



Proces pružanja podrške

Priručnik za pomagače za rad s korisnicima



HRVATSKI CRVENI KRIŽ

Nakladnik: Hrvatski Crveni križ
Ulica Crvenog križa 14
10 000 Zagreb

Telefon: +385 1 4655 814

E-adresa: redcross@hck.hr

**Internetska
adresa:** www.hck.hr

**Za
nakladnika:** Robert Markt, dipl. oec.

Autorice: Danijela Stiplošek, prof.
Nives Vudrić, prof.

Suradnice: Marija Juzbašić, mag. psih.
Sanja Pupačić, prof.

Recenzentica: prof. dr. sc. Kristina Urbanc

Urednica: Nives Vudrić, prof.

Fotografija: Hesam Qaydi, naslovnica
Nives Vudrić, str. 10, 45
Vesna Janko Finderle, str. 19
Ante Delač, str. 34, 40

**Dizajn i
grafička
priprema:** Stožer

Tisak: Stega tisak d.o.o.

Naklada: 300 komada

ISBN 978-953-7537-28-9

Zagreb, rujan 2016.



Vlada Republike Hrvatske
Ured za udruge

Projekt je financiran uz potporu Europske komisije i Ureda za udruge Vlade RH. Ova publikacija odražava isključivo stajalište autora te se Europska komisija i Ured za udruge ne mogu smatrati odgovornim prilikom uporabe informacija koje se u njoj nalaze.

© Sva prava pridržana. Nijedan dio ove publikacije ne može se kopirati, tiskati, prezentirati ili prenositi elektroničkim ili mehaničkim putem, preslikavanjem, snimanjem ili na bilo koji drugi način bez prethodne dozvole autora.

Sadržaj

RJEČNIK	4
RECENZIJA	6
UVOD	7
ŠTO JE PROCES PRUŽANJA PODRŠKE?	8
Pomagač u procesu pružanja podrške	9
OSNOVNA NAČELA RADA S KORISNICIMA U PROCESU PRUŽANJA PODRŠKE	11
Nediskriminacija	11
Poštovanje kulturnih različitosti	11
Očuvanje povjerljivosti podataka	13
Informirani pristanak	15
Poštovanje granica u profesionalnom odnosu	16
Adekvatno vođenje dokumentacije	17
Najbolji interes korisnika	17
Ne čini štetu (Do no harm)	17
FAZE PROCESA PRUŽANJA PODRŠKE	20
1. FAZA: Ulazak korisnika u proces i procjena potreba	20
2. FAZA: Planiranje i izrada individualnog plana	24
3. FAZA: Provedba individualnog plana	26
4. FAZA: Praćenje i prilagodba individualnog plana	29
5. FAZA: Izlazak korisnika iz procesa, evaluacija i unapređenje kvalitete	31
VAŽNOST UČINKOVITE KOMUNIKACIJE U PROCESU PRUŽANJA PODRŠKE	35
Vrste komunikacije	35
Osnovne komunikacijske vještine	36
Uključivanje prevoditelja u proces pružanja podrške	38
BRIGA O SEBI	41
PRILOZI	46
Prilog 1. NASLOVNICA OSOBNOG DOSJEA	47
Prilog 2. OBRAZAC ZA VOĐENJE BILJEŠKI	48
Prilog 3. UPITNIK ZA BRZU PROCJENU POTREBA	49
Prilog 4. UPITNIK ZA CJELOVITU PROCJENU POTREBA	51
Prilog 5. INDIVIDUALNI PLAN	55
Prilog 6. OBRAZAC INFORMIRANOG PRISTANKA	57
Prilog 7. LISTA KONTAKATA	58
Prilog 8. OBRAZAC ZA UPUĆIVANJE KORISNIKA NA DRUGE PRUŽATELJE USLUGA	59
Prilog 9. PRAĆENJE REZULTATA	60
Prilog 10. EVALUACIJSKI OBRAZAC	61
Prilog 11. ZAVRŠNI OBRAZAC OSOBNOG DOSJEA KORISNIKA	63
Prilog 12. VAŽNOST KULTURNE SVJESNOSTI: OBIČAJI I NAVIKE RAZLIČITIH KULTURA	64
Prilog 13. PRIMJER POPUNJAVANJA OBRAZACA	66
POPIS LITERATURE	68

Rječnik

Azil će se priznati tražitelju koji se nalazi izvan zemlje svog državljanstva ili uobičajenog boravišta, a osnovano strahuje od proganjanja zbog svoje rase, vjere, nacionalnosti, pripadnosti određenoj društvenoj skupini ili političkog mišljenja zbog čega ne može ili ne želi prihvatiti zaštitu te zemlje (Zakon o međunarodnoj i privremenoj zaštiti, NN 70/15.).

Bilješke pomagača su pisani dokazi zadataka i poduzetih aktivnosti koji podupiru ciljeve unutar individualnog plana ili koji navode nepredviđene probleme koji su se pojavili u radu.

Individualni plan je dokument koji je pripremio pomagač u suradnji s korisnikom i drugim pružateljima usluga na temelju sveobuhvatne procjene potreba, poteškoća i resursa, a koji jasno navodi na koji će se način i u kojim vremenskim okvirima raditi na potrebama i ciljevima kroz proces pružanja podrške.

Informirani pristanak je kada osoba na temelju dobivenih svih relevantnih informacija donosi odluku da dobrovoljno nešto učini.

Korisnik je osoba ili obitelj koja je zbog svojih kompleksnih potreba dobrovoljno i na temelju informiranog pristanka uključena u proces pružanja podrške. Aktivno surađuje s pomagačem u svim aspektima provedbe procesa pružanja podrške.

Kulturna kompetencija je proces kojim pojedinci i sustav s poštovanjem i učinkovito reagiraju na ljude drugih kultura, jezika, klasa, rasa, etničkog podrijetla, religija i ostalih čimbenika različitosti (uključujući, ali ne ograničavajući se na rodni identitet i izražavanje, spolnu orijentaciju te obiteljski status) na način koji prepoznaje, potvrđuje i cijeni vrijednosti pojedinaca, obitelji i zajednica te štiti i čuva

dostojanstvo svakog od njih (NASW, 2007., prema NASW, 2013.).

Međunarodna zaštita obuhvaća azil i supsidijarnu zaštitu.

Migranti su osobe koje su napustile svoje domove i upućuju se na druga mjesta u potrazi za novim mogućnostima i prilikama za sigurniji i bolji život. Pojam migrant širok je i može uključivati interno raseljene osobe, radne migrante, ekonomske migrante, migrante u neregularnom statusu osobe bez državljanstva, ali i tražitelje međunarodne zaštite i azilante (izbjeglice), poštujući specifičnost njihovog statusa i prava koja iz toga proizlaze. Hrvatski Crveni križ kao humanitarna organizacija slijedi humanitarni pristup te pruža pomoć migrantima u potrebi, bez obzira na njihov status (IFRC, 2009.).

Osoba pod međunarodnom zaštitom je termin koji se u ovom priručniku koristi za osobu kojoj je odobren jedan oblik međunarodne zaštite u Republici Hrvatskoj.

Osobni dosje korisnika je skup pisanih informacija i dokumenata o korisniku u elektroničkom ili papirnatom obliku.

Pomagač je osoba odgovorna za koordinaciju procesa pružanja podrške. Uključen je u neposredan rad s korisnikom i njegova je poveznica s drugim pružateljima usluga koji sudjeluju u procesu pružanja podrške.

Proces pružanja podrške je postupak procjene potreba, izrade individualnog plana, koordiniranja, zastupanja, vrednovanja i praćenja usluga koje provode različiti pružatelji usluga u cilju prevladavanja nepovoljnih životnih okolnosti i poboljšanja kvalitete života korisnika. Proces se odvija kroz šest faza: ulazak korisnika u proces i procjena potreba; planiranje i izrada individualnog plana; provedba individualnog plana; praćenje i prilagodba individualnog plana; izlazak korisnika iz procesa te evaluacija, razmjena iskustava i

unapređenje kvalitete pružanja usluga.

Privremena zaštita je zaštita hitnog i privremenog karaktera koja se uvodi na temelju odluke Vijeća Europske unije o postojanju masovnog priljeva raseljenih osoba.

Pružatelji usluga državne su institucije i organizacije civilnog društva iz različitih sektora koje su aktivno uključene u pružanje različitih oblika podrške korisniku.

Psihosocijalna podrška proces je fizičkog i psihičkog osnaživanja pojedinca, njegove obitelji i socijalnog okruženja kako bi u sebi i svojoj okolini pronašao ili stekao snage i načine za uspješno suočavanje sa stresom i brže se uključio u svakodnevni život (IFRC, 2009.).

Supervizija je oblik specifičnog profesionalnog vođenja, učenja i razvoja čiji je cilj osiguranje i razvoj kvalitetne komunikacije i suradnje u profesionalnom kontekstu (ANSE, 2008.)

Supsidijarna zaštita je status koji se priznaje tražitelju koji ne ispunjava uvjete za priznavanje azila, ali postoje opravdani razlozi koji ukazuju da će se povratkom u zemlju podrijetla suočiti sa stvarnim rizikom trpljenja ozbiljne nepravde i koji nije u mogućnosti ili zbog takvog rizika ne želi prihvatiti zaštitu te zemlje (Zakon o međunarodnoj i privremenoj zaštiti, NN 70/15.).

Traumatski događaj je težak i ugrožavajući događaj koji najčešće dolazi iznenadno i neočekivano, a na ljude djeluje vrlo uznemirujuće i stresno (prometna nesreća, napad, prirodna katastrofa, fizičko ili seksualno nasilje) (Poliklinika za zaštitu djece grada Zagreba, 2008.-2011.).

Tražitelj međunarodne zaštite je državljanin treće zemlje ili osoba bez državljanstva koja izrazi namjeru za podnošenje zahtjeva za međunarodnu

zaštitu do izvršnosti odluke o zahtjevu.

Žrtva trgovanja ljudima je osoba koja je bila izložena iskustvu trgovanja ljudima. Terminologija kojom se koristimo u razgovoru s osobom koja je bila izložena trgovanju ljudima može utjecati na to kako osoba vidi samu sebe. Za proces oporavka osoba koje su bile izložene trgovanju ljudima važno je da se više ne osjećaju kao žrtve, nego da vrate kontrolu nad svojim životom. Osobe koje su bile izložene iskorištavanju u većini su se slučajeva osjećale bespomoćno, tako da je jedan važan aspekt njihova oporavka osjećaj da imaju kontrolu nad onim što im se događa. Iako se u ovom priručniku, kao i u svim strateškim dokumentima u Republici Hrvatskoj, upotrebljava termin „žrtva trgovanja ljudima”, koji se odnosi na pravni status osobe, u direktnom razgovoru s osobom bolje je upotrebljavati termin poput „osoba koja je bila izložena trgovanju ljudima” i sl.

Recenzija

Stručna vrijednost ovog priručnika prije svega je u njegovoj utemeljenosti na suvremenim vrijednostima i načelima procesa pružanja podrške. S obzirom da ovdje nije riječ o jednoj profesiji i jedinstvenom profesionalnom identitetu pomagača koji se rukovode etičkim i stručnim smjernicama u skladu sa svojim temeljnim stručnim obrazovanjem, autorice su se prihvatile doista velikog izazova da doprinesu razvoju identiteta jednog specifičnog pomažućeg konteksta, konteksta u kojem djeluje Crveni križ.

Kako su pomagači koji djeluju u Crvenom križu po svojim iskustvima i obrazovanju doista raznoliki, zadatak je ovog priručnika približiti im načela i procese pružanja podrške, s fokusom na individualni rad s korisnicima.

Sadržaj priručnika podijeljen je u nekoliko cjelina. Uvodnom dijelu o konceptualizaciji individualnog pristupa u radu s korisnikom prethodi rječnik ključnih pojmova. Slijedi prikaz i elaboriranje osnovnih načela rada s korisnikom te pojašnjenje sadržaja i procesa pružanja podrške.

U posebnom poglavlju autorice se bave važnošću učinkovite komunikacije u neposrednom kontaktu s korisnikom, objašnjavajući specifičnosti komunikacije kada je u njih uključen prevoditelj, što doprinosi složenosti pomažućih odnosa i procesa. Ovakva znanja imaju važnu upotrebnu vrijednost s obzirom na aktualnu humanitarnu krizu i rad s rastućim brojem migranata.

Odgovarajuća pažnja posvećena je i brizi pomagača o sebi, što je često i neopravdano sadržaj koji se zanemaruje, s obzirom da neposredni rad s korisnicima u teškim životnim situacijama, intenzivni boravak na terenu i ograničeni resursi pružanja pomoći mogu ostaviti teške posljedice na život i rad samih pomagača. Autorice jasno ističu važnost kontinuiranog učenja znanja i vještina o pomoći i samopomoći, kao i uključivanja pomagača u superviziju radi

kontinuiranog, profesionalnog pružanja podrške. Završni dio priručnika obuhvaća nekoliko vrsta priloga. Riječ je o različitim obrascima koji se koriste u različitim fazama procesa pomaganja, a odnose se na vođenje bilješki, osobnog dosjea korisnika, procjenu potreba, izradu individualnog plana, dobivanje informiranog pristanka korisnika, upućivanje korisnika drugim pružateljima usluga, završavanje procesa te evaluaciju učinjenog.

Osim ovih priloga, u završnom dijelu priručnika možemo naći i smjernice o običajima i navikama u različitim kulturama kojima se potiče osvještavanje kulturoloških raznolikosti te individualiziranog pristupa korisnicima u skladu s tim specifičnostima. Na kraju priručnika na odgovarajući način dana je lista korištenih međunarodnih i domaćih izvora literature.

Jedna od ključnih vrijednosti koje se dosljedno promiču u tekstu odnosi se na važnost individualiziranog pristupa korisniku pri uspostavljanju odnosa, istraživanju njegovih potreba, planiranju daljnjeg rada te aktiviranju resursa u realizaciji tih ishoda. Također se sustavno promiče važnost prepoznavanja i poštovanja kulturološki osviještenog pristupanja korisniku te se promiče protudiskriminacijska pomažuća praksa u neposrednom radu s korisnicima iz različitih etničkih, vjerskih, nacionalnih i kulturoloških okruženja.

Riječ je o tekstu koji je očito temeljen na bogatom iskustvu pomaganja u najrazličitijim kontekstima, čija je aktualnost, stručni doprinos i upotrebna vrijednost neupitna. Dodanu vrijednost predstavlja mogućnost korištenja priručnika kao resursa za interdisciplinarnu čitateljsku publiku koja je raznolika s obzirom na temeljno obrazovanje, iskustvo i pomagački staž, te s obzirom na perspektive iz kojih ulaze u pomažuće procese. Smatram stoga da je tekst po svojem sadržaju i opsegu prilagođen za upotrebu u radu s volonterima, pomagačima, ali i čitateljima koji nisu stručnjaci pomažućih profesija.

Prof. dr. sc. Kristina Urbanc

Uvod

Priručnik za rad s korisnicima nastao je u okviru projekta **PROTECT** koji Hrvatski Crveni križ kao partner provodi u suradnji s Britanskim Crvenim križem te s pridruženim partnerima, Uredom za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske i Međunarodnim centrom za razvoj migracijskih politika (ICMPD) iz Beča. Cilj projekta je doprinijeti unapređenju sustava identifikacije i pomoći žrtvama trgovanja ljudima putem edukacije profesionalaca i volontera, korištenjem inovativnih i interaktivnih metoda učenja.

Međunarodni pokret Crvenog križa i Crvenog polumjeseca ima za cilj ublažavati ljudske patnje, štiti zdravlje i osiguravati poštovanje svake ljudske osobe. Slijedeći temeljna načela Pokreta, volonteri i djelatnici Hrvatskog Crvenog križa svakodnevno pružaju podršku korisnicima u potrebi, nastojeći neprestano poboljšavati kvalitetu rada i prilagođavati je novim izazovima.

Svakodnevna praksa rada s tražiteljima međunarodne zaštite, osobama pod međunarodnom zaštitom, osobama koje su proživjele iskustvo trgovanja ljudima, osobama koje su pogođene situacijama krize i katastrofe ili su u riziku od socijalne isključenosti, ukazala je na potrebu postavljanja univerzalne strukture u radu s korisnicima radi povećanja kvalitete pružene usluge, lakšeg praćenja situacije korisnika i povećane učinkovitosti.

Ovaj priručnik ima za cilj odgovoriti na tu potrebu i, temeljem višegodišnjeg iskustva Hrvatskog i Britanskog Crvenog križa u radu s korisnicima, ponuditi pomagačima praktične upute i smjernice koje će ih osnažiti na putu postizanja ciljeva.

Sadržaj priručnika pruža osnovne smjernice u procesu pomagačkog rada s korisnicima, navodi najvažnija načela u radu, opisuje faze procesa pružanja podrške i naglašava važnost učinkovite komunikacije i brige o sebi. Osmišljeni su obrasci/alati koji pomagačima Hrvatskog Crvenog križa mogu olakšati vođenje korisnika kroz proces te olakšati koordinaciju između različitih pružatelja usluga koji sudjeluju u osiguravanju pomoći i podrške koja je korisniku u određenom trenutku najpotrebnija. Isto tako, postupci i obrasci olakšavaju praćenje, evaluaciju i izvještavanje o postignutim rezultatima partnerskim organizacijama i institucijama koje podupiru rad Hrvatskog Crvenog križa.

Zbog mnogostrukih poteškoća s kojima se korisnici mogu susretati navedena su opća načela koja bi svaki pomagač trebao poštovati, a obrasci i intervencije koje se navode trebaju se prilagođavati svakom korisniku ponaosob, njegovim potrebama, interesima i sposobnostima, kao i situaciji u kojoj se nalazi.

Nadamo se da će priručnik omogućiti stjecanje novih znanja volonterima i djelatnicima Crvenog križa koji uvijek imaju na umu najvažniju vještinu u radu s korisnicima, a to je empatično slušanje druge osobe i pokazivanje iskrenog interesa za njihove misli i osjećaje.

Što je proces pružanja podrške?

Proces pružanja podrške je strukturirana metoda rada kojoj je cilj podržati i razviti korisnikove snage i kapacitete kroz njegovo aktivno uključivanje u planiranje i provedbu individualnog plana. To je profesionalna usluga i partnerstvo između pomagača i korisnika koja ima za cilj proizvesti pozitivne i trajne promjene u korisnikovom životu. Ovaj proces odnosi se na postupak procjene potreba, izrade individualiziranog paketa usluga i aktivnosti kako bi se one zadovoljile, koordiniranje, zastupanje, vrednovanje i praćenje usluga koje različiti pružatelji usluga osiguravaju korisniku.

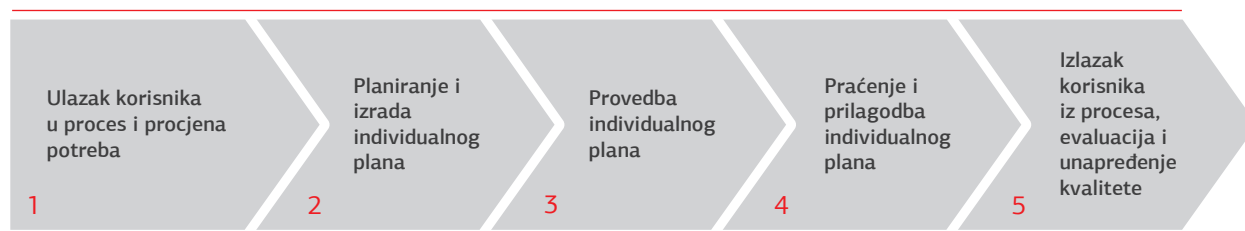
Ova metoda primjenjuje se kod onih korisnika koji imaju kompleksne potrebe koje zahtijevaju veći broj usluga. Budući da društva Crvenog križa pružaju pomoć i zaštitu brojnim skupinama osoba u riziku, u svojem ćete radu najčešće ovaj pristup morati primjenjivati sa žrtvama trgovanja ljudima,

beskućnicima, tražiteljima i osobama pod međunarodnom zaštitom, migrantima u potrebi, osobama s invaliditetom, ovisnicima te osobama starije životne dobi.

