

TRIP

podrška u  
zajednici



Iskustva pružanja psihosocijalne podrške  
s ciljem aktivacije korisnika/ca  
na tržištu rada za **BESKUĆNIKE,**  
**OSOBE S INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA,**  
**INVALIDE RADA I**  
**OSOBE S MENTALNIM OŠTEĆENJEM**





# Impressum

## AUTORICE

VODITELJICE PSIHO SOCIJALNE PODRŠKE U SKLOPU PROJEKTA „PODRŠKA U ZAJEDNICI – TRIP B“

**Marijana Grnčaroska**

**Jadranka Jeličić**

**Nataša Bajić Peteh**

**Erika Todorić**

\*\*\*

## UREDNIŠTVO

**Ilse Bošković Duić**

**Sunčana Lukač**

**Lana Načinović**

\*\*\*

## LEKTORICA

**Jasna Perković**

\*\*\*

## DIZAJN I PRIJELOM

**Zvonimir Čačić**

\*\*\*

## IZDAVAČ

Dom za odrasle osobe Vila Maria u sklopu projekta „Podrška u zajednici – TRIP B“

# Sadržaj

O projektu i psihosocijalnoj podršci .....	4
Pružanje psihosocijalne podrške osobama s mentalnim oštećenjem .....	7
Klub za psihosocijalnu podršku osobama s intelektualnim teškoćama .....	13
Psihosocijalna podrška invalidima rada .....	19
Psihosocijalna podrška beskućnicima .....	30
Voditeljima psihosocijalne podrške .....	40
Podrška i povećanje zapošljivosti korisnika .....	43
Završna razmišljanja partnera projekta – „Zašto smo krenuli ovim putem?“ .....	45

# O projektu i psihosocijalnoj podršci

Dom za odrasle osobe Vila Maria zajedno s partnerima – Gradskim društvom Crvenog križa Pula, Udrugom invalida rada Istre i Udrugom osoba s intelektualnim teškoćama Istre počeo je provedbu projekta „Podrška u zajednici – TRIP B“ 13. srpnja 2015. Pridruženi suradnik projekta je Grad Pula.

Opći cilj projekta je povećanje kvalitete socijalnih usluga, kvalitete života i zapošljivosti osoba u potrebi, a specifični ciljevi projekta su:

- Uvesti usluge dnevnog boravka za osobe s mentalnim oštećenjima i usluge psihosocijalne podrške za osobe s invaliditetom i beskućnike
- Povećati kompetencije za tržište rada i zapošljavanje osoba s invaliditetom i beskućnike uz promoviranje zapošljavanja ranjivih skupina (prvenstveno osoba s invaliditetom) i pružanje podrške poslodavcima.

Akronim **TRIP B** objedinjuje inicijale svake korisničke skupine projekta:

- osobe s intelektualnim teškoćama – IT
- invalidi rada – IR
- osobe s mentalnim oštećenjem/psihički bolesne odrasle osobe – P
- beskućnici – B

Aktivnosti projekta su obuhvatile:

- **Pripremu za rad i djelovanje Dnevnog boravka za osobe s mentalnim oštećenjima** u Puli, koji je otvoren od 13. siječnja 2016. Za trajanja projekta ovom je uslugom obuhvaćeno 20-ak osoba.
- **Uvođenje usluge psihosocijalne podrške (dalje: PSP) u četiri partnerske organizacije projekta** – za beskućnike, invalide rada, osobe s intelektualnim teškoćama i osobe s mentalnim oštećenjem. Za trajanja projekta uslugom je obuhvaćeno više od 40 osoba.
- **Razvoj kompetencija za tržište rada putem programa obrazovanja odraslih.** Ukupno 20 osoba se uključilo u programe obrazovanja odraslih:

- pizza-majstori
  - uzgajivač, sakupljač, prerađivač ljekovitog, aromatičnog i začinskog bilja
  - njegovatelj
  - engleski jezik
  - grafički dizajn
  - osnove informatičke pismenosti i engleskog jezika – neverificirana edukacija (za osobe s intelektualnim teškoćama)
- **Podršku poslodavcima u zapošljavanju teže zapošljivih skupina** informiranjem i savjetovanjem. Pripremljen je info-paket o obavezama i poticajima za zapošljavanje osoba s invaliditetom koji je diseminiran na više od **600 e-mail adresa poslodavaca u Istri**. Podršku u diseminaciji tog materijala su pružile i Hrvatska obrtnička komora Istarske županije i Hrvatska gospodarska komora – Županijska komora Pula te Zaklada za razvoj partnerstva i civilnog društva Istarske županije. Osim info-paketa, pripremljen je i **Sporazum o suradnji** s poslodavcima, kojim se obvezuju na suradnju s partnerima projekta pri zapošljavanju novih zaposlenika, kao i na nediskriminirajući pristup u zapošljavanju općenito. Aktivnosti s poslodavcima podržala je Obrtnička komora – Pula i Hrvatska gospodarska komora – Županijska komora Pula. **Trinaest poslodavaca je potpisalo Sporazum o suradnji**.
  - Promidžbu i vidljivost projekta te upravljanje njime.

Zadani indikatori projekta su zadovoljeni na temelju prikazanih brojki.

### **Psihosocijalna podrška (dalje: PSP) predstavlja jedan od tri ključna elementa projekta.**

Psihosocijalna podrška, prema Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 99/15), definirana je kao: „...socijalna usluga koja podrazumijeva rehabilitaciju koja potiče razvoj kognitivnih, funkcionalnih, komunikacijskih ili socijalnih vještina korisnika“<sup>1</sup>.

Velik broj korisnika je bio obuhvaćen uslugom, posebno osmišljenom i pripremljenom za korisničku skupinu u kojoj se PSP provodio. Postoje zajedničke aktivnosti i na razini sve četiri skupine, ali i posebnosti koje smo željeli prikazati ovom publikacijom. Prvenstveno je namijenjena budućim pružateljima PSP-a i organizacijama koje planiraju osigurati takve i slične aktivnosti za svoje članove/korisnike. Navedeni sadržaj može biti smjernica i osnova za planiranje sličnih aktivnosti, a koje će u konačnici biti potrebno prilagoditi izravnim korisnicima.

Kako se provodio PSP možete pročitati u nastavku teksta, ističemo tek nekoliko elemenata koji su nama bili važni te su važni za sve skupine podjednako:

- Psihosocijalna podrška je obuhvatila četiri ciljane skupine i u njoj provedbi prepoznate su i uvažene razlike u potrebama i mogućnostima svake od tih ciljanih skupina.

<sup>1</sup> Zakon o socijalnoj skrbi, NN 99/15 čl. 11.4.

- Psihosocijalna podrška je u ovom projektu bila važan, ključni pretkorak aktiviranja korisnika na tržištu rada i zato je naglasak u provedbi aktivnosti na temama koje se vezuju uz tržište rada.
- Psihosocijalnu podršku provodile su u pojedinim organizacijama zaposlenice, a u nekima su uključene vanjske suradnice jer u organizaciji nisu postojale osobe koje se već bave ovom temom ili koje su se mogle uključiti u trenutku provedbe. Oba modela mogu biti uspješna.
- Uz voditeljice PSP-a, u provedbi se pokazalo važnim imati i osobu iz organizacije partnera čiji su članovi uključeni u uslugu, koja je prisutna i uključuje se prema dogovoru s timom koji provodi PSP. Ona je poveznica članova, organizacije, aktivnosti vezanih za psihosocijalnu podršku te drugih aktivnosti u tijeku.
- Provedeno je tromjesečno praćenje rada u formi izvještavanja i traženja formalne povratne informacije korisnika. Neformalno traženje povratne informacije, u formi evaluacije i usmene povratne informacije, poželjno je organizirati i češće.
- Na početku provedbe usluge korisnici su potpisali izjavu kojom se obvezuju na sudjelovanje i redoviti dolazak – čime smo ih željeli osvijestiti o vlastitoj odgovornosti u sudjelovanju u projektu, odnosno u ovoj aktivnosti.

Osigurali smo provođenje psihosocijalne podrške korisnicima tijekom razdoblja od osam mjeseci. Ugovaranje usluge je trajalo dulje no što je planirano zbog administrativnih obaveza, a provedba se odvijala prema planu. Potrebno je uzeti u obzir da je ovo prilično dug period provedbe te da je cijelo vrijeme potrebno aktivno praćenje motivacije korisnika za sudjelovanje u programu.

Ukupni proračun projekta, koji se provodi od 13. srpnja 2015. do 12. srpnja 2016. godine, iznosi 1.219.765,55 kn, pri čemu sredstva Europskog socijalnog fonda iznose 1.134.831,50 kn. Vrijednost aktivnosti psihosocijalne podrške iznosi oko trećinu ukupnog proračuna.

Projekt se provodi u sklopu Operativnog programa „Razvoj ljudskih potencijala 2007.-2013.“, prioritetne osi 2 – Jačanje socijalnog uključivanja i integracija osoba u nepovoljnom položaju, a u sklopu Poziva „Širenje mreže socijalnih usluga u zajednici – faza 3”.



# Pružanje psihosocijalne podrške osobama s mentalnim oštećenjem

PRIPREMILA: ERIKA TODORIĆ

## 1. UVOD (struktura korisnika, osnovne i društvene karakteristike)

Klub psihosocijalne podrške osoba s mentalnim oštećenjem okuplja 12 korisnika, dijagnoze iz spektra shizofrenih poremećaja i depresije. Svima im je zajednički općeniti nedostatak motivacije, sniženo raspoloženje, nisko ili nikakvo samopouzdanje, težak izlazak iz stečenih navika i rutina. Pružaju otpor promjenama, pasivno surađuju, teško prihvaćaju novitete. Želja im je zadovoljiti svoje potrebe ne misleći na druge, ako aktivnost ili tema za njih ima svrhu, prihvaćaju, ali ako ne vide svrhu, kategorički odbijaju. Mentalno oštećenje narušava korisnicima svijest o važnosti osobne higijene i higijene prostora, donosi gubitak osjećaja odgovornosti prema poslu, obitelji i ostalim ulogama koje imaju u životu.

Cilj psihosocijalne podrške je stvoriti preduvjete za prihvatljivo funkcioniranje u svakodnevnom životu, razvijanje korisnikova pozitivnog stava i slike o sebi, osnaživanje i održavanje njihove motivacije, podrške u planiranju i provedbi aktivnosti, razvoj njihovih socijalnih vještina i uključivanje na tržište rada.

U uslugu psihosocijalne podrške uključeno je 12<sup>2</sup> osoba koje su ujedno i korisnici Dnevnog boravka za osobe s mentalnim oštećenjem. Rad je organiziran u grupne radionice i individualno savjetovanje. Vježbe svakodnevnih vještina pružaju se ovisno o potrebama pojedinca, ali ne duže od 60 minuta po sastanku, dok grupne radionice ne traju duže od 120 minuta.

## 2. ODABIR KORISNIKA

Korisnike za uslugu psihosocijalne podrške biralo se na temelju dijagnoze, dobi (psihosocijalna podrška kao priprema za tržište rada) i najvažnijeg – **motivacije**. Motivacija korisnika ispitala se kroz inicijalni intervju, razgovorom u kojem su se dobila saznanja o

<sup>2</sup> Ukupan broj korisnika naveden u projektu nije i konačan jer se publikacija pripremala...

problemima koje korisnik želi riješiti, što želi novo naučiti, a olakšava mu svakodnevno funkcioniranje. Bitno je koliko to korisniku doista znači i ima li realna očekivanja.

S obzirom na pripremu za tržište rada ove skupine korisnika bitno je znati je li korisnik poslovno i radno sposoban. Ako je radno nesposoban i lišen poslovne sposobnosti, nema mogućnost aktivirati se na tržištu rada.<sup>3</sup>

Psihosocijalna podrška pruža se osobama koje su korisnici Dnevnog boravka za osobe s mentalnim oštećenjem. U boravku je 19 korisnika od kojih je 12 uključeno u psihosocijalnu podršku. S obzirom na strukturu korisnika sniženih interesa, motivacije i niskog samopouzdanja na prvom susretu grupe dogovoreno je da su svi obavezni sudjelovati u grupnim radionicama i individualnom savjetovanju.

Grupne radionice se počelo održavati s pet korisnika, a kako su pristizali novi korisnici u boravak, tako su se uključivali u grupu. To nije narušilo rad jer se korisnike pripremalo na dolazak novog člana. Priprema i pisanje rasporeda održavanja radionica s nazivom tema su za ovu strukturu korisnika jako važni. Bilo koja nenajavljena promjena dovodi do razbijanja rutine i osjećaja nesigurnosti što nas u radu vraća korak unazad. Svaki se dogovor mora poštovati i realizirati; na taj način korisnici ove skupine dobivaju osjećaj sigurnosti i podižu razinu povjerenja u voditeljice.

### 3. USPOSTAVLJANJE USLUGE PSIHOSOCIJALNE PODRŠKE

Usluga psihosocijalne podrške provodi se u Dnevnom boravku za osobe s mentalnim oštećenjem. Nakon odabira korisnika i u dogovoru s njima psihosocijalna podrška pružala se u obliku grupnih radionica dva puta tjedno, a za svakog korisnika se jednom tjedno održavalo individualno savjetovanje. Prednost je što su korisnici psihosocijalne podrške ujedno i korisnici Dnevnog boravka gdje provode osam sati i gdje ih se promatrajući u izvođenju svakodnevnih aktivnosti dodatno može savjetovati.

Odabrane metode grupnih radionica i individualnih savjetovanja su razgovor, motivacija, poticanje, prihvaćanje, verbalno i fizičko vođenje, demonstracija, metode pisanja.

Na grupnim radionicama smo koristili i razne upitnike. To su nestandardizirani upitnici:

- „Kako mi ide?“ – procjena ugodnosti korištenja socijalnih vještina
- „Jeste li asertivni?“ – procjena asertivnosti korisnika
- Rosenbergov test procjene samopoštovanja
- „Što vas pokreće, što je vaš motivator?“
- Test „Upoznajte sebe“

<sup>3</sup> Da bi se osoba lišena poslovne sposobnosti aktivirala na tržištu rada treba proći ponovno vještačenje da se procijeni je li osoba poslovno sposobna, tj. je li sposobna brinuti se za sebe i odgovarati za svoje postupke. O radnoj ili djelomičnoj radnoj sposobnosti ovisi za što ćemo korisnika pripremati na tržištu rada.

