

Upravljanje mladim volonterima iz ranjivih skupina Priručnik za sudionike



Upravljanje mladim volonterima iz ranjivih skupina – Priručnik za sudionike

Autorice:

Albeta Brozmanova Gregorova

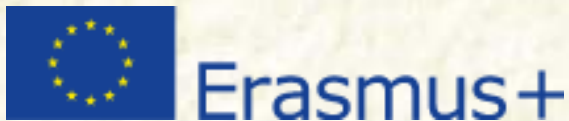
Ioana Bere

Nicoleta Olga Chiş Racolţa

Albeta Frimmerova

Jelena Kamenko

Nikoleta Poljak



Podrška Europske komisije za izradu ove publikacije ne predstavlja odobrenje sadržaja koji odražava isključivo stajalište autora publikacije i komisija se ne može smatrati odgovornom prilikom uporabe informacija koje se u njoj nalaze.

SADRŽAJ

Uvod.....	4
Volontiranje, upravljanje volonterima i identifikacija ranjivih skupina.....	6
Opis, svakodnevni život, predrasude, mitovi i učinkovita komunikacija s ciljnim skupinama.....	8
- Nezaposleni mladi.....	8
- Mladi sa psihičkim poteškoćama.....	17
- Mladi s tjelesnim invaliditetom.....	27
Izvori sukoba i poteškoća.....	45
Spremnost organizacija za upravljanje mladim volonterima iz ranjivih skupina.....	45
Upravljanje mladim volonterima iz ranjivih skupina.....	47
Domaći rad.....	49
Informacije o projektu Competent in Volunteering, Competent in Life (CIVCIL) / Kompetencije u volontiranju, kompetencije u životu.....	50

Uvod

Mnogi mladi ljudi u Europi pripadaju ranjivim skupinama i imaju manje mogućnosti za aktivno sudjelovanje u zajednici ili društvu u kojem žive. Mladi sa smanjenim mogućnostima mogu patiti zbog mnogo razloga - mogu biti fizički, mentalno, socijalno ili zemljopisno izolirani, često su nezaposleni, mogu trpjeti socijalnu isključenost i imati malo ili nimalo mogućnosti za pristup tržištu rada. Suočeni s uskim pogledom na život mogu se osjećati beskorisno, imati nisko samopouzdanje i nikakav potencijal za samorazvoj.

S druge strane, postoje volonterske organizacije koje se bore s upravljanjem i zadržavanjem volontera, a koje nisu svjesne postojanja skupina mladih ljudi koje se mogu uključiti u volontiranje i doprinijeti zajednici. S jedne su strane strahovi ranjivih mladih da postanu volonteri, a s druge strane, u volonterskim organizacijama, predrasude, okolišne i upravljačke prepreke kojih često nisu ni svjesni, za rad s ranjivim skupinama volontera.

Ovaj trening će vam pružiti vještine za upravljanje mladim volonterima sa smanjenim mogućnostima i naučiti vas identificirati rizike, izazove i spremnost organizacija za uključivanje mladih volontera sa smanjenim mogućnostima.

Koja su tvoja očekivanja od ovog treninga?

Ciljevi treninga

Po završetku treninga moći ćeš:

- Identificirati ranjive skupine mladih u zajednici
- Prepoznati predrasude i mitove o ciljnim skupinama
- Opisati ciljne skupine – izazove, probleme i svakodnevni život nezaposlenih mladih ljudi, mladih s tjelesnim oštećenjima i mladih sa psihičkim poteškoćama
- Utvrditi pravila i načela uspješne komunikacije s ciljnim skupinama
- Identificirati moguće izvore sukoba i poteškoće u radu s volonterima iz ranjivih skupina
- Opisati mogućnosti sprječavanja i rješavanja sukoba s ciljnim skupinama
- Identificirati snage i mogućnosti organizacije za upravljanje ranjivim skupinama mladih volontera
- Identificirati prednosti organizacije za uključivanja mladih iz ranjivih skupina

- Identificirati spremnost organizacije za rad s ranjivim mladim volonterima iz određenih ciljnih skupina
- Prepoznati specifičnosti upravljanja volonterima iz ciljnih skupina
- Identificirati odgovarajuće volonterske pozicije za ciljne skupine
- Izraditi akcijski plan za uključivanje mladih iz osjetljivih skupina u volontiranje

Volontiranje, upravljanje volonterima i identificiranje ranjive skupine

Započnimo s definicijama i koracima upravljanja volonterima

Što je VOLONTIRANJE?

Koji su koraci upravljanja volonterima?

- Planiranje i priprema organizacije
- Pronalaženje volontera
- Odabir volontera
- Orijentacija i trening
- Supervizija volontera
- Motiviranje volontera
- Vrednovanje volontera
- Praćenje volonterskog rada
- Evaluacija volontera i volonterskog programa

Koje ranjive skupine mladih postoje u zajednici u kojoj živi/radim?

Što znam o njima?

Vježba "Ulica Ne(Jednakosti)"

Tko sam bio/bila? Koja je bila moja uloga?

Zašto sam se našao/našla u tom položaju?

Kako sam se osjećao/la nakon vježbe?

Kako sam se osjećao/la u grupi?

Opis, svakodnevni život, predrasude, mitovi i uspješna komunikacija s ciljnim skupinama

NEZAPOSLENI MLADI

Autorica: Alžbeta Brozmanová Gregorová

1. Opis ciljne skupine

Nezaposleni mladi vrlo su heterogena ciljna skupina – zajedničko im je što nemaju nikakav plaćeni posao. Zaposlenje je izvor prihoda i životnog standarda, ali i položaja u društvu, neovisnosti, mogućnosti samoostvarenja, iskustva, razvoja vještina i sposobnosti, kao i prostor za stvaranje novih socijalnih kontakata i veza. Ako stanje nezaposlenosti potraje, ugrožava sve ranije navedene funkcije i uzrokuje različite probleme koji se odražavaju na ekonomski, društveni i psihički status (mentalno i fizičko zdravlje).

Ljudi različito doživljavaju stanje nezaposlenosti. Kod nekih osoba gubitak financijske stabilnosti može dovesti do obiteljskih kriza, dok kod drugih može inicirati mentalne probleme. Sljedeći problemi se najčešće povezuju s nezaposlenošću:

- gubitak redovnih prihoda i smanjenje životnog standarda,
- gubitak radnih navika i kvalifikacije,
- gubitak društvenog statusa,
- gubitak socijalne sigurnosti,
- društvena izolacija,
- prilagodba “parazitskom” načinu života,
- smanjenje zapošljivosti,
- nedostatak samopoštovanja i samopouzdanja,
- mentalni problemi (depresija, strah, tjeskoba),
- zdravstveni problemi,
- obiteljski problemi itd.

Nezaposlenost i dugotrajna nezaposlenosti mladih ima vrlo negativne posljedice. Nezaposlena mlada osoba nema priliku ući u svijet odraslih, ne može primijeniti stečene kvalifikacije i razviti sposobnosti i vještine, nema priliku izgraditi radne navike i steći iskustvo integriranjem posla u svoj život. Nezaposlenost otežava njegovu/njezinu prilagodbu na rad, a time se pogoršava i njegova/njezina zapošljivost. Nekoliko je posljedica iznimno dugotrajne nezaposlenosti, kao što su razvoj nezapošljivosti, stalna ovisnost o naknadama za nezaposlene i drugim vrstama potpore.

2. Svakodnevni život ciljne skupine

Na svakodnevni život nezaposlenih osoba u znatnoj mjeri utječe faza u kojoj se trenutno nalaze, ali i brojni drugi čimbenici kao što su dob, potrebe za brigu o kućanstvu/obitelji, strategije za rješavanje stanja nezaposlenosti itd.

Nezaposlenost i njen utjecaj na mentalno zdravlje osobe ima svoj neizbježan tijek. Prema Harrisonovom modelu (kod Kuchař, Vaska, 2014.), moguće je razlikovati sljedeće faze nezaposlenosti (vidi sliku):

1. faza - šok (prvi tjedan): početna reakcija osobe - nezaposlena osoba odbija prihvatiti da je izgubila posao i doživljava strah od budućnosti i mentalne neravnoteže.

2. faza - optimizam (tri mjeseca): nezaposlena osoba se mobilizira, aktivna je, u stalnoj potrazi za novim poslom i vjeruje u budućnost.

3. faza (šest mjeseci) - pesimizam: nezaposlena osoba je demotivirana ponovljenim neuspjesima u traženju posla. Gubi motivaciju; dolazi do smanjenja aktivnosti koja bi dovela do pronalaženja novog posla. Ovu fazu odlikuje gubitak samopoštovanja i samopouzdanja te jačanje novih negativnih osjećaja (koji u nekim slučajevima mogu dovesti do suicidalnih sklonosti).

4. faza - fatalizam: subjektivno gledano, nezaposlena osoba se počne osjećati bolje, navikne se na situaciju, međutim gubi svako zanimanje za traženje posla, a ravnodušnost prema društvu je u porastu. Smanjuje se njegov/njezin intelektualni kapacitet, prihvaća ulogu nezaposlene osobe, a u najgorem slučaju se može dogoditi cjelovita demoralizacija i dezintegracija ličnosti.

