt prestaje.

Slijedom navedenoga moguće je zaključiti da stručnjaci koji su upoznati s problematikom obitelji s kojima se provodio program te su identificirali obitelji koje bi mogle sudjelovati u programu, program ocjenjuju potrebnim za zajednicu u kojoj profesionalno djeluju, ali i za druge zajednice. Smatraju da je riječ o intenzivnom programu koji je prilagođen potrebama obitelji te da je navedeni program dao dobre rezultate s obiteljima u kojima se provodio. Neki od stručnjaka navode i da je bilo uočljivo kako je program dobro prihvaćen u obiteljima te da oni, kao djelatnici sustava socijalne skrbi, nisu u mogućnosti ponuditi sličan program. Slijedom toga izražavaju žalje-nje što program prestaje te nadu da će se ovaj program ipak nastaviti provoditi te da je potreban sličan program i za druge obitelji, u još većem, odnosno visokom riziku.

Zaključno, iz perspektiva i procjena različitih sudionika programa „Pomagači u okružju obitelji“ (stručnjaci iz centara za socijalnu skrb, voditelji programa i korisnici) moguće je zaključiti da je program „Pomagači u okružju obitelji“: 1. potreban zajednici u kojoj je proveden, 2. inovativan u smislu da je obiteljima pružena nova usluga kakve dosada nije bilo te da je korisnicima pružio sasvim novi, vrlo pozitivni doživljaj sudjelovanja u psihosocijalnim uslugama, 3. učinkovit jer je, u većini obitelji, dao određene, veće ili manje uspjehe. Dakako, postoji prostor za daljnje unapređenje programa, oko čega se ponovno slažu svi ispitani dionici. Njihove prijedloge bilo bi važno uzeti u obzir u daljnjem planiranju provedbe programa.

Slijedom svega navedenog moguće je zaključiti da je **treći specifični cilj: implementiranje novih psihosocijalnih usluga uspješno ostvaren.**

### 3. Zaključak

Rezultati planiranih i provedenih aktivnosti koje su u prethodnom tekstu detaljno razrađeni jednoznačno govore u prilog uspješnosti projekta „Zajedno možemo više – pojedinac u fokusu“. Sva tri specifična cilja projekta su ostvarena. Naime, stručnjaci u tri lokalne zajednice (Zagreb, Gospić, Karlovac) umreženi su, njihovi kapaciteti za psihosocijalni rad su brojnim edukacijama, supervizijom, internetskom potporom, *team-buildingom*, prema njihovoj procjeni, ojačani. Pri tome su, uz iskusne stručnjake, ovim projektom profitirali i „novaci“ u pomažućim profesijama, studenti volonteri, čime se ovim projektom dugoročno ulaže u kompetencije stručnjaka.

Dio stručnjaka koji su sudjelovali u svim navedenim aktivnostima implementirao je dvije važne, inovativne psihosocijalne usluge u zajednicu. Riječ je o savjetovaštvu u Karlovcu, koje je inovativno zato što takve usluge u navedenu gradu nije bilo te programu „Pomagači u obitelji“. Navedeni program je veoma inovativan jer je riječ o programu kakvog dosada nije bilo u području Hrvatske, a u svijetu je ovakav oblik rada s obitelji u obitelji razvijen i dokazano učinkovit (Henggeler, 1999, Engels i Andries, 2007). O učinkovitosti ovakvoga intenzivnog oblika rada koji je fleksibilan i prilagođen potrebama obitelji svjedoče i „ključni“ dionici: korisnici, voditelji programa i stručnjaci iz centara za socijalnu skrb.

Na temelju ostvarenosti specifičnih ciljeva, moguće je zaključiti da je opći cilj projekta, unapređenje kompetencija dionika u Zagrebu, Karlovcu i Gospiću za pružanje usluga psihosocijalne potpore i savjetovanja ranjivim skupinama (djeci, mladima, obiteljima u riziku), ostvaren.

