youthinclusion.eu

inkluzija mladih

praktični vodič za pristupačan rad s mladima



• nitko ne ostaje po strani •

Sufinancira Europska unija

Erasmus+
Obogaćuje živote, otvara vidike.

SALVA VITA

Sirius
Centar za psihološko savjetovanje, edukaciju i istraživanje

AZ
andragoški zavod maribor
Ljudska univerza

IMPRESSUM / ZASLUGE

Naslov publikacije: **Inkluzija mladih – praktični vodič za pristupačan rad s mladima**

Autorica i stručni koncept: **Krisztina Zsiday-Galgóczy**

Razvoj profesionalnog koncepta i strukture sadržaja publikacije, pisanje većine rukopisa i finalizacija cjelokupnog profesionalnog sadržaja.

Stručni suradnici

- Adrijana Al-Nidawi
- Helena Matavž
- Lotka Uršnik
- Zita Demjén

Doprinositelji su podržali razvoj publikacije kroz stručne povratne informacije, preporuke i doprinose odabranom sadržaju.

Uredničke izmjene

- Ivana Belamarić
- Gabriella Zahorecz

Stručni recenzent

- Melinda Báder
- Institut za metodologiju obrazovanja djece s posebnim potrebama i rehabilitaciju
- ELTE Fakultet za obrazovanje djece s posebnim potrebama "Barczi Gusztáv"

Partneri na projektu

Zaklada Salva Vita – Mađarska
Sirius – Centar za psihološko savjetovanje, obrazovanje i istraživanje – Hrvatska
Andragoški zavod Maribor – Ljudska univerza – Slovenija

Izdavač

Zaklada Salva Vita
1116 Budapest, Albertfalva utca 3/A
Mađarska

Web-stranica: www.salvavita.hu
E-pošta: fiatalok@salvavita.hu

Podaci o publikaciji

Mjesto objave: Budimpešta, Mađarska
Planirani datum objave: 31. kolovoza 2026.
Format: digitalno izdanje, PDF e-knjiga

ISBN – mađarskojezično PDF izdanje: ISBN 978-963-87614-7-7

Izdanja na drugim jezicima

Izdanje na engleskom jeziku

Inkluzija mladih – Praktični vodič za pristupačan rad s mladima

ISBN – engleskojezično PDF izdanje: ISBN 978-963-87614-8-4

Izdanje na hrvatskom jeziku

Inkluzija mladih – praktični vodič za pristupačan rad s mladima

ISBN – PDF izdanje na hrvatskom jeziku: ISBN 978-963-87614-9-1

Izdanje na slovenskom jeziku

Uključivanje mladih – Praktični priručnik za pristupačan rad s mladima

ISBN – slovensko izdanje u PDF formatu: ISBN 978-615-83149-0-9

Autorska prava i uvjeti korištenja

Autorica: **Krisztina Zsiday-Galgóczy**

Izdavač: **Zaklada Salva Vita**

© 2026 Zaklada Salva Vita

Sva prava pridržana.

Ova je publikacija dostupna besplatno i može se preuzeti.

Osim u slučajevima besplatne uporabe dopuštene prema važećem zakonu o autorskim pravima, ova publikacija, ili bilo koji njezin dio, ne smije se reproducirati, distribuirati, učiniti dostupnom javnosti, prilagođavati, prevoditi, uključivati u drugu publikaciju ili na drugi način koristiti bez prethodnog pismenog dopuštenja Zaklade Salva Vita.

Svaka ovlaštena uporaba mora jasno navesti:

- ime autora;
- puni naslov publikacije;
- ime izdavača;
- godinu izdanja originala.

Dopuštenje za korištenje može se zatražiti na:

fiatalok@salvavita.hu

Urednička napomena

Ova je publikacija razvijena kroz suradnički proces partnerstva Erasmus+.

Financiranje Europske unije

Financirano od strane Europske unije kroz program Erasmus+.

Stavovi i mišljenja izraženi u ovoj publikaciji isključivo su stavovi autora i suradnika te ne odražavaju nužno stavove Europske unije ili tijela koje dodjeljuje sredstva. Ni Europska unija ni tijelo koje dodjeljuje sredstva ne mogu se smatrati odgovornima za njih.

Broj projekta: **2023-1-HU01-KA220-YOU-000161744**

Metodologija rada s mladima kojima je potrebna dodatna podrška

Sadržaj

Predgovor i dobrodošlica 4
1. UVOD 5
O partnerima 6
2. CILJNA GRUPA 7
2.1. Definicija pojma "mladi s potrebama za dodatnom podrškom" 7
2.2. Glavna područja potreba za dodatnom podrškom 8
2.3. Zašto su u fokusu? 10
2.4 Mladi odrasli (18–30) i izazovi prijelaza 10
2.5. Nevidljive podskupine 11
2.5.1. Nepoznavanje u politikama 12
2.5.2. Sociokulturalna nevidljivost 12
3. UVOD I OPIS PROBLEMA 13
3.1. Nedostatci u području inkluzije i fragmentirani sustavi podrške 14
3.2. Preklapajuće potrebe i rastuća složenost u radu s mladima 15
3.3. Mentalno zdravlje, uključivanje osoba s invaliditetom i sudjelovanje 15
3.4. Kompetencije i ograničenja osoba koje rade s mladima 16
4. TEORIJSKE I PRAVNE OSNOVE 17
4.1 Modeli invaliditeta temeljeni na socijalnim i ljudskim pravima 17
4.2. Implikacije za praksu rada s mladima 18
4.3. Pravni i politički okviri 18
4.4. Cilj naše metodologije za mlade 21
5. NAČELA, ETIKA I ZAŠTITA 22
5.1 Principi inkluzivnog rada s mladima 22
5.2. Etika u praksi 30
5.3. Stručne granice, povjerljivost i odgovornost 32
5.4. Suradnja i interdisciplinarna podrška 37

5.5. Zaštita i odgovor na krizne situacije 41
5.6. Organizacijska spremnost i dostupnost 64
6. KAMEN TEMELJAC INKLUZIVNOG RADA S MLADIMA 65
6.1 Razumijevanje sudionika i njihovih potreba za podrškom 66
6.2. Uobičajeni skrivena i manje vidljiva stanja 74
6.3. Ciljevi i smjernice za rad s mladima s potrebom za dodatnom podrškom 92
6.4 Stručnjaci i vještine 96
6.5. Fizički i tehnički uvjeti 114
6.6 Metodologija i struktura programa 118
6.7. Pridobivanje i uključivanje sudionika 129
6.8. Stvaranje i održavanje ugodnog i sigurnog okruženja 137
6.8.1. Stvaranje sigurnog prostora: transparentnost, predvidljivost i upravljanje prijelazima 139
6.8.2. Pristupačnost: fizička, informacijska i digitalna 140
6.8.3. Inkluzivne strategije i osjećaj pripadnosti 141
6.8.4. Aktivnosti i rituali za ublažavanje stresa 142
6.8.5. Podučavanje i modeliranje empatije 143
6.8.6. Rad s mladima s potrebama za dodatnom podrškom 145
6.8.7. Upravljanje izazovnim ponašanjem 147
7. PLANIRANJE I PROVEDBA PROGRAMA 148
7.1. Dva glavna područja razvoja: Socijalni i emocionalni razvoj 152
7.2 Tipične situacije i izazovi 156
7.3. Sudjelovanje i osnaživanje mladih 178
8. PROCJENA I POVRATNE INFORMACIJE 186
Česta pogreška 192
Bolji pristup 192
9. UMREŽAVANJE I ODRŽIVOST 202
9.1 Sustavi upućivanja radi nezadovoljenih potreba 203
9.2 Izgradnja međusektorskih odnosa 203
9.3 Dijeljenje znanja i stručni razvoj 204
9.4 Dugoročna strategija i kontinuirani razvoj 204
10. RESURSI, PROCJENA I ODRŽIVOST 205
11. PREPORUKE ZA POLITIKU I PRAKSU 218
11.1. Preporuke za donositelje odluka o inkluzivnom radu s mladima 218
11.2. Preporuke za osobe koje rade s mladima i stručnjake 224

PRILOZI I POTPORNI RESURSI 231
RJEČNIK 278
REFERENCE 306

Predgovor i dobrodošlica

Možda se sjećate djeteta iz svojih ranih školskih dana koje je često ostajalo samo u učionici. Možda nekoga tko je djelovao nesigurno u društvenim situacijama – propuštao je šale, govorio preglasno ili se ponašao na načine koje su drugi smatrali neobičnima. Kasnije u životu to je mogao biti kolega kojeg su emocije ponekad preplavljivale ili mlada osoba čije su reakcije djelovale nepredvidivo ili teško razumljivo.

Kao osobe koje rade s mladima, susrećemo mnoge mlade ljude, od kojih svaki nosi svoju osobnost, stil i priču. Ponekad se neki od njih mogu činiti teško razumljivima ili nedostižnima. Ipak, vrlo često su to upravo mladi ljudi koji žive s potrebama povezanim s pristupačnošću – vidljivima ili skrivenima – i čiji se načini doživljavanja svijeta jednostavno ne uklapaju u s očekivanjima oblikovana prema potrebama većine.

Bez znanja i praktičnog iskustva, čak i najbolje namjere mogu biti nedovoljne. Nesigurnost može dovesti do distanciranosti, propuštenih prilika ili tihe isključenosti. Kao profesionalci, možemo se pripremiti: da razumijemo, prilagodimo se i stvorimo prostore u kojima svaki mladi čovjek može pripadati. S osviještenošću, promišljanjem i pripremom možemo proširiti svoju praksu tako da svaki mladi čovjek ima svoje mjesto – mjesto na kojem nije samo prisutan, već može sudjelovati, doprinositi i rasti.

Kada to razumijevanje počne oblikovati, nešto se mijenja. Mladi do kojih se činilo da je najteže doprijeti, mogu postati oni koji ostavljaju najdublji dojam. Njihovo povjerenje, jednom stečeno, iskreno je. Njihova je predanost iskrena. Njihove perspektive donose novu boju i značenje životu u grupi. Mogu nas izazvati, iskušati i ponekad iscrpiti – ali također nas podsjećaju zašto inkluzija nije obveza, nego dar.

A kada se ta veza uspostavi, može biti duboko ispunjavajuća. Rad s mladima rijetko je bio profesija odabrana zbog materijalne dobiti; održavaju ga predanost, odnosi i osjećaj svrhe. Mladi ljudi s različitim potrebama u području pristupačnosti, u svoj svojoj raznolikosti, mogu dodatno produbiti tu svrhu. Oni nas podsjećaju zašto je inkluzija važna – ne kao apstraktno načelo, već kao proživljena praksa koja obogaćuje i one kojima pružamo podršku i one koji im pružaju podršku.

Mnoge osobe koje rade s mladima imaju svoje različitosti, osjetljivosti ili izazove. Bez promišljanja, oni mogu nenamjerno oblikovati način na koji reagiramo na mlade; s promišljanjem, mogu postati izvor empatije, strpljenja i autentičnog razumijevanja. Kada naučimo ne projicirati vlastite borbe na one kojima pomažemo, naša iskustva mogu početi služiti kao resurs, a ne kao teret. Ta zajednička ljudskost nije ograničenje – ona je most.

Međutim, takav most ne gradi se sam od sebe. On zahtijeva samosvijest, iskrenost i spremnost suočiti se s vlastitim ranjivostima. Rad s mladima često nas poziva da

pratimo druge kroz nesigurnost, isključenost ili bol; da bismo to činili s integritetom, moramo biti spremni prepoznati i raditi na vlastitim ranjivostima. Iz te pozicije, ono što se nekada činilo kao rana može postati izvor uvida, brige i snage u našoj praksi.

Ovaj priručnik poziv je ta to. Nudi perspektive, alate i razmišljanja koji će vam pomoći da prepoznate različite potrebe koje bi inače mogle ostati neprimijećene te da na njih odgovorite s pouzdanjem, kreativnošću i brigom. Pozivamo vas da ga čitate otvoreno – sukladno svojoj praksi, mladima koje susrećete i dijelovima sebe koji omogućuju povezivanje.

Dobrodošli na ovo zajedničko putovanje prema radu s mladima koji je uključiviji, svjesniji i dublje ljudski.

Kriszta Zsiday

Osoba koja radi s mladima s relevantnim životnim iskustvom, Zaklada Salva Vita

1. UVOD

Ovaj je priručnik namijenjen osobama koje rade s mladima i stručnjacima koji vode centre za mlade ili pružaju usluge mladima te žele s više samopouzdanja otvoriti svoj rad mladima kojima je potrebna dodatna potreba, uključujući mlade osobe s invaliditetom, mlade osobe s neurodivergentnim osobitostima i one koji se suočavaju s poteškoćama u mentalnom zdravlju. Mnogi su stručnjaci motivirani stvoriti uključivija okruženja, ali im nedostaju praktične smjernice ili alati.

Ova publikacija nudi praktičan, pristupačan i poticajan resurs koji pomaže stručnjacima u osmišljavanju i provedbi inkluzivnih programa za mlade. Ona čitatelje prati u istraživanju novih pristupa, preispitivanju ustaljenih praksi i produbljivanju razumijevanja uključivanja, pritom iskreno priznajući složenosti, neizvjesnosti i sustavne prepreke koje se često pojavljuju. Umjesto univerzalnih rješenja, pruža prilagodljive principe, metode, alate i primjere iz stvarnog života utemeljene na praksi.

Čitatelji mogu koristiti ili ovaj priručnik ili komplementarnu internetsku platformu. Priručnik nudi poznati linearan format, dok internetska verzija pruža modularni sadržaj, multimedijske materijale i dodatne značajke pristupačnosti. Oba formata vode stručnjake od razumijevanja potreba i stvarnosti mladih s potrebama za dodatnom podrškom, preko planiranja aktivnosti, rješavanja osjetljivih situacija, suradnje s obiteljima i partnerima, do izgradnje održivih inkluzivnih usluga.

Potreba za takvim smjernicama raste diljem Europe jer sve veći broj mladih osoba ima problema s mentalnim zdravljem, neurodivergentni su ili imaju invaliditet, dok sustavi podrške i dalje nisu ujednačeni. Osobe koje rade s mladima, odgajatelji, osoblje za podršku obiteljima i organizacije u zajednici često su prva točka kontakta,

no rijetko dobivaju specijaliziranu metodološku podršku. Ovaj priručnik nudi praktične smjernice temeljene na iskustvu, prikladne za različite profesionalne kontekste. Namijenjen je osobama koje rade s mladima u području socijalne uključenosti ( ), pružateljima usluga u zajednici i obiteljima, odgajateljima, stručnjacima za socijalno i posebno obrazovanje, psiholozima i donositeljima odluka u području politike za mlade koji vjeruju da inkluzivni rad s mladima jača i programe i zajednice.

Metodologiju su razvile tri partnerske organizacije u sklopu trogodišnjeg projekta partnerske suradnje Erasmus+ u području rada s mladima (2023.–2026.). Tijekom projekta partneri su zajednički vodili inkluzivni centar za mlade 32 mjeseca, uključujući mlade s potrebama za dodatnom podrškom, uključujući mnoge mlade koji nisu zaposleni, obrazovani ili osposobljavani (NEET), prilagođavajući aktivnosti njihovim životnim situacijama i razvoju. Ova kontinuirana pilot-praksa činila je jezgru pristupa predstavljenog ovdje.

Iako je formalno partnerstvo trajalo tri godine, znanje i prakse iz ove brošure temelje se na dugogodišnjem profesionalnom iskustvu iz više zemalja, kultura i okruženja rada s mladima. Metode su testirane i usavršene u stvarnim scenarijima s različitim skupinama mladih i u različitim kontekstima. Ukratko, ono što ovdje čitate isprobano je u praksi – ne samo tijekom trajanja projekta, već i izvan njegovog vremenskog okvira.

Zahvalni smo mladima i stručnjacima čije su povjerenje i doprinosi oblikovali ovu metodologiju. Nadamo se da će ovaj vodič ojačati samopouzdanje i podržati stvaranje prostora za mlade u kojima se svaki mladi čovjek može osjećati sigurno, dobrodošlo i cijenjeno.

O partnerima

Svaki je partner donio bogato i komplementarno iskustvo u podršci mladima, uključujući one s invaliditetom, poteškoćama u mentalnom zdravlju, neurodivergencijom ili one koji se suočavaju s društvenim nepovoljnim okolnostima.

Zaklada Salva Vita (sa sjedištem u Mađarskoj, Budimpešti), koordinatorica projekta, više od 30 godina radi na promicanju socijalne uključenosti i neovisnog života osoba s invaliditetom. Organizacija pruža cjelovite, na osobu usmjerene usluge osobama s invaliditetom ili neurodivergentnim osobama, podržavajući ih u razvoju životnih vještina, pripremi za zaposlenje i pristupu tržištu rada. Njihov rad temelji se na vrijednostima raznolikosti, jednakih mogućnosti, osobne autonomije i potpune pristupačnosti. Također podržavaju poslodavce kroz provjere pristupačnosti, obuku o jednakosti u području invaliditeta, specijalizirano zapošljavanje i savjetovanje u području ljudskih resursa te imaju veliko iskustvo u međunarodnoj suradnji kroz brojne Erasmus+ i druge europske projekte. Profesionalna baza Salva Vita uključuje raznolik tim zaposlenika, među kojima su stručnjaci za zapošljavanje, socijalni

radnici, osobe koje rade s mladima, stručnjaci za invaliditet, psiholozi i stručnjaci za mentalno zdravlje. Njihov rad često nadopunjuju vanjski stručnjaci i terapeuti.

Sirius – Centar za psihološko savjetovanje, obrazovanje i istraživanje (sa sjedištem u Hrvatskoj, Zagreb) doprinosi širokim stručnim znanjem u području psihosocijalne podrške, mentalnog zdravlja, savjetovanja i obrazovanja. Od svog osnutka 2006. godine, Sirius je usmjeren na poboljšanje dobrobiti i socijalne uključenosti pojedinaca i obitelji pružanjem psihološkog savjetovanja, preventivnih programa, edukacija za razvoj vještina, istraživanja i aktivnosti u zajednici. Njihov interdisciplinarni tim – psiholozi, socijalni radnik, ekonomist i više od 25 vanjskih stručnjaka – ima veliko iskustvo u radu s mladima u riziku, uključujući one s poteškoćama u mentalnom zdravlju, ponašajnim teškoćama, ekonomskom ugroženošću ili invaliditetom. Kroz širok raspon nacionalnih projekata i projekata financiranih iz EU-a, Sirius je razvio jake kompetencije u prevenciji, osnaživanju mladih, potpori zapošljivosti i edukaciji roditelja, što njihov doprinos čini posebno vrijednim u rješavanju pitanja mentalnog zdravlja i složenih potreba mladih.

Andragoški zavod Maribor – Ljudska univerza (AZM) (sa sjedištem u Mariboru, Slovenija) javni je centar za obrazovanje odraslih s višestoljetnom tradicijom pružanja formalnih i neformalnih mogućnosti učenja za odrasle i mlade. Kao regionalni pružatelj programa *Učenje kroz projekte za mlade odrasle osobe (PUM-O)*, AZM ima značajno iskustvo u podršci mladima u NEET situaciji u dobi od 15 do 26 godina kroz holističko učenje temeljeno na projektima koji razvijaju životne vještine, zapošljivost, socijalno-emocionalne kompetencije i motivaciju. AZM zapošljava oko 20 djelatnika i surađuje s više od 100 vanjskih edukatora. Njihove usluge uključuju programe pismenosti, centre za savjetovanje, jezične ispite, tečajeve informacijske i komunikacijske tehnologije (IKT) i brojne inicijative za učenje u zajednici. Kao iskusni partner u europskim projektima i član mreža koje promiču inkluziju, AZM donosi snažnu perspektivu o mentorstvu, motivaciji i podršci mladima u zajednici.

Iako partneri djeluju u različitim nacionalnim kontekstima, dijele zajedničku viziju: jačanje inkluzije, poboljšanje praksi rada s mladima i omogućavanje mladima kojima je potrebna veća podrška da u potpunosti sudjeluju u životu zajednice, obrazovanju, zapošljavanju i europskim prilikama. Njihova zajednička stručnost osigurava da je ova metodologija istovremeno utemeljena na stvarnoj praksi i prilagodljiva različitim okruženjima rada s mladima.

2. CILJNA GRUPA

2.1. Definicija pojma "mladi s potrebama za dodatnom podrškom"

Mladi s potrebama za dodatnom podrškom mogu se suočavati s dugotrajnim fizičkim, intelektualnim, mentalnim, senzornim ili drugim izazovima koji, u interakciji s različitim

preprekama, mogu ometati njihovo puno i učinkovito sudjelovanje u društvu. Prema pristupu utemeljenom na ljudskim pravima, koji proizlazi iz socijalnog modela invaliditeta, invaliditet nije smješten isključivo u pojedincu, već proizlazi iz interakcije između osobe i društvenih, okolišnih prepreka te predrasuda i negativnih stavova.

2.2. Glavna područja potreba za dodatnom podrškom

Ciljana skupina obuhvaća širok i vrlo raznolik raspon mladih ljudi. U praktične svrhe ovog priručnika, sljedeća grupacija prvenstveno se usredotočuje na područja u kojima mladi mogu trebati dodatnu podršku u okruženjima rada s mladima. Kategorije opisuju moguća područja podrške, a ne jasno odvojene skupine ljudi.

Okvir je utemeljen na širem pristupu temeljenom na preprekama koji se koristi u europskoj praksi inkluzije, no dodatno je prilagođen i podijeljen prema praktičnim potrebama za podrškom na koje mogu naići osobe kojerade s mladima.

Ovo nije dijagnostička klasifikacija. Kategorije nisu fiksne niti međusobno isključive, a jedna mlada osoba može istovremeno trebati podršku u više područja. Dijagnoza ili stanje ne određuju automatski potrebnu podršku. Potrebe za podrškom i njihov intenzitet također se mogu značajno razlikovati unutar svake kategorije, a mladi ljudi s istom dijagnozom, invaliditetom, stanjem ili životnim iskustvom mogu zahtijevati vrlo različite oblike i razine podrške. Stoga podrška uvijek treba biti temeljena na individualnim snagama, preferencijama, iskustvima, okruženju i trenutačnoj situaciji mladog čovjeka.

- **Potrebe za podrškom pri fizičkom pristupu i mobilnosti:** To može uključivati oštećenja pokretljivosti, upotrebu invalidskih kolica ili drugih pomagala za kretanje, smanjenu tjelesnu izdržljivost ili poteškoće s kretanjem, ravnotežom i koordinacijom. Podrška može uključivati pristup bez prepreka, pristupačne toalete i prijevoz, odgovarajuće sjedište i prostor, prilagođene tjelesne aktivnosti i dodatno vrijeme za kretanje ili prijelaze.
- **Potrebe za podrškom u senzornom pristupu i komunikaciji:** To može uključivati sljepoću, slab vid, gluhoću, oštećenje sluha, različitosti u senzornoj obradi ili poteškoće s pristupom usmenim, pisanim ili vizualnim informacijama. Podrška može uključivati tumačenje znakovnog jezika, titlove, transkripte, zvučni opis, taktilne ili vizualne informacije, smanjenu pozadinsku buku, pristupačne materijale, asistivne tehnologije ili augmentativnu i alternativnu komunikaciju.
- **Potrebe za podrškom u učenju, intelektualnom funkcioniranju i obradi informacija:** To može uključivati intelektualne teškoće ili poteškoće s razumijevanjem, pamćenjem, pažnjom, redoslijedom, apstraktnim razmišljanjem, primjenom informacija ili izražavanjem razumijevanja. Neki neurodivergentni mladi ljudi također mogu trebati podršku u ovom području.

Podrška može uključivati jednostavan jezik, informacije koje se lako čitaju, kratke i konkretne upute, vizualne poticaje, ponavljanje, dodatno vrijeme za obradu, aktivnosti korak po korak, praktične demonstracije i alternativne načine komunikacije ili pokazivanja razumijevanja.

- **Potrebe za podrškom povezane s** neurodivergencijom**:** Neurodivergencija je širok pojam koji može uključivati autizam, ADHD, disleksiju, diskalkuliju, disgrafiju, razvojne koordinacijske poteškoće, Tourette-ov sindrom i druge neurološke ili neuro-razvojne razlike. Te se razlike mogu preklapati i utjecati na učenje, pažnju, komunikaciju, obradu osjetilnih informacija, organizaciju, emocionalnu regulaciju, kretanje i socijalno sudjelovanje. Podrška može uključivati predvidljivu strukturu, jasna očekivanja, pristupačne metode učenja, senzorne prilagodbe, vizualne rasporede, pripremu za promjene, pauze za kretanje, fleksibilnu komunikaciju i podršku tijekom prijelaza.
- **Potrebe za podrškom mentalnom zdravlju i emocionalna podrška:** Može uključivati anksioznost, depresiju, poremećaje prehrane, samoozljeđivanje, emocionalni stres i druga stanja vezana uz mentalno zdravlje. Neke poteškoće mogu ostati neprepoznate ili bez podrške zbog stigme, straha od osude ili prepreka u pristupu odgovarajućim uslugama. Podrška može uključivati psihološki sigurnija okruženja, predvidljivu i uvažavajuću komunikaciju, osobe od povjerenja za kontakt, fleksibilno sudjelovanje, mogućnosti za odmor, jasne profesionalne granice, krizne postupke i upućivanje na odgovarajuće stručnjake prema potrebi.
- **Potrebe za sigurnošću i podrškom u odnosima povezane s traumom:** Mogu biti povezane s iskustvima kao što su zlostavljanje, zanemarivanje, nasilje, rat, raseljavanje, nesreće, prirodne katastrofe, nepovoljna iskustva iz djetinjstva ili kronični stres. Trauma može utjecati na povjerenje, odnose, emocionalnu regulaciju, koncentraciju, komunikaciju i sudjelovanje. Podrška može uključivati komunikaciju osjetljivu na traumu, predvidljive odnose, mogućnosti izbora i kontrole, postupnu izgradnju povjerenja, izbjegavanje nepotrebnog pritiska i jasne postupke zaštite.
- **Potrebe za podrškom u vezi s kroničnim zdravstvenim stanjima i upravljanjem energijom:** Može uključivati epilepsiju, kroničnu astmu, dijabetes, multiplu sklerozu, kroničnu bol, stanja povezana s umorom, teške alergije i druga dugotrajna ili promjenjiva zdravstvena stanja. Podrška može uključivati fleksibilan raspored i sudjelovanje, razdoblja odmora, smanjene fizičke zahtjeve, pristup hrani, vodi, lijekovima ili mirnim prostorima, planiranje vezano uz hitne situacije i svijest da se sposobnost mlade osobe može mijenjati iz dana u dan.
- **Potrebe za podrškom u socijalnoj i okolišnoj sferi:** Mogu proizaći iz siromaštva, nestabilnog smještaja, udomiteljskog ili stacionarnog smještaja, ruralne izolacije, nepristupačnog prijevoza, ograničene obiteljske ili vršnjačke podrške, iskustava migracije ili izbjeglištva, diskriminacije ili isključenosti

povezane s etnicitetom, seksualnom orijentacijom, rodnim identitetom, invaliditetom ili drugim osobnim i društvenim karakteristikama. Podrška može uključivati prijevoz ili financijsku pomoć, pristupačne oblike podrške, fleksibilne uvjete sudjelovanja, zagovaranje prava, pomoć pri snalaženju u sustavu dostupnih usluga, izgradnju socijalnih veza i suradnju s obiteljima, socijalnim službama i organizacijama u zajednici.

Ova područja pružaju praktičnu orijentaciju osobama koje rade s mladima, ali nikada ne bi smjela zamijeniti individualni pristup i razumijevanje jedinstvenih potreba i okolnosti mlade osobe. Središnje pitanje nije samo koja dijagnoza, invaliditet, stanje ili životno iskustvo mlada osoba ima, već i koje prepreke susreće te koja bi podrška ili prilagodbe omogućile njezino sigurno i smisleno sudjelovanje.

2.3. Zašto su u fokusu?

Ove su skupine u fokusu jer se suočavaju sa sustavnim i društvenim preprekama koje mogu ograničiti njihovo sudjelovanje i otežati pristup odgovarajućoj podrški. Mnogi imaju ograničene mreže podrške, bilo zbog obiteljskih okolnosti, društvene stigme ili prirode svojih izazova, što može povećati njihovu ranjivost. Često doživljavaju Isključivanje, nisko samopoštovanje i negativne stavove stručnjaka ili vršnjaka.

"Skriveni" invaliditeti, poput stanja mentalnog zdravlja ili određenih senzornih oštećenja, posebno su rizični jer njihovi izazovi nisu odmah uočiljivi, pa njihove potrebe mogu ostati neprimijećene ili neadresirane. Bez namjernog truda, vjerojatnije je da će biti zanemareni u programima, uslugama ili obrazovnim okruženjima.

Međutim, uz pravilno planiranje i svijest, barijere se mogu smanjiti. Osiguravanje pristupačnih okruženja, prilagođene podrške i inkluzivnih aktivnosti omogućuje tim mladima da u potpunosti sudjeluju i imaju koristi od programa. Njihova inkluzija nije samo moguća, već može biti i vrlo uspješna kada osobe koje rade s mladima i organizatori prepoznaju i zadovolje njihove specifične potrebe.

2.4 Mladi odrasli (18–30) i izazovi prijelaza

Politike često zanemaruju mlade koji prelaze iz obrazovanja na tržište rada. Ova dobna skupina je posebno rizična jer je to razdoblje kada mogu izgubiti mrežu podrške i usluge koje su prethodno imali. Mnoge politike i programi primarno su osmišljeni za djecu ili odrasle, što znači da se podrška može naglo smanjiti čim mlada osoba napusti školu ili pedijatrijske usluge.

Mladi s potrebama za dodatnom podrškom suočavaju se s nizom poteškoća i ograničenja koja njihova iskustva razlikuju od iskustava vršnjaka bez takvih potreba. Dok se tipični adolescenti snalaze u eksperimentiranju, neovisnosti i socijalnom učenju uz određenu sigurnosnu mrežu, mladi s potrebama za dodatnom podrškom

često doživljavaju pojačana ograničenja, prezaštićivanje i sustavne prepreke, što može ograničiti osobni rast, samopouzdanje i socijalnu integraciju.

Adolescenti s intelektualnim teškoćama ili specifičnim teškoćama u učenju mogu trebati prilagođenu obrazovnu podršku. Bez nje se mogu mučiti s pismenošću, numeričkim vještinama ili organizacijskim vještinama, što može utjecati na samopouzdanje i buduće karijerne mogućnosti. Nedostatak podrške, također, može učiniti pogreške povezane sa školovanjem ozbiljnijim.

Mladi s potrebama za dodtanom podrškom mogu imati ograničen pristup izvannastavnim aktivnostima, sportu, kampovima ili programima za mlade kojima njihovi vršnjaci bez invaliditeta lako pristupaju. To smanjuje mogućnosti za sudjelovanje, samoizražavanje i prepoznavanje snaga. Mnoge osobe s invaliditetom imaju manje prilika za druženje s vršnjacima u nestrukturiranim društvenim situacijama, poput zabava, sportskih aktivnosti ili raznih grupa u zajednici. Te ograničene prilike mogu smanjiti njihove šanse za razvijanje prijateljstava, vježbanje društvenih vještina i izgradnju odnosa s vršnjacima.

Mladi s potrebama za dodatnom podrškom mogu se više oslanjati na roditelje, njegovatelje ili strukturirane programe, što može ograničiti njihove mogućnosti za donošenje neovisnih odluka. Svakodnevna iskustva koja drugi mladi ljudi uzimaju zdravo za gotovo – upravljanje novcem, putovanje ili snalaženje u javnim prostorima – mogu zahtijevati nadzor odraslih, podršku ili prilagodbe, što može usporiti razvoj životnih vještina.

Mnogi od njih mogu biti pod povećanim rizikom od depresije, anksioznosti ili socijalne izolacije. Iskustva poput vršnjačkog nasilja, diskriminacije ili potcjenjivanja od strane odraslih mogu dodatno utjecati na samopoštovanje i motivaciju.

Pružanje podrške takvim mladima zahtijeva promišljeno planiranje, dostupne programe i smjernice koje uravnotežuju sigurnost s prilikama za neovisnost i učenje na vlastitim pogreškama. Za mlade s potrebama za dodatnom podrškom, pogreške koje su dio uobičajenog adolescentnog razvoja – poput manjih društvenih propusta, eksperimentiranja s neovisnošću ili nošenja s neuspjehom – mogu imati teže ili dugotrajnije posljedice zbog fizičke, kognitivne ili socijalne ranjivosti. Stoga njihovi roditelji ili skrbnici mogu postati pretjerano zaštitnički nastrojeni. Smanjena izloženost svakodnevnim rizicima također može ograničiti mogućnosti za razvoj neovisnosti i učenje iz iskustva.

2.5. Nevidljive podskupine

Neke skupine mladih ostaju nevidljive jer su njihove potrebe maskirane kategorijama javnih politika, dok su druge skrivene stigmom, kulturnim čimbenicima ili osobnim okolnostima. Za te skupine potrebno je ciljano istraživanje i rad na terenu kako bi se do njih učinkovito došlo i pružila im podrška.

2.5.1. Nepoznavanje u politikama

Mnogi mladi ljudi s potrebama pristupačnosti ostaju nevidljivi unutar šireg sustava podrške mladima. Njihove se poteškoće često ne prepoznaju jer se gleda na njih samo kao na društvene ili ekonomske probleme, umjesto da se ih se razumije kao prepreke povezane s invaliditetom. Kao rezultat toga, mjere podrške mogu propustiti temeljne uzroke isključenosti.

Kod ovih širokih skupina zajednički je problem što su pojedinačne potrebe za podrškom prikrivene širim kategorijama marginalizacije i isključenosti. Kada se politike usredotočuju samo na status zaposlenosti, geografski položaj ili obrazovnu pozadinu, postoji rizik da će previdjeti prepreke povezane s invaliditetom koje zahtijevaju prilagođene pristupe. Učinkovita inkluzija stoga ovisi o prepoznavanju činjenice da mnogi mladi ljudi opisani kao "teško dostupni" ili "neaktivni" nisu isključeni radi vlastitog izbora, već se suočavaju s preprekama i neispunjenim potrebama za podrškom. Prepoznavanje tih potreba omogućuje programima da se od općih mjera aktivacije usmjere prema dostupnim uslugama, individualiziranim putevima i kontinuiranoj podršci tijekom prijelaznog razdoblja

Mogući primjer su mladi ljudi klasificirani kao NEET. Iako se u političkim narativima status NEET ponekad pripisuje nedostatku motivacije, značajan dio tih mladih suočava se s kognitivnim, psihološkim, senzornim ili fizičkim preprekama koje otežavaju sudjelovanje bez odgovarajuće podrške. Stoga je njihova neuključenost često posljedica strukturnih prepreka, a ne vlastitog izbora. Na primjer, mladi koji završavaju posbeno ili dopunsko obrazovanje često se suočavaju s naglim prijelazima u sustave namijenjene odraslima. Mogu im nedostajati kontinuirani poslovni mentor, prilagodbe na radnom mjestu ili obuka životnih vještina potrebnih za samostalan život. Politike ih mogu smatrati "kvalificiranima", no poslodavci i službe možda neće pružiti strukturiranu podršku koja im je još uvijek potrebna.

Slična nevidljivost pogađa mlade u ruralnim područjima. Ograničen prijevoz, manje inkluzivnih usluga i smanjena anonimnost mogu stvoriti dodatne prepreke. Geografska izolacija može ograničiti pristup obrazovanju, zdravstvenoj skrbi, prijevozu i uslugama za mlade, a stigma i tabu – osobito vezani uz mentalno zdravlje, neuro razvojne poremećaje i poteškoće u učenju – mogu biti jači u manjim zajednicama. Obitelji mogu izbjegavati dijagnozu ili vanjsku podršku, a usluge mogu biti bez stručne ekspertize. Kao rezultat toga, razvojne i socijalne potrebe mladih mogu ostati neprepoznate i nedovoljno podržane.