- Test „Jeste li dobar slušač?“ i „Kakve su vam slušačke navike?“
- Vježba zapažanja – „Što zapažam kad slušam svoga kolegu?“

Testovi su pomogli u realnoj (samo)procjeni korisnika. Potaknuli su rasprave, propitivanje samog sebe, uviđanje vlastitih propusta ili problema. Upitnici su pomogli korisnicima osvijestiti svoje probleme, da se prihvate i motiviraju za rad na sebi, ali uz kontinuiranu podršku.

Tijekom rada su se izjašnjavali da im najviše odgovaraju metode verbalnog i fizičkog vođenja, demonstracije, poticanje te primjeri za praktičnu primjenu u svakodnevnom životu. Primjenom tih metoda dobivena je pozitivna povratna informacija.

**TEME** koje su se obrađivale:

- Socijalne vještine/komunikacija (društvene norme i vrijednosti, društveno prihvatljiva ponašanja, razvoj radnih vještina i sposobnosti, vještina aktivnog slušanja, vještina postavljanja pitanja, procjena i razvoj osobnih i profesionalnih potencijala, asertivnost)
- Radna kultura (neučinkovita ponašanja u komunikaciji i odnosima na poslu, osobna odgovornost, problemi na poslu i način rješavanja, poželjna i nepoželjna ponašanja)
- Poslovna kultura (što je to komunikacija, načini komunikacije, poslovni bonton, pozdravljanje/oslovljavanje/manire, osobni izgled, osobna higijena, higijena prostora/radnog mjesta)
- Samoaktivnost u traženju posla (kakav posao želim, kako do posla, prijava za posao i životopis, poslovni sastanak, ugovor o radu/djelu/rad na crno, otkaz)

Na temama i podnaslovima radilo se koliko je vremenski bilo potrebno da se nauče, savladaju i primijene nove vještine. Teme se odnose na osnaživanje korisnika za aktivaciju na tržište rada, ali su vrlo primjenjive i prilagodljive u svakodnevnom životu, što je za ovu strukturu korisnika najbitnije: kako funkcionirati u svojoj svakodnevici te potom primjena na širu okolinu.

## 4. PRETPOSTAVKE

Ovoj korisničkoj skupini jako je bitna rutina i kontinuitet u radu. Važno je da sve ima smisla, da postoji poveznica između tema koje se obrađuju i da je to korisnicima svrsishodno, tj. primjenjivo u svakodnevnim aktivnostima. Bitno je da se poštuju dogovoreni termini radionica i individualno savjetovanje jer bilo koja promjena dovodi do gubitka kontinuiteta što ovoj korisničkoj strukturi uzrokuje nemir.

Riječ je većinom o korisnicima s niskom razinom samopouzdanja i negativnom slikom o sebi. Treba prepoznati koje kvalitete, sposobnosti i interese posjeduju i osvijestiti ih putem određenih aktivnosti. Na tome se trebaju temeljiti i nadograđivati nove vještine koje će opet u svakodnevnim aktivnostima imati priliku upotrebljavati.

S obzirom na to da korisnici već imaju pojedine stavove i mišljenja koji nisu uvijek realni potrebno ih je korigirati, ali vrlo oprezno jer bi korisnik mogao stvoriti otpor ili odbiti sugestiju.

Kao što je već rečeno, kad korisnik vidi svrhu i primjenjivost u svom svakodnevnom funkcioniranju, s lakoćom prihvaća nove vještine. S obzirom na ustaljena uvjerenja ova struktura korisnika promjene ne prihvaća „na prvu“. S njima treba kontinuirano raditi prema planiranim aktivnostima bez odstupanja. Nakon nekoliko susreta i njima zanimljivih tema, korisnici počinju uviđati dobrobit i počinju primjenjivati novostečene vještine.

Na grupnim radionicama primijećeno je da vole aktivno sudjelovati, da je određena dinamika rada gdje su oni u središtu događanja.

Individualna savjetovanja temeljena su na svakom pojedincu i njegovom problemu. Korisnik iznosi situaciju s kojom ima poteškoća i u razgovoru dolazimo do rješenja koje mu je prihvatljivo i daje rezultat. Također, i to mora imati svoj kontinuitet i redovito se treba pratiti napredak.

## 5. ODABRANE TEME I METODE

Teme koje su se obrađivale bile su osmišljene da korisnika usluge psihosocijalne podrške pripreme za tržište rada, ali prvenstveno za funkcioniranje u svakodnevnom životu. Ovoj skupini jako je važno razviti svijest o samome sebi, drugim ljudima, o svojim problemima, razvijati osjećaj empatije i odgovornosti.

Počeli smo s temom kojom se stvorio temelj za daljnje napredovanje. **Socijalne vještine i komunikacija**, tema koja je za korisnike s mentalnim oštećenjem vrlo bitna, jer im te vještine nisu na poželjnom stupnju. Društvene norme i vrijednosti, društveno prihvatljiva ponašanja, razvoj radnih vještina i sposobnosti, vještina aktivnog slušanja, vještina postavljanja pitanja, procjena i razvoj osobnih i profesionalnih potencijala te asertivnost podnaslovi su koji su se u ovoj temi obrađivali. Metode koje su pratile savladavanje svakog ovog podnaslova su razgovor, demonstracija, verbalno vođenje, poticanje, prihvaćanje, motiviranje.

Svaku temu i podnaslov najprije je trebalo objasniti, odgovoriti na pitanja tko, zašto, kako. Zatim čuti korisnike i njihovo razmišljanje te na temelju toga dalje voditi grupu na način da ih se navede na ono što smatramo društveno ispravnim. Primjerice, je li psovanje za nekim na ulici društveno prihvatljivo ponašanje? Neki od korisnika u tome ne vide ništa loše. Igrajući uloge demonstrirali smo situaciju i tako došli do zaključka da se korisnik za kojim smo govorili ružno osjeća loše. Objašnjeno je da se bilo tko u toj situaciji osjeća loše i da ne shvaća zašto bi netko za njim psovao...

Svaka se tema obrađivala na korisniku prihvatljiv način. Najprije bismo razvili raspravu o njihovim životnim situacijama pa trenirali kako te situacije savladati sa što manje

poteškoća i uzrujavanja. Zatim smo opet demonstracijom i verbalnim vođenjem došli do zaključka koji je socijalno prihvatljiv.

Socijalne vještine i komunikacija ovoj strukturi korisnika baza su na koju su se nadograđivale teme o radnoj i poslovnoj kulturi (odnosi na poslu, osobna odgovornost, komunikacija s nadređenima i kolegama, poslovni bonton, osobni izgled, osobna higijena i higijena radnog prostora...). Samoaktivnost u traženju posla zahtijevala je poticanje korisnika na razmišljanje kakav bi posao željeli, pisanje životopisa, preispitivanje i osvješćivanje interesa i resursa koje posjeduju, a da bi bili poželjni za tržište rada.

Korisnici psihosocijalne podrške većinom su bili srednjoškolskog obrazovanja. Nekolicina njih završila je samo osnovnu školu, i tri korisnika visokoškolsko obrazovanje. Riječ je o strukturi korisnika s jako niskom razinom motivacije koji su predugo bili prepušteni sami sebi i navikli se na to. Svaka promjena, a mogućnost povratka na tržište rada za njih je veliki skok iz njihove svakodnevice, unosi im pojačani nemir i s jedne strane strah. Razdoblje od šest mjeseci, koliko se psihosocijalna podrška provodila u sklopu projekta, prekratko je za osobe s mentalnim oštećenjem.

No, dva su korisnika prihvatila izazov i uz konstantnu podršku i rad s njima odlučili su se upisati program; jedan za pizza-majstora (ima srednjoškolsko obrazovanje), jedan za uzgajivača, sakupljača i prerađivača aromatičnog, ljekovitog i začinskog bilja (osnovnoškolsko obrazovanje). Dok nisu krenuli, trebalo je više poticaja, podrške, osvješćivanja postojećih sposobnosti, ali kad su započeli sudjelovanje u programu i vidjeli kako je to te što mogu očekivati. Samopouzdanje je postupno raslo. Uspješno su završili upisane programe.

## 6. REZULTATI I NAUČENE LEKCIJE

S obzirom na poznavanje strukture korisnika s mentalnim oštećenjem i karakteristikama koje su im generalno zajedničke, postavljeni su kratkoročni ciljevi koji se mogu ostvariti i motivirati ih na daljnji rad. Održavanje motivacije u ove skupine korisnika je vrlo zahtjevno, s obzirom na oscilacije u njihovim promjenama raspoloženja koje su sastavni dio bolesti. Očekivanja od psihosocijalne podrške su u suglasju s mogućnostima korisnika, tempom održavanja radionica te vremenski prilagođena savladavanju zadanih tema.

Ostvareno je sve zamišljeno, tijekom cijelog perioda pružanja psihosocijalne podrške nije bilo potrebno prilagođavati program rada. Temeljito treba sve razraditi prije početka pružanja usluge kako bi i voditeljice i korisnici imali uvid u provedbeni sadržaj.

Kako je već navedeno, za ovu strukturu korisnika najbitniji je kontinuitet, pridržavanje dogovorenih termina i tema, stalno podizanje motivacije, praktični primjeri, te ukazivanje na svrhovitost primjene naučenog. Važno je uvažavati korisnika kao individualca sa svojim potrebama, mogućnostima i sposobnostima.

Od početka provedbe psihosocijalne podrške uočljiv je veliki napredak u ponašanju korisnika, promjene u njihovu svakodnevnom funkcioniranju, prihvaćanju obaveza, smanjen je otpor promjenama i brža prilagodba na nove situacije.

Budući da je i manipulacija jedna od čestih karakteristika korisnika s mentalnim oštećenjem, voditelj psihosocijalne podrške za ovu skupinu mora biti dosljedan, promatrati korisnika i zapažati svaku promjenu kako bi dobio smjernice za individualni rad i prilagodio se pojedincu. Ne smije biti dominantan, šefovski postavljen spram korisnika, ali treba pristupati s blagom dozom autoritativnosti.

Bitno je znati balansirati između potreba korisnika, realnih i ostvarivih ciljeva te prepoznati metode koje pojedinačno funkcioniraju.

Riječi korisnika:

- „Sviđa mi se rad u grupi jer smo aktivni sudionici, a ne samo pasivni promatrači.“
- „Onda kad smo dobili neki zadatak na papiriću i morali ga drugima odglumiti, to mi je bilo super jer sam se morao snaći.“
- „Individualno savjetovanje mi je najbolje. Toliko mi se ni doktorica ne posveti, ovdje dobijem toliko savjeta, osjećaj da se netko vama posvetio sat vremena je jako dobar.“
- „Vidim da se obraća pažnja na mene, da me se gleda kao člana ovog društva i da mi se hoće pomoći.“
- „Nigdje do sada nisam dobio toliko posvećenosti, truda i pomoći za moje poteškoće.“

# Klub za psihosocijalnu podršku osobama s intelektualnim teškoćama

PRIPREMILA: MARIJANA GRNČAROSKA

## SMJERNICE ZA ODABIR KORISNIKA

Projektom Podrška u zajednici – TRIP B predviđeno je pokretanje usluge psihosocijalne podrške u sklopu Kluba za psihosocijalnu podršku osobama s intelektualnim teškoćama. U početnoj fazi odabrali smo sedam korisnika/ca projekta sukladno predloženim smjernicama te dodatna dva korisnika u slučaju potrebe za naknadnim uključivanjem.

Prije odabira korisnika proveli smo pripremne aktivnosti:

- Telefonskim putem ili osobno prilikom dolaska članova u prostore udruge pozvali smo potencijalne korisnike da se uključe u aktivnosti projekta
- Sa zainteresiranim članovima obavili smo grupne sastanke, a s članovima za koje smo procijenili da bi mogli sudjelovati u projektu temeljem daljnjih kriterija održali smo i individualne sastanke
- Među članovima s kojima su obavljani individualni razgovori odabrali smo sedam korisnika projekta vodeći se:
  - a) preduvjetima za uključivanje u projekt:
    - mogućnost dolaska u klub za psihosocijalnu podršku
    - boravak u mjestu provedbe projekta tijekom trajanja aktivnosti
    - članstvo u udruzi
  - b) kriterijima za izbor:
    - motivacija za traženje posla i rad
    - prijava u evidenciju Hrvatskog zavoda za zapošljavanje (HZZ)
    - radno iskustvo
    - rodna zastupljenost
- Dodatno smo odabrali još dvije osobe u slučaju potrebe uključivanja novih korisnika u projekt, što se i ostvarilo, te su uključeni od početka aktivnosti Kluba.

Smatrali smo da je i dobar pokazatelj za odabir korisnika i evidencija na HZZ-u (aktivni tražitelji zaposlenja). U dogovoru s HZZ-om zaprimili smo popis od deset osoba s kojima smo obavili informativne razgovore, ali je samo jedna pristala uključiti se u aktivnosti psihosocijalne podrške.

Nakon pripremnih radnji odabrano je deset korisnika, pet muških i pet ženskih u dobi od 28 do 55 godina starosti. Devet osoba je završilo Školu za odgoj i obrazovanje, jedna osoba osnovnu školu (bez zanimanja). Korisnici su s različitim zanimanjima: pomoćni krojač, pomoćni kuhar, pomoćni cvjećar, pomoćni soboslikar i pomoćni slastičar. Devet osoba imalo je radnoga iskustva, i to do 17 godina rada. Samo dvoje je radilo na poslovima u struci, dok su ostali radili različite fizičke poslove. Jedna osoba nema radnog iskustva, a obveznu praksu tijekom školovanja obavljala je vrlo kratko, odnosno svega tri dana.

## SMJERNICE I PLAN PRUŽANJA USLUGE PSIHOSOCIJALNE PODRŠKE

Projektom prijedlogom predviđene su metode rada, grupni i individualni rad u pružanju psihosocijalne podrške radi osnaživanja korisnika i pripreme za ulazak na tržište rada.

Tijekom trajanja psihosocijalne podrške organizirali smo grupne i individualne sastanke, čiju smo učestalost prilagođavali s obzirom na okolnosti.