Cilj je procesa pružanja podrške pomoći korisniku da kroz osiguravanje kvalitetnih i relevantnih usluga zadovolji svoje potrebe, tj. da napreduje prema sigurnosti i stabilnosti gdje je u mogućnosti samostalno se nositi s različitim životnim situacijama. Korisnika se aktivno uključuje u rješavanje vlastitih poteškoća i pristupanju potrebnim uslugama.

Proces pružanja podrške odvija se kroz pet faza osmišljenih kako bi se na sustavan način prepoznale korisnikove potrebe i na njih se adekvatno odgovorilo. Proces je dinamičan i korisnik se kroz svaku od faza kreće svojim tempom ovisno o njegovim trenutnim specifičnim potrebama.

FAZE PROCESA PRUŽANJA PODRŠKE:



Kroz proces pružanja podrške korisnika vodi pomagač koji i sam može pružati direktnu pomoć korisniku poput humanitarne pomoći, savjetovanja i sl., ali u njegovo ime zagovara pristup potrebnim u uslugama i podrsci koje osiguravaju drugi pružatelji usluga kada korisnikove potrebe nisu u mandatu Crvenog križa. Iako u procesu pružanja podrške korisnik može primati usluge različitih pružatelja usluga, u pravilu jedan pružatelj usluga preuzima primarnu brigu za korisnika i određuje pomagača koji koordinira provođenje individualnog plana, tj. pružanje

usluga (Barker, 1999., prema Ajduković i Urbanc, 2009.).

Glavna obilježja procesa pružanja podrške:

- odgovaranje na potrebe korisnika
- usmjerenost na korisnika
- uspostavljanje ravnoteže – raditi s korisnikom, NE umjesto njega – sve odluke donose se u suradnji s korisnikom ili njegovim skrbnikom
- pomoći korisniku da postane samostalan u prevladavanju poteškoća
- osnažiti korisnika da krene dalje
- pomoći korisniku u jačanju otpornosti

kako bi se bolje nosio s budućim životnim izazovima i poteškoćama.

odnos pun poštovanja i međusobnog povjerenja te uključuje sveobuhvatnu praktičnu pomoć.

Uspješan proces pružanja podrške karakterizira

POMAGAČ U PROCESU PRUŽANJA PODRŠKE

Pri odabiru pomagača koji će provoditi proces pružanja podrške važno je obratiti pažnju na to da osoba posjeduje određene osobine koje su od posebne važnosti, kao što su povjerenje, pristupačnost, strpljenje, ljubaznost i predanost. Osobe bi također trebale imati dobro razvijene komunikacijske vještine, brižan stav i neosudujući pristup te razumijevanje za rad s različitim kulturama.

Neke od karakteristika dobrog pomagača uključuju i vještine u postavljanju profesionalnih granica, raspolaganje dobrim mehanizmima suočavanja sa stresom, samosvijest i razumijevanje korisnika, objektivnost te realnost u procjeni aktualne situacije (Kraljević, 2010.).

Posjedovanje navedenih karakteristika i vještina pridonosi pružanju efikasnije podrške i pomoći korisnicima.

Uloga pomagača

Aktivnim slušanjem pomagač prikuplja informacije od korisnika, istražuje korisnikove želje i prioritete kako bi **napravio cjelovitu procjenu potreba**, u suradnji s korisnikom **izrađuje individualni plan** u odnosu na ciljeve i **pruža podršku** u njihovoj realizaciji. Od samog početka **potiče korisnika na aktivno sudjelovanje** u prepoznavanju vlastitih snaga, ograničenja, aktivaciju mreže podrške (obitelj, prijatelji, partner, vjerske zajednice i sl.) kako bi sudjelovao u provođenju plana i postao samostalan u pristupanju potrebnim uslugama. U situacijama kada postoje **sukobi**

interesa između želja korisnika, njegove obitelji te preporuka stručnjaka, pomagač zajedno s korisnikom nastoji pronaći najbolje rješenje za nastalu situaciju slijedeći načelo najboljeg interesa korisnika.

Važna je uloga pomagača i da tijekom svih faza procesa **pruža sve relevantne i redovite informacije korisniku** o svojoj ulozi, mogućnostima organizacije i poduzetim koracima. U planiranju svih aktivnosti unutar procesa, osim što se prilagođava individualnim karakteristikama korisnika, pomagač tijekom svog rada treba uzimati u obzir i njegovo socijalno okruženje, kulturu iz koje potječe i vrijednosti koje zastupa kako bi uspostavio odnos suradnje i povjerenja te osigurao da pružena usluga bude prilagođena svakom pojedinom korisniku.

Kada korisnikove potrebe nadilaze mogućnosti organizacije, tada je uloga pomagača prepoznati druge pružatelje usluga, **u korisnikovo ime zagovarati pristup njihovim uslugama** i aktivno ih uključiti u izradu individualnog plana.

Pomagač ne donosi odluke za korisnika, nego sluša bez osude, pruža udobnost i pomaže, podupire i osnažuje osobu da u kritičnoj životnoj situaciji donosi vlastite informirane odluke.

Više o svakoj od uloga pomagača pronaći ćete u svakoj pojedinoj fazi procesa pružanja podrške.



„Kada sam drugi put napuštala ono što je nekada bio moj dom nisam uspjela spasiti ništa. Izgubila sam sve fotografije, sve što sam stekla i jedino što mi je ostalo su moja sjećanja, običaji i kultura. Bojala sam se da ću s vremenom i to izgubiti, a s tim i dio sebe. Ovaj čovjek mi je dao nadu da ću biti prihvaćena sa svim onim što nosim sa sobom.“

Izbjeglica iz Sirije

Osnovna načela rada s korisnicima u procesu pružanja podrške

U svim programima Hrvatskoga Crvenog križa u kojima se korisnicima pruža neki oblik pomoći, a posebno tijekom procesa pružanja podrške, potrebno je staviti svakog korisnika u središte djelovanja kako bismo uspješno zadovoljili njegove potrebe.

Pristup usmjeren na korisnika

podrazumijeva da pomagač u radu s korisnikom na prvo mjesto stavi poštovanje njegovih prava, potreba i želja. Temelji se na skupini načela koje bi pomagač trebao poštovati u svom radu. Onaj pomagač koji ne

shvaća njihovu važnost ili ih ne može poštovati ne bi trebao raditi s korisnicima, posebice onima koji su doživjeli neko traumatsko iskustvo.

Načela rada s korisnicima trebaju se poštovati tijekom svih faza procesa pružanja podrške.

NEDISKRIMINACIJA

Svi korisnici usluga Hrvatskoga Crvenog križa imaju pravo na najbolju moguću pomoć i podršku bez diskriminacije na temelju spola, dobi, rase, boje kože, nacionalnosti, vjerskih ili političkih uvjerenja, seksualne orijentacije, statusa, jezika i sl. Djelatnici i volonteri Crvenog križa u svom radu vode se temeljnim načelima Pokreta, te prema načelu nepristranosti, ne prave razliku s obzirom na nacionalnu, rasnu, vjersku, klasnu ili političku pripadnost pojedinca, već nastoje ublažiti njegove poteškoće, isključivo vodeći računa o njegovim potrebama. Međutim, ukoliko pomagač procijeni da ima poteškoće u radu s nekim osobama zbog njihovih specifičnih karakteristika ili teškog iskustva (npr zlostavljanje, prostitucija, prosjačenje), o

tome treba razgovarati sa svojim nadređenima, te zajednički pronaći najbolje rješenje u danim okolnostima.

NAPOMENA

- U radu s korisnicima razmislite o vlastitim stavovima koji bi mogli utjecati na odnos s korisnikom.
- Ponudite svu potrebnu pomoć i podršku svim korisnicima bez diskriminacije uzimajući u obzir njihove individualne potrebe, sposobnosti i kulturu iz koje dolaze.

POŠTOVANJE KULTURNIH RAZLIČITOSTI

Radeći za Crveni križ, vjerojatno ćete se susresti s korisnicima koji dolaze iz drugih kultura te imaju različita uvjerenja, običaje i vrijednosti. Kako bi se osigurala što

kvalitetnija podrška korisnicima, potrebno je istražiti elemente njihove kulture koji bi mogli utjecati na vaš rad (npr. razumijevanje odnosa između muškaraca i žena, odnos

prema djeci i starijim osobama, higijenske navike, mogućnosti i važnost školovanja u kulturi iz koje korisnik dolazi i sl.).

Nedostatak znanja o kulturi iz koje korisnik potječe i obiteljskoj dinamici pojedinog korisnika može odgoditi proces pružanja podrške ili mu naštetiti.

Važno je da ste svjesni vlastitih i tuđih vrijednosti, normi i očekivanja, a posebno onoga što svaka osoba definira kao prihvatljivo i neprihvatljivo ponašanje. To postavlja temelj za odnos pun poštovanja s korisnikom iz različite kulture ili sredine i nužno je kako biste mogli pružiti učinkovitu podršku. Važno je osvijestiti vlastite predrasude jer one mogu omesti razumijevanje onoga što vam korisnik govori.

NAPOMENA

Da biste poštovali kulturne različitosti, važno je:

- prepoznati vlastite predrasude
- osvijestiti činjenicu da postoje različiti pogledi na svijet i različiti načini obavljanja istih zadataka
- osvijestiti činjenicu da postoje različiti načini života
- prepoznati kako uvjeti u kojima živimo utječu na naš osobni razvoj i na naše ponašanje
- osvijestiti činjenicu da različiti ljudi mogu imati različita mišljenja i ideje bez obzira na kulturni identitet.

Važne upute za rad s korisnicima i njihovim obiteljima iz drugih kultura

- Izbjegavajte prosudbe i donošenje odluka koje proizlaze iz predrasuda, mitova ili stereotipa. Osjetljivost, otvorenost i razumijevanje kulturalnih faktora doprinose razumijevanju stavova, ponašanja i emocija korisnika koji

se mogu razlikovati od vaših te predstavljaju temelj za uspješnu komunikaciju s korisnikom.

- Imajte na umu da su u nekim kulturama ljudi odgajani da ne dijele informacije o privatnom životu niti izražavaju emocije pred nepoznatim osobama pa razgovor o osobnim iskustvima ili osjećajima može korisniku izazvati nelagodu i nemir.
- Pitajte korisnika na koji bi način određena poteškoća bila riješena u njegovoj vlastitoj kulturi/državi.
- Objasnite korisniku zakone RH ako se kose s određenim ponašanjem korisnika koje je uobičajeno u njegovoj kulturi (npr. odgoj djece ili odnosi muškaraca i žena).
- Budite svjesni da se korisnici iz određenih kultura prilikom donošenja nekih važnih odluka često moraju konzultirati s obitelji (roditeljima, ali često i nekim drugim članovima obitelji) koji imaju znatan utjecaj na njihov odabir, npr. karijere ili bračnog partnera.
- Pružite informacije na jeziku koji korisnik razumije.
- Neke kulture imaju strogo definirana pravila o prikladnoj interakciji muškaraca i žena te korisniku treba dati pravo na odabir spola pomagača i prevoditelja.
- Ne pretpostavljajte da postoji samo jedan pravi način komuniciranja, npr. razmislite o svojem govoru tijela – kontakt očima i stav tijela koji u jednoj kulturi mogu značiti otvorenost i prihvaćanje, u drugoj mogu ukazivati na agresivnost.
- Aktivno slušajte i pokazujte empatiju. Pokušajte se staviti u „tuđe cipele”, pogotovo kada korisnik ima drugačije vrijednosti i ideje od vas.
- Ako korisniku koji ima kulturološki različitu pozadinu pristupite iz njegove perspektive, veća je vjerojatnost da će doživjeti da ste mu pristupili s poštovanjem te će i procjena njegovih potreba biti uspješnija.
- Budite otvoreni učiti o kulturnim razlikama prilikom procjene potreba korisnika (Prilog 12.).

Tablica 1. Kulturalno osjetljiva praksa

MOGUĆA PODRUČJA RAZLIKE U KULTURAMA	PITANJA ZA POMAGAČE KAKO BI OSIGURALI KULTURALNO OSJETLJIV PRISTUP
Fizički kontakt i osobni prostor	<p>Kada je prikladno dodirivati korisnika? Koji dio tijela nije prikladno dodirivati? Npr. u nekim kulturama dodirivanje glave osobe može biti kulturni tabu. Je li prikladno dodirivati osobu suprotnog spola? Koji je prikladan osobni prostor između vas i korisnika?</p>
Kontakt očima	<p>Je li prikladno uspostaviti direktan kontakt očima? Npr. u nekim kulturama izbjegavanje direktnog kontakta očima pokazuje poštovanje prema drugima.</p>
Izražavanje emocija	<p>Je li prikladno izražavati emocije (kao što su tuga i gubitak) otvoreno ili prikriveno? Kada se prikladno nasmiješiti? Npr. u nekim azijskim kulturama osobe upotrebljavaju osmijeh da bi prikrijele tugu, ljutnju, brigu ili da pokažu pristojnost.</p>
Osobni izgled	<p>Što korisnik podrazumijeva pod prikladnim odijevanjem? Na koji se način definiraju „čisto i uredno“?</p>
Osobne stvari i vlasništvo	<p>Kako se percipira osobno vlasništvo? Na koji se način treba odnositi prema osobnim stvarima?</p>
Način obraćanja i pozdravljanja	<p>Na koji se način morate obraćati korisniku? Kako se točno izgovara njegovo ime? Postoji li razlika u načinu na koji se treba obraćati osobama koje su mlađe ili starije od vas?</p>
Prosudivanje	<p>Koji je razlog za određeno ponašanje korisnika? Ne donosite zaključke o ponašanju korisnika na temelju onoga što se očekuje/podrazumijeva u vašoj kulturi.</p>

OČUVANJE POVJERLJIVOSTI PODATAKA

Povjerljivi podatci korisnika uključuju bilo koje osobne informacije, zdravstvene podatke i sl. koji bi mogli odati identitet ili lokaciju

korisnika (posebno važno kada je korisnik bio izložen proganjanju, nasilju ili je žrtva trgovanja ljudima).

„U novinama je izašla priča o tome što mi se desilo i naveli su samo regiju iz koje sam, ali nakon dva dana novinari su mi došli kući. Na kraju sam morala otići u sklonište radi vlastite sigurnosti.”

Korisnica programa pomoći i zaštite

Zaštita osobnih podataka znači da informacije o korisniku **ne smiju biti dijeljene s drugim osobama i pružateljima usluga bez informiranog pristanka osobe.** Iznošenje

osobnih podataka o korisniku može utjecati na vaš odnos s korisnikom, njegov gubitak povjerenja u vas, ali i organizaciju koju predstavljate, te utjecati na stigmatizaciju i isključivanje te osobe iz obitelji ili zajednice, kao i dovođenje u neposrednu opasnost osobe, njezine obitelji, vas samih, ali i drugih pomagača uključenih u proces podrške ako je osoba bila žrtva nekog kaznenog djela, npr. trgovanja ljudima ili seksualnog nasilja. Uvijek informirajte korisnika o svrsi prikupljanja i pohranjivanja osobnih podataka te o načinima njihove upotrebe, kao i o njegovu pravu na to da ima pristup svojim podacima. Osobni podatci korisnika ne smiju biti objavljeni ili prosljeđeni bez (pisanog) informiranog pristanka korisnika. Obrazac za informirani pristanak nalazi se u Prilogu 6. te ga možete prilagođavati prema potrebama korisnika.

PODSJETNIK

- Pisane podatke o korisniku čuvajte na sigurnoj lokaciji, pod ključem, bez mogućnosti pristupa neovlaštenih osoba.
- Podatke o korisniku (pisani podatci i datoteke u računalu) ne ostavljajte otvorene bez nadzora kako ih ostali ne bi mogli pročitati.
- Prilikom provođenja intervjua, osigurajte uvjete u kojima nitko ne može čuti razgovor s korisnikom.
- Naglasite važnost čuvanja podataka svim osobama službeno uključenima u pružanje pomoći i podrške korisniku.
- Osobne i povjerljive informacije o korisniku nikada ne dijelite s drugim osobama, djelatnicima ili službama ako prethodno niste dobili informirani pristanak osobe.
- Komunikacija o radu s korisnikom između vas i drugih pomagača nikada se ne smije odvijati na javnom mjestu (u restoranima, barovima, u uredu s otvorenim vratima, u hodnicima, čekaonicama i sl.).
- Detalje o korisniku nikada ne smijete komentirati s drugim korisnikom. Ako ćete u određenim slučajevima u terapeutske svrhe ponuditi korisniku primjer iskustva nekog drugog korisnika, promijenite ime i ostale osobne podatke kako ne bi bilo moguće identificirati osobu.
- O detaljima rada s korisnicima možete otvoreno raspravljati na supervizijskim sastancima kako biste spoznali najbolji način na koji osobi možete pomoći, kako biste razjasnili vlastitu ulogu i utvrdili kada se morate obratiti drugim pružateljima usluga, kao i da dobijete podršku kada se nađete u teškoj situaciji s korisnikom. Razgovor o pojedinom slučaju na supervizijskim sastancima povećava kvalitetu pruženih usluga, osigurava multidisciplinarni pristup i umanjuje profesionalni stres. Informacije koje se dijele na supervizijskim sastancima moraju ostati povjerljive.
- Ne smijete komentirati detalje svojeg rada s obitelji i prijateljima korisnika, osim u slučaju kada je korisnik maloljetna osoba, a članovi obitelji ujedno su djetetovi zakonski skrbnici. Pri tome je važno provjeriti može li bilo kakvo otkrivanje informacija o korisniku ugroziti njegovu sigurnost i dovesti ga u opasnost.

Iako postoje brojni rizici, u dijeljenju informacija postoje i određene prednosti za korisnike, a posebice za one koje su proživjeli traumatsko iskustvo, ako su informacije dijeljene među ograničenim brojem osoba koje sudjeluju u pružanju pomoći i podrške te ako se prate sigurnosne procedure i pravila zaštite podataka. Dijeljenje informacija između socijalnih radnika, psihologa, liječnika i sl. smanjuje potrebu da korisnik ponavlja detalje svojeg traumatskog iskustva, što može uzrokovati vraćanje snažnih uznemirujućih emocija.

Opasnosti zbog kršenja pravila o zaštiti podataka korisnika:

- dovođenje korisnika u opasnost
- raspad obiteljskih odnosa korisnika
- korisnik si može nauditi
- prekinuto povjerenje
- korisnik se ne želi vratiti u proces
- disciplinski postupci protiv pomagača ili prevoditelja
- smanjena percipirana kvaliteta usluge
- smanjen kredibilitet i ugrožena reputacija organizacije
- HCK može biti tužen ili se mogu dogoditi neke druge pravne posljedice po organizaciju.

INFORMIRANI PRISTANAK

U procesu pružanja podrške, radnje smiju biti poduzete isključivo uz informirani pristanak korisnika. Prije nego zatražite pristanak korisnika, neophodno je objasniti mu radnje koje se planiraju provesti kao i procedure, na razumljiv način. Pružanje informacija treba biti prilagođeno dobi, psihičkom i fizičkom stanju te mentalnim sposobnostima korisnika.

Ukoliko s osobom ne možete razgovarati na jeziku koji razumije, tada je potrebno angažirati prevoditelja.

Kada je riječ o maloljetnicima, prije poduzimanja bilo koje radnje neophodno je

NAPOMENA

Iznimke

Kršenje pravila o zaštiti podataka korisnika iznimno je opravdano slučajevima kada postoji mogućnost da korisnik želi **nauditi sebi** (npr. prijetnja suicidom) ili **drugima** (npr. osoba prijeti da će ozlijediti ili ubiti drugu osobu, kada sumnjamo na zlostavljanje djece ili starijih osoba).

Ako opravdano sumnjate da je netko u opasnosti ili da će osoba počiniti kazneno djelo, vaša je dužnost prosljediti podatke relevantnim službama. Isto tako, ako primite informacije ili sumnjate da je **dijete izloženo nekom obliku nasilja**, morate to prijaviti relevantnim institucijama kako bi se zaštitila dobrobit djeteta.