2.5.2. Sociokulturalna nevidljivost

Neki mladi s invaliditetom ostaju uglavnom unutar obiteljskih mreža podrške. Iako to pruža sigurnost, prezaštićivanje ili niska očekivanja mogu ograničiti autonomiju, preuzimanje rizika i sudjelovanje u obrazovanju, radu ili programima za mlade. Njihova odsutnost iz javnih usluga može prikriti trajnu ovisnost i socijalno isključenje.

Mlade osobe s nedijagnosticiranim ili "blagim" potrebama pristupačnosti, s manje vidljivim poteškoćama u učenju, poteškoćama s pažnjom, stanjima mentalnog

zdravlja ili senzornim oštećenjima možda ne ispunjavaju formalne pragove za specijalizirane usluge. Često se muče u redovnim sustavima bez odgovarajuće podrške, što dovodi do odustajanja od školovanja, neaktivnosti, uporabe supstanci ili nedovoljne zaposlenosti koja se čini nepovezanom s invaliditetom.

Mladima iz manjinskih ili migrantskih skupina s potrebama za dodatnom podrškom - kulturna stigma, jezične barijere i nepoznavanje sustava podrške mogu odgoditi prepoznavanje potreba i pristup uslugama. Invaliditet se može tumačiti kroz kulturnu ili društvenu prizma, a ne kroz obrazovne ili zdravstvene okvire, što povećava nevidljivost u podacima javnih politika.

Mladi s nesigurnim zaposlenjem ili nezakonitom radu. Neki mladi ljudi s potrebama pristupačnosti stalno mijenjaju nestabilna radna mjesta ispod svoje razine vještina jer na radnim mjestima nedostaje prilagodbe ili razumijevanja. Možda se ne pojavljuju u statistikama nezaposlenosti, a ipak ostaju isključeni iz održivog razvoja karijere.

3. UVOD I OPIS PROBLEMA

Diljem Europe, mladi s invaliditetom, s posebnim obrazovnim potrebama i oni koji su napustili obrazovni sustav bez završetka formalne kvalifikacije predstavljaju jednu od najranjivijih skupina na tržištu rada i u društvu. Unatoč postojećim političkim okvirima koji promiču inkluziju, kao što su Europska strategija za mlade (2019.–2027.) i Konvencija Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom, ne postoji jedinstveni ili sveobuhvatni nacionalni sustav koji pruža koordiniranu i održivu potporu tim mladima nakon što završe formalno obrazovanje. U Hrvatskoj, Sloveniji i Mađarskoj, ali i u širem europskom prostoru, potpora je fragmentirana, kratkoročna i često ovisi o projektnom financiranju, a ne o sustavnom ulaganju.

- U cijeloj EU-u, 47 % mladih osoba s invaliditetom (u dobi od 15 do 29 godina) nije zaposleno, ne obrazuje se niti osposobljava (NEET) — što je gotovo dvostruko više od stope njihovih vršnjaka bez invaliditeta (Eurostat, 2024.).
- Samo 38 % mladih s invaliditetom završi srednjoškolsko obrazovanje, u usporedbi s 69 % onih bez invaliditeta.
- Rana, individualizirana podrška značajno povećava stope sudjelovanja u strukovnim programima i održivog zapošljavanja.
- Fragmentirani sustavi podrške – slaba koordinacija između pružatelja obrazovanja, službi za zapošljavanje i socijalne skrbi.
- Ograničena dostupnost – fizičke, digitalne i komunikacijske barijere i dalje postoje unatoč Zakonu o dostupnosti EU (Direktiva 2019/882).
- Niska očekivanja i stigma – institucionalne pristranosti ograničavaju karijerno usmjeravanje i dostupnost profesionalnih mogućnosti.

- Nedovoljno ulaganje u planiranje prijelaza – kasne intervencije i nedostatak personaliziranih obrazovnih planova ili planova zapošljavanja.

3.1. Nedostatci u području inkluzije i fragmentirani sustavi podrške

Na europskoj razini sudjelovanje mladih s potrebama za dodatnom podrškom u velikim programima za mlade, kao što su Erasmus+ i Europske snage solidarnosti, i dalje je formalno moguće, ali strukturno ograničeno. Iako ti programi naglašavaju uključivost "mladih s manje mogućnosti", operativni fokus i ciljane mjere nesrazmjerno se odnose na određene skupine – poput mladih iz ruralnih područja, migranata ili LGBTQ+ mladih – dok je uključivost osoba s invaliditetom usporedno nedovoljno razvijena i često implicitna, a ne eksplicitno prioritetizirana.

U praksi se prepreke pristupačnosti javljaju u više faza sudjelovanja. Procesi prijave za projekte mobilnosti ili solidarnosti često se oslanjaju na složen jezik, vizualno zasićene online obrasce i implicitne pretpostavke o kompetencijama (npr. samostalno putovanje, vještine samostalnog života, brza socijalna prilagodba). Iako se programi službeno opisuju kao "programi s niskim pragom uključivanja", ovi zahtjevi u praksi isključuju mnoge mlade osobe s intelektualnim teškoćama, teškoćama u učenju, razlikama u senzornoj obradi ili neurorazvojnim teškoćama. Trenutni okviri smjernica i prilagodbi obično konceptualiziraju invaliditet prvenstveno u fizičkim terminima – najčešće pristup invalidskim kolicima – dok raznolikost funkcionalnih potreba dobiva ograničenu pozornost. Kao rezultat toga, mnogi mladi ljudi s nevidljivim ili intelektualnim teškoćama de facto su isključeni iz međunarodne mobilnosti.

U mnogim slučajevima postoji "prividna integracija", gdje inkluzija postoji samo formalno: mladi s invaliditetom ili drugim potrebama za podrškom smještaju se u redovna okruženja bez adekvatne podrške, što može potkopati njihovo samopoštovanje i ojačati isključenost. Ako se podrška odvija izvan redovnog programa, paralelno s glavnim aktivnostima, to može nenamjerno signalizirati da mladi s invaliditetom tu ne pripadaju.

Povezani sustavni nedostatak odnosi se na kapacitet rada s mladima. Iako na europskoj razini postoje značajni resursi za obuku o uključivanju ruralne mladeži, mladeži migranata ili drugih ugroženih skupina, usporedno je malo strukturirane podrške za osobe koje rade s mladima i edukatore u vezi s inkluzivnom praksom s mladima s invaliditetom u cijelom spektru potreba. Posljedično, stručnjaci često susreću takve sudionike samo usput i bez adekvatne pripreme ili alata. Postojeći diskurs na razini EU-a nedavno je naglasio mentalno zdravlje mladih – osobito od razdoblja bolesti COVID-19 – no taj fokus riskira brkanje psihosocijalne dobrobiti s uključivošću osoba s invaliditetom. Od osoba koje rade s mladima ne bi se trebalo očekivati da djeluju kao stručnjaci za mentalno zdravlje; umjesto toga, potrebne su im kompetencije za uključivo vođenje, razumno prilagođavanje i diferenciranu podršku sudionicima s različitim potrebama.

Sveukupno, trenutačna arhitektura europskog programa za mlade retorički priznaje uključivost osoba s invaliditetom, ali je nedovoljno operacionalizira. Bez pristupačnih postupaka, raznolikih modela prilagodbe i sustavnog razvoja radne snage, sudjelovanje mladih osoba s invaliditetom ostat će više aspiracija nego stvarnost.

Nacionalne razlike

Također postoje značajne razlike u strukturi i kvaliteti rada s mladima među zemljama. U Mađarskoj, Sloveniji i Hrvatskoj rad s mladima se brzo, ali neujednačeno razvija. U Mađarskoj i dalje postoje nerealna očekivanja u pogledu ishoda zapošljavanja, kako među mladima, tako i među poslodavcima, što dovodi do frustracije i niske stope zadržavanja u radnim programima. U Sloveniji je rad s mladima formaliziraniji i institucionalno podržan, dok u Hrvatskoj, unatoč napretku, i dalje nedostaje koordinacije između obrazovnog sustava, socijalne skrbi i organizacija za mlade. Ove razlike naglašavaju potrebu za zajedničkim metodološkim standardima i praktičnim alatima prilagodljivima lokalnim kontekstima.

3.2. Preklapajuće potrebe i rastuća složenost u radu s mladima

Centri za mlade i organizacije koje rade s mladima sve češće nailaze na složene slučajeve koji nadilaze tradicionalni opseg rada s mladima. Profesionalci se često suočavaju s osobama koje imaju višestruke, preklapajuće potrebe — probleme s mentalnim zdravljem, poteškoće u učenju, socijalnu izolaciju ili dugotrajnu nezaposlenost. Ovi problemi zahtijevaju interdisciplinarnu suradnju, specijalizirano znanje i etičke okvire koji su u praksi još uvijek nedovoljno razvijeni. U mnogim organizacijama za mlade, zaposlenici navode nesigurnost u postavljanju profesionalnih granica, balansiranju empatije i odgovornosti te adekvatnom reagiranju na krize poput izgaranja, samoozljeđivanja ili akutne psihološke krize kod mladih.

3.3. Mentalno zdravlje, uključivanje osoba s invaliditetom i sudjelovanje

Poteškoće s mentalnim zdravljem sve više pogađaju mlade i postale su važna tema u radu s mladima. Prema Svjetskoj zdravstvenoj organizaciji, jedna mlada osoba od njih pet svake godine doživljava poteškoće s mentalnim zdravljem, a mnogi ne dobivaju odgovarajuće prepoznavanje ili podršku (SZO, 2022.). Pandemija bolesti COVID-19 dodatno je pojačala te izazove, povećavši tjeskobu, depresiju i povlačenje među mladima koji su u NEET situaciji ili imaju invaliditet. Istodobno, sustav dostupne podrške — psihološko savjetovanje, socijalne službe, inkluzivno obrazovanje — ostaje fragmentiran i nedovoljno financiran.

Daljnje ograničenje trenutačnog diskursa o uključivanju mladih jest sklonost da se izazovi s kojima se mladi suočavaju promatraju pretežno kroz prizmu mentalnog zdravlja. Iako je psihosocijalna dobrobit važna, takvo svođenje zanemaruje višedimenzionalnu prirodu nepovoljnog položaja povezanog s invaliditetom. Za mnoge mlade osobe s potrebama za dodatnom podrškom, pojave poput niskog samopouzdanja, socijalne anksioznosti ili povlačenja ne bi se uvijek trebale

promatrati kao samostalne psihološke smetnje, već mogu biti i posljedica strukturnih i razvojnih čimbenika, uključujući ograničene mogućnosti za autonomiju, ograničenu interakciju s vršnjacima, jaza u vještinama povezanim s obrazovnim procesima te ograničene putove do zaposlenja ili samostalog života.

Rješavanje tih ishoda isključivo kroz psihološke ili terapijske perspektive nosi rizik zanemarivanja šireg društvenog uzroka i sustavnih rješenja. Samopouzdanje, osjećaj vlastite djelotvornosti i sudjelovanje mladih s potrebama za dodatnom podrškom također se razvijaju kroz učenje na iskustvu, uključivanje vršnjaka, razvoj kompetencija, istraživanje zanimanja i postupno širenje neovisnosti u kontekstu stvarnog života. To su upravo područja u kojima rad s mladima i programi mobilnosti mogu imati značajan pozitivan utjecaj ako su primjereno osmišljeni i podržani.

Stoga pristup inkluziji usmjeren prvenstveno na mentalno zdravlje nije adekvatan odgovor za mlade s potrebama pristupačnosti. Njihove su situacije svojstveno međusobno povezane: razvojne vještine, socijalna pripadnost, autonomija i orijentacija na budućnost međusobno djeluju s emocionalnom dobrobiti. Učinkovito sudjelovanje u programima za mlade zahtijevalo bi holističke modele podrške koje kombiniraju pristupačna okruženja, prilagođene mogućnosti učenja, podržanu interakciju s vršnjacima i putove do kompetencija i neovisnosti.

3.4. Kompetencije i ograničenja osoba koje rade s mladima

Dodatni razlog za brigu je to što mnoge od specijaliziranih vještina potrebnih za adekvatnu podršku mladima s određenim potrebama tradicionalno ne pripadaju profesionalnom domenu osoba koje rade s mladima, trenera ili voditelja. Rad s mladima temelji se na neformalnom obrazovanju, osnaživanju, sudjelovanju i uključivanju u zajednicu. Nije osmišljen da zamijeni specijalno obrazovanje, terapijske usluge, radnu terapiju ili kliničke sustave podrške. Stoga je suradnja između osoba koje rade s mladima, mentora i specijaliziranih stručnjaka ključna, no često je ograničena, a zajedničko planiranje ostaje rijetkost.

Osobe koje rade s mladima često nemaju adekvatnu pripremu za rad s mladima s potrebama pristupačnosti. Iako su empatija i motivacija snažne, formalna obuka i referentni materijali su ograničeni. Nedostatak standardiziranih etičkih protokola i struktura nadzora doprinosi profesionalnom sagorijevanju i nedosljednoj kvaliteti podrške. Posljedično, učinkovitost intervencija uvelike ovisi o individualnoj predanosti, a ne o institucionalnom kapacitetu.

Sistemski jaz u zapošljavanju između mladih osoba s poteškoćama u pristupačnosti i njihovih vršnjaka i dalje je znatan. Prema Eurostatu (2023.), samo je oko polovice osoba s invaliditetom u dobi od 20 do 34 godine zaposleno, u usporedbi s više od tri četvrtine onih bez invaliditeta. Ova nejednakost nije samo ekonomska, već i društvena — ona ograničava sudjelovanje, autonomiju i osjećaj pripadnosti mladih. Bez ciljanih mjera, mladi s invaliditetom koji su u NEET situaciji riskiraju dugoročnu isključenost, ovisnost i gubitak motivacije za uključivanje.

Ova metodologija odgovara na te sustavne praznine predlažući strukturiran, inkluzivan i etičan pristup radu s mladima s invaliditetom koji su u NEET situaciji. Ona promiče suradnju između stručnjaka, obitelji i zajednica te podržava osobe koje rade s mladima u razvoju kompetencija potrebnih za snalaženje u složenim, stvarnim izazovima u njihovoj svakodnevnoj praksi.

4. TEORIJSKE I PRAVNE OSNOVE

4.1 Modeli invaliditeta temeljeni na socijalnim i ljudskim pravima

Ova metodologija temelji se na socijalnom modelu invaliditeta i modelu invaliditeta temeljenom na ljudskim pravima. Socijalni model prepoznaje da prepreke sudjelovanju ne proizlaze samo iz oštećenja ili individualnih potreba za podrškom, već i iz društvenih struktura, stavova i okruženja koja ne uzimaju u obzir raznolikost. Nepristupačna infrastruktura, rigidni obrazovni sustavi, nefleksibilni uvjeti rada i diskriminatorni stavovi mogu spriječiti mlade u pristupu prilikama i punom sudjelovanju u životu zajednice.

Ovaj je pogled posebno relevantan za mlade u NEET situaciji, čije potrebe za podrškom mogu ostati neprepoznate. Stigma i ograničen pristup informacijama, savjetovanju, obuci i pristupačnim uslugama mogu dodatno ograničiti njihove mogućnosti. Primjena socijalnog modela pomaže stručnjacima da shvate kako ti izazovi nisu samo rezultat individualnih nedostataka, već mogu proizaći i iz društvenih i institucionalnih prepreka. To potiče intervencije koje podržavaju i osnažuju mlade, umjesto da ih tretiraju kao problem.

Ovaj pristup stoji u suprotnosti s medicinskim modelom invaliditeta, koji invaliditet prvenstveno promatra kao zdravstveno stanje ili manu koja se nalazi unutar pojedinca, koja zahtijeva medicinski tretman, rehabilitaciju ili korekciju. Medicinski model pretpostavlja da je glavni cilj "popraviti" ili "izliječiti" osobu kako bi je približio takozvanoj normi funkcioniranja. Iako ovaj model može biti koristan u zdravstvenom ili kliničkom kontekstu, često dovodi do percepcije da je pojedinac problem — a ne sustav ili okruženje. Kao rezultat toga, intervencije temeljene isključivo na medicinskom modelu obično se usredotočuju na ograničenja umjesto na snage te na prilagodbu osobe umjesto na transformaciju okruženja.

Model ljudskih prava nadograđuje ovu perspektivu tako što dostojanstvo, autonomiju, sudjelovanje, obrazovanje, zapošljavanje i socijalnu uključenost promatra kao pitanja prava, a ne kao milosrđe ili pomoć. Također naglašava odgovornost institucija i društva da uklone strukturne prepreke, osiguraju jednakost mogućnosti i pruže potrebnu podršku mladima za ostvarivanje njihovih prava. Stoga mlade ne treba promatrati kao pasivne primatelje podrške, već kao aktivne sudionike u definiranju vlastitih ciljeva i izbora. Okvir socijalnih i ljudskih prava u skladu je s Konvencijom UN-a o pravima osoba s invaliditetom (UN CRPD) i Europskom strategijom za mlade

2019.–2027. – pruža teorijsku osnovu za praktične principe izložene u sljedećem odjeljku.

Primjer iz prakse:

"Mlada osoba s poteškoćama u pokretljivosti željela se pridružiti radionici zajedničkog vrtlarenja koju je organizirao omladinski centar. Iz perspektive socijalnog modela fokus je na okruženju: kako prostor učiniti pristupačnim, koje prilagodljive alate treba i kako ukloniti prepreke sudjelovanju? Pristup temeljen na ljudskim pravima također naglašava pravo mlade osobe da donosi odluke, prima odgovarajuću podršku i sudjeluje ravnopravno s drugima. Rezultat je zajednička odgovornost i jednako sudjelovanje, a ne isključenost. "

4.2. Implikacije za praksu rada s mladima

"Za osobe koje rade s mladima, razumijevanje ovih modela mijenja način na koji se programi osmišljavaju i provode. Umjesto da se usredotočuju na ono što mladi ne mogu učiniti, stručnjaci identificiraju ono što mogu učiniti — i što se treba promijeniti u okruženju kako bi sudjelovanje bilo moguće. To uključuje prilagodbu materijala, pružanje fleksibilnih metoda učenja, osiguravanje pristupačnih prostora i uključivanje mladih u sukreiranje rješenja. Socijalni model stoga postaje ne samo teorijski okvir, već i praktični okvir za osmišljavanje inkluzivnih aktivnosti u radu s mladima."

U praksi bi osobe koje rade s mladima trebale primjenjivati ovaj socijalni pristup i pristup temeljen na ljudskim pravima tijekom planiranja i provedbe programa, osiguravajući da podrška bude dostupna, nepatronizirajuća i razvijena zajedno s mladima, a ne za njih.

"*Ništa o nama bez nas.*" Potječući iz globalnog pokreta za prava osoba s invaliditetom, ovo načelo kaže da nijedna politika, program ili metodologija koja se odnosi na mlade s potrebama za dodatnom podrškom ne bi se smjela razvijati bez njihova smislenog sudjelovanja.

4.3. Pravni i politički okviri

Pravni i politički okviri koji usmjeravaju ovu metodologiju obuhvaćaju i međunarodne i nacionalne instrumente. Na europskoj razini, ključni su izvori:

- Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom (2006.),
- Europski stup socijalnih prava (2017),
- Europska agenda za rad s mladima (2020) i
- Revidirana europska povelja Vijeća Europe o sudjelovanju mladih u lokalnom i regionalnom životu (2019.).

Na nacionalnoj razini u Hrvatskoj, relevantni dokumenti uključuju:

- Nacionalna strategija za mlade 2022.–2025.

- Nacionalni plan za prava osoba s invaliditetom 2021.–2027.
- Nacionalni plan razvoja socijalnih usluga 2021.-2027.
- Nacionalni plan razvoja obrazovnog sustava do 2027.
- Strategija za borbu protiv siromaštva i socijalne isključenosti
- Zakon o savjetima mladih, NN 41/14

Ovi okviri zajedno utvrđuju pravo svih mladih — uključujući mlade s invaliditetom i one u NEET situaciji — na aktivno sudjelovanje, pristupačna okruženja i kontinuiranu podršku za socijalnu uključenost i neovisnost. Iako nacionalni okviri formalno jamče sudjelovanje i inkluziju, praksa rada s mladima u Hrvatskoj često otkriva značajan jaz između politike i provedbe. Na primjer, lokalni savjeti mladih zakonski su uspostavljeni kao mehanizmi za sudjelovanje mladih, ali u praksi rijetko uključuju mlade osobe s invaliditetom ili one u NEET situaciji. Sastanci često nisu fizički pristupačni, komunikacija nije dovoljno prilagođena (npr. nedostatak materijala jednostavnih za čitanje), a rad s marginaliziranim mladima i dalje je ograničen. Kao rezultat toga, sudjelovanje se često svodi na formalno ili simbolično uključivanje i obično u njemu dominantni socijalno privilegiraniji i već aktivni mladi ljudi.

Osim toga, inkluzivni rad s mladima u cijeloj regiji i dalje uvelike ovisi o kratkoročnom projektnom financiranju i inicijativama civilnog društva, što dovodi do diskontinuiteta usluga i neravnopravnog pristupa podršci između urbanih i ruralnih područja. Iz perspektive rada s mladima, to često stavlja odgovornost za inkluziju prvenstveno na pojedinačne osobe koje rade s mladima, a ne na stabilne institucionalne sustave. Iako pravni okviri sve više promiču sudjelovanje i pristupačnost, stručnjacima u praksi često nedostaje adekvatna obuka, nadzor, metodološko usmjeravanje i interdisciplinarna podrška potrebna za rad s mladima s kompleksnim emocionalnim, ponašajnim i neuro razvojnim potrebama ili mladima s potrebama za dodatnom podrškom u pogledu pristupačnosti. Posljedično, inkluzija može ostati više deklarativna nego strukturna, osim ako nije popraćena dugoročnim ulaganjima u pristupačnu infrastrukturu, stručno usavršavanje i održive sustave podrške.

U Mađarskoj na nacionalnoj razini relevantni dokumenti uključuju:

- Nacionalna strategija za mlade 2009.–2024.,
- Zakon XXVI iz 1998. o pravima osoba s invaliditetom,
- relevantne odredbe o jednakosti i nediskriminaciji u Osnovnom zakonu, i
- zakonima iz područja socijalne skrbi i obrazovanja, kao što je Zakon CXC iz 2011. o nacionalnom javnom obrazovanju, koji osiguravaju individualni razvoj i podršku za učenike s potrebama u pristupačnosti.

Ti okviri teoretski jamče pravo svih mladih osoba — uključujući i one s dodatnim potrebama za podršku — na aktivno sudjelovanje, pristupačno okruženje i kontinuiranu podršku za socijalnu integraciju i neovisnost.

Međutim, zakonodavstvo i strategije često su horizontalni i nisu posebno prilagođeni radu s mladima, pa uključivost mladih s potrebama za dodatnim uslugama nije zajamčena. Inkluzivni rad s mladima prvenstveno se temelji na projektima i podržavaju ga organizacije civilnog društva; unutar službenog pravnog okvira ne postoji obvezujući mehanizam koji bi osigurao sudjelovanje i podršku mladima s potrebama pristupačnosti u svim organizacijama mladih.

U Mađarskoj ne postoji zakonodavstvo koje je izričito usmjereno na uključivo sudjelovanje mladih s potrebama za dodatnom podrškom u radu s mladima (npr. zakonodavstvo koje bi od lokalnih službi za mlade ili centara za mlade zahtijevalo pružanje posebne podrške mladima s invaliditetom). Važeći mađarski zakonodavni akti i strategije u području politike za mlade ne sadrže takvu *specifičnu zakonsku obvezu* uključivanja mladih s invaliditetom u rad s mladima, već zauzimaju horizontalni pristup zabrani diskriminacije i promicanju "jednakog sudjelovanja za sve mlade" kao općeg cilja.

Situacija se može strukturirati na sljedeći način:

- Mađarska nema strategiju za mlade koja je izričito usmjerena na društvenu integraciju mladih osoba s invaliditetom; prethodna Nacionalna strategija za mlade (2009.–2024.) postavila je cilj podrške jednakim mogućnostima i društvenom sudjelovanju, ali nije stvorila zaseban okvir za uključivanje osoba s invaliditetom u području rada s mladima.
- Nacionalne strategije socijalne inkluzije (kao što je Mađarska nacionalna strategija socijalne inkluzije 2030.) horizontalno se bave socijalnom inkluzijom i jednakim mogućnostima te stoga mogu utjecati i na mlade, ali nisu nužno pravni dokumenti usmjereni na mlade.
- Mađarskoj politici za mlade nedostaje jasan, pravno obvezujući element koji bi definirao sadržaj i ciljeve rada s mladima, uključujući društvenu raznolikost i uključivanje osoba s potrebama u pogledu pristupačnosti. Rad s mladima, informiranje mladih i savjetovanje trenutačno se provode kroz dobrovoljne, projektno utemeljene oblike potpore, a ne kao jedinstveno regulirana politička obveza.
- Zakonodavstvo i pozivi za podnošenje prijedlog (npr. za socijalne ili subvencije na tržištu rada) postoje u okviru programa koji podržavaju stjecanje radnog iskustva i razvoj vještina mladih s posebnim obrazovnim potrebama ili invaliditetom, ali oni nisu izričito povezani s područjem rada s mladima (često su dio socijalnih programa ili programa zapošljavanja).
- Građanske, nacionalne i lokalne organizacije i udruge mladih (npr. udruge osoba s invaliditetom) vode grupe, klubove ili sekcije za zagovaranje prava

koje pomažu mladima s invaliditetom da sudjeluju u društvu; međutim, to nisu zakonske obveze, već operativne prakse.

U praksi su, stoga, rad s mladima i inkluzija osoba s invaliditetom uglavnom temeljeni na projektima, vode ih nevladine organizacije ili se provode putem bespovratnih sredstava, a ne kroz zakonske obveze koje bi se primjenjivale na sve pružatelje usluga mladima. Profesionalni okvir rada s mladima, osposobljavanja i pitanja raznolikosti — uključujući sudjelovanje mladih osoba s potrebama pristupačnosti — ciljevi su prisutni u službenim strategijama, ali nisu detaljno uređeni u zakonodavstvu kao posebne mjere uključivanja.

Iako su ti izazovi vidljivi diljem Europe, njihovi specifični oblici i intenzitet razlikuju se među nacionalnim kontekstima.

Zajedno, socijalni model i model temeljen na ljudskim pravima čine okosnicu ove metodologije. Utemeljen na praktičnom iskustvu, ovaj okvir također može usmjeriti razvoj nacionalnih i europskih politika. Ovi modeli oblikuju i etički stav i praktične alate dostupne osobama koje rade s mladima, osiguravajući da fokus ostane ne samo na ublažavanju pojedinačnih izazova, već i na transformaciji sustava i stavova koji perpetuiraju isključenost.

4.4. Cilj naše metodologije za mlade

Prema mladima

- Osnažiti mlade s potrebama za dodatnom podrškom da prepoznaju svoje snage, izgrade samopouzdanje i razviju ključne životne i radne vještine.
- Promovirati aktivno sudjelovanje, uključivost i su-kreiranje u svim aspektima programa za mlade.
- Osigurati sigurno i pristupačno okruženje koje podržava mentalno blagostanje, autonomiju i osobni rast.
- Poticati podršku vršnjaka, volontiranje i vodstvo mladih kako bi se ojačao osjećaj pripadnosti i društvenog doprinosa.

Prema stručnjacima

- Jačati kompetencije osoba koje rade s mladima i stručnjaka za inkluzivnu i etičku praksu kroz obuku, primjere, kontinuiranu refleksiju i otvorenost za superviziju.
- Osigurati praktične alate, metodologije i instrumente za samoprocjenu koji poboljšavaju kvalitetu i dosljednost rada s mladima.
- Promovirati interdisciplinarnu suradnju između psihologa, edukatora, socijalnih radnika, mentora i svih potrebnih stručnjaka.

- Razvijati interdisciplinarne timove i promicati interdisciplinarnu suradnju u radu s mladima gdje god je to moguće.
- Poticati refleksivnu praksu i razvoj profesionalne otpornosti radi sprječavanja izgaranja.

Prema donositeljima odluka

- Podizanje svijesti o pravima, sposobnostima i doprinosima mladih osoba s potrebama za dodatnom podrškom
- Promovirati inkluzivne politike i uklanjanje sustavnih prepreka u obrazovanju, zapošljavanju i društvenom životu.
- Poticati suradnju između institucija, lokalnih vlasti, civilnog društva i poslodavaca radi stvaranja pravednijeg društva.
- Doprinijeti dugoročnim kulturnim promjenama promicanjem vrijednosti solidarnosti, pristupačnosti i sudjelovanja.

"Inkluzija ne počinje kada se mlada osoba prilagođava sustavu, već kada se sustav prilagođava mladoj osobi."

---

5. NAČELA, ETIKA I ZAŠTITA

Inkluzivni rad s mladima temelji se na kombinaciji etičke odgovornosti, stručne kompetencije, pristupačnosti, zaštite i refleksivne prakse. Rad s mladima s potrebama za dodatnom podrškom ne zahtijeva samo praktične vještine, već i jasne vrijednosti, profesionalne granice i dosljedne organizacijske pristupe.

Ovo poglavlje iznosi osnovna načela, etičke temelje, pristupe zaštiti i organizacijske odgovornosti koji podržavaju sigurnu, poštovanu i inkluzivnu praksu rada s mladima.

5.1 Principi inkluzivnog rada s mladima

Opća načela i etika

Učinkovit rad s mladima s potrebama za dodatnom podrškom zahtijeva čvrstu etičku osnovu, jasne profesionalne granice i dobro definirane protokole.

Ova skupina mladih često se suočava s višestrukim stresorima — emocionalnom nestabilnošću, traumatičnom prošlošću, problemima mentalnog zdravlja, socijalnim isključenjem ili nedostatkom odraslih koji pružaju podršku.

Iz tih razloga, osobe koje rade s mladima moraju djelovati unutar okvira koji jamči sigurnost, predvidljivost, dostojanstvo i prevenciju štete.

Ovo poglavlje iznosi temeljna načela i profesionalne smjernice koje podupiru sve interakcije u centru za mlade. Također uvodi ključne protokole prakse kako bi se osigurali dosljedni, odgovorni i etički utemeljeni odgovori na složene situacije poput emocionalnih kriza ili rizika od samoubojstva.

Cilj nije pretvoriti osobe koje rade s mladima u psihologe ili kliničke stručnjake, već im pružiti jasne korake, sigurne granice i procedure koje im pomažu da reagiraju samopouzdano, ostanu unutar granica svojih kompetencija i izbjegnu prakse koje bi mogle nenamjerno uzrokovati štetu.

Načela pružaju strukturni okvir za praksu rada s mladima, dok etika oblikuje način na koji se ta načela primjenjuju na uvažavajući, odgovoran i na čovjeka usmjeren način. Zajedno pomažu osigurati da inkluzivan rad s mladima ostane siguran, dosljedan i responzivan na potrebe mladih ljudi.

U praksi su principi i etika komplementarni. Principi pružaju okvir, čineći etičko djelovanje mogućim, dok etika osigurava da pridržavanje principa ne postane mehanističko ili slijepo za ljudske potrebe. Na primjer, princip pravednosti u radu s mladima stvara okvir, ali etička odgovornost zahtijeva od stručnjaka da prilagodi pristupe individualnim okolnostima, poštujući osobno dostojanstvo i potičući povjerenje.

Naši temeljni principi

Osnovna načela služe kao **standardi, pravila i sporazumi** koji omogućuju organizaciji da djeluje dosljedno. Ona su eksterno kodificirana i mjerljiva te odgovaraju na ključno pitanje: **"Što bi trebalo voditi naš rad?"**. U inkluzivnom radu s mladima, ta načela pružaju nužnu podlogu za etičku praksu, osiguravajući da stručnjaci održavaju predvidiva, puna poštovanja i sigurna okruženja za mlade s potrebama za dodatnom podrškom.

1. Ne čini štetu

"Ne čini štetu" najtemeljitiji je princip u radu s mladima. To znači da svaka intervencija, aktivnost, razgovor ili odluka mora štititi emocionalnu i fizičku sigurnost mladog čovjeka.

Osobe koje rade s mladima često djeluju s dobrim namjerama. Međutim, čak i dobro namjerne radnje mogu naštetiti ako se ne provedu s osjetljivošću, poštovanjem privatnosti, pripremom ili ispravnim postupkom. To je posebno važno kada su u pitanju mladi koji su doživjeli traumu, isključenost, stigmu, vršnjačko nasilje, prezaštićivanje, diskriminaciju ili ponovne neuspjehe u institucijama.

U praksi, načelo "ne čini štetu" znači da osobe koje rade s mladima moraju izbjegavati:

- ponovno traumatiziranje mladih
- pojačavanje stigme
- prisiljavanje na sudjelovanje
- vršiti pritisak na mlade da govore ili otkriju osobne podatke
- osramoćivanje, kažnjavanje ili javno ispravljanje
- sarkazam, kritiku ili poniženje
- otkrivanje privatnih informacija
- ignoriranje znakova uznemirenosti
- nesigurne grupne rasprave bez emocionalne podrške
- Neprimjereno eksperimentiranje s potrebama mladih, bez odgovarajuće stručne podrške
- stvaranje ovisničkog odnosa ili nezdravih odnosa moći
- davanje kliničkih savjeta bez odgovarajuće obuke
- poduzimanje radnji koje pogoršavaju situaciju mlade osobe

Primjeri štetne prakse mogu uključivati izjave poput "Nije tako loše", poticanje mlade osobe da se pridruži aktivnosti kada je očito preopterećena, javno ispravljanje nekoga, postavljanje osobnih pitanja pred drugima ili tretiranje uznemirenosti kao "lošeg ponašanja".

Ključna poruka je jednostavna: sigurnost i dostojanstvo moraju imati prednost u odnosu na obrazovne, društvene ili ciljeva sudjelovanja. Aktivnost se ne može smatrati uspješnom ako zbog nje mlada osoba osjeća nesigurnost, sram, izloženost ili ako joj nanosi štetu.

2. Postavljanje i održavanje profesionalnih granica

Stručne granice su ključne u radu s mladima. One štite i osobe koje rade s mladima. Granice nisu nedostatak brige. One čine brigu sigurnijom, jasnijom i održivijom.

Osobe koje rade s mladima nisu terapeuti, specijalni edukatori, liječnici ili klinički stručnjaci. Njihova je uloga podržavati mlade ljude, pritom ostajući unutar granica svojih profesionalnih kompetencija. Kada je potrebna specijalizirana podrška, osobe koje rade s mladima trebale bi surađivati s drugim stručnjacima umjesto da sami pokušavaju riješiti sve.

Granice bi trebale biti predvidive, pune poštovanja i objašnjene jednostavnim jezikom. Posebno su važne za mlade koji su iskusili nedosljednu skrb, nejasan autoritet, institucionalnu kontrolu, traumu ili društvenu isključenost. Ova se tema detaljnije obrađuje u Poglavlju 5.3.

3. Pristup "prvo osoba"

Inkluzivni rad s mladima započinje time da se osoba promatra u cjelini, a ne da se definira prema invaliditetu, dijagnozi, iskustvu ili potrebi za podrškom.

Svaki mladi čovjek ima vlastite interese, snage, snove, strahove, odnose, sklonosti i ciljeve. Ozbiljno oštećenje, invaliditet, dijagnoza ili potreba za podrškom mogu biti važni i mogu biti dio njihova identiteta, ali ne definiraju ih u cjelini.

Pristup "prvo osoba" znači:

- poštivanje dostojanstva i vrijednosti mlade osobe
- izbjegavanje sažaljenja i pretpostavki temeljenih na nedostatku
- ne svoditi mladu osobu na etiketu
- pretpostavljanje kompetentnosti
- izravno pitati mladu osobu o njezinim potrebama i preferencijama
- usredotočiti se na snage, interese i ciljeve
- prilagođavati podršku bez da se mlada osoba osjeća "manjom"
- prepoznati da je svaka osoba različita, čak i ako dijeli sličnu dijagnozu ili potrebu za podrškom

Osobe koje rade s mladima trebale bi izbjegavati pretpostavke poput "oni to ne mogu učiniti", "neće razumjeti", "ovo je za njih preteško" ili "mi znamo što je najbolje". Umjesto toga, trebali bi pitati: Što ovaj mladi čovjek želi? Što mu pomaže da sudjeluje? Koje su prepreke? Kakva bi podrška to omogućila?

