



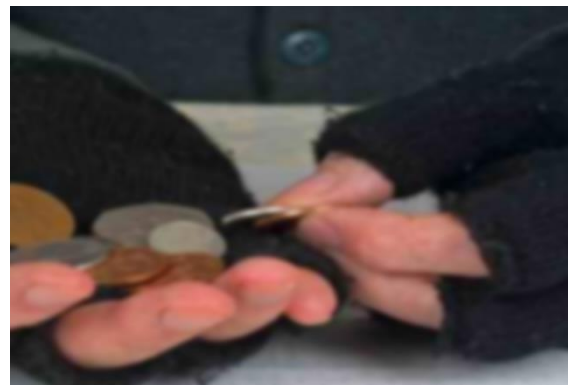
# Izazovi socijalnog rada sa socijalno isključenim korisnicima

Čakovec 18.rujna 2019. godine  
Štefica Karačić , dipl. socijalna radnica

# Socijalna isključenost

- U pravilu se veže uz siromaštvo i nedostatak materijalnih sredstava
- **Neki kažu da je pojam isključenosti nov samo po nazivu, ali ne i po sadržaju, te da se uglavnom poklapa s uobičajenim pojmovima siromaštva, marginalnosti i diskriminacije.**

**(Šućur, 2004)**



## VIŠEDIMENZIONALAN POJAM

Pojavio se u Francuskoj početkom 70-tih godina prošlog stoljeća

povezuje materijalne i nematerijalne aspekte životnog standarda : nedostatak prihoda, reducirane socijalne veze, izgubljeno mjesto i uloga u društvu

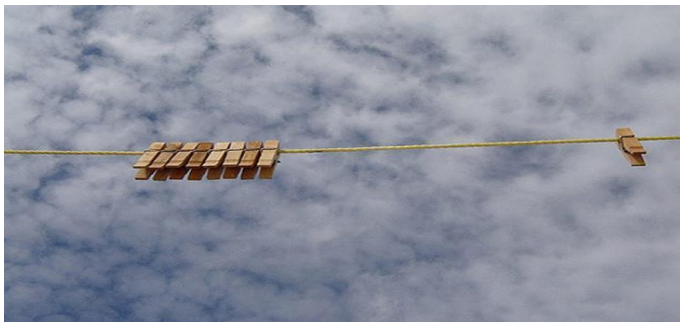
Ljudi mogu biti isključeni iz različitih područja društvenoga života

- **Tzv: Spirala nesigurnosti** - Isključenost iz jednoga područja često dovodi do isključenosti i iz drugih područja života



# Obilježja

Socijalnu isključenost valja razumjeti kao razmjerno trajnu, višestruko uvjetovanu i višedimenzionalnu depriviranost (prikraćenost) pojedinca. (Matković i Štulhofer, 2006 )



1. Socijalno isključeni ne sudjeluju u raspodjeli društvenih dobara: institucionalnih, kulturnih, socioekonomskih i interpersonalnih
2. nesudjelovanje nije privremeno, već ima obilježja trajnog stanja
3. nesudjelovanje nije nužno posljedica osobnih nedostataka isključenih, njihove lijenosti, nesposobnosti ili drugih mana
4. Uglavnom je uzrokovano strukturalnim čimbenicima ili institucionaliziranim nejednakostima

# Društveni problem/ fenomen

- Pravo na zaštitu od siromaštva i socijalne isključenosti jedno je od temeljnih građanskih prava
- Ključni ciljevi Europske socijalne politike:
  - Socijalno uključivanje
  - Socijalna kohezija
- **Strategija EU 2020**
- Ključno: EU platforma za borbu protiv siromaštva i socijalne isključenosti
- osiguranje ekonomske, socijalne i teritorijalne kohezije
- **Europski stup socijalnih prava 2017**
- **Strategija borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti u RH 2014-2020 .**



Dokument koji omogućuje sustavan i zajednički pristup svih relevantnih dionika u rješavanju problema siromaštva

