

## **PROTOKOL**

### **O SURADNJI HRVATSKOGA ZAVODA ZA SOCIJALNI RAD I HRVATSKOGA ZAVODA ZA ZAPOŠLJAVANJE U PRUŽANJU USLUGE SOCIJALNOG MENTORSTVA**

Prosinac, 2022.

## S A D R Ž A J

<b>UVOD .....</b>	<b>2</b>
<b>1. ZNAČENJE IZRAZA I PRIMJENA .....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBVEZE HRVATSKOGA ZAVODA ZA SOCIJALNI RAD I HRVATSKOGA ZAVODA ZA ZAPOŠLJAVANJE .....</b>	<b>6</b>
2.1. Obveze Hrvatskoga zavoda za socijalni rad .....	6
2.2. Obveze Hrvatskoga zavoda za zapošljavanje .....	7
<b>3. FAZE PRUŽANJA USLUGE SOCIJALNOG MENTORSTVA .....</b>	<b>7</b>
3.1. Faza 1. Inicijalna faza .....	7
3.2. Faza 2. Građenje odnosa .....	9
3.3. Faza 3. Određivanje smjera .....	10
3.3.1. <i>Izrada osobne SWOT analize</i> .....	10
3.3.2. <i>Izrada osobnog plana</i> .....	10
3.3.3. <i>Zajednički sastanak voditelja slučaja i/ili socijalnog mentora, savjetnika za                       zapošljavanje i korisnika</i> .....	12
3.4. Faza 4. Napredovanje .....	13
3.5. Faza 5. Završetak pružanja usluge socijalnog mentorstva .....	14
3.5.1. <i>Neplanirani završetak pružanja usluge socijalnog mentorstva</i> .....	15

Prilog 1. Grafički prikaz faza i sudionika u pružanju usluge socijalnog mentorstva

## **UVOD**

Zakonom o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22, 119/22) (dalje u tekstu: Zakon) uvedena je nova socijalna usluga *socijalno mentorstvo* (dalje u tekstu: usluga SM) kojom se pruža stručna pomoć usmjerena jačanju snaga i sposobnosti korisnika usluge za uspješnije rješavanje nepovoljnih životnih prilika i bolju integraciju u zajednicu u kojoj živi.

U Nacionalnom planu oporavka i otpornosti 2021.-2026. osigurana su finansijska sredstva za provedbu reformske i investicijske mjere C4.3.R2 Razvoj usluge socijalnog mentorstva. Kroz navedenu mjeru uspješno je provedeno educiranje 253 stručna radnika u centrima za socijalnu skrb te podružnicama centara za socijalnu skrb u Republici Hrvatskoj kao i zaposlenika područnih službi/ureda Hrvatskoga zavoda za zapošljavanje (dalje u tekstu: HZZ). Time je osigurana dostupnost usluge SM kao i osnova za uvođenje usluge u Hrvatskom zavodu za socijalni rad (dalje u tekstu: HZSR) u suradnji s HZZ-om. U okviru provedbe ove mjeru izrađen je i tiskan Vodič za stručnjake Hrvatskoga zavoda za socijalni rad „Socijalno mentorstvo“<sup>1</sup> u kojem su detaljno opisani svi koraci sudionika u pružanju usluge SM.

Cilj usluge SM jest dovesti do pozitivne promjene u socijalnom statusu pojedinaca kroz osnaživanje i usmjeravanje na njihove sposobnosti i potencijale kako bi napredovali do zaposlenja, usavršavanja, daljnog obrazovanja ili drugih oblika aktivacije te se bolje socijalno integrirali u zajednicu. Sudionici u provedbi pružanja usluge SM su: korisnik usluge SM (dalje u tekstu: korisnik), voditelj slučaja iz HZSR-a (dalje u tekstu: voditelj slučaja), socijalni mentor i savjetnik za zapošljavanje iz HZZ-a (dalje u tekstu: savjetnik za zapošljavanje).

Veliki broj korisnika zajamčene minimalne naknade, osobe s invaliditetom, žrtve nasilja, migranti, Romi, beskućnici, mladi koji izlaze iz sustava socijalne skrbi imaju nisku razinu zapošljivosti. Njihova obrazovna struktura, radno iskustvo, niži životni standard i/ili socijalna isključenost otežavaju zaposlenje te njihova aktivacija na tržište rada zahtijeva sustavan pristup i značajnu individualnu podršku u traženju posla, od psihosocijalne pomoći do podrške u ostalim aktivnostima povezanim s jačanjem socijalnih i životnih vještina i socijalnim uključivanjem.

Usluga SM jača stručnu i sustavnu podršku korisnicima suočenim s višestrukim preprekama u prevladavanju socijalne isključenosti, samoaktivaciju korisnika kroz izgradnju suradničkog odnosa, osnaživanje i praćenje, dopunu individualnog plana korisnika u okviru djelotvornog vođenja slučaja, jača suradnju s područnim službama/uredima HZZ-a, lokalnom zajednicom, pružateljima usluga u lokalnoj zajednici te praćenje napredovanja kroz implementaciju, praćenje i modifikaciju plana aktivnosti korisnika.

---

<sup>1</sup> Družić Ljubotina, O. i sur. (2022.); Socijalno mentorstvo – Vodič za stručnjake Hrvatskoga zavoda za socijalni rad, NPOO 2021. – 2026. Reformska i investicijska mjeru C4.3. R2 Razvoj usluge socijalnog mentorstva

HZZ ima posebnu ulogu u provođenju socijalnog mentorstva. Savjetnik za zapošljavanje postaje dio tima koji neposredno radi s radno sposobnim ili djelomično radno sposobnim korisnikom kroz individualno (profesionalno) savjetovanje, pripremu za tržište rada i surađuje s voditeljem slučaja i/ili socijalnim mentorom tijekom mentoriranja korisnika. Pruža pomoć i podršku korisniku pri stjecanju novih i unaprjeđenju postojećih znanja i vještina kroz uključivanje u obrazovne programe i/ili programe osposobljavanja na radnom mjestu bilo da se provode putem mjera aktivne politike, putem vaučera ili profesionalne rehabilitacije za osobe s invaliditetom, te pri zapošljavanju, odnosno pronalaženju odgovarajućeg posla.