Ciljevi psihosocijalne podrške korisnicima projekta su:

- stvarati preduvjete za ponovno uključivanje na tržište rada i osiguranje njihovog stabilnog stanja
- razviti pozitivniji i zdraviji stav
- prevladati trenutne teškoće

Korisnici projekta imaju potrebu za kontinuiranom podrškom koja će ih postupno voditi prema usvajanju pozitivnih obrazaca ponašanja, snalaženju u svakodnevnom životu i time pridonijeti kvaliteti života i zapošljivosti. Kako bi se ostvarili ciljevi psihosocijalne podrške, s korisnicima projekta obradile su se sljedeće teme:

- I **SOCIJALIZACIJA** (društvene uloge, čimbenici socijalizacije, razvojna socijalizacija, organizacijska socijalizacija (očekivanja, norme i vrijednosti radne grupe, razvoj radnih vještina i sposobnost, prihvatljivi modeli ponašanja), radna socijalizacija (analiza i organizacija posla, trening i razvoj, načela uspješnosti, proces rada))
- II **RADNA KULTURA** (važnost posla/adekvatan posao, odnosi među zaposlenicima, nalozi poslodavca/odnos s poslodavcem/upravom, osobna odgovornost, bolovanje/godišnji odmori/slobodni dani, problemi na poslu i načini rješavanja, prava radnika)



- III POSLOVNA KULTURA (što je komunikacija, načini komunikacije, poslovno ponašanje/poslovni bonton, pozdravljanje/oslovljavanje/manire, osobni izgled, higijena prostora/radnog mjesta)
- IV SAMOAKTIVNOST U TRAŽENJU POSLA (kakav posao želim, kako do posla/tržište rada, prijava za posao i životopis, poslovni sastanak, ugovor o radu/djelu/rad na crno, otkaz)

Nakon odabira korisnika projekta procijenili smo u kojim temama je potrebno uložiti više vremena, kao i uvrstiti one koje se pokazuju bitne za pružanje podrške izabranim korisnicima, jer je riječ o vrlo ranjivoj skupini, odnosno o korisnicima koji često imaju probleme u obiteljima, s razumijevanjem okoline o njihovim potrebama, probleme s niskim samopoštovanjem, komunikacijom i sl. Naglašavamo da je uvijek potrebno propitati i prilagoditi predloženi sadržaj podrške ovisno o grupi koja se okupi (odnosno kojoj je podrška namijenjena).

Na početku naših susreta, nakon međusobnog upoznavanja, korisnici su bili upoznati s temama o kojima će se govoriti, o tome koji su ciljevi psihosocijalne podrške, definirali smo vrijeme i termine dolazaka na radionice, kao i termine individualnih susreta koji se mogu zakazati i prema potrebi korisnika.

Predvidjeli smo razgovore o svakodnevnom životu i poticali korisnike da predlože o čemu bi željeli razgovarati unutar grupe ili individualno. Teme u kojima su aktivno sudjelovali bile su: društvene uloge, socijalizacija, važnost pripadanja grupi, obitelji, društvena očekivanja tijekom odrastanja i školovanja, samopoštovanje i slika o sebi. Važno je napomenuti da smo i u individualnim susretima razgovarali o tim temama, jer su svi korisnici imali potrebu dodatno izraziti mišljenje, stavove ili nesigurnost.

Kako bismo lakše počeli s aktivnostima nakon novogodišnjih blagdana, najprije smo neformalno razgovarali o tome kako smo proveli praznike, te nam je to bio uvod u temu komunikacije, vještina i procesa komunikacije te zašto nam je to važno.

Na grupnim susretima smo nastavili razgovor o komunikaciji, govorili smo i o poslovnoj komunikaciji, putem različitih igara pokušali razumjeti važnost kvalitetne komunikacije i razumijevanja onoga što se govori i tko govori, razgovarali smo o pravilima ponašanja, poslovnom bontonu te u igrokazu upriličili primjereno ponašanje. Obratili smo pažnju na naše pozitivne osobine kao što su poštenje, objektivnost na način da je svatko predstavio sebe u najboljem svjetlu.

Budući da nije bilo problema unutar grupe, odnosno međusobni odnosi u grupi su bili odlični, nastavili smo sa susretima u kojima smo govorili o osobnom izgledu, razlici u neformalnom izgledu u slobodno vrijeme i osobnom izgledu na poslu. Korisnici su aktivno sudjelovali i iznosili primjere. Razgovarali smo o važnosti rada, osiguranju egzistencije, ekonomskoj sigurnosti, gdje su korisnici aktivno sudjelovali oprimjerujući vlastite načine

„preživljavanja“ i želje za konačnim zaposlenjem radi egzistencijalne sigurnosti. Da bismo se zaposlili, važno je znati i kakav radnik treba biti, te smo govorili o poslovnom moralu, odnosu među zaposlenicima, poštovanju suradnika i podređenih. Razgovarali smo o tome kako gradimo povjerenje i pouzdanost među radnim kolegama i nadređenima, zašto je važno redovito dolaziti na posao, biti točan u izvršavanju radnih obaveza, ali i o onome o čemu ne bismo trebali govoriti na poslu, što su korisnici samostalno navodili (religija, politika, obiteljski problemi i sl.)

U individualnim susretima se također razgovaralo o temama koje su se obrađivale na grupnim sastancima, ali su ponekad bile samo pokretač teme koja tišti pojedinog korisnika. Često su tu spominjani komunikacija unutar obitelji, samozastupanje, obiteljski odnosi, egzistencijalni problemi, osobni izgled kojem treba posebno posvetiti pažnju, posebice neki od korisnika, osobne vještine i znanja o kojima se na individualnim susretima govorilo s jednim korisnikom, ali isto tako i osobnom izgledu pojedinih korisnika. Svi su korisnici imali potrebu dodatno izraziti svoje mišljenje, stavove ili nesigurnost, ali i saslušati ostale.

U radu s korisnicima, odnosno pri obradi tema, koristili smo se frontalnim pristupom, ali najviše i najčešće interaktivnim pristupom i prilikom individualnih razgovora. Ponekad smo, radi atmosfere u grupi, da bi se korisnici bolje osjećali, odlazili u šetnju, na izložbu slika, ili posjetili trgovački centar, a sve u cilju zornih prikaza određenih primjera prilagođenih zadanim temama.

Često je u grupnim susretima trebalo animirati korisnike primjerima iz svakodnevnog života koje prilagođavamo zadanim temama, kako bi se uključili u raspravu, da sami daju primjere, komentiraju, predlažu rješenja određenih problema i sl.

## TEME GRUPNIH SUSRETA

### Socijalizacija

- Upoznavanje s grupom, slika o sebi, osobni ciljevi
- Organizacijska socijalizacija očekivanja, samopoštovanje, osjećaj pripadnosti
- Norme i vrijednosti radne grupe, razvoj radnih vještina i sposobnosti
- Radna socijalizacija, prihvatljivi modeli ponašanja
- Analiza i organizacija posla, trening i razvoj, načela uspješnosti

### Poslovna kultura

- Što je komunikacija, primjer: kako smo proveli praznike
- Načini komunikacije, komunicirati tako da nas drugi razumiju
- Vještine komunikacije koje nam pomažu da nas razumiju i da mi razumijemo druge

- Procesi komunikacije (odašiljanje poruke, primanje poruke, razumijevanje poruke)
- Komunikacijski kanali s obzirom na senzore primanja (vizualni, auditivni, taktilni)
- Oblici komunikacije (verbalna, neverbalna)
- Poslovna komunikacija kao temelj dobrog odnosa među kolegama
- Što je važno za kvalitetnu poslovnu komunikaciju?
- Poslovno ponašanje – primjereno ponašanje usvojiti kao vlastito
- Poslovni bonton kao skup pravila ponašanja
- Pažnja i poštovanje – dio komunikacijskog procesa – pokazatelji građanskog odgoja i dobre volje
- Predstavljanje vlastite osobnosti u javnosti – manire kao kodeks ponašanja
- Ophođenje s ljudima u poslovnom svijetu kao most u komunikaciji, pozitivan stav – pristupačnost i otvorenost
- Pravila ponašanja pri oslovljavanju i upoznavanju, pozdravljanju
- Osobni izgled važan je u poslovnom svijetu
- Uređenje radnog prostora; radni stol, radni prostor, zajedničke prostorije radnog osoblja

## Radna kultura

- Važnost rada, zapošljavanja, osiguranje egzistencije, ekonomska sigurnost
- Kakav radnik treba biti? Što je poslovni moral?
- Odnosi među zaposlenicima, poštovanje suradnika, i podređenih i nadređenih
- Kako gradimo povjerenje; pouzdanost, marljivost
- Pravila ponašanja na radnom mjestu (redoviti dolazak na posao, točnost, izvršavanje radnih obaveza)
- Suradnja s kolegama, neometanje drugih u radu
- Radni kolega ne mora nužno biti i prijatelj...
- Stvari o kojima se ne govori na poslu (religija, politika, obiteljski problemi)

Individualni rad uglavnom je pratio teme koje su se obrađivale na grupnim sastancima. Ovo su glavne teme koje smo obradili na individualnim sastancima:

- Želja za promjenom, slika o sebi, očekivano ponašanje
- Radno iskustvo, problemi pri zapošljavanju – moja očekivanja
- Obiteljski odnosi, odnosi s prijateljima, osjećaj pripadnosti
- Slika o sebi, samopoštovanje, problemi s autoritetom
- Osobni ciljevi, želje, osobne vještine, doškoloavanje i prekvalifikacija
- Komunikacijske vještine – kako ih steći i unaprijediti
- Osobni izgled, održavanje osobne higijene i higijene prostora

Važno je napomenuti da tijekom provedbe psihosocijalne podrške nitko od korisnika nije odustao.

Petero korisnika, prema vlastitim željama i interesima, ali i mogućnostima, uključeno je u tečaj engleskog jezika i osnova informatičke pismenosti, u sklopu osposobljavanja za tržište rada (neverificirani program). Ostale mogućnosti koje su bile ponuđene, vezane za osposobljavanje, nisu željeli prihvatiti. Korisnici su zaključili da tečaj engleskog jezika nije jako zahtjevan, a poznavanje tog jezika svakako će im pomoći čime god se bavili budući da se nalazimo na području gdje su sve aktivnosti vezane za turizam. S velikim zadovoljstvom i entuzijazmom su odlazili na tečaj engleskog jezika i osnova informatike, vrlo aktivno sudjelovali, bili su motivirani i nije ih trebalo poticati na redovitost te su postigli vidljive rezultate.

## REZULTATI, OČEKIVANO, OSTVARENO

Na samom početku našeg druženja jasno se razlučila želja od mogućnosti, odnosno činjenica da ne postoji jamstvo da će se nakon ovog projekta zaposliti, već da im je na taj način dana mogućnost lakšeg i kvalitetnijeg uključivanja na tržište rada.

Provedba aktivnosti psihosocijalne podrške rezultirala je usvajanjem socijalizacijskih i komunikacijskih vještina, pozitivnim stavom korisnika prema sebi i okolini, brigom za pojedinca odnosno kolegu u grupi, ojačanim samopoštovanjem i samopouzdanjem:

- osoba koja je na početku druženja pokazivala izrazitu verbalnu agresivnost, bez kulture slušanja, na kraju našeg druženja uočila je važnost kolege u grupi, njegovo mišljenje i pokazala zanimanje za njegove probleme
- osoba koja je bila zatvorena prema grupi, ne želeći govoriti o svojim problemima, do kraja našeg druženja slobodno je komentirala sve svoje probleme, izjašnjavajući se da „uživa dolaziti na grupu, jer se osjeća kao dio tima“
- da bi pokazala svoje zadovoljstvo našim druženjima, korisnica je pekla kolače i ponosno nas počastila njima, a mi smo je pohvalili za trud i nesebičnost.

Svi korisnici grupe jednoglasno su zaključili da im je žao što je druženje vremenski ograničeno, te da bi rado nastavili dolaziti na aktivnosti. „Osjećamo se dobro, prihvaćeno te mi se olakšava snalaženje u svakodnevnom životu“, rekao je jedan od njih.

Smatramo da su provedene aktivnosti rezultirale usvajanjem pozitivnih obrazaca ponašanja, svakog se pojedinca osnažilo za rješavanje svakodnevnih životnih problema i za lakše i kvalitetnije snalaženje na tržištu rada. Isto tako smatramo da im je potrebna kontinuirana podrška čime bi se pridonijelo kvaliteti života i zapošljivosti ove izrazito ranjive skupine korisnika.

# Psihosocijalna podrška za invalide rada

PRIPREMILA: JADRANKA JELIČIĆ

## MOTIVACIJA ZA UKLJUČIVANJEM U PROJEKT PRUŽANJA PSIHOSOCIJALNE PODRŠKE INVALIDIMA RADA

Imati posao i dobro ga obavljati važna je stavka u izgradnji predodžbe o sebi. Upravo zato gubitak posla može prouzročiti traumatične posljedice, posebice ako je to dodatno povezano i s onesposobljenošću za rad uzrokovanom invaliditetom.

Čovjek je biće potreba. Ako nisu zadovoljene, dolazi do dezintegracije ličnosti i vodi kroz nezadovoljstvo u razne, često neprepoznate oblike mentalnih bolesti.

Korisničku skupinu invalida rada u projektu PSP-a činili su pojedinci različitih oblika i stupnjeva invaliditeta, ali sa zajedničkom karakteristikom koja se odnosi na nastanak invalidnosti u vrijeme dok su još bili radno aktivni. U nekih korisnika/ca invaliditet je nastao uslijed teških mentalnih ili tjelesnih oboljenja, mehaničkih ozljeda ili permanentne izloženosti prevelikom stresu i psiho-fizičkim naporima. No svima je bila ista želja: revitalizirati se, osnažiti preostale kapacitete, dodatno se educirati i s novim znanjima i iskustvom osnaženosti vlastitih sposobnosti ponovno se vratiti na tržište rada. Važno je istaknuti da je dominantna zajednička karakteristika sviju naših korisnika bila velika ogorčenost zbog tromosti sustava koji se bavi rješavanjem njihovog statusa, a zbog čega gube dignitet i teško ostvaruju svoja prava. Prisutan je bio i osjećaj odbačenosti, manje vrijednosti, rezigniranosti, ogorčenosti, nepravde i nepovjerenja u sustav.

Prema Maslowljevoj teoriji potreba, a koja pripada jednoj od najčešće citiranih i korištenih u praksi, čovjekove su potrebe organizirane hijerarhijski.