## Temeljna načela djelatnosti

- Supsidijarnosti
- Pravičnosti
- Slobode izbora
- Dostupnosti
- Individualizacije
- Uključenosti korisnika u zajednicu
- Pravodobnosti
- Poštivanja ljudskih prava i integriteta korisnika
- Zabrane diskriminacije
- Informiranosti o pravima i uslugama
- Sudjelovanja u donošenju odluka
- Tajnosti i zaštite osobnih podataka
- Poštivanja privatnosti
- Podnošenja pritužbe

- **Socijalna skrb** organizirana djelatnost od javnog interesa za Republiku Hrvatsku čiji je cilj pružanje pomoći socijalno ugroženim osobama, kao i osobama u nepovoljnim osobnim ili obiteljskim okolnostima, koja uključuje prevenciju, promicanje promjena, pomoć u zadovoljavanju osnovnih životnih potreba i podršku pojedincu, obitelji i skupinama, **u svrhu unapređenja kvalitete života i osnaživanja korisnika u samostalnom zadovoljavanju osnovnih životnih potreba te njihovog aktivnog uključivanja u društvo** ( ZOSS NN 157/13,152/14, 99/15, 52716 i 16/17 )



## **KORISNICI**

Osobe bez prihoda, dugotrajno nezaposleni, osobe s invaliditetom, žrtve nasilja, osobe bez obiteljske i socijalne podrške, pripadnici manjinskih skupina, "drugi i drugačiji" po nacionalnoj, vjerskoj, rodnoj, spolnoj, kulturnoj pripadnosti, osobe koje žive u krajnjem siromaštvu

## **KLJUČNI CILJEVI**

Socijalna aktivacija,  
reintegracija/integracija socijalno isključenih u društvo

**OBLICI POMOĆI** Novčane naknade, socijalne usluge, krizne socijalne intervencije, humanitarna pomoć

# Socijalni rad

- Socijalni rad je praktično utemeljena profesija i znanstvena disciplina koja **promiče socijalne promjene i razvoj, socijalnu koheziju, te osnaživanje ljudi za njihovo samostalno i slobodno djelovanje.**
- Praksa socijalnog rada uključuje rad s ljudima i društvenim strukturama kako bi se odgovorilo na njihove izazove i povećala njihova dobrobit.
- Takav rad temelji se na znanjima i teorijama socijalnog rada i društveno-humanističkih znanosti, te znanjima koja proizlaze iz kulturoloških specifičnosti različitih društava.( IFSW )



Socijalni radnici su **odgovorni** ne samo za pružanje neposrednih usluga u cilju rješavanja socijalnih problema i zadovoljavanja potreba korisnika već i za njihovo planiranje, praćenje, evaluaciju i istraživanje. (Vijeće Europe )





**CIU** obavljanja djelatnosti socijalnog rada je ***osnaživanje*** pojedinaca, obitelji, grupa i zajednice te ***razvoj njihovih sposobnosti za samopomoć, poticanje socijalnih promjena***, razvoj kvalitetnih i dostupnih socijalnih usluga, promicanje socijalne kohezije, zastupanje osjetljivih i obesnaženih društvenih skupina **te otklanjanje zapreka s kojima se ljudi susreću u ostvarivanju svoje socijalne sigurnosti**, postizanje socijalno pravednog društva koje je zasnovano na humanizmu i ljudskim pravima, koje svim svojim članovima omogućava ***dostojanstven život***. ( Zakon o djelatnosti socijalnog rada NN 16/19 )

# U polovini hrvatskih gradova radi manje od 10% stanovnika

Najveći udio zaposlenih imaju Varaždin i Čakovec, više od 60 posto ukupnog stanovništva. Radi se o središtima županija koje istovremeno imaju najniže prosječne plaće u zemlji

