

# Prikaz razvoja mentorskog odnosa s djevojkom u riziku

---

**Demeter, Martina**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2017**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Education and Rehabilitation Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:158:056767>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-29**



*Repository / Repozitorij:*

[Faculty of Education and Rehabilitation Sciences - Digital Repository](#)



Sveučilište u Zagrebu  
Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

Diplomski rad  
Prikaz razvoja mentorskog odnosa s djevojkom u riziku

Martina Demeter

Zagreb, rujan, 2017.

Sveučilište u Zagrebu  
Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

Diplomski rad

Prikaz razvoja mentorskog odnosa s djevojkom u riziku

Martina Demeter

Mentorica: doc. dr. sc. Ivana Jeđud Borić

Zagreb, rujan 2017.

## Izjava o autorstvu rada

Potvrđujem da sam osobno napisao/napisala rad „Prikaz razvoja mentorskog odnosa s djevojkom u riziku“ i da sam njegova autorica.

Svi dijelovi rada, nalazi ili ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima jasno su označeni kao takvi te su adekvatno navedeni u popisu literature.

Martina Demeter

Zagreb, 28.8.2017.

# SAŽETAK

## **Prikaz razvoja mentorskog odnosa s djevojkom u riziku**

Martina Demeter

Mentorica: doc.dr.sc. Ivana Jeđud Borić

Socijalna pedagogija/Modul: Djeca i mladi

Mentoriranje kao središnji pojam ovog diplomskog rada predstavlja snažnu emocionalnu interakciju između starije i mlađe osobe. Ono predstavlja odnos u kojem se stariji član koristi povjerenjem, ljubavlju i iskustvom u vođenju mlađeg. Pregledom dostupne literature vidljivo je da postoji potreba za istraživanjem i unaprjeđivanjem ovog područja. Svrha ovog rada je produbiti znanja o mentoriranju mladih osoba u riziku kako bi se unaprijedile smjernice za daljnje provođenje ovog načina rada.

Rad započinje pregledom relevantne literature o mentoriranju, rizičnom ponašanju, mladima u riziku sa specifičnim osvrtom na žensku populaciju, s obzirom da je cijeli rad koncipiran na analizi mentoriranja djevojke u riziku. Drugi dio rada usmjeren je na analizu mentoriranja kroz prikaz same djevojke koja je bila mentorirana, prikaz Centra za pružanje usluga u zajednici Dugave, odnosno Doma za odgoj u kojem je smještena te nakon toga slijede analizirani podatci koji su dobiveni tijekom mentoriranja. Odrastanje djece u suvremenom vremenu popraćeno je brojnim rizičnim faktorima koji utječu na biopsihosocijalni rast i razvoj djece i mladih. Pozitivni odnosi s članovima obitelji i drugim „važnim odraslima“ imaju snažnu osnovu za adekvatan rast i razvoj te ukoliko taj odnos nije prisutan u bližoj okolini, može ga se upotpuniti kroz mentorski odnos. Mentor na taj način pripomaže u rastu i razvoju osobe koju mentorira kroz sadržaje prijateljskog i rodbinskog odnosa, a povremeno i sadržaje profesionalnog odnosa. Cilj rada je prikazati tijek i razvoj mentorskog odnosa s djevojkom u riziku te istražiti i opisati doživljaj iskustva mentoriranja mlade osobe u riziku iz korisničke perspektive i perspektive mentorice. Cjelinu rada zaokružuju specifične smjernice za daljnje unaprjeđenje mentoriranja s djevojkama u riziku.

Rad potvrđuje opravdanost i potrebitost izrade i provedbe mentorskih programa te nudi smjernice za daljnji razvoj mentorskih programa s rizičnom populacijom, posebice s osvrtom na specifične potrebe djevojaka u riziku.

Ključne riječi: mentoriranje, mladi u riziku, analiza slučaja

## SUMMARY

### **Development Overview of a Mentoring Relationship With an At-Risk Girl**

Martina Demeter

Mentor: Ivana Jeđud Borić, PhD

Social pedagogy/Module: Children and youth

Mentoring as the central concept of this thesis represents a strong emotional interaction between an older and a younger person. It is a relationship in which the older member uses trust, love and experience to guide the younger one. Reviewing the available literature attested the need for research and improvement in this area. The purpose of this thesis is to expand the cognizance of mentoring young at-risk people in order to improve the guidelines for further implementation of this working method.

The thesis starts with an overview of the relevant literature about mentoring, at-risk behavior, and at-risk youth with the focus on the female population, considering that the whole thesis is based on analysis of mentoring at-risk girls. The second part of the thesis gives a mentoring analysis from the point of view of the mentored girl, as well as an overview of the Services centre in Dugave community, i.e. Institution for education of children and youth, where she has been placed. This is followed by the analysis of the data gathered during the mentoring. Upbringing of children in modern times is accompanied by numerous risk factors which influence the biopsychosocial growth and development of children and youth. Positive relationship with family members and other "important adults" sets a strong foundation for adequate growth and development. If that relationship is not present in a child's environment, it can be boosted with a mentoring relationship. That way mentor is helping the growth and development of his mentee through friendly and familial relationship, and at times professional one. The goal of the thesis is to display the course and development of mentoring relationship with an at-risk girl, and to research and describe the experience of mentoring a young at-risk person from the perspective of both the mentee and the mentor. The thesis is rounded off with specific guidelines for further advancement of mentoring at-risk girls.

The thesis confirms it is warranted to create and implement mentoring programs, as well as offering guidelines for the further development of mentoring programs for the at-risk population, with particular focus on the specific needs of at-risk girls.

Keywords: mentoring, at-risk youth, case study

## Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Mentoriranje.....	2
2.1. Razvoj mentoriranja.....	2
2.2. Definiranje pojmova mentor i mentoriranje .....	4
2.3. Karakteristike mentora.....	6
2.4. Učinci mentoriranja.....	9
2.5. Rodne razlike mentoriranja .....	13
2.6. Razvoj mentorskog odnosa .....	16
3. Mladi u riziku.....	22
4. Rizična ponašanja .....	25
5. Specifična obilježja djevojaka u riziku .....	28
6. Institucionalni tretman djevojaka s poremećajima u ponašanju .....	31
6.1. Centar za pružanje usluga u zajednici – Dugave .....	33
7. Opis djevojke u riziku .....	36
8. Analiza bilješki mentoriranja s obzirom na teme, aktivnosti i intenzitet.....	38
9. Prikaz razvijanja odnosa prema Kelleru (2005).....	42
10. Korisnička i mentorska perspektiva mentoriranja.....	45
11. Smjernice za razvoj mentorskih programa za djevojke u riziku .....	55
12. Popis literature.....	65



## 1. Uvod

Tijekom prošlogodišnje Prakse, koju smo imali na kolegiju Socijalnopedagoška procjena, prvi sam se put susrela s radom Centra za pružanje usluga u zajednici Dugave odnosno tadašnjem Domu za odgoj djece i mladeži Zagreb, u kojem smo kao studenti Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta bili na vježbama tjedan dana. Jedan od naših zadataka bio je osmisliti radionicu u čemu nam je pomogla profesorica Ivana Jeđud Borić. Kroz razgovor s njom pokazala sam interes za volontiranje u navedenom Centru odnosno Domu, gdje me profesorica uputila u Mentorske programe koji se provode u ženskoj skupini istog doma. Svidio mi se koncept samog mentoriranja te se samim time javila i želja za pisanjem diplomskog rada na tu temu. Željela sam jednoj mladoj osobi biti uzor te ju pratiti kroz njezin socijalizacijski i reintegracijski put koji, prema dosadašnjem uvidu kako u literaturi tako i u praksi, nije nimalo lak. Taj put nije lak za osobe koje odrastaju u adekvatnim životnim uvjetima, a kako je tek onda mladima koji nemaju adekvatne uvjete? Gotovo smo svakodnevno svjedoci brojnih delikventnih radnji kako mladih tako i odraslih, a ako još uzmemo u obzir i kulturološki aspekt u kojem živimo, lako možemo doći do zaključka kako je mladim djevojkama koje se upuste u delikventne radnje još i teže. Upravo se iz tog razloga moj diplomski rad usmjerio na analizu slučaja mlade djevojke koja nije imala lako djetinjstvo, kojoj treba osoba s kojom će provoditi konstruktivno vrijeme i koja će joj pružiti adekvatnu pomoć i podršku. Zanimanje za ovaj rad povećalo mi se tim više što sam kroz razgovor s djelatnicima Centra, tadašnjeg Doma za odgoj shvatila da postoji velika potreba za volonterima u samom Domu. Djelatnici su navodili kako mladi prihvaćaju volontere te da su najčešće pozitivni pomaci vrlo brzo vidljivi u funkcioniranju mladih. Usprkos ovim adekvatnim pomacima, s druge sam strane mogla biti svjedokom i onih volontera koji se upuste u odnos s mladima te ga ne shvate ozbiljno u smislu održavanja kontakta, podizanja motivacije kod mladih, što često rezultira negativnim ishodima u kojima mladi kao posljedicu više ne žele volontera. To me, uz istraživanje literature o navedenom području, potaknulo na činjenicu da postoji velika potreba daljnjeg istraživanja ovog područja, kreiranja i provođenja mentorskih programa, ali i kreiranja daljnjih smjernica za adekvatno mentoriranje mladih osoba, posebice onih koji su u riziku.

## 2. Mentoriranje

### 2.1. Razvoj mentoriranja

Mentoriranje je široko rasprostranjen pojam koji možemo susresti gotovo svakodnevno u brojnim situacijama. Ponekad se i mi sami nalazimo u ulozi mentora ili osobe koja je mentorirana, a da to ni ne primijetimo. Možemo zaključiti da mentoriranje postoji od najranijeg čovjekovog postojanja, no njegove „formalne“ začetke pronalazimo početkom 20. stoljeća u zapadnim zemljama, posebice u SAD-u, Velikoj Britaniji, Kanadi i pojedinim europskim zemljama (Hartley, 2004). Baker i Maguire (2005) navode četiri stadija razvoja mentoriranja u američkoj povijesti: pojava, osnivanje, divergencija i fokus. **Prvi stadij** pojave mentoriranja započinje industrijalizacijom i urbanizacijom koje pridonose razvoju raznih poteškoća kod djece i mladih. Stručnjaci već tada naglašavaju važnost preveniranja delikventnog ponašanja te pružanja adekvatne pomoći i podrške djeci i mladima koji su razvili probleme u ponašanju. **Drugi stadij osnivanja** obuhvaća osnivanje i aktivaciju službe za pomoć mladima s određenim životnim poteškoćama koja uključuje i formalne programe kao što su *Veliki brat, velika sestra* (eng. *Big Brothers, Big Sisters*). **Treći stadij divergencije** usmjeren je na znanstveni pristup delikvenciji i prevenciji te je **četvrti stadij fokusa** stadij u kojem dolazi do adekvatnijeg razumijevanja mentorskog odnosa zbog brojnih istraživanja mentorskoga programa.

Baker i Maguire (2005) navode kako je prvi maloljetnički sud osnovan u Chichagu 1899. godine od strane osvijještenih žena okupljenih oko Čikaškog kluba koje su se javljale kao skrbnice i zastupnice maloljetnika na sudu. Ubrzo su shvatile kako je potrebno aktivirati još probacijskih službenika, mentora koji bi mentorirali mlade koji imaju određenih životnih poteškoća. Shodno navedenom, prepoznaje se potreba za otvaranjem prvih probacijskih ureda i pružanja pomoći rizičnoj skupini mladeži u Americi, što se i ostvarilo zahvaljujući ženama iz Čikaškog kluba.

Gotovo u isto vrijeme nadležni sud u New Yorku odobrio je svom zaposleniku Ernestu Coulteru mogućnost pružanja pomoći jednom optuženom mladiću umjesto izricanja kazne. Ernest je bio sudski službenik te je kroz svoj posao često svjedočio tužnim sudbinama brojne djece i mladih što ga je potaknulo na istupanje pred grupu građana govoreći: „Samo je jedan način da pomognemo ovim mladima, a to je da im damo ozbiljne volontere, da budu njihova Velika braća, da paze na njih, da im pomažu činiti ispravno, da im se pokaže da netko brine za njih“. Ovim postupkom Coulter je osnovao prvu grupu *Big Brothers* volontera, čime se smatra jednim od značajnijih začetnika mentorskog programa *Big brothers, big sisters* koji je pomagao u odrastanju djeci koja su se suočavala s brojnim poteškoćama kao što su siromaštvo, kriminal, opasni poslovi,

nedostatak roditelja. Od 1917. godine program *Big brothers, big sisters* bio je aktivan u 98 gradova u Americi (Beiswinger, 1985, prema Baker i Maguire, 2005).

Na području Hrvatske potencijal za mentoriranje i individualni rad s mladima pronalazi se u Naredbi bana Hrvatske, Slavonije i Dalmacije o „kažnjavanju mladeži“ koja datira iz 1918. godine te sadrži odgojnu mjeru „otpuštanja na prokušavanje“. Danas navedenu odgojnu mjeru pronalazimo u Zakonu o sudovima za mladež pod nazivom „pojačana briga i nadzor“. Odgojnu mjeru pojačane brige i nadzora ne možemo poistovjetiti s mentoriranjem jer ona u sebi sadrži i druge aspekte pružanja pomoći i nadzora maloljetniku te je samim time kompleksnija od samog mentoriranja.

## 2.2. Definiranje pojmova mentor i mentoriranje

Već je napomenuto kako je mentoriranje široko rasprostranjen pojam, no što je zapravo mentoriranje i kako ga definirati pitanje je koje si postavljaju brojni autori. Uvidom u brojne definicije mentoriranja Jeđud i Ustić (2009) ističu zajedničke elemente koji najbolje opisuju navedeni pojam:

- Mentorski odnos (jedan na jedan), koji uključuje vođenje i podršku, a karakterizira ga određeni stupanj povjerenja i emocionalne bliskosti između mentora i mentoriranog.
- Mentor je osoba koja je iskusnija/kompetentnija u nekom području ili specifičnoj vještini/znanju od mentoriranog, a kada je riječ o mentoriranju djece najčešće i starija osoba.
- Mentoriranje podrazumijeva perspektivu kontinuiteta odnosno redovitog druženja kroz neko vrijeme.

Djeca i mladi, no i odrasli najčešće se susreću s mentoriranjem kroz formalne institucije kao što su škola, fakultet ili radno mjesto. No, osim formalnog mentoriranja postoji i ono neformalno koje se očituje kroz prijateljske ili rodbinske odnose. Shodno tome, Žižak (2003, prema Jeđud i Ustić, 2009) govori o formalnom i neformalnom mentoriranju. **Formalno mentoriranje** je strukturirano, organizirano i profesionalno mentoriranje gdje se kroz formalne procedure biraju i spajaju mentori i korisnici. Cilj planiranog mentoriranja je osiguravanje podrške i vođenja kroz planirane međuljudske odnose čiji je fokus i smisao socijalni razvoj i učenje (Jeđud i Ustić, 2009). **Prirodno mentoriranje** je neformalno, neorganizirano i najčešće pružano od strane neke bliske osobe kao što su roditelji, rođaci, susjedi, prijatelji. Ono se očituje kroz pružanje podrške i pomoći od bliskih osoba. Svaka osoba može se naći u ulozi mentora ili mentoriranog, ovisno o situaciji i iskustvu.

S obzirom na podjelu na formalno i neformalno mentoriranje, možemo razlikovati formalne i neformalne, odnosno prirodne mentore. **Prirodni** su **mentori** osobe u našoj neposrednoj blizini te ih najčešće biramo sami. Ovdje zapravo možemo govoriti o nesvjesnoj ulozi u kojoj osoba koja pruža pomoć neće sebe nazvati mentorom već je rođak, majka, nastavnik, ovisno o primarnoj ulozi koju ima. S druge strane, **formalna** je uloga **mentora** uloga profesionalca koji je za istu obučavan od strane neke institucije, ima potrebne osobine, ali i odgovornosti koje mu određuje određen program, odnosno institucija.

Sukladno brojnim klasifikacijama i definicijama mentoriranja, Stein i Clayden (2005) navode različite oblike mentoriranja:

- s obzirom na njihovu prirodu mentoriranja, odnosno javlja li se unutar obitelji, susjedstva ili ju pruža profesionalna, školovana osoba,
- s obzirom na vrstu mentorskog odnosa; jedan mentor – jedna osoba, jedan mentor – grupa ljudi, vršnjačko mentorstvo,
- s obzirom na mjesto mentoriranja; škola, posao, program, lokalna zajednica.

Kompleksnost definiranja mentoriranja može se prenijeti i na definiranje mentora. LuBois i Karcher (2005, str. 4) navode nekoliko definicija, od onih najjednostavnijih pronađenih u Američkom rječniku engleskog jezika: „*Mentor je mudar i pouzdan savjetnik ili učitelj*“ pa do složenije Bronferbrennerove: „*Mentor je starija, iskusnija osoba koja želi pomoći u daljnjem razvoju karaktera i kompetencija mlađe osobe, vodeći je prema usavršavanju vještina, koje su kod samog mentora već razvijene. Vođenje se redovito postiže kroz demonstriranje, instrumentiranje, postavljanje izazova, i ohrabrivanje kroz određeni period. Tijekom ovog procesa mentor i mlada osoba razvijaju poseban odnos uzajamne posvećenosti*“. Freedman (1992, prema LuBois i Karcher, 2005) navodi tri najvažnije činjenice o mentorima:

- mentor je osoba s više iskustva i mudrosti od osobe koja je mentorirana,
- mentor pruža smjernice ili instrukcije koje olakšavaju razvoj osobe koja je mentorirana,
- postoji emocionalna veza između mentora i osobe koja je mentorirana te odnos pun povjerenja.

### **2.3.Karakteristike mentora**

Mentori su najčešće volonteri, što je jedan od aspekata njihove posebnosti, ali i bitna razlika između osoba koje pružaju pomoć i plaćeni su za to. Mentore najčešće vodi zadovoljstvo pružanja pomoći drugoj osobi te uzajamna korist od stvaranja snažnog emocionalnog odnosa s mentoriranom osobom. Istraživanja su pokazala kako volontiranje ljudima pruža određeno zadovoljstvo, spremnost na pomaganje drugoj osobi te time iskazuju vlastitu nesebičnost (Hartlex, 2004). Ponekad utjecaj roditelja i bliže rodbine nije dovoljan; svjedoci smo razorenih obitelji, nemogućnosti pronalaska posla i mnogih drugih rizičnih čimbenika koji negativno utječu na rast i razvoj djece i mladih. Prijateljski odnos mentora i mentorirane osobe ima snažan utjecaj na život i ponašanje mlade osobe te samim time pomaže mladoj osobi da usprkos svim rizicima izraste u mladu odgovornu osobu.

Clayden i Stein (2005) analizirali su 181 mentorski odnos koji se realizirao putem 13 projekata. U programima su približno jednako bili mentorirani i mladići (51%) i djevojke (49%) s prosječnom dobi od 17 godina. U većini su projekata mladići i djevojke željeli da njihovi mentori zadovoljavaju neke od kriterija. Gotovo polovica (47%) zahtijevala je određeni spol mentora, a jedna trećina (35%) da mentor ima određen broj godina. Nekolicina mladih ljudi (7%) zahtijevali su mentora iz određene etničke skupine, no prvenstveno zbog lakšeg sporazumijevanja i intenzivnijeg kontakta s vlastitom kulturom.

Analiza Claydena i Steina (2005) pokazuje kako su mentori najčešće žene (73%) te da se raspon godina kreće se od 18 do 62, što znači da je srednja dob 34 godine, a dvije petine mentora ima manje od 30 godina, dok je dvije trećine mlađe od 40 godina. Što se tiče zaposlenja mentora, 70% ih je zaposleno na puno radno vrijeme, skraćeno radno vrijeme ili su se sami zaposlili, 16% je nezaposlenih i dvije osobe su u mirovini. Visok postotak osoba koje su zaposlene i uz zaposlenje mentoriraju ide u prilog činjenici da je mentoriranje posao koji osobe rade iz vlastitog zadovoljstva i želje za pomaganjem.

Isti autori (Clayden i Stein, 2005) intervjuirali su 11 mentora koji su sudjelovali u pet projekata u kojima su mentorirali 12 mladih osoba. Mentori su volontirali te su primali novac samo za troškove samog volontiranja s mladom osobom (kazališta, kina, izlasci). Raspon godina kretao se od 18 do 48 godina te je bilo prisutno troje mentora i osam mentorica. Jedan mentor mentorirao je dvije mlade osobe. Navedeni mentori aktivno su se bavili sportom, kulturno su osviješteni, imaju razne vještine, bave se motociklizmom, društveni su te vole putovati. Što se tiče ranijeg iskustva, petero mentora bilo je i samo mentorirano, petero je imalo iskustvo rada s

mladima u riziku, a jedno od njih nije imalo iskustva rada s mladima u riziku. Iskustvo podrazumijeva imanje vlastite djece, dobrovoljan rad s mladima te rad s mladim prijestupnicima. Četvero mentora motivaciju pronalazi u činjenici da je njima bio potreban mentor tijekom odrastanja te su željeli nekome sada pružiti tu mogućnost. Navode kompleksnost odrastanja kao glavni faktor pružanja pomoći i podrške mladim ljudima. Ostali mentori kao glavni razlog mentoriranja navode potrebu za pomoći mladima u zajednici, posebice jer imaju tu mogućnost. Jedna mentorica, koja je imala odraslu djecu, smatrala je da ima adekvatne roditeljske vještine da pruži mladima pomoć i potrebu, posebice jer je radila u zatvorskom sustavu te smatra da je tim ljudima nedostajala pomoć i podrška u djetinjstvu od roditelja ili neke druge važne osobe. Petero mentora navodi kako su određeno vrijeme razmišljali o volonterskom angažiranju, no motivaciju su dobili vidjevši oglas za mentoriranje i kroz priče o volontiranju na poslu.

Jeđud i Ustić (2009) napravile su usporedni prikaz nekih karakteristika mentora u Americi te mentora/volontera na hrvatskom programu *Velika sestra, veliki brat* koji se danas provodi u sklopu *Plavog telefona* pod nazivom *Mentori u zajednici*. Podatci pokazuju kako su u Americi mentori ljudi u srednjim godinama (35-54) i mlađi odrasli (18-24), što potvrđuje i analiza prikazana u radu Claydena i Steina (2005). Podatak da muškarci u većoj mjeri mentoriraju od žena (31% prema 27%) nije u skladu s gore prikazanom analizom. Što se tiče Hrvatske, mentori su u dobi od 19. do 34. godine te žene mentoriraju u znatno većoj mjeri (omjer 80:20). Mentori su najčešće studenti, osim nekoliko iznimaka gdje su mentori bili mladi zaposleni ljudi te su mladi ljudi iz gotovo svih regija Hrvatske, uz ponešto veću zastupljenost mentora s područja grada Zagreba. U Americi većina mentorskih odnosa traje u prosjeku 9 mjeseci te mentori navode kako sa svojim korisnicima, s kojima imaju blisku vezu, provode u prosjeku 13 sati mjesečno. U Hrvatskoj većina mentorskih odnosa u prosjeku traje 15 mjeseci te mentori prosječno mjesečno provode 15 sati u druženju s korisnikom<sup>1</sup>. Mentori u Americi najviše mentoriraju jer žele pomoći mladim ljudima da uspiju, žele nešto promijeniti u nečijem životu, žele učiniti nešto za zajednicu iz religioznih i duhovnih razloga te su i sami imali iskustvo da im je netko pomogao dok su bili mladi. S druge strane, Hrvati navode kako žele nekome biti prijatelj i uzor, naglašavaju komponentu pomoći djetetu te navode kako imaju dobro vlastito iskustvo odnosa sa starijom braćom, ali i iskustvo jednog djeteta u obitelji.