Ovakvi rezultati svjedoče o važnosti daljnjeg intenzivnog rada na jačanju kapaciteta stručnjaka i potpori stručnjacima da bi, osnaženi, mogli intenzivnim radom, osnaživati korisnike.

Iz brojnih izvora, uz rasvjetljavanje brojnih jakih strana samog projekta, mogle su se iščitati i neke ideje za dodatno unapređenje projekta. Najčešće je riječ o potrebi još boljeg međusobnog informiranja i suradnje (stručnjaci iz različitih organizacija međusobno; stručnjaci prema korisnicima), dodatnoj potpori stručnjacima, posebice edukacijama i supervizijom te potrebi da implementirane usluge zažive i dodatno se prilagode potrebama korisnika (s obzirom na dužinu trajanja, intenzitet i sl).

Unatoč nekim smjernicama za poboljšanje, gotovo svi ispitani dionici projekta zadovoljni su načinom na koji je projekt proveden i njegovim učincima. Na temelju svega navedenog, moguće je zaključiti da je riječ o projektu koji je dobro planiran i veoma ambiciozno proveden. Stoga je važno pronaći način da aktivnosti koje su započete u ovom projektu zažive. ■



**Partneri na projektu**

Ambidekste klub

Carpe Diem

Centar za socijalnu skrb Karlovac

## Ambidekster klub

### Savjetodavni i edukativni centar za djecu, mlade i obitelj

Ambidekster klub nevladina je i neprofitna udruga koja svojim djelovanjem inovativnim programima i projektima te stručnim intervencijama temeljenima na principima sudjelovanja samih korisnika, kao i dionika iz društvene zajednice, želi doprinijeti **kvalitetnijem životu mladih osoba** u hrvatskom društvu.

Programi i projekti provode se na nacionalnoj razini uz uključivanje dionika iz Hrvatske i Europske unije, s fokusom djelovanja u istočnom dijelu Grada Zagreba – u lokalnim zajednicama Dubravi i Sesvetama.

**AMBIDEKSTER** (lat. *ambidexter*) = dešnjak u obje ruke, čovjek koji se podjednako lako služi i desnom i lijevom rukom.

Naziv Ambidekster klub jest metafora za **cjeloviti i integrirani pristup** u pružanju usluga korisnicima, pri čemu se članovi i razvoj organizacije oslanjaju na etiku participacije i ekologiju odnosa u lokalnoj zajednici.

U sustavu formalnog školovanja u većoj mjeri upotrebljavaju se metode izobrazbe koje potiču razvoj sposobnosti lijeve moždane hemisfere, kao što je **primjerice analitičnost, razložnost i dosljednost**, dok se u sustavima temeljenima na **inovaciji, istraživanju i kolaborativnom učenju i dijalogu** više razvijaju sposobnosti desne moždane hemisfere koje omogućavaju **razvoj kreativnosti i inventivnosti, emocionalne svjesnosti i društvene osviještenosti** kod pojedinca.

**MISIJA** Ambidekster kluba je pridonositi zaštiti ljudskih prava, socijalno uključivanje i podizanje kvalitete života pojedinaca i skupina, posebice skupina djece i mladih izloženih riziku od socijalnog isključivanja kao što su djeca i mladi s problemima u ponašanju te drugih skupina djece i mladih s manje mogućnosti koji nailaze na zapreke u socijalnom uključivanju.

Da bi doprinijeli ostvarenju misije i vizije, u Ambidekster klubu pružaju se socijalne usluge različitim **preventivnim i tretmanskim programima i stručnim intervencijama**. Korisnici su opća populacija djece i mladih, kao i djeca i mladi s problemima u ponašanju/teškoćama u odrastanju i njihove obitelji.