**248**

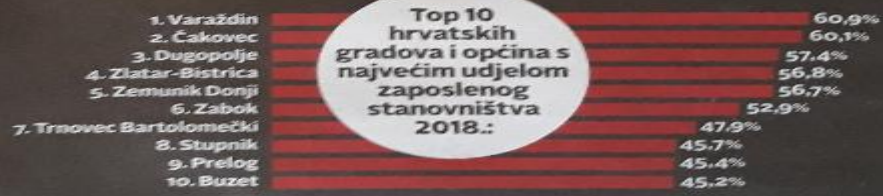
gradova i općina u Hrvatskoj imalo je manje od 10 posto zaposlenih

**14,3%**

je veća prosječna plaća muškaraca od prosječne plaće žena

**42%**

je veća prosječna plaća u Zagrebu od prosječne plaće u Varaždinskoj županiji



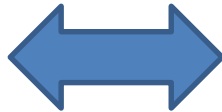
→ **PREDRAG BEJAKOVIĆ**  
Institut za javne financije  
Varaždinsko područje i Međimurje zapravo su poduzetnički najzdravija područja u Hrvatskoj

→ **ŽELJKO LOVRINČEVIĆ**  
zagrebački Ekonomski institut  
Imamo i regije u kojima je poduzetništvo slabo razvijeno i dominira zaposlenost u javnom sektoru



# Socijalna isključenost i socijalni rad

## **POTREBE korisnika**



## **KOMPETENCIJE stručnjaka**

- Promjena
- Zaštita
- Pomoć
- Poticaj
- Podrška
- Osnaživanje
- Izbor
- odlučivanje

- Informacija
- Znanje
- Vještine
- Materijalni resursi
- Društvena uloga
- Javne ovlasti
- Odgovornost
- Empatija



# Zašto je teško raditi s socijalno isključenim korisnicima ?

- Socijalno uključivanje je dugotrajan i složen proces
- Zahtijeva integrirani pristup različitih dionika u LZ
- Resurse
- Aktivno sudjelovanje korisnika/korisnička perspektiva
- Dobre strategije i kompetencije stručnjaka
- Moguće prepreke u tom procesu treba sagledavati iz perspektiva:
  - Korisnika
  - Stručnjaka
  - Sustava skrbi
  - društva



# Važno je znati !

- Da bi se korisnici mogli uključiti potrebno ih je prethodno osnažiti, mobilizirati njihove moći, znanja, sposobnosti, talente kako bi uopće mogli artikulirati vlastite predodžbe željenih ishoda ( Saleeby, 1997. )
- Osnaživanje ima za cilj da korisnicima omogući bolje razumijevanje situacije u kojoj su se našli i okolnosti koje na to utječu, a time i bolju motivaciju da učine nešto u svezi tih okolnosti.  
Čak i jedna te ista usluga za jednog korisnika ili obitelj može biti optimalno rješenje dok za nekog drugog može predstavljati dodatni izvor frustracije. (Družić Ljubotina i Kletečki Radović, 211.)

# Izazovi

## Na razini korisnika

- Stavovi, nepovjerenje prema sustavu i stručnjaku , otpori promjenama, strah od neuspjeha , naučena bespomoćnost, gubitak motivacije, samopouzdanja, nedostatak osobnih resursa, otežan pristup uslugama/ teritorijalna izoliranost, dugotrajna isključenost ..

## Na razini stručnjaka

- Stavovi, otpori promjenama, “naučena bespomoćnost” otežana dostupnost korisnika, nedostatak profesionalnih vještina, nedostatak motivacije, preopterećenost, nedostatak vremena, rutiniziran pristup profesionalni stres i sagorijevanje, nedostatak profesionalne podrške, neujednačeni standardi stručnog rada, nedovoljno vrednovan rad



# Poteškoće i ograničenja na razini sustava i društva

- Politike
- Stavovi / odnos prema problemu siromaštva i socijalne isključenosti
- dislociranje problema siromaštva iz sustava socijalne skrbi “nevidljivi korisnik “
- Razina svijesti o potrebi uključivanja korisnika
- ograničena materijalna sredstva,
- visina novčanih naknada,
- struktura sustava,
- organizacijska ograničenja,
- nedostatni ljudski i tehnički resursi,
- međuresorni prijepori i neusklađenosti

