



Centar za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica

# RADITI S DJECOM, MLADIMA I OBITELJI



Uredila: Sanda Puljiz



# RADITI S DJECOM, MLADIMA I OBITELJI

**Uredila: Sanda Puljiz**



*Tiskanje ove knjige bilo je moguće zahvaljujući sredstvima dobivenim od Ministarstva obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti i Grada Velika Gorica.*

**Izdavač:** CENTAR ZA DJECU, MLADE I OBITELJ VELIKA GORICA, [www.centar-dmo-vg.hr](http://www.centar-dmo-vg.hr)

**Za izdavača:** Sanda Puljiz

**Recenzentice:** prof.dr.sc. Dubravka Maleš, Zdenka Pantić

**Urednica:** Sanda Puljiz

**Lektura:** Irena Jakelić

**Dizajn:** Marko Nujić

**Tisak:** Lotusgraf

**Naklada:** 700 primjeraka

**Cip zapis** dostupan u računalnom katalogu  
Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu  
pod brojem 738150  
**ISBN** 978-953-55186-0-7

# RADITI S DJECOM, MLADIMA I OBITELJI

*Iskustva Centra za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica*



# Sadržaj

UVODNA RIJEČ.....	07
-------------------	----

---

## I. TEORIJSKI KONCEPT, OSNIVANJE I ORGANIZACIJA CENTRA ZA DJECU, MLADE I OBITELJ

Zajednica usmjerena na djecu, mlade i obitelji (Valentina Kranželić, Martina Ferić Šlehan).....	13
Centar za djecu, mlade i obitelj iz perspektive lokalne zajednice - od ideje do provedbe (Arijana Mataga Tintor).....	25
Organizacijska struktura Centra za djecu, mlade i obitelj (Sanda Puljiz).....	39

---

## II. PROGRAMI CENTRA ZA DJECU, MLADE I OBITELJ

O programima Centra za djecu, mlade i obitelj (Sanda Puljiz).....	45
<b>1. Grupni programi</b> .....	66
Grupni rad s djecom, mladima i članovima obitelji (Sanda Puljiz).....	67
Grupe za predškolce (Sandra Matijević).....	77
Grupa za buduće prvašice (Sandra Matijević).....	85
Topli kutak (Sanja Mirenić).....	95
Strukturirano provođenje slobodnog vremena (Iva Bačurin, Andreja Pravdić).....	105
Kreativno-socijalizacijska grupa (Sandra Matijević).....	119
Pomoć u učenju (Sandra Matijević, Sanda Puljiz).....	127
Programi za poticanje govorno-jezičnog razvoja (Ljerka Skendrović).....	133
Rad s djecom s pomanjkanjem pažnje/hiperaktivnim poremećajem i njihovim roditeljima (Andreja Pravdić).....	139

Rani razvoj i poticajno roditeljstvo (Andreja Pravdić).....	147
Roditeljstvo na drugačiji način (Iva Bačurin).....	155
Stresite stres (Iva Bačurin).....	167
<b>2. Programi individualnog rada.....</b>	<b>174</b>
Savjetovanje u Centru za djecu, mlade i obitelj (Kristina Urbanc).....	175
<b>3. Programi za stručnjake.....</b>	<b>214</b>
Briga o stručnjacima kao resurs kvalitetnije prakse Centra za djecu, mlade i obitelj (Kristina Urbanc).....	215
Briga o stručnjacima - vanjskim suradnicima (Iva Bačurin).....	227

---

### **III. EVALUACIJA RADA**

Evaluacija rada Centra za djecu, mlade i obitelj (Martina Ferić Šlehan, Valentina Kranželić).....	237
--	-----

---

### **IV. ODNOSI S JAVNOŠĆU I KOMUNIKACIJA U CENTRU**

Odnosi s javnošću (Sanda Puljiz).....	265
Komunikacija u Centru za djecu, mlade i obitelj (Sanda Puljiz).....	271

---

<b>O AUTORICAMA.....</b>	<b>279</b>
--------------------------	------------

---

<b>LITERATURA.....</b>	<b>283</b>
------------------------	------------

## Uvodna riječ

Ideja o ovom priručniku nastala je na jednoj od sjednica Stručnog vijeća Centra za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica. Sve je krenulo od prisjećanja kako se Centar razvijao proteklih sedam godina. Priručnik je nastao u želji da mi iz Centra svoja znanja i iskustva podijelimo s drugima, nadajući se da ćemo im tako olakšati put. Namijenjen je stručnjacima koji se bave djecom, mladima i obiteljima - u obiteljskim centrima, školskom sustavu i vrtićima, pravosuđu, socijalnoj skrbi, zdravstvu, udrugama - i svima koji žele učiti od drugih. Nadamo se da će im biti poticaj i dati im korisne ideje za rad.

Centar za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica prva je i jedina ustanova za djecu, mlade i obitelj koju je u našoj zemlji osnovala lokalna zajednica. Stvaranje takve institucije otpočetak je bilo velik izazov nama koji smo u tome sudjelovali, tim više što u nas nije postojao model slične institucije. Sada, sedam godina poslije, s ponosom gledamo na postignute rezultate. Put koji je Centar prošao, od početne ideje do osnutka, nije bio jednostavan, a autorica članka koja o tome piše Arijana Mataga Tintor, stručna savjetnica u gradskoj upravi Velike Gorice, uložila je velik trud, znanje i mudrost da se ovakva specifična ustanova otvori upravo u Velikoj Gorici. I uspjela je u tome!

### Priručnik je podijeljen u četiri cjeline.

U prvom su dijelu predstavljeni teorijski koncepti brige o djeci, mladima i obiteljima u lokalnoj zajednici, koji čine polazište za utemeljenje ustanove za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica. Također, u tom je dijelu opisan put od ideje do osnutka Centra te njegova organizacijska struktura.

U drugom, najvećem dijelu Priručnika, opisani su brojni programi koji se provode u Centru. To nisu svi programi, ali nije ni cilj ovog priručnika opisati sve što radimo. Programi se mogu podijeliti prema različitim kriterijima, ali ovdje smo se držali podjele prema tome kome su namijenjeni, kao i prema načinu njihova provođenja. U velikom dijelu ovog poglavlja opisuje se grupni rad s djecom,



mladima i obiteljima, jer oni čine znatan dio rada Centra. Autorice članka Iva Bačurin, Sandra Matijević, Andreja Pravdić, Sanda Puljiz i Ljerka Skendrović, zaposlenice su Centra. Iznimka je članak o "Toplom kutku", koji je napisala bivša voditeljica tog programa, sada nastavnica u jednog velikogoričkoj školi Sanja Mirenić. U drugom dijelu poglavlja o programima opisan je individualni savjetodavni rad s djecom, mladima i članovima obitelji, a autorica članka je Kristina Urbanc, naša višegodišnja suradnica - volonterka, koja je savjetovališni rad opisala iz svoje perspektive. Posljednji dio drugog poglavlja posvećen je individualnom i grupnom radu sa stručnjacima koji sudjeluju u radu Centra - zaposlenicima, vanjskim suradnicima, volonterima i studentima na praksi. Svima njima potrebna je podrška u radu, čime se posredno opet pomaže djeci, mladima i obiteljima. Iz tog se razloga u Centru vodi računa i o potrebnoj stručnosti voditelja grupa i savjetovatelja, kao što se prilikom primanja novih radnika vodi računa o tome da je riječ o stručnim osobama koje su spremne stalno učiti i razvijati se. Naš je stav da je bez takvih karakteristika nemoguće kvalitetno raditi posao u kojem se pomaže djeci, najranjivijoj skupini društva. Također nam se čini važnim napomenuti da su autori opisanih programa zaposlenici i vanjski suradnici Centra, osim programa "Baby fitness" koji je preuzet od UNICEF-a.

U trećem dijelu "Evaluacija rada Centra za djecu, mlade i obitelj" dan je pregled rezultata projekta. Autorice su članka Martina Ferić Šlehan i Valentina Kranželić koje su nositeljice tog projekta.

U četvrtom, posljednjem poglavlju opisane su ostale aktivnosti u koje ulažemo znatnu energiju, a koje se aktivnosti često zaborave i preskoče. Riječ je o prezentaciji Centra i komunikaciji u njemu. Činilo nam se da je to važno opisati budući da se međuljudski odnosi i energija među ljudima na radnome mjestu osjete, a ta energija može privlačiti ili pak odbijati korisnike naših usluga. Zato je potrebno ulagati trud u iskrenu i otvorenu komunikaciju između zaposlenika, vanjskih suradnika i volontera. Mi smo danas na atmosferu i međuljudske odnose u Centru itekako ponosni.

Svima nam je iznimno drago što radimo plemenit posao: brinemo se za najmlađe i svi su naši





programi besplatni. Smatrali smo da je važno u ovu knjigu uključiti i naše korisnike - roditelje i djecu, bilo nam je važno da i oni nešto kažu o tome kako nas doživljavaju, zašto dolaze u Centar i što nam eventualno zamjeraju. Zato će se kroz sve ove radove provlačiti njihove izjave, zapažanja, komentari... Uz njih, htjeli smo da nam stručnjaci iz Velike Gorice, UNICEF-a i s Odsjeka za psihologiju Filozofskog fakulteta i Edukacijskoj-rehabilitacijskog fakulteta kažu kako su nas doživjeli i kakvo im je iskustvo suradnje s nama.

Na kraju bih zahvalila svim svojim suradnicima koji su marljivo radili na ovom priručniku: autorima članaka, onima koji su dizajnirali ovu knjigu, recenzirali je, pomogli nam primjedbama, lektorirali je i obavili sve ostale poslove koje je teško nabrojati. Posebno bih zahvalila našoj Nedi i Diji koje su nam čitavo vrijeme bile na usluzi, svaka na svoj način.

Zahvaljujem i Ministarstvu obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti te Gradu Velika Gorica na tome što su prepoznali vrijednost ovog priručnika i dali financijsku i moralnu podršku za njegovo tiskanje.

***U Velikoj Gorici, travnja  
2010.g.***

***Sanda Puljiz,  
ravnateljica Centra za  
djecu, mlade i obitelj  
Velika Gorica***



# I. TEORIJSKI KONCEPT, OSNIVANJE I ORGANIZACIJA CENTRA ZA DJECU, MLADE I OBITELJ

Boravak u Centru daleko je najbolji način na koji naše dijete može koristiti slobodno vrijeme. Osim sadržaja koje nudi, kojima potiče rad i kreativnost, Centar djeci pruža mir i sigurnost, uči ih razumijevanju i toleranciji, potiče stvaranje novih prijateljstava i produbljuje stara. Centar je mjesto na koje rado odlazimo.

**Jakov Bajo**

# Zajednica usmjerena na djecu, mlade i obitelji

*Valentina Kranželić  
Martina Ferić Šlehan*

## Uvod

Djeca, mladi, obitelji, sustavi podrške i pomoći<sup>1</sup>, svi oni žive i djeluju u zajednici. Pojam zajednice može se različito razumjeti i definirati. Lokalna zajednica često se definira u terminima geografskog ili fizičkog područja, ali njezini članovi definiraju je u emocionalnim terminima. Građanin ne mora fizički živjeti unutar njezinih geografskih granica da bi se osjećao njezinim dijelom. Državni projekti osnaživanja zajednice<sup>2</sup> definiraju je kao područje obuhvaćeno samim tim projektom, što znači da je svaki lokalitet koji se odabere za organiziranu akciju/inicijativu shvaćen kao lokalna zajednica. Tako se zajednica može definirati kao usko susjedstvo, općina, grad ili županija.

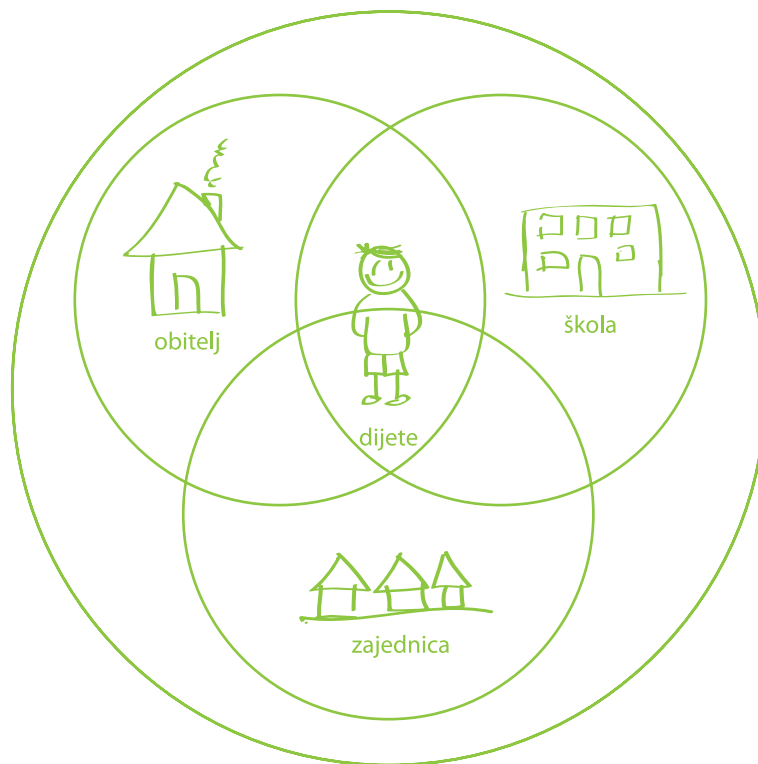
Stimson i suradnici (2001.) također navode kako zajednica može biti temeljena na lokalitetu ili susjedstvu, na socijalnim odnosima ili na zajedničkom identitetu/interesu. Važno je istaknuti kako se u kontekstu povezanosti zajednice i poremećaja u ponašanju djece i mladih pojam zajednice najčešće definira kao susjedstvo, odnosno lokalitet u kojemu dijete, mladi čovjek i njegova obitelj žive, stvaraju interakcije i provode najveći dio svoga vremena.

Lokalna zajednica ima važno mjesto u razvoju djece i mladih. Tako Bronfenbrenner (1979.) tumači kako je djetetov razvoj pod snažnim utjecajem njegove okoline, odnosno obitelji, škole, vršnjaka, susjedstva i zajednice. Zbog kompleksnog odnosa i interakcije djeteta, obitelji i zajednice postoje različita objašnjenja kako okruženje utječe na pozitivan razvoj, odnosno kako ga definira, potiče i/ili ograničava. (Brooks-Gunn, 1995.). Shema 1. prikazuje interakciju navedenih sustava kako je vide Zubrick i suradnici (2000.).

<sup>1</sup> Predškolske ustanove, škole, institucije u sustavu zdravstva i socijalne skrbi i sve druge lokalne i državne institucije koje pružaju pomoć i podršku građanima.

<sup>2</sup> "Community: Introduction and Model for Community Programming and Evaluation" ([http://ag.arizona.edu/fcs/cyfernet/nowg/comm\\_index.html](http://ag.arizona.edu/fcs/cyfernet/nowg/comm_index.html)).





Shema 1. Društveni kontekst koji utječe na razvoj djeteta

Spomenuta ekološka teorija jednako se fokusira i na pojedinca i na okruženje u kojem on odrasta i živi.

O razvoju djece i mladih u sustavu govori i Fraser (1997.), ističući da je teško odrediti koji je od sustava koji utječu na njihov život za njih najvažniji. Naime, ti su sustavi isprepleteni, a k tome ne djeluju na isti način u svakoj situaciji i na svakog pojedinca. Tko će odrediti što je važnije, a što manje važno kad je riječ o školi, susjedstvu, vršnjacima i što je čemu nadređeno? Budući da se ti sustavi isprepleću i različito djeluju od situacije do situacije, od pojedinca do pojedinca, boljim terminom Fraseru učinila se "multisistemska perspektiva".

## **Centar i društveni kontekst**

*Centar za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica ključ je koji otvara svaki sustav koji okružuje dijete: obitelj, školu, susjedstvo, zajednicu, i stoga ga možemo zvati poveznicom svih njegovih okruženja koja imaju zajednički interes - dobrobit najmlađih građana Grada Velike Gorice.*

---

Fantuzzo, McWayne i Bulotsky (2003.) također opisuju teorijski koncept u kojem okruženje (ili kontekst) igra važnu ulogu. Ono kod njih predstavlja širu sferu u kojoj se odvija djetetov razvoj. Razni utjecaji iz okruženja (npr. rastava roditelja, promjena mjesta stanovanja...) mogu dovesti do promjena u djetetovu redovitom razvoju, što utječe na njegovo ponašanje kako bi se prilagodilo promjenama u okruženju. Ponekad taj proces predstavlja rizik za zdravi razvoj.

Vrijeme djetinjstva i adolescencije vrijeme je velikih rizika, ali i velikih prilika. Današnja djeca i mladi suočavaju se s većim i drukčijim rizicima od generacija prije njih. Prezaposleni roditelji, opasnosti od rizičnih ponašanja i opasnih supstancija, pretrpane i nedovoljno organizirane škole te vrlo zahtjevno tržište rada često su izgovori za pesimističan pogled na budućnost, a time i za nedovoljan angažman članova zajednice u organiziranju izvanškolskih slobodnih aktivnosti. Ipak, u nekim zajednicama postoji niz slobodnih aktivnosti u školskom okruženju (npr. sportske, glazbene, umjetničke aktivnosti...), kao i niz programa u zajednici koji djeci i mladima omogućuju izbor izvanškolskih aktivnosti pod nadzorom odraslih.

---

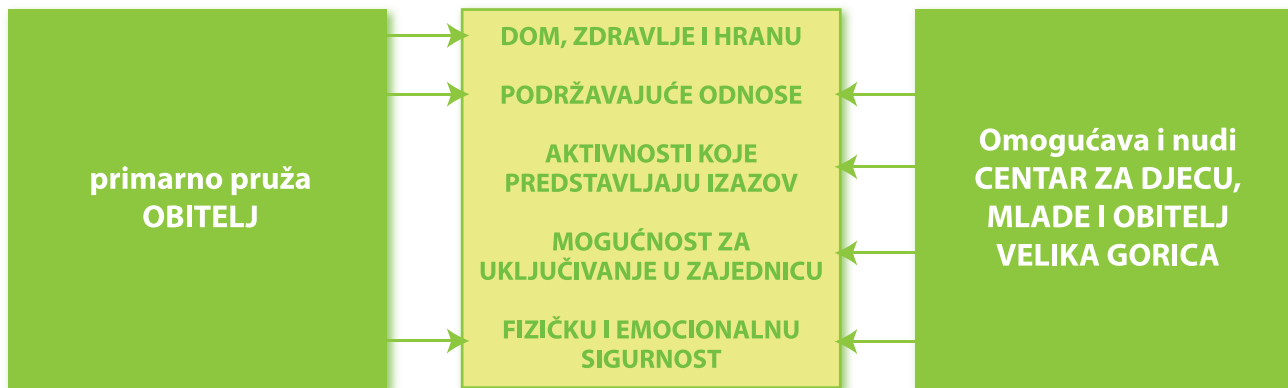
## **Centar i izazov suvremenog načina života**

*U svojim programima Centar nudi nadopunu svemu onome čemu obitelj i druge institucije ne mogu udovoljiti iz raznih razloga. Tako u njemu postoje programi za djecu koja nisu uspjela ostvariti pravo na vrtić, koja nisu u prilici pohađati neke slobodne aktivnosti zbog nedostatka novca, koja ne znaju što bi sa svojim vremenom kad im roditelji rade a škole su zatvorene. Centar tako postaje stručna i kvalitetna nadopuna u svakodnevnom, ali i u rizičnim situacijama. Bez takve nadopune teško se pozitivno i zdravo razvijati, za što neka djeca i mladi u nekom trenutku svog života zbog stjecaja okolnosti nemaju priliku.*



## Zajednice koje podržavaju pozitivan razvoj

Connell, Gambone i Smith (2000.) naglašavaju kako bi inicijative za pozitivan razvoj u zajednici trebale pomoći djeci i mladima da kad odrastu budu ekonomski neovisni, razviju i zadrže kvalitetne obiteljske i socijalne odnose te doprinose zajednici. Sudjelovanjem u tim inicijativama djeca i mladi uče biti produktivni, povezivati se s drugima te se razvijati i živjeti pod okolnostima koje se stalno mijenjaju. Drugim riječima, zajednice moraju osigurati djeci i mladima podršku i mogućnosti da se pozitivno razviju. Ta podrška uključuje:



Shema 2. Podrška obitelji i Centra za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica

Isti autori navode da bi zajednice koje žele povećati podršku djeci i mladima trebale jačati kapacitete odraslih za podršku, reformirati i integrirati sve institucije koje utječu na djecu i mlade, stvarati mogućnosti uključivanja djece i mladih u izvanškolske aktivnosti te ulagati u politiku i resurse za razvoj djece i mladih.

Još jedan primjer Grada Velike Gorice opisuje navedene teze - Povjerenstvo za prevenciju društveno neprihvatljivih ponašanja djece i mladih Grada Velike Gorice, koje imenuje Grad i sastavljeno je od stručnjaka i drugih ključnih ljudi u zajednici. Njihov je zadatak odrediti prioritete ulaganja u prevenciju, sakupiti prijedloge programa prevencije u skladu s tim prioritetima, odrediti kriterije za procjenu programa te ih naposljetku procijeniti i predložiti njihovo financiranje u sklopu programa prevencije Grada Velike Gorice.

Zajednicu koja je zdrava, podržavajuća i jaka Pratt i Hernandez (2003.) opisuju kao onu koja stvara pozitivno fizičko i socijalno okruženje u kojem svaki čovjek može napredovati. On povratno pozitivno utječe na svoje okruženje pa ono u takvoj zajednici može trajno biti "brižno". Osnovne značajke pozitivnih fizičkih i socijalnih okruženja jesu: (1) sigurnost svih ljudi u zajednici (bez obzira na dob, spol, nacionalnost, religiju ili sposobnosti), (2) uključenost ljudi različitih interesa i potreba te (3) poticanje međugeneracijske aktivnosti i interakcije te aktivnosti dostupnih obiteljima.

Sampson (2001.) ističe kako postoje tri mehanizma u zajednici koja su važna za pozitivan razvoj i ponašanje djece i mladih:

- pravila zajednice, pozitivna očekivanja ili jasne norme koji usmjeravaju ponašanje djece i mladih - ta pravila/očekivanja/norme vrijede za djecu, mlade i obitelji (npr. "Djeca se trebaju uključivati u aktivnosti zajednice", "Roditelji trebaju nadgledati svoju djecu"), ali i za sve ostale članove zajednice (npr. "Susjedi si trebaju međusobno pomagati", "Odrasli trebaju reagirati kad djeca trebaju pomoć"),
- resursi u zajednici koji uključuju jake interpersonalne mreže i povjerenje - zajedničko uvjerenje da zajednica može i mora intervenirati kako bi pružila pomoć svim građanima, uključujući djecu i mlade (npr. uređenje okoliša dječjeg vrtića u kojem su se dotad okupljali mladi rizičnog ponašanja),
- rutinske aktivnosti u zajednici koje osiguravaju odgovarajuću socijalnu kontrolu te prilike za određene aktivnosti (npr. korištenje prostora zajednice za zajedničke aktivnosti nekih skupina građana, poput redovitih nedjeljnih okupljanja umirovljenika).

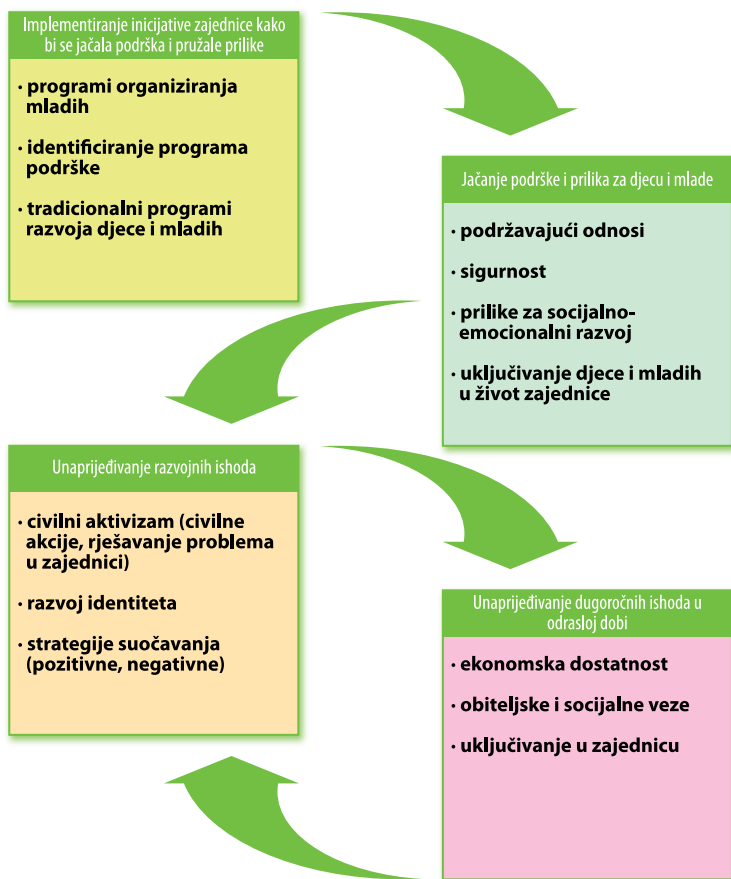
S obzirom na zaštitne čimbenike koji djeluju u zajednici definira se termin "zdrave zajednice" sa sljedećim obilježjima (Ferić i Kranželić, 2001.):

- nudi svojim članovima sigurno mjesto za život,
- nudi svojim članovima pristup onim dobrima i uslugama koji zadovoljavaju njihove potrebe,
- njeguje odnose koji povezuju njezine članove,
- sadrži zajedništvo vrijednosti i ciljeva koji pomažu njezinim članovima da žive zajedno,
- mjesto je na kojem se prema ljudima odnosi kao prema "cjelovitim" osobama,
- mjesto je na kojem su svakodnevni odnosi među članovima predvidljivi (psihološka sigurnost),
- ima za svakog člana prepoznato mjesto u socijalnoj strukturi,



- nudi prilike za rast i ispunjenje,
- dovoljno je homogena da se izbjegnu konflikti među susjedima, ali i dovoljno heterogena da stvara bogatstvo različitosti.

Okvir zdravog razvoja mladih prema Gamboneu i suradnicima (2004.) nudi putokaz za utvrđivanje željenih dugoročnih ishoda za djecu i mlade te za osmišljavanje programa i aktivnosti koje podupiru zdravi razvoj. Poblizje gledano, okvir se usmjerava na utvrđivanje podrške i prilika koje su djeci i mladima potrebne kako bi ostvarili ključne razvojne ishode (npr. uče kako biti produktivni, povezivati se s drugima i donositi odluke). Od inicijativa u zajednici očekuje se da podržavaju pozitivne razvojne ishode ponudama niza potpora i prilika (Shema 3).



Shema 3. Zajednica i razvojni ishodi (prema Gamboneu i sur., 2004.)



Skupina autora u National Clearinghouse on Families and Youth (1996.) govori o istom pristupu i ističe kako se on temelji na snagama potrebnim djeci i mladima da ostanu zaštićeni od problema i zdravo se razvijaju. Te snage određene su subjektivnim osjećajima djece i mladih: osjećajem kompetentnosti, osjećajem korisnosti, osjećajem pripadanja i osjećajem moći. Takav pristup nudi strategiju stvaranja zajednica u kojima će djeca i mladi biti viđeni kao aktivni i cijenjeni članovi koji pridonose njezinu razvoju. Svaki program i zajednica trebaju definirati načine ulaganja u razvoj djece i mladih na svojem lokalitetu, poštujući njihove potrebe i uključujući ih u programe i strukture zajednice. Tri su ključna elementa razvojnog pristupa:

1. Djeca, mladi i obitelji percipirani su kao partneri umjesto kao klijenti te su uključeni u osmišljavanje i ponudu programa i usluga.
2. Djeci i mladima omogućen je pristup preventivskim i intervencijskim programima i uslugama koji odgovaraju njihovim razvojnim potrebama.
3. Djeci i mladima pružaju se prilike za razvijanje odnosa s brižnim, podržavajućim odraslim osobama (npr. mentorima u okviru mentorskih programa).

Primjer takvog ulaganja zajednice je upravo Centar za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica, kojim je Grad Velika Gorica odgovorio na potrebe djece, mladih i obitelji, svojih građana.

---

*Centar uključuje djecu, mlade i njihove roditelje u stvaranje svojih programa tako što procjenjuje njihove potrebe, uvažava njihovo mišljenje o programima koje su već pohađali, "regrutira" nove generacije mladih koji su prošli programe Centra i žele se uključiti u njegov rad i na druge načine (vode i organiziraju neke aktivnosti).*

## Razvoj i primjena preventivnih inicijativa u zajednici

Na temelju tih elemenata ista skupina autora (National Clearinghouse on Families and Youth, 1996.) navodi osnovne principe koje organizacije trebaju slijediti u osmišljavanju programa za djecu i mlade u zajednici:

- Provedba pristupa koji se zalaže za razvoj mladih i djece može zahtijevati organizacijske promjene jer takav pristup počiva na ideji partnerstva djece, mladih, roditelja i zajednice.
- Razvoj djece i mladih zahtijeva zajedničku viziju za djecu, mlade i zajednicu. Podloga je tog pristupa suglasnost u tome što zajednica želi za svoju djecu i mlade, odnosno što im treba kako bi se razvili u zdrave, odgovorne odrasle osobe uključene u zajednicu i kako te potrebe mogu zadovoljiti u kontekstu šire zajednice.
- Razvoj djece i mladih zahtijeva suradnju s drugim subjektima u zajednici. Ni jedna institucija u zajednici ne može sama obuhvatiti potrebe djece i mladih i sama odgovoriti na njih. Zato je potrebna suradnja svih subjekata u zajednici, službi koje se bave djecom i mladima u zajednici, obrazovnih institucija, policije, ključnih ljudi u zajednici i mladih ljudi.
- Zajednica i mediji trebaju zastupati djecu i mlade, odnosno osiguravati pozitivnu sliku o njima. U medijima je česta pojava medijskog senzacionalizma i nestručnog prezentiranja stručnih pitanja vezanih uz djecu i mlade, a ona utječe na oblikovanje stava članova zajednice o njima kao problematičnoj skupini u zajednici. Takav pogled trebao bi biti zamijenjen pozitivnim medijskim primjerima djece i mladih kao potencijala zajednice te programima i aktivnostima koje se s tim u vezi poduzimaju.  
Pomak prema razvojnom pristupu djeci i mladima zahtijeva edukaciju njihove okoline o razvoju djece i mladih: stručnjaka koji s njima rade, ključnih ljudi, obitelji i zajednice.
- Evaluacija indikatora razvoja djece i mladih nužna je za praćenje uspjeha provedenih inicijativa. Pretpostavka za provedbu ovog pristupa je postavljanje ciljeva i utvrđivanje mjerljivih učinaka programa i akcija koje se poduzimaju na razini zajednice.

Takve sveobuhvatne službe i servisi uključuju prilike za razvoj talenata i interesa, zatim formalne i neformalne oblike podrške za prevenciju problema te posebne tretmane kada prevencija nije dovoljna. Tako Ianni (1993. prema NCREL, 1996.) kaže da je problem djece i mladih u riziku upravo u tome što su čimbenici koji djeluju na djecu i mlade toliko povezani i isprepleteni da, čak i kada se usmjerimo na smanjivanje rizičnih, postoji vjerojatnost da će nedostatak zaštitnih čimbenika



dovesti do neuspjeha intervencije. Sveobuhvatne službe podrške trebale bi biti osmišljene tako da povećavaju vjerojatnost uspjeha, a ne samo tako da smanjuju neuspjeh.

---

*Centar za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica naglasak stavlja na zaštitne čimbenike u zajednici, čijim jačanjem omogućava zdrav i pozitivan razvoj djece i mladih. Centar predstavlja primjer institucionalizacije zaštitnih čimbenika u zajednici i kapaciteta jedne zajednice za prevenciju rizičnih ponašanja i ulaganje u pozitivan razvoj.*

---

Preventivne intervencije trebaju se prvenstveno bazirati na jakim snagama zajednice, odnosno na načinima zaštite koje zajednica pruža djeci i mladima i time potiče njihov pozitivni razvoj. U literaturi se navode sljedeće snage zajednice:

- jasni i dosljedni standardi prosocijalnog ponašanja koji se javno izlažu (Morley i sur., 2000.), npr. provedba UNICEF-ove inicijative "Škola bez nasilja",
- norme i javne politike koje podržavaju "ne-korištenje" kod mladih (npr. dosljedno provođenje zakona o "ne-prodaji" alkohola i cigareta mladima od 18 godina),
- pristup resursima zajednice (zdravstvo, zapošljavanje, slobodno vrijeme, edukacije...),
- mreže podrške i prilike za socijalno povezivanje (npr. manifestacije u zajednici),
- uključivanje mladih u programe lokalne zajednice (Midwest Regional Center for Drug-Free Schools and Communities, 1995.).

Ako u zajednici postoji struktura i okvir za procjenu potreba u njoj, razvoj plana promjena u njoj i angažiranje u konkretnim aktivnostima, dokazano je (Gambone i sur., 2004.) da će djeca i mladi pokazati zanimanje i entuzijizam za veće aktiviranje u zajednici, a time i za aktivno sudjelovanje u vlastitom razvoju. Uključivanje djece i mladih u život zajednice i odlučivanje u njoj, prema Zeldinu (2004.), učinkovita je strategija prevencije agresivnog ponašanja, ali i, šire gledano, pomaže djeci i mladima da postignu i razviju kompetencije, samopouzdanje i osjećaj pripadanja, što je nužno za uspješan prelazak u ranu odraslu dob.

Autorice Laginja i Pavić (2001.) predlažu kako u pet koraka unaprijediti aktivnosti u zajednici kako bi njezini članovi postali aktivni sudionici njezina razvoja. Iako se ti koraci prije svega odnose na

razvoj civilnog društva, mogu se primijeniti i u organiziranju zajednice usmjerene na pozitivan i zdrav razvoj djece i mladih.

**Prvi korak:** Procijeniti postojeće aktivnosti, otkriti skupine i pojedince koji su spremni na suradnju i pokrenuti dijalog među njima.

**Drugi korak:** Otkriti manje razvijene, ali vjerojatno brojnije skupine i mreže koje djeluju u regiji i raditi na njihovu razvoju, edukaciji, jačanju.

**Treći korak:** Podupirati bolju koordinaciju među organizacijama i poticati, odnosno uspostavljati sektorsku "infrastrukturu" - koordinacijska tijela, predstavničke forume, mreže, zaklade lokalne zajednice.

**Četvrti korak:** Raditi s isključenim dijelovima stanovništva na njihovu osobnom razvoju i pomoći im u započinjanju aktivnosti ili osnivanju novih skupina, koje potom treba povezati s postojećom mrežom.

**Peti korak:** Raditi na terenu s tijelima lokalne uprave i samouprave i ostalim službama u smislu pomoći u jačanju svijesti o potrebi uključivanja građana u procese koji se odnose na razvoj zajednice.

Kvalitetno postavljanje prevencije unapređuje opće zdravlje u zajednici (CDC 2002., NIDA 1997. i Backer 2001. prema Chinman i sur., 2005.; Wandersman, 2003.). Za uspješnu provedbu preventivskih programa u zajednici Nelson i suradnici (2000.) predlažu sljedećih šest koraka (detaljnije u Shemi 4):

**Prvi korak:** Stvaranje partnerstva.

**Drugi korak:** Pojašnjavanje vrijednosti i vizije te utvrđivanje principa rada.

**Treći korak:** Utvrđivanje i udruživanje snaga različitih pristupa svakog partnera.

**Četvrti korak:** Suradničko definiranje problema.

**Peti korak:** Suradničko razvijanje preventivskog programa.

**Šesti korak:** Istraživanje i evaluacija programa.

Koraci	Zadaci i procesi osnovani na vrijednostima	Izazovi za voditelje programa/strategija prevencije u zajednici
<b>stvaranje partnerstva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· uključivanje stanovnika zajednice i nuditelje usluga na terenu zajednice u kojoj se intervencija poduzima</li> <li>· uspostavljanje prijateljske i podržavajuće klime za partnere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· odbacivanje uloge eksperta i dijeljenje moći s partnerima</li> <li>· smanjivanje barijera za partnerstvo</li> <li>· građenje odnosa</li> </ul>
<b>pojašnjavanje vrijednosti i vizije te generiranje principa rada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· suradničko pojašnjavanje vrijednosti i vizija za vođenje projekta</li> <li>· dogovaranje principa rada (temeljnih pravila) programa i tima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· preispitivanje vlastitih vrijednosti</li> <li>· otvorenost za izazove partnera</li> <li>· svjesnost o mogućem neslaganju vrijednosti</li> </ul>
<b>identificiranje i udruživanje snaga različitih pristupa i partnera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· identificiranje i nadograđivanje snaga partnera</li> <li>· udruživanje različitih pristupa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· nadilaženje sumnji i nepovjerenja u članove zajednice</li> <li>· pronalaženje zajedničkog jezika članova zajednice i profesionalaca</li> </ul>
<b>suradničko definiranje problema</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· suradničko definiranje i analiziranje problema u terminima rizičnih i zaštitnih čimbenika na višestrukim ekološkim razinama</li> <li>· usmjerenje na pozitivne strane (snage) zajednice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· usklađivanje u dogovaranju oko modela prevencije</li> <li>· izgrađivanje osjećaja vlasništva i podrške za program</li> </ul>
<b>suradničko razvijanje preventijskog programa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· zajedničko odlučivanje o tipu programa za implementaciju</li> <li>· osiguravanje uvjeta za implementaciju</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· educiranje partnera za istraživanje i evaluaciju</li> <li>· otvorenost za nove perspektive i načine rada partnera</li> <li>· pojašnjavanje uloga</li> </ul>
<b>istraživanje i evaluacija programa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· korištenje kvantitativnih i kvalitativnih pristupa u evaluaciji programa</li> <li>· istraživanje i evaluacija svakog navedenog koraka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· educiranje partnera za istraživanje i evaluaciju</li> <li>· učenje da se članove zajednice vidi kao vrijedne partnere u istraživanju i evaluaciji</li> <li>· pojašnjavanje uloga partnera</li> </ul>

Shema 4. Koraci za uspostavljanje partnerstva u provedbi preventijskih programa: zadaci, procesi i izazovi

Na temelju proučavanja uspješnih programa pozitivnog razvoja namijenjenih djeci i mladima od 10 do 18 godina Eccles i Appeltson (2002.) došli su do sljedećih važnih spoznaja o odnosu politike i prakse:

- Promocija razvoja mladih na programskoj razini treba uključivati fizički, intelektualni, psihološki, emocionalni i socijalni razvoj (npr. različiti programi u Centru).
- Programi u zajednici trebaju raditi s djecom i mladima na razvijanju osobnih i socijalnih vještina te promovirati uspjeh u odrasloj dobi (npr. u programima Centra jača se socijalno-emocionalni razvoj djece i mladih).
- Zajednice trebaju ponuditi velik broj programa (npr. Centar ima brojne programe, vidi poglavlje "Programi Centra za djecu, mlade i obitelj").
- Zajednice trebaju pratiti potrebe djece i mladih i prilagoditi im programe (npr. Centar redovito obavlja procjene potreba u Velikoj Gorici kako bi ponudio programe u skladu s njima, vidi poglavlje "Evaluacija rada Centra za djecu, mlade i obitelj").
- Privatne i državne institucije trebaju osigurati sredstva (npr. Centru najveći dio sredstava osigurava Grad Velika Gorica, a podršku programima pružaju i Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti te Zagrebačka županija).

Izazov današnjoj zajednici je, dakle, kako u njezine strukture uključiti djecu, mlade i obitelji kao pojedince i sustave koji će joj doprinostiti, a ne samo kao pojedince i sustave s potrebom za zaštitom ili objekte skrbi. Autori i zagovaratelji suvremenog koncepta održivog razvoja (Giuliani i Wiesenfeld, 2003.; Brace, 2006.; Higgs i McMillan, 2006.; May, 2006.) također ističu "osjećaj zajednice" te "organizaciju zajednice i participaciju" kao osnovne doprinose rješavanju problema i razvoju društva.

# Centar za djecu, mlade i obitelj iz perspektive lokalne zajednice - od ideje do provedbe

*Arijana Mataga Tintor*

## Uvod

Za kvalitetan razvoj djeteta odgovorna je, osim obitelji, i društvena zajednica jer društvo određuje zakonske i materijalne uvjete u kojima se provodi briga o djeci i mladima u obitelji i izvan nje. Ako prihvatimo razmišljanje da briga o djeci i mladima nadilazi okvire obiteljskog utjecaja, ako smo humanistički orijentirano društvo, onda bi briga o djeci i mladima trebala pripadati području javnog interesa. Javni interes obvezuje javne službe na izravno i konkretno djelovanje. Javne službe u lokalnoj zajednici službe su uprave lokalne zajednice. Ona ima jedno od najvažnijih mjesta u organizaciji sustavne zaštite djece i mladih na svom području. Uprava lokalne zajednice najbolje poznaje potrebe i probleme u lokalnoj zajednici, stoga je logično da djeluje u skladu s njima.

Osluškujući građane i odgovarajući na njihove potrebe osnovan je Centar za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica. U ovom dijelu Priručnika bit će prikazan način i procedura osnivanja ove specifične ustanove, sa željom i namjerom da sličan put slijede i druge lokalne zajednice.

## Lokalna zajednica u kontekstu djelovanja za djecu i mlade

U okviru tema o odgoju i odrastanju djece većina se stručnjaka slaže kako je za kvalitetan odgoj djeteta najvažnija obitelj, koju prema važnosti odgojnih utjecaja slijede vrtić, škola, institucije u zajednici i, na kraju, društvo u cjelini. Međutim, upravo zbog velikih društvenih promjena koje se događaju posljednjih desetljeća, obitelj sve više gubi utjecaj koji je nekad imala, a njezinu ulogu preuzimaju neki novi "odgojitelji", poput medija, televizije, vršnjačkih skupina i ostalih neformalnih grupa. Pred obitelj i roditelje postavljeni su visoki ciljevi koji podrazumijevaju usklađivanje sa svim promjenama koje utječu na svakodnevni život i njegovu kvalitetu. Mnogi roditelji ne snalaze se u tom novom svijetu različitih utjecaja, ali ni djeci nije jednostavno odrastati u okruženju današnjeg, ubrzanog i poteškoćama opterećenog društva. Uvažavajući spomenute okolnosti, lokalna zajednica dobiva nezamjenjivu ulogu "pomagača" u sustavnoj skrbi za djecu i mlade jer pozitivan i zdrav razvoj djece ovisi i o intervencijama koje su inicirane u lokalnoj sredini u kojoj žive.



Donošenjem "Konvencije UN-a o pravima djeteta" došlo je do progresivnog napretka u ostvarivanju prava djeteta, koji podržava odgoj djeteta u duhu mira, dostojanstva, tolerancije, slobode, ravnopravnosti i solidarnosti. Ostvarivanje prava djeteta posljednjih se godina sve ozbiljnije i učinkovitije primjenjuje na nacionalnim razinama zemalja potpisnica Konvencije, no područje koje se još uvijek nedovoljno problematizira jest - implementacija prava djeteta na lokalnoj razini. Budući da je prvo neposredno okruženje djeteta - odmah nakon obitelji - lokalna zajednica, logično je da se i u njoj izgrađuje sustav skrbi o djeci koji će se temeljiti na idealima Konvencije o pravima djeteta. Ti bi ideali u obiteljima, vrtićima, školama i cjelokupnom okruženju trebali biti suština svakodnevnog života zajednice i temelj osobnih vrijednosnih sustava djece i mladih.

## Što podrazumijeva pojam lokalne zajednice?

Kada se govori o lokalnoj zajednici, važno je istaknuti da je određenje tog pojma vrlo različito i mijenja se od autora do autora, ovisno o području kojim se on bavi u stručnom i znanstvenom pogledu. Iz perspektive razvoja i odrastanja djece, uzimajući u obzir nacionalne politike za djecu, lokalna zajednica promatra se kroz sociološku prizmu, što znači da u zajednici postoji uzajamno djelovanje ljudi. Vrijednosni sustav u zajednici postavlja čovjek i stoga lokalnu zajednicu određuju ljudi koji žive zajedno na nekom prostoru te imaju zajedničke potrebe i probleme. Te potrebe i problemi ovise o specifičnostima lokalne zajednice pa se ne može govoriti o jedinstvenom modelu prema kojem će lokalne zajednice osmišljavati i provoditi svoje strategije razvoja, pa tako i strategije usmjerene na djecu, mlade i obitelji.

U kontekstu teme kojom se bavimo u ovom priručniku, pojam lokalne zajednice određen je: teritorijalno (lokalna zajednica obuhvaća teritorijalno područje Grada Velike Gorice koje čini naselje Velika Gorica i 59 manjih prigradskih naselja), sociološki (lokalnu zajednicu čine ljudi koji tu žive u skladu s kulturnim, povijesnim i tradicionalnim vrijednostima) i institucionalno (upravljanje lokalnom zajednicom uređeno je sustavom lokalne samouprave). Sustav lokalne samouprave organiziran je prema formalnopravno definiranim pravilima, a ključnu ulogu u provedbi lokalnih politika ima lokalna vlast. Upravo taj sustav čini temelj na kojem se gradi kvaliteta življenja stanovnika lokalne zajednice.



## Lokalna zajednica i lokalna samouprava

Posljednjih godina, u skladu s promicanjem novih oblika uprave u Europi, sve se više spominje, ali i provodi decentralizacija, što znači da se odluke donose na onoj razini vlasti na koju se sadržaj odluke odnosi. Taj princip provodi se isključivo zakonskim putem. Pritom se nastoji poštivati princip autonomije lokalne administracije s ciljem da ona bude što efikasnija.

Europa, pa i cijeli svijet, susreće se s nužnošću reformiranja institucija s namjerom ubrzanja i povećanja kvalitete procesa odlučivanja, njihove učinkovitosti i demokratičnosti. Vrlo je aktualno pitanje razine donošenja relevantnih odluka. Pretpostavlja se da najviše najznačajnijih odluka treba donositi na lokalnoj razini, zatim na regionalnoj, pa onda na nacionalnoj i na kraju na nadnacionalnoj razini. Drugim riječima, reafirmira se proces bottom up ("odozdo") koji, uz nužnost procesa top down ("odozgo"), osigurava kvalitetnije odlučivanje jer odgovara potrebama i interesima građana (Lauc, 1999.).

Iz perspektive brige o djeci, mladima i obiteljima, uloga uprave iznimno je važna u onom dijelu koji se odnosi na organizaciju i postavljanje strategije djelovanja za djecu, mlade i obitelj.

Koliko uprava doprinosi djelovanju za djecu i mlade ovisi još uvijek o pojedinačnim stavovima raznih lokalnih samouprava jer ne postoji formalnopravna definirana obveza koja bi utjecala na poduzimanje aktivnosti i mjera koje bi nadilazile okvire sadašnjih zakonskih obveza. Lokalna samouprava ima obvezu i nadležnost financirati programe predškolskog odgoja i naobrazbe, materijalne uvjete škola, kulturu i sport, dio prava iz socijalne skrbi itd. Za provedbu programskog (sadržajnog) dijela nadležna je država. No osiguravanje materijalnih uvjeta za zakonom propisane obveze samo je dio sustava brige za djecu, mlade i obitelj, a pokretanje inicijativa za poboljšanje kvalitete njihova življenja javni je interes i javna potreba svih stanovnika lokalne zajednice. Intervencije za djecu i mlade nije moguće postaviti bez suradnje svih stručnih i humanih resursa koji postoje i djeluju u lokalnoj zajednici, ali i onih ljudi koji u lokalnoj zajednici donose odluke.

Jedino ako politika podrži napore stručnjaka te uvažava značenje i važnost djelovanja prema djeci, mladima i obiteljima, moguće je organizirati i provoditi kvalitetno osmišljenu strategiju koja je sastavni dio djelovanja svih službi, ugrađena u programe svih institucija i ustanova u zajednici i, što je najvažnije, u svijesti svih građana, pa tako i ključnih ljudi koji donose odluke.

## Briga o djeci i mladima iz perspektive lokalne samouprave prije osnivanja Centra

Decentralizacijom poslova vezanih uz školstvo i socijalnu skrb jedinicama lokalne samouprave dana je, osim novih obveza, i veća odgovornost u brizi i zaštiti obitelji, djece i mladih. S ciljem unapređenja standarda brige o djeci i mladima, sa željom da se velikogoričkim obiteljima pomogne u zahtjevima odgoja djece, s idejom da se povećava utjecaj koji će djeci i mladima omogućiti izražavanje svojih kreativnih potencijala, razvila se ideja o osnivanju ove specifične ustanove.

Krajem 90-ih godina, u Velikoj Gorici počeo se graditi lokalni sustav podrške djeci i mladima, oblikovan u programima javnih potreba, koje svake godini donosi predstavničko tijelo uz proračun. Tih prvih godina nekoliko je programa udruga bilo novost u intervencijama prema djeci i mladima koje su se provodile izvan postojećih ustanova i institucija. Kada bismo dobili informaciju o nekom problemu koji bi se pojavio u nekoj velikogoričkoj ustanovi, ponudili bismo pomoć u okvirima naših mogućnosti. Tako se počelo stvarati okruženje suradnje koje je rezultiralo međusobnim upoznavanjem predstavnika različitih ustanova, udruga i institucija u Velikoj Gorici. Primjerice, stručni suradnici koji rade u vrtićima, školama i ustanovama socijalne skrbi izrazili su želju i potrebu za dodatnom edukacijom koju ne dobivaju u okviru postojećeg sustava, a koja im je nužna za djelotvornije rješavanje problema s kojima se susreću u svom radu. S druge strane, neki roditelji iskazali su potrebu za organiziranim načinima skrbi za djecu, u obliku igraonica, radionica i sl., drugi su izrazili zabrinutost zbog činjenice što je država ukinula financiranje Timova za zaštitu mentalnog zdravlja pri Domovima zdravlja i time ukinula savjetovalište u kojem su mnogi roditelji, djeca i mladi dobivali potrebnu podršku i pomoć. Nadalje, postojeći oblici organiziranog provođenja slobodnog vremena bili su ograničeni na sportske aktivnosti, kulturno-umjetničke udruge i tome slično. Škole su, zbog obimnog programa, sve više postajale tvornice koje proizvode znanje. Stručnjaci koji se bave odgojem djece s pravom postavljaju pitanje: je li škola proizvodni pogon znanja ili je i mjesto stjecanja vještina, kompetencija i razvoja potencijala svakog djeteta? U situaciji u kojoj je sustav definiran zadanim pravilima bilo je potrebno ispitati i iskoristiti alternativne mogućnosti u zajednici.

Scena civilnog društva u to je vrijeme postajala sve bogatija i raznovrsnija te su se pojavile mnoge udruge koje se bave djecom i mladima. U Velikoj Gorici počela se razvijati praksa partnerstva s udrugama koje su u zajednici provodile programe i projekte namijenjene djeci i mladima.

Posjećenost programa pokazala je da Velikoj Gorici nedostaje sadržaja za djecu i mlade koji će popuniti prostor između njihovih redovitih obveza.

Iz cjelokupne situacije moglo se zaključiti da djeca, mladi i njihovi roditelji imaju potrebe i probleme koje nije bilo moguće zadovoljiti i rješavati unutar postojećih sustava i institucija. Dakle, s jedne strane pojavljuje se sve izraženija potreba za promjenom ili proširenjem postojećih odgojno-obrazovnih sadržaja, a s druge strane usprkos potrebi ne postoji formalna obveza bilo koje institucije za intervencijom. Iz toga slijedi da, iako potreba postoji, obveze nema te se tema može problematizirati u javnosti, ali se ne mora djelovati. Uz to, naravno, ide neizbježno prebacivanje odgovornosti na relaciji roditelji - škola, škola - obitelj, lokalna zajednica - država, i tako unedogled.

S obzirom na to da smo kao lokalna uprava imali otvorenu i kvalitetnu suradnju s vrtićima, školama i drugim ustanovama u Velikoj Gorici, naše su inicijative proizlazile iz zajedničke suradnje pa je većina programa koje smo organizirali za najmlađe velikogoričane i njihove roditelje naišla na odaziv.

I upravo zbog širenja takvih programa pojavile su se ideje o strukturiranju i objedinjavanju postojećih programa. Da bi se postigla ozbiljnost, kontinuitet, kvaliteta i proširenje opsega djelovanja bilo je potrebno razmotriti mogućnost institucionalizacije aktivnosti namijenjenih djeci, mladima i obiteljima.

Ideju o osnivanju Centra za djecu, mlade i obitelj u tom je razdoblju pokrenulo Društvo za psihološku pomoć, udruga iz Zagreba s kojom je uspostavljena uspješna suradnja u provedbi raznih programa namijenjenih djeci, mladima, roditeljima i stručnjacima. U partnerstvu s Rotary Clubom Zagreb i Rotary Clubom iz Lancastera, Društvo za psihološku pomoć osmislilo je projekt osnivanja i rada Centra za djecu, mlade i obitelj. Američki Rotary International donacijama je omogućio trogodišnje financiranje projekta, a Grad Velika Gorica podržao je projekt sufinancirajući ga u okviru mogućnosti. Zbog različitih programskih i organizacijskih koncepcija rada Centra iz perspektive dvaju partnera, Društva za psihološku pomoć i Rotary Cluba Lancaster, projekt nije nastavljen, ali su ostali temeljni ideje o potrebi osnivanja ustanove koja će odgovoriti na potrebe stanovnika lokalne zajednice. To iskustvo potvrdilo je da se projekti namijenjeni djeci, mladima i obiteljima u lokalnoj zajednici mogu organizirati i provoditi isključivo uz uvažavanje lokalnih



specifičnosti, potreba i problema. Društvo za psihološku pomoć ostavilo je stručni i profesionalni trag u Velikoj Gorici, a od spomenutog projekta ostala je oprema, namještaj i dio financijskih sredstava koje je Rotaryjeva fondacija za psihološku pomoć donirala Gradu. Uz zahvalnost našim partnerima, preostalo nam je da s tim naslijeđem nastavimo graditi ideju osnivanja nove gradske ustanove koja će programskim konceptom odgovoriti na potrebe okruženja u kojem nastaje.

Nakon spomenutog iskustva bilo je jasno da postoji podloga za donošenje odluke o provedbi ideje prilagođene novim okolnostima. Ako se vratimo na pitanje razine donošenja odluka, dolazimo i do pitanja odgovornosti lokalne samouprave. Osobna i profesionalna odgovornost ne obvezuje samo stručnjake koji se bave djecom, mladima i obiteljima, već i one koji donose odluke na razini opće politike i na razini politike lokalne zajednice.

## Ideja o osnivanju Centra

S idejom stvaranja mjesta koje će biti oaza igre, zabave, kreativnog učenja, poticanja razvoja sposobnosti, socijalnih vještina te utočište za svu djecu i mlade kojima je potrebna pomoć u rješavanju osobnih i obiteljskih problema, stvorena je podloga za početak osnivanja jedne nove specifične ustanove. Na pitanje kakvu ustanovu želimo, uopćen odgovor glasilo bi: želimo razvijati društveno okruženje koje uvažava i podupire obitelj kao temelj društvene zajednice. U tom smislu prioritet takve ustanove jest briga o djeci. Stoga su osnovni ciljevi postojanja i rada takve ustanove usmjereni:

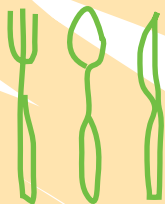
- na podupiranje roditeljstva radi djetetove dobrobiti,
- na jačanje društvene svijesti o potrebi za zaštitom i pomoći djeci, mladima i obiteljima,
- na informiranje djece, mladih i roditelja o područjima njihova interesa,
- na omogućavanje svakom djetetu postizanje uspjeha u nekom području,
- na razvijanje socijalnih vještina,
- na upozoravanje, ostvarivanje i zaštitu prava djece,
- na učinkovito rješavanje problema s kojima se susreću djeca, mladi i roditelji,
- na utjecaj na smanjenje poremećaja u ponašanju,
- na koordinaciju programa na području Grada Velike Gorice radi međusobnog usklađivanja i nadopunjavanja,
- na stvaranje i otvaranje sigurnog mjesta za svako dijete i mladu osobu.



Iako je ideja o osnivanju ustanove koja će odgovoriti na spomenute potrebe sazrela do 2000. godine, tek dvije godine poslije uobličena je kao projekt u okviru programa javnih potreba u školstvu.

Od inicijative do osnivanja ustanove bilo je potrebno savladati poteškoće s kojima se susreću svi koji započinju nove projekte. Nakon savladavanja svih prepreka, Centar za djecu mlade i obitelj Velika Gorica otvorio je vrata djeci, mladima i njihovim roditeljima kao i svima onima koji s njima rade.

## RECEPT ZA OSNIVANJE USTANOVE ZA DJECU, MLADE I OBITELJ



### Potrebni sastojci:

- struka koja inicira i kreira – *veći broj*
- politika koja prihvaća i podržava
  - *količina nevažna, stav presudan*
- financijska sredstva
  - *za početak skromna, kasnije se dodaju veće količine*



### Postupak:

- okupiti stručnjake i snimiti stanje u odgojno-obrazovnim i drugim ustanovama
- osmisлити i napisati program potkrijepljen argumentima
- kvalitetno prezentirati projekt i uvjeriti politiku u nužnost provedbe
- pripremiti odgovore na pitanja: koliko to košta i otkud novci za to?



## OSOBNNA KARTA VELIKE GORICE

**Adresa:** Središte Turopolja

**Status:** Grad - prijatelj djece

**Brojke:** 70 000 stanovnika – 60 naselja

Godišnje se rodi 700 djece – pozitivan prirodni priraštaj

2 vrtića – 2200 djece

7 osnovnih škola – 6000 djece

1 umjetnička škola – 350 djece

4 srednje škole – 2000 učenika



## Provedba ideje

Provedba ideje o osnivanju ustanove za djecu, mlade i obitelj zahtjevan je i opsežan posao. Ona podrazumijeva nekoliko faza:

- izradu nacrtu Programa temeljenog na ideji o osnivanju Centra za djecu, mlade i obitelj,
- donošenje odluke - prihvaćanje programa, osiguranje financijskih sredstava,
- procjenu potreba,
- izradu Programa,
- provedbu procedure osnivanja Centra,
- odabir stručnjaka.

U ovom poglavlju detaljnije je opisana procjena potreba i procedura osnivanja Centra kao nove gradske ustanove.

## Procjena potreba

S ciljem kvalitetnog oblikovanja programa Centra, nužno je bilo procijeniti potrebe na području Grada Velike Gorice. Procjena potreba mora se izvršiti u suradnji sa svim ustanovama koje se bave odgojem, naobrazbom, socijalnom i zdravstvenom zaštitom djece i mladih te udrugama koje djeluju i pomažu u tim djelatnostima. Važno je naglasiti da nacrt programa i njegova prva verzija nisu konačan program jer će početak rada ustanove, kao i barem jednogodišnje iskustvo, pokazati u kojem će se smjeru program razvijati, mijenjati i oblikovati.

Procjena potreba izvršena je tako što je „snimljeno“ stanje postojećih resursa te su na temelju podataka i razmišljanja stručnjaka koji se bave djecom i mladima definirane potrebe po područjima. Ovdje je sažet prikaz procjene potreba iz 2002. godine.

## Područje odgoja i obrazovanja

Odgojno-obrazovne ustanove na području Grada Velike Gorice su dva dječja vrtića, osam osnovnih škola i četiri srednje škole.



## Dječji vrtići

Uloga i zadaće ustanova za predškolski odgoj i naobrazbu usmjerene su na njegu i skrb za tjelesni rast i zdravlje djece te na odgojno-obrazovni rad u redovitim programima predškolskog odgoja i naobrazbe.

### **Potrebe:**

- U dva dječja vrtića program predškolskog odgoja i naobrazbe ostvaruje oko 2200 djece. Stručni suradnici - pedagozi, psiholozi i defektolozi u suradnji s odgojiteljima organiziraju programe koji potiču kod djece stvaranje pozitivne slike o sebi te se identificiraju djeca koja manifestiraju rizično ponašanje kako bi se pravovremeno poduzele mjere zaštite i intervencije s ciljem učenja zdravih načina života. Rano otkrivanje problema u ponašanju omogućava učinkovitu intervenciju. Djeca koja imaju poteškoća u ponašanju, zadržavanju pažnje, koncentraciji, posebno u godini prije polaska u školu, mogu se uključiti u odgovarajući program u Centru.
- Stručni suradnici logopedi provode rano otkrivanje govornih poteškoća kod djece te stručni tretman i upućivanje stručnim službama izvan vrtića na dijagnostiku i obradu. Dva logopeda rade za oba dječja vrtića te pokrivaju populaciju od oko 2200 djece (uključena su i djeca iz programa predškole), a zbog sve više djece kojima je potrebna pomoć logopeda potrebno je ispitati stanje u vrtićima i organizirati stručni tretman za svu djecu koju nije moguće obuhvatiti postojećim stručnim službama.
- Djeca koja nisu uključena u kraće programe u vrtiću mogu se uključiti u kreativne igraonice u Centru.

## Osnovne škole

Školski program provodi se u sedam matičnih osnovnih škola, četrnaest područnih te jednoj umjetničkoj (glazbenoj i plesnoj) školi. U program osnovnog obrazovanja uključeno je oko 6000 učenika.

### **Potrebe:**

- rad s učenicima koji imaju poteškoća u savladavanju školskog gradiva;
- rad s učenicima koji imaju poremećaje u ponašanju;
- stručna pomoć logopeda;



- dodatno educiranje učenika o problemima s kojima se susreću u odrastanju;
- edukacija nastavnika.

## Srednje škole

Srednje škole polazi oko 2000 učenika.

### **Potrebe:**

- rad s učenicima koji imaju poteškoća u savladavanju školskog gradiva;
- rad s učenicima koji imaju poremećaje u ponašanju;
- dodatno educiranje učenika o problemima s kojima se susreću u odrastanju;
- savjetovalište za srednjoškolce;
- edukacija nastavnika.

## Područje socijalne skrbi i zdravstva

### Ustanove socijalne skrbi i zdravstva

Ustanove socijalne skrbi i zdravstva su Centar za socijalnu skrb Velika Gorica, Centar za odgoj i obrazovanje Velika Gorica - za djecu s poteškoćama u razvoju, Dom zdravlja Velika Gorica i Gradsko društvo Crvenog križa.

### **Potrebe:**

- suradnja s odjelom Centra za socijalnu skrb za zaštitu djece i mladeži s poremećajima u ponašanju;
- integracija djece iz Centra za odgoj i obrazovanje djece i mladeži u vršnjačke skupine osnovnoškolaca;
- suradnja s liječnicima školske medicine, ginekolozima, obiteljskim liječnicima, tečajevi za trudnice, zaštita zdravlja;
- sudjelovanje u programima Crvenog križa (prevencija ovisnosti, socijalno-humanitarne aktivnosti).



## Područje civilnog društva

### Udruge koje djeluju na području Grada Velike Gorice

Na području Grada Velike Gorice 2002. godine djeluje oko 15 udruga koje se bave djecom i mladima. Udruge koje nemaju odgovarajući prostor mogu koristiti prostor Centra i u njemu provoditi programe za djecu, mlade i roditelje. Prema navedenim potrebama postavljaju se prioritete u radu i provedbi programa. U tom smislu potrebno je uzeti u obzir planiranje radnog vremena te profile stručnjaka koji će provoditi programe.

### Usklađivanje potreba i mogućnosti

Nakon identifikacije potencijalnih korisnika programa u Centru, moći će se procijeniti mogu li postojeći resursi zadovoljiti sve iskazane potrebe. Ako to ne bude moguće, bit će potrebno ispitati gdje svi zainteresirani za uključivanje u programe mogu dobiti pomoć. Centar mora biti ustanova koja može i zna dati informacije. Zbog toga je nužna suradnja sa svim ustanovama, udrugama i institucijama, ne samo u Velikoj Gorici nego i u susjednim gradovima. Jedna od zadaća Centra treba biti i traženje financijskih sredstava od potencijalnih donatora kako bi se omogućilo proširenje opsega programa.

### Procedura osnivanja Centra - 11 koraka

Procedura osnivanja ustanove zahtijeva aktivno uključivanje pravnih stručnjaka. Ovdje su ukratko navedeni svi koraci na putu do osnivanja ustanove, a iz vremenske dinamike vidljivo je da se radi o dugotrajnoj i složenoj proceduri. Naravno, uvijek treba voditi računa o usklađivanju procedure s važećim propisima. Oni se danas razlikuju od tadašnjih, no suština procesa osnivanja ustanove ostala je ista.