---

<sup>1</sup> Važno je napomenuti kako se radi o programu *Velika sestra veliki brat* te ovi podaci datiraju iz 2008. godine te shodno tome smatra se da su ove brojke danas u Hrvatskoj puno veće iz razloga kontinuiranog unaprjeđenja mentoriranja u sklopu brojnih udruga, ali i Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta.

Iščitavajući usporedbu može se zaključiti kako je u Hrvatskoj mentoriranje najviše rašireno među mlađom populacijom te se trebaju uložiti dodatni naponi kako bismo motivirali i stariju populaciju za pružanje pomoći i podrške mladima. Potrebno je okupiti veći broj udruga širom Hrvatske koje bi uključile u svoje aktivnosti i mentoriranje, ali je važno napomenuti potrebu za adekvatnim spajanjem mentora i mentoriranih. Mentorirane osobe imaju određene želje vezane za spol, dob i nacionalnost te je važno to poštivati u najvećoj mogućoj mjeri. Primjerice, u Hrvatskoj postoji romska manjina koja može zahtijevati mentora koji je također Rom ili pak mentorirane osobe mogu zahtijevati osobu koja ima određeni broj godina. Također, važno je oslušivati interese mladih i mentora kako bi oni imali približno iste interese, što dovodi do bržeg stvaranja odnosa. S druge strane, važno je s mentorima provjeriti koliko dugo planiraju mentorirati jer su dosadašnja istraživanja (Clayden i Stein, 2005) pokazala da su kratkoročna mentoriranja neučinkovita ili čak mogu dovesti do negativnih posljedica. Detaljan prikaz i smjernice spajanja mentora i samih aktivnosti unutar mentora mogu se pronaći u brošuri *Mentori u zajednici* koju je izdao Plavi telefon ([http://www.plavi-telefon.hr/pdf/BROSURA\\_MUZ.pdf](http://www.plavi-telefon.hr/pdf/BROSURA_MUZ.pdf)).



## 2.4. Učinci mentoriranja

Mentoriranje je usmjereno na stvaranje odnosa između mentora i mlade osobe što dovodi do razvoja socijalnih, životnih vještina te generalno poboljšava funkcioniranje mlade osobe u svakodnevnim preprekama na koje nailazi. Djeca i mladi tijekom svog se razvoja nalaze u brojnim rizičnim situacijama i okruženjima u kojima, ukoliko su prepušteni sami sebi, mogu razviti brojne psihosocijalne poteškoće u svakodnevnom funkcioniranju. Uzimajući u obzir brojne rizike treba imati na umu kako je mladoj osobi uvelike potrebna važna odrasla osoba. Važne odrasle osobe najčešće su roditelji, rodbina, no često i susjedi, prijatelji, učitelji. Ponekad važne osobe upotpunjuju mjesto roditelja ukoliko on nije prisutan ili ima neodgovarajući roditeljski stil. Istraživanja pokazuju kako pozitivno mentoriranje važnih odraslih može pomoći pri razvoju otpornosti kod ugrožene skupine djece, kao što su djeca koja odrastaju u siromaštvu ili u drugim neodgovarajućim uvjetima (Isrealashvili i Wegman-Rozi, 2005 prema Jeđud i Ustić, 2009).

Broj evaluiranih studija koji se bave mentorstvom u neprestanom je porastu, što dovodi do otkrivanja pozitivnih ili negativnih efekata mentoriranja. Evaluacija se fokusira na odnos između mentora i korisnika, usklađivanje korisnikovih potreba s osobinama mentora te razlike između formalnog i neformalnog mentorstva u korisnikovu životu (Hartley 2004, prema Rhodes, 2002). Evaluacija programa igra veliku ulogu u uspješnosti mentoriranja jer ona otkiva koji su adekvatni oblici odnošenja prema korisnicima i koji je konstruktivan odnos s korisnikom za njegov pozitivan rast i razvoj. DuBois i suradnici (2002) proveli su metaanalizu 55 evaluacija i utvrdili da učinkovitost ne ovisi o tome provodi li se mentorstvo pod pokroviteljstvom neke institucije ili je provedeno samostalno, kao ni o psihosocijalnim ciljevima i višestrukim ciljevima. Također, njihova metaanaliza pokazala je da učinkovitost nije zagarantirana ako je mentorstvo provedeno kroz program koji se u nekoj drugoj državi/mjestu pokazao učinkovitim kroz evaluaciju, već su zaključili da je teško govoriti o točnim faktorima koji određuju uspješnost mentoriranja te ono ovisi o brojnim čimbenicima. Rezultati njihove metaanalize pokazali su kako su veći učinci onih programa u kojima mentori dobivaju kontinuirani trening, kada su mentori iz pomagačkih struka, kada su aktivnosti mentora i djeteta strukturirane, kada mladi imaju povoljne životne okolnosti, kada su uključeni roditelji te kada imaju bolje psihosocijalno funkcioniranje. Navode kako je potrebno usmjeriti se na empirijski utemeljene teorije te formiranje snažnog odnosa između mentora i korisnika. Kvaliteta mentorskog odnosa presudna je za uspješnost, kao i davanje pažnje korisniku, usmjeravanje na njegove potrebe i interese. Hartley (2004) naglašava važnost kontinuiranog održavanja odnosa, ali i odnosa koji traje duži vremenski period i nije vremenski

ograničen. Grossman i Rhodes (2002, prema Hartley, 2004) naglašavaju kako vremenski kratka mentoriranja ne da nemaju nikakvog učinka za mlade, već im ostavljaju negativne posljedice.

Grossman i Rhodes (2002) proveli su istraživanje sa 1138 mladih koji su bili uključeni u program *Veliki brat, velika sestra* u Americi. Ispitanici su bili podijeljeni u kontrolnu (472 osobe) i eksperimentalnu (487 osoba) skupinu prosječne dobi 12,25 godina. Prva hipoteza bila je da efekti mentoriranja postaju jači što je vrijeme mentoriranja duže, a da kratka mentoriranja dovode do negativnih učinaka. Ova hipoteza pokazala se točnom. Mladi koji su bili u mentorskom odnosu duže od godinu dana izvijestili su o poboljšanju na akademskom, ponašajnom i psihosocijalnom području, dok one mlade osobe koje su bile mentorirane manje od tri mjeseca navode kako imaju lošiju sliku o sebi te lošiji školski uspjeh. Nadalje, također su ih zanimali prediktori trajanja odnosa. Zaključili su kako stariji adolescenti ostaju kraće u mentorskom odnosu nego mlađi adolescenti, što ne čudi uzimajući u obzir prirodu njihova razvoja. Težnja za samostalnošću i neovisnošću uvelike je prisutna, kao i romantični i vršnjački odnosi koji starije adolescente usmjeravaju na druge putove. Istraživanje je pokazalo kako će adolescenti koji imaju iskustvo fizičkog, emocionalnog ili seksualnog zlostavljanja ostati kraće u mentorskom odnosu iz razloga što im je zbog ranijih neadekvatnih odnosa u svojoj okolini teško održati blizak mentorski odnos. Nekoliko čimbenika vezanih za karakteristike mentora pokazale su se važnima za održavanje odnosa. Jedno od njih su prihodi koje mentor ima. Naime, mentori s većim prihodima fleksibilniji su u biranju sadržaja za provođenje vremena s mladom osobom što uvelike olakšava rad. Bračni status mentora pokazao se također važnim jer osobe koje su bile u braku i imale djecu kraće su mentorirale, nego one koje nisu u braku. Možemo to interpretirati time da je mentorima u tim trenutcima bilo važnije biti sa svojom djecom, no s druge strane to ukazuje na potrebu za adekvatnijim biranjem volontera i postavljanjem određenih uvjeta na početku samog mentoriranja.

Clayden i Stein (2005) analizirali su mentorske odnose koji su se realizirali putem 13 programa te došli do zaključka kako je 76% mentoriranih osoba izvještavalo o pozitivnim ostvarenim ciljevima mentoriranja, dok je 24% izvještavalo o negativnim ishodima. Mentorirane osobe naglašavale su važnost mogućnosti razgovora s nekom osobom. Pozitivni učinci također obuhvaćaju povećanje samopouzdanja i samopoštovanja mentoriranih osoba te održavanja stalnosti odnosa. Evidentiran je bolji akademski uspjeh te upis na željeni fakultet kao produkt pomoći mentora. Mentoriranje također pridonosi razvoju životnih, komunikacijskih i socijalnih vještina, ali i smanjenju neadekvatnog ponašanja i samoozljeđivanja.

Evaluacija je pokazala kako polovica odnosa ima iskustvo negativnih ishoda, ali ujedno izvještavaju i o pozitivnim ishodima (Clayden i Stein, 2005). Negativni ishod često se manifestira kroz napuštanje programa, no usprkos tome postoje pozitivni pomaci koji su ostvareni prije napuštanja programa. Razlozi negativnih ishoda su neredovito dolaženje mentorirane osobe, odnosno otpor mlade osobe te nedostatak mentorove motivacije za rad s mladom osobom i njegovim otporom. Također, negativni ishodi proizlaze iz nedovoljne educiranosti mentora ili potrebe mlade osobe za strukturiranim programom, odnosno nemogućnošću zadovoljenja njegovih potreba kroz mentoriranje.

Što se tiče mentorskih programa na našim prostorima, izdvaja se program *Velika sestra veliki brat* koji je prošao kroz tri evaluacije (2000., 2004., 2007.). Fokus grupe provedene s djecom, mentorima i stručnjacima iz centra za socijalnu skrb pokazale su kako je program koristan za uključenu djecu. Mentori i stručnjaci uočili su pozitivne promjene u djetetovoj slici o sebi te odnosima s vršnjacima, dok su se svi složili da je program povoljno utjecao na širenje socijalne mreže djece, proširenje aktivnosti slobodnog vremena i promjene neprihvatljivog ponašanja (Jeđud i Ustić, 2009). Kada mladi govore o utjecajima i ishodima, navode pozitivne utjecaje na njihovo ponašanje i osjećaje i to na dvije razine: odnos povjerenja i osjećaj da ih je netko slušao te osjećaj da imaju nekoga uza se (Jeđud i Ustić, 2009). Poljanac (2001) je u sklopu diplomskog rada provela istraživanje (N=69) s djecom koja su bila uključena u program *Velika sestra, veliki brat* i onom koja nisu sudjelovala ni u kojem programu. Obitelji djece uključena u program *Velika sestra, veliki brat* dobivaju manje podrške od svoje okoline, imaju manja očekivanja od svoje djece i rjeđe vide školu kao mjesto koje postavlja jasna ograničenja. Navedeni podatak upućuje na važnost volontera mentora kao osobe koja igra važnu ulogu u djetetovu životu kroz podršku i usmjeravanje s obzirom da je ono nešto smanjeno unutar obitelji te samim time i prikazuje populaciju kojoj je ovaj program i namijenjen (nisko rizična). S obzirom da se ovaj program i danas provodi u sklopu *Plavog telefona* pod nazivom *Mentori u zajednici*, izdvojili bismo kako je 2010./2011. godine bilo obuhvaćeno više od 86 osoba uključeno u program (od kojih se 16 javilo nakon što su se održale edukacije i zatvorile prijave), od čega su 43 osobe educirane, a ostvareno je 42 spajanja mentora i osoba u potrebi i 37 obitelji. Godine 2014./2015. bilo je više od 40 osoba, mentora zainteresirano za sam program, no njih 23 je educirano i ostvareno je 21 spajanje mentora i mladih osoba u koje je bilo uključeno 16 obitelji. Generalno gledajući, Hrvatska nema puno mentorskih programa te samim time dolazimo do nedostatke evaluacije. Evaluaciju pronalazimo samo u slučaju ovog programa koji je započeo kao *Velika sestra, veliki brat* te se nastavio u okviru

*Plavog telefona* pod nazivom *Mentori u zajednici*, što ukazuje na veliku potrebu širenja samih programa ove prirode o kojoj se već pisalo u poglavlju *Karakteristike mentora*.

## 2.5. Rodne razlike mentoriranja

Ovaj rad bavi se analizom slučaja djevojke u riziku i iz tog je razloga važno napomenuti kako postoje općenito, ali i u mentoriranju brojne razlike među spolovima. Razlike su važne zbog samog rada s mladićima i djevojkama te pravovremenog prepoznavanja njihovih potreba. U tekstu koji slijedi dat će se prikaz rodni razlika tijekom odrastanja, ali i tijekom mentoriranja.

Živimo u tradicionalnom društvu u kojem svaka obitelj ima vlastito viđenje ponašanja djevojčice i dječaka. Često smo sami svjedoci riječi da se djevojčice ne igraju autićima ili da se dječaci ne igraju barbikama. No zašto je to tako? Postoje mnogi odgovori na to pitanje, no prije nego ih se dotaknemo, usmjerit ćemo se na definiciju roda. Rod se određuje kao tvorbeni element društvenih odnosa koji se temelji na percipiranoj razlici između spolova (Kodrnja 2006, prema Lokas i Bouillet, 2006) ili kao socijalno definirane muževnosti i ženstvenosti u specifičnom povijesnom trenutku i specifičnom kulturološkom kontekstu (Wood 2006, prema Lokas i Bouillet, 2006). Odnosno, dječaci i djevojčice tijekom svog odrastanja socijalizacijom usvajaju svoje uloge, stavove i ponašanja, dok se s određenim spolom rađaju. Djeca od najranije dobi nauče razlikovati ženski i muški glas te ih kategoriziraju kao muške ili ženske već u dobi od dva mjeseca, što dovodi do toga da se djeca oko druge godine života počinju uvrštavati u određeni spol i sukladno tome biraju igre kojima će se igrati. Proces učenja prikladnih ponašanja za određeni spol i uvjerenja koja se smatraju prikladnim za isti nazivamo spolno ili rodno tipiziranje. U predškolskom razdoblju razlike između djevojčica i dječaka postaju sve izraženije. Djevojčicama se dopušta veći raspon ponašanja, dok se dječacima zamjera kada odstupaju od muške uloge. Muška rodna uloga uključuje osobine kao što su aktivnost, nezavisnost, ambicioznost, dominantnost, agresivnost, sakrivanje emocija i samopouzdanje, dok ženska rodna uloga podrazumijeva suosjećanje, nježnost, osjetljivost, usmjerenost na osjećaje drugih, urednost, obzirnost i toplinu (Hodžić, 2003). Istraživanja pokazuju (Lokas i Bouillet, 2006) da su djevojčice spremnije razgovarati o svojim afektivnim stanjima te da u dobi od 7 do 11 godina češće izražavaju strah, za razliku od dječaka te dobi, a rjeđe ljutnju.

Shodno navedenom zaključujemo kako je rodni aspekt mentoriranja od izuzetne važnosti. Mladići i djevojke nemaju isti tijek i način psihosocijalnog razvoja te tijekom mentoriranja treba usmjeriti svoju pažnju na određene specifičnosti. Uzimajući u obzir rod mentora i osobe koja je mentorirana razlikujemo istorodne i mješovite mentorske odnose. Istorodni mentorski odnosi su odnosi između mentorica i djevojčica te mentora i dječaka, dok su mješoviti mentorski odnosi oni između mentora i djevojčica te mentorica i dječaka (Komar i Jeđud Borić, 2015). Bogat i Liang

(2005) navode kako se mladići i djevojke često ne upuštaju u mentorski odnos iz istih razloga. Mladići žele u mentoru pronaći osobu od koje će moći učiti, koja će im biti model, dok djevojke traže intimnost, komunikaciju i pomoć prilikom rješavanja problema. Također, napominju kako je za djevojke karakteristično psihosocijalno mentoriranje usmjereno na psihološku komponentu i stvaranje odnosa, a za mladiće instrumentalno mentoriranje koje ima za cilj rješavanje određenih problema.

Morrows i Styles (1995, prema Bogat i Liang, 2005) proveli su istraživanje s 82 mentora i mentorirane osobe koji su bili uključeni u program *Big Brothers Big Sisters* te zaključili kako su muški parovi imali razvijeniji odnos nego ženski parovi. Autori su navedeno pokušali opravdati time što su djevojke imale veće probleme u ponašanju te su kao važan faktor naveli strukturu samog programa koja je usmjerena više na aktivnosti nego na verbalnu komunikaciju, što više odgovara muškim parovima.

Sosik i Godshalk (2000, prema Komar i Jeđud Borić, 2015) navode kako žene mentorice pružaju više emocionalne potpore u savjetovanju, dok su muškarci kao mentori usmjereni na instrumentalnu pomoć.

Komar i Jeđud Borić (2015) provele su istraživanje mentora i mentorica uključenih u program *Mentori u zajednici* koji provodi Plavi telefon od 2009. godine. Cilj rada bio je utvrditi i ispitati perspektivu mentora o iskustvima i doživljajima mentorica uključenih u program *Mentori u zajednici*. Rezultati istraživanja, s obzirom na rod mentora i mentoriranih osoba, ukazuju na to da se djevojke češće susreću sa svojim mentoricama te i mentori i mentorice najčešće svoje vrijeme provode pasivno družeći se u gradu. Odnos se lakše stvarao s mladićima nego s djevojkama, što se interpretiralo činjenicom da su djevojke manifestirale rizičnija ponašanja od mladića. Mentori napominju kako postoje razlike između mentoriranja djevojkama i mladića što objašnjavaju interesom pojedinog roda, odnosno činjenicom da su djevojke sklonije druženju, razgovoru, dok se mladići usmjeravaju na aktivnosti kao što je sport. Također, navode kako je uloga spola igrala važnu ulogu s obzirom na godine mentorirane osobe. Naime, ukoliko se mlada osoba nalazi u adolescentskim godinama, postoji mogućnost zaljublivanja mentorirane djevojke/dječaka u svog mentora, što uvelike otežava rad. Mentori i mentorice naglašavaju važnost istospolnog mentora u tim godinama iz razloga lakšeg poistovjećivanja mentorirane osobe sa svojim mentorom.

U većini programa koji se bave mentoriranjem obraća se velika pozornost na spajanje mentora i mentoriranih osoba. Prilikom spajanja teži se istorodnosti, no nerijetko je to neizvedivo zbog većeg broja žena u ulozi mentora, a s druge je strane prisutan i velik broj mladića koji jesu/žele biti mentorirani te je ponekad teško spojiti mentora i mentoriranu osobu po istom spolu.

S obzirom na sve navedeno, Bogat i Liang (2015) daju nekoliko preporuka za uspješno mentoriranje:

- 1) Rekrutiranje više muških mentora; kao što se već napomenulo, postoji već broj mentorica nego mentora što u određenim okolnostima može predstavljati poteškoću u stvaranju odnosa, posebice u adolescentskim godinama te se iz tih razloga treba težiti regrutiranju podjednakog broja mentora i mentorica.
- 2) Jasno definirani ciljevi programa; ciljevi programa nerijetko su preširoko definirani te ih je samim time teško ostvariti. Prilikom pisanja samih ciljeva treba paziti da su oni adekvatno napisani, ali i treba paziti na potrebe djevojaka i mladića. Djevojke su usmjerene na stvaranje odnosa, dok su mladići usmjereni na aktivnosti te samim time ciljevi za njih trebaju biti drugačije postavljeni.
- 3) Dostupnost različitih edukacija za mentore; uzimajući u obzir različitosti između djevojaka i mladića treba paziti i na primjerene edukacije za mentore koji mentoriraju djevojke i mentora koji mentoriraju mladiće. Edukacije treba prilagoditi s obzirom na spol.

## 2.6. Razvoj mentorskog odnosa

Razvijanjem mentorskog odnosa dolazi do brojnih promjena kako u samom odnosu u vidu njegova razvijanja tako i u načinu razmišljanja mentora i mentoriranog. Odnos je dinamična struktura koja mora imati određena pravila da bi kao takav uspio. Hrvatski jezični portal definira međuljudski odnos kao naziv za prirodu i kvalitetu socijalnih odnosa, stupanj suradnje, povjerenja i međusobnog poštivanja (uvažavanja), specifičnu psihološku atmosferu i emocionalnu vezanost među ljudima. Odnos je pojam drugog reda što podrazumijeva vlastitu percepciju samog odnosa koji procjenjujemo na temelju iskustva. Odnos grade dvije osobe pri čemu svaka osoba u njega unosi vlastite psihološke, komunikacijske, biološke, kulturalne i druge odrednice. Ustrajući zajedno kroz interakcije, osobe grade zajednički pogled na svijet koji postaje okvirom njihova međusobnog ponašanja, odnosno odnosa u cjelini (Duck, 1994 prema Žižak, 2010). Mlade osobe u riziku lakše se snalaze uz mentora koji im može biti uzor, vodič kroz teške životne trenutke. Već se napomenula uloga „važnih“ odraslih u životima mladih osoba, a tim više i u životima mladih u riziku. „Važna“ odrasla osoba može biti bilo koja osoba u njihovoj blizini, no u ovom kontekstu pod tim izrazom smatramo mentora koji vodi osobu kroz određeni period njegova života i uči ga kako da se nosi sa svim životnim preprekama. Govoreći o pomažućim odnosima, razlikujemo **prirodne** i **profesionalne** odnose, pri čemu mentorski odnos pripada **prirodno-pomažućim** odnosima (Jeđud i Ustić, 2009). **Profesionalno-pomažućí** odnos je odnos koji je vezan za određeni problem koji mentor i mentorirana osoba pokušavaju riješiti tako što mentor pruža određenu pomoć koju mentorirana osoba prima kroz određeni vremenski period. Cilj profesionalno-pomažućeg odnosa je pozitivna promjena. Kanfer i Goldstein (1991, prema Žižak, 2010) smatraju kako se ista temeljna obilježja nalaze u svim profesionalno-pomažućim odnosima, bez obzira zovemo li ih psihoterapijom, savjetovanjem, vođenjem, tretmanom te bez obzira je li stručnjak psihijatar, psiholog, socijalni pedagog, medicinska sestra i slično. Ta obilježja su: jednosmjernost, sistematičnost ili strukturiranost odnosa, formalnost i vremenska ograničenost trajanja odnosa. Jednosmjernost se odnosi na činjenicu da jedna osoba pruža pomoć i podršku kako bi druga s vremenom unaprijedila svoje stanje. Važno je napomenuti da po svojoj prirodi ni odnos ni komunikacija ne mogu biti jednosmjerni, no ovdje se naglašava jednosmjernost zbog same prirode pomaganja stručnjaka osobi. Strukturiranost se odnosi na činjenicu da postoje ciljevi koje treba postići, potrebe koje treba zadovoljiti i problemi koje treba riješiti. Za održavanje odnosa stručnjaka i osobe u potrebi postoji određeno vrijeme i prostor te, iako se radi o prijateljskom odnosu, on podrazumijeva stručnjaka i osobu kojoj je potrebna pomoć. Svaki profesionalno-prijateljski odnos vremenski je ograničen iako se može nastaviti kroz neformalna



druženja. Morrow i Styles (1995, prema Jeđud i Ustić, 2009) navode dva mentorska odnosa s obzirom na interakciju: **razvojni** i **propisujući** odnosi. Razvojni odnos je fleksibilniji i mentor se u njemu prilagođava češće razvojnim potrebama mlade osobe, dok je propisujući odnos usmjeren na ostvarenje ciljeva. Tijekom razvojnog odnosa početni su naponi usmjereni na gradnju povjerenja te je mentoru važna participacija mentorirane osobe u kojoj mladi imaju osjećaj potpore i mogu razgovarati s mentorom o bilo čemu. Propisujući odnos je odnos u kojem su početni naponi usmjereni na krajnji ishod te mentori imaju prioriteta područja na kojima žele raditi s mentoriranom osobom te ih nisu skloni prilagođavati i mijenjati. Mentor je u ovom odnosu osoba koja smatra da može promijeniti mladu osobu, što dovodi do velike frustriranosti mlade osobe, ali i samog mentora. Hamilton i Hamilton (1990, prema Jeđud i Ustić, 2009) razlikuju četiri tipa mentora koje razlikuju po stupnjevima s obzirom na ciljeve kojima su usmjereni u mentorskom odnosu:

- Mentor prvog stupnja, koji kao glavnu zadaću mentorskog odnosa shvaća upravo sam razvoj djeteta.
- Mentor drugog stupnja, koji je kroz odnos usmjeren na otvaranje različitih mogućnosti za dijete.
- Mentor trećeg stupnja usmjeren je na razvoj djetetova karaktera.
- Mentor četvrtog stupnja najvećim se dijelom usmjerava na razvoj kompetencija.