Nije moguće primijeniti gore navedene faze i razdoblja na sve osobe koje su ostale bez posla, ali ih je korisno poznavati u radu s nezaposlenim volonterima te im pružiti podršku kako bi se spriječio razvoj zadnje faze.

Svakodnevni život nezaposlenih je često obilježen neorganiziranošću. Posao ili školovanje utječe na sadržaj naših dnevnih aktivnosti. Ako osoba izgubi posao ili, u slučaju diplomanata, ne uspije pronaći ni prvi posao, dnevna rutina je uništena. Njihova potreba za aktivnošću nije zadovoljena i to često vodi u apatiju. Nedostaje im i poticaja, samoostvarenja kao i prilika za učenje i razvoj.

3. Predrasude/mitovi o nezaposlenima

Predrasude i stereotipi povezani uz nezaposlene odnose se na njihovu društvenu ulogu. Prema Kuchař i Vaska (2014.), ljudi često osobe bez posla smatraju odgovornima za njihovu situaciju, a neki ih doživljavaju kao građane drugog reda. Često ih se doživljava kao besposlene ili “niškorisne”, kao one o kojima drugi trebaju brinuti. Nezaposlenost se doživljava prije kao neuspjeh pojedinca/ke, nego društva. Osobe bez posla koje ne udovoljavaju zahtjevima pojedinih autoriteta se često optužuje za nedostatak suradnje, pasivnost i odustajanje.

Najčešći stereotipi vezani uz nezaposlene su:

- sami su odgovorni za svoju situaciju,
- stanje nezaposlenosti je dobrovoljno – ima dovoljno mogućnosti za posao, ako žele raditi, mogu pronaći posao,
- zadovoljni su svojom situacijom,
- imaju problematičan odnos sa zaposlenjem,
- nisu pouzdani, odani; nemaju perspektivu,
- radne navike su im nedostatne.

Kada je riječ o mladim nezaposlenim osobama, postoje i dodatni negativni stavovi: često se misli da računaju na podršku roditelja, ne žele raditi i zadovoljni su takvim stanjem.

4. Učinkoviti pristupi u komunikaciji s ciljnom skupinom

Nema određenih komunikacijskih strategija ili tehnika za komunikaciju s nezaposlenim osobama. Važnije je povesti računa o vlastitim stereotipima i predrasudama o ovoj skupini pojedinaca/ki te uvažiti ranije spomenute karakteristike vezane uz iskustvo i posljedice nezaposlenosti na bilo koju osobu. Nedostatak samopouzdanja i samopoštovanja je česta posljedica takve situacije te bi radi toga osnovni elementi uspješne suradnje i komunikacije trebali biti ohrabrenje, pozitivna motivacija i konstruktivna povratna informacija ili uvažavanje.

5. Posebnosti upravljanja volonterima iz ciljne skupine

Rad s nezaposlenim volonterima se, iz perspektive upravljanja, ni po čemu ne razlikuje od rada s bilo kojom drugom skupinom volontera. No, prije nego počnemo raditi s nezaposlenim volonterima moramo postaviti nekoliko temeljnih pitanja kako bismo utvrdili koje su njihove posebnosti:

- Koja je razina motivacije nezaposlenog/e volontera/ke? Je li viša ili niža od drugih volontera koji su zaposleni ili studiraju?
- Mogu li nezaposleni volonteri/ke izdvojiti više ili manje vremena za volontiranje od zaposlenih ili studenata?
- Jesu li očekivanja od nezaposlenih volontera/ki različita od onih od zaposlenih ili studenata volontera?
- Koje su trenutne radne navike nezaposlenog/e volontera/ke i hoće li imati ikakav utjecaj na njegov/njen rad? (Ovo pitanje

može, ali ne nužno, biti povezano s trajanjem nezaposlenosti volontera/ke.)

- Postoji li ikakva razlika u tome što nezaposlen ili zaposlen/student nastoji postići volontiranjem? Mogu li ciljevi biti različiti, i ako da, u kojoj mjeri?

Iako se može činiti kako će nezaposlen/a volonter/ka biti više motiviran/a, imati više slobodnog vremena, slična očekivanja i smanjene radne navike, to ne mora biti istina. Nema jedinstvene definicije i/ili skupa atributa tipičnih za sve nezaposlene volontere. Koordinator koji će raditi s nezaposlenim volonterima/kama u volonterskom centru ili organizaciji ne bi trebao zaboraviti da postoje pojedinačne razlike i sposobnosti jedinstvene za svakog volontera/ku. On/ona bi trebali odabrati takav oblik komunikacije i suradnje koji će uvažavati njihovu osobnost i individualnost.

a) Prikladne volonterske pozicije (npr. vrste, trajanje)

Različite mogućnosti volontiranja mogu biti prikladne za nezaposlene osobe. Prednosti uključivanja ove skupine u volontiranje su što mogu posvetiti više vremena takvoj aktivnosti i mogu raditi tijekom prijepodneva. Poslovi koji traže kontakt s drugim ljudima mogu za nezaposlene volontere biti prikladniji nego samostalni zadatci zbog toga što se ljudi nakon što izgube posao često suočavaju s nedostatkom socijalnih kontakata, a u nekim slučajevima čak i sa socijalnom izolacijom. Istovremeno, volonterska organizacija treba biti svjesna i pripremljena na visoku vjerojatnost da će volonter/ka prestati s volontiranjem ako pronađe posao.

b) Prikladno okruženje, priprema osoblja i drugih volontera na uključivanje ove ciljne skupine

Ako vaša organizacija odluči raditi s nezaposlenim volonterima/kama, važno je znati koji su vam ciljevi i razlozi zbog kojih želite iskoristiti tu mogućnost. Jedan od temeljnih motiva je svima pružiti mogućnosti volontiranja. Drugi razlog je pomoći nezaposlenima održati, razviti ili obnoviti njihove radne navike i pokazati im da društvo može imati koristi od njihovih vještina. Volontiranje je korisno za sve uključene strane. Nezaposleni volonter/ka može upotrijebiti, razviti i iskoristiti svoj potencijal i vještine u korist pojedinaca i organizacija koji trebaju njihovu pomoć.

Skupina nezaposlenih osoba može biti vrlo različita. Možete imati jednog/u volontera/ku s kojim lako surađujete, dok u istoj grupi možete imati drugog volontera koji se suočava s različitim izazovima. Preporučamo vam da evaluirate unutarnje kapacitete organizacije ako razmišljate o radu s ovom ciljnom skupinom.

c) Regrutiranje (gdje tražiti ciljnu skupinu), koga uključiti, koje partnere

Zavod za zapošljavanje je jedna od najboljih institucija koja može osigurati relevantne kontakte nezaposlenih volontera. Kako bi mogli ostvariti željeni cilj – uključiti ciljnu skupinu nezaposlenih osoba u volontiranje – nužna je uspostava bliske suradnje između volonterskih centara/organizacija i zavoda za zapošljavanje ili sličnih organizacija koje pružaju usluge savjetovanja nezaposlenim osobama na istom zemljopisnom području. Važno je da djelatnici zavoda za zapošljavanje i sličnih organizacija identificiraju potencijalne volontere i povežu ih s volonterskim centrom/organizacijom. Djelatnici zavoda bi trebali istaknuti

prednosti volontiranja te pozitivan utjecaj volontiranja na poboljšanje položaja nezaposlenih osoba na tržištu rada. Bilo bi idealno ako bi tijekom savjetovanja s tražiteljima posla ponudili volontiranje kao alternativnu aktivnost koja, iako neplaćena, može pomoći dugotrajno nezaposlenim osobama u stjecanju novih vještina i iskustva. U slučaju kada je identificiran/a dobar/a kandidat/kinja za volontiranje, mogu ga/ju povezati s volonterskim centrom/organizacijom ili mu/joj dati letak/brošuru i objasniti što će biti idući koraci.

d) Podrška i vrednovanje

Dok volontiraju u organizaciji, nezaposleni volonteri imaju postavljene ciljeve. Žele pomoći, ali žele i steći nova znanja i vještine, naučiti bolje komunicirati s drugima, žele naučiti jasno iznijeti svoje mišljenje ili jednostavno biti korisni. Volontiranje im može pomoći postaviti kratkoročne kao i dugoročne osobne ciljeve koji će im dati nešto čemu se mogu radovati, pozitivan stav kao i priliku da vide rezultate svoga rada.

Dodatno pozitivno iskustvo koje volonter/ka može steći i podijeliti u svojoj okolini, postiže se kada on/ona razvije dobre odnose s novim timom i dobije podršku upravljačkog tima organizacije. Kroz volontiranje može steći nove kontakte koji mu/joj mogu pomoći u pronalaženju plaćenog posla. U nekim slučajevima organizacije omogućavaju volonterima (ne samo nezaposlenim) prekvalifikaciju i zapošljavanje na nepuno ili čak puno radno vrijeme.

Nezaposleni/a volonter/ka je često u potrazi za nečim novim i spremniji/a je oprobati se u nečem od čega bi inače, kao zaposlenik/ica vezan/a ugovorom o radu, zazirao/la. Volontiranje

je za njega/nju jedinstvena prilika “okusiti” nešto što nikad prije nije učinio/la i odlučiti želi li se toj temi posvetiti u budućnosti.