**1. korak:** studeni 2001. Gradsko vijeće Grada Velike Gorice donosi Program javnih potreba u školstvu za 2002. godinu s planom osnivanja Centra za djecu, mlade i obitelj kao ustanove koja će utjecati na podizanje standarda brige o djeci i mladima. U proračunu za sljedeću godinu planirana su sredstva za osnivanje i početak rada ustanove, a Program je nastao u tadašnjem Upravnom odjelu za školstvo i predškolski odgoj, nadležnom za djecu i mlade - time su stvorene pretpostavke za pokretanje postupka osnivanja ustanove.

**2. korak:** lipanj 2002. UO za školstvo i predškolski odgoj predlaže izvršnoj vlasti (tada Gradskom poglavarstvu) osnivanje Centra. Gradsko poglavarstvo utvrđuje prijedlog Odluke o osnivanju koju upućuje Gradskom vijeću na donošenje.

**3. korak:** srpanj 2002. Gradsko vijeće Grada Velike Gorice donosi Odluku o osnivanju Centra za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica - Odluka sadrži daljnje obveze i korake.

**4. korak:** rujan 2002. Gradsko poglavarstvo imenuje privremenog ravnatelja, koji u suradnji s nadležnim Upravnim odjelom obavlja sve formalne radnje vezane uz osnivanje ustanove.

**5. korak:** listopad 2002. Gradsko vijeće Grada Velike Gorice daje suglasnost na Statut Centra što ga donosi privremeni ravnatelj.

**6. korak:** listopad 2002. Gradsko poglavarstvo donosi Zaključak o osnivanju Stručnog vijeća Centra kao savjetodavnog tijela koje raspravlja o programu i sadržaju rada ustanove.

**7. korak:** listopad 2002. Centar je upisan u Trgovački sud.

**8. korak:** prosinac 2002. Gradsko vijeće Grada Velike Gorice donosi Zaključak o imenovanju članova u Upravno vijeće Centra za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica. Na 1. sjednici Upravno vijeće se konstituira i donosi odluku o raspisivanju natječaja za ravnatelja Centra, prihvaća Plan i program rada za 2003. godinu (o kojem je Stručno vijeće dalo pozitivno mišljenje).

**9. korak:** siječanj 2003. Upravno vijeće izabire ravnatelja.

**10. korak:** veljača 2003. Gradsko vijeće Grada Velike Gorice imenuje ravnateljicu ustanove.

**11. korak:** travanj 2003. Ravnateljica objavljuje natječaj za popunu radnih mjesta.

Usporedno s formalnopravnom procedurom koja se odvijala na relaciji Upravni odjel - izvršno tijelo vlasti (tada Gradsko poglavarstvo) - predstavničko tijelo (Gradsko vijeće), bilo je potrebno pronaći prostor u kojem će biti sjedište ustanove i koji će zadovoljiti zacrtane zahtjeve. Idealno je rješenje pronaći neki gradski prostor na lokaciji koja je dostupna budućim korisnicima Centra. Alternativno

rješenje, koje smo mi koristili zbog nedostatka gradskih prostora, jest zakup odgovarajućeg privatnog prostora. Stoga je raspisan natječaj za zakup prostora te je odabrana obiteljska kuća u središnjem dijelu Velike Gorice koja je odgovarala većini traženih zahtjeva.

Velika pomoć za početak rada Centra bila je donacija već spomenute Rotaryjeve fondacije za psihološku pomoć, koja je darovnim ugovorom u veljači 2002. godine donirala Gradu opremu, namještaj i sredstva za početak rada ustanove.

---

### **Zaključno - osobni osvrt**

*Radeći nekoliko godina na mjestu stručne savjetnice u Upravnom odjelu koji se bavi djecom i mladima, obavljajući poslove koji posredno i neposredno utječu na kvalitetu odrastanja djece i mladih, ponosna sam što sam imala priliku sudjelovati u stvaranju okruženja u kojem je bilo moguće osnovati i "pustiti u rad" gradsku ustanovu namijenjenu djeci, mladima i obiteljima. Sva stručna znanja i poznavanje različitih pozitivnih svjetskih primjera, sve ideje o važnosti konkretnog djelovanja oživotvorene su u ovoj ustanovi koja danas ima status primjera "dobre prakse" u zemlji i inozemstvu. Njezin je poseban značaj u činjenici što je implementirana u zajednicu u kojoj djeluje uvažavajući sva obilježja Grada Velike Gorice kao konkretnog lokalnog prostora sa svojim specifičnim socijalnim i kulturnim identitetom. Uvažavanje lokalnih specifičnosti, pomno odabran stručni tim, neprekidno usavršavanje i visoka razina motiviranosti zaposlenih doveli su do uspjeha i prepoznatljivosti ustanove koja iz godine u godinu raste i obogaćuje svoje programe. Centar za djecu, mlade i obitelj podiže standard sustavne skrbi za djecu u Velikoj Gorici, a najbolji dokaz tome jest oko 1500 mališana i članova njihovih obitelji godišnje koji koriste ponuđene sadržaje obilježene duhom kreativnosti i tolerancije, učeći da svatko može i ima pravo biti uspješan u nekom području te da svatko može i ima pravo tražiti rješenje problema i dobiti pomoć. S obzirom na to da budućnost svakog društva, pa tako i budućnost lokalne zajednice, ovisi o sadašnjoj brizi za djecu, vjerujem da će ovaj priručnik biti poticaj za stvaranje ovakvih i sličnih centara sa željom da se pozitivna iskustva preuzimaju, razmjenjuju i isprepleću.*

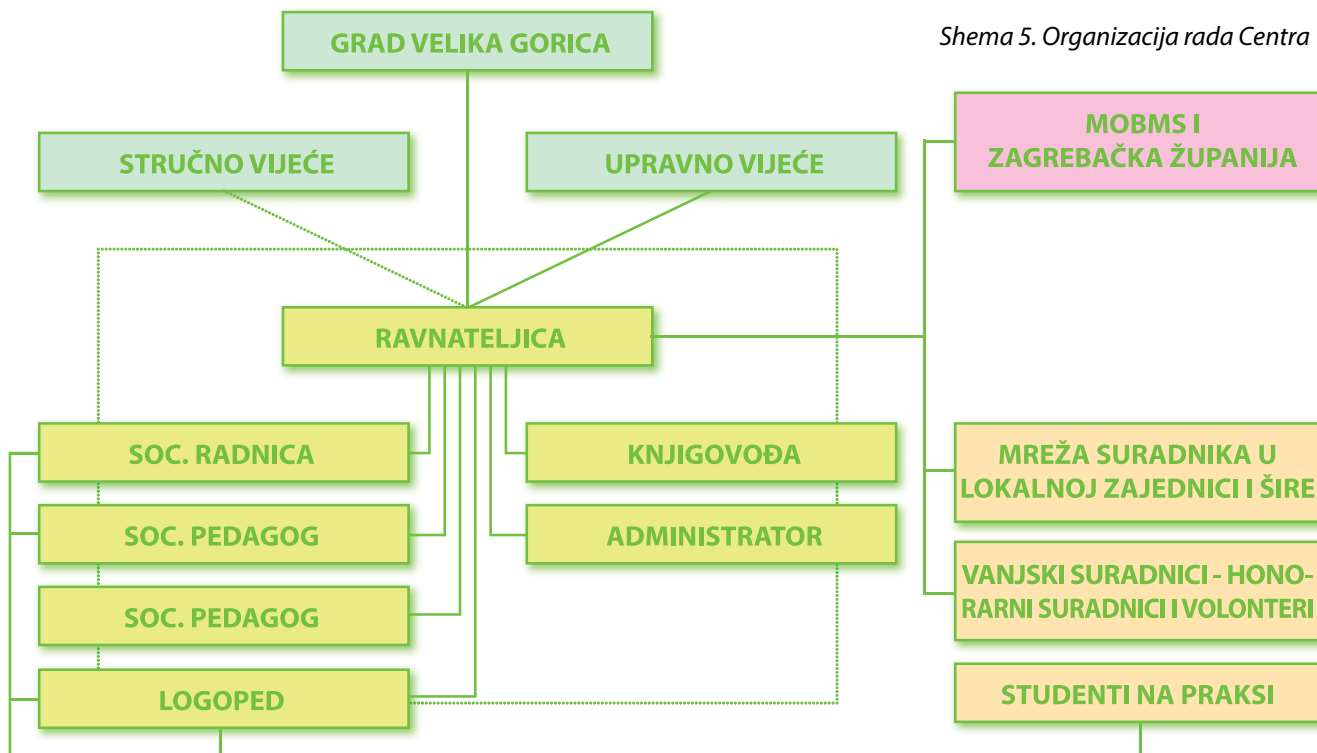
# Organizacijska struktura Centra za djecu, mlade i obitelj

Sanda Puljiz

Centar je osnovan, izvršene su pripreme za njegovo funkcioniranje, imenovana je rukovodeća osoba. Što dalje? Koje su radnje potrebne nakon što je Centar konačno osnovan? Jasno je da smo još uvijek na početku puta, potrebno je definirati kako će Centar funkcionirati. Zadatak je tim teži što ne postoji model.

Tijela Centra su Upravno vijeće, Ravnatelj i Stručno vijeće. Upravno vijeće upravlja Centrom, Ravnatelj je voditelj Centra, a Stručno vijeće raspravlja o stručnim pitanjima rada Centra. U Statutu Centra pobliže su definirani zadaci svakog od navedenih tijela. Nadzor nad zakonitošću rada Centra obavlja nadležno tijelo Grada Velike Gorice, zaduženo za programe za djecu, mlade i obitelj.

Shema 5. Organizacija rada Centra



Nakon definiranja tijela Centra te odabir njegovih članova, sljedeći je korak zapošljavanje stručnih suradnika. U natječajima je definiran profil stručnjaka, a jedan od uvjeta za zapošljavanje bilo je pohađanje edukacije ili završena edukacija iz nekog od psihoterapijskih pravaca. Prvih godina u Centru su bile zaposlene tri djelatnice: ravnateljica - profesorica psihologije, te dvije stručne suradnice - dipl. defektologinja-socijalna pedagoginja i dipl. socijalna radnica. Širenjem programa i etabliranjem Centra u lokalnoj zajednici, ali i šire, bili smo sve više prepoznati, pa su i potrebe za novim djelatnicima bile sve očitije. Tako je 2007. godine zaposlena još jedna stručna suradnica, također dipl. defektologinja-socijalna pedagoginja. U vrijeme nastajanja ovog priručnika, ujesen 2009. godine, u Centru je počela raditi i dipl. defektologinja-logopedinja. Uz stalno zaposlene stručne suradnice, u Centru su otpočela angažirani i vanjski suradnici: voditelji radionica, tribina, predavači, supervizori, edukatori, a vanjski su suradnici i administratorica, knjigovotkinja i spremačica. U poglavlju "Briga o stručnjacima kao resurs kvalitetnije prakse Centra za djecu, mlade i obitelj" mogu se pronaći podaci o broju vanjskih suradnika i vrstama poslova koje oni obavljaju za Centar.

U Centru je također sve više studenata na praksi, a zaposlenice su neki fakulteti imenovali mentoricama. U ovom trenutku to su Odsjek za psihologiju Filozofskog fakulteta, Odjel za poremećaje u ponašanju Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta i Studijski centar socijalnog rada Sveučilišta u Zagrebu. Na spomenutim, ali i drugim fakultetima svake se godine studentima predstavlja rad Centra. Uz studente koji dolaze na praksu javljaju nam se i volonteri, samoinicijativno ili preko Volonterskog centra Zagreb.

Centar je osnovao Grad Velika Gorica i on je ujedno glavni financijer njegova rada. Ravnateljica jednom godišnje podnosi godišnje izvješće o radu na sjednici Gradskog vijeća. Uz osnivača, Centar financijski od početka rada podržavaju i Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti te Zagrebačka županija. Zahvaljujući svim tim izvorima Centar ima mogućnost financiranja vanjskih suradnika, pa je i to razlog tako velikom broju programa. Naravno, svi su vanjski suradnici i volonteri pod stručnim nadzorom ravnateljice i stručnog osoblja Centra.

Radno vrijeme Centra je od 8.00 do 21.00 sat od ponedjeljka do petka. Centar je otvoren cijelu godinu, a aktivnosti su još brojnije za vrijeme učeničkih praznika (ljetnih, zimskih, proljetnih), kada su škole zatvorene, a učenici imaju potrebe za dodatnim sadržajima. O koliko je programa riječ može se pročitati u poglavlju "Programi Centra za djecu, mlade i obitelj", gdje su nabrojani i opisani svi programi koji se trenutno provode, a dio će biti i detaljnije opisan u drugom dijelu Priručnika.





## OSOBNNA KARTA CENTRA

**Ime ustanove:** Centar za djecu, mlade i obitelj  
Velika Gorica

**Godina osnivanja:** 2002.g.

**Početak rada:** veljača 2003.g.

**Osnivač:** Grad Velika Gorica

**Djelatnost:** Provođenje psihosocijalnih programa djeci, mladima, roditeljima i članovima obitelji te podrška u radu i edukacija stručnjaka koji rade s djecom, mladima, roditeljima i članovima njihovih obitelji.

**Broj zaposlenih:** 5

**Broj honorarnih – vanjskih suradnika:** 40

**Broj volontera:** 12

**Broj programa:** 48 programa koji su se provodili u 74 grupa i kroz program savjetovanja

**Broj novoosmišljenih programa:** 7

**Broj korisnika:** 1795 korisnika – djece, mladih, članova obitelji i stručnjaka koji se bave djecom i mladima

**Broj korisnika u savjetovanju:** 129

**Specifičnosti Centra:** To je prva i jedina ustanova namijenjena djeci, mladima i obiteljima u našoj zemlji koju je osnovala lokalna zajednica.

**Programi su besplatni**, a sve programe je osmislio stručni tim Centra, uz izuzetak UNICEF-ovog programa „Baby fitness“.

U dvorištu Centra je prostor kojeg besplatno koriste udruge koje se bave djecom i mladima, te Medijacijski centar Velika Gorica.

\* Podaci se odnose na 2009. g.



Od samog osnutka Centra za djecu, mlade i obitelj njegov sam vjerni korisnik i suradnik. Jasna vizija i dobri programi te iznimno predane i sposobne stručne voditeljice bili su razlog moje odluke da surađujem sa Centrom. Tijekom dugogodišnje suradnje imala sam nekoliko uloga: kao polaznica kvalitetnih radionica i predavanja koje je Centar organizirao za nas prosvjetne djelatnike, kao stručna suradnica koja je svoje učenike i njihove roditelje upućivala u Savjetovalište u Centar, kao organizatorica tribina i voditeljica radionica za srednjoškolce i

profesore, pa sve do uloge gosta tribina koje je vodila ravnateljica Sanda Puljiz. U svakoj sam ulozi potvrđivala prvotni osjećaj da Centar ima važnu misiju u lokalnoj zajednici i da je vođen osmišljeno, stručno, s iskustvom i kreativno, a temelj cjelokupnom radu je poštivanje dječjih i ljudskih prava, uvažavanje različitosti te razvijanje i poticanje svake osobe u njezinoj samoaktualizaciji. Zato volim Centar te želim i dalje biti njegova suradnica.

**Biserka Šavora, prof. pedagogije**





## II. PROGRAMI CENTRA ZA DJECU MLADE I OBITELJ

U Centar dolazim od šeste godine. Išao sam na razne aktivnosti i jako mi se svidjelo. Imam 13 godina i Centar mi je jako pomogao u životu. Preporučujem i drugima da dođu u Centar.

**Filip, 13 godina**

# O programima Centra za djecu, mlade i obitelj

Sanda Puljiz

## Uvod

Pisati o programima Centra za djecu, mlade i obitelj znači pisati o njegovoj djelatnosti. Djelatnost Centra je provođenje psihosocijalnih programa za djecu, mlade, roditelje i članove obitelji te podrška u radu i edukacija stručnjaka koji rade s djecom, mladima, roditeljima i članovima njihovih obitelji. Od početka rada Centra stvarani su i osmišljavani razni programi i svi su nastali zahvaljujući znanju, kreativnosti i trudu njegovih zaposlenica i vanjskih suradnica.

Broj programa i sadržaji koje Centar nudi pokrivaju širok raspon potreba građana Velike Gorice, a usto su svima dostupni i raznoliki. Tako se nude različiti oblici pomoći i podrške djeci, mladima i njihovim obiteljima, ali i stručnjacima. Centar svoj rad temelji na procijenjenim potrebama zajednice pa ponudom programa učinkovito odgovara na njih. Vodimo računa o tome da naš rad bude transparentan, što pokazuju razne promotivne aktivnosti Centra u lokalnoj zajednici i šire te suradnja s relevantnim institucijama i udrugama u lokalnoj zajednici, kao i sa Sveučilištem u Zagrebu. Usto ulažemo u stalan razvoj i održanje kvalitete rada, što je vidljivo u brojnim i raznolikim programima, a također ulažemo i u evaluaciju rada.

Bogatstvo ponude naših grupnih programa može se vidjeti u nastavku ovog poglavlja. Savjetovanjem građanima pružamo pomoć i podršku u osobnom rastu i razvoju te rješavanju raznovrsnih problema, kao što su poremećaji u ponašanju, obiteljska problematika, partnerski odnosi. U posljednje vrijeme rad Centra obogaćen je i programima za poticanje govorno-jezičnog razvoja.

Uz navedene aktivnosti, Centar nudi i niz programa za zaposlene, vanjske suradnike i volontere, koji su opisani u poglavljima "Briga o stručnjacima kao resurs kvalitetnije prakse Centra za djecu, mlade i obitelj" i "Briga o stručnjacima - vanjskim suradnicima". Usto treba naglasiti organizaciju tematskih predavanja namijenjenih svim stručnjacima na području Grada Velike Gorice koja omogućavaju brze i učinkovite odgovore na trenutne potrebe u zajednici.



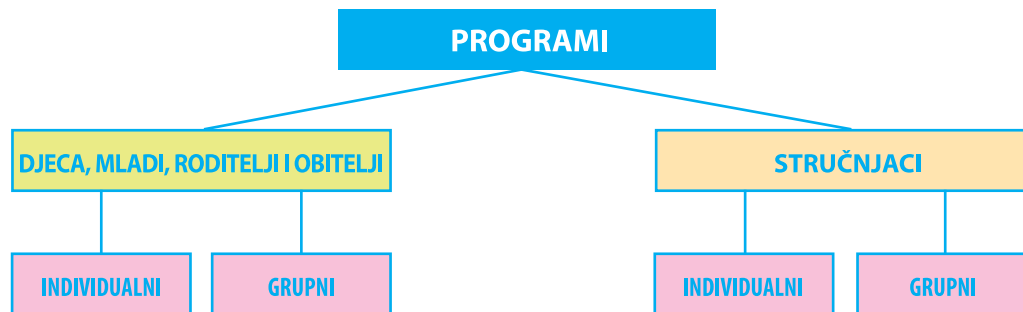
Broj korisnika vidljiv je iz "Osobne karte Centra", a najviše ih je među najmlađima. Velik je interes za kreativne radionice za vrijeme ljetnih praznika (oko 300 korisnika tijekom ljeta), kao i za "Igraonicu za predškolce" (oko 150 korisnika tijekom godine). Programa za mlade znatno je manje zbog slabijeg interesa mladih Velikogoričana za programe Centra. Naime, u počecima rada osmislili smo programe za sve uzraste i podijelili letke svim velikogoričkim osnovnoškolcima i srednjoškolcima. Međutim, mahom su nam se javljala djeca osnovnoškolskog i predškolskog uzrasta, dok je interes srednjoškolaca za naše radionice bio neznatan. Taj trend nastavio se i u našim sljedećim pokušajima pridobivanja mladih. S druge strane, interes djece predškolskog i školskog uzrasta i njihovih roditelja bio je iznimno velik pa smo se stoga usmjerili na one koji su željeli pohađati programe Centra.

## Programi za djecu, mlade i obitelji te za stručnjake

U ovom dijelu Priručnika bio nam je cilj opisati programe koji se provode u Centru za djecu, mlade i obitelj. Oni se mogu podijeliti prema nekoliko kriterija pa će u ovom poglavlju biti i navedeni različiti kriteriji podjele grupa.

Jedna se podjela zasniva na tome je li riječ o grupnom ili individualnom načinu rada, a druga na tome kojim su korisnicima programi namijenjeni. Tako u Centru postoje grupni i individualni programi za djecu, mlade, roditelje i članove obitelji te grupni i individualni programi za stručnjake. Koriste se oba kriterija jer tu podjelu slijede i opisi programa u ovoj knjizi. Zato su zasebno opisani grupni programi za djecu, mlade i članove obitelji (prvi dio ove cjeline), a zasebno individualni rad s djecom, mladima i članovima obitelji (drugi dio, posvećen savjetovanju). U trećem dijelu opisan je rad sa stručnjacima koji može biti i grupni i individualan.

Našim grupama zajednički je cilj usvajanje i razvijanje socijalnih vještina, bilo u Likovnoj, Plesnoj ili Kreativno-socijalizacijskoj grupi. U grupi polaznici uče komunicirati, usvajaju i razvijaju socijalizacijske vještine, dobivaju podršku od grupe. Individualni je rad drugačiji, proces je intenzivniji i usmjeren je na pojedinca. Takav oblik rada preporučuje se kada korisnik neku potrebu ne može zadovoljiti u grupi.



Shema 6. Podjela programa prema načinu rada i korisnicima

Naša obitelj se upoznala sa Centrom za djecu, mlade i obitelj prije 4 godine, kada smo i krenuli s dolascima u Centar. Već od samog početka bili smo vrlo ugodno iznenađeni. Krenuvši od osoblja koje je vrlo ljubazno i susretljivo te puno razumjevanja, do prostora koji je vrlo ugodan za oko a pogotovo za dijete koje živi u svom maštovitom svijetu. Tamo su djeca bila potpuno opuštena i imala su potpuno povjerenje u osobu s kojom su ostala. Dolazila su doma puna pozitivnih dojмова i maštovitih iskustava. Mi roditelji

imamo puno prilika prisustvovati raznim seminarima na kojima smo u kontaktu sa stručnim osobama. Naravno, to su ljudi koji su prepoznavali probleme u razvoju i ponašanju djece i davali nam savjete kako u kojoj situaciji riješiti problem. Drago nam je što smo dio Centra i što sve više ljudi prepoznaje njegovu svrhu. Nadam se da će se njegov rad nastaviti te da u budućnosti bude priznata njegova velika važnost i doprinos Velikoj Gorici.

**Nataša Vukoja**



**Tablica 1. Grupni programi za korisnike - djecu, mlade i članove obitelji**

<b>PROGRAMI ZA RODITELJE</b>		
<b>NAZIV PROGRAMA</b>	<b>KOME JE NAMIJENJEN</b>	<b>CILJ / OPIS PROGRAMA</b>
Tečaj za buduće roditelje	trudnicama i njihovim partnerima	priprema za porođaj i dolazak bebe u obitelj
Baby fitness	roditeljima i bebama do 7 mjeseci	uspostavljanje rane komunikacije između roditelja i bebe
Rastimo zajedno - Prve 3	roditeljima djece u dobi od 1 do 3 godine	podrška roditeljima s edukativnim elementima
Klub 3	roditeljima djece u dobi od 1 do 3 godine	stvaranje mreže podrške, dijeljenje iskustava roditeljstva i druženje djece u strukturiranom okruženju
Roditeljstvo na drugačiji način	roditeljima djece od 3 i više godina	razvijanje kvalitetnije komunikacije i odnosa između roditelja i djece te unapređivanje roditeljskih vještina
Tematska predavanja za roditelje	roditeljima	usvajanje novih znanja o djeci i roditeljstvu
Program podrške roditeljima djece kojoj je dijagnosticiran ADHD sindrom	roditeljima djece kojoj je dijagnosticiran ADHD sindrom	podrška i edukacija roditelja o ADHD sindromu

**Tablica 1. Grupni programi za korisnike - djecu, mlade i članove obitelji**

<b>PROGRAMI ZA DJECU PREDŠKOLSKOG UZRASTA</b>		
<b>NAZIV PROGRAMA</b>	<b>KOME JE NAMIJENJEN</b>	<b>CILJ / OPIS PROGRAMA</b>
Igraonica za predškolce	djeci od 3 godine do polaska u školu - grupe se formiraju prema dobi djece	razvoj socijalnih vještina, stjecanje novih znanja i vještina
Kutići za igru	djeci u dobi od 5 do 6 godina, a povremeno su uključeni i roditelji	razvoj socijalnih vještina, poticanje samostalnosti, prepoznavanje i izražavanje emocija
Grupa za buduće prvašice	djeci pred polazak u školu	učenje o sebi i drugima u grupi, razvijanje komunikacijskih vještina, prepoznavanje i izražavanje osjećaja vezanih uz polazak u školu
Slovkići	djeci pred polazak u školu s govorno-jezičnim poremećajima	razvoj govora u cjelini, razvoj predčitalačkih vještina i početnih vještina pisanja

**Tablica 1. Grupni programi za korisnike - djecu, mlade i članove obitelji**

<b>PROGRAMI ZA DJECU OSNOVNOŠKOLSKOG UZRASTA</b>		
<b>NAZIV PROGRAMA</b>	<b>KOME JE NAMIJENJEN</b>	<b>CILJ / OPIS PROGRAMA</b>
Topli kutak	učenicima 1. i 2. razreda osnovne škole koji nisu uključeni u školski program dnevnog boravka	prije i poslije škole djeca u grupi uče, pišu zadaće, razvijaju socijalne vještine, igraju se, crtaju...
Sat razrednog odjela	učenicima od 1. do 8. razreda prema procjeni i interesu razrednika i stručnih suradnika	razvoj socijalnih vještina i suradničkog odnosa u grupi - program čini više potprograma: "Komunikacija", "Prihvatanje različitosti" i "Moja budućnost"
Kreativno-socijalizacijska grupa	osnovnoškolcima od 2. do 6. razreda - grupe se formiraju prema dobi	iskustveno učenje o sebi i drugima, razvoj samopouzdanja i suradničkog odnosa u grupi, razvoj socijalnih vještina
To sam ja - grupa pozitivne psihologije	osnovnoškolcima koji pohađaju 7. i 8. razred	razvoj socijalnih vještina i pozitivne slike o sebi
Učionica	učenicima od 3. do 5. razreda osnovne škole	pomoć u učenju s individualiziranim pristupom
Neke nove fore o učenju	osnovnoškolcima od 6. do 8. razreda i srednjoškolcima	upoznavanje s metodama i tehnikama učenja, postizanje boljeg uspjeha u školi



**Tablica 1. Grupni programi za korisnike - djecu, mlade i članove obitelji**

<b>PROGRAMI ZA DJECU OSNOVNOŠKOLSKOG UZRASTA</b>		
<b>NAZIV PROGRAMA</b>	<b>KOME JE NAMIJENJEN</b>	<b>CILJ / OPIS PROGRAMA</b>
Likovna radionica	osnovnoškolcima od 1. do 8. razreda	kreativno izražavanje i učenje likovnih tehnika
Plesna radionica	osnovnoškolcima od 1. do 8. razreda	razvijanje osjećaja za pokret i ples kroz improvizaciju i zadani pokret
Proljetni i Zimski kutak	osnovnoškolcima od 1. do 5. razreda	strukturirano provođenje slobodnog vremena, razvoj kreativnosti i samopouzdanja
Ljetna igraonica	osnovnoškolcima od 1. do 5. razreda	strukturirano provođenje slobodnog vremena, razvoj samopouzdanja i socijalnih vještina
Lutkarska radionica	osnovnoškolcima od 1. do 4. razreda	strukturirano provođenje slobodnog vremena, poticanje i razvoj kreativnosti samostalnom izradom lutaka te osmišljavanjem predstava
Rad u drvu	osnovnoškolcima od 1. do 8. razreda	upoznavanje s alatom za obradu drva i načinima njegova korištenja
Ljetni engleski	osnovnoškolcima od 1. do 8. razreda - grupe se formiraju prema dobi	učenje engleskog jezika kroz igru





**Tablica 1. Grupni programi za korisnike - djecu, mlade i članove obitelji**

<b>PROGRAMI ZA DJECU OSNOVNOŠKOLSKOG UZRASTA</b>		
<b>NAZIV PROGRAMA</b>	<b>KOME JE NAMIJENJEN</b>	<b>CILJ / OPIS PROGRAMA</b>
Hokus-pokus	osnovnoškolcima od 1. do 4. razreda	razvijanje istraživačke znatiželje i zaključivanja na temelju pokusa te razvoj interesa za znanost
Sportska grupa	osnovnoškolcima od 1. do 8. razreda - grupe se formiraju prema dobi	usavršavanje elementarnih motoričkih znanja i razvoj navike aktivnog provođenja slobodnog vremena
Novinarska radionica	osnovnoškolcima od 5. do 8. razreda	praćenje rada i aktivnosti Centra i akcije "Velika Gorica - prijatelj djece" te izrada novina "Centar u centru grada"
Dramska radionica	osnovnoškolcima od 5. do 8. razreda	poticanje i razvoj kreativnosti samostalnim osmišljavanjem predstava
Radionica za izradu nakita	osnovnoškolcima od 6. do 8. razreda i srednjoškolcima	razvijanje vještine izrade nakita
Hobby art radionica	osnovnoškolcima od 6. do 8. razreda i srednjoškolcima	razvijanje kreativnosti i usvajanje novih kreativnih tehnika

**Tablica 1. Grupni programi za korisnike - djecu, mlade i članove obitelji**

<b>PROGRAMI ZA MLADE</b>		
<b>NAZIV PROGRAMA</b>	<b>KOME JE NAMIJENJEN</b>	<b>CILJ / OPIS PROGRAMA</b>
Tribine za mlade	srednjoškolicima i općenito mladima	upoznavanje i educiranje mladih o aktualnim temama
<b>OSTALI PROGRAMI - ZA OBITELJI I ODRASLE</b>		
<b>NAZIV PROGRAMA</b>	<b>KOME JE NAMIJENJEN</b>	<b>CILJ / OPIS PROGRAMA</b>
Obiteljska kreativna radionica	djeca i njihovim roditeljima	djeca i roditelji zajedno provode slobodno vrijeme razvijajući kreativne tehnike i suradnički odnos zajedničkim radom na zadacima
Stresite stres	odraslima	prepoznavanje i procjena stresa te zdravije i uspješnije nošenje s njime



**Tablica 2. Individualni programi za korisnike - djecu, mlade i članove obitelji**

<b>INDIVIDUALNI PROGRAMI ZA KORISNIKE - DJECU, MLADE I ČLANOVE OBITELJI</b>		
<b>NAZIV PROGRAMA</b>	<b>KOME JE NAMIJENJEN</b>	<b>CILJ / OPIS PROGRAMA</b>
Individualna savjetovanja	djeca, roditeljima, mladima, odraslima	Ciljevi savjetovanja postavljaju se u dogovoru s klijentom. Opći ciljevi savjetovanja mogu biti:
Rad s obiteljima	obiteljima	rad na promjeni stavova i ponašanja, rad na odnosima, razvoj vještina za kvalitetniji život i uspješno savladavanje problema na koje nailaze
Individualni rad s djecom kojoj je dijagnosticiran ADHD sindrom	djeca s dijagnozom ADHD sindroma	rad s emocijama, razvoj pozitivne slike o sebi, jačanje vlastitih potencijala
Individualni rad s djecom s govorno-jezičnim poteškoćama i poteškoćama u čitanju i pisanju	djeca predškolskog i ranog školskog uzrasta s govorno-jezičnim poteškoćama i poteškoćama u čitanju i pisanju	logopedski terapijski rad na ublažavanju i uklanjanju postojećih poteškoća logopedskom terapijom
Individualni rad s djecom s dijagnosticiranim poteškoćama u učenju	djeca školskog uzrasta s dijagnosticiranim poteškoćama u učenju, disleksijom i disgrafijom	logopedski terapijski rad na ublažavanju i uklanjanju postojećih poteškoća
Individualni rad s roditeljima djece s govorno-jezičnim poteškoćama i/ili poteškoćama u učenju te s roditeljima djece usporenog govorno-jezičnog razvoja	roditeljima djece s govorno-jezičnim poteškoćama, poteškoćama u učenju i/ili usporenog govorno-jezičnog razvoja	savjetovanje i edukacija

**Tablica 3. Programi za stručnjake - grupni i individualni**

<b>GRUPNI PROGRAMI ZA STRUČNJAKE</b>		
<b>NAZIV PROGRAMA</b>	<b>KOME JE NAMIJENJEN</b>	<b>CILJ / OPIS PROGRAMA</b>
Radionica o radionici	budućim suradnicima Centra	upoznavanje s osnovnim oblicima grupnog rada
Grupne konzultacije	vanjskim suradnicima Centra	razmjena iskustava, pomoć i podrška u radu
Tematska predavanja za stručnjake	stručnjacima iz lokalne zajednice koji se bave djecom, mladima i obiteljima	usvajanje novih znanja o djeci, mladima i obiteljima
Edukacije za stručnjake	stručnjacima iz lokalne zajednice koji se bave djecom, mladima i obiteljima	usvajanje novih znanja o djeci, mladima i obiteljima - u suradnji s Upravnim odjelom za društvene djelatnosti, školstvo i predškolski odgoj Grada Velike Gorice
<b>INDIVIDUALNI PROGRAMI ZA STRUČNJAKE</b>		
<b>NAZIV PROGRAMA</b>	<b>KOME JE NAMIJENJEN</b>	<b>CILJ / OPIS PROGRAMA</b>
Mentorstvo	vanjskim suradnicima Centra	vođeni rad u programu koji je osmislila mentorica
Individualne konzultacije	vanjskim suradnicima Centra	podrška u radu na osobni zahtjev voditelja programa



Ovi programi provedeni su tijekom 2009. godine, ali u Centru se stalno osmišljavaju novi programi pa će navedena "ponuda" u sljedećim godinama biti dopunjena.

## Programi pozitivnog razvoja, preventivni programi i programi poticanja govorno-jezičnog razvoja

Već je spomenuto da se programi mogu podijeliti prema različitim kriterijima. Suvremena je podjela na programe pozitivnog razvoja, preventivne programe i programe poticanja govorno-jezičnog razvoja. Iz tog razloga se već navedeni programi u nastavku ponovno prezentiraju. Podjela se odnosi na korisnike, ali ne i na stručnjake koji rade s djecom, mladima i obiteljima.

**Programi pozitivnog razvoja** usmjeravaju se na jačanje vještina, stjecanje znanja i formiranje stavova koji djeci, mladima i odraslima pomažu u pozitivnom razvoju. Njihovi su ciljevi opća dobrobit djece i općenito uspješno postizanje razvojnih zadataka.



**Tablica 4. Programi pozitivnog razvoja**

<b>PROGRAMI POZITIVNOG RAZVOJA KOJI SE ODVIJAJU TIJEKOM ČITAVE GODINE</b>		
<b>NAZIV PROGRAMA</b>	<b>KOME JE NAMIJENJEN</b>	<b>CILJ / OPIS PROGRAMA</b>
Tečaj za buduće roditelje	trudnicama i njihovim partnerima	priprema za porođaj i dolazak bebe u obitelj
Tematska predavanja za roditelje	roditeljima	usvajanje novih znanja o djeci i roditeljstvu
Tribine za mlade	srednjoškolcima i općenito mladima	tribine o raznim temama koje zanimaju mlade
Obiteljska kreativna radionica	djeca i njihovim roditeljima	djeca i roditelji zajedno provode slobodno vrijeme razvijajući kreativne tehnike i suradnički odnos zajedničkim radom na zadacima
Likovna radionica	osnovnoškolcima od 1. do 8. razreda	kreativno izražavanje i učenje likovnih tehnika
Plesna radionica	osnovnoškolcima od 1. do 8. razreda	razvijanje osjećaja za pokret i ples pomoću improvizacije i zadanog pokreta
Novinarska radionica	osnovnoškolcima od 5. do 8. razreda	pisanje o aktivnostima Centra i akcije "Velika Gorica - prijatelj djece" te izrada novina "Centar u centru grada"

**Tablica 4. Programi pozitivnog razvoja**

**PROGRAMI POZITIVNOG RAZVOJA KOJI SE ODVIJAJU TIJEKOM UČENIČKIH PRAZNIKA**

NAZIV PROGRAMA	KOME JE NAMIJENJEN	CILJ / OPIS PROGRAMA
Ljetna igraonica	osnovnoškolcima od 1. do 5. razreda	strukturirano provođenje slobodnog vremena, razvijanje socijalnih vještina, kreativnosti i poticanje mašte te razvoj samopouzdanja i pozitivne slike o sebi
Ljetni engleski	osnovnoškolcima od 1. do 8. razreda - grupe se formiraju prema dobi	učenje engleskog jezika kroz igru
Lutkarska radionica	osnovnoškolcima od 1. do 4. razreda	strukturirano provođenje slobodnog vremena, poticanje i razvijanje kreativnosti samostalnom izradom lutaka i osmišljavanjem predstava
Dramska radionica	osnovnoškolcima od 5. do 8. razreda	poticanje i razvoj kreativnosti samostalnim osmišljavanjem predstava
Rad u drvu	osnovnoškolcima od 1. do 8. razreda	upoznavanje s alatom za obradu drva i načinima njegova korištenja
Radionica za izradu nakita	osnovnoškolcima od 6. do 8. razreda i srednjoškolcima	razvijanje vještine izrade nakita

**Tablica 4. Programi pozitivnog razvoja**

<b>PROGRAMI POZITIVNOG RAZVOJA KOJI SE ODVIJAJU TIJEKOM UČENIČKIH PRAZNIKA</b>		
<b>NAZIV PROGRAMA</b>	<b>KOME JE NAMIJENJEN</b>	<b>CILJ / OPIS PROGRAMA</b>
Hobby art radionica	osnovnoškolcima od 6. do 8. razreda i srednjoškolcima	razvijanje kreativnosti i usvajanje novih kreativnih tehnika
Hokus-pokus	osnovnoškolcima od 1. do 4. razreda	razvijanje istraživačke znatiželje i zaključivanja na temelju pokusa te razvoj interesa za znanost
Sportska grupa	osnovnoškolcima od 1. do 8. razreda - grupe se formiraju prema dobi	usavršavanje elementarnih motoričkih znanja i razvoj navike aktivnog provođenja slobodnog vremena
Proljetni i Zimski kutak	osnovnoškolcima od 1. do 5. razreda	strukturirano provođenje slobodnog vremena, razvoj kreativnosti i samopouzdanja

**Preventivni programi** osmišljeni su s ciljem jačanja zaštitnih i smanjivanja rizičnih čimbenika za razvijanje rizičnih ponašanja i/ili poremećaja u ponašanju. Uključuju tri razine prevencije: univerzalnu, selektivnu i indiciranu (Janković i Bašić, 2001.). "Univerzalna razina preventivnih programa odnosi se na cijele populacijske skupine koje nisu identificirane na osnovi individualnog rizika. Selektivna razina je namijenjena pojedincima ili skupinama populacije čiji su rizici za razvoj poremećaja značajno viši nego u prosjeku. Indicirana razina preventivnih programa je namijenjena visoko rizičnim pojedincima kod kojih je identificiran minimalan, ali vidljiv znak ili simptom nekog oblika poremećaja u ponašanju." (Janković i Bašić, 2001., str. 38). Ovi programi imaju vrlo jasno identificirana područja na koja ciljaju (rizične i zaštitne čimbenike), odnosno na koja žele djelovati.



**Tablica 5. Preventivni programi - univerzalna, selektivna i indicirana razina**

<b>PREVENTIVNI PROGRAMI - UNIVERZALNA RAZINA</b>		
<b>NAZIV PROGRAMA</b>	<b>KOME JE NAMIJENJEN</b>	<b>CILJ / OPIS PROGRAMA</b>
Baby fitness	roditeljima i bebama do 7 mjeseci	uspostavljanje rane komunikacije između roditelja i bebe
Rastimo zajedno - Prve 3	roditeljima djece u dobi od 1 do 3 godine	grupa podrške roditeljima s edukativnim elementima
Klub 3	roditeljima djece u dobi od 1 do 3 godine	formiranje mreže podrške, dijeljenje iskustava roditeljstva i druženje djece u sigurnom okruženju
Roditeljstvo na drugačiji način	roditeljima djece od 3 i više godina	razvijanje kvalitetnije komunikacije i odnosa između roditelja i djece te unapređivanje roditeljskih vještina
Igraonica za predškolce	djeci od 3 godine do polaska u školu - grupe se formiraju prema dobi djece	razvoj socijalnih vještina, stjecanje znanja i vještina o okolini koja ih okružuje
Kutići za igru	djeci u dobi od 5 do 6 godina, a povremeno su uključeni i roditelji	razvoj socijalnih vještina, poticanje samostalnosti, prepoznavanje i izražavanje emocija



**Tablica 5. Preventivni programi - univerzalna, selektivna i indicirana razina**

<b>PREVENTIVNI PROGRAMI - UNIVERZALNA RAZINA</b>		
<b>NAZIV PROGRAMA</b>	<b>KOME JE NAMIJENJEN</b>	<b>CILJ / OPIS PROGRAMA</b>
Grupa za buduće prvašice	djeci pred polazak u školu	učenje o sebi i drugima u grupi, razvijanje komunikacijskih vještina, prepoznavanje i izražavanje osjećaja vezanih uz polazak u školu
Topli kutak	učenicima 1. i 2. razreda osnovne škole koji nisu uključeni u školski program dnevnog boravka	prije i poslije škole djeca u grupi uče, pišu zadaće, razvijaju socijalne vještine, igraju se, crtaju...
Sat razrednog odjela	učenicima od 1. do 8. razreda prema procjeni i interesu razrednika i stručnih suradnika	razvoj socijalnih vještina i suradničkog odnosa u grupi - program čini više potprograma: "Komunikacija", "Prihvatanje različitosti" i "Moja budućnost"
Stesite stres	odraslima	prepoznavanje i procjena stresa te razvijanje osobne strategije nošenja s njime

**Tablica 5. Preventivni programi - univerzalna, selektivna i indicirana razina**

<b>PREVENTIVNI PROGRAMI - SELEKTIVNA RAZINA</b>		
<b>NAZIV PROGRAMA</b>	<b>KOME JE NAMIJENJEN</b>	<b>CILJ / OPIS PROGRAMA</b>
Neke nove fore o učenju	osnovnoškolcima od 6. do 8. razreda i srednjoškolcima	upoznavanje s metodama i tehnikama učenja, postizanje boljeg uspjeha u školi
Učionica	učenicima od 3. do 5. razreda osnovne škole	pomoć u učenju s individualiziranim pristupom
Kreativno-socijalizacijska grupa	osnovnoškolcima od 2. do 6. razreda - grupe se formiraju prema dobi	iskustveno učenje o sebi i drugima, razvoj samopouzdanja i suradničkog odnosa u grupi, razvoj socijalnih vještina
To sam ja - grupa pozitivne psihologije	osnovnoškolcima koji pohađaju 7. i 8. razred	razvoj socijalnih vještina i pozitivne slike o sebi
Program podrške roditeljima djece kojoj je dijagnosticiran ADHD sindrom	roditeljima djece kojoj je dijagnosticiran ADHD sindrom	podrška i edukacija roditelja o ADHD sindromu
<b>PREVENTIVNI PROGRAMI - INDICIRANA RAZINA</b>		
<b>NAZIV PROGRAMA</b>	<b>KOME JE NAMIJENJEN</b>	<b>CILJ / OPIS PROGRAMA</b>
Individualni rad s djecom kojoj je dijagnosticiran ADHD sindrom	djeci s dijagnozom ADHD sindroma	rad na emocijama, razvoj pozitivne slike o sebi, jačanje vlastitih potencijala



**Tablica 5. Preventivni programi - univerzalna, selektivna i indicirana razina**

<b>SAVJETOVANJA</b> - pripadaju među preventivne programe, na sve tri razine, ovisno o slučaju		
NAZIV PROGRAMA	KOME JE NAMIJENJEN	CILJ / OPIS PROGRAMA
Savjetovanja	djeci, roditeljima, mladima, odraslima	Ciljevi savjetovanja postavljaju se u dogovoru s klijentom. Opći ciljevi savjetovanja mogu biti: rad na promjeni stavova i ponašanja, rad na odnosima, razvoj vještina za kvalitetniji život i uspješno savladavanje problema na koje nailaze
Savjetovanja	obiteljima	

**Tablica 6. Programi poticanja govorno-jezičnog razvoja**

<b>GRUPNI PROGRAMI</b>		
NAZIV PROGRAMA	KOME JE NAMIJENJEN	CILJ / OPIS PROGRAMA
Slovkići	djeci s govorno-jezičnim poremećajima u godini prije polaska u školu	razvoj govora u cjelini, razvoj predčitalačkih vještina i početnih vještina pisanja



**Tablica 6. Programi poticanja govorno-jezičnog razvoja**

<b>INDIVIDUALNI RAD</b>		
<b>NAZIV PROGRAMA</b>	<b>KOME JE NAMIJENJEN</b>	<b>CILJ / OPIS PROGRAMA</b>
Rad s djecom s govorno-jezičnim poteškoćama i poteškoćama u čitanju i pisanju	djeci predškolskog i ranog školskog uzrasta s govorno-jezičnim poteškoćama i poteškoćama u čitanju i pisanju	logopedski terapijski rad na ublažavanju i uklanjanju postojećih poteškoća
Rad s roditeljima djece s govorno-jezičnim poteškoćama i poteškoćama u čitanju i pisanju	roditeljima djece s razvojnim poteškoćama u govoru, čitanju i pisanju	savjetovanje i edukacija roditelja
Rad s roditeljima djece usporenog govorno-jezičnog razvoja	roditeljima djece u dobi do 4 godine	savjetovanje i edukacija roditelja
Rad s djecom s dijagnosticiranim poteškoćama u učenju	djeci školskog uzrasta s dijagnosticiranim poteškoćama u učenju, disleksijom i disgrafijom	logopedski terapijski rad na ublažavanju i uklanjanju postojećih poteškoća
Rad s roditeljima djece s dijagnosticiranim poteškoćama u učenju	roditeljima djece s poteškoćama u učenju, disleksijom i disgrafijom	savjetovanje i edukacija roditelja

U ovom dijelu izostavljeni su programi za stručnjake budući da su oni po istom kriteriju već nabrojani u Tablici 3.

# 1. GRUPNI PROGRAMI

Djeca su mi korisnici Centra dugi niz godina. Uvijek su rado išli i sretni se vraćali. Stečene vještine i iskustva prenosili su stariji mlađima. Ponosni smo što baš naš grad ima ovu ustanovu. Ne morate biti bolji, samo ostanite takvi kakvi jeste i trajte vječno.

**Zahvalna obitelj Križanac**

Centar za djecu, mlade i obitelj je jedna bogata i nepresušna riznica radosti, ideja, pomoći i zabave u kojoj svatko može pronaći nešto za sebe ili dati dio sebe. Moja obitelj već gotovo 6 godina ubire plodove marljivog rada izrazito ljubaznih i dragih "teta". Već su radost i razonoda koju su naša djeca tamo dobila jako puno, a kad tome dodam još i mnogo vještina koje su stekla, usvojeno znanje, odvažnost, hrabrost, samostalnost... i puno novih poznanstava, onda je to stvarno vrijedan doprinos njihovom odrastanju i odgoju.

**Petra Sablić**



# Grupni rad s djecom, mladima i članovima obitelji

Sanda Puljiz

## Uvod

U Centru se mnogo koristi grupni način rada s korisnicima. U grupi se lakše usvajaju nova znanja i vještine socijalnim učenjem, a zadovoljavaju se i društvene potrebe. Mnogi dolaze u Centar "da bi nešto naučili, ali prvenstveno da bi upoznali nove prijatelje i da bi se družili". "Od radionice očekujem da ću upoznati nove prijatelje", "Da što više naučim i upoznam se s drugima" - rekli su neki od naših korisnika. U grupi se pojedinac može osjećati vrlo izloženo i ranjivo kad iznosi svoj problem, no s druge strane postaje svjestan da nije sam sa svojim problemom kao što mu se to može činiti. Na taj način on/ona može dobiti podršku članova grupe i mijenjati se.

Specifičnost rada u Centru je upravo socijalizacijski aspekt. Na njemu se inzistira i u programima za strukturiranje slobodnog vremena, kao što su Likovna ili Plesna grupa, te u svim ostalim grupama. Ako se pretpostavlja da je nekom djetetu potreban savjetodavni rad ili logopedski tretman, ono će u dogovoru s roditeljima biti uključeno u neki od navedenih programa, a uključit će se i sami roditelji.

U grupama se velika pozornost pridaje razvoju kreativnosti, koja je u školskom sustavu često zanemarena. Kreativnost je urođena svakom čovjeku. Ako se djetetu ili mladoj osobi ne dopušta kreativnost, ona će pronaći destruktivne, negativne načine da je izrazi. Upravo su zato samoizražavanje i stvaralaštvo ključni za psihičko zdravlje. Uostalom, danas i poslodavci sve više traže kreativnost od svojih uposlenika (Mataga Tintor i Puljiz, 2007.).

Vrlo je važno što programi u Centru nemaju natjecateljska obilježja. U mnogim aktivnostima kojima se djeca i mladi danas bave velik je pritisak da se istakne i pobijedi, da se dobije dobra ocjena, a ne samo da polaznik bude aktivan, da uči i da uživa u tome što radi. Time se, nažalost, potiče stav da igra, kreativnost, pa ni učenje, nisu vrijedni ako ne možeš pobijediti (Mataga Tintor i Puljiz, 2007.).



## Planiranje i formiranje grupe

S uočavanjem potreba u lokalnoj zajednici pojavljuju se i poticaji za nove programe i grupe. U fazi planiranja programa procjenjuju se potrebe potencijalnih članova, konzultira se sa stručnom literaturom, osmišljava se program.

---

*Roditelji verbaliziraju svoje potrebe i često predlažu što bi željeli dobiti u grupi koju pohađaju oni ili njihova djeca te izražavaju eventualne potrebe za novim programima. Tako je, među ostalim, na inicijativu roditelja polaznika programa "Rastimo zajedno - Prve 3!" nastao program "Klub 3".*

*S druge strane, Centar je ponudio i program relaksacije za odrasle, pod nazivom "Vrijeme za mene". Međutim, polaznici su ga vrlo brzo prestali pohađati, što znači da nisu bile pogođene potrebe ciljane skupine. Zato je program ugašen.*

*Može se dogoditi da je "tržište" u nekom trenutku zasićeno nekim programom. Na primjer, premda je interes za "Neke nove fore u učenju" izniman i svake se godine u siječnju formiraju po dvije grupe, jedne se godine dogodilo da nije bilo dovoljno zainteresiranih ni za jednu grupu. Sljedeće godine ponovno se pojavio interes za navedenu grupu. Stručni tim Centra zaključio je da je vjerojatno došlo do zasićenja spomenutim programom. Isto tako uvidjeli smo da je program "Izrada nakita" atraktivan za vrijeme ljetnih praznika, ali ne i tijekom školske godine, pa ga više ne nudimo u to vrijeme.*

---

Nakon faze osmišljavanja programa, važno je informirati javnost o upisima u grupe. Potencijalne korisnike se animira preko interneta, letaka koji se dijele u školama, vrtićima, Domu zdravlja, Gradskoj knjižnici, a nikako se ne smije zanemariti ni važnost usmene predaje.

Grupe se odvijaju po ciklusima: jesenski ciklus počinje u rujnu i završava u prosincu, zimsko-proljetni započinje u siječnju i završava krajem svibnja, a ljetni počinje u lipnju i završava sredinom kolovoza. Za svaki se ciklus zasebno vrše upisi u grupe.

Prilikom upisa u grupu trebaju biti zadovoljeni neki kriteriji. Osnovni je kriterij motivacija, uz uvjet da je dijete/roditelj s područja Grada Velike Gorice, koji je osnivač i glavni financijer rada Centra,





ili Zagrebačke županije koja financira dio programa. Vodi se računa i o dobi djeteta pa se npr. u "Igraonicu za predškolce" upisuju djeca od 3. godine do polaska u školu. Grupe se formiraju prema dobi, a iskustvo je pokazalo da nije dobro da u istoj grupi budu braća, odnosno sestre. To utječe na promjenu ponašanja. Tako npr. stariji brat ili sestra može zbog brige o mlađem bratu ili sestri ne koristiti u potpunosti sadržaje grupe koju pohađa. Formiranju grupe pridaje se velika pozornost pa se za neke programe obavlja i "ulazni intervju".

Upisati se u grupu lako je i jednostavno. Roditelj treba nazvati, osobno doći u Centar ili se prijaviti e-mailom, a nakon toga potpisati suglasnost prema kojoj se slaže da njegovo dijete pohađa određeni program pridržavajući se pravila Centra.

Svaka grupa obično broji od 8 do 15 članova, ali postoje i odstupanja. Za program "Sat razrednog odjela" veličina grupe definirana je brojem učenika u razredu, dok je, recimo, "Grupa za djecu s ADHD sindromom" zbog specifične problematike rada znatno manja.

Uobičajeno je trajanje jednog susreta 90 minuta, ali i u tome postoje odstupanja pa, na primjer, grupe za roditelje u pravilu traju 120 minuta.

Grupe su otvorenog, poluotvorenog ili zatvorenog tipa. Primjer je otvorene grupe "Klub 3". U zatvorenim grupama, pak, važan je kontinuitet sudjelovanja otpočetak pa nema naknadnih uključivanja. U pravilu je riječ o programima s edukativnim sadržajima, poput "Roditeljstva na drugačiji način" ili "Nekih novih fora u učenju". U grupe poluotvorenog tipa, kao što su "Likovna radionica" ili "Igraonica za predškolce", može se upisivati i tijekom godine, uz dogovor s voditeljem koji će s obzirom na broj mjesta u grupi i grupnu dinamiku procijeniti kapacitete za dodatne članove. Takvih je grupa mnogo i za njih se formiraju liste čekanja.

Ponekad se u grupama pojavi problem motivacije polaznika. On je osobito izražen ako je dijete "nagovoreno" da se upiše u grupu pa je dolazak u Centar doživjelo kao pritisak roditelja i/ili škole. Smanjena motivacija osjeti se u grupnoj dinamici, a u tim je slučajevima mnogo češće i osipanje članova grupe.



## Prilog 1. Suglasnost koju potpisuju roditelji prilikom upisa djece u programe Centra



REPUBLIKA HRVATSKA  
GRAD VELIKA GORICA  
Centar za djecu, mlade i  
obitelj Velika Gorica

# SUGLASNOST

Slažem se da će moje dijete \_\_\_\_\_  
redovito pohađati program "Topli kutak" kojeg organizira Centar za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica. Ovim potpisom potvrđujem da sam upoznat/a s pravilima programa i da se s njima slažem. Jedan primjerak ove suglasnosti ostaje u Centru za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica, a drugi primjerak ostaje kod roditelja.

roditelj:



## **Prilog 1. Suglasnost koju potpisuju roditelji prilikom upisa djece u programe Centra**

### **PRAVILA I OBVEZE PROGRAMA "TOPLI KUTAK"**

Program se odvija u organizaciji i prostoru Centra za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica u Kurilovečkoj 48.

Centar se obvezuje osigurati stručno vođenje svojih programa i mentorstvo nad voditeljima.

Termin programa je od ponedjeljka do četvrtka od 11.30 do 14.00 sati.

Roditelj se obvezuje da će dijete redovito pohađati upisani program.

Ako dijete iz nekog razloga ne može određeni dan pohađati program, nužno je o tome isti dan obavijestiti Centar.

Voditelji će smatrati da je dijete ispisano iz programa ako roditelji pravovremeno (tri puta) ne obavijeste Centar o njegovu nedolasku.

Centar se obvezuje da će roditeljima pružati stručnu pomoć i podršku.

Roditelji su dužni odazivati se na roditeljske sastanke, kao i na individualne konzultacije na poziv Centra.

Ciljevi programa su:

- organizirano i kreativno provođenje slobodnog vremena za djecu,
- razvijanje socijalnih vještina,
- razvijanje kreativnosti,
- pomoć i podrška u izvršavanju školskih obaveza.

***Programi su besplatni i njihovo je pohađanje dobrovoljno!***



## Vođenje grupe i grupna pravila

Svaka grupa ima svoje voditelje. Njihov je zadatak da istovremeno vode računa o grupnom procesu, o tome što se događa sa svakim članom ponaosob i o okruženju grupe (Ajduković, 1997.). Kada se u Centru izabiru voditelji za pojedinu grupu, svakako se vodi računa o njihovu iskustvu i znanju, o njihovim interesima, o tome kako su se "našli" sa suvoditeljem te o specifičnim znanjima i vještinama koje posjeduju. Za vođenje nekih grupa potrebno je veliko iskustvo i znanje (npr. za vođenje grupe za djecu s ADHD sindromom ili grupe za roditelje) pa ih u pravilu vode stručne suradnice zaposlene u Centru. Grupe najčešće imaju po dva voditelja jer je u tom slučaju proces cjelovitiji i obuhvatniji.

Na samom početku rada utvrđuju se grupna pravila i posljedice. U tome sudjeluju svi članovi grupe, pri čemu ih voditelj usmjerava. Tako korisnici imaju osjećaj da su pravila njihova, a ne da im ih je netko nametnuo izvana. Ona se zajednički dogovaraju i služe tome da se članovi osjećaju sigurno uz jasno postavljene granice. Pravila se zapisuju na plakat koji stoji na zidu kako bi ga svi vidjeli.

Osim o pravilima, članovi grupe dogovaraju se i o posljedicama njihova nepoštivanja, koje se također zapisuju na svima vidljiv plakat. Kada se odrede pravila, ona ne smiju biti sama sebi svrhom. Ako se ne poštuju, polaznici će se osjećati nesigurno: njihova riječ ne vrijedi, kao ni dogovor. Time i voditelj gubi na vjerodostojnosti, u grupi može doći do kaosa, osipanja i svi se počinju osjećati loše. Na kraju cijeli program može doći u pitanje.

Potrebno je da o svemu budu obaviješteni roditelji. S roditeljima se na početku i na završetku rada grupe održava sastanak. Cilj uvodnog roditeljskog sastanka jest da ih se upozna s načinom rada u grupi, s ciljevima programa koji se provodi, s pravilima rada Centra i temama koje će se obrađivati. Na završnom sastanku roditeljima se daje povratna informacija o tome kako je grupa funkcionirala te se evaluiira rad voditelja i sam program. U pravilu se na završnim sastancima iskristaliziraju ideje za nove programe ili za nadopune postojećeg programa.

---

*Na roditeljskom sastanku na kraju programa "To sam ja", namijenjenog učenicima 7. i 8. razreda, roditelji su izrazili zadovoljstvo obrađenim temama i načinom vođenja. Međutim, predložili su da, umjesto u terminu od 19.30 do 21.00 sat, grupa ubuduće bude u ranijem terminu zbog velikog broja*



obaveza djece te umora i poteškoća u koncentraciji. Nažalost, prijedlog nije bilo moguće prihvatiti jer su polaznici imali različite turnuse pa su se mogli okupiti samo navečer, nakon nastave. Bez obzira na te poteškoće, tinejdžeri su rado dolazili na grupu.

S druge strane, roditelji iz grupe "Rastimo zajedno - Prve tri" tražili su nastavak programa pa je zato osmišljen novi program, "Klub 3", u kojem roditelji i djeca do 3. godine zajedno provode vrijeme, a roditelji ujedno dijele i roditeljska iskustva.

## Završetak rada grupe, evaluacija i izvještavanje

Članove valja pripremiti na završetak grupe. Na kraju se dovršavaju zadaci, polaznici se opraštaju, daju se povratne informacije o tome kako im je bilo na grupi. To se može verbalizirati, naslikati, nacrtati, izraditi u glini, plastelinu, glinamolu. Uspješan završetak grupe potom se i obilježi, a obvezno slijedi i upitnik za završnu evaluaciju.

U nastavku ovog teksta nalazi se evaluacijski upitnik kojeg polaznici ispunjavaju na početku grupe (Prilog 2). U njemu piše što očekuju od grupe i voditeljice te koja su im strahovanja od sudjelovanja u grupi. U Prilogu 3 nalazi se završni evaluacijski upitnik koji članovi grupe ispunjavaju na posljednjem susretu, na kojem se vidi koliko su im se očekivanja i strahovanja ispunila. Navedeni upitnici koriste se u grupama koje pohađaju odrasli ("Roditeljstvo na drugačiji način", "Rastimo zajedno - Prve 3!", "Stresite stres" i "Radionica o radionici"), a osmislila ih je Iva Bačurin. Za mlađe korisnike osmišljeni su drugačiji evaluacijski upitnici. Bez obzira na to koji se upitnik provodi i o kojem je programu riječ, evaluacija se uvijek provodi na prvom i na posljednjem grupnom susretu.

Usto se provodi i evaluacija učinkovitosti pojedinih programa, o čemu će biti više riječi u dijelu u kojem se opisuju pojedini programi te u članku "Evaluacija rada Centra za djecu, mlade i obitelj". Riječ je o programima "Roditeljstvo na drugačiji način", "Kreativno-socijalizacijska grupa" i "Grupa za buduće prvašice".

Kada je rad grupe gotov, voditelj piše izvještaj o radu. U njemu navodi podatke o vremenu i mjestu održavanja programa, opće i specifične ciljeve te obrađene teme. Također opisuje način rada i način vođenja, sastav grupe te materijale korištene za radionicu.



**Prilog 2: Početni evaluacijski upitnik**

<b>SPOL:</b>	<b>M</b>	<b>Ž</b>	
<b>GODINA ROĐENJA:</b>			
<b>MOJ TAJNI KOD:</b>			
<b>JESTE LI VEĆ KORISTILI NEKI OD PROGRAMA CENTRA?</b>	<b>DA</b>	<b>NE</b>	

**KAKO STE SAZNALI ZA OVAJ PROGRAM/GRUPU?****ŠTO OČEKUJETE OD SUDJELOVANJA U GRUPI?****KOJA SU VAŠA STRAHOVANJA/BRIGE VEZANE UZ SUDJELOVANJE U GRUPI?****KOJA SU VAŠA OČEKIVANJA OD VODITELJA GRUPE?**

### Prilog 3: Završni evaluacijski upitnik

<b>SPOL:</b>	<b>M</b>		
<b>GODINA ROĐENJA:</b>			
<b>MOJ TAJNI KOD:</b>			

**PROCIJENITE KOLIKO SU VAM SE OSTVARILA OČEKIVANJA OD SUDJELOVANJA U GRUPI?**

**PROCIJENITE SVOJA POČETNA STRAHOVANJA / BRIGE VEZANE UZ SUDJELOVANJE U GRUPI?**

**PROCIJENITE KOLIKO SU VAM SE OSTVARILA VAŠA OČEKIVANJA OD VODITELJA GRUPE?**



Centar je super. Ima raznih aktivnosti i razvija kreativnost kod djece, što mi se jako sviđa. Imam dvoje djece. U Centar idemo već tri godine. Djevojčica (6 godina) ide redovito tijekom cijele godine, a stariji sin (11 godina) ide preko ljetnih praznika. Drago mi je što u našem gradu postoji ovakav centar, u kojem se okupljaju sva djeca bez obzira što su neka djeca s posebnim potrebama. Želim pohvaliti sve djelatnike Centra.

**Josipa Bilić**





# Grupe za predškolce

Sandra Matijević

## Uvod

Dijete je osoba kojoj, zbog njezinih specifičnosti, društvo pridaje posebnu pozornost. Ono ima posebna prava, koja su u suvremenom svijetu određena Konvencijom o pravima djeteta (prema Maleš, Milanović i Stričević, 2003.). "Osim što naglašava odgovornost i obvezu države u osiguranju tih prava svakom djetetu, Konvencija obvezuje državu (koja ju je potpisala i ratificirala) na razvijanje optimalnih uvjeta za djetetov rast i razvoj, kako bi se ono skladno razvijalo u tjelesnom, umnom, emocionalnom i socijalnom pogledu" (Maleš, Milanović i Stričević, 2003., str. 13).

Predškolska dob vrijeme je kada se izgrađuju temelji djetetova identiteta, kada se najintenzivnije razvijaju sposobnosti i počinje graditi pogled na svijet. Dijete uči živjeti u zajednici promatrajući druge i u interakciji s njima. U igri s vršnjacima ono razvija socijalne odnose, dobiva povratnu informaciju o svojim postupcima i mogućnost prilagodbe. Zato igra ima višestruku vrijednost za njegov proces socijalizacije. To je prije svega proces učenja emocionalnih i socijalnih vještina, koji pridonosi razvoju prosocijalnog ponašanja te potpomaže cjelokupno učenje i razvoj.