Iako je socijalno mentorstvo u najvećoj mjeri usmjereni na uključivanje korisnika na tržište rada, ishodi usluge SM ne moraju isključivo biti usmjereni na njihovo zapošljavanje. Naime, ishod usluge SM može biti i osnaživanje korisnika kako bi se smanjila njegova socijalna isključenost i omogućila bolja integracija u zajednici u kojoj živi.

Usluga SM odobrava se prema procjeni stručnog radnika iz HZSR-a, u dogovoru s korisnikom, a temelji se na odnosu povjerenja i partnerstva između socijalnog mentora i korisnika u suradnji s HZZ-om. Uslugu SM pruža stručni radnik HZSR-a, doma socijalne skrbi ili drugih pružatelja usluge sukladno članku 162. točkama 3.i 4. Zakona, koji ima dodatnu izobrazbu iz područja socijalnog mentorstva. Pruža se tijekom vremenskog razdoblja od šest do osam mjeseci, u pet faza (inicijalni kontakt, građenje odnosa, određivanje smjera, napredovanje i završetak odnosa) u okviru kojih se organizira minimalno deset strukturiranih susreta između socijalnog mentora i korisnika. Usluga SM može se iznimno ponovno pružiti istom korisniku prateći njegove potrebe za podrškom u različitim životnim razdobljima.

Ovim Protokolom detaljno se opisuje suradnja HZSR-a i HZZ-a u pružanju socijalne usluge SM kao i obveze koje proizlaze iz iste. Svrha Protokola je definiranje svih faza i koraka pružanja usluge SM, načina provedbe istih kao i načina suradnje socijalnih mentora te savjetnika za zapošljavanje s ciljem kvalitetnog i uspješnog pružanja usluge.

Sve faze i koraci u Protokolu su navedeni i opisani kronološkim slijedom uz kratko objašnjenje značenja istih te su opisane uloge sudionika u pružanju usluge SM.

## **1. ZNAČENJE IZRAZA I PRIMJENA**

Izrazi koji se koriste u ovom Protokolu a imaju rodno značenje odnose se jednako na muški i ženski rod.

Izrazi u smislu ovog Protokola imaju sljedeće značenje:

*1. usluga socijalnog mentorstva:* socijalna usluga kojom se pruža stručna pomoć usmjerenja jačanju snaga i sposobnosti korisnika usluge za uspješnije rješavanje nepovoljnih životnih prilika i bolju integraciju u zajednicu u kojoj živi

*2. korisnik usluge socijalnog mentorstva:* dugotrajno nezaposleni korisnik zajamčene minimalne naknade, dijete korisnik zajamčene minimalne naknade (15 – 18 godina života), osoba s invaliditetom, korisnik kojem prestaje pravo na uslugu smještaja ili organiziranog stanovanja, korisnik koji je žrtva trgovanja ljudima, korisniku nakon izvršenja kazne zatvora te druge osobe u riziku od socijalne isključenosti (žrtve nasilja, beskućnici, migranti, Romi i drugi<sup>2</sup>) kojima je odobrena usluga socijalnog mentorstva

*3. voditelj slučaja:* socijalni radnik Hrvatskoga zavoda za socijalni rad koji odabire potencijalne korisnike usluge socijalnog mentorstva, odobrava pružanje usluge socijalnog mentorstva i upućuje korisnika u proces socijalnog mentorstva, povezuje korisnika i socijalnog mentora te koordinira i upravlja procesom socijalnog mentorstva. Voditelj slučaja može istovremeno biti i socijalni mentor

*4. socijalni mentor:* stručni radnik Hrvatskoga zavoda za socijalni rad, doma socijalne skrbi ili drugih pružatelja usluga iz članka 162. točaka 3. i 4. Zakona, koji ima završenu dodatnu izobrazbu iz područja pružanja socijalne usluge socijalnog mentorstva uz važeći certifikat

*5. savjetnik za zapošljavanje:* suradnik u pružanju usluge socijalnog mentorstva zaposlen u HZZ

*6. individualno (profesionalno) savjetovanje:* usmjereno je na podršku i osnaživanje kojim će razdoblje nezaposlenosti trajati koliko je moguće kraće kako bi se održao radni potencijal, očuvala zapošljivost i psihološki status osobe te prevenirale psihosocijalne i ekonomski posljedice nezaposlenosti i socijalna isključenost. Provodi se u svrhu definiranja radnog potencijala nezaposlene osobe i mogućnosti uključivanja na tržište rada. Cilj savjetovanja je upoznavanja nezaposlene osobe o aktivnostima i mjerama HZZ-a kao i pravima i obvezama nezaposlenih osoba. Kroz savjetovanje se pronalaze najvažnije aktivnosti koje mogu pomoći prevladavanju ograničenja za brže zapošljavanje, aktivnosti koje će se provoditi u svrhu bržeg zapošljavanja te zanimanja u kojima će osoba tražiti posao i za koja će savjetnik posredovati na tržištu rada

---

<sup>2</sup> Usluga socijalnog mentorstva može se odobriti i drugim osobama u riziku od socijalne isključenosti (čl. 85, st. 2. Zakona o socijalnoj skrbi 18/22, 46/22, 119/22).