Pristup koji stavlja osobu na prvo mjesto gradi povjerenje, osnaživanje i autentično uključivanje.

4. Sudjelovanje i osnaživanje

Načelo "Ništa o nama bez nas" središnje je za inkluzivni rad s mladima. To znači da bi mladi ljudi s potrebama za dodatnom podrškom trebali biti uključeni u donošenje odluka, programe i politike koje ih se tiču.

Sudjelovanje se ne bi trebalo shvaćati usko. Ne komunicira svaka mlada osoba na isti način i ne poprima svaki njihov doprinos oblik formalne rasprave. Mlade osoba može sudjelovati govoreći, pišući, crtajući, birajući između opcija, koristeći geste, koristeći asistivnu komunikaciju, pokazujući sklonosti ponašanjem ili dajući povratne informacije uz podršku.

Svaki doprinos je važan.

Osobe koje rade s mladima trebale bi izbjegavati krute standarde sudjelovanja, kao što je očekivanje da svi govore u grupnoj raspravi, obavljaju isti zadatak na isti način ili usmeno i brzo izražavaju mišljenja.

Osnaživanje znači podržavanje mladih da:

- donositi odluke
- izraze preferencije
- utječu na aktivnosti koje ih se tiču
- postavljaju vlastite ciljeve učenja
- razvijaju samopouzdanje
- prakticiraju zagovaranje vlastitih interesa
- preuzimaju odgovornost za vlastiti razvoj
- postanu aktivni subjekti vlastitog života

To ne znači ostaviti mlade same s odgovornošću za koju nisu spremni. Osnaživanje mora biti podržano, dostupno i realno. Osobe koje rade s mladima trebale bi stvoriti smislene mogućnosti izbora i pružiti odgovarajuću razinu podrške kako bi mladi mogli sudjelovati dostojanstveno.

Sudjelovanje je kontinuum. Mali izbor, jednostavna gesta ili tihi izraz preferencije mogu biti važan korak prema samoopredjeljenju.

5. Pristupačnost i jednakost

Pristupačnost nije dodatna usluga. To je profesionalna odgovornost i pitanje prava, pravednosti i smislenog sudjelovanja.

Oni koji rade s mladima imaju dužnost osigurati razumna prilagodbena rješenja. To uključuje i nužne prikladne prilagodbe koje pomažu mladima da sudjeluju, a da se pritom ne stvara neopravdano opterećenje za organizaciju.

Razumna prilagodba može uključivati:

- fizičke preinake
- pristupačni prostori
- asistivne tehnologije
- prilagođenu komunikaciju
- vizualne potpore
- osjetilnu prilagodbu
- fleksibilno vrijeme

- alternativne mogućnosti sudjelovanja
- prilagodbe pravila
- dodatnu podrška tijekom aktivnosti

Inkluzivni rad s mladima ne bi trebao reagirati tek kada mlada osoba zatraži podršku. Programi bi se od samog početka trebali osmišljavati tako da budu što pristupačniji. Tu je važan univerzalni dizajn: aktivnosti, prostori, informacije i komunikacija trebali bi se planirati tako da ih može koristiti što je moguće više mladih ljudi.

Inkluzija se treba razumjeti kroz prizmu društvene pravde. To znači prepoznati da je sudjelovanje povezano s pravednošću, pravima i moći — a ne samo s individualnom motivacijom ili sposobnošću.

Posebno je važno pet ključnih načela:

1. **Pristupačnost** — mladi mogu pristupiti programu, prostoru, informacijama i komunikaciji i koristiti ih.
2. **Pravednost** — podrška se prilagođava stvarnim potrebama.
3. **Prava** — sudjelovanje nije milosrđe; ono je povezano s dostojanstvom i jednakim pravima.
4. **Sudjelovanje** — mladi mogu značajno utjecati na ono što ih se tiče.
5. **Raznolikost** — poštuju se različiti identiteti, potrebe za podrškom i iskustva.

Pravednost se razlikuje od formalne jednakosti. Jednakost znači davanje svima istih stvari. Pravednost znači davanje mladima ono što im je potrebno kako bi mogli pravedno sudjelovati.

Za osobe koje rade s mladima to znači da ne postavljaju samo pitanje "Pružamo li svima isti program?" nego i "Mogu li svi zaista sudjelovati na smislen način?"

6. Sigurnost i dobrobit

Sigurnost je temeljni uvjet za sudjelovanje. Mladi ne mogu učiti, povezivati se ili izražavati ako se osjećaju nesigurno.

Inkluzivni rad s mladima mora štititi i fizičku i psihološku sigurnost. Okruženja trebaju biti slobodna od nasilja, uznemiravanja, vršnjačkog nasilja, diskriminacije i ableizma. Ableizam znači diskriminaciju, isključenje ili negativne pretpostavke temeljene na invaliditetu ili percipiranoj sposobnosti. Sigurnost zahtijeva jasna očekivanja, predvidljive strukture, pristupačnu komunikaciju i prepoznavanje znakova uznemirenosti.

Apsolutna sigurnost nikada se ne može u potpunosti zajamčiti. Realniji profesionalni cilj jest stvoriti "sigurnije prostore" — okruženja u kojima se rizici aktivno smanjuju, identiteti poštuju, a glasovi mladih se čuju.

Sigurniji prostor gradi se kroz:

- poštovanje
- jasna pravila
- predvidljivu strukturu
- emocionalnu podršku
- pristupačnu komunikaciju
- povjerljivost
- transparentnost
- pristanak
- djelovanje protiv vršnjačkog nasilja
- inkluzivnu kulturu grupe
- obraćanje pažnje na znakove poteškoća

Visokokvalitetan inkluzivni rad s mladima trebao bi koristiti pristup usmjeren na traumi. To znači razumjeti da su neki mladi ljudi mogli doživjeti traumu, isključenost, štetu u institucijama, vršnjačko nasilje, obiteljski stres, diskriminaciju ili ponovljene neuspjehe. Njihove reakcije mogu biti oblikovane tim iskustvima.

Pristup usmjeren na traumu vođen je:

- sigurnošću
- pouzdanošću
- transparentnosti
- izborom
- osnaživanjem
- suradnjom
- kulturalnom osjetljivošću

Tajnost je također ključna. Podaci o invaliditetu, dijagnozi, potrebi za podrškom ili osobnoj situaciji mlade osobe trebaju biti zaštićeni. Podaci se smiju dijeliti samo kada je to nužno, uz privolu gdje je to moguće, i uvijek u skladu s odgovornostima vezanima uz zaštitu i sigurnost mladih. Ova se tema detaljnije obrađuje u Poglavlju 5.3.

7. Promišljena metodologija i podrška

Inkluzivni rad s mladima ne događa se slučajno. On zahtijeva promišljeno planiranje, rad na odnosima i suradnju.

Mladima s potrebama za dodatnom podrškom često je potrebno više od fizičkog pristupa programu. Mogu im trebati povjerenje, predvidljivost, emocionalna sigurnost, pristupačna komunikacija, prilagođene aktivnosti, dugoročni odnosi i podrška u snalaženju u društvenim situacijama.

Promišljeni rad s mladima uključuje:

- aktivno slušanje
- utvrđivanje zajedničkih interesa
- postupnu izgradnju povjerenja
- održavanje dosljednih odnosa
- korištenje jasne i pristupačne komunikacije
- promatranje onoga što pomaže i što stvara prepreke
- prilagođavanje aktivnosti bez narušavanja dostojanstva
- pružanje mogućnost izbora
- podržavanje neovisnost korak po korak
- redovito promišljanje o praksi

Dugoročni odnosi su važni. Dosljednost pomaže mladima da se osjećaju sigurno, razumiju očekivanja i razviju samopouzdanje. To je posebno važno za mlade koji su možda doživjeli odbijanje, nestabilnu podršku, institucionalne prepreke ili ponovljeno isključivanje.

Inkluzija je također višesektorska odgovornost. Ne bi se trebala ograničiti na programe specifične za osobe s invaliditetom. Svi imaju ulogu u tome - rad s mladima, obrazovanje, zdravstvo, socijalne službe, obitelji, njegovatelji i organizacije civilnog društva.

Osobe koje rade s mladima trebale bi surađivati s drugim stručnjacima kada je to potrebno, osobito kada potrebe za podrškom nadilaze ulogu osobe koja radi s mladima. Ta suradnja pomaže osigurati da mladi dobiju odgovarajuću podršku, dok osobe koje rade s mladima ostaju unutar svojih profesionalnih granica.

Obitelji i njegovatelji također mogu biti važni partneri. Oni mogu pružiti ključne informacije o komunikaciji, rutinama, signalima stresa, zdravstvenim potrebama, potrebama za pristupom ili emocionalnoj podršci. Istovremeno, osobe koje rade s mladima trebale bi podržati autonomiju mlade osobe i izbjegavati govoriti samo preko odraslih osoba u njezinoj blizini.

Uravnotežen pristup znači uključivanje obitelji i skrbnika kada je to korisno, uz istovremeno poštovanje glasa, privatnosti i prava na samoopredjeljenje mladih osoba.

Mentori i stručnjaci s invaliditetom također mogu igrati važnu ulogu. Mogu djelovati kao vjerodostojni glasnici i uzori. Vidjeti osobe s vlastitim iskustvom u profesionalnim, voditeljskim ili mentorskim ulogama može ojačati samopouzdanje, zastupljenost i težnje mladih ljudi.

5.2. Etika u praksi

Etika u inkluzivnom radu s mladima: Kako bi se stručnjaci trebali uključiti

1. Poštovanje naspram sažaljenja – Interakcije moraju biti utemeljene na poštovanju, a ne na sažaljenju. Praktičari trebaju izbjegavati govoriti mladima na patronizirajući način ili pretpostavljati da su nesposobni, jer tako promiču dostojanstvo i samopouzdanje.
2. Održavanje etičkih granica – Stručnjaci moraju održavati jasne granice, izbjegavajući preuzimanje terapeutske uloge osim ako su kvalificirani, a istovremeno ostati empatični i osjetljivi na emocionalne potrebe.
3. Nenametanje vlastitog stava – Uključiva okruženja zahtijevaju od stručnjaka da budu uzor prihvaćanja, a ne osuđivanja. Pogreške se tretiraju kao prilike za učenje, potičući eksperimentiranje i sudjelovanje.
4. Etika komunikacije i jezika
    - Preporučena terminologija: Mladi bi trebali usmjeravati odabir između jezika usmjerenog na osobu („osoba s invaliditetom“) i jezika koji identitet stavlja u prvi plan („osoba s invaliditetom“), kao i uporabu izraza koji se odnose na pristupačnost ili potrebe za podrškom, umjesto navođenja dijagnoze.
    - Pristupačan i jednostavan jezik: Informacije se moraju pružiti u formatima koji odgovaraju kognitivnim ili senzornim oštećenjima (veliki tisak, vizualna potpora, tekst jednostavan za čitanje, titlovi).
    - Suočavanje s abilizmom i govorom mržnje: Praktičari aktivno prepoznaju i suprostavljaju se jeziku diskriminacije, mikroagresije ili štetnom jezik unutar grupe i zajednice.
5. Sigurnost, privatnost i dobrobit
    - Stvaranje sigurnijih prostora: Stručnjaci daju prednost psihološkoj i fizičkoj sigurnosti, poštuju identitete i potiču mlade na slobodno izražavanje emocija.
    - Tajnost i otkrivanje podataka: Poštuje se privatnost mladih; informacije se dijele samo uz pristanak. Granice tajnosti (npr. obvezno prijavljivanje, situacije koje ugrožavaju život) jasno se komuniciraju.
    - Pristup utemeljen na razumijevanje traume: Programi usvajaju pristup usmjeren na traumu, naglašavajući povjerenje, transparentnost, suradnju i kulturalnu osjetljivost.

6. Odgovornost i kontinuirana revizija
    - Samospoznaja: Praktičari se stalno osvrću na vlastito djelovanje kako bi prepoznali pristranosti, pretpostavke ili nenamjerno jačanje "naučene bespomoćnosti".
    - Pravedna raspodjela resursa: Inkluzija se podupire namjenskim proračunima, pristupačnim planiranjem i fleksibilnim programima kako bi se zadovoljile različite potrebe.
    - Mehanizmi povratnih informacija: Mladi imaju sigurne i pristupačne kanale za prijavu neprimjerenih praksi, vršnjačkog nasilja ili diskriminacije bez straha od odmazde.

Praktični detalji o komunikaciji kao ključnoj komponenti sigurnog, profesionalnog rada s mladima.

Mladi, osobito oni s potrebama za dodatnom podrškom, vrlo su osjetljivi na način na koji im odrasli govore. Riječi mogu smirivati ili uznemiravati, osnažiti ili posramiti, izgraditi povjerenje ili ga uništiti.

Etična komunikacija osigurava da centar za mlade ostane prostor u kojem se mladi osjećaju saslušano, poštovano i shvaćeno, čak i kada je njihovo ponašanje izazovno ili su emocije intenzivne.

U radu s mladima komunikacija nije samo prijenos informacija; to je relacijski alat koji oblikuje cjelokupnu atmosferu grupe. Za mnoge mlade ljude, osobito za one koji su prethodno iskusili osuđivanje, zapostavljanje ili kritiku, način na koji im profesionalac govori može biti prvo iskustvo dosljedne, poštovane komunikacije s odraslima. Etička komunikacija znači da su djelatnici koji rade s mladima promišljeni u odabiru riječi, tona, vremena i govora tijela. Zahtijeva usporavanje tempa aktivnosti, pružanje jasnoće i odgovaranje s empatijom, a ne reaktivno ponašanje. Cilj je osigurati da interakcije nikada ne izazivaju sram, strah ili zbunjenost, već da umjesto toga podržavaju regulaciju, samopouzdanje i autonomiju.

U nastavku su ključni principi etičke komunikacije u radu s mladima:

- **Koristite jasan, nenasilan jezik –** kratke rečenice, jednostavne riječi i izravna struktura smanjuju tjeskobu i nesporazume.
- **Izbjegavajte etikete i stigmu –** usredotočite se na ponašanje ili potrebe, a ne na identitet ("*Buntovan si*"), dijagnozu ("*Autističan si*") ili prosuđivanje karaktera.
- **Normalizirajte emocionalna iskustva -** Dajte im do znanja da su snažna osjećanja ljudska i prihvatljiva ("*U redu je osjećati frustraciju, pogledajmo što ti sada treba*").
- **Potvrdite i uvažite osjećaje -** Pokažite razumijevanje i prihvaćanje, čak i ako se ne slažete s ponašanjem ("*Vidim da ti je ovo zaista teško*").

- **Izbjegavajte davanje kliničkih dijagnoza ili jamstava -** Osobe koje rade s mladima nikada ne bi smjele davati medicinska tumačenja ("*Imate* depresiju") ili lažna uvjeravanja ("*Obećavam da će sve biti u redu*").

5.3. Stručne granice, povjerljivost i odgovornost

Stručne granice

Stručne granice su ključne za sigurnu, etičku i predvidljivu praksu rada s mladima. One štite i mlade i stručnjake jasnim definiranjem uloga, odgovornosti, komunikacijskih granica i očekivanja unutar poticajnih odnosa.

Jasne granice pomažu mladima da razumiju što mogu očekivati od profesionalnog odnosa. Također smanjuju rizik od konfuzije, favorizma, emocionalnog preopterećenja, ovisnosti i problema u vezi sa sigurnošću.

Glavna načela i dimenzije profesionalnih granica, zajedno s nekim specifičnim situacijama i praktičnim područjima na koja se primjenjuju, uključuju:

1. **Održavanje primjerenih komunikacijskih granica**
    - dostupnost i radno vrijeme;
    - digitalna komunikacija.
2. **Izbjegavanje dvostrukih odnosa**
    - profesionalna uloga osoba koje rade s mladima;
    - suradnja s obiteljima i drugim stručnjacima, uz jasno razgraničenje uloga i odgovornosti.
3. **Poštivanje fizičkih i emocionalnih granica**
    - fizički kontakt;
    - emocionalna podrška;
    - krizne situacije.
4. **Poštivanje povjerljivosti i načela dijeljenja informacija**
    - povjerljivost;
    - odluke o tome kada, kako i s kim se informacije mogu podijeliti;
    - suradnja s obiteljima i drugim stručnjacima.
5. **Primjena primjerene otvorenosti**
    - osobno dijeljenje;
    - odlučivanje o tome koje je osobne podatke prikladno otkriti unutar profesionalnog odnosa.
6. **Uravnoteženje podrške i profesionalne odgovornosti**
    - profesionalna uloga osobe koja radi s mladima;
    - donošenje odluka;
    - emocionalna podrška;
    - krizne situacije;
    - suradnja s obiteljima i drugim stručnjacima.

Zašto su granice važne u praksi

Područje	Kada su granice nejasne	Kada su granice jasne	Praktične smjernice za osobe koje rade s mladima
Povjerenje i kvaliteta odnosa	Mladi se mogu osjećati zbunjeno, nesigurno ili ne znati što očekivati. Previše dijeljenja informacija od strane djelatnika može zamutiti uloge.	Uloge, odgovornosti i granice su jasne. Mladi ljudi razumiju što mogu očekivati.	Jasno objasnite svoju ulogu. Izbjegavajte prekomjerno dijeljenje osobnih iskustava osim ako to izravno ne pomaže mladoj osobi.
Dinamika grupe i pravednost	Neki mladi mogu doživjeti favoriziranje ili neujednačenu pažnju. To može dovesti do ljubomore, sukoba ili isključenosti.	Pravila i pažnja primjenjuju se dosljedno. Lakše je održavati koheziju grupe.	Budite dosljedni. Kada su iznimke nužne, objasnite ih transparentno bez otkrivanja privatnih informacija.
Sigurnost i zaštita	Nejasna pravila o dodirivanju, privatnoj komunikaciji ili postupanju u kriznim situacijama mogu povećati rizik od ozljeda ili zlostavljanja.	Sigurnosni postupci su transparentni i zaštitnički i za mlade i za osoblje.	Slijedite protokole zaštite. Objasnite ograničenja povjerljivosti. Djelujte u interesu sigurnosti mlade osobe.
Stručni kredibilitet i etika	Odluke se mogu činiti proizvoljnima ili osobnima. Autoritet i etički integritet osoba koje rade s mladima mogu biti dovedeni u pitanje.	Dosljedni profesionalni standardi jačaju vjerodostojnost i etičku praksu.	Koristite dogovorene procedure i profesionalne smjernice. Budite dosljedni u donošenju odluka.
Emocionalno i kognitivno opterećenje	Osobe koje rade s mladima mogu se osjećati odgovornima za sve, odgovarati izvan radnog vremena ili postati	Jasne granice štite dobrobit osoblja i pomažu radnicima da održivo podrže cijelu grupu.	Postavite granice u pogledu dostupnosti i odgovornosti. Potičite odgovarajuću

Područje	Kada su granice nejasne	Kada su granice jasne	Praktične smjernice za osobe koje rade s mladima
	emocionalno preopterećeni.		vanjsku podršku kada je to potrebno.
Dosljednost u učenju i podršci	Mladi mogu doživjeti nepredvidive rutine ili nedosljedna uputstva, što može smanjiti angažman i učenje.	Predvidljiva struktura i jasne smjernice potiču sudjelovanje, učenje i neovisnost.	Održavajte rutine jasnima i dosljednima. Prilagodite pristupe na temelju promatranja, konzultacija i stvarne potrebe.
Digitalna komunikacija	Mladi mogu očekivati neograničen pristup putem društvenih mreža, aplikacija za razmjenu poruka ili e-pošte. To može stvoriti ovisnost ili nesigurne razmjene.	Profesionalni kanali i pravila čine komunikaciju sigurnijom i transparentnijom.	Koristite poslovne račune gdje je to moguće. Komunicirajte radno vrijeme, svrhu i ograničenja online kontakta.
Fizički kontakt i senzorne granice	Nesporazumi ili neželjeni dodiri mogu uzrokovati tjeskobu, traumatske reakcije ili neprimjerenu ovisnost.	Fizička interakcija temelji se na pristanku, individualnim preferencijama i transparentnim grupnim normama.	Zatražite suglasnost. Poštujte osobni prostor. Razumijte senzornu ugodu i preferencije svakog mladog čovjeka.

Granice su osobito važne u inkluzivnom radu s mladima, gdje se emocionalna ovisnost, dinamika privrženosti, krizne situacije ili zabrinutosti u vezi sa zaštitom mogu pojavljivati češće. Dosljedne granice pomažu u stvaranju emocionalno sigurnih, transparentnijih i održivijih okruženja za podršku.

Stručnjaci bi trebali biti svjesni da pretjerano uključivanje, nejasne uloge, prekomjerna emocionalna dostupnost ili nedosljedna komunikacija mogu nenamjerno potkopati povjerenje, povećati ovisnost ili pridonijeti sagorijevanju.

Dodatni praktični materijali vezani uz ovu temu nalaze se u prilozima.

Povjerljivost je ključna komponenta izgradnje povjerenja u praksi rada s mladima.

Mladi, osobito oni s potrebama pristupačnosti, često nose iskustva izdaje, ogovaranja, osuđivanja ili nedosljednih postupanja odraslih. Stoga je ključno stvoriti prostor u kojem se osjećaju sigurno govoriti. Međutim, povjerljivost u radu s mladima nije apsolutna. Osobe koje rade s mladima moraju uskladiti povjerenje sa sigurnošću, zaštitom i zakonskom odgovornošću. Etička povjerljivost zahtijeva jasnu komunikaciju o tome što može ostati privatno, što se može podijeliti u svrhu zaštite te kako se informacije obrađuju unutar organizacije.

Zašto je povjerljivost važna

- potiče mlade da se otvore;
- smanjuje strah od osude;
- izgrađuje dugoročno povjerenje;
- podržava emocionalnu i psihološku sigurnost;
- stvara poštovanje i predvidljivo okruženje;
- sprječava sram i ponovnu traumatizaciju.

Ograničenja povjerljivosti

Osobe koje rade s mladima moraju jasno objasniti na samom početku:

"Ono što podijeliš sa mnom ostaje povjerljivo, osim ako ti ili netko drugi niste u opasnosti. Ako se to dogodi, neću to čuvati u tajnosti, već ću ti korak po korak objasniti što se događa."

Ova transparentnost štiti i mladu osobu i stručnjaka.

Situacije u kojima se tajnost mora prekršiti

Tajnost se mora prekinuti, u skladu s važećim zakonom i organizacijskim postupcima zaštite, u situacijama koje uključuju:

- rizik od samoozljeđivanja ili samoubojstva;
- rizik od ozljede druge osobe;
- otkrivanje zlostavljanja ili zanemarivanja;
- kriminalnu aktivnost koja ugrožava sigurnost;
- značajnu krizu mentalnog zdravlja;
- ostali rizici sigurnosti.

Povjerljivost se nikada ne smije narušiti bez objašnjenja ili iza leđa mlade osobe. Osoba koja radi s mladima mora mladu osobu uključiti u proces što je više moguće, osim ako bi to povećalo neposredni rizik.

Praktični primjeri

a) Kada povjerljivost nije bila dobro postavljena

Mlada osoba je otkrila misli o samoozljeđivanju. Djelatnik je paničario i odmah obavijestio voditelja bez da je išta objasnio mladoj osobi.

Mlada osoba se osjećala izdanom i nikada se nije vratila.

b) Kada je povjerljivost pravilno primijenjena

Mlada osoba je izjavila da ima suicidalne misli. Djelatnik je odgovorio:

"Hvala ti što si mi rekla. Drago mi je što mi vjeruješ. Ne mogu ovo zadržati u tajnosti jer je tvoja sigurnost važna. Ostat ću s tobom i zajedno ćemo uključiti prave ljude."

Mlada osoba osjećala se poštovanom i sigurnom, a ne kažnjenom ili izloženom.

Odgovornost i dokumentacija

Dokumentacija podržava odgovornost, zaštitu, kontinuitet podrške i profesionalnu transparentnost. Etička dokumentacija također zahtijeva poštovanje povjerljivosti, dostojanstva, informiranog pristanka i načela zaštite podataka.

Dokumentacija je ključan dio etičkog i sigurnog rada s mladima. Ona osigurava transparentnost, odgovornost i kontinuitet podrške, osobito kada više stručnjaka radi s istom mladom osobom. Dobra dokumentacija štiti mlade, štiti stručnjake i osigurava da važni detalji ne budu izgubljeni pri promjeni osoblja ili eskalaciji kriza.

Zašto je dokumentacija važna

Točna dokumentacija služi za nekoliko ključnih funkcija:

- osigurava da mladi dobiju dosljednu i koordiniranu podršku;
- sprječava nesporazume među osobljem;
- osigurava formalni dokaz ako se pojave zabrinutosti u vezi sa sigurnošću;
- omogućuje rano otkrivanje obrazaca ili ponašanja koja ukazuju na rastući rizik;
- štiti osoblje od lažnih optužbi vođenjem činjenične evidencije;
- poboljšava profesionalnu odgovornost i osiguranje kvalitete.

Što treba dokumentirati

Osobe koje rade s mladima imaju dužnost zabilježiti informacije koje utječu na sigurnost, dobrobit ili profesionalnu odgovornost. To uključuje:

- krizne situacije, kao što su napadi panike, agresija ili emocionalni slomovi;
- otkrivanja ozljeda, uključujući zanemarivanje, zlostavljanje, rizik od samoozljeđivanja ili iskorištavanje;
- zabrinutosti u vezi sa sigurnošću, čak i ako su preliminarne;
- upućivanja psihologu, socijalnom radniku, kriznom timu ili drugom relevantnom stručnjaku;
- naknadne korake poduzete nakon incidenta;
- sporazumi s mladom osobom, kao što su sigurnosni planovi, dogovori o ponašanju ili prilagodbe sudjelovanja;
- uočljivi obrasci ponašanja ako utječu na sigurnost, uključivost ili sudjelovanje.

Kako dokumentacija treba biti napisana

Redovita dokumentacija treba biti razmjerna. Ne zahtijeva se bilježenje svake interakcije; dokumentirati treba samo informacije relevantne za podršku, sigurnost ili odgovornost. Etička dokumentacija zahtijeva profesionalnost i preciznost.

Dokumentacija treba biti:

- **objektivna:** pišite "Mlada osoba je rekla…" umjesto "Mislim…";
- **temeljena na činjenicama:** izbjegavajte pretpostavke ili tumačenja;
- **jasna i specifična:** uključite datume, vremena, kontekst i točne riječi kada je to relevantno;
- **pohranjena na siguran način:** slijedite pravila organizacije i primjenjive propise o zaštiti podataka, s posebnom pažnjom na osjetljive podatke;
- **dijeljena isključivo prema načelu nužne potrebe za znanjem:** samo ovlašteno osoblje smije imati pristup informacijama.

Dodatne smjernice o dokumentaciji nalaze se u Poglavlju 5.5., **Sigurnosne mjere i krizni protokoli**.

5.4. Suradnja i interdisciplinarna podrška

Suradnja sa stručnjacima, službama i partnerima u zajednici temeljna je komponenta visokokvalitetnog inkluzivnog rada s mladima. Mladima s potrebama za dodatnom podrškom može biti potrebna podrška koja nadilazi nadležnost jednog stručnjaka ili organizacije. Interdisciplinarna, međusektorska suradnja pomaže osigurati da podrška ostane sigurna, koordinirana, utemeljena na pravima i da odgovara razvojnim, emocionalnim, socijalnim, zdravstvenim, sigurnosnim potrebama te potrebama mladih vezanim uz pristupačnost.

Zašto je suradnja važna

- pomaže mladima da pristupe odgovarajućoj specijaliziranoj podršci;
- sprječava osobe koje rade s mladima da djeluju izvan svojih profesionalnih kompetencija;
- smanjuje rizik u kriznim i situacijama koje se odnose na sigurnost i zaštitu;
- podržava informirano i koordinirano donošenje odluka;
- promiče zajedničku profesionalnu odgovornost;
- smanjuje praznine, fragmentaciju i nepotrebno preklapanje usluga;
- podržava kontinuitet skrbi i podrške;
- povezuje rad s mladima sa širim obrazovnim, zdravstvenim i socijalnim sustavom, tržištem rada i ostalim sustavima u zajednice.

Profesionalne uloge i granice kompetencija

Osobe koje rade s mladima imaju važnu ulogu u izgradnji poticajnih odnosa, promicanju sudjelovanja, olakšavanju neformalnog učenja, stvaranju uključivih okruženja i prepoznavanju novih potreba. Međutim, od njih se ne očekuje da zamijene psihologe, psihijatre, socijalne radnike, odgajatelje u posebnim ustanovama, zdravstvene djelatnike, terapeute ili stručnjake za sigurnost.

Prepoznavanje profesionalnih granica i uključivanje odgovarajuće stručnosti ključni su dijelovi odgovornog rada s mladima. Suradnja omogućuje osobama koje rade s mladima da ostanu unutar svoje profesionalne uloge, a istovremeno osigurava da mlada osoba može dobiti podršku koju sam rad s mladima ne može pružiti.

Načela suradnje

Suradnja bi trebala biti vođena sljedećim načelima:

- **Aktivno sudjelovanje mlade osobe:** Prema mladoj osobi se treba odnositi kao aktivnom partneru, a ne pasivnom subjektu stručne rasprave. Njihovi ciljevi, preferencije, snage, iskustva, potrebe u komunikaciji i stavovi trebali bi usmjeravati planiranje i donošenje odluka.
- **Informirano sudjelovanje i suglasnost:** Mladi bi trebali razumjeti zašto se suradnja predlaže, tko bi mogao biti uključen, koja će biti njihova uloga i koje bi se informacije mogle morati podijeliti. Suglasnost bi se trebala tražiti kad god je to moguće, u skladu s odgovornostima vezanima uz sigurnost i zaštitu i primjenjivim zakonom.
- **Praksa temeljena na pravima i participaciji:** Surađivanje treba poštovati dostojanstvo, autonomiju, privatnost, pristupačnost i samoodređenje. Načelo "Ništa o nama bez nas" treba voditi planiranje, provedbu i praćenje podrške.

- **Jasne profesionalne uloge i odgovornosti:** Svaki stručnjak treba razumjeti svoju ulogu, odgovornosti, ovlasti, granice nadležnosti i očekivani doprinos. Zajednička odgovornost ne bi trebala dovesti do nejasne odgovornosti.
- **Dijeljenje informacija na relevantan, potreban i proporcionalan način:** Informacije se trebaju dijeliti samo kada postoji jasan profesionalni, sigurnosni ili pravni razlog. S ovlaštenim osobama treba dijeliti samo minimum potrebnih informacija, i to isključivo na temelju potrebe za informacijom.
- **Kontinuitet i koordinacija:** suradnja bi trebala smanjiti nedostatke između službi i spriječiti da mladi ljudi moraju iznova objašnjavati svoju situacije ili se sami snalaziti u nepovezanim sustavima stručne podrške.
- **Pristupačnost:** Sastanci, komunikacija, informacije i procesi donošenja odluka trebali bi biti pristupačni mladoj osobi i prilagođeni njezinim potrebama za komunikacijom i sudjelovanjem.

Stručnjaci i partneri koji mogu biti uključeni

Visokokvalitetan inkluzivni rad s mladima oslanja se na koordinirane sustave podrške u kojima različiti stručnjaci doprinose svojom stručnošću, radeći prema ciljevima dogovorenim s mladom osobom.

Ovisno o situaciji mlade osobe i potrebama za podrškom, suradnja može uključivati:

- Osobe koje rade s mladima, mentore, trenere i edukatore;
- nastavnike, specijalne edukatore i stručnjake za podršku u učenju;
- psihologe, savjetnike, psihijatre i timove za mentalno zdravlje;
- socijalne radnike, službe za podršku obitelji i stručnjake za područje sigurnosti i zaštite;
- radne terapeute, fizioterapeute, logopede i druge terapeute;
- zdravstvene djelatnike službe za hitne intervencije ili krizne intervencije;
- službe za zapošljavanje, karijerne savjetnike, trenere za zapošljavanje i poslodavce;
- pravne savjetnike i predstavnike nadležne javne vlasti;
- obitelj, njegovatelje i pouzdane članovi mreže podrške mladoj osobi;
- organizacije osoba s invaliditetom, grupe za samozastupanje i Centre za neovisno življenje;
- stručnjake, mentore i uzore s relevantnim životnim iskustvom;
- lokalne vlasti, kulturne ustanove, sportske organizacije, organizacije u zajednici, lokalna poduzeća i druge partnere u zajednici.

Sastav mreže podrške trebao bi se temeljiti na stvarnim ciljevima i potrebama mlade osobe, a ne na standardnom popisu stručnjaka.

Suradnički pristupi

Različiti oblici suradnje mogu biti prikladni u različitim situacijama.

U **multidisciplinarnoj suradnji** stručnjaci doprinose iz vlastitih područja stručnosti i razmjenjuju relevantne informacije, dok njihove procjene, planovi i intervencije mogu ostati relativno odvojeni.

U **interdisciplinarnoj suradnji** stručnjaci razvijaju zajedničko razumijevanje situacije, slažu se o zajedničkim ciljevima, usklađuju svoje pristupe i donose odluke zajedno s mladom osobom. Interdisciplinarni timovi i suradnja trebali bi se razvijati gdje god je to moguće, osobito kada se potrebe za podrškom preklapaju ili je potrebna dugoročna koordinirana podrška.

Međuresorna ili međusektorska suradnja povezuje organizacije iz različitih sustava, kao što su rad s mladima, obrazovanje, zdravstvo, socijalna skrb, zapošljavanje i usluge u zajednici. To je osobito važno tijekom prijelaznih razdoblja ili kada bi podrška inače postala fragmentirana.

Suradnja također može uključivati su-vođenje od strane stručnjaka s komplementarnim stručnim znanjem, zajednički razvoj programa, su-kreiranje s mladima te provjere pristupačnosti koje provode stručnjaci i osobe s iskustvom.

Organizacije osoba s invaliditetom i iskustvo iz prve ruke

Partnerstva s organizacijama osoba s invaliditetom, grupama za samozastupanje, centrima za samostalan život i stručnjacima s relevantnim životnim iskustvom pomažu osigurati da se usluge temelje na stvarnim iskustvima, a ne samo na stručnim pretpostavkama.

Mogu doprinijeti:

- dizajnu programa i evaluaciju;
- procjenama pristupačnosti;
- osposobljavanju osoblja i stručnom usavršavanju;
- mentorstvu i međusobnoj podršci;
- organizacijskom donošenju odluka;
- zagovaranju i podizanju svijesti u zajednici;
- razvoju pristupačnijih usluga i mogućnosti sudjelovanja.

Njihovo sudjelovanje jača pomak od osmišljavanja usluga za mlade prema razvijanju podrške zajedno s mladima.

Konzultacije, mentorstvo i refleksivna supervizija

Stručno savjetovanje, mentorstvo i refleksivna supervizija važni su elementi suradničke prakse. Omogućuju osobama koje rade s mladima da potraže stručno vodstvo, ispitaju profesionalne dileme, prepoznaju nesvjesne pretpostavke, upravljaju emocionalno zahtjevnim situacijama i ostanu unutar granica svojih kompetencija.

Ovi oblici podrške također doprinose stručnom usavršavanju, dobrobiti osoblja, dosljednoj praksi te sprječavanju izoliranog donošenja odluka i sagorijevanja. Refleksivna supervizija trebala bi pružiti siguran profesionalni prostor za ispitivanje prakse, a ne služiti samo za praćenje učinka.

Praktična primjena timskog rada, stručnog savjetovanja, supervizije, vanjske suradnje i partnerstva s lokalnom zajednicom opisana je u poglavlju 6.4.

5.5. Zaštita i odgovor na krizne situacije

Zašto su protokoli važni

Rad s ranjivim i raznolikim skupinama mladih zahtijeva jasne, dosljedne i etički utemeljene postupke koji usmjeravaju osobe koje rade s mladima u svakodnevnoj praksi, kao i u situacijama visokog rizika. Protokoli osiguravaju da su odgovori sigurni, predvidljivi i usklađeni s profesionalnim standardima, bez obzira na to koji je član osoblja prisutan ili koliko je situacija složena.