U tumačenju psihološke potrebe za zabavom, igrom koja donosi užitek, Glasser (prema Markočić, Šegović El Khalifa i Osredečki, 2001.) ističe da te činjenice i te kako treba uvažiti u organiziranju procesa učenja. "Igra je, dakle, pogodna za učenje emocionalnih i socijalnih vještina čiju moć novija istraživanja naglašavaju, uz dobre odrasle modele, kao zaštitne čimbenike koji povećavaju otpornost djeteta i lakšu prilagodbu na rizične uvjete" (Markočić, Šegović El Khalifa i Osredečki, 2001., str. 23).

Igra i učenje kroz igru, dakle, izrazito su važni za djetetov razvoj pa na toj ideji nastaju i razne organizirane igraonice. U njima se djeca igraju u sigurnom okruženju i pod stručnim vodstvom koji potiče razvoj njihovih potencijala. "Igraonica se opisuje kao kontinuirani kraći program kojim se potiče cjeloviti razvoj djeteta. Po svojim obilježjima to je program u kojem se ostvaruje socijalizacija djece putem igre" (Markočić, Šegović El Khalifa i Osredečki, 2001., str. 25).



Unutar te strukture djetetu valja stvoriti uvjete za slobodnu igru: omogućiti mu da samo bira materijal, igračku, partnera, kutić, koliko dugo će se igrati. Istodobno mu je važno osigurati dovoljno raznovrsnih poticaja za izražavanje osjećaja, misli, težnji, za istraživanje, toleranciju i razvijanje empatije.

Vrlo je dobro kad se u takve igraonice povremeno uključe i roditelji. Oni tako dobivaju mogućnost da bolje upoznaju svoje dijete u izvanobiteljskom kontekstu, steknu nova znanja o razvoju djece, o igri i njezinoj važnosti te o važnosti poticanja djeteta da govori o svojim osjećajima. Na taj način uče bolje razumjeti djetetovu potrebu za igrom, obogaćuju svoj igrovni repertoar i usvajaju vještinu odgoja kroz igru. Znanja i vještine stečene u programu roditelji zatim prenose i u obiteljski kontekst.

S obzirom na sve navedeno i budući da svake godine u Gradu Velikoj Gorici dio djece nije uključen u dječje vrtiće (npr. prošle godine više od 200 djece nije dobilo mjesto u vrtiću), u Centru za djecu, mlade i obitelj nastala je ideja za pokretanjem programa "Igraonica za predškolce" i "Kutići za igru".

## Obilježja programa "Igraonica za predškolce"

Prva grupa "Igraonice za predškolce", socijalizacijskog programa s edukativnim elementima, krenula je u proljeće 2003. godine. Od tada do danas broj zainteresirane djece stalno se povećava. Danas rade dvije grupe i usto se redovito formira lista čekanja. Grupe se formiraju prema dobi djece pa tako postoji grupa za djecu od tri do četiri godine i grupa za djecu od pet godina do polaska u školu.

Svaka grupa održava se jednom tjedno u trajanju od 90 minuta. Opći cilj programa je razvijanje djetetovih socijalizacijskih vještina uz kreativni rad i stjecanje znanja i informacija o okolini koja ga okružuje.

Specifični ciljevi "Igraonice za predškolce" namijenjene djeci od tri i četiri godine su:

- poticanje psihomotoričkog razvoja (razvoj grube i fine motorike),
- poticanje spoznajnog razvoja (spoznavanje karakteristika predmeta, materijala i pojava, opažanje vanjskog svijeta svim osjetilima),
- poticanje i razvijanje govora i komunikacijskih vještina,
- poticanje senzibiliteta za likovno izražavanje (izražavanje linijom, bojom i oblikom),
- poticanje sposobnosti glazbene komunikacije (pamćenje melodija, ritam i melodičnost).

Obrađuju se sljedeće teme:

- Morske životinje
- Dan jabuka (istraživanje jabuke svim osjetilima)
- Stigla nam je jesen (izrada jesenske šume od skupljenog lišća i kestena, igre lišćem)
- Obilježavanje Dana kruha
- Kiša
- Noć vještica
- Prijevozna sredstva
- Sveti Nikola
- Sveta Lucija
- Božić
- Proljeće
- Uskrs
- Veseli zeko
- Gusjenice i leptiri
- Boje
- Čitanje slikovnica i pričanje priča
- Zanimanja
- Sunce
- Moja obitelj
- Slobodna igra po želji djece.

Specifični ciljevi "Igraonica za predškolce" za djecu od pet godina do polaska u školu su:

- osvještavanje važnosti prijateljstva,
- učenje o godišnjim dobima i promjenama koje idu uz njih,
- osvještavanje osjetilnih kanala,
- vježbe za razvoj fine i grube motorike,
- učenje o nadolazećim blagdanima,
- informiranje i osvještavanje o važnosti sporta i zdrave prehrane,
- upoznavanje s raznim zanimanjima.



Obrađuju se sljedeće teme:

- Jesen
- Noć vještica
- Čizmica sv. Nikole
- Sveta Lucija
- Moja bajka
- Izrada božićnih ukrasa
- Božić
- Zima /zimске pahulje
- Prijateljstvo
- Valentinovo
- Fašnik
- Zanimanja
- Promet
- Proljeće
- Uskrs
- Sport i zdrava prehrana
- Olimpijada
- Jurjevo
- Osjetila
- Moja obitelj
- Slobodna igra.

U radu se koriste interakcijske igre orijentirane na socijalno učenje, kreativne aktivnosti, istraživačko-spoznajne aktivnosti, specifične aktivnosti s kretanjem, aktivnosti raznovrsnog izražavanja i stvaranja. Uloga voditelja je usmjeravanje tih aktivnosti, poticaj, podrška i praćenje članova grupe. Grupu vode dva voditelja, broji maksimalno šesnaest članova i poluotvorenog je tipa.

Kako se većina djece u dobi od tri godine prvi put odvajaju od roditelja, kod neke se pojavljuje strah od odvajanja. Zbog toga se toj djeci omogućuje duži period prilagodbe, a voditelji se u individualnom razgovoru s roditeljima dogovaraju o načinu na koji će se ona provoditi. Jedan od važnih ciljeva "Igraonice za predškolce" jest i identificiranje djece u riziku. Ona se zatim u individualnom kontaktu



s roditeljima upućuju na daljnju psihološku obradu i/ili u savjetovalište Centra.

Susreti u grupi su osmišljeni tako da u prvom dijelu djeca i voditelji sjednu za stol u krug i kažu kako se osjećaju (nacrtaju to i opišu ili samo opišu). Nakon toga voditelj upoznaje djecu s temom susreta. Teme se obrađuju na razne načine: voditelji djeci čitaju slikovnicu (na podu u krugu), pričaju s njima o temi ili je obrađuju kroz igru ginjol lutkama (u kratkom igrokazu). Nakon priče slijedi kreativna aktivnost povezana s temom. Zatim svaki sudionik u krugu pokazuje svoj rad i govori o njemu. U tom dijelu predviđena je razmjena iskustava o temi koja se obrađuje. Drugi dio susreta predviđen je za slobodnu igru po želji djece.

Povodom Međunarodnog dana obitelji, roditelji i djeca imaju zajedničke kreativne aktivnosti na temu obitelji.

U budućnosti se može razmišljati o povećanju broja susreta jer program pohađaju djeca koja ne idu u vrtić i druženje s drugom djecom u "Igraonici" nekima od njih jedini je kontakt s vršnjacima. Osim o povećanju broja susreta, može se razmišljati i o češćem uključivanju roditelja u program. Roditelji u evaluacijama ističu kako su jako zadovoljni susretima u kojima s djecom sudjeluju u "Igraonici". Te trenutke smatraju dragocjenima i ono što dobiju i nauče iz tih susreta prenose u obiteljski kontekst.

## Obilježja programa "Kutići za igru"

Program namijenjen djeci u dobi od pet godina do polaska u školu, "Kutići za igru" nastali su 2008. godine s ciljem poticanja socio-emocionalnog razvoja i samostalnosti djeteta. Specifičnost je ovog programa u tome što su u rad grupe povremeno uključeni i roditelji. "Kutići za igru" razlikuju se od "Igraonice za predškolce" po tome što se slobodna igra predviđa po različitim kutićima (kutić gradnje, kutić kuhinja, kutić crtanja...). Pomoću "Kutije pune osjećaja" djeca se upoznaju s emocijama ljutnje, tuge, sreće i straha.

"Kutići za igru" socijalizacijska su grupa zatvorenog tipa sa stalnim članovima, a maksimalan broj je 16. Održavaju se jedanput tjedno u trajanju od 90 minuta i programom je predviđeno 25 susreta. Cilj je ovog programa razvijanje i jačanje socijalnih vještina, razvijanje pozitivne slike o sebi, poticanje samostalnosti i osvještavanje važnosti prepoznavanja i izražavanja osjećaja.



Specifični ciljevi "Kutića za igru" su:

- bolje upoznavanje sebe i ostalih članova grupe,
- razvijanje tolerancije,
- učenje dijelova tijela,
- usvajanje orijentacije na tijelu, u prostoru i na papiru,
- poticanje samostalnosti,
- prepoznavanje, prihvaćanje, imenovanje i razlikovanje emocija (tuga, ljutnja, sreća i strah),
- identificiranje emocija pomoću fizičkih znakova,
- igra po slobodnom izboru.

Programom su predviđene sljedeće teme za djecu, koje se obrađuju u 19 susreta:

- To sam ja (Moje tijelo, Kako se brinem o svom tijelu i Ja volim),
- To smo mi (Izrada zajedničkog plakata, Mi smo različiti, Otisci naših dlanova i stopala na velikom plakatu),
- Prostorna orijentacija,
- Samostalnost (Znam važne brojeve telefona, Znam svoje ime, prezime, adresu i broj telefona, Samostalnost u svakodnevnim životnim aktivnostima i Ja to znam),
- Rad s emocijama (Upoznavanje djece s emocijama ljutnje, tuge, straha i sreće kroz slikovnice o emocijama i materijal iz "Kutije pune osjećaja").

Tijekom svakog susreta osigurano je vrijeme za slobodnu igru u kutiću koji dijete izabere.

U radu s roditeljima opći je cilj osvijestiti važnost poticanja djetetova socio-emocionalnog razvoja. Za roditelje su predviđena četiri susreta.

Specifični ciljevi u radu s roditeljima su:

- informiranje o razvojnim osobinama i potrebama djece u dobi od pet godina do polaska u školu,
- osvještavanje važnosti poticanja samostalnosti kod djeteta,
- osvještavanje važnosti zajedničke igre roditelja i djece,
- osvještavanje koliko je važno da djeca prepoznaju kako se osjećaju i da izražavaju osjećaje.

Programom su predviđene sljedeće teme za roditelje:

- Razvojne osobine i potrebe djece u dobi od pet godina do polaska u školu
- Kako poticati samostalnost kod djeteta
- Emocije je važno izraziti
- Dijete i igra.

Usto, programom su predviđena i dva zajednička susreta za djecu i roditelje. Njihov je cilj da roditelji kroz igru s djetetom i zajedničke kreativne aktivnosti osvijeste važnost kvalitetnog provođenja vremena s djetetom.

Program se može podijeliti u tri dijela. Prvi je usmjeren na poticanje i razvoj socijalnih vještina te na uvažavanje drugih i toleranciju različitosti. Drugi dio posvećen je vježbanju prostorne orijentacije i poticanju samostalnosti. Treći zasniva se na osvještavanje važnosti prepoznavanja i izražavanja osjećaja. Pomoću edukativnih materijala "Kutija puna osjećaja" i slikovnica o osjećajima djeca se upoznaju s osjećajima tuge, ljutnje, straha i sreće te iznose svoja iskustva (npr. Ljute li se? Što ih ljuti? Kako se ponašaju u takvim situacijama? Postoji li još neki način da pokažu ljutnju, a da pritom ne ugrožavaju druge?).

U radu se koriste interakcijske igre orijentirane na socijalno učenje, kreativne aktivnosti, specifične aktivnosti s kretanjem, istraživačko-spoznajne aktivnosti te na razne oblike izražavanja i stvaranja.

Roditelji na prvom susretu potpisuju Ugovor o diskreciji. Njime se obvezuju da će poštovati pravilo diskrecije u grupi, što znači da sve osobne informacije iznesene u grupu ostaju u njoj. Komunikacija u grupi je kružna. U radu se koriste edukativne aktivnosti, aktivnosti razmjene iskustava, stavova i mišljenja te kreativne aktivnosti.

Teme susreta s roditeljima povezane su s temama koje se obrađuju s djecom. Tako je, primjerice, prvi susret s roditeljima, s temom "Razvojne osobine i potrebe djece u dobi od pet godina do polaska u školu", planiran nakon što se s djecom prođu teme "To sam ja" i "To smo mi". Za vrijeme susreta s roditeljima osigurana je čuvaonica za djecu.

Koliko su zadovoljna radom grupe djeca izražavaju pomoću evaluacijskog listića na kojem zaokružuju kako su se osjećali. Evaluacijski upitnik ispunjavaju na kraju prvog i posljednjeg susreta.

Roditelji na evaluacijskim listićima pišu što im se svidjelo, a što nije i iznose svoju ocjenu voditelja.

Moj sin Nikola već treću godinu ide u "Igraonicu". Jako sam zadovoljna svim programima. Tete su super, znaju s djecom. Sam Centar je fenomenalan i svi programi su velika potpora svim roditeljima i djeci. Samo nam je žao što igraonica ne može biti više puta tjedno. To bi nama roditeljima koji ne možemo dobiti vrtić bilo super.

**Sandra Špišić**

Kao roditelj čije dijete polazi "Centar za djecu, mlade i obitelj" već treću godinu zaredom mogu samo reći da sam više nego zadovoljna. I voditeljima "Igraonice", koji su za svaku pohvalu, i programom kakav je bio prijašnjih godina i koji je nastavljen u istom stilu. Kada vidim zadovoljstvo na licu svog djeteta koje odlazi u "Igraonicu", mogu samo reći da voditelji nastave ovako raditi jer osmijeh na licu djeteta govori sve.

**Marina Krušić**





# Grupa za buduće prvašice

Sandra Matijević

## Uvod

Polazak u školu velik je iskorak iz svijeta vlastitog doma i vrtića u svijet škole koji sa sobom nosi nova iskustva i nove izazove, ne samo za dijete nego i za roditelje. Polaskom u školu dijete ulazi u sredinu koja ga izlaže sustavu vrednovanja i natjecanja, uz mogućnost neuspjeha i kritike. Suočava se s odgovornošću, obvezama i novom organizacijom života. Posebno je teško djeci koja nisu pohađala dječji vrtić pa im je polazak u školu prvo dulje odvajanje od roditelja. Kako bi dijete što lakše i bezbolnije prošlo proces promjena i prihvatilo nove obveze koje ga čekaju s polaskom u školu, potrebno ga je za to pripremiti.

Zrelost za školu rezultat je procesa promjene koji se najmanje godinu dana (između šeste i sedme godine) odvija na tjelesnom, intelektualnom, emocionalnom i socijalnom planu. Kako se djeca razvijaju različitim tempom, u fizičkom ali i u psihičkom smislu, djeca iste kronološke dobi na različitom su stupnju zrelosti.

Dijete prije polaska u školu treba postići određeni stupanj emocionalne stabilnosti i samokontrole. Bitno je da ima određenu razinu tolerancije na frustraciju, što će mu omogućiti da ustraje u učenju i onda kad mu to baš nije ugodno i zanimljivo, da prihvaća uspjeh odnosno neuspjeh te da se zna nositi s osjećajima koji ih prate.

Socijalna zrelost predstavlja prilagodbu na društvene obveze, usvajanje moralnih normi i sustava vrijednosti i ponašanje u okolini. Uključuje vještinu komunikacije i suradnje s vršnjacima te prihvaćanje autoriteta. Važna je jer se od djeteta koje kreće u prvi razred očekuje svakodnevno odvajanje od obitelji, samostalnost u odijevanju i brizi o sebi.

Suvremene teorije potreba naglašavaju da su potrebe pokretači našeg ponašanja. Dijete predškolske i rane osnovnoškolske dobi od odraslih treba zaštitu, brigu, potporu, poticaj.



Dijete već u predškolskom razdoblju može naučiti:

- da je važno osjećati sebe i znati što ti nedostaje/što želiš - to je kontakt sa samim sobom i briga o sebi,
- da je važno jasno pokazati što ti treba/što te zanima - to je zastupanje samoga sebe,
- kako to pokazati da drugi razumiju - to je prilika za usklađivanje s okolinom,
- kako sam zadovoljiti vlastite potrebe - to je put ka neovisnosti,
- kako prepoznati, čuti i poštivati tuđe potrebe - to je put ka socijalizaciji (Maleš, Milanović i Stričević, 2003., str. 130).

Lokalna zajednica u kojoj dijete živi značajan je čimbenik uspješnosti njegova razvoja - ne samo u socijalnom nego i u tjelesnom, emocionalnom i intelektualnom smislu. Ona je važan resurs koji može umnogome pridonijeti kvaliteti života djeteta predškolske dobi.

## Obilježja programa

Budući da je polazak u školu jedan od prijelomnih događaja u djetetovu životu, a školska sredina donosi puno novog, u Centru je nastala ideja za pokretanjem programa za buduće prvašice kako bi se djecu osnažilo i pripremlilo za promjene koje ih čekaju.

Prva grupa za buduće prvašice krenula je u lipnju 2005.godine. Od tada do danas povećao se broj susreta (sa 9 na 12) i promijenila se dinamika viđanja (od jednog do dva puta tjedno). Naknadno je uvedena tema prostorne orijentacije, važna kao uvod u edukativne aktivnosti o prometu. Viđanje dva puta tjedno pokazalo se dobrim i radi grupne dinamike i radi uspostavljanja odnosa u grupi.

Grupa za buduće prvašice socijalizacijska je grupa s edukativnim elementima. Opći cilj programa jest učenje o sebi i snalaženje u prostoru.

Specifični ciljevi ovog programa su:

- upoznavanje sebe, svojih potreba i drugih članova grupe,
- osvještavanje elemenata i kanala od kojih se sastoji komunikacija,
- osvještavanje važnosti slušanja i razvijanje vještine slušanja,



- usvajanje orijentacije na tijelu, u prostoru i na papiru,
- učenje osnovnih prometnih pravila,
- učenje i vježbanje kako samostalno prijeći ulicu,
- prepoznavanje i izražavanje osjećaja vezanih uz polazak u školu.

Programom je predviđeno 12 susreta, a obrađuju se sljedeće teme:

- To sam ja
- Mi smo različiti
- Komunikacija
- Aktivno slušanje
- Prostorna orijentacija
- Mala prometna škola
- Priprema za polazak u školu
- Oproštaj od grupe.

Tri su bitna dijela programa za buduće prvašice. Prvi se odnosi na upoznavanje sebe i ostalih članova grupe, na prihvaćanje različitosti, komunikaciju i aktivno slušanje. Poznavanje i prihvaćanje sebe važno je za razumijevanje i prihvaćanje drugih. O odnosu sebe i drugih može se razmišljati na više načina, a dva su dominantna. Jedan pristup teži otkrivanju sličnosti, a drugi otkrivanju razlika. Ovisno o značenju koje se pridaje razlikama, mogu se pojaviti smetnje u komunikaciji koje u tom slučaju otežavaju prihvaćanje drugih i vode međusobnom razmimoilaženju. Cilj učenja o komunikaciji jest razumijevanje potrebe za komunikacijom i samoizražavanjem, a zadaci su prepoznavanje i imenovanje svojih potreba i osjećaja, stjecanje vještine jasnog odašiljanja i primanja poruka, jasno izricanje potreba i osjećaja i stjecanje vještine aktivnog slušanja (Maleš, Milanović i Stričević, 2003.).

Drugi dio programa sadrži vježbe snalaženja u prostoru i edukativne aktivnosti vezane uz promet. U trećem dijelu cilj je da dijete pomoću različitih kreativnih tehnika prepozna svoje emocije vezane uz polazak u školu te da ih izrazi i da o njima govori.

Ciljana skupina su zainteresirana djeca koja na jesen kreću u prvi razred. Maksimalan broj sudionika je 20. Grupu vode dva voditelja koji usmjeravaju aktivnosti, potiču i olakšavaju razmjenu iskustava,

daju podršku i prate članove grupe. Sudionici grupe različitog su modaliteta ponašanja, što je povoljno za grupnu dinamiku jer tako djeca mogu puno naučiti jedna od druge. Komunikacija u grupi je kružna. Polaznici dijele svoja iskustva smješteni u krug pa svatko vidi svakoga.

U radu se koriste interakcijske igre orijentirane na socijalno učenje. Osim toga koriste se kreativne aktivnosti koje omogućuju izražavanje emocija i stjecanje novih vještina, aktivnosti kretanja u prostoru, vježbe opuštanja i edukativne aktivnosti pomoću materijala bliskih djeci (edukativne slikovnice).

Predškolsko doba razdoblje je najintenzivnijeg socijalnog i kognitivnog razvoja. Svaki je utjecaj na dijete u tim godinama djelotvoran i dugotrajan. Stoga je jedan od ciljeva ovog programa identificiranje djece koja pokazuju znakove rizičnog ponašanja kako bi se ona u individualnom kontaktu s roditeljima uputila na daljnju psihološku obradu ili u program savjetovanja u Centru.

Sudjelovanjem u radu grupe djeca mogu naučiti nove te ojačati postojeće socijalne vještine, vježbati prostornu orijentaciju, učiti osnovna prometna pravila i vježbati samostalan prelazak preko ulice kroz igru "Kao da..." (npr. u prostoru Centra napravimo improvizirano raskrižje te djeca zamišljaju da prelaze ulicu i tako vježbaju snalaženje u prometu). Osim toga, pomoću različitih kreativnih tehnika djeca izražavaju svoje osjećaje vezane uz polazak u školu i govore o njima.

Prilikom upisa u školu stručni suradnici često ciljano preporuča djeci pohađanje ove grupe, a suradnja se nastavlja kada voditeljica programa početkom školske godine obavijesti stručne suradnike škola.

---

*Primjer: Grupu za buduće prvašiče pohađao je dječak koji prije toga nije bio u kontaktu s djecom. Tijekom prva dva susreta želio je da majka bude u njegovoj blizini. Na trećem susretu ostao je u grupi bez majke. Bio je povučen i samozatajan tijekom većine susreta. Na zadnja dva susreta aktivno je sudjelovao u grupi. Na jesen, kada je započela školska godina, od stručne suradnice škole dobili smo povratnu informaciju da dječak funkcionira u školskom okruženju i sudjeluje u nastavnom procesu te da mu je sudjelovanje u grupi u tome jako pomoglo.*



Na završnom roditeljskom sastanku roditelje se informira o programima Centra. Djeca iz ove grupe uglavnom nastavljaju pohađati programe Centra. Nekim se roditeljima u individualnom razgovoru preporuča uključivanje djeteta u program "Topli kutak" (djeteta koje je jako povučeno, sramežljivo, ima bolesnog člana obitelji i sl.).

## Evaluacija učinkovitosti programa

Kod programa za buduće prvašice prati se učinkovitost programa. Roditelji/skrbnici djece koja pohađaju program ispunjavaju evaluacijski upitnik na početku i po završetku rada grupe. Prije ispunjavanja upitnika potpisuju Izjavu o pristanku na ispitivanje učinkovitosti programa. Ona sadrži informacije o programu (ukratko je opisano što će djeca koja u njemu sudjeluju naučiti, koliko je susreta predviđeno, koliko često te koliko susreti traju). U izjavi je navedeno da je sudjelovanje u ispitivanju kvalitete programa koji pohađa dijete dobrovoljno. Odbijanje sudjelovanja u ispitivanju ne rezultira kaznom ili gubljenjem prava pohađanja programa. Ispitanici mogu odustati od sudjelovanja u ispitivanju u svakom trenutku bez ikakvih posljedica. Svi dobiveni podaci pohranjeni su kao šifrirani dokument bez ikakvih osobnih informacija. Podaci su povjerljivi, jedino tim koji prati kvalitetu programa ima uvid u podatke. Pisana izvješća o rezultatima sadrže informacije samo o grupnim rezultatima.

Rezultati u prva dva kruga evaluacije ukazali su na potrebu da varijable u upitniku budu specifičnije. Prvi evaluacijski upitnik imao je 25 varijabli. Nakon promjene ima ih 18. Varijable su postavljene na temelju logičke matrice programa (evaluacijski upitnik osmislile su doc. dr. sc. Martina Ferić Šlehan i Sandra Matijević).



### **Prilog 4. Evaluacijski upitnik za program "Grupa za buduće prvašice"**

Molimo Vas da uz sljedeće tvrdnje označite kategoriju koja najbolje opisuje Vaše dijete.

Podaci su povjerljivi i koristit će se isključivo u svrhu unapređivanja programa i praćenja učinaka programa.

Molimo Vas da označite svaku tvrdnju na sljedeći način:

- 5** - slažem se
- 4** - slažem se djelomično
- 3** - niti se slažem niti se ne slažem
- 2** - djelomično se ne slažem
- 1** - ne slažem se

Datum:

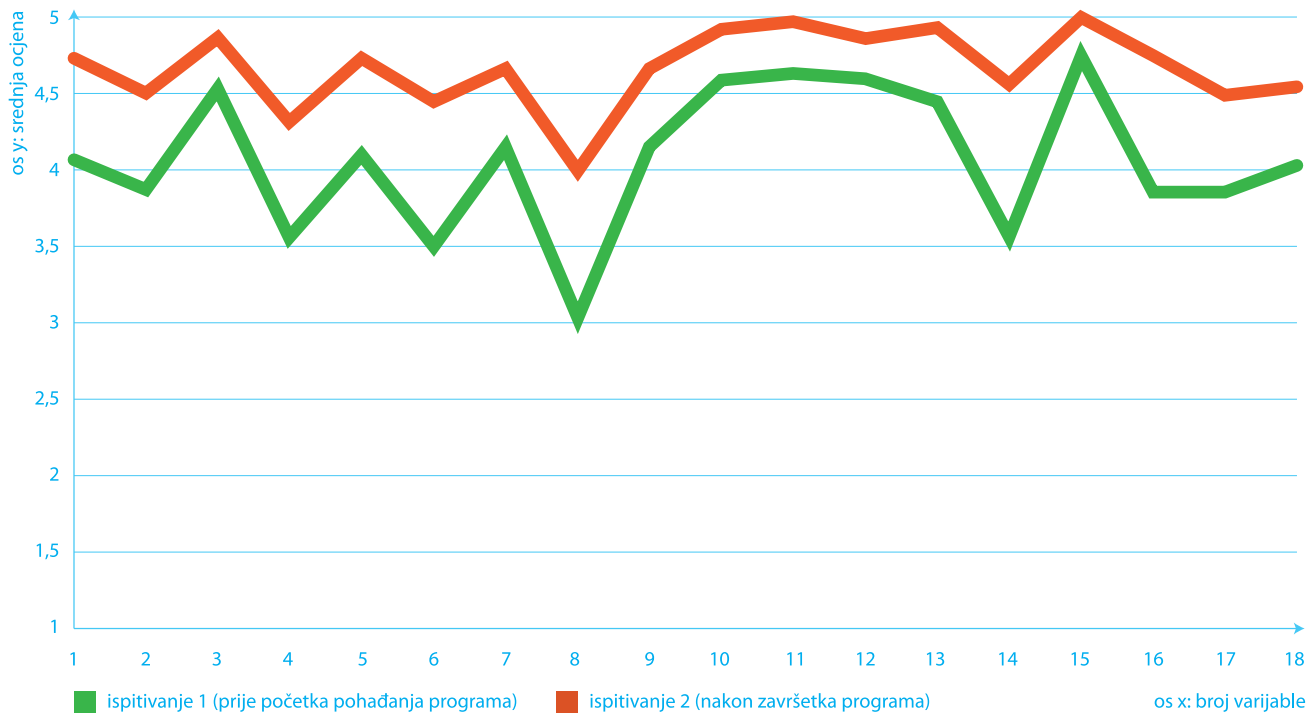
Moj tajni kod:



### Prilog 4. Evaluacijski upitnik za program "Grupa za buduće prvašice"

1. Moje se dijete zna predstaviti pred ljudima koje ne poznaje.	1	2	3	4	5
2. Moje dijete zna reći u čemu je dobro.	1	2	3	4	5
3. Moje dijete zna prepoznati svoje potrebe.	1	2	3	4	5
4. Moje dijete u igri uvažava mišljenje drugih.	1	2	3	4	5
5. Kad se igra s drugom djecom, iz ponašanja mog djeteta vidi se da ih prihvaća iako su po nekoj osobini različiti.	1	2	3	4	5
6. Kad sluša druge, moje dijete većinu vremena gleda ih u oči.	1	2	3	4	5
7. Kad se to od mog djeteta traži, spremno je slušati što drugi govore.	1	2	3	4	5
8. Moje dijete ne prekida druge dok govore.	1	2	3	4	5
9. Moje dijete traži pojašnjenje ako nešto nije razumjelo.	1	2	3	4	5
10. Moje dijete položajem tijela i izrazom lica potvrđuje da razumije što mu se govori.	1	2	3	4	5
11. Moje dijete razlikuje lijevu i desnu ruku.	1	2	3	4	5
12. Moje se dijete snalazi u prostoru (gore-dolje; lijevo-desno; ispred-iza).	1	2	3	4	5
13. Moje dijete zna nacrtati na papiru gore-dolje; lijevo-desno; ispred-iza.	1	2	3	4	5
14. Moje dijete može samostalno prijeći ulicu.	1	2	3	4	5
15. Moje dijete zna što znači zebra na cesti.	1	2	3	4	5
16. Moje dijete poznaje osnovna prometna pravila.	1	2	3	4	5
17. Moje dijete prepoznaje vlastite osjećaje vezane uz polazak u školu.	1	2	3	4	5
18. Moje dijete govori o osjećajima vezanim uz polazak u školu.	1	2	3	4	5





Grafički prikaz 1. Prikaz rezultata "Grupe za buduće prvašiće" (2009.)



Iz navedenih podataka vidljivo je kako program pokazuje učinkovitost u savladavanju vještine predstavljanja (varijabla 1), razvoja samopoštovanja (varijabla 2), razvoja tolerancije (varijabla 4 i varijabla 5), razvoja vještine aktivnog slušanja (varijable 6 i 8), savladavanja orijentacije na papiru (varijabla 13), samostalnog prelaska ulice (varijabla 14), poznavanja osnovnih prometnih pravila (varijabla 16) i prepoznavanja vlastitih osjećaja vezanih uz polazak u školu (varijabla 17).

Upitnik je ispunilo 16 roditelja. Jedan je od problema u evaluaciji učinkovitosti programa je mali broj ispitanika, a rezultati evaluacije mogu utjecati na poboljšanje učinkovitosti programa. U sljedećoj grupi trebalo bi obratiti pozornost na varijable u kojima nije bilo statistički značajne razlike. Riječ je o sljedećim varijablama: "Moje dijete zna prepoznati svoje potrebe" (varijabla 3), "Moje dijete traži pojašnjenje ako nešto nije razumjelo" (varijabla 9), "Moje dijete položajem tijela i izrazom lica potvrđuje da razumije što mu se govori" (varijabla 10), "Moje dijete razlikuje lijevu i desnu ruku" (varijabla 11), "Moje dijete snalazi se u prostoru (gore-dolje, lijevo-desno, ispred-iza)" (varijabla 12), "Moje dijete zna što znači zebra na cesti" (varijabla 15) i "Moje dijete govori o osjećajima vezanim uz polazak u školu" (varijabla 18).

## Zaključak

Nakon pet godina provođenja ovog programa sve više dolazi do izražaja potreba da se u program uključe i roditelji. Polazak u školu iziskuje novu organizaciju i podjelu odgovornosti u obitelji. Na početni roditeljski sastanak roditelji dolaze s mnoštvom pitanja vezanih uz polazak u školu, a kod većine je prisutan strah i nesigurnost. Često vlastitu nesigurnost i strahove prenose na djecu. Iz navedenih razloga u planu je proširenje programa radionicama za roditelje.



# Topli kutak

Sanja Mirenić

## Uvod

Današnji način života sve većem broju roditelja nameće potrebu zbrinjavanja djece koja nakon redovite nastave odlaze kući i bez nadzora provode vrijeme do njihova dolaska. Program "Topli kutak" nastao je na inicijativu roditelja čija djeca u školi nisu imala mogućnost produženoga boravka.\* Centar za djecu, mlade i obitelj bio je mjesto u kojem je prepoznata ideja tih roditelja te je u suradnji s njima počeo razvijati i ostvarivati program "Toplog kutka". Provodi se od jeseni 2004. godine i pokrenut je na inicijativu jedne majke koja je bila i prva voditeljica. Njegovu korisnost i zanimljivost prepoznali su mnogi roditelji i djeca, koja rado dolaze, a broj zainteresiranih svake godine raste. Samim nazivom programa željelo se naznačiti kako će se djeca u njemu osjećati ugodno i sigurno.

## Obilježja programa

"Topli kutak" namijenjen je učenicima prvoga i drugoga razreda osnovne škole. U njega se često upisuju i djeca koju u Centar upute stručni suradnici iz škola, a velik broj djece dolazi i iz "Grupe za buduće prvašiće".

Program se održava od ponedjeljka do četvrtka u trajanju od 150 minuta, a vrijeme boravka prilagođeno je školskoj nastavi. Maksimalan broj djece u grupi je dvadeset jer prostorne mogućnosti ne dopuštaju više. Program traje tijekom cijele školske godine, s prekidima za vrijeme učeničkih praznika.

Program vode dvije voditeljice, a uz njih ponekad u aktivnostima sudjeluju volonteri i studenti u okviru studentske prakse. Uloga je voditeljica usmjeravanje, koordiniranje i planiranje aktivnosti te vođenje radionica. Ponekad djeca sama vode određene tematske radionice. Time im se omogućuje da se osjećaju ravnopravnima voditeljima u planiranju aktivnosti te da izraze svoju kreativnost, steknu samopouzdanje i razviju odgovornost.

---

\*Autorica ovog članka vodila je "Topli kutak" dvije godine.



## Ciljevi programa

Opći je cilj "Toplog kutka" strukturirano provođenje slobodnog vremena prije, odnosno poslije nastave.

Specifični ciljevi ovog programa su:

- razvijanje socijalnih vještina,
- razvijanje kreativnosti,
- razvijanje tolerancije,
- razvijanje samopouzdanja,
- razvijanje odgovornosti prema obvezama,
- učenje pravila ponašanja u grupi, ali i u svakodnevnom životu,
- rad na obrazovnim sadržajima.

Velika pažnja posvećuje se suradnji s roditeljima. U "Toplom kutku" redovito se održavaju roditeljski sastanci, najčešće informativnog karaktera, a povremeno i tematski sastanci. Po potrebi voditeljice individualno razgovaraju s roditeljima.

Iskustvo je pokazalo kako je dobro uključiti roditelje i u rad grupe. Tako je u povodu Međunarodnoga dana obitelji jedna majka vodila kreativnu radionicu ukrašavanja kamenčića salvetama, a druga radionicu izrade cvijeća od krep-papira. Treća majka, po zanimanju učiteljica je za djecu iz "Toplog kutka" sa svojom školskom dramskom grupom izvela predstavu.

## Aktivnosti u programu "Topli kutak"

U "Toplom kutku" provode se sljedeće aktivnosti:

- pisanje domaće zadaće, odnosno rad na obrazovnim sadržajima,
- razgovori i diskusije,
- kreativne socijalizacijske aktivnosti,
- kreativne likovne radionice,
- crtanje i bojenje,



- čitanje knjiga, slikovnica i dječjih časopisa,
- individualne i grupne igre.

Toploj atmosferi u ovoj grupi pridonosi i to što se djeca osjećaju kao kod kuće. Poseban ugođaj doma stvara kamin koji se nalazi u prostoriji u kojoj se odvija program. Na njega, na primjer, u prosincu djeca objese čizmice od filca koje su sama izradila, a sveti Nikola uvijek ih se sjeti i donese im darove.

Na početku programa djeca u "Topli kutak" donesu svoje šalice, a jedanput mjesečno grickalice, voće, sok ili čaj. Često se organiziraju i tematske proslave pa smo jednom, primjerice, napravili "Palačinka party", a tjedan posvećen zdravoj prehrani završili smo zajedničkim pripremanjem voćne salate od nama najdražeg voća. Završni susreti obilježavaju se velikom proslavom uz tortu, a vrlo često slave se i rođendani.

Usvajanje društvenih i moralnih pravila važan je dio dječjega razvoja. Zato se na samom početku rada grupe postavljaju pravila ponašanja, koja su kratka, jasna i u afirmativnom obliku.

Iskustvo je pokazalo da aktivnosti koje zahtijevaju kreativan odnos prema novim sadržajima, članovima grupe ili samome sebi bude u sudionicima zadovoljstvo koje djeluje kao dodatna motivacija i pokreće ih na još intenzivnije kreativno istraživanje i izražavanje (Ajduković, 1997.). Jedan od ciljeva "Toploga kutka" jest razvijanje kreativnosti. Kako bi se odmorila od igre ili neke druge aktivnosti djeca često uzimaju papir i boje te crtaju. Za bojenje su im ponuđeni crteži iz bojanki i razne edukativne igre spajanja ili traženja. Svako dijete ima i svoju likovnu mapu, u koju se spremaju njihovi radovi i koju će po završetku programa odnijeti kući.

Dječju kreativnost potrebno je poticati i podupirati. Kao voditeljica primijetila sam da na djecu vrlo poticajno djeluju rečenice poput: "To je dobra ideja/mišljenje/komentar", "Odlično! Isprobajmo to!" ili "Pokažimo to svima".

Svako je dijete kreativno na svoj način, a djeca često i sama traže takvu vrstu aktivnosti. Uzimaju plastelin i izrađuju figurice. Tako nastaju prave male izložbe. Osobito je veselo u doba prije Božića i Uskrsa, kada grupa postaje kreativna radionica u kojoj se izrađuju čestitke, božićni ukrasi ili pisanice. Djeca rado odnose kući svoje radove kako bi ih pokazala roditeljima, bakama i djedovima ili



prijateljima. Osim svakodnevnih kreativnih aktivnosti, u "Toplom kutku" organiziraju se i tematske radionice.

Evo nekih primjera tematskih radionica:

- Izrada gospođe Jesen,
- Zimska i proljetna priča,
- Izrada maski za Fašnik,
- Izrada srca iz kolaža i glinamola u povodu Valentinova,
- Bojanje pisanica i izrada zečića,
- Izrada škrinjica s blagom,
- Izrada plakata "Jednaki smo, ali i različiti",
- Izrada slikovnice "Bajka o našim obiteljima" itd.



Djeca vrlo rado prihvaćaju vođene vizualizacije. Legnu na strunjače i opuste se slušajući priču koju im voditeljica priča. Nakon toga u tišini uzimaju boje i papir te crtaju što su sve vidjeli zatvorenih očiju, u svojoj mašti. Cijela aktivnost praćena je laganom instrumentalnom glazbom.

Voditeljice i djeca zajedno čitaju knjige, slikovnice i dječje časopise, ali djeca i sama rado uzimaju s police knjige i slikovnice koje su im dostupne. Često

donesu od kuće i svoje knjige ili ono što moraju pročitati za lektiru. Čitanje knjiga i slikovnica često razvija raspravu o raznim temama, ali i potiče djecu na prave male bisere kreativnog izražavanja. Primjerice, slikovnica "Različiti smo" bila je poticaj za razgovor o različitostima i njihovu prihvaćanju te za izradu plakata s dječjim dlanovima. Drugi je put jedan dječak koji voli Egipat i faraone donio na grupu knjigu o Egiptu. Nakon zajedničkog čitanja u dvorištu Centra napravili smo malu egipatsku radionicu: precrtali smo i nacrtali faraone i piramide. Dječak je tako potaknuo

svoju grupu da nauči nešto o Egiptu koji on toliko voli. Neke su djevojčice, inspirirane omiljenom knjigom "Najljepše bajke svijeta", precrtale likove i obojile ih. Na grupi se često čitaju edukativne knjige poput "Četiri godišnja doba", "Dječje enciklopedije", "Mog tijela" i sličnih sadržaja.

Premda djeca u ovom programu nisu obvezna pisati domaću zadaću, pišu je vrlo rado, pojedinačno ili zajedno ako su iz istoga razreda. Voditeljice im po potrebi pomažu. Vrijeme za pisanje zadaće nije određeno, već djeca sama o tome odlučuju, a to je najčešće na samom početku susreta. Pisanje domaće zadaće nerijetko preraste u edukativni razgovor ili igru.

U "Toplom kutku" svakodnevno se razgovara o raznim temama. Razgovori se vode dok djeca sjede za stolom, crtaju ili nešto izrađuju. Za određene teme osmišljene su i male radionice u kojima svi sjede u krugu. Djeca za aktivnosti u krugu pokazuju velik interes.

Neki primjeri tema razgovora:

- Kako bismo proveli svoj idealan dan?
- Razgovor o prijateljstvu
- Razgovor o omiljenim knjigama
- Razgovor o školi
- Razgovor o godišnjim dobima
- Razgovor o planetu Zemlji
- Razgovor o imenima i rođendanima itd.

Igra je nezaobilazan dio razvoja svakog djeteta. U igri dijete istražuje, isprobava i koristi razne strategije. Na taj način uči o sebi, drugima i svijetu koji ga okružuje, stječe kompetenciju i stvara socijalne odnose. Igra bi trebala biti dio djetetova svakodnevnog života<sup>3</sup>. Voditeljice prilikom pripreme aktivnosti imaju na umu da djeca uče kroz igru. Često se traže društvene igre kao što su "Memory", puzzle, "Pogodi tko sam" i slično. Osim društvenih igara u kojima se moraju pridržavati pravila, vrlo se često u igri uživljavaju i u život odraslih. Igraju se škole, obitelji, bolnice, trgovine, banke, restorana i slično. Tako se okušavaju u ulogama učitelja, roditelja, liječnika, bankara, kuhara,

---

<sup>3</sup> [www.vasezdravlje.com](http://www.vasezdravlje.com), Prvčić i Rister, 2002.



a često u igru uključuju i voditeljice. Kroz te igre uče kako su u životu nužna pravila i kako ih se treba pridržavati te uče kako se nositi s uspjehom, odnosno s neuspjehom.

Jedan je od ciljeva "Toplog kutka" razvijanje socijalnih vještina. Voditeljice pripremaju radionice na temu komunikacije, emocija, aktivnog slušanja i slično. Ponekad je cijeli tjedan posvećen jednoj takvoj temi. Za vrijeme takvih aktivnosti, koje su unaprijed osmišljene i strukturirane, svi sjede u krugu. Cilj je tih aktivnosti osvještavanje važnosti vještina komunikacije kako se bi razvili što kvalitetniji grupni odnosi, uočavanje pozitivnih osobina kod druge djece u grupi i općenito kod ljudi oko nas, i naposljetku, razvijanje osjećaja pripadnosti grupi i stvaranja povjerenja. Kao voditeljica primijetila sam da su na kraju ovakvih aktivnosti djeca znala iskazati svoje potrebe i ostvariti ih bez ugrožavanja druge djece. Bili su i potaknuti na suočavanje s problemima te su s lakoćom rješavali probleme i sukobe.

U "Toplom kutku" se, kao i u svakom razredu ili grupi u vrtiću, može naići na agresiju. "Agresija je fizičko ili verbalno ponašanje koje se očituje u neprijateljstvu prema osobama ili predmetima i namjeri da im se nanese šteta. Agresiju mogu izazvati različite zapreke, konflikti i doživljaji osobne ugroženosti." (Petz, 2005., str. 11).

Kada se dogodi sukob, aktivnost se zaustavi i svi članovi grupe sjednu u krug. Cijela grupa treba sudjelovati u rješavanju sukoba jer on utječe na njezinu dinamiku. O tome tko je u pravu, a tko u krivu ne presuđuju voditeljice, već sukobljena djeca sama moraju doći do rješenja i pomirenja. Voditeljice i ostala djeca pritom su posrednici, a djeca u sukobu moraju ispričati što se dogodilo. Nakon što iznesu svoje viđenje događaja, oni opišu kako se sada osjećaju i kako su se osjećali u trenutku kada se sukob događao. Pokušavaju odgovoriti na pitanja kao što su "Što želiš da se dogodi?", "Kako se ovaj problem može drugačije riješiti?", "Što sada on/ona mora učiniti kako biste se vas dvoje mogli dalje igrati i družiti?". U tom trenutku važno je da oboje izraze svoje emocije, ali i da "čuju" i prepoznaju kako se drugi osjećaju. Nakon toga iznose što žele te pokušavaju zajednički pronaći rješenje kako da ostvare svoje potrebe, prava i želje, a pritom ne ugroze tuđe.

U "Toplom kutku" radi se na nenasilnom rješavanju sukoba, a to nije uvijek jednostavno. Neka djeca ne žele razgovarati i sudjelovati u rješavanju problema. S druge strane, ponekad bih kao voditeljica doživjela da djeca ne trebaju našu "pomoć". Sama bi izrazila kako se osjećaju i zajedno došla do rješenja kako da uzajamno nenasilno riješe sukob.



## Kako izgledaju neki susreti u “Toplom kutku”...

### Čitanje knjige i kreativna radionica:

- Kako se danas osjećamo?
- Pisanje domaće zadaće
- Čitanje slikovnice “Različiti smo”
- Razgovor o različitostima
- Crtanje bojom za ruke = naši dlanovi
- Izrada plakata = Jednaki smo, ali i različiti.

### Obilježavanje Dana planeta Zemlje:

- Kako se danas osjećamo?
- Pisanje domaće zadaće
- Dan planeta Zemlje - sadnja cvijeća u dvorištu
- Razgovor o planetu Zemlji
- Slobodna igra u dvorištu.

### Susret posvećen Međunarodnom danu obitelji:

- Kako se danas osjećamo?
- Slobodna igra
- Izrada slikovnice “Bajka o našim obiteljima”
- Posjet Novinarske grupe Centra za djecu, mlade i obitelj - intervju za časopis Centra
- Igra u dvorištu.

### Čitanje priče i razgovor na temu urednosti:

- Kakvo vrijeme volimo?
- Pao je snijeg - Što volimo raditi kada padne snijeg: grudanje, sanjkanje, skijanje, pravljenje snjegovića
- Urednost - priča “Čudan ormarić”: Što se dogodilo s Anom i njezinim ormarom? Kad je čudnovati ormarić bio žalostan? Kada je bio veseo? Što ti radiš da bi bio/bila uredan/uredna? Što se događa kad smo neuredni?
- Crtanje svog ormara - Kakvi su naši ormarići?
- Slobodna igra - Modna pista i modni kritičari
- Pisanje domaće zadaće.





Jedan opuštenu proljetni dan u "Toplom kutku":

- Kako se danas osjećamo? Kako je bilo u školi? Volimo li proljeće?
- Igre u dvorištu: kviz znanja, nogomet, igre loptom
- Crtanje i bojenje
- Pisanje domaće zadaće.

Posebno je veselo u "Toplom kutku" na posljednjem susretu, za koji se voditeljice potrudile osmisliti što zabavniju proslavu. Tako je jedne godine organizirana velika potraga za blagom. Voditeljice su u dvorištu i svim prostorijama u Centru ostavile male poruke pomoću kojih su djeca tražila škrinjicu s blagom u kojoj su ih čekale ogrlice za uspomenu. Druge godine voditeljice su pripremile kraljevsku proslavu. Djevojčice su postale princeze, a dječaci vitezovi "Toploga kutka". Jedan je dječak svirao na trubi pa su se svi osjećali kao da su na pravom dvoru.



Grad Velika Gorica je prijatelj djece. Ima jedno veliko srce za našu djecu. Veliko srce zove se Centar za djecu, mlade i obitelj. Tamo su osmislili zabavu za svako dijete, od malog uzrasta, predškolske djece i školske. Uz stručno i prijateljski naklonjeno osoblje Centra svako dijete pronade sebe. Moja tri dječaka rado su išla u Centar, gdje su sebe pronalazili i uvijek se sretni vraćali kući. Zato bih ovaj

Centar preporučila i onim roditeljima koji ne znaju za njega. Tetama se srdačno zahvaljujem na trudu i dalje im želim uspjeh u radu.

**Valentina Kuna**

Nakon dugogodišnjeg korištenja usluga Centra za djecu, mlade i obitelj, možemo reći da on uvelike ispunjava svoj program i svrhu. Djeca su pronašla različite sadržaje u kojima razvijaju svoje vještine. Za roditelje, pak, to je mjesto gdje mogu iznijeti svoja zapažanja i prijedloge u svrhu poboljšanja dječje kreativnosti, koje stručni suradnici uvelike i realiziraju. Uz veliki trud voditelja grupa

realizirani su i neki za djecu veliki projekti: dolazak Sv. Nikole, Maškare itd. Možemo reći da je za sreću i radost potrebno malo. Tako i naš Centar zaslužuje malo više pažnje od nadređenih za sreću malenih. Stoga im hvala za ovakve rezultate.

**Ane Kajić**



# Strukturirano provođenje slobodnog vremena

Iva Bačurin  
Andreja Pravdić

## Uvod

Konvencija UN-a o pravima djeteta u članku 31. (2001.) govori da svako dijete ima pravo na igru i odmor, odnosno na slobodno vrijeme. Kada se tome pridoda važnost slobodnog vremena za razvoj ličnosti i socijalizaciju djeteta, jasno je zašto Centar nudi čitav niz programa za strukturirano provođenje slobodnog vremena koji su bazično socijalizacijski, ali čiji je naglasak na poticanju i razvijanju kreativnosti.

Ovisno o načinu provođenja slobodnog vremena, ono može imati pozitivne ili negativne učinke na dijete. "Pozitivan utjecaj slobodnog vremena se očituje u tome što strukturirane slobodne aktivnosti zauzimaju središnje mjesto među zaštitnim čimbenicima poremećaja u ponašanju" (Berc i Buljevac, 2007., str. 33). "Slobodne aktivnosti kao dio životnog stila imaju velik utjecaj na proces identifikacije te na interakciju s vršnjacima, kao i na opću dobrobit te uspješnu suradnju s okolinom" (Berc i Buljevac, 2007., str. 34). Smisleno provođenje slobodnog vremena pozitivno utječe na samopouzdanje, kompetenciju i samosvijest djece i mladih.

U Centru djeca i mladi imaju na raspolaganju brojne i raznovrsne programe. Tijekom čitave školske godine jednom tjedno održavaju se "Likovna grupa" i "Plesna grupa", a za vrijeme ljetnih mjeseci pojačana je raznovrsnost i učestalost ovakvog tipa grupa pa se odvijaju dva puta tjedno, a kako je interes za neke programe vrlo velik, organiziraju se dvije ili čak tri grupe. Tako se u ljetnom ciklusu uz spomenute provode i programi "Hokus-pokus", "Rad u drvu", "Novinarska grupa", "Dramska grupa", "Ljetni engleski", "Ljetna igraonica", "Grupa za izradu nakita", "Hobby art", "Glazbena kreativna grupa", "Sportska grupa" i "Lutkarska grupa". U daljnjem tekstu bit će opisani neki od njih. Sastavni je dio tih programa poticanje kreativnosti, koja se može promatrati kao "sklop osobina i psihičkih procesa koji omogućuju kreativni učinak" (Petz, 2005., str. 222).



Proučavajući kreativnost J. P. Guilford razlikovao je dva oblika mišljenja: konvergentno i divergentno. Konvergentno mišljenje uključuje jedno, pravo rješenje. "Osnovno mu je obilježje logično i kritičko prosuđivanje pretpostavki, hipoteza, prijedloga i njihova provjera u odnosu na činjenice" (Petz, 2005., str. 215). Taj misaoni proces često se podržava u školskom sustavu. Programi Centra orijentirani su pak na razvoj divergentnog mišljenja, koje nije usmjereno na samo jedno rješenje, nego na više mogućih. Njihov je broj neograničen. "Ovaj proces stvaranja novih, ranije nepostojećih rješenja nekog problema, glavni je element u kreativnom ponašanju" (Pejić, Tuhtan-Maras i Arrigoni, 2007., str. 136).

Poticanje razvoja kreativnosti ima višestruke koristi za dijete i mladu osobu. Čudina-Obradović (1991. prema Pejić, Tuhtan-Maras i Arrigoni, 2007., str.135) navodi da ono pomaže u razvoju:

- kreativnih vještina (misaoni procesi, načini misaonog funkcioniranja i aktivnosti koje dovode do nove i originalne ideje - fluentnost, fleksibilnost, originalnost mišljenja),
- kreativnog stila (navike ponašanja i reagiranja te karakteristike ličnosti i temperamenta koje omogućuju i olakšavaju primjenu kreativnih vještina - znatiželja, otvorenost za nova iskustva, tolerancija za novo i različito, spremnost djelovanja na neki vanjski poticaj, spremnost na rizik u mišljenju i djelovanju),
- emocionalnih karakteristika koje uključuju emocije prema vlastitoj osobnosti (emocionalni potporni stav - samopouzdanje, odsutnost straha zbog pogreške, nezavisnost u mišljenju) te emocije prema sadržaju i objektu rada (estetski odnos - osjetljivost na detalje, estetska kvaliteta misli i produkata).

*Kreativnost nije privilegij pojedinca, već osobina svakog čovjeka, koja kao i svaka ljudska mogućnost može biti uništena.*

F. Nietzsche

Koristeći različite umjetničke tehnike u grupama djeca i mladi ne samo da se upoznaju s novim materijalima i raznim načinima njihova korištenja nego pomoću njih na siguran način izražavaju svoja emotivna stanja, iskustva i osobnost. Poticanjem kreativnosti u programima za strukturiranje slobodnog vremena sudionici obogaćuju svoju kreativnost u raznim područjima života i uspješnije se suočavaju sa svakodnevnim izazovima.



## Obilježja programa “Grupa za izradu nakita” i “Hobby art”

Ljetni programi Centra “Grupa za izradu nakita” i “Hobby art” namijenjeni su djeci i mladima od navršene 12. godine. Prve godine grupa “Hobby art” bila je namijenjena i mladima (od navršene sedme godine), no pokazalo se da nije prikladna za tu dob jer tehnike rada i materijali koji se koriste iziskuju razvijeniju finu motoriku ruku.

Cilj je tih radionica poticanje kreativnosti i mašte, a samim time i razvoj samopouzdanja i pozitivne slike o sebi te upoznavanje s različitim kreativnim tehnikama. Programi se sastoje od 8 susreta koji se održavaju dva puta tjedno u srpnju. Jedan susret traje 90 minuta.

Grupe su poluotvorenog tipa, a maksimalan je broj članova 12, budući da je toliko sjedaćih mjesta u prostoru u kojem se radionice održavaju. Grupe su zanimljive i djevojkama i dječacima pa su heterogene po spolu i dobi. Način vođenja prvenstveno je podržavajući kako bi se članove potaklo na što veću aktivnost, a osnovna je funkcija voditelja usmjeravanje aktivnosti, poticanje i pružanje podrške te upoznavanje sudionika s kreativnim tehnikama.

Na početku programa predstavi se planirana tehnika. Zatim u “Grupi za izradu nakita” svaki sudionik samostalno kreira i izrađuje nakit (npr. ogrlicu od FIMO mase), a u “Hobby artu” članovi izrađuju i/ili ukrašavaju određene predmete (npr. izrada morskih motiva od gipsa i oslikavanje). Vrlo se često događa da članovi grupe traže da im se zada točan izgled predmeta koji izrađuju, npr. ogrlice, ili da više puta provjeravaju jesu li odabrali dobru boju ili dobro izradili predmet. Kako je jedan od ciljeva programa razvijanje kreativnosti i mašte, podržava ih se i potiče u izražavanju ideja te na samostalnost u radu.

Sadržaj rada radionica mijenja se svake godine, odnosno svake godine obrađuju se drugačije tehnike rada.



Primjer sadržaja rada u “Grupi za izradu nakita”:

- međusobno upoznavanje članova grupe,
- razgovor o motivaciji i prijašnjim iskustvima u izradi nakita,
- upoznavanje s materijalima za izradu nakita te alatom koji će se koristiti,
- izrada nakita od žice i poludragih kamenčića,
- izrada nakita salvetnom tehnikom,
- izrada nakita od FIMO mase,
- izrada nakita od drvenih perlica i tkanina.

Primjer sadržaja rada u “Hobby artu”:

- Upoznavanje članova grupe
- Razgovor o motivaciji i prijašnjim iskustvima
- Upotreba “Fun linera” na raznim materijalima (keramici, staklu, drvu, kamenu)
- Izrada morskih motiva od gipsa
- Oslikavanje izrađenih morskih motiva
- Ukrašavanje teglica salvetnom tehnikom
- Oslikavanje staklenih predmeta bojama za staklo
- Izrada cvijeća od krep-papira.

## Obilježja programa “Likovna grupa”

Jedan od najstarijih programa Centra, “Likovna grupa” prvi je put održana u ljeto 2003. godine. Zbog velikog interesa, od 2004. godine održava se tijekom cijele godine. Tijekom svih ovih godina izmijenio se čitav niz voditeljica, a samim time i autorica programa i svaka od njih ostavila je svoj jedinstveni trag.

Grupa tijekom školske godine održava se jednom tjedno, a radionica koja je dio ljetnih programa dva puta tjedno. Svaki susret traje 90 minuta. Program je namijenjen djeci od 6 do 14 godina, maksimalan je broj članova 12, a grupa je poluotvorenog tipa, heterogena po spolu i po dobi. Zbog velike popularnosti programa postoji lista čekanja iako se u ljetnim mjesecima organiziraju po tri grupe, a ostalih mjeseci jedna grupa.



Cilj je ovog programa omogućiti članovima da slobodno vrijeme provedu na kvalitetniji, zabavniji i kreativan način. U radionici se djeca upoznaju s osnovnim likovnim tehnikama i materijalima te razvijaju kreativnost i maštovitost. Kroz rad i razne igre također razvijaju socijalne vještine i samopouzdanje. Način vođenja je poticajan, voditeljica uglavnom daje okvirne zadatke ostavljajući djeci mnogo prostora za razvijanje vlastitih ideja i izražavanje vlastitih zapažanja i osjećaja.

Program sadrži niz likovnih aktivnosti, upotrebljavaju se razne tehnike i obrađuju se razne teme, ponekad povezane s određenim godišnjim dobom ili blagdanom. U svakom susretu predviđeno je i vrijeme za razne aktivnosti koje nemaju likovni sadržaj, s ciljem razvijanja grupne kohezije, te razne "igre-razbibrige", vođene fantazije i slično. Sadržaj rada mijenja se sa svakim novim ciklusom održavanja.

Primjer sadržaja rada u "Likovnoj grupi":

- predstavljanje rada radionice,
- predstavljanje sudionika kroz igru i crtež (flomasteri, drvene bojice),
- postavljanje grupnih pravila, izrada plakata (flomasteri, vodene i akrilne boje),
- igre upoznavanja i pamćenja imena - motiv s prvim slovom imena,
- slobodno izražavanje - flomasteri, drvene boje,
- međusobno upoznavanje sudionika kroz rad i razgovor u paru - "Nacrtaj mi nebo...!",
- tople i hladne boje - slikanje motiva u toplo-hladnom kontrastu (vodene i akrilne boje),
- osnove slikanja vodenim, akrilnim bojama i temperama,
- turopoljski motivi - crtanje/slikanje motiva Turopolja,
- izrada slika savijanjem kolažnog papira,
- crtanje voskom i bojenje vodenim bojama,
- "Sveta Lucija" - crtanje i slikanje na temu zaštitnice grada Velike Gorice i samog Turopolja povodom Lucijinih dana - priprema izložbe u Gradskoj knjižnici Velika Gorica,
- izrada i slikanje snjegovića i zimskih motiva (akril, vata, tkanina),
- modeliranje u tehnici kaširanja (brašno, voda, ljepilo),
- izrada šarenih kutija za poklone (papir, vodene boje),
- izrada božićnih ukrasa (borovi, zvona),
- izrada božićnih čestitaka,
- izrada zajedničkog crteža, plakata (akrilne boje),
- igre upoznavanja, opuštanja, razonode...



Idem na Likovnu grupu u Centru dvije godine. Sviđa mi se kad izrađujemo stvari od gline. Sve tete su dobre i drage, a super mi je i kad se igramo razne igre. Volim ići u Centar jer se tu dobro zabavlja.

**Laura, 8 godina**

## Obilježja programa “Obiteljska kreativna grupa”

U potrazi za programom čiji bi korisnici bili i djeca i roditelji, u jesen 2003. godine u Centru se javlja ideja o “Obiteljskoj kreativnoj grupi”. U grupi je uz redovite voditelje dosad bilo nekoliko gostujućih voditelja, koji su bitno pridonijeli raznolikosti programa (npr. radionica na temu “Priprema zdrave hrane”).

“Obiteljska kreativna grupa” namijenjena je roditeljima i njihovoj djeci (od navršениh 5 godina nadalje). Budući da svaki susret traje 90 minuta, osiguran je i prostor za igru jer mlađa djeca nemaju toliko dugu sposobnost pažnje i koncentracije da bi cijelo vrijeme susreta ustrajala u radu. Grupa je zatvorenog tipa, odnosno sudionici imaju rezervirano mjesto u njoj dok god poštuju pravila grupe o dolascima. Tako su neki članovi u grupi već nekoliko godina, što svakako utječe na grupnu dinamiku. Atmosfera u grupi zaista je obiteljska! Maksimalan je broj članova 12 (zbog već navedenih razloga), što znači da u njoj može biti četiri do pet obitelji, ovisno o broju djece. Najčešće dolaze mame s djecom, no ponekad se dogodi da je član grupe i tata.

Obitelj kao glavni resurs prevencije ovisnosti i poremećaja u ponašanju "ima funkciju kompenzacije, suzbijanja i uklanjanja činitelja rizika, razvijajući kod djeteta kompetenciju za zdrav, odgovoran i autonoman oblik funkcioniranja, usmjeren prema sebi" (Berc i Buljevac, 2007. str. 35).

Cilj "Obiteljske kreativne grupe" jest razvijanje kvalitetnije komunikacije i odnosa između djece i roditelja, strukturirano zajedničko provođenje slobodnog vremena te poticanje mašte i kreativnosti. Istraživanja su pokazala (prema Berc i Buljevac, 2007., str. 36) "da je zanimanje roditelja za sadržaje slobodnog vremena njihove djece te djelomično sudjelovanje roditelja u njemu, umjesto nadzora nad djetetom, vrijedan zaštitni čimbenik u prevenciji različitih rizičnih oblika ponašanja." Uloga je voditeljice, osim što demonstrira planiranu kreativnu tehniku, da podržava i usmjerava sudionike u zajedničkom kreativnom procesu.

Program se sastoji od četiri ciklusa:

1. Uskrsna radionica
2. Proljetna radionica
3. Jesenska radionica
4. Božićna radionica.

Sadržaj pojedinih radionica u ciklusu mijenja se iz godine u godinu pa se pojedine teme (npr. u "Proljetnoj radionici" je tema proljeće) obrađuju uvijek na drugačiji način i različitim tehnikama rada.

Primjer sadržaj rada u "Obiteljskoj kreativnoj grupi" - "Jesen":

- Izrada tepiha od sušenog lišća kukuruza
- Izrada etiketa od slanog tijesta za teglice s džemom i voćnim sirupom
- Oslikavanje izrađenih etiketa
- "Džem session" - tradicionalna priprema džema i sirupa.

Svaki se ciklus sastoji od dva susreta, a svaki susret traje 90 minuta. S obzirom na to da se radi o programu za roditelje i djecu, grupa se održava u večernjim satima.



Već pri prvom posjetu Centru prije pet godina jako sam se razveselila što tako nešto postoji u Velikoj Gorici. Otada smo i ja i moje dijete prošli više programa koje Centar nudi. Posebnost je nevjerojatno ugodna i prisna atmosfera prisutna na radionicama i stalno nove ideje zaposlenika Centra. Posebno bih istaknula "Obiteljsku kreativnu radionicu", "Vrijeme za

mene" i razne radionice za djecu tijekom ljetnih praznika koje pružaju djeci kreativniji način ispunjavanja slobodnog vremena i priliku za stvaranje novih prijateljstava.

**Tamara Kozarić**

## Obilježja programa "Ljetna igraonica"

"Ljetna igraonica" za osnovnoškolce jedan je od prvih programa Centra, započet u ljeto 2003. godine. Otada se "Igraonica" organizira svakog ljeta i zbog velikog interesa odvija se u dvije ili čak tri grupe. Tijekom godina vodili su je različiti voditelji i svaki je od njih sam kreirao program za svoju grupu.