*7. plan traženja posla:* odnosi se na profesionalni plan koji je namijenjen je za osobe koje su kratkoročno u evidenciji nezaposlenih (do 12 mjeseci nezaposlenosti) i sporazum za uključivanje na tržište rada koji je namijenjen za dugotrajno nezaposlene osobe odnosno one koje su u evidenciji duže od 12 mjeseci. Riječ je o obvezujućim dokumentima u kojima su definirane aktivnosti i obveze nezaposlene osobe i savjetnika za zapošljavanje, rokovi njihove provedbe, kao i zanimanja koje nezaposlena osoba može obavljati prema njezinim utvrđenim stručnim, radnim i osobnim mogućnostima te potrebama tržišta rada u kojima će nezaposlena osoba tražiti posao, a savjetnik za zapošljavanje posredovati na tržištu rada

*8. plan integracije na tržište rada:* dokument koji se definira sa korisnicima posebnih individualiziranih programa zapošljavanja i integracije ranjivih skupina na tržište. U njemu se definiraju mjere i aktivnosti u postupku integracije na tržište rada a koji se sastoji od aktivacijske komponente, obrazovne komponente i radne integracije financirane kroz mjere aktivne politike zapošljavanja

*9. uputnica:* isprava kojom se korisnik upućuje na korištenje određene socijalne usluge propisane Zakonom, određuje se pružatelj i opseg usluge te predstavlja osnovu za obračun troškova pružene usluge

*10. individualni plan:* dokument kojeg izrađuju stručni radnici HZSR utvrđenog na temelju sveobuhvatne procjene potreba, teškoća i resursa korisnika, uz suradnju i partnerstvo s korisnikom i njegovom obitelji a čija izrada obuhvaća aktivnosti procjene, organiziranja pristupa pravima i uslugama, koordiniranja s drugim pružateljima usluga, praćenje i evaluaciju koje trebaju odgovoriti na potrebe korisnika

*11. osobna SWOT analiza:* analiza koja se koristi na osobnoj razini te pojedincu može pomoći uvidjeti „gdje se nalazi“ u odnosu na druge te što bi trebao učiniti kako bi napredovao u određenom području. Kada se SWOT analiza pojedinca odnosi na područje rada i zapošljavanja, ona mu omogućava da bolje razumije svoje snage i slabosti vezane uz područje rada ili radne aktivacije te mu odgovori koje će dobiti SWOT analizom mogu poslužiti u definiranju budućih ciljeva u području rada, zapošljavanja i karijere

*12. osobni plan korisnika usluge socijalnog mentorstva:* sastavni dio šireg individualnog plana korisnika. Izrađuje ga korisnik usluge socijalnog mentorstva uz usmjeravanje i vođenje socijalnog mentora. Sadrži informacije o dugoročnim ciljevima i planu aktivnosti kojima će se ciljevi realizirati.

## **2. OBVEZE HRVATSKOGA ZAVODA ZA SOCIJALNI RAD I HRVATSKOGA ZAVODA ZA ZAPOŠLJAVANJE**

Za uspješnu provedbu pružanja usluge SM značajna je suradnja HZSR-a i HZZ-a. Usluga SM odobrava se prema procjeni stručnog radnika iz HZSR-a, u dogovoru s korisnikom, a temelji se na odnosu povjerenja i partnerstva između socijalnog mentora i korisnika u suradnji sa savjetnikom za zapošljavanje. Savjetnik za zapošljavanje se tijekom provedbe pružanja usluge SM uključuje u inicijalnoj fazi, fazi određivanja smjera, fazi napredovanja te fazi završetka pružanja usluge SM.

Značajna uloga savjetnika za zapošljavanje sadržana je u fazi napredovanja tijekom koje se provode individualna savjetovanja korisnika u svrhu individualne procjene, utvrđivanja teškoća u traženja posla i podizanju razine motivacije. Savjetnik za zapošljavanje je dužan tijekom susreta informirati korisnika o: objavljenim natječajima i oglasima za slobodna radna mjesta, mjerama aktivne politike zapošljavanja, trenutno raspoloživim aktivnostima u svrhu pripreme za zapošljavanje, pravima i obvezama i drugim sadržajima relevantnim za traženje posla. Korisnik je dužan povratno izvestiti savjetnika za zapošljavanje o: ishodima javljanja na upućena radna mjesta, ishodima provedenih aktivnosti u svrhu pripreme za zapošljavanje, samoinicijativnom podnošenju molbi poslodavcima, javljanja na oglase i natječaje i ostalim provedenim aktivnostima u svrhu traženja posla. Savjetnik za zapošljavanje tijekom svoga rada može uočiti potrebu uključivanja nezaposlene osobe u uslugu SM te ju informirati o usluzi SM pri HZSR-u.

### **Obveze Hrvatskoga zavoda za socijalni rad**

- osiguravanje uvjeta za pružanje usluge SM
- odabir korisnika
- izdavanje uputnice za pružanje usluge SM
- informiranje korisnika o provođenju usluge SM
- pribavljanje suglasnosti korisnika za uključivanje u socijalno mentorstvo i korištenje osobnih podataka
- suradnja i razmjena informacija voditelja slučaja i socijalnog mentora
- suradnja i razmjena informacija sa savjetnikom za zapošljavanje
- organiziranje zajedničkih sastanaka voditelja slučaja, socijalnog mentora, savjetnika za zapošljavanje i korisnika
- suradnja s pružateljima usluga u zajednici, poslodavcima, jedinicama lokalne samouprave
- izrada osobne SWOT analize i podrška pri izradi osobnog plana korisnika
- praćenje korisnika u ostvarenju zadanih ciljeva i pravovremeno prepoznavanje prilika i prepreka koje bi značajnije utjecale na provedbu zadanih aktivnosti u okviru pružanja usluge SM
- povezivanje korisnika i savjetnika za zapošljavanje s ciljem provedbe individualnog (profesionalnog) savjetovanja  
i ponude kvalitetnih alata za nastup na tržištu rada
- vođenje dokumentacije, bilješki o fazama pružanja usluge SM
- izrada tromjesečnog izvješća

- evaluacija procesa i postignutih rezultata
- izrada završnog izvješća
- osiguravanje dostupnost informacija o usluzi SM na mrežnim stranicama HZSR-a.