Isto tako, Rhodes i Osbourne (2004, prema Jeđud i Ustić, 2009) istraživali su mentorske odnose na programu *BBBS, Langhout* te identificirali tri kategorije (podrška, struktura i aktivitet), na temelju čije su prisutnosti odredili četiri tipa mentorskih odnosa:

- Umjereni – karakterizira ga umjeren razina strukture i aktiviteta te niski stupanj podrške nego u ostalim tipovima. Djeca/mladi u ovom tipu odnosa pokazivala su bolje ishode uz roditelje, vršnjake i školovanje te psihičke dobrobiti.
- Bezuvjetno podržavajući – karakterizira ga visoka razina podrške te umjeren razina strukture i aktiviteta. Djeca/mladi iz ovakvog tipa odnosa nisu pokazivala nikakve značajne dobrobiti u odnosu na kontrolnu skupinu. Štoviše, pokazivala su povećanu otuđenost od roditelja.
- Aktivni – karakterizira ga najveća razina aktiviteta (uključenost u različite aktivnosti) te niska razina strukture. Djeca/mladi iz ovakvog tipa odnosa pokazuju bolje ishode vezane uz školovanje i odnose s vršnjacima.

- Tihi – obilježja su mu visoka razina podrške, umjereni struktura i malo aktivnosti. Djeca iz ove skupine manje se sukobljavaju s vršnjacima.

Jekielek i sur. (2002) navode karakteristike uspješnog mentorskog odnosa:

- Duljina trajanja mentorskog odnosa određuje njegovu kvalitetu; istraživanje programa *Big Brothers Big Sisters* ukazuje na činjenicu da su mladi koji su bili uključeni u mentorski program, koji je trajao više od dvanaest mjeseci, manje izostajali iz škole, dobivali bolje ocjene, povećalo im se samopouzdanje te je bila manja vjerojatnost konzumacije alkohola i droga. Odnosi koji su trajali kraće od tri mjeseca rezultirali su osjećajem manje vrijednosti i nesigurnosti po pitanju školskih obaveza.
- Važnost čestog kontaktiranja mentorirane osobe i poznavanje njegove obitelji; mentorirane osobe koje su mentori često kontaktirali imali su bolje ocjene, manje izostanaka iz škole, više samopouzdanja u pisanju zadaće, manju vjerojatnost za konzumaciju droga u odnosu na mlade koje mentori nisu često kontaktirali. Također, mladi koji su izvještavali da njihovi mentori poznaju njihove roditelje imali su veću vjerojatnost upisa na fakultet.
- Mladi koji pozitivno i kvalitetno percipiraju odnos s mentorom postižu bolji akademski uspjeh.
- Mladi ljudi koji su u ugroženom položaju ili u riziku imaju najviše koristi od mentorskog odnosa.

Shodno navedenom, Karcher, Nakkula i Harris (2005, prema Jeđud i Ustić, 2009) navode aktivnosti koje vode do uspješnog mentorskog odnosa:

- Obvezivanje na dosljednost i odgovornost kako bi se osigurala prisutnost u životu djeteta;
- Preuzimanje odgovornosti za odnos u smislu prepoznavanja i prihvaćanja činjenice da odnos može biti prilično jednostran neko vrijeme te da je mentorova primarna odgovornost da ga održi i razvije;
- Fokusiranje na pozitivne strane djeteta, njegove obitelji i okoline;
- Uključivanje djece u odlučivanje o vremenu i aktivnostima koje provode zajedno;
- Razdvajanje vlastitih ciljeva i prioriteta od djetetovih;
- Obraćanje pažnje na djetetovu potrebu za zabavom;
- Traženje i korištenje pomoći i savjeta stručnjaka.

Keller (2005) i Kram (1983, prema Humberd i Rouse, 2016) opisuju modele mentorskog odnosa koji su usporedno prikazani u Tablici 1, a u daljnjem su tekstu i detaljno opisani.

Tablica 1. Usporedni prikaz faza mentorskog odnosa prema Kelleru (2005, prema Jeđud, Ustić, 2009) i Kramu (1983, prema Humberd i Rouse, 2016) .

Faze prema Kelleru (2005)		Faze prema Kramu (1983, prema Humberd i Rouse, 2016)	
Kontemplacija	Očekivanje i priprema za odnos	<b>Faza inicijacije</b>	Obuhvaća fazu kontemplacije i inicijacije po Kelleru (2005)
Inicijacija	Započinjanje odnosa i upoznavanje		
Rast i održavanje	Redovito susretanje i uspostavljanje odnosa	<b>Faza razvoja</b>	Istovjetna je kao i faza rasta i održavanja kod Kellera (2005)
Opadanje i razgradnja	Savladavanje izazova u odnosu ili završavanje odnosa	<b>Faza odvajanja</b>	Podrazumijeva osamostaljenje mentoriranog
Redefiniranje	Pregovaranje oko održavanja odnosa	<b>Faza refendiranja</b>	Neformalno druženje

Keller (2005) predlaže model mentorskog odnosa od pet faza: kontemplacija, inicijacija, rast i održavanje, opadanje i razgradnja te redefiniranje. Autor naglašava kako se radi o okvirnim fazama te da svaka faza nije nužno odvojena od druge, odnosno faze se mogu preklapati. Isto tako, model je usmjeren na interpersonalne odnose između mentora i mentorirane osobe, no on se može prilagoditi i na šiti socijalni kontekst.

**Kontemplacija** je faza pripreme za mentoriranje prije negoli je odnos započeo. Mentorski se odnos uvelike razlikuje od prijateljskih, romantičnih odnosa jer on zahtijeva pripremu za sam odnos. Potrebno je obaviti razgovor s roditeljima, djetetom, učiteljima i drugim važnim osobama te ispitati očekivanja i potrebe. Sukladno tome treba isplanirati buduće događaje te uputiti sve uključene u način rada.

**Inicijacija** je druga faza odnosa koja podrazumijeva upoznavanje mentora i mentorirane osobe. Osobe procjenjuju drugu osobu te preispituju njihove stavove, vrijednosti te interese. Također, procjenjuju vlastitu motivaciju za održavanje odnosa, ali i motivaciju druge osobe te preispituju jesu li njihova početna očekivanja zadovoljena.

**Rast i održavanje** je faza koja može obuhvatiti gotovo cjelokupno trajanje mentorskog odnosa. U ovoj fazi usvajaju se obrasci komunikacije, postavljaju se granice i rutine, načini rješavanja sukoba. Mentor i mentorirana osoba provode vrijeme zajedno te dolazi do šireg razvoja odnosa u kojem se oboje osjećaju sigurno. Odnos postaje pouzdan i predvidljiv, što dovodi do povjerenja.

**Opadanje i razgradnja** je faza u kojoj mentor i mentorirana osoba nailaze na neku poteškoću te imaju dvije opcije: prekinuti odnos ili svladati poteškoću. Odnos može postići svoju svrhu te iz tog razloga biti prekinut ili pak dolazi do promjena interesa, motivacije ili životnih okolnosti te odnos završi.

**Refendiranje** je faza koja omogućava da se odnos nastavi u drugom obliku te je tada potrebno dogovoriti kako će se taj odnos odvijati. Također, postoji mogućnost ostavljanja otvorenog odnosa koji se može obnoviti u budućnosti, što se često i pokreće mentorovom znatiželjom o mentoriranom.

Postoji mali broj istraživanja mentorskih odnosa, no Keller (2005) ih objedinjuje po pojedinim fazama mentorskog odnosa. U početnoj fazi kontemplacije važan je način na koji mentor vidi vlastitu ulogu, ali i njegova motivacija. Parra i sur. (2002, prema Keller, 2005) otkrili su da mentorova percepcija učinka u početnim fazama ovisi o tome koliko se često čuje s mentoriranom osobom, o pohađanim aktivnostima koje su važne za mentora i mentoriranu osobu te je odnos uspješniji ako je bilo prisutno manje poteškoća u razvoju početničkog odnosa. Također, navedeni su faktori važni za stvaranje bliskog odnosa i dužine trajanja mentorskog odnosa. Adekvatno uparivanje mentora i mentorirane osobe, kao i edukacije prije samog početka mentorskog odnosa, pokazalo se kao važan faktor za blizak i podržavajuć odnos. Mentori izvještavaju o razdoblju od šest mjeseci do godinu dana u kojem su mentorirane osobe nerijetko nekomunikativne, ne vjeruju te ne uzvraćaju telefonske pozive. Također, navode kako u tim trenucima treba biti strpljiv jer svako prelaženje njihove granice upućuje na otpor i povlačenje. Herrera i sur., (2000, prema Keller, 2005) navode kako je prepoznavanje zajedničkih interesa važan čimbenik za stvaranje odnosa. Mladi koji percipiraju veću sličnost sa svojim mentorom ostat će duže u odnosu nego oni koji ju ne percipiraju, što ukazuje na važnost adekvatnog uparivanja mentora i mlade osobe. U fazi rasta i održavanja česti su kontakti važni za održavanje stalnosti odnosa. DuBois i suradnici (2002, prema Keller, 2005) navode kako mladi koji svoje mentore navode kao značajne osobe u njihovim životima imaju otvoreniji stav za razgovor o svojim interpersonalnim poteškoćama, odnosima te se aktivno bave sportom.

Kram (1983, prema Humberd i Rouse, 2016) predlaže razvoj mentorskog odnosa kroz četiri faze: inicijacija, razvoj, odvajanje i refendiranje.

**Faza inicijacije** po Kramu (1983, prema Humberd i Rouse, 2016) podrazumijeva početnu fazu u kojoj se mentor i mentorirana osoba pripremaju na odnos, sam početak odnosa te dolazak do trenutka u kojem mentorirana osoba shvaća mentora kao važnu osobu u svom životu. Mentorirana osoba izlaže sebe u smislu svog predstavljanja, dopušta mentoru da se približi njegovu privatnu životu, ali s druge strane upoznaje mentorovu osobnost, način razmišljanja te njegova stajališta. Kram (1983, prema Humberd i Rouse, 2016) navodi kako ova faza može trajati od 6 do 12 mjeseci.

**Faza razvoja** traje od dvije do pet godina te je time ona najduža faza koja predstavlja najveći izazov te zahtijeva mnogo podrške za mentora. Ovu fazu karakteriziraju otvoreni odnosi, mogućnost zajedničkog rješavanja problema, međusobno uvažavanje te konstruktivni *feedback*, ali i psihološka podrška, školski odnosno poslovni razvoj. Generalno gledajući, ova faza podrazumijeva mentorovo vođenje mentoriranog, ali i obrnuto.

**Faza odvajanja** predstavlja fizičku i psihičku separaciju mentorirane osobe od mentora. Mentorirana osoba dobila je svu potrebnu podršku te se u ovoj fazi teži osamostaliti, što je često teško, kako za mentoriranu osobu tako i za mentora. Ova faza traje od pola godine do godinu dana te mentor i mentorirana osoba na kraju dogovaraju hoće li se njihov odnos nastaviti u neformalnom obliku ili neće.

**Faza refendiranja** podrazumijeva prekinut formalni odnos te nastavak neformalnog odnosa. Ona obuhvaća pružanje podrške, informiranje i prijateljske odnose koji nemaju određen vijek trajanja.

### 3. Mladi u riziku

Odrastanje mladih podrazumijeva životne situacije koje ih izlažu brojnim rizicima. Termin u „riziku“ koristi se za one mlade koji imaju emocionalnih poteškoća i problema u prilagođavanju, koji su u riziku od napuštanja škole, koji neće naučiti vještine potrebne za uspješan život nakon završetka školovanja ili čije će obrazovanje biti problem za nastavak školovanja u budućnosti ili djeca i mladi s različitim zdravstvenim problemima. S druge strane, u riziku su i djeca i mladi koji su izloženi visokim razinama rizika u obiteljima, među vršnjacima, u školi, zajednici i to u tolikoj mjeri da bi ti rizici mogli voditi do školskog neuspjeha, napuštanja škole, konzumiranja droga i delinkvenciji. Rizici se odnose na potencijalne prijetnje dobrobiti koja ima mnogo dimenzija jer obuhvaća fizičku i psihičku sigurnost, socijalnu i ekonomsku sigurnost, kao i zdravlje u najširem smislu te riječi (Pavičević, 2014). Konstrukt rizika uključuje najmanje tri razine: rizičnu situaciju, rizična ponašanja i percepciju rizika koja je individualna ili društvena. Bašić i Ferić (2004) navode kako su djeca i mladi u riziku oni:

- čiji roditelji zloupotrebljavaju alkohol ili droge;
- koji su žrtve fizičkog, seksualnog ili emocionalnog zlostavljanja;
- koji su napustili školu;
- koji su u nepovoljnoj ekonomskoj situaciji;
- koji su počinili nasilno ili delinkventno djelo;
- koji su pokušali samoubojstvo.

Stručnjaci danas rizik opisuju kroz kontinuum od niskog rizika do vrlo visokog rizika. Niski rizik donosi minimalnu štetu za mladu osobu, dok vrlo visoki rizik podrazumijeva ozbiljnu štetu za mladu osobu i osobe oko nje. Drayfoosova (1997, prema Bouillet i Uzelac, 2007) opisuje četiri kategorije rizičnosti djece i mladih na osnovi njihova ponašanja. Vrlo visoka razina podrazumijeva djecu i mlade koji manifestiraju veći broj poremećaja u ponašanju, počinili su ozbiljno kazneno djelo ili su bili u maloljetničkim zatvorima, napustili su školu, upotrebljavali teške droge, prekomjerno piju, puše i upuštaju se u neodgovorna seksualna ponašanja. Visoka razina rizika podrazumijeva manifestaciju sličnih ponašanja kao kod djece i mladih u vrlo visokom riziku samo u manjim frekvencijama te manifestaciju dva ili tri navedena ponašanja. Srednja su razina rizika skupine eksperimentatora koja čine minorna kaznena djela, povremeno koriste lake droge, seksualno su aktivni, ali odgovorno, te su jednu godinu izvan školskog sustava; većina njih manifestira samo jedno od navedenih ponašanja. U niskoj razini rizika djeca i mladi ne

manifestiraju delinkventno ponašanje, ne koriste drogu ili alkohol te je njihov rizik od negativnih posljedica minimalan.

Procesi koji vode do problema u ponašanju kod adolescenata vrlo su složeni i najčešće se radi o većem broju čimbenika koji utječu na njegov nastanak. McWhriter i suradnici (1993, prema Bašić, 2009) predlažu svoj kontinuum rizika koji se sastoji od minimalnog rizika, udaljenog rizika, visokog rizika, neizbježnog rizika i kategorije (aktivnosti) u riziku.

Minimalni rizik imaju oni mladi čije su obitelji dobrog socioekonomskog statusa, koje su „pogođene“ sa svega nekoliko psihosocijalnih stresora, koji pohađaju dobre škole te koji imaju ljubav i dobre odnose s prijateljima i obitelji. Ovi autori smatraju kako u današnje vrijeme ne postoji dijete koje nije u riziku te navode kako je rizik nemoguće izbjeći.

Udaljeni rizik je dosegnut kad se povećava mogućnost pojavljivanja demografskih, obiteljskih, socijalnih i školskih signala budućih problema.

Visoki rizik podrazumijeva disfunkcionalne obitelji, loše škole, negativne socijalne interakcije i brojne psihosocijalne stresore, no ulazak u visoki rizik događa se zbog osobnih negativnih stavova i emocija. Visokorizične karakteristike uključuju anksioznost, depresiju, nedostatak nade, agresivnost, nedostatak socijalnih vještina i pozitivnih ponašanja.

Neizbježan rizik očituje se kroz sudjelovanje u prolaznim ponašanjima. Prolazna ponašanja su manje ili srednje aktivnosti koje se očituju u nekim „nevoljama“ odrastanja ili su to učestala samodestruktivna ponašanja koja često prerastaju u povećano devijantno ponašanje. Za prolazno se ponašanje smatra da nema ozbiljne prediktivne vrijednosti, međutim povezivanje prolaznih ponašanja s više negativnih aktivnosti predstavlja neizbježan rizik za mlade ljude.

Kategorija rizičnih aktivnosti posljednji je oblik u kontinuumu u kojem se mlada osoba participira s rizičnim aktivnostima koje pripadaju rizičnim kategorijama. Aktivnosti u jednoj rizičnoj kategoriji mogu eskalirati do te mjere da su uključeni u te aktivnosti/zloupotrebe u odrasloj dobi (npr. mlada osoba koja konzumira alkohol može postati alkoholičar u odrasloj dobi). Mladi koji su u ovoj kategoriji rizika podložni su upuštanju i u druge kategorije rizika.

Stručnjaci imaju različite percepcije termina visoki, umjereni ili niski rizik te ih na različite načine procjenjuju. Pojedini se autori prilikom procjene usmjeravaju na školske, obiteljske karakteristike, karakteristike zajednice ili problematična ponašanja. Struka naglašava kako

prilikom procjene treba biti iznimno objektivan, kritičan, teorijski potkovan i sveobuhvatan kako ne bismo zamijenili razvojnu fazu s rizičnim ponašanjima.



#### 4. Rizična ponašanja

Rizična ponašanja pripadaju kontinuumu koji se sastoji od rizičnih ponašanja, teškoća u ponašanju i poremećaja u ponašanju čiji je krovni pojam problemi u ponašanju. Ona obuhvaćaju ponašanja kojima osoba dovodi u opasnost prvenstveno svoje, ali i tuđe zdravlje, fizički i psihički integritet, imovinu. Posljedice tog ponašanja niskog su intenziteta u sadašnjosti, ali mogu predstaviti podlogu za loše ishode u budućnosti (Koller-Trbović i sur., 2011). Postoje različiti pristupi definiranju rizičnih ponašanja djece i mladih, ali i različite kategorije ponašanja koja autori ubrajaju u rizična ponašanja. Tako, primjerice, McWhirter i suradnici (1993, prema Bašić, 2012) u kategoriju rizičnih ponašanja ubrajaju:

- napuštanje škole,
- zloupotrebu droga,
- maloljetničku delinkvenciju,
- maloljetničke trudnoce,
- suicide mladih.

Ova ponašanja, po mišljenju navedenih autora, izabrana su iz više razloga:

- riječ je o ponašanjima koja su najskuplja za društvo,
- mladi koji se uključe u neka od ovih ponašanja imaju veliku vjerojatnost uključivanja i u ostala,
- mnogi isti biološki čimbenici okruženja utječu na razvoj svakog od tih problema,
- mnoge preventivne i tretmanske intervencije utječu na više od jednog od spomenutih ponašanja,
- društveni naponi da se smanji stupanj problema ili posljedična cijena svakog od ovih problema profitirat će od sveobuhvatnih i koordiniranih strategija usmjerenih na cijeli niz navedenih problema.

Definicije rizičnih ponašanja usmjerene su na čimbenike koji negativno utječu na razvoj mlade osobe u odgovornu odraslu osobu. Prilikom otkrivanja navedenih čimbenika u obzir se uzimaju životne okolnosti koje se javljaju prije nastanka poremećaja u ponašanju kao i predispozicijski čimbenici (naprimjer, socijalni status) ili pojedine specifične karakteristike (naprimjer, demografske karakteristike). Podjela rizičnih čimbenika može biti razvrstana i prema području u kojem se pojavljuje rizik. To su zdravstveni rizici - pušenje, zlouporaba sredstava ovisnosti, alkoholizam; fizički rizici - slučajne ili namjerne povrede i smrt, samoubojstvo i

pokušaj suicida, rizična ponašanja u vožnji, posjedovanje oružja; seksualni rizici - prerano seksualno iskustvo, seks bez zaštite, višestruki seksualni odnosi, seksualno zlostavljanje; ekonomski rizici - niski prihodi, siromaštvo i nezaposlenost; školski rizici - nejednake šanse za školovanje, sukob s nastavnicima, napuštanje školovanja; kriminalni rizici – ulazak u delinkvenciju i kriminalne aktivnosti; kulturni rizici - različiti kulturni i zabavni sadržaji koji mogu imati negativne posljedice (pornografija, zloupotreba interneta i društvenih mreža, kockanje, klađenje, različiti vidovi ekstremizma), kao i kulturni deficit (Pavičević, 2014). Istraživanja pokazuju kako sudjelovanje u jednom obliku rizičnog ponašanja dovodi do veće vjerojatnosti sudjelovanja i u drugim rizičnim ponašanjima. Prema službenim podacima zdravstvenih, socijalnih, odgojno-obrazovnih ustanova te izvještaja policije, spektar rizičnih ponašanja djece i mladih proširuje se na neka „nova“, primjerice politoksikomaniju (kombiniranje različitih psihoaktivnih tvari i alkohola); brzo opijanje „binge drinking“; „hook up“ kulturu (seksualni odnos sa što većim brojem partnera); noćne utrke i rizične vožnje motornim vozilima; iskakanja i uskakanja u jureća vozila; patološka ponašanja i psihosomatske probleme (depresija, anksioznost), poremećaje spavanja, probleme ishrane; dugotrajna noćna izbivanja i druga rizična ponašanja (Sokač, 2014).

ESPAD je u Hrvatskoj 1995. godine proveo istraživanje s mladima u dobi od 15 i 16 godina o konzumaciji alkohola, navikama pušenja i zloupotrebe droga. Rezultati pokazuju kako je 22% ispitanika konzumiralo barem jednu cigaretu dnevno, dok ih je 70% probalo barem jednu cigaretu. Oko 50% ispitanika koji konzumiraju cigarete izvijestilo je da su njihovi roditelji aktivni pušači cigareta. Ankete su pokazale da je 22% ispitanika bilo pod utjecajem alkohola u posljednjih 12 mjeseci, a 83% je probalo alkoholno piće. Gotovo su svi ispitanici prvi put konzumirali alkohol u svojim domovima, a 10% izvijestilo je kako njihovi očevi imaju problema s alkoholom. Rezultati istraživanja Dječje bolnice u Zagrebu pokazuju kako mladi stupaju u seksualne odnose između 15 i 19 godine te je njih 56% imalo u toj dobi dva ili više partnera, dok ih samo 43% koristi neki oblik kontracepcije.

U posljednje smo vrijeme često svjedoci porasta nasilja među mladima, odnosno bullyinga, koji možemo definirati kao zlonamjerno ponašanje pojedinaca ili skupina koje uzrokuje fizičku i/ili emocionalnu štetu drugom djetetu koje se ne može samo obraniti. Zloković (2004) je provela istraživanje sa 161 učenikom šestih i sedmih razreda osnovnih škola u Primorsko-goranskoj županiji. Velik broj ispitanika odgovorio je kako je često izložen nasilju (60 ispitanika; 37,3%), dok je povremeno nasilje doživjelo 59 ispitanika (36,3%) (Zloković, 2004). Učenici su doživljavali veći intenzitet nasilja što su stariji te su najčešće izvještavali o verbalnom nasilju

(29,2%), tjelesnom (23,6%), prisiljavanju na neku ponižavajuću aktivnost ili izlaganju životnoj opasnosti (27,9%), socijalnoj izolaciji (14,9%) i drugim oblicima nasilja (4,4%). Poliklinika za zaštitu djece grada Zagreba provela je istraživanje među učenicima od četvrtog do osmog razreda u gradovima diljem Hrvatske (N=5000 učenika, 12 gradova), gdje se pokazalo da svaki šesti učenik provodi nasilje nad drugom djecom, a svako četvrto dijete doživljava nasilje od strane svojih vršnjaka. Druga studija u zagrebačkim školama govori o tome da 17% djece izvješćuje kako je namjerno i višekratno agresivno prema drugom djetetu (Bašić i Ferić, 2004).