Različite organizacije zahtijevaju različite protokole koji odražavaju karakteristike mladih kojima pružaju podršku, rizike s kojima se suočavaju, njihov profil zaposlenika, organizacijski mandat i pravne i regulatorne zahtjeve koji se na njih primjenjuju. Mali klub mladih u zajednici, program u školi, stambeni objekt i centar za mlade povezan s kliničkim uslugama djeluju u različitim kontekstima i stoga ne mogu slijediti potpuno isti postupak.

Strateški aspekti protokola

Cilj nije proceduralno preopterećenje, već strukturirana jasnoća. Učinkoviti protokoli smanjuju dvosmislenost, raspodjeljuju odgovornost i stvaraju predvidive sigurnosne strukture i za mlade i za osoblje. Protokoli moraju biti:

1. **Prilagođeni riziku**: Mjere, intervencije ili podrška trebaju biti prilagođene profilu mladih osoba, uzimajući u obzir razvojnu fazu, ranjivosti i čimbenike okruženja. Procjene rizika trebaju biti utemeljene na dokazima i proporcionalne, izbjegavajući pristupe "jedna veličina za sve".
2. **U skladu sa zakonom**: Svi procesi moraju biti u skladu sa zakonima o sigurnosti i zaštiti, propisima o zaštiti djece i relevantnim lokalnim zakonodavstvom. Politike bi se trebale redovito revidirati kako bi odražavale promjene u zakonskim obvezama, osiguravajući jasnu dokumentaciju i kanale izvještavanja.

3. **Uključivati svijest o kapacitetima**: Program ili intervencija trebali bi realno odražavati dostupne resurse, stručnost osoblja i operativna ograničenja. Ambiciozni ciljevi trebali bi biti ublaženi praktičnom izvedivošću kako bi se izbjegli sustavni propusti ili izgaranje.
4. **Redovito preispitivani i testirani u uvjetima opterećenja**: Politike, procjene rizika i operativni postupci trebaju biti predmet periodičkog pregleda. Scenariji i stres-testovi trebaju procijeniti čvrstoću u iznimnim ili visokorizičnim uvjetima, identificirajući nedostatke prije nego što dođe do incidenata.

Organizacije bi trebale imati pisane sheme eskalacije i procedure dežurstava, osobito ustanove većeg kapaciteta.

Mladi se oslanjaju na osobe koje rade s mladima za emocionalnu sigurnost, stabilnost i donošenje odgovornih odluka. U trenucima krize, poteškoća ili otkrivanja, kvaliteta reakcije odrasle osobe može značajno utjecati na neposredni ishod i dugoročnu dobrobit. Zbog toga svaka organizacija mora imati strukturirane protokole koji definiraju:

- što bi trebale primijetiti osobe koje rade s mladima
- koje radnje trebaju poduzeti
- kada moraju eskalirati situaciju
- kako komunicirati etički
- kako dokumentirati zabrinutosti
- kako surađivati s drugim stručnjacima
- kako ostati unutar svoje profesionalne uloge

Ovi protokoli nisu namijenjeni da zamijene stručnu prosudbu; umjesto toga, oni pružaju okvir koji podržava jasnoću, smanjuje nesigurnost i sprječava nesigurne ili nedosljedne reakcije. Pomažu osobama koje rade s mladima, na primjer:

- da prepoznaju rane znakove poteškoća
- da rješavaju krize bez eskalacije
- da na povjerene informacije reagiraju transparentno i na siguran način
- da zaštite mlade od štete, zlostavljanja i iskorištavanja
- da održavaju zdrave profesionalne granice
- da osiguraju povjerljivost uz istodobno poštivanje obveza zaštite i sigurnosti
- da dokumentiraju incidente na profesionalan i zakonit način

Područja protokola

Osobe koje rade s mladima igraju važnu ulogu u podržavanju emocionalne sigurnosti, stabilnosti i usmjeravanja.

Ispod je strukturirana sinteza domena protokola, predstavljena kao prilagodljivi moduli, a ne kao univerzalna rješenja.

I. Protokoli za sigurnost i upravljanje krizama

Organizacije moraju prilagoditi krizne postupke specifičnim rizičnim profilima mladih. Rekreacijski programi niskog rizika mogu provoditi pojednostavljene verzije, dok okruženja visokog rizika zahtijevaju formalizirane protokole.

Primjeri potrebnih protokola:

A) Za **reagiranje na ponižavajući jezik, omalovažavanje ili diskriminaciju na temelju invaliditeta (ableizam)** preporučuje se **model postupnog reagiranja**:

1. Obrazovanje: Objasnite što ta riječ znači i zašto je uvredljiva.
2. Preusmjeravanje: Imenujte ponašanje i preusmjerite mladu osobu na pozitivno izražavanje.
3. Ograničenje: Ograničite prilike za mlade koji uporno koriste takav jezik.
4. Posljedice: Primijeniti izravne posljedice u skladu s pravilima programa.
5. Podrška ciljanoj osobi: Povucite ciljanu osobu sa strane i pitajte što joj je potrebno.

B) *Planiranje sigurnosti u slučaju samoubojstva*: kada mladi osoba iskazuje misli o samoozljeđivanju, mora se provesti strukturirani sigurnosni plan:

- Mapiranje hitnih kontakata (pouzdane odrasle osobe, krizne službe).
- Primjena neposrednih strategija suočavanja (uzemljenje, vođenje dnevnika, senzorni alati).
- Identifikacija zaštitnih čimbenika i nadolazećih pozitivnih događaja.
- Obavezno upućivanje licenciranim stručnjacima za mentalno zdravlje radi formalne procjene rizika.

C) *"Coming out" (razotkrivanje)*, podrška pri otkrivanju identiteta (npr. seksualne orijentacije ili rodnog identiteta)
Osoblje mora:

- Slušati bez pretpostavki ili ispitivanja.
- Potvrditi navedeni identitet mlade osobe.
- Održavati povjerljivost unutar zakonskih granica. Otkrivanje informacija skrbnicima ili drugim osobama nikada ne smije biti učinjeno bez pristanka, osim ako nisu ispunjeni uvjeti sigurnosti i zaštite.
- Obavijestiti druge stručnjake o potrebnim zamjenicama i imenu kojim se osobi obraćaju, **ako to zatraži mlada osoba**.

II. Upravljanje ponašanjem i de eskalacija

Protokoli za postupanje trebaju biti razmjerni intenzitetu ponašanja u određenom okruženju te se trebaju udaljiti od kažnjavanja i usmjeriti na razumijevanje „zašto“ koje stoji iza izazovnog ponašanja.

A) *Okvir funkcionalne analize ABC,* ovaj model preusmjerava praksu s kazne na funkcionalno razumijevanje. Dokument osoblja:

   A — Prethodni događaji (okidači poput senzorne preopterećenosti ili sukoba s vršnjacima).

   B — Ponašanje (opazive, mjerljive radnje).

   C — Posljedice (što je uslijedilo i je li došlo do pojačavanja).

B) Protokoli za de eskalaciju "Bringing Youth Back":
   1. Napomena: Primijeniti prije nego što ponašanje eskalira.
   2. Smirite se: Duboko udahnite kako biste poslužili kao primjer smirenog ponašanja.
   3. Smirite mladu osobu: Pozovite mladu osobu da udahne i priznajte njezina osjećanja.
   4. Povežite se: Podsjetite ih da vam je stalo razgovarajući o njihovim interesima (1–5 minuta).
   5. Potičite: Pomozite mladima da se ponovno uključe u druženje s vršnjacima i aktivnosti.

III. Protokoli uključivosti na razini organizacije

Kako bi se održala inkluzija, organizacije se potiču da slijede okvir "*8 koraka inkluzivnog rada s mladima*" koji se može prilagoditi veličini i kapacitetu organizacije. Manje organizacije mogu provoditi pojednostavljene verzije; veće institucije trebale bi formalizirati upravljanje i nadzor.

1. Organizacijska revizija: Procjena demografskih podataka, potreba mladih i trenutačnih kapaciteta.
2. Politika i smjernice: Izrada putokaza koji identificira potrebe za podrškom koje organizacija namjerava riješiti i definira planove provedbe.
3. Prostor i okruženje: Provjera fizičke i senzorne pristupačnosti.
4. Osoblje i volonteri: Osiguravanje edukacije o potrebama pristupačnosti, radu s mladima koji je pristupačan svima, sustavnoj nepravdi te pružanje refleksivne supervizije.
5. Aktivnosti: Procjena trebaju li aktivnosti biti inkluzivne ili usmjerene na jednu identitetsku skupinu, na temelju izbora i potreba mladih.

6. Resursi: Osiguravanje da proračuni adekvatno podržavaju inkluziju, umjesto da se ona tretira kao "dodatak".
7. Umrežavanje: Razvijanje učinkovitih mehanizama za upućivanje uz primjenu perspektive pravednosti.
8. Praćenje i evaluacija: Uspostavljanje osnovnih mjera za praćenje značajnih promjena u ishodima sudjelovanja i uključivosti.

Protokoli prema najčešćim područjima rizika

Svaki protokol u ovom poglavlju obrađuje različito područje upravljanja rizicima u radu s mladima:

1. Protokoli **za podršku mentalnom zdravlju** – usmjereni na rano prepoznavanje, regulaciju i poticajne razgovore
2. Protokoli **za krizne intervencije** – odgovaranje na akutnu uznemirenost, paniku, slomove ili emocionalne kolaps
3. Protokoli **za odgovor na rizik od samoubojstva** – osiguravanje sigurnosti kada mladi ljudi izražavaju suicidalne misli ili namjere
4. Protokoli **za zaštitu i sigurnost** – postupanje u slučajevima zlostavljanja, zanemarivanja, iskorištavanja ili nesigurnih okruženja
5. Protokoli **o povjerljivosti i dijeljenju informacija** – definiraju što se može podijeliti, s kim, kada i kako to priopćiti mladima

Zajedno, ovi protokoli čine sveobuhvatan sustav sigurnosti unutar centra za mlade. Njihova je svrha zaštititi mlade ljude, podržati odluke osoblja i promicati kulturu odgovornosti, transparentnosti i brige. Sve osobe koje rade s mladima moraju biti obučene za ove postupke, redovito ih pregledavati i dosljedno primjenjivati u svom svakodnevnom radu.

Protokoli 1: Protokoli za podršku mentalnom zdravlju

Svrha: Voditi osobe koje rade s mladima u sigurnom, etičkom i dosljednom reagiranju na probleme mentalnog zdravlja kod mladih. Osobe koje rade s mladima su *prva linija podrške*, ne dijagnosticiraju niti liječe stanja mentalnog zdravlja, već pružaju stabilnost, rano prepoznavanje, emocionalnu podršku i upućivanje kada je to potrebno.

Koraci:

1. Prepoznajte rane znakove

Teškoće u mentalnom zdravlju često se očituju kroz *ponašanje*, a ne kroz riječi. Osobe koje rade s mladima trebale bi tražiti vidljive pokazatelje kao što su:

- povlačenje ili socijalna izolacija

- razdražljivost, iznenadni bijes ili osjetljivost
- nemir, hodanje naprijed-natrag ili nemogućnost koncentracije
- plakanje, plačljivost ili emocionalno zatvaranje
- niska motivacija, umor, nezainteresiranost za aktivnosti
- preplavljenost tijekom jednostavnih zadataka
- neobično preuzimanje rizika ili impulzivni postupci
- promjene u dotjerivanju, apetitu ili spavanju
- izjave o beznađu ("*Ništa nema smisla*", "*Više ne mogu ovo podnijeti*")

Rano prepoznavanje sprječava eskalaciju i otvara vrata pravovremenoj podršci.

2. Pristupite mirno i na privatnom mjestu

Način na koji se osoba koja radi s mladima obraća mladoj osobi postavlja ton sigurnosti. Izbjegavajte ih konfrontirati pred drugima ili postavljati nametljiva pitanja. Koristite topao, neutralan ton i jednostavan poziv:

"*Primijetio/la sam da danas izgledaš pomalo drugačije. Želiš li razgovarati na mirnom mjestu?*"

Ključni principi:

- osigurajte privatnost
- izbjegavajte pritisak — možda će im trebati vremena
- izbjegavajte pretpostavke ("Jeste li depresivni?" nije prikladno)
- Ovaj korak gradi povjerenje i smanjuje obrambeni stav.

3. Slušajte bez osuđivanja

Cilj je *emocionalna prisutnost*, a ne rješavanje problema.

Činite:

- slušajte više nego što govorite
- pokazujte empatiju ("To zvuči zaista teško")
- koristite otvorena pitanja ("Koliko dugo se osjećaš ovako?")
- normalizirajte osjećaje ("Mnogi se ljudi ovako osjećaju kad su preopterećeni")

Izbjegavajte:

- minimiziranje ("Nije tako loše")

- rješavanje problema ("Trebala bi probati…")
- postavljanje dijagnoze ("Ovo zvuči kao anksiozni poremećaj")
- moraliziranje ("Zašto ranije nisi razgovarao s nekim?")

Mladi se često osjećaju bolje jednostavno zato što ih netko sluša bez osuđivanja.

4. Procijenite neposredni rizik

Osobe koje rade s mladima nisu kliničari, ali moraju prepoznati kada je sigurnost ugrožena.

Pitajte se:

- Osjeća li se mlada osoba nesigurno upravo sada?
- Je li spomenula beznađe ili odustajanje?
- Je li izrazila samoubilačke misli (izravno ili neizravno)?
- Je li nesposobna regulirati emocije?
- Je li dezorijentira, u panici ili zatvorena u sebe?

Crvene zastavice (znakovi upozorenja) koje zahtijevaju hitnu reakciju:

- *"Ne želim više biti ovdje."*
- *"Ništa nema smisla."*
- *"Mislim da bi svima bilo bolje bez mene."*
- oznake samoozljeđivanja ili fizički dokazi samoozljeđivanja
- gubitak kontrole, fizičke ili emocionalne
- izjave o želji da se nekome naudi

Ako se pojavi bilo koji znak opasnosti → odmah prijeđite na protokol zaštite i sigurnosti/krizni protokol.

5. Ponudite oslonac i regulaciju

Prije bilo kakvog rješavanja problema ili donošenja odluka, mlada osoba treba osjećati *fizičku i emocionalnu stabilnost*.

Pružite alate kao što su:

- tehnike disanja (box breathing, 4–6 disanje)
- vježbe prizemljenja (5–4–3–2–1 osjetila)
- pauza za kretanje (šetnja, istezanje, svjež zrak)

- tihi kutak sa senzornim pomagalima
- crtanje ili pisanje
- pijenje vode
- upotreba otežanog predmeta ili fidget alata

Primjer scenarija: *"Odvojimo trenutak da pomognemo tvom tijelu da se smiri. Možemo zajedno razmišljati!* Regulacija mora uslijediti **prije** daljnjeg razgovora.

6. Stvorite kratkoročni sigurnosni korak

Ovo je privremeni plan koji stabilizira mladu osobu u tom trenutku.

Primjeri:

- "*Ponovno ćemo provjeriti za 10 minuta."*
- *"Želiš li da netko sjedne s tobom na trenutak?"*
- *"Koji bi ti član osoblja sada moga pružiti osjećaj sigurnosti?"*
- *"Ostanimo na ovom mjestu dok se ne budeš osjećao/la stabilnije."*
- *"Želite li neku mirnu aktivnost dok se ne smiriš?"*

Svrha je pružiti kontinuitet i predvidljivost. Kratkoročna podrška smanjuje paniku i gradi povjerenje.

7. Obratite se odgovarajućim stručnjacima

Ako simptomi potraju, pojačaju se ili ometaju funkcioniranje, osobe koje rade s mladima **ne smiju** se s tim situacijama nositi same.

Mogu se obratiti:

- psihologu (emocionalne ili ponašajne poteškoće)
- psihijatru (rizik od samoubojstva, teški simptomi)
- socijalnom radniku (zanemarivanje, zlostavljanje, beskućništvo, sigurnost)
- kriznom interventnom timu
- školskom psihologu
- obiteljskom liječniku ili medicinskom stručnjaku

Ključno pravilo: Ako postoji bilo kakav znak rizika → odmah se posavjetujte sa stručnjakom za sigurnost i zaštitu ili kliničkim stručnjakom. Osobe koje rade s mladima podržavaju mladu osobu tijekom procesa, ali ne zamjenjuju specijalističke uloge.

8. Dokumentirajte sve

Dokumentacija mora biti:

- **Objektivna** ("Mlada osoba je rekla…" a ne "Mislim da je osjećao…")
- **Neposredna** (napisana što je prije moguće)
- **Jasna i specifična** (datum, vrijeme, točne riječi ako je relevantno)
- **Pohranjeno u skladu s pravilima organizacije**

Zabilješka:

- što je zabilježeno
- što je mlada osoba prijavila
- akcije koje ste poduzeli
- tko je konzultiran
- Izdane uputnice
- dogovoreni sljedeći koraci
- plan sigurnosti (ako je izrađen)
- razina rizika

Dobra dokumentacija:

- štiti mladu osobu
- štiti osobu koja radi s mladima
- osigurava kontinuitet ako drugi član osoblja mora preuzeti
- osigurava usklađenost s pravnim propisima i mjerama sigurnosti

Protokol 2: Protokol za kriznu intervenciju

Svrha: Osigurati osobama koje rade s mladima jasnu, sigurnu i dosljednu proceduru tijekom situacija akutne uznemirenosti, eskalacije sukoba, agresije, emocionalnog zatvaranja ili preopterećenosti. Trenuci krize zahtijevaju strukturu, smirenost i obuzdavanje, a ne rješavanje problema ili disciplinu.

Korak 1: Osigurajte fizičku sigurnost

Prvi prioritet je uvijek sigurnost — za mladu osobu, vršnjake i osoblje.

Radnje mogu uključivati:

- udaljavanje ostale mladeži iz tog područja
- uklanjanje predmeta koji bi mogli uzrokovati ozljedu
- povećanje prisustva odraslih u prostoru
- vođenje uznemirene mlade osobe u tiši dio prostorije
- upotreba niskog, mirnog tona za smirivanje

Nikada ne primjenjujte fizičko ograničavanje osim ako pravila organizacije to izričito ne dopuštaju i to samo kao krajnje sredstvo.

Znakovi da je potrebna hitna sigurnosna intervencija:

- bacanje predmeta
- udaranje o zidove ili namještaj
- pokušaji samoozljeđivanja
- agresivan stav
- brzo hiperventiliranje
- disocijacija (prazan pogled, neodgovornost)

Primjer: *"Prebacimo se na sigurnije mjesto kako se nitko ne bi ozlijedio. Idem s tobom.*"

Korak 2: Primjenjujete smirenu i prizemljenu prisutnost

Tijekom krize mladi odražavaju emocionalno stanje odrasle osobe. Vaša smirenost postaje njihovo sidro.

Principi:

- usporite disanje
- smanjite intenzitet izraza lica
- zadržite otvoren i stabilan stav tijela
- govorite tiho, s najmanje riječi
- izbjegavajte brze pokrete ili nagle geste

Primjer: "*Ovdje sam. Sigurna si. Polako ćemo.*"

Izbjegavajte:

- vikanje
- duga objašnjenja
- optuživanje

- emocionalnu žurbu
- reagiranje strahom ili ljutnjom

Korak 3: Ponudite podršku za uzemljenje

Cilj je fiziološka regulacija, a ne razgovor.

Koristite poticaje za uzemljenje:

- "*Osjeti svoja stopala na podu."*
- *"Stavi ruku na prsa i polako diši sa mnom."*
- *"Pogledaj oko sebe i imenuj nešto što vidiš."*
- *"Udahnimo 4 sekunde… i izdahnimo 6."*

Primjeri alata za uzemljenje:

- hladna voda ili mokar ručnik
- predmeti s utezima
- senzorni kutak
- alatke za smirenje
- sporo, ponavljajuće kretanje (hodanje, ljuljanje)

Ovaj korak pomaže živčanom sustavu da prijeđe iz stanja krize u stanje regulacije.

Korak 4: Smanjite stimulaciju

Mnoge krize eskaliraju zbog senzorne preopterećenosti, osobito kod:

- autistične mlade osobe
- mlade osobe s ADHD-om
- Mladih osoba koje su doživjeli traumu

Postupci za smanjenje stimulacije:

- smanjiti osvjetljenje
- zatvoriti vrata
- smanjiti buku
- udaljiti se od gužve
- ograničiti verbalni podražaj

- izbjegavati fizički dodir osim ako nije izričito zatražen

Primjer: "*Idemo negdje na mirnije mjesto gdje se tvoje tijelo može smiriti.*"

Korak 5: Nemojte držati predavanja ili ulaziti u sukob

Kriza nije trenutak za poučavanje. Razmišljajući dio mozga (prefrontalni korteks) nije aktivan.

Izbjegavajte:

- *"Zašto to radiš?"*
- *"Moraš se prestati ovako ponašati."*
- *"Smiri se odmah."*
- *"Ovo je neprihvatljivo ponašanje."*

To povećava sram i pojačava uznemirenost. Umjesto toga usredotočite se na:

- sigurnost
- disanje
- prizemljenje
- prisutnost

Učenje i promišljanje događaju se nakon regulacije — nikada tijekom krize.

Korak 6: Stabilizirajte prije razgovora

Kada mlada osoba ponovno počne normalno disati, prestane drhtati ili postane responzivnija, možete nježno prijeći u sljedeću fazu.

Primjer: *"Čekajmo dok se tvoje tijelo ne smiri. Još ne moramo razgovarati.*"

Znakovi stabilizacije:

- sporije disanje
- manja napetost mišića
- povećan kontakt očima
- ublažavanje tona
- sposobnost odgovaranja na jednostavna pitanja

Ako se mlada osoba ne stabilizira, vratite se na korake 2–4.

Korak 7: Nakon regulacije, istražite situaciju

Ovaj je korak suradnički, a ne kazneni.

Postavljajte jednostavna, otvorena pitanja:

- *"Što misliš da je to pokrenulo?"*
- *"Koji je trenutak bio najteži za tebe?"*
- *"Što ti je pomoglo da smiriš svoje tijelo?"*
- *"Što ti sada treba da bi se osjećao sigurno?"*
- *"Ima li nešto što želiš da sljedeći put učinimo drugačije?"*

Ciljevi:

- pomoći im da povrate osjećaj kontrole
- identificirati okidače
- razviti strategije suočavanja
- ojačati povjerenje
- planirati za sljedeći put

Izbjegavajte ispitivanje ili okrivljavanje.

Korak 8: Aktivirajte vanjsku podršku ako je potrebno

Zatražite podršku kada:

- rizik od štete traje
- kriza se često ponavlja
- mlada osoba izražava suicidalne misli
- postoje dokazi o zlostavljanju ili zanemarivanju
- emocionalna regulacija se ne vraća

Moguće vanjske podrške:

- skrbnici / zakonski skrbnici
- psiholog ili savjetnik
- socijalni radnik
- psihijatar
- krizni interventni tim
- hitne službe (ako postoji visok rizik)

Važno načelo: Osobe koje rade s mladima nisu terapeuti. Kada situacija nadilazi vašu profesionalnu ulogu, odmah zatražite pomoć.

Korak 9: Dokumentirajte i pratite

Dokumentacija mora biti objektivna, pravovremena i točna. Zabilježite:

- što se dogodilo (samo činjenice)
- što je mlada osoba rekla (citirajte ako je važno)
- vidljivo ponašanje
- korištene metode de eskalacije
- tko je bio obaviješten
- upute
- dogovorene sljedeće korake

Nakon incidenta, praćenje:

- provjera stanje mlade osobe sljedeći dan / na sljedećoj sesiji
- prilagodite strategije podrške po potrebi
- komunicirati s timom
- osvrnite se na ono što je dobro funkcioniralo i što bi se moglo poboljšati

Naknadni kontakt sprječava ponavljanje kriza i pokazuje mladoj osobi da odnos ostaje stabilan.

Protokoli 3: Protokoli za odgovor vezani uz rizik od samoubojstva

Svrha: Pružiti jasan i siguran odgovor koji uzima u obzir traumu kada mlada osoba izrazi suicidalne misli, planove ili namjere. Cilj je stabilizirati mladu osobu, pružiti joj sigurnost i aktivirati odgovarajuću stručnu pomoć.

Osnovna načela odgovora uključuju:

- ostati smiren i prisutan,
- slušati bez osuđivanja,
- izbjegavati umanjivanja ili odbacivanja emocija,
- osigurati neposredne sigurnosti,
- uključiti odgovarajuće stručnjake,

  uz pridržavanje organizacijskih postupaka zaštite.

Korak 1: Ostanite smireni i osigurati privatnost

Smireno ponašanje odrasle osobe regulira uznemirenu mladu osobu.

- premjestite se u privatni, mirni prostor
- govorite tiho i mirno
- izbjegavajte šok ili paniku
- ne ostavljajte mladu osobu samu

Primjer izjave: *"Hvala ti što si mi rekao. Sjednimo negdje na mirno mjesto da ti mogu pružiti podršku."*

Korak 2: Svako povjeravanje shvatite ozbiljno

Nikada *ne* umanjujte niti pretpostavljajte da mlada osoba "*to ne misli ozbiljno*."

Izbjegavajte:

- "*Ne misliš to ozbiljno."*
- *"Ne bi to stvarno učinio."*
- *"Samo želiš pažnju.*"

Umjesto toga koristite potvrdu:

Primjer: *"Hvala ti što si mi rekao. Tu sam s tobom."*

Korak 3: Procijenite razinu rizika

Pitajte izravno i smireno. Ova pitanja NE povećavaju rizik:

- *"Razmišljaš li o nanošenju ozljeda sebi?"*
- *"Imaš li plan?"*
- *"Osjećate li se sigurno upravo sada?"*

Razine rizika

- **Nisko rizično:** pasivne misli ("*Ne želim postojati*")
- **Srednji rizik:** Misli + nejasna metoda, emocionalna nestabilnost
- **Visok rizik:** Plan, namjera, pristup sredstvima, prethodni pokušaj →HITNI SLUČAJ

Korak 4: Osigurajte neposrednu sigurnost

- ostanite fizički prisutni

- uklonite pristup nesigurnim predmetima
- smanjite buku i senzorno preopterećenje
- zamolite drugog člana osoblja da podrži grupnu superviziju
- odvedite mladu osobu na sigurno mjesto

Izjava: *"Nisi sam. Ostat ću s tobom."*

Korak 5: Aktiviranje hitnog protokola

Ako je mlada osoba pod visokim rizikom treba:

- pozvati hitne službe
- kontaktirati krizni tim za mentalno zdravlje
- obavijestiti voditelja za sigurnost i zaštitu
- pridržavati se zakonskih obveza izvještavanja

Osobe koje rade s mladima ne smiju samostalno postupati u situacijama visokog rizika.

Korak 6: NE obećavajte tajnost

Mladi često kažu: "*Nemoj nikome reći.*" Ali sigurnost nadjačava tajnost.

Siguran primjer: *"Ne mogu ovo držati u tajnosti jer je tvoja sigurnost važna, ali ostat ću uz tebe tijekom cijelog procesa."*

Korak 7: Kontaktirajte skrbnike ili zakonske skrbnike

(Osim ako ne postoji zabrinutost za sigurnost)

Komunicirajte osjetljivo i izbjegavajte kliničke etikete.

Korak 8: Dogovorite stručno praćenje

Primjeri:

- psiholog
- psihijatar
- tim za mentalno zdravlje u zajednici
- socijalni radnik
- obiteljski liječnik

- program za krizne intervencije

Podržite mladu osobu tijekom postupka upućivanja.

Korak 9: Dokumentirajte objektivno i odmah

Uključite:

- točne riječi koje je izgovorila mlada osoba
- uočljivo ponašanje
- detalje procjene rizika
- poduzete radnje
- obaviještene osobe
- upućivanje i plan praćenja

Bez tumačenja. Samo činjenice.

Korak 10: Naknadna provjera u roku od 24–48 sati

Pružite toplu, podržavajuću provjeru:

- procijenite emocionalno stanje
- ponovno razmotriti sigurnosni plan
- osigurajte suradnju sa stručnjacima
- ponovno izgraditi vezu i osjećaj pripadnosti

Primjer: *"Drago mi je što te danas vidim. Kako si se osjećao otkako smo razgovarali?"*

Odgovor na rizik od samoubojstva

Osobe koje rade s mladima povremeno mogu susresti mlade koji izražavaju suicidalne misli, beznađe ili emocionalne krize. Iako se od osoba koje rade s mladima ne očekuje da pružaju kliničku intervenciju, moraju reagirati smireno i sve izraze koji upućuju na rizik od suicida shvatiti ozbiljno. Detaljne praktične smjernice, znakovi upozorenja, mitovi i činjenice te primjeri strategija odgovora nalaze se u Prilogu.

Odgovor na samoozljeđivanje

- ozbiljno shvatite,
- ostanite smireni,

- izbjegavajte kažnjavanje i izražavanje šoka,
- osigurajte zaštitu i sigurnost,
- uputite na odgovarajuću stručnu pomoć.

Dodatne praktične smjernice, znakovi upozorenja i primjeri poticajne komunikacije vezani uz samoozljeđivanje dostupni su u Prilogu.

Protokol o povjerljivosti i dijeljenju informacija u svrhu zaštite i postupanja u pravnim pitanjima

Opći etički principi povjerljivosti, dijeljenja informacija i dokumentiranja objašnjeni su u Poglavlju 5.3. Ovaj se protokol posebno usredotočuje na situacije u kojima se osoba koja radi s mladima mora odlučiti treba li informacije podijeliti zbog zabrinutosti za sigurnost, rizika za mladu osobu ili drugu osobu, neposredne prijetnje zdravlju ili sigurnosti ili moguće zakonske obveze prijave.

Njegova je svrha osigurati da se osjetljive informacije koje dijele mladi obrađuju etički, sigurno, zakonito i transparentno. Protokol usmjerava osobe koje rade s mladima pri donošenju odluke:

- treba li informacije podijeliti;
- tko bi trebao primiti informacije;
- koliko informacija treba podijeliti;
- kako mladu osobu treba informirati i uključiti;
- kako bi se odluka i naknadno postupanje trebale dokumentirati.

Ovaj se protokol mora primjenjivati zajedno s postupcima za zaštitu i sigurnost organizacije i primjenjivim nacionalnim zakonodavstvom.

1. Situacije u kojima se primjenjuje protokol

Ovaj se protokol treba primjenjivati kada postoji:

- rizik od samoozljeđivanja ili samoubojstva;
- rizik od ozljede druge osobe;
- otkrivanje ili sumnja na zlostavljanje ili zanemarivanje;
- ozbiljne krize mentalnog zdravlja;
- neposredna opasnost po zdravlje ili sigurnost;
- zabrinutost u vezi sa zaštitom i sigurnošću;
- kriminalna aktivnost koja ugrožava nečiju sigurnost;
- zakonska obveza prijave ili dijeljenja informacija.

Osobe koje rade s mladima ne istražuju otkrivene informacije niti odlučuju jesu li one istinite. Njihova je odgovornost prepoznati potencijalni rizik, slušati bez osuđivanja, zabilježiti ono što je rečeno ili primijećeno te slijediti postupke zaštite i sigurnosti koje organizacija primjenjuje.

2. Minimum potrebnih informacija

Trebalo bi podijeliti samo informacije nužne za zaštitu, sigurnost, usklađenost s zakonom ili koordiniranu stručnu podršku. Ništa nevažno, nagađano ili nepotrebno osobno ne bi smjelo biti otkriveno.

Informacije trebaju biti:

- relevantne za utvrđenu zabrinutost;
- činjenične i temeljenje na onome što je rečeno ili uočeno;
- ograničene na ono što stručnjak treba znati;
- podijeljena samo radi jasnog cilja zaštite, sigurnosti, pravne usklađenosti ili profesionalne svrhe.

Osobe koje rade s mladima ne smiju uključivati osobna mišljenja, pretpostavke, nepotvrđene dijagnoze ili nepotrebne detalje.

3. Tko može primiti informacije

Ovisno o situaciji i organizacijskom postupku, informacije se mogu podijeliti s ovlaštenim stručnjacima kao što su:

- službenici za zaštitu i sigurnost;
- nadzornici ili menadžeri;
- psiholozi;
- socijalni radnici;
- timovi za mentalno zdravlje;
- relevantni zdravstveni ili krizni stručnjaci;
- hitne službe;
- nadležna pravna tijela ili tijela za zaštitu i sigurnosti, kada je to potrebno.

Informacije se ne smiju dijeliti s osobama koje nemaju profesionalnu potrebu ili ovlast za njihovo primanje. To uključuje:

- ostale mlade osobe;
- volontere koji nisu obučeni ili ovlašteni za rukovanje informacijama o zaštiti;
- kolege koji nisu uključeni u situaciju;

- članovi šireg tima koji žele informacije samo "za kontekst" ili iz znatiželje;
- članovi obitelji ili roditelji ako bi dijeljenje informacija moglo izložiti mladu osobu većem riziku.

4. Objašnjavanje ograničenja povjerljivosti

Opće granice povjerljivosti trebale su već biti objašnjene mladoj osobi kako je opisano u Poglavlju 5.3. Radnici s mladima nikada ne smiju obećati apsolutnu povjerljivost govoreći:

- "Neću nikome reći."
- "Ovo će ostati među nama bez obzira na sve."

Kada je potrebno podijeliti informacije, osoba koja radi s mladima treba objasniti:

- zašto informacija ne može ostati u potpunosti privatna;
- tko treba primiti te informacije;
- koje će se informacije podijeliti;
- što će se sljedeće dogoditi;
- kako će mlada osoba biti podržana.

Osim ako informiranje mlade osobe ne bi povećalo neposredni rizik, osoba koja radi s mladima trebala bi ih uključiti u proces i obavještavati o svakoj fazi.

5. Koraci donošenja odluke o dijeljenju informacija

Korak 1: Identificirajte problem

Razmotrite postoji li:

- rizik za mladu osobu;
- rizik za drugu osobu;
- briga o zaštiti i sigurnosti;
- moguća zakonska obveza prijave;
- neposredna prijetnja zdravlju ili sigurnosti.

Korak 2: Procijenite razinu hitnosti

- **Neposredna opasnost:** kontaktirajte hitne službe ili slijedite proceduru za hitne slučajeve ako postoje u organizaciji.
- **Značajan rizik za zaštitu:** bez nepotrebnog odgađanja kontaktirajte službenika za sigurnost i zaštitu, voditelja ili relevantnog stručnjaka.

- **Niži ili neizvjestan rizik:** posavjetujte se s službenikom za zaštitu i sigurnost ili nadređenim i razmotrite odgovarajući plan podrške i nadzora.

Osobe koje rade s mladima ne bi smjele same pokušavati upravljati situacijama visokog rizika.

Korak 3: Konzultirajte se

Konzultirajte voditelja za zaštitu i sigurnost unutar organizacije, voditelja ili ovlaštenog menadžera. Gdje je to moguće, odluke o dijeljenju osjetljivih informacija ne bi trebala donositi samo osoba koja radi s mladima.

Konzultacije ne bi trebale odgoditi djelovanje kada postoji neposredna opasnost po zdravlje ili sigurnost.

Korak 4: Odlučite je li informaciju potrebno podijeliti

Prilikom odlučivanja treba uzeti u obzir:

- prirodu i ozbiljnost zabrinutosti;
- vjerojatnost i neposrednost štete;
- stajališta i želje mlade osobe;
- moguće posljedice dijeljenja ili nedijeljenja;
- organizacijsku politiku;
- primjenjive zakonske odgovornosti.

Korak 5: Podijelite samo najnužnije informacije

Pružite samo činjenice potrebne da stručnjak razumije i odgovori na problem.

Ne pružajte:

- spekulacije;
- osobna mišljenja;
- emocionalna tumačenja;
- nepotvrđene dijagnoze;
- nevezane osobne informacije.

Korak 6: Informirati i uključiti mladu osobu

Osim ako to ne bi povećalo neposredni rizik, objasnite:

- koje će se informacije podijeliti;

- s kim;
- zašto se moraju podijeliti;
- koja će radnja vjerojatno uslijediti;
- kako mlada osoba može sudjelovati u sljedećim koracima.

Osoba koja radi s mladima trebala bi ostati podržavajuća i izbjegavati da se mlada osoba osjeća kažnjeno, izloženo ili okrivljeno zbog otkrivanja.