Opći je cilj "Ljetne igraonice" strukturirano provođenje slobodnog vremena, a specifični ciljevi su razvijanje socijalnih vještina i kreativnosti, poticanje mašte te razvoj samopouzdanja i pozitivne slike o sebi.

Grupa je namijenjena djeci mlađeg osnovnoškolskog uzrasta (od 1. do 4. razreda) i poluotvorenog je tipa. Takav tip grupe pokazao se najboljim za ovaj program jer članovi tijekom ljeta ulaze u grupu i izlaze iz nje zbog odlaska na ljetovanje. Maksimalan je broj članova 15. Grupe su heterogene po spolu i dobi budući da se program osmišljava tako da u njemu budu zastupljene aktivnosti i za djevojčice i za dječake. Način vođenja grupe prvenstveno je podržavajući kako bi se članove potaklo na što veću aktivnost, a osnovna je funkcija voditelja usmjeravanje aktivnosti, poticanje i pružanje podrške.



Iako svaki voditelj sam bira aktivnosti za grupu koju vodi, sve "Ljetne igraonice" imaju zajednički spoj igre i kreativnog izražavanja. Koriste se metode i tehnike grupnog rada kao što su igre upoznavanja, igre za bolju grupnu povezanost, igre za poticanje mašte i kreativnosti, igre za poticanje aktivnosti.

Od kreativnih aktivnosti najčešće se koriste one iz područja likovnog izražavanja (crtanje, slikanje, modeliranje, kolaž...). Ponekad voditelj tijekom susreta ostavlja prostora za igru po želji članova grupe.

Primjer sadržaja rada u "Ljetnoj igraonici":

- Upoznavanje članova grupe, utvrđivanje pravila i posljedica za njihovo kršenje, izrada plakata s pravilima i posljedicama
- Bojanje morskih motiva od drva i gipsa
- Ljeto u kolažu
- Modeliranje i izrada ukrasa za olovke
- Bojanje staklenki akrilnim bojama
- Četiri godišnja doba u kolažu
- Moja kućica - članovi izrađuju kućice koje zajedno čine Centar za djecu, mlade i obitelj
- Igrajmo se zajedno - slobodna igra i aktivnosti po želji članova.



Evaluacija programa provodi se pomoću evaluacijskih listića koje članovi grupe ispunjavaju na početku i na kraju radionice. U njih upisuju svoje dojmove o atmosferi u grupi i zadacima te svoje osjećaje i raspoloženje tijekom radionice.

Jedan mali šareni papirić, odložen na info pultu dječjeg vrtića, bio je početak našeg susreta s "Obiteljskom radionicom".

Petkom su se nizali naši susreti s moštvo kreativnih ideja, kojima smo dodavali svoje ideje. U ugodnoj atmosferi nastajali su mnogi kreativni radovi.

Od jednostavnih materijala nastajale su

šarene lizalice, zanimljivi ukrasi i veseli kolačići. Našim radovima pridonijeli smo božićnom ukrašavanju radionice, kao i našeg grada.

Dosadu ljetnih praznika ublažavala je "Ljetna radionica". U njoj su se izrađivali zanimljivi ljetni ukrasi. Prijateljstva sklopljena u radionici traju i danas.

**Mirta i Renata**

## Obilježja programa "Dramska grupa" i "Lutkarska grupa"

Kao i većina spomenutih ljetnih programa, program "Dramske grupe" osmišljen je 2003. godine i otada se provodi svakog ljeta, a od 2007. godine u sklopu ljetnog ciklusa održava se i "Lutkarska grupa".

Voditeljice "Dramske" i "Lutkarske grupe", zbog dodatnih edukacija iz psihoterapijskih pravaca, u radu članove više usmjeravaju na samostalno kreiranje likova i priča te ih time potiču na slobodno izražavanje emocija. Većinu pažnje usmjeravaju na proces, dok im konačan umjetnički dojam nije toliko u fokusu.

"Dramska grupa" namijenjena je djeci starije osnovnoškolske dobi. Rad se odvija u grupi zatvorenog tipa kako se ne bi remenio proces razvoja povjerenja u grupi budući da su u ovakvom obliku izražavanja članovi grupe vrlo "izloženi", potrebna im je atmosfera podrške i povjerenja. Grupa je heterogena po spolu i dobi, a maksimalan je broj članova 12.

Polazište je u dječjoj igri u kojoj se nalaze svi elementi dramskog stvaralaštva. Oslobođanje djetetove spontanosti podloga je za razvoj njegove kretivosti. Kroz dramske igre djeca izražavaju



svoju projekciju doživljaja vanjskog svijeta i svoj odnos prema stvarima koje ih okružuju. Igre i vježbe provode se individualno i/ili u grupi.

Uloga je voditelja pomoći djeci da aktiviraju stvaralačku maštu i usmjeravati ih prema slobodnom izražavanju. Budući da je riječ o stvaralačkom radu, voditeljica potiče članove grupe na zajedničko sudjelovanje u razvoju procesa.

Program "Dramske grupe" temelji se na dramskim vježbama (igre upoznavanja, pantomimičke vježbe - improvizacije, vježbe razvijanja koncentracije, kretanje u prostoru, projektivne igre, igre razgibavanja i opuštanja) i govornom stvaralaštvu.

Zanimljivost je ove grupe što djeca sama smišljaju tekst te postavljaju predstavu koju predstavljaju na završnoj priredbi prilikom prezentacije ljetnih programa.

Primjer sadržaja rada u "Dramskoj grupi":

- Upoznavanje
- Vježbe opuštanja
- Pantomima
- Kretanje u prostoru
- Improvizacije
- Jednostavne dramske igre i kreiranje likova
- Stvaramo priču i glumimo je
- Uvježbavanje osmišljenih predstava.

"Lutkarska grupa" namijenjena je djeci mlađeg osnovnoškolskog uzrasta i heterogena je po dobi, a kako su interes za nju pokazali i dječaci, heterogena je i po spolu. Kao i sve ljetne radionice, održava se dva puta tjedno i svaki susret traje 90 minuta. Zatvorenog je tipa kako se ne bi remetio proces izrade lutaka i stvaranja predstave.

Program se sastoji od tri glavne cjeline:

1. Izrada lutaka
2. Dramske vježbe
  - Igre upoznavanja (formiranje grupe)
  - Vježbe pantomime
  - Projektivne igre
  - Igre razgibavanja i opuštanja
3. Govorno stvaralaštvo
  - Stvaranje priče (odnosi među licima, polarizacija, sukobi - male dramske scene)
  - Analiza improvizacija (slobodno iznošenje mišljenja i osjećaja vezanih uz vježbu - poticaji, htijenja, doživljaji)
  - Govorenje teksta (izražajnost, prirodnost, modulacija glasa).



Budući da članovi grupe sami izrađuju lutke i stvaraju priču, oni također svoj uradak prezentiraju na završnoj priredbi koja je ujedno i prezentacija svih ljetnih programa.

Primjer sadržaja rada u "Lutkarskoj grupi":

- Upoznavanje kroz razne igre
- Izrada lutkica od drvenih žlica ili kartona
- Improvizacija monologa s lutkom na temu osjećaja
- Improvizacija dijaloga s lutkom na temu osjećaja
- Smišljamo priču o osjećajima te je glumimo s lutkama
- Uvježbavanje zajednički osmišljene predstave za nastup.

## Zaključak

Unatrag sedam godina, od samog početka rada Centra, ljetni programi provode se s ciljem strukturiranja slobodnog vremena djece i mladih za vrijeme ljetnih praznika. Iz godine u godinu broj korisnika ovih programa raste. Uočen je trend porasta interesa za neke programe, poput "Likovne grupe" i "Igraonice za predškolce", pa se povećao i broj grupa u tim programima. Za razliku od prvih godina rada, posljednja dva ljeta uočeno je kako zanimanje za pojedine programe postoji i u kolovozu pa je trajanje programa produženo i na prvu polovicu tog mjeseca.

Jedan od ljepših osjećaja za voditeljicu radionice jesu trenuci kada vidi da je dijete u radionici naučilo neku novu vještinu, riječ, pojam, igru, da je izradilo brodić ili cvijet na koji je neizmjereno ponosno, da je uvidjelo nepravdu pa je ispravilo, da je pomoglo drugom djetetu, da je u grupi otkrilo dio sebe ili da se od srca nasmijalo. Sličan je osjećaj kada voditeljica u evaluacijskom listiću na kraju radionice kao odgovor na pitanje "Što ti se najviše

svidjelo na radionici?" pročita: "To što sam upoznao prijatelja." Ništa manje ugodan nije ni osjećaj kada voditeljica vidi ozareno lice roditelja čije dijete sretno i nasmijano odlazi s radionice ili kad pročita u knjizi dojmova: "Hvala vam što postojite". To su samo neke od situacija koje sam osobno iskusila kao voditeljica "Likovne radionice" u Centru za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica. U takvim situacijama Centar ispunjava svoju

zadaću i svim voditeljima, vanjskim suradnicima, djelatnicima i volonterima vraća dio uloženog truda i ljubavi. One su samo jedan biser ogrlice koju predstavlja Centar, a dio tih bisera su i sva djeca, mladi, roditelji, nastavnici te svi uključeni u rad Centra, svi koji čine jednu veliku obitelj Grada Velike Gorice.

**Marina Brkić,**  
voditeljica "Likovne radionice"





# Kreativno-socijalizacijska grupa

Sandra Matijević

## Uvod

Kako bismo bili u dobrim odnosima s drugim ljudima, prije svega trebamo biti u dobrim odnosima sami sa sobom. Zadovoljni smo svojim životom ako više ili manje zadovoljavamo svoje potrebe i ako imamo kontrolu nad njime. Biti svjestan sebe znači prepoznavati svoje emocije i razumjeti razloge zašto se osjećamo i ponašamo na određeni način u različitim situacijama. Samopoštovanje je povezano s našim vrednovanjem načina na koji pojmimo sebe. Kada ne prihvaćamo sebe, teško je uvažiti tuđe mišljenje i potrebe.

U procesu socijalizacije dijete uči ponašati se u vršnjačkoj skupini, uči poštovati pravila, nositi se s porazom i pobjedom. U vršnjačkoj skupini ono zadovoljava potrebu za bliskošću, formira sliku o sebi, stječe socijalne vještine, uči pomagati, dijeliti i surađivati. "Sposobnost formiranja bliskih, intimnih odnosa zavisi o socijalnim vještinama prepoznavanja verbalnih i neverbalnih znakova tijekom interakcije" (Klarin, 2006., str. 55).

Socijalne vještine naučeni su oblici ponašanja, odnosno uvježbane sposobnosti. Dakle, mogu se naučiti i uvježbati. Uče se već od najranijeg djetinjstva u obitelji - spontano, imitacijom, metodom pokušaja i pogrešaka. Poslije se utvrđuju ili mijenjaju u interakciji s ostalim grupama s kojima dolazimo u dodir (vršnjaci, škola, radne skupine i drugo) i širim socijalnim okruženjem u kojem živimo. Na osobnom planu socijalne vještine pridonose uspostavljanju uspješnijih odnosa s okruženjem i većem osobnom zadovoljstvu (Ajduković i Pećnik, 2007.).

"Kreativno-socijalizacijska grupa" pokrenuta je s ciljem da osnaži djecu za suočavanje s mnogim životnim izazovima koji ih čekaju. Djeca u tom programu dobivaju priliku da ih njihovi vršnjaci čuju i prihvate, uče kako primiti tuđe prihvaćanje i "pozitivnu pažnju". Pozitivne povratne informacije koje dobivaju od vršnjaka imaju snažan pozitivan utjecaj na njihovo samopoštovanje.



## Obilježja programa

Program "Kreativno-socijalizacijske grupe" provodi se redovito od 2003. godine, a broj susreta tijekom godina se povećavao pa se danas program odvija u 25 susreta.

Ciljevi su ovog programa iskustveno učenje o sebi i drugima, razvijanje samopouzdanja i pozitivne slike o sebi, razvijanje komunikacijskih vještina, učenje nenasilnog rješavanja sukoba, prepoznavanje svojih i tuđih osjećaja.

Grupa je zatvorenog tipa, a izvedba programa zasniva se na koncepciji iskustvenog i cjelovitog učenja.

Iskustveno učenje podrazumijeva stvaranje situacija u kojima dijete doživljava određene sadržaje "po metodi vlastite kože". To se postiže igrom, simulacijom i akcijom. Akcija je aktivnost u realnoj stvarnosti (npr. pokreti, verbalna i neverbalna komunikacija), igra je maštom kreirana stvarnost, a simulacija je oponašanje određene stvarne situacije koju nismo doživjeli, ali u kojoj bismo se mogli naći. "Iskustveno učenje je usmjereno na proces, a ne na rezultate, na osobno izgrađeno a ne na primljeno znanje, te na učenje na uspjehu nasuprot učenju na neuspjehu" (Bognar, Uzelac i Bagić, 1994., str. 16).

Cjelovito učenje podrazumijeva proces koji integrira sve djetetove psiho-fizičke funkcije: tjelesno izražavanje (pokret), osjetilnost (dodir, vid, sluh itd.), emocije i sjećanja, volju, imaginaciju, spoznaju (intelekt i intuiciju). Ono podjednako vrednuje sve te funkcije i ne daje prednost ni jednoj zasebno. "Cjelovito učenje povezuje razumijevanje svijeta (kao znanja činjenica) s razumijevanjem sebe i drugih (s moralno-etičkim i socijalnim svijetom)" (Bognar, Uzelac i Bagić, 1994., str. 16).

Specifični ciljevi ovog programa su:

- bolje upoznavanje sebe i ostalih članova grupe,
- razvijanje pozitivne slike o sebi i osjećaja vlastite vrijednosti,
- prihvaćanje različitosti i tolerancija,
- osvještavanje elemenata i kanala komunikacije,
- učenje o značenju neverbalnih oblika komunikacije,



- osvještavanje važnosti slušanja i razvijanje vještine slušanja,
- prepoznavanje konfliktnih situacija iz svakodnevnog života, suočavanje s osobnim iskustvom sukoba i promatranje sukoba izvana,
- osvještavanje što sve dovodi do sukoba, što može biti njegov izvor,
- spoznavanje što je sukob među osobama, a što grupni sukob,
- osvještavanje da sukob nije opasnost nego prilika,
- osvještavanje načina reagiranja na sukob i učenje kako se nositi sa sukobom,
- novi pogled na rješavanje sukoba,
- prepoznavanje svojih i tuđih neugodnih osjećaja i načina njihova izražavanja,
- razumijevanje straha i osnaživanje za njegovo prevladavanje,
- razumijevanje uzroka straha od škole,
- upoznavanje s tehnikama opuštanja,
- osvještavanje emocija,
- istraživanje naravi prijateljstva, njegovih granica, razmišljanje o vlastitim osobinama u ulozi prijatelja.

Teme ove grupe su:

- Kako mi sami vidimo sebe, a kako nas vide drugi
- Samopoštovanje i samosvijest
- Komunikacija
- Aktivno slušanje
- Sukob
- Konstruktivno rješavanje sukoba
- Ljutnja
- Strah
- Strah od škole
- Tuga
- Radost/sreća
- Prijateljstvo
- Oproštaj od članova grupe.



Na početku programa sudionici kroz igru i kreativne aktivnosti bolje upoznaju sebe i ostale članove grupe. Samopoštovanje je ključno za razvoj suosjećanja i skrbi za druge. Nisko samopoštovanje i loša slika o sebi korijeni su brojnih konflikata. Stoga su vježbe afirmacije važne za utvrđivanje svojih i pozitivnih osobina ostalih članova grupe.

Nakon toga obrađuju se teme komunikacije i aktivnog slušanja budući da se većina odnosa ostvaruje komuniciranjem. Komunikacija teče na dvije razine: verbalnoj i neverbalnoj. Verbalnim putem prenosimo sadržaj, a neverbalnim izražavamo emocije, stavove i osobine ličnosti. Vještine slušanja, govorenja i opažanja važan su preduvjet konstruktivnog rješavanja sukoba. Sudionici kroz igru prepoznaju "šumove u komunikaciji" i koliko se međusobno slušamo te u kojoj mjeri odasлана poruka odgovara primljenoj.

"Sukob je pojam koji označuje situaciju u kojoj postoje suprotna zbivanja i tendencije, ponašanja, čuvstva" (Ajduković i Pećnik, 2007., str. 9).

Kada dospiju u sukob, ljudi na njega različito reaguju. Postoje vještine i tehnike koje nam omogućuju da zadržimo kontrolu u takvim situacijama i pomažu da učinkovito i nenasilno riješimo sukob na zadovoljstvo obiju sukobljenih strana. Djeca se tako mogu pripremiti za suočavanje sa sukobom, naučiti da ga ne doživljavaju kao osobnu nesreću, nego kao izazov osobnom rastu i razvoju.

U programu "Kreativno-socijalizacijske grupe" važan dio zauzima rad s emocijama. Četiri osnovna osjećaja, radost, tuga, ljutnja i strah se obrađuju i u ovom programu. Cilj je prije svega prepoznavanje emocija i njihovo izražavanje. Kada je riječ o ljutnji, sudionici programa upoznaju se s tehnikama opuštanja i oslobađanja od napetosti. Cilj je rada sa strahom i tugom razumijevanje tih osjećaja i osnaživanje za nošenje s njima.

Djeca većinu svojih životnih spoznaja usvajaju kroz igru. Ono što je naučeno kroz igru pamti se. U radu se koriste igre upoznavanja, igre za bolje povezivanje grupe, grupne rasprave, igre za socijalno učenje, igre za poticanje mašte, kreativnosti i stvaralačkog rješavanja problema, igre razgibavanja i opuštanja, samoopažanje, rad u paru, kreativne aktivnosti, projektivne igre, aktivnosti za stjecanje uvida u vlastita emotivna stanja.

"Kreativno-socijalizacijska grupa" preventivni je program na selektivnoj razini. Ciljana su skupina pojedinci kod kojih su rizici za razvoj poremećaja u ponašanju znatno viši nego u prosjeku. U grupu se prijavljuju djeca po preporuci stručnih suradnika i učitelja iz osnovnih škola, stručnjaka iz

Centra za socijalnu skrb ili Doma zdravlja. Dio djece dolazi po preporuci djelatnika Centra za djecu, mlade i obitelj (npr. uoči ih se u nekoj drugoj grupi Centra pa se roditeljima preporuča da dijete pohađa i ovu grupu).

## Evaluacija učinkovitosti programa

Program "Kreativno-socijalizacijske grupe" od 2007. je godine u procesu evaluacije učinkovitosti programa. Kako bi mogli vidjeti učinke programa, roditelji/skrbnici na početku i po završetku rada grupe ispunjavaju evaluacijski upitnik (Prilog 5) koji je osmislila Andreja Pravdić. Prije toga potpisuju "Izjavu o pristanku na ispitivanje učinkovitosti programa" koja je opisana u poglavlju "Grupa za buduće prvašice". Evaluacijski upitnik nakon prvoga je ciklusa promijenjen jer se pokazalo da bi varijable trebale biti specifičnije.

Rezultati dobiveni u oba ciklusa evaluacije vidljivo upućuju na to da su ostvareni sljedeći specifični ciljevi: "Bolje upoznavanje sebe i svojih potreba" te "Izgradnja odnosa prema sebi". S obzirom na mali broj ispitanika koji je popunio upitnike, ne može se govoriti o dokazanom učinku, ali se možda može vidjeti područje na koje program najviše utječe.

### ***Prilog 5: Evaluacijski upitnik za "Kreativno-socijalizacijsku grupu"***

Molimo Vas da uz sljedeće tvrdnje označite kategoriju koja nabolje opisuje Vaše dijete.

Podaci su anonimni i povjerljivi te će se koristiti isključivo u svrhu unapređivanja programa i praćenje njegovih učinaka.

Molimo Vas da označite svaku tvrdnju na sljedeći način:

- 5 - slažem se
- 4 - slažem se djelomično
- 3 - niti se slažem niti se ne slažem
- 2 - djelomično se ne slažem
- 1 - ne slažem se

Datum:

Moj tajni kod:



**Prilog 5: Evaluacijski upitnik za "Kreativno-socijalizacijsku grupu"**

1	Moje dijete prihvaća i poštuje pravila postavljena u grupi.	1	2	3	4	5
2	Kada je ljuto, moje dijete to kaže.	1	2	3	4	5
3	Moje dijete zna što voli, a što ne voli.	1	2	3	4	5
4	Kada se nečega boji, moje dijete to podijeli sa mnom.	1	2	3	4	5
5	Moje dijete zna reći u čemu je dobro.	1	2	3	4	5
6	Kada se igra, moje dijete spremno je dijeliti stvari s drugom djecom.	1	2	3	4	5
7	Svojim tijelom i izrazima lica moje dijete daje do znanja drugima kako se osjeća.	1	2	3	4	5
8	U igri moje dijete daje prijedloge i preuzima inicijativu.	1	2	3	4	5
9	Moje dijete položajem tijela i izrazima lica potvrđuje da razumije što mu se govori.	1	2	3	4	5
10	Kada se to od mog djeteta traži, spremno je slušati što drugi govore.	1	2	3	4	5
11	Moje dijete kaže kada je sretno.	1	2	3	4	5
12	Mojem djetetu nije teško podijeliti svoje osjećaje s drugima.	1	2	3	4	5
13	Moje dijete zna reći što želi a da pritom ne povrijedi druge.	1	2	3	4	5
14	Kada uđe u sukob s drugim djetetom, moje se dijete povlači.	1	2	3	4	5

**Prilog 5: Evaluacijski upitnik za "Kreativno-socijalizacijsku grupu"**

15	Kada je u društvu djeca koja su drugačija, moje dijete pokazuje da ih prihvaća.	1	2	3	4	5
16	Moje dijete može zadržati pažnju do kraja zadatka koji je primjeren njegovoj/njezinoj dobi.	1	2	3	4	5
17	Moje dijete u igri prati što rade druga djeca i rijetko daje svoje prijedloge.	1	2	3	4	5
18	Moje dijete zna riješiti sukob tako da ne povrijedi druge.	1	2	3	4	5
19	Moje je dijete napeto kada treba krenuti u školu.	1	2	3	4	5

Evaluacija se provodila u tri ciklusa. Rezultati ukazuju na to da program postiže najbolji učinak na području osjećaja, samopoštovanja i tolerancije.

"Kreativno-socijalizacijska grupa" važna je za pozitivan razvoj djece i mladih i za prevenciju poremećaja u ponašanju. Djeca koja prođu ovaj program mnogo dobivaju u području socijalnih vještina, vještina komunikacije, nenasilnog rješavanja sukoba. Njihovo samopoštovanje raste.

*Promotrimo pozitivne učinke ove grupe na primjeru jednog dječaka koji ju je pohađao. Na prvom susretu voditelji su imali osjećaj da će se A. A. rasplakati. Kada je govorio o sebi i predstavljao se, jedva je uspio. Nakon 10 susreta dječak je postao glasniji, čak je prekršio grupno pravilo. Na kraju rada grupe dječakov je otac rekao kako je učiteljica uočila veliku promjenu kod A. A. Rekla je da je postao jasniji, da ga se više čuje (prije polaska u grupu bio je sramežljiv, nije se javljao na satu).*

S radom Centra za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica upoznata sam od njegovog osnivanja i sa zadovoljstvom sam pratila razvoj raznovrsnih aktivnosti koje se nude djeci, mladima i obitelji zahvaljujući idejama, inicijativama i samoprijegornom radu njegove ravnateljice i djelatnika. Više je generacija studenata psihologije u okviru mog kolegija posjetilo Centar kako bi se izravno upoznalo s ugodnim kreativno uređenim prostorom i

aktualnim preventivnim programima koji se u njemu odvijaju. Taj im je posjet ostao u ugodnom sjećanju pa su se neki studenti odlučili i za kasniju suradnju s Centrom i obavljanje psihološke prakse u sklopu Centra - što je omogućeno i formalnim imenovanjem prof. Sande Puljiz vanjskom suradnicom Odsjeka za psihologiju u svojstvu mentora studentske prakse.

**Dr. sc. Goranka Lugomer Armano**





# Pomoć u učenju

*Sandra Matijević  
Sanda Puljiz*

## Uvod

Gotovo svatko od nas susreo se s povremenim ili dugotrajnijim poteškoćama u savladavanju školskog gradiva, odnosno u učenju. Ponekad učenici ne znaju kako bi učili, ponekad nemaju motivaciju, ponekad se boje situacije ispitivanja ili pojedinog profesora. Sve su to čimbenici koji mogu negativno utjecati na školski uspjeh, a on pak može utjecati na samopouzdanje i na sliku o sebi. Svi želimo biti uspješni, ali mnogi ne znaju kako to postići.

Što je učenje? Relativno trajno mijenjanje ponašanja do kojeg dolazi pod utjecajem stečenog iskustva (Petz, 1992.). Pod iskustvom se misli na primljene i prerađene informacije. Gotovo svako ljudsko ponašanje povezano je s procesom učenja; ljudi imaju vrlo malo urođenih, instinktivnih ponašanja. Brojne aktivnosti koje su dio našeg svakodnevnog života pod utjecajem su procesa učenja: gledanje, slušanje, govorenje, pisanje. Učenje uključuje promjenu, ono nam u pravilu pomaže da proširimo svoje kapacitete (Birkenbihl, 1988.).

U svakodnevnim aktivnostima "učenik" rijetko ima svjestan cilj da nešto nauči ili zapamti (sjetimo se kako smo s lakoćom učili pjesmice u djetinjstvu ili pak pravila neke nove igre - nisu nam trebale ocjene ni šalabahteri). Školsko učenje pak često uključuje namjeru da se nešto nauči ili zapamti pa učenici planiraju aktivnosti učenja i za to koriste razne postupke i strategije.

Pamćenje se najlakše potiče boljom organizacijom, a dobra organizacija informacija srž je efikasnog sustava za pohranu velikog broja podataka (Zarevski, 1994.). Jedan od efikasnih načina na koje pamtimo jesu mnemotehnike, koje služe zadržavanju materijala koji bismo inače najvjerojatnije zaboravili (sjetimo se samo onih silnih godina i imena iz povijesti koje smo nekako ipak uspjeli naučiti).



Djeca najviše i najlakše uče kroz igru koja se odvija u sigurnoj, dobro poznatoj okolini, što pridonosi osjećaju ugone. Važnost ugone i igre za učenje te za postizanje uspjeha u učenju nikako se ne bi smjela zanemariti, a čini se da se to često događa tijekom školovanja.

Ponavljanje i vježba ključna su komponenta učenja, posebno kada postoji svjesna namjera da se nešto nauči. Ipak, ovisi li školski uspjeh samo o vještinama učenja i ponavljanja? Istraživači navode i neke druge čimbenike koji na njega utječu.

Stupanj želje za uspjehom utječe na naše aktivnosti i u skladu s time na naš stupanj uspjeha u širokom rasponu okolnosti. Za školski uspjeh i te kako je važna motivacija za postignućem. Isto tako, učenikova postignuća ovise o njegovu doživljaju svog stupnja kontrole nad procesom učenja. "Lokus kontrole je itekako povezan sa školskim uspjehom: visoka razina postignuća povezana je s unutarnjom percepcijom kontrole" (Howe, 2008., str. 110).

## Obilježja programa "Neke nove fore u učenju"

Programi pomoći u učenju pokrenuti su u siječnju 2004. godine s ciljem da se polaznike pouči metodama i tehnikama uspješnijeg i kvalitetnijeg učenja. Naime, školski neuspjeh smanjuje privrženost školi i može dovesti do rizičnih ponašanja. "Neke nove fore u učenju" je program namijenjen učenicima od 6. do 8. razreda osnovne škole i srednjoškolcima koji žele razviti svoje sposobnosti učenja te tako postati efikasniji u učenju i postizati bolji školski uspjeh. Cilj je programa rad na strategijama i tehnikama koje pomažu u svladavanju školskog gradiva. Grupa je zatvorenog tipa, a maksimalan je broj sudionika 16. Susreti se odvijaju jednom tjedno u trajanju od 90 minuta.

Prije nego što dijete krene u grupu, vanjske suradnice Centra upoznate s programom i temama koje se u njemu obrađuju, provedu s djetetom i njegovim roditeljima inicijalni intervju. One na intervjuu ispunjavaju upitnik iz kojeg se vidi zašto se dijete upisuje u program, ima li teškoća u učenju i sl. Na temelju dobivenih podataka formiraju se grupe.

U programu "Neke nove fore u učenju" se obrađuju različite teme te se na konkretnom gradivu uči kako primjenjivati tehnike učenja.

Specifični ciljevi ovog programa su:

- informiranje o motivaciji i važnosti njezina osvještavanja,
- vježbe koncentracije,
- informiranje o ciljevima i osvještavanje važnosti njihova postavljanja,
- informiranje o stilovima učenja i osvještavanje vlastitog stila učenja,
- informiranje o funkcijama lijeve i desne hemisfere mozga, vježbe za testiranje modaliteta i dominacije hemisfere,
- upoznavanje s raznim metodama i tehnikama učenja te njihova primjena,
- upoznavanje s pojmom mentalne mape i kako ona može pomoći u učenju,
- učenje pravila za rješavanje zadataka,
- suočavanje sa stresom u školi i vježbe opuštanja.

Na početku susreta svaki polaznik kaže kako se osjeća. Zatim ih voditelji uvode u temu kratkim predavanjem i pričom (5-10 minuta). Slijedi diskusija u kojoj se razmjenjuju iskustva, stavovi i mišljenja, a nakon nje vježba. Tijekom susreta također su predviđene igre i/ili razgibavanje. Na posljednjem susretu svaki polaznik dobije mapu u kojoj se nalaze pisani materijali sa sažetkom obrađenih tema i smjernicama koje im mogu pomoći u učenju. Osim pisanih materijala u mapi se nalaze i njegovi radovi (mentalne mape, crteži...).

Programom je predviđeno dvanaest susreta, a obrađuju se sljedeće teme:

- Što sve utječe na školski uspjeh?
- Postavljanje ciljeva i organizacija radnog dana
- Motivacija
- Vježbajmo svoju koncentraciju
- Funkcije lijeve i desne hemisfere mozga
- Mnemotehnike
- Stilovi učenja
- Mentalne mape
- Čitanje s razumijevanjem
- Metode učenja
- Pravila za rješavanje matematičkih zadataka



- Učenje stranih jezika
- Svladavanje straha i stresa u školi + vježbe opuštanja.

Prije početka i po završetku rada grupe održi se roditeljski sastanak. Na prvom se sastanku roditelje informira o temama koje će se obrađivati u programu, a na završnom roditelji daju povratnu informaciju i postavljaju pitanja vezana uz tematiku učenja, često i sami dajući prijedloge. Tako su, na primjer, na jednom završnom sastanku roditelji predložili proširenje, odnosno nastavak programa, a i sami su polaznici istaknuli kako im je program prekratko trajao. Potaknuti njihovim prijedlogom pokrenuli smo grupu "Neke nove fore u učenju II - Vježbaonica", u kojoj zainteresirana djeca koja su prošla program "Neke nove fore u učenju" u pet susreta primjenjuju naučene tehnike učenja na konkretno školsko gradivo.

Prvi polaznici programa "Neke nove fore u učenju" upisivali su se u njega po preporuci stručnih suradnika iz škola. Posljednjih godina za pomoć u učenju mnogo se češće javljaju učenici koji su za program sami saznali (preko internetske stranice ili iz novina). Oni su motiviraniji u radu, redovito dolaze na grupu i rjeđe od nje odustaju.

---

*Sudionica programa napisala je pjesmu:*

*"Osmijeh je vijorio,  
Svatko je ovu grupu volio...  
Ideje smo stvarali...  
Tužne nasmijali...  
Sada se moramo rastati  
Ali jednog dana ćemo se  
Svega ovoga sjetiti."*



## Obilježja programa “Učionica”

“Učionica” je pokrenuta s ciljem individualnog rada s djecom na školskom gradivu i namijenjena je učenicima 3., 4. i 5. razreda. U grupu se često uključuju djeca s poteškoćama u učenju, kao i djeca koja su prije pohađala “Topli kutak”. Grupa se održava dva puta tjedno u trajanju od 120 minuta, poluotvorenog je tipa i u nju se može upisati maksimalno 10-ero djece. Voditelju i suvoditelju često se pridružuju studenti na praksi i volonteri.

Opći ciljevi programa su:

- rad na školskim sadržajima (pisanje zadaća, učenje konkretnog gradiva i ponavljanje),
- razvijanje radnih navika,
- razvijanje socijalnih vještina.

Specifični ciljevi programa usmjereni su:

- na razvijanje odgovornosti prema školskim obvezama,
- na razvijanje motivacije,
- na jačanje samopouzdanja,
- na vježbe koncentracije.

Naglasak je programa na individualnom radu (voditeljice nastoje što više pojedinačno raditi sa svakim djetetom i pomoći mu u učenju i ponavljanju gradiva).

Sadržaj rada u “Učionici”:

- pisanje domaćih zadaća,
- učenje konkretnog školskog gradiva,
- ponavljanje,
- organizacija vremena i prostora (mjesto učenja, organizacija radnog dana),
- tehnike učenja,
- vježbe pamćenja,
- vježbe koncentracije,



- vježbe opuštanja,
- društvene igre,
- kreativne aktivnosti.

Djeca koja pohađaju ovu grupu dolaze u Centar između 12 i 14 sati, ovisno o školskom rasporedu. Prva je aktivnost crtanje i bojenje, namijenjena opuštanju nakon škole. Slijedi pisanje domaće zadaće i ponavljanje školskog gradiva. Ako dijete toga dana nema domaću zadaću, ponavlja gradivo, čita školsku lektiru ili vježba zadatke koje su mu zadale voditeljice. Nakon toga slijedi igra, kreativne aktivnosti i razgovor. Osim o gradivu, načinima i tehnikama učenja i pamćenja te sličnim temama vezanim za učenje i školu, povremeno se razgovara i o temama kao što su sport, prijateljstvo, hobiji, blagdani, narodni običaji.

## Zaključak

Posljednje dvije godine povećao se interes za programe pomoći u učenju. Djeca u njih dolaze s konkretnim očekivanjima ("Žele naučiti nešto novo", "Žele naučiti kako učiti", "Žele si bolje organizirati svoje vrijeme"). Po završetku programa odlaze zadovoljni, ističu kako im se "sve svidjelo" i kako im je pohađanje programa pomoglo.

Očito je da su i "Neke nove fore u učenju" i "Učionica" pogodile potrebe svojih korisnika pa će Centar za djecu, mlade i obitelj nastaviti raditi na tom tragu.



# Programi za poticanje govorno-jezičnog razvoja

Ljerka Skendrović

## Uvod

Glasovni je govor čovjeku najprimjereniji način komunikacije. Njime označavamo predmete, pojave, događaje i odnose. On ima izrazitu socijalnu komponentu jer ga ostvarujemo u kontaktu s drugim ljudima. Glas kao najsloženiji instrument svojstven je samo čovjeku te odražava našu osobnost i stvara sliku o nama. Način na koji govorimo može oblikovati pozitivne ili negativne stavove o nama kao osobama.

Jezični razvoj proces je koji počinje još prije rođenja. Ton majčina glasa predstavlja akustične veze između djetetova života u majčinoj utrobi i govorno-jezičnog razvoja nakon rođenja (Goddard Blythe, 2008.). Dijete traži komunikaciju i pozitivno reagira na nju. Rani jezični razvoj odvija se određenim kronološkim redoslijedom, koji se nastavlja tijekom predškolske i školske dobi.

Iako znamo da među djecom postoje individualne razlike, dobro poznavanje i praćenje komunikacijskog i govorno-jezičnog razvoja omogućuje nam da odredimo koje su dobno očekivane vještine i sposobnosti savladane, a kojima dijete još treba ovladati (Blaži, 2003.).

U Centru za djecu, mlade i obitelj logopedinja individualno radi s djecom predškolske i školske dobi i njihovim roditeljima te vodi grupu "Slovkići".

## Individualni rad logopeda

Na području Velike Gorice izražen je problem nedostatka logopeda, kojega nema ni jedna osnovna škola. Zato je u Centru zaposlen profesor logopedije. Interes za tu vrstu usluga pokazao se vrlo brzo pa danas za logopedске tretmane u Centru postoji dulja lista čekanja. Najčešći problemi zbog kojih roditelji traže pomoć logopeda jesu nerazvijen govor, neispravan izgovor glasova i poremećaji ritma govora kod predškolske djece te poteškoće u čitanju i pisanju kod školske djece.



Predškolska djeca u dobi od četvrte godine do polaska u školu najčešće dolaze na logopedске вјежбе zbog poteškoća u izgovoru glasova – dislalije, a raspon tih poteškoća kreće se od vrlo blagih odstupanja do teških, koja ometaju razumljivost. Logopedски tretman u tom slučaju obuhvaća dijagnosticiranje i provođenje individualne terapije, a za predškolsku djecu provodi se jedanput tjedno po pola sata.

Roditelji djece predškolske dobi obraćaju se za pomoć i zbog govorne ne fluentnosti, iako nešto rjeđe. Uvidom u stanje govora logoped procjenjuje radi li se o uobičajenoj pojavi u govorno-jezičnom razdoblju ili su se pojavile naznake graničnog ili početnog mucanja. Ovisno o dobi djeteta i izraženim simptomima, logoped određuje oblik i vrstu terapije. Roditelji se uključuju kao aktivni sudionici, savjetuje im se što sami mogu promijeniti u komunikaciji s djetetom. Djeci koja imaju početnu fazu mucanja potreban je individualni logopedски rad, a za prijelazno i uznapređovalo mucanje uz govornu terapiju preporučuje se uključivanje u individualno savjetovanje u Centru.

Školska djeca najčešće su upućena na logopedsku terapiju zbog poteškoća u čitanju i pisanju. Iako svako dijete ima vlastite specifične probleme, svima je zajedničko otežano savladavanje temeljnih vještina čitanja i pisanja na početku školovanja. U čitanju i pisanju djeca čine niz pogrešaka. Vrsta, brojnost i stabilnost tih pogrešaka te dob djeteta važni su za postavljanje dijagnoze.

Nema svako dijete s poteškoćama u savladavanju čitanja i pisanja disleksiju ili disgrafiju. Djeci s dijagnosticiranim poteškoćama u čitanju i pisanju potrebno je omogućiti individualizirani pristup u školi i dodatnu pomoć u savladavanju obrazovnih sadržaja. Logopedска terapija ovisi o tome na kojem se stupnju ovladavanja vještinom čitanja i pisanja dijete nalazi. Nakon procjene karakteristika govora i usvojenosti tehnika čitanja i pisanja, logoped za svako dijete osmišljava individualni program logopedских вјежби. Izborom didaktičko-metodičkih postupaka te metoda rada primjerenih dobi djeteta i stupnju poteškoća koje ono ima, logoped radi na njihovu uklanjanju i ublažavanju. Često se u radu koristi Behringerovim uređajem programiranim za sve govorne poteškoće.

Na jezični razvoj utječu genetske predispozicije i sazrijevanje, ali važan je i utjecaj okoline. U procesu usvajanja govora vrlo je bitna uloga roditelja. Oni prvi prate razvoj slušanja i govora, čitanja i pisanja kod svog djeteta pa mogu vrlo rano uočiti kašnjenja i poremećaje. Suradnja s njima važna je za rano otkrivanje i dijagnosticiranje poteškoća. Njihova opažanja i informacije koje



mogu dati o svom djetetu pridonose njegovu napretku. Zbog toga je individualno savjetovanje s namjerom poticanja djetetova ranog govorno-jezičnog razvoja stručnim savjetima i uputama važno za roditelje i dok čekaju terapijsku pomoć za svoje dijete. Roditelji koji se obrate Centru za pomoć dobiju termin za individualno savjetovanje prije i tijekom logopedске terapije. Roditelji male djece najčešće traže dodatne informacije, upute, podršku i savjete kako bi pomogli svom djetetu, dok roditelji školske djece imaju mnogo dilema i nedoumica o postupcima u radu sa svojom djecom kod kuće i usklađivanjem sa zahtjevima škole. Često su nedovoljno informirani o njihovim specifičnim poteškoćama u učenju i posebnostima u radu s njima te o provođenju individualiziranog pristupa u nastavi.

Uz individualni rad, logopedinja je u Centru uključena u grupne oblike rada s djecom i roditeljima. Povremeno sudjeluje i u radu grupe "Rastimo zajedno-Prve 3!", kada su teme susreta vezane uz govorno-jezični razvoj.

## Obilježja programa "Slovkići"

Program je namijenjen djeci pred polazak u školu s poremećajem u govorno-jezičnoj komunikaciji i onoj kojima je zbog govorno-jezičnih poteškoća odgođen upis u prvi razred. Grupa je započela s radom u listopadu 2009. godine. Planirano je 30 susreta u trajanju od 1,5 sata tjedno. Grupa je zatvorenog tipa, heterogena po spolu, a maksimalan je broj sudionika 10.

Opći ciljevi programa usmjereni su na zadovoljenje djetetovih razvojnih potreba, jačanje njegove pozitivne slike o sebi i stjecanje osnovnih znanja i vještina potrebnih za uspješno uključivanje u program prvog razreda (Markočić, 2003), a specifični su ciljevi poticanje razvoja govora i predčitalačkih vještina te razvoja grafomotorike i vještine pisanja.

## Aktivnosti u grupi

Igrama slušanja i istraživanja zvuka, logoritmičkim igrama, igrama s rimom i glasovnim razvrstavanjem potiče se slušanje. Govornim igrama i pravilnim izgovorom glasova, riječi i rečenica čitanjem slikovnica, pričanjem priča, razgovorom i samoizražavanjem utječe se na proširivanje i bogaćenje rječnika i fonda stečenih pojmova, razvoj povezanog govora i usvajanje osnovnih gramatičkih pojmova.



Raznim kreativnim aktivnostima kod djece se razvija motivacija za pisanje, a crtanjem, bojenjem, grafičkim ritmovima i ispunjavanjem radnih listova djeluje se na razvoj vizualno-prostorne percepcije. Za razvoj grafomotorike i vizualno-motoričke koordinacije koristi se modeliranje, trganje i rezanje papira i tkanina, vezanje, nizanje i šivanje.

Djecu najviše veseli govor s pokretima, pjesmice za razvoj mikromotorike i simboličke igre u kojima koriste pisanje. U Centru se kontinuirano provodi glazbeno-pokretni program "Ples pisanja", kojim se kroz igru potiče razvoj početnih vještina pisanja (Oussoren, 2007.). U vedroj atmosferi djeca rade na razvoju uzajamnog poštovanja, zajedničkom radu, grupnoj povezanosti i zajedničkom promišljanju.

Teme susreta unaprijed se planiraju i sadržajno su usmjerene na pojmove i veze među predmetima i pojavama, razumijevanje prirodnih pojava i društvenih odnosa, matematičke pojmove i upoznavanje i istraživanje okoline.

Neke od tih tema su:

- To sam ja
- Moja obitelj
- Zanimanja
- Moje naselje
- Promet
- Godišnja doba
- Blagdani
- Moje tijelo
- Biljke i životinje
- Ples pisanja
- Škola
- Oproštaj od grupe.

Polazak u školu za dijete je važno, ali često i teško razdoblje, zato je potrebno uputiti roditelje u vještine, sposobnosti, znanja, navike i ponašanja koje djetetu mogu pomoći u uspješnom uključivanju u školske obveze. Iz tog razloga u realizaciju programa povremeno se uključuju i roditelji.

Ovaj program prvi se put provodi u Centru. Posljednji susret planiran je za lipanj 2010. godine i po završetku rada grupe dobit će se bolji uvid u uspješnost programa i realizaciju njegovih ciljeva iako se već sada može zaključiti da su djeca i roditelji zadovoljni radom grupe.

## Zaključak

Centar je dobro mjesto za provođenje logopedске terapije jer pruža mogućnost potpunijeg sagledavanja poteškoća i zajedničkog, timskog rada s djecom i njihovim roditeljima. Također, u njemu se zaposlenicima pruža mogućnost kontinuiranog stručnog usavršavanja i praćenja novosti u struci, što je vrlo važno za kvalitetan logopedski rad. Nove spoznaje i praktična znanja primjenjivat će se u daljnjem radu postojećih grupa, ali i u kreiranju novih. Za djecu od 4 do 5 godina kod koje postoje naznake usporenog govornog razvoja planira se program i uz njega edukacija roditelja s ciljem poticanja govorno-jezičnog razvoja i prevencije poremećaja u govoru, čitanju i pisanju.

Kako su djeca prihvatila i doživjela logopeda kao novog člana tima Centra najbolje ilustriraju njihove izjave:

"Logoped je tamo gdje učiš riječi i da prestaneš mucati. Tamo se malo više igraš nego radiš i naučiš raditi poslove - čitati i pisati!" (Ivan, 9 godina)

"Logoped je teta, igra se s djecom i pomaže im!" (Ivan, 5 godina)

"Kad budem velika, ja ću te zamijeniti, da učim drugu djecu kao ti. To mi se sviđa." (Nina, 5 i pol godina)

# Rad s djecom s pomanjkanjem pažnje/hiperaktivnim poremećajem i njihovim roditeljima

*Andreja Pravdić*

## Uvod

Djeca s pomanjkanjem pažnje/hiperaktivnim poremećajem i njihove obitelji ne žive izolirano. Oni su dio društva i svakodnevno se susreću sa situacijama koje drugima ne predstavljaju nikakve poteškoće, ali njima su stalan izazov. U individualnom radu uočena je potreba te djece za učenjem novih te jačanjem postojećih socijalnih vještina. Pomanjkanje pažnje - hiperaktivni poremećaj (popularna skraćenica ADHD dolazi od engleskog naziva Attention deficit/hyperactivity disorder) razvojni je poremećaj samokontrole koji se očituje u smetnjama s usmjeravanjem i duljim održavanjem pažnje, kontrolom impulsa i/ili regulacijom razine aktivnosti koja je potrebna za djelovanje u određenoj situaciji. Hiperaktivnost je poremećaj ponašanja za koji je znakovit kroničan nemir i ometajuće ponašanje. Takvo ponašanje dovodi i do poteškoća u usvajanju socijalnih vještina te socijalne izolacije.

Ujedno je uočena i potreba za okupljanjem roditelja te djece, jer dijete s pomanjkanjem pažnje/hiperaktivnim poremećajem utječe na funkcioniranje čitave obitelji što može poremetiti međuljudske odnose. Čest izvor konflikata među roditeljima je pitanje krivnje i odgovornosti za djetetovo ponašanje i poremećaj. Roditelji se zbog toga nerijetko nađu pred razvodom, a češće se događa i da najbliži članovi obitelji zlostavljaju takvu djecu. Roditelji se često susreću s osudom okoline, ponekad čak i školskog osoblja jer se djetetovo ponašanje ne prepoznaje kao medicinski problem, već se smatra posljedicom neodgovarajućeg odgoja. Bespomoćni i frustrirani djetetovim ponašanjem, osudom okoline i međusobnim nerazumijevanjem, roditelji često i sami razvijaju čitav niz emocionalnih poteškoća.

Stoga je u Centru za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica osmišljen program rada s djecom s pomanjkanjem pažnje/hiperaktivnim poremećajem. Ujesen 2004. godine formirana je grupa pod nazivom "Brzići". Program se temelji na kombinaciji principa treninga socijalnih vještina i psihoterapijskih metoda i tehnika.



Paralelno je osmišljen i edukativni program za roditelje te je formirana grupa "Roditelji Brzići". Ta je grupa poslije dobila i formu grupe podrške. Roditeljima je omogućen prostor u kojem će se osjećati dovoljno sigurno i ugodno da podijele s drugima roditeljsko iskustvo, slobodno izraze svoje dvojbe i strahove, bolje upoznaju sebe i steknu uvid u vlastite obrasce ponašanja te se međusobno povežu.

## Obilježja programa "Brzići"

Grupa je namijenjena učenicima nižih razreda osnovne škole - djeci s elementima ADHD-a ili dijagnosticiranim ADHD-om koja nisu pod farmakoterapijom. Neka istraživanja Američke akademije za pedijatriju (American Academy of Pediatrics - AAP)<sup>4</sup> i Američke akademije za dječju i mladenačku psihijatriju (American Academy of Child and Adolescent Psychiatry - AACAP)<sup>5</sup> ukazuju da u ublažavanju simptoma ADHD-a najbolje rezultate daje kombinacija farmakoterapije i psiholoških intervencija. U nedostaku mogućnosti uspostave suradnje sa stručnjacima ostalih profila koji provode dijagnostiku te poslije tretman djece s ADHD-om, voditeljica se u ovom slučaju odlučila za rad s djecom koja nisu pod farmakoterapijom. Iako lijekovi mogu pomoći u ublažavanju simptoma, psihoterapijske ili savjetodavne tehnike mogu pomoći u uspostavljanju kontrole nad njima, što zatim dovodi do poboljšanja u odnosima s roditeljima, učiteljima i ostalom djecom, boljih rezultata u školi, uspješnijeg izvršavanja zadataka, boljeg usmjeravanja pozornosti te, na kraju, većeg samopoštovanja i samopouzdanja.

Rad se odvija u grupi zatvorenog tipa. S obzirom na specifičnosti problematike i rada, grupa broji maksimalno 5 članova. Američko psihološko društvo (American Psychological Association - APA)<sup>6</sup> navodi podatak da 3 - 7 % djece ima ADHD, a od toga je 3 puta češće dijagnosticiran kod dječaka nego kod djevojčica. Zbog toga je grupa relativno homogena po spolu i heterogena po dobi.

Program se odvija tijekom cijele školske godine i planirano je 30 susreta (jednom tjedno). Svaki susret traje 90 minuta, a s obzirom na specifičnosti djece s ADHD-om, realno je očekivati da je predviđeno vrijeme predugo za održavanje pažnje. Stoga su susreti koncipirani tako da se zadovolji

<sup>4</sup> <http://www.aap.org/>

<sup>5</sup> <http://www.aacap.org/>

<sup>6</sup> <http://www.apa.org/>



njihova potreba za kretanjem i igrom, ali i da aktivnosti budu usmjerene na razvoj područja koja kod pojedinih članova treba ojačati (motorika, pažnja, osjeti...). Program traje cijelu školsku godinu i moglo bi se reći da je to predugo za ovu djecu, ali prednost je što im je to jedina izvanškolska aktivnost i mjesto na kojem se mogu susretati s vršnjacima i uvježbavati neke socijalne vještine u sigurnom okruženju.

Rad grupe odvija se u nekoliko faza:

Faza procjene potreba

- cilj je procjena potreba te planiranje intervencija.

Početna faza

- cilj je formiranje grupe, međusobno upoznavanje članova, stvaranje povjerenja u grupi i osjećaja pripadnosti, osvještavanje slike o sebi.

Faza procjene učinkovitosti planiranih intervencija

- cilj je uočiti koje intervencije imaju učinka, a koje treba zamijeniti

Središnja faza

- cilj je učenje socijalnih vještina

Završna faza

- ima dva cilja:

- uvježbavanje novonaučenih vještina,
- završetak grupnih odnosa.

Prije početka rada s grupom voditeljica na individualnim susretima s roditeljima i svakim djetetom identificira poteškoće, napravi plan intervencija i definira odgovornost za provođenje definiranih intervencija. Nakon 10 susreta, ponovno u suradnji s roditeljima i samim djetetom, procijeni se učinkovitost planiranih intervencija i, ako se pokaže potreba, redefinira ih se.



“Grupni rad određuje upotreba grupnih procesa i intervencija da bi se postigli skupni i pojedinačni ciljevi koji su u skladu s vrijednostima i etičkim načelima pomažućih profesija” (Ajduković, 1997., str. 12). Metode i tehnike grupnog rada koje se koriste su: interakcijske igre orijentirane na socijalno učenje, vježbe koncentracije, projektivne igre, igre za poticanje mašte, kreativnosti i stvaralačko rješavanje problema, igre kretanja i opuštanja, grupna rasprava, ekspresivne tehnike, tehnike terapijskog i savjetodavnog rada na principima geštalt terapije.

Rad se odvija u neformalnoj, ali ipak strukturiranoj atmosferi. Razne kreativne aktivnosti omogućavaju članovima grupe da se usredotoče na sebe i svoje osjećaje i da, neki od njih možda prvi put, budu u kontaktu sa sobom, a u isto vrijeme omogućeno im je slobodno kretanje. Kao što V. Oaklander kaže: “Zahvaljujući taktilnoj i kinestetičkoj prirodi kreativnih tehnika, djeca iskuse pojačan doživljaj svog tijela. Ona imaju vrlo jaku potrebu da ponovno iskuse povratak sebi samima upravo zato što se tako lako daju omesti i ponekad smesti stimulansima. Uvjerena sam da svaki taktilni i kinestetički doživljaj potiče novu i jaču svijest o svom tijelu i sebi samome. A s novom svijesti o sebi dolazi i nova svijest o osjećajima, mislima i idejama” (Oaklander, 1996., str. 231).

Polaznici grupe ujedno su obuhvaćeni i individualnim radom. Takav rad djetetu pomaže da osvijesti svoje snage, da nauči bolje se suočavati s dnevnim problemima i lakše kontrolirati svoju pažnju i eventualnu agresiju. Ujedno mu se omogućava usvajanje strategija nošenja sa stresnim situacijama, a naučene vještine može uvježbati u grupi.

Grupni i individualni rad odvija se paralelno.

## Način vođenja grupe

Uloga voditeljice jest vođenje grupe kroz proces, usmjeravanje pažnje, poticanje, podrška te praćenje članova grupe. U radu se koristi načelima opće intervencije:

- trenutačnom povratnom porukom,
- čestim povratnim porukama,
- poticanjem,
- dosljednošću,
- podsjećanjem na plan.

U slučaju nepažljivog, ali neometajućeg ponašanja, voditeljica koristi "tajne signale" kako bi dijete vratila aktivnosti. Za ometajuće ponašanje najčešće koristi 1-2-3 metodu koja može dovesti do *time outa* (Phelan, 2005.). Voditeljica koristi i tehnike geštalt terapije te se ne bavi samo simptomatičnim ponašanjem, već potiče djecu da jačaju svoju unutarnju snagu koja im je potrebna za snalaženje u svijetu oko sebe.

Bez obzira na mali broj članova, preporuka je da na susretima budu prisutna dva voditelja kako bi se lakše pratili procesi u grupi i kako bi se na vrijeme moglo intervenirati, što je kod djece s ADHD-om vrlo važno.

## Praćenje i evaluacija

Rad grupe prati se i evaluira na dva načina:

- Povratnom informacijom članova grupe - nakon prvog, srednjeg i posljednjeg susreta članovi grupe individualno izražavaju svoje zadovoljstvo radom grupe pomoću evaluacijskog listića.
- Voditeljičinim sudjelujućim promatranjem rada grupe kako se djeca ponašaju i snalaze u grupi, primjenjuju li naučene vještine, kako reagiraju na novonastale situacije...

Vođenje grupe za djecu s ADHD-om ponekad predstavlja nedoumicu i, s obzirom na njihove specifičnosti, u stručnim krugovima postavlja se pitanje: treba li djecu s ADHD-om uključivati u grupni rad?

Kao netko tko je vodio takvu grupu, smatram da treba jer članovi koji su prošli program rada "Brzića" možda nisu svi usvojili socijalne vještine i produljili pažnju, ali su otkrili neke svoje potencijale i snage koje im mogu pomoći u daljnjem razvoju. A neki od njih upoznali su vršnjake koji su im s vremenom postali prijatelji te su uspjeli ostvariti kvalitetne socijalne kontakte. Sudjelovanjem u radu ove grupe neki članovi dobili su baš ono zbog čega se grupe i formiraju i što im individualni rad ne bi omogućio, jer grupa omogućava članovima spoznaju da nisu jedini koji imaju određeni problem (Ajduković, 1997.).





## Obilježja programa “Roditelji Brzića”

Članovi grupe su roditelji polaznika “Brzića”. Roditelji djece s ADHD-om često i sami iskazuju simptome ADHD-a. Prema istraživanjima, 15-20% majki i 20-30% očeva djece s ADHD-om pokazivali su iste simptome u dobi u kojoj je pokazuju i njihova djeca (Barkley, 2005., str. 99). Stoga su edukativni elementi vrlo važan dio ovog programa, kao i specifični ciljevi poput objašnjenja prirode poremećaja, prepoznavanja emocionalnih raspoloženja, jačanja vlastitih unutarnjih resursa, iskustvenog učenja o sebi i drugima te formiranja mreže podrške.

Program se odvija tijekom školske godine i planirano je 15 susreta (dva puta mjesečno). Susret traje 120 minuta kako bi se svakom roditelju omogućilo dovoljno vremena. Rad se odvija u grupi zatvorenog tipa, maksimalno sa 10 članova. U rad je najčešće uključeno oboje roditelja pa je grupa heterogena po spolu i dobi.

Teme koje se obrađuju:

- Kako se nositi s izazovima odrastanja djeteta s ADD/ADHD sindromom:
  - Što je ADD/ADHD sindrom
  - Principi odgoja hiperaktivnog djeteta
  - Roditelji kao uzori i treneri
- Suradnja sa školom
- Obiteljski odnosi.

Motiviranost i otvorenost članova prema novim iskustvima olakšava planiranje susreta te omogućava primjenu niza ciljanih aktivnosti za jačanje snaga svakog člana. U radu se koriste sljedeće metode i tehnike grupnog rada: poučavanje, rad u parovima, diskusija, igre uloga, vježbe opuštanja, tehnike terapijskog i savjetodavnog rada na principima geštalt terapije. Prema potrebi i na temelju dogovorenih intervencija dogovaraju se i posebni termini za individualni rad.

U grupi za roditelje osnovna je funkcija voditelja prenošenje znanja, usmjeravanje aktivnosti, poticanje i pružanje podrške članovima. Dobra suradnja s roditeljima omogućava ujednačenost u izboru intervencija za određeno/a ponašanje/a, što je važno za dobrobit djeteta s ADHD-om koje, s obzirom na svoje specifičnosti, ima potrebu za redom i rutinom.

S obzirom na specifičnosti obitelji s djetetom s ADHD-om (češće narušeni međuljudski i partnerski odnosi, prisutnije stresne situacije, poteškoće s organiziranjem vremena ...), važno je pažnju posvetiti temama kao što su odgojne vještine, komunikacija, partnerski odnosi, stres, vremenski menadžment.

## Praćenje i evaluacija

Program se evaluira na dva načina:

1. S obzirom na očekivanja i povratnu informaciju članova grupe - nakon prvog susreta članovi grupe ispunjavaju evaluacijski upitnik kojim individualno izražavaju svoja očekivanja i strahovanja vezana za sudjelovanje u grupi te voditeljicu, a nakon posljednjeg susreta u evaluacijskom upitniku procjenjuju koliko su im očekivanja ostvarena.
2. Sudjelujućim promatranjem voditelja u radu grupe: praćenjem ponašanja sudionika, načina komunikacije, primjenjivanja naučenog...

Očekivanja od sudjelovanja u grupi pretežno su usmjerena na dvije razine:

- Savjetodavnu - dobivanje korisnih savjeta o tome kako pomoći djetetu s pomanjkanjem pažnje/ hiperaktivnim poremećajem, o njegovu odgoju, načinu ophođenja s njime
- Razmjenu iskustava s ostalim roditeljima čija djeca imaju isti problem.

Očekivanja od voditeljice također su bila usmjerena na dvije razine:

- Edukativnu - pružanje više informacija o ADD/ADHD-u
- Savjetodavnu - davanje savjeta kako bolje pristupiti i raditi s djetetom.

Očekivanja od voditeljice ispunjena su. Očekivanja od sudjelovanja u grupi ostvarena su na obje razine, što potvrđuje i povratna informacija roditelja:

*“Sviđalo mi se to što su se svi međusobno slušali i što smo svi zajedno komentirali o svemu. Pozitivno je to što su svi iskreno rekli što se događa i doma i u školi.”*

*“Sviđa mi se izmjena iskustva s roditeljima, ideje roditelja. Zadovoljna sam i opustim se s ljudima koji imaju problem kao i ja.”*



Već na prvom susretu svi su članovi vrlo otvoreno govorili o tome zašto su se uključili u rad grupe i što im stvara poteškoće u odgoju djeteta. Neki su u početku remetili rad grupe potrebom da zauzmu više prostora za sebe, ali to se s vremenom izgubilo. Svi su pratili upute voditeljice i na sljedeće susrete dolazili s pitanjima i/ili komentarima vezanim za upute i njihovu realizaciju. Uočena je dobra atmosfera, članovi su se izjašnjavali da se u grupi osjećaju prihvaćeno te da, unatoč različitim manifestacijama ponašanja njihove djece, puno uče jedni od drugih.



# Rani razvoj i poticajno roditeljstvo

Andreja Pravdić

## Uvod

U životu svakog čovjeka najranije su godine doba vrlo brzog razvoja. Svako dijete ima potencijal da usvoji većinu onoga što treba znati na emocionalnom, socijalnom i intelektualnom polju, no potrebno mu je poticajno okruženje u kojem će taj potencijal moći razvijati.

Prema članku 18. Konvencije o pravima djeteta (2001.) naglašava se da su roditelji zajednički odgovorni za djetetov odgoj i razvoj te da njegova dobrobit mora biti njihova temeljna briga. Taj članak ujedno obvezuje zemlje potpisnice Konvencije na odgovarajuću potporu roditeljima u ispunjavanju njihove uloge. Time ističe potrebu za obrazovanjem za odgovorno roditeljstvo (Milanović, Stričević, Maleš i Sekulić - Majurec, 2001., str. 1).

Nacionalni plan aktivnosti za prava i interese djece od 2006. do 2012. godine (2006.), navodi kako su neki od ciljeva područja "Uloga obitelji u podizanju i odgoju djece":

- razvijati kulturu odgovornog i kompetentnog roditeljstva te razvijati stavove o roditeljstvu kao ulozi koja se uči i predstavlja dio cjeloživotnog učenja,
- jačati društvenu svijest o vrijednostima obitelji i značaju kvalitetnog obiteljskog odgoja za zdrav razvoj djeteta,
- osnažiti razvoj i podići opseg i kvalitetu informativnih, edukativnih, savjetodavnih i uslužnih djelatnosti te programa namijenjenih obiteljima, roditeljima i djeci u lokalnoj zajednici,
- uključiti roditelje u rad odgojno-obrazovnih ustanova,
- pružati podršku znanstveno-stručnom pristupu obiteljskom odgoju.

Pokretanjem programa usmjerenih na rani razvoj i poticajno roditeljstvo Centar za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica uklopio se u Nacionalni plan i ostvarivanje navedenih ciljeva te tako dao svoj doprinos osnaživanju mladih obitelji u lokalnoj zajednici. Razvojem navedenih programa ujedno se vodi i načelima Konvencije o pravima djeteta.



## Obilježja programa “Baby fitness”

Snažno povezivanje bebe s važnim ljudima u njezinu životu nužno je za njezin uspješan emocionalni i socijalni razvoj. Upravo to rano povezivanje u kojem se osjeća sigurno omogućava joj razvoj samopouzdanja i daje osjećaj povjerenja u svijet koji je okružuje.

“Baby fitness” je program koji se u Centru za djecu, mlade i obitelj provodi od 2007. godine. Njegov je osnovni cilj uspostavljanje što ranije komunikacije između roditelja i djeteta, bitne za djetetov budući razvoj.

Specifični ciljevi ovog programa su:

- osvještavanje važnosti razvoja rane komunikacije između roditelja i dojenčeta,
- suzbijanje nesigurnosti roditelja i razvijanje njihova samopouzdanja,
- edukacija roditelja preko predavanja,
- pomoć u razvijanju motorike dojenčeta,
- postizanje bližeg kontakta pedijatar - roditelj.

Dob djece obuhvaćene ovim programom kreće se od jednog mjeseca do sedam mjeseci. Susret traje oko jedan sat, od čega je 40 minuta posvećeno masažama i vježbama, a nakon toga slijedi kratko edukativno predavanje i odgovori na eventualna pitanja roditelja. Grupa se formira kada se prijavi dovoljan broj zainteresiranih, a to je u pravilu sedam do osam puta godišnje. Program je preuzet od UNICEF-a i provode ga posebno za to educirani stručnjaci, pedijatrica i viša medicinska sestra iz Doma zdravlja Zagrebačke županije - ispostava Velika Gorica.