Centar za kontrolu bolesti i prevenciju rizičnog ponašanja mladih proveo je istraživanje sa 674 učenika i učenica koji su pohađali šesti, sedmi i osmi razred. Podatci pokazuju da su mladići uključeni u višestruka rizična ponašanja koja se odnose na korištenje alkohola, uključivanje u fizičke borbe, korištenje marihuane, cigareta, nošenje oružja u školu. Rezultati za djevojke navode kako se one također upuštaju u rizična ponašanja koja se odnose na upotrebu alkohola, fizičke borbe, pušenje, ozbiljno razmišljanje o samoubojstvu. Razlika je vidljiva u dobi upuštanja u rizična ponašanja. Naime, mladići se upuštaju u većoj mjeri u rizična ponašanja s 11 godina, a kod djevojaka je očitovana značajna uključenost u rizičnim ponašanjima s porastom dobi.

Ricijaš i suradnici (2010) su 2006. godine proveli istraživanje u 11 srednjih škola u Zagrebu s 529 učenika oba spola. Istraživanje je pokazalo kako su mladići agresivniji od djevojaka te kako su oba spola generalno bezvoljna i rastresena u školskom okruženju. Faktor bezvoljnosti i rastresenosti svojim sadržajem obuhvaća i čestice koje su vezane uz pospanost u školi, nezainteresiranost za školsko gradivo, teškoće u koncentriranju, lijenost u izvršavanju školskih obveza i brzopletost (Ricijaš i sur., 2010). Rezultati također pokazuju da ne postoje razlike u markiranju i konzumiranju psihoaktivnih tvari između djevojaka i dječaka, dok u istom području uočavamo tendenciju prema intenziviranju ovakvog ponašanja s obzirom na dob, odnosno s obzirom na porast razreda.

## 5. Specifična obilježja djevojaka u riziku

U ovom je radu već opisana rodna razlika u poglavlju mentoriranja gdje se napomenulo kako postoje brojne raznolikosti prilikom psihosocijalnog razvoja mladića i djevojaka. Shodno tome, i rizična ponašanja djevojaka razlikuju se od rizičnih ponašanja mladića, odnosno postoji razlika u percepciji rizika i ishoda s obzirom na spol. Djevojke su prilikom procjene ishoda sklonije procjenjivati isti kao rizičniji i procjenjuju ga s većom emocionalnom uznemirenosti nego mladići, što dovodi do veće sklonosti djevojaka za odustajanjem od rizičnog ponašanja. Rodni učinci rizika kod djece ispitivani su u studiji o percepciji i procjeni fizičkog rizika kod djece te su pokazali da djevojčice u većoj mjeri procjenjuju opći rizik nego dječaci uključujući mogućnost većeg broja povreda, pokazujući veću sklonost ka izbjegavanju rizika i rizičnih situacija ako ocijene da su te povrede ozbiljne (Hillier i Morrongiello 1998, prema Pavičević, 2014). Djevojke se sve češće upuštaju u seksualna ponašanja, konzumiranje droga i noćne izlaske po klubovima, što se u novije vrijeme interpretira kao njihovo kršenje ograničenja i stereotipa vezanih za tradicionalni feminitet. Mlade žene preuzimaju rizik pojačavajući rizična ponašanja u bijegu od zahtjeva koje postavljaju obitelj, škola i različiti vidovi posvećivanja tradicionalnom shvaćanju ženskosti, što dovodi do percepcije javnosti o djevojkama koje se ponašaju abnormalno i promiskuitetno.

Rodna specifičnost rizičnog ponašanja ukazuje da su neka od njih intenzivnija kod mladih muškaraca (nasilne tuče, vožnja pod utjecajem alkohola, smrtonosne automobilske utrke, posjedovanje oružja), dok su kod djevojaka prisutniji samopovređujući oblici rizičnog ponašanja (nezdrava dijetetska ponašanja, ideje o suicidu, pokušaji suicida, izraženiji depresivni simptomi kod rizičnog ponašanja) (Pavičević, 2014) te pasivni oblici (isključivanje iz društva, ogovaranje, širenje laži, manipuliranje). Driscoll i suradnici (2006, prema Lokas i Bouillet, 2006) svojim su istraživanjem ustanovili da žene češće od muškaraca agresivno ponašanje doživljavaju kao gubitak samokontrole, dok muškarcima agresivno ponašanje doživljavaju kao društveno koristan izvor kontroliranja drugih i, za razliku od žena, zbog takvog ponašanja ne osjećaju krivnju.

Whitney i suradnici (2010) naglašavaju kako postoje brojni rizični čimbenici koji mogu biti prediktori za razvoj problema u ponašanju kod djece i mladih u adolescenciji. Kao najznačajniji prediktor navode nasilje među roditeljima, no ovdje ubrajaju i nasilje nad djecom, specifične karakteristike obitelji kao što je nizak socioekonomski status, ali i specifične karakteristike djece kao što je niski kvocijent inteligencije. Schwartz i Steffensmeier (2012, prema Kerig, 2014) napominju kako statistike posljednjih desetljeća pokazuju zabrinjavajuće rezultate u

kojima djevojke prednjače po broju uhićenja, posebice za nasilne delikte. Jedan od glavnih uzroka za navedeno pronalaze u intimnim odnosima u koje se upuštaju adolescenti. Napominju kako i djevojke i mladići u doba adolescencije pronalaze mirno utočište u intimnim odnosima, no djevojke te odnose puno ozbiljnije shvaćaju. Naime, ukoliko dođe do konflikta u odnosu, djevojke će se češće kao posljedica toga upustiti u delikventno ponašanje (Kerig, 2014). Leve i suradnici (2015) navode kako djevojke koje su bile seksualno zlostavljane manifestiraju ekstremnije oblike poremećaja u ponašanju za razliku od onih koje nisu imale takvo iskustvo, što nas upućuje na još jedan visok rizični čimbenik za delikvenciju. Lederman i suradnici (2004, prema Leve i sur., 2015) napominju kako 61% djevojaka koje su počinile kazneno djelo imaju roditelja ili blisku osobu u obitelji koja je počinila kazneno djelo te navode kako je generalno u tim obiteljima prisutan neodgovarajući roditeljski stil odgoja djece. Mladići i djevojke najčešće mirno utočište pronalaze u obiteljskom domu, no kada je to narušeno, postoji visoki rizični faktor za upuštanje u delikventno ponašanje, posebice kod djevojaka, što su i pokazala istraživanja (Hipwell et al. 2008; Loeber et al. 2009; Miller et al. 2009). Dosadašnja istraživanja (Barnow, Schuckit, Lucht, Ulrich, & Freyberger, 2002; Dishion, Capaldi, & Yoerger, 1999; OJJDP, 1998, prema Mullis i sur., 2004) pokazuju kako djevojke koje čine kaznena djela imaju nekoliko zajedničkih karakteristika: imaju između 14 i 16 godina, odrastaju u siromašnoj četvrti koja ima visoku stopu kriminaliteta, pripadaju nekoj etničkoj grupi, slabije su obrazovane, imaju iskustvo zlostavljanja, ovisne su o alkoholu i/ili drogama, imaju specifične medicinske potrebe i/ili mentalne poteškoće, imaju osjećaj da je život „težak“ te nisu optimistične po pitanju svoje budućnosti.

Mullis i suradnici (2004) objedinili su sve rizične faktore kod djevojaka za razvoj problema u ponašanju:

- individualne karakteristike: smanjeno kognitivno funkcioniranje, nizak akademski uspjeh, nerazvijene jezične vještine, rani početak menstruacije, rana seksualna iskustva, mentalne poteškoće, viktimizacija i pripadanje manjinskoj skupini.
- obiteljske karakteristike: nedosljednost roditelja u odgoju, fizičko i psihičko nasilje, kriminalitet u obitelji, rastavljenost roditelja, siromaštvo, obiteljska povezanost.
- karakteristike vršnjaka: identifikacija s devijantnim vršnjacima, intimni odnosi s vršnjacima, sudjelovanje u kriminalnim bandama, seksualno uznemiravanje, impulzivnost i bijes.

- karakteristike škole: neadekvatna školska klima, nedostatak privrženosti prema školi, rana pojava poremećaja u ponašanju, markiranje, česte organizacijske promjene, ograničeno uključivanje zajednice u aktivnosti škole.
- karakteristike zajednice: razlike između gradske i seoske sredine, rana dob prvog uhićenja, dezorganizirana zajednica, nedostatak aktivnosti za mlade i nedostatak međusobne podrške.

U kontekstu Hrvatske postoji nekolicina istraživanja koja su se usmjerila ka specifičnosti problema u ponašanju kod djevojaka i žena. Jeđud (2010) je provela istraživanje na uzorku od 418 ispitanika s ciljem utvrđivanja razlika prema dobi i spolu temeljem Liste za provjeru dječjeg ponašanja. Rezultati pokazuju kako ispitanice ženskog spola pokazuju veću razinu problema na pojedinačnim sindromima, ali i na ukupnim problemima. Kvalitativna analiza jedne od otvorenih varijabli instrumenata također daje podatke o višestrukoj rizičnosti kod djevojaka, s time da su kroz analizu prepoznate specifične teme poput povodljivosti, konzumiranja sredstava ovisnosti, neadekvatnog odnosa prema suprotnom spolu, skitnje i promiskuiteta (Jeđud, 2010). Žižak i suradnice (2010) provele su istraživanje s 237 maloljetnica koje su u to vrijeme bile uključene u institucionalni, poluinstitucionalni i institucionalni tretmanski program. Teškoće u učenju, loše vještine rješavanja problema i loše školsko postignuće obilježja su koja karakteriziraju djevojke uključene u sva tri oblika tretmana, dok su bježanje, negativne okolnosti obiteljskog života, loše školsko postignuće, neprikladne spolne aktivnosti, i druženje s osobama starijih dobnih skupina karakteristike koje naglašavaju višestruku rizičnost djevojaka uključenih u institucionalni tretman.

Pregledom domaće i strane literature zaključuje se kako populacija djevojaka zahtijeva specifičan pristup prilikom zadovoljenja tretmanskih potreba. Višestruki problemi na području osobnosti, emocija, ponašanja i problema u obitelji te uočavanje specifičnih rizika za djevojke (povodljivost, viktimizacija, promiskuitetno ponašanje, siromaštvo) ukazuju na potrebu izrazitijeg usmjeravanja na razvijanje adekvatnih intervencija za djevojke (Čosić, 2016).

## 6. Institucionalni tretman djevojaka s poremećajima u ponašanju

Za potrebe ovog rada razmotrit će se neka obilježja institucionalnog tretmana s obzirom da je djevojka koja je mentorirana smještena već tri godine u Centru za pružanje usluga u zajednici, odnosno Domu za odgoj.

Skrb i tretman mladih izrazito je važna tema o kojoj se posljednjih godina intenzivno raspravlja. Istraživanja provedena u Hrvatskoj u posljednjih desetak godina (Žižak i Koller-Trbović, 1997, 1999; Koller-Trbović, Žižak i Bašić, 2001, Žižak, 2001a; Žižak, 2001b; Sladović Franz, 2004; Ajduković, Sladović Franz i Kamenov, 2005; Jaman, 2008) ukazuju, među ostalim, na neke jedinstvene zaključke kao što su: nužnost izrade strateškog pristupa institucionalnom tretmanu na razini države, neophodnost usklađivanja programske koncepcije svake pojedine ustanove sa strateškim pristupom, ulaganje u stručnost i kontinuirano usavršavanje djelatnika, skraćivanje trajanja dugotrajnog smještaja te povećanje životnog standarda korisnika i stručnjaka (Ratkajec i Jeđud, 2009). Institucionalnoj skrbi u Hrvatskoj najviše se zamjera rigidnost koja najčešće proizlazi iz zakonskog okvira koji je kod nas utemeljen u nekoliko zakona: Zakonom o socijalnoj skrbi, Obiteljskom zakonu i Zakonu o sudovima za mladež. Jeđud Borić (2012) navodi kako brojni autori (Bloom i Covington, 1998; Chesney-Lind i Shelden, 2004; Goodking, 2005) navode kako je sustav intervencija kreiran za mladiće i zanemaruje rodno specifične programe i tretman i potrebe djevojaka. Djevojke najčešće u tretmanu traže odrasle koji bi zamijenili njihove članove obitelji koji bi im konstantno pružali pomoć i podršku.

Za vrijeme tretmana koristi se različitim metodama, prema individualnoj procjeni za svakog korisnika:

- grupni rad (vođenje grupe, grupne aktivnosti – obrazovne, radne, kreativne, interakcijske i društvene igre, tematske i iskustvene diskusije i dr.)
- individualni rad (razgovori – ciljani i situacijski, savjetovanje, pomoć u učenju)
- klasične sociopedagoške metode (uvjeravanje, poticanje, usmjeravanje, navikavanje, sprečavanje i specifične savjetodavne metode rada)
- terapijske tehnike (realitetna terapija, sociometrije) (Jakas, 2014).

Holsinger i suradnici (1999, prema Jeđud Borić, 2012) identificirali su brojna područja intervencija koje su djevojke smatrale da bi im koristile, a koja kroz tretman nisu bila zadovoljena. Radi se o procjenama djevojaka: 70,3% djevojaka htjelo je stručne kvalifikacije ili vještine potrebne za dobivanje posla, 8,7% smatra da su to i dobile; 69,3% djevojaka htjelo je učiti o

odnosima (i imati dobre odnose), 5% ih smatra da su to i dobile; 66,2% djevojaka htjelo je aktivnosti usmjerene na sport, zdravlje i fizičku kondiciju, 6,25% smatra da su to i dobile; 64,1% djevojaka htjelo je naučiti kako samostalno živjeti, 5% ih je procijenilo da su to i dobile; 62,3% djevojaka htjelo je pomoć s kontrolom ljutnje, 9,3% smatra da su to i dobile; 60,9% djevojaka htjelo je naučiti kako bolje učiti i postići bolji školski uspjeh, 3,1% smatra da su to i dobile; 55,5% djevojaka htjelo je naučiti vještine rješavanja problema, 9,3% smatra da su to i dobile; 54% djevojaka htjelo je obiteljsko savjetovanje, 13,7% procjenjuje da su to i dobile; 53,8% djevojaka htjelo je opću zdravstvenu edukaciju, 8,2% procjenjuje da su to i dobile.

Boravak u instituciji predstavlja institucionalni pristup resocijalizaciji korisnika, gdje se izdvajanjem osobe pruža smještaj i potreban tretman (Jakas, 2014). Navedeno podrazumijeva osiguravanje materijalne skrbi, resocijalizaciju, odgoj i obrazovanje, iniciranje promjena kod pojedinca i socijalnu kontrolu kojom se pokušavaju mijenjati neprihvatljiva ponašanja. Centri za pružanje usluga u zajednici, odnosno Domovi za odgoj imaju kapacitete primiti manji broj djevojaka s poremećajima u ponašanju u tzv. Odjele ženske resocijalizacije. Život i rad u Centru određen je Pravilnikom o kućnom redu koji ustanova ponaosob sastavlja. Njime se reguliraju: prava korisnika, pravila ponašanja, sve vezano uz posjete, korištenje telefona i računala, izlasci, nagrade, ali i stegovne mjere ako dođe do kršenja odredbi iz Pravilnika, određuje se pravilna ishrana te oslovljavanje korisnika i zaposlenih osoba u Domu. Poštujući pravila kućnog reda, organiziraju se okvirne dnevne aktivnosti korisnika: jutarnje aktivnosti, škola i učenje, organizirane slobodne aktivnosti, slobodno vrijeme, prehrana, grupne aktivnosti, formiranje i razvoj navika, večernje aktivnosti (Jakas, 2014).

U posljednje vrijeme često slušamo o deinstitutionalizaciji koja je dugotrajan proces te u kojoj se pokušava deinstitutionalizirati 40% djece i mladih s poremećajima u ponašanju. No, usprkos brojnim naporima koji teže deinstitutionalizaciji, institucionalizacija ima i svojih prednosti. Naime, tijekom mentoriranja mentorica je često bila svjedok rečenice: „Ne želim ići doma, puno mi je bolje u domu.“, što govori o prednostima institucionalnog smještaja kada se on uspoređuje s konfliktnom obitelji i neadekvatnim odgojnim stilovima. S druge strane, Jakas je 2014. godine provela istraživanje u Domu za odgoj, odnosno današnjem Centru, u kojem boravi i korisnica mentoriranja, te je došla do zaključka kako su djevojke u velikoj mjeri motivirane za uspješnu resocijalizaciju te imaju jaku želju nastaviti što samostalnije živjeti stvarajući otpornost prema rizičnim čimbenicima koji su im inače zadavali probleme.



## 6.1. Centar za pružanje usluga u zajednici – Dugave

Centar za pružanje usluga u zajednici – Dugave do nema davno bio je pod nazivom Dom za odgoj djece i mladeži Zagreb, a počeo je sa svojim radom 1982. godine te je njegov osnivač Republika Hrvatska te prava i dužnosti osnivača vrši Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku. Misija Centra je stvaranje sigurnog i poticajnog okruženja u cilju osnaživanja i podizanja socijalnih kompetencija djece i mladih, poboljšanje kvaliteta obiteljskih odnosa, otvaranja mogućnosti za ostvarivanjem svih svojih potencijala u cilju postanka savjesnih i korisnih članova društva. Vizija Centra je ravnopravno, tolerantno i humano društvo koje pruža jednake mogućnosti djeci i mladima s problemima u ponašanju kao i njihovim obiteljima, njihovo prihvaćanje u široj društvenoj zajednici, osposobljavanje i podrška korisnika u njihovom samostalnom životu. Djelatnost Centra ostvaruje se pružanjem sljedećih vrsta usluga:

1. usluga smještaja – timska procjena/dijagnostika,
2. usluga boravka – timska procjena/dijagnostika,
3. usluga privremenog smještaja radi provođenja kraćih rehabilitacijskih (tretmanskih) programa,
4. usluga privremenog smještaja u kriznim situacijama (prihvat),
5. usluga organiziranog stanovanja uz sveobuhvatnu podršku,
6. usluga organiziranog stanovanja uz povremenu podršku,
7. usluga cjelodnevnog boravka u Centru,
8. usluga poludnevnog boravka u Centru,
9. usluga poludnevnog boravka u školi,
10. usluga savjetovanja i pomaganja nakon izlaska iz skrbi,
11. usluga savjetovanja i pomaganja primarnih obitelji ili specijaliziranih udomiteljskih obitelji.

Centar usluge iz prethodnog stavka ovog članka pruža djeci u riziku za razvoj problema u ponašanju te djeci s problemima u ponašanju i teškoćama mentalnog zdravlja, od navršene 7. godine života do navršene 18. godine života i mlađim punoljetnim osobama s problemima u ponašanju i teškoćama mentalnog zdravlja, od navršene 18. do navršene 21. godine života.

U sklopu ovog rada će se posebno zanimanje usmjeriti na uslugu privremenog smještaja radi provođenja kraćih rehabilitacijskih (tretmanskih) programa, odnosno žensku skupinu djevojaka koje borave u Centru za pružanje usluga u zajednici.

Tretman s djevojkama ostvaruje se kao usluga privremenog smještaja radi provođenja kraćih rehabilitacijskih (tretmanskih) programa u okviru kojeg se pružaju usluge smještaja: stanovanje, prehrana, odijevanje, održavanje osobne higijene, organiziranje prijevoza, briga o zdravlju, čuvanje, odgoj i obrazovanje, stručna pomoć u učenju uz skrb o školovanju i radnom osposobljavanju, radne aktivnosti, organizacija konstruktivnog provođenja slobodnog vremena i drugi oblici stručne pomoći.

Rad se provodi u jednoj odgojnoj skupini koja broji do 8 korisnica. Grupa je homogena po spolu (isključivo ženski spol) i relativno homogena po kronološkoj dobi (dob od 14 do 18 godina). Sastav grupe je heterogen s obzirom na stupanj obrazovanja, intelektualne sposobnosti, razloge tretmana, strukturu osobnosti i obiteljsku situaciju. Kod svih korisnica prisutni su problemi u ponašanju različitih oblika i intenziteta, te određeni stupanj odgojno-obrazovne zapuštenosti. Kod korisnica su najčešće dijagnosticirane kombinirane smetnje na području:

- obrazovanja (npr. smanjena koncentracija, fluktuacija i disperzija pažnje, snižene grafomotoričke sposobnosti, nesamostalnost i nedostatak radnih navika, nedistanciranost prema obrazovnom osoblju i sl.),
- biopsihosocijalnog funkcioniranja (ispodprosječne intelektualne sposobnosti, impulzivnost, nizak prag tolerancije na frustracije, sugestibilnost, labilnost, nisko samopoštovanje, nesigurnost, raznovrsni emocionalni i psihički problemi (npr. neurotski ili sociopatski razvoj osobnosti, depresivnost, suicidalnost, toksikomanija, anksioznost, itd.)),
- problem socijalizacije (nerazumijevanje odnosa ja – drugi, nerazvijena samokritičnost i savjest i sl.).

Opći cilj u radu s korisnicama tretmana je adaptacija i potpuna integracija u širu društvenu sredinu, uspješan nastavak školovanja te usvajanje društveno-prihvatljivog modela ponašanja. Opći se cilj ostvaruje kroz niz specifičnih, individualiziranih i konkretnih ciljeva, postupno. Korisnicama će u Centru biti pružena usluga zbrinjavanja, zaštite, odgoja i školovanja u odgovarajućoj odgojno-obrazovnoj ustanovi, vođenje brige o redovitom polaženju obrazovnog procesa i ostvarivanju drugih školskih obaveza te pomoć u formiranju radnih navika i cjelokupnoj resocijalizaciji, briga o zdravlju uz provođenje mjera zdravstvenog odgoja u cilju poboljšanja kvalitete življenja. U suradnji s nadležnim CZSS-om radi se na poboljšanju kvalitete obiteljskih odnosa te se od samog početka zajednički stvaraju uvjeti za povratak djeteta u obitelj. Cjelokupna organizacija rada i života organizirana je tako da se omogući zadovoljavanje temeljnih potreba

svake korisnice te da se stvori ugodna i poticajna atmosfera unutar koje će korisnice biti poticane na zadovoljavanje osobnih potreba na društveno prihvatljiv način kroz realizaciju navedenih ciljeva.

## 7. Opis djevojke u riziku

Uvidom u dokumentaciju Centra za pružanje usluga u zajednici Dugave i kroz razgovor s korisnicom, daje se sljedeći prikaz podataka o korisnici, životnim okolnostima i osobnosti. Također, za potrebe ovog rada korisnici će se dodijeliti ime Dunja, što nije ujedno i njezino pravo ime.

Dunja je rođena kao drugo od ukupno troje djece u bračnoj zajednici roditelja. Dunja nije pohađala predškolske ustanove. U osnovnu školu upisana je na vrijeme, gdje je pohađala niže razrede i postizala vrlo dobar i dobar uspjeh. Prvi problemi u ponašanju primijećeni su u 6. razredu kada ne izvršava školske obveze te izostaje s nastave. Izostanke je opravdavala majka ili liječnik liječničkom ispričnicom. Do kraja nastavne godine imala je 168 sati opravdanih izostanaka. Uz popravne ispite na kraju školske godine uspješno je završila razred s dobrim uspjehom. U 7. razredu Dunja nastavlja izostajati s nastave. Izrečena joj je pedagoška mjera strogog ukora. Dunja ne ulazi u sukobe s vršnjacima, iako je oni često i mnogo zadirkuju zbog lošeg socioekonomskog statusa i nedovoljnog održavanja osobne higijene. Dunja ima poteškoća u savladavanju nastavnog gradiva te, ako nije redovita na nastavi, to još teže uspijeva. Zbog navedenog nije dolazila redovito na nastavu te je skitala po gradu, hodala po trgovinama ili odlazila kod bake bez znanja roditelja. Baka negativno utječe na njezino ponašanje. Nadalje, primijećeno je kako je Dunja sklona laganju te prebacivanju odgovornosti za vlastita ponašanja na nekog drugog.