Preventivni programi provode se u suradnji sa školama uz odobrenje Ministarstva znanosti obrazovanja i sporta i Agencije za odgoj i obrazovanje. Različiti programi radionica, ali i drugih oblika stručnih intervencija, provode se na "iskustveni način" metodama i tehnikama koje sadržaj programa čine zanimljivim djeci i mladima. Provođenje preventivnih programa doprinosi osnaživanju djece i mladih za suočavanje sa životnim teškoćama vezanima uz različita područja života kao što su međuljudski odnosi, kvalitetna komunikacija, zdravi stilovi života, nenasilno i prosocijalno ponašanje. U cjelini, cilj je preventivnih aktivnosti jačanje zaštitnih čimbenika i slabljenje rizičnih da bi se djeca i mladi razvili u "zdrave" i "prilagođene" te samosvjesne i aktivne odrasle osobe uključene u život lokalne zajednice.

Tretmanske aktivnosti provode se u savjetovalištu preko individualnog i grupnog psihosocijalnog rada te u obiteljskom savjetovalištu. Savjetovališni rad provode naši stručnjaci – psihoterapeuti, socijalni pedagozi, socijalni radnici, psiholozi te volonteri – stručnjaci ili studenti društvenog usmjerenja.

## Udruga Carpe Diem

Udruga Carpe Diem osnovana je 2005. g. s ciljem poticanja i razvoja kreativnih i socijalnih potencijala djece, mladih i odraslih te poboljšanja sveukupne kvalitete života u lokalnoj zajednici. Od 2011. g. Carpe Diem vodi Centar za mlade, a još 2009. pokreće i Info-centar za mlade koji 2012. g. potpisivanjem Povelje o suradnji i partnerstvu s Karlovačkom županijom postaje Županijski info-centar za mlade. Godine 2013. udruga pokreće lokalni volonterski centar VolonterKA. Od 2005. do danas udruga Carpe Diem provela je niz projekata kojima je cilj bio osnaživanje mladih u različitim područjima života.

Djelatnost organizacije obuhvaća:

- informiranje mladih
- razvoj programa/projekata i provođenje aktivnosti kojima se promiču, potiču i unapređuju ljudska prava te unapređuje humanost, volonterski rad, demokratizaciju društva, uvažavanje različitosti i međukulturalno učenje
- razvijanje solidarnosti i dobrovoljnosti (volonterizma) kao temeljnih vrijednosti bitnih za razvoj lokalne zajednice
- unapređivanje timskog pristupa i integracije teoretskih i praktičnih dostignuća iz područja edukacije, socijalne pedagogije, rehabilitacije, pedagogije, psihologije, socijalnog rada, psihoterapije, kulture i umjetnosti te drugih društveno-humanističkih područja u pristupu pojedincima i skupinama
- razvoj socijalno-pedagoških programa/projekata, a s ciljem socijalnog osnaživanja, prevencije, socijalne integracije i resocijalizacije djece, mladih i odraslih osoba izloženih riziku poremećaja u ponašanju i socijalne isključenosti
- pružanje psiho-socijalno-pedagoške pomoći te savjetodavne potpore pojedincima, obiteljima i skupinama s ciljem prevladavanja teškoća, unapređivanja psihosocijalnih vještina i poticanja cjelovitog razvoja osobnosti u suradnji s drugim institucijama i centrima, a u skladu s posebnim propisima
- posredovanje u volonterskoj razmjeni
- promicanje ideje očuvanja prirode i okoliša organiziranjem predavanja, tribina, radionica i izložbi

Udruga provodi niz edukacija iz područja psihološko-pedagoške potpore, socijalnog osnaživanja, ali i kreativnosti, kulture i umjetnosti. Zaposlenici, članovi i volonteri udruge usko su vezani za područje rada s mladima, osobito u području pedagogije, sociologije, psihologije i socijalnog rada. Budući da od samog početka udruga djeluje u području grada Karlovca i Karlovačke županije, stekla je uvid u potrebe lokalne zajednice te ostvaruje čvrstu i kvalitetnu suradnju s relevantnim dionicima u lokalnoj zajednici.

## Centar za socijalnu skrb Karlovac

Centar za socijalnu skrb Karlovac obavlja djelatnost socijalne skrbi u području grada Karlovca, općine Krnjaka, općine Draganića i općine Lasinje. U sklopu centra djeluju i tri podružnice: Ozalj i Vojnić te Obiteljski centar. Ukupno su u navedenom području obuhvaćene 83 000 stanovnika.