## **2.2. Obveze Hrvatskoga zavoda za zapošljavanje**

- osiguravanje uvjeta za provedbu svih aktivnosti savjetnika za zapošljavanje tijekom pružanja usluge SM, sukladno ovom Protokolu
- suradnja i dogovor sa socijalnim mentorom te upoznavanje situacije korisnika
- sudjelovanje na grupnim sastancima s voditeljem slučaja, socijalnim mentorom i korisnikom
- suradnja i razmjena informacija s voditeljem slučaja i/ili socijalnim mentorom o fazama pružanja usluge SM
- potvrđivanje osobnog plana korisnika u kojemu se definiraju ciljevi koje korisnik želi postići u procesu socijalnog mentorstva, te njegovo usklađivanje s planom traženja posla pri HZZ-u
- informiranje korisnika o objavljenim slobodnim radnim mjestima i upućivanje na njih
- informiranje i uključivanje korisnika u mjere aktivne politike zapošljavanja
- uključivanje korisnika u aktivnosti pripreme za zapošljavanje koja može obuhvaćati:
  - profesionalno savjetovanje (individualno) i radionice za unaprjeđenje vještina aktivnog traženja posla (npr. pisanje životopisa i molbi, priprema za razgovor s poslodavcem, samoprocjena vlastitih potencija i dr.)
  - uključivanje u Aktivacijski program<sup>3</sup>
  - uključivanje u obrazovne programe te programe ospozobljavanja na radnom mjestu
  - uključivanje u usluge profesionalne rehabilitacije (za osobe s invaliditetom)
- izrada izvješća za dokumentaciju korisnika i dostava HZSR-u
- osiguravanje dostupnost informacija o usluzi SM na mrežnim stranicama HZZ-a.

## **3. FAZE PRUŽANJA USLUGE SOCIJALNOG MENTORSTVA**

### **3.1. Faza 1. Inicijalna faza**

Inicijalna faza prethodi pružanju usluge SM. Inicijalna faza započinje pozivom odabranog potencijalnog korisnika na sastanak s voditeljem slučaja u HZSR-u. Cilj sastanaka je pružiti korisniku osnovne informacije o usluzi SM te ga motivirati za uključivanje sukladno načelu sudjelovanja u donošenju odluka. Pribavlja se suglasnost korisnika za uključivanje u socijalno

---

<sup>3</sup> Aktivacijski program namijenjen je dugotrajno nezaposlenim ili mladima koji su u riziku da postanu dugotrajno nezaposleni kako bi se prepoznale prepreke u tražnju posla te našle mogućnosti za njihovo prevladavanje, jačanje motivacije za prihvatanje poslova te aktiviralo za aktivniji pristup u tražnju posla. Program u trajanju od 8 tjedana sastoji se od grupnog rada kroz koji polaznici stječu vještine aktivnog traženja posla te individualnog rada u kojem svaki polaznik dobiva individualne zadatke o kojima se individualno raspravlja kroz konzultacije i savjetovanja.

mentorstvo i korištenje osobnih podataka čime korisnik preuzima svoju odgovornost u procesu te ga se informira o dalnjim koracima, te održavanju zajedničkoga sastanka s ostalim sudionicima u pružanju usluge SM.

Sudionici zajedničkoga sastanka u HZSR-u su: voditelj slučaja, socijalni mentor, korisnik i savjetnik za zapošljavanje. Ciljevi zajedničkoga sastanka su upoznavanje i informiranje svih sudionika o usluzi SM i načinu provedbe usluge, razmjena informacija te obveze sudionika. Zajednički sastanak može se organizirati i na način da na sastanku sudjeluje više voditelja slučaja, više socijalnih mentora i više korisnika s ciljem pronalaženja odgovarajućeg socijalnog mentora za pojedinog korisnika (uparivanje).

Vremenski okvir trajanja Faze 1: mjesec dana od odabira potencijalnih korisnika.

#### **Aktivnosti i obveze voditelja slučaja:**

- upućivanje poziva potencijalnom korisniku na prvi sastanak
- pribavljanje pisane suglasnosti korisnika za uključivanje u socijalno mentorstvo i korištenje osobnih podataka
- izdavanje uputnice za pružanje usluge SM
- informiranje područne službe/ureda HZZ-a o korisnicima koji su pozvani i odabrani za sudjelovanje u socijalnom mentorstvu
- upućivanje poziva socijalnom mentoru, korisniku i savjetniku za zapošljavanje na prvi zajednički sastanak
- organiziranje zajedničkog sastanka
- pripremanje uvodne prezentacije/izlaganja o usluzi SM
- vođenje zajedničkog sastanka, predstavljanje sudionika, davanje ključnih informacija
- uloga posrednika u povezivanju korisnika s potencijalnim socijalnim mentorom.

#### **Aktivnosti i obveze socijalnog mentora:**

- predstavljanje sudionicima
- dogovaranje vremena i teme prvog individualnog sastanka s korisnikom usluge SM te razmjenjivanje kontakata
- upoznavanje korisnika o njegovim obvezama i aktivnostima.