## Rastimo zajedno - Prve 3!

Biti roditelj veliki je izazov jer to od nas neprestano zahtijeva da poduzimamo korake i u svojem unutarnjem životu. Posebno smo osjetljivi na proturječne savjete sa svih strana o tome kako bismo trebali odgajati svoju djecu, reklame koje nam sugeriraju što bismo im sve trebali kupiti, dati i učiniti za njih. No, bez obzira na sve vanjske podražaje, ljubav i znanje kako da njeguemo svoju djecu već su u nama. Ako naučimo slušati sami sebe, naći ćemo mnoge odgovore na pitanje: “Što treba mom djetetu?” A kako bi i naša djeca pronašla odgovore koji su već u njima, mi roditelji potrebni smo im da ih vodimo i pomognemo im u tome.



U proljeće 2007. godine u Centru je održan pilot-projekt pod nazivom "Rastimo zajedno - Prve 3!". Novi program za roditelje djece do tri godine proizašao je iz ideje da sretna djeca dolaze iz sretnih obitelji. Djeca uče kako biti sretna promatrajući i osjećajući sve što se oko njih događa. Podrška i odobravanje ohrabruju ih na isprobavanje novih vještina, što je vrlo važno za razvoj svih potencijala.

U maloj grupi roditelja bile su obrađene tri teme: "Dijete u razvoju", "Prehrana", "Igra i kreativnost". Iako su tada u grupi sudjelovala samo četiri roditelja, dobivene su smjernice za daljnji rad. Tako je primijećeno da roditeljima više odgovara ležeran tip rada, da najviše imaju potrebu čuti jedni druge te dobiti podršku od voditeljice i od drugih roditelja. Uočeno je i da trajanje susreta od 90 minuta treba produžiti.

Ujesen se počeo provoditi cijeli program, u trajanju od 10 susreta, i pokrenute su dvije grupe. Članovi jedne bili su roditelji djece u dobi od 3 mjeseca do 1 godine, a druge roditelji djece u dobi od 1 do 3 godine. U "mlađoj" grupi djeca su bila prisutna sa svojim roditeljima, dok je za "stariju" grupu bila organizirana "Čuvaonica" koju su vodile vanjske suradnice. Budući da se radilo o još relativno maloj djeci, "Čuvaonica" je bila organizirana u istoj prostoriji, djelomično odijeljenoj zidom, tako da su djeca u svakom trenutku mogla doći roditeljima, ali i biti odvojena od njih. Takav način rada pokazao se vrlo efikasnim jer roditelji u svakom trenutku mogu biti u kontaktu sa svojom djecom, a istovremeno pratiti sadržaj programa.

U "mlađoj" grupi odaziv je bio slab. Od šest prijavljenih polaznika redovito je dolazilo dvoje (jedna majka i jedan otac), a ostali periodično iako su na telefonske upite odgovarali da će doći. Zbog slabog odaziva grupa je prekinuta nakon petog susreta. Nije bilo završne evaluacije u pisanom obliku, ali u razgovoru s dvoje redovitih roditelja dobivena je informacija da im je takav oblik rada zadovoljavajući i da su upravo to očekivali. Pretpostavka je da se roditelji s tako malom djecom još uvijek pokušavaju "pronaći" i ustaliti ritam te da im ne odgovara stalni termin. Budući da je program išao u zimskim mjesecima, primijećeno je da je dio majki bio odsutan i zbog bolesti djece, a za vrijeme toplih i sunčanih dana neke su se radije odlučivale za šetnje parkom.

## Obilježja programa

Današnji roditelji suočeni su s izazovima ponovnog promišljanja, a u određenim situacijama i ponovnog savladavanja procesa odgoja djece. Smatra se da je najvažnije koliko je roditelj



sposoban osigurati djetetu sljedeće:

- osnovnu njegu - roditelj treba zadovoljiti djetetove fizičke potrebe (npr. potrebe za hranom, toplinom, zaštitom, higijenom, prikladnom odjećom i medicinskom zaštitom);
- sigurnost - roditelj treba štiti dijete od zla i opasnosti kod kuće i izvan nje;
- emotivnu toplinu - roditelj treba osigurati djetetu emotivnu potporu i osjećaj vlastite vrijednosti;
- stimulaciju - roditelj treba poticati dijete na učenje i intelektualni razvoj razgovorom, ohrabivanjem i uključivanjem u njegovu igru te promicati njegove obrazovne mogućnosti;
- vođenje i granice - roditelj treba pokazati djetetu kako da se primjereno ponaša;
- stabilnost - roditelj treba djetetu dosljedno pružati emotivnu toplinu, reagirati na njega i osigurati mu kontakte s ljudima koji su mu važni (Daly, 2007.).

Program "Rastimo zajedno - Prve 3!" temelji se na tim važnim roditeljskim sposobnostima. Bez obzira na obiteljsku situaciju ili način života, roditelji su prvi učitelji svojoj djeci. Ne smije se podcijeniti važnost onoga što djeca nauče kod kuće i iz međusobnih roditeljskih odnosa. Razumijevanjem dječjeg razvoja i znanjem o tome što mogu učiniti da pomognu svojoj djeci u uravnoteženom i zdravom rastu, povećava se i osobno zadovoljstvo i rast svakog roditelja.

U 10 susreta u trajanju od 120 minuta obuhvaćene su sljedeće teme:

- Dijete u razvoju
- Prehrana
- Priče i knjige
- Igra i kreativnost
- Komunikacija
- Uloga majke - uloga oca - uloga partnera
- Braća - sestre
- Što i kako s prkosom
- Strahovi
- Disciplina nije kažnjavanje
- Odgojni stilovi.



Program je osmišljen kako bi okupio roditelje djece u dobi od 1 do 3 godine s ciljem usvajanja novih znanja o uspješnijem roditeljstvu, podjele iskustva roditeljstva, usvajanja novih znanja o ranom razvoju djece, dobivanju informacija o resursima u lokalnoj zajednici koji se mogu koristiti te formiranje mreže podrške.

Voditeljice koriste podržavajući način vođenja kako bi se postigla što veća aktivnost članova grupe. Osnovne su zadaće voditeljica usmjeravanje aktivnosti, poticanje i pružanje podrške članovima. Vrlo važna zadaća je i pružanje informacija o uspješnijem roditeljstvu.

## Praćenje i evaluacija

Program se evaluira na dva načina:

1. S obzirom na očekivanja i povratnu informaciju članova grupe - nakon prvog susreta članovi grupe ispunjavaju evaluacijski upitnik u kojem individualno izražavaju svoja očekivanja i strahovanja vezana za sudjelovanje u grupi i voditeljice, a u evaluacijskom upitniku nakon posljednjeg susreta procjenjuju koliko su im očekivanja ostvarena. Upitnici su navedeni u poglavlju "Grupni rad s djecom, mladima i članovima obitelji" (Prilog 2 i Prilog 3).

2. Sudjelujućim promatranjem voditeljica u radu grupe - praćenje ponašanja sudionika, načina komunikacije, primjenjivanje naučenog...

Očekivanja članova od sudjelovanja u grupi pretežno su usmjerena na dvije razine:

- edukativnu - dobivanje korisnih savjeta i usvajanje vještina kvalitetnijeg roditeljstva,
- razmjenu iskustava s ostalim roditeljima.

Očekivanja od voditeljica usmjerena su:

- na edukativni sadržaj - pružanje više informacija o odgoju i komunikaciji s djetetom,
- na savjetodavni proces - davanje konkretnih uputa vezanih za određena ponašanja djece u dobi do 3 godine,
- na poticanje grupnog procesa - stvaranje pozitivnog okruženja za slobodno izražavanje.





Uočena je izrazita motiviranost roditelja koji su redovito dolazili i većinom bili uključeni u rad grupe te su izrazili potrebu za daljnjim susretima. Oni su postavljali pitanja, diskutirali, unosili u rad grupe vlastita iskustva. Pokazala se dobrom mogućnost dolaska s djetetom/djecom. Vladala je opuštena atmosfera. Roditeljima se sviđalo što je način rada ležeran, a opet imaju mogućnost doći do znanstveno utemeljenih informacija. Pitali su može li se druženje nastaviti u obliku u kojem bi djeca i roditelji bili zajedno, pa je na njihov prijedlog osnovan "Klub 3" za roditelje djece od 1 do 3 godine.

## Klub 3

"Roditelji su djetetu prvi i najinspirativniji učitelji. Roditelji podupiru djetetov socijalni, jezični i obrazovni razvoj. Zbog toga rani intervencijski programi sve više u središte svog djelovanja, osim djeteta, stavljaju i cjelokupnu obitelj iz koje dijete potječe, a kvaliteti interakcija roditelja i djeteta pridaje se sve veća pozornost. Obitelj je interaktivni sustav. Što utječe na jednog člana tog sustava, utječe i na sve ostale" (Brozović, 2003., str. 309)

## Obilježja programa

"Klub 3" pokrenut je na inicijativu roditelja koji su prošli program "Rastimo zajedno - Prve 3!", a željeli su nastaviti s druženjem i stjecanjem novih znanja o roditeljstvu. Za razliku od programa "Rastimo zajedno - Prve 3!", koji je više usmjeren na osvježavanje roditeljskih vještina, ovaj se program temelji na iskustvenom učenju jer voditeljice na "licu mjesta" imaju priliku vidjeti interakciju između roditelja i djeteta te odmah reagirati i usmjeravati ih.

Program je osmišljen kako bi okupio roditelje i djecu u dobi od 1 do 3 godine te njihove bake i djedove s ciljem formiranja mreže podrške, dijeljenja iskustva roditeljstva i druženja djece u strukturiranom okruženju. Jedan od ciljeva jest i rano uočavanje odstupanja u djetetovu razvoju i/ili poteškoće u uspostavljanju odnosa između djeteta i roditelja. "Rana intervencija u kojoj su osim djeteta uključeni i roditelji, pomoći će roditelju da bolje upozna i razumije vlastito dijete i utjecat će na percepciju djetetovih sposobnosti i kvalitetu interakcije" (Brozović, 2003., str. 310).

Svaki susret traje 120 minuta, a obrađuje se po jedna strukturirana aktivnost u trajanju od pola sata, dok je ostatak susreta koncipiran kao slobodna igra i druženje roditelja. U 12 susreta obrađuju se sljedeće aktivnosti:

- Upoznavanje i dogovaranje načina rada
- Bojenje prstima
- Modeliranje tijesta
- Igre koje možemo zajedno igrati
- Pjevajmo pjesme za malu djecu
- Učimo brojalice
- Krećemo se po i preko prepreka
- Igre koje možemo zajedno igrati
- Plešemo i krećemo se u prostoru
- Bliži nam se Uskrs
- Završni susret – opraštanje.

Rad se odvija u grupi otvorenog tipa pa se svaka započeta aktivnost mora na istom susretu i završiti. Budući da su članovi grupe roditelji, ali i djedovi i bake, grupa je heterogena po spolu i po dobi.

## Praćenje i evaluacija

Rad grupe evaluira se pomoću evaluacijskih listića koji su priloženi u poglavlju “Grupni rad s djecom, mladima i članovima obitelji”.

Najviše roditelja izjašnjava se kako im se u programu sviđa mogućnost druženja njihova djeteta s drugom djecom. Ono što smatraju vrlo vrijednim i što im najviše koristi jest mogućnost razmjene iskustava s drugim roditeljima u ugodnom okruženju uz bezbrižnu igru, pjevanje i plesanje, ali uz stručno vođenje. Roditelji navode kako od voditeljica uvijek nauče nešto novo o trendovima u odgoju i dobiju nove ideje za igru sa svojom djecom.

## Zaključak

Posljednjih godina pažnja stručnjaka sve je više usmjerena na rani razvoj djece, ali i na roditeljske vještine važne za njihov optimalan razvoj. Osim stručnjaka, za takve programe interes su pokazali i sami roditelji. U Centru je prepoznata njihova potreba da strukturirano provode vrijeme sa svojim djetetom i ujedno nešto novo nauče pa se svake godine povećava broj programa namijenjenih upravo toj najmlađoj dobnoj skupini i njihovim roditeljima.



S Centrom surađujem već nekoliko godina i tu suradnju ostvarujem kroz različite uloge - kao voditeljica, suvoditeljica, polaznica radionica, tečaja i predavanja. To je mjesto gdje se prije svega osjećam ugodno i slobodno, kako u izražavanju svoje kreativnosti, ideja i mišljenja, tako i u komunikaciji i suradnji sa svim članovima Centra. Uz predviđene i organizirane teme i sadržaje koji se izlažu na radionicama, uvijek se isprepleću, po meni iznimno vrijedna, životna iskustva ljudi, odnosno sudionika grupe. Kao

roditelju i odgojiteljici u vrtiću, Centar mi svojim djelovanjem pruža potporu i pomoć u odgoju, mogućnosti u stručnom usavršavanju te prilike za profesionalno djelovanje i aktivnosti. Svaka radionica i predavanje obogati moje iskustvo novim saznanjima, savjetima, informacijama, ali i novim poznanstvima i zabavom. Sve to, kao i dijete koje je središte mog zanimanja, razlozi su zašto ću i dalje surađivati s Centrom za djecu, mlade i obitelj.

**Mirela Špičić, odgojiteljica**

Radionica "Prve 3" bila je lijepo i korisno iskustvo. Jako je dobro moći razmijeniti iskustva s drugim roditeljima, a i popričati o svim nedoumicama sa stručnom osobom. Veliki je plus "Čuvaonica za djecu" koja je kasnije prerasla u igraonicu za najmlađe. Takvo što drugdje je gotovo nemoguće pronaći. Velika hvala na sluhu za naše najmlađe i najdraže!!!!

**Manda i Zvonko Azinović**



# Roditeljstvo na drugačiji način

Iva Bačurin

## Uvod

Na samom početku rada u Centru osmislili smo i organizirali programe za djecu i mlade tijekom ljetnih praznika. Nakon djece i mladih došli su na red i roditelji. Ideja o grupi za roditelje pojavila se početkom 2004. godine, a realizirana je nekoliko mjeseci poslije.

Isprva je to bila "Grupa za podršku roditeljima". Zamišljeno je da se okuplja svaka dva tjedna te da susret traje 90 minuta. Osnovna svrha te grupe bila je razmjena iskustava, briga i strahovanja te razvijanje komunikacijskih i roditeljskih vještina. Održana su samo tri susreta jer nije postojao dovoljan interes. Bilo je jasno da nešto treba promijeniti.

Sljedeće godine "Grupa za podršku roditeljima" postaje grupa za osobni rast i razvoj "Roditeljstvo na drugačiji način". Osnovna ideja iz koje je program nastao bila je da su preduvjeti kvalitetnog roditeljstva sreća i zadovoljstvo roditelja samim sobom te kvalitetan odnos s djetetom zasnovan na poštovanju.

W. Glasser (2004.) smatra da su ljudi genetski programirani da pokušavaju zadovoljiti svoje psihološke potrebe, a to su potreba za ljubavlju, zabavom, slobodom i moći. Prema teoriji izbora, u određenoj situaciji ponašamo se najbolje što znamo kako bismo najbolje zadovoljili jednu ili više svojih potreba. Isti autor naglašava da zadovoljavanje jedne potrebe može dovesti u pitanje zadovoljavanje ostalih. Također smatra da je naš izbor i odgovornost način na koji zadovoljavamo te potrebe, dakle kako se ponašamo, osjećamo, razmišljamo, te ističe da o zadovoljenosti navedene četiri potrebe ovisi koliko ćemo zadovoljstvo doživjeti u životu.

Program "Roditeljstvo na drugačiji način" temelji se na sistemskom pristupu obitelji. Obitelj je sustav koji ima iste karakteristike kao i svi ostali sustavi, a to su:



- cjelovitost koja je uvjetovana zajedničkim interesima te međusobnim djelovanjem jednih na druge - dakle, sustav (obitelj) nije samo zbroj njegovih elemenata (članova),
- težnja za uspostavljanjem ravnoteže (homeostaze) i očuvanjem granica,
- sposobnost prilagodbe na promjene.

Prema sistemskoj teoriji, odnosi u obitelji su cirkularni, odnosno ponašanje jednog člana obitelji (doživljaj tog ponašanja) utječe na ponašanje drugih članova, a njihovo ponašanje zatim na ponašanje sljedećih članova obitelji. To znači da će, ako samo jedan član obitelji promijeni ponašanje, to utjecati na ponašanje ostalih članova. Također, to znači da ponašanje pojedinca (roditelja, djeteta) treba promatrati kroz široki kontekst odnosa u sistemu, odnosno odnosa u obitelji.

Često se o roditeljstvu govori kao o najljepšem, ali i najtežem zanimanju u životu. Kako god bilo, za taj "posao" nema standardiziranog školovanja, obavezne "stručne literature", ni profesora koji će procijeniti jesi li i koliko savladao gradivo. Najčešća škola roditeljima su vlastiti roditelji pa tako dolazi do transgeneracijskog prijenosa obrazaca ponašanja, odnosno odgojnih metoda.

"Roditeljstvo na drugačiji način" temelji se na konceptu roditeljskog vođenja prema psihologu Jesperu Juulu u kojem je osnovna vrijednost ravnopravno dostojanstvo i razvijanje osobnog autoriteta. Cilj je roditeljskog vođenja omogućiti djetetu razvoj njegovih potencijala i sposobnosti da živi u skladu s drugim pojedincima i društvom. Tijekom povijesti obitelj je bila struktura moći s jasnom hijerarhijom. Društvene/obiteljske norme bile su jasne i očekivalo se da im se pojedinci bez pogovora prilagode. Ideal je bio odnos bez sukoba. Početkom dvadesetog stoljeća tradicionalna obiteljska struktura počinje slabjeti, a krajem stoljeća javlja se novi pogled na dijete - kao na ljudsko biće s potrebama važnim za njegovo odrastanje i razvoj (Juul, 1996.).

Načelo ravnopravnog dostojanstva nikako ne znači da su roditelji i djeca (ili žene i muškarci) jednaki. Ravnopravno dostojanstvo znači da se obraća pažnja na djetetove osjećaje, potrebe, želje, misli i snove te osobnost i reakcije. Važno je ozbiljno doživljavati dijete kao osobu i uključiti ga u život obitelji. Naredbe i pokoravanje zamjenjuju dijalog i razgovor u kojem se koristi osobni jezik. Komuniciranjem osobnim jezikom razvija se osobni autoritet i ne povređuje se djetetov osobni integritet. Sukobi se ne izbjegavaju, nego se prihvaćaju kao prirodna i zdrava pojava, kao oblik zaštite vlastitog integriteta. Tako se omogućuje i razvoj zdrave samosvijesti, a slijedom svega toga

uči se preuzimanje odgovornosti za vlastito ponašanje, misli, izgled itd. To je osobna odgovornost. Uz odgoj se oduvijek vezalo i pitanje poslušnosti. U prijašnjim stoljećima ona je imala i svoju suprotnost, a to je bila neposlušnost. Danas poslušnost ima alternativu, a to je osobna odgovornost.

## Obilježja programa

Program "Roditeljstvo na drugačiji način" sastoji se od 12 susreta koji se održavaju jednom tjedno i svaki traje 120 min. Opći je cilj programa razvijanje kvalitetnijeg roditeljstva.

Specifični ciljevi programa su:

- prepoznavanje temelja "kvalitetnog autoriteta",
- bolje upoznavanje sebe i stjecanje uvida u vlastite obrasce ponašanja, kao i pružanje mogućnosti za razvijanje novih,
- osvještavanje komunikacijskih obrazaca u obitelji, informiranje i vježbanje komunikacijskih vještina s ciljem razvijanja kvalitetnije komunikacije te odnosa između djece i roditelja,
- osvještavanje roditeljskih vještina,
- bolje prepoznavanje i izražavanje emocija,
- razmjena iskustava, briga i strahovanja te pružanje podrške - kontinuirani rad na osvještavanju, prepoznavanju i izražavanju osjećaja.

"Roditeljstvo na drugačiji način" sastoji se od tri velike cjeline i 25 osnovnih tema koje se šire, razrađuju i prilagođavaju potrebama članova grupe pa da je sa svakom novom grupom i program u jednom dijelu drugačiji:

### Upoznati sebe

- Temelj autoriteta
- Zadovoljavanje potreba
- Obiteljski krug
- Poštujmo drugog roditelja
- Za koje postupke tražimo isprike



## Komunikacija

- Što je komunikacija
- Elementi komunikacije
- Poruke koje šaljemo djeci
- Četiri komunikacijska obrasca u obitelji
- Dvosmislene poruke (*double-bind*)
- Ja-poruke/Ti-poruke
- Aktivno slušanje
- Pohvale

## Odgojne vještine

- Emocionalne reakcije
- Ljutnja
- Odgojni stilovi
- Razvojne faze
- Spolni razvoj
- Razvoj igre
- Granice
- Dijalog
- Odgovornost
- Sloboda
- Discipliniranje - posljedice/kažnjavanje
- Emocionalna inteligencija

“Roditeljstvo na drugačiji način” grupa je zatvorenog tipa i ima ograničen broj članova. Predviđeno ih je maksimalno dvanaest, no premda se za grupu prijavi dvadesetak zainteresiranih, dolazi do osipanja. Već na prvi susret dođe znatno manji broj od prijavljenih, a nakon prvog susreta (kada se predstavi program i način rada) otpadne ih još nekolicina. Tako se broj roditelja koji prođu cijeli program kreće između šest i osam. Prednost malog broja članova je mogućnost neposrednog uzajamnog kontakata svih članova (Ajduković, 1997.) i to što u grupi ostaju visokomotivirani članovi. Grupu čine većinom majke, tek pokoji otac. Susreti se održavaju u večernjim satima i po potrebi se osigurava “Čuvaonica za djecu” koju vodi iskusan vanjski suradnik.

U radu ove grupe naglasak je na procesu, na tome što se i kako događa u nekom odnosu ili situaciji, a ne zašto se to događa, te se vodi računa o potrebama i ciljevima svakog člana grupe. "Ne traži se univerzalna istina i ne nude se 'instant' rješenja, nego se njeguje pretpostavka da svaki pojedinac unutar svog sustava (obiteljskog, radnog, socijalnog) kreira svoj vlastiti realitet i vlastitom percepcijom sudjeluje u njemu, dajući smisao onom što se događa" (Urbanc, 2006., str. 29). Često se koristi grupna rasprava s ciljem razmjene stavova, promjene kuta gledanja, osvještavanja i stjecanja uvida u vlastito ponašanje, emotivna stanja i događaje. Važnu ulogu u radu imaju ekspresivne i kreativne tehnike koje zaobilaze svjesnu kontrolu i dopuštaju nesvjesnom da izađe na površinu. Također omogućuju posredno izražavanje, pomoću metafore (Pregrad, 1996.), jer ponekad je teško izraziti se riječima. "Korištenjem kreativnih tehnika aktiviramo i jačamo kreativni potencijal pojedinca, te mu pružamo priliku da svoje unutrašnje stanje i vanjsku situaciju upozna na različite načine" (Pregrad, 1996., str. 111). Sudjelovanjem u grupi članovi stječu iskustvo autorefleksije pomoću koje istražuju i osvještavaju sami sebe, postavljaju osobne ciljeve i biraju akcije koje dovode do ostvarenja ciljeva (Janković, 2004.).

Uloga voditelja je usmjeravanje aktivnosti, odnosno pružanje informacija o određenoj temi i poticanje razmjene informacija među članovima. Funkcije voditelja koje proizlaze iz njihove uloge mogu se svesti na dvije osnovne:

- aktivnosti i ponašanje u kojima dolazi do izražaja briga za socio-emocionalne potrebe članova,
- aktivnosti koje su usmjerene na izvršavanje zadataka i ostvarivanje grupnih ciljeva (Ajduković, 1997., str. 268).

## Evaluacija učinkovitosti programa

Program "Roditeljstvo na drugačiji način" u procesu je evaluacije učinkovitosti programa Centra. Roditelji ispunjavaju anonimni upitnik na prvom susretu i isti upitnik na posljednjem u kojem trebaju procijeniti svoje stavove vezane uz odgoj djeteta te roditeljske vještine. Prvi evaluacijski upitnik bio je sastavljen od dva dijela. Prvi su činile trideset i dvije tvrdnje (npr. "Priznajem djetetu svoje pogreške") uz koje su roditelji trebali označiti kategoriju od jedan do pet koja ih najbolje opisuje (5 - slažem se; 4 - slažem se djelomično; 3 - niti se slažem niti se ne slažem; 2 - djelomično se ne slažem; 1 - ne slažem se). Drugi dio upitnika sastojao se od dvanaest tvrdnji uz koje su ispitanici, u skladu sa svojim mišljenjem, trebali odgovoriti s "točno" ili "netočno" (npr. "Bitno je imati stalnu



kontrolu nad djetetom i njegovim ponašanjem”).

Rezultati prvog kruga evaluacije pokazali su kako je potrebno modificirati upitnik i tvrdnje (pitanja) specifičnije povezati s ciljevima programa. S jedne strane, početna pitanja opširno su ispitivala roditeljske stavove o odgoju i roditeljske vještine, a nisu specifično ciljale na očekivane promjene s obzirom na ciljeve samog programa. S druge strane, veliki broj pitanja u odnosu na mali broj roditelja koji su sudjelovali u jednom ciklusu programa nije dopuštao zaključke o učinku programa s dovoljnom razinom znanstvene utemeljenosti.

Novi upitnik (Prilog 6) znatno je kraći, čini ga osam tvrdnji. Ispunjava se na isti način kao i drugi dio prvog evaluacijskog upitnika. Tvrdnje u upitniku postavljene su na temelju logičke matrice programa. Autorica upitnika je Iva Bačurin.

**Prilog 6. Evaluacijski upitnik za roditelje  
za program: “Roditeljstvo na drugačiji način”**

Spol \_\_\_\_\_ Dob \_\_\_\_\_

Molimo Vas da na sljedećim tvrdnjama odgovorite s točno (T) ili netočno (N) u skladu sa svojim mišljenjem. Podaci su povjerljivi i koristit će se isključivo u svrhu unapređivanja programa i praćenja njegovih učinaka.

1	Osvijestio/la sam na koji način mogu razviti kvalitetniji odnos djetete - ja (autoritet).	T	N
2	Osvijestio/la sam neke svoje obrasce ponašanja.	T	N
3	Upoznao/la sam nove tehnike komunikacije.	T	N
4	Znam postaviti zahtjev svom djetetu a da ga ne povrijedim.	T	N
5	Osvijestio/la sam svoj odgojni stil.	T	N
6	Informiran/a sam o važnosti postavljanja granica u odnosu djetete - ja.	T	N
7	Naučio/la sam što su posljedice, a što kazne u odgoju.	T	N
8	Primjećujem da lakše prepoznajem i izražavam svoje emocije.	T	N



**Tablica 7. Rezultati evaluacijskog upitnika "Roditeljstvo na drugačiji način"**

varijabla	točno N/%	netočno N/%	nije odgovoreno N/%
Osvijestio/la sam na koji način mogu razviti kvalitetniji odnos djeteta - ja (autoritet)	7/100	0/0	0/0
Osvijestio/la sam neke svoje obrasce ponašanja.	6/86	1/14	0/0
Upoznao/la sam nove tehnike komunikacije.	7/100	0/0	0/0
Znam postaviti zahtjev svom djetetu a da ga ne povrijedim.	7/100	0/0	0/0
Osvijestio/la sam svoj odgojni stil.	6/86	0/0	1/14
Informiran/a sam o važnosti postavljanja granica u odnosu djeteta - ja.	7/100	0/0	0/0
Naučio sam što su posljedice, a što kazne u odgoju.	7/100	0/0	0/0
Primjećujem da lakše prepoznajem i izražavam svoje emocije.	5/72	1/14	1/14

Članovi grupe ispunjavaju još dva evaluacijska upitnika (vidi u poglavlju "Grupni rad s djecom, mladima i članovima obitelji"). Dobiveni su sljedeći rezultati evaluacije (za grupu 2008./09.):

### Uzorak - broj članova u grupi 2008./09.

Broj ispitanika N = 7; spol ispitanika: 6 (86%) žena, 1 (14%) muškarac; dob ispitanika: 30-35 godina 5 ispitanika (72%), 36-40 godina 2 ispitanika (28%).

### Rezultati Početnog evaluacijskog upitnika i Završnog evaluacijskog upitnika

#### O kojim biste temama voljeli više raspravljati i/ili saznati?

"disciplina"; "o odgoju adolescenta"; "dosljednost"; "spolni razvoj djeteta do 3. godine"; "kako postati najbolji mogući roditelj"; "pravila u obitelji/podjela obaveza"; "pomoć djetetu u učenju";



“komunikacija s djetetom”; “o odgoju djeteta školske dobi”; “razlike u odgoju kod dječaka i djevojčica”.

**Tablica 8. Rezultati početnog i završnog evaluacijskog upitnika - očekivanja sudionika**

<b>Što očekujete od sudjelovanja u grupi?</b>	<b>Koliko su Vam se ostvarila očekivanja od sudjelovanja u grupi?</b>
“Nove informacije, edukacija, druženje, zabava, provjera roditeljskih vještina.”	“Premašilo je moja očekivanja, zadovoljna sam i sretna što sam bila član grupe.”
“Osobni rast.”	“Zadovoljan sam.”
“Nova saznanja, pomoć u vezi odgoja.”	“U potpunosti su se ostvarila očekivanja.”
“Ugodno druženje, nove informacije, smjernice, savjete.”	“Spoznala sam svoje greške i mane u odnosu s djecom i dobila povratnu informaciju o stvarima koje dobro radim.”
“Nova saznanja u rješavanju svakodnevnih problema u svom životu.”	“Očekivanja su ostvarena, šteta što grupa ne ide dalje.”
“Nove vještine koje će mi pomoći.”	“Očekivanja su ostvarena u potpunosti.”
“Saznati nove stvari, izmijeniti iskustva, osvijestiti potisnute ili ‘zaboravljene’ osjećaje, rad na sebi.”	“Više od očekivanog, pogotovu u odnosu na rad na sebi. Puno sam toga osvijestila i pomoglo mi je da se promijenim nabolje; otvorila su mi se mnoga pitanja i interesi u smislu djece u starijoj dobi - škola, adolescencija.”

**Tablica 9. Rezultati početnog i završnog evaluacijskog upitnika - strahovanja i brige sudionika**

Koja su Vaša strahovanja/brige vezane uz sudjelovanje u grupi?	Procijenite svoja početna strahovanja
"Hoću li stići na sve radionice."	"Samo jedan izostanak."
"Nema straha, nema brige."	"Nije bilo ni straha ni brige."
"Javno iznošenje problema, kako će oni biti viđeni od strane grupe."	"Nisam imala sram jer i drugi imaju slične ili iste probleme."
"Nema ih."	"Nije ih bilo."
"Da neću biti dovoljno poučena u svojim problemima."	"Na početku mi se činilo da moji problemi neće doći na red, na moju sreću bilo je suprotno."
"Iznošenje intimnih stvari pred grupom."	"Bilo je ugodno i strahovanja su bila neopravdana."
/	/

**Tablica 10. Rezultati početnog i završnog evaluacijskog upitnika - očekivanja od voditeljice grupe**

Koja su Vaša očekivanja od voditeljice grupe?	Koliko su Vam se ostvarila očekivanja od voditeljice grupe?
"Stručnost, znanje, iskustvo, povjerenje, osmijeh na licu."	"Zadovoljna sam u potpunosti."
"Da nas nauči kako biti bolji roditelj."	"Puno smo dobili."
"Predavanja, iznošenje iskustva iz prakse, rješenja određenih problema."	"U potpunosti sam zadovoljna."
"Edukacija, pomoć, savjet, usmjeravanje."	"Zadovoljena su očekivanja programom, načinom komunikacije, razgovorom, prezentacijom, kreativnošću, odabirom tema, objašnjavanjem, aktivnim slušanjem, razumijevanjem voditelja."
"Nove smjernice do kojih još nisam došla."	"Ostvarena su očekivanja."
"Da se veseli i priprema za naše susrete."	"Zadovoljan sam jako."
"Spremnost na suradnju i podršku, uvažavanje komentara, mišljenja, dilema i pitanja, fleksibilnost u smislu potrebe rješavanja problema (ili komentiranja) članova grupe."	"U skladu s očekivanjima, uvijek spremna saslušati, prokomentirati, čovjek se osjeća ugodno izložiti ili pitati, ima vremena obrazložiti i izložiti svoje dileme ili pitanja."

## Zaključak

Iz dobivenih rezultata može se zaključiti sljedeće (s obzirom na mali uzorak ispitanika /N=7/ ne može se govoriti o znanstvenoj utemeljenosti zaključaka):

- Teme koje roditelje zanimaju jesu osnovna pitanja odgoja (disciplina, dosljednost, postavljanje granica i pravila, komunikacija s djetetom), koja su pokrivena programom; uz njih roditelji navode i neke specifične teme, poput spolnog odgoja do 3. godine ili razlike u odgoju dječaka i djevojčica.
- Od sudjelovanja u grupi očekuje se stjecanje novih znanja i vještina, pomoć i podrška u odgoju, razmjena iskustava te ugodno druženje i zabava - po iskazima članova grupe, očekivanja su u potpunosti ostvarena.
- Među strahovima/brigama vezanim za sudjelovanje u grupi najčešće se navodi strah od iznošenja svojih problema pred grupom; članovi grupe naveli su još i pitanje vremena te pitanje rada na specifičnim problemima - evaluacija pokazuje kako su se tijekom programa ti strahovi/brige smanjili, odnosno nestali.
- Od voditelja su članovi grupe očekivali kompetentnu osobu, i znanjem o temama i iskustvom; evaluacija je pokazala kako voditeljicu procjenjuju visokokompetentnom u svim područjima - od znanja o temama radionica do znanja o vođenju grupe.
- Učinak programa pokazao se visokim u svim ispitivanim područjima; područje koje je nešto niže procijenjeno odnosi se na prepoznavanje i izražavanje vlastitih emocija.

(Evaluacijske upitnike obradila je doc. dr. sc. Martina Ferić Šlehan.)

Nakon završetka grupe "Roditeljstvo na drugačiji način" članovi redovito izražavaju želju za nastavkom druženja, pružanjem podrške i razmjenom informacija. Iz tog se razloga, na inicijativu samih roditelja, planira organiziranje Kluba "Kreativno roditeljstvo". Ideja je da se Klub održava jednom ili dva puta mjesečno.



Sjećam se tog dana u parku, prije 6 godina, kada mi je jedna mama s oduševljenjem pričala o Centru kao nečemu novom i "jako dobrom".

Tek sam kasnije shvatila da je Centar "jako dobar" i za moju obitelj. Krenuli smo od predškolskih igraonica i više ne znamo stati!

Tijekom godina uvijek me iznova oduševljavala činjenica da i roditelji i djeca mogu sudjelovati u vrlo kvalitetnim i stručno vođenim programima bez ikakvog novčanog udjela. Moj Bruno danas je

vrlo uspješan čak prvak dijelom i zbog kvalitetne predškolske pripreme koju je stekao pohađajući igraonice u Centru! Marta (4) i ja zajedno smo proživjele njezine Prve tri kao doista najvažnije! Ja danas odgajam na drugačiji način i stresla sam stres! A najvrednije što sam tu stekla privilegirani je osjećaj majčinske sigurnosti i povjerenja u vlastite metode jer znam da nam je Centar nadohvat ruke, kad god ga zatrebamo!

**Natalija Rauker**

# Stresite stres

Iva Bačurin

## Uvod

Stres je danas sveprisutan kod ljudi svih dobnih skupina i sve se više i češće govori o njemu. Razvijanje vlastite strategije suočavanja sa stresom uvelike utječe na kvalitetu života pa je tako nastala i ideja o programu "Stresite stres".

O stresu se obično govori kao o negativnoj pojavi, no on može biti i pozitivan. Je li pozitivan ili negativan, ovisi o njegovoj razini:

- niska razina stresa - može pozitivno utjecati na čovjeka te potaknuti njegovu kreativnost i učinkovitost (stvara pozitivne rezultate, naziva se i eustres);
- visoka razina stresa - može biti vrlo štetna i narušiti zdravlje, pogoršati kronična oboljenja, smanjiti i onemogućiti djelotvornost itd. (stvara negativne rezultate) (Black i Bailey, 2006.). Stres može biti akutni i kronični.

Program "Stresite stres" bavi se visokom razinom stresa, dakle onom štetnom, koja ugrožava zdravlje. Program se najviše bazira na Lazarusovu modelu procjene stresa te na Smithovu modelu stvaranja strategija nošenja sa stresom.

Što je zapravo stres? "Naziv stres stariji je od svoje sustavne ili znanstvene upotrebe. Naziv je, u značenju patnje, muke, neprilike, tegobe, nesreće ili tuge upotrebljavan već u 14. stoljeću" (Lazarus i Folkman, 2004., str. 2). Stres se u 19. stoljeću smatrao uzrokom lošeg zdravlja.

Hans Selye je 1936. godine počeo upotrebljavati termin "stres" u vrlo specifičnom smislu, označavajući njime usklađeni skup tjelesnih obrana protiv štetnog podražaja bilo koje vrste (Lazarus i Folkman, 2004., str. 2).

Ne postoji općeprihvaćena definicija stresa. Tome je razlog što smo različiti pa je i naš doživljaj stresa subjektivan, odnosno ljudi različito reaguju na iste ili slične događaje i okolnosti u životu.





Poteškoće u postavljanju opće definicije stresa predstavljaju i različita životna iskustva koja bitno utječu na njegovu pojavu.

Prema jednoj od definicija, stres je "izrazito složen proces interakcije između određene osobe i njezina života. Predstavlja način na koji mentalno, fizički i emocionalno reagiramo na različita stanja, promjene i zahtjeve u životu."<sup>7</sup>

Uz stres je povezan i pojam stresora, odnosno izvora stresa. To je događaj ili čitav niz događaja koje procjenjujemo ugrožavajućima za nešto što nam je važno ili iziskuje od nas prilagodbu izvanjskim zahtjevima. Rezultat toga je stres koji se očituje kao neugodan osjećaj i/ili tjelesni simptom. Dugotrajan utjecaj stresa može dovesti do potpune nedjelotvornosti, pojačati i ubrzati tijek kroničnog oboljenja, pa čak i uzrokovati tjelesne i mentalne bolesti.

Svaki čovjek ima sposobnost automatskog "buđenja" i dobivanja iznenadne snage za suočavanje s nekom hitnom, ugrožavajućom situacijom. S pojavom stresa aktivira se živčani i endokrini sustav. Duboko u mozgu nalazi se hipotalamus, koji se još može nazvati i "okidačem stresa". Kada se aktivira, hipotalamus automatski šalje signale kroz simpatikus pomoću kojeg se određeni organi pripremaju za zaštitu. Također šalje signale nadbubrežnoj žlijezdi da počne izlučivati "stresne hormone": adrenalin, noradrenalin i kortizol. Osim tih hormona u krvotok se izlučuju i šećer, masnoće (i kolesterol) i proteini. Posljedica takve aktivacije živčanog i endokrinog sustava je priprema tijela za zaštitu od mogućeg napada. Bez obzira na to o kakvoj se stresnoj situaciji radi, naš mozak to prepoznaje kao napad.

Tjelesna reakcija na stres ima zaštitnu funkciju, ali ako je stres kroničan i nepredvidljiv, on više nema zaštitnu, nego ugrožavajuću ulogu za naše zdravlje. Sve se više istražuje povezanost utjecaja živčanog, endokrinog i imunološkog sustava na zdravlje.

Prvi korak u razvijanju osobne, djelotvorne strategije suočavanja sa stresom jest procjena stresa. Lazarusov model (Lazarus i Folkman, 2004.) sastoji se od kognitivne procjene te od osobnih i situacijskih čimbenika koji djeluju na procjenu stresa:

---

<sup>7</sup> [www.plivazdravlje.hr/print.php?id=8131](http://www.plivazdravlje.hr/print.php?id=8131)., prema Vukušić, 2008.



1. Kognitivna procjena - procesi procjena koji povezuju neki događaj ili situaciju i reakciju (značenje koje neki događaj ima za pojedinca oblikuje njegove emocije i ponašanje).
2. Osobni čimbenici - osobna vjerovanja i predanost (posvećenost) određuju što je važno za dobrobit pojedinca u određenoj situaciji, oblikuju njegovo razumijevanje o samom događaju, onog što tada utječe na njegove emocije i suočavanje, te pružaju osnovu za procjenu ishoda.
3. Situacijski čimbenici:
  - a. novost - situacije s kojima osoba nije imala iskustva ili ih je imala vrlo malo pa nije imala priliku razviti vještine suočavanja s njima,
  - b. neizvjesnost događaja - osobna procjena vjerojatnosti da se nešto desi, stupnja straha, odnosno prijetnje (veća neizvjesnost = slabija prilagodba)
  - c. vremenski faktori:
    - neizbježnost događaja - koliko imamo vremena i/ili informacija
    - trajanje događaja
    - vremenska neizvjesnost - nepoznavanje trenutka kada će se nešto dogoditi (Lazarus i Folkman, 2004.).

Ovakva procjena stresa potrebna je jer postoje individualne razlike u stupnju i vrsti reakcija na stres i tek kada sve to osvijestimo možemo razviti uspješne osobne strategije nošenja sa stresom.

Prema Smithu (2002.), strategije suočavanja sa stresom mogu se podijeliti u sljedeće kategorije:

- realistično razmišljanje,
- rješavanje problema,
- relaksacija koja može biti fizička i mentalna.

## Obilježja programa

“Stesite stres” preventivni je program koji se prve godine održavanja sastojao od 10 susreta, a sada traje 8 susreta jer su rezultati evaluacije pokazali da je bio predugačak. Svaki susret traje 120 minuta i održava se jednom tjedno.



Program je namijenjen svim zainteresiranim odraslim osobama. Kako se u njega uglavnom upisuju članovi grupe "Roditeljstvo na drugačiji način", veći dio grupe čine članovi koji se otprije poznaju, što utječe na grupnu dinamiku.

Grupa je zatvorenog tipa, a broj korisnika je između 8 i 10. U ovoj grupi ne dolazi do velikog osipanja članova; oni koji upišu ovaj program, većinom u njemu ostanu do kraja.

Opći je cilj programa informiranje o stresu i njegovim učincima na zdravlje, osvještavanje vlastitih izvora stresa, načina reagiranja na stres i strategija nošenja sa stresom te upoznavanje s nekim tehnikama i metodama ublažavanja stresa.

Specifični ciljevi ovog programa su:

- osvještavanje vlastitog doživljaja stresa,
- osvještavanje postojanja dobrog i lošeg stresa,
- informiranje o čimbenicima procjene stresa,
- informiranje o povezanosti emocija i stresa,
- osvještavanje povezanosti vlastitih emocija i stresa,
- informiranje o utjecaju stresa na zdravlje,
- informiranje o strategijama nošenja sa stresom,
- osvještavanje vlastitih strategija nošenja sa stresom i njihovo osnaživanje,
- upoznavanje s novim strategijama nošenja sa stresom,
- osvještavanje razine stresa,
- osvještavanje vlastitih izvora stresa,
- osvještavanje vlastitog načina reagiranja na stres,
- osvještavanje pojačivača stresa,
- informiranje o procesu rješavanja problema,
- informiranje o važnosti realističnog mišljenja,
- informiranje o relaksaciji
- osvještavanje koja tehnika relaksacije kome najviše odgovara.



U programu se obrađuje sljedećih 10 tema:

- Što je stres?
- Dobar i loš stres
- Faktori procjene stresa
- Emocije i stres
- Stres i zdravlje
- Strategije nošenja sa stresom
- Izrada mape stresa
- Rješavanje problema
- Realistično razmišljanje
- Relaksacija.

Program se sastoji od teorijskog dijela i vježbi, budući da sudionici iskustveno uče o stresu. Naglasak je na iskustvu jer tako članovi grupe mogu u sigurnom okruženju iskusiti ono o čemu se na grupi govorilo u teorijskom dijelu. Važnu ulogu u radu grupe imaju autorefleksija, pomoću koje sudionici istražuju sami sebe, i grupna rasprava u kojoj iznose svoje doživljaje i dileme te razmjenjuju stavove i iskustva, što može dovesti i do promjene "kuta gledanja" kod sudionika. Koriste se različite projektivne i kreativne tehnike, zatim niz tehnika opuštanja, osobito kada se istražuju strategije nošenja sa stresom. Važno je da svaki pojedinac otkrije i osmisli svoju strategiju, odnosno da osvijesti koje mu tehnike odgovaraju, a koje ne. Projektivne i kreativne tehnike koriste se i kako bi se osvijestili neki osjećaji, misli i reakcije pod stresom te njihova povezanost s tjelesnim i mentalnim zdravljem.

Dakle, svaki sudionik istražuje sam sebe, sve što osvijesti i zapazi prolazeći zadatke bilježi u "Mapu stresa" koju na taj način izrađuje. U "Mapu" svaki sudionik upisuje i skicira sve što mu je bitno za bolje razumijevanje vlastitog stresa i na taj način može uspješnije razviti strategije nošenja i/ili ublažavanja stresa koje mu najviše odgovaraju.

Voditelj ima edukativnu ulogu, odnosno daje informacije vezane uz temu i predstavlja tehnike nošenja sa stresom. Također potiče i usmjerava komunikaciju i aktivnosti u grupi vodeći računa o potrebama članova.

## Evaluacija

Proces evaluacije programa opisan je u poglavlju "Grupni rad s djecom, mladim i članovima obitelji", gdje su priloženi i evaluacijski upitnici.

Rezultati evaluacije pokazali su da su članovi ove grupe dobili i više od očekivanog, a da se njihova strahovanja nisu ostvarila.

---

Što su neki članovi rekli o grupi "Stresite stres":

- "Naučila sam i usvojila odlične tehnike prepoznavanja stresa, nošenja sa stresom, opuštanja i ublažavanja, što mi se već potvrdilo u periodu pohađanja radionice. Odlično!"
- "Svidjelo mi se to što sam spoznala stresna stanja, kako ih se riješiti i ublažiti, što će mi pomoći u daljnjem životu. Putem kreativnih radova sama sam se iznenadila spoznaji koliko sam i pod kojim vrstama stresa."
- "Stekla sam nova znanja i osvijestila mnoge stvari vezane za stres i svakodnevne probleme. Posebno su me oduševile fizičke vježbe i tehnike opuštanja koje smo radili na kraju radionice. Tehnike ću rado koristiti u svakodnevnom životu i to smatram najkorisnijim od svega što iz ove radionice nosim sa sobom."

## 2. PROGRAMI INDIVIDUALNOG RADA

Ja sam već dugo u Centru, još od prvoga razreda, a sada sam šesti. Prvo sam u "Toplom kutku" redovno pisao zadaću i upoznao nove prijatelje s kojima se i sada družim. Išao sam i kod logopedice koja mi je olakšala rad u školi, a sada idem u savjetovalište koje mi pomaže da lakše prođem pubertet.

**Dominik, 12 godina**

# Savjetovanje u Centru za djecu, mlade i obitelj

*Kristina Urbanc*

## Uvod

Savjetovalište Centra za djecu, mlade i obitelj radi od samog osnutka Centra i otvoreno je za pojedince, parove i obitelji. Većina korisnika savjetovališta najavljuje se samostalno i individualno se sa savjetovateljem dogovara za termin, dok manji broj dolazi na preporuku Centra za socijalnu skrb, Doma zdravlja, škola, dječjih vrtića.

Uz zaposlenice Centra u savjetovalištu rade i dvije vanjske suradnice s odgovarajućim psihoterapijskim edukacijama.\* Osim što se sve stručnjakinje koje rade u savjetovalištu kontinuirano obrazuju (usavršavaju) u području psihoterapije i tehnika savjetovanja, važno je reći i da su sve uključene u neku individualnu ili grupnu superviziju. Takva supervizija ima razvojno-integrativna obilježja, što znači da je njezin fokus na razvoju i očuvanju profesionalne kompetentnosti stručnjaka, integriranju teorijskog i praktičnog djelovanja u konkretnom savjetovališnom okruženju te pružanju podrške samom stručnjaku, a posredno i osiguranje kvalitete usluga korisnicima (Van Kessel, 1999., Ajduković i Cajvert, 2004.). Značaj takvog supervizijskog modela jest da se temelji na iskustvenom učenju stručnjaka, uz korištenje dijaloške i reflektirajuće metode. Iako su teorijska ishodišta, terapijske edukacije (geštalt, kibernetički psihoterapijski pristup, sistemski obiteljski pristup, realitetna terapija) i profesija stručnjakinja koje rade u savjetovalištu različita (Cramond, 1997., Elefteriadou, 1997.), u savjetodavnom radu koriste se zajednička načela i pretpostavke o kojima će biti više riječi u nastavku.

## Neke teorijske pretpostavke psihološkog savjetovanja

Prije svega, važno je naglasiti da savjetovanje zahtijeva mnogo više od pukog korištenja raznih tehnika savjetovanja, ma koliko one bile raznolike, suvremene i bogate i ma kako priznata bila njihova teorijska ishodišta i autori koji ih zastupaju. Osnovni je cilj pomoći korisniku da pokrene

---

\*Autorica teksta vanjska je suradnica koja sudjeluje u radu savjetovališta od 2003.



iskreni dijalog sa stručnjakom, samim sobom i svojom okolinom o poteškoći zbog koje dolazi. To podrazumijeva da stručnjak ima kapaciteta da uspostavi i održi suradnički odnos s korisnikom. Pritom posao stručnjaka u savjetovališnom procesu nije da mijenja korisnika, preuzima odgovornost za njegovu poteškoću ili njezino rješenje, niti da daje gotove, brze savjete. Njegov je posao da zajedno s korisnikom istražuje moguće resurse, otvara i promišlja o perspektivama te gradi moguće željene ishode, ali prije svega da svojom osobnošću i prisutnošću bude korisniku model. Pritom proces savjetovanja utječe na promjene svih koji u njemu sudjeluju, korisnika i njegova okruženja jednako kao i stručnjaka (Čačinović Vogrinčić i sur., 2006.; Čačinović Vogrinčić, 2005.; Kopal, 2003.; Corey, 2004.).

Posljednjih desetak godina u području razvoja tehnika savjetovanja i psihoterapijskih tehnika u fokusu pomažućeg procesa jest odnos između korisnika i stručnjaka. Mnogi autori slažu se u tome da je, uz osobnost stručnjaka, upravo taj odnos najvažniji činitelj promjene tijekom procesa savjetovanja (Čačinović Vogrinčić, 2005; Lussi, 1990.; De Vries i Bouwkamp, 1995.; O'Hanlon i Wiener-Davies, 1989.). Budući da se u tom odnosu stručnjak odaziva i osobno na korisnikovu priču (dijeli s njim svoja iskustva, sustvara priču kojom omogućava pogled na poteškoću iz nekih drugih perspektiva, empatičan je), riječ je o osobnom odnosu (Lussi, 1990.). De Vries i Bouwkamp (1995.) govore o predanoj komunikaciji, koja u tom odnosu omogućava korisniku stjecanje novih iskustava u otkrivanju vlastitih izvora moći.

Istraživanja učinaka psihoterapijskog rada i savjetovanja (Možina i Bohak, 2003.) pokazala su da do željene, planirane promjene kod korisnika dolazi ako je pomažuci proces usmjeren na individualno prilagođen cilj. Prema tome, svaki se korisnik individualno odaziva na proces pomoći, a taj proces na svakog od njih djeluje drugačije. Stoga je prilikom razgovora s korisnikom u inicijalnoj fazi procesa savjetovanja veoma važno voditi računa o tome kako postavljamo ciljeve (Šugman Bohinc, Rapoša Tanjšek i Škerjanc, 2007.).

Postavljanje ciljeva predstavlja proces, unatoč tome što se ponekad čini da je riječ o jednokratnom činu, dogovoru koji nakon što se definira ostaje statičan i ne podliježe promjenama. Jedna od važnih pretpostavki procesa savjetovanja u vezi s ciljem jest da stručnjak nije odgovoran za rješenje, odnosno dostizanje željenog cilja, već za pomažuci proces. Dakle, stručnjak u proces ulaže svoje znanje, vještine, informacije, a korisnik poznavanje sebe, svojih mogućnosti, prioriteta, motiva, želja i potreba. Ponekad korisnici dolaze s vrlo nejasnim, "nemjerljivim" ciljevima, ciljevima



koje definiraju odsustvom nekih nepoželjnih osjećaja ili ponašanja, odnosno koji označavaju neko postignuto stanje, a ne obilježja ili promjene po kojima će to biti prepoznato (npr. "biti zadovoljan životom", "biti uspješan na poslu" ili "ne ljutiti se na djecu"). S obzirom na to da je proces definiranja cilja često "kritična točka" savjetovanja, smatram važnim ovdje navesti nekoliko ključnih obilježja dobro oblikovanih ciljeva kako ih definiraju Shazer i Berg (1997., prema Čačinović Vogrinčić, 1995.), argumentirajući kako jasno oblikovani ciljevi služe kao kompas u terapijskom, odnosno procesu savjetovanja. Bez njih je teško mjeriti napredak, a često se događa i da pomažući proces traje dulje nego što je potrebno budući da nemamo jasnu predodžbu o smjeru kretanja procesa ni o duljini već "prijeđenog puta".

### Važnost i obilježja dobro oblikovanih ciljeva

Važno je da cilj *korisniku osobno puno* znači te da mu može osobno koristiti (npr. mogućnost da sačuva posao, vezu s partnerom, veću vjerojatnost da će udovoljiti nekim formalnopravnim uvjetima za ostvarenje nekog prava, npr. prava na starateljstvo nad malodobnom djecom). Pritom je korisnik svakako motiviraniji za sudjelovanje u procesu savjetovanja ako sam postavlja te ciljeve. To je važno uzeti u obzir i kada je riječ o tzv. nedobrovoljnim korisnicima, koji dolaze s unaprijed određenim ciljevima (npr. od strane stručnjaka iz Centra za socijalnu skrb koji provodi mjeru nadzora nad izvršenjem roditeljskog prava te upućuje roditelja u savjetovanište s ciljem uspostavljanja djelotvornije obiteljske komunikacije). Važno je da roditelj pritom ima prilike izraziti i definirati i svoj osobni cilj, odnosno ciljeve. Ako se oni razlikuju od onih koje je postavio sud, Centar za socijalnu skrb ili netko drugi tko ga je poslao, važno je istražiti sve perspektive tih ciljeva i naći njihove dodirne točke (npr. od "riješiti se nadzora stručnjaka u kontaktu s djetetom" i "prestati dolaziti u savjetovanište" do "biti djelotvoran roditelj koji može kontrolirati svoju ljutnju kada se dijete ponaša drugačije od očekivanog" ili "biti roditelj u kojeg se dijete može pouzdati").

Nadalje, ciljevi moraju biti dovoljno skromni da ih korisnik može ostvariti. Postavljanje previsokog očekivanja već na početku "putovanja" često obeshrabruje korisnike i učvršćuje ih u uvjerenju da "doista nisu sposobni promijeniti se". Stoga je dobro početi s očekivanjima za koja smo sigurni da ih korisnik može ispuniti, a samim time dobiti i poticaj za daljnji trud u smjeru promjene (npr. naučiti prepoznavati u partnerskoj komunikaciji trenutke međusobne podrške ili trenutke bez konflikata u obitelji, umjesto "ne svađati se s partnerom"). Time korisniku omogućujemo da preuzme odgovornost za taj cilj, ali i da se zaštiti od razočaranja ako ga ne ostvari.



Dobro je da cilj bude što konkretniji, specifičniji te da sadrži opis određenog ponašanja koje će korisnik poduzeti. Konkretiziramo ga pitanjem "Što je prvi korak po kojem ćete znati da ste na pravom putu?". To je naročito važno ako korisnik dolazi s definicijom cilja poput "biti sretan" ili "postići više". Pritom je važno istražiti što njemu znači postići više u odnosu na to gdje je sada, ili pak kako to izgleda kada je sretan, kako to on sam opaža, a kako bi to opazili drugi iz njegove okoline (npr. kako tada izgleda, kako se ponaša, kako govori kada je sretan, koje izraze upotrebljava itd.).

Također je bolje da cilj sadrži "ono što jest" nego ono "čega nema", odnosno odsustvo nekog ponašanja, osjećaja. Potvrdna formulacija definiranja cilja važna je iz više razloga. Prvo, lakše je ustanoviti ono što je postignuto nego ono čega nije bilo, a zatim, nije moguće da korisnik ne čini ništa (npr. ne "neću vikati na dijete", već što će raditi umjesto toga, npr. "pitat ću ga o razlozima zakašnjenja"). Konačno, važno je i zato da izbjegnemo paradoksalno djelovanje kada sebi kažemo da nešto nećemo učiniti jer se time prisiljavamo misliti upravo na ono što smo pokušali izbjeći.

Važno je da se ciljevi odnose na početak procesa, prve korake, a ne na kraj "putovanja", kako to često definiraju korisnici govoreći o sreći, blagostanju, vječnoj harmoniji u braku i sl. Tako postavljen cilj važno je rasvijetliti pomoću pitanja "Što će biti prvi znakovi po kojima ćete vidjeti promjenu?" ili "Koja je prva stvar koja će vam pokazati da ste korak bliže svom cilju?".

Dobro definirani ciljevi moraju ovisiti o korisniku, odnosno, biti ostvarivi u njegovu životnom kontekstu. Korisnici često dolaze u savjetovalište s idejom da će njihov život biti bolji, puniji, kvalitetniji ili da će sami manje patiti ako se netko drugi iz njihove okoline promijeni. Ta promjena, međutim, često ne uključuje njih same, već oni dolaze s očekivanjima da će stručnjak nekom intervencijom omogućiti da se "supruga pristane vratiti kući" ili da "muž prestane piti" ili da "dobiju promaknuće na poslu". Takav je cilj važno redefinirati na način koji korisniku daje više mogućnosti da ga ostvari i čini ga pristupačnijim. Također je važno razjasniti što su u odnosu na korisnika i stručnjaka realna, a što nerealna očekivanja, te razjasniti ideju o "mijenjanju drugih" (npr. "Kada bi se samo moj suprug ponašao drugačije... sve bi bilo puno bolje" ili "Ljudi su pokvareni... svi samo misle na vlastiti dobitak."). Pritom stručnjaku pomažu pitanja poput "Što mislite da bi u vašem životu bilo drugačije kada bi poteškoća radi koje ste došli nestala? Kako bi se to odrazilo na vama?". I na kraju, važno je da i stručnjak i korisnik imaju na umu da ostvarenje cilja predstavlja težak rad i proces u koji treba neprestano ulagati. Ta spoznaja omogućava korisniku da (ponovno) stekne

i ojača osjećaj vlastite vrijednosti i dostojanstva, ali i da ga sačuva ako taj cilj ne može ostvariti (budući da za njega treba mnogo truda).

## Kako voditi razgovor u smjeru promjene

Posljednjih godina u mnogočemu se promijenio način gledanja na proces vođenja razgovora u kontekstu savjetovanja i terapije. U ranim "frojdovskim" danima vjerovalo se da je terapeut neoslikano platno na kojeg se projicira korisnikova patologija. Smatralo se da terapeut ostaje neopterećen sadržajima koje mu korisnik iznosi i da može sačuvati "objektivnost". Tek pedesetih godina 20. stoljeća počelo se govoriti o interakcijskom odnosu u procesu vođenja razgovora. To je otvorilo neka nova pitanja, primjerice, kako terapeut sudjeluje u procesu, kakvu sliku o sebi i mogućem rješenju stvara sam korisnik, što za korisnika predstavlja poteškoću i koji je mogući smjer rješenja. Pritom su posebno od pomoći neka pitanja koja potiču razgovor u smjeru rješenja: pitanje koje osvjetljava promjenu prije prvog susreta, pitanja kojima tražimo iznimke, pitanje o čudu, pitanje o mjerljivosti postignutog te pitanje o "preživljavanju" i "uspijevanju".

1. *Pitanja koja osvjetljavaju promjenu prije prvog susreta* - jedno od temeljnih načela jest da se promjene neprestano događaju i da korisnici počinju mijenjati obrasce svojeg ponašanja povezanog s poteškoćom radi koje dolaze čak i prije nego što dođu na prvi susret (npr. "Otkada sam se odlučio da vas nazovem, manje sam se uzrujavao radi sukoba u obitelji"). Međutim, korisnici rijetko to sami opaze, a ako i opaze, rijetko to tumače kao uspjeh, pa je važno upozoriti ih na taj korak u smjeru pozitivne promjene. Stoga ih još prije nego što smo odredili termin prvog susreta pitamo o tim promjenama ("Kako vam je uspjelo da ste se manje uzrujavali? Možete li mi reći nešto više o tom iskustvu? Što ste pritom činili..., o čemu ste razmišljali..., kako ste se osjećali?").

2. *Pitanja kojima tražimo iznimke: osnaživanje proteklih i sadašnjih iskustava* - pod "iznimkama" mislimo na razdoblja kada je poteškoća radi koje korisnik dolazi u savjetovanište manja ili je izostala kao svakodnevna, redovita pojava u njegovu životu (npr. zapaža da više ne viče svakodnevno na djecu ili uopće ne povisuje glas, već umjesto toga radi nešto drugo, npr. razgovara s djecom, traži njihovo mišljenje i sl.), bilo da je to posljedica nekih planiranih koraka ili se dogodilo spontano. Stručnjak stoga može formulirati pitanja na sljedeći način: "Zanimaju me dani kada se ne svađate doma s obitelji. Kako vam to uspijeva? Kada ste posljednji put to doživjeli? Možete li mi opisati kako je to izgledalo?"



3. *Pitanja o čudu* - to je možda najkompleksnije pitanje u kontekstu kratkotrajnog, na rješenje usmjerenog pristupa kako ga opisuju Shazer i Berg (1997., prema Čačinović Vogrinčić, 2005., Corey, 2004., Urbanc, 2006.) jer pomažu u preusmjeravanju korisnikova pogleda u budućnost, kada će poteškoća radi koje je došao u savjetovalište biti riješena i kada će uživati u plodovima rada koje je uložio u uspješno zaključen proces.

---

***Evo nekoliko načina na koje se može postaviti pitanje o čudu:***

*“Sada bih vam postavila pomalo neobično pitanje. Morat ćete upotrijebiti svoju maštu. Zamislite da nakon ovog susreta idete doma i navečer idete spavati. Dok spavate, dogodi se čudo i poteškoća radi koje ste došli je riješena. Budući da ste spavali, ne znate da se dogodilo čudo. Što mislite da će biti prva sitnica po kojoj ćete ujutro prepoznati da se noću dogodilo čudo i da je poteškoća koja vas je dovela ovdje riješena?”*

*Ili: “Recimo da ujutro, nakon što se dogodilo čudo, osjetite onaj unutarnji mir koji ste spominjali da želite postići (ili da ste zadovoljni sobom, ili da ste opet onakvi kakvi ste bili prije - ovdje se koriste riječi kojima je korisnik opisao cilj koji želi postići). Što mislite, što ćete drugačije opaziti kod sebe, što će vam dati do znanja da ste postigli taj unutarnji mir?”*

*Ili pak: “Kada se kod vas, barem nakratko, to čudo dogodilo zadnji put? Što ste napravili da ste doživjeli barem djelić tog čuda? Što znači da morate napraviti da biste “nastavili s događanjem tog čuda”? Što bi po vama rekli drugi u vašoj obitelji da treba učiniti kako bi se čudo ponovilo? Što bi bio prvi korak u tome? (Ovdje stručnjak u razgovor unosi one detalje koje je saznao/saznala o “čudu” iz korisnikove svakodnevnice. Ovo pitanje djeluje kao misaona vježba koja pomaže korisniku da si predstavi detalje rješenja - što ga dulje opisuje, verbalizira njegov tijek događanja, “čudo” mu postaje sve stvarniji događaj (u početku stručnjak koristi formulaciju “...kad bi se dogodilo čudo” i postupno je zamjenjuje s “...kad se dogodi.”)*

---

4. *Pitanja za kvantificiranje, mjerenje, zorno prikazivanje opsega poteškoće, razine motivacije, razine postignutog cilja i sl.* - Pitanjima s ljestvicom možemo ocijeniti ozbiljnost poteškoće.