Godišnji program rada Centra za socijalnu skrb Karlovac obuhvaća različite oblike socijalne skrbi koji se pružaju korisnicima sa svrhom osiguravanja i ostvarivanja pomoći za podmirenje osnovnih životnih potreba. Osim zadovoljavanja ovih potreba, djelatnost Centra za socijalnu skrb obuhvaća i rad na sprečavanju, ublažavanju i otklanjanju uzroka i stanja socijalne ugroženosti, čime se pruža podrška obitelji, posebice djeci i drugim osobama koje se ne mogu brinuti za sebe.

U okviru svoje djelatnosti, Centar za socijalnu skrb surađuje s predškolskim, školskim i drugim državnim tijelima, pravnim i fizičkim osobama koje su po posebnim zakonima određeni za brigu za navedene kategorije građana, te s humanitarnim organizacijama i jedinicama lokalne uprave i samouprave i s nevladinim sektorom.

Kao i dosada, sve su stručne cjeline i sada obuhvaćene, samo prema drugome organizacijskome modelu: savjetovanje, pomoć za uzdržavanje, jednokratne pomoći, doplatak za pomoć i njegu, osobna invalidnina, skrb izvan vlastite obitelji (smještaj u udomiteljskoj obitelji, smještaj u domu socijalne skrbi), pomoć i njega u kući, drugi poslovi socijalnog rada, obiteljsko-pravna zaštita (zaštita braka, roditelja i djece, roditeljska skrb, zaštita prava i dobrobiti djeteta, posvojenja, skrbništva), zaštita tjelesno ili mentalno oštećenih osoba, zaštita i tretman djece i mladeži s poremećajima u ponašanju, obavljanje zadaća u predpripremnom i pripremnom postupku.

U prednjem uredu obavljaju se poslovi prijamnog ureda, pisarnice, evidencije i dokumentacije centra i podružnice te poslovi izrade statističkih izvješća o korisnicima, ostvarenim pravima, poduzetnim mjerama i izrade drugih izvješća. Obavljaju se stručni poslovi socijalnog rada, uspostavlja se prvi kontakt s osobom koja traži novčanu naknadu ili socijalnu uslugu. Obavlja se inicijalna procjena potreba, daju se informacije korisnicima o mogućnostima zadovoljavanja njihovih potreba u sustavu socijalne skrbi te izvan tog sustava mrežom socijalnih usluga u lokalnoj zajednici.

U stražnjem uredu obavljaju se stručni poslovi provođenja prvostupanjskih postupaka u vezi s ostvarivanjem novčanih naknada iz nadležnosti Centra za socijalnu skrb, stručni poslovi u vezi s brakom, obitelji i zaštitom prava djeteta, stručni poslovi skrbništva, stručni poslovi u vezi sa zaštitom i tretmanom osoba s invaliditetom (stručni i administrativni poslovi prvostupanjskog tijela vještačenja više nisu u sastavu i radu ovoga centra, nego su od 1. siječnja 2015. prešli u rad samostalnog Centra za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom, a sve u skladu sa

zakonom o jedinstvenom tijelu vještačenja), stručni poslovi zaštite i tretmana djece i mladeži s poremećajima u ponašanju i članova njihovih obitelji, stručni poslovi u vezi sa zaštitom odraslih osoba (starije i nemoćne osobe, psihički bolesne osobe, žrtve obiteljskog nasilja, žrtve trgovanja ljudima, odrasle osobe ovisne o alkoholu. Uz navedeno, obavljaju se poslovi priznavanja prava na skrb izvan vlastite obitelji te poslovi u vezi s institucionalnim i izvaninstitucionalnim oblicima skrbi (patronaža, pomoć i njega u kući i dr.)