Međusobne odnose u obitelji ocjenjuje dobrima. Za oca navodi da je prije puno pio i tukao starijeg brata, ali ne i nju. Zadnje dvije godine više ne pije, nije agresivan i ne zlostavlja obitelj. Majka je popustljiva i s njom je bliskija nego s ocem. Majka ima određenih psihičkih poteškoća te je nekoliko puta bila hospitalizirana. Često kontaktira s bakama i s očeve i s majčine strane. Baka s očeve strane sklona je konzumiranju alkohola i nagovorila ju je da napiše roditeljima pismo da su je otele nepoznate osobe i da za nju trebaju platiti otkupninu, a nju je sakrila u svojoj kući. Roditelji su o svemu obavijestili policiju, koja ju je tamo i pronašla.

Slijedom navedenog, Dunja je krajem 2013. godine bila upućena na opservaciju u Dom za odgoj djece i mladeži, koji je predložio smještaj Dunje u žensku skupinu navedenog doma čiji smještaj je započeo 3. ožujka 2014. godine.

Dunja uglavnom iskazuje odgovornost prema obavljanju školskih obaveza, iako ju je potrebno dodatno motivirati i poticati. Pozitivno reagira na pohvale i priznanja koja ju dodatno

motiviraju za rad. Odnos prema odgajateljicama u grupi je suradljiv i pristojan, iako ponekad distanciran. Podložna je povremenim oscilacijama u raspoloženju prvenstveno vezano uz njezinu emocionalnu nestabilnost i nošenje s vlastitim problemima. Konstantno je okupirana obiteljskom dinamikom te ju pogađaju narušeni obiteljski odnosi.

Dunja uspješno primjenjuje određene socijalne i komunikacijske vještine unutar grupe dinamike, zauzima se za sebe rješavajući probleme samostalno i na adekvatan način. U grupi zauzima status prihvaćenog člana te bez poteškoća iznosi svoje stavove, pri čemu zna biti borbena kako bi i drugi prihvatili iste. Slobodno vrijeme provodi slušajući glazbu, družeći se s prijateljima i dečkom, dopisujući se na Facebooku te povremeno čita knjige. Dunja prihvaća podučavanje u obavljanju domskih obaveza te im pristupa odgovorno, marljiva je i vrijedna te često preuzima i dodatna zaduženja. Kulturno-higijenske navike primjereno razvija. Brine se o vlastitoj higijeni i o uređenosti prostora u kojem boravi. Samoinicijativno pruža pomoć i drugima prilikom obavljanja njihovih zadataka.

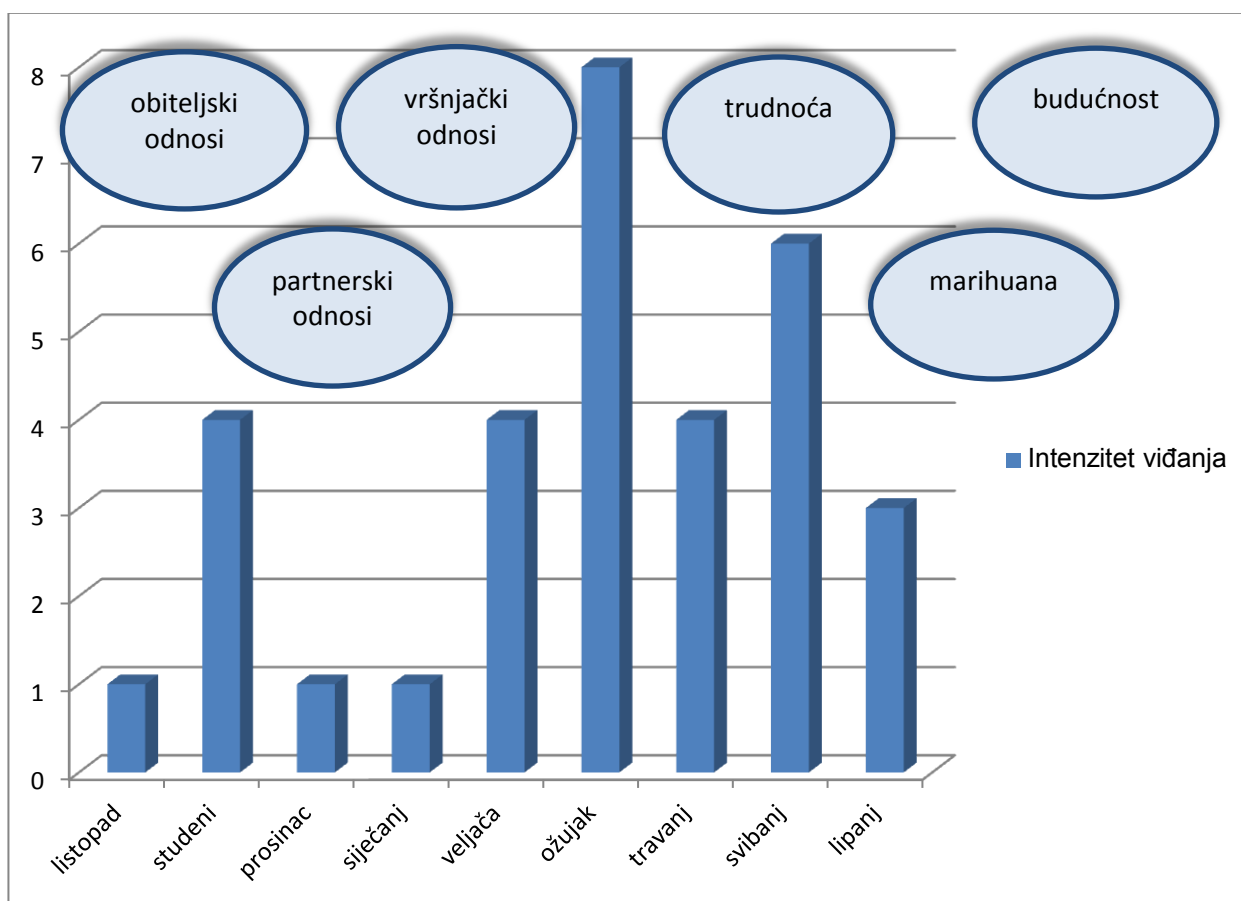
Dunja je 2017. godine ostala trudna s dugogodišnjim dečkom, no, nažalost, trudnoća je prekinuta zbog neadekvatnog razvoja ploda, što ju je u velikoj mjeri emocionalno uznemirilo.

Dunja je socijalno-pedagoškom vođenju i usmjeravanju dostupna uz poteškoće koje proizlaze iz odrastanja u destimulativnom obiteljskom okruženju pod utjecajem permisivnog odgoja stila roditelja.

## 8. Analiza bilješki mentoriranja s obzirom na teme, aktivnosti i intenzitet

Ovo poglavlje pruža uvid u bilješke mentorice s obzirom na teme koje su se pojavljivale tijekom susreta, aktivnosti kojima su se Dunja i mentorica bavile te intenzitet viđenja. Također, s obzirom na temu ovog rada, mentoriranje, i način provedbe istoga, ostatak ovog rada bit će pisan u Ja-formi.

Mentoriranje započinje 27.10.2016. godine tako što smo se Dunja i ja našle u Centru za pružanje usluga u zajednici Dugave te se upoznale kroz kreativnu tehniku „Vanjsko i unutarnje ja“ te službeno završava u lipnju 2017. godine. Važno je napomenuti kako se radi o formalnom završetku mentoriranja zbog potreba završetka studija i diplomskog rada, dok se neformalno druženje nastavlja.



Graf 1. Prikaz tema i intenziteta viđanja mentorice i korisnice za razdoblje od listopada 2016. do lipnja 2017. godine

Graf 1 prikazuje **intenzitet** Dunjinog i mog druženja u razdoblju od listopada 2016. godine do lipnja 2017. godine. Iz priloženog vidimo da se broj sastanaka po pojedinom mjesecu uvelike razlikuje, za što postoje određeni razlozi. U listopadu se odvio naš prvi susret te se intenzivno druženje nastavilo u studenom (4 susreta). Studeni je bio mjesec uspostavljanja odnosa te međusobnog upoznavanja, no, nažalost, vidjele smo se samo četiri puta iz razloga što sam od 14. studenog izbivala iz Zagreba zbog obavljanja prakse. Navedeni razlog je uzročnik slabog viđanja tijekom prosinca (1 susret) i siječnja (1 susret). Naime, u prosincu sam uspjela organizirati susret s Dunjom u njezinu domu, što je uspješno prošlo, no u siječnju, nakon što sam se vratila u Zagreb, naišla sam na otpor kod Dunje za daljnje viđanje. Dunja bi izbjegavala pozive te sam trebala uložiti veće napore kako bih ponovno motivirala Dunju za daljnje viđanje. U veljači je vidljiv porast intenziteta viđanja (4 susreta) te samim time dolazi i do porasta motivacije. Ožujak je mjesec u kojem nam se odnos stabilizirao, što je vidljivo po broju susreta (8 susreta). U travnju dolazi do opadanja broja susreta (4 susreta) zbog Dunjine trudnoće koja je bila popraćena brojnim mučninama i povraćanjem. U svibnju, odnosno osmom mjesecu našeg viđanja dolazi do laganog porasta viđanja (6 susreta) zbog samih poteškoća koje su vezane uz trudnoću te potrebe za pružanjem puno podrške u tom teškom razdoblju. Lipanj karakterizira pad međusobnih viđanja (3 susreta), a razlog su brojne obaveze; kako moje, tako i Dunjine. Naime, lipanj je bio mjesec u kojem je Dunja završila školu, ali i pronašla posao preko učeničkog servisa te je samim time često iskazivala umor kao popratni čimbenik pronalaska posla.

Usprkos ovom prikazu, važno je napomenuti kako smo od ožujka gotovo na dnevnoj bazi komunicirale putem društvenih mreža. Javljanje je bilo uzajamno te se najčešće svodilo na pitanja o tome kako je koja provela dan, što ima novoga te kako se taj dan osjećamo.

Vremenski i novčani uvjeti najčešće su diktirali **aktivnosti** tijekom mentoriranja. Naime, tijekom zimskih, hladnijih dana najčešće smo vrijeme provodile u zatvorenom prostoru, za razliku od ljetnih, toplih dana kada su nam se sastanci najčešće odvijali u prirodi. Također, jedan od bitnih uvjeta bilo je i moje financijsko stanje. S obzirom da se ovo mentoriranje nije odvijalo u sklopu nijednog programa, morala sam sama financirati aktivnosti što je, nažalost, često i ograničavalo same aktivnosti. Usprkos tome, daje se za pravo vjerovati da su aktivnosti bile raznolike te se pokušalo obuhvatiti što više aktivnosti koje su u skladu s Dunjinim željama i predispozicijama. Tako smo, primjerice, nekoliko puta išle u kino i u kazalište, čime je Dunja bila iznimno zadovoljna. Mimo toga smo posjetile izložbu Orašar, čime je Dunja bila posebno oduševljena. Ne smijemo ovdje zaboraviti napomenuti još jednu aktivnost koja se iznimno svidjela Dunji – radionica izrade prirodnog gela za tuširanje i pilinga za tijelo u sklopu udruge Vestigium, čije je

proizvode Dunja imala priliku isprobati u Studentskom domu Stjepan Radić u kojem sam boravila. Boravak u domu maksimalno se iskoristio tako što sam Dunji pokazala što sve dom sadrži te je imala priliku isprobati hranu koja se pripravlja u studentskoj menzi. Tijekom zimskih mjeseci uspjele smo obići okićen tunel Grič, kao i Zrinjevac i trg. U toplijim mjesecima Dunja je imala priliku po prvi put posjetiti katedralu, Dolac i Gornji grad. Također, nekoliko susreta u toplijim danima provele smo na Bundeku, Jarunu i Maksimiru. Ovdje se, dakako, ne smiju zaboraviti napomenuti sve ispijene kave, od kojih su Dunji bile najdraže one ispijene u kafiću u kojem je radio njezin dečko. Nadalje, u ovom osmomjesečnom druženju nekoliko puta smo posjetile pizzerije i McDonald's.

**Teme** kojima smo se najčešće bavile bile su: *obiteljski odnosi, vršnjački odnosi u domu i školi, partnerski odnosi, trudnoća, pitanje budućnosti i konzumacija marihuane.*

S obzirom na to da Dunja dolazi iz disfunkcionalne obitelji u kojoj često izbija sukob, bilo je potrebno pružiti puno pomoći i podrške kad je u pitanju obitelj. Naime, Dunja bi se često znala posvađati s majkom te je samim time to bila česta tema susreta. Dunju je tištalo to što se nalazi daleko od svog mlađeg brata s kojim je bila izrazito povezana te je majka često zbog raznih konflikata znala zabraniti kontakt Dunje i brata. S druge strane, sa starijim bratom bi najčešće ulazila u sukob tijekom boravka kod kuće. U većini vremena uz podršku, Dunja je imala snažnu potrebu za ventilacijom svih događaja i osjećaja koji su se isprepletali tijekom odlaska kući za vikend. Često su se tražila adekvatna rješenja za postupanje u određenim situacijama. Tada bih najčešće poticala Dunju da sama dođe do adekvatnog rješenja, što je Dunja gotovo uvijek pronašla u mom prisustvu, no navedeno rješenje bilo joj je teško primijeniti kada bi došla kući ili prilikom telefonskog razgovora s majkom.

Vršnjački su odnosi tema koja je bila spominjana na gotovo svakom susretu. Život u domu za sobom povlači i brojne vršnjačke nesuglasice koje proizlaze iz cjelodnevnog boravka s drugim korisnicama. Najčešće razmirice proizlazile su iz nedostatka higijene pojedinih korisnica, o čemu je Dunja često izvještavala. Razgovaralo se o načinima rješavanja navedenih problema te me Dunja izvještavala kako se i usprkos brojnim radionicama na tu temu situacija nije poboljšala. Također, često su nesuglasice proizlazile iz posuđivanja odjeće i drugih stvari. Često se znalo dogoditi da se posuđena stvar ne vrati, što je Dunju jako ljutilo. Nadalje, ne smiju se ovdje zaboraviti i česti konflikti koji su proizašli iz zajedničkog suživota te način njihova rješavanja. Što se tiče vršnjačkih odnosa u školi, oni su najčešće bili povezani s konzumiranjem marihuane i ljubavnim odnosima bližih prijateljica. Konzumacija marihuane bila je česta tema zbog njezina



čestog konzumiranja u Dunjinoj neposrednoj blizini. Dunja je verbalizirala kako ju je probala i konzumirala neko vrijeme, no da je sada ne konzumira, što su pokazala i testiranja u domu. Dunja verbalizira štetnosti korištenja iste te navodi kako je svjedok upropaštavanja osoba koje konzumiraju marihuanu te je to glavni razlog njezina nekonzumiranja iste.

Dunja je u stalnoj vezi već dvije godine te sam često imala priliku biti na druženju s Dunjom i njezinim dečkom. Dunja je imala potrebu podijeliti gotovo svaki konflikt koji se dogodio između nje i dečka te je često tražila savjete što da radi u određenoj situaciji. Tada bismo skupa tražile idealno rješenje koje korisnica smatra dobrim za određenu situaciju.

Tema trudnoće pojavila se u travnju, kad je Dunja ostala trudna. To je bilo razdoblje u kojem joj je bila potrebna velika podrška iako je tu informaciju, da je trudna, s veseljem prihvatila. Krenuli su brojni planovi što i kako dalje. S obzirom da je Dunja u dužoj vezi, budućnost se planirala s ocem djeteta koji je zaposlen. Do osamnaeste se godine planirala smjestiti u Domu za djecu jer tamo postoji mogućnost zbrinjavanja tek rođene djece i adekvatna pomoć i podrška u danoj situaciji. No, nažalost, s obzirom na određene komplikacije u trudnoći, došlo je do prestanka otkucaja srca ploda te je samim time morala na kiretažu. Ovo je bilo iznimno teško razdoblje u kojem je Dunja zahtijevala pažnju, no nije željela razgovarati o samom gubitku djeteta. Svaki put bi skrenula s te teme i samo kratko prokomentirala da je dobro. Tek na zadnjem formalnom susretu ponovno je pokrenuta navedena tema prilikom koje se Dunja detaljno izventilirala i „pustila“ sve osjećaje iz sebe.

S obzirom da je Dunja treću godinu u Centru za pružanje usluga u zajednici, pitanje budućnosti bilo je često pitanje koje se provlačilo kroz cijeli period druženja. Njezina želja bila je odlazak u stambenu zajednicu sada, na kraju drugog razreda srednje škole. Nažalost, stambena zajednica joj je odgođena za narednih godinu dana, što ju je u velikoj mjeri uznemirilo. Prilikom razgovora o ovoj temi također je bilo potrebno mnogo podrške te razgovora o prednostima i nedostacima ostanka u Centru za pružanje usluga u zajednici. Također, jedna od važnijih informacija je činjenica da se Dunja ne želi vratiti kući zbog konfliktne situacije koja se nalazi ondje, ali i zbog činjenice da joj je dečko u Zagrebu.

## 9. Prikaz razvijanja odnosa prema Kelleru (2005)

Za potrebe ovog rada mentorirani će se odnos prikazati kroz pet faza modela koji predlaže Keller (2005): inicijacija, rast i održavanje, opadanje i razgradnja te redefiniranje.

**Kontemplacija** je faza pripreme za odnos prije negoli je sam odnos počeo. U većoj mjeri ovu je fazu obavila nastavnica s fakulteta Ivana Jeđud Borić, koja je mentorica ovoga diplomskog rada. Inicijalni razgovor s predstavnicima Centra za pružanje usluga u zajednici – Dugave, odnosno odgajateljicama iz ženske grupe, obavila je mentorica. Nakon toga je uslijedio sastanak mentorice, odgajateljice i mene. Uparivanje Dunje i mene obavila je odgajateljica doma na temelju tog sastanka. Smatram da se ovaj dio mogao unaprijediti tako da se proveo detaljniji razgovor kako sa mnom tako i s Dunjom iz razloga same važnosti uparivanja mentora i korisnika. Naime, kako se već napomenulo, važno je da su mentor i korisnik adekvatno upareni i da ih zanimaju iste aktivnosti kojima se mogu baviti te na temelju njih graditi odnos. Nadalje, važno je i čuti očekivanja objiju strana kako bi se ona većinski mogla i ostvariti kroz mentorstvo. Osobno sam na tom sastanku dobila uvid u ponašanje i osobne karakteristike Dunje te se dogovorio daljnji rad s njom. Smatram da sam tada dobila premalo informacija o Dunji, odnosno dobila sam samo neke površne informacije kao što su mjesto odrastanja, dob, školu koju pohađa i površne informacije o ponašanju. Prilikom razgovora s Dunjom saznala sam da je ona dobila informaciju samo da će dobiti volonterku koja će joj se javiti. Smatram da je s Dunjom trebao biti proveden razgovor u kojem bi joj se objasnilo što to zapravo znači i što može očekivati od tog odnosa. Ova faza stvaranja odnosa za mene je osobno značila proučavanje literature o mentoriranju i na taj način pripremanje za upoznavanje Dunje i stvaranje odnosa. Nadalje, bilo je važno pripremiti bilješke koje sam ispunjavala nakon svakog susreta kao i proučiti aktivnosti kojima bismo se mogle baviti. Također, s obzirom da je Dunja na stalnom smještaju u Centru za pružanje usluga u zajednici, djelatnici Centra obavili su razgovor s njezinim roditeljima kako bi i oni dali pristanak za mentoriranje njihova djeteta.

**Inicijacija** je faza mentoriranja u kojoj je došlo do našeg upoznavanja. Prvi susret je iznimno važan susret jer se stječe prvi dojam koji je često presudan za daljnje viđanje. Za prvi sam se susret pripremala određeno vrijeme. Naime, prvo sam promišljala o mjestu prvog susreta. Nisam željela da se on odvije u nekom kafiću jer se radilo o hladnijem vremenskom razdoblju. Naposljetku sam odlučila da se će prvi susret odviti u savjetovalištu Centra. Za upoznavanje sam odlučila koristiti kreativne tehnike izrađivanja „unutarnjeg i vanjskog ja“. Također, pričalo se o očekivanjima i potrebama; kako Dunjinih tako i mojih. Smatram da je ova faza uspješno prošla jer

je Dunja na završnom intervju rekla da joj se ova aktivnost sviđala jer je odmah na početku dobila uvid u stvari i aktivnosti koje volim te je shvatila da nas zanimaju identične stvari i aktivnosti. Nadalje, razgovor o očekivanjima je važan jer se time korisniku daje na važnosti, odnosno daje mu se do znanja da nam je važno čuti što on misli i očekuje od odnosa.

**Rast i održavanje** je faza u kojoj je bilo najviše poteškoća. Naime, nakon početnog upoznavanja uslijedilo je intenzivno druženje koje se prekinulo zbog mog odlaska na odrađivanje prakse izvan Zagreba. Usprkos pokušaju održavanja odnosa na daljinu, odnos je zahladio te je nakon mog povratka u Zagreb bio vidljiv pad motivacije za nastavkom druženja. Pad motivacije ogledao se u Dunjinu neodgovaranju na moje pozive te nakon što bi se Dunja i javila i nakon što bi se dogovorio idući sastanak, ona bi ga nekoliko puta odgodila. Tada je nastupio pad motivacije i kod mene te mi se činilo da sam u bezizlaznoj situaciji. Na sreću, mentorica Ivana Jeđud Borić me kroz razgovor i ohrabrivanje potaknula na daljnji rad i neodustajanje. Malo po malo, odnos se ponovno počeo uspostavljati te je u jednom trenutku postao sigurno okruženje za razgovor o svim temama koje Dunju muče. Razvilo se jedno prijateljstvo u kojem smo se osjećale sigurnima reći sve što se događa i o tome razgovarati. Ova je faza bila iznimno turbulentna faza te bih napomenula kako bi se ovakve situacije prekidanja mentorskog odnosa trebale izbjegavati. Naime, važno je održavati kontinuitet viđanja i ponekad je njega uistinu teško održati preko mobitela ili društvenih mreža, posebice kada se radi o početnoj fazi stvaranja odnosa. U ovoj je fazi bilo potrebno pružiti puno motivacije kako bi se odnos ponovno uspostavio, no, usprkos tome, važno je reći kako je uvijek važno raditi na motivaciji jer je ona promjenjiva tijekom mentoriranja te neprestano treba uvoditi nove aktivnosti kako bismo motivirali korisnike. Odnos s odgajateljicama Centra također je bio važan jer su one svakodnevno bile s Dunjom te su ju također mogle motivirati za daljnje susrete, što su u dogovoru sa mnom i činile. Naposljetku smo zajedničkim snagama uspjele potaknuti Dunju za daljnje viđanje. Ovdje ne smijem zaboraviti i vlastitu motivaciju. Naime, kako korisnicima pada motivacija tako i mentorima može pasti motivacija te je zato važno imati supervizora, mentora ili neku osobu koja može saslušati te potaknuti na daljnji rad.

**Opadanje i razgradnja** je faza do koje se nije došlo u određenim uvjetima po kojima je opisana po Kelleru (2005). Može se reći da je do te faze došlo na samom početku kada sam izbivala iz Zagreba, što je opisano u fazi rasta i održavanja te se ta situacija uspješno razriješila i odnos se nastavio.