*“Recimo da 10 znači život kakav želite za sebe i svoju obitelj, život kakav ćete imati kada poteškoća koja vas je dovela k meni bude riješena. Jedan znači da je jednako loše kao što je bilo kad ste me nazvali. Što biste rekli, gdje je vaša poteškoća na ljestvici od 1 do 10?”*

Ovakvim pitanjima možemo pomoći korisniku i da dobije uvid u svoju motiviranost za ulaganje truda u željenu promjenu:

*“Recimo da 10 znači da ste spremni učiniti sve da sačuvate odnos s mužem, a jedan da ćete naprosto čekati da se nešto dogodi. Gdje ste, prema vašem osjećaju, sada? Što mislite što bi rekao vaš suprug, gdje je on sada na ljestvici? Hoćete reći da vi u taj odnos ulažete više nego on?...”*

Ili:

*“Zamislite da 10 znači da ste spremni učiniti sve da prestanete s pićem, okrenuti svoj život naopako kako biste napravili ono što je za vas dobro. Jedan znači da najviše što ste spremni učiniti jest čekati da se nešto promijeni. Što biste rekli, gdje ste danas? Kako mislite da bi vaš muž primijetio pomak s četvorke na šesticu? Što bi na to rekla vaša djeca, po čemu bi primijetila da ste se pomaknuli na šesticu?”*

Ljestvicom možemo pomoći korisniku i da odredi prioritete u odlučivanju čega će se najprije prihvatiti:

*“Svaku poteškoću o kojoj smo ovdje govorili označite jednom brojkom. Recimo da deset označava najprioritetniju, a jedan najmanje prioritetnu. Gdje biste postavili poteškoću s pićem? A gdje poteškoće u braku? A probleme s djecom...?”*

Ako korisnik u nekom trenutku odabere neki drugi cilj kao osobni prioritet, tada taj prioritet treba uzeti kao ishodište rada, npr. ako odluči da ne želi raditi na problemu s verbalnim nasiljem, već da želi raditi na kvalitetnijem odnosu s djecom. Kada korisnik spozna da nasilnim ponašanjem ometa ostvarenje cilja koji mu je u tom trenutku najvažniji - da uspostavi kvalitetnije odnose s djecom - lakše će se usmjeriti na poteškoće s verbalnim nasiljem, što, dakako može obrazložiti da čini “radi djece, a ne radi sebe”.



5. Pitanje o uspjehu "preživljavanja" teških razdoblja - služi zajedničkom istraživanju korisnikovih strategija o tome kako uopće izdrži "crne dane", odnosno teška razdoblja krize, i kako preživljava iz dana u dan u tako teškom životu. Tako korisnik počinje opisivati svakodnevne male pomake koji mu pomažu da se probije kroz svakodnevicu. Ti pomaci, u vidu malih koraka koje čini da "jedva izdrži dan", postaju temelj onoga što svakodnevno mora činiti kako bi "preživio krizu" (npr. "Kako izdržite da vam ne krene nizbrdo?" ili: "Kako to da ste uspjeli da ne bude još gore?"). Što više opisa takvih "malih podviga" stručnjak tijekom razgovora od njega zatraži, korisnik postaje osnaženiji, dobiva jasniju sliku o tome kako lakše prebroditi krizu ili kako s manje štete izaći iz teškog razdoblja. Takva iskustva znatno pridonose njegovu osnaživanju i nastojanju da stekne (ili ponovno stekne) hrabrost da preuzme učinkovitiju kontrolu nad svojim životom.

Pri dolasku u savjetovalište Centra za djecu, mlade i obitelji ispunjava se upitnik koji sadrži osnovne anamnestičke podatke o korisniku i obitelji te se sklapa ugovor o savjetovanju između savjetovatelja i korisnika (Prilog 7 i 9), a usto se vodi i evidencija dolazaka na savjetovanje (Prilog 8).

## Primjer savjetovanja s obitelji

Obitelj se javlja u Savjetovalište Centra za djecu, mlade i obitelj početkom siječnja 2005. godine. Čine je otac Marko (41), majka Vesna (39) te kći Martina (10). Otac je stolar, majka domaćica, a kći pohađa 4. razred osnovne škole. U obiteljskoj kući s njima još žive Vesnin otac (71) i Markova majka (68). Obitelj se najprije obraća za pomoć Centru za socijalnu skrb, nakon čega na njihovu preporuku dolazi u Centar za djecu, mlade i obitelj. Telefonski razgovor i prvi sastanak inicira majka Vesna, navodeći kći Martinu kao identificiranu korisnicu<sup>8</sup>. Dotad nitko u obitelji nije imao nikakvih iskustava sa savjetovalištem ili terapijom.

<sup>8</sup> Riječ je o percipiranju obiteljske problematike preko ideje o identificiranom korisniku, gdje jedan od članova obitelji preuzima simptomatologiju obitelji i tako postaje tzv. identificirani korisnik. Prema viđenju članova obitelji, on je taj koji ima problem (npr. poteškoće u učenju, ovisnost, u sukobu je sa zakonom i sl.) i on se treba mijenjati, liječiti, a ne cijela obitelj. U ovom slučaju, opisujući «probleme discipliniranja kćeri» kao razlog traženja pomoći, ova se obitelj obraća savjetovalištu Centra.



## Tijek rada s obitelji

Savjetovanje se odvijalo u deset susreta, jednom tjedno ili jednom u dva tjedna, što je ovisilo o Martininim školskim obvezama popodne. Prema prethodnom dogovoru, na susrete u savjetovalište naizmjenice su dolazili majka i otac (kada je bila riječ o partnerskoj problematici), a naizmjenice svi troje (kada je bila riječ o obiteljskoj problematici). Susreti su se odvijali od siječnja do ožujka 2005. godine.

Otac Marko puno izbiva iz kuće radi posla, dosta radi na terenu, ima neredovito radno vrijeme, a i plaću prima neredovito. Za sebe kaže da je dobar radnik i da najviše poslova dobije zbog dobre reputacije i kvalitetnog rada. On uglavnom govori manje od supruge Vesne, umiješa se jedino ako postavim kružno pitanje ili ako ga supruga "prozove" da potvrdi njezine riječi. Za Vesnu kaže da je "premekana" prema Martini, dok on "ne dozvoljava da ga toliko zezaju". Za kćer kaže da je svojeglava i neposlušna, a na inzistiranje da kaže nešto u čemu je dobra vrlo se dugo odlučuje i, čini se, teško pronalazi pozitivne osobine kod svoje kćeri. Na kraju izjavljuje da je Martina "bistra i pametna curica" i da je dobra u školi. Dosta je iznenađen ovakvim načinom rada, gdje se od korisnika očekuje aktivnost. Na kraju prvog susreta provjeravam i dobivam odgovor da nije očekivao da će morati toliko govoriti.

Majka Vesna vodi domaćinstvo, brine se o bolesnom ocu. Ovo joj je drugi brak. Iz prvog braka, prema vlastitim riječima, ima kći Mariju (21) nad kojom je izgubila roditeljsko pravo. Prema Vesninim riječima, u mladosti je radila kao konobarica i puno izbivala iz kuće, a inače ne želi razgovarati o razlozima gubitka roditeljskih prava. Unazad dvije godine, otkako je Marija postala punoljetna, majka se ponovno počela s njom viđati (prije joj to nije dopuštao Marijin otac, odnosno, kontakti su bili ograničeni i rijetki, o čemu majka Vesna govori s puno ljutnje prema prvom mužu koji je Mariji govorio ružne stvari o mami). Sebe Vesna doživljava "požrtvovnom", "sve bi dala Martini", a "Martina to ne zna cijeniti i nije nimalo zahvalna". Kao Martinine pozitivne osobine navodi da je inače dobra u školi, da hoće i zna pomagati u kući i da se voli maziti. Vesna inače često govori umjesto drugih članova svoje obitelji. Kada postavim pitanje suprugu ili kćeri o tome kako doživljaju neke situaciju, Vesna ima spreman odgovor za svakog od njih.

Martina kaže da joj je neobično i zanimljivo odjednom dobiti stariju sestru (mama na to komentira da je to uzrok povremene Martinine ljubomore). Za sebe kaže da je pametna i da dobro uči, da zna



pomagati u kući, ali joj se ne da, i da zna kako od mame dobiti ono što hoće. Govori vrlo tiho i čini se sramežljivom u početku. Na trećoj seansi iznenađuje me pričom da je “zlostavljano dijete” i da je o tome negdje čitala (mama na to vrlo zajapureno skače u svoju i muževu obranu, tvrdeći da ona nije zlostavljačica i da Martinu nitko ne zlostavlja). Na zamolbu savjetovateljice, Martina opisuje što to doživljava kao zlostavljanje - radi se o pospremanju sobe i ormara i ograničenju izlazaka s prijateljicama te pravilu da radnim danom nema gledanja televizije nakon 10 sati. Slijedi isječak iz razgovora s Martinom:

*Martina: Stalno me tjeraju da za sobom odnesem suđe u sudoper. I sobu moram pospremiti.*

*Savjetovateljica: Kako te još zlostavljaju?*

*Martina: Krše moja dječja prava. Ne daju mi da budem vani s prijateljicama.*

*Savjetovateljica: Uopće ti ne dozvoljavaju?*

*Martina: Ma ne... ali poslije 9 moram biti doma. I gase mi TV navečer kad je najzanimljivije.*

*Savjetovateljica: Čini mi se da bi se i moje kćeri složile s tobom jer su na sličan način “zlostavljane”. Znaš, i one su jednom nakon pospremanja igračkaka izjavile da žele da ih vodim nekome u Centar za socijalnu skrb na razgovor da se požale na mamu i tatu.*

*Martina: Ma da, kaj zbilja? (smijeh i nevjerica).*

Ovaj insert dobro ilustrira Martinu i njezinu snalažljivost. Na kasnijim se seansama uspostavilo da je Vesnin otac bio vrlo autoritaran, strog i premda Vesna nikada u vezi s njim ne koristi riječ “zlostavljanje”, kaže da je često prema njoj bio nepravedno grub, rigidan i da ga se nije moglo smekšati. Također nikada nije smjela nikoga dovesti doma, ići van ili se izvan škole družiti s prijateljicama. Majka je napustila nju i oca kada je Vesna bila vrlo mala te se odselila u inozemstvo i otada nisu imali kontakta s njom, osim povremeno telefonski.

Prema majčinim i očevim riječima, Martina ide kasno spavati, želi navečer dugo ostati vani s prijateljicama, a zatim ne da ugasiti TV. Ujutro se teško diže za školu, a majka je ne može disciplinirati. Otac, čini se, ima više uspjeha u tome, ali on je često izvan kuće, pa se u situacije kada Martina glasno protestira protiv odlaska na spavanje i drugih zahtjeva uključuju djed i baka (više djed), koji kritiziraju roditelje i brane Martinu. Obično majka popusti radi “mira u kući” i osjeća se bespomoćnom. Spominje da je odrasla samo s ocem koji je bio strog i autoritaran i s kojim nije bilo raspravljanja. Od Martine očekuje da je sluša “kao što je ona morala slušati svoga tatu, bez pogovora”, ali ipak kaže da želi biti drugačiji roditelj i dati Martini nešto više od onoga što je ona dobila.





## Ciljevi savjetovanja

Na zajedničkim seansama radi se na "obiteljskom" ishodu koji roditelji najprije imenuju kao "poslušnost". Za majku to znači da ne treba vikati i moljakati 10 puta, za oca da je manje kaosa i buke, a više razgovora, za Martinu da joj roditelji daju da sama odlučuje o nekim stvarima, poput izgleda njezine sobe, izbora odjeće, druženja s prijateljima (prema riječima korisnika, mama i tata trebali bi biti "gazde u kući" kada je riječ o kućnim pravilima, ali uz jasno definiranje o kojima stvarima odlučuje Martina) . Preuzimanje "vlasti u kući" odnosi se i na uplitanje djeda u njihov odgoj - dakle, jedan je od ciljeva i naći način da majka "pronađe svoje ja" u odnosu na svojeg oca, kako je to sama definirala (odnosno, da konkretno odredi granice i očuva ih) te kako da istraži svoje "ja" u odnosu na Martinu (tim teže jer obitelj povremeno financijski ovisi o djedu - kada otac ne dobije plaću, djed im novčano pomogne).

## Tehnike korištene u procesu savjetovanja

U zajedničkom definiranju problema i željenih ishoda korištene su razne tehnike. Postavljena su pitanja o kraju procesa (npr. "Kako će izgledati vaš odnos s Martinom kada proces savjetovanja bude gotov, odnosno, kada više nećete trebati pomoć savjetovateljice?"), a tehnikom "prikaza rijeke života" dan je zorni prikaz nastanka, tijeka i izlaza iz krize te obiteljskih resursa i obrazaca za njezino rješavanje, uključujući i baku i djeda.<sup>9</sup> Tehnikom evociranja "ljubavne priče mame i tate" stavljen je fokus na partnerstvo Vesne i Marka. Korištena je tehnika skulpturiranja stresnih obiteljskih situacija te situacija mogućih rješenja, tehnika promatranja obiteljske krize "pod povećalom", tehnika istraživanja "prvog koraka u pozitivnom smjeru", a s Vesnom i tehnika "vježbe s dva glasa" (jedan glas govori joj da je "loša mama" jer ne dopušta Martini sve što ona želi, a drugi joj govori da "sve ima svoje granice").

Primijenjena je i tehnika postavljanja tzv. kružnih pitanja, igranje uloga (vrlo kratke sekvencije o tome kako da mama i tata djeluju više u zajedničkom smjeru i ponovno "preuzmu vlast" u obitelji),

<sup>9</sup> O spomenutim tehnikama čitatelj može saznati više u sljedećim naslovima: Corey, G. (2004.): «Teorija i praksa psihološkog savjetovanja i psihoterapije» (Jastrebarsko, Naklada Slap), Becvar, D. S., Becvar, R. J. (1996.): «Family Therapy – a Systemic Integration» (Needham Heights: Allyn and Bacon), Minuchin, S. (1974.): «Families and Family Therapy» (Cambridge: Harvard University Press) i Satir, V. (1988): «The New People Making» (Mountain View: Science and behaviour books).



korištena je ljestvica za kvantificiranje motivacije i postignutih ciljeva te zajedničko gledanje jedne od seansi savjetovanja (pretposljednja seansa).

## Ishodi savjetovanja

Posljednji susret bio je posvećen evaluaciji postignutog: uspjehu majke da odoli Martininim pritiscima i kaže "ne" te da se pritom osjeća jakom i odgovornom (umjesto "lošom mamom"), Markovu uspjehu da podrži suprugu i uključi se u uspostavljanje granica od samog početka (a ne kada treba "gasiti požar") i Martininu uspjehu da sama odlučuje o nekim stvarima npr. kada i kako treba pospremiti sobu i ormar, što će obući i kada će pisati zadaće.

Na kružno pitanje u evaluaciji procesa o tome što se promijenilo u pozitivnom smislu, zanimljivo je da je otac (rekla bih, po navici) počeo gundžati da ništa nije bilo dobro, majka je već krenula odgovarati umjesto svih, a Martina se uvukla u sebe i ušutjela. Međutim, na zornom prikazu tijekom obiteljske krize pomoću tehnike rijeke života, na pitanje "Gdje ste sada u odnosu na krizu?" pokazalo se da su očekivanja na skali od 1-10 ispunjena između 8 i 9, da je obitelj u stanju s humorom gledati na to kako je zvučala, izgledala i osjećala se kada je tek došla. Jednom prilikom kad se Vesna nije "ubacila" da odgovori na pitanja postavljena Martini i suprugu, savjetovateljica ju je pohvalila: "Evo kako je super vidjeti i čuti kako vi ostavljate prostora svom mužu i kćeri da se izraze i kako im ne ulijećete u riječ. Mislim da je jako važno da u obitelji svatko ima priliku reći svoje. Kako vam je to uspjelo?" Vesna je doista počela voditi računa o tome da se suzdrži kada pitanje nije upućeno njoj, suprug je na seansama počeo pričati više, a Martina je postala glasnija. Ta promjena bila je vidljiva i u rasporedu sjedenja: Martina, koja je prije obično sjedila između mame i tate, otada je počela zauzimati mjesto bliže savjetovateljici.

## Zaključak

Iznoseći neka teorijska, načelna i iskustvena ishodišta procesa savjetovanja u Centru za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica, nastojala sam integrirati ono što doživljavam zajedničkim u praksi savjetovanja svih stručnjakinja u ovom kontekstu, bez obzira na njihovo temeljno profesionalno obrazovanje i terapijski modalitet koji zastupaju. Iz perspektive nekih osnovnih "savjetovanih" vrijednosti, okruženja i odnosa koje nastojimo negovati, pokazalo se vrlo jasnim da je proces savjetovanja mnogo više od pukih tehnika i metoda. Čak ni visokospecijalizirane tehnike rada



sa specifičnim vrstama poteškoća nisu dovoljne ako stručnjak u njih ne ulaže svoju osobnost i spremnost da se i sam mijenja u odnosu s korisnicima. (Urbanc i Kletečki Radović, 2007.).

Osnovna pretpostavka savjetovanja jest da on nije namijenjen "liječenju slabosti", ispravljanju "patologije" ili "disfunkcionalnosti", već kriznim razdobljima u životu pojedinaca, partnera i obitelji, koji su sastavni dio razvoja svakog ljudskog bića. Tim "nepatologizirajućim" pristupom nastojimo promicati potencijale korisnika da potraže pomoć kad iz nekog razloga ne mogu sami napraviti pozitivan pomak, a da to ne dožive kao osobni neuspjeh ili nekompetentnost u nekoj od normativnih uloga.

Primjena tog načela u neposrednom savjetovanju najbolje se očituje u iskorištavanju trenutaka kad se korisnik uspješno suoči s poteškoćom zbog koje je došao, naglašavanju onoga što on može, onoga što je bilo drugačije i što je odudaralo od uobičajenog obrasca, naglašavanju njegovih resursa umjesto neuspjeha i razočaranja. Pritom tražimo korisnikov odgovor na nevolju koja ga dovodi, što ne znači nužno da je rješenje povezano s poteškoćama. Zato i nije nužno da korisnikove poteškoće istražimo do u detalj i potpuno se iscrpimo "fokusirajući se na problem". Kako korisnici često i ne primijete dijelove "zdravog obrasca" u svojoj komunikaciji, ponašanju i razmišljanju, tim je važnije naglašavati ih i podržavati u kontekstu savjetovanja, kako bi ih oni mogli prepoznati i primijeniti u svakodnevnom životu (Urbanc, 2006., Urbanc i Kletečki, 2007.).

Na taj način i male, jedva vidljive promjene kod korisnika (npr. povremeno optimistično gledanje na budućnost nasuprot dugotrajnom pesimizmu, beznadnosti) mogu dobiti na važnosti i sistemski djelovati na ostale aspekte njegova života i osobe iz njegova okruženja. Također, on stječe iskustvo da ne može a da se ne mijenja, odnosno da je promjena nezaobilazna. U procesu savjetovanja riječ je o tome da promjene koje se ionako prirodno odvijaju prepoznamo i iskoristimo ih u traženju rješenja. Tako stručnjak tijekom procesa "lovi" trenutke kada poteškoća nije više poteškoća pa ključno postaje pitanje o njezinu izostanku, a ne o učestalosti ili kronologiji njezina pojavljivanja (Kobal, 2003.).

Pritom je velika pažnja posvećena ideji promicanja "procesnosti" pomaganja. U vrijeme kada su i korisnici i profesionalni pomagači često pod pritiskom raznih sustava (zdravstvenog, socijalnog, mirovinskog, školskog itd.) da što prije dođu do tzv. instant-rješenja, čuvanje prava na "procesnost pomaganja" postaje doista izazov neposrednom radu s korisnicima. Specifičnost uloge i položaja



Centra za djecu mlade i obitelj u lokalnoj zajednici te uvjeti i način rada u Centru omogućavaju nama stručnjacima da se s navedenim izazovima suočavamo na način koji omogućava njegovanje perspektive korisnika, stavljanja odnosa s njime u fokus procesa savjetovanja te rad na vlastitom osobnom razvoju kontinuiranom edukacijom i supervizijom.



## OSOBNNA KARTA SAVJETOVANJA U CENTRU\*

<b>Broj osoba koje rade savjetovanja:</b> 5 - 3 zaposlene i 2 vanjske suradnice	b) preko medija (radio, TV, novine)	15
<b>Edukacije koje savjetovatelji imaju ili pohađaju:</b> geštalt terapija, kibernetika psihoterapije, obiteljska sistemska terapija i realitetna terapija	c) po uputi roditelja	13
<b>Broj korisnika:</b> 129	d) na preporuku prijatelja	10
<b>Karakteristike osoba koje su bile u procesu savjetovanja:</b>	e) na preporuku Doma za djecu	-
- <b>spol:</b> 77 ženskih (59,7%) i 52 muških (40,3%)	f) po uputi socijalne radnice	7
- <b>dob:</b> 0 - 5 godina	g) po uputi liječnika	9
6 - 10 godina	h) na preporuku stručnih suradnika ili učitelja iz škole	23
11 - 15 godina	i) na preporuku zaposlenika ili suradnika Centra	19
16 - 20 godina	<b>Razlozi dolaska:</b>	
21 - 30 godina	strahovi	
31 - 40 godina	depresija	
41 - 50 godina	nemir, agresivnost, sukobi s vršnjacima	
51 - 60 godina	problem u socijalizaciji	
61 godina i više	poteškoće u školi i u učenju	
<b>Način dolaska u Centar:</b>	promjene u obitelji - razvod, smrt člana obitelji	
a) preko letka	promjene u ponašanju	
	pomanjkanje pažnje / hiperaktivni poremećaj (ADHD)	
	podrška u odgoju	

\* Navedeni podaci se odnose na 2009. godinu.

## Prilog 7. Obrazac za savjetovanje

Izvor podataka: \_\_\_\_\_

### 1. PODACI O KORISNIKU

Ime i prezime: \_\_\_\_\_

Datum i mjesto rođenja: \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

Broj telefona i mobitela: \_\_\_\_\_

Posao/škola i razred/vrtić: \_\_\_\_\_

Je li već bio uključen u neki oblik terapije (program savjetovanja/psihoterapije/logopedski tretman) i gdje: \_\_\_\_\_

Razlog dolaska: \_\_\_\_\_

Upućen od: \_\_\_\_\_

Saznao/la za Centar od: \_\_\_\_\_

1. ustanova (koja i tko?) \_\_\_\_\_

2. prijatelji (tko?) \_\_\_\_\_

3. član obitelji \_\_\_\_\_

4. letak/plakat \_\_\_\_\_



5. internetska stranica \_\_\_\_\_

6. mediji (novine, TV, radio) \_\_\_\_\_

7. netko iz Centra \_\_\_\_\_

8. netko drugi \_\_\_\_\_

## 2. PODACI O OBITELJI TE OSOBNIM I RAZVOJNIM PRILIKAMA KORISNIKA:

### 1) Primarna obitelj:

A. Roditelji:	MAJKA	OTAC
Ime i prezime		
Godina rođenja:		
Adresa:		
Zanimanje:		
Zvanje:		

B. Braća i sestre:			
Ime i prezime			
Godina rođenja:			
Adresa:			



Zanimanje: \_\_\_\_\_

Zvanje: \_\_\_\_\_

Ostali članovi domaćinstva: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Potpis: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

## 2.) Podaci o trudnoći

**Obitelj:** potpuna / nepotpuna

**Začće:** prirodno / umjetno

### Trudnoća:

Planirana	DA	NE
Održavana	DA	NE
Redovite liječničke kontrole	DA	NE
Dodatne liječničke kontrole/pretrage	DA (Koje:)	NE
Lijekovi za vrijeme trudnoće	DA (Koji:)	NE
Pušenje	DA	NE



Droge	DA	NE
Alkohol	DA	NE
Težak fizički rad	DA	NE
Emotivne traume	DA	NE
Fizičke traume	DA	NE

Bračni odnosi tijekom trudnoće: \_\_\_\_\_

### **Problemi tijekom trudnoće**

Dijabetes	DA	NE
Epilepsija	DA	NE
Krvarenja	DA	NE
Anemija	DA	NE
Bolesti srca	DA	NE
Bolesti bubrega	DA	NE
Visok tlak	DA	NE
Trovanja	DA	NE

Kako je okolina prihvatila trudnoću? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 3. POROĐAJ

Dob majke: \_\_\_\_\_

#### **Porođaj:**

b.o

inducirani

prerani (koliko prije termina?) \_\_\_\_\_

preneseni (koliko nakon termina?) \_\_\_\_\_

težak/dug

carski rez

Fiziološko stanje djeteta nakon porođaja: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Jesu li dijete i majka zajedno napustili bolnicu? \_\_\_\_\_

#### 4. RANI PSIHOMOTORIČKI RAZVOJ:

**Jesu li se u prvoj godini života pojavili problemi:**

sa sisanjem	DA	NE
sa žvakanjem	DA	NE
s dobivanjem na težini	DA	NE
s probavom	DA	NE
s rastom	DA	NE
s tremorom	DA	NE
s febrilnim konvulzijama	DA	NE



**Koliko je dijete bilo staro kada je:**

samostalno sjedilo \_\_\_\_\_

prohodalo \_\_\_\_\_

progovorilo \_\_\_\_\_

govorilo u rečenicama \_\_\_\_\_

uspostavilo kontrolu nad mokrenjem: \_\_\_\_\_

po danu \_\_\_\_\_ po noći \_\_\_\_\_

uspostavilo kontrolu nad stolicom: \_\_\_\_\_

po danu \_\_\_\_\_ po noći \_\_\_\_\_

prestalo sisati \_\_\_\_\_

**5. BOLESTI:**

Dječje bolesti: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## Trenutno zdravstveno stanje djeteta (kronične bolesti):

Je li klijent imao/la ili ima sljedeće probleme ili stanja:

Stanje	Kada i kako
ozljeda glave	
ozljede ili trovanja koja su zahtijevala medicinsku intervenciju	
kronične bolesti	
urođene smetnje/malformacije	
problemi s vidom	
glavobolja, trbuhololja i slično	
napadaji/konvulzije	
astma	
alergije	
druge bolesti	
emotivne traume	
nesvjestice	
problemi sa spavanjem	
problemi s mokrenjem	



agresivnost	
povučenost	
zabrinutost, anksioznost	
napetost	
depresivnost, melankoličnost	
psihomotorički nemir	
tikovi	
strahovi	
fobije	
grizenje noktiju	
sisanje prsta	
bježanje od kuće	
bježanje iz škole ili vrtića	
sklonost skitnji	
konzumiranje alkohola	
konzumiranje droga	
promiskuitetno ponašanje	

**Govorno-jezične poteškoće:**

Poteškoće u razumijevanju poruke \_\_\_\_\_

Nedovoljno razvijen govor \_\_\_\_\_

Neispravan izgovor glasova \_\_\_\_\_

Zastoji ili ubrzan tempo govora \_\_\_\_\_

Infekcije uha \_\_\_\_\_

Slušni problemi \_\_\_\_\_

Je li klijent bio pod tretmanom neke specijalizirane ustanove (Specijalna bolnica/Centar za odgoj i obrazovanje "Goljak", SUVAG itd.) i zašto? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**6. ODGOJNE OKOLNOSTI**

Koje su osobe pretežno odgajale i čuvale dijete? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Važni događaji i situacije: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Stil odgoja: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Važne osobe u životu: \_\_\_\_\_

## 7. PODACI O ŠKOLOVANJU

Tijek školovanja (od predškolskih ustanova nadalje): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_





**Program/postupci u školi:**

1. Redoviti
2. Prilagođeni
3. Posebni
4. Individualizirani pristup
5. Pedagoška opservacija

Poteškoće u učenju: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

U kojim nastavnim predmetima klijent dobiva pomoć u učenju? \_\_\_\_\_

---

---



Naziv škole i opći uspjeh: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Je li klijent u školskom programu dnevnog boravka? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Prihvaćenost u školi: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Odnos prema:**

učiteljima \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

učenicima \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

stvarima \_\_\_\_\_



Status i uloga među vršnjacima: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Samostalnost u izvršavanju školskih obaveza: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Izostanci iz škole: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 8. PROVOĐENJE SLOBODNOG VREMENA

Organizirano: DA / NE

Interes za neke aktivnosti: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**Hobi:**

Koji \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Gdje \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

S kim \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**9. HIGIJENSKE NAVIKE****Higijenske navike**

Higijenske navike	DA	NE
Osobna higijena	DA	NE
Higijena prostora	DA	NE
Samostalnost u obavljanju higijene	DA	NE

**10. OSTALE NAVIKE****Jesu li razvijene:**

radne navike	DA	NE
kino	DA	NE
kazalište	DA	NE
koncerti	DA	NE
praćenje dnevnog i ostalog tiska	DA	NE
čitanje knjiga	DA	NE

**11. UVJETI STANOVANJA:**

Kuća/stan \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>

Broj prostorija/soba: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Opremljenost: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Kvaliteta stana: suh/vlažan, struja/voda/kanalizacija \_\_\_\_\_

Lokacija: gradska/prigradska/seoska \_\_\_\_\_

Prometna povezanost: \_\_\_\_\_

Blizina odgojnih centara: \_\_\_\_\_

Blizina liječnika: \_\_\_\_\_

Stambeni status: vlasnici / stanari / podstanari



**12. MATERIJALNI UVJETI:**

Prihodi obitelji: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Primate li neki oblik pomoći iz socijalne skrbi? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Dodatni izvori prihoda: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Osobna procjena materijalnih uvjeta:

1. više od dovoljnog
2. dovoljno
3. nedovoljno



### 13. PODACI O SEKUNDARNOJ OBITELJI

#### A. Podaci o supružniku

Ime i prezime				
Godina rođenja:				
Adresa:				
Zanimanje:				
Zvanje:				

#### B. Podaci o djeci

Ime i prezime				
Godina rođenja:				
Adresa:				
Zanimanje:				
Zvanje:				



### C. Podaci o ostalim članovima obitelji

Ime i prezime				
Godina rođenja:				
Adresa:				
Zanimanje:				
Zvanje:				



**Prilog 8. Obrazac praćenja savjetovanja**

Stručni suradnik:

Kalendar dolazaka:

Red. br. susreta:	Datum i vrijeme:	Tema - intervencija:



## **Prilog 9. Ugovor o savjetovanju**

Klijent \_\_\_\_\_ Savjetodavac \_\_\_\_\_

Centar za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica, sa sjedištem u Kurilovečkoj 48 u Velikoj Gorici,

zastupan po stručnoj suradnici \_\_\_\_\_

i \_\_\_\_\_

s prebivalištem u \_\_\_\_\_

sklapaju

### **UGOVOR O SAVJETOVANJU**

#### **Članak 1.**

Ugovorne strane suglasno utvrđuju da je proces savjetovanja započeo dana \_\_\_\_\_

#### **Članak 2.**

Savjetodavni rad odvijat će se jednom tjedno.

Trajanje jednog susreta s pojedincem je do 60 minuta, a s dva i više članova obitelji (domaćinstva / zajednice) od 90 do 120 minuta.

#### **Članak 3.**

Potrebno je dolaziti na vrijeme u dogovorenom terminu. Ukoliko je kašnjenje duže od 10 minuta dogovoreni susret neće se održati nego će se dogovoriti novi termin.

#### **Članak 4.**

Potrebno je unaprijed odgoditi dogovoreni termin, najmanje 2 sata prije početka savjetovanja.



**Članak 5.**

Klijent je odgovoran za kontaktiranje svog savjetodavca ukoliko je propustio dogovoreni termin te isti nije prethodno otkazao.

Rok za kontaktiranje savjetodavca je 14 dana od dana propuštenog termina.

Istekom roka od 14 dana proces savjetovanja smatrat će se s tim datumom prekinutim.

**Članak 6.**

Ukoliko klijent dva puta zaredom ili sveukupno četiri puta u šest mjeseci propusti dogovoreni termin a da prethodno isti nije otkazao savjetodavni proces se prekida s datumom zadnjeg dogovorenog termina.

**Članak 7.**

Ukoliko je proces savjetovanja prekinut na način opisan u članku 5. stavka 3. i u članku 6. ovog Ugovora, moguće je isti ponovno započeti nakon isteka šest mjeseci od datuma prekida procesa savjetovanja.

U Velikoj Gorici, dana \_\_\_\_\_

Klijent \_\_\_\_\_ Savjetodavac \_\_\_\_\_



Centar za djecu, mlade i obitelj u Velikoj Gorici mjesto je na kojem i mali i veliki mogu pronaći nešto za sebe. Kroz igru, veselje, učenje jedni i drugi imaju prilike sudjelovati u "stvaraonici boljeg svijeta". U današnjem vrtlogu života, odrasli koji bi trebali biti podrška mladom čovjeku na njegovu životnom putu često zakažu pa mladi nerijetko vrlo rano sami pronalaze načine da se suoče s preprekama i problemima koji su ih snašli. Nažalost, sve smo češće svjedoci da je za pomoć - prekasno.

Uz programe namijenjene djeci i mladima, Centar organizira i programe za odgojitelje, učitelje, profesore i sve koji se bave djecom i mladima. Na taj način ne samo da sudjeluje u edukaciji nego spaja i potiče na suradnju sve struke koje su dio svijeta djece i mladih i koje izravno sudjeluju u odrastanju mladih ljudi. Međusobna suradnja svih stručnjaka u tom području nužna je i izrazito važna jer se samo u suradnji može pravovremeno intervenirati

i pomoći djeci, mladima i njihovim obiteljima.

Centar za djecu, mlade i obitelj mnogima je u našem gradu prozor u svijet smijeha i igre, svijet bezbrižnog djetinjstva i radosnog roditeljstva. I, kako je rekao jedan dječak kad se vratio iz igraonice: "Bilo je jako šareno i zaigrano."

**Petra Žuvela, prof. logopedije**



### 3. PROGRAMI ZA STRUČNJAKE

Djeca su mi korisnici Centra dugi niz godina. Uvijek su rado išli i sretni se vraćali. Stečene vještine i iskustva prenosili su stariji mlađima. Ponosni smo što baš naš grad ima ovu ustanovu. Ne morate biti bolji, samo ostanite takvi kakvi jeste i trajte vječno.

**Zahvalna obitelj Križanac**

Centar za djecu, mlade i obitelj je jedna bogata i nepresušna riznica radosti, ideja, pomoći i zabave u kojoj svatko može pronaći nešto za sebe ili dati dio sebe. Moja obitelj već gotovo 6 godina ubire plodove marljivog rada izrazito ljubaznih i dragih "teta". Već su radost i rasonoda koju su naša djeca tamo dobila jako puno, a kad tome dodam još i mnogo vještina koje su stekla, usvojeno znanje, odvažnost, hrabrost, samostalnost... i puno novih poznanstava, onda je to stvarno vrijedan doprinos njihovom odrastanju i odgoju.

**Petra Sablić**



# Briga o stručnjacima kao resurs kvalitetnije prakse Centra za djecu, mlade i obitelj

*Kristina Urbanc*

## Uvod

U ovom poglavlju bit će riječi o važnosti kontinuirane edukacije i supervizije kao ključnih činitelja djelotvorne skrbi za stručnjake pomažućih profesija u specifičnom kontekstu Centra za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica. Pod "specifičnim kontekstom" mislim, prije svega, na obilježja Centra i položaj koji on zauzima u lokalnoj zajednici.

Intenzitet i brzina promjena u postmodernom razdoblju postavljaju sve veće izazove stručnjacima na području psihosocijalnog rada<sup>10</sup>. Paradoksi modernizacije temelje se na sve ekstremnijim razlikama: s jedne je strane rastući standard i blagostanje, s druge strane nezamislivo siromaštvo i nepojmljivo ugrožavanje ljudskih prava.

Te snažne promjene iznjedrile su čitav niz novih potreba, vrsta usluga i skupina korisnika, kao i teorijskih i praktičnih pristupa pomoću kojih su stručnjaci pokušavali naći novi smisao "pomaganja" i definirati neke nove aspekte kvalitete neposrednog rada s korisnicima. Po svojoj prirodi i položaju, stručnjaci psihosocijalnog rada nalaze se između države i pojedinca, odnosno između "misije" da štite vrijednosti ustanove, društva i države koju zastupaju, ujedno čuvajući i promovirajući prava korisnika i njegovu dobrobit. Sve te tenzije naročito se odražavaju u radu s korisnicima u okviru sustava socijalne skrbi, od kojih se mnogi obraćaju za pomoć i Centru za djecu, mlade i obitelj.

---

<sup>10</sup> Govoreći o psihosocijalnom radu, najčešće imamo na umu rad s korisnikom u njegovu socijalnom okruženju, odnosno rad na njegovim socijalnim i društvenim odnosima. Prema Bernleru i Johnssonu (1993.) socijalni rad predstavlja širi, nadređeni pojam, a psihosocijalni rad njegov je sastavni dio. Psihoterapija, prema istim autorima, predstavlja najuži pojam i sastavni je dio psihosocijalnog rada. Za razliku od psihoterapijske "sveobuhvatnosti", psihosocijalni rad fokusira se na specifični vremenski segment i problem u životnom tijeku i okruženju pojedinca. Nadalje, za razliku od psihoterapijske povjerljivosti i oslanjanja na (uglavnom) resurse pojedinca, psihosocijalni rad uvelike uključuje korisnikovu socijalnu mrežu (obitelji, susjedstvo, radnu okolinu, prijatelje...) te koristi višedimenzionalne teorijske temelje.

Iako Centar nije sastavni dio sustava socijalne skrbi i veći broj korisnika dolazi do njega posredstvom odgojno-obrazovnih, zdravstvenih i drugih ustanova, njegovi stručnjaci i vanjski suradnici nerijetko osjećaju posljedice koje te tenzije imaju na kvalitetu života i prava korisnika. Aktualne promjene na razini društva i lokalne zajednice uvelike se odražavaju na potrebe korisnika, vrstu, sadržaj i trajanje pojedinih usluga, a time i na život i rad stručnjaka te na izvore, vrstu i intenzitet profesionalnog stresa kojem su izloženi. Svjesna činjenice kako ne postoji jedinstvena pomažuća teorija ni jedinstveni model prakse, kao ni jednoznačni kriteriji kvalitete te prakse, ukratko ću izložiti neke suvremene paradigmatičke promjene na području psihosocijalnog rada koje pred profesionalne pomagače postavljaju kvalitativno drugačije zahtjeve pa stoga od njih zahtijevaju i drugačija znanja, vještine te odgovoran, učinkovit i cjeloživotni rad na održavanju te "profesionalne kondicije".

## Uloga i odgovornost stručnjaka u svjetlu specifičnosti suvremenog procesa pomaganja

Prema Čačinović Vogrinčić i sur. (2006), središnji prostor u kojem se odvija pomažući proces je razgovor, koji u okviru postmodernih koncepcija pomažućeg rada dobiva neka nova obilježja. U ovom tekstu ukratko će biti iznesene neke važnije smjernice koje su obilježile suvremeni pomažući proces (bilo da je riječ o pojedincu, obitelji ili grupi), a time i korjenito utjecale na ulogu i poziciju profesionalnih pomagača u tom procesu. U skladu s time promijenila su se i očekivanja od profesionalnih pomagača.

Ključni pojam suvremenog procesa pomaganja jest zajedničko stvaranje korisnika i stručnjaka, a u fokusu je njihov odnos. Pomoć se zajedničkim snagama suostvaruje u tom odnosu, u okviru kojeg stručnjak i korisnik (pod pojmom "korisnika" podrazumijevamo pojedinca, obitelj i/ili grupu) pronalaze nova rješenja u postojećem korisnikovu povijesnom, socijalnom i kulturnom kontekstu. Uspostavljanje kvalitetnog, podržavajućeg odnosa između sudionika pomažućeg procesa više nije samo "sredstvo" za dolazak do cilja (npr. nekog pozitivnog ishoda u bližoj ili daljoj korisnikovoj budućnosti), već je to središnji, ključni dio kojim se proces pomaganja pokreće u konstruktivnom smjeru i koji već sam po sebi može biti "ljekovit" (Čačinović Vogrinčić i sur, 2006.; Urbanc, 2006; Urbanc, 2007.). Čačinović Vogrinčić i sur. (2006.) taj odnos nazivaju suradnim odnosom.

Zadatak stručnjaka pritom je da zna uspostaviti i održati taj odnos te da s korisnikom zna i može podijeliti elemente koji definiraju njegovo sudjelovanje u njemu. Takav pristup zahtijeva od stručnjaka neka nova, drugačija znanja i vještine, ali i korištenje nekog drugačijeg jezika, koji



nije vrednujući, stigmatizirajući (npr. dijagnosticiranje, kategoriziranje, tretman, ocjena...), već osnažujući i uključujući (zajedničko otkrivanje, sustvaranje rješenja). Pritom stručnjak više nije onaj koji "daje ekspertizu" i koji zna "objektivnu istinu" o korisniku, on ne procjenjuje i ne evaluira korisnika i njegove poteškoće, već postaje odgovoran za uspostavljanje i održavanje suradnog odnosa i procesa, a ne za krajnji ishod tog procesa.

U suradnom odnosu stručnjak uspostavlja uvjete za kreiranje novog iskustva - iskustva sustvaranja, pri čemu su stručnjak-profesionalni pomagač i korisnik (pojedinaac, par, obitelji ili grupa) sudionici u procesu koji donosi promjene i usmjeren je prema rješenju. Razgovor se odvija kroz dogovor o međusobnom sudjelovanju, pregovore o instrumentalnoj definiciji problema s kojim korisnik dolazi u Centar te kroz dogovor o sustvaranju rješenja. Pritom se razgovor temelji na perspektivi moći i usmjeren je na korisnikove resurse, a od stručnjaka zahtijeva osobnu uključenost u odnos, predanost koja se očituje u interesu za pojedinca kao čovjeka, a ne kao "slučaj" ili "predmet".

To je naročito važno u kontekstu realnosti koja, nažalost, prevladava u mnogim ustanovama socijalne skrbi, zdravstvenim, obrazovnim i odgojnim ustanovama i drugdje gdje se zapošljavaju stručnjaci koji rade s djecom, mladima i obiteljima. Ta je realnost najčešće obilježena velikim brojem korisnika, nedostatnim materijalnim, prostornim i kadrovskim kapacitetima. Osim nepovoljnih posljedica koje takvi uvjeti pružanja pomoći imaju za kvalitetu usluge i dobrobit korisnika, to je i kroničan izvor stresa profesionalnim pomagačima.

Iskustva vođenja mnogih supervizijskih grupa za stručnjake u psihosocijalnom radu pokazala su da oni iznimno teško podnose činjenicu da im zbog pretrpanosti poslom i opsežne birokracije ne ostaje dovoljno vremena za razgovor s korisnicima te da nisu u mogućnosti slijediti etičke i profesionalne standarde struke.

Jedna od specifičnosti Centra za djecu, mlade i obitelj upravo je u tome što su uvjeti rada i način pružanja usluga prilagođeni individualnim, odnosno obiteljskim potrebama korisnika ili pak potrebama grupa u kojima korisnik sudjeluje. To je često jedan od prvih komentara koje oni upućuju stručnjacima Centra ("Sviđa mi se što mogu u miru porazgovarati s vama", "Dobro se osjećam kada vidim da ste odvojili vrijeme za mene"...). Često u Centar dolaze korisnici koji su iscrpljeni dugotrajnim pokušajima da dobiju pomoć negdje drugdje te sa sobom donose brojna negativna iskustva s dotadašnjim intervencijama i nedjelotvornim pomažućim odnosima. Korisnici s takvim

iskustvima od stručnjaka Centra zahtijevaju posebnu profesionalnu pažnju te osobno vođenje i osobnu uključenost, naročito kada je riječ o tzv. nedobrovoljnim korisnicima.

**Osobna uključenost** stručnjaka koji rade s djecom, mladima i obiteljima (osim na stručnjake pomažućih profesija mislimo i na nastavnike, odgojitelje i pedagoge) znači da je svaki suradni odnos ujedno i osobni te je zapravo nemoguće da se stručnjak i osobno ne angažira u pomažućem procesu (Čačinović Vogrinčić i sur., 2006.). Takva osobna predanost stručnjaka koja se zastupa i njeguje u suvremenom profesionalnom pomažućem radu posebno je važan resurs u odnosu, ali samom stručnjaku predstavlja veliki izazov. Pritom, dakako, valja razlikovati "privatno" (u smislu stručnjakova dijeljenja privatnih informacija o svom životu s korisnikom) i "osobno" uključivanje u odnos (stručnjakovo pokazivanje interesa za korisnika kao osobu i autentično vjerovanje da korisnik doista može načiniti pomak u pozitivnom smjeru, odnosno odustajanje od nepovjerenja prema korisniku).

Znajući da u postmodernoj koncepciji psihosocijalnog rada ne postoje "objektivni promatrači i sudionici" u liku stručnjaka (u pomažućem, odgojnom ili obrazovnom procesu), već da je osobna uključenost poželjna i nužna u suradnom odnosu, nameće se potreba za kontinuiranom supervizijom u kojoj će stručnjak imati dovoljno kreativnog prostora za istraživanje raznih vrsta i oblika osobne uključenosti te u kojoj će imati mogućnost da bolje upozna i razumije sebe kako bi te potencijale iskoristio i upotrijebio u suradnom odnosu s korisnicima (Čačinović Vogrinčić i sur., 2006.; Urbanc i Kletečki Radović, 2007.). Koncept suradnog odnosa primjenjiv je, dakle, osim u kontekstu supervizije i profesionalnog pomažućeg rada, i u kontekstu odgojnog i obrazovnog rada, između nastavnika, učenika, stručnih suradnika u školama i vrtićima te roditeljima.

**Osobno vođenje** (DeVries, 1995. prema Čačinović Vogrinčić i sur., 2006) podrazmijeva komunikaciju između stručnjaka i korisnika u kojoj je stručnjak osobno angažiran u istraživanju korisnikove priče te ga u razgovoru vodi prema dogovorenim mogućim rješenjima, odnosno pozitivnim ishodima. To također znači da stručnjak, ako je to moguće, podijeli s korisnikom svoja iskustva te se osobno odaziva na događaje o kojima korisnik govori i zajedno s njim problematizira što mu je prihvatljivo, uobičajeno i svakodnevno s obzirom na kontekst iz kojeg dolazi. Tako u osobnom vođenju razgovor teče u smjeru novih, konstruktivnih rješenja, a korisnik stječe ili nadograđuje iskustvo o vlastitim resursima iz dosadašnjeg života koje može koristiti u kriznim situacijama.

Još jedan važan element koji pomažući odnos čini složenijim jest etika sudjelovanja kao oblik metaetike koja, uz etiku pojedinih pomažućih profesija (Hoffman, 1994. prema Čačinović Vogrinčić i sur. 2006.; Urbanc, 2007.), pridonosi uvođenju i očuvanju perspektive korisnika. Etika sudjelovanja omogućava sudionicima razgovora da ne iscrpljuju svoju snagu i vrijeme u traženju krivca, uzroka ili objektivne istine, već da zajednički istražuju. Poštivanje etike sudjelovanja također znači da izostaje borba za “zadnju riječ” i da stručnjak nema monopol na istinu, odnosno da je u suradnom odnosu važno imati u vidu perspektivu korisnika i perspektive svih koji sudjeluju u problemu, a time i u njegovu rješenju. S obzirom na to da još i danas u mnogim pomažućim paradigmama dominiraju ideje da je stručnjak taj koji “zna” i “može”, mnogi korisnici dolaze u Centar s idejom da će od stručnjaka dobiti gotove “recepte”, rješenja što im je činiti kako bi im u životu krenulo naprijed.

Za stručnjaka to znači neizvjesnost koju je katkada teško izdržati, tim više zbog nerijetkog pritiska nekih drugih ustanova, sustava i stručnjaka da se čim prije dođe do rješenja i da se “predmet zaključi”. Međutim, pružanje pomoći u psihosocijalnom radu ne može se svesti na traženje brzih rješenja niti na korištenje racionalnih, predvidljivih obrazaca. Nužno je ostaviti vremena za proces i u fokusu imati prije svega odnos stručnjaka i korisnika. To je također jedna od značajki neposrednog rada s korisnicima u Centru.

Uvođenje **perspektive moći** u profesionalni pomažuću rad (Saleebey, 1997.; Čačinović Vogrinčić i sur., 2006.) također je jedan od bitnih paradigmatičkih pomaka koji nastojimo njegovati i promovirati u Centru u kontekstu rada s korisnicima tijekom procesa savjetovanja te tijekom raznih grupnih i individualnih aktivnosti. Osnovno obilježje rada iz perspektive moći jest orijentiranost na korisnikove osobne, obiteljske i okolinske resurse, istraživanje novih izvora snaga te obnavljanje starih koji bi mogli biti od pomoći u procesu rješavanja problema. To postižemo pitajući korisnike o njihovim dobrim iskustvima, o željenim ishodima, podršci koju imaju, trenucima kada nisu bili u krizi ili vizijama budućeg života.

Uloga stručnjaka pritom je da “razmišljajući naglas” dijeli svoje ideje s korisnikom. Takvo otvoreno reflektiranje utjecalo je na promjenu uloge stručnjaka od “objektivnog eksperta” do osobno uključenog sudionika u pomažućem procesu, bilo da je riječ o radu s individualnim korisnikom, obitelji ili grupom (O’Hanlon i Weiner-Davies 1989.). Iako su te zamisli nastale u području profesionalnog pomažućeg rada, one nisu isključivo vezane uz kontekst terapije ili savjetovanja,



već su primjenjive i u radu s grupama i pojedincima u odgojno-obrazovnom kontekstu. Međutim, takve promjene u ulozi i odgovornosti stručnjaka donijele su sa sobom i neke nove rizike, između ostalog rizik povezan s profesionalnom odgovornošću za proces pomaganja (a ne za njegov krajnji ishod), a s time povezan i teret neizvjesnosti ishoda procesa (za koji odgovornost zadržava sam korisnik) te izloženosti stručnjaka zbog osobne uključenosti koja se od njega očekuje.

U nošenju s takvim izazovima svakodnevnog neposrednog rada s korisnicima nenadomjestivu pomoć i podršku pruža supervizija, uz neke druge oblike pomoći stručnjacima, kao što su individualne i grupne konzultacije, stjecanje konkretnog, aktualnog, tzv. primjenjivog znanja i općenito rad na razvijanju profesionalnih kompetencija.

U Centru za djecu mlade i obitelj razlikujemo tri razine brige o stručnjacima:

- brigu o zaposlenicima pomoću individualnih i timskih supervizija i edukacija,
- brigu o stručnjacima iz lokalne zajednice koji se bave djecom, mladima i obiteljima (pomoću stručnih predavanja) te
- brigu o vanjskim suradnicima Centra (pomoću individualnih i grupnih konzultacija, mentorstva i edukacija).

## Uloga supervizije u očuvanju kvalitete prakse i skrbi za stručnjake

Iako u praksi postoji visoko slaganje stručnjaka o nužnosti supervizije za sve koji rade neposredan psihosocijalni rad s korisnicima, supervizija kao metoda i nužan standard u praksi pomažućih profesija još uvijek nije zaživjela te su zapravo rijetke ustanove i udruge koje mogu osigurati takav oblik profesionalne podrške i učenja svim svojim zaposlenicima.

Jedna od specifičnosti Centra jest da su svi u njemu zaposleni stručnjaci i vanjski suradnici kontinuirano uključeni u razne vidove individualne i grupne supervizije. Pritom, dakako, ne postoji jedinstveno određenje ovog pojma i razni autori u fokus definiranja supervizije stavljaju razne njezine funkcije, ishode i svrhu. Ovdje ću navesti samo ona određenja koja u najboljoj mjeri odražavaju ulogu i značaj supervizije za rad stručnjaka Centra.



Tako je prema Andersonu (2000.) supervizija suradna zajednica učenja u kojoj supervizor i supervizant u dijalogu suotkrivaju znanje koje već posjeduju te surazvijaju novo znanje, što uključuje njihovo povezivanje, suradnju i sustvaranje. Prema Lj. Cajvert (2001.), supervizija predstavlja kreativni prostor supervizanta u kojem se on reflektira o samom sebi i svom udjelu u interakciji s korisnikom. Također, on u superviziji dobiva poticaj za razmišljanje i razvijanje kompetencija te je u tom smislu supervizijski rad usmjeren, osim na brigu o stručnjaku, i na kvalitetu usluga koje se nude korisnicima. Prema Van Kesselu (1999.), supervizija je vrijednosno i procesno usmjerena aktivnost u kojoj supervizantove radne teme postaju teme za učenje, uz korištenje njegove refleksije o profesionalnom iskustvu kao osnovne metode rada. Supervizija pomaže stručnjacima da integriraju praktična iskustva s teorijskim znanjima, da se djelotvornije suočavaju s profesionalnim stresom i grade svoj profesionalni identitet te podržava osobno učenje i razvoj stručnjaka (Kobolt i Žorga, 2000.).

Kao i u pomažućem odnosu, u superviziji je važno da sudionici dobiju priznanje za svoja dosadašnja iskustva. Supervizor će prepoznati njihovu vrijednost i dati sudionicima "dozvolu" da osjete, iskuse, misle ili čine ono što osjećaju, misle itd. te da ta iskustva integriraju na putu zajedničkog traženja i sustvaranja kvalitete.

Osnovna pretpostavka od koje krećemo u superviziji jest da smo svi orijentirani na osobni i profesionalni razvoj. Usprkos tome, cjeloživotno učenje, koje možemo smatrati jednim od zaštitnih činitelja kvalitete, ne odvija se samo od sebe, već ga treba poticati i njegovati (Urbanc, 2003.; Ajduković i Cajvert, 2004.). Učenje na poslu i o poslu koji radimo znatno je lakše ako oko pojedinca postoji okruženje koje stimulira i cijeni to učenje, koje njeguje atmosferu učenja.

Nisu sva okruženja takva pa mnogi stručnjaci psihosocijalnog rada traže superviziju kada doživljavaju da na poslu ne mogu ostvariti željenu kvalitetu, bilo kvalitetu usluga koju žele pružiti korisniku, kvalitetu odnosa koju bi željeli doseći u radu s njim, ali za to nemaju vremena ili prostora, ili općenito, kvalitetu profesionalnog života o kakvoj su maštali tijekom studija. Stoga supervizija katkada predstavlja i kompenzaciju za neka neispunjena očekivanja o kvaliteti kakvu smo željeli, ali je nismo mogli postići. Međutim, supervizija je i mnogo više od kompenzacije ili supstituta, supervizija omogućava učenje, ali ona i jest učenje, čime osigurava i potkrepljuje kvalitetu prakse, kvalitetu međuljudskih odnosa i života općenito.



Odgovarajuća supervizija omogućava nam da izbjegnemo profesionalnu stagnaciju - stalnim potkrepljivanjem poruke da se trebamo mijenjati i tražiti nove mogućnosti profesionalnog samoostvarenja, a budući da su profesionalni i osobni razvoj nerazdvojno povezani, time stimuliramo pozitivne pomake i u svom osobnom razvoju. Također, supervizija je svojevrsni "most" između teorije i prakse jer omogućuje stručnjacima integriranje praktičnih iskustava, osobnih stavova, uvjerenja, vrijednosti i teorijskih ishodišta. To je naročito važno iskustvo za studente i mlade stručnjake na početku profesionalnog razvoja (Urbanc, 2003.; Davys i Beddoe, 2000.).

Studenti pomažućih profesija koji u Centru obavljaju praksu ili volontiraju često sa sobom donose dileme o raskoraku teorije i prakse, izražavaju zabrinutost zbog suočavanja s tom dihotomijom i imaju potrebu raspravljati o tome sa stručnjacima Centra. Premda, dakako, ne postoje recepti za uspješno i konačno prevladavanje tih dilema, važna poruka i pozitivan model profesionalne identifikacije koju budući stručnjaci ovdje mogu dobiti jest nužnost praćenja njihova rada, što omogućuje "protočnost" ideja iz teorije u praksu i obrnuto. Ideja o dihotomiji i raskoraku prakse i teorije ustupa mjesto cirkularnoj predodžbi, u kojoj teorija proizlazi iz prakse profesionalnog pomaganja, a praksa predstavlja izvor teorijskih ishodišta. Vanjskim suradnicima - voditeljima grupa ponuđena su dva vida podrške: konzultacijske grupe i individualne konzultacije.

## Uloga edukacije u očuvanju kvalitete prakse i skrbi za stručnjake

Ključan dio rada s djecom, mladima i obiteljima je osobni kontakt. Kada stručnjak osvijesti kako sam doživljava korisnika i razvoj tog odnosa, važno je da osvijesti kako se slično događa i korisniku, koji dolazi po pomoć sa svojom vizijom pozitivnog ishoda, prošlim iskustvima i predodžbama o stručnjaku, motri njegov način rada, držanje tijela, govor, prostor u kojem se odvija razgovor. Oboje sudionika unosi u svoj odnos prošla iskustva i na temelju toga razvijaju međusobni prostor i vezu. Tome pogoduju (Čaćinović Vogrinčić i sur., 2005.; Urbanc, 2007.) empatijsko razumijevanje korisnikove patnje, pozitivan stav i toplina kojom stručnjak sugovorniku pokazuje brigu i poštovanje, autentičnost (koliko možemo biti u interakciji sa sugovornikom a da se ne opravdavamo ili branimo) te postavljanje granica i konfrontiranje (npr. ustrajnost u dogovorima i redefiniranje neuspjelih dogovora bez ponižavanja i kritiziranja). Nezaobilaznu ulogu u tome ima kontinuirano sudjelovanje stručnjaka u praćenju najnovijih otkrića na području psihosocijalnog rada, usvajanje suvremenih teorijskih i empirijskih spoznaja te razmjena iskustava.



Redovito sudjelovanje stručnjaka u edukacijama koje se u okviru Centra organiziraju i provode za zaposlenike, vanjske suradnike i širu profesionalnu zajednicu neizmjerljivo je važno za održavanje razine tih znanja i profesionalnih kompetencija.

Jedna je od zadaća Centra i podrška stručnjacima koji s djecom i mladima rade u školama, vrtićima, Centru za socijalnu skrb, policiji, pravosuđu, zdravstvu i udrugama u Velikoj Gorici. Zato se u Centru organiziraju tematska predavanja, a od brojnih ostalih edukativnih sadržaja koje Centar organizira i provodi ovdje ćemo navesti samo neke teme obrađene na radionicama, predavanjima, tribinama ili okruglim stolovima u suradnji sa stručnjacima fakulteta Sveučilišta u Zagrebu (Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta, Filozofskog fakulteta, Studijskog centra socijalnog rada, Medicinskog fakulteta), udruga civilnog sektora, škola i drugih ustanova.

One se mogu podijeliti na sljedeće skupine:

- teme posvećene učenju i poučavanju (npr. "Prirodno okruženje kao izvorište interakcije i učenja", "Kako prepoznati i pomoći djetetu s disleksijom?", "Odgoj - u susret novom preporodu", "Koliko nas srednjoškolsko obrazovanje priprema za život?", "Odgoj o toleranciji", "Odgoj za prava djeteta", "Hrvatski i europski kvalifikacijski okvir - šanse za mlade"),
- teme posvećene obitelji, razvoju djeteta i mladima (npr. "Komunikacija u obitelji", "Terapijska uloga obiteljskih resursa", "Što dijete treba moći i znati prije polaska u školu?", "Koliko su mladi bitni u društvu?", "Kako komuniciraju i kakve sugovornike trebaju mala djeca?"),
- teme posvećene prevenciji i otkrivanju nasilja (npr. "Uzročni modeli zlostavljanja djece u obitelji", "Spolno zlostavljanje djece", "Nasilje među djecom", "Rizični i zaštitni čimbenici i prevencija poremećaja u ponašanju djece i mladih", "Nasilje u obitelji u širem kontekstu društvenog nasilja", "Društvena promocija nasilja").

Brojnost, raznovrsnost područja i kontinuitet edukacija koje organizira i provodi Centar potkrepljuju ne samo poruku o važnosti učenja nego i o važnosti timskog i suradnog učenja (pritom mislim i na uži tim zaposlenika Centra i na prošireni sastav koji uključuje vanjske suradnike). Još neke dobiti od "grupnog" učenja svih suradnika Centra, koje najčešće uključuje interaktivni i iskustveni pristup, jesu kreiranje dodatnih mogućnosti iskustvene prorade suradnje te promišljanja o grupnoj dinamici između članova tima ili, šire, između skupine suradnika.

Korisnici to vrlo jasno izražavaju kad evaluiraju rad stručnjaka. Pokazalo se da preferiraju stručnjake koji su “načisto” s tim što rade i zašto to rade, kao i s idejom kamo idu i kako tamo žele stići. Tako jasno razmišljanje, prema Howeu (1998.) moguće je ako imamo određenu vodeću misao, odnosno eksplicitnu polazišnu teoriju ili teorije. Dakle, sve dok pokušavamo naći smisao u svijetu oko nas, naša profesionalna praksa neizbježno je vezana uz neku teoriju ili više njih, a time i uz kontinuirano usavršavanje tih teorija koje, povezane na nove načine, daju novi smisao i nova ishodišta našoj praksi.

Da bismo očuvali kvalitetu te prakse, važno je da taj proces bude osviješten, da postane dio našeg svakodnevnog i cjeloživotnog učenja. Ono nije “rezervirano” samo za studente i početnike, edukante, iako je u procesu formalnog profesionalnog obrazovanja (studija, terapijske edukacije, znanstvenog ili stručnog usavršavanja) primarno i intenzivnije, već je nužno za sve koji u praksi rade s korisnicima. Takav stav prema učenju, radu na sebi i profesionalnim kompetencijama iznimno je važan zaštitni činitelj u brizi za stručnjake, njihovu “profesionalnu dugovječnost” i osobno zadovoljstvo u radu, čemu je u Centru za djecu, mlade i obitelj posvećena posebna pažnja.



## OSOBNNA KARTA BRIGE O STRUČNJACIMA \*

Broj zaposlenih stručnjaka: **5**

Broj vanjskih suradnika – voditelja radionica: **78**

Broj vanjskih suradnika – predavača, edukatora, gostiju tribina i okruglih stolova: **64**

Poslovi na kojima su radili vanjski suradnici: voditelji radionica, predavači, edukatori, gosti tribina i okruglih stolova, supervizori, rad u savjetovalištu

Broj volontera: **22**

Broj održanih stručnih predavanja za stručnjake iz lokalne zajednice: **26**

Broj održanih tribina: **16**

Broj održanih edukacija u Centru: **10**

\* Podaci se odnose na razdoblje od 2003. do 2009.g.

## Zaključak

Iako pružanje profesionalne pomoći korisnicima iziskuje osobnu uključenost stručnjaka, potiče i razvija bliskost i osobnu angažiranost bez koje, prema suvremenim paradigmatima psihosocijalnog rada, nema pozitivnih pomaka, mi stručnjaci ne smijemo smetnuti s uma da je naš "boravak" u životu korisnika prolazan te da smo tijekom njega odgovorni za proces, a ne za njegov konačni ishod, odnosno za korisnikovu kvalitetu života. To je katkada olakšavajuća, a katkada bolna spoznaja s kojom se teško nosimo, želeći da naš "boravak" u životu korisnika ostavi neke trajne pozitivne promjene i konačne ishode. Pritom nam je potrebna redovita podrška u vidu supervizija, konzultacija, iskustvenog učenja, rada na sebi i edukacija u svrhu usvajanja novih teorijskih spoznaja i obnavljanja profesionalnih vještina.

Takav vid kontinuirane podrške i skrbi za stručnjake Centra za djecu, mlade i obitelj očituje se na više razina: od raznih oblika supervizijske popraćenosti neposrednog rada stručnjaka s korisnicima, kontinuirane prisutnosti na stručnim i znanstvenim skupovima do organiziranja i provođenja redovitih edukacijskih susreta u vidu radionica, predavanja, okruglih stolova i tribina. Takva "politika" prema zaposlenicima potiče sposobnost stručnjaka za razvijanje primijenjenog znanja i profesionalne kompetencije te za kritičko promišljanje i reflektiranje o kvaliteti pruženih usluga, odnosima s korisnicima, suradnicima i pretpostavljenima, što je temelj reflektirajuće prakse i značajan zaštitni činitelj u očuvanju profesionalne vitalnosti stručnjaka, kao i organizacije u cijelosti.

# Briga o stručnjacima - vanjskim suradnicima

Iva Bačurin

## Uvod

Centar za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica vanjskim suradnicima - voditeljima grupa nudi tri programa:

- Radionicu o radionici - iskustveni trening o osnovnim principima grupnog rada,
- Konzultacijsku grupu,
- Individualne konzultacije.

Centar osluškuje i prati potrebe lokalne zajednice, a rezultat toga je široka lepeza programa. Tome su doprinijeli i vanjski suradnici kao voditelji grupa i autori pojedinih programa. Stoga Centar ima potrebu i obvezu omogućiti im što kvalitetnije uvjete rada te podršku u njihovu profesionalnom rastu i razvoju s ciljem unapređenja njihova profesionalnog rada i cjeloživotnog učenja. U skladu s time u Centru se razvio i ovaj sustav brige i podrške stručnjacima - vanjskim suradnicima.

Sustavna briga o vanjskim suradnicima započela je programima "Radionica o radionici" i "Individualne konzultacije", budući da se vanjski suradnici Centra razlikuju po profesionalnom usmjerenju i iskustvu u grupnom radu. Uvažavajući njihovu potrebu za međusobnom razmjenom iskustava i profesionalnim razvojem, te u želji da im pružimo podršku u radu, nastao je program "Konzultacijska grupa" koji zaokružuje sadašnji sustav brige o vanjskim suradnicima.