Korak 7: Zabilježite odluku i daljnje korake

Zabilježite:

- zabrinutost ili otkrivanje informacija;
- točne riječi mlade osobe kada je to relevantno;
- uočljivo ponašanje ili fizičke znakove;
- procijenjenu razinu rizika;
- koje su informacije podijeljene;
- s kime su podijeljene;
- kada i kako su podijeljene;
- razlog za dijeljenje;
- tko je konzultiran;
- kako je mlada osoba bila informirana ili uključena;
- koje su radnje poduzete;
- dogovoreni plan praćenja.

Sve zapise moraju slijediti načela dokumentacije opisana u Poglavlju 5.3 i procedure organizacije za zaštitu podataka i vođenje evidencije.

6. Neprimjereno dijeljenje informacija

Sljedeće prakse su neprimjerene i mogu uzrokovati štetu:

- dijeljenje priče mladog čovjeka s drugim mladima;
- dijeljenje osjetljivih informacija s neosposobljenim ili neovlaštenim volonterima;
- prenošenje kolegama "radi konteksta" kada im te informacije nisu potrebne;
- raspravljanje o povjerljivim slučajevima neformalno ili kao trač na radnom mjestu;
- širenje dijagnoze u većoj mjeri nego je potrebno;
- predstavljanje osobnih nagađanja kao činjenice, na primjer: "Mislim da ima depresiju";

- dijeljenje informacija s roditeljima ili članovima obitelji kada oni mogu biti izvor rizika;
- dijeljenje više osobnih detalja nego što je potrebno za zaštitu ili stručnu podršku.

7. Zahtjevi za dokumentaciju u slučajevima dijeljenja informacija

Svaki zapis vezan uz otkrivanje zlostavljanja ili odluka o dijeljenju informacija trebala bi sadržavati:

- datum, vrijeme i kontekst;
- točne riječi mlade osobe, gdje je to relevantno;
- uočeno ponašanje ili vidljivi znakovi;
- utvrđenu zabrinutost;
- procijenjenu razinu rizika;
- tko je obaviješten i kada;
- razlog za dijeljenje;
- informacije koje su podijeljene;
- poduzete hitne radnje;
- kako je mlada osoba bila obaviještena ili uključena;
- plan praćenja.

Dokumentacija ne smije sadržavati:

- nepotkrijepljena mišljenja;
- pretpostavke;
- osuđujući jezik;
- nepotrebne emotivne opise;
- nepotvrđene dijagnoze;
- nerelevantne osobne podatke.

Primjer odgovarajuće dokumentacije

"Mlada osoba je rekla: 'Ozlijedila sam se sinoć.' Na lijevoj podlaktici vidjele su se male posjekotine. Službenik za zaštitu i sigurnost obaviješten je u 15:20. Mladoj osobi je rečeno koje će se informacije podijeliti i zašto. Dogovoren je sljedeći termin kod psihologa za sljedeći dan."

8. Praktičan primjer primjene protokola

Mlada osoba otkriva da si je nedavno nanijela ozljedu. Osoba koja radi s mladima mirno sluša i ne istražuje niti postavlja sugestivna pitanja. Djelatnik objašnjava da informacija ne može ostati u potpunosti povjerljiva jer bi sigurnost mlade osobe mogla biti ugrožena.

Osoba koja radi s mladima se savjetuje sa službenikom za zaštitu i sigurnost, dijeli samo potrebne činjenične informacije i što je više moguće uključuje mladog čovjeka u sljedeće korake. Otkrivanje, procjena rizika, odluka o dijeljenju informacija, poduzete radnje i plan praćenja zatim se dokumentiraju u skladu s organizacijskim postupkom.

Dodatni praktični primjeri vezani uz povjerljivost, dijeljenje informacija i dokumentaciju nalaze se u prilozima.

Preporučeni alati mogu se pronaći u Prilogu.

5.6. Organizacijska spremnost i dostupnost

Organizacijski alat za samoprocjenu: Spremnost za inkluzivni rad s mladima s potrebama za dodatnom podrškom.

Svrha

Inkluzivni rad s mladima zahtijeva ne samo motivirane stručnjake, već i organizacijsku spremnost, pristupačna okruženja i poticajne institucionalne prakse. Kako bi se podržalo promišljanje i dugoročni organizacijski razvoj, ova metodologija uključuje alat za samoprocjenu osmišljen da pomogne organizacijama u procijeni trenutne razine inkluzije i pristupačnosti u praksi rada s mladima.

Alat ispituje nekoliko ključnih domena organizacijske spremnosti, uključujući:

- vodstvo i organizacijsku predanost,
- politike i procedure zaštite i sigurnosti,
- fizičku, senzornu i digitalnu pristupačnost,
- kompetencije osoblja i organizacijsko učenje,
- inkluzivni dizajn programa,
- sudjelovanje i osnaživanje mladih,
- partnerstva i suradnja s zajednicom,
- organizacijsku kulturu, i
- evaluaciju i kontinuirano poboljšavanje

Alat za samoprocjenu namijenjen je prvenstveno za internu refleksiju, strateško planiranje i identificiranje područja za daljnji razvoj, a ne za vanjsku evaluaciju. Može

ga ispuniti pojedinac ili organizacijski timovi u sklopu kontinuiranih procesa poboljšanja kvalitete.

Okvir se oslanja na načela i pristupe iz procjene organizacijske inkluzije organizacije Partners for Youth with Disabilities (PYD), "8 koraka prema inkluzivnom radu s mladima" Nacionalnog vijeća mladih Irske (NYCI), praksi revizije pristupačnosti koje promiče Vijeće Europe i pristupima procjene promjene ponašanja koje je razvio UNICEF.

Dodatni praktični materijali vezani uz temu, kao što je alat za samoprocjenu organizacije, navedeni su u Prilozima.

Postupci revizije pristupačnosti za organizacije

Prije poduzimanja bilo kakvih daljnjih koraka ili provedbe aktivnosti, trebalo bi provesti strukturiranu reviziju pristupačnosti za osobe s invaliditetom, u koju su izravno uključeni mladi ljudi s potrebama za dodatnom podrškom. To organizacijama omogućuje da utvrde jesu li njihove planirane aktivnosti i ideje realne i prikladne. Revizija bi se trebala ponavljati povremeno, jer se okolnosti mogu promijeniti, na bolje ili na gore. Ako postoje bilo kakve sumnje, lokalne ili nacionalne organizacije, kao što je Access4you u Mađarskoj, mogu pružiti smjernice i podršku.

Postupak revizije pristupačnosti za osobe s invaliditetom:

1. Provedite obilaske sa stručnjacima i predstavnicima mladih.
2. Kategorizirajte nalaze:
    - Manja prilagodba radnih praksi.
    - Prilagodbe na razini održavanja (npr. vizualni markeri, oznake u Brailleovom pismu).
    - Zahtjevi za kapitalna ulaganja.
3. Usklađivanje prilagodbi s načelom razumnih prilagodbi prema standardima Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom. Nalazi revizije pristupačnosti trebali bi se koristiti za razvoj jasnih pokazatelja i standarda pristupačnosti.

6. KAMEN TEMELJAC INKLUZIVNOG RADA S MLADIMA

Inkluzivni rad s mladima gradi se kombinacijom odnosa, pristupačnosti, fleksibilnosti, strukture i podrške koja se prilagođava potrebama. U praksi to znači razumijevanje raznolikih stvarnosti mladih, prepoznavanje prepreka sudjelovanja i stvaranje okruženja koja podržavaju sigurnost, autonomiju, pripadnost i smisleno uključivanje.

Ovo poglavlje istražuje kako se ti principi mogu primijeniti u praksi kroz metodologije temeljene na potrebama, interdisciplinarnu suradnju, prilagodbe okruženja i aktivnosti te fleksibilne putove za sudjelovanje i osobni razvoj.

6.1 Razumijevanje sudionika i njihovih potreba za podrškom

Inkluzivni rad s mladima započinje razumijevanjem tko su mladi ljudi, s kojim se preprekama suočavaju i kakva podrška omogućuje smisleno sudjelovanje.

Mladi odrasli koji ulaze u programe podrške u dobi od 18 do 30 godina predstavljaju vrlo heterogenu ranjivu populaciju. Njihova iskustva oblikovana su interakcijama između strukturnih nepovoljnosti, razvojnih prijelaza, obiteljskih okruženja, obrazovnih iskustava i šireg društvenog okruženja.

Mladi s invaliditetom i oni koji su u NEET situaciji (nisu uključeni u obrazovanje, zapošljavanje ili osposobljavanje) mogu doživjeti isprepletene sustavne, ekonomske, društvene i individualne prepreke koje ograničavaju njihove mogućnosti i sudjelovanje.

Polazišna točka

Mnogi mladi koji dolaze u centar za mlade imaju negativna iskustva s "procjenama" ili "analizama slučaja" u institucionalnom okruženju i često zadržavaju informacije o institucijama s kojima su bili u interakciji. Većina navodi da su prethodni razgovori sa savjetnicima vođeni samo kada su učinili nešto pogrešno, što je rezultiralo disciplinskim mjerama.

Stoga su početni individualni sastanci s mladima s potrebama za dodatnom podrškom zahtjevni i osjetljivi. Osoba koja radi s mladima prvo mora izgraditi odnos povjerenja i jasno navesti da se ništa neće poduzeti bez dopuštenja sudionika. Ona mladima najčešće objašnjava da ne djeluje kao psiholog ili specijalni edukator, već da je tu kako bi sa sudionikom zajedno osmislila plan koji će mu omogućiti da ostvari ono što želi. Također dijeli informacije o dostupnom timu za podršku i njihovim područjima stručnosti.

Želje se postupno moraju preoblikovati u ciljeve, budući da ciljevi zahtijevaju konkretne zadatke, vremenske okvire, korake i resurse za podršku. Uloga osobe koja radi s mladima je poticati, podržavati, pratiti i ocjenjivati napredak sudionika.

Na temelju iskustva, korisno je da osoba koja radi s mladima i sudionik zajedno utvrde mrežu socijalne potpore sudioniku navodeći pojedince i institucije koje mogu pružiti podršku.

Razumijevanje lokalnih i strukturnih nedostataka

Identifikacija lokalnih i strukturnih nedostataka

Ovaj podnaslov usredotočen je na utvrđivanje lokalnih i strukturnih nedostataka koji ometaju potpunu inkluziju mladih s potrebama za dodatnom podrškom. Na temelju rezultata istraživanja, praktičnih iskustava i rada s mladima u različitim kontekstima može se utvrditi nekoliko ključnih izazova.

Važno je naglasiti da identificiranje nedostataka ne služi za traženje krivca, već za razumijevanje trenutne situacije i prepoznavanje područja koja zahtijevaju daljnji razvoj. Takva analiza pruža važan temelj za strategije društvenih i ponašajnih promjena (SBC), planiranje stručnog usavršavanja i dugoročno sustavno poboljšanje.

Strukturni nedostatci

Strukturne prepreke se često pojavljuju na razini politika, zakonodavstva, struktura financiranja i institucionalne organizacije.

Jedan od najčešćih problema je fragmentiranost i segmentiranost politika. Obrazovni, zdravstveni, radni i socijalni sektor često djeluju odvojeno, bez dovoljno koordiniranih strategija ili zajedničkih pristupa. Kao rezultat toga, mladi ljudi mogu "propa-sti kroz pukotine" tijekom kritičnih prijelaznih razdoblja.

Posebno značajan problem je nevidljivost prijelazne faze između adolescencije i odrasle dobi. Sustavi se obično usredotočuju prvenstveno na djecu ili odrasle, pri čemu zanemaruju mlade ljude u dobi od otprilike 16 do 30 godina koji prelaze iz obrazovanja u zaposlenje i samostalnu odraslu dob.

Također nedostaje fleksibilnih mehanizama financiranja koji bi mogli pokriti individualne potrebe za pristupačnošću, kao što su tumači, asistivne tehnologije ili osobna podrška. U mnogim kontekstima podrška ostaje ovisna o kratkoročnom projektnom financiranju, što ograničava održivost i kontinuitet.

Invaliditet se i dalje često promatra prvenstveno kao individualna dijagnoza ili deficit, a ne kao rezultat interakcije između pojedinaca i nepristupačnih društvenih ili okolišnih struktura.

Nedostatak sustavne koordinacije između obrazovanja, socijalnih službi, službi za zapošljavanje i rehabilitacijskih agencija dodatno doprinosi nedostatcima tijekom važnih prijelaznih razdoblja. Bez integriranih sustava podrške ili međusektorske suradnje, mladi ljudi često gube pristup ključnim uslugama dok prelaze na strukovno obrazovanje, zapošljavanje ili samostalan život. Škole, organizacije za mlade i službe za podršku često nemaju dovoljno resursa, vremena i institucionalne podrške za sustavan stručni razvoj. Čak i kada postoje mogućnosti za edukaciju, sudjelovanje je nedosljedno, a dugoročna provedba se rijetko prati. U mnogim zemljama inkluzivni rad s mladima i dalje ostaje nedovoljno prepoznat, strateški podržan i profesionalno strukturiran, što ograničava i vidljivost i motivaciju za dugoročno angažiranje u ovom području.

Nedostatak protokola podrške

U praksi, nedostatak jasnih postupaka često stvara nesigurnost među stručnjacima.

Protokoli za međusektorsku suradnju i holistički modeli podrške često su nedovoljno razvijeni. Mnogi sustavi nemaju jasno utvrđene procedure koje definiraju kako bi škole, zdravstvene ustanove, socijalne službe i organizacije mladih trebale surađivati u interesu mladih.

Mnogim institucijama također nedostaju sigurni i pristupačni mehanizmi putem kojih mladi mogu prijaviti diskriminaciju, vršnjačko nasilje, isključenost ili neprimjerene profesionalne prakse. Nedostatak postupaka prijave i davanja povratnih informacija povećava ranjivost i smanjuje povjerenje u institucije.

Također, često nedostaju specifični protokoli vezani uz samoozljeđivanje, emocionalnu eskalaciju, reakcije povezane s traumom ili krize mentalnog zdravlja. U nedostatak jasnih procedura za upravljanje krizama stvara se dodatni rizik i za mlade i za stručnjake.

Planiranje prijelaza često je nedostatno i pokreće se prekasno, najčešće tek tijekom posljednje godine školovanja. To ostavlja ograničeno vrijeme za istraživanje zanimanja, učenje na radnom mjestu, razvoj vještina ili pripremu za samostalan život.

Osim toga, mnogi programi usko se usredotočuju na izolirane teme poput pisanja životopisa ili sajmova poslova, zanemarujući pritom šire životne vještine, emocionalnu regulaciju, komunikacijske vještine i druge među predmetne kompetencije potrebne za zapošljavanje i samostalan odrasli život.

Nedostatak profesionalnih kompetencija

Stručna pripremljenost jedan je od najvažnijih čimbenika koji utječu na kvalitetu inkluzivnog rada s mladima.

Mnogi djelatnici koji rade s mladima, treneri i stručnjaci osjećaju se nesigurno u radu s mladima s invaliditetom zbog ograničenog iskustva, nedostatnih mogućnosti za osposobljavanje i nedostatka praktičnih metodoloških smjernica.

Metodološki nedostaci i dalje su vrlo vidljivi u praksi. Mnogi stručnjaci nisu upoznati s načelima kao što je Univerzalni dizajn za učenje (UDL) ili nemaju povjerenja u prilagodbu programa korištenjem pristupačne komunikacije, vizualnih potpora, pristupa osjetljivih na senzorne potrebe ili fleksibilnih metoda vođenja.

Barijere u stavovima i nesvjesne predrasude također su dio problema. Stručnjaci mogu nesvjesno održavati niska očekivanja ili paternalističke stavove koji ograničavaju autonomiju i sudjelovanje mladih.

Sami čelnici institucija često nemaju potrebne kompetencije za izgradnju inkluzivnih organizacijskih kultura. Bez inkluzivnog vodstva teško je postići dugoročne organizacijske promjene.

U svim sektorima – uključujući obrazovanje, rad s mladima, službe za zapošljavanje, socijalnu skrb i rehabilitaciju – stručnjacima često nedostaje znanje specifično za invaliditet i samopouzdanje u pružanju pristupačne podrške. Nedostatak specijaliziranih stručnjaka dodatno smanjuje mogućnosti za smisleno sudjelovanje mladih osoba sa složenijim potrebama za podrškom.

Također postoji značajan nedostatak praktičnih obrazovnih materijala, resursa i metodoloških smjernica posebno osmišljenih za inkluzivni rad s mladima. Ova publikacija ima za cilj doprinijeti rješavanju tog jaza pružanjem praktičnih smjernica utemeljenih na iskustvu iz stvarnog života.

Lokalni nedostatci i nedostatci na razini zajednice

Stigma, niska očekivanja i prepreke u pristupačnosti i dalje su snažno prisutni na razini zajednice.

Fizičke, digitalne i komunikacijske barijere i dalje ograničavaju sudjelovanje unatoč postojećim zakonodavnim okvirima kao što je Europski zakon o pristupačnosti (Direktiva 2019/882). Te barijere utječu na pristup obrazovanju, prijevozu, uslugama zapošljavanja, digitalnim okruženjima za učenje i sudjelovanju u zajednici.

Prepreke povezane s prijevozom ostaju osobito značajne, posebno u ruralnim ili manje razvijenim područjima. Nedostatak pristupačnog javnog prijevoza može mnogim mladima onemogućiti sudjelovanje – ne samo osobama u invalidskim kolicima, već i osobama s kroničnim zdravstvenim stanjima, senzornim oštećenjima, neuro-razvojnim poremećajima ili poteškoćama povezanim s anksioznošću.

Informacije o mogućnostima za mlade često nisu dostupne u pristupačnim formatima kao što su materijali jednostavnog čitanja, Brailleovo pismo ili digitalni sadržaj kompatibilan s programima za očitavanje zaslona.

Strukture podrške u zajednici često su slabe. Mnogim mladima nedostaju podržavajuće mreže vršnjaka, uzori, mentori ili inkluzivni prostori u zajednici. I same obitelji mogu se osjećati iscrpljeno, izolirano ili bez podrške.

Poslodavci i dalje izvještavaju o nesigurnosti u vezi s prilagodbama na radnom mjestu i percipiranim ograničenjima produktivnosti, što doprinosi nedovoljnom zapošljavanju i isključenosti mladih osoba s invaliditetom. Istraživanja dosljedno utvrđuju da je stigma jedna od glavnih prepreka za zapošljavanje i mogućnosti za stažiranje mladih osoba s invaliditetom.

Razumijevanje mladih u NEET situaciji i izazova prijelaza

Ova skupina suočava se sa znatno većim rizikom od socijalne isključenosti, dugotrajne nezaposlenosti, siromaštva i smanjenih životnih prilika.

Prema Eurostatu, otprilike 11–12 % mladih u dobi od 15 do 29 godina diljem Europske unije spada u kategoriju NEET, iako se stope znatno razlikuju među

državama. Europska unija postavila je dugoročni cilj smanjiti taj udio na ispod 9 % do 2030. godine, prepoznajući da produljena neaktivnost u ranom odraslom životu često ima trajne društvene i gospodarske posljedice.

Slovenija kontinuirano ostvaruje rezultate ispod prosjeka EU-a, ali i pokazuje relativno visoku razinu sudjelovanja u obrazovanju i snažne strukture podrške koje pomažu u sprječavanju dugotrajne neaktivnosti mladih. Hrvatska se, s druge strane, i dalje suočava s višim postotkom mladih u NEET situaciji, što je povezano s nestabilnošću tržišta rada, regionalnim nejednakostima i širim socioekonomskim izazovima. Čini se da Mađarska zauzima srednje mjesto u europskom kontekstu, iako su nedavni javno dostupni podaci manje sveobuhvatni.

Unatoč razlikama među zemljama, širi obrazac ostaje sličan diljem Europe: mladi koji tijekom prijelaznih razdoblja doživljavaju isključenost često se teško ponovno povezuju s obrazovanjem, zaposlenjem ili životom u zajednici bez ciljane podrške.

Strukturne i osobne dimenzije NEET statusa

NEET status ne treba shvaćati jednostavno kao neaktivnost. U mnogim slučajevima odražava kombinaciju strukturne isključenosti i osobne ranjivosti.

Mladi mogu postati NEET zbog:

- prerano napuštanje školovanja,
- kroničnog zdravstvenog stanja,
- invaliditet ili neurodivergencije,
- teškoća s mentalnim zdravljem,
- odgovornosti skrbi,
- prepreka povezanih s migracijom,
- diskriminacije,
- dugotrajne nezaposlenosti,
- Ili ponovljene institucionalne isključenosti.

Za mnoge mlade ljude NEET status postaje produljen i sve je teže iz njega izaći.

Posljedice dugotrajnog NEET statusa

Produžena razdoblja izvan obrazovanja, zaposlenja ili osposobljavanja povezana su s:

- padom mentalnog zdravlja,
- smanjenim samopouzdanjem,
- erozijom socijalnih vještina,

- povećanom ovisnosti,
- siromaštvom i financijskom nesigurnosti,
- rizikom od beskućništva,
- smanjenom zapošljivost u budućnosti

Ponovljena iskustva neuspjeha, isključenosti ili odbijanja mogu na kraju dovesti do naučene bespomoćnosti, kada mladi gube povjerenje u svoju sposobnost da utječu na budućnost.

Razvojne značajke rane odrasle dobi

Mladi odrasli u dobi od 18 do 29 godina prolaze kroz jedan od najnestabilnijih i najvažnijih razvojnih razdoblja u životu. Suvremene tranzicije u odraslu dob sve su dulje, dok su tradicionalni pokazatelji odrasle dobi — stabilno zaposlenje, samostalan život, dugoročne veze i financijska stabilnost — često odgođeni ili narušeni.

Mnogi mladi ljudi koji sudjeluju u programima iskusili su:

- prekinuto ili otežano obrazovanje,
- nestabilna obiteljska okruženja,
- socijalnu izolaciju,
- ponovljena iskustva neuspjeha,
- siromaštvo i isključenost,
- ograničen pristup prilikama,
- i nedostatak podržavajućih odnosa s odraslima.

Kao rezultat toga, mnogi doživljavaju produljenu ili prekinutu tranziciju u odraslu dob koju karakteriziraju nesigurnost, nisko samopouzdanje, emocionalna ranjivost i poteškoće u donošenju dugoročnih planova.

Ključ rješenja: Rad s mladima i mentorstvo

Neformalno obrazovanje, rad s mladima i mentorstvo pojavljuju se kao ključni putevi za izlazak iz marginalizacije. Programi koji razvijaju samoodređenje, samopouzdanje i praktične životne vještine mogu pomoći premostiti jaz do zaposlenja. Ciljane inicijative za stručnu i radnu obuku pružaju izravnu vezu između obrazovanja i tržišta rada. Budući da se neki od tih mladih možda neće uključiti u te prilike ili se neće samostalno prijaviti, proaktivni doseg – putem rada na ulici, društvenih mreža ili obiteljskih mreža – je ključan. Podržavajuća okruženja, uključujući sigurne prostore i mentore s invaliditetom, ključna su za održavanje motivacije i angažmana.

Inkluzija mladih s potrebama za dodatnom podrškom i onih koji su u NEET situaciji nije samo moralna, već i ekonomska obveza, jer njihovo isključivanje podrazumijeva znatne dugoročne društvene i ekonomske troškove. Učinkovito rješavanje njihovih potreba obećava i veću društvenu pravdu i produktivnije društvo.

Stvarnost mladih s potrebama za dodatnom podrškom

Mladi s potrebama za dodatnom podrškom često se suočavaju s višestrukim preklapajućim preprekama koje utječu na obrazovanje, zapošljavanje, odnose, sudjelovanje, neovisnost i emocionalnu dobrobit. Ti se izazovi rijetko javljaju izolirano. Teškoće povezane s invaliditetom, neurodivergencijom, mentalnim zdravljem, kroničnim bolestima ili razlikama u učenju često su oblikovane i pojačane širim društvenim, gospodarskim i okolišnim čimbenicima.

Kumulativne nepovoljnosti i isključenost

Mnogi mladi ljudi ne doživljavaju samo funkcionalne ili obrazovne prepreke, već i stigmu, isključenost, smanjene mogućnosti za sudjelovanje, nestabilne sustave podrške i ograničen pristup uslugama prilagođenim njihovim potrebama. Kao rezultat toga, česti su osjećaji frustracije, ovisnosti, povlačenja, tjeskobe, niskog samopouzdanja ili prekinutih obrazovnih i karijernih putova.

Prepreke u obrazovanju i sudjelovanju na tržištu rada

Mladi s potrebama pristupačnosti često se susreću s poteškoćama u pristupu inkluzivnom obrazovanju, mogućnostima stručnog usavršavanja, putevima zapošljavanja i dugoročnom razvoju karijere. Nepristupačna okruženja, stigma, nedostatak prilagodbi, niska očekivanja, fragmentirani sustavi podrške i nedostatno stručno usmjeravanje mogu značajno smanjiti mogućnosti za smisleno sudjelovanje i neovisnost.

Povećana odgovornost bez adekvatnih resursa

Prelazak iz adolescencije u odraslu dob može biti posebno zahtjevan za mlade osobe s potrebama pristupačnosti. Dok se očekivanja vezana uz samostalnost, zaposlenje, donošenje odluka i upravljanje vlastitim životom povećavaju, sustavi podrške često postaju fragmentirani ili potpuno nestaju nakon završetka formalnog obrazovanja. Mladi se stoga mogu suočiti s povećanom odgovornošću bez adekvatne emocionalne, praktične ili institucionalne podrške.

Prepreke koje se međusobno isprepliću u ranoj odrasloj dobi

Prepreke u mladosti često su kumulativne i međusobno povezane. Mlada osoba može osjećati dodatnu potrebu za podrškom uz financijsku nesigurnost, socijalnu izolaciju, nepristupačan prijevoz, nestabilno stanovanje, obiteljski stres, diskriminaciju

ili ograničen pristup odgovarajućim uslugama. Ti se preklapajući čimbenici značajno odražavaju na sudjelovanje, dosljednost, motivaciju i dugoročnu uključenost.

Ti čimbenici ne dovode automatski do isključenosti ili NEET statusa. Prepreke sudjelovanju nastaju kroz interakciju između osobnih okolnosti, društvenih okruženja, institucionalnih sustava i dostupnosti usluga i sadržaja u zajednici. Razumijevanje te složenosti ključno je za osmišljavanje smislenih, održivih i istinski inkluzivnih programa rada s mladima.

Inkluzivni rad s mladima stoga zahtijeva holističko razumijevanje stvarnosti mladih, a ne isključivo usmjeravanje na dijagnoze ili vidljiva stanja. Osobe koje rade s mladima moraju uzeti u obzir ne samo individualne potrebe za podrškom, već i šire kontekste koji oblikuju sudjelovanje, pripadnost, autonomiju i emocionalnu sigurnost.

Obiteljski i okolišni kontekst

Sudjelovanje i razvoj mladih snažno su pod utjecajem njihovih obiteljskih, ekonomskih i društvenih okruženja. Obiteljski odnosi, financijska nesigurnost, prijevoz, stabilnost stanovanja, skrbničke obveze, mreže društvene potpore i lokalni resursi zajednice oblikuju način na koji se mladi uključuju u programe i mogu li sudjelovanje održati tijekom vremena.

Obiteljski stres i emocionalno iscrpljenje

Mnogi mladi ljudi s potrebama za dodatnom podrškom odrastaju u okruženjima obilježenim kroničnim stresom, nestabilnošću, iscrpljenošću ili ograničenom podrškom. Njihove obitelji također mogu iskusiti emocionalno sagorijevanje, financijski pritisak, nesigurnost u vezi s dostupnim uslugama ili poteškoće u snalaženju u fragmentiranim sustavima podrške. U nekim slučajevima roditelji ili skrbnici postaju preopterećeni stalnim obvezama zagovaranja, financijskim pritiskom ili dugoročnim zahtjevima skrbi.

Nestabilna obiteljska okruženja i socijalna izolacija

Neki mladi ljudi žive u nestabilnim obiteljskim okruženjima koja su obilježena sukobima, razdvajanjem, zapostavljanjem, nedosljednom podrškom ili emocionalnom nedostupnošću. Drugi mogu osjećati usamljenost, društvenu izolaciju ili slabije veze s vršnjacima, osobito kada invaliditet, neurodivergencija, siromaštvo ili poteškoće s mentalnim zdravljem ograničavaju mogućnosti za sudjelovanje i pripadnost.

Barijere okruženja i zajednice

Okolišne prepreke također značajno utječu na inkluziju. Teškoće u prijevozu, nepristupačni javni prostori, nedostatak lokalnih usluga, digitalno isključenje, ruralna izolacija i slaba infrastruktura u zajednici mogu smanjiti mogućnosti sudjelovanja čak i kada postoji motivacija. U mnogim zajednicama inkluzivne aktivnosti ili

specijalizirane usluge podrške ostaju nedostupne, teško dostupne ili financijski nedostižne.

Uloge pružatelja skrbi i skrivene odgovornosti

Mladi također mogu preuzeti značajne uloge pružatelja skrbi unutar svojih obitelji, osobito u kućanstvima pogođenim bolešću, invaliditetom, ovisnošću, siromaštvom ili poteškoćama u mentalnom zdravlju. Te odgovornosti mogu ograničiti vrijeme, emocionalnu energiju, fleksibilnost i mogućnosti za obrazovanje, zaposlenje, sudjelovanje u društvu i osobni razvoj.

Nevidljivi pritisci iza poteškoća u sudjelovanju

Važno je napomenuti da ti izazovi često ostaju nevidljivi stručnjacima, osim ako se aktivno ne istraže kroz razgovor, promatranje i izgradnju odnosa. Mladi se mogu činiti nezainteresiranima, nedosljednima, umornima, povučenima ili nemotiviranima, a zapravo se nose sa složenim pritiscima okoline izvan okruženja rada s mladima.

Ekološka perspektiva u inkluzivnom radu s mladima

Inkluzivni rad s mladima stoga zahtijeva ekološku perspektivu koja prepoznaje kako obiteljski sustavi, ekonomske stvarnosti, dostupnost zajednice i društveno okruženje utječu na sudjelovanje, ponašanje, emocionalnu regulaciju, samopouzdanje i dugoročno angažiranje. Razumijevanje tog šireg konteksta omogućuje osobama koje rade s mladima da odgovore s većom fleksibilnošću, empatijom, realizmom i učinkovitošću.

6.2. Uobičajeni skrivena i manje vidljiva stanja

Kada se radi s mladima s potrebama za dodatnom podrškom, mnoga stanja i razvojne okolnosti ostaju **„nevidljive“** jer nemaju jasne fizičke manifestacije, društveno su stigmatizirani ili se nalaze izvan okvira institucionalnih sustava i politika. Ti skriveni čimbenici mogu značajno utjecati na ponašanje mlade osobe, sudjelovanje te dugoročne obrazovne ishode ili zapošljivost. Bez adekvatne svijesti, stručnjaci mogu pogrešno protumačiti ponašanja ili previdjeti potrebe za podrškom.

Mnogi mladi ljudi žive sa stanjima i potrebama za podrškom koja se možda ne otkrivaju ili se ne prepoznaju. U nekim slučajevima oni ili njihove obitelji odlučuju ne otkrivati ta stanja zbog straha od stigme, diskriminacije ili etiketiranja. Sljedeći opisi pružaju pregled nekih stanja, iskustava i potreba za podrškom na koje mogu naići osobe koje rade s mladima. Grupe su vrlo raznolike. Značajke, iskustva i potrebe za podrškom predstavljene u nastavku ilustrativne su prirode i ne odnose se na svakog pojedinca. Mlada osoba može iskusiti karakteristike povezane s više od jedne opisane skupine i može imati višestruke potrebe za podrškom. U skladu s pristupom utemeljenim na ljudskim pravima iz priručnika, ove opise treba shvatiti kao potporu razumijevanju, a ne kao sredstvo kategorizacije. Fokus bi trebao ostati na

individualnim snagama, preprekama u sudjelovanju, životnim iskustvima i potrebama za podrškom svake mlade osobe, a ne na pretpostavkama temeljenim na dijagnozi, stanju ili pripadnosti skupini.

Specifične teškoće u učenju i teškoće povezane s invaliditetom (SpLD) su neurološke razvojne razlike koje mogu utjecati na to kako osoba uči i obrađuje informacije, osobito u područjima kao što su čitanje, pisanje, pravopis i matematika. Te se teškoće mogu pojaviti kod osoba različitih intelektualnih sposobnosti.

Najčešći specifični poremećaji učenja:

- disleksija (teškoće s čitanjem i dekodiranjem riječi),
- disgrafija (teškoće s pisanjem i pravopisom),
- diskalkulija (teškoće s razumijevanjem brojeva i matematičkih koncepata),
- razvojni poremećaj koordinacije (DCD), često nazivan dispraksija, može se javiti zajedno sa specifičnim teškoćama u učenju i može utjecati na koordinaciju, motoričko planiranje, organizaciju i sudjelovanje.

Budući da su ove poteškoće povezane, potrebe za podrškom možda neće biti odmah prepoznate, a ponašanje ili uspješnost mladih može se pogrešno protumačiti kao nemarnost, nedostatak truda ili niska motivacija.

Moguća iskustva i potrebe za podrškom.

Mogu uključivati:

- Uporne poteškoće u čitanju, pisanju ili matematici koje se ne mogu objasniti nedostatkom truda i ne odražavaju nužno cjelokupne kompetencije mlade osobe.
- Usporeno ili otežano čitanje, česte pogreške u pravopisu ili poteškoće pri prepisivanju teksta.
- Teškoće u praćenju pisanih ili složenih usmenih uputa.
- Razlike ili poteškoće u kratkoročnom ili radnom pamćenju, kao što su slijeđenje uputa ili sekvenci.
- Teškoće u upravljanju vremenom, organizaciji i dovršavanju zadataka.
- Frustracija, tjeskoba ili izbjegavanje zadataka, osobito kada okruženja za učenje ne pružaju odgovarajuću podršku.
- Individualne snage mogu se nalaziti u područjima kao što su verbalna komunikacija, praktično rješavanje problema ili kreativnost.

Mlade osobe sa specifičnim teškoćama u učenju mogu imati neuravnotežen profil vještina — na primjer, kreativne su i verbalno artikulirane, ali imaju poteškoća s pisanjem, ili su izvrsne u praktičnim zadacima, dok im teorijski zadaci predstavljaju problem. Pojedinačne snage i potrebe za podrškom znatno variraju.

Mogući pokazatelji u kontekstu rada s mladima mogu uključivati sljedeće

U grupnim ili neformalnim obrazovnim okruženjima, osobe koje rade s mladima mogu primijetiti:

- izbjegavanje čitanja naglas ili ispunjavanja pisanih obrazaca;
- brzo odustajanje od novih ili složenih zadataka;
- oslanjanje na vršnjake za pisane upute;
- anksioznost prije testova, zadataka ili administrativnih poslova;
- često kasne ili predaju nedovršene radove;
- izgledaju posramljeno ili se povlače tijekom aktivnosti vezanih uz pismenost.

Ova se ponašanja često pogrešno tumače kao nezainteresiranost, ali u stvarnosti odražavaju strah od neuspjeha ili prethodna negativna iskustva s učenjem.

Što učiniti – podržavajući pristup

Pristup temeljen na razlikama u učenju usredotočen je na prilagodbu stilova podučavanja i komunikacije, izgradnju samopouzdanja te pružanje više načina za sudjelovanje i pokazivanje kompetencija. Osobe koje rade s mladima mogu podržati mlade ljude na sljedeće načine:

1. Korištenje jasnog, jednostavnog i konkretnog jezika

Izbjegavajte žargon i duga objašnjenja. Predstavite samo jedan zadatak i provjerite razumije li ga. Objasnite nepoznate riječi i koncepte ili ih, po potrebi, preformulirajte jednostavnijim jezikom

2. Pružanje različitih mogućnosti za učenje putem različitih modaliteta

Kombinirajte vizualne, slušne i kinestetičke elemente — npr. dijagrame, igranje uloga i praktičnu primjenu u stvarnom životu. Osigurajte upute u pisanom i usmenom obliku.