**Refendiranje** je posljednja faza mentorskog odnosa u kojoj smo prekinule formalno druženje i nastavile neformalno druženje. Naime, s obzirom da završavam svoje školovanje u Zagrebu, dogovor je da ćemo se nastaviti čuti telefonski i da ćemo se vidjeti svaki put kad se za to ukaže prilika. Dunja je izrazila želju da se vidimo jednom mjesečno, što nisam mogla obećati, ali sam rekla da ću se potruditi da se to ostvari. Završna faza je faza koja je iznimno teška za mentora i korisnika te je važno o njoj puno razgovarati i pripremati korisnika na nju. Tako smo mi, primjerice, od travnja počele razgovarati o navedenoj fazi. Ne intenzivno, ali kroz razgovore bih spomenula kako se približava kraj mom školovanju i kako to znači i moj odlazak iz Zagreba. Smatram da je iznimno važno održati odnos što duže jer kada se korisnik veže za mentora, neprimjereno je odjednom prekinuti sve odnose. Važno je odnos održavati što duže te time učiti korisnike na stalnost odnosa te im dati do znanja da imaju odraslu osobu kojoj se uvijek mogu obratiti.

Generalno gledajući, gotovo su sve faze po Kelleru (2005) prilikom stvaranja mentorskog odnosa obuhvaćene, jedino je faza opadanje i razgradnja površno obuhvaćena. Jedina poteškoća je činjenica da je faza rast i održavanje mogla duže trajati, no prekinuta je zbog mog završetka školovanja. Također, smatra se da je ovo adekvatan završetak odnosa u kojem su Dunji ostala „otvorena vrata“ za sva daljnja pitanja, poteškoće, ali i dijeljenje sretnih trenutaka i druženje kad god je to moguće.

Keller (2005) napominje kako je u početnoj fazi važna motivacija za međusobno druženje, ali i intenzitet kontakata i pohađanje aktivnosti, što se pokazalo značajnim i u ovom prikazanom mentorskom odnosu. Naime, u početnom stadiju došlo je do pada motivacije i prekida kontakata, što se odrazilo i na sam odnos koji je postao narušen. Također, nakon mog povratka u Zagreb bilo je potrebno ponovno motivirati Dunju, što sam i činila kroz raznolike aktivnosti koje su odgovarale Dunjinoj osobnosti. Aktivnosti su vrlo važne tijekom cijelog odnosa. Mladima brzo dosadi monotonija te je potrebno neprestano tražiti nove izvore zanimacije koje odgovaraju kako korisnicima tako i mentorima. Nadalje, važnost uparivanja mentora i korisnika od iznimne je važnosti i treba se temeljiti na identičnim interesima. Ukoliko mentor i mentorirana osoba nisu kompatibilni, dolazi do razilaženja u interesima i stvarima koje vole, što dovodi do poteškoća u pronalasku zajedničkih aktivnosti u kojima bi trebale uživati obje strane. Također, nakon što se uspostavi odnos, važno je taj odnos i njegovati putem čestih kontakata. U prikazanom odnosu vidljiv je pozitivan razvoj odnosa koji je težio daljnjem razvoju, ali uz kontinuirano viđanje i podršku od strane mentorice.

## 10. Korisnička i mentorska perspektiva mentoriranja

Dunjinu perspektivu mentoriranja dobila sam putem intervjuua i tehnika crteža i grafa. S obzirom da se ne radi o klasičnom intervjuu, njega smo provele na Bundeku tako što smo napravile piknik i razgovarale o našem odnosu.

Za početak sam ju zamolila da naš odnos prikaže kroz crtež. Zamolila sam ju da nacрта sve aktivnosti koje su joj bile zanimljive, koje osobine su joj se svidjele kod mene, općenito što za nju znači naš odnos.



Slika 1. Dunjin crtež prikaza odnosa

Dunja je za početak interpretacije samog **crteža** navela kako je bila sretna kad joj je odgajateljica rekla da će imati volonterku s kojom će moći dijeliti stvari koje s nekim drugim osobama neće moći podijeliti. Također, navela je kako joj se svidjelo što smo se na početku na kreativan način upoznale kroz interaktivnu aktivnost. Navela je kako joj se sviđa što imamo dosta zajedničkih aktivnosti kojima se volimo baviti kao što su šetnja, uređivanje, ispijanje kave. Često je isticala da joj je bilo važno da ima s kim podijeliti sve što ju muči i kako je pri tome bila sigurna

da će to ostati među nama dvjema. U jednom je trenutku naglasila kako joj je bilo važno to što nikada nisam „pametovala“, već smo zajedno došle do načina rješavanja određenih problema.



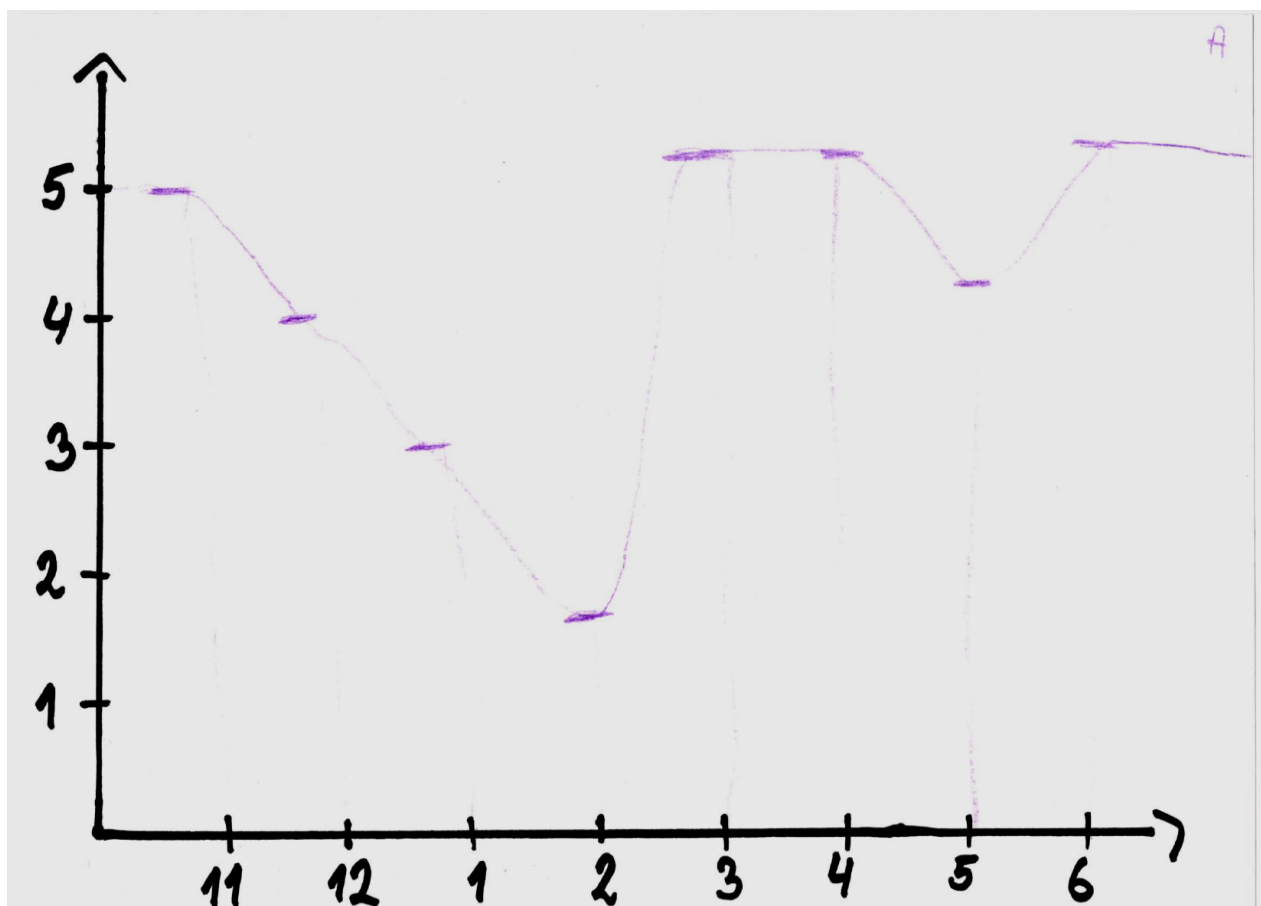
Slika 2. Martinin prikaz crteža odnosa

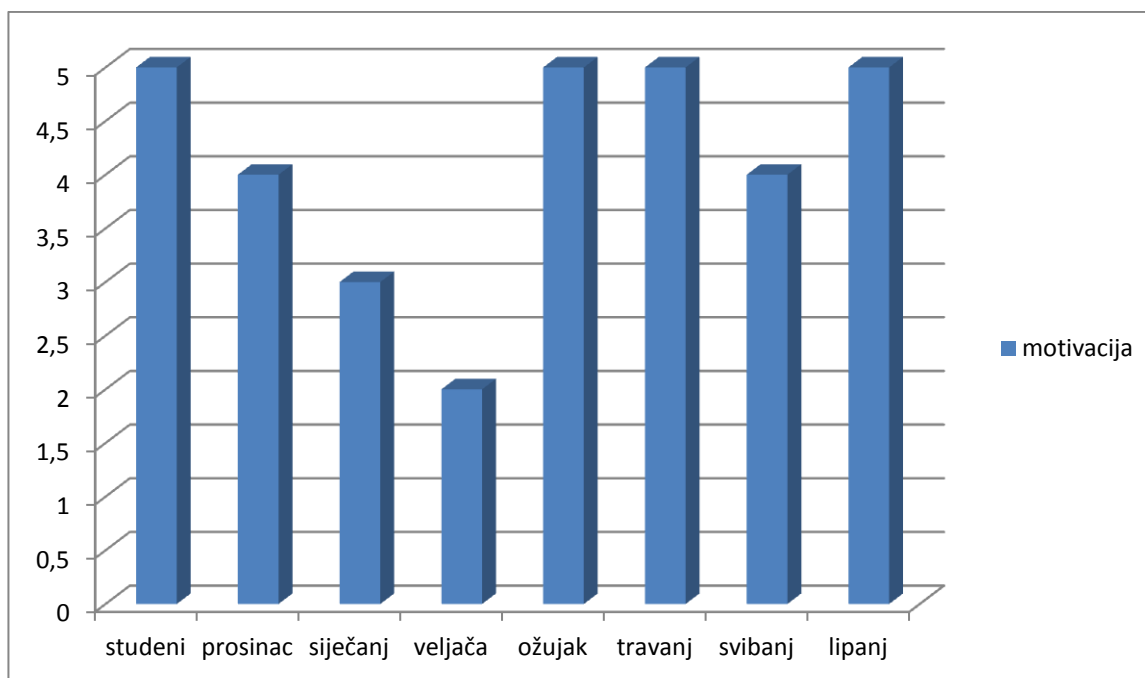
Slika 2 je moj crtež odnosa u kojem dva lica predstavljaju radionicu izrade prirodnog gela za tuširanje i pilinga za tijelo. Također, ovdje bih uvrstila i naše druženje u studentskom domu, gdje smo i isprobale piling koji smo naučile napraviti. Voda je Maksimir koji mi je također jedna od dražih aktivnosti uz izradu pilinga. Sunce predstavlja dva „P“ na kvadrat odnosno prijateljstvo i povjerenje. Meni osobno važno je povjerenje i mislim da sam kroz ovo razdoblje našega druženja stekla dojam da je naš odnos došao na višu razinu prijateljstva. Bilo mi je najljepše kad sam s Dunjine strane osjetila da je u potpunosti otvorena za razgovor sa mnom i da mi se može povjeriti. Također, iskrenost je nešto što mi je bilo važno u odnosu te je ona bila u potpunosti prisutna od trećeg mjeseca, nakon što smo prevladale krizu koja je nastupila zbog mog odsustva. Tamniji dio

na slici predstavlja period prvog i drugog mjeseca u kojem je naš odnos zahladio i u kojem sam imala osjećaj da me Dunja izbjegava. Kava je nacrtana jer je ona nekako stalno bila prisutna tijekom našeg odnosa gdje god da smo bile. Tim više jer obje volimo piti kavu. Također, na slici su nacrtani Dunja i njezin dečko jer je i on često bio na druženju s nama te je samim time postao dio mentoriranja. Bilo mi je zanimljivo u početku gledati kako je Dunja puno opuštenija u njegovom prisustvu, ali i kako me njezin dečko s vremenom sve više i više prihvaća.

Uvidom u crteže, može se zaključiti kako je Dunjin i moj crtež dosta sličan, tim više jer je Dunja zahtijevala da ja prva interpretiram svoj crtež kako bi joj bilo lakše interpretirati njezin. S obzirom da nisam pristala na to i željela sam čuti prvo njezinu interpretaciju, mišljenja sam da nije znala što bi nacrtala i kako bi interpretirala usprkos tome što je verbalizirala kako je shvatila uputu za rad.

**Motivaciju** smo prikazale pomoću grafa koji sam nacrtala kod kuće tako što donja linija predstavlja mjesece tijekom kojih smo se družile, a gornja motivaciju za viđenjem od jedan do pet, gdje jedinica predstavlja odsustvo motivacije, a petica iznimno visoku motivaciju za viđenjem.



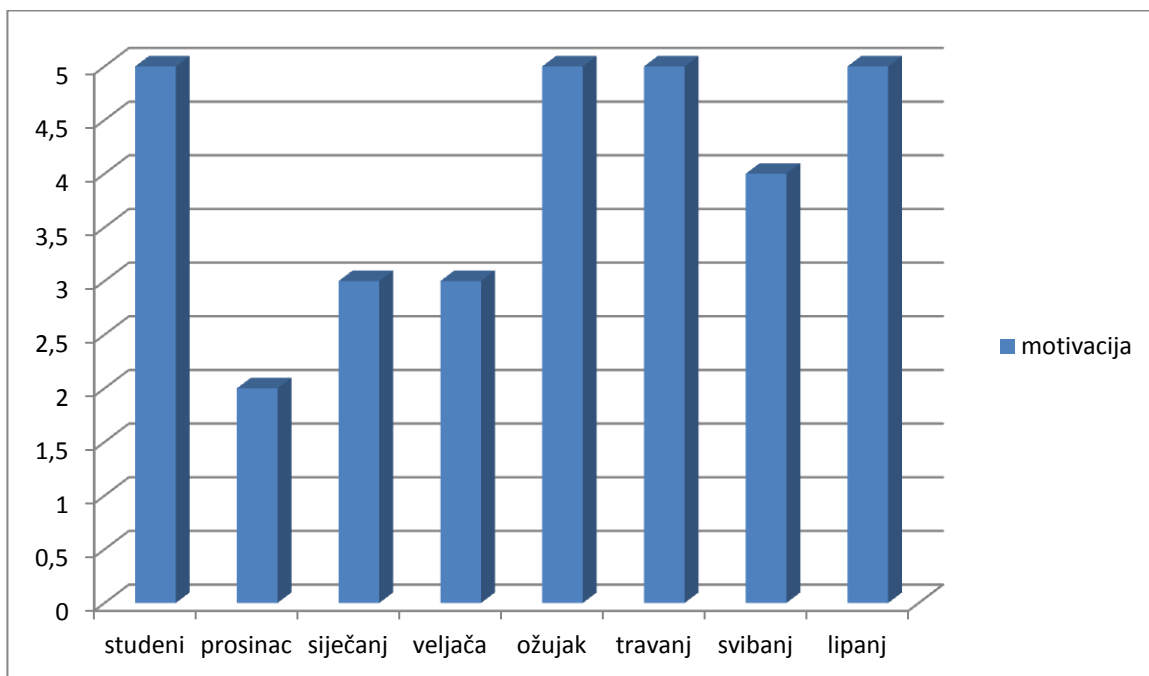
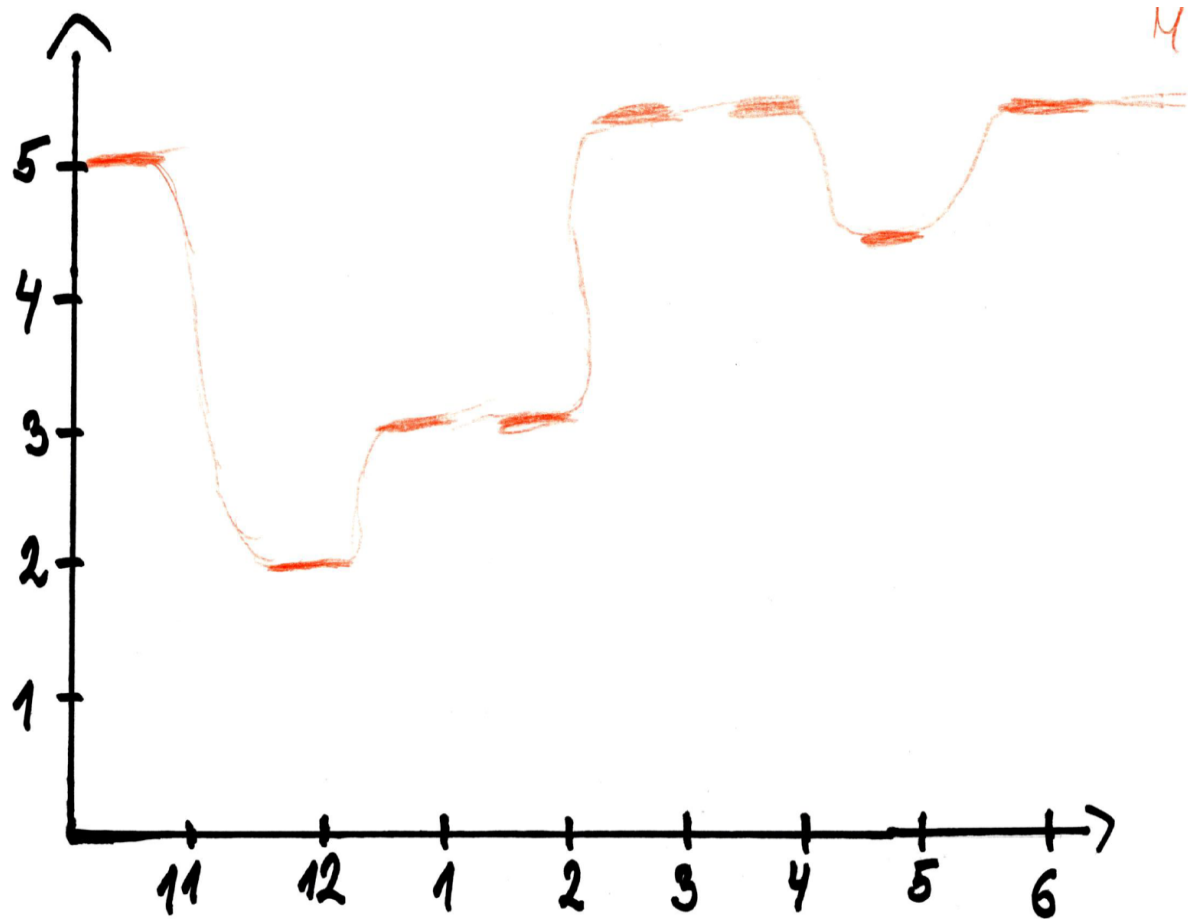


Graf 2. Prikaz Dunjine motivacije<sup>2</sup>

Dunja navodi kako je u studenom imala izrazito visoku motivaciju za viđenjem jer je bio tek početak i veselila se našem druženju i osobi od povjerenja. U prosincu joj je motivacija pala za jedan stupanj s izrazito visoke motivacije na visoku te navodi da joj je bilo drago što sam došla kod nje kući za vrijeme praznika, ali je to i dalje bilo premalo viđanja. U siječnju i veljači vidljiv je daljnji pad motivacije gdje je ista pala u prvom na umjerenu motivaciju, a u drugom na nisku motivaciju. U ovom je razdoblju došlo do pada motivacije jer me nije bilo te se samim time odnos narušio, a Dunja je navela kako joj nije bilo dovoljno da se čujemo samo telefonski jer nije znala što bi pričala sa mnom. Ožujak i travanj karakterizira izrazito visoka motivacija, što je Dunja interpretirala time što smo tada imale najviše druženja i raznolikih aktivnosti. Ona se proteže i u svibanj, no motivacija je u svibnju pala za jedan stupanj zbog Dunjina učenja i gubitka djeteta, što ju je emocionalno uznemirilo. Lipanj je okarakteriziran s najvišim stupnjem motivacije u kojem je, kako Dunja kaže, postojao razvijen odnos u kojem mi je mogla reći baš sve što ju je mučilo i znala je da ću biti tu stalno za nju.

<sup>2</sup> Motivacija je prikazana kroz dva grafa iz razloga lakše preglednosti grafa koji je napravljen u excelu.





### Graf 3. Prikaz Martinine motivacije<sup>3</sup>

Dunjin i moj graf motivacije gotovo su identični. Razlikuju se samo u prosincu, siječnju i veljači gdje je kod Dunje u tom periodu motivacija naglo opadala do niske motivacije u veljači, a kod mene je vidljiv pad u prosincu te lagani porast u siječnju i veljači na umjerenu motivaciju. Glavni razlog mog porasta motivacije nakon prosinca je razgovor s mojom mentoricom Ivanom Jeđud Borić, koja mi je dala brojne ideje za poboljšanje našeg odnosa koje su mi samim time i podigle motivaciju te kada su se one i realizirale u veljači, motivacija za rad je u ožujku porasla izrazito visoko.

Glavni nedostatak grafa motivacije jest, prema mom mišljenju, činjenica da smo ga trebale raditi postepeno kroz svaki mjesec jer je ovako bilo poteškoća s prisjećanjem motivacije koja je bila prisutna za pojedini mjesec.

Gledajući intenzitet viđanja i motivacije, on se najčešće preklapa. Naprimjer, Dunjina je motivacija u studenom visoka, a to se preklapa s grafom viđanja u kojem smo se tada vidjele četiri puta. Visoka motivacija u prosincu može se interpretirati samim početkom mentoriranja i činjenicom da sam joj „sjela na prvu“, kako je sama rekla, no usprkos tome vidjele smo se samo jednom. Motivacija u siječnju pala je na umjerenu što je i očekivano s obzirom na intenzitet viđanja, kada smo se vidjele jednom. Zanimljivo je kako je u veljači motivacija pala na nisku, a intenzitet viđanja se povećao, što se može interpretirati time što se odnos tek ponovno gradio. Ožujak, travanj, svibanj i lipanj su identični i u motivaciji i u intenzitetu jer se ovdje odnos stvarao te samim time što su susreti bili intenzivniji, i motivacija je bila veća. Svakako su postojali i okolinski čimbenici (trudnoća, školske, fakultetske obaveze, posao) koji su utjecali i na odnos i na intenzitet viđanja, ali u manjoj mjeri.

Kao što se već napomenulo, u sklopu piknika proveden je i intervju, odnosno razgovor o našem odnosu tijekom mentoriranja. Najveća poteškoća prilikom razgovora bila je to da sam imala osjećaj da je Dunja zadovoljna samim mentoriranjem, ali da nije mogla dobro izraziti zadovoljstvo. Navedeni problem nedostatka komunikacijskih vještina, po mom dosadašnjem iskustvu rada s mladima u riziku, i jest jedna od čestih poteškoća.