#### **Aktivnosti i obveze savjetnika za zapošljavanje:**

- predstavljanje sudionicima
- prezentiranje aktivnosti i usluga koje korisnik može očekivati kroz podršku HZZ-a vezano uz integraciju na tržište rada s naglaskom na vrijednosti i dugoročne učinke radne aktivacije
- informiranje o prethodno provedenim i planiranim aktivnostima s korisnikom od strane HZZ-a, pri čemu se korisnik upoznaje s obvezom definiranja plana traženja posla (profesionalni plan/sporazum za uključivanje na tržište rada/plan integracije na tržište

rada), i obvezu provedbe dogovorenih aktivnosti koje će korisniku omogućiti jačanje vještina u traženju i zadržavanju posla a koje uključuju savjetovanja, radionice, aktivacijske programe, različite oblike obrazovanja, sufinancirano zapošljavanje, posredovanje na slobodna radna mjesta za koje udovoljava uvjete i slično

- upoznavanje korisnika o obvezi međusobne razmjene informacija vezano uz pridržavanje dogovorenih aktivnosti u planu traženja posla.

### **3.2. Faza 2. Građenje odnosa**

Faza Građenje odnosa je ključna u povezivanju socijalnog mentora i korisnika i razvijanju njihova međusobnog odnosa, povjerenja i suradnje neophodnih za provođenje ciljeva socijalnog mentorstva uzimajući u obzir da se radi o korisnicima suočenim s višestrukim preprekama. U ovoj fazi socijalnog mentorstva u središtu je stvaranje odnosa povjerenja, prepoznavanje očekivanja korisnika te njegovih snaga i slabosti. Socijalni mentor u ovoj fazi objedinjuje i razmatra sve dostupne informacije o korisniku i postavlja kvalitetnu osnovu za nastavak procesa. Definiraju se međusobna očekivanja i potrebe, što uključuje isticanje prednosti i procjenu mogućih prepreka u radu.

Vremenski okvir trajanja Faze 2.: mjesec dana od pribavljenje pisane suglasnosti korisnika.

#### **Aktivnosti i obveze voditelja slučaja:**

- praćenje pružanja usluge SM i razmjena informacija sa socijalnim mentorom i korisnikom (npr. o novim uslugama u zajednici, o novim pravima ili mogućnostima zaštite u sustavu socijalne skrbi i dr.).

#### **Aktivnosti i obveze socijalnog mentora:**

- dogovaranje pravila o redovitosti susreta s korisnikom te načina obavještavanja o eventualnoj spriječenosti dolaska na susret
- građenje odnosa uz korištenje pristupačnog i ohrabrujućeg načina komuniciranja s korisnikom poštujući metode dobivene edukacijom socijalnog mentorstva
- podržavanje korisnika u samostalnom osmišljavanju ciljeva koje želi postići i uviđanju njihove svrhe i vrijednosti te dobivanje uvida u njegovo razumijevanje vlastitog statusa i motivacije za rad
- promišljanje o mogućim resursima u lokalnoj zajednici značajnih za korisnika te aktiviranja istih (mapiranje usluga). Može se odnositi na mogućnosti obrazovanja odraslih, volonterske aktivnosti, smještaj djeteta u vrtić u poslijepodnevnim satima ili neke druge usluge ili inicijative u zajednici
- izrađivanje bilješki nakon svakog susreta
- upoznavanje korisnika s njegovim obvezama i aktivnostima.

### **3.3. Faza 3. Određivanje smjera**

Cilj ove faze jest osnaživanje korisnika i definiranje konkretnih ciljeva i aktivnosti kako bi se odredio jasan smjer koji bi omogućio korisnikovu bolju integraciju u zajednicu i tržište rada. Korisnik, uz usmjeravanje i vođenje socijalnog mentora, izrađuje osobni plan u kojem definira ciljeve koje želi postići u procesu socijalnog mentorstva, a koji su primarno usmjereni na područje radne i socijalne aktivacije te bolje integracije u zajednicu. Osim postavljanja ciljeva, u ovoj je fazi naglasak i na osnaživanju korisnika i osvještavanju njegovih potencijala, prednosti, mogućnosti i rizika za ostvarenje ciljeva koje želi postići.

Aktivnosti planirane u ovoj fazi su izrada osobne SWOT analize i izrada osobnog plana s definiranim ciljevima koje korisnik želi postići u procesu socijalnog mentorstva.

Vremenski okvir trajanja Faze 3.: šest tjedana (od izrade osobne SWOT analize do potvrđivanja osobnog plana s voditeljem slučaja i /ili socijalnim mentorom i savjetnikom za zapošljavanje).

#### **3.3.1. Izrada osobne SWOT analize**

Cilj/svrha izrade osobne SWOT analize jest osvještavanje snaga, resursa i rizika kod korisnika i njegovog okruženja kako bi mogao planirati korake koji bi doprinijeli integraciji u zajednicu i na tržište rada. Prije izrade osobne SWOT analize koriste se *priče uspješnice* korisnika koje mogu biti iz njegovog privatnog života, poslovnog života, svakodnevnih situacija, hobija i dr. Uloga socijalnog mentora je vođenje i usmjeravanje korisnika pri izradi osobne SWOT analize.

#### **3.3.2. Izrada osobnog plana**

Socijalni mentor vodi i usmjerava korisnika pri izradi osobnog plana koji je ključni dokument usredotočen na ciljeve za bolju integraciju korisnika na tržište rada pa time i u društvenu zajednicu. Korisnik analizira vlastite potrebe, postavlja kratkoročne i dugoročne ciljeve, definira aktivnosti s rokovima za praćenje i izvršavanje istih, preispituje ih i procjenjuje učinke. Osobni plan se nadovezuje na SWOT analizu te se po potrebi tijekom pružanja usluge SM može mijenjati.