Pet je jasno razgraničenih kategorija potreba: od fizioloških, potrebe za sigurnošću i socijalne potrebe do potreba višeg reda kojima pripadaju potreba za statusom i potreba za samoaktualizacijom.

Zadovoljenje ovih potreba ide progresivno, od onih nižeg reda do zadovoljenja potreba

višeg reda i kako se pojedina razina potrebe dovede do stupnja određenog zadovoljenja, tako potrebe višeg reda dobivaju prvenstvo u motiviranju ponašanja.

Imati posao i raditi za svakog je čovjeka izuzetno važno jer osim egzistencijalnih pitanja to pojedincu donosi važan osjećaj samoaktualizacije i korisnosti.

Za rad s ovom korisničkom skupinom željeli smo iskoristiti vlastitu motivaciju za suportivnim radom i upotrijebiti iskustvo i stečena znanja i vještine u području psihosocijalne potpore i psihoterapijskog rada s ljudima koje je invaliditet otrgnuo iz svijeta rada a u koji se žele vratiti, prepoznati potrebe, pobuditi interese, osnažiti motivaciju i osjećaj vlastite vrijednosti, osnažiti dijelove ličnosti uz koje će brže i kvalitetnije biti spremni za koristan i ravnopravan povratak u svijet rada.

## ODABIR KORISNIKA – INVALIDI RADA

Korisnike psihosocijalne podrške nisu temeljem intervjua izabrali stručnjaci koji su provodili program podrške već koordinatori iz Udruge invalida rada na temelju individualnih razgovora u trajanju od nekoliko mjeseci i prema zadanim parametrima: statusu umirovljenja, dobi, spolu, pripadnosti nacionalnoj manjini, osobnim afinitetima. Kriteriji su detaljno pojašnjeni u nastavku teksta.

U svrhu provedbe psihosocijalne podrške invalidima rada, a prije odabira korisnika, realizirale su se sljedeće pripreme aktivnosti:

- Telefonskim putem kontaktirani su potencijalni korisnici, upoznati su s osnovnim smjernicama projekta te im je na osnovu danih informacija ostavljen prostor i vrijeme da razmisle i jave se u slučaju zainteresiranosti za sudjelovanjem.
- Zainteresirani korisnici pozvani su na intervju radi detaljnijeg predstavljanja projekta i usluge psihosocijalne podrške. Provedeni su polustrukturirani intervjui, tj. anketa o sudjelovanju u projektu i upitnik o životnoj povijesti sa svim zainteresiranim i odabranim korisnicima.
- Prilikom odabira korisnika projektni tim vodio je računa o sljedećim kriterijima:
  - > a) motivaciji za traženje posla i rada
  - > b) prijavi u evidenciji nezaposlenih HZZ-a
  - > c) prethodnom radnom iskustvu
  - > d) rodnoj zastupljenosti
  - > e) radnom statusu

U inicijalnom odabiru korisnika naglasak je bio na njihovoj motivaciji i prednostima koje vide u povratku na tržište rada a u daljnjem odabiru korisnika tijekom trajanja projekta naglasak je bio na prethodnim radnim iskustvima, rodnoj zastupljenosti i radnom statusu.

Pri odabiru korisnika koordinatoru UIRI-ja su putem savjetovanja i razgovora predložene mjere u slučaju pojavljivanja poteškoća tijekom prezentacije ove vrste usluge/aktivnosti, kao i načini postupanja pri korisnikovu iskazivanju otpora, straha, nelagode i sl. Primjerice, u situacijama izraženog straha korisnika naglasak se stavlja na sve što uključuje sigurnost.

Prilikom odabira korisnika naglašavana je njihova osobna važnost i angažman budući da su baš oni odabrani za sudjelovanje u projektu.

Odabrano je ukupno 12 korisnika/ca od kojih je 11 bilo aktivno uključeno u primanje psihosocijalne podrške i kasnije je dio uključen u edukaciju.

Nakon provedbe javnog poziva i odabira voditeljica psihosocijalne podrške (koje do tada nisu sudjelovale u radu udruge, odnosno nisu poznavale korisnike) slijedilo je upoznavanje korisnika i voditeljica u sklopu organiziranih grupnih i individualnih susreta tijekom kojih su voditeljice procijenile psihološki status korisnika, njihov empatijski kapacitet, spremnost na promjenu te na osnovu kojih su u daljnjem radu s njima osnaživali njihovu motivaciju i ustrajnost u postizanju promjene a sve u cilju bolje spremnosti za kasniji povratak na tržište rada.

Tijekom prvih nekoliko susreta i postupnog upoznavanja kako voditeljice s korisnicima, tako i njih međusobno, podizala se razina grupne kohezije, individualna oslobođenost unutar grupe, međusobno prihvaćanje, slobodnije i sigurnije iznošenje individualnih želja, potreba i stavova a što je u konačnici determiniralo dinamiku rada unutar planiranih tematskih jedinica.

Problem na koji smo naišli na samom početku rada bio je u području zbunjenosti korisnika u percepciji hijerarhijskog ustroja pružanja psihosocijalne podrške (tko je vođa, tko je glavni, koga se treba slušati budući da su izabrani od autoriteta koji nije stručan u pružanju psihosocijalne podrške).

Primjenom metode grupne analize, koja predviđa ovakve situacije, poteškoća je uspješno otklonjena pa se daljnji rad s korisnicima jedno vrijeme nesmetano odvijao prema planu i programu. Primjenom tehnika grupne analize i geštalt psihoterapije uspješno smo realizirali sve planirano a naše korisnike dovoljno osnažili tako da su većinom uspješno završili edukaciju a neki od njih se i vrlo brzo nakon toga i zaposlili.

U procesu odabira korisnika i uspostavi usluge uvidjeli smo i izmijenili bismo sljedeće:

- Ovakav način odabira korisnika nije optimalan budući da dovodi do zbunjenosti kako korisnika, tako i voditelja PSP-a i već u samom početku ne dopušta voditeljima podrške da usklade vlastite afinitete, vještine i mogućnosti s onima korisnika, što je izuzetno važno za postizanje kompatibilnosti u interakcijskom radu i ostvarenju kasnijih rezultata. Osim toga, voditelji PSP-a već prilikom prvog intervjua s potencijalnim korisnicima na osnovu svojih znanja u području funkcioniranja psihologije ličnosti

moгу придонјети успјешнијој мотивацији корисника те покренути деблокирање иницијалног отпора према промјени а који на њих могу утјецати на начин да већ на почетку не одустану од нечега што је за њих добро.

- Иницијално је планирана психосоцијална подршка у трајању до 100 сати, но према упутама пројектног тима било је потребно повећати саатницу рада с корисницима, што је унијело нелагоду у групу. Корисници су већ били информирани и прихватили су иницијални распоред те су њему и прилагодили свакодневни животни ритам и планове. Кад је стигла информација о повећаном броју сати, то је унијело немир и значајно умањило мотивацију. Стога наглашавамо важност чињенице да се крене у пружање подршке кад су све информације јасне и потврђене како група не би доживјела измјене као изненадни притисак. Догодило се да су раније трауматизирани дијелом у развоју, дијелом у одраслој доби у радној средини или приватним искуством поновно били изложени, уз водитељнице, заблуди, несигурности и сумњи, незадовољству и sukobима. То је убудуће најлакше избјећи поштивањем договора и струке.

Све се то негативно одразило и на односе међу судиоцима пројекта те у великој мјери угрозило циљ пројекта, а то је враћање повјерења у тржиште рада и успјешан повратак на њега.

## USPOSTAVA USLUGE

Психосоцијална подршка у одабраној групи инвалида рада пружала се путем два основна облика рада: групни и индивидуални.

У **групни рад** били су укључени сви корисници истовремено а сусрети су се одвијали једанпут тједно у трајању од три школска сата у просторима Удруге инвалида рада Истре, тј. четири пута мјесечно током осам мјесеци. Овакв одабир рада диктирају правила технике групне анализе, чије су основе раније наведене. Фреквентнији рад је уведен због повећаног броја сати услуге, како је наведено, а што није препоручено за ову групу која, између осталог, има и свој распоред лијечења, обитељске обавезе, реха-програме и др.

Индивидуални рад се током једног раздобља интензивирао (тј. чеће одржавао) јер се приближавало вријеме одласка на едукације и припреме за запошљавање.

Прилагођавање је išlo према могућностима, при чему се неизоставно водећи рачуна да не штетимо евентуално превеликим притиском на кориснике.

**Индивидуалним радом** омогућили смо сваком од корисника да с водитељницом проради властита искуства и примјеном прилагођених техника оснажили позитивне аспекте личности те им подigli мотивацију и оснажили самопоуздање и самопоштовање. Сусрети су се организирали према потребима корисника.

Ради комплетније и свеобухватне психосоцијалне подршке планирали смо и реализирали једном у тромјесећу одржавање сусрета унутар „**велике групе**“, односно састанке и рад са свих



42-55 korisnika i pružatelja usluga psihosocijalne pomoći iz svih odabranih grupa unutar ovog projekta (invalidi rada; osobe s mentalnim oštećenjima; osobe s intelektualnim oštećenjima i beskućnici).

## CILJEVI PSIHOSOCIJALNE PODRŠKE, TEME I METODE RADA:

- Promjena kulture ophođenja i smanjenje rizičnog ponašanja uz razvijanje asertivnosti i sigurne aktivacije na tržištu rada i preuzimanje osobne odgovornosti
- Prorada diskriminacije i stigmatizacije
- Motivacija i samokontrola uz spremnost na promjene (značenje, podvojenost, detekcija ophođenja prema sebi)
- Primjena i evaluacija stečenih vještina i promjena u radu unutar grupe u individualnom radu s korisnicima s naglaskom na razvoju, osnaživanju i produktivnom iskorištavanju detektiranih i ojačanih potencijala korisnika u svrhu uspješnijeg povratka na tržište rada.

### AD 1 - Grupnoanalitički rad s invalidima rada i osobama čiji je radni odnos prekinut (zbog traumatiziranja, otkaza, stečaja, bolesti i sl.)

- Suočavanje s invalidnošću uz proradu emocionalnog stanja; rastanak uz emocionalnu proradu
- Razvojno razdoblje; primarna obitelj; prorada faza razvoja, kriza i eventualnih poteškoća od djetinjstva do aktualne situacije; otpori prema samostalnosti i odgovornosti (u svakodnevnom životu i onom na tržištu rada) i njihovo preusmjeravanje
- Kriza autoriteta; kriza separacije; kriza identiteta
- Faza unitarizma; faza diferencijacije; faza autonomnog funkcioniranja
- Podizanje radnih kompetencija i zapošljivosti korisnika: od prepoznavanja modela i načina nošenja s nemoći i gubicima tijekom života, svladavanja straha od promjene do prihvaćanja i primjenjivanja novostečenih kompetencija pri ponovnom ulasku u svijet rada
- Uspostava kvalitetnijih odnosa prema nemoći i gubicima
- Osobna odgovornost: od prepoznavanja i sprječavanja razvoja „sekundarne dobiti od invalidnosti“ preko materijalnih i nematerijalnih povlastica, prateće pasivnosti do aktivacije sačuvanih potencijala i proaktivnosti na tržištu rada
- Pomirenje poslovnog i obiteljskog života: preusmjeravanje od pasivnog do aktivnog pristupa

\* Uvjet za uključivanje: mlađi od 60 godina, bez intelektualnih poteškoća

## AD 2 - Prorada diskriminacije i stigmatizacije

- Otvoriti temu i omogućiti korisnicima da iz vlastite perspektive podijele iskustva vezana za ovu problematiku
- Provjeriti u kojem segmentu i na koji način su se susreli ili se još uvijek susreću sa stigmom i diskriminacijom
- Proraditi osjećaje i emocionalna stanja koja proizlaze iz tog iskustva
- Raditi na njihovu osvještavanju, otvaranju kanala za proradu, uz pružanje podrške i usmjeravanje prema sadržajima koji omogućavaju aktivaciju sačuvanih pozitivnih emocionalnih stanja uz jačanje pozitivnih osobina ličnosti i fokus na ono što korisnici još uvijek mogu iskoristiti za svoj rast i razvoj te isto primijeniti pri povratku na tržište rada (vještine, znanja koja posjeduju bez obzira na invaliditet)

## AD 3 - Motivacija

- Otvoriti temu motivacije i značaja sudjelovanja u ovakvom obliku pružanja psihosocijalne podrške i pomoći i osobnih očekivanja od nje.
- Omogućiti korisnicima da otvoreno i jasno izraze svoje želje i procijene vrijednost, važnost i veličinu vlastitog uloga u procesu dobivanja koristi od ovakvog oblika pomoći
- Omogućiti korisnicima da jasno izraze svoja očekivanja u odnosu na voditeljice i pružatelje ovog oblika pomoći.
- Podupiranje grupne dinamike uz pridavanje na važnosti iznesenog mišljenja svakog korisnika pojedinačno uz stalni poticaj i podršku u ostvarivanju kontakta s trenutačnim korisnikovim stanjem, željama i potrebama.
- Stvaranje uvjeta za detekciju negativnih obrazaca ponašanja i pronalaženje primjerene i svrsishodne zamjene za njih (podvojenost, nemogućnost suočavanja...).
- Podupiranje razvoja radnih potencijala korisnika uz osnaživanje za preuzimanje vlastite odgovornosti, svrsishodniju organizaciju vremena i njihovu učinkovitu i dosljednu primjenu u novom radnom okruženju.
- Potenciranje spremnosti za realno procjenjivanje opasnosti, sigurno sučeljavanje s eventualnim rizicima i njihovim upravljanjem u radnom okruženju.
- Upućivanje na koji način se nositi s tremom koja se može pojaviti prilikom priprema za povratak na tržište rada, kao i (ne)uspjehom u kasnijoj fazi.

## AD. 4a - Primjena i evaluacija stečenih vještina i promjena u radu unutar grupe

- Osmisliti igrokaz ili malu dramsku predstavu u kojoj će korisnici uz pomoć postignutih promjena i usmjerenosti na ono što unatoč svojoj invalidnosti mogu, podići vlastito samopouzdanje i dobiti priliku da kroz ulogu osjete pozitivnu promjenu u sebi.
- Simulirati situacije iz života i svijeta rada te im dati priliku da se u njima postave s novostečenim vještinama (organizacijska i radna socijalizacija, propulzivnost, prezentacijske vještine, samopromocija, samoaktivnost u traženju posla: od definiranja posla koji žele, načina njegovoga pronalaženja, prijave za posao, pisanja životopisa, potpisivanja ugovora o radu pa do aktivnog sudjelovanja na poslovnim sastancima te spremnosti na zdravo suočavanje s eventualnim otkazom a istovremenim očuvanjem socijalnog integriteta i pozitivnog stava prema radu) i tako bolje pripreme za povratak na tržište rada gdje će ih uz veće samopouzdanje i primjenjivati.
- Osnajivanje i pomaganje određenom broju korisnika pri povratku u svijet rada.