Nezaposleni volonteri mogu imati golemo znanje ili iskustvo o određenoj temi stečeno na prethodnom poslu ili tijekom obrazovanja, a koje organizacija može iskoristiti. Stoga je odličan pristup ako organizacija pita volontera/ku za mišljenje. Na taj način će volonter/ka dobiti više od samog osjećaja zadovoljstva. Bonus za organizaciju je što od volontera može dobiti vrijedne povratne informacije i uvide. Komentari nezaposlenih volontera mogu odgovoriti na pitanja na koja zaposlenici organizacije nerado odgovaraju jer bi to moglo ugroziti njihovu poziciju ili posao u organizaciji.

Plodna suradnja između nezaposlenog volontera i organizacije doprinosi ne samo povećanoj vidljivosti i pozitivnoj slici u javnosti, već i podršci konceptu volontiranja nezaposlenih osoba te na kraju, ali ništa manje važno, novim mogućnostima suradnje.

Prepreke uključivanju nezaposlenih osoba u volontiranje

Nekoliko je zapreka koje mogu stvoriti poteškoće pri uključivanju nezaposlenih volontera. Između ostalih uključuju i:

- drugu vrstu motivacije volontera za volontiranjem,
- potrebu za preciznijim i temeljitijim odabirom kandidata – koordinator mora uložiti više vremena i truda,
- opsežnije pripreme/obuku volontera,
- izraženiji rizik za koordinatora/icu volontera od većih zahtjeva u području upravljanja nezaposlenim volonterima,
- povećana potreba za promišljanjem o stečenim vještinama i kompetencijama – usredotočenost na osobni razvoj,
- razlike u tumačenju volontiranja u kontekstu pojedinih zakonskih propisa.

Usprkos svim ranije navedenim prednostima, moramo naglasiti da iako pojedinac može rasti, učiti i steći nova iskustva kroz volontiranje, to nije 100% siguran recept za uspješno traženje posla. Prije ćemo ga opisati kao alat kojim se povećava mogućnost pronalaska zaposlenja. Čak ni najbolji koordinator volontera ne može jamčiti bilo kojoj nezaposlenoj osobi da će on/ona pronaći i dobiti posao zbog volonterskog iskustva. Htjeli bismo vas zamoliti da to vrlo jasno iskomunicirate s potencijalnim kandidatima u slučaju da se odlučite uključiti nezaposlene pojedince/ke kao volontere/ke u vaše organizacije.

Literatura:

Brozmanová Gregorová, A., Matejzelová, J., Mračková, A., Vlašičová, J. 2013. Isprobaj to na drugi način: Metodologija za rad s nezaposlenim volonterima za volonterske centre i organizacije koje uključuju volontere. Banská Bystrica: Sveučilište Matej Bel u Banskoj Bystrici i Platforma volonterskih centara i organizacija.

Kučař, P., Vaska, L. 2014. Regionálne aspekty nezamestnanosti v Českej republike a na Slovensku. Bratislava: IRIS. (Regionalni aspekti nezaposlenosti u Republici Češkoj i Slovačkoj)

MLADI SA PSIHIČKIM POTEŠKOĆAMA

Autorice: Jelena Kamenko, Nikoleta Poljak

Sve više i više mladih ljudi u današnje vrijeme ima dijagnosticiran poremećaj mentalnog zdravlja. Ovi poremećaji idu u rasponu od depresije, anksioznosti do poremećaja ličnosti i poremećaja u ponašanju. Na nekoliko idućih stranica opisat ćemo posebnosti rada s mladima suočenima s nekim od ovih emocionalnih ili problema u ponašanju. Nazivamo ih psihološkim poteškoćama koje nastaju kao reakcija na životne okolnosti i probleme tijekom odrastanja i koje je moguće prevladati vlastitim kapacitetima,

uz stručnu socijalnu ili psihološku podršku. Mladi ljudi s ovom vrstom emocionalnih problema (depresija, anksioznost, fobije, strahovi, ali i nisko samopouzdanje, nedostatak samopoštovanja, problem identiteta i integriteta itd.) trebaju našu posebnu pozornost i podršku kako bi bili vođeni na odgovarajući način. Važno je naglasiti kako ne govorimo o radu s mladima koji imaju psihijatrijske probleme jer rad s tom skupinom zahtijeva drukčiji pristup koji uključuje suradnju između medicinskih i javnih institucija i obitelji. U procesu rada s volonterima sa psihičkim poteškoćama, uloga koordinatora volontera nije rješavanje problema tih volontera. Rješenje ove poteškoće je stručnost profesionalaca iz pomagačkih struka kao što su socijalni radnici, psiholozi i psihijatri.

1. Opis ciljne skupine

Jedna od četiri osobe u svijetu će biti pogođena mentalnim ili neurološkim poremećajem u nekom trenutku svoga života. Oko 450 milijuna osoba trenutno pati od takvih stanja, čime su mentalni poremećaji među vodećim uzrocima bolesti i invaliditeta u svijetu. (SZO, Izvješće o svjetskom zdravlju za 2001. godinu – Mentalno zdravlje: Novo razumijevanje, nova nada)

Na temelju sustavne analize podataka i statistika iz studija provedenih u zajednicama država članica Europske unije (EU), Islanda, Norveške i Švicarske, 27% odraslih (u ovom slučaju osobe između 18 i 65 godina) je barem jednom u prethodnoj godini iskusilo najmanje jedan od niza mentalnih poremećaja (što uključuje probleme vezane uz zlouporabu droga, psihoze, depresiju, anksioznost i poremećaje u prehrani). Ako uključimo anksioznost i sve oblike depresije, zahvaćeno je skoro 4 od 15 osoba. (SZO Europa, 2016.)

Psihološke analize ovih pitanja problem vide u nezavršenim procesima razvoja osobnog identiteta i integriteta mlade osobe. Uzroci različitih emocionalnih problema mogu se pronaći u biološkim i psihološkim obilježjima svakoga od nas, uzimajući u obzir naš emocionalni kapacitet za suočavanje sa životnim problemima. Pored toga, važni čimbenici su obiteljski život (npr. siromaštvo, zlostavljanje, zanemarivanje, roditeljski stres, nedosljedna očekivanja i pravila, zbunjenost i nemir tijekom dužeg vremenskog razdoblja, razvod i druga emocionalna razočarenja, problem ovisnosti itd.), školski čimbenici (dosljednost pravila, očekivanja i posljedica u cijeloj školi, pozitivno školsko ozračje, kulturna osjetljivost, dobro iskorišten prostor i izostanak pretrpanosti itd.) (Furst, 1994.)

Danas su depresija i anksioznost najčešći psihološki izazovi s kojima se mladi suočavaju. Sve emocije koje proizlaze iz depresije i anksioznosti su normalna reakcija na teške trenutke u osobnom životu. Svi ih osjete u nekom trenutku svoga života. Međutim, kod nekih osoba izloženost depresiji i anksioznosti može emocionalno dovesti do toga da im ometa svakodnevni život i negativno utječe na obavljanje posla ili obrazovanje.(Furst, 1994.)

Depresija može uključivati više razdražljivosti nego tuga, kao i neprijateljski stav. Mladi koji doživljavaju depresiju mogu također biti preosjetljivi i žaliti se na glavobolje ili bolove u trbuhu (prema HelpGuide.org). Pored ovih znakova i uopćenih simptoma, doživljavaju osjećaje bezvrijednosti, usamljenosti ili bespomoćnosti, imaju problema s koncentracijom, izraženim umorom i nezainteresiranošću, čestim plakanjem pa čak i mislima o samoubojstvu i razmišljanjem o smrti.

Anksiozni poremećaji mogu uključivati fobije, panični poremećaj, socijalnu anksioznost, post-traumatski stresni poremećaj (PTSP) ili

opsesivno-kompulzivni poremećaj. Procjenjuje se kako 10% mladih pati od nekog od navedenih poremećaja (prema HelpGuide.org). Ovi oblici anksioznih problema mogu biti vrlo slični. Opsesivno-kompulzivni poremećaj kod adolescenata je također obilježen stalnim razmišljanjem o istoj slici ili podražaju. Traumatična iskustva u djetinjstvu mogu pokrenuti simptome PTSP-a, kao što i **ekstremni strahovi** od ljudi, mjesta ili stvari mogu ukazivati na **fobije**. Anksiozni mladi mogu se doimati povučeno, izraženo nelagodno ili uplašeno. Također, mogu izgledati pretjerano emocionalno, zatvoreno/nesuradljivo ili neobuzdano. Ovi ljudi osjećaju se iznimno nesigurno, imaju problem s uspostavom kontakta očima itd.

Mladi sa psihičkim poteškoćama suočavaju se s niskom razinom samopouzdanja. Ne vjeruju u vlastite sposobnosti. U težim slučajevima nemaju ni samopoštovanja. Obično imaju problema s prihvaćanjem nekog dijela sebe koji ne vole ili vole manje.

Mladi sa psihičkim poteškoćama izraženo su heterogena skupina jer se pojedinačni psihološki problemi mogu različito manifestirati te na različite načine utjecati na kvalitetu života pojedinca. Svakodnevni život nekih od njih može biti posve jednak životu drugih mladih ljudi, dok kod drugih može značajno ograničavati njihov osobni, društveni i profesionalni život.

2. Predrasude/mitovi o ciljnoj skupini

Nekoliko je predrasuda o ovoj skupini.