Kada vas važeći zakoni obvezuju na reagiranje, objasnite korisniku zašto morate prekršiti princip povjerljivosti podataka i prijaviti nadležnim službama ono što vam je rekao.

kontaktirati skrbnika koji zastupa njegova prava i interese. Odluke se donose u suradnji s djetetom, ali u njegovom najboljem interesu.

Biti informiran o budućim radnjama i procedurama te na temelju toga prihvatiti ili odbiti određene usluge ili radnje, temeljno je pravo svakog korisnika.

POŠTOVANJE GRANICA U PROFESIONALNOM ODNOSU

Važno je da znate odrediti i poštovati profesionalne granice u radu s korisnicima, zbog vlastite dobrobiti, ali i najboljeg interesa korisnika. Dobar pomagač uspostaviti će s korisnicima profesionalne odnose postavljajući jasne, prikladne i kulturalno osjetljive granice. No, u odnosu s korisnicima mogu se javiti različiti izazovi zbog kojih se možete naći u situaciji da imate poteškoće u poštovanju profesionalnih granica. Najčešći su izvor poteškoća nerealna očekivanja korisnika od pomagača i organizacije. Iz tog je razloga važno da pri inicijalnom razgovoru jasno objasnite **svoju ulogu i odgovornosti**, kao i **ulogu i odgovornosti Hrvatskoga Crvenog križa**.

NAPOMENA

Hrvatski Crveni križ može:

- provesti procjenu potreba
- pružiti relevantne informacije i podršku u ostvarivanju prava
- uputiti korisnika na relevantne organizacije i institucije
- pružiti praktičnu pomoć
- pružiti humanitarnu pomoć
- osigurati pratnju korisnicima prilikom odlaska u druge organizacije
- pružiti podršku u ostvarivanju određenih prava
- pomoći korisnicima pri spajanju obitelji
- pružati psihosocijalnu podršku
- osigurati smještaj (u određenim okolnostima)

Ponekad se možete osjećati preplavljeni problemima korisnika i nećete moći pružiti adekvatnu pomoć, pa bi druga osoba (drugi pomagač ili stručnjak) mogla bolje pridonijeti rješavanju problema korisnika.

U nekim slučajevima korisnik može imati očekivanja koja se ne mogu ispuniti kroz proces –

pružanja podrške ili pokazuje određene poteškoće koje zahtijevaju stručnu pomoć, kao što su na primjer:

- korisnik predstavlja opasnost za sebe ili druge ili ima ozbiljnih psihičkih poteškoća
- korisnik ima drugačiji pogled na odnos s pomagačem, npr. želi romantičnu vezu
- korisnikov problem je pretežak i pomagač nije efikasan u njegovu rješavanju i/ili se s vremenom povećavaju pritužbe korisnika.

U takvim situacijama važno je da prepoznate granice i ograničenja procesa pružanja podrške i zajedno s korisnikom nađete rješenje za situaciju. Najbolji je način da uključite korisnika u rješavanje problema: istražite različite mogućnosti, ako je potrebno razgovarajte o upućivanju na drugog pomagača ili službe i izradite plan koji će utjecati na poboljšanje kvalitete života korisnika.

PODSJETNIK

Kako poštovati profesionalne granice u radu s korisnicima?:

- Osigurajte da korisnici razumiju ulogu Hrvatskoga Crvenog križa (što mi možemo, a što ne možemo učiniti).
- U razgovoru s korisnikom uvijek upotrebljavajte „mi” umjesto „ja” – HCK pomaže korisniku, a ne vi osobno.
- Naučite prepoznati svoje granice i naučite reći „ne”.
- Budite srdačni i pristupačni, ali ne stvarajte očekivanja o prijateljstvu s korisnikom.
- Ne dajte osobne podatke korisniku (adresu, broj telefona, privatnu adresu e-pošte ili podatke o profilu na Facebooku).
- Nikada ne posuđujte novac korisnicima.
- Budite svjesni razlike u moći.
- Nemojte ulaziti u intimne odnose s korisnicima.

ADEKVATNO VOĐENJE DOKUMENTACIJE

Vođenje i čuvanje dokumentacije o radu s korisnikom nužan je dio podrške. Potrebno je otvoriti **osobni dosje korisnika**, voditi točne i redovite bilješke o korisniku koje moraju biti napisane jasno, detaljno i neposredno nakon sastanka s korisnikom te sadržavati datum sastanka i sastavljanja bilješki, cilj sastanka, kao i postignute rezultate. Nužno je bilježiti i dogovorene planove i razloge zbog kojih su doneseni, kako bi postojao pisani trag ako dođe do propitivanja određenih odluka.

Podatke morate adekvatno čuvati i zaštititi od gubitka i oštećenja, kao i od toga da osobe koje neposredno ne rade s korisnikom imaju uvid u njegove osobne podatke. Otvaranje osobnog dosjea korisnika i adekvatno vođenje bilješki važno je i za praćenje i evaluaciju provedbe individualnog plana i za zastupanje korisnika.

NAJBOLJI INTERES KORISNIKA

„Nakon što godinama radim ovaj posao, još uvijek ponekad nisam sigurna je li neka odluka najbolja za korisnika. Tada se konzultiram s kolegama i drugim osobama uključenima u slučaj.”

Djelatnica Hrvatskoga Crvenog križa

NE ČINI ŠTETU (DO NO HARM)

Važnost ovog načela nikako ne smijete zanemariti u radu s korisnicima, a posebice onima koji su proživjeli neki traumatski događaj, poput žrtava trgovanja ljudima. U razgovoru i prilikom provođenja aktivnosti iznimno je važno da dobro procijenite postoje li eventualne negativne posljedice po korisnikovu sigurnost, psihičko stanje ili ostvarivanje njegovih prava koje bi

PODSJETNIK

Prilikom dokumentiranja informacija o korisniku važno je da:

- Svu dokumentaciju pohranite na sigurnom mjestu.
- Uz informirani pristanak korisnika bilježite sve potrebne informacije kako bi drugi dobili uvid u cjelovitu sliku o postignutim rezultatima, kao i budućim planovima.
- Ne zapisujte pretpostavke kao činjenice; jasno naznačite što je činjenica, a što vaš osobni dojam i sumnja.
- Ako dobijete informacije od drugih izvora, navedite od kojih; nemojte dokumentirati saznanja kao svoja.
- Svu dokumentaciju potpišete i datirate.

U radu s korisnikom ključno je da pri donošenju svih odluka u procesu pružanja podrške uzmete u obzir dobrobit korisnika, tj. da osigurate njegovu fizičku i emocionalnu sigurnost. To se ujedno odnosi i na prepoznavanje i odgovor na određene potrebe korisnika koje će biti zadovoljene na najbolji mogući način.

razgovor ili određena usluga mogla prouzročiti. Nikada ne poduzimajte radnje koje bi mogle pogoršati situaciju ugrožene osobe. Ako se šteta ne može izbjeći, tada je morate smanjiti na najmanju moguću mjeru, odnosno odaberite onu radnju s najmanje štetnih posljedica. S osjetljivim informacijama o korisniku odnosite se tako da ne ugrožavaju ničiju sigurnost.

NAPOMENA

U radu s korisnicima možete si postaviti sljedeća pitanja koja vam mogu olakšati poštovanje ovog načela:

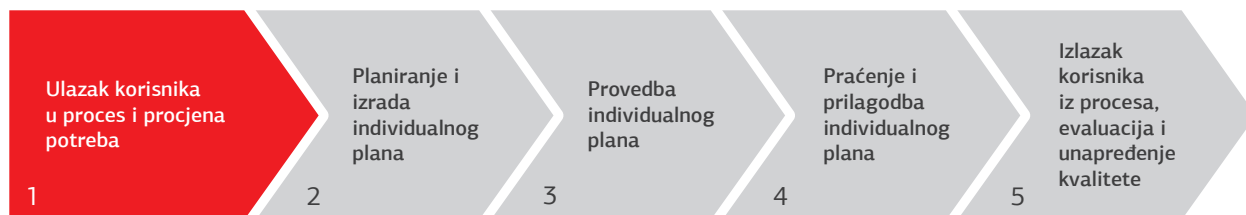
- Je li ovo pitanje neophodno za procjenu korisnikovih potreba ili osiguravanje potrebnih usluga?
- Imam li korisnikovo odobrenje za poduzimanje željenih radnji ili usluga? Je li to njegova želja?
- Koji su benefiti za korisnika od poduzimanja određene radnje?
- Može li određena radnja ili usluga izazvati negativne posljedice?
- Mogu li se one izbjeći ili umanjiti? Ako da, kako?



*„Živim sama u selu u kojem više nikog nema.
Ostala sam zadnja i bez ikoga tko mi može pomoći.
Teško sam pokretna tako da zimi rijetko izlazim iz kuće.
Od kada me posjećuje Crveni križ imam njegovateljicu,
potrebnu pomoć, ali meni je najbitnije što imam
s kim pričati.”*

Korisnica programa „Pomoć u kući”

Faze procesa pružanja podrške



Korisnik: omogućite korisniku da identificira prioritete, rješenja problema koje smatra da najbolje odgovaraju na njegove potrebe i očekivane ishode.

Pomagač: budite svjesni svojih osjećaja, uloge, odgovornosti, zaštite podataka korisnika, mogućnosti/granica i rizika. Promovirajte otvorenu diskusiju.

Ostali: budite svjesni osjećaja i potencijalnih utjecaja na ostale (to mogu biti drugi korisnici, volonteri/djelatnici, vanjski suradnici, partneri i drugi pružatelji usluga u procesu pružanja podrške).

ULAZAK KORISNIKA U PROCES

Kao djelatnici nekog od društava Crvenog križa svakodnevno ćete se susretati s korisnicima kojima će biti potrebna vaša pomoć u ostvarivanju određenih prava. Međutim, proces pružanja podrške bit će potrebno pokrenuti samo za one korisnike koji imaju kompleksne potrebe. Korisnika kojeg je potrebno uključiti u proces pružanja podrške može prepoznati institucija (škola, centar za socijalnu skrb, pravosudni sustav...), djelatnici društava Crvenog križa kroz svoj svakodnevni rad, nevladine organizacije, obitelj, susjedi ili sam korisnik.

Prilikom ulaska u proces korisnici mogu biti zbunjeni, sumnjičavi, posramljeni jer traže pomoć, imati snažne neugodne osjećaje, npr. straha ili tuge, te biti posebno osjetljivi na prvi susret i kontakt. Uspostavljanje kontakta pri inicijalnom susretu može se olakšati ako se pomagač prijateljski odnosi prema korisniku, ne odrađuje svoj posao rutinski, pokazuje razumijevanje, brižnost, toplinu, strpljivost i osobno zanimanje za korisnika.

NAPOMENA

U ovoj fazi potrebno je korisniku objasniti njegova prava i njihovo značenje:

- princip očuvanja povjerljivosti podataka
- uključenost u donošenje odluka, pružanje usluga, informirani pristanak i dijeljenje podataka
- vašu ulogu pomagača.

U ovoj fazi trebao bi biti **imenovan pomagač** koji će korisnika voditi kroz proces pružanja podrške. On je zadužen za koordinaciju svih aspekata procesa, procjenu potreba, izradu individualnog plana, upućivanje i koordinaciju s drugim pružateljima usluga te praćenje i zastupanje korisnika. Kao što je navedeno, odabir pomagača trebao bi se temeljiti na znanju i prethodnom iskustvu u radu s određenim skupinama korisnika.

Otvaranje osobnog dosjea korisnika i redovno vođenje bilješki nužno je kako bismo mogli kvalitetno voditi osobu kroz proces pružanja podrške. Svaki osobni dosje trebao bi se voditi prema uputama navedenima u poglavlju „Osnovna načela u radu s korisnicima”,

spomenutima u odlomku „Adekvatno vođenje dokumentacije”, a **trebao bi sadržavati**:

- naslovnici osobnog dosjea (Prilog 1.)
- procjenu potreba (Prilog 3. i Prilog 4.)
- individualni plan (Prilog 5.)
- praćenje rezultata (Prilog 9.)
- bilješke pomagača (Prilog 2.)

- evaluacijski obrazac (Prilog 10.)
- dokumente, pisma, prepiske, podatke koje ste uputili prema ili dobili od drugih pružatelja usluga
- završni obrazac osobnog dosjea korisnika (Prilog 11.)
- informirani pristanak korisnika (Prilog 6.).

PROCJENA POTREBA

Kvalitetna procjena potreba neophodna je u radu s korisnicima i temelj je za uspješnu podršku.

Procjena potreba je proces kojim se na sustavan način prikupljaju informacije o korisniku kako bismo mogli bolje razumjeti okolnosti u kojima se nalazi, prepoznati poteškoće i resurse za njihovo svladavanje te odrediti potrebe i prioritete. Osim toga, stječe se uvid u korisnikove jake strane koje mu mogu olakšati postizanje cilja, kao i one slabe koje je potrebno osnažiti kroz proces podrške. Procjena potreba omogućit će vam lakši uvid treba li korisnika uključiti u proces pružanja podrške zbog kompleksnosti njegovih potreba ili je potrebno osigurati samo jednokratni oblik pomoći kao i može li Crveni križ adekvatno odgovoriti na korisnikove potrebe ili ga je potrebno uputiti na druge pružatelje usluga.

U Prilozima 3. i 4. nalaze se standardizirani upitnici za procjenu potreba koji će vam olakšati procjenu treba li korisnika uključiti u proces pružanja podrške ili ne. Obrazac u Prilogu 3. možete koristiti u situacijama kada trebate napraviti brzu procjenu potreba zbog uvjeta u kojima se ona provodi, npr. kada trebate pružiti pomoć velikom broju osoba u jako kratkom vremenu ili korisnikova psiho-fizičkog stanja, npr. prilikom inicijalnog razgovora sa žrtvama trgovanja ljudima koji provode članovi mobilnog tima. Kako je kvalitetna i sveobuhvatna procjena potreba temelj uspješnog pružanja podrške, u redovnim situacijama koristite „Upitnik za

detaljnu cjelovitu procjenu potreba” (Prilog 4.).

Područja na koja se procjena potreba treba usmjeriti su:

- sigurnost
- smještaj
- zdravlje i higijena
- mentalno zdravlje
- financijska sigurnost
- pravne potrebe
- obrazovanje i edukacije
- obiteljska situacija
- radno iskustvo
- interesi i sklonosti te
- sociokulturne potrebe.

Izvor informacija najčešće je sam korisnik, ali može biti i drugi pružatelj usluga, škola, obitelj...

Kako bismo napravili cjelovitu procjenu potreba, bitno je izgraditi odnos povjerenja s korisnikom za što je potrebno vrijeme, stoga ćete vjerojatno morati organizirati nekoliko susreta u kojima ćete zajedno s korisnikom identificirati njegove ključne potrebe uzimajući u obzir pravne, socijalne i emocionalne aspekte korisnikove situacije.

Važno je stvoriti atmosferu dobrodošlice kada se prvi put nalazite s korisnikom. Pozdravite korisnika (npr. pružanjem ruke, ako je to kulturološki prihvatljivo korisniku), predstavite se i objasnite:

- svoju ulogu kao pomagača
- ulogu Hrvatskog Crvenog križa (što (ne)može osigurati)
- načela po kojima Crveni križ radi
- njegova prava, ali i dostupne usluge.

Tijekom razgovora s korisnikom važan je redosljed i način na koji postavljate pitanja, kao i umjeren ton vašega glasa. Stoga je dobro razgovor započeti pitanjima koja pokazuju vaš interes i brigu za osobu i njezinu dobrobit. Nastavite postavljanjem pitanja o općim podacima (ime i prezime, mjesto rođenja, zanimanje itd.). Osjetljiva pitanja ostavite za kasnije, kada ćete s korisnikom imati uspostavljen bolji odnos.

Važno je da na početku identificirate ključne potrebe u skladu s prioritetima korisnika, ali i njegove snage, vrijednosti, brige te sustav podrške koji ima. Ponekad korisnici definiraju nerealne ciljeve, imaju poteškoća u definiranju konkretnih ciljeva ili im cilj bude da ne postoji poteškoća s kojom se trenutačno suočavaju. Zato je važno da pomognete korisniku u prepoznavanju njegovih želja i potreba postavljanjem pitanja, određivanjem prioriteta, ispitivanjem korisnikove slike sebe u budućnosti, primjenom pozitivnih iskustava iz njegove prošlosti ili uključivanjem osoba iz korisnikova okruženja (Urbanc, 2006.). Pitanja koja vam pri tome mogu koristiti (Urbanc, 2006.):

- Što osoba vidi kao svoju poteškoću? Zbog čega se to dogodilo? Koje su prepreke u ostvarenju cilja?
- Koje su činjenice povezane s tom poteškoćom?
- Vidi li osoba (želi li) moguću promjenu?
- Koji je željeni ishod u budućnosti?
- Koje mogućnosti/izbore ima osoba?
- Koliko su dosadašnje aktivnosti i pokušaji bili djelotvorni?

„Cijeli život su mi govorili što je najbolje za mene, donosili odluke u moje ime i uvjeravali me da nisam sposobna napraviti ništa samostalno. Ovdje sam po prvi put dobila priliku ne samo reći što želim nego to i pokušati ostvariti. Osjećam se kao da po prvi put

živim i imam kontrolu nad svojim životom.”

Korisnica programa pomoći i zaštite

Na početku procesa pružanja podrške nužno je da korisniku pružite informacije kako bi mogao imati realna očekivanja o pomoći koja mu se može pružiti te **donijeti informiranu odluku** o tome što je najbolje za njega. Pružite jasne i razumljive informacije o dostupnim uslugama:

- Navedite sve oblike pomoći i podrške koje vaša organizacija može pružiti korisniku, ograničenja u pružanju usluga, kao i moguće rizike i prednosti.
- Navedite obveze pomagača prema korisniku, kao i obveze korisnika, te naglasite povjerljivost podataka i mjere opreza koje se provode.
- Naglasite njihovo pravo da odaberu žele li sudjelovati u nekom od dijelova programa, postupaka ili aktivnosti.

Davanjem potpunih i točnih informacija osnažujete korisnika i vraćate mu kontrolu nad situacijom te nudite mogućnost izbora. Pri tome je vrlo važno ne davati obećanja koja ne možete ispuniti i ne davati nadu za neizvjesne ishode.

Nakon što je u potpunosti informiran o tome što se od njega očekuje, korisnik ima pravo na donošenje odluke o pristanku na postupke koji su povezani s pružanjem pomoći i prihvaćanjem programa.

- Jednostavnim rječnikom objasnite zbog čega je važan postupak za koji tražite pristanak.
- Zadržite profesionalan i neutralan stav i nikako ne vršite pritisak na korisnika niti sugerirajte što mislite da bi bilo dobro učiniti. Važno je da korisniku ostavite mogućnost da slobodno odluči o tome što želi te da mu date do znanja da će njegov odabir biti prihvaćen bez predrasuda.
- Ohrabrujte osobu da pita za objašnjenje pojedinosti koje joj nisu jasne.
- Naglasite kako izbor čini sam korisnik te da ne postoje posljedice zbog odbijanja davanja pristanka.

ZAPAMTI

- Osigurajte udobno i sigurno okruženje u kojem će se voditi razgovori s korisnikom.
- Imenujte pomagača koji će voditi osobu kroz proces.
- Izrazite dobrodošlicu i predstavite se korisniku.
- Odaberite prevoditelja (ako je potrebno).
- Objasnite svoju ulogu pomagača.
- Objasnite ulogu i temeljna načela HCK-a.
- Objasnite da se nikakve radnje neće poduzimati bez njegova informiranog pristanka.
- Informirajte korisnika na koji se način štiti povjerljivost osobnih podataka.
- Napravite procjenu potreba (Prilog 3. i Prilog 4.).
- Pitajte za dopuštenje za vođenje bilježaka tijekom razgovora, zabilježite osobne podatke.
- Tražite od korisnika informirani pristanak za ulazak u proces (Prilog 6.).
- Pitajte korisnika što možete učiniti za njega, zajednički definirajte ciljeve.
- Aktivno slušajte.
- Ophodite se s poštovanjem prema korisniku.
- Objasnite koje sve mogućnosti/opcije postoje za korisnika.
- Dopustite korisniku da sam odabere tijek aktivnosti.
- Provjerite s korisnikom je li mu sve jasno te razjasnite eventualne nedoumice.
- Otvorite osobni dosje korisnika u elektroničkom i papirnatom/pisanom obliku.