## AD. 4b Individualna psihosocijalna podrška odvijala se prema ritmu pojave i potrebe korisnika i procjeni voditeljica

- Svakom korisniku omogućio se rad jedan na jedan, počevši od prvog intervjua s korisnicima i individualnog susreta s voditeljicama koje su prikupile osnovne podatke i ispunile upitnik o životnoj povijesti te na osnovu dobivenih informacija izradile individualni plan podrške i pomoći za svakog korisnika.
- U dogovoru s korisnicima, a prema njihovim mogućnostima, odredili smo termine individualnih susreta u kojima je bila naglašena prorada onoga što im se događa „sad“ i „ovdje“ kako bi im se omogućio što konkretniji i neophodan kontakt sa samima sobom a sve u cilju osvještavanja i osnaživanja vlastite ličnosti te aktualnih želja i potreba.
- Primjena tehnike vizualizacije s naglaskom na potencijalnu novu radnu sredinu
- Pružanje stalne podrške i stvaranje uvjeta za slobodno izražavanje i „otvaranje“
- Građenje odnosa povjerenja i omogućavanje uvjeta da iskreno budu to što jesu bez bojazni da će zbog toga biti kritizirani ili odbačeni.
- Osvještavanje i preusmjeravanje negativnih i neučinkovitih obrazaca ponašanja u učinkovitije.

## REZULTATI RADA I NAUČENO

- Tijekom osam mjeseci trajanja projekta, podijeljenog u tri tromjesečja, obrađene su i realizirane sljedeće teme: susret s invalidnošću uz proradu emocionalnih stanja; rastanak uz proradu emocionalnih stanja; susretanje sa sobom kroz razvojni period od primarne obitelji preko kriza autoriteta, identiteta do aktualne situacije.
- Rješavanje unutarnjih konflikata na individualnoj razini korisnika te jačanje kapaciteta za podnošenje sveopće društvene podvojenosti, samopouzdanja i samovrednovanja, kao i jačanje konstruktivnih motiva osobnog napredovanja kroz prvu fazu edukacije i kasniju fazu zapošljavanja ili samozapošljavanja.

Susreti su se odvijali redovito. I grupni i individualni. Grupa je bila stabilna, članovi su podržavali jedni druge i izražavali zadovoljstvo pruženim i dobivenim kroz oba oblika rada.

U prvom je tromjesečju grupni proces (koji se sastoji od nekoliko faza i kriza) bio fokusiran na unitarističku fazu (faza jedinstva), što podsjeća na rani psihomotorni razvoj pojedinca u prvoj godini života. U toj fazi naglasak je bio na detektiranju jednakosti odnosno elemenata prema kojima smo slični. Naglašeni su modeli odnosa postignutih u primarnoj obitelji a koji su se prenosili i u profesionalnom životu, kao i u privatnom. Razjašnjen je odnos po “vertikali”, dakle jasno koncipiran hijerarhijski odnos nadređeni i podređeni, te odnos po “horizontali”, odnos među sebi jednakima. Prorađene su nejasnoće te neriješeni konflikti koji potječu iz razvoja a prema kojima nije postignuta dostatna distanciranost.

Faze grupnog procesa karakterizirane su i takozvanim krizama. Razmatrale su se uglavnom tri krizne faze razvoja: Kriza autoriteta (u obitelji i radnom iskustvu), kriza identiteta (utjecaj invalidnosti na identitet) i kriza separacije (odvajanja). Prorađeno je izrastanje individue iz grupe uz osjećaj pripadnosti grupi te prateće poteškoće (strah, nesigurnost, pad samopouzdanja, osjećaj krivnje i nepovjerenje). Završetkom ove faze razvoja (faza jedinstva) i proradom krize autoriteta otvoren je put procesu prepoznavanja i uvažavanja različitosti, što je krucijalni kapacitet za povratak na tržište rada i razvoj kompetencija, motivacije i asertivnosti. Ako se preskoči detektirati koliko smo slični (faza jedinstva) i odmah se prijeđe na detekciju različitosti (ciljana grupa), dolazimo u opasnost izolacije emocija, što rezultira ekstremno povećanom kontrolom i sve većom izolacijom od okoline (radne, obiteljske), što je savršen teren za pobolijevanje. U korisnika kod kojih je to prepoznato, razriješeno je u grupi.

Naglasak je bio na provođenju grupnoanalitičkog rada, što je planirano točkom ad 1 u našem planu i programu, ali se istovremeno provlačila i točka ad 3 koja se odnosi na motivaciju korisnika za povratkom na tržište rada.

U drugom tromjesečju grupnog rada i podrške s invalidima rada programom je predviđeno i postignuto sljedeće: kohezija, zajedništvo, povezivanje kao temeljni osobni kapacitet koji se očituje u grupnom procesu, a važan je za postizanje sposobnosti i kompetencija za povratak

na tržište rada ove ciljane skupine, bolje testiranje realiteta i odmak od „dječjeg morala“ koji stvara poteškoće u razvoju kompetencija za povratak na tržište rada, autonomno odlučivanje te zdrava ambicioznost i kompetitivnost temeljena na osviještenim i osnaženim kapacitetima korisnika.

U ovom razdoblju grupni proces je dostigao razvojnu fazu separacije i jačanja autonomije i individualnosti. Korisnici su pokazivali znakove „križe separacije“ kroz povlačenje, pasivizaciju privremenog regresa na infantilnije modele ponašanja, što se jasno vidjelo prema ovisnosti o voditeljicama, te neodlučnost, tjeskobu i strah od odgovornosti pri potpisivanju ugovora o obrazovanju – ponuđenim i odabranim edukacijama.

Ciljanim intervencijama postignuto je bolje testiranje realiteta i autonomije, osviještenost vlastitih vrijednosti i potencijala te je osigurana platforma zdravog odlučivanja i preuzimanja odgovornosti.

Osnaživali su se kapaciteti za izdržljivost i podnošenje društvene podvojenosti i nestabilnih uvjeta u svijetu rada, jačalo samopouzdanje, samovrednovanje i usmjerenost na pozitivno.

Prepoznavanje konflikta na individualnoj razini korisnika dodatno je razrađivano individualnim radom i podrškom. U individualnom radu dodatno je prorađivano prepoznavanje prenošenja osobnog i intimnog u javno ponašanje, kao npr. obiteljske uloge koje se ponavljaju u javnom životu i sabotiraju sposobnosti korisnika da iskoristi i poveća svoje kapacitete i vještine. Individualnim pristupom jačali su se kapaciteti za prihvaćanjem i poštivanjem pravila i programa edukacije.

Nerijetko su bili prisutni znakovi umora i iscrpljenosti kao rezultat ranije pasivnosti i nezainteresiranosti koja je zaposjedala veći dio njihovog svakodnevnog funkcioniranja. U nekih je korisnika pri susretu s edukacijom za određena zanimanja dolazilo do reakcija poput strepnje, nesigurnosti i pada motivacije te čak i pokušaja odustajanja, što je u najvećoj mjeri uspješno otklonjeno. A bilo je i reakcija potpunog oduševljenja, iskazanog entuzijazma, optimizma i vizionarstva, što su višestruko pohvalili i podržali voditeljice ali i korisnici. Neki korisnici su uspješno okončali edukaciju i počeli aktivno tražiti posao.

Korisnicima su ponuđeni i predstavljeni programi edukacije (prograi obrazovanja odraslih koji su financirani od strane projekta) i ostavljena im je mogućnost da sami odluče i izaberu ono što ih najviše zanima i u čemu pronalaze put k lakšem povratku na tržište rada. Otpočetak su pokazali velik interes i motiviranost, osim dvoje korisnika, koji su odustali. Na grupnim sastancima smo jako puno razgovarali o programima edukacije, njihovoj zahtjevnosti i nužnosti preorganizacije dnevnih ritmova koji će im omogućiti nesmetano pohađanje edukacije i ispunjavanje tamošnjih obveza. Najveći interes pokazali su za edukacijom iz engleskog jezika, ECDL-om, ali i grafičkim dizajnom. Iskazano zanimanje uglavnom je bilo usklađeno s njihovim mogućnostima a razgovorima i podrškom uspostavljena je i ravnoteža između njihovih želja i očekivanja, kao i svjesnost o realnoj situaciji na tržištu rada koja neće odmah ispuniti sve njihove želje.

Susreti su se odvijali redovito, grupni dva puta tjedno, kao i individualni, s kojima smo počeli tijekom prosinca. Grupa je bila stabilna, članovi su dobro prihvatili jedni druge, kao i voditeljice.

U prva tri mjeseca grupnog rada i podrške s invalidima rada programom je predviđeno i postignuto sljedeće: kohezija, zajedništvo, povezivanje kao temeljni osobni kapacitet koji se očituje u grupnom procesu, a važan je za postizanje sposobnosti i kompetencija za povratak na tržište rada ove ciljane skupine.

Grupa je prema povijesnom hodu starija od individue, život u grupi je neminovan i nametnut je svakom čovjeku kako u obitelji, tako i na radnom mjestu, slobodnom vremenu.

Raskorake između željenog, očekivanog i realiziranog promatrali smo prije svega na individualnoj razini svakog od korisnika.

Rezultati nekih korisnika su izvanredni. Osim što su podigli razinu samopoštovanja i samopouzdanja te osvijestili i aktivirali vlastite resurse bez obzira na invaliditet, vratili su sebi dignitet i osjećaj društveno korisnih članova zajednice čije su vrijednosti, znanje i vještine ponovno prepoznati i cijenjeni. A kao kruna svega vratio im se osmijeh na lice i volja za (pro)aktivnim životom.

Kao primjer dobre prakse navodimo slučaj naše klijentice koja je zbog duševnih smetnji (a koje su se javljale u obliku depresije, asocijalnosti, sklonosti izbjegavanju sučeljavanja s ljudima, nezainteresiranosti za vanjski svijet, povlačenja u sebe) bila onemogućena u svom radu i funkcioniranju, a koja je uz pomoć ovog oblika pomoći izgradila pozitivnu sliku o sebi, počela se dotjerivati, jasno i slobodno artikulirati svoje osjećaje i stavove, sučeljavati ih s drugima, motivirano se i vrijedno uključiti u edukaciju, jasno iznositi vizije i viđenja svoje budućnosti u kojoj želi i planira primijeniti naučeno i u čemu iznimno uživa.

U ovom smo projektu naučili da je važno osvijestiti i osnažiti potencijale korisnika za koje ni sami nisu znali da ih imaju. U psihomotornom razvoju nerijetko su blokirani potencijali, a zbog konfliktnih situacija u primarnoj obitelji i ustanovama (vrtići, škole) vlastiti potencijali ostanu u sjeni, nerealizirani, te ih intenzivnim radom na sebi osvješčujemo i osnažujemo, aktualiziramo i podržavamo napore da se održe i zažive. Nažalost, najčešće se upravo primarna obitelj tome žestoko suprotstavlja jer je tendencija održati raniju ravnotežu, odnosno bez prisustva novih sposobnosti i vještina.

Neke od izjava naših korisnika u vezi s njihovim zadovoljstvom zbog sudjelovanja u ovom projektu:

- „Izuzetno sam zadovoljna načinom rada voditeljica i dobivenom pomoći i podrškom. Osjećam se osnaženo i vjerujem da ću uspješno iskoristiti naučeno i dobiveno.“
- „Najbolje u radu bile su mi izabrane teme, grupni rad i druženje s ljudima koji me razumiju i podržavaju.“

- „Najzadovoljniji sam grupnim radom i osvještavanjem osobnih kvaliteta i mogućnosti za koje nisam znao da ih imam.“
- „Nedostajat će mi grupa. U njoj se osjećam sigurno i prihvaćeno.“
- „Zadovoljna sam vlastitim angažmanom, uspjela sam biti disciplinirana, redovito odlaziti na edukaciju i sad čekam posao. Ponosna sam na sebe!

# Psihosocijalna podrška za beskućnike

PRIPREMILA: NATAŠA BAJIĆ PETEH

## ODABIR KORISNIKA

Gradsko društvo Crvenog križa Pula je tijekom osnivanja i provedbom programa Prihvatišta za beskućnike uočilo potrebu pružanja psihosocijalne podrške svojim korisnicima s ciljem osnaživanja osobnosti i povratka na tržište rada radi reintegracije u društvo. Tako je i došlo do uključivanja u projekt „Podrška u zajednici – TRIP B“.

Riječ je o grupi korisnika, beskućnika koji su boravili u Prihvatištu za beskućnike GDCK-a Pula. Također su u rad bili uključeni i neki od korisnika usluga Dnevnog boravka Prihvatišta za beskućnike, koji je s radom započeo projektom Ministarstva socijalne politike i mladih 1. listopada 2015. Oni nisu stanovali u prihvatilištu, ali su zbog nezaposlenosti i loših uvjeta života (u kamp-prikolicama i sl.) zadovoljavali kriterije za primanje psihosocijalne podrške za beskućnike.

Njihovo je samopoštovanje vrlo nisko, a najčešće ga prati samosažaljenje zbog tragedija s kojima su se suočili ili loših odluka koje su rezultirale trenutnim stanjem u kojem su se zatekli. Nerijetko odgovornima za svoj status smatraju Vladu i državne institucije.

Većinom su, prije dolaska u prihvatilište, bili uključeni u razne programe sukladno njihovim potrebama (liječenje od ovisnosti, psihičkih stanja, ozljeda ili bolesti).

Beskućnici uglavnom ili nemaju obitelj ili su im odnosi s obitelji narušeni, nerijetko i do prestanka ikakve komunikacije s njima. Ova skupina je specifična, jer je čine korisnici čije su poteškoće bliske onima iz skupine invalida rada i skupine osoba s psihičkim poteškoćama (ali nisu imali dijagnoze vezane uz intelektualne teškoće), a one su također korisnici projekta „TRIP B“. Međutim, stanovanje u prihvatilištu ili neadekvatni uvjeti života ujedinjuju ih u zasebnu kategoriju – skupinu beskućnika.