Jedna od najčešćih situacija je etiketiranje ove skupine pogrđnim nazivima kao što su “psiho”, “luđak”, “luda” i sl. Nadalje, o ovoj grupi često se misli kao o “zlima” ili “uskraćenima”. Ljudi često koriste ove pojmove kako bi stigmatizirali one koji pate od bilo kojeg oblika intelektualnog ili psihičkog poremećaja. Koristeći

takve općenite pojmove omalovažava se posebnost psihičkog problema, ali i vrijednost svake osobe s tim i takvim problemom.

Neki ljudi su vrlo neosjetljivi, posebno kada je riječ o depresiji. Skloni su vjerovati kako je depresija samo izlika za izbjegavanje odgovornosti i zrelosti.

Jedna od podsvjesnih predrasuda prema ovoj skupini je da ne funkcioniraju na optimalnoj razini; stoga je veća vjerojatnost da su nepouzdana.

3. Učinkoviti pristupi u komunikaciji s ciljnom skupinom

Imajte na umu kako neće svi biti spremni otkriti svoj problem. Može proći neko vrijeme prije nego se osjete sigurno u vašem okruženju da podijele s vama svoje probleme.

Ako mislite da neki od vaših potencijalnih volontera/ki ima neki oblik psihičkih poteškoća, kao koordinator/ica volontera u fazi regrutacije svim kandidatima/kinjama možete postaviti sljedeća pitanja:

- Ima li nešto za što smatraš da bismo kao organizacija trebali znati kako bismo bili sigurni da ćeš dobiti najviše od volontiranja?
- Imaš li neke dodatne potrebe za podrškom za koje bismo trebali znati?

Općenito, komunikacija s ovim ljudima bi se trebala temeljiti na individualnom pristupu jer se njihove komunikacijske vještine mogu uvelike razlikovati.

Neki od njih mogu imati poteškoće s koncentracijom i može ih ometati pozadinska buka ili će trebati više vremena za obradu

i razumijevanje primljenih informacija ili će odlutati od teme. Zato budite strpljivi, sažeti i pripremite se na pažljivo slušanje, fokusirajući se na jednu po jednu temu i, ako je potrebno, ponavljanje.

Uvijek provjerite što osoba misli ili osjeća, nemojte pogađati.

4. Posebnosti upravljanja volonterima iz ciljne skupine

Prilikom upravljanja mladim volonterima sa psihološkim poteškoćama treba uzeti u obzir određene specifičnosti ove skupine. Individualni pristup svakom volonteru omogućit će odabir najbolje volonterske pozicije, kao i vrstu podrške svakom volonteru.

Iako bi većina njih mogla funkcionirati u različitim okolnostima skrivajući problem s kojima se suočava, postoje situacije koje im nisu ugodne i koje bi trebalo izbjegavati kako bi se osiguralo optimalno volontersko iskustvo i okruženje za volontiranje.

Kod uključivanja ove skupine u volontiranje, trebali biste biti sigurni da neće nesvjesno naškoditi sebi, vašim korisnicima ili suradnicima/organizaciji. Nemojte ih dovoditi u situacije s kojima će se lako nositi volonteri bez psihičkih poteškoća, ali ne i osobe s ovim poteškoćama.

a) Prikladne volonterske pozicije (npr. vrste, trajanje)

Spajanje volonterskih pozicija s volonterima sa psihičkim poteškoćama je subjektivan proces jer su resursi i vještine tih osoba različiti kao i kod drugih volontera. U tom smislu, mogu se uključiti u različite vrste volonterskih aktivnosti, ali to će, naravno, ovisiti o ranjivosti pojedinca/ke.

U većini slučajeva trebalo bi uzeti u obzir da ne dajete volonteru/ki zadatke zbog kojih će se osjećati nesigurno, kao što je interakcija s prevelikim brojem ljudi ili prezahtjevni zadatci.

Postoji, međutim, nekoliko potencijalnih izazova koji mogu odrediti njihovu prikladnost za volontersku zadaću:

- Mogu imati dobre i loše dane, što može značiti da im se potrebe mijenjaju i da njihova pouzdanost može biti izazov.
- Nekim osobama sa psihičkim poteškoćama obavljanje dugotrajnih i monotonih aktivnosti može biti problem. Rješenje može biti podjela posla na kraća razdoblja sa stankama kao i kombiniranje različitih vrsta aktivnosti.
- Započnite s jednostavnijim zadacima i napredujte tempom koji odgovara volonteru/ki kako biste osigurali da uspije u poslu.
- Ako razmišljate o povezivanju osoba sa psihičkim poteškoćama s drugim korisnicima iz ranjivih skupina, promislite do kraja jer takvi zadatci mogu iziskivati puno emocionalne otpornosti i izdržljivosti pa može biti potrebno provjeriti sa svakim volonterom/kom je li spreman/na preuzeti takav zadatak.

b) Prikladno okruženje, priprema osoblja i drugih volontera za uključivanje ove ciljne skupine (ako je potrebno)

Prilikom uključivanja volontera iz ove skupine, važno je upoznati osoblje i druge volontere u organizaciji s nečijim psihičkim poteškoćama. U protivnom, bit će doživljeni drukčijima, a njihovo ponašanje može biti označeno kao čudno i neprikladno, što može potaknuti ljude na ružne komentare i šale. Upoznajte ostale s problemima koje volonter/ka ima te da njegova/njena prilagodba novim uvjetima i okruženju može biti stresna. Dakle, pripremite suradnike/ice da volonteru/ki daju dovoljno vremena i prostora i podsjetite ih da se ne ponašaju previše zaštitnički.

Obučite osoblje i druge volontere o prihvaćanju potreba novih volontera s psihičkim poteškoćama. Ako im je potrebno neko vrijeme i prostor za uspostavu odnosa s drugima u organizaciji, pokušajte to razumjeti jer se suočavaju s niskom razinom samopoštovanja i samouvjerenosti.

Stvoriti sigurno okruženje u kojemu se može otvoreno govoriti o ranjivosti osoba sa psihičkim poteškoćama može predstavljati izazov jer su moguće situacije u kojima se volonter osjeća nelagodno u društvu drugih osoba ili je umoran ili nije raspoložen za razgovor s drugima.

U svakom slučaju, uvijek osigurajte da volonteri razumiju svoje zadatke, prava i obveze.

c) Rekrutacija (gdje tražiti ciljnu skupinu), koga uključiti, koje partnere

Kako biste regrutirali volontere iz ove skupine, može biti korisno obaviti osobni razgovor u kojemu možete biti izravni u komunikaciji o njihovim individualnim mogućnostima i koristima od volontiranja u vašoj organizaciji.

Najizravniji način za regrutiranje osoba sa psihičkim poteškoćama je povezivanje s ljudima ili organizacijama, klubovima i institucijama koje izravno rade s tom ciljnom skupinom.

Potrebno je uzeti u obzir brojne različite potrebe pa je stoga važno primjenjivati individualni pristup svakom volonteru/ki kao i njihovim sposobnostima i vještinama. Ključno je imati jasna očekivanja od organizacije i volontera/ke od samog početka kako bi spoj između potreba organizacije i interesa pojedinca/ke stvorio najbolje uvjete za pozitivna iskustva i napredak za obje strane.

U nastavku je nekoliko smjernica koje bi koordinator/ica volontera trebao/la imati na umu tijekom razgovora s volonterima iz ove skupine:

- Što pojedinca/ku čini ranjivim i što je izazov?
- Kako bi pojedinac/ka želio zaobići te izazove?
- Kako se organizacija može prilagoditi tim izazovima?
- Kakvi društveni odnosi su za volontera/ku ugodni i neugodni?
- Što volonter/ka očekuje naučiti ili u čemu postati bolji/a?
- Koje metode ili stilovi komunikacije odgovaraju volonteru/ki?
- Koji problemi bi se mogli pojaviti za vrijeme volontiranja (npr. umor, nedostatak interesa, problem s koncentracijom itd.) i na koje načine će se nositi s tim problemima?
- U slučaju problema, tko je kontakt osoba za volontera/ku?

d) Podrška i vrednovanje

Volontiranjem ovi mladi ljudi ostvaruju interakciju s drugima. Kroz te kontakte dobivaju povratnu informaciju da su u nečemu dobri što im pomaže stvoriti pozitivnu sliku o sebi. Volontiranje dovodi do razvoja njihovih identiteta, daje im smjer i orijentaciju za daljnje korake te doprinosi profesionalnom i osobnom rastu. Raditi nešto korisno je za mlade ljude suočene sa psihičkim poteškoćama od životne važnosti pa su baš zbog toga podrška i priznanje vrlo važni ovoj skupini, pogotovo kada se u obzir uzmu njihove potrebe.

Na početku bi moglo biti korisno ako je volonter/ka u pratnji osobe s kojom imaju blizak i odnos temeljen na povjerenju. Ova vrsta podrške pomoći će u prevenciji osjećaja nesigurnosti.

Pokažite razumijevanje ako se ne pojave na nekoj aktivnosti ili ako trebaju stanku. Obično su suočeni s niskom razinom energije ili

im se može poremetiti spavanje zbog čega njihov volonterski angažman može trpjeti. Pobrinite se da se o takvim situacijama razgovara na početku i objasnite u kojim slučajevima se moraju ranije javiti kako bi otkazali volontersku smjenu.