## Radionica o radionici

Program je obavezan za sve buduće voditelje grupa u Centru - vanjske suradnike koji nemaju iskustva u grupnom psihosocijalnom radu. "Radionica o radionici" iskustveni je trening o osnovnim principima u grupnom radu, s naglaskom na iskustvenom učenju. Tijekom treninga članovi grupe kroz vlastito iskustvo uče o načelima i fazama razvoja grupnog rada. Naglasak je na socijalizacijskim grupama budući da su sve grupe koje se vode u Centru prvenstveno socijalizacijske. Polaznici se



iskustveno susreću i s raznim intervencijama u grupi te s najčešćim nepredviđenim situacijama koje zahtijevaju intervenciju voditelja. Kroz aktivnosti se upoznaju s ulogom voditelja i suvoditelja te s vještinama voditelja koje se mogu podijeliti u tri velike skupine (Ajduković, 1997.):

- olakšavanje i poticanje grupnog procesa,
- prikupljanje podataka i procjenjivanje,
- djelovanje u grupi.

Iskustveno učenje zapravo je “učenje na vlastitoj koži”. Kako bi se polaznicima “Radionice o radionici” to omogućilo, koriste se razne kreativne i ekspresivne tehnike, igranje uloga te vođene fantazije. Značajnu ulogu imaju grupna rasprava i autorefleksija s ciljem istraživanja sebe, osvještavanja i stjecanja uvida u vlastito ponašanje i stavove. Teorijska pozadina obrađuje se vrlo kratko te se polaznici upućuju na korištenje i proučavanje stručne literature vezane uz grupni psihosocijalni rad. Završetak treninga rezerviran je za prezentaciju domaće zadaće. Svaki sudionik treba napisati pripremu za jedan grupni susret (kao da je voditelj grupe). Na posljednjem susretu imaju po desetak minuta za prezentaciju domaće zadaće koja uključuje i igranje uloge voditelja osmišljene radionice odrađivanjem jedne aktivnosti koju su pripremili. Dakle, cilj je ovog programa upoznavanje vanjskih suradnika s teorijskim dijelom, odnosno s osnovnim principima grupnog psihosocijalnog rada, i njihovo iskustveno učenje.

“Radionica o radionici” traje dvanaest sati. Najčešće je raspoređena na tri dana, ponekad na četiri, što ovisi o dogovoru s polaznicima. U tih dvanaest sati obrađuju se sljedeće teme:

- predstavljanje,
- upoznavanje,
- grupna pravila i posljedice,
- grupna kohezija,
- komunikacijske vještine,
- voditeljstvo i suvoditeljstvo,
- nepredviđene situacije,
- teorija,
- osvještavanje vlastitih osjećaja i odnosa u grupi,
- prezentacija domaće zadaće.

Trening se u pravilu održava dva puta godišnje, kada se prikupi dovoljan broj zainteresiranih. Program je dosad prošao 61 sudionik.

## Evaluacija

Evaluacija programa opisana je u poglavlju "Grupni rad s djecom, mladima i članovima obitelji", gdje su priloženi i evaluacijski upitnici.

---

Što su sudionici "Radionice o radionici" rekli o toj grupi:

- (1) "Jako sam zadovoljna što sam imala priliku sudjelovati u ovakvoj grupi. Mislim da sam dosta toga saznala i iskusila (našim aktivnim sudjelovanjem), što je vrlo pozitivno."
- (2) "Bilo je poučno i ovakvi susreti bi mi odgovarali svaki mjesec!"
- (3) "Svidjelo mi se to što su na jednostavan način prenesene bitne informacije o vođenju grupe."
- (4) "Genijalno! Nikad nisam imala takva iskustva. Otkrila sam koliko sam dijete i da se volim igrati!"

Po završetku treninga polaznici dobivaju Volontersku knjižicu (Prilog 10) u koju se upisuju sati volontiranja odrađeni u Centru za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica. Nakon 20 sati dobivaju "Potvrdu o sudjelovanju u iskustvenom treningu o osnovnim načelima grupnog rada".



## Prilog 10. Volonterska knjižica

Ime i prezime volontera: \_\_\_\_\_

Naziv radionice / Aktivnost	Trajanje rada (sati)	Ovjera



## Konzultacijska grupa

Ovaj program obvezan je za sve vanjske suradnike nakon što završe program “Radionica o radionici”.

Rad grupe temelji se na metodi supervizije. Cilj je profesionalno učenje i razvoj stjecanjem uvida kroz vlastito iskustvo, pružanje podrške i međusobnu razmjenu iskustava, povezivanje teorijskih znanja s praktičnim iskustvima te pronalaženje novih rješenja problema s kojima se članovi grupe susreću u radu. Naglasak je na tome da svaki član dobije priliku iznijeti svoje probleme i sudjelovati u radu (Ajduković i Cajvert, 2004.).

Grupe se odvijaju u ciklusima od sedam susreta koji se održavaju jednom mjesečno, a svaki susret traje 2 i pol sata. Grupa započinje u listopadu, a završava u svibnju i lipnju, što je u skladu s ciklusima rada Centra.

Sastav članova je raznolik, različitih struka, predznanja, dobi i iskustva. Prema Andersonu (2000.; Ajduković, 2004.) takva raznolikost ima svojih prednosti jer stvara više mogućnosti za različite perspektive.

Budući da je broj vanjskih suradnika prevelik za jednu grupu (2009. godine bilo ih je 16), oni se podijele u dvije grupe. Prvi je susret zajednički za sve suradnike i na njemu se dogovara podjela članova za “Jutarnju grupu” (u jutarnjem terminu) i za “Večernju grupu” (u večernjem terminu). Okvirno se dogovore i termini sljedećih susreta te kada se planira posljednji susret. Tema prvog susreta ujedno su i grupna pravila. S obzirom na to da je pohađanje grupe obavezno, članovi imaju pravo samo jednom izostati. Iako se sljedeći termin dogovara na svakom susretu, voditeljica tjedan dana prije toga e-mailom još jednom obavještava članove o terminu, a oni joj istim putem šalju povratnu informaciju o svom dolasku. Na prvom susretu članovi se također dogovaraju o čuvanju profesionalne tajne, usmeno i pismeno, u obliku ugovora.

Struktura svakog sljedećeg susreta je ista, razlikuju se samo u tehnikama rada. Najčešće se koriste razne projektivne (npr. asocijativne karte) i kreativne tehnike rada (npr. likovno izražavanje), uz grupnu diskusiju i autorefleksiju. Navedene tehnike primjenjuju se u svim fazama susreta.



Čar i izazov ove grupe jest u tome da u njoj nema klasične pripreme za grupni susret jer se ne znaju unaprijed pitanja niti se može predvidjeti kamo će rad odvesti sudionike.

Susret započinje kružnom komunikacijom, u kojoj svaki član izražava kako se trenutno osjeća, osvrtom na prošli susret i događaje u međuvremenu. Zatim svatko ukratko iznosi pitanje i pozadinu pitanja za "Konzultacijsku grupu" te se dogovara redoslijed rada. Nakon toga se sa svakim članom grupe prolazi pet koraka (Melnick i Fall, 2008.):

1. Član zatraži pomoć od grupe iznoseći proširenu priču (kontekst pozadine) o tome što ga je dovelo do toga da potraži pomoć;
2. Ostali članovi grupe postavljaju mu pitanja u vezi s proširenom pričom;
3. Članovi grupe daju mu povratnu informaciju uzimajući u obzir specifičnost njegova pitanja i njegovu dilemu;
4. Član grupe koji je zatražio pomoć odgovara svakom od njih na pitanje;
5. Voditelj grupe može usmjeriti proces diskusije.

Ponekad se dogodi, osobito na početku ili na samom kraju ciklusa rada grupe, da određeni, vrlo mali broj članova nema pitanje za "Konzultacijsku grupu". Tada u prvi plan dolazi "rezervna aktivnost", odnosno aktivnosti vezane uz vještine potrebne za rad u grupi. Tako su u posljednjem ciklusu "Konzultacijske grupe" 2008./09. sudionici radili na razvijanju asertivnosti.

Prednost "Konzultacijske grupe" jest u tome što su njezini članovi voditelji drugih grupa u Centru te dolazi do paralelnih iskustvenih procesa (iskustvo voditelja grupe i iskustvo člana grupe) koji omogućuju voditeljima bolju analizu procesa u vlastitim grupama. U radu s grupom moguće je primijeniti više tehnika rada, a tjeskoba članova smanjuje se kad uvide da njihovi kolege imaju slične brige i dileme (Ajduković, 2004.). Grupni rad također omogućuje razmjenu iskustava i ideja među kolegama, odnosno učenje jednih od drugih te međusobnu podršku u radu i poduzimanju novih intervencija.

## Evaluacija

Program "Konzultacijske grupe" se evaluira, a proces evaluacije opisan je u poglavlju "Grupni rad s djecom, mladima i članovima obitelji", gdje su priloženi i evaluacijski upitnici.





Što su sudionici rekli o "Konzultacijskoj grupi":

- (1) "Osjećala se nekakva pozitivna energija, svi su pripadali grupi u pravom smislu."
- (2) "Najviše mi se sviđjela podrška, saslušavanje problema s naših grupa i zajedničko rješavanje, kao i razmjena iskustva."
- (3) "Moja očekivanja ostvarila su se u priličnoj mjeri jer sada bolje razumijem sebe!"
- (4) "Nisam u početku imala nikakva očekivanja, ili sam mislila da ih nemam. Sad sam sigurna da su ispunjena i više nego što sam mislila jer mi je ova grupa bila djelomično i terapijska pa sam neke stvari o sebi 'izvukla' i osvijestila, što mi je iznimno drago."

## Individualne konzultacije

Ovaj program također je namijenjen vanjskim suradnicima Centra. "Individualne konzultacije" nisu obvezne i održavaju se kada vanjski suradnik - voditelj grupe procijeni da su mu potrebne. Neki vanjski suradnici žele kontinuirane individualne konzultacije pa se s njima dogovaraju termini u razmaku od dva tjedna, po potrebi i češće. Drugi pak zatraže individualne konzultacije periodično i takav blok najčešće traje 2 do 4 susreta. Svaki susret traje jedan sat.

"Individualne konzultacije" ponuđene su vanjskim suradnicima Centra prije programa "Konzultacijske grupe", koje su se s vremenom razvile iz njih zbog navedenih prednosti. Time je Centar zaokružio programe podrške stručnjacima pa sada svi vanjski suradnici imaju mogućnost zadovoljiti svoje potrebe. Ipak, nekim vanjskim suradnicima više odgovara individualni rad od grupnoga jer na taj način mogu dobiti vremena i prostora koliko im je potrebno.



Zaista mogu s ponosom primijetiti kako me je iskustvo rada u Centru za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica višestruko obogatilo i kao psihologinju i kao osobu. Posljednjih, punih pet godina sudjelujem u radu Centra kao stručna suradnica - kreatorica, voditeljica i suvoditeljica raznih programa za djecu i mlade čiji je glavni cilj poticanje i razvoj zdrave osobnosti kroz unapređenje socijalnih vještina, izgradnju pozitivne slike o sebi,

toleranciju različitosti i širenje spoznaja o svijetu koji je u nama i oko nas. Osjećaj zadovoljstva dok promatram napredak djece neprocjenjiv je i daje mi energiju da se usavršavam i nastavim raditi s još više entuzijazma i volje.

**Gordana Novković, prof. psihologije**



### III. EVALUACIJA RADA

# Evaluacija rada Centra za djecu, mlade i obitelj

*Martina Ferić Šlehan  
Valentina Kranželić*

## Uvod

Projekt "Planiranje i postavljanje evaluacije rada Centra za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica"\* provodi se od 2005. godine. U pripremnoj fazi (2005./2006. godina) radilo se na: 1) definiranju očekivanja i uloga/odgovornosti, 2) određenju misije i vizije Centra, 3) SWOT analizi i 4) strateškom planiranju.

### **Shema 7. Vizija i misija Centra za djecu, mlade i obitelj**

#### **Vizija Centra**

**Gradionica kvalitetnijeg života djece, mladih i obitelji**

#### **Misija Centra**

Mi u Centru za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica koristimo svoja iskustva, stručnost, slobodu i otvorenost u stvaranju novih i raznolikih programa da bismo poticali i pružali podršku djeci, mladima i obiteljima u gradnji kvalitetnijeg života u zajednici.

Tim aktivnostima bila je posvećena godina dana i one su bile preduvjet za postavljanje evaluacije rada Centra. Iz jednogodišnjeg rada proizašla je praksa izrade i revidiranja strategijskog plana svake godine, koja ujedno služi i kao evaluacija postignutog na razini jednogodišnjih planova te pruža mogućnost brzog i djelotvornog odgovora na potrebe u zajednici.

\* Voditeljice projekta su doc.dr.sc. Martina Ferić Šlehan i doc.dr.sc. Valentina Kranželić.



## Shema 8. Primjer strateškog plana Centra

### Primjer strateškog plana Centra

- Strukturiranje i provođenje kvalitetnih programa
  - 1a1 Identificiranje potreba lokalne zajednice – stvaranje fleksibilnih programa
  - 1a2 Izrada plana programa
  - 1b Direktan rad s korisnicima
  - 1c1 Evaluacija rada Centra
  - 1c2 Izvještaji o radu Centra
  
- Stvaranje i širenje mreže u zajednici
  - 2a Informiranje građana
  - 2b Povezivanje i suradnja s ustanovama i udrugama unutar zajednice
  
- Razmjena i širenje iskustva u zemlji i inozemstvu

Evaluacija rada Centra odvija se na dvije razine. Jedna je evaluacija rada Centra općenito, a druga evaluacija učinkovitosti prepoznatih programa koji se provode u Centru.

Aktivnosti dosad poduzete na razini *evaluacije rada Centra općenito* jesu:

- evaluacija godišnjih planova,
- provođenje fokus grupa sa stručnjacima u zajednici s ciljem procjene zadovoljstva suradnjom suradnika izvan Centra, dobivanjem uvida u njihovu percepciju uloge Centra u Velikoj Gorici i percepciju mogućnosti unapređenja njegova rada,
- provođenje fokus grupa s korisnicima Centra u svrhu procjene njihove informiranosti o aktivnostima Centra, zadovoljstva njegovim programima te percepcije uloge Centra u Velikoj Gorici,
- anketiranje građana s ciljem procjene njihove informiranosti o Centru, dobivanja uvida u procijenjenu potrebu za postojanjem takvog centra u zajednici i procjene spremnosti građana na uključivanje u aktivnosti koje nudi Centar.

Cilj *evaluacije učinkovitosti pojedinih programa* originalno razvijenih u Centru bio je poboljšanje učinkovitosti programa jačanjem teorijske podloge programa, usklađivanje ciljeva, metoda i očekivanih rezultata te postavljanje kontinuiranog sustava evaluacije učinkovitosti svakog programa (izrada instrumenata i procedura za praćenje evaluacije). O rezultatima evaluacije učinkovitosti svakog pojedinačnog programa može se pročitati u poglavljima "Grupa za buduće prvašiće", "Kreativno- socijalizacijska grupa" i "Roditeljstvo na drugačiji način".

U ovom dijelu knjige pažnja je posvećena rezultatima evaluacije rada Centra dobivenim u fokus grupama i anketiranjem građana.

## Fokus grupe

Na kraju 2006. i na kraju 2008. te početkom 2009. godine održane su četiri fokus grupe s korisnicima i stručnim suradnicima iz zajednice. Po jedna od obje fokus grupe održane 2006. godine poslužila je za procjenu potreba i usmjerenje djelovanja Centra u narednom razdoblju. Fokus grupe održane krajem 2008. i početkom 2009. godine, jedna s korisnicima, a druga sa stručnjacima, omogućile su uvid u razvoj Centra, odnosno percepciju njegova razvoja kod korisnika i stručnjaka koji s njim usko surađuju. Usporedna analiza fokus grupa u dvije vremenske točke, iako su sudionici različiti, ponudila je glavne elemente za evaluaciju rada Centra, posluživši kao mogući model daljnjeg praćenja i evaluiranja njegova rada te procjene potreba njegovih korisnika/građana.

### Fokus grupe - stručnjaci (2006.)

U radu ove fokus grupe sudjelovali su stručnjaci iz institucija u zajednici koji surađuju s Centrom. Suradnja se kreće od sudjelovanja u programima za stručnjake (seminari, edukacije...) do informiranja i motiviranja korisnika za uključivanje u program. Na razgovor u fokus grupu pozvano je 22 stručnjaka, a odazvalo ih se 5. Većina sudionika surađuje s Centrom od njegova otvaranja na raznim pitanjima i programima, kao stručnjaci koji u njega šalju djecu iz drugih institucija (škole, Centar za socijalnu skrb, državno odvjetništvo...), ali i kao korisnici programa i jednokratnih aktivnosti za stručno usavšavanje.

Odgovori na postavljena pitanja sažeti su u tri kategorije. Kategorija *svrha/usluga Centra* pokazuje što stručnjaci iz zajednice doživljavaju kao glavnu svrhu i ulogu Centra u zajednici te kojim se uslugama Centar profilirao u instituciju kakva je danas. Kategorijom *kvaliteta usluge* obuhvaćeni su odgovori koji upućuju na njihovo zadovoljstvo kvalitetom programa i aktivnosti koje se u Centru odvijaju te opisuju što kvalitativno Centar znači, koliko odgovara na potrebe potencijalnih



korisnika i sl. U posljednjoj kategoriji izdvojene su *preporuke* koje proizlaze iz zamijećenih nedostataka Centra, odnosno ideje za proširenje usluga ili ciljane populacije. U prikazu koji slijedi sažeti su odgovori po navedenim kategorijama.



**Tablica 11. Fokus grupe - stručnjaci (2006.)**

Svrha / usluga Centra	Kvaliteta usluge	Preporuke
<ul style="list-style-type: none"> <li>· preventivski programi (kreativni, slobodno vrijeme...)</li> <li>· opuštanje</li> <li>· razmjena iskustava</li> <li>· mjesto okupljanja</li> <li>· strukturiranje slobodnog vremena za mlade i obitelj</li> <li>· programi za zajednicu</li> <li>· usluge posebnih obveza (savjetovanje)</li> <li>· povezanost s lokalnom zajednicom</li> <li>· predavanja</li> <li>· seminari za stručnjake</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· same pohvale</li> <li>· radi se stručno, ali na ležerniji način</li> <li>· nije samo «igra» već i edukacije i prevencija</li> <li>· ne etiketira</li> <li>· puno se radi</li> <li>· tri zaposlena i puno honorarnih suradnika</li> <li>· besplatno za korisnike</li> <li>· korisna predavanja</li> <li>· kvalitetni vanjski predavači</li> <li>· stručni i kvalitetni zaposlenici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· iako je preventivno orijentiran, bilo bi dobro uključiti više djece iz Centra za socijalnu skrb</li> <li>· nastaviti tečaj za trudnice</li> <li>· prevencija zdravstvenog oblika (stomatologija)</li> <li>· češće predavanja za stručnjake</li> <li>· više zvati zdravstvo u suradnju</li> <li>· veći broj zaposlenih</li> <li>· veći prostor</li> <li>· organizirati neke programe za srednjoškolce</li> <li>· više informirati stručnjake o događanjima</li> <li>· češće poslati povratnu informaciju u Državno odvjetništvo</li> <li>· više pisanih tragova o provođenju mjera prema drugim institucijama kada su u pitanju formalni oblici pomoći</li> <li>· ne stavljati skupa osnovnoškolsku i srednjoškolsku populaciju</li> <li>· poseban Centar za srednjoškolce ili poseban dio za srednjoškolce u ovom Centru</li> </ul>





Odgovori pokazuju percepciju stručnjaka koji surađuju s Centrom i koji su se odazvali na poziv, što govori da se radi o pozitivnoj selekciji sudionika. Zbog malog broja njezinih sudionika potrebno je istaknuti metodološka ograničenja zaključivanja o generalnoj percepciji stručnjaka iz zajednice. Unatoč tome, rezultati razgovora ukazuju na korisnost takvih ciljanih razgovora za usmjeravanje budućeg rada Centra, preoblikovanja i testiranja njegova strateškog plana te oslušivanja potreba stručnjaka iz zajednice koje se na taj način shvaća kao partnere u zajedničkom cilju, promociji i poticanju zdravog razvoja djece i mladih na području Grada Velike Gorice.

Što se tiče *svrhe i usluga* Centra, stručnjaci se slažu da se prije svega radi o mjestu koje "živi prevenciju" u zajednici i pomaže u obavljanju redovitih aktivnosti ostalih institucija koje se brinu o djeci, mladima i obiteljima, bilo da se radi o redovitoj populaciji ili o populaciji u riziku. Posebno ističu jedinstvenost Centra i njegovu povezanost s lokalnom zajednicom te ga doživljavaju kao "mjesto okupljanja" u zajednici. Uz brigu o djeci, mladima i obitelji, posebno izdvajaju brigu Centra o stručnom usavršavanju stručnjaka koji s njima rade.

*Kvalitetu usluge* Centra stručnjaci procjenjuju visokom. Stručno osoblje (zaposlenici i honorarni suradnici), ležerni i neformalni oblici pomoći i brige za djecu i mlade te besplatna usluga čine Centar visokopozicioniranim u zajednici. Kada su u ulozi korisnika, stručnjaci smatraju da su predavanja i seminari koji im se nude iznimno korisni i praćeni kvalitetnim vanjskim predavačima. Kao posebnu vrijednost Centra percipiraju činjenicu da je to institucija koja ne etiketira korisnike te je time u prilici učiniti mnogo u području prevencije, ali i u ciljanim intervencijama za populaciju u riziku.

Stručnjaci koji su sudjelovali govorili su i o *preporukama* za unapređenje rada Centra. Složili su se da je prije svega potrebno povećati kapacitete Centra u smislu prostora i zaposlenika, ali da nikako ne preporučuju povećanje broja korisnika u ovom sastavu jer bi to moglo utjecati na kvalitetu. Svi sudionici ističu zadovoljstvo suradnjom s Centrom, a za održavanje tog stanja i poboljšanje nude neke preporuke. *Preporuke na razini zajednice*: više i češće uključivati stručnjake iz zdravstva kao partnere u preventivnim aktivnostima. *Preporuke na razini korisnika*: ponuditi aktivnosti i zaseban prostor/dio Centra za stariju djecu/mlade, za srednjoškolsku populaciju. *Preporuke na razini stručnjaka iz zajednice*: više informiranja stručnjaka, češća predavanja za stručnjake, organizacija okupljanja stručnjaka; u slučajevima formalne suradnje više pisanih tragova o provođenju mjera, više povratnih informacija.

Za kraj, posebno se vrijednim čini istaknuti potrebu stručnjaka iz zajednice za održavanjem i unapređivanjem Centra kao mjesta okupljanja stručnjaka u svrhu pokretanja zajedničkih

preventivnih aktivnosti. To će pridonijeti stvaranju i održavanju slike Centra kao središnjeg mjesta brige za djecu i mlade u Velikoj Gorici.

### Fokus grupe - korisnici (2006.)

U razgovoru s ovom fokus grupom sudjelovalo je 6 korisnika usluga Centra. Na grupu je bilo pozvano 8 članova, a uzorak se birao tako da budu zastupljeni korisnici i roditelji iz raznih programa. Zbog malog broja sudionika možemo govoriti o percepciji korisnika s ograničenom mogućnošću generalizacije odgovora. Za Centar su čuli od djece, u školi ili vrtiću, Domu zdravlja, preko reklame u novinama ili televizijskim emisijama.

Odgovori na pitanja sažeti su u tri kategorije: *svrha/usluge Centra* donosi odgovore kojima korisnici opisuju rad Centra, odnosno način na koji ga percipiraju. Kategorija *zadovoljstvo uslugom/dobiti* sadrži njihov dojam o uslugama koje su koristili oni sami ili njihova djeca, a u *preporukama* se nalaze ideje koje korisnici vežu uz Centar i njegov daljnji rad. Rezultati se nalaze u tablici koja slijedi.



Tablica 12. Fokus grupe - korisnici (2006.)

Svrha / usluga Centra	Zadovoljstvo uslugom / dobiti	Preporuke
<ul style="list-style-type: none"> <li>· korisno i pomoć za dijete i roditelje</li> <li>· odgovori na korisna pitanja u životu</li> <li>· pomoć u učenju</li> <li>· ljetne radionice</li> <li>· edukacije za roditelje o odgoju</li> <li>· stjecanje prijateljstva</li> <li>· razvoj kreativnosti</li> <li>· dopuna onoga što u školama ne postoji</li> <li>· pomoć ljudima koji pomoć trebaju i traže</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· popunjavanje praznina u odgoju i vremenu (npr. ljetno) i to mi je jako potrebno i vrijedno</li> <li>· besplatno je i to je dobro</li> <li>· djeca su zadovoljna, stekla su poznanstva</li> <li>· sve je dobro, a posebno pomoć u učenju</li> <li>· dobro je kad se grupa formira, u početku mi nije tako dobro (obiteljska radionica)</li> <li>· za svakog nešto ima, svi mogu biti zadovoljni</li> <li>· jednom sam došla i došla bih opet</li> <li>· svi su divni, krasni i upućeni</li> <li>· Centar je za mene na pravom mjestu u pravo vrijeme</li> <li>· ponosni smo što ga imamo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· dodati neke programe i aktivnosti za starije od 15 godina</li> <li>· aktivnosti za mame i bebe do 1 godine</li> <li>· više informirati učitelje</li> <li>· više reklamirati Centar, posebno na radiju</li> <li>· nekako doći do onih koji nisu u sustavu (vrtić, škola)</li> </ul>

Na pitanje kako doživljavaju Centar u Velikoj Gorici, koje mjesto on zauzima i koju vrstu *usluge* nudi, sudionici ističu njegovu korist za građane, za one koji pomoć trebaju i traže, a posebnu vrijednost vide u nadoknadi propuštenog u redovitim sustavima kao što su obitelj, škola, vrtić... Uz navedeno, glavne su dobiti koje ističu: pomoć u učenju, ljetne radionice kojima se razvija prijateljstvo te omogućava razvoj kreativnosti, korisni odgovori na važna pitanja u životu.

*Zadovoljstvo uslugama* izražavaju u superlativima. Ističu toplinu, srdačnost i stručnost zaposlenih i honorarnih suradnika te percipiraju Centar kao mjesto na koje se žele vraćati. Važan čimbenik njihova zadovoljstva jest činjenica da je usluga, osim što je vrlo kvalitetna, k tome i besplatna.

Uz izražavanje zadovoljstva radom Centra *preporučuju* dodavanje aktivnosti i programa za starije od 15 godina te za mame s bebama do 1. godine. Također ističu potrebu za češćim informiranjem stručnjaka, posebno učitelja, te više reklama za Centar (radio). Naglašavaju i potrebu za obuhvaćanjem onih koji nisu u redovitim sustavima kao što su škola i vrtić.

Iskustva sudionika razgovora u fokus grupi, direktna ili preko djece, govore o potrebi za Centrom u zajednici kao važnom mjestu za djecu i obitelji. Kako sami kažu, Centar je za njih "na pravom mjestu u pravo vrijeme, zbog toga bismo trebali biti ponosi".

### Fokus grupe - stručnjaci (2009.)

U razgovoru s fokus grupom stručnjaka iz zajednice sudjelovalo je 5 stručnih suradnika, predstavnici Državnog odvjetništva u Velikoj Gorici, Centra za socijalnu skrb Velika Gorica, dvije psihologinje iz osnovnih škola te glavna sestra iz Doma zdravlja Velika Gorica. Iako je broj članova fokus grupe bio malen, mogućnost generalizacije odgovora nešto je veća jer se radi o suradnicima iz različitih resora pa je moguće dobiti širu perspektivu.

Svi suradnici već su dulje uključeni u rad Centra i zato njihovu percepciju smatramo vrlo važnom jer su mogli pratiti i razvoj samog Centra tijekom vremena i programa koje on nudi. *Cilj* ove fokus grupe bio je utvrditi je li kod stručnih suradnika iz zajednice došlo do nekih promjena u percepciji usluga Centra, sadržaja, obima i kvalitete programa koje osmišljavaju i provode (evaluacija) njegove djelatnice, te imaju li nekih sugestija i preporuka koje bi mogle poslužiti kao osnova za kreiranje novih usluga ili modificiranje postojećih (trajna procjena potreba).

Fokus grupa s korisnicima održana je početkom 2009. godine i zajedno s rezultatima fokus grupe s korisnicima održane krajem 2006. godine poslužit će kao temelj za procjenu i evaluaciju rada



Centra u proteklom razdoblju. Zbog toga će rezultati ove fokus grupe biti prikazani na isti način kao i rezultati prošle fokus grupe sa stručnjacima iz zajednice.

Odgovori na pitanja sažeti su u tri kategorije. *Svrha/usluge Centra* uključuje odgovore o organizaciji rada Centra, odnosno o načinu na koji stručnjaci iz zajednice percipiraju Centar i njegove usluge. Kategorija *kvaliteta usluge* sadrži procjenu stručnjaka o uslugama i koristima koje su korisnici od njih mogli ostvariti te zadovoljstvo stručnjaka načinom i kvalitetom suradnje koju s Centrom ostvaruju. U kategoriji *preporuke* nalaze se ideje koje proizlaze iz zamijećenih nedostataka Centra, odnosno ideje za proširenje djelokruga ili ciljane populacije. U prikazu koji slijedi sažeti su odgovori po kategorijama.



**Tablica 13. Fokus grupe - stručnjaci (2009.)**

Svrha/usluga Centra	Kvaliteta usluge	Preporuke
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiran od strane lokalne zajednice</li> <li>• Univerzalna prevencija i tretman</li> <li>• Za obitelj, djecu i mlade, za sve</li> <li>• Kuća za sve – ukratko, ponosno ga opisujem kolegama</li> <li>• Preventivni centar</li> <li>• Kvalitetno slobodno vrijeme</li> <li>• Šarena kuća puna bojica i puna djece i mladih, a mladi i rade</li> <li>• Kreativnost i savjetovanje</li> <li>• Slobodno vrijeme i podrška</li> <li>• Edukacije stručnjaka</li> <li>• Za one koji ne znaju što bi sa sobom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jako zadovoljna</li> <li>• Velike i kvalitetne mogućnosti dodatne edukacije u Centru</li> <li>• Dragocjen, ali prekapacitiran</li> <li>• Centar - mjesto za okupljanje stručnjaka</li> <li>• Ljudi se ovdje bolje osjećaju i u godnije je</li> <li>• Ne očekujem ništa više od Centra od onoga što i kako radi - odlično!</li> <li>• Drugačija i opuštena dimenzija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kombi koji bi prevezio djecu iz sela</li> <li>• Grupa djece i njihovih udomitelja</li> <li>• Nedostaje struktura protoka informacija (npr. za škole)</li> <li>• Ulogu koordinatora stručnjaka bi mogao imati Grad</li> <li>• Problem nasilja obuhvatiti (one koji počine nasilje i one nad kojima je nasilje počinjeno)</li> <li>• Problem obuhvaćanja starijih, srednjoškolaca, ali ne kvariti i natrpavati sve u jedan Centar, treba poseban centar za mlade</li> <li>• Potreban logoped i dječji psihijatar</li> <li>• Nedostaju jedinice mentalnog zdravlja</li> <li>• Proširiti prostorno, kadrovski i financijski</li> </ul>

Kada stručnjaci iz Velike Gorice opisuju *usluge* Centra svojim kolegama, ističu kako su ponosni jer imaju ono što mnogi nemaju - mjesto za sve u zajednici, koje nadopunjuje nedostatke sustava koji skrbe o djeci, mladima i obiteljima. Ističu kreativnost, kvalitetu, dobre osjećaje i odnose, sve u funkciji prevencije i tretmana. Slobodno vrijeme i podrška, vesela šarena kuća, edukacije stručnjaka i vlasništvo lokalne zajednice glavne su asocijacije na Centar sudionika fokus grupe.

Samom *kvalitetom* usluge svi sudionici fokus grupe iznimno su zadovoljni. Posebno cijene opuštenu i profesionalnu atmosferu te mogućnosti koje Centar pruža za trajnu edukaciju stručnjaka: predavanja, radionice, mjesto okupljanja... Stručnjaci iz zajednice Centar smatraju dragocjenim, ali prekapacitiranim, iz čega proizlaze preporuke za širenje - prostorno, kadrovsko i financijsko. Dostupnost djelatnica, protok informacija te profesionalan i korektan odnos koji se može ostvariti s djelatnicama Centra važan su element za procjenu visoke kvalitete njegove usluge, ali i načina na koji ih Centar u zajednici pruža. Iz rezultata analize fokus grupa vidljivo je da nedvojbenu kvalitetu programa za korisnike prati kvaliteta suradnje između stručnjaka, koju Centar već niz godina prakticira i njeguje.

Iz zadovoljstva programima i suradnjom s Centrom proizlaze želje za njegovim širenjem i omogućavanjem većeg obuhvata korisnika. Ima i konkretnih *preporuka* za proširenje programske ponude: povećanje dostupnosti Centra (kombi za prijevoz djece sa sela), grupe za udomiteljske obitelji, problem nasilja među djecom i mladima, povećanje broja i profila stručnjaka (psihijatar, logoped, stručnjaci za mentalno zdravlje). Pitanje starije djece, mladih, srednjoškolaca, i dalje je prisutno, ali većina se stručnjaka slaže da to pitanje traži posebno organiziran odgovor, u obliku Centra za mlade, i da ga ne treba miješati s uslugama i programima ovog centra. Potrebe djece niže dobi i mladih sasvim se razlikuju i prema tome zahtijevaju sasvim različit pristup, ali i odvojen prostor.

Važna preporuka odnosi se na sustav razmjene informacija, za koji stručnjaci smatraju da ga treba usavršavati i tražiti najbolji način njegova održavanja. Informacija ima i moguće ih je dobiti, ali sada su one vrlo opsežne i važno ih je organizirati i filtrirati, točnije, načiniti sustav informiranja kako nitko ne bi bio zatrpan ili zaobiden.

Vidljivo je da neki prijedlozi proizlaze iz potreba u zajednici, ali nisu i ne mogu biti isključiva odgovornost Centra, već strategije prevencije na razini cijele lokalne zajednice. Navedenim potrebama za stručnjacima potrebno je udovoljiti u drugim resorima - obrazovanju, zdravstvu..., a ne nužno u Centru. Centar se profilirao kao preventivna institucija u zajednici i predstavlja snage zajednice za jačanje zaštite te poticanje i omogućavanje uvjeta za pozitivan razvoj svoj djeci,

mladima i svim obiteljima. Područje selektivne i indicirane prevencije u Centru također pokriva onaj dio populacije koji se već bori s rizicima i traži za sebe rješenje i put prema pozitivnom razvoju. Sve što prelazi okvire prevencije moguće je pokrivati i u drugim resorima, kojima će Centar pružati podršku kao što je sada pruža sustavima kojima je obuhvaćena sva populacija - na univerzalnoj razini.

### Rezultati usporedne analize fokus grupa sa stručnjacima 2006. i 2009.

Iz usporedne analize fokus grupa vidljivo je da stručnjaci i dalje imaju vrlo pozitivnu percepciju Centra i doživljavaju ga kao važno mjesto u zajednici. Mjesto slobodnog vremena, kvalitetnog i s ciljem prevencije, te mjesto okupljanja stručnjaka dvije su najvažnije karakteristike percepcije stručnjaka koje su konstanta od 2006. do 2009. Visoko zadovoljstvo uslugama Centra i za korisnike i za stručnjake također je konstanta od 2006. godine. Razlike koje proizlaze iz fokus grupa u te dvije vremenske točke najveće su u području preporuka. Dio preporuka iz 2006. uvršten je u rad Centra, no dio potreba stručnjaka iz zajednice ostaje nezadovoljen iako se slažu da je Centar napravio najviše što je mogao. Na drugim je sustavima da pokažu snagu i odgovore na potrebe korisnika, posebno onih u rizicima ili s već izraženim problemima u razvoju i postizanju pozitivnih razvojnih ishoda.

Zaključno, Centar je bio i ostao važno mjesto u zajednici na koje računaju brojne obitelji, ali i stručnjaci kojima treba podrška u radu i osnaživanje za buduće izazove koje pred zajednicom stoje. Centar je kao ključno mjesto dobrih odnosa prepoznat među stručnjacima raznih struka, čime pridonosi boljoj međuresornoj i transdisciplinarnoj suradnji u sustavima skrbi i podrške djeci, mladima i obiteljima. On tako postaje primjer kako lokalna zajednica može organizirati operativni sustav prevencije u zajednici i povezati sve ključne aktere sustava brige za djecu, mlade i obitelji kako bi se uložena energija, stručnost i kompetentnost usmjerile na zajednički cilj.

### Fokus grupe - korisnici (2008.)

U razgovoru s ovom fokus grupom sudjelovalo je 5 korisnika usluga Centra, dvije učenice osnovne škole i troje roditelja čija djeca, kao i oni sami, sudjeluju u programima Centra. Kako se radi o malom broju korisnika, mogućnosti generalizacije odgovora su ograničene. U ovom slučaju moguće je govoriti o percepciji nekih korisnika Centra, no kako su svi oni već dulje uključeni u rad Centra, njihovu percepciju smatramo vrlo važnom jer su mogli pratiti i razvoj samog Centra tijekom vremena i programa koje on nudi. *Cilj* ove fokus grupe bio je utvrditi je li kod korisnika došlo do nekih promjena u percepciji usluga Centra, sadržaja, obima i kvalitete programa koje osmišljavaju





i provode (evaluacija) njegove djelatnice te ima li sugestija i preporuka koje bi mogle poslužiti kao osnova za kreiranje novih usluga ili modificiranje postojećih (trajna procjena potreba).

Fokus grupa s korisnicima održana je krajem 2008. godine i zajedno s rezultatima iste fokus grupe održane 2006. godine poslužit će kao temelj za procjenu i evaluaciju rada Centra u proteklom razdoblju. Zbog toga će rezultati ove fokus grupe biti prikazani na isti način kao i rezultati prošle fokus grupe.

Odgovori na pitanja sažeti su u tri kategorije: *svrha/usluga Centra* obuhvaća odgovore o organizaciji rada Centra, odnosno o načinu na koji korisnici percipiraju Centar i njegove usluge. Kategorija *zadovoljstvo uslugom/dobiti* sadrži dojam korisnika o uslugama i koristima koje su od njih ostvarili oni sami ili njihova djeca koja sudjeluju u programima. U kategoriji *preporuke* nalaze se ideje koje korisnici vežu uz Centar i njegov daljnji rad i usmjerenje. Rezultati se nalaze u tablici koja slijedi.

**Tablica 14. Fokus grupe - korisnici (2008.)**

Svrha/usluga Centra	Zadovoljstvo uslugom/dobiti	Preporuke
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raznovrsne radionice i aktivnosti</li> <li>• Kreativan rad</li> <li>• Mjesto gdje se stječu prijatelji</li> <li>• Prihvatljivo za sve uzraste</li> <li>• Obrazovna uloga</li> <li>• Uloga zbližavanja, druženja, zabave</li> <li>• Razvija kreativnost, educira</li> <li>• Edukacijska i preventivna uloga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Djeca su ovdje jako zadovoljna</li> <li>• Sve mi se sviđa, svaka radionica je posebna na svoj način</li> <li>• Super atmosfera</li> <li>• Jako sam zadovoljna stručnim vodstvom</li> <li>• Čuvanje djece je jako važno, a Centar to ima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Možda još glazbena radionica</li> <li>• Grupe podrške za ljude koji završe program (kontinuitet programa)</li> <li>• Bolje informirati javnost, roditelji ne znaju za što Centar služi i što nudi</li> <li>• Još neki termin u tjednu za djecu i roditelje zajedno</li> <li>• Nekako treba 'dovući' i tate</li> <li>• Grupe za djecu s posebnim potrebama</li> </ul>

Na pitanje kako doživljavaju *Centar* u zajednici, većina korisnika govori o dobrim odnosima i ugodnom mjestu za druženje uz edukacijske i preventivne sadržaje. Ističu kreativni rad, raznovrsnost ponuđenih sadržaja te prihvatljivost za sve uzraste.

Navedenim uslugama vrlo su *zadovoljni*, i onima koje sami koriste i onima koje koriste njihova djeca. Kao vrlo važne elemente Centra ističu posebnost svake radionice i stručno vodstvo, kojima su iznimno zadovoljni. Prepoznaju osjetljivost Centra na potrebe svojih korisnika i cijene trud koji Centar ulaže u organiziranje čuvanja djece dok su roditelji na radionicama. Osim programskim dijelom, ističu i zadovoljstvo atmosferom u Centru, što je važno jer kada se ljudi dobro osjećaju, vraćaju se i sudjeluju u onome što se nudi.

Osim velikog zadovoljstva uslugama i kvalitetom rada u Centru, korisnici su imali i nekoliko ideja za nastavak rada Centra. Tako su *preporučili* trajne grupe podrške za roditelje, grupe za djecu s posebnim potrebama te više zajedničkih grupa za djecu i roditelje, što je vrlo važan element učinkovitosti programa koji ciljaju na razvoj vještina roditeljstva. Osim konkretnih programskih i sadržajnih preporuka, sudionici fokus grupa ističu potrebu za još boljim informiranjem javnosti o radu Centra jer vjeruju da među roditeljima postoje zablude o djelokrugu rada Centra i uslugama koje on nudi. Iako primjećuju da je informiranost bolja, predlažu da se na tome nastavi predano raditi, posebno po školama.

### Rezultati usporedne analize fokus grupa s korisnicima 2006. - 2008.

Iz analize rezultata fokus grupa 2006. i 2008. godine može se uočiti napredak i pomaci u radu Centra. Iako dvije godine nisu dovoljno vremena da se vide svi kvalitativni i kvantitativni pomaci, čini se da su dovoljne za promjene u osjećaju i percepciji korisnika.

Vidljivo je da je *uloga* Centra 2008. shvaćena kao mjesto stvaranja i održavanja dobrih odnosa i osjećaja, i to je ono što ljude drži uz Centar. Primjećuje se pomak od zainteresiranosti za programe (2006.) do velikog povjerenja u stručno vodstvo i prepuštanja voditeljima u Centru (2008.), što govori o odličnom vođenju Centra u kojem su edukacijski i preventivni sadržaji protkani ugodnim druženjima i dobrim odnosima, kroz koje se najbolje uči i napreduje. Stručnjaci u Centru znaju koji je cilj njihovih aktivnosti i programa i znaju na koji će način korisnici najviše direktno dobiti. Čak i ako korisnici to ne budu znali prepoznati i verbalizirati, s povjerenjem se prepuštajući stručnom vodstvu djelatnica Centra osjetit će promjene, a to je najveća dobit – i za njih i za Centar.

Konstanta u percepciji korisnika jest veliko *zadovoljstvo* ponuđenim sadržajima. I 2006. i 2008. korisnici izražavaju zadovoljstvo sadržajem i kvalitetom, a to govori o aktualnosti ponuđenih



sadržaja i načina njihova provođenja te o njihovoj prilagođenosti potrebama korisnika. Centar ulaže velik trud u procjenu potreba (što je jedan od ciljeva i ovih fokus grupa) kako bi trajno bio na raspolaganju svojim građanima svih dobi i životnih faza te kako bi popunio praznine koje sustavi ponekad za sobom ostavljaju. S takvom misijom Centar s pravom zauzima vrlo važno mjesto u Gradu Velikoj Gorici, u zajednici u kojoj i za koju djeluje.

Iz *ideja i preporuka* korisnika 2006. i 2008. vidljivo je kako su jedne i druge prepoznate u Centru jer ono što je predloženo 2006., postoji 2008. godine (npr. programi za djecu do 1 godine - program "Baby fitness"). Zbog toga je važno održavati kontinuirano istraživanje percepcije korisnika i trajno ih uključiti u procjenu i evaluaciju usluga koje Centar nudi. Iz preporuka 2008. godine vidljivo je da u konkretnom smislu korisnici ne vide previše mogućnosti za dopunu jer je ponuda vrlo raznovrsna, osim možda glazbene radionice. Ideja većeg obuhvata očeva te više zajedničkih radionica za djecu i roditelje (2008.) važna je preporuka, koju će Centar zasigurno u narednom razdoblju uzeti u obzir. Ono u čemu se korisnici 2006. i 2008. slažu jest potreba za trajnim informiranjem građana i obitelji u zajednici jer vjeruju da postoje mnoge zablude o ulozi Centra. Trajno informiranje i uključivanje škola važan je element povezivanja i suživljavanja sa zajednicom, na kojem Centar predano radi. Tražeći uvijek nove načine suradnje u zajednici povećavamo šansu za veći učinak i veći obuhvat. Iako se i u području informiranja vide pozitivni pomaci od 2006. do 2008., to ostaje jedan od ključnih zadataka Centra u narednim razdobljima - više kao model povezivanja sa zajednicom, nego kao obuhvat većeg broja korisnika jer su kapaciteti Centra u ovom organizacijskom i kadrovskom obliku dovoljno ispunjeni.

## Rezultati anketiranja građana

Anketiranje građana Velike Gorice provedeno je s ciljem procjene njihove informiranosti o Centru za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica. Anketiranjem su se tražili odgovori na sljedeća pitanja:

- Znaju li građani da Centar postoji u njihovu gradu?
- Koliko su upoznati s aktivnostima koje Centar provodi?
- Na koji su način saznali za Centar?
- Procjenjuju li Centar kao važan resurs u zajednici?
- Bi li se oni (ili članovi njihove obitelji) uključili u neke od aktivnosti koje Centar provodi?

Anketiranje se odvijalo u dva navrata: u prosincu 2006./siječnju 2007. (dalje u tekstu I. ispitivanje) te u prosincu 2008./siječnju 2009. (dalje u tekstu II. ispitivanje). Građane su anketirali volonteri



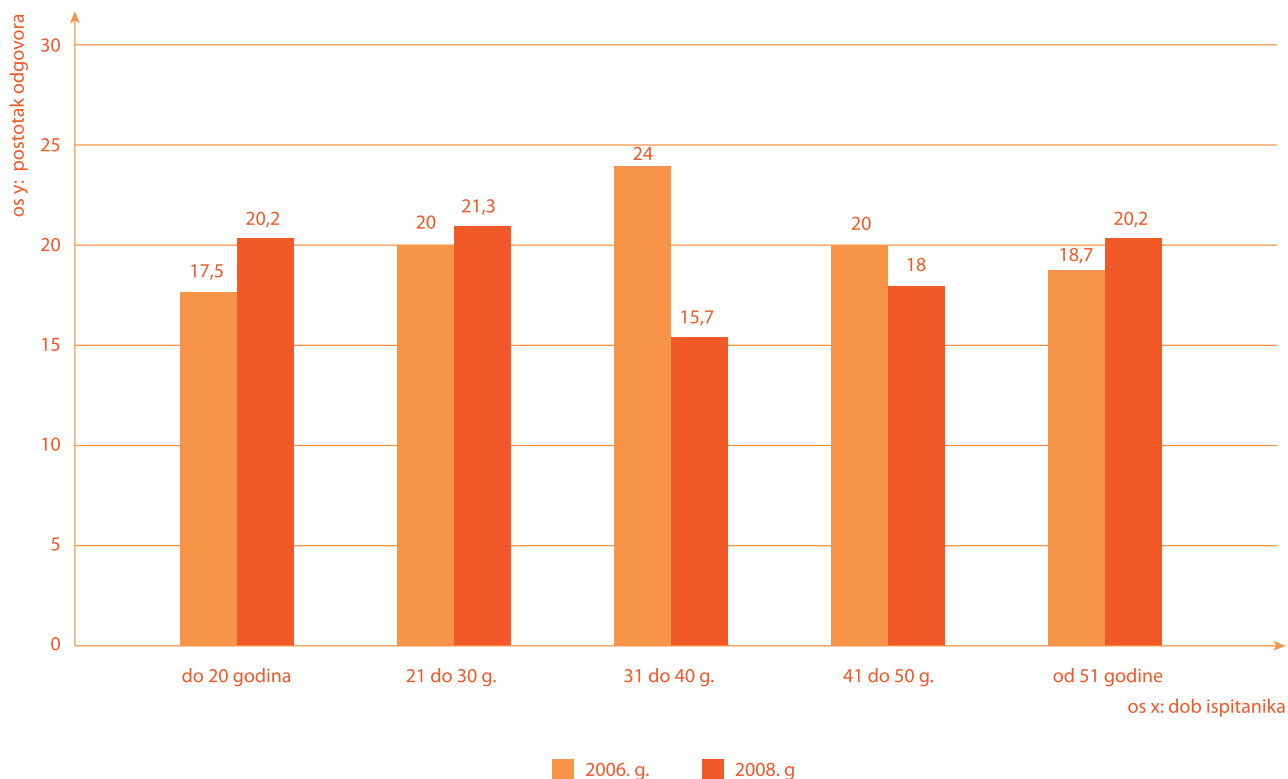
koji su ih na gradskim trgovima i drugim "prometnim" mjestima zamolili da odgovore na pitanja iz ankete (anketni upitnik nalazi se u Prilogu 11). Uzorak je bio prigodni.

U I. ispitivanju sudjelovalo je 98 građana, a u II. ispitivanju 134. Od ukupnog broja anketiranih u I. ispitivanju za Centar je čulo njih 76.5% (N=75), a u II. ispitivanju 66.4% (N=89). Daljnja analiza podataka odnosi se samo na postotak građana koji su čuli za Centar te su oni tretirani kao 100% uzorka.

S obzirom na spol ispitanika, u I. ispitivanju sudjelovalo je 38.7% muškaraca i 61.3% žena, a u drugom ispitivanju 24.0% muškaraca i 76.0% žena.

Struktura ispitanika po dobi vidljiva je u grafičkom prikazu 2.

**Grafički prikaz 2. Struktura ispitanika po dobi - ispitivanje I. i II.**



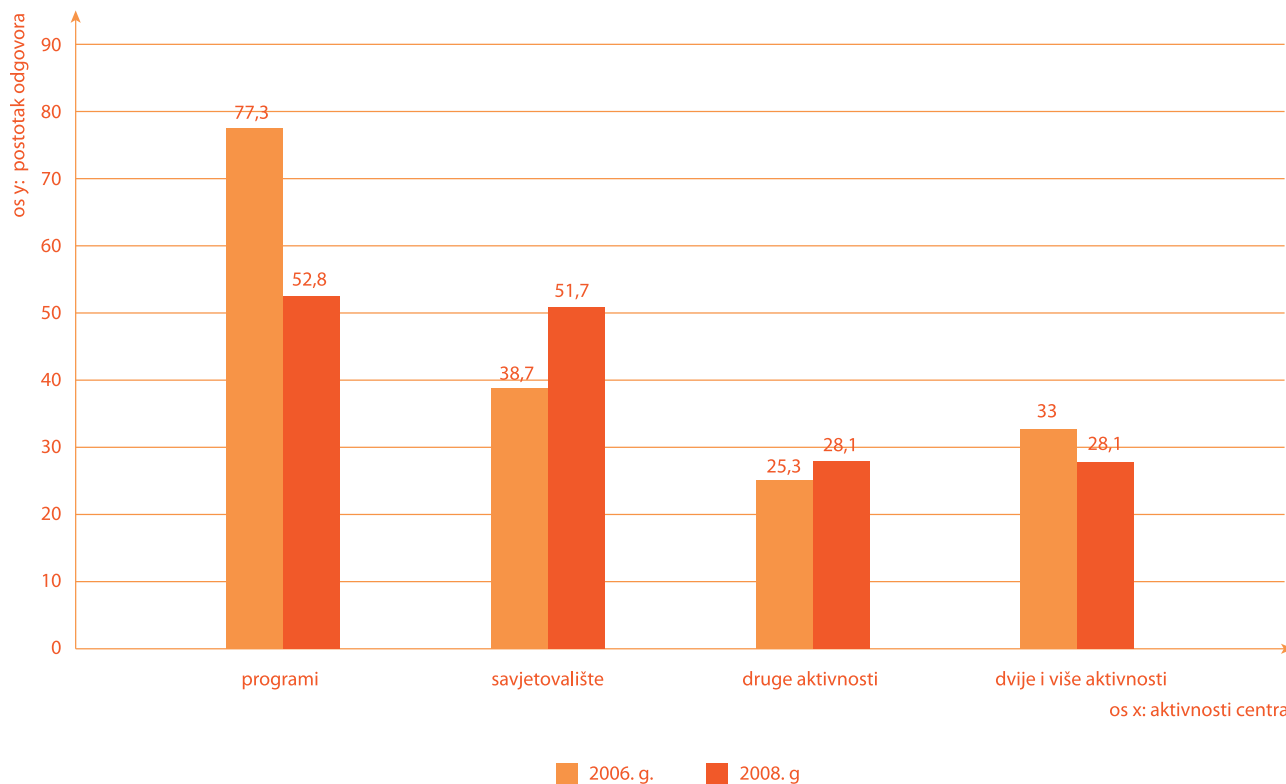
Iz grafičkog prikaza 2 vidljivo je da su ispitanici u oba ispitivanja relativno izjednačeni po godinama, s time da su u II. ispitivanju, sveukupno gledano, nešto mlađe životne dobi (u I. ispitivanju starije od 30 godina bilo je 62.7% građana, a u II. ispitivanju njih 53.9%).

Slijede komparativno prikazani podaci iz oba ispitivanja.

U grafičkom prikazu 3 izneseni su rezultati odgovora na pitanje "Za koje ste aktivnosti Centra čuli?". U I. ispitivanju najviše anketiranih čulo je za programe koji se provode u Centru (77.3%), zatim za savjetovanište (38.7%) te za druge aktivnosti (25.3%). Jedna trećina ispitanika (33.0%) čula je za programe i za savjetovanište, za savjetovanište i druge aktivnosti te za programe i druge aktivnosti i/ili za sve navedeno. U II. ispitivanju 52.8% anketiranih čulo je za programe koji se provode u Centru, 51.7% za savjetovanište, a 28,1% za druge aktivnosti; 28.1% ispitanika čulo je za dvije ili više aktivnosti koje Centar organizira/provodi.

S obzirom na aktivnosti Centra, preporuka nakon I. ispitivanja bila je usmjerena na moguće ulaganje u promoviranje aktivnosti Centra osim programa i savjetovaništa. Podaci iz II. ispitivanja pokazuju da veći broj građana zna za "druge aktivnosti" koje Centar organizira (priredbе, izložbe, predavanja i sl.), ali još uvijek su im najprepoznatljiviji programi i savjetovanište, koji i jesu osnovne djelatnosti Centra.

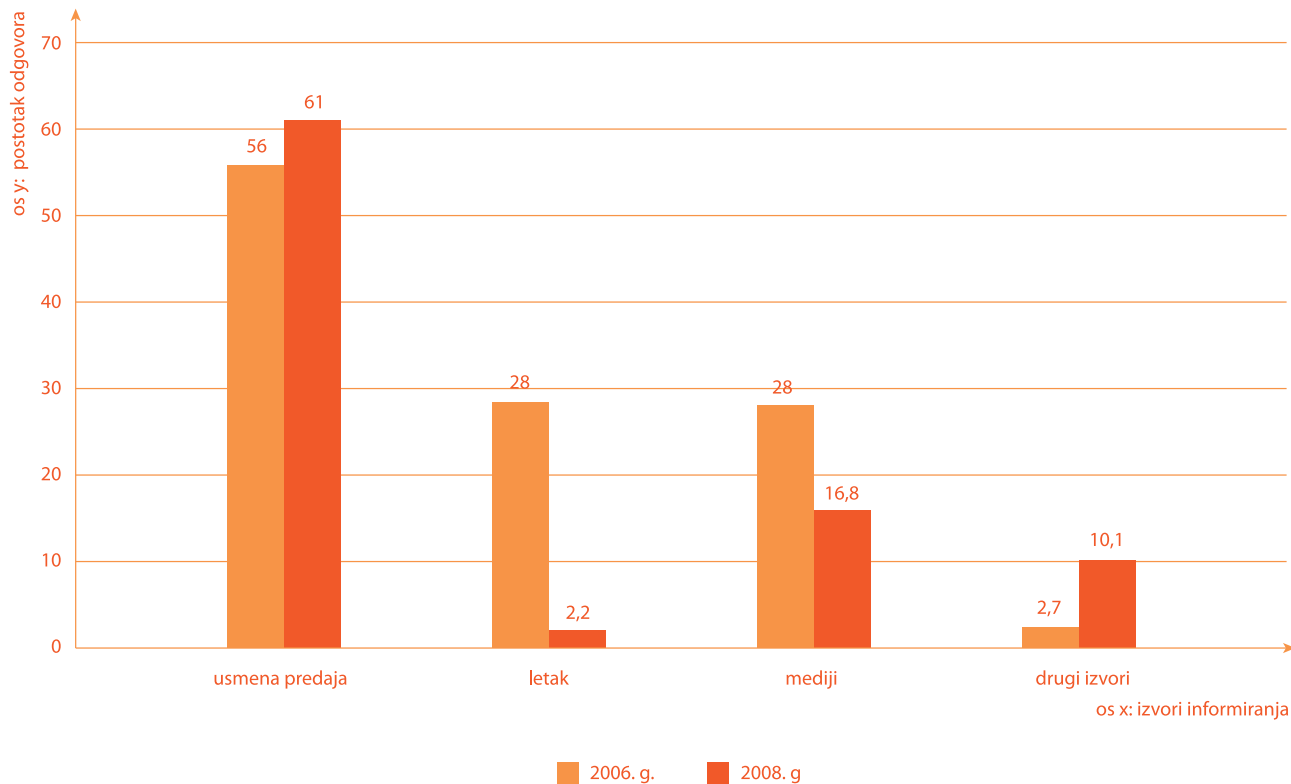
### Grafički prikaz 3. Upoznatost građana s aktivnostima Centra



Dobivanje uvida u način informiranja o Centru, odnosno u dostupnost informacija o njemu, također je bio cilj ovog ispitivanja. Podaci iz I. ispitivanja (grafički prikazi 4. i 5.) pokazuju da ispitanici za Centar najčešće saznaju usmenom predajom (56.0%), preko članova obitelji 20.0%, prijatelja 18.7% te u vrtiću ili školi 6.6%. Nešto više od četvrtine ispitanika (28.0%) za Centar je saznalo iz letka, a njih 28,0% iz medija. U II. ispitivanju podaci također pokazuju kako ispitanici do informacija o Centru najčešće dolaze usmenom predajom (61.0%), preko članova obitelji (6.7%), prijatelja, poznanika ili susjeda (25.8%), u vrtiću ili školi (21.3%), preko Centra za socijalnu skrb (5.6%) te u zdravstvenim ustanovama (4.5%). Iz letka je za Centar saznalo 2.2% sudionika II. ispitivanja, a iz drugih medija (radio, internet) 16.8%. Oko 10% ispitanika za Centar je čulo iz više izvora.



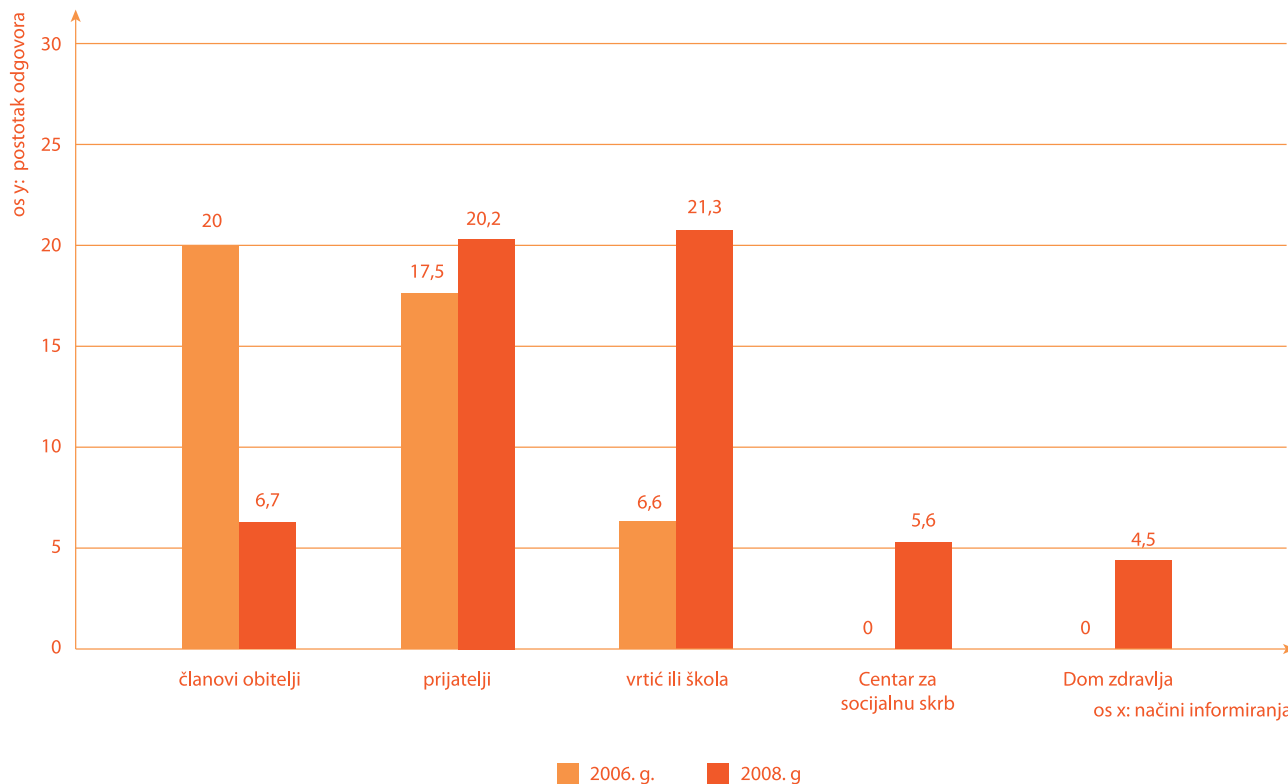
Grafički prikaz 4. Izvori informacija o Centru



Iz grafičkog prikaza 4 vidljivo je da je usmena predaja ostala najčešći način širenja informacija o Centru. Isto tako, uočljivo je da je informiranje preko medija, a pogotovo letka, u padu.



### Grafički prikaz 5. Izvor informacija o Centru usmenom predajom



Nakon I. ispitivanja Centar je dobio preporuku da više uloži u informiranje po vrtićima i školama (u kojima je usmenom predajom, najčešćim načinom informiranja o Centru u navedenim institucijama, za njega saznalo samo 6,6% ispitanika u I. ispitivanju). Podaci dobiveni u II. ispitivanju pokazuju kako se uloženi napor isplatio jer je 21,3% građana reklo da je informaciju o Centru dobilo u obrazovnim institucijama. Grafički prikaz 5 pokazuje od koga građani saznaju za Centar usmenom predajom.

Isto tako, važno je reći da u II. ispitivanju građani navode kako su za Centar saznali u Centru za socijalnu skrb i zdravstvenim ustanovama, što nisu naveli u I. ispitivanju.