Odabrani korisnici imali su velikih teškoća sa slikom temeljnih vrijednosti i socijalnih vještina koje se stječu obiteljskim odgojem. Svi su iskazivali naglašeno nepovjerenje i razočarenje u ljude i sustav kojega su dio, ali su postali marginaliziranim i stigmatiziranim članovima zajednice.



Prije odabira korisnika za projekt provedene su sljedeće aktivnosti:

- Propitali su se interesi korisnika za sudjelovanjem u aktivnosti psihosocijalne podrške. Koordinator je u ime projekta telefonom komunicirao s korisnicima i predstavio im projekt u najkraćim crtama. Korisnici koji su iskazali interes bili su pozvani na intervju.
- Korisnici koji su iskazali interes za sudjelovanjem u projektu pozvani su na dodatni razgovor radi predstavljanja projekta i aktivnosti. Ključni elementi procjene njihovog uključivanja u projekt bili su:
  - životna dob
  - interes za povratak na tržište rada
  - motivacija za dolazak na radionice psihosocijalne podrške.

Korisnicima koji su dvojili o osobnom angažmanu u projektu predloženo je da sudjeluju u aktivnostima prve grupne radionice kako bi procijenili koliko im odgovara taj način rada.

Prilikom odabira korisnika projektni tim vodio je računa o sljedećim kriterijima:

- motivacija za traženje posla i rad općenito
- ostvareni rezultati u mjesecima boravka u prihvatilištu, osobni napredak, prihvaćanje obaveza te suradnja s ostalim stanarima kuće
- povratna informacija organizatora volontiranja u kojima su korisnici sudjelovali
- aktivnost i sudjelovanje u ostalim projektima GDCK-a/prihvatilišta
- radni status, tj. odabir korisnika koji nisu u mirovini.

Projektom je bilo zamišljeno uključivanje deset korisnika od samog početka provedbe aktivnosti, međutim, zbog realnih okolnosti u trenutku provedbe nije bilo moguće uključiti odmah toliko korisnika – jednostavno ih nije bilo deset koji su odgovarali opisu, stoga su na početku odabrana tek četiri korisnika.

Naknadno zainteresirani korisnici uključeni su u rad nakon što su prošli inicijalnu procjenu prema navedenim kriterijima. Prioritet je bio potencijalnim korisnicima prikazati psihosocijalnu podršku kao aktivnost kroz koju će dobivati potrebne informacije vezane uz tržište rada. One se odnose na individualne i raznolike osobnosti i potrebe korisnika.

Također, posebna se pažnja pridavala predstavljanju projekta kao grupnih i individualnih susreta, a ne provođenja psihoterapije. Prijateljski stav uz profesionalan pristup njihovim problemima, podršku i empatiju te vjeru u krajnji uspjeh rezultirali su povjerenjem korisnika te potaknuli njihovu motivaciju i odgovorno pristupanje uključivanju u projekt. Korisnici su potpisali obrasce koji sadrže osnovne podatke (ime, prezime, datum rođenja, dob, spol, završenu školu i stručnu spremu, bračni status, podatke o zaposlenju, podatke

o eventualnoj bolesti i sl.) u kojima se obvezuju na redovito odazivanje na susrete i aktivni angažman kako u individualnom, tako i u grupnom savjetovanju.

## USPOSTAVA USLUGE

Usluga se provodila u prostorima Prihvatilišta za beskućnike Crvenog križa u Puli, u prostoriji koja je tijekom listopada 2015. godine preuređena i opremljena za grupne i individualne susrete (radni stolovi, računalo, fotokopirni uređaj, stolice, fascikli i ostali radni materijali – nabavljena oprema iz projekta financiranog sredstvima Ministarstva socijalne politike i mladih). Također je korišten i prostor njihovog dnevnog boravka za grupne susrete na kojima su se mogli pridružiti i ostali stanari prihvatilišta ili dnevnog boravka ako im je tema bila zanimljiva. To je znatno utjecalo na kvalitetu rada zbog mogućnosti primjene različitih metoda zbog većeg broja sudionika.

Nakon sastanka s voditeljicom prihvatilišta i ravnateljicom GDCK-a Pula dobivene su potrebne informacije o specifičnosti skupine beskućnika u odnosu na cilj projekta te informacije o funkcioniranju prihvatilišta i osobnim potrebama korisnika. Voditeljica je tada pripremila radnu verziju plana rada. Definiran je u završnom obliku nakon upoznavanja korisnika i njihovih potreba tijekom prvog mjeseca rada.

Plan rada je ostao fleksibilan, s mogućnošću improvizacije u danom trenutku, ovisno o trenutnim potrebama i razinama osobnoga razvoja svakoga pojedinca.

Obuhvatio je sljedeće teme:

- Aktivnosti za upoznavanje i osobni identitet
- Prvi dojam i halo-efekt
- Predrasude i stigme – osobne i društvene
- Verbalna i neverbalna komunikacija u osobnom i radnom okruženju
- Moje jake strane, osobine i kvalitete koje mogu iskoristiti u zapošljavanju
- Svijet kvalitete i percepcija stvarnosti – osvještavanje zadanog realiteta i moje realne mogućnosti u njemu
- Očekivanje od drugih i od sebe u odnosu na očekivanja poslodavca
- Psihološke i fizičke potrebe, način zadovoljavanja potreba u privatnim i poslovnim okvirima
- Želje i realitet – koje se potrebe skrivaju iza naših želja
- Prihvatanje životnih okolnosti i realnih mogućnosti uz stvaranje osobnog plana za realizaciju želja/prioriteta pri zapošljavanju
- Pozitivan stav i stres – alati za podnošenje stresa u radnoj sredini
- Osobna prezentacija, životopis i simulirani intervju s poslodavcem

- Cjelokupno ponašanje – produktivno i neproduktivno ponašanje, sukobi i nenasilno rješavanje sukoba u osobnom i radnom okruženju
- Frustracije zbog nepoklapanja očekivanja i realiteta pri zapošljavanju te u interakciji s kolegama
- Mogući izbori i sagledavanje njihovih posljedica
- Radna etika – osobna odgovornost u odnosima s kolegama i poslodavcem i u izvršavanju radnih zadataka, suradnja i funkcioniranje u skupini
- Usmjeravanje aktivnosti za ostvarivanje želja i prioriteta te zadovoljavanje potreba (fizičkih i psihičkih) – zapošljavanje kao cilj

Prvi grupni susret održan je s četiri sudionika. Skupinu su činile tri muške i jedna ženska osoba. Tijekom prva dva tjedna došlo je do promjene u sastavu i broju polaznika, koji se povećao. Tada je definirano da se, zbog specifičnosti ciljane skupine, korisnici mogu uključiti u projekt sukladno početku stanovanja u prihvatilištu. Isključiti su se mogli ako bi se prije završetka projekta zaposlili, ali je zadržana mogućnost daljnjeg pružanja PSP-a prema njihovim mogućnostima i iskazanim potrebama.

Zapošljavanje prije završetka projekta je dovelo u pitanje uključivanje korisnika u edukaciju za stjecanje novih vještina pri ustanovama za obrazovanje odraslih. Posebice s obzirom na činjenicu da je edukacija sastavni dio projekta.

Procijenjeno je da se u početku provodi više grupnih sastanaka, a nakon detaljnijeg uvida u osobne potrebe korisnika, povećao broj individualnih savjetovanja. Ova se procjena pokazala točnom. Zbog toga se polaznike prvotno osnaživalo kroz grupne susrete s temama osobnih potreba, povezivanja s članovima grupe/kolektiva i osvještavanja odgovornosti pa su se grupna savjetovanja provodila u prosjeku jedanput tjedno.

Susreti su se odvijali prema mogućnostima korisnika zbog njihove uključenosti u brojne aktivnosti GDCK-a Pula i druge volonterske akcije u gradu. Voditeljica PSP-a prilagođavala se njihovom slobodnom vremenu i potrebama od ponedjeljka do petka.

Korisnici su se kontaktirali i pozivali na sudjelovanje putem telefona, mobitela i u suradnji s voditeljima prihvatilišta. S vremenom su se osamostalili i osobno kontaktirali voditeljicu radi otkazivanja dogovorenih susreta zbog bolesti i drugih opravdanih razloga ili kako bi zatražili pomoć u rješavanju novonastalih situacija.

U projekt je naknadno uključena i stručnjakinja za rad s poslodavcima, koja je veoma lijepo prihvaćena i čijim su se sastancima korisnici rado odazivali. Kontaktiranjem stručnjakinje za rad korisnici su dobivali sve potrebne informacije o pisanju životopisa, predstavljanju pred potencijalnim poslodavcima, usmjeravala ih je na ponuđena slobodna radna mjesta te organizirala pohađanje edukacija i u suradnji s voditeljicom PSP-a izradila osobne planove svih korisnika.

## PRETPOSTAVKE

Na svojoj internetskoj stranici Hrvatski Crveni križ definira psihosocijalnu podršku kao onu koja „[...] obuhvaća pristup žrtvama nasilja ili velikih nesreća i katastrofa kojom se potiče otpornost pojedinaca i zajednice. Cilj psihosocijalne podrške je olakšati povratak u normalni svakodnevni život i spriječiti posljedice potencijalno traumatičnih događaja.“<sup>4</sup>

Termin "psihosocijalni" odnosi se na blisku povezanost individualnih i kolektivnih aspekata društva. S obzirom na to da su psihološki učinci uzrokovani nizom iskustava koja utječu na emocije, ponašanje, misli, pamćenje i učenje pojedinca upravo je i skupini marginaliziranih osoba beskućnika potrebno pružanje adekvatnog savjetovanja.

Cilj ovakvoga savjetovanja jest osobno osnaživanje i integracija u društvenu svakodnevicu.

Socijalni učinci su iskustva iz traumatičnih događaja iz dosadašnjeg života koji djeluju na međuljudske odnose. Uključuju i ekonomsku dimenziju, zbog čega je ovo savjetovanje prijeko potrebno u pomoći korisnicima pri ponovnom zapošljavanju i ponovnom stjecanju samostalnosti.

Važan segment savjetovanja je osvješćivanje i prihvaćanje predrasuda društva prema navedenoj skupini, kao i usvajanje tehnika koje svaki pojedinac može koristiti u izgradnji nove i pozitivne budućnosti.

Pretpostavke za rad sa skupinom beskućnika temeljene su na postizanju osobne motivacije svakoga korisnika koja im je ostavljala slobodu izbora za uključanjem u grupne i individualne sastanke. Nepovjerenje i otpor prema promjenama (naročito vezanim uz angažman upoznavanja samoga sebe) uz prebacivanje odgovornosti na zajednicu bili su najveća prepreka za postizanje motivacije. Stoga je prezentacija projekta bila vrlo realistična i slikovito je ocrtavala mogućnosti za stvaranje budućega života. Nije uključivala jamstva iako su ih korisnici očekivali i tražili. Prihvaćajući odgovornost za svoje uključivanje u projekt znali su da imaju pravo na promjenu mišljenja i odustajanje bez osuđivanja. Istovremeno su bili svjesni da tada neće imati priliku uključiti se u edukaciju za osposobljavanje odraslih u drugoj etapi projekta.

Karakteristika pristupa bila je njegovanje i zadržavanje toplih ljudskih odnosa s korisnicima, a realno i hladno pristupanje problemima s kojima se nose. Korisnicima se jasno dalo do znanja da njihove teškoće ne utječu na prosudbe i osuđivanja voditeljice te su sve aktivnosti predstavljene kao pomoć da se problemi nauče rješavati uz stalnu podršku i praćenje. Takav je pristup osigurao rušenje strahova i predrasuda prema savjetovanju. Uz naglasak na realitetu i stvarnim mogućnostima korisnici su u startu osnaživani da preuzmu odgovornost za sebe i svoje izbore znajući istodobno da imaju osobu koja će ih pratiti i pomagati im na prijateljski, ali profesionalan način.

<sup>4</sup> Psihosocijalna podrška, <http://www.hck.hr/hr/stranica/psihosocijalna-podrška-171>, internetska stranica Hrvatskog Crvenog križa, stranica posjećena 9. 5. 2016.

PSP za skupinu beskućnika potrebno je provoditi bez obzira na krajnji rezultat i očekivanja da će se svi uključeni u projekt i zaposliti. Naime, već samo vraćanje povjerenja u okolinu, ljude te širu zajednicu i društveni sustav veliki je napredak u nastojanju reintegracije beskućnika u društvo i započinjanje novog samostalnog života u kojemu će biti odgovorni za sebe.

Pretpostavka uspješnosti u takvim promjenama bilo je stvaranje kvalitetnog odnosa između voditeljice i korisnika temeljeno na iskrenosti, uvažavanju i podršci. Naime, nedostatak kvalitetnih odnosa i interakcija s drugim ljudima stvara anksioznost i nezadovoljstvo. Najčešće uzrokuje pasivnost i depresiranje koje sužava percepciju i od osobe stvara „žrtvu okolnosti“. Za prekidanje začaranog kruga i uloge žrtve koju većina korisnika prihvaća kao nepravdu protiv koje ništa ne može nužno je bilo potaknuti korisnike na aktivnosti. Aktivnost utječe na promjenu mišljenja, jer zahtijeva koncentraciju na ono što se radi i skreće fokusiranost s misli o vlastitim problemima. Promjenom mišljenja se tjeskoba, osjećaj nemoći, beskorisnosti i nepravde zamjenjuju zadovoljstvom radi postignutih rezultata, što je produktivno u odnosu na neproduktivno pasivno gledanje na svoj život. Zadovoljstvo potiče i osjećaj sreće, smanjuje napetost i ljudi lakše stvaraju međusobne odnose.

Samim time se i tjelesno stanje mijenja nabolje i korisnike motivira na promjene i preuzimanje kontrole nad svojim životom, što nužno stvara optimizam, vjeru i vedrinu.

## ODABRANE TEME I METODE

Pisanje plana rada podrazumijeva izbor tema i metoda. Otežavajući element je činjenica da je temeljen na pretpostavkama proveditelja PSP-a i da ga se mora kreirati na fleksibilan i lako promjenljiv način. Međutim, mora sadržavati osnovne teme nužne za osobni rast i razvoj svakoga člana s kojim se provodi. Njegov je krajnji cilj zapošljavanje.