3. Pružanje asistivnih alata

Potičite upotrebu aplikacija za pretvaranje teksta u govor, prozirnih bojenih folija ili digitalnih organizatora. Tehnologija pomaže mladima da nadoknade određene poteškoće.

4. Stvaranje poticajnog okruženja

Omogućite dodatno vrijeme za čitanje ili pisanje. Izbjegavajte stavljati pojedince u situaciju da čitaju naglas. Slavite napredak, a ne samo točnost.

5. Usmjerenost na snage

Prepoznajte u čemu *je* mlada osoba dobra — kreativnost, usmeno izražavanje, rješavanje problema — i integrirajte te snage u aktivnosti.

6. Suradnja sa stručnjacima

Ako poteškoće u učenju značajno utječu na svakodnevno funkcioniranje, uskladite se sa stručnim edukatorima, psiholozima ili karijernim savjetnicima radi procjene i prilagođene podrške.

Što izbjegavati

- Ispravljanje ili kritiziranje pravopisnih ili gramatičkih pogrešaka u javnosti.
- Preopterećivanje pisanim materijalima ili dugim obrascima.
- Uspoređivanje uspjeha s drugima.
- Pogrešno pripisivanje teškoća s pismenošću niskoj inteligenciji.
- Ignoriranje emocionalnih reakcija kao što su sram, frustracija ili povlačenje.

Primjer iz prakse

> *19-godišnji sudionik izbjegava ispunjavanje prijavnih obrazaca tijekom programa za mlade. Voditelj kasnije saznaje da ima disleksiju. Osoba koja radi s mladima se prilagođava tako da mu čita obrasce naglas, što mu omogućuje da odgovara usmeno. Kao rezultat toga, sudionikovo sudjelovanje i samopouzdanje značajno rastu, što pokazuje da male prilagodbe mogu učiniti učenje pristupačnim.*

S empatijom, fleksibilnošću i pristupačnim materijalima, osobe koje rade s mladima mogu pomoći mladima da ponovno steknu samopouzdanje u učenju. Kada se okruženje prilagođava individualnim stilovima učenja, svaki mladi čovjek može uspjeti.

ADHD je neuro-razvojni poremećaj koji utječe na regulaciju pažnje, impulzivnost i razinu aktivnosti. Nije riječ o lijenosti ili lošoj disciplini — već odražava razlike u

načinu na koji mozak obrađuje informacije, motivaciju i vanjske podražaje. ADHD se obično javlja u djetinjstvu, ali često traje i u adolescenciji i odrasloj dobi, utječući na akademski uspjeh, ponašanje u radnom okruženju, emocionalnu regulaciju i odnose. U radu s mladima ADHD se možda ne prepoznaje odmah ili se pogrešno tumači kao nezainteresiranost, prkos ili slaba motivacija, osobito kod NEET mladih ili mladih kojim imaju i probleme s mentalnim zdravljem.

Moguća iskustva i potrebe za podrškom

ADHD utječe na pojedince na različite načine. Međutim, osnovne značajke obično uključuju poteškoće s pažnjom, kontrolom impulsa i hiperaktivnošću.

Stanje se često dijeli na tri podtipa:

1. **Predominantno problemi s pažnjom** – poteškoće s koncentracijom, organiziranjem zadataka ili praćenjem uputa.
2. **Predominantno hiperaktivno-impulzivno ponašanje**– nemir, pretjerano pričanje, impulzivne odluke, prekidanje drugih.
3. **Kombinirani tip** – mješavina simptoma nepažnje i hiperaktivnosti.

Kod mnogih mladih ADHD također utječe na izvršne funkcije — skup kognitivnih procesa odgovornih za planiranje, određivanje prioriteta, upravljanje vremenom i kontrolu emocija. Te razlike mogu pridonijeti frustraciji, akademskim poteškoćama i negativnim povratnim informacijama odraslih, što zauzvrat može smanjiti samopoštovanje i povećati anksioznost.

Mogući pokazatelji u kontekstu rada s mladima

Osobe koje rade s mladima mogu uočiti sljedeće karakteristike kod mladih osoba s ADHD-om:

- izgledaju zaboravno ili često gube materijale;
- teškoće s dovršavanjem zadataka ili praćenjem uputa;
- teškoće s održavanjem pažnje tijekom grupnih rasprava ili ponavljajućih aktivnosti;
- djelovanje prije razmatranja mogućih posljedica ili prekidanje drugih;
- nemir, nemirno kretanje ili česta pokretljivost;
- emocionalna reaktivnost, razdražljivost ili niska razina frustracije;
- neujednačena izvedba — jedan dan su vrlo uspješni, a nezainteresirani sljedeći dan;
- izbjegavanje zadataka koji zahtijevaju dugotrajni mentalni napor;

- niska tolerancija na dosadu ili čekanje.

Važno je zapamtiti da se ta ponašanja ne bi trebala automatski tumačiti kao namjerna ili opozicijska, već mogu odražavati razlike u regulaciji pažnje, kontroli impulsa i obradi informacija.

Što učiniti – podržavajući pristup

Osobe koje rade s mladima mogu odigrati ključnu ulogu u pomaganju mladima s ADHD-om u upravljanju svojim okruženjem i razvijanju strategije suočavanja. Ključni principi uključuju:

1. Struktura i predvidljivost

Uspostavite jasne, dosljedne rutine. Počnite susrete na vrijeme, dajte kratak plan rada i unaprijed objasnite prijelaze s jedne aktivnosti na drugu. Predvidljivost pomaže smanjiti tjeskobu i impulzivnost.

2. Kratke, zanimljive i raznovrsne aktivnosti

Podijelite duge zadatke na manje korake. Koristite praktične, interaktivne ili one aktivnosti koju su temeljene na pokretu kako biste održali pažnju. Naizmjenično kombinirajte aktivna i mirna razdoblja.

3. Pozitivno osnaživanje

Priznajte trud, a ne samo rezultate. Neposredno, konkretno pohvalite ("Dobro si se koncentrirao/la zadnjih 10 minuta") i time osnažite motivaciju.

4. Vizualne potpore

Koristite vizualne poticaje poput tajmera, kontrolnih popisa ili materijala označenih bojama. Ove vanjske strukture pomažu u održavanju pažnje i upravljanju vremenom.

5. Individualna fleksibilnost

Dopustite kratke pauze za kretanje i fleksibilnost u načinu na koji se zadaci obavljaju (npr. usmeni umjesto pisanih odgovora).

6. Suradnja i upućivanje na odgovarajuću podršku

Kada su poteškoće s pažnjom ili ponašanjem trajne i značajno ometaju svakodnevno funkcioniranje, surađujte s savjetnicima, psiholozima ili medicinskim stručnjacima. Interdisciplinarni pristup osigurava točno razumijevanje i odgovarajuću podršku.

Što izbjegavati

- Označavanje mladih kao "lijenih" ili "nemotiviranih".
- Preopterećivanje dugim uputama ili davanje više zadataka odjednom.

- Korištenje kaznenih mjera za nepažljivo ponašanje.
- Prisiljavanje na produženo mirovanje ili šutnju.
- Očekivanje stalne samokontrole bez prilagodbe okruženja.

Primjer iz prakse

Tijekom radionice o vještinama za mlade, jedan sudionik često prekida i teško ostaje sjediti. Umjesto da ga opominje, voditelj prilagođava okruženje: grupne rasprave ograničene su na 10-minutne cjeline, aktivnosti uključuju kretanje i postavljeni su jasni vizualni ciljevi. U roku od nekoliko tjedana sudjelovanje se poboljšava — mlada osoba se osjeća uspješnom, a ne smetnjom.

ADHD ne odražava nedostatak sposobnosti, već razliku u načinu na koji mozak funkcionira. Uz strukturu, ohrabrenje i male prilagodbe, mladi s ADHD-om mogu napredovati, učinkovito učiti i razvijati smislene odnose. Osobe koje rade s mladima i razumiju ADHD bolje mogu stvoriti poticajna, uključiva okruženja u kojima mladi mogu sudjelovati i uspjeti.

Poremećaj iz autističnog spektra (PAS) je cjeloživotna neuro razvojna razlika koja može utjecati na to kako osoba doživljava, obrađuje, komunicira i intrigira se sa svijetom. Autizam nije bolest niti nešto što treba izliječiti. On predstavlja dio prirodne raznolikosti ljudskog iskustva.

Autistični ljudi su vrlo raznoliki. Mogu iskusiti razlike u socijalnoj komunikaciji, obradi osjetilnih informacija, obradi informacija, emocionalnoj regulaciji, kretanju ili prilagodbi okolini, ali te se razlike pojavljuju na vrlo individualan način. Nijedan jedini stil komunikacije, ponašanje, preferencija, snaga ili potreba za podrškom ne odnosi se na sve autistične ljude.

Kao i svi mladi ljudi, i autistični mladi ljudi imaju individualne snage, interese, potrebe za podrškom, osobnosti i ciljeve. To može uključivati, ali nije ograničeno na, dobro pamćenje, pažnju usmjerenu na detalje, kreativno ili sustavno razmišljanje, ustrajnost, iskrenost i poštenje ili opsežno znanje u određenim područjima. Snage se ne bi smjele pretpostavljati na temelju autizma, već prepoznavati kroz upoznavanje pojedine mlade osobe.

Pojam "spektra" odražava raznolikost autističnih iskustava i potreba za podrškom. Neki autistični ljudi trebaju značajnu podršku u nekoliko područja svakodnevnog života, dok drugi žive samostalno, ali i dalje mogu naići na nerazumijevanje, senzorne prepreke, nepristupačnu komunikaciju ili okruženja koja ne zadovoljavaju njihove potrebe.

U radu s mladima autizam može ostati neprimijećen, osobito kod djevojčica i mladih žena, mladih čije se karakteristike ne podudaraju s uobičajenim stereotipima i onih

koji su naučili maskirati ili potiskivati svoje prirodne reakcije kako bi ispunili društvena očekivanja.

Maskiranje može zahtijevati značajan napor i može pridonijeti stresu, iscrpljenosti i tjeskobi kod mlade osobe, a istovremeno dovodi do neispunjenih potreba ili do pogrešnog tumačenja njihovog ponašanja od strane drugih kao "zatvorenog" ili "nekooperativnog".

Moguća iskustva i potrebe za podrškom

Autizam se kod svake osobe očituje drugačije. Sljedeća iskustva mogu se pojaviti u različitim oblicima, kombinacijama i stupnjevima te ih nikada ne treba smatrati popisom koji definira sve mlade osobe s autizmom.

- **Razlike u komunikaciji:** Mladoj osobi može biti teško protumačiti govorni jezik, neizravnu komunikaciju, ironiju, figurativne izraze, emocionalne signale ili neverbalnu komunikaciju, ili te oblike komunikacije može koristiti drugačije. Neki mogu preferirati jasan i izravan jezik, dok drugi ugodno komuniciraju na fleksibilniji ili figurativniji način. Preferencije u komunikaciji treba istražiti pojedinačno.
- **Različiti načini doživljavanja socijalne interakcije:** Mnogi autistični mladi ljudi aktivno žele prijateljstva, veze i sudjelovanje u grupama. Neki se mogu mučiti s iniciranjem interakcije, tumačenjem neizrečenih društvenih očekivanja, snalaženjem u grupnoj dinamici ili održavanjem odnosa. Drugi mogu preferirati manje, predvidljivije interakcije ili interakcije temeljene na interesima. Kontakt očima i drugi oblici neverbalne komunikacije mogu se doživljavati i koristiti na drugačiji način i ne bi se trebali smatrati mjerilima pažnje, iskrenosti ili interesa.
- **Usmjereni interesi i ponavljajući obrasci:** Specifični interesi, rutine, pokreti, hobiji ili aktivnosti koje se ponavljaju mogu pružati zadovoljstvo, osjećaj kompetentnosti, emocionalnu regulaciju, osjećaj identiteta ili predvidljivost. Njihovo značenje i važnost razlikuju se od osobe do osobe.
- **Razlike u obradi osjetilnih podražaja:** Mlada osoba može biti više ili manje osjetljiva na zvuk, svjetlo, dodir, pokret, okus, miris, temperaturu, bol ili unutarnje tjelesne signale. Osjetilni podražaji koji su ugodni jednoj osobi mogu biti ometajući, bolni ili preplavljujući za drugu.
- **Različite potrebe u pogledu predvidljivosti:** Neki mladi s autizmom imaju koristi od jasnih planova, rutina ili informacija unaprijed, dok se drugi mogu osjećati ugodnije uz veću fleksibilnost. Neočekivane promjene mogu stvoriti nesigurnost ili tjeskobu kod nekih, ali razina i vrsta potrebne predvidljivosti uvijek se trebaju utvrđivati pojedinačno.

- **Različiti načini izražavanja i reguliranja emocija:** Emocije, stres, nelagoda ili entuzijazam mogu se komunicirati na načine koje drugi ljudi ne prepoznaju odmah. To može uključivati promjene u govoru, pokretima, izrazu lica, interakciji, razini aktivnosti ili potrebi za prostorom. Emocionalni izraz mlade osobe ne bi se trebao ocjenjivati prema jednoj očekivanoj društvenoj normi.

Autistični mladi ljudi često razvijaju snažne interese i talente kada im se osigura odgovarajuće okruženje — oni napreduju u okruženjima koja poštuju njihov stil komunikacije i senzorne potrebe. Autistični mladi ljudi mogu bolje razvijati i izražavati svoje interese te vještine i talente u okruženjima koja poštuju njihove individualne senzorne profile, stilove komunikacije, preferencije i potrebe za podrškom.

Kako potrebe za podrškom mogu postati vidljive u radu s mladima

Sljedeća opažanja mogu ukazivati na to da mlada osoba doživljava prepreku, nesigurnost, senzorni preopterećenost, poteškoće u komunikaciji ili nezadovoljene potrebe za podrškom. To nisu dijagnostički znakovi i mogu se javiti i iz mnogih drugih razloga.

Osoba koja radi s mladima može primijetiti da mlada osoba:

- preferira određene aktivnosti, oblike interakcije, uloge ili društvena okruženja;
- tumači govor tijela, ton glasa, humor ili neizravne upute drugačije;
- koristi rutine, poznate obrasce, pokrete ili određene predmete kako bi osigurala predvidljivost ili samoregulaciju;
- pokazuje trajno ili visoko usmjereno zanimanje za određene teme ili aktivnosti;
- doživljava nelagodu ili preopterećenost u bučnim, jako osvijetljenim, prenatrpanim, nepredvidljivim ili visoko stimulativnim okruženjima;
- manje sudjeluje, postaje tiša, komunicira drugačije ili joj je potreban odmor tijekom zahtjevnih situacija;
- postaje uznemirena kada se očekivanja, aktivnosti ili okruženja promijene bez dovoljno informacija ili pripreme;
- doživljava slom ili zatvaranje kada senzorni, emocionalni, kognitivni ili društveni zahtjevi premaše njegovu trenutnu sposobnost.

Slom ili zatvaranje nisu namjerno loše ponašanje ili "izljev bijesa". Mogu se dogoditi kada osoba postane preopterećena i privremeno ima manju sposobnost komuniciranja, obrade informacija, donošenja odluka ili reguliranja svojih reakcija.

Nijedno od tih ponašanja ne bi se automatski trebalo tumačiti kao nepristojnost, otpor, nedostatak motivacije, nedostatak interesa ili nevoljkost za suradnju. Osoba koja radi s mladima trebala bi istražiti što mlada osoba doživljava i koje bi promjene mogle smanjiti prepreke.

Podržavajući pristupi

Pristup koji afirmira neurodiverzitet prepoznaje autizam kao prirodni oblik ljudske raznolikosti. Cilj nije učiniti da mlada osoba izgleda manje autistično, već razumjeti njihovo iskustvo, ukloniti prepreke i pružiti podršku koja omogućuje sigurno i smisleno sudjelovanje.

1. Utvrdite individualne komunikacijske preferencije

Upitajte mladu osobu kako preferira primati informacije i izražavati se. Ako može pomoći, koristite jasan, izravan i konkretan jezik, dopustite dodatno vrijeme za obradu i ponudite pismene, vizualne, usmene ili alternativne opcije komunikacije.

Ne pretpostavljajte da svaki autistični mladi čovjek ima poteškoća s ironijom, apstraktnim jezikom ili verbalnom komunikacijom. Prilagodite komunikaciju pojedincu, a ne etiketi.

2. Ponudite odgovarajuću strukturu i pripremu

Pružite jasne informacije o aktivnosti, uključujući što će se dogoditi, tko će biti prisutan, koliko dugo može trajati i koje su dostupne opcije. Neki mladi ljudi mogu imati koristi od pisanih dnevnih redova, vizualnih rasporeda, podsjetnika ili pripreme za promjene.

Strukturu treba ponuditi kao podršku, a ne nametati je kao univerzalni zahtjev. Neki mladi ljudi možda će trebati detaljnu pripremu, dok će drugi možda preferirati veću fleksibilnost.

3. Istražite i smanjite senzorne prepreke

Pitajte o individualnim osjetilnim preferencijama i mogućim izvorima nelagode. Gdje je to moguće, smanjite nepotrebnu buku, jake mirise, odbljesak svjetla, trepćuća svjetla, gužvu ili druge preplavljujuće podražaje.

Ponudite pristup tišim prostorima, pauzama, kretanju, senzornim pomagalima ili alternativnim načinima sudjelovanja, a da pri tome ne zahtijevate od mlade osobe da opravdava ili javno objašnjava svoje potrebe.

4. Oslonite se na interese i snage pojedinca

Individualni interesi mogu pružiti smislen put prema sudjelovanju, odnosima, učenju, odgovornosti i vodstvu. Osobe koje rade s mladima mogu ponuditi prilike za korištenje tih interesa, a da pritom ne svode mladu osobu na jednu jedinu temu niti ne očekuju od nje da s drugima podijeli svoje znanje.

5. Podržite društveno sudjelovanje bez pritiska

Ponudite različite načine za sudjelovanje u aktivnostima, komunikaciju, suradnju, promatranje ili odmor. Nemojte pretpostavljati da smanjeno verbalno sudjelovanje ili sklonost manjim grupama znači da mlada osoba ne želi povezanost.

Podržite međusobno razumijevanje te reagirajte na diskriminirajući jezik, isključivanje, nasilje ili pritisak da se osoba prilagodi drugima. Potičite poštovanje i znatiželju, a ne sažaljenje ili prisilnu socijalizaciju.

6. Surađujte s mladom osobom i osobama koje joj pružaju podršku

Mlada osoba treba biti glavni partner u utvrđivanju onoga što joj pomaže, što stvara prepreke i koja je podrška prihvatljiva. Gdje je to prikladno i uz njihovo sudjelovanje, osobe koje rade s mladima također mogu surađivati s pouzdanim osobama koje mladima pružaju podršku, obiteljima, odgajateljima, psiholozima ili drugim stručnjacima.

Informacije treba dijeliti samo kada su relevantne, nužne i proporcionalne. Suradnja bi trebala podržati autonomiju mlade osobe, a ne omogućiti drugim osobama da donose odluke umjesto nje.

7. Redovito preispitujte i prilagođavajte podršku

Preferencije i potrebe za podrškom mogu se razlikovati ovisno o aktivnostima, okruženjima, odnosima i životnim razdobljima. Osobe koje rade s mladima ne bi trebale pretpostavljati da će prilagodba koja je jednom bila učinkovita uvijek biti potrebna ili učinkovita.

Redovito pitajte mladu osobu što funkcionira, što je teško i što bi trebalo promijeniti.

Što izbjegavati

Osobe koje rade s mladima trebale bi izbjegavati:

- prisiljavanje na kontakt očima, fizički kontakt, verbalnu komunikaciju ili sudjelovanje u grupi;
- tumačenje kontakta očima kao dokaza pažnje, poštovanja, iskrenosti ili angažmana;
- upotrebu nejasnih uputa bez provjere jesu li očekivanja jasna;
- kazniti ili potiskivati bezopasne ponavljajuće pokrete ili oblik samostimulirajućeg ponašanja (stimming) koji se koriste za samoregulaciju;
- tumačenje tišine, povlačenja, odgođenih odgovora ili drugačijeg emocionalnog izražavanja kao prkosa;

- pretpostavljanje da svi autistični mladi ljudi trebaju istu razinu strukture, senzorne prilagodbe ili društvene podrške;
- činiti nepotrebne promjene bez informiranja ili pripreme kada je predvidljivost važna za mladu osobu;
- koristiti nagrade ili pritisak kako bi mlada osoba sakrila prirodu autističnog ponašanja;
- raspravljanje o dijagnozi ili potrebama za podršku mlade osobe bez njezina sudjelovanja ili jasnog profesionalnog razloga;
- fokusiranje samo na promjenu mlade osobe umjesto prepoznavanja prepreka u aktivnosti, komunikaciji, grupi ili okruženju.

Primjer iz prakse

Tijekom radionice o omladinskom vodstvu autistični sudionik se muči kada grupa neočekivano mijenja aktivnost. Umjesto da inzistira na sudjelovanju, voditelj radionice ukratko objašnjava razlog promjene, nudi pisani plan rada i dopušta kratku pauzu. Mlada osoba se kasnije ponovno uključuje i uspješno predstavlja svoj projekt — pokazujući da inkluzija ovisi više o prilagodbi nego o ispravljanju.

Autistični mladi ljudi ne čine homogenu skupinu. Stoga se inkluzivni rad s mladima ne može oslanjati na standardan skup odgovora specifičnih za autizam. On zahtijeva pažnju posvećenu komunikaciji određenog mladog čovjeka, njegovim senzornim iskustvima, snagama, preferencijama, okruženju i trenutačnim potrebama za podrškom.

Kada osobe koje rade s mladima slušaju, uklanjaju prepreke, pružaju smislene izbore i poštuju autistične načine doživljavanja i komunikacije, mladi ljudi imaju veće mogućnosti za sudjelovanje, razvoj i izražavanje svoje individualnosti.

Trauma i nepovoljna iskustva iz djetinjstva (ACEs)

Trauma predstavlja često neotkriven, ali snažan utjecaj na ponašanje i funkcioniranje.

U tom slučaju postoje skriveni okidači ponašanja. Ponašanje koje stručnjaci mogu tumačiti kao "prkos", "kršenje pravila" ili "nedostatak suradnje" zapravo može biti reakcija prilagođavanja na preživljavanje razvijena kao odgovor na raniju traumu.

Rizik od ponovne traumatizacije je značajan. Bez svijesti o povijesti traume mlade osobe, naizgled neutralni okolišni okidači – poput glasnih glasova, određenih tema razgovora, specifičnih mirisa ili jake rasvjete – mogu aktivirati reakcije traumatskog stresa.

Neki mladi s invaliditetom mogli su doživjeti ponovljena negativna iskustva sa školama, zdravstvenim sustavima ili socijalnim službama. To se naziva institucionalnom traumom. Ta iskustva mogu stvoriti duboko nepovjerenje prema institucijama i autoritetima.

Iz tih je razloga upoznatost s reakcijama na traumu ključna za rad s mladima općenito.

Moguća iskustva i potrebe za podrškom

Trauma je psihološki i emocionalni odgovor na događaj ili niz događaja koji nadilaze sposobnost pojedinca da se nosi s njima. Može biti posljedica iskustava kao što su zanemarivanje, nasilje, seksualno zlostavljanje, gubitak, rat, prisilna migracija, vršnjačko nasilje ili kronični stres.

Trauma može biti:

- akutna (posljedica jednog događaja),
- kronična (ponavljajuća ili trajna),
- ili kompleksna (nastala dugotrajnom izloženošću više traumatičnih okolnosti, a često započinje u djetinjstvu).

Za mnoge mlade ljude, osobito one koji su u NEET situaciji i/ili žive s invaliditetom, trauma je *nevidljiva prepreka* koja utječe na motivaciju, koncentraciju, društvene odnose i povjerenje u institucije.

U radu s mladima trauma često ostaje skrivena jer njezini simptomi mogu oponašati druge ponašajne ili emocionalne poteškoće, poput apatije, agresije ili povlačenja. Razumijevanje traume stoga je ključno za stvaranje sigurnih i poticajnih prostora u kojima se mladi osjećaju prihvaćeno, a ne osuđeno ili "upravljano".

- Trauma se ne definira samim događajem, već načinom na koji ju pojedinac percipira i emocionalnim odgovorom na njega.
- Mladi koji su doživjeli traumu često se bore s emocionalnom regulacijom, povjerenjem i osjećajem sigurnosti.
- Reakcije mogu znatno varirati ovisno o dobi, osobnosti, proživljenim iskustvima i mreži podrške.
- Trauma utječe i na tijelo i na um: stresna reakcija (borba, bijeg, “smrzavanje” ili prilagođavanje) postaje preaktivna i utječe na ponašanje, učenje i odnose.
- U grupnim ili obrazovnim okruženjima trauma može dovesti do poteškoća s koncentracijom, čestog izostajanja ili sukoba s vršnjacima i autoritetima.

Mogući pokazatelji u okruženju rada s mladima

Trauma se može manifestirati kroz emocionalne, ponašajne, kognitivne ili fizičke znakove kao što su:

- emocionalni ispadi ili promjene raspoloženja,
- izbjegavanje određenih osoba, situacija ili tema,
- povlačenje, izolacija ili gubitak motivacije,
- hipervigilanciju ili stalne osjećaje nesigurnosti,
- nisko samopoštovanje, beznađe ili sklonost preuzimanju rizika,
- teškoće s koncentracijom, sudjelovanjem ili dovršavanjem zadataka.

Te se reakcije često pogrešno tumače kao lijenost, prkos ili nezainteresiranost, što može dodatno povećati stigmu i isključenost ako stručnjaci nisu educirani o traumama.

Što učiniti – pristup usmjeren na traumu

Osobe koje rade s mladima mogu odigrati važnu ulogu u stvaranju okruženja koja podržavaju sigurnost, povjerenje, sudjelovanje i dobrobit. Pristup usmjeren na traumu ne uključuje dijagnosticiranje traume ili traženje od mladih osoba da otkriju traumatična iskustva. To znači prepoznati da prethodna ili trenutačna nepovoljna životna iskustva mogu utjecati na način na koji mlada osoba reagira u određenim situacijama te prilagoditi svoj pristup, bez pretpostavljanja o uzrocima njezina ponašanja.

Ključni principi:

Sigurnost – Pomozite stvoriti mirno, predvidljivo i sigurno okruženje koje se poštuje. Izbjegavajte osuđivanje, pritisak ili sukobe, osobito kada mlada osoba pokazuje znakove uznemirenosti ili preopterećenosti.

Povjerenje - Gradite povjerenje postupno kroz dosljednost, komunikaciju s poštovanjem i jasne granice. Slušajte s poštovanjem i shvaćajte mlade ozbiljno.

Osnaživanje - Usredotočite se na snage, izbor i sudjelovanje. Podržite mlade da izraze svoje želje, donose odluke i sudjeluju vlastitim tempom.

Upućivanje i podrška - Osobe koje rade s mladima nisu terapeuti. Oni bi trebali raditi unutar okvira svoje uloge i kompetencija. Kada mlada osoba treba specijaliziranu podršku vezanu uz mentalno zdravlje, medicinsku ili socijalnu podršku, osobe koje rade s mladima trebale bi slijediti relevantne postupke upućivanja i, kada je to prikladno, surađivati s kvalificiranim stručnjacima.

Što izbjegavati

- Postavljanje nametljivih ili detaljnih pitanja o traumatičnim iskustvima.
- Pretpostavljanje da je određeno ponašanje nužno uzrokovano traumom.
- Minimiziranje ili uspoređivanje iskustava ("Drugima je bilo gore").
- Prisiljavanje na otkrivanje, sudjelovanje ili emocionalno izražavanje.
- Davanje obećanja koja se ne mogu ispuniti ili preuzimanje uloge "spasitelja".
- Pokušati pružiti terapeutsku podršku izvan vlastitih kompetencija. Zanemarivanje vlastitih emocionalnih reakcija ili potreba za podrškom — nadzor, savjetovanje, refleksivna praksa i briga o sebi su neophodni.

Praktičan primjer

Dvadesetogodišnji sudionik lako se frustrira i naglo napušta grupne radionice. Umjesto da to etiketira kao "nedostatak motivacije", osoba koja radi s mladima prepoznaje moguće okidače traume — glasan zvuk, natjecanje ili osjećaj neuspjeha. Pristup se mijenja: sesije postaju kraće, strukturiranije i na kraju uključuju aktivnosti za smirenje. S vremenom sudionik počinje ostajati duže i sudjelovati samopouzdanije.

Pristup koji uzima u obzir traumu ne zahtijeva od osoba koje rade s mladima da preuzmu terapeutska uloga. Zahtijeva od njih da na uznemirenost i povlačenje odgovore znatiželjom, poštovanjem, dosljednošću i sviješću o profesionalnim granicama. Takav pristup može potaknuti sudjelovanje, povjerenje i dobrobit.

Mnogi mladi ljudi doživljavaju višestruka, preklapajuća stanja, poteškoće, identitete i potrebe za podrškom, a ne jedno jasno definirano stanje. Stoga bi se osobe koje rade s mladima trebale suzdržati od svođenja iskustava mlade osobe na jednu dijagnozu ili objašnjenje te se umjesto toga usredotočiti na iskazane potrebe, snage, okolnosti i preferirane oblike podrške te mlade osobe.

Istodobne poteškoće i složene potrebe

1. Višestruke istodobno prisutne teškoće stanja

   Često mlada osoba može iskusiti više od jednog stanja, poteškoće ili izvora nepovoljnosti. Psihička, ponašajna i fizička stanja mogu postojati istovremeno. Osobe koje rade s mladima trebale bi izbjegavati pretpostavku da jedna dijagnoza objašnjava sva ispoljena ponašanja ili poteškoće. Na primjer, anksioznost može postojati istovremeno s ADHD-om, reakcijama na traumu ili depresijom.
2. Predviđanje drugih teškoća zbog postojeće dijagnoze
   Stručnjaci ponekad simptome mentalnog zdravlja pripisuju isključivo invaliditetu. Na primjer, dijete s intelektualnim invaliditetom može pokazivati

znakove depresije ili PTSP-a, ali oni se zanemaruju jer se pretpostavlja da je to ponašanje dio njihovog invaliditeta. Emocionalne i psihološke potrebe trebalo bi uzimati u obzir kao samostalne, a ne automatski pripisivati invaliditetu te osobe.

3. Rizici od uporabe supstanci
   Mlade osobe s invaliditetom mogu biti isključene iz programa prevencije zlouporabe supstanci zbog pretpostavke da one "nisu u riziku". Programi prevencije, informiranja i edukacije trebali bi biti dostupni i uključivi za te mlade osobe, uzimajući u obzir prepreke i čimbenike rizika kojima su možda izložene.
4. Interni naspram eksternih simptoma
   Stanja mentalnog zdravlja mogu se kod različitih osoba manifestirati na različite načine, a na njih mogu utjecati spol, kultura, invaliditet, stil komunikacije, društvena očekivanja i osobno iskustvo. Stres se može iskazati povlačenjem, razdražljivošću, promjenama u ponašanju, tjelesnim tegobama ili drugim verbalnim i neverbalnim znacima. Osobe koje rade s mladima trebaju tumačiti ponašanja u kontekstu, umjesto da ih automatski etiketiraju kao probleme s ponašanjem ili traženje pažnje.
5. Isprepletene ranjivosti
   Mladi čiji ih identiteti ili okolnosti stavljaju na sjecište više različitih oblika marginalizacije — poput LGBTQ+ mladih, izbjeglica ili pripadnika etničkih manjina — mogu iskusiti višeslojne prepreke. To može uključivati diskriminaciju, sustavne prepreke i internaliziranu stigmu, što može pogoršati mentalno zdravlje i dobrobit. Kulturni kontekst je važan: mladi mogu različito razumjeti, komunicirati i izražavati poteškoće.
6. Ponašanje kao komunikacija

   Ponašanje koje se doživljava kao izazovno može biti povezano s neispunjenim potrebama, poteškoćama, komunikacijskim razlikama ili okolišnim preprekama, a ne namjernim neprimjerenim ponašanjem. Mogući čimbenici koji tome doprinose mogu uključivati senzornu osjetljivost, okolišne stresore, anksioznost ili prijelaze iz jedne situacije u drugu. Razumijevanje temeljnog uzroka pomaže u osmišljavanju odgovarajućih intervencija umjesto kaznenih reakcija.

Praktične strategije za suočavanje s neizvjesnim situacijama povezanim sa skrivenim i nedovoljno prepoznatim stanjima

Osobe koje rade s mladima često se susreću sa situacijama u kojima su ponašanje, emocionalne reakcije ili potrebe mlade osobe nejasne. Mlada osoba možda nema formalnu dijagnozu, možda je nevoljna govoriti o osobnim iskustvima ili jednostavno reagira drugačije nego što to očekuje voditelj. Te se neizvjesne situacije često javljaju

u radu s mladima u NEET situacijama ili mladima sa skrivenim ili manje vidljivim stanjima.

Cilj nije dijagnosticirati, već reagirati sigurno, empatično i profesionalno čak i kada je uzrok ponašanja nepoznat. Fleksibilan, trauma-informiran i na osobu usmjeren pristup omogućuje osobama koje rade s mladima da djeluju etično i učinkovito, a da pritom ne prekoračuju profesionalne granice.

Ključni principi

Kada se suočavaju s neizvjesnošću, osobe koje rade s mladima trebale bi se pridržavati pet vodećih načela:

1. **Ostanite smireni i promatrajte** – Izbjegavajte impulzivno reagirati. Uočite obrasce: kada i gdje se ponašanje pojavljuje, što ga pokreće i kako se mijenja tijekom vremena.
2. **Pretpostavite da iza svakog ponašanja stoji neki razlog** – Čak i kada se čini iracionalnim ili suprotstavljačkim, ponašanje nešto komunicira: strah, zbunjenost, stres ili potrebu za kontrolom.
3. **Postavite** sigurnost **na prvo mjesto** – Osigurajte fizičku i emocionalnu sigurnost svih prisutnih. Smanjite napetost spuštanjem glasa, usporavanjem govora, ako to situacija dopušta i održavanjem neugrožavajućeg govora tijela.
4. **Izbjegavajte pretpostavke** – Nemojte etiketirati niti nagađati ("možda je to autizam", "ona je depresivna"). Umjesto toga, neutralno opišite opaženo ponašanje i po potrebi se obratite stručnjacima.
5. **Razmišljajte i** konzultirajte se – Potražite superviziju ili timsko promišljanje. Povjerljivo raspravljajte o izazovnim slučajevima kako biste stekli novu perspektivu i podijelili odgovornost.

Tehnike prizemljenja i emocionalne regulacije

Kada mlada osoba postane preopterećena, pomozite joj da se usmjereni na sadašnji trenutak:

- Predložite sporo disanje ("udah, brojanje - 4, izdah, brojanje -6").
- Potičite fizičko prizemljenje ("osjetite stopala na podu", "držite mali predmet").
- Koristite senzorne alate — antistres loptice, umirujuće mirise, tihu glazbu ili blage pokrete.

Jasna i predvidljiva komunikacija

Dajte kratke, konkretne upute i izbjegavajte apstraktni jezik. Na primjer, umjesto da kažete *"Smiri se"*, recite *"Uzmimo kratku pauzu; možeš sjediti ovdje u tišini dvije minute."* Predvidljivost gradi povjerenje i smanjuje anksioznost.

Uspostavite sigurne prostore i rutine

Odredite zone smirenosti u centru ili prostoru za aktivnosti gdje se mladi mogu privremeno povući bez kazne. Održavajte jasne rutine i vidljive rasporede.

Deeskalacija u trenucima krize

Ako mlada osoba postane uznemirena ili agresivna:

- Održavajte odgovarajuću fizičku udaljenost.
- Koristite smiren, neutralan ton.
- Izbjegavajte sukobe ili borbu za moć.
- Potvrdite osjećaje bez odobravanja štetnih postupaka ("Vidim da si uzrujan — pronađimo siguran način da se s time nosimo"). Nakon što situacije prođe, provjerite stanje pojedinačno sa svakim i, ako je potrebno, dokumentirajte i prijavite.