Izvori i literatura

Fürst, M.: Psihologija, Školska knjiga, Zagreb, 1994.

Kamenko, J., Kovačević, M., Šehić Relić, L.: Volontiranje prilika za nove kompetencije – vodič kroz inkluzivno volontiranje za organizatore volontiranja, Volonterski centar Osijek, Osijek, 2016.

Inkluzivno volontiranje – Preporuke koordinatorima volontera kako razviti inkluzivniji volonterski program (www.volunteer.ie)

<http://psychologyinfo.com/problems/>

<http://www.helpguide.org/>

<http://teenmentalhealth.org/learn/mental-disorders/>

<http://www.webmd.com/mental-health/mental-health-types-illness>

<http://www.dualdiagnosis.org/mental-health-and-addiction/common-young-adults/>

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2807642/>

http://www.who.int/whr/2001/media_centre/press_release/en/

<http://www.euro.who.int/en/health-topics/noncommunicable-diseases/mental-health/data-and-statistics>

MLADI S TJELESNIM INVALIDITETOM

Autorice: Ioana Bere, Nicoleta Olga Chiş Racolţa

1. Opis ciljne skupine

Tjelesni invaliditet može biti urođen ili stečen problem, odnosno može biti posljedica neke bolesti. Prema pojavnom obliku, tjelesna oštećenja mogu se podijeliti u tri glavne skupine kako slijedi:

- **Oštećenje vida** ili gubitak vida smanjena je sposobnost vida do razine da to stvara problem i nije ga moguće ispraviti uobičajenim sredstvima kako što su naočale. Pojam “sljepoća” koristi se za potpuni ili skoro potpuni gubitak vida.
- **Oštećenje sluha** je djelomična ili potpuna nesposobnost da se čuje. Gluhe i nagluhe osobe imaju bogatu kulturu i korist od učenja znakovnog jezika za potrebe komunikacije. Nagluhe osobe u nekim slučajevima mogu imati koristi od slušnih pomagala koja im povećavaju slušne sposobnosti.
- **Oštećenje pokretljivosti** obuhvaća tjelesne nedostatke, uključujući gubitak ili oštećenja gornjih ili donjih udova, slabu pokretljivost ruku i oštećenje jednog ili više tjelesnih organa.

2. Svakodnevni život ciljne skupine

Osobe s tjelesnim invaliditetom su iz svih društvenih slojeva, različitog su podrijetla, obrazovanja i s različitim društvenim statusom. Način na koji je svaka od njih pogođena krajnje je jedinstven i može predstavljati potpuno različito iskustvo od osobe do osobe. Podrška, rehabilitacija i beneficije iz sustava socijalne skrbi, neki su od čimbenika koji suočavanje s invaliditetom čine lakšim.

Ipak, postoje neki zajednički aspekti koji, zbog posebnosti njihovog stanja, određuju svakodnevni život slijepih, gluhih i teško pokretljivih osoba.

Osobe oštećenog vida – uvriježena je zabluda kako slijepo osobe ne vide baš ništa. To je, naravno, istina za neke od njih, dok mnogi imaju neki doživljaj svjetla i sjene, sve vide neodređeno zamućeno, imaju tunelski vid¹ ili smanjenje centralnog vida. Postoji mnogo različitih stanja oka i sva izazivaju različite oblike iskrivljenja vida.

Svakodnevni poslovi koje videće osobe uzimaju zdravo za gotovo, mogu postati teški izazov. Od odijevanja ujutro do pripreme doručka, slijepa osoba mora svoj život pomno organizirati kako bi živjela samostalno, uvijek znati gdje se što nalazi, bez da vidi malo ili gotovo ništa.

Prijevoz i kretanje mogu biti ozbiljan izazov u životu slijepo osobe. Bilo da koriste štap, psa-vodiča ili druga pomagala, korištenje javnog prijevoza i odlazak u običnu šetnju mogu postati ozbiljan posao.

Česti i manje zahtjevni izlasci unutar zajednice mogu pomoći osobi oštećenog vida da se ugodnije osjeća snalazeći se po gradu. Oštećenja vida mogu ljudima stvarati poteškoće prilikom obavljanja uobičajenih dnevnih aktivnosti kao što su vožnja, čitanje, druženje i hodanje.

Poznavanje okruženja (u tolikoj mjeri da znaju položaj svakog predmeta u zatvorenom prostoru) u koje se useljavaju ili imati osobu od punog povjerenja koja će ih voditi dok su u novom prostoru, za njih predstavlja ključni faktor.

¹Suženje vidnog polja, nap.p.

Gubitak sluha – moći čuti omogućava otkriti i prepoznati važne okolišne zvukove, identificirati izvor i lokaciju zvuka i, najvažnije, spoznati i razumjeti govorni jezik. Zbog toga, gluhoća često znači da osoba ne može razumjeti nikoga izvan zajednice gluhih u svojoj zemlji jer govore različitim “jezikom”.

Važno je razlikovati osobe koje su rano doživjele teški gubitak sluha i nikad nisu imale priliku naučiti govoriti od osoba koje su oštećenje stekle kasnije u životu.

Mogućnost komunikacije je najvažnije pitanje za osobe s oštećenjem sluha i odnosi se na njihove probleme u primanju i razumijevanju izravno upućenih znakova. Njihov je svakodnevni život time najviše pogođen i stvara velika ograničenja, posebice onima koji su izgubili sluh u najranijoj dobi, u interakciji s osobama izvan zajednice gluhih osoba.

Ipak, važno je znati kako općenito uzevši, osobe oštećenog sluha mogu raditi jednako dobro kao i drugi uz pristup odgovarajućem obrazovanju, a unutar njihove zajednice mogu se bez problema družiti korištenjem znakovnog jezika.

Osobe s oštećenjima sluha obično uspijevaju prilagoditi svoj svakodnevni život svojim uvjetima, ali se suočavaju s ozbiljnim izazovima u interakciji s pojedincima izvan zajednice (lokalna zajednica, uprava itd.) za što uvijek trebaju podršku tumača znakovnog jezika.

Zbog karakteristika njihovog jezika, gluhe osobe su naglašeno izravne u komunikaciji, ne koriste jezične nijanse ili bilo koji oblik dvosmislenog izražavanja.

Oštećenja pokretljivosti – suočavanje s oštećenjima pokretljivosti je vrlo individualno, a ovisi i o dostupnom sustavu podrške. Ovisi također i o tomu kako je invaliditet stečen; ako je osoba rođena s tim ili je invaliditet stekla kasnije u životu. U prvom slučaju ljudi to lakše prihvaćaju, ali bi se još uvijek mogli suočiti s ozbiljnijim izazovima nego druga kategorija.

Osobe s tjelesnim oštećenjima i oštećenjima pokretljivosti mogu trebati pomoć s mobilnošću, transferima i hodanjem. Mogu imati ograničen raspon pokreta i nerado se odlučuju na kretanje.

Oštećenja pokretljivosti mogu utjecati na ljude na više načina, što se može vidjeti na svakom malom dnevnom poslu koji uključuje kretanje. Pojedinci/ke s oštećenjima pokretljivosti mogu trebati više vremena kako bi došli s jednog mjesta na drugo, ušli u zgradu ili manevrirali u malom prostoru zbog različitih prostornih zapreka. U nekim slučajevima, fizičke zapreke mogu spriječiti ulazak u zgradu ili prostoriju, a time osobe s oštećenjima pokretljivosti postaju ovisne o drugima kako bi im se olakšao pristup različitim prostorima.

3. Učinkoviti pristupi u komunikaciji s ciljnom skupinom

Jedan od najvažnijih aspekata u komunikaciji, a koji je primjenjiv na sve kategorije, je pokušati im se obraćati što opuštenije i bez izražavanja neopravdanog sažaljenja. Prema Salto-Youth Resursnom centru za inkluziju, specifično za svaku kategoriju, možete koristiti sljedeće:

Savjeti i trikovi za interakciju s osobama oštećenog vida

- Osigurajte orijentacijske točke u radnim i životnim prostorima – obidite (dodirom) prostor u kojemu ćete raditi/spavati.
- Čitajte naglas/izgovarajte sve što pokazujete ili radite, npr. kada zapisujete nešto na prezentacijskoj ploči ili lijepite oznake na zid itd.
- Možete pripremiti trodimenzionalne prezentacijske plakate sa zalijepljenim stvarima različitih tekstura, npr. ljepljive trake različitih tekstura, gusti nanos boje i sl. kako bi slijepa osoba mogla prići i osjetiti – ovo ne bi trebalo nadomjestiti, već doprinijeti usmenoj informaciji.
- Na prvim sastancima sa slijepim osobama ili osobama oštećenog vida predstavite se kad govorite, dok vam ne počnu prepoznavati glas. U grupnim raspravama jasno recite komu se obraćate.
- Verbalizirajte tijek diskusija ili aktivnosti, npr. recite naglas tko je podigao ruku i zatražio riječ, sažmite što vidite na licima ljudi (izraze slaganja, nerazumijevanja).
- Dajte informaciju što se događa, dajte točke za orijentaciju (npr. ako ljudi mijenjanju mjesto, ako grupa ljudi sjedi na podu, ako zatvaraju oči itd.). Recite slijepim osobama kad odlazite!
- Ne koristite “ovdje” i “tamo” već ova mjesta opisuju prema orijentacijskim točkama koje slijepa osoba poznaje ili otiđite do tih mjesta i recite “ovdje”.
- Naglas pitajte žele li ljudi nešto dodati ili pitati (jer to često radimo samo s upitnim izrazom lica).