Drugi otežavajući element bila je konstantna promjena u broju polaznika u smislu izlazenja/ulaženja starih/novih članova što znatno utječe na dinamiku u grupnom radu i može narušiti izgrađene odnose unutar grupe. U osoba s niskim samopoštovanjem, narušenom slikom o sebi i drugima, koje nemaju osobu s kojom su se povezale i koja bi im bila podrška u životu to može biti usporavajuće i može poremetiti motivaciju i vjeru korisnika u krajnji cilj. Stoga je izbor tema, osim odgovornosti, bio obilježen izazovima stvaranja procjena koje su se ponekad pokazale i netočnima. Međutim, fleksibilnost plana i povećan broj individualnih savjetovanja omogućili su prilagođavanje potrebama korisnika.

Individualni susreti su se najčešće odnosili na razgovor s korisnikom. Obuhvaćali su teme osobnog razvoja, osvještavanja vlastitih potreba, mogućnosti i želja te osobne odgovornosti za provođenje promjena i vraćanje na tržište rada te igranje uloga u uvježbavanju razgovora s potencijalnim poslodavcem. Takav pristup podrazumijeva nejednak broj provedenih individualnih susreta s pojedinim korisnikom budući da se uvažavalo njegovo osobno stanje, stupanj spremnosti na suradnju, kao i stupanj i brzina osobnog razvoja. Često su

se obrađene teme, za koje se stvorila pretpostavka da su usvojene, morale ponavljati. Zbog toga su se morale primjenjivati različite metode rada da bi se postigao cilj.

Pri individualnim susretima metode rada bile su:

- Metoda igranja uloga i vježbanje razgovora s poslodavcem – bili su dobar izbor za vježbu koncentracije, aktivnog slušanja, verbalne i neverbalne komunikacije. U individualnom radu s voditeljicom korisnici se nisu osjećali procjenjivano i osuđivano.
- Metoda rada na tekstu – korisnici su vježbali koncentraciju, fokus na pronalaženje bitnih činjenica i ključnih pojmova, uputa i poruka. Takva vježba ih je pripremala za lako praćenje pisanih uputa i usvajanje novih znanja tijekom edukacije, ali i na radnom mjestu nakon zaposlenja.
- Metoda analitičko-sintetičkog pristupanja problemima – korištena je u temama vezanim za osobni rast i razvoj. Krajnji ishod je bio osvještavanje preuzimanja osobne odgovornosti i procjena ponašanja u stresnim situacijama, kao i u stvaranju odnosa s kolegama i poslodavcem.
- Metoda razgovora – najčešće je bila korištena u individualnom savjetovanju radi najlakše interakcije s korisnikom. Omogućavala je lako i trenutno provjeravanje podataka i razumijevanja dobivenih informacija od korisnika te vježbanje verbalne i neverbalne komunikacije kao i osobne prezentacije.
- Metoda slušanja – korištena je obostrano, i od korisnika i od voditeljice, za primanje novih informacija, uputa i za upoznavanje s pravilima. Svrha je bila aktivno slušanje i poboljšavanje razumijevanja radi uspostavljanja boljih odnosa i što točnijeg odrađivanja postavljenih zadataka.
- Metoda popunjavanja upitnika – evaluacija o radu i zadovoljstvu programom, upitnika o stavu korisnika i njegovim željama i potrebama vezanim za osobni rast i razvoj, izbor edukacije i zapošljavanje.

Izbor tema za grupni rad s korisnicima bio je fokusiran na one vezane za osvještavanje osobne uloge u sustavu i radu kolektiva, kreiranju i slijeđenju dogovorenih pravila, postizanju odgovarajućih odnosa sa svim članovima grupe i međusobnom uvažavanju. Teme su pogodovale razvoju empatije, osvještavanju i otpuštanju predrasuda, kao i razvoju asertivnosti i obavljanju postavljenog zadatka.

Pri grupnim susretima metode rada bile su kombinirane i podrazumijevale su:

- Metodu razgovora – najprisutniju metodu zbog najlakšeg i najbržeg upoznavanja, razmjene informacija, suradnje i dogovaranja. Korisnici su vježbali osvještavanje osobnog konstruktivnog doprinosa unutar grupe, govor tijela, toleranciju.
- Metoda frontalnog rada – pri davanju uputa i prezentiranju novih znanja, osobnih stavova i evaluacije po obavljenom zadatku. Korist ove metode je vježbanje koncentracije, aktivnog slušanja i usredotočenosti na sadržaj.

- Metoda individualnog rješavanja zadatka – s ciljem poticanja kreativnosti, inovativnosti i pronalaženja svojih jakih strana. Ova je metoda prethodila radu u paru i grupi kako bi svaki korisnik mogao najprije upoznati svoje ideje i stavove, koje je kasnije integrirao u kolektivu.
- Metoda rada u paru – korištena je za lakše međusobno povezivanje korisnika, vježbanje tolerancije, empatije, suradnje i asertivnosti. Korisnici su primjenom ove metode bili nužno usmjereni na aktivno slušanje i doprinos u rješavanju zadataka.
- Metoda rada u grupama – često je korištena radi osvještavanja svojih jakih osobina i prihvaćanja tuđih kako bi se pravilno rasporedili poslovi s krajnjim ciljem obavljanja zadatka. Kao i rad u paru, ova metoda je bila vježba za stvaranje odnosa, preispitivanje osobnih i tuđih želja, potreba i prioriteta, ali s krajnjim ciljem uspješnog obavljanja zadatka.
- Metoda igranja uloga – kombinirala se s metodom grupnog rada ili simulacijom određene životne situacije. Cilj je bio stvaranje što realističnije svakodnevnih situacija na radnom mjestu u radu s kolegama i poslodavcem te interakciji s njima. Ova se metoda sviđjala korisnicima, jer su igrajući ulogu autentično mogli osvijestiti svoje stanje u danoj situaciji. Također su kao promatrači mogli prepoznati govor tijela glumaca. Tako su osvještavali svoje jake strane i nedostatke, a prepoznavali su ih i u drugima.
- Metode pisanja, čitanja, rada na tekstu – svrha i dobrobiti su iste kao i u individualnom radu. One su u grupnom savjetovanju korištene u kombinaciji s nekom drugom navedenom metodom čime se postizala dinamika rada.
- Metode slikanja, crtanja, ostalog kreativnog izražavanja i igre – pridonosile su opuštenoj atmosferi, razvijanju kreativnog i inovativnog razmišljanja izvan okvira, međusobnoj suradnji i kolegijalnosti te optimizmu. Poticale su humor i lakše osobno otvaranje prema drugima. (Jer svi mi, ipak, volimo biti zaigrana i neopterećena djeca!)

## REZULTATI NAŠEG RADA

Kako bismo imali što jasnije, točnije i potpunije informacije o korisnicima, radionicama i susretima s njima, a time i dovoljno materijala za kasniju analizu, vođene su bilješke cijelo vrijeme provođenja projekta. Nakon svakog grupnog sastanka provodila se sinteza učinjenog te se na taj način moglo sagledati koje su bile dobre i pozitivne strane susreta/radionice, a što se može unaprijediti pri sljedećem sastanku. Svaki je korisnik dobio mapu u koju je pohranjivao radne materijale korištene tijekom grupnih/individualnih susreta.

Također, prilikom individualnih viđanja voditeljica je vodila bilješke o razgovoru i ponašanjima korisnika koje je kasnije analizirala i pripremala sljedeći susret u skladu s mogućnostima, željama i osobnim stanjem korisnika. U svakom se trenu najviše pažnje posvećivalo upravo osobnom stanju korisnika (emocionalnom, psihičkom, ponekad i fizičkom), te su planirane teme za određeni susret bile podložne promjenama i adaptaciji

na način koji je korisniku u tom trenutku najbolje odgovarao i bio od maksimalne pomoći i koristi.

Procjena korisnika odnosila se na ponašanja, komentare, aktivnost, način interakcije i objedinjavanje s informacijama koje je korisnik bio voljan pružiti. Voditeljica je radila analizu tekućeg tjedna i pripremala radionice/teme za sljedeći tjedan i individualne susrete. Takav način vođenja i analiziranja bilješki pokazao se veoma korisnim budući da su korisnici na anketnim listićima pri kraju svakog tromjesečja imali veoma pozitivne komentare i vrlo malo sugestija za promjenu/unaprjeđenje.

Do završetka projekta u PSP je bilo uključeno ukupno deset korisnika, od kojih je pet uključeno u program obrazovanja za odrasle, i to:

- tri korisnika u osposobljavanje za priprematelja pizza
- jedan korisnik u edukaciji engleskog jezika
- jedan korisnik u edukaciji za sakupljača, prerađivača i berača ljekovitog, začinskog i aromatičnog bilja

Edukaciju su uspješno pratili svi korisnici.

Odlučivanje za edukaciju i vrstu edukacije bio je duži proces budući da raspon ponuđenih smjerova nije bio velik, a ponekad je poteškoća bila što fizičke predispozicije i psihičko stanje korisnika nisu bili u skladu s potrebama za pojedinu edukaciju. Jedan je korisnik odustao od edukacije nakon što je uz psihosocijalnu podršku shvatio da još nije dovoljno razvio vlastite sposobnosti koje mu nedostaju (vjera u sebe i motivacija za daljnjim radom na sebi) i kako bi za njega bilo bolje da ne počinje s programom koji neće biti u stanju završiti.

Tijekom pružanja PSP-a dva su se korisnika zaposlila i više nisu iskazivali potrebu za savjetovanjem, a jedan je korisnik svojevolumno izašao iz programa procijenivši da za njega nema daljnji interes. Ti su pojedinci dakako i dalje bili prihvaćeni od voditeljice da sudjeluju u daljnjim radionicama, susretima i individualnim razgovorima prema potrebi ili kada su bili slobodni sukladno radnom vremenu. Jedan je korisnik u potpunosti napustio projekt, iako se nije zaposlio. Njegovo je pojašnjenje da su planirane aktivnosti za njega prezahtjevne. U kratkom je roku trebalo skupiti dokumentaciju potrebnu za početak osposobljavanja, što nije bilo jednostavno, a izostala je i motivacija. Zbog posjeta rodnome mjestu u drugoj državi nije bio u mogućnosti prisustvovati individualnom i grupnom radu pa se potrebna motivacija nije razvila. Drugi je korisnik izašao u potpunosti iz projekta i prihvatilišta te svih programa u Crvenom križu.

Tijekom projekta nedostatak su bile financije kojima se korisnicima mogao omogućiti izlazak iz prihvatilišta radi druženja i socijalizacije u vanjskom svijetu, kao što je odlazak u kino, na predstave u kazalište, posjet drugom gradu radi kulturne i zavičajne baštine i sl. Takvim se aktivnostima vraća osjećaj vlastite vrijednosti u korisnika i sve postignuto se



testira u interakciji u stvarnom svijetu izvan prihvatilišta koje je zaštićena zona i sklonište od stresnih situacija iz vanjskog svijeta.

Međutim, i život u prihvatilištu zahtijeva prilagođavanje i toleranciju drugih, izvršavanje obveza i prihvaćanje i poštivanje pravila kao i suživot u cjelini s drugim stanarima. Stoga se često znalo događati da se rješavaju situacije koje su se razvijale između korisnika u prihvatilištu ili u odnosu na obveze i pravila.

Pomaci su vidljivi u svih korisnika koji su ostali do kraja provođenja PSP-a. S obzirom na to da su uključeni u nešto njima novo i nepoznato, očekivanja su bila da unaprijede svoje sposobnosti na emotivnom, psihičkom i osobnom planu. Samim time što su imali osobu od povjerenja (koje je stjecano tijekom provođenja PSP-a) dobili su priliku ispričati svoju priču i biti shvaćeni. Moralnu su podršku dobivali kada im je bila potrebna da se nose sa svojom situacijom i kada im je trebalo pozitivnog usmjeravanja.

Pohađanjem edukacije izašli su iz prihvatilišta i pridružili se svakodnevnim aktivnostima s ostalim članovima društva (što su svi korisnici naveli kao veoma pozitivan pomak i koristan događaj). Socijaliziranjem s drugima izvan prihvatilišta dobili su uvid u sposobnosti za koje su smatrali da ih nemaju ili da ih trebaju iznova steći. Neki su se korisnici tijekom projekta zaposlili, što je i bio konačni cilj, dok su neki o sebi naučili dovoljno da shvate kako uključivanje u društvo i socijalizacija više od one koju trenutačno trebaju nije u danom trenutku bio najbolji odabir za njih.

Cijelo se vrijeme pružanja PSP-a iskazala potreba i za psihoterapijom. Iako su korisnici bili zadovoljni i zahvalni na pruženoj pomoći i pažnji, svi su odreda pokazali i verbalizirali potrebu za bavljenjem njihovim emocionalnim i psihičkim stanjem, nevezano za potrebe tržišta rada. Naime, stanje u kojem su se nalazili je samo po sebi takve prirode da je osobu prvo potrebno osnažiti na emocionalnoj i psihološkoj razini. Jednom kada osjete da posjeduju osobne vrijednosti, da je situacija u kojoj se nalaze samo trenutačna te da imaju sposobnosti za nastavak regularnog života uz posao i samostalno zarađivanje, edukacije i osposobljavanja su prirodan slijed rada.

Ograničeno vrijeme trajanja projekta je ujedno i ograničilo vrijeme za provođenje psihosocijalne podrške. Naše iskustvo govori da bi bilo potrebno dulje vrijeme pružanja psihosocijalne podrške – prije konkretnog rada na vlastitim kompetencijama i ulasku na tržište rada. U ovom projektu je psihosocijalna podrška započela u studenom 2015., a ozbiljnije usmjeravanje prema tržištu rada već krajem prosinca 2016. Taj bi period bi trebao biti dulji. Nažalost, ovi su rokovi određeni projektom i dostupnim financijama te i ovim putem apeliramo na to da projekti i intervencije koje uključuju rad s beskućnicima i drugim teže zapošljivim skupinama budu višegodišnji, kako bi im dostupna podrška bila cjelovita i time promjena/razvoj njih samih održiva.