U osobnom planu planiraju se aktivnosti usmjerene na izradu kvalitetnih alata za nastup na tržištu rada i aktivnosti volontiranja u zajednici.

#### **Aktivnosti usmjerene na izradu kvalitetnih alata za nastup na tržištu rada**

Savjetnik za zapošljavanje može korisnika uputiti u postupak individualnog profesionalnog usmjeravanja, na aktivacijski program kao i na radionice za razvoj vještina upravljanja karijerom<sup>4</sup>.

Aktivacijski program se provodi kroz grupni i individualni rad sa korisnicima.

---

<sup>4</sup> Popis radionica s detaljnim opisom svrhe, ciljne skupine, sadržaja, načina provedbe, pomoćnih materijala i evaluacijskih upitnika sadržan je u „Katalogu radionica Hrvatskoga zavoda za zapošljavanje“.

Prvi dio programa odnosi se na grupni rad radioničkog tipa s ciljem prepoznavanja prepreka u zapošljavanju, jačanja kapaciteta i unaprjeđenja kompetencija za zapošljavanje. Tijekom grupnog rada obrađuje se veći broj tema:

- samoprocjena prepreka u zapošljavanju i njihovo prevladavanje
- izrada plana traženja posla (definiranje željenih radnih mesta na kojima bi korisnik realno mogao raditi)
- upoznavanje s karakteristikama lokalnog tržišta rada i kako prikupljati informacije o slobodnim radnim mjestima na lokalnom tržištu
- postavljanje ciljeva i akcijsko planiranje (kako postići krajnji, veliki cilj planiranjem konkretnih koraka koji do njega dovode)
- samoprocjena vlastitih resursa korisnika s ciljem osvještavanja kvaliteta koje se mogu iskoristiti pri predstavljanju poslodavcu
- predstavljanje usluga HZZ-a namijenjenima pružanju podrške korisniku
- izrada životopisa i popratnog pisma/molbe uz životopis
- e-mail i komunikacija telefonom u traženju posla
- neverbalna komunikacija
- intervju za zapošljavanje uz igru uloga.

Po završetku grupnog rada, korisnik nastavlja s individualnim radom sa savjetnikom, što pruža mogućnost daljnje razrade obradenih tema te njihovu primjenu u konkretnim situacijama apliciranja na slobodna radna mjesta kroz individualizirani pristup.

Korisniku su također dostupne usluge centara za informiranje i savjetovanje o karijeri<sup>5</sup> (dalje u tekstu: centri CISOK), kao i portal e-Usmjeravanje na kojem su dostupni e-alati za upravljanje karijerom.<sup>6</sup>

Tijekom savjetovanja prikupljaju se podaci o: redovnom obrazovanju (zvanje), dodatnom obrazovanju i ospozobljenosti, radnim iskustvima (zanimanjima), radnim vještinama, kompetencijama i osobnim karakteristikama, socijalnim i zdravstvenim prilikama, profesionalnim interesima i motiviranosti za rad, vještinama upravljanja karijerom i ostalim podacima važnim za utvrđivanje statusa korisnika.

Korisnik se može dodatno uputiti na profesionalno savjetovanje kod savjetnika za profesionalno usmjeravanje (psiholog), a po potrebi se uključuje i liječnik, specijalista medicine rada. Profesionalno savjetovanje podrazumijeva proces koji polazi od korisnikovih utvrđenih

---

<sup>5</sup> Centri CISOK predstavljaju dodatni oblik pružanja usluga cjeloživotnog profesionalnog usmjeravanja i razvoja karijere. Jedan od ključnih aspekata ovih centara jest dostupnost usluga cjeloživotnog profesionalnog usmjeravanja i razvoja karijere i korisnicima koji nisu registrirani evidenciji HZZ te dislociranost iz zgrada HZZ-a. Usluge ovih centara su fleksibilne, prilagođene korisnicima te dostupne najširim skupinama korisnika.

<sup>6</sup> Alati za upravljanje karijerom, npr.: Upitnik za samoprocjenu osobina ličnosti povezanih s poslom, „Moj izbor“ – Upitnik interesa i kompetencija.

psihofizičkih sposobnosti, interesa, motivacije, radnih vrijednosti i dr. U obzir se uzimaju zahtjevi tržišta rada i mogućnosti obrazovanja koje mogu rezultirati potrebnim kompetencijama za tržište rada. U postupku profesionalnog savjetovanja se na temelju prikupljenih relevantnih podataka korisniku pomaže definirati daljnje profesionalne aktivnosti, odnosno sagledati vlastite mogućnosti u svrhu donošenja odluke o najprimjerenijim izborima obrazovanja, profesionalne rehabilitacije i/ili zapošljavanja.

HZZ provodi i obrazovanje putem sustava vaučera.<sup>7</sup> Vaučeri se dodjeljuju za stjecanje zelenih i digitalnih vještina nezaposlenim i zaposlenim osobama sukladno potrebama gospodarstva, koje zbog nedostatka vještina ne mogu pronaći zaposlenje, trebaju dodatno obrazovanje kako bi zadržale postojeći posao ili razmišljaju o promjeni karijere. Financiraju se kraći formalni programi obrazovanja sukladno konceptu HKO<sup>8</sup>-a, čime se osigurava relevantnost za potrebe tržišta rada. Zahtjev se podnosi putem online aplikacije. HZZ korisnicima pruža tehničku i stručnu podršku, kao i usluge profesionalnog savjetovanja.