Korisnik: dopustite korisniku da sam odabere aktivnosti koje će ga dovesti do željenog cilja.

Pomagač: promovirajte dostojanstvo, izbor i uključivanje. Omogućite korisniku informacije i jasne vremenske rokove, uključujući i vrijeme izlaska iz aktivnosti. Provjerite razumijevanje. Zabilježite izbore i dogovorene aktivnosti/korake.

Ostali: prepoznajte i po potrebi uključite ostale pomagače i pružatelje usluga te osigurajte zajedničko razumijevanje i razmjenu informacija.

Nakon inicijalne procjene na temelju koje ste s korisnikom utvrdili prioritete potrebe, slijedi faza u kojoj se **definiraju ciljevi** kojima ćete se tijekom rada pokušati približiti (Prilog 5.).

Ciljeve je potrebno razraditi u konkretne sadržaje: što je potrebno ostvariti, tko će to ostvariti, kako će se to ostvariti (koje sve mogućnosti postoje te kojim će se redoslijedom odvijati pojedine

aktivnosti), tko korisniku sve može u tome pomoći, a što može učiniti sam (Lamovec, 1996.; Geldard, 1998., prema Urbanc, 2006.). Ako je cilj dugoročniji i proći će dosta vremena prije nego što se ostvari, dobro je postaviti nekoliko etapnih ciljeva koji će korisniku pomoći da dobije motivaciju i ohrabrenje za dalje te da evaluira ono što je do sada postigao (Compton i Galaway, 1994., prema Urbanc, 2006.).

INDIVIDUALNI PLAN

Individualni plan (Prilog 5.) kreira se u cilju zadovoljenja potreba korisnika, a temelji se na principu najboljeg interesa korisnika. *Uključuje zadatke i aktivnosti* koje moraju poduzeti korisnik, pomagač ili drugi pružatelji usluga koji vode do planiranog cilja zacrtanog u određenim rokovima. Ako korisnika upućujete na druge pružatelje usluga, tada biste predstavnike tih organizacija trebali uključiti u kreiranje individualnog plana. Na temelju procjene potreba *identificirajte kratkoročne, dugoročne i kontinuirane potrebe* korisnika i *razvijte strategiju kojom ćete postići ciljeve* da se zadovolje navedene potrebe. Kako biste to postigli, potrebno je da *redovito pratite i evaluirate plan*. *Razjasnite i zabilježite ulogu svake pojedine osobe i pružatelja usluga* koji će pridonijeti realizaciji razrađenog plana aktivnosti. *Definirajte ulogu i očekivanja* za sve koji su uključeni u plan aktivnosti i iz perspektive korisnika i iz perspektive organizacije.

Poželjno je napraviti usmeni ili pisani dogovor s korisnikom kako biste odredili okvir za usluge koje mu možete ponuditi. Potrebno je navesti i definirati vašu ulogu, utvrditi praktične detalje (npr. koliko ćete se često sastajati s korisnikom) i ograničenja pomoći i podrške koje će korisnik primiti. Ponekad je korisno u tijeku procesa pružanja podrške vratiti se na dogovor ako je potrebno unijeti promjenu zbog novonastalih okolnosti ili je potrebno dodatno pojašnjenje određenih elemenata.

Elementi dogovora:

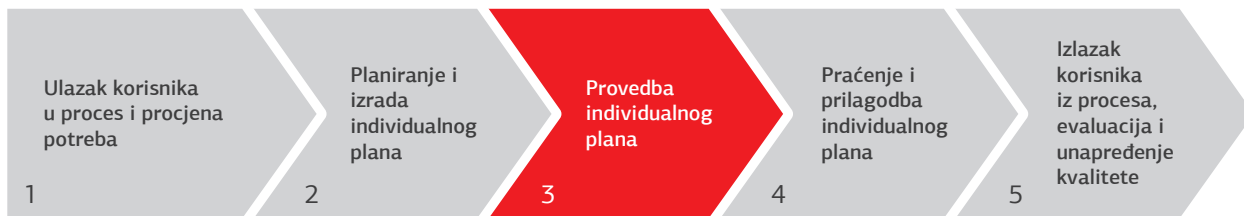
- ciljevi koji se žele postići
- vremenski okvir: koliko će se često pomagač i korisnik sastajati, dužina pojedinog sastanka, koliko će dugo korisnik biti uključen u proces pružanja podrške
- prava i obveze pomagača i korisnika
- što će se, a što NEĆE događati tijekom sastanaka (koju će vrstu podrške pomagač ponuditi, a koja vrsta pomoći i podrške NIJE ponuđena).

Aktivno uključite korisnika u proces izrade individualnog plana. To pomaže korisniku u istraživanju vlastitih opcija te postavljanju ciljeva (npr. gdje žele biti u sljedeća dva dana, dva tjedna ili dva mjeseca). Na taj će način osoba biti motiviranija za ostvarenje ciljeva te prije preuzeti kontrolu nad svojim životom i moći krenuti dalje.

Iako će vam se ponekad činiti da zbog iskustva možete sami definirati probleme i rješenja, važno je korisnika uključiti u proces jer svaka osoba na jedinstven način doživljava svoju životnu situaciju te je u mogućnosti procijeniti koje potencijale može iskoristiti u postizanju željenih ciljeva (Sladović Franz, 2008.).

ZAPAMTI

- Zajedno izradite individualni plan (Prilog 5.).
- Odredite prioritetne potrebe.
- S informacijama koje ste prikupili u inicijalnoj procjeni potreba možete formulirati moguće aktivnosti kako bi se zadovoljile identificirane potrebe.
- Istražite opcije s korisnikom.
- Promovirajte dostojanstvo, izbor, uključivanje.
- Omogućite korisniku informacije i jasne vremenske rokove uključujući i vrijeme izlaska iz procesa pružanja podrške.
- Provjerite razumijevanje.
- Zabilježite izbore i dogovorene aktivnosti/korake (dajte korisniku kopiju plana aktivnosti).



Korisnik: kako možete korisnika angažirati i osnažiti da sam sebi pomogne?

Pomagač: osnažujte samostalnost, poštujujte profesionalne granice, identifikirajte moguće rizike, odgovorite na povratne informacije, uputite korisnika na druge pružatelje usluga i pomognite pri izboru, budite svjesni ograničenja vaše uloge i podijelite informacije s nadređenima.

Ostali: dogovor s korisnikom oko toga hoće li drugi pružatelji usluga biti uključeni (koordinirajte suradnju ako je potrebno).

Nakon što ste u suradnji s korisnikom napravili individualni plan, na redu je njegova provedba, koja uključuje:

- provođenje aktivnosti čiji su rezultati usmjereni na postizanje ciljeva individualnog plana
- angažiranje i suradnju sa svim pružateljima usluga i koordiniranje provedbe programa
- vođenje točnih i redovitih bilješki o svim poduzetim aktivnostima i korisnikovim reakcijama na njih.

Svaka osoba je jedinstvena stoga ćete svoj pristup morati prilagođavati svakom pojedincu ponaosob, njegovom životnom iskustvu, trenutnim okolnostima i potrebama.

PODRŠKA KORISNICIMA U PROCESU DONOŠENJA ODLUKA

Jedna je od vaših važnih uloga pružanje pomoći korisniku, koji može biti preplavljen svojom teškom situacijom, da donese informiranu odluku. Donosite vlastito iskustvo i znanje u proces pružanja podrške, ali je važno da ne pokušavate donijeti odluku umjesto korisnika ili preuzmete previše odgovornosti i kontrole nad situacijom. Važno je da se korisnik osnaži i podrži da primjenjuje vlastite mehanizme suočavanja kako bi mogao riješiti vlastite probleme.

Ključni čimbenici u pružanju podrške korisniku u procesu donošenja odluka uključuju:

- postavljanje pitanja koja će razjasniti problem i pružiti relevantne praktične informacije koje će korisniku olakšati donošenje odluke
- pružanje podrške korisniku u identificiranju mogućih rješenja; ohrabrivanje korisnika da razmisli o vlastitom potencijalu kako bi mogao vratiti osjećaj kontrole

- praćenje, podržavanje i vođenje korisnika umjesto davanja direktnih savjeta; kako bi se to postiglo, potrebno je slušati što korisnik govori i primijetiti kada je u fazi donošenja odluke; u tom trenutku mogu se reflektirati prioritete i poteškoće koje su ranije podijelili s vama kako bi bili sigurni u svoju odluku.

UPUĆIVANJE NA RELEVANTNE PRUŽATELJE USLUGA

Vrlo često susretat ćete se s korisnicima koji imaju specifične potrebe, poput zdravstvenih, pravnih i sl., koje im Crveni križ ne može omogućiti. Tada se javlja potreba za upućivanjem korisnika na druge relevantne pružatelje usluga ili drugog pomagača. To se ne provodi isključivo tako da se korisnika prebacuje od jedne službe/institucije do druge, nego je dio osnovne podrške korisniku, pri čemu je važno da se pružanje pomoći provede na način koji neće ugroziti sigurnost i zdravlje korisnika.

Nakon što ste uvidjeli da potrebe korisnika nadilaze kapacitete vaše organizacije, potrebno je identificirati lokalno dostupne usluge, prepoznati pružatelje usluga kao potencijalne suradnike u procesu pružanja podrške korisniku.

S tim cilju postavite si sljedeća pitanja:

- Koje su potrebe korisnika koje Crveni križ ne može zadovoljiti?
- Koja organizacija/institucija pruža tu vrstu usluga?
- Kako mogu uspostaviti suradnju s relevantnim organizacijama?
- Postoje li određeni razlozi zbog kojih ne bismo trebali surađivati s tom institucijom/organizacijom?

Kako biste efikasno pomogli korisniku te izbjegli dupliciranje u pružanju usluga, pokušajte prikupiti podatke o drugim pružateljima usluga koji od ranije skrbe za korisnika.

Uz korisnikov informirani pristanak stupite u kontakt s potencijalnim i trenutačnim pružateljima usluga kako biste uvidjeli mogućnosti suradnje, razinu njihove angažiranosti, njihovu ulogu te utvrdili na koji im način vi možete pružiti podršku, zahtijeva li plan promjene i sl.

Preporuka:

Dobro je da unaprijed identificirate i procijenite sposobnosti i kapacitete pojedinih pružatelja usluga koji bi mogli sudjelovati u pružanju podrške korisniku, kao što su socijalne službe koje pružaju mogućnost smještaja i pravno savjetovanje, kontakti u nadležnim institucijama koje mogu pomoći oko pitanja provođenja zakona, konzularnih usluga i migracija, kako bi se korisniku na siguran način nastavila pružati podrška. Preporučljivo je unaprijed pripremiti listu kontakata pružatelja usluga. U Prilogu 7. nalazi se prijedlog liste koja vam može pomoći u radu.

Kada je god moguće, unaprijed dogovorite proceduru upućivanja korisnika s drugom organizacijom i način razmjene informacija (Prilog 8.).

NAPOMENA

Što treba znati o drugim pružateljima usluga

- Koje oblike pomoći mogu pružiti.
- Postoje li ograničenja vezana za pružanje usluga (npr. pravni status korisnika, mogućnost plaćanja i sl.).
- Imaju li zakonsku obvezu izvještavanja u slučaju zlostavljanja, maloljetnika bez pratnje, maloljetničkih trudnoća i sl.
- Mogu li odgovoriti na potrebe za prevoditeljem ukoliko je potreban.
- Imaju li propisan postupak tko i na koji način može uputiti korisnika.
- Koliko imaju znanja o pravima i specifičnostima određenih skupina, npr. žrtava trgovanja ljudima, izbjeglicama te je li ih potrebno senzibilizirati.

Ključne komponente kvalitetnog procesa

upućivanja uključuju:

- prikupljanje informacija o tome koje su usluge dostupne u pojedinim organizacijama i institucijama
- dobivanje pristanka korisnika nakon pružanja svih relevantnih informacija o uslugama institucija i/ili organizacija u koje ga upućujemo te osobnim podacima koje bismo eventualno trebali s njima podijeliti
- utvrđivanje načina na koji će se izmjenjivati informacije te koji će detalji podataka korisnika (ili neće) biti prosljeđeni drugim pružateljima usluga
- utvrđivanje uloge drugih organizacija
- određivanje načina na koji će se prosljeđiti informacije (telefonom, e-poštom i sl.)
- osiguravanje pratnje korisnika, pogotovo ako dovoljno ne poznaje grad u kojem se nalazi, ne razumije lokalni jezik ili postoje određeni sigurnosni rizici
- koordiniranje usluga koje korisniku pružaju različiti pružatelji usluga – povratna informacija

između različitih organizacija može poboljšati skrb o korisniku i kvalitetu usluge

- dijeljenje samo onih informacija koje su nužne za pružanje kvalitetne usluge u drugoj instituciji ili organizaciji
- bilježenje svih poduzetih akcija – bilješke moraju biti kratke, jasne, bez osobnih komentara pomagača.

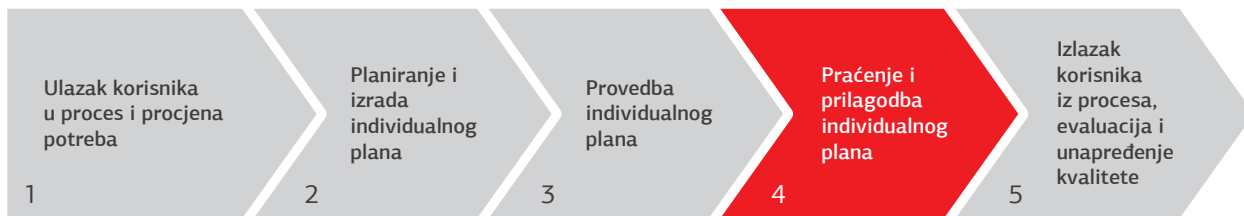
Kako kontaktirati s drugim pružateljima

usluga u ime korisnika:

- predstavite se
- neka bude jasno da zovete u ime „gospodina Ivića”
- nikada ne upotrebljavajte termin da djelujete u ime „gospodina Ivića”
- budite svjesni da neke organizacije možda neće s vama željeti komunicirati o korisniku
- uvijek upotrebljavajte treće lice: „Gospodin Ivić misli...”
- izbjegavajte upotrebljavati izjave poput „Crveni križ vjeruje da...” ili „Ja mislim...”
- pokušajte se koristiti korisnikovim rječnikom.

ZAPAMTI

- Pružite informacije i provjerite je li korisnik sve dobro razumio.
- Zagovarajte ostvarivanje korisnikovih prava kod drugih državnih institucija.
- Optimizirajte lokalne resurse dostupne od drugih relevantnih pružatelja usluga.
- Izbjegavajte dugotrajnu podršku u kojoj nije definiran okvirni termin izlaska korisnika iz programa. Osnajžite korisnika da sam može poduzimati određene akcije kojima će doći do željenog cilja.
- Vodite bilješke o svim poduzetim akcijama te promjenama koje su se dogodile tijekom procesa pružanja podrške.
- Aktivnosti usmjerite na ostvarivanje ciljeva.
- Pratite napredak k ostvarenju ciljeva.
- Provodite redovitu komunikaciju i razmjenu informacija s drugim organizacijama.



Korisnik: jesu li se potrebe i potencijalni rizici promijenili?

Pomagač: provjerite s korisnikom postoje li nove promjene i unesite ih u individualni plan ako je to potrebno. Vodite bilješke o promjenama.

Ostali: razmijenjujte informacije i, ako je potrebno, uključite ih u buduće aktivnosti u dogovoru s korisnikom.

Praćenje provedbe individualnog plana pomaže u procjeni napretka, utvrđivanju sljedećeg koraka s obzirom na prioritete te osiguravanju učinkovitosti u postizanju ciljeva. Praćenje je kontinuiran i proaktivan proces kojim se korisnici, nadređeni, institucije i drugi pružatelji usluga informiraju o napretku, poteškoćama i područjima u kojima je potrebna promjena.

Kontinuirana procjena potreba ima važnu ulogu u praćenju provedbe aktivnosti te osigurava da poduzete radnje odgovaraju na potrebe korisnika koje se s vremenom mogu promijeniti.

Praćenjem provedbe individualnog plana i ponovnom procjenom potreba odredit će se:

- učestalost i dubina eventualne dodatne procjene potreba
- jesu li zacrtani ciljevi još uvijek aktualni
- zadovoljava li plan korisnika i pružatelja usluga
- bilo kakve promjene korisnikove situacije ili okoline
- jesu li donesene odluke pomogle u ostvarivanju identificiranih ciljeva
- pridonose li svi partneri realizaciji ciljeva.

Osigurajte da se za sve aktivnosti u sklopu

praćenja i prilagodbe programa vode redovne bilješke (Prilog 2.).

Procijenite napredak korisnika prema planiranim ciljevima, uslugu i aktivnosti u odnosu na plan koji ste napravili u suradnji s korisnikom. U slučaju da postoji potreba, unesite promjene koje se tiču željenih ishoda, strategija i ciljeva te vodite računa o tome da ciljevi budu realni i ostvarivi (Prilog 9.). Razmislite o uključivanju dodatnih službi ili organizacija ako je to potrebno. Tijekom procesa praćenja mogu se identificirati poteškoće ili prepreke u postizanju zadanog cilja.

S korisnikom i/ili drugim pružateljima usluga identificirajte poteškoće/prepreke i aktivno uključite korisnika u rješavanje problema.

Provjerite s korisnikom:

- Je li cilj još uvijek relevantan?
- Je li se promijenila situacija?
- Postoji li neka nova informacija koju je potrebno uzeti u obzir?

Pružite pozitivnu povratnu informaciju korisniku o postignutim uspjesima i pohvalite ga za trud koji je uložio, kao i svi ostali koji su mu u tome pomogli.

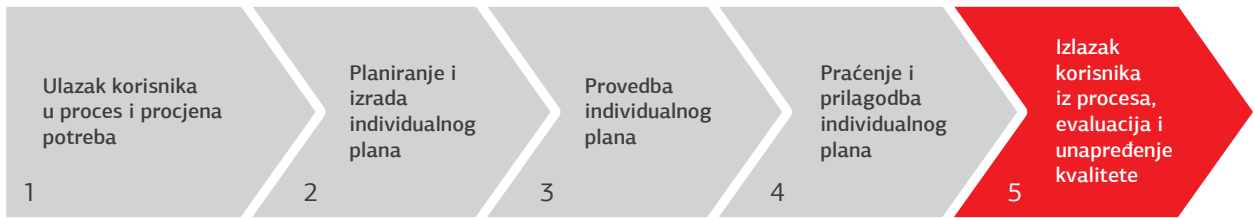
Odredite je li korisniku još uvijek potrebna pomoć Crvenog križa. Procijenite je li Crveni križ još uvijek adekvatan ili neki drugi pružatelj usluga mora preuzeti vodeću ulogu u pružanju podrške korisniku.

„Ponekad i pri samom neformalnom razgovoru s korisnicima saznam da je došlo do znatnih promjena u njihovom životu koje zahtijevaju izmjene u postavljenim ciljevima i izrađenom planu.”

Voditeljica Programa pomoći i zaštite

ZAPAMTI

- Kontinuirano pratite provedbu procesa podrške.
- Utvrdite termine za ponovnu procjenu potreba (npr. svaka četiri tjedna).
- Provjerite je li korisnik dobro razumio što je bilo dogovoreno.
- Ponovno prođite individualni plan i provjerite s korisnikom jesu li se neke potrebe ili prioritete promijenili.
- Provjerite je li potrebno uvrstiti neke nove aktivnosti.
- Vodite bilješke.
- Razmjenjujte informacije s drugim organizacijama i institucijama.



Korisnik: je li korisnik dovoljno osnažen da krene dalje? Tražite povratnu informaciju. Na koji su način postignuti zadani ciljevi i zadovoljene njegove potrebe?

Pomagač: budite svjesni ograničenja i vremenskih rokova. Ako je potrebno, uputite korisnika na druge službe. Vodite bilješke i pripremite korisnika za izlazak iz programa. Evaluirajte učinkovitost. Podijelite rezultate s nadređenima i kolegama. Unaprijedite kvalitetu usluge ako je potrebno.