- Prije aktivnosti osigurajte sve pisane materijale bilo u papirnatom obliku s velikim ispisom kako bi ga mogli pročitati (s povećalom ako je potrebno) ili u elektroničkom obliku za čitanje uz pomoć Braille čitača. Alternativno, možete zamoliti lokalnu udrugu slijepih ili slabovidnih da vam otisnu tekst na Braillevom pismu.
- Više koristite dodir/ruke u aktivnostima – dozvolite prezentacije koje se može čuti ili osjetiti, npr. kazalište, žive skulpture, glina ili druge konstrukcije.
- Koristite boje za pojačavanje oznaka smjera za slabovidne osobe (kako doći do drugih prostorija, izlaza, radnih skupina).
- Vježbe s povezima preko očiju mogu biti korisne u integraciji slijepih osoba (oni su uglavnom učinkovitiji u ovim aktivnostima od videćih sudionika). Međutim, neki slijepi sudionici mogu biti osjetljivi na ovakve aktivnosti jer na kraju vježbe neće moći skinuti povez s očiju. Netko bi mogao reći i da bi nagla promjena stanja vida mogla biti podjednako zbunjujuća za videću osobu s povezom preko očiju, kao što bi bila za slijepu osobu koja bi odjednom progledala na sat vremena.
- Ako je prisutan/na vizualni tumač koji/a objašnjava što se događa, čita što je napisano itd., dozvolite vrijeme za ove prijevode (govor) i za moguća pitanja ili komentare. Trebali biste redovito provjeravati trebaju li osobe s oštećenjima vida više vremena.
- Slijepo osobe su usredotočene na zvukove pa izbjegavajte aktivnosti vježbe na mjestima s izraženom pozadinskom bukom

(ulice, postrojenja itd.) ili glasnom glazbom u pozadini. Pobrinite se da ljudi govore dovoljno glasno i razgovjetno.

- Najčešći oblik sljepila za boje je nemogućnost razlikovanja crvene i zelene. Ne koristite ove dvije boje za isticanje na crtežu ili u tekstu.
- Ako koristite prezentacijsku ili školsku ploču, pišite dovoljno velika i masna slova kako bi osobe s oštećenjem vida (i drugi) mogli jasno vidjeti. Koristite kontrastne boje (crnu na bijelom ili bijelu na crnom. Crvena i zelena se najteže vide iz daljine.).
- Izbjegavajte postavljanje prepreka na putu. Jedna vrsta prepreke je ona koja strši iznad razine tla (ne može se osjetiti korištenjem štapa), npr. kreveti na kat, stolovi s unutarnjim nogama umjesto na rubovima, predmeti koji strše iz zida, prolazi ispod stuba. Druga vrsta prepreka su one ispod visine pojasa (ne mogu se osjetiti kada se opipava put korištenjem ruku), npr. kutije na podu, niske ograde ili stepenice.
- Obavijestite slijepce sudionike ili osobe s oštećenjima vida o promjenama u rasporedu sobe, npr. ako ste razmjestili stolce za dio radionice, ako ste postavili malu pozornicu za predstavu itd.
- Ne hvatajte ili gurajte osobu s oštećenjem vida u smjeru u kojem mislite da želi ići – prvo pitajte trebaju li pomoć i na koji način žele da ih vodite. Većina slijepih osoba će vas primiti za rame ili lakat. Tako mogu hodati pola koraka iza vas i dobiti informacije o razinama i sl. Dajte informaciju kako i kamo se krećete (npr. broj koraka, izlazak van, prolazak pored orijentacijske točke X itd.).

- Ako je slijepi sudionik/ica u pratnji psa vodiča, osigurajte da drugi sudionici ne ometaju i ne počinju se igrati sa psom, osim ako su pitali vlasnika/icu. Također, osigurajte stanke za brigu o psu.
- Ako pomažete slijepoj osobi s obrokom, možete koristiti sat za označavanje položaja različitih namirnica na tanjuru, npr. 3 sata je na desno, a 9 sati na lijevo.
- Uvijek osigurajte jednu osobu koja je “zadužena” za slijepu osobu ili osobu s oštećenjem vida kako bi izbjegli da se osoba izgubi ili sudari s nekim ili nečim, pogotovo izvan poznatog okruženja, npr. u novom gradu, vani, tijekom putovanja.
- Budite jasni oko uloga – tko je tumač – tko pomaže kada i za što (ne). Ne može se očekivati od tima da pomaže stalno, ali mogu pitati za pomoć nekoga od sudionika (npr. za vrijeme vježbe).

Savjeti i trikovi za interakciju s osobama oštećenog sluha

- Ponekad smiješna pogreška koju mnogi čine je da počnu glasnije vikati na gluha osobu kada ih ne razumije. Umjesto toga, ponovite jasnije što ste prethodno rekli (ako gluha osoba čita s usana), koristite druge riječi i geste ili dajte vremena za druge načine komunikacije (npr. pisanje).
- Ako gluha ili nagluha osoba može čitati s usana, naravno da ćete govoriti lica okrenutog prema tim osobama kako bi vam mogli vidjeti usne. Izgovarajte riječi jasno i artikulirano, ali bez pretjerivanja. Ne zaklanjajte pokrete usana rukama, gumom za žvakanje, cigaretom itd.
- Međutim, nije jednostavno čitati strani jezik s usana! Također, daleko je složenije čitati s usana neizvornog govornika koji govori jezikom čitača jer izgovor ili naglasak (korištenje usana) može biti drukčiji. Radije preoblikujte ili objasnite, umjesto da ponovite istu rečenicu.

- Osobe oštećenog sluha se moraju koncentrirati na pokrete, izraze i usne drugih pa su dobro osvjetljenje i razdaljina nužnost. Provjerite da pozadina iza govornika ne odvraća pozornost.
- Ako odlučite raditi s tumačem znakovnog jezika (između glasovnog i znakovnog jezika), osigurajte dovoljno vremena za prevođenje i moguća pitanja nakon toga. Govorite u smislenim cjelinama, napravite stanku nakon što je znakovanje dovršeno i postavite pitanja na koja će sudionici reagirati. Obraćajte se izravno osobi, ne tumaču.
- Redovito provjeravajte ima li tumač dovoljno vremena i proaktivno pitajte želi li sudionik/ica postaviti pitanje ili nešto dodati. Možete naučiti osnove znakovanja za pojmove “razumiješ li?” ili “je li ovo jasno?” i koristiti ih redovito.
- Upamtite da je znakovni jezik različit u različitim zemljama! To znači da odabir znakovnog jezika kao komunikacijskog alata za komunikaciju između ljudi s oštećenjima sluha iz različitih zemalja uglavnom neće funkcionirati (iako neke osnove mogu biti jednake).
- Privucite pozornost gluhih osoba prije nego počnete govoriti (usnama), tj. možete nježno potapšati osobu po ramenu, pričekati dok se osoba okrene prema vama, napraviti vidljivi pokret ili upaliti/ugasiti svjetla u prostoriji za rad.
- Dogovorite s grupom vizualni način početka i završetka sesije ili aktivnosti, npr. nakon stanke ili završnog kruga u radnoj skupini. Možete upaliti i ugasiti svjetlo, koristiti svjetlo u drugoj boji i sl. Važno je gluhe osobe zadržati u dometu ove vidljive promjene kako bi ih bilo jednostavnije dozvati natrag po završetku aktivnosti.
- Za razliku od rada sa slijepim osobama, gdje je važno izgovoriti sve što zapišete, u radu sa gluhim osobama morate napisati ili

vizualizirati sve što izgovorite (npr. osigurajte pisane sažetke, pišite na ploču ili plakatne papire).

- Kako bi vas se razumjelo, možete izvesti vježbu ili dati primjer (npr. vježbu zagrijavanja, igre, plakati kao rezultat grupnog rada).
- Ako vodite grupne razgovore, dogovorite znak za gluhe sudionike koji mogu koristiti kada žele doprinijeti razgovoru. Neke gluhe i nagluhe osobe imaju govorne poremećaje zbog kojih ih je teško razumjeti - ne ustručavajte se tražiti ih da ponove. Ako ih ne razumijete, recite to i okrenite se alternativnim načinima komunikacije (pisanju, znakovanju s tumačem).
- Korisno je sa sobom nositi komad papira i olovku ako ste s gluhom ili nagluhom osobom, a ne znate znakovni jezik. Pomaže u komuniciranju.
- Neki EM valovi (npr. mobilnih telefona) mogu ometati slušne aparate koje nagluhi sudionici koriste. Pobrinite se da su ugašeni - mobilni telefoni naravno.
- Gluhi ili nagluhi mogu sudjelovati na zabavama i plesnjacima - osjećaju ritam (dodajte malo više basa) ili plešu prateći svjetlosne efekte (usklađene s ritmom). Nema potreba da izbacite disko večer iz programa.
- Budite jasni oko uloga: tko je osobni asistent, tko pomaže kada i za što (ne). Ne može se očekivati od tima da pomaže stalno, ali mogu pitati za pomoć nekoga od sudionika (npr. za vrijeme vježbe).