### **Aktivnosti volontiranja u zajednici**

Socijalni mentor procjenjuje i planira potrebu uključivanja korisnika u aktivnosti volontiranja u zajednici s ciljem osnaživanja i doživljaja korisnosti korisnika konkretnim doprinosom zajednici, proširenjem socijalne mreže te bolje integracije u zajednicu (npr. prikupljanje sredstava za određenu osobu, uključivanje u sportsku aktivnost u svrhu podrške osobama s invaliditetom, obilazak doma za starije osobe ili neka druga volonterska aktivnost prema procjeni mentora i prema potrebama u zajednici). Te su aktivnosti iznimno važne u procesu mentoriranja drugih, radno nesposobnih korisnika u cilju njihove socijalne aktivacije.

#### ***3.3.3. Zajednički sastanak voditelja slučaja i/ili socijalnog mentora, savjetnika za zapošljavanje i korisnika***

Nakon izrade osobnog plana u kojemu se definiraju ciljevi koje korisnik želi postići u procesu socijalnog mentorstva organizira se zajednički sastanak voditelja slučaja i/ili socijalnog mentora, savjetnika za zapošljavanje i korisnika. Svrha sastanka je informiranje svih uključenih u proces socijalnog mentorstva o planiranim aktivnostima, te se usklađuju osobni plan korisnika HZSR i plan traženja posla korisnika pri HZZ-u (profesionalni plan/sporazum za uključivanje na tržište rada/plan integracije na tržište rada) nakon čega započinje realizacija aktivnosti.

#### **Aktivnosti i obveze voditelja slučaja:**

- organiziranje zajedničkog sastanka
- potvrđivanje osobnog plana korisnika
- davanje podrške socijalnom mentoru u procesu mapiranja usluga u zajednici

<sup>7</sup> NPOO 2021.-2026., u okviru reformske mjere C4.1.R3 Uspostava sustava vaučera za obrazovanje zaposlenih i nezaposlenih osoba.

<sup>8</sup> Hrvatski kvalifikacijski okvir.

- uključivanje savjetnika za zapošljavanje i po potrebi pružatelje usluga, ustanove i poslodavce radi bolje koordinacije i integriranja usluga koje će pomoći korisniku da dostigne ciljeve definirane osobnim planom.

#### **Aktivnosti i obveze socijalnog mentora:**

- prezentiranje i potvrđivanje osobnog plana korisnika
- upoznavanje korisnika s njegovim obvezama i aktivnostima.

#### **Aktivnosti i obveze savjetnika za zapošljavanje:**

- potvrđivanje osobnog plana korisnika kojim se definiraju ciljevi koje korisnik želi postići u procesu socijalnog mentorstva, te njegovo usklađivanje s planom traženja posla (profesionalnim planom/sporazumom za uključivanje na tržište rada/planom integracije na tržište rada).

### **3.4. Faza 4. Napredovanje**

U fazi napredovanja, provode se aktivnosti koje su definirane u prethodnoj fazi. Prati se provedba osobnog plana korisnika kao i njegovog napredovanja. Planiraju se najmanje dva susreta korisnika sa savjetnikom za zapošljavanje. Socijalni mentor i savjetnik za zapošljavanje zajednički dogovaraju individualne susrete s korisnikom s ciljem pružanja podrške korisniku u traženju posla i brže integracije na tržište rada. Kroz prepoznavanje i realizaciju postavljenih ciljeva u kontekstu tržišta rada, korisnika se podržava u ostvarivanju njegovih potencijala na tržištu rada.

Cilj individualnog savjetovanja sa savjetnikom za zapošljavanje je pružanje svih relevantnih informacija korisniku o aktivnostima i mjerama HZZ-a, kao i o pravima i obvezama. Osim prikupljanja osnovnih informacija o osobi i utvrđivanja radnog profila, utvrđuju se eventualne teškoće i ograničenja u traženju posla, radi se na podizanju razine motivacije te se definiranju daljnje zajedničke aktivnosti i vremenski rokovi. Korisnik je dužan sa savjetnikom za zapošljavanje razmijeniti informacije o ishodima aktivnosti traženja posla, o prijavama na oglašena slobodna radna mjesta te samoinicijativnom javljanju poslodavcima. Uz individualni rad primjenjuje se i grupni rad koji se sastoji od grupnog informiranja, radionica za razvoj vještina traženja posla i aktivacijskog programa.

Vremenski okvir trajanja Faze 4.: do tri mjeseca.

#### **Aktivnosti i obveze socijalnog mentora:**

- praćenje, podržavanje i ohrabruvanje korisnika u ostvarenju zadanih ciljeva
- pravovremeno poduzimanje aktivnosti s ciljem uspješne provedbe zadanih ciljeva
- razmjena informacija i suradnja sa savjetnikom za zapošljavanje u cilju što uspješnije provedbe individualnog (profesionalnog) savjetovanja korisnika

- pripremanje korisnika za ulazak u fazu završetka pružanja usluge SM
- upoznavanje korisnika s njegovim obvezama i aktivnostima.

#### **Aktivnosti i obveze savjetnika za zapošljavanje:**

- razmjena informacija i suradnja sa socijalnim mentorom
- provedba aktivnosti iz plana traženja posla: informiranje o različitim kanalima traženja posla, poticanje korisnika na aktivaciju i korištenje dostupnih resursa
- praćenje provedbe aktivnosti iz plana traženja posla (profesionalni plan, sporazum za uključivanje na tržište rada, plan integracije na tržište rada), usmjeravanje, osnaživanje i osiguravanje povratnih informacija o napretku u traženju posla
- podrška pri pripremi i /ili doradi životopisa
- pripremanje korisnika za samoprezentaciju za seleksijski intervju za posao i razgovor s poslodavcem.
- pružanje stručnih informacija korisniku u svrhu boljeg razumijevanja njegovih mogućnosti na tržištu rada i potreba na tržištu rada
- uključivanje u obrazovanje za stjecanje stručnih vještina
- upućivanje na slobodna radna mjesta za koje korisnik udovoljava uvjete
- uključivanje u radionice za stjecanje vještina aktivnog traženja posla.