# Voditeljima psihosocijalne podrške

Za provođenje psihosocijalne podrške potreban je određeni profil kompetencija voditelja. Kao pružatelji tih usluga suglasni smo da je riječ o većini potrebnih kompetencija za kvalitetan rad s korisnicima te ih navodimo:

## Osnovni uvjeti

- završen studij radne terapije/socijalnog rada/psihologije/rehabilitacije ili drugih relevantnih stručnih studija
- dokaz da ne postoji zapreka iz članka 213. stavak 1. Zakona o socijalnoj skrbi.

Uz osnovne uvjete, **prednost će imati kandidati/kinje koji ujedno zadovoljavaju i sljedeće uvjete:**

- iskustvo rada s osobama iz ranjivih skupina, odnosno s korisničkom skupinom za koju se stručnjak prijavljuje
- iskustvo u vođenju grupne podrške
- iskustvo u pružanju individualne podrške (npr. psihoterapije ili savjetovanja)
- osobe koje imaju certifikat psihoterapeuta (ili su u fazi stjecanja certifikata)

## Očekujemo da osoba ima razvijene sljedeće vještine i kompetencije:

- komunikacijske i prezentacijske vještine
- sposobnost vođenja grupe i facilitacije grupnog rada
- kreativnost
- orijentaciju u učinku
- osobnu odgovornost
- fleksibilnost
- organiziranost
- proaktivnost

Ovom popisu bismo dodali i visoku razinu empatije.

Kao voditeljice psihosocijalne podrške ostalim voditeljima želimo prenijeti i iskustva koja nam je ovaj projekt donio:

- Vrlo je važno realno odrediti obaveze svih ugovornih strana što uključuje vremensku, materijalnu i financijsku odgovornost i rokove. Ugovorni odnos u kojem je to sve definirano je najsigurniji oblik suradnje. Potrebno je postaviti se i zahtijevati jednaku odgovornost od svih sudionika u projektu i poštivanje svih klauzula iz potpisanog ugovora
- Zbog izgrađenih odnosa i povjerenja u odnosima s korisnicima, odgovornog pristupa obvezama, pozitivnih pomaka u osobnom rastu i razvoju korisnika, kao i odgovornosti za skupinu ljudi koji ionako imaju problem s prihvaćanjem sustava, nepravde i nedosljednosti institucija, ostali smo u projektu i prebrodili i teške trenutke
- Činjenica je da se provedbom, ako postoji i poštivanje i razumijevanje ciljane skupine i problema s kojima se susreću, vežemo uz korisnika s čime valja biti veoma oprezan i profesionalno se postaviti prema svakom pojedinom korisniku
- Izazov u radu predstavlja i činjenica da o beskućnicima znamo često samo ono što nam kažu, a mnoge stvari koje nam ne kažu (npr. odležane zatvorske kazne, da su traženi od policije zbog raznih razloga, njihova iskustva ovisnosti – kocka, drogiranje, švercanje, huliganstvo i sl.) mogu ljude koji s njima rade dovesti u nepovoljnu, neugodnu pa čak i opasnu situaciju. Preporuka je dakle da se za voditelja PSP-a odabere odrasla, iskusna i stabilna osoba koja ima dovoljno iskustva i samopouzdanja kako bi potencijalno opasne situacije i osobe znala na primjeren način kontrolirati te na njih adekvatno reagirati. U potencijalno opasne situacije ubrajamo i dijagnoze težih psihičkih smetnji (paranoje, depresije, pokušaji suicida, silovanja i sl.)
- Kako bi naš rad bio uspješniji, kako bismo imali osjećaj da je to više od trenutne aktivnosti, važno je dodatno osnažiti zajedničku suradnju s vanjskim suradnicima (Županija, gradske ustanove). Bez upornog nastojanja da navedene službe neprestano surađuju u životu “ranjivih” skupina sav se trud do sada može opisati kao plamen prekrasne šibice koja brzo utrne. Svojim autoritetom, kompetencijama i mogućnostima ove službe prema svojim pravilnicima trebaju i mogu omogućiti i osigurati psihosocijalnu podršku koja je za većinu korisnika dugoročna, a za neke praktički doživotna potreba
- Kao potrebnom pokazala se i prevencija jer stil življenja ovih osoba, nefunkcionalne obitelji iz kojih dolaze, stvaraju uvjete za njihovu nisku ili nikakvu radnu funkcionalnost zbog koje ne mogu naći posao, uz što su usko vezani problematični načini dolaska do novca (kocka, pljačke, dilanje droge, prodaja svojih nekretnina), zatim anezestiranje drogom i alkoholom da izdrže takav život, život na ulici, što ih sve psihički ošteti do te mjere da im je zapošljavanje onemogućeno vlastitim ponašanjem, a beskućništvo jedina moguća opcija.

- Neophodno je imati točan pregled zaposlenih po hijerarhijskom slijedu obveza i odgovornosti tako da ne dođe do preklapanja poslova i zabluda jer je to kontraproduktivno i unosi nepovjerenje i nesigurnost među pružateljima psihosocijalne podrške i među korisnicima. Svaka netransparentnost u ovom smislu pobuđuje refleksno pojačanu kontrolu, što vodi do izolacije afekta a time do “sabotaže” osnovnog cilja programa.
- U cijeloj priči je važno osvijestiti dvojbu zašto smo uključeni u ove aktivnosti. Moguće je da se dogode i razočaranja koja nas mogu obeshrabriti (od naručitelja usluga, sustava, itd.)
- Neka od pitanja koja smo si putem postavili:
  - > Hoće li mi biti dovoljna satisfakcija osobna korist koju sam dobila u interakciji radeći s ljudima koji su iako na margini društva bili skloni vratiti se optimizmu i životu?
  - > Hoću li podnijeti ako ponovno doživim od svojih poslodavaca nekorektnost i izgube po tko zna koji put vjeru u sebe i druge?
  - > Kolika je moja odgovornost u tome?
  - > Kolika je odgovornost svakoga od nas?

Ono što smo radeći zajedno naučili jest da je realnost kakva jest i da možemo jedino odlučivati kako ćemo se s njom nositi. A za to nam je potreban barem jedan dobar odnos, s barem jednom osobom.

Također, tijekom provedbe smo se susretali s nizom administrativnih obaveza i procedura na koje nismo bili navikli. U ovom su slučaju bili nužni, no sukus našeg rada je direktan rad s korisnikom. Utoliko smatramo i zalažemo se da se odbaci pretjerani formalizam jer je isprazan i kontraproduktivan.

Kao stručnjaci i osobe koje su školovane za pružanje podrške važno je i da se izborimo za veće povjerenje i poštivanje struke te da svoj „posao“ uvijek odradimo maksimalno kvalitetno i etično.

# Podrška i povećanje zapošljivosti korisnika

Ovaj dio aktivnosti projekta koji je direktno vezan za osnaživanje korisnika za tržište rada i rad s poslodavcima odvijao se paralelno uz psihosocijalnu podršku, odnosno počeo je s provedbom tri mjeseca nakon što je počeo rad voditeljica PSP-a s korisnicima. Bilo bi poželjno da razmak bude i veći, no u našem slučaju nije bilo moguće zbog rokova projekta. Projektom je osigurana podrška dodatne osobe (stručnjakinja za rad s poslodavcima) koja je u svom radu imala fokus samo na poveznicu korisnika i poslodavaca. Smatramo da je odabrani model ispravan i koristan jer je psihosocijalna podrška izuzetno važan pretkorak realnoj aktivaciji korisnika na tržištu rada i čini zaokruženu cjelinu, a u nastavku su opisane dodatne aktivnosti koje su još osnažile korisnike.

Od svih korisnika koji su uključeni u psihosocijalnu podršku izabrano ih je 20-ak (iz svih korisničkih skupina) koji su se tijekom projekta odlučili aktivirati na tržištu rada. Samo su se oni uključili u aktivnosti vezane za zapošljavanje koje su se sastojale od: stjecanja dodatnih kompetencija programima obrazovanja odraslih te razvoja i unapređenja alata za kvalitetniji nastup na tržištu rada (životopis, intervju, volontiranje s ciljem stjecanja dodatnih iskustava i sl.).

**Korisnici su bili uključeni u grupne radionice kao i individualni rad. Grupne radionice** koje su bile organizirane pojedinačno za svaku skupinu obuhvatile su sljedeće teme:

- volonterstvo i tržište rada
- Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom
- komunikacija i javni nastup.

**Individualni rad** je obuhvatio ispunjavanje *online* upitnika dostupnih na web-adresi <http://e-usmjeravanje.hzz.hr/alati-za-upravljanje-karijerom> kojima je korisnicima omogućeno da uvide koje su njihove vještine zanimljive i poslodavcima, analizirane su njihove osobine ličnosti te su dobili i popis potencijalnih zanimanja temeljenih na njihovim interesima i/ili kompetencijama. Ovo je dalo osnovu za daljnje planiranje aktivnosti sa

svakim korisnikom pojedinačno. Korišteni su i ostali upitnici <sup>5</sup> radi kvalitetnijeg praćenja korisnika. U provedbi se uvidjelo da je dijelu korisnika potrebna i podrška u stjecanju osnovnih znanja u radu na računalu (Microsoft Word, Excel, PowerPoint, internet) pa se za neke i to osiguralo u sklopu individualnih susreta.

Rezultati *online* upitnika, zajedno s kratkim sažetkom, koje je pripremila voditeljica PSP-a su objedinjeni i prikazani u Osobnom planu korisnika. Pokazalo se da se psihološki profil korisnika često poklapa s rezultatima *online* anketa. Osim toga, sa svakim korisnikom se na individualnim susretima pripremao životopis, pisala se molba, vježbao intervju za posao i sl.

Kako bismo korisnike čim više približili realnom tržištu rada, organizirana je akcija korporativnog volontiranja uz djelatnike tvrtke Transcom Worldwide d.o.o. Zaposlenici su s korisnicima projekta uređivali vrt Doma za odrasle osobe Vila Maria te su i jedeni i drugi bili vrlo zadovoljni sudjelovanjem u ovoj akciji.

U sklopu ovog dijela projekta, osim rada s korisnicima, pripremljen je Informativni paket za poslodavce vezan za zapošljavanje osoba s invaliditetom te su individualno informirani i posjećivani poslodavci kako bi potpisali Sporazum o suradnji s partnerima projekta kojima se poslodavci obvezuju na nediskriminirajući stav prilikom zapošljavanja. Podršku ovom dijelu aktivnosti s poslodavcima dali su i relevantni dionici: Hrvatska gospodarska komora – ŽK Pula i Obrtnička komora Istarske županije.

---

<sup>5</sup> Pri čemu ne govorimo o psihologijskim nego o nepsihologijskim alatima (upitnicima i testovima) koji u procesu savjetovanja mogu primjenjivati i interpretirati nepsiholozi.

# Završna razmišljanja partnera projekta

**Gradsko društvo Crvenog križa Pula** – Nama je uvođenje PSP-a bilo od iznimne važnosti za korisnike i pokazalo se kao nešto što je takvoj korisničkoj skupini potrebno kontinuirano. Želimo ovu aktivnost uvesti kao stalnu uslugu, uz podršku vanjskog suradnika, tehnički barem dva puta tjedno. Pokazalo se vrijedno za razvoj kompetencija za tržište rada naših korisnika, međutim i ne samo to, već jačanje samopouzdanja za svakodnevni život.

**DVM** – Psihosocijalna podrška je jedna od bitnih usluga koje pružamo. Njome osnažujemo svakog pojedinca tamo gdje mu je najpotrebnije, pomažemo mu u jačanju njegovog samopouzdanja, razvoju socijalnih vještina, osvještavanju i osnaživanju za aktivnosti u svakodnevnom životu. Krajnji cilj psihosocijalne podrške je bolje funkcioniranje u obitelji i zajednici. Rezultati psihosocijalne podrške u ovih šest do osam mjeseci su nedvojbeno vidljivi i mjerljivi zadovoljstvom i boljim snalaženjem istih pojedinaca u svakodnevnom životu.

**UIRI** – Psihosocijalna podrška je izuzetno važan oblik izvaninstitucionalnog pružanja pomoći jer se njome osnažuju i dodatno razvijaju vještine kojima se aktiviraju vlastiti resursi radi stvaranja pozitivnih promjena. Suočavanje s problemima u svakodnevnom životu, bolje nošenje sa stresom, vraćanje kontrole u svoj život te otkrivanje jakih i zdravih strana moguće je uz kontinuiranu psihosocijalnu podršku s kojom svaka osoba ponovno dobiva osjećaj sigurnosti i kvalitetniji život.

**UOITI** – Psihosocijalna podrška je skup usluga koje osobama s intelektualnim teškoćama omogućuju uspješnije uključivanje u život zajednice i svijet rada.



## **BILJEŠKE**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



---

#### NOSITELJ PROJEKTA

Dom za odrasle osobe Vila Maria • A. Šišanska 2, 52100 Pula • T. +385 52 545 480 • F. +385 52 389 024 • E. info@dom-vilamaria.hr • W. www.dom-vilamaria.hr

#### POSREDNIČKO TIJELO RAZINE 1

Ministarstvo socijalne politike i mladih • E. info-fondovi@mspm.hr • W. www.mspm.hr

#### POSREDNIČKO TIJELO RAZINE 2

Hrvatski zavod za zapošljavanje • E. cesdfc@hzz.hr • W. www.hzz.hr • www.esf.hr

#### PARTNERI PROJEKTA

Hrvatski Crveni križ, Gradsko društvo Crvenog križa Pula • A. Nobileova 2, 52100 Pula • T. 052 543-708 • E. crveni.kriz.pula@pu.t-com.hr • W. www.crvenikrizpula.hr

Udruga osoba s intelektualnim teškoćama Istre • A. Kraška 1, 52100 Pula • T. 052 213 523 • E. ured@mristra.hr • W. www.mristra.hr

Udruga invalida rada Istre • A. Tomasinijeva 11, 52100 Pula • T. 052 212 961 • E. invalidiradaistre@vip.hr • W. www.udruga-invalida-rada-istre.hr

#### GRAD PULA JE PRIDRUŽENI SURADNIK PROJEKTA

————— Za više informacija [www.strukturnifondovi.hr](http://www.strukturnifondovi.hr) ili [www.esf.hr](http://www.esf.hr) —————

Projekt se provodi u okviru Operativnog programa „Razvoj ljudskih potencijala 2007-2013”, prioritetne osi 2- Jačanje socijalnog uključivanja i integracija osoba u nepovoljnom položaju, a u okviru Poziva „Širenje mreže socijalnih usluga u zajednici- faza 3”.