Savjeti i trikovi za interakciju s osobama s oštećenjima pokretljivosti

- Najbolje bi bilo otvoreno razgovarati s konkretnim sudionicima što im treba da bi se najugodnije osjećali dok sudjeluju u aktivnostima. Neki radije ne bi sudjelovali u metodama koje uključuju puno aktivnosti, dok drugi žele sudjelovati što je više moguće, na njima prilagođen način ako je moguće. Zadaća je voditelja (ili sudionika) da predloži prilagodbe.
- Predvidite više vremena za selidbu između prostorija (pauze, objedi, vanjske aktivnosti), unaprijed obavijestite smanjeno pokretljivu osobu gdje će se održati iduće sesije kako bi na vrijeme krenuli. Nemojte se pretjerano premještati između prostorija (koristite objekte u kojima su prostorije za rad i smještaj blizu jedne drugima).
- Potpisne liste (npr. za radne skupine) ili prezentacijske ploče za pisanje postavite na nižu razinu, u doseg osobama u invalidskim kolicima.
- Postavite materijale tako da budu lako dostupni (olovke, papire, boje, ljepljivu traku itd.), a ne na nedostupna mjesta (u kutiju ispod stola, na najvišu policu itd.)
- Izvodite aktivnosti u kojima ljudi sjede ili su na istoj visini (ili u kojima su svi na različitoj visini). Kada razgovarate s ljudima u invalidskim kolicima spustite se do visine očiju ako duže razgovarate ili nemojte gubiti kontakt očima dok razgovarate stojeći.
- Nemojte se naslanjati, penjati ili sjediti na invalidska kolica. Za mnoge osobe u invalidskim kolicima ona predstavljaju dio tijela (pa nemojte na kolica vješati vrećice iz trgovine, kapute, odlagati

svoju čašu na njihov podložak ili prevoziti stvari koje vam se ne da nositi – osim u slučaju da se oni s tim slože).

- Pobrinite se da ljudi pitaju/znaju kako se odnositi prema osobi u invalidskim kolicima (ovo se može razlikovati). Neki žele da ih se gura (jer je vrlo zamorno), drugi se odlučuju kretati samostalno.
- Uvijek pitajte kamo osoba želi biti premještena – umjesto da ju samo odgurate «nekamo». Svakako ponudite pomoć (npr. otvaranje vrata, guranje kolica i sl.), ali pričekajte dok se vaša ponuda ne prihvati.
- U slučaju svladavanja prepreka, manjih stepenica ili spuštanja nizbrdo, uvijek idite s velikim kotačima naprijed (unatrag), blago naginjući kolica. Pitajte kako vući, gurati ili podizati invalidska kolica (neki se dijelovi lako odvajaju pa bi bilo najbolje da te ne dirate kako biste osobu podigli).
- Osobe s oštećenjima pokretljivosti ne vole biti nošeni kao vreća krumpira. Osigurajte rampe i prikladna vozila u koja osoba može ući koristeći kolica. Podizanje osoba s invaliditetom na pogrešan način može dovesti do ozljeda (i osobe koja nosi i osobe koju nosi) pa ako je izvjesno da ćete podizati nekoga od sudionika, svakako naučite kako.
- Ako se osoba koja koristi invalidska kolica treba premjestiti iz kolica u udobniji/drukčiji sjedaći položaj (npr. kako bi prevenirala bolove), možda ćete morati osigurati udobne stolce (s rukohvatima) ili jastuke kako bi povećali udobnost sjedenja.
- Pripremite stolce za osobe s teškoćama pri hodanju ili stajanju kada vaše aktivnosti uključuju dugotrajna razdoblja stajanja. Iznajmite posebna invalidska kolica ili osigurajte alternativne oblike prijevoza za veće udaljenosti.

- Predvidite alternative kada izvodite aktivnosti s ljudima koji imaju ograničenu pokretljivost ruku/tijela. Primjerice, umjesto podizanja ruku možete tražiti da svi podignu glave, umjesto upiranja prstom na nekoga možete kimnuti ili namignuti. Dobro je ove alternative koristiti za cijelu grupu kako se ne bi stigmatizirale osobe s invaliditetom kao oštećene.
- Osigurajte da su prolazi čisti. Ne ostavljajte materijale/kablove/ukrase/oštre predmete razbacane po podu na mjestima kojima ljudi moraju proći u kolicima ili ih moraju prekoračiti.
- Budite jasni oko uloga: tko je osobni asistent, tko pomaže kada i za što (ne). Ne može se očekivati od tima da pomaže stalno, ali mogu pitati za pomoć nekoga od sudionika (npr. za vrijeme vježbe).

Iako nema određenih komunikacijskih pristupa kada je riječ o interakciji s osobama s oštećenjima pokretljivosti, isto se ne može reći za slijepe ili gluhe osobe.

U okviru komunikacije sa slijepom osobom, važno je dati osobi do znanja gdje se nalazite, kada ulazite u sobu i kada izlazite. Pored toga, kada razgovarate sa slijepom osobom važno je točno im opisati aktivnosti/činjenice koje ne mogu vidjeti (npr. jedan metar od tebe, s tvoje lijeve strane, na podu je mačka koja spava) kako bi mogli stvoriti svoju sliku prostora koji ih okružuje.

4. Posebnosti upravljanja volonterima iz ciljnih skupina

Rad s volonterima koji imaju neki oblik tjelesnog invaliditeta traži poprilične prilagodbe na gotovo svakom koraku procesa upravljanja volonterima, kako slijedi:

Priprema organizacije – tijekom ove faze je ključno provesti detaljnu SWOT analizu s uključenim sofisticiranim analizama snaga, slabosti, prilika i prijetnji u odnosu na uključivanje volontera s invaliditetom.

Važan dio pripreme se odnosi na osiguravanje da koordinator/ica volontera razumije specifičnosti rada s ovom ciljnom skupinom. Pored samog koordinatora volontera, cijeli tim mora proći obuku za razumijevanje specifičnosti ciljne skupine.

Još jedan važan aspekt je priprema volonterske pozicije i definiranje zadataka volontera, s obzirom na njihove moguće snage i ograničenja.

U ovoj fazi mora se uzeti u obzir i priprema prostora i osiguravanje pristupačnosti za različite oblike tjelesnog invaliditeta.

Regrutacija volontera – važan aspekt ove faze odnosi se na precizno definiranje volonterskih pozicija koje su prilagođene specifičnim potrebama ciljne skupine. Nužno je i korištenje odgovarajućih kanala kako biste došli do ciljne skupine.

Odabir volontera – preporuča se razgovor ili intervju jedan-na-jedan, što zbog tima koji će bolje razumjeti specifične potrebe volontera, što zbog volontera koji će dobiti priliku navesti sve svoje potrebe. Na taj način će se osjećati sigurnije i posvećenije svojoj volonterskoj ulozi.

Zadaća volontera mora biti detaljno predstavljena, a opis poslova mora biti prilagođen kapacitetima pojedinog volontera/ke.

Orijentacija i obuka – razdoblje orijentacije je u radu s osobama s tjelesnim invaliditetom ključno jer je upoznavanje prostora, tima i radnih navika važno za volontere.

Mora se provesti detaljno upoznavanje s prostorom za volontere s oštećenjem vida.

Predstavljajući svih članova osoblja je također obavezno, a još je važnije objasniti njihovu pojedinačnu ulogu spram volontera. Time će se osigurati da se volonter/ka osjeća sigurnije i bolje će razumjeti strukturu vaše organizacije.

Na početku volonterske službe volonterima se mora pružiti i dodatna obuka za vještine potrebne za obavljanje njihovih zadataka.

Supervizija volontera – supervizija, koju razumijemo više kao podršku nego kontrolu, mora se konstantno pružati volonteru s tjelesnim invaliditetom. Učestalost sastanaka s volonterima mora biti visoka na početku, ali i kasnije.

a) Prikladne volonterske pozicije (npr. vrste, trajanje)

Postoje određena ograničenja vezana uz vrste aktivnosti u koje mogu biti uključeni volonteri s tjelesnim invaliditetom. Međutim, kako je ranije spomenuto, svaki/a od njih prihvaća svoj invaliditet na drukčiji način i zato moramo biti otvoreni, a ne postavljati im nove granice.

Ipak, općenito uzevši, veća je vjerojatnost da se volonteri s tjelesnim invaliditetom bolje prilagode aktivnostima koje

se održavaju u sigurnom okruženju (ured, škola itd.). Ovi prostori mogu se bolje prilagoditi njihovim specifičnim potrebama u pogledu dostupnosti i moguće potrebne opreme.

Za volontere s oštećenjem vida – ovisno o tomu koliko je volonter/ka samostalan/na, za ovu ciljnu skupinu odgovarajuće bi aktivnosti mogle biti one koje ne zahtijevaju kretanje u nove prostorije i rad s vizualima. Za aktivnosti koje uključuju rad na računalu potrebno je instalirati odgovarajući program.

Za volontere s oštećenjima sluha – lakše im je obavljati samostalne zadatke jer je komunikacija izazov kada nisu među osobama s istim invaliditetom. Isto tako, vrlo dobro obavljaju sve vrste fizičkih poslova.