Ostali: razmjenjujte informacije s drugim organizacijama i institucijama. Uključite ih u evaluaciju, podijelite primjere dobre prakse.

Važan dio procesa pružanja podrške je izlazak korisnika iz programa. Pomagač treba biti siguran da je korisnikov izlazak iz procesa pravovremen, prikladan i omogućava kontakt u budućnosti ukoliko se okolnosti promijene. Nužno je da pomagač dokumentira izlazak korisnika iz procesa kao i specifične razloge izlaska. Završetak rada s korisnikom i njegov izlazak iz procesa pružanja podrške povezan je s **ispunjenjem određenog cilja** ili ciljeva, kao i mogućnostima i **pravilima organizacije o vremenskom trajanju rada** s pojedinim korisnikom. **Gubitak kontakta s korisnikom**, njegovo **preseljenje**, **smrt** ili **promjena pružatelja usluga** neki su od mogućih razloga izlaska iz procesa. Korisnik može sam **pokrenuti pitanje o izlasku** iz programa ako je dovoljno osnažen da samostalno nastavi provoditi aktivnosti usmjerene određenom cilju ili to možete učiniti vi ako procijenite da su **zadani ciljevi ispunjeni**.

Korisnik može imati različite reakcije na razgovor o završetku procesa pružanja podrške – može biti zadovoljan postignutim rezultatima i osnažen za korištenje pozitivnih ishoda u budućim situacijama, može se bojati da nije sposoban samostalno rješavati daljnje poteškoće ili pak može nijekati da će proces završiti te se ponašati kao da odnos još traje (Compton i Galaway, 1994., prema Urbanc, 2006.). U razgovoru o izlasku iz programa morate dobiti povratne informacije od korisnika o zadovoljstvu pruženom uslugom,

zadovoljstvu u postignutim ciljevima, procjeni korisnika o tome može li primijeniti stečeno iskustvo na druge životne situacije te postoji li određeni strah od završetka procesa i gubitka podrške pomagača.

„Poštovani, pišem Vam ovo pismo kao znak zahvalnosti. Kada su me svi koji su mogli pomoći i od kojih sam očekivao pomoć odbili, nisam više znao kome da se obratim. Vi ste mi ipak pomogli, koliko god ste mogli...”

Osoba na izdržavanju kazne zatvora

EVALUACIJA

Primarna svrha provođenja evaluacije jest procijeniti do koje smo mjere ostvarili određeni cilj. Provode je korisnik i pomagač, a po potrebi i netko iz korisnikova okruženja, nadređeni ili neki drugi pružatelj usluga. Odvija se kontinuirano tijekom cijelog procesa pružanja podrške, a ne samo na kraju (Everitt i Hardiker, 1996., prema Urbanc, 2006.), jer se tada mogu uočiti potencijalni izazovi.

U svakom susretu s korisnikom provjeravajte vodi li ono što činite do željenog cilja na način koji odgovara korisniku. Korisnikova evaluacija ima važne pozitivne učinke na osnaživanje i motivaciju korisnika, a vama daje informaciju iz prve ruke (Comptom i Galaway, 1994.; Fawcet, 2000., prema Urbanc, 2006.). Na temelju rezultata evaluacije procesa pružanja podrške te identificiranim nedostacima i prostorima za poboljšanje možete unositi promjene u sam proces i strukturu rada kako bi vaše društvo Crvenog križa povećalo kvalitetu pruženih usluga u budućnosti. Osim toga, evaluacija može poslužiti korisniku za realnu procjenu vlastitih postignuća, kao i područja za daljnje djelovanje.

Svrha evaluacije:

- identificiranje izazova i uspjeha
- mjerenje postignuća u odnosu na postavljeni plan
- dobivanje informacija o kvaliteti pruženih usluga
- mogućnost dijeljenja primjera dobre prakse
- razvijanje usluga
- izvještaji za institucije, organizacije ili donatore koji financijski podupiru provedbu programa.

Za evaluaciju možemo primijeniti:

- bilješke o radu s korisnicima
- povratne informacije od korisnika (kvalitativni i kvantitativni podatci)
- izvještaje o praćenju provedbe rada
- financijske izvještaje
- fokus grupe
- procjene kvalitete rada
- timske sastanke.

Evaluacija je osnovni dio procesa rada s korisnikom te je njezin primarni cilj osigurati da se sustavno razmotri napredak korisnika prema postizanju dogovorenih ciljeva i doprinos naše intervencije u ostvarenju tih ciljeva. Sustavna evaluacija rada važna je kako bi se povećala učinkovitost rada s korisnikom i, gdje je to potrebno, revidirali dogovoreni ciljevi ili individualni planovi. Primjer obrasca za evaluaciju koji ispunjava korisnik nalazi se u Prilogu 10.

„U integraciji radim već godinama i uvijek me obraduje kada vidim kako su moji korisnici postali uspješni i samostalni. Neki od njih sada redovno pomažu nama da unaprijedimo svoj rad.”

Djelatnica odjela za integraciju
osoba pod međunarodnom zaštitom

ZAPAMTI

- Izbjegavajte stvoriti ovisnost korisnika o vama kao pomagaču.
- Ako je potrebno, dodatno upućujte korisnika na druge pružatelje usluga.
- Tražite povratne informacije od korisnika o pruženoj podršci u pisanom obliku.
- Ponovno provjerite originalne i revidirane individualne planove kako biste utvrdili jesu li svi ciljevi ostvareni.
- Uvjerite se je li korisnik spreman sam krenuti dalje.
- Odaberite osobe/organizacije koje će sudjelovati u evaluaciji.
- Odaberite metode evaluacije (najbolje kombinirati kvantitativne i kvalitativne metode evaluacije).
- Prikupite povratne informacije korisnika i drugih osoba koje ste predvidjeli da sudjeluju u evaluaciji procesa.
- Analizirajte postojeće rezultate s korisnikom te procijenite napredak korisnika i doprinos napretku svake pojedine osobe/organizacije.
- Identificirajte eventualne nedostatke koji su se javili tijekom rada s korisnikom te unaprijedite uslugu na temelju rezultata evaluacije.
- Podijelite rezultate s nadređenima i drugim pomagačima.
- Razmijenite iskustva dobre prakse s drugim organizacijama.



„Ovisnik sam većinu svog života. Bio sam nekoliko puta na odvikavanju, ali sam uvijek odustajao. Smetalo mi je što su me svi vidjeli kao ovisnika, a nitko kao osobu koja želi budućnost. Jedino ovdje još dolazim jer me nitko ne osuđuje nego daje priliku.“

Korisnik programa smanjenja šteta od zlouporabe droga

Važnost učinkovite komunikacije u procesu pružanja podrške

Važno je da kao pomagač imate dobro razvijene komunikacijske vještine kako biste imali jasnu i pravilnu komunikaciju s korisnikom te kako biste uspješno komunicirali s drugim stručnjacima i službama. Osim toga, tijekom svog rada susretat ćete se s korisnicima kojima će biti potrebna pomoć u unapređenju komunikacijskih vještina kako bi postali uspješniji u uspostavljanju odnosa s drugim ljudima, pogotovo unutar obitelji te kako bi imali veće samopouzdanje u zastupanju svojih prava i traženju pomoći od drugih pružatelja usluga.

Pritom je potrebno uzeti u obzir nekoliko osnovnih principa učinkovite komunikacije koji podrazumijevaju empatiju, poštovanje, iskrenost,

pozitivno mišljenje, neosuđujući stav, ohrabrenje, fokus na praktične stvari, povjerenje i etično ponašanje. Kako bi komunikacija s korisnikom bila uspješna, pomagač treba osigurati atmosferu povjerenja. Pritom je važno osvijestiti vlastitu verbalnu i neverbalnu komunikaciju te kakav ona ima utjecaj na uspostavu i održavanje odnosa s korisnikom.

Efikasna komunikacija između korisnika i pomagača temelj je za izgradnju odnosa povjerenja i kvalitetne podrške.

VRSTE KOMUNIKACIJE

Iako postoji nekoliko vrsta komunikacije, u ovom ćemo se priručniku prvenstveno osvrnuti na neverbalnu i verbalnu komunikaciju, kao osnovu rada s korisnikom. Vrlo je važno adekvatno komunicirati s korisnicima: prilagoditi vlastiti govor kako bi bio razumljiv korisniku, biti svjestan neverbalnih poruka koje šaljemo tijekom rada, ali i slušati sadržaj onoga što nam korisnik govori te obratiti pozornost na neverbalne znakove koje nam šalje. Dodatno, uvijek treba uzeti u obzir da načini komuniciranja nisu isti u svim kulturama: od verbalnih i sadržajnih specifičnosti do neverbalnih znakova koji mogu imati čak i suprotna značenja (Prilog 12.).

Verbalna komunikacija odnosi se na usmenu, odnosno govornu komunikaciju. Temelji se na dvije komunikacijske vještine: govorenje i slušanje. Govorom se izmjenjuju poruke između sugovornika kako bismo prenijeli informacije, izrazili misli i emocije te korištenjem pitanja doznali o drugima

ono što nas zanima (Sladović Franz, 2008.). U radu s korisnicima koristite se jednostavnim jezikom bez žargona, dijalekta i stručne terminologije. U razgovoru s korisnikom ili o njemu uvijek upotrebljavajte njegovo ime, izbjegavajući primjenu osobnih zamjenica kad god je to moguće. Ako se u radu susretnete s osobama koje ne govore hrvatski jezik ili ga ne razumiju dobro (npr. tražitelji međunarodne zaštite, osobe pod međunarodnom zaštitom ili žrtve trgovanja ljudima), tada se morate koristiti uslugama prevoditelja. Više o radu s prevoditeljima i njihovoj ulozi možete pronaći u poglavlju „Rad s prevoditeljima”.

Komunikacija ima svoju **neverbalnu dimenziju**. Uz govor riječima, komuniciramo i svojim tijelom, licem, načinom oblačenja, tonom glasa itd. Verbalna je komunikacija uglavnom usmjerena na razmjenu informacija, misli i činjenica, a neverbalnom se najčešće prenose osjećaji ili stavovi. Često smo nesvjesni svoje neverbalne komunikacije, dok

neverbalne poruke drugih lakše uočavamo i prepoznamo, te im ponekad pridajemo veći značaj od verbalne. Osnovna je poteškoća neverbalne komunikacije nejednoznačnost interpretacije, npr. u nekim kulturama pokreti glavom lijevo-desno znače da se s nečim slažete, dok u našoj kulturi podrazumijeva neslaganje s onim što vam osoba govori. Važno je biti svjestan različitih značenja

OSNOVNE KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE

Jedno je od ključnih obilježja učinkovite komunikacije **aktivno slušanje**. To znači da se cjelokupna pažnja usmjeri ka korisniku, ne sluša se samo ono što osoba govori, nego se prati i govor tijela, ton glasa, izraz lica i sl., kako bi se shvatilo značenje onoga što je osoba rekla i načina na koji je to rekla. Aktivno slušanje u razgovoru s korisnikom znači da se fokusiramo na ono što korisnik govori, da mu damo prostor da se izrazi bez prekidanja i iznošenja vlastitih emocija i mišljenja.

Kako primjenjivati vještinu aktivnog slušanja u radu s korisnikom?¹

- **Postavljajte pitanja i objasnite.** Ako niste sigurni da ste dobro razumjeli što je rečeno, ponovite ili preoblikujte pitanje kako se osoba s kojom razgovarate ne bi osjećala loše, razočarano ili nekompetentno.
- **Ostavite dovoljno vremena za odgovor** kako bi osoba mogla promisliti o događaju i prizvati emocije onako brzo kako joj odgovara. Ne žurite se i ne požurujte korisnika. Tišina nije uvijek loša. Ponekad duge stanke u govoru mogu značiti da osoba odlučuje kako će nam objasniti neku složenu situaciju, pokušava pribrati svoje osjećaje ili se prisjeća nekog detalja. Nikad ne prosuđujte iskrenost prema tišini ili duljini pauze u govoru.
- **Usmjerite svoju pažnju** i nemojte obavljati druge poslove dok razgovarate s korisnikom. Nemojte razmišljati o drugim korisnicima ili razmišljati što ćete sljedeće reći.
- **Opažajte**, promatrajte mimiku lica, pokrete ruku i tijela i slušajte kojim je tonom glasa nešto

neverbalne komunikacije za sve uključene u razgovor, konteksta u kojem se ona događa, ali i uobičajenog neverbalnog stila neke osobe (Sladović Franz, 2008.). Budući da komunikacija između vas i korisnika može uključivati poteškoće u interpretaciji neverbalnih ponašanja, nužno je da budete svjesni koliko je vaše neverbalno ponašanje usklađeno s onim što govorite.

ispričano. Ponekad je nešto što osoba učini ili kako nešto kaže mnogo rječitije od onoga što nam je izrekla riječima. Oslušajte što nije rečeno. Tema koju osoba izbjegava jednako je važna, ako ne i važnija od onoga što je spremna s nama podijeliti. Kada steknete povjerenje korisnika, pokušajte potaknuti razgovor o izostavljenoj temi.

- **Potvrdite što osoba govori.** Važno je osobi dati do znanja da slušate, da razumijete što govori te da osjećate empatiju za ono što vam povjerava. To možete učiniti mimikom lica, kimanjem glavom, riječima („da, razumijem“) te ponavljanjem ili potvrđivanjem onoga što je korisnik rekao. Pritom valja biti oprezan kako korisniku ne biste upadali u riječ, dopunjavali ili umjesto njega dovršavali rečenice. Treba dopustiti korisniku da sam odredi način na koji će izraziti svoje misli.

NAPOMENA

Elementi aktivnog slušanja uključuju:²

- održavanje prikladnog kontakta očima
- usmjeravanje na korisnika i davanje prostora da se može slobodno izraziti
- izbjegavanje iznošenja vlastitog mišljenja ili raspravljanja s korisnikom
- praćenje onoga što korisnik govori umjesto da donosite vlastite pretpostavke ili da razmišljate što biste sljedeće rekli
- upotreba vlastitog govora tijela kako biste pokazali korisniku da ga pažljivo slušate
- otvoren stav tijela
- ostavljanje prostora za šutnju.

- Motrite znakove koji govore da je korisniku potreban odmor ili prekid razgovora. Iscrpljene osobe teško se prisjećaju, postaju razdražljive i neprijateljski raspoložene. Stoga je važno znati prepoznati kad je osobi potreban odmor, promjena teme ili malo vremena da sredi svoje misli kako bi razgovor mogao teći bez pritiska ili požurivanja.
- Odnosite se s poštovanjem i razumijevanjem te zadržite profesionalnost. Djelovati profesionalno znači poštovati osobe i odnositi se prema svima jednako. Nažalost, nerijetko se događa da profesionalci koji

kontroliraju situaciju zadrže pokroviteljski ton glasa ili čak poprime stil koji implicira intelektualnu dominaciju, čime se korisnik stavlja u bespomoćan i podređen položaj. Kao pomagač morate zadržati profesionalnu distancu i ponašanje, a u isto vrijeme morate biti puni razumijevanja i brige za korisnika. Razgovarajte s korisnikom tako da ima osjećaj da ste u ravnopravnom odnosu, da se njegove odluke poštuju te da shvati da se brinete o njemu i da je sve što radite u njegovu najboljem interesu.

Tablica 2. Načini kojima pokazujete osobi da je slušate te je potičete na daljnji razgovor²:

NAČIN	SVRHA	KAKO TO UČINITI	PRIMJERI
Ohrabrivanje	Kako biste pokazali interes Kako biste ohrabрили osobu da nastavi govoriti	Nemojte izražavati slaganje, kao ni neslaganje Upotrebljavajte jednostavan i neutralan rječnik Mijenjajte intonaciju glasa	„Možete li mi reći više o tome što se dogodilo?“ „Što se onda dogodilo?“
Pojašnjavanje	Kako biste pojasnili rečeno Kako biste prikupili više informacija Kako biste pomogli govorniku da vidi stvari iz druge perspektive/točke gledišta	Postavljajte pitanja Pogrešno sažmite ono što je korisnik rekao kako biste ga potaknuli da detaljnije objasni	„Kada ste ostali bez smještaja?“
Parafraziranje	Kako biste pokazali da slušate i razumijete rečeno Kako biste provjerili jeste li sve dobro razumjeli	Svojim riječima ponovite osnovne ideje i činjenice koje je korisnik rekao	„Dakle, rekli ste da biste o tome voljeli razgovarati sa svojim majkom.“ „Ako sam dobro razumjela, spremni ste potražiti posao i u nekom drugom gradu.“
Reflektiranje	Kako biste pokazali da razumijete kako se osoba osjeća Kako biste pomogli osobi da procijeni/prepozna svoje osjećaje nakon što ih je netko drugi naveo/rekao	Imenujte osnovne osjećaje koje ste opazili kod korisnika	„Djelujete mi vrlo uznemireno.“ „Čini mi se da vas je pogodilo kada vam otac nije povjerovao.“
Sažimanje	Kako biste procijenili napredak Kako biste saželi važne ideje i činjenice Kako biste uspostavili temelj za buduće razgovore	Ponavljajte misli, ideja i osjećaja korisnika u svrhu pojašnjavanja i isticanja ključnih točaka	„Iz našeg razgovora možemo zaključiti nekoliko važnih stvari...“ „Zvuči kao da ste vrlo zabrinuti oko...“
Odavanje priznanja	Kako biste priznali vrijednosti druge osobe i njezinih stavova i osjećaja	Pohvalite korisnika za uloženi trud i postignuća Pokažite korisniku da uvažavate njegove osjećaje i razloge njegovih briga	„Cijenim vašu volju da riješite problem pronalaska posla.“ „Hvala vam što ste to podijelili sa mnom.“

²Prilagođeno prema *Case Management Guidance: Keeping Children Safe*

Još jedna važna vještina uspješne komunikacije jest **postavljanje pitanja**. Služi upoznavanju korisnika i prikupljanju relevantnih informacija. Pri tome treba uzeti u obzir u kojim je situacijama korisno postavljati pitanja – nekada će parafraziranje ili reflektiranje biti korisnije u istraživanju potreba korisnika (Sladović Franz, 2008.). U svom radu možda ćete se susresti s osobama koje su proživjele snažna, zastrašujuća i bolna iskustva, kao npr. žrtve trgovanja ljudima. U razgovoru s njima potrebno je izbjegavati pitanja koja istražuju ta iskustva i mogu izazvati snažne emocionalne reakcije. Potrebno je u što većoj mjeri postavljati pitanja koja služe identificiranju korisnikovih trenutnih potreba, očekivanja i ciljeva. Također, potrebno je obratiti pažnju i na vrstu pitanja koju ćemo primjenjivati u pojedinim situacijama.

Zatvorena pitanja daju osobi mogućnost da odgovori samo s „da” ili „ne” ili su ograničena na nekoliko mogućih odgovora:

„Osjećate li se bolje od zadnjeg puta kada smo se vidjeli?”

„Je li to iskustvo bilo zastrašujuće za vas?”

Zatvorena pitanja najčešće upotrebljavamo prilikom prikupljanja općih informacija o korisniku i njegovu okruženju (npr. „Jeste li udani?”, „Jeste li zaposleni?”).

Otvorena pitanja najčešće započinju riječima: što, na koji način, gdje, kada, tko, koliko, kako, zašto. Time se korisniku ostavlja prostor za šire odgovore i daje mogućnost da odgovori na način na koji želi:

„Kako se danas osjećate?”

„Kako ste doživjeli to iskustvo?”

Otvorena pitanja obično zahtijevaju odgovor u više od jedne riječi pa su korisna za upoznavanje situacije korisnika te istraživanje njegovih specifičnih potreba. U radu s ranjivim skupinama dobro je izbjegavati pitanja koja započinju sa zašto jer kod korisnika mogu izazvati osjećaj optuživanja za njegovu situaciju i odluke koje je donio te dovesti do raspada već uspostavljenog povjerenja.

Upotreba izjava također je koristan način za ohrabivanje korisnika da nam kaže više, npr.: „Što mi više kažete o tome, bolje ću vas razumjeti.” „Volio bih znati više o tome.”