#### **3.5. Faza 5. Završetak pružanja usluge socijalnog mentorstva**

Cilj završne faze jest evaluacija procesa i postignutih rezultata te završavanje pružanja usluge SM. Završavanje procesa usmjereno je na razmatranje ispunjenja ciljeva i osnaživanje korisnika za preuzimanje odgovornosti i samostalnosti, s kojom može samostalno donositi odluke i poduzimati korake u području radne aktivacije i integracije u zajednicu.

U okviru ove faze planira se predzadnji sastanak socijalnog mentora i korisnika kojim se utvrđuju postignuti ciljevi te dobiva uvid o ispunjenosti očekivanja korisnika - samoevaluacija, nakon kojeg slijedi završni zajednički sastanak.

Na završnom zajedničkom sastanku voditelj slučaja i /ili socijalni mentor, savjetnik za zapošljavanje i korisnik razmjenjuju informacije i zaokružuje se proces socijalnog mentoriranja.

Vremenski okvir trajanja Faze 5.: mjesec dana kroz dva susreta

#### **Aktivnosti i obveze voditelja slučaja:**

- organiziranje i vođenje zajedničkog završnog sastanka, sumiranje postignuća korisnika u postizanju ciljeva te kompetentnosti i samostalnosti u preuzimanju odgovornosti za radnu aktivaciju i/ili ostvarenja drugih životnih ciljeva

- razgovor o završetku pružanja usluge SM, dogovor o dalnjim koracima i planovima za korisnika (integriranje osobnog i individualnog plana korisnika)
- povratna informacija o provedenoj usluzi SM i suradnji sa svim uključenim dionicima za dokumentaciju korisnika.

**Aktivnosti i obveze socijalnog mentora:**

- evaluacija provedene usluge SM od strane korisnika na predzadnjem susretu-samoprocjena korisnika
- izvještavanje voditelja slučaja o tome što je postignuto mentorskim odnosom (realizirani koraci i ispunjeni ciljevi).

**Aktivnosti i obveze savjetnika za zapošljavanje:**

- usmena ili pisana povratna informacija o provedbi usluge SM i suradnji
- izvješće za dokumentaciju korisnika (provedba plana traženja posla, uključenost u obrazovne programe, zapošljavanje te općenito o suradnji u provedbi aktivnosti).

**3.5.1. Neplanirani završetak pružanja usluge socijalnog mentorstva**

Završetak odnosa može biti neplaniran i iznenadan, nakon početka mentorskog odnosa ili tijekom samog procesa, zbog određenih okolnosti. Početkom pružanja usluge, socijalni mentor informira korisnika o potrebi žurnog izvještavanja o mogućim novonastalim situacijama (bolest, preseljenje, gubitak interesa za proces, odabrani mentor nije dobar izbor za korisnika, gubitak interesa za proces socijalnog mentorstva i dr.) koje bi dovele do neplaniranog završetka pružanja usluge SM.

**Ako socijalni mentor iznenada odustaje** od socijalnog mentoriranja:

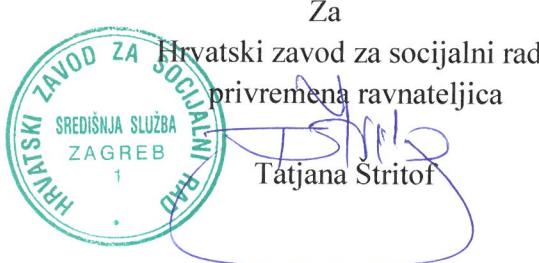
- 1) socijalni mentor obavještava voditelja slučaja o razlozima odustajanja
- 2) voditelj slučaja dogovara zajednički sastanak s korisnikom i socijalnim mentorom na kojem bi se utvrdili razlozi završetka odnosa
- 3) ako korisnik želi nastaviti koristiti uslugu SM s drugim socijalnim mentorom, potrebno mu je to omogućiti ili osigurati druge izvore podrške HZSR-a.

**Ako korisnik iznenada odustaje** od socijalnog mentoriranja:

- 1) korisnik obavještava socijalnog mentora ili voditelja slučaja o razlozima odustajanja
- 2) voditelj slučaja kontaktira socijalnog mentora i savjetnika za zapošljavanje i informira ih o saznanju o odustajanju korisnika
- 3) socijalni mentor i savjetnik za zapošljavanje trebaju obavijestiti voditelja slučaja o nemogućnosti stupanja u kontakt s korisnikom i izostanka s dogovorenog susreta (naznake odustajanja)
- 4) voditelj slučaja, ako je moguće, organizira i vodi zaključivanje odnosa te pomaže korisniku i socijalnom mentoru zaključiti odnos unatoč razlozima zbog kojih je došlo do iznenadnog završetka odnosa.

Ako savjetnik za zapošljavanje iznenada odustaje od suradnje u tijeku pružanja usluge SM:

- 1) savjetnik za zapošljavanje obaveštava voditelja slučaja i/ili socijalnog mentora o razlozima odustajanja od suradnje u pružanju usluge SM
- 2) ako korisnik želi nastaviti koristiti uslugu SM s drugim savjetnikom, potrebno mu je to omogućiti ili osigurati druge izvore podrške pri HZZ-u.



Datum potpisivanja: 29.12.2022.



Datum potpisivanja: 29.12.2022.

Prilog 1. Grafički prikaz faza i sudionika u pružanju usluge socijalnog mentorstva