# Mogućnosti za promjenu

- Adekvatan stručni rad s marginaliziranim skupinama ( umjesto administriranja prava )
- Rano prepoznavanje problema i procjena potreba
- Individualiziran pristup, dobro ciljane socijalne intervencije
- Bolja dostupnost i širenje opsega socijalnih usluga
- Međuresorno povezivanje



# Kao CZSS Čakovec !



# Mentorstvo

- Pojam koji se koristi dugo kroz povijest
- Osobni razvojni odnos u kojem osoba s više znanja i iskustva pomaže osobi s manje iskustva i znanja
- Temelji se na odnosu i podrazumijeva komunikaciju
- Brojne definicije
- Različite vrste mentorstva
- “Mentorstvo je posebna vrsta brižnog , podupirućeg odnosa ili partnerstva između dvoje ljudi koji je utemeljen na povjerenju i poštovanju. Mentori dijele znanje i iskustvo s mentoriranim osobama kako bi im pomogli da utvrde i postignu svoje ciljeve”  
(Michael Kasper , Informacijski paket, Korisnici mentorskih programa za mlade i mlade odrasle osobe , Fakultet za socijalni rad , Hunter College, 2002.)

- **USMJERAVANJE** u kojem jedna osoba dijeli svoje znanje, vještine i iskustvo s namjerom da pomogne drugoj osobi kako bi unaprijedila vlastiti život
- To je temeljni oblik ljudskog razvoja gdje jedna osoba ulaže vrijeme, energiju, osobno iskustvo i kompetencije pomažući rast i razvoj sposobnosti druge osobe
- Mentori često imaju vlastite mentore, a mentorirane osobe i same mogu postati mentori
- Mentoring - lanac za "prenošenje" dobre prakse



# Socijalno mentorstvo

- Posebna vrsta mentorstva
- U našim uvjetima uglavnom je vezano uz sustav socijalne skrbi i djelatnost socijalnog rada
- Usmjereno je na osobe koje su marginalizirane u društvu i izložene rizicima od socijalne isključenosti
- Ranjive socijalne skupine : radno sposobni korisnici novčanih naknada , nezaposleni, osobe s invaliditetom, mlade osobe koje izlaze iz alternativne skrbi , osobe u postpenalnoj zaštiti , teže zapošljive osobe
- Cilj: osnažiti pojedinca kako bi promijenio svoj socijalni status od socijalne isključenosti do aktivnog sudjelovanja u zajednici

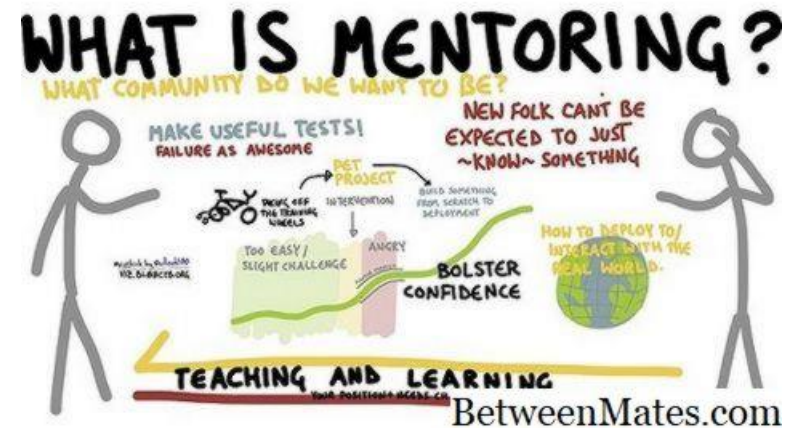


# Socijalno mentorstvo i socijalni rad

- Socijalno mentorstvo je utemeljeno na načelima i spoznajama znanosti socijalnog rada i definirano kao “Aktivnost kojom socijalni radnik koristeći svoje stručno znanje razvija specifičan odnos i partnerstvo usmjereno na osnaživanje socijalno isključenih korisnika radi promjene njihovog socijalnog statusa odnosno premošćivanja iz pozicije isključenosti u socijalnu uključenost “  
(Zakon o djelatnosti socijalnog rada NN 16/19)