UKLJUČIVANJE PREVODITELJA U PROCES PRUŽANJA PODRŠKE

Prevoditelji u ulozi kulturoloških i jezičnih posrednika vrlo su važan faktor u pružanju pomoći korisnicima koji nam se obraćaju za pomoć. Pažljivim odabirom prevoditelja možemo pomoći u izgradnji povjerenja korisnika u prvom kontaktu i učiniti da se osjeća ugodno i sigurno. Ako je prevođenje dobro, poboljšava međusobne odnose, dok, nažalost, loše prevođenje može učiniti nepopravljivu štetu. Dobra priprema prevoditelja prije početka razgovora ključan je faktor za razvijanje kvalitetnog odnosa s korisnikom.

Odabir prevoditelja

- Preporučljivo je da se koristite uslugama educiranih prevoditelja koji posjeduju određeno iskustvo, poštuju profesionalne granice te razumiju potrebu za očuvanjem povjerljivosti podataka. Korištenjem usluga profesionalnih prevoditelja unapređuje se kvaliteta pruženih

usluga i povećava vjerojatnost da će korisnicima biti pružena adekvatna pomoć.

- Prilikom odabira prevoditelja uzmite u obzir kulturnu, socijalnu, religijsku i političku pozadinu korisnika. Uvažite odabir korisnika da u razgovoru sudjeluju samo osobe određenog spola.
- Izbjegavajte se koristiti prevoditeljskim uslugama osobe koja dolazi iz zajednice iz koje korisnik potječe, drugog korisnika ili osobe s kojom je korisnik u pratnji zbog osiguravanja privatnosti, zaštite osobnih podataka, i zato jer postoji mogućnost dovođenja korisnika u opasnost ako je npr. žrtva trgovanja ljudima, a osoba u pratnji može biti povezana sa slučajem.
- Maloljetne osobe ne bi smjele biti u svojstvu prevoditelja iako su (ili posebno ako su) u rodbinskim odnosima s korisnikom.

Opća načela kod sudjelovanja prevoditelja

- Potrebno je osigurati adekvatnu pripremu prevoditelja prije početka svakog razgovora.
- Potrebno je pažljivo pripremiti raspored sjedenja tako da pomagač sjedi nasuprot korisniku, čime se omogućava adekvatan kontakt očima, dok prevoditelj sjedi u sredini pored pomagača.
- Važno je osigurati da svi sudionici razgovora budu upoznati s njegovom svrhom.
- Prije početka razgovora potrebno je provjeriti je li jezik/dijalekt kojim se koristi prevoditelj razumljiv korisniku.
- Važno je da pomagač govori jasno i sporo (uz adekvatan govor tijela i prikladan kontakt očima) u kratkim odlomcima, kako bi se omogućilo prevoditelju da točno prevede.
- Prevoditelj bi trebao omogućiti komunikaciju kroz doslovno prevođenje onoga što su pomagač i korisnik rekli, bez dodavanja, izostavljanja, interpretiranja ili mijenjanja informacija, osim ako je potrebno osigurati da je ono što je rečeno pravilno shvaćeno.
- Moguće je da će tijekom rada korisnici iznositi vrlo povjerljiva osobna iskustva. Moraju se osjećati sigurno i imati puno povjerenje u prevoditelja i pomagača kako bi mogli najbolje izraziti svoje potrebe i primiti adekvatnu pomoć i podršku. I pomagač i prevoditelj moraju se prema korisniku odnositi s poštovanjem, nepristrano i bez predrasuda.
- Nakon razgovora potrebno je osigurati stručnu podršku prevoditelju ako je sadržaj razgovora bio izrazito uznemirujuć i potresan.

Priprema prevoditelja

Tijekom razgovora korisnici ponekad iznose vrlo povjerljive osobne informacije i potrebe o kojima im je često teško govoriti. U situacijama kada vam je za komunikaciju s korisnikom neophodna pomoć prevoditelja, bitno je da ga prije početka razgovora pripremite i objasnite mu njegovu ulogu i uvjete po kojima treba prevoditi kako bi se korisnik osjećao sigurno i imao puno povjerenje u vas i prevoditelja tijekom razgovora.

Stoga prije početka razgovora prevoditelju objasnite:

- svrhu razgovora
- načelo povjerljivosti podataka
- da razgovor treba prenositi točno, bez dodavanja ili ispuštanja relevantnih činjenica, zadržavajući nepristranost/objektivnost
- da se ne smije upustiti u razgovor jedan-na-jedan bilo s korisnikom bilo s pomagačem bez da se druga strana informira o tome što se događa
- da ne smije pred korisnikom ni verbalno ni neverbalno pokazati svoje mišljenje stavove ili emocije prema korisniku ili izrečenom sadržaju tijekom razgovora
- kako imate zajednički cilj da pomognete korisniku osiguravajući da pomagač i korisnik efektivno komuniciraju te
- uvjete pod kojima je angažiran za prevođenje intervjua (volonterski ugovor/pokrivanje troškova/osiguravanje naknade za uslugu prevođenja/ugovor).



„Supervizijski sastanci pomogli su mi da s kolegama otvorenije pričam o onome što proživljavam i raspravimo probleme s kojima smo se susretali što nas je osnažilo kao tim.”

Član tima za
psihosocijalnu podršku

Briga o sebi

Rad s korisnicima koji mogu biti traumatizirani ili se nalaziti u teškoj životnoj situaciji može ostaviti posljedice i na pomagače koji im pružaju podršku. U nekim slučajevima može dovesti do stresa, sagorijevanja na poslu, kod pomagača može doći do razvoja snažnih emocionalnih reakcija pa i do posredne traumatizacije. Učenjem vještina samopomoći, razvijanjem odgovornosti za vlastito zdravlje i uključivanjem u superviziju moguće je skrbiti za mentalno zdravlje pomagača (Kraljević, 2014.).

Profesionalni ili radni stres kod pomagača uzrokovan je disbalansom između zahtjeva posla i okoline te mogućnosti, želja i očekivanja da se udovolji tim zahtjevima. Tijekom rada s korisnicima važno je prepoznati trenutak kada svakodnevno opterećenje stresom prijeđe uobičajenu granicu tolerancije na stres. Postizanje svijesti o tome što uvjetuje da određena situacija postaje problem i dovodi do stresa ili sagorijevanja omogućava da spriječimo daljnje učinke stresa i sagorijevanja na poslu (Kraljević, 2014.).

Sagorijevanje na poslu

Sindrom sagorijevanja na poslu jedna je od najtežih posljedica profesionalnog stresa. Uz neke individualne razlike, većina simptoma sagorijevanja zajednička je svim osobama (Admira, 2005.).

Najčešći su simptomi sagorijevanja kod pomagača:

- gubitak motivacije i posvećenosti poslu
- osjećaj fizičke i emocionalne iscrpljenosti
- negativni osjećaji o sebi, poslu i organizaciji
- osjećaj bespomoćnosti, krivnje nedovoljnosti
- zanemarivanje radnih dužnosti, kašnjenje
- ravnodušnost prema drugima
- povlačenje iz socijalnih odnosa
- česti sukobi i agresivni ispadi
- iritabilnost i nizak prag tolerancije na frustraciju, netolerancija i sumnjičavost

- gubitak suosjećanja s korisnicima
- gubitak koncentracije
- depresivnost
- preosjetljivost na podražaje
- gubitak samopouzdanja i samopoštovanja
- cinizam
- fizički simptomi kao što su glavobolja, respiratorne poteškoće, nesаница, promjene apetita, mučnina i sl.

Iako je sagorijevanje povezano s poslom, njegova prisutnost jasno se manifestira i izvan radnog okruženja. Osim potpuno smanjene motivacije za posao, pomagači također imaju brojne poteškoće u obiteljskom funkcioniranju i socijalnim odnosima. Osoba u sindromu sagorijevanja često je razdražljiva, nestrpljiva i netrpeljiva i u obiteljskom okruženju. Karakteristike sindroma sagorijevanja postaju vidljive i na radnom mjestu i kod kuće tijekom kasnijih faza sagorijevanja.

Djelatnici i volonteri češće se suočavaju sa stresom izazvanim uvjetima rada i organizacijskim poteškoćama nego zbog direktnog rada s korisnicima.

IFRC, Caring for Volunteers

Faze sagorijevanja na poslu

Sindrom sagorijevanja ne događa se preko noći. To je kumulativan proces i započinje s malim znakovima upozorenja. Ako ih se ne shvati ozbiljno i ne počnu poduzimati adekvatne mjere kako bismo se zaštitili, mogu se razviti u kroničnu iscrpljenost i nezadovoljstvo. Pomagači s pretjeranim očekivanjima posebno su podložni razvoju sindroma sagorijevanja. Prva faza sagorijevanja tako je karakterizirana **pretjeranim**

entuzijazmom povezanim s poslom, koji je obilježen nerealnim očekivanjima i pretjeranom predanošću poslu. Pomagači koji su suočeni s velikom količinom korisnika s teškim problemima često u toj fazi rade duže bez da se koriste periodima odmora. Raskorak između profesionalnog truda i učinka često vodi k razočaranju i prvim znakovima bespomoćnosti (npr. komentar poput „Toliko je traumatiziranih ljudi i moj je posao samo kap u moru onoga što im je potrebno.“).

Faza stagnacije počinje kada pomagač postaje svjestan da njegovi rezultati ne sežu daleko koliko je zamislio. Ova faza tipično je karakterizirana povećanjem pesimizma i profesionalnog nezadovoljstva.

Slijedi faza **frustracije i socijalnog povlačenja**, koje je popraćeno razočaranjem i dvojabama o osobnoj kompetenciji, kao i negativizmom. Komunikacijske poteškoće s kolegama i korisnicima postaju sve češće. Osoba postaje sumnjičava i ne osjeća se kao dio radnog okruženja. U ovoj fazi osobe postaju emocionalno distancirane i izbjegavaju nezgodne situacije i konflikte na poslu. No, emocionalno otuđenje od korisnika i distanciranje od kolega pojačavaju osjećaj apsurdnosti i beznačajnosti truda te se proces sagorijevanja nastavlja. Čak je ubrzan fizičkim tegobama poput glavobolje, kronične iscrpljenosti, nesanice, alergija i sl.

Zadnja faza sagorijevanja može se okarakterizirati **apatijom i gubitkom profesionalnog samopouzdanja**. Zapravo je to oblik obrane protiv kronične frustracije na poslu. Početna empatija i entuzijazam u ovoj fazi zamijenjeni su cinizmom i ravnodušnošću prema problemima korisnika (npr. „I onako im ne mogu dati ono što im je potrebno.“). Znakovi depresivnosti postaju izraženi.

Prije završne faze moguće je zaustaviti napredovanje sagorijevanja i vratiti se mijenjajući stavove, ponašanje i ciljeve povezane s poslom.

Posredna traumatizacija uključuje psihičke učinke rada s korisnicima koji su preživjeli traumatski događaj ili nasilje na same pomagače. Isti znakovi i poteškoće koji imaju korisnici

mogu se javiti i kod pomagača, a najčešći su: prisilne misli, noćne more, tuga i depresivnost, razdražljivost, osjećaj bespomoćnosti, kronični umor, probavne smetnje, veća podložnost nezgodama i infekcijama, povećana konzumacija alkohola i lijekova za smirenje (Kraljević, 2010.). Posljedice posredne traumatizacije prisutne su i u privatnom i u profesionalnom životu.

„Nakon priče roditelja koji su izgubili troje djece na moru imala sam poteškoća sa spavanjem, izgubila sam apetit i samo sam htjela što više raditi kako bih svima pomogla. Veliku podršku sam pronašla u svojim kolegama koji su se brinuli da redovno jedem i uzimam pauze.“

Djelatnica Hrvatskoga Crvenog križa

Protuprijenosne ili kontratransferne reakcije

uključuju emocionalne reakcije pomagača na korisnika koje proizlaze iz njegovog osobnog i profesionalnog iskustva (Ajduković, 2014.). Radi se o prijenosu emocija pomagača na korisnika s kojim radi. Ponekad izgled korisnika ili njegovo iskustvo mogu potaknuti snažne emocije kod pomagača zbog nečega što je sam u prošlosti proživio ili trenutno proživljava čime se otežava ili čak onemogućava pružanje potrebne podrške korisniku. Osobna povijest pomagača i određena iskustva mogu utjecati na pristup koji će pomagači imati u radu s takvim korisnicima. Protuprijenos ili kontratransfer može potaknuti javljanje različitih obrambenih mehanizama pomagača kao što su potiskivanje, poricanje, projekcija, prenglašeno i nekontrolirano iskazivanje emocija prema korisniku (Kraljević, 2014.) što šteti profesionalnom ponašanju pomagača u radu s korisnicima. Zato je važno osvijestiti i prepoznati osobne reakcije, bilo tijekom supervizijskog procesa ili u okviru rada na

sebi, čime se izbjegava gubitak interesa i stvaranje neadekvatne interakcije s korisnikom u procesu pružanja podrške.

Kako bi pomagači pružali profesionalnu i kvalitetnu uslugu korisnicima, potrebno je da brinu o svom mentalnom zdravlju, educiraju se i kontinuirano rade na sebi.

Kako se nositi s profesionalnim stresom?

Vrlo je teško izbjeći da tijekom rada pomagač bude izložen svakodnevnim stresnim situacijama, stoga je važno pronaći što efikasnije načine suočavanja sa stresom, odnosno načine na koji se stresne reakcije mogu spriječiti ili ublažiti. Većina pomagača ima dobro razvijene načine suočavanja s takvim situacijama i najčešće im nije potrebna stručna pomoć.

S obzirom na opći cilj koji želimo postići, načini suočavanja sa stresom mogu se podijeliti u tri skupine:

1. **strategije usmjerene na problem** koji je izvor stresa, što uključuje mijenjanje okoline i situacije u kojoj se nalazimo
2. **strategije usmjerene na emocije** pomoću kojih se nastojimo pomiriti sa situacijom jer je ne možemo promijeniti, a ima za cilj lakše podnošenje emocionalnog uzbuđenja izazvanog stresnom situacijom (npr. možemo skretati misli s problema ili mijenjati način gledanja na problem)
3. **strategije izbjegavanja** pomoću kojih nastojimo izbjeći stresne situacije i događaje što više možemo (Korajlija, 2014.).

Koji će od navedenih načina suočavanja sa stresom prevladati, ovisi o osobi, samom događaju i o procjeni situacije.

Uspostavljanje kvalitetnog odnosa s kolegama i suradnicima te ugodna radna atmosfera jedni su od glavnih faktora u prevenciji stresa u pomagačkim zanimanjima (Jeleč Kaker, 2009., prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014.).

Potrebno je biti svjestan važnosti održavanja dobrih profesionalnih odnosa unutar vlastite, ali i suradničkih organizacija.

Goliszek (1993., prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014.) kao zdrave načine suočavanja sa stresom predlaže sljedeće tehnike samopomoći: izraziti osjećaje, rasporediti vrijeme, prepoznati granice energije, ne planirati više od jedne stresne aktivnosti u isto vrijeme, baviti se fizičkom aktivnošću, raspodijeliti odgovornost, raspodijeliti posao na manje dijelove, naučiti reći „ne”, poboljšati radne vještine, nastojati uspjeti i naučiti se relaksirati.

Ako su pomagači pod stresom, manja je vjerojatnost da će uspješno obaviti zadatke i pružiti kvalitetnu uslugu korisnicima. Vrlo je važno da pratimo znakove stresa i reagiramo kako bismo poduzeli potrebne mjere. Isto je tako važno prepoznati kada su naše kolege pod stresom jer ćemo ih tada moći bolje razumjeti, bolje ćemo reagirati i komunicirati s njima.

Jedna od korisnih metoda u nošenju sa stresnim događajima na radnom mjestu jest i sudjelovanje na supervizijskim sastancima. Prema definiciji ANSE-a (Udruženja nacionalnih organizacija za superviziju u Europi), supervizija je oblik specifičnog profesionalnog vođenja, učenja i razvoja čiji je cilj osiguranje i razvoj kvalitetne komunikacije i suradnje u profesionalnom kontekstu (2008.).

Uloga je supervizije višestruka:

- podrška pri reflektiranju i donošenju odluka u radnim zadacima
- podrška u sukobima i izazovnim i zahtjevnim situacijama na radnom mjestu
- pojašnjavanje i procesuiranje zadataka, funkcija i uloga
- podrška u nošenju s procesima u individualnom radu s korisnicima
- nalaženje novih i kreativnih rješenja u izazovnim situacijama na radnom mjestu
- prevencija sagorijevanja na poslu i nasilja na radnom mjestu

**„Promijenilo mi je
percepciju života i otvorilo
oči zatvorene zabludama.”**

T. K., Voditelj programa u ZPTC Slavonski Brod

Na supervizijskim sastancima pomagači mogu iznositi probleme na koje nailaze u svojem radu koji se tiču poteškoća u odnosu s korisnicima, profesionalnih kompetencija, uvjeta na radnom mjestu, svojih stavova, osjećaja i vrijednosti koji se javljaju tijekom rada s korisnicima, izvorima stresa, odnosima s kolegama i sl., gdje će uz podršku stručnog supervizora i povratnu informaciju ostalih sudionika supervizije raditi na prioritetnim poteškoćama kako bi se unaprijedio rad s korisnicima unutar organizacije.

**Neke od uspješnih strategija nošenja
sa stresom:**

- postavljanje profesionalnih granica
- strukturiranje vremena
- procjena prioriteta
- optimizam
- izbjegavanje pretjerane identifikacije s korisnicima
- bavljenje sportom, hobiji
- tehnike relaksacije
- traženje podrške kolega
- supervizijski sastanci.



„Sanjam da ćemo opet imati kuću, da ću ići u školu i naučiti tvoj jezik. Naći ću si nove prijatelje s kojima ću se igrati na ulici bez straha da će nam se nešto dogoditi.”

Djevojčica iz Sirije

Prilozi

UPUTA ZA UPOTREBU OBRAZACA

Svi obrasci koji se nalaze u prilogima samo su primjer kako obrasci mogu izgledati. Oni su alat za unapređenje kvalitete pružanja podrške i možete ih upotrebljavati na brojne načine. Savjetujemo vam da pitanja i kategorije prilagodite potrebama specifičnih skupina korisnika (žrtve trgovanja ljudima, beskućnici, tražitelji međunarodne zaštite i sl.). Sve obrasce možete upotrebljavati u elektroničkoj ili papirnatoy verziji.

Sva su pitanja samo prijedlog i ne morate ih postavljati navedenim redoslijedom niti razgovarati o svim temama u prvom razgovoru. Vodite računa o psihičkom i emocionalnom stanju osobe jer su vam pokazatelj koliko je osoba spremna razgovarati o svojem iskustvu i životnim okolnostima, kao i svojoj angažiranosti i razini povjerenja. Izbjegavajte osjetljiva pitanja dok ne izgradite povjerenje s korisnikom. Pitanja koja se odnose na mentalno zdravlje korisnika i sigurnost trebala bi postavljati posebno educirane osobe koje će znati poduzeti potrebne korake pomoći i zaštite korisnika. Ako je potrebno, možete nadopunjavati obrazac kroz više susreta s korisnikom.