Za volontere s oštećenjima pokretljivosti – preporučamo aktivnosti koje ne iziskuju puno kretanja i pokreta, što može biti zahtjevno. Svi oblici intelektualnih poslova mogu se obavljati bez problema. U pristupačnim prostorima nije problem ni interakcija s korisnicima.

Zadatci koji uključuju korisnike sa sličnim invaliditetom mogli bi biti vrlo prikladni za sva tri tipa ciljnih skupina, jer će im biti puno lakše povezati se s osobom, uspostaviti komunikaciju i prilagoditi se njihovim potrebama.

b) Prikladno okruženje, priprema osoblja i drugih volontera za uključivanje ove ciljne skupine (ako je potrebno)

Kada radite s volonterima s tjelesnim invaliditetom, radno okruženje mora biti posebno sigurno i prilagođeno njihovim individualnim potrebama, kako po pitanju samog prostora (pristupačne prostorije, dobro raspoređen namještaj

i materijali...), tako i po pitanju samog osoblja (stavovi i sposobnosti za komunikaciju s volonterima).

Priprema osoblja je ključna kako bi se osigurala uspješna volonterska služba za mlade s tjelesnim invaliditetom. Svi članovi osoblja, bez obzira rade li izravno s volonterima ili ne, moraju biti svjesni prisutnosti volontera u organizaciji, njihovog rasporeda i specifičnih potreba.

U radu s volonterima s oštećenjem sluha, barem jedna osoba u grupi bi morala razumjeti znakovni jezik kako bi olakšala uvodno razdoblje za volontera i supervizijske sastanke.

Skupina mladih s tjelesnim invaliditetom može biti vrlo raznolika. Jednim volonterom možete upravljati s lakoćom, ali u istoj skupini možete imati drugog/u volontera/ku koji se suočava s različitim problemima. Preporučamo da procijenite unutarnje kapacitete organizacije ako razmišljate da počnete raditi s ovom ciljnom skupinom.

c) Podrška i vrednovanje

Podrška i priznanje su nužni u radu s volonterima s tjelesnim invaliditetom. Važno je biti svjestan da je to ključno kako bi se oni osjećali korisno, sigurno i samostalno.

Kroz stalnu podršku volonteri mogu steći neovisnost u organizaciji i osjećati se sve više korisno. Redovni sastanci s njima su vrlo važni, a trajna supervizija tijekom provedbe prve aktivnosti mogla bi jamčiti sigurno okruženje koje im je potrebno. Još jedan važan aspekt koji potiče volontere s tjelesnim invaliditetom na uključivanje je mogućnost interakcije s drugima, uključujući i članove osoblja. Redovni sastanci mogu bolje povezati volontere i zaposlenike.

Jasno je da barem u početku volonteri s tjelesnim invaliditetom traže dodatnu podršku, dok se ne naviknu na cjeloviti kontekst organizacije. Stoga je u toj fazi odnos prema njima potrebno promatrati istovremeno kao prema «korisnicima» - za koje razvijamo programe, i kao prema «volonterima» - koji nam daju podršku u provedbi programa, s jasnom namjerom da im pomognemo da postanu dovoljno neovisni kako ih ne bismo gledali kao «korisnike».

d) Prepreke uključivanju osoba s tjelesnim invaliditetom u volontiranje

Prema CDC Disability, nekoliko je prepreka koje mogu stvoriti problem uključivanju osoba s tjelesnim invaliditetom, primjerice:

- pristupačnost prostora (pogotovo za osobe s oštećenjima pokretljivosti);
- nedostatak stručnosti među osobljem za komunikaciju s osobama s tjelesnim invaliditetom;
- nedostatak prilagođenih uređaja i računalnih programa (pogotovo za osobe s oštećenjima vida i sluha);
- vremenski zahtjevniji proces upravljanja volonterima/kama;
- niža razina samostalnosti volontera, pogotovo na početku;
- veći broj ograničenja za zadatke koje mogu preuzeti volonteri/ke.

Izvori:

<https://www.mencap.org.uk/get-involved/volunteering>

<https://volunteeringmatters.org.uk/pillars/disabled-people/>

<http://www.livestrong.com/article/321684-daily-living-activities-for-a-blind-person/>

<http://www.euroblind.org/resources/information/>

<http://www.cdc.gov/>

www.wikipedia.org

Izvori sukoba i poteškoća

Što sve mogu biti izvori sukoba i poteškoća u radu s mladima iz ranjivih skupina?

Npr.:

Loša komunikacija

Različite vrijednosti

Različiti interesi

Sukobi osobnosti

Loša izvedba

Vremenska ograničenja

Nepodudarni ciljevi

Međuvisnost zadataka

Spremnost organizacije za upravljanje mladim volonterima iz ranjivih skupina

Što za moju organizaciju znači uključiti mlade volontere iz ranjive skupine?

Jesmo li spremni uključiti mlade volontere iz ranjivih skupina?

Primijenite SWOT analizu za procjenu spremnosti vaše organizacije da upravlja mladim volonterima iz ranjivih skupina:

Koje su slabosti organizacije?

Koje su snage?

Koje su mogućnosti?

Koje su prijetnje?

Upravljanje mladim volonterima iz ranjivih skupina u vašoj organizaciji

Koje su aktivnosti u vašoj organizaciji prikladne za volontere iz ranjivih skupina? Uzmite u obzir njihovo vrijeme, mogućnosti, navike, ograničenja, kapacitete. S kim će raditi? Kada će volontirati, koliko često i koliko sati?

Što će svaki/a volonter/ka iz ranjive skupine trebati kako bi bio/la uključen u volontiranje (prostor, nekakvi alati...)?

Što ćete poduzeti kako biste pripremili svoje suradnike i volontere na uključivanje mladih volontera iz ranjivih skupina?

Od kud ćete regrutirati volontere? Gdje ćete oglasiti mogućnosti volontiranja za mlade osobe iz ranjivih skupina?

Koje vrste pitanja i problema ne bi trebali zaboraviti prilikom odabira volontera iz ranjivih skupina?

Koje ćete alate koristiti za praćenje i vrednovanje vještina stečenih volontiranjem?

Domaća zadaća

Pripremite analizu spremnosti vaše organizacije za uključivanje ranjivih mladih osoba u volontiranje te akcijski plan za uključivanje ove ciljne skupine u volontiranje. Izradite ih kao zasebne dokumente.



Informacije o projektu Competent in Volunteering, Competent in Life (CIVCIL) / Kompetencije u volontiranju, kompetencije u životu

Ovaj trening dio je međunarodnog projekta CIVCIL koji provode partneri iz tri europske zemlje od ožujka 2015. do veljače 2017. godine.

Ciljevi i aktivnosti projekta su:

- uključiti mlade iz ranjivih skupina u Hrvatskoj, Rumunjskoj i Slovačkoj u različite volonterske aktivnosti i time ih integrirati u društvo,
- prepoznati kompetencije i vještine stečene volontiranjem i povećati zapošljivost mladih,
- informirati o alatima za priznavanje i vrednovanje vještina i kompetencija stečenih volontiranjem koji već postoje u Europi,
- obučiti 36 koordinatora/ica volontera u svim partnerskim zemljama koji će potom biti spremni koordinirati mlade volontere iz ranjivih skupina,
- razviti materijale za trening i prilagođeni trening za menadžere/koordinatore volontera koji rade s mladima iz ranjivih skupina,
- izraditi mrežnu stranicu www.civcil.eu koja će pružati informacije o postojećim alatima za priznavanje i vrednovanje kompetencija stečenih volontiranjem diljem Europe te
- izraditi ili unaprijediti online alate za priznavanje i vrednovanje kompetencija stečenih volontiranjem u partnerskim zemljama.

Više informacija je dostupno na www.civcil.eu.

Partneri na projekte i kontakti:



Platforma volonterskih centara i organizacija
Hviezdoslavova 681/119, 90031 Stupava, Slovačka
platforma@dobrovolnickecentra.sk
www.dobrovolnickecentra.sk



Sveučilište Matej Bel
Národná 12 , 974 01 Banská Bystrica, Slovačka
vicerektor.international@umb.sk
<https://www.umb.sk/en/>



VOLONTERSKI centar Osijek

Volunteer Centre Osijek
Lorenza Jagera 12, 31 000 Osijek, Hrvatska
info@vcos.hr
www.vcos.hr



Projekt građanske demokratske inicijative
Jozsefa Antala 3, 31300 Beli Manastir, Hrvatska
projekt.grad@os.t-com.hr
www.pgdi.hr



“Gheorghe Sincai” Pedagoška srednja škola
Str.Crisan, No.15/A, Zalau, Rumunjska
pedagogic_zalau@yahoo.com
www.pedagogiczalau.ro



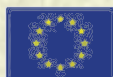
Volonterski centar Cluj-Napoca
Virgil Fulicea Str. No. 1, PO: 400022 Cluj-Napoca, Romania
cluj@voluntariat.ro
www.centruldevoluntariat.ro



CIVCIL

COMPETENT IN

volunteering
life



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



VOLONTERSKI centar Osijek



Erasmus+

Podrška Europske komisije za izradu ove publikacije ne predstavlja odobrenje sadržaja koji odražava isključivo stajalište autora publikacije i komisija se ne može smatrati odgovornom prilikom uporabe informacija koje se u njoj nalaze.