## Literatura:

1. Engels, T. C. E., Andries, C. (2007): Feasibility of a family-focused intervention for the prevention of problem behavior in early adolescents, *Child & Family Behavioural Therapy*, 29 (1), 71-79
2. Čačinovič-Vogrinčić, G., Kobal, L., Mešl, Možina, M., Uspostavljanje suradnog odnosa i osobnog kontakta u socijalnom radu, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada, Zagreb, Doležal, D. (2006): Otpornost i prevencija poremećaja u ponašanju, *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 42.1. 87-102
3. Henggeler, S.W. (1999): Multisystematic Therapy: An Overview of Clinical Procedures, Outcomes, and Policy Implications, *Child Psychology & Psychiatry Review*. 4 (1). 2-10
4. Kobil, A., Rapuš- Pavel, J. (2005): Sudioničko procjenjivanje i interveniranje. U: Koller-Trbović, N., Žižak, A. (ur.): Participacija korisnika u procesu procjene potreba i planiranja intervencija, *Socijalnopedagoški pristup*, Zagreb, 9-28
5. Malekoff, A.(2004): *Group Work with Adolescents*.The Guilford Press: New York – London
6. Miroslavljević, A. (2015): Izvansudska nagodba – perspektiva oštećenika i mladih u sukobu sa zakonom, *Doktorska disertacija*, Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada
7. Možina M. (2005): Prispjevek sistemske psihoterapije k sodobnim tokovom v psihoterapiji, V: Bohak J., Možina M.
8. Možina, M., Štajduhar, D., Kačić., Šugman Bohinc, L.: *Sistemska psihoterapija*, <http://www.psihoterapija-institut.si/psihoterapija/lanki-in-prispevki/drugi-clanki>

9. Nemetschek, P. (2006): *Systemische Familientherapie mit Kindern, Jugendlichen und Eltern: Lebensfluss-Modelle und analoge Methoden*, Klett-Cotta: Stuttgart
10. Žižak. A., ur. (2009): *Izazovi grupnog rada s djecom, mladima i odraslima u riziku*, Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Zagreb
11. Žižak. A., ur. (2009): *Teorijske osnove intervencija – socijalnopedagoška perspektiva*, Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Zagreb
12. Šugman Bohinc, L. (2003): *Kibernetika konverzacije – o spreminjanju razumevanja sebe in drugoga skozi razgovor*, V: Bohak, J. (ur.), Možina, M. (ur.), *Kaj deluje v psihoterapiji: novejše raziskave njene uspešnosti: zbornik prispevkov (35-44)*, Maribor: Slovenska krovna zveza za psihoterapijo
13. Šugman Bohinc, L. (2003): *Življenski svet uporabnika, Raziskovanje, ocenjivanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov*; Fakulteta za socioano delo Univerze v Ljubljani, Ljubljana



## Zahvaljujemo na partnerstvu i suradnji!

Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske  
■ Nacionalna zaklada za razvoj civilnoga društva ■ Carpe Diem, Karlovac ■ Centar za socijalnu skrb Karlovac ■ Centar za socijalnu skrb Zagreb: Podružnice Dubrava, Sesvete i Maksimir ■ Osnovna škola Luka, Sesvete ■ Osnovna škola Iver, Sesevski Kraljevac ■ Ekonomsko-turistička škola, Karlovac ■ Gimnazija Karlovac ■ Medicinska škola Karlovac ■ Mješovita industrijsko-obrtnička škola, Karlovac ■ Šumarska i drvodjeljska škola, Karlovac ■ Tehnička škola, Karlovac ■ Centar za pružanje usluga u zajednici Vladimir Nazor ■ Dom za odgoj ►

► djece i mladeži Karlovac ■ Obiteljski centar Karlovačke županije ■ Odjel za pedijatriju Opće bolnice Karlovac ■ Psihijatrijska bolnica za djecu i mladež, Zagreb ■ Služba za zaštitu mentalnog zdravlja, prevenciju i izvanbolničko liječenje ovisnosti, Karlovac ■ Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet – Odsjek za poremećaje u ponašanju ■ Pravni fakultet – Studijski centar za socijalni rad ■ Udruženje Djeca Prva, Zagreb ■ Volonterski centar Zagreb ■ Gong, Zagreb