# Zašto odabrati socijalno mentorstvo?

- Inovativni model rada s korisnicima
- Promjena paradigme djelovanja i stručnjaka i korisnika
- Usmjerenost na snage, a ne na ograničenja
- Aktivna uloga korisnika
- Strategija zastupanja ( “SA korisnikom” umjesto “ZA korisnika
- Korisnička perspektiva
- Integriranje socijalnih usluga, integriranje korisnika- jačanje sustava
- Mentorstvo nije savjetovanje ili terapija, ali može imati višestruke učinke.





# Naša praksa

- 2011. godine prva edukacija socijalnih radnika CZSS o SM
- Pilotiranje modela kroz neposredan rad s korisnicima
- 2012. do 2016 . godine pokušaji da se problem siromaštva dislocira iz sustava socijalne skrbi na urede državne uprave s naglaskom na administriranje prava - “nevidljivi korisnik
- 2018. godine u izradi novog Zakona o socijalnoj skrbi prijedlog uvođenja nove socijalne usluge - Socijalno mentorstvo

## **Cilj:**

Podizanje standarda kvalitete stručnog rada s korisnicima ZMN

Naglasak na prepoznavanju rizika, pravovremenim intervencijama i osnaživanju korisnika i njegove obitelji za promjenu i socijalnu uključenost



# Socijalno mentorstvo kao model stručnog rada s korisnicima ZMN

- Pružanjem usluge socijalnog mentorstva socijalni radnik dobiva novu ulogu u radu s korisnicima ZMN
- Kao voditelj slučaja socijalni radnik upravlja procesom promjene i osnaživanja korisnika, koordinira sve aktivnosti u tom procesu i procjenjuje učinke SM
- Djelovanjem u zajednici potiče promjene , doprinosi širenju socijalnih mreža, boljoj kvaliteti života i mogućnostima socijalne integracije ranjivih skupina

# Očekivane zakonske promjene ?

- Prijedlog nacrta ZOSS , 2019 godine ?
- Socijalno mentorstvo je usluga kojom se dugotrajno nezaposlenom korisniku zajamčene minimalne naknade ili korisniku kojem prestaje pravo na uslugu smještaja ili organiziranog stanovanja pruža stručna pomoć usmjerena jačanju njegovih snaga i sposobnosti za uspješnije rješavanje nepovoljnih životnih prilika i bolju integraciju u zajednicu u kojoj živi.
- Usluga socijalnog mentorstva pruža se prema procjeni socijalnog radnika centra za socijalnu skrb, u dogovoru s korisnikom, a temelji se na odnosu povjerenja i partnerstva između socijalnog mentora i korisnika.
- Usluga socijalnog mentorstva provodi se u razdoblju od šest do osam mjeseci kroz deset strukturiranih susreta socijalnog mentora i korisnika.

# Važan je odnos!

Pokazalo se da ljudi koji su izišli iz kruga siromaštva, najčešće na pitanje kako su uspjeli u tome, navode važnost dobrog odnosa i podrške pomagača, savjetovatelja, odnosno osobe koja je pokazala interes za njih na »ljudskoj razini« (Payne, DeVol i Dreussi Smith, 2001. prema Družić Ljubotina i Kletečki Radović 2011.).



# Moguće je



- Mile Mrvelj
- Čovjek koji je iz beznađa vlastitog beskućništva pozvao struku na dvoboj , a zatim prihvatio suradnju na zajedničkom putu naših promjena koji još uvijek traje....



Zaključno!



Hvala na pažnji!