Sljedeći obrasci služe kao alati koje možete koristiti u pojedinim fazama unutar procesa pružanja podrške:

1. FAZA:

ULAZAK KORISNIKA U PROCES I PROCJENA POTREBA

Prilog 2. Obrazac za vođenje bilješki

Prilog 3. Upitnik za brzu procjenu potreba

Prilog 4. Upitnik za cjelovitu procjenu potreba

Prilog 6. Obrazac informiranog pristanka

2. FAZA:

PLANIRANJE I IZRADA INDIVIDUALNOG PLANA

Prilog 2. Obrazac za vođenje bilješki

Prilog 5. Individualni plan

3. FAZA:

PROVEDBA INDIVIDUALNOG PLANA

Prilog 2. Obrazac za vođenje bilješki

Prilog 6. Obrazac informiranog pristanka

Prilog 7. Lista kontakata

Prilog 8. Obrazac za upućivanje korisnika na druge pružatelje usluga

4. FAZA:

PRAĆENJE I PRILAGODBA INDIVIDUALNOG PLANA

Prilog 2. Obrazac za vođenje bilješki

Prilog 9. Praćenje rezultata

5. FAZA:

IZLAZAK KORISNIKA IZ PROCESA, EVALUACIJA I UNAPREĐENJE KVALITETE

Prilog 2. Obrazac za vođenje bilješki

Prilog 10. Evaluacijski obrazac

NASLOVNICA OSOBNOG DOSJEA

Ime: _____ Prezime: _____

Spol: _____ Datum rođenja: _____ Mjesto rođenja: _____

Država podrijetla: _____

Telefon za kontakt: _____ e-pošta: _____

Adresa i mjesto stanovanja: _____

Korisnik programa:

Pomoć u kući Program smanjenja šteta od zlouporabe droga

Pomoć i zaštita žrtava trgovanja ljudima Podrška tražiteljima međunarodne zaštite

Psihosocijalne podrške u kriznim situacijama Integracija osoba pod međunarodnom zaštitom

Socijalni programi Korisnik drugog programa

Navedite kojeg: _____

Datum ulaska u program: _____ Datum izlaska iz programa: _____

Ime i prezime pomagača: _____

Upućivanje na druge organizacije/institucije:

Ime pružatelja usluge: _____

Adresa: _____

Ime i prezime osobe za kontakt: _____

Broj telefona osobe za kontakt: _____

Razlog upućivanja: _____

Datum upućivanja: _____

Ime pružatelja usluge: _____

Adresa: _____

Ime i prezime osobe za kontakt: _____

Broj telefona osobe za kontakt: _____

Razlog upućivanja: _____

Datum upućivanja: _____

OBRAZAC ZA VOĐENJE BILJEŠKI

DATUM	BILJEŠKA	POTPIS

UPITNIK ZA BRZU PROCJENU POTREBA

Osobni podatci:

Ime: _____ Prezime: _____

Spol: _____ Datum rođenja: _____ Mjesto rođenja: _____

Država podrijetla: _____ Jezik: _____

Adresa i mjesto stanovanja: _____

Telefon za kontakt: _____ e-pošta: _____

Pravni status:

- Tražitelj međunarodne zaštite
 Azilant
 Supsidijarna zaštita
 Privremeni boravak
 Drugo _____

Bračni status:

- Udana/oženjen
 Neudana/neoženjen
 Razdvojeni
 Rastavljeni
 Udovica/udovac
 Izvanbračna zajednica
 Životno partnerstvo

Sigurnost:

Osjećate li se sigurno? DA NE

Ako ne, zašto? _____ Ako niste, želite li prijaviti policiji? DA NE

Za pomagača:

Prijeti li žrtva da će nauditi sebi ili nekom drugom? DA NE

Smještaj:

Gdje živite?

- Privatni smještaj/vlasnik
 Podstanar
 U prihvatilištu za tražitelje međunarodne zaštite
 Beskućnik
 Drugo, objasnite _____

Odgovara li smještaj vašim potrebama? DA NE Ako ne, objasnite: _____

Je li potrebno osigurati smještaj? (*žrtve trgovanja ljudima, obiteljskog nasilja, beskućnici*) DA NE

Zdravlje i higijena:

Imate li hitne medicinske potrebe? Ako da, koje: _____

Bolujete li od kronične bolesti: DA NE Ako da, koje: _____

Jesu li vam potrebni lijekovi ili medicinska pomagala? DA NE

Ako da, koji: _____

Bolujete li od ovisnosti? Ako da, o čemu? Droga Alkohol Kockanje

Želite li započeti liječenje od ovisnosti? DA NE

Mentalno zdravlje:

Jeste li u zadnjih godinu dana izgubili blisku osobu? DA NE

Imate li poteškoća:

sa spavanjem: DA NE Ako da, koje? _____

s promjenom apetita: DA NE Ako da, koje vrste: _____

Jeste li često tužni? DA NE Ako da, zašto? _____

Izbjegavate li određene situacije (npr. napuštanje doma, veće skupine ljudi i sl.)? DA NE

Ako da, navedite koje i zašto: _____

Želite li razgovarati sa psihologom? DA NE

Financijska sigurnost:

Jeste li zaposleni? DA NE Je li vam potrebna pomoć oko pronalaska posla? DA NE

Zadovoljavaju li materijalni prihodi potrebe obitelji? DA NE

Pravne potrebe:

Je li vam potrebno pravno savjetovanje ili pravna pomoć? DA NE

Ako da, zbog čega? _____

Imate li osobne dokumente DA NE Imate li zdravstveno osiguranje? DA NE

Datum: _____ Mjesto: _____

Potpis odgovorne osobe _____

UPITNIK ZA CJELOVITU PROCJENU POTREBA

Osobni podatci:

Ime: _____ Prezime: _____

Spol: _____ Datum rođenja: _____ Mjesto rođenja: _____

Država podrijetla: _____ Jezik: _____

Adresa i mjesto stanovanja: _____

Telefon za kontakt: _____ e-pošta: _____

Bračni status:

- Udana/oženjen Neudana/neoženjen Razdvojeni Rastavljeni
 Udovica/udovac Izvanbračna zajednica Životno partnerstvo

Pravni status:

Ako ste strani državljanin, imate li reguliran boravak? DA NE

Koju vrstu međunarodne zaštite imate?

- Tražitelj međunarodne zaštite Azilant Supsidijarna zaštita Privremeni boravak
 Drugo, navedite što: _____ Datum ostvarivanja međunarodne zaštite: _____

Dodatne osobne informacije

1. Posjedujete li osobne dokumente? DA NE

2. Posjedujete li zdravstveno osiguranje? DA NE

3. Koju ste školu završili? _____

4. Gdje ste i kada završili školovanje (datum, zemlja, grad)? _____

5. Imate li dokaz o završenom stručnom obrazovanju? DA NE

6. Jeste li ga nostrificirali (ako je osoba završila školovanje u drugoj zemlji)? DA NE

7. Imate li dodatno obrazovanje / tečajeve / prekvalifikacije? Ako da, navedite koje: _____

8. Jeste li prijavljeni u centar za socijalnu skrb? Ako da, gdje? _____

9. Ime socijalnog radnika: _____

Podatci o članovima obitelji

10. S kim živite? _____

a) Srodstvo _____ Ime i prezime: _____

Dob: _____ Zanimanje: _____

b) Srodstvo _____ Ime i prezime: _____

Dob: _____ Zanimanje: _____

c) Srodstvo _____ Ime i prezime: _____

Dob: _____ Zanimanje: _____

11. Kakvi su odnosi u obitelji? _____

12. Bračno stanje: _____ Dob partnera: _____

13. Zanimanje partnera: _____ Zaposlen/a: _____

14. Imate li djece? Ako da, koliko? _____

15. Dob djece: _____

16. Je li bilo fizičkog ili psihičkog zlostavljanja u obitelji? _____

17. Ako ste sami, imate li kontakt s obitelji? DA NE

18. Znete li gdje su članovi obitelji? DA NE

19. Ako ne znate, želite li pokrenuti traženje članove obitelji? DA NE

Financijska sigurnost

20. Radite li? DA NE Pimate li plaću? DA NE

21. Zadovoljavaju li ukupni materijalni prihodi potrebe obitelji? DA NE

22. Plaćate li stanarinu za podstanarstvo ili kredit za stambeno zbrinjavanje? DA NE

Smještaj:

Gdje živite?

Privatni smještaj/vlasnik Podstanar U prihvatilištu za tražitelje međunarodne zaštite

Beskućnik Drugo, objasnite _____

Odgovara li smještaj vašim potrebama? DA NE Ako ne, objasnite: _____

Je li potrebno osigurati smještaj? (*žrtve trgovanja ljudima, obiteljskog nasilja, beskućnici*) DA NE

Radno iskustvo

27. Imate li radno iskustvo? Ako da, na kojim poslovima? _____

28. Radite li? Ako da, što? _____
29. Koliko dugo radite? _____ Je li to stalni ili honorarni posao? _____
30. Jeste li prijavljeni u zavod za zapošljavanje? Ako da, gdje? _____
31. Ime savjetnika u zavodu za zapošljavanje: _____

Zdravlje i higijena

32. Imate li medicinskih potreba (za liječnikom/stomatologom/ginekologom)? DA NE
33. Jeste li u drugom stanju? Ako da, koliko dugo? _____
34. Kada ste zadnji put bili na ginekološkom pregledu? _____
35. Kako se osjećate? _____ Želite li posjetiti liječnika? DA NE
36. Bolujete li od nekih bolesti? Ako da, kojih? _____
37. Uzimate li neke lijekove ili se koristite medicinskim pomagalima? DA NE
Ako da, koje? _____
38. Jeste li alergični? Ako da, na što? _____
39. Ima li netko u obitelji zdravstvene poteškoće? Ako da, tko? _____
40. Upotrebljavate li medicinska pomagala ili terapiju koja zahtijeva nadoplatu? Ako da, koje?

Sigurnost

41. Osjećate li se sigurno? DA NE
42. Ako ne, zašto? _____
43. Jeste li to nekome prijavili? DA NE Ako ne, zašto? _____
44. Želite li prijaviti policiji? DA NE
45. *Ima li potrebu nauditi sebi? DA NE Ako da, možete li mi reći više o tome? _____

46. *Imate li potrebu nauditi nekom drugome? DA NE Ako da, kome i zašto? _____

Interesi i sklonosti korisnika

47. Imate li hobije? Ako da, koje? _____
48. Želite li nastaviti školovanje ili ići na prekvalifikaciju? DA NE
49. Ako da, što biste željeli završiti? Čime biste se željeli baviti? _____

Sociokulturne potrebe

50. Imate li prijatelje/poznanike u lokalnoj zajednici? DA NE

51. Želite li se uključiti u društvene aktivnosti (volontiranje, ples, različiti klubovi)? Ako da, koje?

52. Ako ste vjernik, je li vam potrebna pomoć oko stupanja u kontakt s vjerskom zajednicom?

DA NE Ako da, kojom? _____

Podatci o vođenju razgovora

53. Ime osobe koja je vodila razgovor: _____

54. Ime organizacije: _____

55. Na kojem je jeziku vođen razgovor: _____

56. Prevoditelj: DA NE Ime prevoditelja: _____

57. Podatci za kontakt prevoditelja: _____

58. Maloljetnik / ime roditelja ili skrbnika: _____

59. Podatci za kontakt roditelja ili skrbnika: _____

60. Adresa roditelja ili skrbnika: _____

Datum: _____ Mjesto: _____

Potpis odgovorne osobe: _____

INDIVIDUALNI PLAN

Ime korisnika: _____ Datum ulaska u program: _____ Datum izrade plana: _____

Identificirane poteškoće:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

Označite područja na kojima će korisnik i pomagač raditi:

- | | | | |
|--|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Sigurnost | <input type="checkbox"/> Zdravlje i higijena | <input type="checkbox"/> Životne vještine | <input type="checkbox"/> Financijska sigurnost |
| <input type="checkbox"/> Smještaj | <input type="checkbox"/> Školovanje | <input type="checkbox"/> Sociokulturne potrebe | <input type="checkbox"/> Pravna pomoć / pravni savjet |
| <input type="checkbox"/> Mentalno zdravlje | <input type="checkbox"/> Drugo. Što? _____ | | |

Navedite usluge kojima se trenutno koristite od različitih organizacija, a koje mogu pomoći u ostvarenju ciljeva

VRSTA USLUGE	IME ORGANIZACIJE	OSOBA ZA KONTAKT

CILJ: Što želite promijeniti u svojem životu?	Koje su dodatne usluge potrebne da se ostvari cilj?	AKTIVNOSTI: Koje aktivnosti moramo poduzeti da bismo ostvarili cilj?	Odgovorna organizacija/osoba	Rok za izvršenje aktivnosti

Datum i mjesto: _____

Potpis korisnika: _____ Potpis odgovorne osobe: _____

OBRAZAC INFORMIRANOG PRISTANKA

Ovaj obrazac mora biti pročitán i objašnjen korisniku na njegovu jeziku kako bi donio informiranu odluku o dostupnim opcijama/uslugama.

Ja, _____ odobravam
(ime korisnika ili skrbnika)

da _____ proslijedi potrebne podatke
(ime organizacije)

u _____ kako bih primio potrebnu
(ime institucije)

i zatraženu uslugu _____
(navedite vrstu zatražene usluge)

Jasno mi je objašnjeno koji će podatci i na koji način biti prosljeđeni drugoj organizaciji kako bih primio zatraženu uslugu. Svi će podatci biti prosljeđivani uz poštivanje njihove povjerljivosti.

U bilo kojem trenutku imam pravo promijeniti mišljenje o dijeljenju svojih podataka s navedenom organizacijom/institucijom.

Potpis korisnika/skrbnika: _____

Datum i mjesto: _____

LISTA KONTAKATA

Ime organizacije/institucije	Podatci za kontakt	Adresa	Ciljana skupina	Područje rada	Radno vrijeme
ZAŠTITA IZBJEGLICA I RANJIVIH SKUPINA MIGRANATA					
Hrvatski Crveni križ	Sanja Pupačić 099 2192 601 01 6185 555 sanja.pupacic@hck.hr	Ulica Crvenog križa 14, Zagreb	Migranti, tražitelji međunarodne zaštite, osobe pod međunarodnom zaštitom	Zaštita migranata, tražitelja azila, osoba pod međunarodnom zaštitom	Radnim danom od 8 do 16 sati
Hrvatski Crveni križ	Maja Kadoić 099 2496 705 01 6185 444 maja.kadoic@hck.hr	Ulica Crvenog križa 14, Zagreb	Osobe pod međunarodnom zaštitom	Integracija osoba pod međunarodnom zaštitom	Radnim danom od 8 do 16 sati
Hrvatski Crveni križ	Vesna Krivošić 098 9236 265 01 4655 814 vesna.krivosic@hck.hr	Ulica Crvenog križa 14, Zagreb		Služba traženja - Obnavljanje obiteljskih veza	Radnim danom od 8 do 16 sati
UNHCR	01/3713-555 hrvza@unhcr.org	Radnička cesta 41/7, Zagreb	tražitelji međunarodne zaštite, osobe pod međunarodnom zaštitom	zaštita tražitelja azila, osoba pod međunarodnom zaštitom	Radnim danom od 8 do 16 sati
ZAŠTITA ŽRTAVA TRGOVANJA LJUDIMA					
Hrvatski Crveni križ	Nives Vudrić 099 2179 312 01 6185 555 nives.vudric@hck.hr	Ulica Crvenog križa 14, Zagreb	Žrtve trgovanja ljudima	Pomoć i zaštita odraslih žrtava trgovanja ljudima	Radnim danom od 8 do 16 sati
Centar za žene žrtve rata ROSA	01 4551 142 cenzena@zamir.net	Ulica kralja Držislava 2/2, Zagreb	Žrtve trgovanja ljudima	Pomoć i zaštita žena žrtava nasilja (ratno nasilje, prostitucija, trgovanja ljudima i dr.)	Radnim danom od 10 do 18 sati
Mreža nevladinih organizacija PETRA	Nacionalna SOS linija za žrtve trgovanja ljudima 0800 77 99		Žrtve trgovanja ljudima	Pomoć i zaštita žena žrtava trgovanja ljudima	Svakog dana od 10 do 18 sati
PROBLEMI OVISNOSTI, HIV/AIDS, HEPATITIS C					
Hrvatski Crveni križ	Siniša Zovko 098/462-606 01 4655 814 sinisa.zovko@hck.hr	Ulica Crvenog križa 14, Zagreb	Intravenski korisnici droga	Program smanjenja šteta od zlorabe droga	Radnim danom od 8 do 16 sati
HUHIV	SOS 0800 448 767 Savjetovalište 01/ 28 26 270 pitaj@huhiv.hr	CHECKPOINT Ulica kneza Domagoja 10, Savjetovalište Mirogojska 8	Oboljeli od HIV-infekcije i AIDS-a te virusnog hepatitisa	Pomoć u rješavanju problema vezanih za medicinsku, socijalnu skrb, pravnu pomoć	Savjetovalište od 12 do 15,30 h SOS svakim danom od 9 do 17 h
ZAŠTITA DJECE					
Poliklinika za zaštitu djece grada Zagreba	01/34-575-18 info@poliklinika-djeca.hr	Đorđićeva 26, Zagreb	Djeca s različitim traumatskim iskustvima i njihovim roditeljima	Pružanje psihološke, socijalne, psihijatrijske, defektološke i pedijatrijske pomoći	radnim danom 7:30 - 20:00, subotom 07:30 - 15:00
Centar za nestalu i zlostavljaju djeću	031 272 943 091 1116 010 info@cnzd.org	Ulica Josipa Jurja Strossmayera 1, Osijek	Djeca i mladi	Zaštita djece žrtava trgovanja ljudima, nestala djeca	Radnim danom od 8 do 14 sati

Predlažemo da listu nadopunite podatcima za kontakt lokalnih organizacija i institucija kao što su:

vjerske organizacije, centri za socijalnu skrb, udruge za zaštitu djece, prihvatilišta za beskućnike, nevladine organizacije, organizacije za rad s ovisnicima, zdravstvene institucije, pučke kuhinje, organizacije koje pružaju pomoć starijim osobama, policija, kontakti prevoditelja za pojedine jezike, veleposlanstva, pravna pomoć, SOS telefoni, lokalni predstavnici vlasti, organizacije za zaštitu mentalnog zdravlja...

OBRAZAC ZA UPUĆIVANJE KORISNIKA NA DRUGE PRUŽATELJE USLUGA

Datum upućivanja: _____ Razina hitnosti: Redovno Žurno

ORGANIZACIJA KOJA UPUĆUJE KORISNIKA

Ime organizacije: _____

Adresa: _____

Ime pomagača: _____

Telefon pomagača: _____ e-pošta pomagača: _____

INFORMACIJE O KORISNIKU

Ime i prezime: _____ Spol: M Ž

Datum rođenja: _____ Nacionalnost: _____ Jezik: _____

Osobni dokumenti DA NE Zdravstveno osiguranje: DA NE

ORGANIZACIJA U KOJU SE KORISNIK UPUĆUJE:

Ime organizacije: _____

Adresa: _____

Ime osobe za kontakt: _____

Telefon: _____ e-pošta: _____

RAZLOG UPUĆIVANJA

INFORMACIJE O UPUĆIVANJU:

Korisnik je informiran da će se stupiti u kontakt s drugim pružateljem usluga: DA NE

Korisnik je potpisao obrazac informiranog pristanka: DA NE

Informacije su prosljeđene: telefonom (u hitnim situacijama) e-poštom osobno faksom

Povratne informacije očekuju se: telefonom e-poštom osobno faksom

Datum primitka: _____ Potpis odgovorne osobe: _____

PRAĆENJE REZULTATA

CILJ	PROCJENA NAPRETKA U OSTVARIVANJU REZULTATA				
	1. PRIPREMNE AKTIVNOSTI	2. MALI NAPREDAK	3. ZNATAN NAPREDAK	4. POSTIGNUT CILJ	5. PROMJENA CILJA/ AKTIVNOSTI
	_____	_____	_____	_____	_____
	_____	_____	_____	_____	_____
	_____	_____	_____	_____	_____
	_____	_____	_____	_____	_____
	_____	_____	_____	_____	_____

Razina napretka: ✓

Datum: pomagač navodi datum procjene napretka

Potpis: korisnik potpisom potvrđuje razinu napretka

EVALUACIJSKI OBRAZAC

Hrvatski Crveni križ stalno nastoji poboljšati kvalitetu svojih usluga, stoga nam je od iznimne važnosti vaše mišljenje i zadovoljstvo našim uslugama. Anketu ispunjavate anonimno te vas molimo da budete što iskreniji kako bismo u budućnosti mogli unaprijediti svoj rad.