Dunja naš **odnos** karakterizira kroz moju stalnu prisutnost i činjenicu da me može zvati kad god je to potrebno. U nekoliko me navrata poistovjećuje s obitelji govoreći: „*Bili ste tu, kao*

---

<sup>3</sup> Motivacija je prikazana kroz dva grafa iz razloga lakše preglednosti grafa koji je napravljen u excelu.

da ste mi mama, a ono sve kao moja obitelj. Ono kao da imam neku sad osobu, npr. sestru blizanku s kojom mogu baš o svemu pričat', ali malo samo nešto drugačije je ovo.“ Također, naglašava koliko joj je bilo važno imati osobu od povjerenja, osobu za druženje i šetnju što je, kako sama kaže, i dobila. Navodi kako joj je naše druženje pomoglo u daljnjem razvoju jer nikada nisam „pametovala“, već smo zajedno tražile idealno rješenje za određeni problem. Kada govori o očekivanjima na početku mentoriranja, navodi kako je očekivala da će moći o svemu pričati sa mnom i da će naučiti nešto od mene jer sam starija, što se i ostvarilo. **Aktivnosti** kojima smo se bavile su joj se svidjele te napominje da joj je bilo odlično to što smo imale brojne raznolike aktivnosti. Najviše joj se svidjelo to što smo imale radionice, od početne radionice za upoznavanje do one u udruzi Vestigium za izradu gela za tuširanje i pilinga za tijelo. Posebice naglašava prvu aktivnost na prvom susretu, izradu „Unutarnjeg i vanjskog ja“ jer je tada dobila uvid u stvari koje volim te je shvatila da smo po mnogo toga slične. Također, upitala sam je ima li još kakvu želju za nekom aktivnošću, na što je odgovorila kako bi voljela otići sa mnom na bazen i još jednom prošetati Gornjim gradom. Navodi kako je iznimno zadovoljna našim druženjem te bi voljela da se nastavimo družiti i u budućnosti. S obzirom na to da ćemo se nastaviti viđati, dogovorile smo se da ćemo otići u šetnju i na bazen. **Teškoće** koje su se javljale su najčešće, osim u siječnju, bile teškoće koje su vezane za same školske obaveze te u lipnju, pri samom kraju našeg druženja, za posao i iscrpljenost koja je uslijedila nakon posla. Prosinac i siječanj su mjeseci koji su sami po sebi bili specifični zbog mog odsustva iz Zagreba, što je samim time predstavljalo teškoću kako za viđanje tako i za motivaciju. Usprkos navedenom, Dunja navodi kako ne prepoznaje druge teškoće te na pitanje što misli da bih trebala promijeniti u budućnosti u svom radu navodi: „*Digli ste mi raspoloženje svaki put kad smo se vidjele. Tak da ono, nije da baš imam nešto što mi se ne sviđa kod vas sve mi je super.*“ Na pitanje što misli tko treba ovakvu **vrstu pomoći**, nabroja neke djevojke iz svoje ženske skupine, a najčešće spominje najmlađu korisnicu zbog njezine povodljivosti i čestih upuštanja u rizična ponašanja. Također, napominje kako misli da je ovo super oblik pomoći za osobe slabijeg imovinskog statusa i one koji imaju narušene obiteljske odnose i nemaju s kim razgovarati kod kuće. Dunja smatra da njoj ne treba više nijedan oblik daljnje pomoći nakon što ja odem iz Zagreba. Napominje kako zna da mi se uvijek može obratiti ako što bude trebala i kako ne želi novu volonterku: „*Drugačije je kad ne znam, kad sam vas na prvu vidjela svidjele ste mi se odma, a ne bi sad da dobijem neku volonterku, ne bi se mogla opustiti kao što sam sad.*“ Jedina opcija koja je moguća za daljnji rad jest uključivanje u aktivnosti Udruge Igra, iako i prilikom razgovora o udruzi vidim skepticizam, no usprkos tome dala sam podršku za tu ideju. Dunja je optimistična što se tiče vlastitih planova za **budućnost**. Navodi kako želi završiti treći razred, zaposliti se i početi živjeti s dečkom. Tema koja je neplanski došla

tijekom intervjua je **trudnoća** i posljedice koje su uslijedile nakon prekinute trudnoće. Kao što sam već napomenula, Dunja je u travnju ostala trudna te je nakon mjesec dana trudnoća prekinuta. Dunja je bila iznimno potresena zbog navedenog, što tijekom intervjua i sama verbalizira te navodi da je dosta emocionalno nestabilna nakon toga te puno brže izgubi kontrolu nad svojim ponašanjem. Također, navodi kako do sada ni s kim nije dubinski razradila ovu temu. Upitala sam ju postoji li osoba s kojom bi to mogla, a ona je navela kako u psihologinju u domu nema dovoljno povjerenja te da: *“s njom jedino stacionarci mogu razgovarati”*, ali da bi možda mogla razgovarati s psihologinjama koje im dolaze svaku srijedu, na što sam ju potaknula. Razgovarale smo i o mogućnostima odlaska u Udrugu Igra te samim time i o razgovoru o toj temi sa stručnim osobljem udruge. Dunja je rekla kako joj se sviđa ta ideja, no da će procijeniti hoće li ju realizirati nakon što posjeti udругu.

Tijekom intervjua, Dunju je često zanimalo i moje viđenje našeg odnosa, što će i biti opisano u daljnjem tekstu.

Dunju su zanimala moja **očekivanja** u početku mentoriranja i jesu li se ona ispunila. Zapravo, kad sam bolje razmislila o tome, shvatila sam da sam bila izgubljena u svojim očekivanjima. Željela sam biti Dunji osoba od povjerenja kojoj će se moći javiti kad god poželi i kojoj će se moći povjeriti u bilo kojoj situaciji. Kad se navedeno ostvarilo, prvo nisam bila svjesna toga. Tek kada sam osvijestila da mi se to očekivanje ispunilo, bila sam uistinu sretna zbog toga. Ustvari sam često tijekom odnosa bila usmjerena na Dunju i njezine potrebe, što sam pred kraj počela mijenjati u smislu osvještavanja vlastitih potreba. **Komunikacija** mi je također predstavljala problem. Naime, više sam osoba koja voli izravnu, *oči-u-oči* komunikaciju, a zbog mog izbivanja iz Zagreba to ponekad nije bilo moguće. Na svu sreću, nakon povratka u Zagreb, povećao se broj viđanja uživo, što mi je olakšalo situaciju. Usprkos tome, razgovarale smo o tom problemu zbog razdoblja koje slijedi, razdoblja u kojem neću biti u Zagrebu i imala sam potrebu reći Dunji za svoj problem i da ću se potruditi oko njega. Također, zanimljiva činjenica je da mi je Dunja otpočeta govorela „Vi“ i kako se stvarao odnos, to mi je sve više smetalo. Često sam joj napominjala kako ne mora to činiti, no navika u kojoj govori „Vi“ svima u domu i školi je ostala i češće bi me oslovila sa „Vi“ nego s „ti“. Što se tiče moje perspektive našeg **odnosa**, možda subjektivno, možda ne, često sam bila iznimno ponosna na Dunju. Kada sam saznala da je trudna prepravio me osjećaj straha pa i ljutnje, moram priznati. No, kada sam vidjela kako je ona sve to hrabro prihvatila, kako se hrabro nosila sa svim informacijama koje su uslijedile, bila sam iznimno ponosna na nju. Kako sam u početku bila nepovjerljiva i trebalo mi je vremena da shvatim kako Dunja funkcionira, tako nisam htjela dijeliti svoje privatne stvari. S vremenom sam shvatila da je

to nužno jer kako će ona dijeliti svoje privatne stvari ako ja neću? Naravno, ovdje je važno napomenuti da ju nisam opterećivala sa svim privatnim problemima, ali neke velike stvari koje sam procijenila da mogu, podijelila sam s njom, što joj je uistinu puno značilo. Također, smatram da je od velike važnosti činjenica da smo Dunja i ja slične po stvarima i aktivnostima koje volimo. To je bilo odlično jer je bilo lako naći iduću zanimaciju kojom ćemo se baviti, a da pri tome obje uživamo.

Kao što sam već napomenula u jednom dijelu ovog rada, među najvećim poteškoćama mentoriranja svakako je nedostatak **financijske podrške**, odnosno činjenica da sam sve naše troškove druženja pokrivala sama. Gdje god bih krenula tražiti donacijske karte, naišla bih na zid. Tako sam, primjerice, tražila karte za Cinestar, kazalište i muzeje. Najčešće bih nazvala i samo bi me prebacili na neki drugi, treći broj gdje bih dobila povratnu informaciju da se javim na mail ili da su donacijske karte rezervirane do daljnjega. Moram priznati da je to bio frustrirajući dio mentoriranja jer sam željela uvoditi što više aktivnosti, što najčešće nije besplatno.

**Supervizija** ja također nešto što osobno smatram iznimno potrebnim, no mi smo je imale samo jednom. Iako je ona bila službeno jednom, s odgajateljicama iz doma i s mojom mentoricom Ivanom Jeđud Borić uistinu mi je pomogla da razriješim sve dileme koje sam imala. Dakako, ne smijem ovdje zaboraviti sve „neslužbene“ supervizije koje sam imala u kabinetu mentorice i koje su mi bile od velike važnosti svaki put kad bih se našla pred nekom poteškoćom.

Nadalje, **medusobna suradnja** s odgajateljicama u domu još je jedna važna stavka samog mentoriranja. S vremenom su odgajateljice stekle povjerenje te sam mogla Dunju samu poslati u dom na način da im javim da je ona krenula prema domu. Također, bila mi je iznimno važna suradnja s njima kako bih mogla prokomentirati sve što se događa te kako bi me mogle uputiti ako ima određenih poteškoća u radu s Dunjom.

Prednost navedenog mentoriranja je brzina uparivanja mentorica i korisnica jer su bile tri mentorice, dvije kolegice s fakulteta i ja. Nedostatak se ogleda u tome da je uparivanje provedeno od strane odgajateljice u domu na temelju jednog površnog razgovora u kojem nije bilo dubinskog ulaženja u pojedinosti našeg karaktera ni predispozicija za određene aktivnosti. Na sreću, moje uparivanje je bilo adekvatno te Dunja i ja nismo imale poteškoća u stvaranju odnosa, što nije bio slučaj kod druge dvije mentorice i njihovih korisnica. U detalje neuspješnih odnosa neće se ulaziti za potrebe ovog rada. Također, jedan od nedostataka bio je nedostatak formalne supervizije. U ovih se sedam mjeseci održala samo jedna, no prednost je bila to što nas je bilo samo tri te smo uvijek imale otvorena vrata kod mentorice i odgajateljica u domu za dobivanje

potrebnih informacija. Raznolike aktivnosti, rad na motivaciji, podrška i pomoć samo su neke od smjernica za stvaranje adekvatnog odnosa između mentorice i korisnice. Ovdje se, dakako, ne smije zaboraviti međusobno povjerenje i iskrenost između mentorice i djelatnica doma, ali i redovito evidentiranje bilješki susreta kako bi se mogao pratiti napredak u odnosu, što je važno za unapređivanje i daljnji razvoj mentorskih programa.

Osobno sam puno naučila iz navedenog mentoriranja. Shvatila sam da usprkos svim poteškoćama na koje djeca i mladi nailaze kroz svoje djetinjstvo, uz puno pomoći i podrške pružane od njima značajne osobe, mogu izaći na pravi put. Također, shvatila sam da im je potrebno puno pažnje i da je ponekad dovoljno samo da ih se sasluša i da im se da do znanja da smo ovdje za njih u bilo kojem trenutku. U početku sam se pitala hoće li se to iskoristavati i odgovor je ne, no tek u onom trenutku kad je to njima značajan odnos koji cijene. Naravno, treba mnogo truda i ulaganja da se dođe do tog trenutka kad im odnos postaje značajan, no sada, gledajući unazad, smatram da sve to isplati jer su pomaci u Dunjinom psihosocijalnom funkcioniranju vidljivi.

## 11. Smjernice za razvoj mentorskih programa za djevojke u riziku

Mentorskih programa u Hrvatskoj ima uistinu malo te je vidljiva potreba za unaprjeđenjem ovog područja kroz širenje mentorskih programa na sva područja Hrvatske. Program „*Velika sestra, veliki brat*“ je program koji se i danas provodi u sklopu *Plavog telefona*, odnosno programa *Mentori u zajednici*. Shodno tome, potrebno je težiti razvoju mentorstva kako bi ono bilo što kvalitetnije i kako bi doprinosilo biopsihosocijalnom razvoju djece i mladih.

Razvoj mentorskih programa zahtijeva puno planiranja i pripreme, posebice kada se radi o mladima u riziku. Weinberger (2005) daje smjernice za uspješnu praksu prilikom kreiranja mentorskih programa koje su prikazane u drugoj tablici.

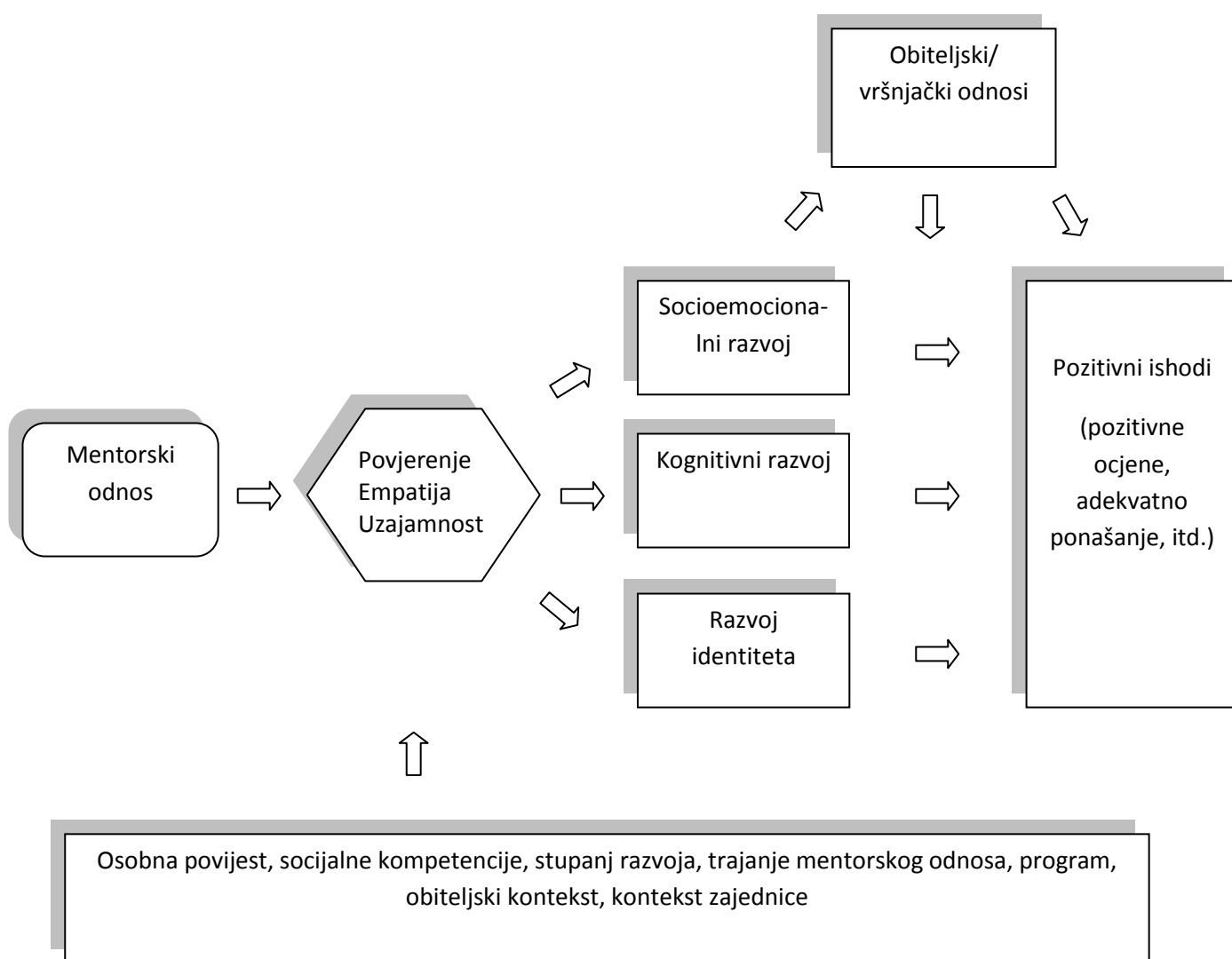
Tablica 2. Prikaz uspješnog programa (Weinberger, 2005)

Planiranje programa	<ul style="list-style-type: none"><li>- odabir populacije za mentoriranje</li><li>- odabir mentora</li><li>- odabir načina mentoriranja</li><li>- definiranje programskih ishoda</li><li>- određivanje intenziteta viđanja mentora i korisnika</li><li>- određivanje mjesta održavanja mentoriranja</li><li>- promoviranje programa</li><li>- planiranje evaluacije</li><li>- evidentiranje cijelog programa</li><li>- odabir ljudi koji će voditi program</li><li>- pisanje financijskog plana</li></ul>
Vodstvo programa	<ul style="list-style-type: none"><li>- oformiti tim ljudi koji će voditi program</li><li>- odrediti način međusobnog komuniciranja</li><li>- osmisliti plan razvoja programa</li><li>- osmisliti način komuniciranja sa zajednicom</li></ul>

Podrška programu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- razmotriti potencijalne mentore i korisnike</li> <li>- regrutiranje mentora i korisnika</li> <li>- edukacija za mentore, korisnike i roditelje</li> <li>- uparivanje mentora i korisnika</li> <li>- određivanje ciljeva mentoriranja</li> <li>- određivanje mjesta mentoriranja</li> <li>- podrška, supervizija</li> <li>- pomoć prilikom završetka odnosa između mentora i korisnika</li> </ul>
Evaluacija programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- evaluacija procesa</li> <li>- evaluacija ishoda</li> </ul>

Prikazane smjernice su općenite smjernice za mentorske programe, no generalno gledajući, one se mogu primijeniti za svaku populaciju pa tako i za populaciju u riziku. Naime, prilikom kreiranja mentorskih programa za mlade u riziku potrebno je više se usmjeriti na odabir mentora, gdje je važno da su oni educirani za rad s navedenom populacijom. Nadalje, prilikom stvaranja mentorskog odnosa važno je uspostaviti adekvatan odnos. Rhodes i DeBois (2005) predstavljaju uspješan model mentoriranja mladih (Graf 3) u kojem se pozitivni ishodi očekuju kada mentori i korisnik ostvare čvrst odnos na temelju povjerenja, empatije i uzajamnosti, što dolazi tijekom vremena koje mentor i korisnik provodu zajedno. Tek nakon što se stvori odnos između mentora i korisnika, dolazi do prednosti koje on donosi, a to su socioemocionalni razvoj, kognitivni razvoj i razvoj identiteta kod korisnika. Također, autori naglašavaju kako do navedenih razvojnih prednosti može doći i pod utjecajem obitelji i vršnjaka jer i oni imaju važnu ulogu u korisnikovu životu. Način uspostavljanja povjerenja, empatije i uzajamnosti te socioemocionalnog razvoja, kognitivnog razvoja i razvoja identiteta ovisi o povijesti korisnika, razvijenosti socijalnih kompetencija, stupnju razvoja, trajanju mentorskog odnosa, obiteljskom kontekstu i kontekstu zajednice, čime se naglašava važnost okolinskih utjecaja na sam razvoj korisnika. Prilikom mentoriranja mentor treba biti upućen u sve navedene činjenice jer on nije jedini koji doprinosi nastanku pozitivnih učinaka, ali je tijekom odnosa među najznačajnijim donosiocima učinka.





Graf. 3. Model uspješnog mentoriranja mladih (Rhodes i DeBois, 2005)

Poučena dosadašnjim iskustvom, smatram da je od iznimne važnosti prilikom mentoriranja pratiti **korake razvoja mentorskog odnosa**. Smatram da svaki mentor prije samog početka mentorstva mora biti upućen u korake razvoja odnosa kako bi mogao spriječiti moguće poteškoće. Meni su osobno najdraži koraci po Kelleru (2005). Smatram da je početna **faza kontemplacije** najvažnija faza u stvaranju odnosa jer je to faza u kojoj je potrebno adekvatno spojiti mentora i korisnika. Primjerice, za djevojke je karakteristično da traže psihološku podršku i stvaranje odnosa, što im treba i omogućiti. Također, važno je da mentor i korisnik budu istog spola posebice u adolescentskim danima, kada postoji mogućnost zaljubljanja korisnika/ce u mentora/icu. Nadalje, ne smijemo zaboraviti ni mogućnost istospolnog zaljubljanja, pri čemu se opet vraćamo

na početak i uparivanje mentora i korisnika u kojem je važno istražiti sve predispozicije, očekivanja korisnika i mentora te na temelju njih uparivati mentora i korisnika. Osim toga, adolescentima se lakše poistovjetiti s istim spolom u smislu lakšeg otvaranja i razgovaranja o problemima koje imaju. Odrasla osoba s vremenom postaje korisniku uzor, model, osoba od povjerenja koju mogu imitirati ako smatraju da imaju poželjne osobine i ponašanja, što je česti slučaj u mentorskim odnosima. Upravo zbog navedenoga mentor mora osvještavati vlastito ponašanje te se primjereno ponašati u svakoj situaciji. Pokušavaju se upariti mentori i korisnici na način da budu što kompatibilniji kako bi što lakše razvili odnos. Navedeno potvrđuju i istraživanja Rhodessa i suradnika (2002, prema Higley i sur., 2014) te DeBoisa i suradnika (2011, prema Higley i sur., 2014) koji naglašavaju važnost uparivanja mentora s obzirom na njihove identične interese. Nadalje, potrebno je obratiti pozornost na mjesto prvog sastanka, pomno ga osmisliti jer sudeći po mom iskustvu, prvi je dojam najvažniji, što sam mogla iščitati iz Dunjine rečenice: „*Vi ste mi sjeli na prvu, a meni je to bilo bitno*“. Kako bi se odnos adekvatno nastavio, potrebno je raditi na motivaciji za međusobno druženje. Moj osobni način za podizanje motivacije bilo je oslušivanje Dunjinih želja za aktivnostima. U početku ih nije htjela govoriti izravno, ali se to promijenilo kada je shvatila da ih želim čuti. Također, važno je i održavati kontinuitet viđanja. Ako se i dogodi da postoji neka prepreka za viđanje, važno ju je na vrijeme najaviti i objasniti o čemu se radi. U tom vremenu nije na odmet koji put nazvati korisnika i pitati kako je i/ili što ima novoga. Ovdje ne smijemo zaboraviti i dužinu trajanja mentorstva. Naime, istraživanje Claydena i Steina (2005) pokazalo je da kratka mentorstva mogu biti kontraproduktivna, tako da je vrlo važno imati na umu da, ako se upuštamo u ovaj odnos, potrebno je uložiti trud da bi on i opstao te da je važno družiti se s korisnikom duži vremenski period.

Shodno specifičnosti populacije u riziku, smatram da je prije samog početka, ako se ne radi o osobama pomagačkih struka (socijalna pedagogija, socijalni rad, psihologija), potrebno provesti **edukaciju** kako bismo osobe pripremili na rad s mladima u riziku. Istraživanja (DeBois i sur., 2002, Parra i sur., 2002 prema Lakind i sur., 2014) su pokazala kako su se mentori koji su bili educirani u početnoj fazi za rad s mladima u riziku osjećali sigurnije u samom radu s njima. Također, mentori koji su imali više edukacija smatrali su da je njihov odnos kvalitetniji za razliku od mentora koji su imali manje edukacija. Važno je i napomenuti da, ako postoji mogućnost biranja struke mentora, adekvatnije je uzeti osobu koja ima završenu jednu od struka koja se bavi s mladima u riziku jer je u edukaciji teško obuhvatiti sve potrebne informacije vezane za populaciju u riziku.

**Supervizija** je bitna komponenta mentorskih programa i smatram da se treba održavati jednom mjesečno. Tijekom mentoriranja mentori često nailaze na poteškoće te ako ne znaju kako

ih riješiti, od velike je važnosti supervizija i osoba koja vodi istu. Također, supervizija služi i za nošenje s brojnim osjećajima koje mentor proživljava mentorirajući. Mladi u riziku često dolaze iz disfunkcionalnih obitelji te ako se stvori odnos s mentorom, korisnici mogu s njim podijeliti brojne uznemirujuće informacije s kojima se i sam mentor mora znati nositi. Može se dogoditi da on to ne zna, a supervizija je adekvatno mjesto za pružanje pomoći i podrške. Također, istraživanja (Herrera i sur., 2000; DuBois i sur., 2002; Rhodes i sur., 2005; DuBois i Rhodes, 2006 prema Higley i sur., 2014) pokazuju kako češća i kontinuirana supervizija i podrška mentorima rezultira pozitivnijom percepcijom odnosa od strane mentora i pozitivnim ishodima.