Zajedničko rješavanje problema

Uključite mlade u prepoznavanje onoga što im pomaže da se osjećaju sigurno i usredotočeno. Pitanja poput "*Što obično pomaže kad se to dogodi?*" ili "*Što možemo sljedeći put učiniti da ti bude lakše?*" potiču samosvijest i preuzimanje odgovornosti.

Profesionalno umrežavanje i upućivanje

Kada osoba koja radi s mladima posumnja na dublje psihološke probleme ili probleme u odnosima, suradnja s psiholozima, savjetnicima ili socijalnim službama osigurava odgovarajuću skrb. Rano upućivanje sprječava eskalaciju i gradi mrežu podrške.

Što izbjegavati

- Pretjerano emocionalno reagiranje ili reagiranje istim intenzitetom kao mlada osoba.
- Ignoriranje znakova upozorenja poput izolacije, agresije ili povlačenja.
- Prisiljavanje na trenutno otkrivanje ili objašnjenje.
- Doživljavanja ponašanja osobno.
- Pokušavanje pružanja terapije bez odgovarajuće obuke.

Primjer iz prakse

Tijekom kreativne radionice sudionik se iznenada povlači, izbjegava kontakt očima i odbija nastaviti. Osoba koja radi s mladima ne inzistira na objašnjenju, već mu nudi miran prostor i vodu, govoreći: "Možeš uzeti nekoliko minuta — nastavit ćemo kad budeš spreman." Kasnije sudionik otkriva da su ga glasni zvukovi podsjetili na prošli traumatični događaj. Moderator potom prilagođava okruženje na budućim susretima. Mali čin smirenog poštovanja spriječio je eskalaciju i izgradio povjerenje.

Kada ste u nedoumici, odaberite **smirenost, sigurnost i empatiju**. Osobe koje rade s mladima ne moraju imati sve odgovore — trebaju stvoriti stabilan i pun poštovanja prostor u kojem se mladi osjećaju viđeno i podržano. Fleksibilnost, refleksija i timski rad najsnažniji su alati u nesigurnim situacijama.

6.3. Ciljevi i smjernice za rad s mladima s potrebom za dodatnom podrškom

Unutar Kuće za mlade ciljevi povezani s društvenim odnosima, neovisnošću, životnim vještinama, zapošljivosti, samopouzdanjem, mentalnim blagostanjem i samosviješću trebaju se shvatiti kao međusobno povezani aspekti cjelovitog razvoja mladih. Kuća za mlade nije samo fizički prostor, već poticajno okruženje koje promiče pripadnost, sudjelovanje, osobni rast i strukturirane prilike za učenje.

Podrška socijalnim odnosima znači stvaranje prilika za interakciju s vršnjacima, suradnju, timski rad i zajedničku odgovornost. Kroz grupne aktivnosti, kreativne radionice za razvoj vještina, projekte u zajednici i neformalne društvene prostore, mladi jačaju komunikacijske vještine, povjerenje i kompetencije za rješavanje sukoba.

Neovisnost se razvija kroz sve veću uključenost u donošenje odluka, planiranje aktivnosti, preuzimanje odgovornosti i preuzimanje vlasništva nad projektima. Pružanjem smjernica, a ne kontrolom, osobe koje rade s mladima podržavaju autonomiju, rješavanje problema i postupni prijelaz prema samostalnom življenju. .

Razvoj životnih vještina uključuje praktične svakodnevne kompetencije kao što su komunikacija, timski rad, organizacija, digitalna pismenost, emocionalna regulacija i upravljanje sukobima. Radionice, mentorstvo i aktivnosti učenja kroz iskustvo pomažu mladima da vježbaju te vještine u sigurnim i poticajnim okruženjima.

Priprema za tržište rada proširuje te kompetencije na profesionalne kontekste kroz istraživanje karijere, mentorstvo, volontiranje, učenje temeljeno na projektima i početna radna iskustva. Mlade se potiče da prepoznaju svoje snage, istraže karijerne putove i izgrade samopouzdanje u pogledu budućeg zaposlenja.

Jačanje samopouzdanja i mentalne dobrobiti zahtijeva psihološki sigurno i poticajno okruženje. Pozitivne povratne informacije, poticajni odnosi, kreativne aktivnosti i ostvarivi izazovi mogu pomoći mladima u razvijanju otpornosti, emocionalne regulacije i jačeg osjećaja vlastite vrijednosti.

Konačno, razvijanje samosvijesti podržava sve ostale razvojne ciljeve. Kroz promišljanje, mentorstvo i iskustveno učenje mladi stječu dublje razumijevanje svojih snaga, potreba, vrijednosti i težnji, što podržava zdravije donošenje odluka i dugoročni osobni razvoj.

Ključna područja djelovanja različitih dionika u Kući za mlade

Sljedeća ključna područja proizašla su iz našeg višegodišnjeg iskustva u vođenju kuća/centara za mlade. Želimo istaknuti temeljne ciljeve za sve sudionike – mlade, stručnjake i organizacije – kako bi svrha i fokus svake uloge bili jasni i provedivi.

1. Ključni ciljevi za mlade ljude u kući za mlade: Kompetencije i integracija u život

Osnovni cilj za mlade s potrebama za dodatnom podrškom jest podržati njihov prijelaz iz djetinjstva u neovisnu i produktivnu odraslu dob. To uključuje poticanje socijalne uključenosti, samoodređenja, praktičnih vještina i mentalne dobrobiti.

Socijalni odnosi i dobrobit: Razvoj mreža vršnjaka i socijalnih kompetencija je ključan. Inkluzivni programi potiču sklapanje prijateljstava, mogućnosti mentorstva i sudjelovanje u grupnim aktivnostima, pružajući zaštitne faktore protiv socijalne izolacije i usamljenosti koje mladi s invaliditetom često doživljavaju.

Za mlade s potrebama za dodatnom podrškom, ti su kontakti često ograničeni na školsko okruženje, a nakon završetka školovanja mogu izgubiti redoviti kontakt s vršnjacima slične dobi. Kuće za mlade pružaju vrijedan prostor gdje se mogu upoznati s novim ljudima, sklopiti prijateljstva, rješavati sukobe i iskusiti prve veze, što su sve ključni aspekti socijalnog i emocionalnog razvoja u ovoj životnoj fazi.

Samoodređenje i samosvijest: Mladima treba pružiti podršku da postanu glavni akteri u vlastitim životima, razvijajući samosvijest, zagovaranje vlastitih interesa i emocionalnu pismenost. Programi uključuju aktivnosti koje podučavaju prepoznavanju osobnih okidača, strategije suočavanja i razvoj samopouzdanja u izražavanju individualnih potreba, čime se promiče i mentalno zdravlje i osnaživanje.

Imajte na umu da za mnoge mlade osobe uključivanje u samorefleksiju može biti vrlo izazovno zbog njihova stanja ili jednostavno zato što ih se nikada prije nije pitalo da to učine. Mladi s autizmom, na primjer, često se suočavaju s poteškoćama u apstraktnom razmišljanju i promišljanju o vlastitim iskustvima. Kao rezultat toga, potrebna im je strukturirana podrška kako bi se naučili samorefleksiji, počevši od konkretnih i vođenih aktivnosti prije nego što prijeđu na apstraktnije oblike introspekcije.

Životne vještine i priprema za tržište rada: Praktične vještine su ključne za neovisnost. Smjernice naglašavaju osposobljavanje u područjima kao što su financijska pismenost, svakodnevni zadaci i korištenje tehnologije, uz istodobno poticanje uključivanja u svijet rada. Programi koji se usredotočuju na to predstavljaju

strukturirane pristupe povezivanja obrazovanja i zapošljivosti, pripremajući mlade da s povjerenjem uđu na tržište rada.

Mladi s potrebama za dodatnom podrškom često nemaju osnovne životne vještine, poput upravljanja vremenom, kupovine, rukovanja papirologijom, kuhanja i osobne organizacije. Bez razvoja tih temeljnih vještina, održivo zaposlenje postaje nerealno. Stoga su strukturirani programi koji podučavaju i jačaju te kompetencije ključni za pripremu mladih za samostalan život i smisleno sudjelovanje na tržištu rada.

2. Ključni ciljevi za stručnjake: Osnaživanje i etička praksa

Stručnjaci igraju važnu ulogu kao saveznici i voditelji. Fokus nije na pružanju terapije, već na inkluzivnom mentorstvu i angažmanu usmjerenom na rast.

Stvorite sigurne i uključive prostore: Osigurati da je dom za mlade fizički, emocionalno i psihički siguran i gdje se svi mladi osjećaju dobrodošlima, poštovanima i slobodnima u izražavanju.

Ponudite raznolike prilike za razvoj: Osigurajte niz aktivnosti i programa koji podržavaju razvoj društvenih, emocionalnih i praktičnih vještina, omogućujući mladima da ostvaruju osobne ciljeve i istražuju nove interese.

Promovirajte vodstvo i sudjelovanje mladih: Aktivno uključujte mlade u donošenje odluka i osmišljavanje programa, pružajući im prilike za preuzimanje vodećih uloga koje potiču samopouzdanje, odgovornost i osjećaj vlasništva nad vlastitim okruženjem.

Promicanje vodstva može pomoći mladima da izgrade samopouzdanje i budu aktivnije uključeni u svoje zajednice. Važno je da svaka mlada osoba ima priliku preuzeti voditeljsku ulogu, uzimajući u obzir individualne potrebe za podrškom. I prevelika i premala očekivanja mogu biti štetna. Osobe koje rade s mladima trebaju vještine i znanje kako bi prepoznali izazove koji su izvan trenutnih kompetencija mladih – kako bi mogli rasti iz tog iskustva – a da zadaci ne postanu preopterećujući. Mlade bi također trebalo aktivno uključiti u sukreiranje tih scenarija i prilika, kako bi se osiguralo da su iskustva vođenja značajna, osnažujuća i prilagođena njihovim potrebama.

Bavite se samorefleksijom i suočite se s vlastitim predrasudama: Neprekidno razmišljajte o osobnim stavovima, pretpostavkama i potencijalnim predrasudama te radite na smanjenju njihovog utjecaja na interakcije i donošenje odluka s mladima.

Čak i kada smo predani podršci mladima s potrebama za dodatnom podrškom, možemo se i dalje susresti s prikrivenim ili otvorenim otporom prema određenim ponašanjima. Može biti izazovno ostati u potpunosti prisutan kada mlada osoba doživljava stres, ljutnju, frustraciju ili poteškoće s osobnom higijenom. Te su reakcije prirodne i ljudske. Ono što je, međutim, ključno jest prepoznati te osjećaje i

profesionalno se nositi s njima, osiguravajući da naši odgovori ostanu podržavajući, empatični i u skladu s ulogom osobe koja radi s mladima.

Budite pozitivan uzor i postavljajte jasne granice: Budite dosljedan uzor profesionalnim ponašanjem, etičkim postupanjem i jasnim granicama, balansirajući toplinu i podršku s autoritetom odrasle osobe.

3. Ključni ciljevi za organizacije: Sigurna i održiva integracija

Organizacije moraju uključivost usaditi kao ključnu komponentu svog poslovanja, a ne tretirati je kao neobaveznu ili perifernu aktivnost. Održivi, pristupačni i osnažujući okviri osiguravaju dugoročan utjecaj, no to zahtijeva realno planiranje i upravljanje resursima.

Budite realni s resursima: Uzmite u obzir dostupne fizičke prostore, ljudske resurse, znanje i financijska sredstva. Izbjegavajte preuzimanje obveza na inicijative koje su nerealne ili prezahtjevne za organizaciju. Osiguravanje fizičke i psihološke sigurnosti za mlade i stručnjake trebalo bi biti prioritet. Mjere za osiguravanje dobrobiti uključuju politike protiv mržnje, prostore za opuštanje ili regulaciju emocija i kognitivno pristupačne komunikacijske alate poput smjernica za komunikaciju koje je lako razumjeti.

Poduzimajte postupne korake prema inkluziji: Inkluzija bi se trebala provoditi postupno, omogućujući učenje, prilagodbu i dugoročnu održivost, umjesto pokušaja trenutačne cjelovite integracije. Svoje planove i procjene izrađujte uz aktivno sudjelovanje mladih osoba s invaliditetom kao su-kreatora ("*Ništa o nama bez nas*").

Procijenite potrebe unutar postojećih realnosti: utvrdite koji se aspekti pristupačnosti mogu riješiti unutar trenutačnih kapaciteta organizacije i ostanite otvoreni za podršku dodatnim potrebama kako se resursi i sposobnosti budu razvijali.

Osigurajte adekvatnu podršku mladima koji rade s mladima: Osigurajte da osoblje ima pristup nadzoru, odgovarajućim resursima, obuci i stručnom usavršavanju kako bi mogli učinkovito i održivo obavljati svoje uloge.

Održivost i upravljanje resursima: Dugoročna održivost zahtijeva namjenska proračunska sredstva za pristupačnost/prilagodbu kako bi se spriječilo da troškovi podrške potkopavaju resurse programa. Osim toga, organizacije bi trebale razvijati međuinstitucijske mreže koje povezuju usluge za mlade, zdravstvenu skrb i socijalnu podršku kako bi se osigurala sveobuhvatna pomoć, osobito tijekom ključnih prijelaznih faza.

6.4 Stručnjaci i vještine

Timski rad, supervizija i interdisciplinarna podrška u praksi

Načela, profesionalne uloge i mogući partneri uključeni u suradnju predstavljeni su u poglavlju 5.4. Ovaj se odjeljak bavi time kako se unutarnji timski rad, promišljanje o slučaju, vanjska suradnja, stručno savjetovanje, lokalna partnerstva i supervizija mogu organizirati u svakodnevnoj praksi rada s mladima.

Mlada osoba kao aktivan partner

Timski rad i koordinacija slučaja trebali bi započeti s vlastitim ciljevima, željama, snagama, iskustvima i potrebama za podrškom koju ima mlada osoba. Stručnjaci ne bi smjeli planirati aktivnosti bez uključivanja mlade osobe na pristupačan i smislen način.

Prije uključivanja drugih stručnjaka ili institucija, osoba koja radi s mladima trebala bi razgovarati s mladom osobom o:

- što bi željela postići;
- kakvu bi podršku smatrala korisnom;
- koje ljude ili usluge već poznaje ili kojima vjeruje;
- tko bi, prema njenom mišljenju, trebao biti uključen;
- koje informacije bi možda trebalo podijeliti;
- kako želi sudjelovati na sastancima i u donošenju odluka;
- kako i kada će se plan podrške revidirati.

Mlada osoba može izravno sudjelovati na sastancima, unaprijed pripremiti svoja stajališta, koristiti pristupačan način komunikacije, pozvati pouzdanog podržavatelja ili odabrati drugi način izražavanja svojih želja. Njihovo sudjelovanje treba prilagoditi njihovim komunikacijskim potrebama i tome koliko se osjećaju ugodno.

Informacije koje se dijele tijekom timskog rada ili rasprava o slučaju moraju biti relevantne, nužne i proporcionalne. Samo najnužnije informacije potrebne za određenu profesionalnu svrhu smiju se podijeliti s ovlaštenim osobama. Mladu osobu treba obavijestiti o tome što će se podijeliti, s kim i zašto, osim ako bi to stvorilo neposredan sigurnosni rizik.

Prošireni profesionalni tim u individualnom radu

Nijedna osoba koja radi s mladima ne može samostalno odgovoriti na svaku emocionalnu, obrazovnu, socijalnu, zdravstvenu, s pristupačnošću povezanu ili praktičnu poteškoću. Stoga učinkovita podrška ovisi o timskom radu stručnjaka s različitim kompetencijama, iskustvima i perspektivama.

Različite osobe koje rade s mladima ili mentori također mogu uspješnije uspostaviti kontakt s različitim dionicima. Kolektivno promišljanje može otkriti snage, prepreke, rizike i moguća rješenja koje jedan stručnjak sam možda ne bi prepoznao.

Čak i kada jedna osoba koja radi s mladima koordinira proces individualne podrške, širi tim može doprinijeti kroz:

- strukturiranu refleksiju slučaja;
- zajedničko planiranje;
- konzultacije o teškim ili nepoznatim situacijama;
- zapažanja iz različitih profesionalnih perspektiva;
- pregled prepreka u pristupačnosti i sudjelovanju;
- koordinaciju podrške i naknadnih aktivnosti.

Timski razgovori trebali bi ostati usredotočeni na dogovorene ciljeve mlade osobe. Ne bi smjeli postati neformalni razgovori o osobi niti uključivati privatne informacije koje nisu relevantne za proces pružanja podrške.

Za svaku dogovorenu radnju tim bi trebao razjasniti:

- što mlada osoba želi postići;
- kakva je podrška ili prilagodba potrebna;
- tko je odgovoran za svaku radnju;
- koje su informacije potrebne;
- kako će mlada osoba biti uključena;
- kada će se revidirati napredak i odluke.

Vanjski suradnici kao dio mreže podrške

Vanjski stručnjaci mogu raditi unutar organizacije ili u školama, zdravstvenim i mentalno-zdravstvenim službama, socijalnim službama, zavodima za zapošljavanje, organizacijama u zajednici ili drugim institucijama.

Osobe koje rade s mladima mogu pomoći mladoj osobi da:

- prepozna relevantne stručnjake i usluge;
- razumije što svaka usluga može ili ne može pružiti;
- uspostavi početni kontakt;
- se pripremi za termine ili sastanke;
- komunicira svoje ciljeve i potrebe za podrškom;
- razumije informacije primljene od institucija;

- prati dogovorene aktivnosti.

Osoba koja radi s mladima trebala bi podržati mladu osobu u snalaženju u profesionalnim sustavima, a ne preuzeti kontrolu nad procesom. Suradnja bi trebala jačati autonomiju i pristup podršci, a ne stvarati nepotrebnu ovisnost.

Osnove suradnje mogu se uspostaviti kada mlada osoba prvi put uđe u program. Neke mlade osobe upućuju službe za zapošljavanje, škole, zdravstvene ustanove, socijalne službe ili druge organizacije. Drugi se pridružuju preko roditelja, rodbine, prijatelja ili vlastitom inicijativom.

Izvor upućivanja ne bi trebao automatski određivati buduću suradnju. Osobe koje rade s mladima trebale bi istražiti:

- je li mlada osoba već povezana s relevantnim službama;
- kako mlada osoba doživljava i gleda na te usluge;
- je li nastavak suradnje koristan i siguran;
- koji bi novi kontakti mogli biti potrebni;
- kakvu ulogu mlada osoba želi da svaki stručnjak ili institucija ima.

Prije početka suradnje mlada osoba, osoba koja radi s mladima i relevantni partneri trebali bi razjasniti:

- svrhu i opseg suradnje;
- uloge i odgovornosti svake uključene osobe;
- kako će se pokretati i održavati komunikacija i upućivanja;
- hoće li suradnja biti povremena ili kontinuirana;
- koje se informacije mogu dijeliti i s kim;
- kako će mlada osoba sudjelovati u donošenju odluka i praćenju?

Suradnja trebala bi se voditi načelom: "Ništa o mladoj osobi bez mlade osobe."

Stvaranje lokalnih mreža i partnerstava u zajednici

Organizacije mladih trebale bi aktivno mapirati usluge, institucije, organizacije i neformalne resurse dostupne u njihovom lokalnom okruženju.

Praktični koraci uključuju:

- istraživanje općeg okruženja i lokalno dostupnih usluga vezanih uz mlade;
- identificiranje institucija i organizacija koje mogu podržati pojedinačne sudionike ili doprinijeti aktivnostima;

- prikupljanje informacija o ulozi, mandatu, kriterijima prihvatljivosti, resursima, ograničenjima i postupcima upućivanja na odgovarajuće usluge/pomoć unutar svake organizacije;
- utvrđivanje pristupačnih i pouzdanih kontakt osoba;
- razumijevanje načina na koji mladi doživljavaju i percipiraju instituciju;
- dogovaranje jasnih komunikacijskih postupaka upućivanja;
- približavanje ljudima unutar organizacija koji mogu podržati rad na terenu i suradnju;
- održavanje odnosa kroz redovitu komunikaciju, zajedničke aktivnosti, međusobnu pomoć i profesionalnu razmjenu;
- provjera donosi li suradnja značajne koristi mladima.

Centri za mlade nisu samostalni sustavi sposobni neovisno riješiti situaciju svakog sudionika. Uz sudjelovanje i suglasnost mlade osobe, suradnja s vanjskim institucijama može biti ključna. Izgradnja povjerenja i održive suradnje između organizacija može potrajati i zahtijeva dosljednu izgradnju odnosa.

Relevantni partneri u zajednici mogu uključivati:

- općine i lokalne vlasti;
- obrazovne ustanove;
- zdravstvene, službe za mentalno zdravlje i socijalne službe;
- organizacije za zapošljavanje i lokalna poduzeća;
- organizacije osoba s invaliditetom i grupe za samozastupanje;
- kulturne ustanove, knjižnice i sportske organizacije;
- organizacije civilnog društva;
- lokalne medije;
- neformalne grupe u zajednici i volontere.

Suradnja u zajednici ne bi trebala samo povezivati mlade s uslugama. Također bi trebala stvoriti prilike da sudjeluju, doprinose, preuzimaju vidljive uloge i osjete pripadnost izvan programa za mlade. Mladi trebaju osjećati da su dio nečega većeg od samog programa, dok zajednice imaju koristi od prepoznavanja mladih kao aktivnih sudionika.

Mentorstvo i timski sastanci

Timski sastanci trebali bi imati jasnu svrhu, strukturu, voditelja, vremenski okvir i zapisnik o dogovorenim aktivnostima. Bez dovoljne strukture, sastanci mogu skrenuti u neusmjerenu raspravu ili rezultirati nejasnim odgovornostima.

Pitanja za individualnu ili programsku refleksiju mogu uključivati:

- Koji su ciljevi i prioriteti mladih osoba?
- Što žele naučiti ili promijeniti?
- Na kojim se snagama i postojećim resursima može graditi?
- Koje prepreke utječu na njihovo sudjelovanje?
- Koju podršku ili prilagodbu je potrebno učiniti?
- Kako će mlada osoba sudjelovati u donošenju odluka?
- Kako ćemo podržati proces učenja?
- Kako će se prepoznati napredak?
- Što učiniti ako trenutni pristup ne funkcionira?
- Kako će se postignuća prepoznati i nadograditi?
- Tko je odgovoran za svaki sljedeći korak?
- Kada će se plan revidirati?

Trebalo bi bilježiti samo relevantne informacije. U zapisima treba jasno razlikovati:

- vlastita stajališta mlade osobe;
- činjenice o uočenom;
- stručne procjene;
- dogovorene odluke;
- zadane odgovornosti;
- naknadne radnje.

Prošireni sastanci stručnog tima

Prošireni sastanci stručnog tima ili pedagoške konferencije mogu se organizirati povremeno i mogu uključivati osobe koje rade s mladima, mentore, voditelje programa, relevantne vanjske stručnjake, volontere te mladu osobu ili osobu odabranu da je podrži.

Njihova svrha može uključivati:

- pregled napretka prema ciljevima mlade osobe;
- pregled situacija sudionika i utvrđivanje potrebnih intervencija;
- utvrđivanje prepreka i potrebnih prilagodbi;
- koordinaciju stručne podrške;
- planiranje aktivnosti programa i projekata;
- jačanje interdisciplinarne koordinacije;

- procjenjivanje rizika i osiguravanje odgovornosti;
- dijeljenje relevantnih opažanja i profesionalnih perspektiva;
- dogovaranje odgovornosti i daljnjih aktivnosti;
- procjenjivanje ostaje li trenutna podrška korisna i proporcionalna.

Sudjelovanje bi trebalo biti ograničeno na osobe koje imaju jasnu ulogu u procesu. Mlađu osobu treba informirati o svrsi sastanka, tko će sudjelovati, o čemu će se raspravljati i kako bi odluke mogle utjecati na nju.

Gdje je to prikladno, mladu osobu treba pozvati da izravno sudjeluje. Ako izravno sudjelovanje nije prikladno ili poželjno, njihova bi se stajališta trebala prikupiti unaprijed i jasno predstaviti tijekom rasprave.

Stručne konzultacije, edukacija i procjena pristupačnosti

Timovi za rad s mladima mogu koristiti različite oblike stručne podrške, uključujući:

- konzultacije o pojedinačnim slučajevima;
- konzultacije o komunikaciji, ponašanju, učenju ili emocionalnoj regulaciji;
- coaching za pristupačnu komunikaciju jednostavnim jezikom;
- smjernice o univerzalnom dizajnu za učenje;
- obuku koju vode stručnjaci ili osobe s vlastitim iskustvom;
- zajednički pregled aktivnosti i nastavnih materijala;
- revizije fizičke pristupačnosti;
- procjene senzorne i okolišne pristupačnosti;
- procjene pristupačnosti komunikacije i informacija;
- procjene digitalne pristupačnosti;
- konzultacije o asistivnim tehnologijama ili individualnim prilagodbama;
- pregled postupaka zaštite, odgovora na krize ili upućivanja na dodatne usluge.

Strukturirana mreža ili baza provjerenih stručnjaka može pomoći organizacijama da dođu do ciljane stručne podrške kada se pojave nepoznate ili složene potrebe za podrškom.

Savjetovanje i edukacija ne bi se trebali usredotočiti samo na pojedinačne sudionike. Također bi trebali pomoći organizaciji da identificira i ukloni okolišne, metodološke, komunikacijske prepreke i one vezane uz stavove.

Supervizija

Redovita supervizija pruža zaštićen profesionalni prostor u kojem se osobe koje rade s mladima i mentori mogu osvrnuti na:

- profesionalne dileme;
- emocionalno zahtjevne situacije;
- granice i dinamiku privrženosti;
- odnose i sukobe unutar tima;
- nesigurnost i osjećaj prekomjerne odgovornosti;
- moguće pristranost ili nekorisne pretpostavke;
- sigurnosna i etička pitanja;
- znakove stresa, emocionalnog preopterećenja ili izgaranja.

Vanjski supervizor može pružiti neovisnu perspektivu i pomoći timu da prepozna obrasce koje je teško uočiti iz perspektive svakodnevne prakse. Supervizija može podržati rješavanje složenih situacija, smanjiti rizik od izgaranja i ojačati refleksivnu praksu.

Supervizija bi trebala biti povjerljiva, stručno vođena i jasno odvojena od upravljanja učinkom zaposlenika. Timovi bi trebali raditi sa supervizorima kojima vjeruju i s kojima mogu otvoreno raspravljati o nesigurnostima, pogreškama i emocionalno teškim iskustvima.

Prošireni profesionalni timovi u učenju temeljenom na projektima

Vanjski stručnjaci također mogu doprinijeti učenju temeljenom na projektima. Mentori i sudionici trebali bi zajednički identificirati:

- što projekt želi postići;
- što sudionici žele ili trebaju naučiti;
- koji zadaci zahtijevaju dodatno znanje ili podršku;
- koje bi vanjske osobe ili organizacije mogle doprinijeti;
- kako će sudionici sudjelovati u uspostavljanju kontakta i organiziranju suradnje.

Osobe koje rade s mladima mogu pokazati inicijativu i samopouzdanje tako što će podržati sudionike u uspostavljanju kontakata s vanjskim suradnicima, organizacijama ili javnim osobama. Mogu pomoći sudionicima u pripremi poziva, pitanja, prezentacija i profesionalne komunikacije.

Na primjer, ako sudionici odluče pozvati poznatog stand-up komičara da doprinese projektu, mentor može olakšati uspostavljanje kontakta i pomoći sudionicima pripremiti pitanja, predstaviti se profesionalno i razmisliti o iskustvu, bez obzira na to hoće li poziv biti prihvaćen.

Vanjski stručnjaci uključeni u projekte također mogu doprinijeti procjeni postignuća i kompetencija sudionika. Uz suglasnost mlade osobe, ta povratna informacija može poslužiti kao potpora za certifikate, portfelje, pisma preporuke i buduće obrazovne ili poslove puteve.

Primjeri iz prakse

Primjer A – Koordinirana suradnja

Mlada osoba pokazuje znakove suicidalnih misli. Osoba koja radi s mladima ostaje s mladom osobom, pruža neposrednu podršku unutar svoje profesionalne uloge, slijedi postupak zaštite i sigurnosti, kontaktira službenika za zaštitu i aktivira odgovarajuću psihološku ili kliničku podršku. Mlada osoba se obavještava i uključuje u sljedeće korake što je više moguće. Relevantni stručnjaci koordiniraju naknadnu podršku tijekom sljedećih dana.

Primjer B – Izolirano donošenje odluka

Osoba koja radi s mladima pokušava samostalno riješiti situaciju jer ga je mlada osoba zamolila da nikome ne govori. Djelatnik pruža emocionalnu podršku, ali se ne savjetuje s voditeljem za zaštitu i sigurnost niti aktivira odgovarajuću stručnu podršku. Propušteni su važni znakovi rizika, situacija eskalira i i mlada osoba i djelatnik izlažu se većem riziku.

Sustavni problemi i problemi povezni sa stavovima prema profesionalnosti

Ponavljajuća kritika u međunarodnim i lokalnim analizama jest da stavovi ostaju glavna prepreka inkluziji. Čak i kada su fizička pristupačnost i financijska sredstva dostupni, predrasude, strah i niska očekivanja često sprječavaju mlade osobe s invaliditetom da sudjeluju na smislen način. Još jedan izazov predstavlja raširenost „prividne integracije”, pri čemu integrirano obrazovanje postoji samo formalno: mladi s potrebama za dodatnom podrškom uključeni su u redovne obrazovne ustanove bez odgovarajuće podrške, što često narušava njihovo samopoštovanje i dodatno učvršćuje njihovu isključenost.

Stručnjaci također ističu da sustavi pomoći često djeluju u paralelnim strukturama. Podrška u posebnom obrazovanju može se odvijati izvan redovnog programa, dajući do znanja da mladi s invaliditetom ne pripadaju i nenamjerno doprinose segregaciji. Suradnja između stručnjaka iz redovnog i specijaliziranog obrazovanja često je ograničena, a zajedničko planiranje rijetko.

Niska participacija mladih s invaliditetom u neformalnom obrazovanju odražava te sustavne probleme. Negativni društveni stavovi, preopterećenost obitelji, ograničeno samopouzdanje mladih i percepcija da mogu sudjelovati samo visokoobrazovani ili vrlo neovisni sudionici doprinose isključenju. Mnogi stručnjaci, također, se osjećaju nepripremljenima za rad s osobama s invaliditetom, što može dovesti do tjeskobe, izbjegavanja ili nenamjerne isključenosti.

Inkluzivni rad s mladima stoga se oslanja na dobro strukturirane profesionalne sustave, uključujući interdisciplinarne timove, kontinuiranu obuku i stalnu samoprocjenu na individualnoj i organizacijskoj razini.

Suočavanje s tim preprekama zahtijeva dobro strukturirane profesionalne sustave, kontinuiranu edukaciju, refleksivnu superviziju i stalnu samoprocjenu na individualnoj i organizacijskoj razini. Principi interdisciplinarne suradnje opisani su u poglavlju 5.4, dok je njihova praktična primjena predstavljena ranije u ovom poglavlju pod naslovom "Timski rad, supervizija i interdisciplinarna podrška u praksi."

Obrazovanje i priprema osoba koje rade s mladima

Dobro pripremljene osobe koje rade s mladima ključne su za istinsku inkluziju. Njihov profesionalni razvoj trebao bi kombinirati opće kompetencije rada s mladima i facilitacije s praktičnim znanjem o dodatnim potrebama za podršku, inkluzivnim metodologijama i etičkom praksom.

Ključne kompetencije

Važno je naglasiti da stručnjacima nisu potrebne rijetke ili iznimne vještine, već otvorenost, refleksivna osviještenost, sposobnost prepoznavanja snaga te sigurnost u vođenju raznolikih skupina na način koji uvažava sve sudionike. Poštovanje u komunikaciji i sposobnost stvaranja emocionalno i fizički sigurnog okruženja ostaju temelji.

Stručnjacima nisu potrebne „izvanredne“ vještine, već prije svega **svjesnost, promišljenost i otvorenost prema različitim perspektivama**.

Znanja o invaliditetu i pristupačnosti

Edukacija bi trebala obuhvatiti osviještenost o invaliditetu, pristupačnost, diskriminaciju, sustavnu nejednakost, abilizam i društveno razumijevanje invaliditeta utemeljeno na ljudskim pravima. Osobama koje rade s mladima također koristi upoznavanje s **intersekcionalnošću**, uključujući razumijevanje načina na koji se dodatne potrebe za podrškom mogu ispreplitati s rodom, seksualnom orijentacijom, etničkom pripadnošću, siromaštvom, migracijskim statusom i drugim životnim okolnostima. .

Praktično znanje također je ključno. Na primjer, s rastućom prisutnošću neurodivergentnih sudionika, osobe koje rade s mladima trebaju praktične vještine koje im pomažu u snalaženju s komunikacijskim razlikama, podržavanju onih koji imaju poteškoća s figurativnim jezikom i učinkovitoj upotrebi vizualnih pomagala kao što su rasporedi, simboli i kartice s emocijama. Također bi trebali moći prilagoditi aktivnosti i konstruktivno odgovoriti na uznemirenost ili ponašanje koje može ukazivati na neispunjenu potrebu.

Međutim, očekivanja trebaju ostati primjerena za neformalno obrazovanje – od osoba koje rade s mladima se ne očekuje da postanu klinički stručnjaci!

Osnovni profesionalni stavovi i vještine

Osnovni profesionalni stavovi uključuju usmjerenost na osobu i poštovanje dostojanstva i individualnosti svake osobe, pri čemu se suosjećanje zamjenjuje poštovanjem. Potrebna je i stalna samorefleksija jer stručnjaci moraju ispitati vlastite nesvjesne pristranosti i prepoznati prisutnost abilizma — davanja prednosti normama koje kao standard uzimaju osobe bez invaliditeta — u svom radu. Još jedna ključna kompetencija je odgovaranje na višestruke potrebe, definirana kao sposobnost fleksibilnog reagiranja na nepredvidive reakcije i raznolike individualne potrebe unutar grupe. Jednako je važno održavati visoka očekivanja; stručnjaci bi trebali komunicirati stav "možeš to učiniti" i izbjegavati jačanje naučene bespomoćnosti.

Načelo / Kompetencija	**Opis**	**Konkretni primjeri**
Orijentiranost na osobu	Fokus na pojedinca i poštovanje kompetencija, preferencija i potreba za podrškom svakog sudionika.	Osoba koja radi s mladima vodi kratak razgovor s mladom osobom u invalidskim kolicima, slično razgovorima koje vodi s ostalim sudionicima, kako bi je upoznao kao osobu prije početka aktivnosti, osiguravajući da ona može u potpunosti sudjelovati umjesto da bude ograničena pretpostavkama o potrebama za podrškom.
Samospoznaja i nepristranost	Kontinuirano ispitujte osobne pristranosti i suprotstavljajte se ablizmu u vlastitoj praksi.	Nakon što primijeti da nesvjesno češće uključuje mlade osobe s invaliditetom, facilitator prilagođava svoju praksu kako bi osigurao da su mladi bez invaliditeta jednako uključeni u rasprave i donošenje odluka.
Odgovaranje na različite potrebe	Sposobnost fleksibilnog reagiranja na višestruke i	Tijekom grupne aktivnosti, osoba koja radi s mladima podržava neurodivergentnog sudionika koji je prekomjerno stimuliran, a istovremeno osigurava da ostali sudionici

Načelo / Kompetencija	Opis	Konkretni primjeri
	ponekad nepredvidive potrebe unutar grupe.	ostanu uključeni, osjećaju se sigurno i da ih situacija ne ometa niti isključuje.
Osnažujući pristup	Održavati stav "možeš to napraviti"; izbjegavati jačanje naučenog nemoćnog stava.	Umjesto da preuzme zadatak za mladu osobu s kognitivnim poteškoćama, djelatnik pruža smjernice i ohrabrenje, omogućujući joj da ga dovrši samostalno uz odgovarajuću podršku.