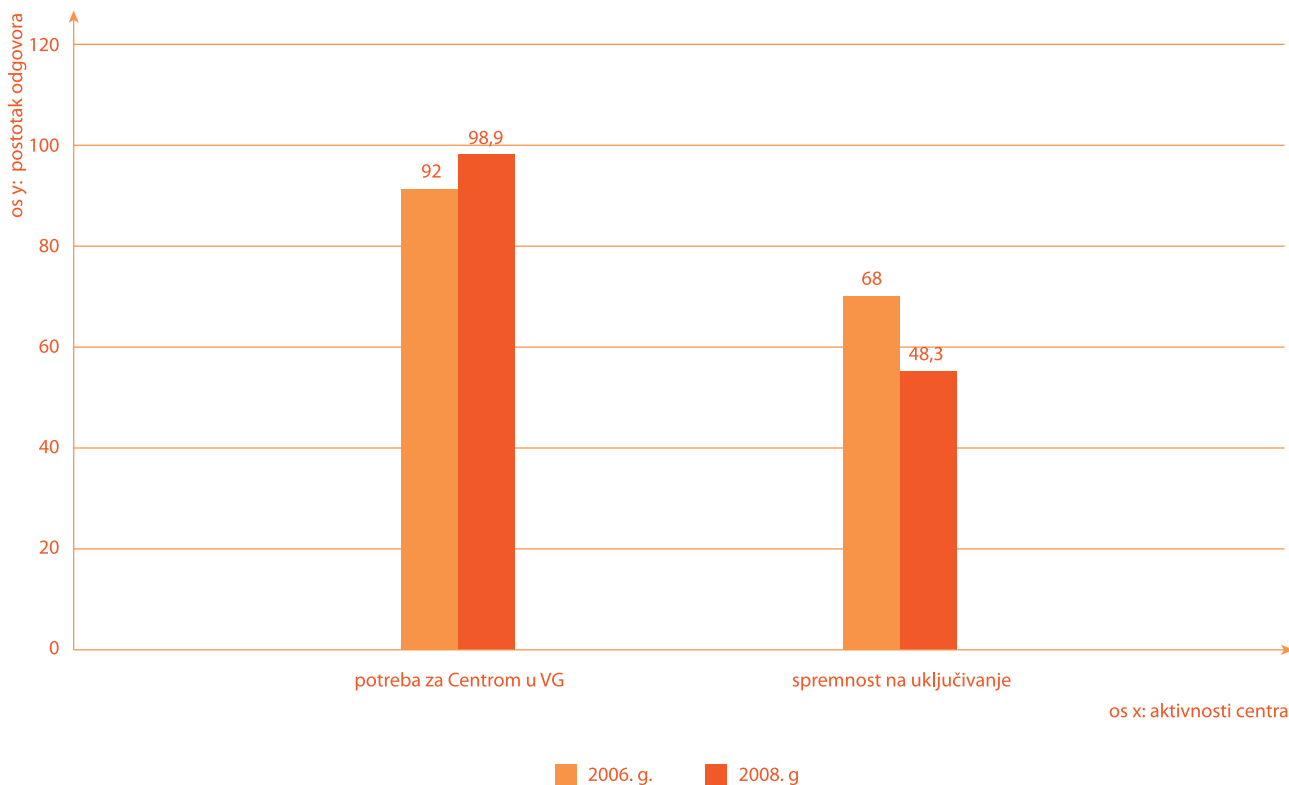
Posljednja dva pitanja u anketi odnosila su se na procjenu građana o potrebi za ustanovom poput Centra u Gradu Velikoj Gorici te na njihovu spremnost na uključivanje u aktivnosti Centra (osobno ili njihove djece). Ti se podaci mogu vidjeti u grafičkom prikazu 6. U I. ispitivanju o potrebi za takvim centrom u Velikoj Gorici izjasnilo se 92.0% anketiranih, a u II. ispitivanju 98.9%. Na pitanje "Biste li se vi (ili vaše dijete) uključili u neke od aktivnosti Centra?" u I. ispitivanju bilo je 68.0% potvrdnih odgovora, a u drugom 48.3%.

Podaci jednoznačno pokazuju da Centar ima prepoznato mjesto u zajednici i da građani njegovo postojanje smatraju važnim za nju.

Spremnost na uključivanje u programe Centra nešto je niža u II. ispitivanju. Razlog tome može biti i nešto niža dob ispitanika. Pokazalo se da mladi znaju za Centar, ali manje su zainteresirani za uključivanje u njegove aktivnosti od ostalih skupina ispitanika. Postavilo se pitanje otvaranja Centra prema mladima pa se o toj temi mnogo raspravljalo i na razini Grada i na razini Centra. Ipak, Centar se profilirao za rad s djecom i obiteljima s djecom mlađe dobi. Isto tako, rezultati fokus grupa sa stručnjacima pokazali su kako postoji mišljenje da je bolje imati dva centra u lokalnoj zajednici ili dva zasebna prostora za djecu i mlade.



### Grafički prikaz 6. Procijenjena potreba za Centrom u Gradu Velikoj Gorici i spremnost na uključivanje u aktivnosti Centra



Ukupno gledajući rezultate dobivene anketiranjem građana Velike Gorice s ciljem procjene njihove informiranosti o Centru, može se zaključiti kako je popriličan broj građana upoznat s radom Centra te da gotovo svi koji znaju za njega procjenjuju da je on važan resurs u zajednici.



## Prilog 11. Anketni listić

**Jeste li iz Velike Gorice?**

da  ne

*Ako nije, ne ulazi u uzorak.*

**Dobna skupina**

do 20 godina  od 21-30 godina  od 31-40 godina  
 od 41-40 godina  više od 51 godine

**Spol**

muško  žensko

**Jeste li čuli za Centar za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica?**

da  ne

*Ako je odgovor "ne", anketiranje ovdje završava!*

**Za koje ste aktivnosti Centra čuli?**

za programe  za druge aktivnosti (izložbe, priredbe)  
 za savjetovalište  za nešto drugo/što? \_\_\_\_\_

**Gdje ste dobili informacije o Centru?**

usmena predaja/od koga? \_\_\_\_\_  
 letak  plakat  radio  internet nešto drugo/što? \_\_\_\_\_

**Mislite li da je takav Centar potreban Gradu Velikoj Gorici?**

da  ne

**Biste li se (ili vaše dijete) uključili u neke od aktivnosti Centra?**

da  ne



Senzibilizirana lokalna zajednica koja osluškuje i brine o potrebama svojih stanovnika, razvija se i počinje zrcaliti onim oblicima djelovanja i aktivnosti koje stanovnici smatraju potrebnim i važnim. Centar za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica produkt je procjene potreba stanovnika u lokalnoj zajednici i živog društvenog entuzijazma stručnjaka koji su ideju pokrenuli. Taj društveni entuzijazam još

je uvijek prisutan u šarenim hodnicima i prostorijama Centra za djecu, mlade i obitelj te je dokaz da Centar, uz veliki broj znanstvenih preventivnih programa i programa pozitivnog razvoja za djecu i njihove roditelje te edukacija za stručnjake, čine ljudi i njihove ideje. Centar za djecu, mlade i obitelj čine entuzijastične stručne ženske osobe koje svojim profesionalnim

djelovanjem utječu na razvoj tolerancije, usvajanje moralnih vrijednosti, promicanje kulture nenasilja, prihvaćanje razlika, učenje roditeljskih vještina te na prevenciju društveno neprihvatljivih ponašanja u lokalnoj zajednici. Senzibiliziranje javnosti mnogobrojnim tribinama, edukacijama i manifestacijama čini Centar mjestom mnogih društvenih događanja za djecu, mlade i njihove roditelje u Gradu Velikoj Gorici.

Stoga možemo zaključiti kako je Centar svojevrsan projekt građana i stručnjaka koji svake godine zahvaljujući raznovrsnim programima uistinu predstavlja zrcalo potreba "malih", "malo većih" i "velikih" Velikogoričana.

**Mirna Gajski, prof. socijalne pedagogije  
stručna suradnica za djecu, mlade i  
udruge Grad Velika Gorica**

# IV. ODNOSI S JAVNOŠČU I KOMUNIKACIJA U CENTRU

# Odnosi s javnošću

Sanda Puljiz

## Uvod

Za ustanovu poput Centra, jedinstvenu u Hrvatskoj, izrazito su važni odnosi s javnošću, i u lokalnoj zajednici i šire. Koje su aktivnosti poduzete? Kako su prvi korisnici saznali za nas i za naše programe?

Prvi je važan korak bio izgradnja i održavanje imidža Centra. Imidž je skup predodžaba o organizaciji ili nekoj njezinoj aktivnosti koje o njoj imaju njezini zaposlenici/volonteri, korisnici, donatori i svekolika javnost (Pavičić, 2003.). U očuvanju i izgradnji imidža vrlo su važne promotivne aktivnosti, a usto je ključna transparentnost djelovanja.

Centar nije profitna organizacija, ali se svejedno mora ponašati "tržišno". Naime, njegovo je ključno obilježje da većina korisnika u njega dolaze dobrovoljno pa je kvaliteta rada jedini mehanizam da ih se zadrži. Ako djeci u Centru ne bude lijepo, ako roditelji ne budu zadovoljni pruženim uslugama, oni će prestati dolaziti u Centar i on će time izgubiti svrhu svog postojanja.

Zato je u promociji važno usmjeriti se na ciljne grupe:

1. na skupine na koje rad Centra izravno utječe jer koriste njegove usluge (djeca i njihovi roditelji),
2. na skupine ljudi i institucija koji Centru mogu osigurati financijska sredstva i druge oblike potpore za rad - predstavnici nadležnih organa u lokalnoj zajednici i državi, stručnjaci u ustanovama i udrugama koje se bave djecom i mladima, predstavnici medija itd.

Glavni je zadatak optimalno zadovoljenje potreba korisnika, a da bi se to postiglo, potrebno ih je ispitati i analizirati kako bi se te potrebe što preciznije utvrdile. Tako se na samom početku rada pokazalo da su potrebne grupe za djecu predškolskog uzrasta jer u Velikoj Gorici velik broj djece ne pohađa dječje vrtiće. Također se pokazala potreba za organiziranjem i osmišljavanjem slobodnog vremena djeci i mladima, posebno tijekom ljetnih praznika. Na temelju tih analiza potrebno je izdvojiti aktivnosti, odnosno programe za koje se utvrdi da se ne mogu uspješno prilagoditi ni unaprijediti.



*Na samom početku rada, u ljeto 2003., Centar je započeo s organiziranjem ljetnih radionica. Osmišljeni su prvi letci s pozivom na upis, koji su podijeljeni svim učenicima osnovnih i srednjih škola u Velikoj Gorici. Tada se još nije moglo procijeniti kakav će biti odaziv djece i koje će grupe biti atraktivne. Sada je to puno lakše jer iz iskustva znamo za koje grupe vlada veći, a za koje manji interes. Uglavnom, tog ljeta 2003. godine Centar je vrvio djecom i programima, a na jesen iste godine krenuli smo s novim programima.*

Ciljevi su promotivnih aktivnosti privlačenje djece, mladih i njihovih roditelja, novih vanjskih suradnika i volontera; prepoznatljivost organizacije i imena; povećanje budžeta i eventualno zapošljavanje novih stručnjaka čije su se usluge pokazale potrebnima u lokalnoj zajednici te kontakti s utjecajnim osobama.

Centar provodi sljedeće promotivne aktivnosti:

1. oglašavanje, napisi i intervjui u medijima,
2. oglašavanje preko letaka, plakata i brošura, preko interneta i tiskanjem vlastitih novina,
3. organiziranje događanja, priredbi, izložbi, izlaganje na štandovima,
4. osobni kontakti,
5. redoviti kontakti s predstavnicima političke i stručne javnosti.

### **Oglašavanje, napisi i intervjui u medijima**

Aktivnosti, događanja i novi programi Centra otpočetak su predstavljani u lokalnim i državnim medijima jer su oni moćan način da se dopre do šire publike. Ravnateljicu i zaposlenice Centra državni mediji često pozivaju na rasprave o stručnim temama koje nisu vezane samo uz rad Centra, a ravnateljica usto piše članke za stručne i popularne časopise. Dobar primjer predstavljanja novih programa Centra jest i povremeno sudjelovanje djece koja su u njih uključena kao gostiju-urednika subotnje emisije "Zvonjalica" na Radiju Velika Gorica koju uređuju i vode osnovnoškolci.

Za voditelja organizacije vrlo su važne prezentacijske vještine jer je sastavni dio njegova posla izvještavanje o organizaciji koju vodi, javni nastupi, suradnja s medijima i sustavno pojavljivanje u njima. Zato je potrebno da se voditelj obučava u komunikacijskim i prezentacijskim vještinama. Njegovo prezentiranje mora biti sustavno, redovito, ali jednako je važno da pojavljivanje u medijima i javnosti ne bude samo sebi svrhom, nego da iza njega stoji rad i kvaliteta usluga ustanove ili udruge koju predstavlja.



## Oglašavanje preko letaka, plakata i brošura, preko interneta i tiskanjem vlastitih novina

Letcima i plakatima koji se dijele po školama, dječjim vrtićima, Domu zdravlja, Gradskoj knjižnici i drugim institucijama poziva se zainteresirane da se uključe u nove grupe. Sada već korisnici znaju kada je vrijeme upisa i unaprijed pitaju za nove programe. Internetska stranica Centra ([www.centar-dmo-vg.hr](http://www.centar-dmo-vg.hr)) i Grada Velika Gorica ([www.gorica.hr](http://www.gorica.hr)) sve su posjećenije. Na stranici Centra može se saznati kada kreću nove grupe, kakav je raspored aktivnosti za tekući mjesec, što se nedavno događalo, tko je posjetio Centar i u koje se grupe korisnici trenutno mogu upisati. U novije vrijeme Centar je i član Facebooka, na kojem oglašavamo ono što se kod nas događa. Povremeno izdajemo i novine u kojima pišemo o aktivnostima Centra.

## Organiziranje događanja, priredbi, izložbi, izlaganje na štandovima

Sve to čini važan dio aktivnosti neke organizacije. Cilj je zabava, ali i pobuđivanje zanimanja za neku temu ili proizvod (Renko, 2009.). Na taj način postižu se efekti pozitivnog publiciteta, jačanja ugleda Centra i pozitivnog stava prema njemu, a pritom te aktivnosti imaju i edukativnu funkciju.

Od početka svog rada Centar je uključen u akciju "Velika Gorica - prijatelj djece", koja se odvija u Tjednu djece sredinom listopada i organizira je Upravni odjel za društvene djelatnosti, školstvo i predškolski odgoj Grada Velika Gorica. Djelatnici Centra svake godine osmisle i organiziraju priredbu i izložbu likovnih radova nastalih u ljetnim programima, koju otvara gradonačelnik Velike Gorice. Velika pozornost pridaje se i obilježavanju Međunarodnog dana obitelji. Svake godine osmišljavaju se tematska predavanja, tribine i radionice na kojima se govori o ulozi obitelji.





## Osobni kontakti

Osobni kontakti neizmjerljivo su važni, od sastanaka, prezentacija, predavanja i seminara, pa sve do svakodnevnih komunikacija u kojoj se predstavlja rad ustanove.

Posebna pozornost pridaje se suradnji sa stručnjacima koji se bave djecom i mladima. Stručnim suradnicima iz škola redovito se predstavljaju novi programi na stručnim aktivnostima.

Ravnateljica Centra povremeno drži stručna tematska predavanja te je sa stručnom savjetnicom pri Upravnom odjelu za društvene djelatnosti, školstvo i predškolski odgoj Grada Velike Gorice napisala "Vodič za roditelje" koji je podijeljen svim roditeljima Velike Gorice, a može se i skinuti s internetske stranice Centra ili Grada Velike Gorice.

Zaposlenice Centra redovito sudjeluju i izlažu na stručnim skupovima, okruglim stolovima, kongresima, simpozijima i konferencijama te pišu u stručnim časopisima.

Posebno treba naglasiti važnost koju zaposlenici i vanjski suradnici Centra imaju u predstavljanju svoje institucije u javnosti jer oni čine neodvojiv dio njezina imidža. Oni utječu na sliku koju o Centru imaju korisnici usluga i njihovi roditelji, politička i stručna javnost te građani Velike Gorice.

## Redoviti kontakti s predstavnicima političke i stručne javnosti

Centar usko surađuje s gradskom upravom Velike Gorice, posebno s nadležnim Upravnim odjelom za društvene djelatnosti, školstvo i predškolski odgoj. Potrebno je istaknuti suradnju s državnim institucijama koje sufinanciraju programe Centra: Ministarstvom obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti i Zagrebačkom županijom. Zaposlenice Centra redovito su u kontaktu sa zaposlenicima ustanova i udruga koje se bave obiteljima, djecom i mladima u lokalnoj zajednici i šire. Uspostavljena je i suradnja s fakultetima Sveučilišta u Zagrebu, a ravnateljica studentima redovito predstavlja rad Centra. Na taj način privlači se u Centar jedan dio volontera i potrebno je naći način da ih se zadrži. U ustanovama i udrugama način komuniciranja s volonterima vrlo važan jer su oni nositelji pojedinih aktivnosti pa je nužno posvetiti im primjerenu pozornost i steći njihovo povjerenje i lojalnost.

Bitan krajnji rezultat svih ovih aktivnosti jest zadovoljstvo korisnika načinom rješavanja njihovih problema, odnosno zadovoljavanja njihovih potreba.



Suradnja s Centrom za djecu, mlade i obitelj započela je 2006./2007. te se nastavlja svake nove akademske godine. Ocjenjujemo je izrazito uspješnom, kako na razini organizacije volontiranja od strane ravnateljice i djelatnika Centra, tako i na razini zadovoljstva samih studenata. U svojim povratnim informacijama studenti naglašavaju kako im volontiranje u Centru za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica omogućava stjecanje širokih iskustava u području rada s djecom i mladima. Također ističu stručnost i

profesionalnost djelatnica Centra koje ih mentoriraju tijekom volontiranja. Važno je također istaknuti kako većina studenata koji započnu svoje volontiranje na prvoj godini preddiplomskog studija nastavlja s volontiranjem u Centru i tijekom kasnijih semestara, što također govori o njihovom zadovoljstvu.

**Nositeljica kolegija:**  
**Prof. dr. sc. Zdravka Poldrugač**  
**Dekanica Fakulteta:**  
**Prof. dr. sc. Draženka Blaži**

Od 2006. godine, kada je u sklopu Gradske knjižnice Velika Gorica otvoren Dječji odjel, započela je njegova suradnja s Centrom za djecu, mlade i obitelj koja se svakim danom sve više intenzivira. Ima puno dodirnih točaka koje povezuju ove dvije ustanove i koje se u radu nadopunjavaju. I jedna i druga raznim aktivnostima, predavanjima, tribinama, izložbama, promocijama knjiga, radionicama za djecu i roditelje, suradnjom s velikogoričkim vrtićima

i školama nastoje pomoći djeci, ali i roditeljima, ukazati na probleme s kojima se susreću u svakodnevnom životu te im stručnim savjetima omogućiti postizanje rješenja, sve s istim ciljem da te dvije ustanove budu uvijek "topli kutak" u našem Gradu.

**Katja Matković Mikulčić, ravnateljica**  
**Gradske knjižnice Velika Gorica**



# Komunikacija u Centru za djecu, mlade i obitelj

Sanda Puljiz

## Uvod

U mnogim se knjigama piše o tome kako raditi s klijentima, na tu temu se drže brojne radionice. U nekim se pak knjigama mogu pronaći upute kako da se, kao profesionalni pomagači, brinemo o sebi, kako da ne doživimo sagorijevanje na poslu (burn-out sindrom). Međutim, vrlo je teško pronaći „upute“ kako izgraditi i sačuvati kvalitetne odnose u timu, kako međusobno komunicirati, kako rješavati sukobe koji su na radnom mjestu neizbježni. To je posebno teško za ravnatelje/voditelje timova koji moraju balansirati između zahtjeva nadređenih/financijera i podređenih/članova tima i koji su usamljeni u svojoj „šefovskoj“ poziciji.

Iz tog razloga smo smatrali da je važno pisati i o tim temama: o tome kako komunicirati u timu, na koje smo poteškoće kao tim nailazili, koji su preduvjeti uspješne komunikacije i kako smo rješavali probleme.

Duboko smo uvjereni da se međuljudski odnosi u organizaciji osjete i jedan od naših ciljeva je bio upravo njegovanje i građenje, ulaganje u odnose među zaposlenima u Centru, jer je i to način da se privuku i zadrže korisnici i vanjski suradnici. Uz to smo svi više motivirani za posao, bolje ga obavljamo, efikasniji smo i ne trošimo vrijeme i energiju na otpore i konflikte.

## Timski rad

“Timski rad je oblik koordinirane aktivnosti koju obavlja namjerno organizirana grupa stručnjaka tako da je podjela rada zasnovana na neposrednoj suradnji i kompetentnosti ravnopravnih stručnjaka, a ne na njihovu položaju u formalnoj hijerarhiji. Timski rad je koristan uvijek kada složenost problema ne dopušta uspješno izvršavanje zadataka bez sudjelovanja više stručnjaka i bez interdisciplinarnog pristupa, tj. doprinosa stručnjaka različitih profila” (Petz, 2005., str. 510).

Bitna znanja koja tim mora posjedovati su:

- stručna i tehnička znanja,
- vještine rješavanja problema i donošenja odluka i



- vještine u međuljudskim odnosima (Miljković, Rijavec, 2008.).

Članovi tima usmjereni su jedni na druge i ta je veza ključna jer moraju surađivati da bi došli do rješenja. Poželjno je da ga čine ljudi različitih znanja, struka, pa i različitih osobnosti.

Istraživanja su pokazala da je idealan broj članova tima tri do šest. U velikim timovima gubi se osjećaj pripadnosti. U manjim grupama rjeđe se događa da se odgovornost usmjerava isključivo na šefa. Svi su odgovorni za ono što stvaraju, ali to nikako ne umanjuje odgovornost voditelja. U manjem timu veća je šansa da svaki pojedinac dođe do izražaja sa svojim idejama, a voditeljeva je uloga da facilitira i vodi računa o tome da svaki član tima izrazi svoje mišljenje i dâ svoj doprinos projektu.

Koje su karakteristike uspješnog tima? Ciljevi moraju biti jasni svim članovima iako se mogu mijenjati tijekom vremena. Članovi tima moraju znati misiju i viziju te sudjelovati u izradi strateškog plana i njegovoj realizaciji. Uspješan tim ima voditelja kojeg članovi poštuju i koji ima utjecaj, koji zna pridobiti ljude i koordinirati rad tima, dobro komunicirati i voditi računa o tome da svaki član tima bude uključen u timske aktivnosti. Pogrešno se misli da je dobar voditelj tima nezamjenjiv. Upravo suprotno, uspješan je onaj voditelj kojeg članovi tima mogu zamijeniti kada je odsutan.

U uspješnom timu zna se što je odgovornost svakog pojedinca, a što tima u cjelini. Poštuju se razlike, svaki član tima zna da ima pravo biti različit od ostalih i da može izraziti svoje mišljenje bez straha od posljedica. Komunikacija je otvorena, svi znaju što se događa i informacije potrebne za rad svima su dostupne. U suprotnom se gubi mnogo vremena i energije, a uspješnost je niska.

Članovi tima usmjereni su na probleme koje mogu riješiti te ne gube vrijeme i energiju na stvari na koje ne mogu utjecati.

Koje su karakteristike neuspješnog tima? Nizak moral, članovi tima nisu "timski igrači", ne zna se tko što treba činiti, nejasna je raspodjela uloga. Ponekad je članovima važnije da se slažu i da budu jedinstveni nego da rješavaju probleme.

### **Odabir zaposlenika i vanjskih suradnika**

Jedno od važnih obilježja Centra za djecu, mlade i obitelj je odabir kvalitetnih zaposlenika i suradnika. Sve zaposlenice Centra procijenjene su kao najbolji kandidati na razgovoru za to radno mjesto, a jedan od uvjeta natječaja bio je da pohađaju neku psihoterapijsku edukaciju. Edukacije



iz psihoterapije pomažu u radu s klijentima i vođenju grupa, govore o visokoj motiviranosti, a to uvijek znači i spremnost za rad na sebi i mijenjanje sebe. Rad na sebi pomaže nam da se naučimo mijenjati kroz neprilike i da ih shvaćamo kao izazove, a ne kao prepreke.

Vanjski suradnici odabiru se prvenstveno prema motiviranosti za rad, ali prije početka rada u Centru moraju proći edukaciju "Radionica o radionici", o kojoj se više može naći u poglavlju "Briga o stručnjacima - vanjskim suradnicima Centra".

Odabir kvalitetnih suradnika osnova je visoke razine kvalitete rada i stručnosti, kao i preduvjet dobrih odnosa u timu. Jedan od uvjeta natječaja za posao u Centru bile su i prezentacijske i komunikacijske vještine, bez kojih rad u Centru ne bi bio moguć.

## Komunikacija u timu

Za svaki tim iznimno je važna suradnja i komunikacija. Bez njih nema uspjeha. Velik dio uspjeha rada Centra upravo je u našem načinu komunikacije i povjerenju koje imamo jedni u druge. Svatko može (dapače, na tome se inzistira) reći svoje mišljenje, suprotstaviti se, i smatram(o) da se jedino tako može ići naprijed i kreativno razmišljati. U suprotnom se zaposlenici povlače i ne žele više dijeliti svoje ideje, ne dijele zajednički duh organizacije u kojoj rade. Voditelj tima potiče suradnju među članovima i radi na razvoju komunikacije i kvaliteti odnosa. On svakako igra značajnu ulogu u uspješnosti tima. Istraživanja su pokazala da voditelji s visokim očekivanjima, kao i oni koji su spremni dijeliti autoritet i informacije s drugim članovima, imaju uspješniji tim<sup>11</sup>.

Kada članovi tima lako izražavaju svoje osjećaje vezane uz projekt i međuljudske odnose, komunikacija u timu je bolja. Svi se osjećaju sigurnije, kolegijalnost je na visokom stupnju, a efikasnost je visoka. Dobra komunikacija u timu iskrena je, a informacije vezane uz posao svima su dostupne. Ako se radnici boje reakcije šefa ili kolege iz tima, njihove će ideje vrlo brzo presahnuti.

## Faze razvoja tima

Svaki tim u razvoju prolazi kroz faze koje je opisao Tuckman (Trenerski forum, 2008.).

U prvoj fazi tim se tek formira, članovi procjenjuju jedni druge i upoznaju se. Stvaraju sliku o timu i ponašaju se nastojeći da ih ostali prihvate. Trajanje te faze može biti različito, a njezino je obilježje

<sup>11</sup> [www.moj-posao.hr](http://www.moj-posao.hr)



da nema konflikata. Uspostavljaju se odnosi, postavljaju se pravila, a članovi tima osjećaju se donekle nesigurno.

Za drugu fazu karakteristični su konflikti, koji se ponekad nalaze ispod površine. Neki će članovi izazivati konflikte, dok će ih drugi nastojati izgladiti. Zadatak voditelja je da upravlja konfliktima, nosi se s grupnom napetošću i usmjerava komunikaciju. U ovoj fazi raste napetost među članovima, podižu se "zidovi" u komunikaciji, a o voditelju i članovima tima ovisi kako će upravljati konfliktima i hoće li ih uspjeti razriješiti. Ako ne uspiju, tim može zauvijek ostati u ovoj fazi, a to znači trajno nepovjerenje među članovima tima i svađe ili pak ogovaranje u sigurnom krugu ljudi. U fazi konflikata tim je manje efikasan jer su članovi više usmjereni na druge ljude nego na rješavanje zadataka. Ako je pak komunikacija dobra, tim će prijeći u sljedeću fazu, što ne znači da se povremeno neće vraćati u fazu sukoba.

Ponekad se misli da dobra komunikacija u timu podrazumijeva odsustvo sukoba. To je pogrešna pretpostavka. Dobra komunikacija podrazumijeva da sukobi postoje, ali i da se rješavaju. Članovi tima mogu izdržati sukob, važno je samo da nema "udaraca ispod pojasa".

---

*Početak rada Centra za nas koje smo u njemu zaposlene obilježila je faza osobnog i profesionalnog upoznavanja. Usto je trebalo što prije pridobiti korisnike. U tom smo i uspjele, već na samom početku, u ljeto 2003. godine. Nakon toga, u listopadu, organizirale smo priredbu kako bi se ljudi iz lokalne zajednice što bolje upoznali s radom Centra. To je bilo vrlo naporno i iscrpljujuće. Polako smo ulazile u drugu fazu, fazu konflikata, napetih situacija i krize u odnosima. Takvih faza bilo je i poslije, znale su dulje potrajati i ponekad nismo znale kako dalje. Ipak, učile smo rješavati konfliktne situacije. Učile smo otvoreno reći što mislimo i kako se osjećamo i isto tako slušati jedne druge. Nismo se libile tražiti pomoć stručnjaka izvan Centra kada nam se činilo da nam je ona potrebna. Naučile smo učiti iz vlastitih pogrešaka, nespretnih koraka, nesmotrenosti i slabih točaka. Ali nismo ostale u toj fazi, nego smo krenule dalje. Nakon faze konflikata, naši odnos postao je kvalitetniji, komunikacija toplija i konstruktivnija, što se može vidjeti i iz naših postignuća.*

---

U trećoj fazi učvršćuju se timska pravila, redefiniiraju se i provjeravaju, te se utvrđuju zadaci zbog kojih je tim oformljen. Ta je faza ugodnija od prethodne jer se članovi grupe bolje poznaju, uvažavaju jedni druge i osjećaju da su dio cjeline. Znaju se i slabosti i dobre strane svakog člana, a opet vlada povjerenje, koje je nakon faze sukoba čvršće. O problemima se i dalje razgovara, oni se rješavaju i nema trajnih napetosti u odnosima.

U četvrtoj fazi vlada otvorena komunikacija i povjerenje. Rješavaju se problemi, a voditelj ima ulogu facilitatora - onog koji usmjerava procese u timu. To je faza u kojoj svi znaju što im je činiti, predlažu i izlažu nove ideje, zajedno se dogovaraju. Voditelj tima/ravnatelj ustanove sugerira i odlučuje, ali članovi imaju veliku slobodu. U toj fazi vrlo je ugodno raditi. Nažalost, mnogi timovi uopće ne dopiju do te faze, a i oni koji je "okuse" često se vrte u drugu ili treću fazu.

## Tipovi rukovođenja

U literaturi se spominju tri tipa rukovođenja. Za autokratski stil karakteristično je da vođa, odnosno šef, sam odlučuje, ne objašnjava ostalima svoje postupke i naredbe, kažnjava za neposluš i ne savjetuje se s ostalima (Staničić, 2009.). Obilježje demokratskog stila je donošenje odluka nakon grupne diskusije, pri čemu voditelj uključuje suradnike u proces odlučivanja i na taj se način potiče profesionalnost i stručno usavršavanje. Laissez-faire stil rukovođenja obilježava samostalan grupni rad uz vrlo mali utjecaj vođe.

Pokazalo se da je svaki tip rukovođenja potreban u nekoj situaciji. Autoritarni stil efikasan je u kriznim situacijama, a laissez-faire idealan je za timove kojima treba visok stupanj slobode djelovanja pa se može naći u timovima s visokomotiviranim pojedincima, poput znanstvenih instituta. U svakodnevnim radnim situacijama najefikasniji je demokratski stil. Rukovoditelj i zaposlenici razvijaju odnos koji se temelji na poštovanju, povjerenju i osjećaju zajedničke sudbine. Vođa nije onaj koji nadgleda, već svi zaposlenici osjećaju da on i oni pripadaju istoj grupi. Taj tip rukovođenja pozitivno utječe na radni učinak i zadovoljstvo na poslu (Miljković i Rijavec, 2008.).

Kako izgleda proces donošenja odluka kod demokratskog rukovođenja? Problem se analizira, članovi tima izriču svoje mišljenje o temi, iznose razne ideje. Voditelj kanalizira taj proces i donosi konačnu odluku, ali u suradnji s timom. Javno je izriče pa tako čitav tim stoji iza nje.

## Važnost sastanaka

Sastanci tima iznimno su važni, ali čini se da im se još uvijek ne pridaje dovoljno pozornosti. "Sastanak je organizirani zajednički misaoni rad više ljudi koji planiranom razmjenom mišljenja sudjeluju u pripremi, odlučivanju i traženju rješenja problema ili provedbi aktivnosti" (AED, 1999., str. 59). Da bi sastanak bio produktivan, za njega se treba pripremiti i sadržajno i tehnički. Važno je da svi znaju koliko će otprilike trajati, pri čemu su istraživanja pokazala da ne bi smio trajati dulje od sat i pol. Voditelj mora točno definirati tko je zadužen za pojedini zadatak, a usto je potrebno voditi zapisnik koji će biti podsjetnik članovima tima koji su prisustvovali sastanku i sredstvo



informiranja odsutnim članovima. Važno je da se ono što se na sastanku dogovori provede u djelo, u suprotnom sastanci nemaju svrhe.

---

*U Centru se jednom tjedno održava radni dogovor, uvijek u isto vrijeme, kojem obvezno prisustvuju sve zaposlenice i administratorica. Na njemu se razmjenjuju sve informacije vezane uz Centar, razgovara se o novim idejama i programima, donose se odluke i dijele zadaci.*

*Osim radnih dogovora, povremeno se održava i sastanak Stručnog tima koji čine stručne suradnice i ravnateljica. On se saziva po potrebi i na njemu se raspravlja o stručnim pitanjima poput rada s pojedinim klijentom, problemima u grupi i sl. Kako je potrebno raditi na komunikaciji u timu i jačanju tima, Centar ima i timske supervizije koje vodi vanjski suradnik, iskusni supervizor. Zaposlenice Centra imaju i individualne supervizije, odnosno supervizije slučaja, koje vode ovlaštteni supervizori po njihovu izboru. O potrebi za supervizijama i njihovoj važnosti više se može pročitati u članku "Briga o stručnjacima kao resurs kvalitetnije prakse Centra za djecu, mlade i obitelj".*

---

## **Motivacija zaposlenika**

Mnoga istraživanja usmjeravala su se na pitanje motiviranja radnika. Naime, kada je motivacija viša, raste i radni učinak.

Što (sve) pozitivno utječe na motivaciju? Važna je prije svega, kreativnost, odnosno mogućnost uvođenja novih aktivnosti. Zatim, važno je da radnik razumije što se od njega traži, da ima kontrolu nad onim što radi i da je odgovoran za rezultate. Uza sve to, za motivaciju je vrlo važno da radnik dobiva povratne informacije o onome što radi.

Pokazalo se da je povratna informacija od rukovoditelja snažan motivator. Čak i kada je ona negativna, zaposlenik na temelju nje zna da se primjećuje ono što radi i da je to što radi važno. To je moćno motivirajuće oruđe, a jedan od najsnažnijih motivatora za radnika je pohvala voditelja tima (Allan, 1996.).

Ako su uvjeti rada i sigurnost na poslu na niskoj razini, velika je mogućnost da će radnik potražiti drugi posao, premda se pokazalo da je jedan od najsnažnijih motivatora timski duh. Većina ljudi voli raditi u grupi i biti dio tima pa su im atmosfera na poslu i međuljudski odnosi važniji od uvjeta rada.





Koji pak faktori djeluju demotivirajuće na radnike?

Prvo, voditelj tima koji odbija podijeliti posao sa suradnicima. Time šalje poruku da nema povjerenja u njih. Također, voditelj koji ne hvali svoje suradnike. Rukovoditelj koji zna pohvaliti dobar je šef, a radnici će u tom slučaju lakše prihvatiti i konstruktivnu kritiku za ono u čemu su pogriješili. Nepostojanje jasnih uputa također je faktor koji zbunjuje radnike, kao i šef koji stalno mijenja mišljenje. Radnici će se u tom slučaju osjećati dezorijentirano jer dobivaju nejasne, nepotpune ili različite informacije. Bit timskog duha je u razmjeni informacija pa nije dobro kada ljudi nisu informirani o onom što se događa u njihovu radnom okruženju. Važno je pitati ih za mišljenje o onome što se njima tiče i na što mogu utjecati. Na kraju, suradnici ne vole agresivne šefove i one s "lošim karakterom", koji ih vrijeđaju i omalovažavaju.

## Ocjenjivanje zaposlenika i suradnika

S ciljem motiviranja zaposlenika i suradnika Centra, ravnateljica jednom godišnje s njima održava procjenjivački intervju, na kojem im daje povratnu informaciju o tome kako su radili tijekom godine. "Opći cilj procjenjivačkog intervjua je procjena učinka zaposlenika i određivanje što oni dalje trebaju raditi." (Breakwell, 2007., str. 87). Godišnji intervjui znatno doprinose kvaliteti rada i komunikaciji u Centru.

*Procjenjivački intervju traje od pola sata do sat vremena i dogovara se na kraju zimsko-proljetnog ciklusa radionica, u lipnju. Prije intervjua potrebno je pripremiti pitanja. Priprema se razlikuje ako je intervjuirana zaposlenica/vanjska suradnica prvi put u takvoj situaciji i ako je već bila na procjenjivačkom intervjuu. Prije toga svakako je potrebna i konzultacija sa suradnicama koje prate rad vanjskih suradnika, a svi dojmovi i zaključci se bilježe.*

*Neka pitanja koja se koriste u procjenjivačkom intervjuu: "Koje su tvoje slabosti i koje su tvoje snage u radu?", "U čemu misliš da si uspjela, a u čemu baš i nisi, i zašto?", "U kojem bi smjeru htjela usmjeriti svoje aktivnosti u budućnosti?", "Kako doživljavaš Centar?", "Kako si se osjećala u grupi koju si vodila?"*

*Na kraju intervjua ravnateljica zaposlenici/vanjskoj suradnici daje povratnu informaciju o njezinu radu. Pritom je važno navesti njezine dobre osobine i kvalitete, ali i primjedbe valja reći otvoreno i s dobrom namjerom. Nije dobro okolišati jer to nikad ne urodi plodom i ne doprinosi kvaliteti rada. Iskrenost se uvijek isplati.*



Sve navedene aktivnosti i procesi doprinose atmosferi tima i organizacije u kojoj se radi i zato je svakoj od njih potrebno posvetiti pozornost. U našem timu uvijek se pomno i brižno radilo na tome, a Centar koji vodimo najbolji je pokazatelj koliko smo u tome uspjeli.

Poštovana gđo Puljiz,  
Veseli me što mogu na ovaj način zahvaliti Centru za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica, kao i Vama osobno, na inicijativi, predanosti i izvrsnoj suradnji s UNICEF-om za dobrobit djece. Slobodna sam reći da ta dobrobit nadilazi okvire Grada Velike Gorice jer primjer Vaše ustanove često navodimo kada u drugim sredinama želimo potaknuti dobru praksu.  
Već godinama pratimo rad Centra i znamo kako se on uspješno razvijao pa smo Vas stoga i pozvali da osobno sudjelujete, kao

članica Stručnog savjeta, u pripremi našeg velikog programa podrške roditeljima pod nazivom "Prve 3 su najvažnije!". Vaše iskustvo uvelike je pomoglo da taj inovativni program podrške mladim obiteljima razvijemo na stručnim i u praksi provedivim osnovama. Stoga nam je drago što se i sam Centar uključio u provođenje nekih aktivnosti iz programa, u suradnji s lokalnim pedijatrima i drugim stručnjacima. Sretni smo što ste osnovne elemente iz programa ("Baby fitness" i "Rastimo zajedno") dogradili idejom osnivanja Kluba u kojem

su dobrodošli i bake i djedovi. Uz Vaše dopuštenje, rado bismo potaknuli osnivanje sličnih klubova i u drugim mjestima jer smatramo da bake i djedovi imaju iznimnu ulogu u podizanju djece, ali je njihova uloga formalno marginalizirana.  
Također Vam želim zahvaliti što potičete i omogućavate sudjelovanje djelatnica Centra na stručnim usavršavanjima i skupovima koje organiziramo, što pokazuje kako je cijeli tim usmjeren na kontinuirano usavršavanje, ali i spreman podijeliti iskustvo s drugima koji tek počinju. U tom smislu osobito je bio

poticajan doprinos na Simpoziju stručnjaka i praktičara iz područja podrške roditeljstvu koji smo organizirali 2008. godine.  
U ime Ureda UNICEF-a želim Centru za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica puno uspjeha u daljnjem radu, uz očekivanje da se naša suradnja nastavi i dalje razvija.

**Tanja Radočaj, predstojnica Ureda UNICEF-a za Hrvatsku**



## O autoricama

**IVA BAČURIN** stručna je suradnica zaposlena u Centru za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica od 2003. godine, po zanimanju diplomirani socijalni radnik. Završila je edukaciju iz psihoterapijskog pravca kibernetika psihoterapije. Redovito se stručno usavršava i sudjeluje na stručnim skupovima.

Radila je u nevladinim udrugama kao autorica i voditeljica kreativno-socijalizacijskih radionica, u Centru za socijalnu skrb te u Zajednici mladih Zagreb SOS Dječjeg sela Lekenik kao odgojitelj.

Profesionalni su joj interesi odnos između roditelja i djece te utjecaj stresa na mentalno i tjelesno zdravlje. U savjetovanju se usmjerila na rad s roditeljima i mladim osobama. Autorica je i voditeljica programa "Roditeljstvo na drugačiji način", "Stresite stres", "Obiteljska kreativna radionica" i "Konzultacijska grupa za vanjske suradnike" te programa "Radionica za izradu nakita" i "Hobby art". Koautorica je i voditeljica "Radionice o radionici", programa osmišljenog za vanjske suradnike Centra.

**Doc. dr. sc. MARTINA FERIĆ ŠLEHAN** zaposlena je na Odsjeku za poremećaje u ponašanju Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Profesionalni interes joj je preventivna znanost, s posebnim naglaskom na obiteljskom okruženju i okruženju zajednice. Osim teorijskog izučavanja tog područja, interes su joj i preventivne strategije i programi, od procjene potreba i planiranja intervencija do njihove provedbe u zajednici uz praćenje kriterija znanstveno utemeljenih strategija/programa. Dosad je radila na 6 znanstvenih i 5 stručnih projekata. Objavila je (u koautorstvu) 3 knjige te više od 30 znanstvenih i stručnih članaka. U Odgojnom savjetovalištu Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta radi grupni rad s roditeljima.

Predaje na kolegijima u preddiplomskoj i diplomskoj nastavi "Prevenција u zajednici", "Preventivni programi u obiteljskom i školskom okruženju", "Nasilje u obitelji", "Praktikum akademskih vještina" i "Trening socijalnih vještina". U sklopu specijalističkog studija rane intervencije u edukacijskoj rehabilitaciji nositeljica je kolegija "Komunikacija u obitelji".

**Doc. dr. sc. VALENTINA KRANŽELIĆ** zaposlena je na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu, gdje trenutno kao docentica radi u nastavi te na znanstvenim i stručnim projektima u području prevencije rizičnih ponašanja i poremećaja u ponašanju djece i mladih. U području preventivne znanosti posebni su joj interes prevencija u školskom okruženju te razvoj i implementacija preventivnih programa. Tijekom tog vremena radila je na 9 znanstvenih i 6 stručnih projekata, a dosad je objavila tri knjige u koautorstvu te više od 30 znanstvenih i stručnih radova u knjigama, časopisima i zbornicima skupova. Osim znanosti i nastave, radi i u Odgojnom

savjetovalištu Centra za rehabilitaciju Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta na individualnom savjetovanju i grupnom radu s djecom i roditeljima.

**Mr. sc. ARIJANA MATAGA TINTOR** diplomirala je socijalnu pedagogiju na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu i magistrirala s temom prevencije poremećaja u ponašanju u polju odgojnih znanosti. Dodatno se usavršavala učeći transakcijsku analizu i realitetnu terapiju. Trinaest godina radi kao stručna savjetnica za djecu i mlade u Gradu Velikoj Gorici. Posebno područje profesionalnog interesa joj je prevencija poremećaja u ponašanju djece i mladih u lokalnoj zajednici te poštivanje i ostvarivanje prava djece. Aktivno je sudjelovala u procesu razvijanja ideje o osnutku i početku rada Centra za djecu, mlade i obitelj. Danas s posebnom pažnjom prati rad te specifične ustanove, i iz perspektive profesionalne obveze osnivača i iz perspektive osobnog zadovoljstva.

**SANDRA MATIJEVIĆ** stručna je suradnica zaposlena u Centru za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica, po zanimanju diplomirani defektolog - socijalni pedagog. Trenutno je pri kraju četvrte godine edukacije iz geštalt psihoterapije. Redovito sudjeluje u brojnim edukacijama, seminarima i stručnim skupovima.

Radila je i volontirala kao vježbenica u Osnovnoj školi Podmurvice u Rijeci na mjestu stručnog suradnika - socijalnog pedagoga i u Kući za mladež Dječjeg doma SOS - Dječje selo Lekenik.

U Centru vodi individualna savjetovanja za djecu predškolskog i osnovnoškolskog uzrasta i njihove roditelje. Autorica je i voditeljica programa "Kutići za igru", "Grupa za buduće prvašiće", "Ljetna igraonica" i "Dramska grupa" te voditeljica i koautorica programa "Neke nove fore u učenju".

**SANJA MIRENIĆ** već je nekoliko godina vanjska suradnica Centra za djecu, mlade i obitelj. Vodila je programe "Topli kutak", "Neke nove fore u učenju", "Grupa za djecu s ADHD sindromom" i "Sat razrednog odjela". Diplomirala je hrvatski jezik i književnost te pedagogiju. Zaposlena je kao učiteljica hrvatskoga jezika u Osnovnoj školi Šćitarjevo u Šćitarjevu.

**ANDREJA PRAVDIĆ** stručna je suradnica zaposlena u Centru za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica. Po zanimanju je diplomirani defektolog - socijalni pedagog. Završila je četverogodišnju edukaciju iz geštalt psihoterapije. Od završetka studija redovito sudjeluje u brojnim edukacijama, seminarima i drugim stručnim skupovima.

Radila je kao voditelj psihosocijalnih programa u udruzi Suncokret - Centar za humanitarni rad. U II. osnovnoj školi Vrbovec radila je kao stručni suradnik - pedagog, a u Hrvatskoj akademskoj istraživačkoj mreži - CARNet kao stručni suradnik na brojnim projektima.



U Centru vodi individualna savjetovanja za djecu predškolskog i osnovnoškolskog uzrasta i njihove roditelje. Koautorica je i voditeljica programa "Radionica o radionici", namijenjenog vanjskim suradnicima Centra. Osmišljava i vodi grupu za djecu s dijagnozom ADHD sindroma te grupu podrške za njihove roditelje. Autorica je i voditeljica programa za rani razvoj djece i poticajno roditeljstvo "Rastimo zajedno - Prve 3!"

**SANDA PULJIZ** ravnateljica je Centra za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica od njegova osnutka. Diplomirala je psihologiju na Odsjeku za psihologiju na Filozofskom fakultetu u Zagrebu. Od završetka studija sudjeluje u brojnim seminarima i edukacijama, među kojima bi izdvojila edukaciju iz geštalt psihoterapije.

Deset je godina radila kao školska psihologinja i profesorica psihologije u Gimnaziji Lucijana Vranjanina. Veći dio radnog vremena posvećuje organizacijskim i promotivnim aktivnostima vezanim uz Centar. U Centru povremeno radi savjetovanja te je koautorica i voditeljica grupe "Neke nove fore u učenju". Piše i stručne članke te je s Arijanom Mataga Tintor autorica "Vodiča za roditelje" koji je objavio Grad Velika Gorica.

**LJERKA SKENDROVIĆ** diplomirani je defektolog - logoped, a na mjestu stručne suradnice u Centru za djecu, mlade i obitelj radi od rujna 2009. godine. Radila je u osnovnoj školi kao stručna suradnica u nastavi te nekoliko godina u dječjem vrtiću kao stručna suradnica - logopedinja. S djecom radi već 26 godina.

U Centru je osmislila i vodi "Slovkiće", grupu namijenjenu djeci s govorno-jezičnim poteškoćama pred polazak u školu. Veći dio svog radnog vremena posvećena je individualnom radu s djecom i njihovim roditeljima.

**Prof. dr. sc. KRISTINA URBANC** izvanredni je profesor na Studijskom centru socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. U Centru za djecu, mlade i obitelj u Velikoj Gorici radi kao volonterka u savjetovalištu od 2004. godine. Završila je edukaciju iz systemske obiteljske terapije, realitetne terapije i supervizije u psihosocijalnom radu. Autorica je više od 40 znanstvenih i stručnih radova iz područja obrazovanja socijalnih radnika, socijalnog rada s osobama s invaliditetom te supervizije u psihosocijalnom radu. Nositeljica je više obveznih i izbornih kolegija u dodiplomskoj i diplomskoj nastavi te četiriju kolegija na poslijediplomskim studijima koje izvodi Studijski centar socijalnog rada.



## Literatura

- AED (1999.): «NVO priručnik - Kuharica za udruge». Zagreb: AED.
- Ajduković, M. (1997.): «Grupni pristup u psihosocijalnom radu». Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
- Ajduković, M. (2004.): «Određenje grupne supervizije». U: Ajduković, M. i Cajvert, Lj.: *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć. 121-153.
- Ajduković, M. i Cajvert, Lj. (2004.): «Supervizija u psihosocijalnom radu». U: Ajduković, M. i Cajvert, Lj.: *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć. 13-38.
- Ajduković, M. i Pečnik, N. (2007.): «Nenasilno rješavanje sukoba». Zagreb: Alinea.
- Allan, J. (1996.): «How to Be Better at Motivating People». London: The Industrial Society.
- Anderson, H. (2000.): «Supervision as a Collaborative Learning Community». AAMFT Supervision Bulletin, Fall. 7-10.
- Barkley, R. A. (2005.): «Taking Charge of ADHD». New York/London: The Guilford Press.
- Berc, G. i Buljevac, M. (2007.): «Slobodno vrijeme i mladi - preventivni aspekti». *Dijete i društvo - časopis za promociju prava djeteta*, (9)1, 25-46.
- Bernler, G. i Johnsson, L. (1993.): «Supervision in der psychosozialen Arbeit Integrative Methodik und Praxis». Basel: Weinheim, Edition Sozial, Beltz.
- Birkenbihl, V. F. (1998.): «Uključite svoj mozak». Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Black, O. i Bailey, S. (2006.): «Gimnastika uma: probudite vlastiti um». Zagreb: VBZ.
- Blaži, D. (2003.): «Rani jezični razvoj». U: Ljubešić, M. (ur.) *Biti roditelj*. Zagreb: Državni zavod za zaštitu obitelji, materinstva i mladeži. 116-130.
- Bognar, L., Uzelac, M. i Bagić, A. (1994.): «Budimo prijatelji: 33 pedagoške radionice». Zagreb: Slon.
- Brace, M. (2006.): «The Mechanics of Social Change». *Ecos*, (2006)133, 8-11.
- Breakwell, G. M. (2007.): «Vještine vođenja intervjuja». Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Bronfenbrenner, U. (1979.): «The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design». Harvard University Press. Cambridge MA.
- Brooks-Gunn, J. (1995.): «Children in Families in Communities: Risk and Intervention in the

Bronfenbrenner Tradition». U: Moen, P., Elder, G. H. i Lüscher, K. (ur.): *Examining Lives In Context: Perspectives on The Ecology of Human Development*. American Psychological Association, Washington D.C. 467-519.

Brozović, B. (2003.): «Roditeljska škola: kako pomoći roditeljima da bolje razumiju svoje dijete». U: Ljubešić, M. (ur.): *Biti roditelj: model dijagnostičko-savjetodavnog praćenja ranog dječjeg razvoja i podrške obitelji s malom djecom*. Zagreb: Državni zavod za zaštitu obitelji, materinstva i mladeži. 309-313.

Cajvert, Lj. (2001.): «Kreativni prostor terapeuta: o superviziji». Sarajevo: Svjetlost.

Chinman, M., Hannah, G., Wandersman, A., Ebner, P., Hunter, S. B., Imm, P. i Sheldon, J. (2005.): «Developing a Community Science Research Agenda for Building Community Capacity for Effective Preventive Interventions». *American Journal of Community Psychology*, (35)3/4, 143-157.

Connell, J. P., Gambone, M. A., Smith, T. J. (2000.): «Youth Development in Community Settings: Challenges to Our Field and Our Approach». U: *Youth Development: Issues, challenges and directions*. Philadelphia: Public/Private Ventures. 281-300.

Corey, G. (2004.): «Teorija i praksa psihološkog savjetovanja i psihoterapije». Jastrebarsko: Naklada Slap.

Cramond, J. (1997.): «The Nature and Role of Theory». U: Horton, I. i Varma, V. (ur.): *The Needs of Counsellors and Psychotherapist*. London: Sage Publications. 84-100.

Čačinović Vogrinčić, G. (2005.): «Socialno delo z družino». Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Čačinović Vogrinčić, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina M. (2006.): «Uspostavljanje suradnog odnosa i osobnog kontakta u socijalnom radu». Zagreb: Biblioteka socijalnog rada.

Daly, M. (ur.) (2007.): «Parenting in Contemporary Europe: A Positive Approach». Strasbourg: Council of Europe Publishing.

Davys, A. i Beddoe, L. (2000.): «Supervision of Students: A Map and a Model for the Decade to Come». *Social Work Education*, (19) 5, 437-449.

DeVries S. i Bouwkamp R. (1995.): «Psihosocialna družinska terapija». Logatec: Firis.

Eccles, J. i Appelson, J. (ur.) (2002.): «Community Programs to Promote Youth Development: Executive Summary». Washington DC: National Academic Press.

Elefteriadou, D. (1997.): «Cultural Differences in the Therapeutic Process». U: Horton, I. i Varma, V.



- (ur.): *The Needs of Counsellors and Psychotherapist*. London: Sage Publications. 68-83.
- Elias, M. J. i Weissberg, R. P. (2000.): «The Promotion of Wellness in Children and Adolescents». Washington DC: Child Welfare League of America Press.
- Fantuzzo, J., McWayne, C. i Bulotski, R. (2003.): «Forging Strategic Partnership to Advance Mental Health Science and Practice for Vulnerable Children». *School Psychology Review*, (32) 1, 17-37.
- Ferić, M. i Kranželić, V. (2001.): «Lokalna zajednica u osmišljavanju i postavljanju programa prevencije poremećaja u ponašanju». U: Janković, J. i Bašić, J. (ur.): *Prevenција poremećaja u ponašanju djece i mladih u lokalnoj zajednici*. Zagreb: Povjerenstvo Vlade RH za prevenciju poremećaja u ponašanju djece i mladih i zaštitu djece s poremećajima u ponašanju. 65-80.
- Fraser, M. W. (1997.): «The Ecology of Childhood: The Multisystems Perspective». U: Fraser, W. M. (ur.): *Risk and Resilience in Childhood: An Ecological Perspective*. NASW Press. 1-9.
- Gambone, M. A., Cao Yu, H., Lewis-Charp, H., Sipe, C. L., Laco, J. (2004.): «A Comparative Analysis of Community Youth Development Strategies». Circle Working Paper 23. Center for Information and Research on Civic Learning and Engagement ([www.civicyouth.org](http://www.civicyouth.org))
- Giuliani, F. i Wiesenfeld, E. (2003.): «Promoting Sustainable Communities: Theory, Research and Action». *Community, Work and Family*, (6) 2, 159-181.
- Glasser, W. (2004.): «Teorija izbora: nova psihologija osobne slobode». Zagreb: Alinea.
- Goddard Blythe, S. (2008.): «Uravnoteženi razvoj - Što sve dječji mozak treba za zdrav razvoj od rođenja do školskih dana». Buševac: Ostvarenje.
- Higgs, L. i McMillan, V. M. (2006.): «Teaching Through Modeling: Four Schools' Experiences in Sustainability Education». *Journal of Environmental Education*, (38) 1, 39-53.
- Howe, D. (1998.): «Social Work Theory». Cambridge: University Press. Howe.
- Howe, M. J. A. (2008.): «Psihologija učenja - priručnik za nastavnike». Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Janković, J. (2004.): «Pristupanje obitelji - sustavni pristup». Zagreb: Alinea.
- Bašić, J. (2001.): «Lokalna zajednica u prevenciji poremećaja u ponašanju: određenje i teorijski pristupi». U: Janković, J. i Bašić, J. (ur.): *Prevenција poremećaja u ponašanju djece i mladih i lokalnoj zajednici*. Zagreb: Povjerenstvo Vlade RH za prevenciju poremećaja u ponašanju djece u mladeži i zaštitu djece s poremećajima u ponašanju.
- Juul, J. (1996.): «Vaše kompetentno dijete: za nove temeljne vrijednosti obitelji». Zagreb: Educa.



- Klarin, M. (2006.): «Razvoj djece u socijalnom kontekstu: roditelji, vršnjaci, učitelji - kontekst razvoja djeteta». Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Kobal, L. (2003.): «Terapevtska delovna zveza: integrativni koncept sodobne psihoterapije». U: Možina, M. i Bohak, J. (ur.): *Kompetentni psihoterapevt*. Tretji študijski dnevi Slovenske krovne zveze za psihoterapijo, 6-7, 152-160.
- Kobolt, A. i Žorga, S. (2000.): «Supervizija - proces razvoja in učenja v poklicu». Ljubljana: Pedagoška fakulteta v Ljubljani.
- Konvencija o pravima djeteta (2001.). Zagreb: Državni zavod za zaštitu obitelji, materinstva i mladeži.
- Laginja, I. i Pavić, L. (2001.): «Putokaz za djelotvoran rad lokalne zajednice». Zagreb: ODRAZ - Održivi razvoj zajednice.
- Lauc, Z. (1999.): «Promicanje i provedba načela Europske povelje o lokalnoj samoupravi, osobito načela supsidijarnosti». Zagreb: Hrvatska javna uprava. 447-473.
- Lazarus, R. i Folkman, S. (2004.): «Stres, procjena i suočavanje». Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Lüssi P. (1990.): «Sistemske nauke u socijalnom radu». *Socialno Delo*. (29) 1-3, 81-94.
- Maleš, D., Milanović, M. i Stričević, I. (2003.): «Živjeti i učiti prava (odgoj za ljudska prava u sustavu predškolskog odgoja)». Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Istraživačko-obrazovni centar za ljudska prava i demokratsko građanstvo.
- Markočić, M., Šegović El Khalifa, B. i Osredečki, A. (2001.): «Projekt psihosocijalna pomoć s elementima edukacije za predškolsku djecu i njihove majke - integracija nacionalnih manjina (1997 - 2001)». U: Markočić, M. (ur.): *Igrom do škole*. Zagreb: Udruženje Djeca prva, 20-28.
- Markočić, M. (2003.): «Stručne i zakonske osnove programa predškole». Zagreb: Ministarstvo prosvjete i športa - Zavod za unapređenje školstva.
- Mataga Tintor, A. i Puljiz S. (2007.): «Vodič za roditelje». Velika Gorica: Grad Velika Gorica, Upravni odjel za društvene djelatnosti, školstvo i predškolski odgoj.
- May, T. (2006.): «The Sustainability Revolution». *Journal of Environmental Education*, (37) 4, 59-61.
- Melnick, J. i Fall, M. (2008): «A Gestalt Approach to Group Supervision». *Counselor Education & Supervision*. Alexandria: American Counseling Association, (48) 1; 48-60.
- Midwest Regional Center for Drug Free School and Communities (1995.): «A Framework for an Integrated Approach to Student Services, Prevention and Wellness Programs». Madison:



Wisconsin Department of Public Instruction.

Milanović, M., Stričević, I., Maleš, D. i Sekulić-Majurec, A. (2001.): «Skrb za dijete i poticanje ranog razvoja djeteta u Republici Hrvatskoj». Zagreb: Zrnoprint.

Miljković, D. i Rijavec, M. (2008.): «Organizacijska psihologija - odabrana poglavlja». Zagreb: IEP.

Morley, E., Rossman, S.B., Kopczynski, M., Buck, J. i Gouvis, C. (2000.): «Comprehensive Responses to Youth at Risk: Interim Findings from the SafeFutures Initiative». Washington DC: Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention.

Možina, M. i Bohak, J. (2003.): «Kompetentni psihoterapeut». Ljubljana: Tretji študijski dnevi Slovenske krovne zveze za psihoterapijo.

Nacionalni plan aktivnosti za prava i interese djece od 2006. do 2012. godine (2006.). Zagreb: Vlada Republike Hrvatske.

National Clearinghouse on Families and Youth (1996.): «Reconnecting Youth & Community: A Youth Development Approach». Washington DC: U. S. Department of Health and Human Services.

National Clearinghouse on Families and Youth (1996.): «Involving the Community in Prevention» (<http://www.ncrel.org/sdrs/areas/issues/envrnmnt/drugfree/sa600.htm>).

Nelson, G., Amio, J. L., Prilleltensky, I. i Nickels, P. (2000.): «Partnerships for Implementing School and Community Prevention Programs». Journal of Educational and Psychological Consultation, (11) 1, 121-145.

Oaklander, V. (1996.): «Put do dječjeg srca». Zagreb: Školska knjiga.

O'Hanlon, W. H. i Weiner-Davies, M. (1989.): «In Search of Solutions: A New Directions in Psychotherapy». New York: Guilford Press.

Oussoren, R. A. (2007.): «Ples pisanja». Buševac: Ostvarenje.

Pavičić, J. (2003.): «Strategija marketinga neprofitnih organizacija». Zagreb: Masmedia.

Pejić, P., Tuhtan-Maras, T. i Arrigoni, J. (2005.): «Suvremeni pristupi poticanju dječje darovitosti putem kreativnih radionica». Magistra ladetina, 2(2), 133-149.

Petz, B. (ur.) (2005.): «Psihologijski rječnik». Jastrebarsko: Naklada Slap.

Phelan, T. W. (2005.): «Sve o poremećaju pomanjkanja pažnje». Lekenik: Ostvarenje.

Plummer, D. M. (2009.): «Kako pomoći djeci da izgrade samopoštovanje». Zagreb: Naklada Kosinj.



- Pratt, C. C. i Hernandez, R. (2003.): «Building Result Through Community Mobilization: From Wellness Goals to Community Outcome for Oregon's Children, Youth and Families». Oregon: Oregon State University, College of Health and Human Services.
- Pregrad J. (1996.): «Tretman stresa». U: Pregrad, J. (ur.): Stres, trauma, oporavak. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 107-145.
- Renko, K. (2009.): «Metodika priređenih i upravljanih događaja». U: Hajoš, B. i Skoko, B.: Odnosi s javnošću za organizacije civilnog društva. Zagreb: PPrint, 53-61.
- Saleebey, D. (1997.): «The Strengths Perspective in Social Work Practice». New York: Longman.
- Sampson, R. (2001.): «How do Communities Undergrid or Undermine Human Development? Relevant Context and Social Mechanism». U: Booth, A. i Crouter, A. (ur.): Does it take village? Community Effects on Children, Adolescents and Families. Lawrence Erlbaum, Mahwah, J. J., 3-30.
- Smith, J. C. (2002.): «Stress Management: a Comprehensive Handbook of Techniques and Strategies». New York: Springer Publishing Company, Inc.
- Staničić, S. (2009.): «Vođenje škole od prisile k nadahnuću». U: Školski priručnik 2009/2010. godina. Zagreb: Znamen, 168-181.
- Stimson, G. V., Donoghoe, M. C., Fitch, C., Rhodes, T. J. (2001.): «Rapid Assessment and Response Technical Guide». Geneva: World Health Organization, Department of Child and Adolescent Health and Development, Department of HIV/AIDS.
- Šugman Bohinc, L., Rapoša Tanjšek, P. i Škerjanc, J. (2007.): «Življenjski svet uporabnika». Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Trenerski forum (2008.): Ciklus radionica iz metodologije trenerskog rada (Interna skripta). Zagreb: TREF.
- Urbanc, K. (2003.): «Supervizija studenata». U: Ajduković, M. i Cajvert, Lj. (ur.): Supervizija u psihosocijalnom radu. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 303-330.
- Urbanc, K. (2006.): «Izazovi socijalnog rada s pojedincem». Zagreb: Alinea.
- Urbanc, K. (2007.): «Smisao i obilježja postmodernog pristupa u socijalnom radu». Ljetopis socijalnog rada, (14) 1, 179 - 195.
- Urbanc, K. i Kletečki Radović, M. (2007.): «Aktivno učenje i kritičko mišljenje u kontekstu supervizijskog, edukacijskog i pomažućeg odnosa». Ljetopis socijalnog rada, (14) 2, 355 - 366.



Van Kessel, L. (1999.): «Supervizija - neophodan doprinos kvaliteti profesionalnog postupanja: Primjer nizozemskog modela supervizije». Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada, 6, 59-76.

Wandersman, A. (2003.): «Community Science: Bridging the Gap Between Science and Practice with Community-centered Models». American Journal of Community Psychology, (31) 2-3, 227-242.

Zarevski, P. (1994.): «Psihologija pamćenja i učenja». Jastrebarsko: Naklada Slap.

Zeldin, S. (2004.): «Preventing Youth Violence Through the Promotion of Community Engagement and Membership». Journal of Community Psychology, (32) 5, 623-641.

Zubrick, S. R., Williams, A. A., Silburn, S. R. i Vimpani, G. (2000.): «Indicators of Social and Family Functioning». Department of Family and Community Services, Commonwealth of Australia.





*Knjiga "Raditi s djecom, mladima i obitelji", u kojoj se opisuje kako je jedna zajednica prepoznala potrebu za razvijanjem mjesta na kojem će se djeca i mladi moći okupljati oko kvalitetnih sadržaja, došla je u pravo vrijeme jer može poslužiti kao ogledni primjer i biti poticaj svima koji se žele upustiti u sličan pothvat...*

**prof. dr. sc. Dubravka Maleš**

*Ovaj priručnik jedinstveno je, svestrano i uzbudljivo svjedočanstvo o cjelovitosti, o procesu organiziranja i sukreiranja brige o djeci, mladima i obitelji u zajednici/sa zajednicom, o tome koliko njegove autorice vladaju teorijom i praksom te koliko su u svome radu, u kojem se vode visokim etičkim standardima, otvorene za rast, učenje, promjenu i kritičko preispitivanje...*

**Zdenka Pantić**



**Cip zapis** dostupan u računalnom katalogu  
Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu  
pod brojem 738150  
**ISBN** 978-953-55186-0-7