Detaljno **upoznavanje odgajatelja** institucije ili **roditelja** o mentorskom je programu također važno. Bitno je dobiti pristanak za uključivanje djece i mladih osoba, ali i detaljno uputiti odgajatelje/roditelje o čemu se zapravo radi. Također, važno je poticati iskrenu i otvorenu komunikaciju među svim uključenim stranama kako bi mentoriranje bilo što uspješnije.

**Evaluacija i praćenje** mentoriranja važan su aspekt za praćenje učinka samog mentoriranja. Svakog mentora potrebno je upoznati s bilješkama koje je potrebno voditi nakon svakog susreta. Također, poželjno je tijekom mentoriranja mjeriti motivaciju i zadovoljstvo korisnika kroz razne kreativne metode. Evaluacija sama po sebi donosi brojne prednosti, od kojih je najvažnija i najznačajnija ta da pomoću nje unapređujemo i razvijamo mentorske programe.

Postoje istraživanja koja su se bavila razlikama u radu mentora koji su plaćeni i oni koji nisu te ista daju različite podatke. Naime, metaanaliza DeBoisa (2011, prema Lakind i sur., 2014) pokazuje kako ne postoje razlike između plaćenih i neplaćenih mentora, no s druge strane, McBride (2011, prema Lakind sur., 2014) pronalazi razliku u kojoj su plaćeni mentori provodili više vremena tjedno sa svojim korisnicima te su općenito duže radili s njima. Navedeno se interpretira na način da se plaćeni mentori više poistovjećuju s profesionalnima te se samim time više i bave korisnicima. Poučena vlastitim iskustvom, znam da je **financijska podrška** vrlo važna. Naime, važno je mentorima osigurati određenu mjesečnu svotu novca kojom se mogu poslužiti. Pri tome ne mislim na plaćanje samih mentora za njihov rad jer smatram da je to u današnjim uvjetima teško organizirati, ali mišljenja sam da osiguran novac za zajedničke aktivnosti uvelike olakšava sam rad.

Mentoriranje samo zahtijeva mnogo truda i rada u kojem se najviše truda zahtijeva upravo od mentora. Ponekad se mentori nađu pred zidom i ne znaju kako dalje. Upravo zbog navedenog dalje će biti prikazane i opisane **praktične smjernice za mentore** po pojedinim fazama. Važno je napomenuti kako one ne moraju biti točno ovako podijeljene, već ih je bitno realizirati. Navedeni prikaz je na ovaj način odijeljen zbog lakše preglednosti.

Tablica 3. Savjeti za mentore po pojedinim fazama

<p>Kontemplacija</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- razmisli možeš li biti predan/a odnosu kroz duži vremenski period</li> <li>- pripremi se za mentoriranje tako što ćeš proučiti literaturu</li> <li>- razmisli o vlastitim očekivanjima i etičkim pitanjima</li> <li>- pripremi način evidentiranja susreta i evidentiraj nakon svakog susreta</li> </ul>
<p>Inicijacija</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- razmisli o mjestu prvog sastanka, zapamti, prvi dojam je važan</li> <li>- koristi kreativne tehnike</li> <li>- budi kreativan/na što se tiče mjesta i aktivnosti</li> <li>- radi na motivaciji za daljnjim druženjem (kako s djetetom tako i sa samim sobom!)</li> </ul>
<p>Rast i održavanje</p> <p>Opadanje i razgradnja</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- razgovarajte o međusobnim očekivanjima</li> <li>- oslušuj potrebe korisnika</li> <li>- osmislite konstruktivne načine provođenja korisnikova slobodna vremena</li> <li>- potiči ga u njegovim interesima, aktivnostima, hobijima</li> <li>- postavite određena pravila (ovdje je važno da se zajedno dogovorite oko pravila! Npr. dogovor da se na sastanak dolazi točno na vrijeme.)</li> <li>- nađi adekvatne načine nošenja sa stresom (npr. supervizija/razgovor sa stručnjakom)</li> <li>- ne vrednuj postupke korisnika, razgovarajte o njima!</li> <li>- pokušaj biti uvijek dostupan korisniku (naravno, ne očekuje se da ideš k njemu kad mu padne na pamet, no kad se stvori odnos, zvat će te kad to bude uistinu potrebno!)</li> <li>- aktivno slušaj, ponekad je samo to potrebno!</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- u redu je ponekad ne znati odgovor na neko pitanje, bitno je znati gdje potražiti odgovor zajedničkim snagama</li> <li>- budi iskren/a prema korisniku</li> <li>- pokaži empatiju</li> </ul>
Refendiranje	<ul style="list-style-type: none"> <li>- na vrijeme pripremi korisnika na formalni prekid mentoriranja</li> <li>- razgovarajte o formalnom prekidu odnosa</li> <li>- oslušuj ima li korisnik kakvih dilema oko formalnog završetka odnosa</li> <li>- dogovorite daljnji oblik komunikacije i neformalnog druženja</li> </ul>

Faza kontemplacije sadrži četiri smjernice: *razmisli možeš li biti predan/a odnosu kroz duži vremenski period, pripremi se za mentoriranje tako što ćeš proučiti literaturu, razmisli o vlastitim očekivanjima i etičkim pitanjima, pripremi način evidentiranja susreta i evidentiraj nakon svakog susreta. Predanost odnosu kroz duži vremenski period* već je detaljnije opisana u ovom radu, no ona je važna iz dva razloga: kratko mentoriranje može donijeti negativne ishode i stvaranje odnosa zahtijeva vrijeme. *Pripremanje za mentoriranje proučavajući literaturu* također je već opisano u radu i ono je važno zbog same predvidljivosti mentorskog odnosa. Naravno, svaki je odnos individualan, no literatura donosi okvire koji uvelike pomažu mentorima. *Razmišljanje o vlastitim očekivanjima* spomenuto je iz razloga što su ona ponekad nerealna. Naime, mentori mogu imati stav da će mentoriranje dovesti do nerealnih rezultata te je o njima dobro pričati s mentorom kako bismo razjasnili što je moguće, a što ne. Evidencija je također već spomenuta kao iznimno važna jer ona daje mogućnost evaluacije i unaprjeđenja mentorskih programa.

Faza inicijacije obuhvaća: *razmisli o mjestu prvog sastanka, koristi kreativne tehnike, budi kreativan/na što se tiče mjesta i aktivnosti, radi na motivaciji za daljnjim druženjem (kako s djetetom tako i sa samim sobom!). Mjesto prvog sastanka* iznimno je važno jer se tada stječe prvi dojam koji je Dunja u intervjuu navela važnim tako što je rekla da joj je važno što sam joj sjela *na prvu*. Bitno je da mjesto bude mirno i da se može normalno razgovarati, bez okolinskih čimbenika koji bi mogli odvrćati pozornost mentora i korisnika. Nadalje, *kreativne tehnike* su od iznimne važnosti jer potiču drugačiji način razmišljanja te samim time na taj način možemo doći do informacije koje možda korisnik ne bi rekao kroz razgovor. Postoje brojne knjige s raznim radionicama koje se mogu pronaći na stranicama *Plavog telefona*, odnosno u njihovoj brošuri

*Mentori u zajednici* ([http://www.plavi-telefon.hr/pdf/BROSURA\\_MUZ.pdf](http://www.plavi-telefon.hr/pdf/BROSURA_MUZ.pdf)). *Rad na motivaciji* je smjernica koju treba prakticirati tijekom cijelog mentoriranja kako kod korisnika tako i kod mentora. Naime, postoje brojni usponi i padovi tijekom gradnje mentorskog odnosa i normalno je da u jednom trenutku motivacija za daljnjim druženjem opadne. Tada je važno pronaći načine podizanja iste. Naime, meni osobno je pomagao razgovor o tome s mentoricom, a što se tiče podizanja Dunjine motivacije, to bih radila u suradnji s odgajateljicama ženske grupe tako što bih s njima razgovarala o aktivnostima koje Dunja voli, ali bih o tome razgovarala i s Dunjom. Najčešće su joj aktivnosti koje je voljela podizale motivaciju za daljnjim druženjem.

Faza rast i održavanje te faza opadanja i razgradnje obuhvaća: *razgovarajte o međusobnim očekivanjima, oslušuj potrebe korisnika, osmislite konstruktivne načine provođenja korisnikova slobodna vremena, potiči ga u njegovim interesima, aktivnostima, hobijima, postavite određena pravila, nađi adekvatne načine nošenja sa stresom, ne vrednuj postupke korisnika, razgovarajte o njima, pokušaj biti uvijek dostupan korisniku, aktivno slušaj, u redu je ponekad ne znati odgovor na neko pitanje, bitno je znati gdje odgovor zajedničkim snagama potražiti, budi iskren/a prema korisniku, pokaži empatiju. Razgovor o međusobnim očekivanjima* smjestila bih u prvi susret jer je očekivanja važno definirati odmah na početku te razgovarati o tome koliko su ona realna i ostvariva. Ja nisam imala poteškoća s ovom smjernicom jer je Dunja imala realna očekivanja, no važno ih je proraditi iz razloga što ponekad korisnici ni sami nisu upućeni u to što je to zapravo mentoriranje i što mogu očekivati od istoga. *Oslušivanje potreba* korisnika odnosi se na prepoznavanje korisnikovih stanja i želja. Primjerice, često sam znala primijetiti da je Dunja nervozna te ona sama po sebi nije željela u početku počinjati razgovor o tome. Pristupila bih joj reflektiranjem, na što bi uvijek pozitivno reagirala. Također, nemojte se bojati šutnje. Ona je također važna za odnos. Primjerice, kada je Dunja izgubila bebu, bila sam s njom u ordinaciji. Nakon što smo izašle van, isplakala se i nakon što sam ju pitala o čemu bi da sad razgovaramo, rekla je da želi razgovarati o nečemu drugom, a ne o tome što se upravo dogodilo. Pokušala sam potaknuti neke druge teme, no nije mi išlo s obzirom na to da sam i ja bila u šoku od navedenog događaja. Tada sam jednostavno ušutjela i samo smo šetale. Moram priznati da je to bila ugodna šutnja koja je očigledno u tom trenutku bila potrebna za procesuiranje svih informacija koje smo primile u trenutcima prije šetnje. Nadalje, ovdje spadaju i aktivnosti koje su već bile spominjane. *Konstruktivno provođenje korisnikova slobodnog vremena* je vrlo važno, posebice jer nemaju puno izlaza te vrijeme provode u domu. Navedeno se posebno odnosi na ljeto. Naime, važno je razgovarati s korisnikom o njegovim interesima i hobijima i poticati ga da slobodno vrijeme troši na njih. Primjerice, Dunja voli čitati knjige, što sam ja podržavala te joj preporučivala s vremenom

na vrijeme knjige koja sam i sama pročitala kako bismo mogle iste prokomentirati. *Postavite određena pravila* je smjernica koja je važna jer strane uključene u mentorski odnos imaju nešto što im inače smeta. Važno je da se zajedno dogovorite oko pravila jer to znači da postoji veća vjerojatnost da ćete se istih i držati. Primjerice, Dunja i ja smo imale pravilo da se na sastanak dolazi točno na vrijeme te ako koja i zapne u prometu, javi se drugoj. *Nađite adekvatne načine nošenja sa stresom* je smjernica koja je važna za nas mentore. Pripremite se da u mentorskom odnosu možete čuti svakakve informacije (osobno mi je bilo najteže slušati o informacijama o obiteljskom zlostavljanju) koje je bitno proraditi kako biste bili mirni sami sa sobom. Meni je u nošenju sa stresom pomogao razgovor s mentoricom i s kolegicama s fakulteta. *Ne vrednuj postupke korisnika* mi je bila jedna od najdragocjenijih smjernica koje sam dobila. Naime, često nakon što čujemo da netko ima neki problem ili kompleksnu situaciju znamo davati savjete ili vrednovati već učinjen postupak. Važno je to ne raditi u mentorskom odnosu jer time odbijamo korisnike od sebe. Treba samo puno razgovarati o tome i korisnika ispitivati za njegovo mišljenje, kako bi on na što idealniji način riješio situaciju. Također, ako od prve ne uspije riješiti nastalu situaciju, treba ga bodriti da i dalje ustraje u rješavanju iste. *Pokušaj uvijek biti dostupan korisniku* smjernica je u kojoj se, dakako, ne očekuje da idete korisniku kad mu to padne na pamet, no kad se stvori odnos, zvat će kad to bude uistinu potrebno. Primjerice, kada je Dunja ostala trudna, rekla sam joj da me može zvati u bilo kojem trenutku kada osjeti da se treba maknuti iz doma, što je i činila. Ne treba brinuti jer nakon što se stvori odnos, navedeno se neće zloupotrebjavati. *Aktivno slušaj* – naravno, to se podrazumijeva tijekom cijelog mentorskog odnosa, ali imajte na umu da je samo to ponekad korisniku dovoljno. Dunja je imala potrebu na gotovo svakom sastanku ventilirati događaje koje su se dogodili u vremenu od zadnjeg sastanka. Najčešće su to bile situacije koje je samo imala potrebu podijeliti s nekim, trebala je nekoga da ju sasluša. *U redu je ponekad ne znati odgovor na neko pitanje, bitno je znati gdje odgovor zajedničkim snagama potražiti*. Ponekad se možete susresti s brojnim pitanjima na koje ne znate odgovor, što je sasvim normalno, ali je u tim situacijama bitno *biti iskren prema djetetu* i reći mu da ne znate odgovor na navedeno pitanje, ali da možete skupa potražiti odgovor na njega ili da ćete pitati neku osobu koja zna nešto više o tome. Pritom mislim i na činjenicu da, ukoliko još studiraš i nemaš iskustva, u redu je usmjeriti korisnika nekoj drugoj stručnoj osobi. Primjerice, jednom prilikom, kada smo Dunja, njezina prijateljica i ja sjedile na kavi, njezina je prijateljica verbalizirala o teškom fizičkom zlostavljanju koje je uključivalo i silovanje. Reflektirala sam, *empatizirala*, ali i otvoreno rekla da smatram da su to teške situacije o kojima bi trebala poraditi sa stručnom osobom i prilikom toga smo skupa tražile rješenje, tj. kome bi se mogla obratiti. Važno je u takvoj situaciji dati konkretne smjernice i ne govoriti općenito.

Faza refendiranja obuhvaća: *na vrijeme pripremi korisnika na formalni prekid mentoriranja, razgovarajte o formalnom prekidu odnosa, oslušuj ima li korisnik kakvih dilema oko formalnog završetka odnosa, dogovorite daljnji oblik komunikacije i neformalnog druženja.* Svaki prekid odnosa sam je po sebi težak i upravo je zbog toga važno pripremiti korisnika na njega i razgovarati o njemu. Kao što sam već napomenula, osobno sam Dunju već oko travnja počela pripremati na činjenicu da odlazim iz Zagreba i da to znači prekid formalnog odnosa. Razgovarale smo o tome što ju najviše muči vezano za to i postoji li mogućnost da ponovno uzme drugu volonterku ili da se uključi u rad Udruge Igra. Važno je propitati sve moguće opcije i potaknuti korisnika na prihvaćanje druge podrške. Također, razgovor o daljnjoj komunikaciji je neizbježan, a mi smo tada dogovorile kako ćemo se truditi vidjeti se barem jednom mjesečno te ćemo se i dalje redovito čuti preko društvenih mreža.

Generalno gledajući, razvoj mentorskih programa u Hrvatskoj još je u tijeku i potrebno je uložiti velike napore kako bi se on proširio na sva mjesta gdje postoji potreba za istim. Usprkos tome, mentoriranje mladih u riziku još je složenije, što dovodi do potrebe za još većim ulaganjima brojnih resursa. Navedene smjernice predstavljaju način razmišljanja za provođenje mentorskih programa i razvoja mentorskog odnosa na temelju vlastitog iskustva i promišljanja.



## 12. Popis literature

1. Baker B. D., Maguire C., P. (2005): Mentoring in Historical Perspective u DuBois, D., L., Karcher, M.J, Handbook of youth mentoring. Sage Publications, New York. 14-29.
2. Bašić J. (2009): Teorije prevencije: prevencija poremećaja u ponašanju i rizičnih ponašanja djece i mladih. Školska knjiga. Zagreb.
3. Bašić J. (2000): Teorijski pristupi konceptima rizičnih i zaštitnih čimbenika u Rizični i zaštitni čimbenici u razvoju poremećaja u ponašanju djece i mladeži. Kratis. Zagreb.
4. Bašić J. (2000): Rizični i zaštitni čimbenici u razvoju poremećaja u ponašanju djece i mladeži: teorijsko motrište u Rizični i zaštitni čimbenici u razvoju poremećaja u ponašanju djece i mladeži. Kratis. Zagreb.
5. Bašić J., Ferić M. (2004): Djeca i mladi “u riziku”: rizična ponašanja u Poremećaji u ponašanju i rizična ponašanja: pristupi i pojmovna određenja. Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet. Zagreb.
6. Bogat, A., Liang. B. (2005): Gender in Mentoring Relationships u DuBois, D.L, Karcher, M.J. Handbook of youth mentoring. Sage Publications. Thousand Oaks, CA. 266–285.
7. Bouillet D., Uzelac S. (2007): Osnove socijalne pedagogije. Školska knjiga. Zagreb
8. Clayden J., Stein M. (2005): Mentoring young people leaving care. Joseph Rowntree Foundation. York.
9. Čosić A. (2016): Razvoj socijalnih vještina kod djevojaka s problemima u ponašanju: primjena metode treninga socijalnih vještina. Diplomski rad. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
10. Darling, N. (2005): Mentoring Adolescent u DuBois, D.L., Karcher, M.J. Handbook of youth mentoring, Sage Publications, New York. 177-190.
11. DuBois D.L., Holloway E.B., Valentine C.J., Cooper H. (2002): Effectiveness of Mentoring Programs for Youth: A Meta-Analytic Review. American Journal of Community Psychology. 30 (2). 157-197.
12. Grossman J. B. (2002): The Test of Time: Predictors and Effects of Duration in Youth Mentoring Relationships. American Journal of Community Psychology. 30(2). 199-219.
13. Hartley R. (2004): Young people and mentoring. Family Matters. 68. 22-27.
14. Higley E., Walker S. C., Bishop A. S., Fritz C. (2014): Achieving high quality and long-lasting matches in youth mentoring programmes: a case study of 4Results mentoring. Child and Family Social Work. 21. 240–248.

15. Hodžić, A., Bijelić, N. i Cesar, S. (2003): Spol i rod pod povećalom: priručnik o identitetima, seksualnosti i procesu socijalizacije. CESI. Zagreb.
16. Humnerd K. B., Rouse D. E. (2016): Seeing you in me and me in you: Personal identification in the phases of mentoring relationships. *Academy of Management Review*. 41 (3). 435-455.
17. Jakas A. (2014): Institucionalni pristup u resocijalizaciji poremećaja u ponašanju. Diplomski rad. Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
18. Jeđud Borić, I. (2010): Problemi u ponašanju i emocijama kod djece i mladih u institucionalnom tretmanu u Republici Hrvatskoj. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*. 46 (1). 13-32.
19. Jeđud Borić, I. (2012): Rodna osjetljivost prilikom procjene rizika i potreba te programiranja intervencija za djevojke s problemima u ponašanju. *Ljetopis socijalnog rada*. 19 (2). 241-274.
20. Jeđud, I., Ustić, D. (2009): Mentoriranje i mentorski programi. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet. Zagreb.
21. Jekielek M., S., M., A., Moore A., K., Hair C., E., Scarupa J. H. (2002): Mentoring: A Promising Strategy for Youth Development, preuzeto: [http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31222179/mentoring\\_1200.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1488981781&Signature=3Xiy9LzPSKVL8jJlajSwzCZaBTE%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DMentoring\\_A\\_Promising\\_Strategy\\_for\\_Youth.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31222179/mentoring_1200.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1488981781&Signature=3Xiy9LzPSKVL8jJlajSwzCZaBTE%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DMentoring_A_Promising_Strategy_for_Youth.pdf)
22. Keller E., T. (2005): The Stages and Development of Mentoring Relationships u DuBois, D.L., Karcher, M.J. *Handbook of youth mentoring*, Sage Publications, New York. 82-99.
23. Kerig P. K. (2014): Introduction: For Better or Worse: Intimate Relationships as Sources of Risk or Resilience for Girls' Delinquency. *Journal of Research on Adolescence*. 24 (1). 1-11.
24. Komar M., Jeđud Borić I. (2015): Rodni aspekti mentoriranja djece iz perspektive mentorica i mentora. *Kriminologija i socijalna integracija*. 22(2). 124-146.
25. Lakind D., Eddy M.,J., Zell A. (2014): Mentoring Youth at High Risk: The Perspectives of Professional Mentors. *Child Youth Care Forum*. 43. 705-727.
26. Leve D.L., Chamberlan P., Kim H. K. (2015): Risks, Outcomes, and Evidence-Based Interventions for Girls in the US Juvenile Justice System. *Clin Child Fam Psychol Rev*. 18. 252-279.
27. Lokas M., Bouillet D. (2006): Rodne razlike u manifestiranju rizičnih ponašanja učenika zagrebačkih osnovnih škola: procjene razrednika. *Kriminologija i socijalna integracija*. 15(2). 1-12.

28. Mboka A., K. (2012): University-Sponsored School-based Mentoring Programs that Target At-Risk Youth: A Glimpse of Student-Mentors' Experiences and Challenges. *Kriminologija i socijalna integracija*. 20 (1). 71-85.
29. Mullis, R. L., Cornille T. A., Mullis, K. A., Huber, J. (2004): Female Juvenile Offending: A Review of Characteristics and Contexts. *Journal of Child and Family Studies*. 13 (2). 205–218.
30. Pavičević O. (2014). Mladi kao rizična skupina. *Kriminologija i socijalna integracija*. 22 (2). 48-76.
31. Rhodes J. E., DeBois D. L. (2005): Mentoring Relationships and Programs for Youth. *Association for Psychological Science*. 4 (17). 254-258.
32. Ricijaš N., Krajcer M., Bouillet D. (2010): Rizična ponašanja zagrebačkih srednjoškolaca-razlike s obzirom na spol. *Odgojne znanosti*. 12 (1). 45-63.
33. Sokač, A. (2014): Čimbenici koji utječu na rizično ponašanje djece i mladih. *Educatio biologie*. 1. 117-124.
34. Svetina J. (2016): Percepcija odgojne mjere pojačane brige i nadzora od strane maloljetnika. *Diplomski rad*. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
35. Zloković J. (2004): Nasilje među vršnjacima-problem obitelji, škole i društva. *Pedagoška istraživanja*. 1 (2). 207-220.
36. Žižak A. (2010): Teorijske osnove intervencija –socijalnopedagoška perspektiva. Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet. Zagreb.
37. Žižak A., Koller-Trbović N. (1999): *Odgoj i tretman u institucijama socijalne skrbi*. Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet. Zagreb.
38. Weinberger S. G. (2005): Developing a Mentoring Program u DuBois, D.L, Karcher, M.J. *Handbook of youth mentoring*. Sage Publications. Thousand Oaks, CA. 220–234.
39. Whitney S. D. (2010): Gender Differences in Risk and Promotive Classifications Associated With Adolescent Delinquency. *The Journal of Genetic Psychology*. 171(2). 116–138.
40. [http://www.plavi-telefon.hr/pdf/BROSURA\\_MUZ.pdf](http://www.plavi-telefon.hr/pdf/BROSURA_MUZ.pdf), pristupila: 1.7.2017.
41. <http://www.mspm.hr/dokumenti/10>, pristupila: 20.7.2017.
42. <http://www.dom-dugave.hr/web/>, pristupila: 20.7.2017.