Datum: _____

JA SAM:

Spol: M Ž Ne želim se izjasniti

Dob: ≤ 17 18 – 25 26 – 45 46 – 65 66 – 85 Ne želim se izjasniti

Korisnik Obitelj, prijatelji Drugi pomagač

RAZMISLITE O PRUŽENOJ PODRŠCI

Jeste li dobivali jasne i relevantne informacije i upute? DA NE

Jeste li bili aktivno uključeni u donošenje odluka? DA NE

Jeste li redovito i na vrijeme obavještavani o novostima? DA NE

Jeste li bili zadovoljni pomagačem? DA NE

Što želite reći o pomagaču? _____

Kakav je bio odnos pomagača prema vama? _____

Imate li posebnu primjedbu ili pohvalu za odnos i rad pomagača s vama? _____

Smatrate li da vam je rad s pomagačem pomogao da prebrodite situaciju u kojoj ste se našli?

Molimo vas, naznačite koje ste usluge primili od Hrvatskoga Crvenog križa	Koliko ste zadovoljni navedenom uslugom?				
	Izrazito nezadovoljan		Djelomično		Izrazito zadovoljan
<input type="checkbox"/> Primanje informacija o dostupnim uslugama	1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/> Humanitarna pomoć	1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/> Spajanje s drugim organizacijama/institucijama koje su pomogle u postizanju ciljeva	1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/> Pratlja u određene institucije/organizacije	1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/> Sudjelovanje na tečajevima/edukacijama	1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/> Obnavljanje obiteljskih veza / traženje članova obitelji	1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/> Neke druge usluge Molimo vas, navedite koje: _____	1	2	3	4	5

Koliko se slažete s navedenim tvrdnjama	Uopće se ne slažem		Niti se slažem niti se ne slažem		U potpunosti se slažem
Moje su potrebe zadovoljene.	1	2	3	4	5
Prema meni su se odnosili s poštovanjem.	1	2	3	4	5
Moje su se odluke i želje poštovale.	1	2	3	4	5
Jasna mi je uloga Crvenog križa i što može učiniti za mene.	1	2	3	4	5
Imao sam pristup potrebnim uslugama.	1	2	3	4	5

Imate li posebnu primjedbu ili pohvalu za primljene usluge? _____

Imate li osjećaj da se nešto u vašem životu promijenilo otkako se koristite našim uslugama? _____

Kako biste opisali te promjene? _____

Što nam možete preporučiti da unaprijedimo svoj rad?

ZAVRŠNI OBRAZAC OSOBNOG DOSJEA KORISNIKA

Ime korisnika: _____

Datum rođenja: _____

Mjesto rođenja: _____

Datum ulaska u program: _____

Razlog izlaska iz programa:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ispunjeni ciljevi individualnog plana | <input type="checkbox"/> Smrt korisnika |
| <input type="checkbox"/> Preseljenje korisnika | <input type="checkbox"/> Prelazak u drugu organizaciju |
| <input type="checkbox"/> Drugo (navedite) _____ | |

Detaljno opišite razloge izlaska korisnika iz programa.

Potpis pomagača: _____

Datum: _____

VAŽNOST KULTURNE SVJESNOSTI: OBIČAJI I NAVIKE RAZLIČITIH KULTURA

Kad se bavite ljudima iz različitih kultura, morate razumjeti koje su geste i običaji tabu. Kako biste izbjegli krive geste, evo nekoliko savjeta.

Osobni prostor

- Osobe iz bliskoistočne i drugih azijskih kultura često stoje vrlo blizu jedni drugima, čak i ako se ne poznaju dobro, osim ako je riječ o suprotnom spolu. Javno iskazivanje ljubavi, kao što su držanje za ruke, maženje i ljubljenje, za te kulture može biti društveno neprihvatljivo.

Jezik tijela i geste

- Osobe s indijskog potkontinenta, Bliskog istoka i iz Afrike koriste se desnom rukom za pozdravljanje, dodirivanje, davanje darova i jedenje. Lijevu ruku smatraju prljavom i uvredljivo je upotrebljavati je u javnosti, njome jesti ili dodavati hranu.
- Neke kulture smatraju križanje nogu nepristojnim. Na Bliskom istoku i u nekim afričkim zemljama pokazivanje i izravno upiranje u tabane smatra se lošim znakom ili kletvom jer se noge smatraju „najnižim” i „najprljavijim” dijelom tijela.
- U dijelovima Azije i istočne Europe uljudno je skinuti cipele prije nego što uđete u nečiju kuću.
- Gesta palcem prema gore („thumbs up”) smatra se znakom zadovoljstva i odobravanja na zapadu, no vrlo je uvredljiva u nekim bliskoistočnim zemljama, posebice u Iranu, dok se na Sardiniji i u Grčkoj smatra nepristojnim seksualnim znakom. U mnogim je kulturama palac prema gore također nepristojan, pa je obično najbolje da tu gestu sasvim izostavite. Ako morate pokazivati prema nečemu, učinite to cijelom rukom.
- Kimanje glavom u vodoravnom smjeru u većini zemalja znači „ne”, dok u Indiji to znači „da”.
- „Sve je OK” pokazuje se u zemljama zapadne Europe, posebice među pilotima i ronionicima, tako da se znak palca i kažiprsta oblikuje u „O”. Taj je znak u Španjolskoj, nekim latinoameričkim zemljama, istočnoj Europi i Rusiji nepristojna seksualna gesta, u većini Južne Amerike to je uvreda, a u Turskoj ponižavajuća gesta koja se upotrebljava kako bi se dalo do znanja da je netko homoseksualne orijentacije.

Pozdravi

- Prečvrst stisak smatra se agresivnim u mnogim dijelovima Dalekog istoka, dok rukovanje na Bliskom istoku često traje dulje nego u Europi. Rukovanje među osobama različitog spola na Bliskom se istoku može smatrati uvredljivim ili je strogo zabranjeno.
- Danas se vrlo čvrsto rukovanje smatra prikladnim u Europi, no u većem dijelu istočnih zemalja, posebice na Filipinima, to se smatra znakom agresije – kao da ste vrlo čvrsto stisnuli bilo koji drugi dio tijela osobe!
- Tijekom sastanka ili društvenog posjeta osobi iz arapskih zemalja nemojte gledati na sat ili na neki drugi način dati do znanja da nemate mnogo vremena za razgovor. Arape to može vrlo uvrijediti.

Hrana

- Muslimani, mormoni i adventisti sedmog dana izbjegavaju alkohol.
- Hindusi, najveća indijska vjerska populacija, smatra jedenje govedine grješnim. Većinom su vegetarijanci.
- Muslimanima i židovima zabranjeno je jesti svinjetinu.

Kontakt očima

- Na Bliskom istoku i u Aziji kontakt očima koji traje dulje od vrlo kratkog pogleda među različitim spolovima smatra se neprikladnim.

Rukovanje preko praga (Rusija)

- Prema ruskom praznovjerju, rukovanje preko praga smatra se nesretnim i često ćete doživjeti da će ljudi ili pričekati da budu pozvani unutra ili da vi izidete.

Pozivi

- Ako ste pozvani u dom osoba porijeklom iz arapskih zemalja, uvijek morate prihvatiti piće. Također biste trebali izbjegavati izraze divljenja u vezi s bilo kojim predmetom u kući domaćina jer bi tradicija mogla nalagati da vam ga tada mora ponuditi.

Ostale stvari koje se smiju ili ne smiju činiti

- Nemojte nuditi alkoholna pića osobi iz arapskih zemalja, osim ako ste sigurni da pije alkohol. To može uzrokovati veliku uvredu.
- Nemojte hodati po tepihu za molitvu ili ispred nekog tko moli i pokušajte ne zuriti u ljude koji mole.
- Ne pokazujte na ljude prstom jer se to smatra posebno nepristojnim.
- Nemojte nuditi hranu i piće muslimanima tijekom ramazana.
- Uvijek zamolite ljude i pitajte je li u redu fotografirati ih.
- Imajte na umu da su Afrikanci vrlo svjesni razlike u godinama. Ako pristupate osobi koja je mnogo starija od vas, ona će se obično nakloniti ili s poštovanjem kimnuti glavom.
- U većem dijelu Bliskog i Dalekog istoka smatra se uvredom pokazivati nogama (posebice tabanima) prema drugoj osobi ili pokazivati noge na bilo koji način, na primjer tako da se odmarate držeći noge prema gore.

PRIMJER POPUNJAVANJA OBRAZACA

Kako je navedeno, u suradnji s korisnikom potrebno je na temelju identificiranih potreba odrediti ciljeve koje korisnik želi postići. U tu svrhu upotrijebite obrazac „Individualni plan rada” koji se nalazi u Prilogu 5., a koji možete upotrebljavati u elektroničkoj ili papirnoj verziji.

Obrazac možete upotrebljavati na nekoliko načina. Prilikom popunjavanja obrasca vodite računa o korisnikovu emocionalnom i psihičkom stanju, kao i njegovoj angažiranosti i razini povjerenja. Ako je potrebno, možete obrazac nadopunjavati kroz više susreta s korisnikom.

Obrazac sadrži devet ciljanih područja kako bi pomagač naznačio na koja će se područja usmjeriti Individualni plan rada. U nastavku se nalazi primjer obrasca s uputama kako ga popunjavati.

Ime korisnika: _____ Datum ulaska u program: _____ Datum izrade plana: _____				
Identificirane poteškoće: <i>Navedite koje poteškoće trenutno ima korisnik.</i> 1. nezaposlenost 2. nemogućnost dokazivanja stručne spreme 3. upis u školu djece osoba pod međunarodnom zaštitom 4. loše poznavanje hrvatskog jezika 5. bračni partner u zemlji podrijetla				
Označite područja na kojima će korisnik i pomagač raditi: <input type="checkbox"/> Sigurnost <input type="checkbox"/> Zdravlje i higijena <input type="checkbox"/> Životne vještine <input type="checkbox"/> Drugo. Što? _____ <input type="checkbox"/> Smještaj <input checked="" type="checkbox"/> Školovanje <input checked="" type="checkbox"/> Sociokulturne potrebe <input checked="" type="checkbox"/> Pravna pomoć / pravni savjet <input checked="" type="checkbox"/> Financijska sigurnost <input type="checkbox"/> Mentalno zdravlje				
Navedite usluge kojima se trenutno koristite od različitih organizacija, a koje mogu pomoći u ostvarenju ciljeva				
VRSTA USLUGE	IME ORGANIZACIJE	OSOBA ZA KONTAKT		
<i>Navedite usluge koje korisnik prima ili je primao od drugih organizacija ili vaše organizacije unutar drugih službi</i>	<i>Navedite organizaciju koja je pružala ili pruža te usluge. Ovo vam može pomoći kod referrals, ali i da vidite njegovu povezanost s drugima</i>	<i>Navedite ime i podatke za kontakt osobe koja vodi korisnika u toj organizaciji</i>		
CILJ: Što želite promijeniti u svojem životu?	Koje su dodatne usluge potrebne da se ostvari cilj?	Aktivnosti: Koje aktivnosti moramo poduzeti da bismo ostvarili cilj?	Odgovorna organizacija/osoba	Rok za izvršenje aktivnosti
<i>Navedite korisnikove ciljeve koji moraju biti u skladu s označenim područjima službi</i>	<i>Korisnikova volja/želja za novim ili unapređenje postojećih veza s pružateljima usluga</i>	<i>Navedite aktivnosti koje će se poduzeti kako bi se ostvario cilj</i>	<i>Navedite tko će provesti dogovorene aktivnosti, pomagač, korisnik ili drugi pružatelj usluga</i>	<i>Upišite dogovoreni rok do kojega će se izvršiti određena aktivnost</i>

Planiranje i provedba individualnog plana zahtijeva kontinuirano praćenje i nadopune. Obrazac za procjenu napretka u ostvarivanju rezultata stvara okvir za razgovor između korisnika i pomagača o korisnikovu napretku u postizanju svakog od navedenih ciljeva. Navedeni primjer sadrži i upute kako ga upotrebljavati.

CILJ	PROCJENA NAPRETKA U OSTVARIVANJU REZULTATA				
	1. PRIPREMNE AKTIVNOSTI	2. MALI NAPREDAK	3. ZNATAN NAPREDAK	4. POSTIGNUT CILJ	5. PROMJENA CILJA/ AKTIVNOSTI
<p><i>U svakoj od kućica ukratko navedite koji su ciljevi koje je korisnik postavio</i></p>	<p><i>Stavite oznaku u kućicu koja najbolje opisuje razinu napretka koju je korisnik postigao za svaki pojedini cilj.</i></p> <p><i>Zamolite korisnika da svojim parafom/potpisom potvrdi napredak i aktivnu uključenost u svaki korak ostvarivanja plana.</i></p> <p><i>Pomagač bi trebao navesti datum kada je napravljen review.</i></p>				
	<p><i>Napravljene su pripremne aktivnosti ili koraci.</i></p>	<p><i>Postignut je mali napredak, no i dalje je potrebno mnogo posla.</i></p>	<p><i>Postignut je znatan napredak i potrebno je još malo kako bi se postigao cilj.</i></p>	<p><i>Korisnik je postigao svoj cilj.</i></p>	<p><i>Zbog novonastalih/ izmijenjenih okolnosti cilj je promijenjen te su određene nove aktivnosti.</i></p>
<p><i>Učenje hrvatskog jezika</i></p>			<p><i>✓ Korisnik pohađa tečaj. Tri puta tjedno radi s volonterkom ili u školi. 4. lipnja 2016. AY</i></p>		

Razina napretka: ✓

Datum: pomagač navodi datum procjene napretka

Potpis: korisnik potpisom potvrđuje razinu napretka

Popis literature

1. Admira (2005). Prevention of Professional Burn-out with Care Workers: Self-Care and Organizational Care. This module is taken from Work for Care: A Trainer's Manual on Sexual and Domestic Violence During and After War. Module 13
2. Ajduković, M. (2012). Vještine interpersonalne komunikacije. U: Ajduković, A., Vizek Vidović, V. i Žižak, A. i (ur.), Interpersonalna komunikacija u profesionalnim kontekstu. Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Zagreb.
3. Ajduković, M. i Cajvert, Lj. (2001). Supervizija psihosocijalnog rada kao specifičan oblik podrške i pomoći socijalnim radnicima i drugim stručnjacima u sustavu socijalne skrbi. Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada, 8 (2), 195-214.
4. Community-based psychosocial support (2009). International Federation Reference Centre for Psychosocial Support.
5. Družić Ljubotina, O. i Friščić, Lj. (2014). Profesionalni stres kod socijalnih radnika: izvori stresa i sagorijevanje na poslu. Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada, 21 (1), 5-32.
6. Homelessness Strategy Division, Housing SA, Department for Communities and Social Inclusion (2013). Case Management Framework – Specialist Homelessness and Domestic and Aboriginal Family Violence Services (SHS).
7. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies Reference Centre for Psychosocial Support (2015). Sexual and gender based violence – Training guide.
8. International Federation of Red Cross and Red Crescen Societies Reference Centre for Psychosocial Support (2012). Caring for Volunteers – A Psychosocial Support Toolkit, http://pscentre.org/wp-content/uploads/volunteers_EN.pdf.
9. International Organization for Migration (2007). The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Human Trafficking. Ženeva: International Organization for Migration: http://publications.iom.int/system/files/pdf/iom_handbook_assistance.pdf.
10. International Rescue Committee (2012). Caring for Child Survivors of Sexual Abuse – Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings.
11. Keeping Children Safe, UNICEF. Case Management Training Guidance for Child Protection Networks in Nigeria: <http://www.keepingchildrensafe.org.uk/resources/case-management-training-guidance-child-protection-networks-nigeria-case-management>
12. Kraljević, R. (2010). Psiho-socijalna pomoć migrantima – priručnik za stručnjake i pomagače. Zagreb: Hrvatski Crveni križ.

13. Kraljević, R. i Lalić Novak, G. (2014). Zaštita izbjeglica i ranjivih skupina migranata – priručnik za edukatore. Zagreb: Hrvatski Crveni križ.
14. Lauri Korajlija, A. (2014). Stres: http://www.fer.unizg.hr/dobrodosli/kako_uspjesno_studirati/stres.
15. McCormick, C. (2011). Case Management Practice Within Save the Children Child Protection Programmes, Save the Children Fund: <http://www.savethechildren.org.uk/sites/default/files/docs/Case-Management-Practice-Within-Save-the-Children-Child-Protection-Programmes.pdf>.
16. Narodne novine (2015). Zakon o međunarodnoj i privremenoj zaštiti, NN 70/15.
17. Narodne novine (2016). Zakon o socijalnoj skrbi, NN 157/13, 152/14, 99/15, 52/16.
18. National Association of Social Workers (2007). Indicators for the achievement of the NASW standards for cultural competence in social work practice: www.socialworkers.org/practice/standards/NASWCulturalStandardsIndicators2006.pdf.
19. NASW, (2013). Standards for Social Work Case Management, National Association of Social Workers.
20. Poliklinika za zaštitu djece grada Zagreba (2008.-2011.). Dijete i trauma, letak za roditelje.
21. Sladović Franz, B. (2008). Osnove interpersonalne komunikacije za socijalne radnike, zbirka predavanja, Studijski centar socijalnog rada.
22. Smjernice Međunarodne federacije Crvenog križa i Crvenog polumjeseca o migraciji: Migration Policy: <http://www.ifrc.org/en/what-we-do/migration/migration-policy/>.
23. Urbanc, K. (2006). Izazovi socijalnog rada s pojedincem. Zagreb: Alinea.

TEMELJNA NAČELA MEĐUNARODNOG POKRETA CRVENOG KRIŽA I CRVENOG POLUMJESECA

HUMANOST

Međunarodni pokret Crvenog križa i Crvenoga polumjeseca, nastao u želji da bez diskriminacije pruža pomoć svim ranjenicima na bojnopolju, nastoji u svim prilikama spriječiti i ublažiti ljudsku patnju. Svrha je pokreta zaštita života i zdravlja te osiguranje poštovanja ljudske osobe. Promiče osobno razumijevanje, prijateljstvo, suradnju i trajan mir među svim narodima.

NEPRISTRANOST

Pokret ne pravi razliku s obzirom na nacionalnu, rasnu, vjersku, klasnu ili političku pripadnost pojedinca, već nastoji ublažiti njegove muke, isključivo vodeći računa o njegovim potrebama, dajući prednost najhitnijim slučajevima unesrećenih.

NEUTRALNOST

Da bi očuvao povjerenje svih, pokret se ne opredjeljuje u neprijateljstvima i ne upušta se u rasprave političke, rasne, vjerske ili ideološke prirode.

NEOVISNOST

Pokret je neovisan. Nacionalna društva, iako su pomoćna tijela humanitarnih službi svojih vlada i podvrgnuta zakonima svojih zemalja, moraju očuvati svoju autonomiju kako bi u svako doba mogla djelovati u skladu s načelima Pokreta.

DRAGOVOLJNOST

Pokret je dobrovoljan i ne pokreće ga želja za dobitkom.

JEDINSTVO

U svakoj zemlji može postojati samo jedno društvo Crvenog križa ili Crvenog polumjeseca. Mora biti dostupno svima i provoditi humanitarnu djelatnost na cijelom teritoriju.

UNIVERZALNOST

Međunarodni pokret Crvenog križa i Crvenog polumjeseca, u kojem sva društva imaju jednak položaj i dijele jednaka prava i dužnosti uzajamnog pomaganja, svjetski je pokret.



Vlada Republike Hrvatske
Ured za udruge

Ovaj je priručnik nastao u okviru projekta "PROTECT - Ljudi u riziku od trgovanja ljudima u Europi" koji sufinanciraju Fond Europske unije za prevenciju i borbu protiv kriminala (ISEC 2013) i Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske. PROTECT je dvogodišnji transnacionalni projekt, čiji je nositelj Britanski Crveni križ, a koji se provodi u suradnji s Hrvatskim Crvenim križem te uz podršku Ureda za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske i Međunarodnog centra za razvoj migracijskih politika (ICMPD).

Svojim glavnim aktivnostima projekt doprinosi uspješnijoj identifikaciji žrtava trgovanja ljudima pristupom orijentiranim na samu žrtvu; unaprjeđuju se postojeći i izgrađuju novi kapaciteti institucija uključenih u Nacionalni referalni sustav za suzbijanje trgovanja ljudima te se izrađuju dva edukativna e-modula u području identifikacije žrtava te pomoći i zaštite žrtava trgovanja ljudima.