Europski model i njegova ograničenja

ETS modeli kompetencija za trenere i osobe koje rade s mladima[1]

Modeli kompetencija ETS-a pružaju široke i fleksibilne okvire za kvalitetan rad s mladima i neformalno obrazovanje diljem Europske unije. Njihova je svrha podržati profesionalni razvoj, osmišljavanje edukacija i refleksivnu praksu. Međutim, budući da su modeli namjerno općeniti, zahtijevaju prilagodbu specifičnim kontekstima i ciljanim skupinama.

Značajno ograničenje tih okvira jest odsutnost kompetencija specifičnih za invaliditet. Iako modeli naglašavaju raznolikost i odaziv na potrebe učenika, pružaju malo konkretnih smjernica o pristupačnosti, prilagođenim metodologijama, uvjetima za sudjelovanje, pomoćnim sredstvima, senzornim aspektima ili planiranju sigurnosti za mlade osobe s potrebama za dodatnom podrškom.

Ovaj jaz je posebno važan u trenutnom europskom kontekstu, gdje otprilike jedna od četiri odrasle osobe u EU živi s nekim oblikom invaliditeta. Kada se invaliditet tretira samo kao opći aspekt raznolikosti, važne potrebe za uključivošću i podrškom mogu se lako previdjeti.

Iz tog razloga okviri bi se trebali dodatno prilagoditi i kontekstualizirati za pristupačan i inkluzivan rad s mladima. Uključivanje specifičnih razmatranja o invaliditetu u postojeće modele kompetencija ojačalo bi njihov inkluzivni potencijal i bolje odražavalo stvarnost suvremenog rada s mladima diljem Europe.

[1] Modele ETS-a možete pronaći ovdje: https://www.salto-youth.net/rc/training-and-cooperation/trainercompetencedevelopment/trainercompetences/ i https://www.salto-youth.net/rc/training-and-cooperation/tc-rc-nanetworktcs/youthworkers-competence-model/.

Relevantne prednosti ETS modela

Neki elementi ostaju valjani za mlade s potrebama za dodatnom podrškom:

- usmjerenost na polaznika i fleksibilnost
- sposobnost prepoznavanja i prevladavanja prepreka
- podrška inkluziji i solidarnosti
- stvaranje sigurnog, poticajnog okruženja
- empatična praksa temeljena na odnosima
- fleksibilnost u odabiru i prilagodbi metoda
- osnaživanje i participativni pristupi.

Područje	Koncept	Opis	Konkretan primjer u radu s mladima
Filozofska / etička osnova	Pristup temeljen na ljudskim pravima, oblikovan društvenim modelom invaliditeta	Prepoznavanje da invaliditet proizlazi iz društvenih i okolišnih barijera, a ne iz individualnih nedostataka.	Preraspodjela prostorije radi uklanjanja prepreka kako bi mlada osoba u invalidskim kolicima mogla u potpunosti sudjelovati.
	Pristup usmjeren na traume	Osiguravanje sigurnosti, pouzdanosti i izbora; svjesnost o prošloj traumi i emocionalnim okidačima.	Objašnjavanje pravila susreta, ponuditi mogućnost sudjelovanja sa ili bez uključivanja u razgovor te dopustiti pauze ako je potrebno.
Pedagoški / dizajn učenja	Univerzalni dizajn za učenje (UDL)	Dizajniranje aktivnosti pristupačnih svima od samog početka, koristeći više načina uključivanja, predstavljanja i izražavanja.	Pružanje uputa vizualno i slušno, uz taktilne alate za sudionike kojima je potrebna dodatna podrška.
	Individualizirane prilagodbe	Prilagođavanje tempa, materijala i očekivanja individualnim	Omogućavanje dodatnog vremena za pismene zadatke ili

		potrebama.	ponuditi verbalne ili vizualne alternative za odgovore.
	Fleksibilno vođenje	Spremnost prilagoditi ili promijeniti aktivnost u stvarnom vremenu ako ne odgovara potrebama grupe; prihvaćanje nejasnoća.	Tijekom igre osoba koja radi s mladima primijeti da se sudionik muči i na licu mjesta prilagođava pravila kako bi svatko mogao sudjelovati.
	Izbor i samoodređenje	Omogućavanje sudionicima da donose odluke o tome kako će se uključiti i izraziti.	Mladi biraju hoće li voditi aktivnost, promatrati je ili je zajedno stvarati, odabirući ulogu koja odgovara njihovom osjećaju ugodnosti i sposobnostima.
	Zajedničko stvaranje s mladima s potrebama za dodatnom podrškom	Uključivanje mladih u planiranje i oblikovanje aktivnosti kako bi se osiguralo smisleno sudjelovanje.	Sudionici predlažu aktivnost za glazbenu radionicu kako bi svatko mogao svirati instrumente ili pratiti.
Komunikacija / Odnosi	Aktivno slušanje (Coaching)	Fokus na razumijevanje motivacije i osjećaja sudionika umjesto davanja savjeta.	Pažljivo slušanje frustriranog sudionika, reflektiranje njegovih osjećaja i potvrđivanje njegovog iskustva prije predlaganja rješenja.
	Pristupačna komunikacija	Korištenje jednostavnog jezika, simbola, vizualnih prikaza i strukturiranih uputa.	Pružanje piktograma i pojednostavljenih pisanih uputa uz usmenu uputu za aktivnosti.
	Podrška i suradnja vršnjaka	Potiče sudionike da se međusobno podržavaju i zajednički uče jedni od drugih.	Uparivanje neurodivergentne mlade osobe s vršnjačkim prijateljem za pomoć u suradničkom robotskom projektu.
Upravljanje ponašanjem /	Upravljanje ponašanjem	Tumačenje izazovnog ponašanja kao	Preusmjeravanje mlade osobe koja

sigurnošću		komunikacije neispunjenih potreba, a ne kao disciplinskog problema.	pokazuje ometajuće ponašanje da iskaže frustraciju crtanjem ili verbalnim izražavanjem umjesto da ju se kažnjavanja.
	Senzorna svijest	Prilagodba okruženja radi smanjenja senzorne preopterećenosti i zadovoljavanja individualnih potreba.	Osiguravanje mirnog kutka s prigušenom rasvjetom i slušalicama za sudionike kojima je potreban senzorni odmor.
Planiranje / Praćenje	Individualni planovi razvoja (IDP)	Dokumentiranje ciljeva sudionika, preferencija, prilagodbi i strategija podrške za strukturirano usmjeravanje.	Osoblje konzultira IDP svakog sudionika kako bi osiguralo da su upute, okruženje i podrška prilagođeni njihovim potrebama.

Oni pružaju određenu osnovu, ali zahtijevaju dodatne elemente usmjerene na invaliditet kako bi se osigurala njihova primjena u praksi. Stoga predlažemo sljedeće izmjene.

Specifična razmatranja i postupci za prilagodbu ETS modela

Model kompetencija koji uključuje invaliditet trebao bi se temeljiti na jasnom filozofskom okviru i suradničkim, horizontalnim stavovima**.** Ključni principi uključuju:

- **Društveni model invaliditeta:** Prepoznavanje da prepreke proizlaze iz okruženja i društvenih stavova, a ne iz pojedinca.
- **Perspektiva utemeljena na ljudskim pravima: Promicanje prava, autonomije, sudjelovanja i jednakih mogućnosti osoba s invaliditetom, uz istovremeno rješavanje sustavne nepravde.**
- **Edukacija temeljena na stavovima:** suprotstavljanje abilizmu, predrasudama i mikroagresijama.
- **Pristup usmjeren na osobu:** Priznavanje i odgovaranje na jedinstvene potrebe za podrškom svake pojedine osobe.
- **Siguran izazov:** Promicanje prilika za rast i učenje bez ugrožavanja dobrobiti.

Metodologija i dizajn programa za inkluzivnu praksu

Inkluzivna metodologija osigurava da je sudjelovanje ugrađeno u dizajn od samog početka, a ne da se naknadno dodaje. Osim odgovarajućih stavova, stručnjacima je potrebno i metodološko i specijalizirano znanje kako bi se osigurala pristupačnost i sigurnost. Inkluzivni rad s mladima zahtijeva da se sudjelovanje, pristupačnost i sigurnost uzmu u obzir od samog početka. Stručnjacima je potrebno jasno razumijevanje pristupa temeljenog na ljudskim pravima, utemeljenog na društvenom modelu invaliditeta, te načela utemeljenih na razumijevanju traume kako bi stvorili okruženja u kojima se svi mladi mogu smisleno uključiti. Programi bi trebali biti fleksibilni i prilagodljivi, omogućujući osoblju da u stvarnom vremenu odgovori na različite potrebe, sklonosti i motivacije sudionika. Etički, na osobu usmjereni stavovi, refleksivna praksa i suradnja s interdisciplinarnim timovima podupiru praktične kompetencije koje se primjenjuju u aktivnostima. Sljedeća tablica ilustrira kako se ti principi povezuju s metodologijom i kako se pretvaraju u konkretne radnje za inkluzivni rad s mladima sa sudionicima kojima je potrebna dodatna podrška.

Pregled postojećeg ETS modela kompetencija osoba koje rade s mladima

Postojećih 9 kompetencija dopunjeno je desetom kako bi se ETS okvir posebno proširio za inkluzivni rad s mladima s invaliditetom. Ova nova kompetencija naglašava pristupačnost programa, postupaka, okruženja i komunikacije, osiguravajući da su svi aspekti rada s mladima – od planiranja i vođenja do evaluacije – svjesno osmišljeni kako bi uključili mlade s potrebama za podrškom. Ovo proširenje izričito rješava praznine u izvornom modelu, koji pretpostavlja opću svijest o različitosti, ali ne pruža smjernice za praktičnu inkluziju, sigurnost ili antiableističke prakse.

Predstavlja međupodručnu dopunu postojećih devet kompetencija, integrirajući etičke, pedagoške, relacijske i okolišne aspekte koji su ključni za smisleno sudjelovanje mladih s potrebama za dodatnom podrškom.

ETS kompetencija	Uzimanje u obzir potreba za podršku
1. Olakšavanje individualnog i grupnog učenja u poticajnom okruženju	Prilagoditi učenje potrebama za podrškom koristeći Univerzalni dizajn za učenje (UDL), osigurati višestruko osjetilni pristup, prepoznati individualne snage, osigurati emocionalnu i psihološku sigurnost, ponuditi predvidljivost i jasnu strukturu, upravljati prijelazima te stvoriti sigurne, poticajne prostore koji polaze od kompetencije i poštuju načela "prvo osoba".
2. Osmišljavanje programa	Od samog početka uključite pristupačnost i inkluziju, planirajte fleksibilno tempiranje i alternativne formate, vizualne pomagala, senzorne prilagodbe, zajedno s mladima s invaliditetom osmislite aktivnosti, provodite

ETS kompetencija	Uzimanje u obzir potreba za podršku
	procjene potreba kako biste prilagodili ciljeve učenja i primjenjujte etička načela poput "*Ništa o nama bez nas*."
3. Organizacija i upravljanje resursima	Osigurajte fizičku, digitalnu i senzornu pristupačnost, osigurajte pomoćna sredstva, dodijelite osoblje za podršku različitim potrebama, predvidite i ublažite rizike, planirajte proračun i vrijeme za prilagodbe te održavajte okruženja koja smanjuju prepreke sudjelovanju.
4. Uspješna suradnja u timovima	Rad u interdisciplinarnim timovima (osobe koje rade s mladima, odgajatelji za posebne potrebe, terapeuti, mentori s invaliditetom), koordinacija uloga za podršku individualnim potrebama, dijeljenje znanja o invaliditetu, konzultiranje stručnjaka po potrebi i uključivanje obitelji ili mreža podrške uz poštivanje autonomije.
5. Smislena komunikacija s drugima	Koristiti pristupačne komunikacijske metode (jednostavan jezik, simboli, vizualne potpore), prakticirati aktivno slušanje uključujući neverbalne znakove, konzultirati sudionike o poželjnoj terminologiji, pokazivati empatiju i emocionalnu inteligenciju te poticati povjerenje u raznolikim skupinama.
6. Pokazivanje interkulturalne kompetencije	Prepoznajte invaliditet kao dimenziju raznolikosti, suprotstavite se stereotipima i abilizmu, poštujte individualna iskustva i intersekcionalnost (npr. LGBTQ+ mladi s invaliditetom) te potičite inkluzivnu grupnu dinamiku koja promiče jednakost.
7. Umrežavanje i zagovaranje	Izgradnja partnerstva s organizacijama osoba s invaliditetom, obiteljima i mrežama podrške; zagovaranje pristupačnih programa, inkluzivnih politika i sigurnog sudjelovanja; podizanje svijesti o preprekama i pravima mladih osoba s invaliditetom.
8. Razvijanje evaluativnih praksi za procjenu i provedbu odgovarajućih promjena	Uključite kriterije pristupačnosti i inkluzije u evaluaciju, prikupljajte povratne informacije od mladih osoba s invaliditetom, promišljajte o preprekama, procijenite učinkovitost prilagodbi, primijenite refleksivnu praksu i prilagodite programe kako biste poboljšali sudjelovanje i ishode.
9. Biti građanski angažiran	Podržati sudjelovanje mladih s potrebama za dodatnom podrškom u donošenju odluka, promicati osnaživanje i kritičko razmišljanje, podizati svijest o društvenim i sustavnim preprekama, omogućiti inicijative koje vode mladi i poticati razvoj zagovaračkih vještina kod sudionika.
10. Osiguravanje pristupačnog i	Planirati uključiva fizička, digitalna i osjetilna okruženja, upravljati emocionalnom i psihološkom sigurnošću,

ETS kompetencija	Uzimanje u obzir potreba za podršku
sigurnog učenja u međunarodnom radu s mladima	primjenjivati strategije deeskalacije po potrebi, integrirati principe UDL-a (Univerzalnog dizajna za učenje) u međunarodnim kontekstima, ugrađivati sigurnost i pristupačnost u sve dizajne programa te održavati etičke, na osobu usmjerene i anti-abilističke pristupe.

Iako postojeći modeli kompetencija nude širok i fleksibilan okvir, oni također imaju ograničenja. Naglašavaju raznolikost i osjetljivost na potrebe učenika, ali sadrže malo izričitih referenci na kompetencije specifične za invaliditet, kao što su planiranje pristupačnosti, prilagođene metode ili sigurnosna razmatranja. Taj je jaz značajan jer u europskom kontekstu otprilike jedna od četiri odrasle osobe živi s nekim oblikom invaliditeta. Kada se invaliditet tretira samo kao opći aspekt raznolikosti, praktični aspekti poput pristupačne komunikacije, pomoćnih alata, senzornih obzirâ ili prilagodbi okruženja mogu biti zanemareni. Stoga bi integracija perspektiva specifičnih za invaliditet u postojeće okvire kompetencija ojačala njihov inkluzivni potencijal, a da pritom ne zahtijeva od osoba koje rade s mladima da postanu klinički stručnjaci.

Organizacijske odgovornosti

Inkluzivni rad s mladima zahtijeva organizacijsku predanost, a ne samo individualne stavove. Organizacije moraju osigurati interdisciplinarni timski rad, pristupačnu komunikaciju i prakse zapošljavanja, planiranje proračuna za mjere pristupačnosti, zastupljenost stručnjaka s invaliditetom te jasne etičke smjernice potkrijepljene refleksivnim nadzorom i kontinuiranom stručnom obukom. Relevantne obrazovni programi mogu uključivati inkluzivne metodologije, edukaciju o etici, okvire kompetencija kao što je ETS model i praktične alate za planiranje sigurnosti.

Ključna područja:

- interdisciplinarni timski rad i horizontalni sustavi podrške
- osiguravanje stvarne zastupljenosti stručnjaka s osobnim iskustvom potreba za dodatnom podrškom na različitim razinama organizacije
- planiranje pristupačnosti i prilagodbi
- pristupačne komunikacijske i prakse zapošljavanja
- etičke smjernice, profesionalne granice i refleksivna supervizija
- kontinuirana samoprocjena i organizacijski razvoj

Organizacije su također odgovorne za pridržavanje relevantnih pravnih i profesionalnih standarda. Na primjer, slovenski okvir PUM-O+ zahtijeva da mentori imaju specijalizirane kvalifikacije ili ekvivalentne priznatih kompetencija kako bi se

osigurala dosljedna i uključiva profesionalna praksa. Ovi zahtjevi pomažu u održavanju poticajnih, relacijskih i etički utemeljenih okruženja za rad s mladima.

Etika u neformalnom radu s mladima s potrebama za dodatnom podrškom

Inkluzivni rad s mladima trebao bi biti utemeljen na:

- dostojanstvu i poštovanju
- autonomiji i sudjelovanju
- antiableističkoj praksi
- emocionalnoj i fizičkoj sigurnosti
- povjerljivosti i profesionalnim granicama
- komunikaciji bez osuđivanja
- suradničkom donošenju odluka

Za detaljnija uputstva pogledajte Poglavlje 5.2, *Etika u praksi*. Kontinuirano samo-procjenjivanje i organizacijska samoprocjena

Kontinuirano samo-procjenjivanje i organizacijska samoprocjena ključni su za održavanje sigurnosti, inkluzije i svijesti o invaliditetu u radu s mladima. Reflektivna praksa pomaže stručnjacima i organizacijama procijeniti pristranosti, spremnost, prepreke pristupačnosti i organizacijske strukture, osiguravajući da podrška ostane prilagođena raznolikim potrebama mladih ljudi.

Rad s mladima koji uključuje osobe s invaliditetom također zahtijeva koordiniranu suradnju različitih stručnjaka, uključujući odgajatelje, specijalne odgajatelje, asistente, psihologe i radnike s mladima. Jasna podjela uloga, interdisciplinarna suradnja i kontinuirani stručni razvoj pomažu stvoriti dosljednija i poticajnija okruženja za mlade s potrebama za dodatnom podrškom.

Sveukupno, inkluzivni rad s mladima ovisi o refleksivnim stavovima, metodološkoj kompetentnosti, etičkoj svijesti, organizacijskoj predanosti i stalnoj evaluaciji. Ti elementi zajedno stvaraju uvjete u kojima mladi s potrebama za dodatnom podrškom mogu sudjelovati sigurno, smisleno i dostojanstveno.

Dodatni praktični materijali vezani uz temu nalaze se u Prilozima, kao što je sažeti praktični vodič za osobe koje rade s mladima i mentore, koji uključuje praktične alate i svakodnevne strategije podrške.

6.5. Fizički i tehnički uvjeti

Stvaranje fizičkih i tehničkih uvjeta za inkluzivni Centar za mlade zahtijeva kombiniranje pravnih standarda s načelima pristupačnosti, univerzalnog dizajna i prakse informirane o traumama. Osim osnovne usklađenosti, prostori za mlade trebali bi težiti pružanju fleksibilnih, sigurnih i pristupačnih okruženja koja podržavaju smisleno sudjelovanje mladih osoba s dodatnim potrebama za podršku.

U praksi to uključuje pristup bez prepreka, fleksibilne rasporede prostorija, pristupačne toalete, prostore prilagođene osjetilima, vizualne potpore i komunikacijske alate prilagođene različitim potrebama. Prostori bi trebali biti jednostavni za snalaženje, predvidljivi i prilagodljivi za grupne i individualne aktivnosti. Mirna područja i zone s niskom razinom stimulacije posebno su važne za mlade osobe koje doživljavaju tjeskobu, osjetilnu osjetljivost, poteškoće povezane s traumom ili emocionalno preopterećenje. Pristupačna komunikacija može također uključivati pojednostavljene upute, piktograme, AAC alate, vizualne rasporede i druge potporne komunikacijske metode.

Kuće za mlade trebale bi podržavati širok raspon mogućnosti za učenje i sudjelovanje kroz višenamjenske prostorije, digitalne tehnologije, kreativne radionice, vanjske prostore i aktivnosti učenja kroz iskustvo. Kreativni materijali, razvojne igre, aktivnosti temeljene na pokretu i digitalni alati mogu ojačati sudjelovanje, emocionalnu regulaciju, komunikaciju, suradnju i razvoj praktičnih vještina.

Fizički prostor nije neutralna pozadina, već važan dio razvojnog procesa. Predvidiva, emocionalno sigurna i gostoljubiva okruženja povećavaju spremnost mladih na sudjelovanje, izgradnju odnosa, izražavanje i preuzimanje pozitivnih rizika. Kroz svakodnevna iskustva u takvim prostorima mladi postupno razvijaju samopouzdanje, autonomiju, socijalne vještine i snažniji osjećaj pripadnosti.

Ne mogu sve organizacije odmah postići idealne uvjete pristupačnosti. Međutim, smanjenje prepreka i kontinuirano poboljšavanje uvjeta za sudjelovanje trebali bi ostati središnji princip inkluzivnog rada s mladima. Čak i male prilagodbe okruženja mogu značajno poboljšati sigurnost, uključivost i angažman mladih osoba s potrebama u pogledu pristupačnosti.

Područje	**Minimalni standard**	**Praktičan primjer (Minimalni standard)**	**Proširena verzija**

Fizičko okruženje – Ulaz i kretanje	Pristup glavnim prostorijama bez stepenica; rampe za korisnike invalidskih kolica; široki prolazi	Rampa omogućuje korisnicima invalidskih kolica ulazak u glavnu dvoranu; staze su slobodne od prepreka do prostorija za aktivnosti.	Pristup svim prostorijama bez stepenica, uključujući balkone i podrume; rampe otporne na nezgode; automatski otvarači vrata; jasne oznake za kretanje
Fizičko okruženje – Snalaženje i signalizacija	Osnovna signalizacija s jasnim tekstom; vidljivi znakovi za orijentaciju	Natpisi iznad vrata prikazuju nazive prostorija velikim, čitljivim fontom; strelice ukazuju na smjer prema ključnim prostorijama.	Natpisi s piktogramima i tekstom jednostavnim za čitanje; brojevi u Brailleovo pismu na vratima; karta zgrade u Brailleovom pismu; dosljedno označavanje zona bojama.
Fizičko okruženje – Pristupačnost unutrašnjosti	Ručke na vratima, prekidači za svjetlo i tipke u dizalu na pristupačnoj visini; standardni namještaj	Gumbi u dizalu dostupni su iz invalidskih kolica; stolovi omogućuju da se invalidska kolica smjeste ispod njih.	Podesive kvake na vratima, prekidači za svjetlo i tipke u dizalu; namještaj podesive visine; slobodan prostor za pomagala za mobilnost; ergonomski raspored u konferencijskim i blagovaonskim prostorima
Fizičko okruženje – Sanitarni čvorovi	Pristupačni toaleti u blizini glavnih područja aktivnosti; rukohvati	Toaletna kabina u blizini glavne dvorane ima vodoravne rukohvate za oslonac i umivaonik na odgovarajućoj visini za pranje ruku.	Automatski uređaji za dezinfekciju; vodoravne metalne rukohvate; visinom podesive daske za WC školjke; dovoljan prostor za okretanje za invalidska kolica

Senzorni i emocionalni uvjeti – akustika i rasvjeta	Minimizirana pozadinska buka; standardno osvjetljenje	Sobe za aktivnosti udaljene od bučne opreme; rasvjeta postavljena tako da izbjegava odbljesak.	Indukcijske petlje i visokokvalitetni mikrofoni u plenarnim/prijemnim prostorima; prilagodljivo osvjetljenje za smanjenje odbljeska; slušna i vizualna osjetljivost uzeta u obzir
Osjetilni i emocionalni uvjeti – mjesta za odmor / zone tišine	Namjenski mirni prostor za samoregulaciju	Kutak s mekanim stolcem i niskom razinom stimulacije gdje mladi mogu sjesti ako se osjećaju preplavljeno.	Potpuno opremljeni "sigurniji prostori" sa senzornim priborom (igračke za smirenje, teške deke, slušne slušalice za poništavanje buke, vrećice s grahom, umirujući elementi poput lava lampi)
Senzorni i emocionalni uvjeti – Alati za predvidljivost	Vizualni rasporedi ili objavljene vremenske crte	Zidni plakat koji prikazuje dnevni raspored jednostavnim simbolima.	Detaljni vizualni rasporedi, vremenske crte i socijalne priče istaknuti na vidljivim mjestima radi lakšeg snalaženja tijekom prijelaza između aktivnosti i u svakodnevnim rutinama.
Tehnički i digitalni uvjeti – prilagođene računalne učionice	Osnovni pristup računalu; slušalice dostupne	Jedno računalo sa slušalicama dostupno za individualnu upotrebu.	Softver za čitanje zaslona; pisači i tipkovnice u Brailleovom pismu; web-kamere za znakovni jezik; prilagodljiva radna mjesta

Tehnički i digitalni uvjeti – Knjižnica tehnologija	Ograničeni asistivni alati	Nekoliko prekidača ili komunikacijskih ploča dostupno za posudbu tijekom susreta.	Namjenska "knjižnica tehnologija" za posuđivanje/testiranje pomagala: softver za praćenje pogleda, komunikatori (npr. Go Talk), specijalizirani miševi, posebni joysticki
Tehnički i digitalni uvjeti – Digitalna pristupačnost	Web-stranice, obrasci za registraciju, platforme za e-učenje zadovoljavaju osnovnu pristupačnost	Obrasci su online u jednostavnom tekstu; čitljivi su na standardnom čitaču zaslona.	Potpuna usklađenost s WCAG 2.1 AA; digitalni dokumenti tekstualne prirode za pretvorbu teksta u govor; vizualna komunikacija, kartice za odabir i pauzu te emocionalni termometri za neverbalnu komunikaciju
Sigurnost i protokoli za hitne slučajeve – Alarmi	Standardni protupožarni alarmi, zvona na vratima	Zvučni alarmi postavljeni u svim glavnim područjima aktivnosti.	Pristupačni alarmi s vibracijskim i trepćućim uređajima za sudionike koji su gluhi ili nagluhi (npr. vibratori za jastuk)
Sigurnosni i protokoli za hitne slučajeve – Smanjenje rizika	Ukloniti očite opasnosti od spoticanja	Kabeli pričvršćeni trakom ili uklonjeni; podovi održavani slobodnima od nereda.	Svi električni kabeli prekriveni ili usmjereni dalje od prolaza; dosljedne oznake na podu za vizualnu orijentaciju; osigurati navigaciju za invalidska kolica

Sigurnosni i hitni protokoli – Postupci u hitnim slučajevima	Osnovni plan evakuacije	Mapa evakuacije postavljena na zidovima; osoblje upoznato s općim postupkom.	Procjene rizika su-osmišljene s mladima s invaliditetom; protokoli evakuacije prilagođeni potrebama mobilnosti i komunikacije; osoblje obučeno za individualiziranu podršku tijekom hitnih situacija

Ova tablica pruža praktičnu osnovu kojoj centri/kuće za mlade mogu težiti, istovremeno nastavljajući poboljšavati pristupačnost tijekom vremena u skladu s raspoloživim resursima i lokalnim propisima.

U tom smislu, Kuća za mlade postaje cjelovita razvojna infrastruktura: mjesto gdje se prostorno uređenje, mjere pristupačnosti, tehnološki alati, regulatorni standardi i načela rada s mladima spajaju kako bi mladima omogućili istraživanje, učenje, samoregulaciju i rast uz razvijanje društvenih odnosa, životnih vještina, samosvijesti, samopouzdanja i spremnosti za tržište rada. Ovo pruža važne temelje za uspješan život u odrasloj dobi.

6.6 Metodologija i struktura programa

Metodologija i struktura programa za inkluzivni rad s mladima izgrađeni su na društvenom modelu invaliditeta i pristupu temeljenom na ljudskim pravima koji daje prednost potrebama za podršku, snagama i sposobnostima svakog mladog čovjeka za samostalno djelovanje.

Metodologija Kuće za mlade temelji se na neformalnom učenju, individualizaciji i cjelovitom razvoju, osiguravajući da aktivnosti unapređuju osobne, socijalne, digitalne, strukovne i životne kompetencije, uz podršku autonomiji, inkluziji i dobrobiti. Okruženje je usmjereno na sudionika, razvojno primjereno i univerzalno dostupno, omogućujući smisleno učenje mladima s različitim potrebama za podršku.

Raznolik okvir aktivnosti

Programi kombiniraju aktivnosti temeljene na kompetencijama, razvojne i rekreacijske aktivnosti kako bi se potaknulo sudjelovanje, osobni rast i socijalizaciju. Mnogim mladima su zabava, povezivanje s vršnjacima i neformalna interakcija

jednako važni kao i formalno učenje, budući da se komunikacija, suradnja, emocionalna regulacija i upravljanje frustracijama često najprirodnije razvijaju kroz zajedničke aktivnosti i svakodnevne interakcije.

Kreativne, rekreacijske i iskustvene aktivnosti – poput likovne umjetnosti, izrade rukotvorina, kazališta, plesa, pripovijedanja priča ili zajedničkih igara – pružaju prilike za samoizražavanje, izgradnju odnosa i razvoj identiteta. Čak i neformalni trenuci, poput razgovora, zajedničkih obroka ili grupnih igara, mogu poticati učenje i socijalno sudjelovanje kada ih ciljano vode stručnjaci za rad s mladima.

Razvojno i socijalno-emocionalno učenje također se odvija kroz strukturirane radionice usmjerene na samosvijest, emocionalnu regulaciju, empatiju, komunikaciju i vještine rješavanja problema. Radionice mogu obuhvaćati različite teme, ali uvijek bi trebale uključivati jasne ciljeve, strukturirano vođenje i prilagodbe za pristupačnost koje omogućuju smisleno sudjelovanje mladih osoba s potrebom za dodatnom podrškom.

Vještine poput komunikacije, digitalne pismenosti, organizacije, upravljanja novcem i timskog rada često zahtijevaju usmjeravanje, strukturiranu praksu i poticajna okruženja za učenje kako bi se podržao samostalan život i buduća zapošljivost.

2. Struktura učenja temeljena na kompetencijama

Kao što je ranije navedeno, ključno je imati planirane, ciljane aktivnosti s jasnim razvojnim smjerom, čak i kada se čine laganima, zabavnima ili neformalnima. Na temelju početnih procjena i istraživanja, četiri glavna područja kompetencija mogu se identificirati kao temeljni fokus našeg rada.

Sve su aktivnosti osmišljene za razvoj jedne ili više ovih temeljnih kompetencija, a istovremeno prirodno doprinose drugim područjima kada je to relevantno. Te četiri domena stoga pružaju primarni okvir koji usmjerava dizajn programa i njegovu provedbu.

Područje	Kompetencija	Suočeni izazovi	Smjernice razvoja
Osobne i razvojne kompetencije	Samoregulacija, komunikacija, emocionalna pismenost	Teškoće u prepoznavanju i izražavanju emocija; impulzivne reakcije; komunikacijske barijere; nisko samopouzdanje	Aktivnosti koje potiču emocionalnu svijest (pripovijedanje, kreativni izraz); vođena refleksija; strukturirane komunikacijske vježbe; podržavajuća povratna informacija od mentora
	Izvršne funkcije (planiranje, donošenje odluka, rješavanje problema)	Teškoće u organiziranju zadataka, upravljanju vremenom ili dovršavanju vise stupanjskih aktivnosti; potreba za vanjskom strukturom i vodstvom	Planiranje zadataka korak po korak; aktivnosti temeljene na projektima koje zahtijevaju donošenje odluka; vizualni alati i rutine za planiranje; postupno povećanje odgovornosti
	Vještine samostalnog života (svakodnevne rutine, briga o sebi, kretanje u zajednici, financijske osnove)	Ograničeno praktično iskustvo sa svakodnevnim zadacima; oslanjanje na obitelj ili institucije; nesigurnost u situacijama vezanim za samostalno djelovanje	Praktične radionice (kuhanje, izrada proračuna, planiranje putovanja); simulacije stvarnih životnih situacija; podržana praksa u svakodnevnim rutinama; savjetovanje o osobnoj odgovornosti

Socijalne i zajedničke kompetencije	Suradnja kroz grupne projekte	Teškoće u radu u timovima; nesporazumi u komunikaciji; socijalna anksioznost	Projekti u malim grupama s jasno definiranim ulogama; igre koje potiču suradnju; vođena grupna refleksija o timskom radu
	Mentorstvo vršnjaka i suradničko rješavanje problema	Ograničeno iskustvo podrške vršnjacima; nesigurnost u donošenju grupnih odluka	Strukture vršnjačkog mentorstva; zadaci rješavanja problema u parovima ili malim grupama; poticanje uzajamne podrške
	Sudjelovanje u učenju u zajednici (lokalne inicijative, volontiranje)	Ograničena izloženost okruženjima u zajednici; strah od nepoznatih situacija	Vođeno sudjelovanje u lokalnim inicijativama; prilike za volontiranje; pripremni susreti i promišljanje nakon aktivnosti
Strukovne i praktične kompetencije	Praktični projektni zadaci usklađeni s interesima	Teškoće u prepoznavanju interesa ili snaga; nedostatak iskustva u primjeni vještina	Aktivnosti mapiranja interesa; projektni rad temeljen na preferencijama sudionika; praktično učenje kroz rad
	Simulacije rada, digitalno stvaranje	Ograničeno radno iskustvo; poteškoće u razumijevanju očekivanja i odgovornosti	Simulirana radna okruženja i digitalni projekti; mentorstvo o radnim navikama i dovršavanju zadataka

	Razvoj mekih vještina relevantnih za zapošljavanje uz podršku	Teškoće s točnošću, timskim radom, komunikacijom s nadređenima	Igranje uloga radnih situacija; strukturirane rutine; povratne informacije i refleksija o ponašanju i odgovornostima
Rekreativne aktivnosti i aktivnosti za dobrobit	Kreativne radionice (umjetnost, glazba, rukotvorine)	Ograničene mogućnosti za samo izražavanje; strah od neuspjeha u kreativnim zadacima	Vođene kreativne radionice; facilitacija usmjerena na proces; poticanje eksperimentiranja i izražavanja
	Pokret i fizičke aktivnosti prilagođene osjetilima	Senzorna osjetljivost; nisko samopouzdanje ili koordinacija	Prilagođene motoričke aktivnosti; senzorno prilagođena okruženja; postupno sudjelovanje u tjelesnim vježbama
	Projekti u slobodno vrijeme koje odaberu sudionici (igrači klubovi, vrtlarenje, izleti na otvorenom)	Ograničen pristup smislenim slobodnim aktivnostima; socijalna izolacija	Projekti slobodnog vremena pod vodstvom sudionika; podržana organizacija klubova i izleta; poticanje interakcije vršnjaka i zajedničkih interesa

Sve se kompetencije integriraju u cikluse projekata u kojima sudionici istražuju stvarne životne izazove i stvaraju konkretne rezultate (događaje, proizvode, usluge, prezentacije).

3. Struktura sa samostalnim učenjem

Struktura programa trebala bi nuditi više razina uključivanja kako bi se podržali i stabilnost i autonomija. Posao je osobe koja radi s mladima uspostaviti tu ravnotežu. Struktura ima neizbježne prednosti. Jasna okvirna struktura s utvrđenim pravilima i vodstvom mladih pruža sigurnosnu mrežu potrebnu, na primjer, za mladu osobu sklonu preuzimanju rizika i pomicanju granica u kontroliranom okruženju. S druge strane, prednosti samostalnog usmjeravanja, odnosno pružanja sudioniku mogućnosti donošenja smislenih izbora (npr. odabira uloga poput voditelja, sudionika ili promatrača), potiču samoodređenje i osjećaj da je osoba „glavni pokretač vlastitog života".

Element samousmjerenog učenja	**Aktivnosti osoba koje rade s mladima**	**Praktičan primjer**
Izbor i autonomija	Pružite mogućnost izbora između aktivnosti, uloga ili projekata; potičite sudionike da donose odluke o svom učenju.	Sudionik bira hoće li sudjelovati u radionici kuhanja, projektu digitalnog dizajna ili aktivnosti vrtlarenja.
Vlasništvo nad ciljevima	Podržite mlade u prepoznavanju osobnih ciljeva i povezivanju istih s aktivnostima programa.	Mladić zainteresiran za videoigre postavlja si cilj naučiti osnove digitalnog dizajna i izrađuje grafiku za plakat događaja za mlade.
Refleksija i samoprocjena	Potičite sudionike da razmišljaju o svom napretku, osjećajima i iskustvima učenja.	Mladi koriste jednostavne alate za refleksiju poput kartica s emotikonima, kratkih zvučnih zapisa ili crteža kako bi opisali što su naučili nakon aktivnosti.

Fleksibilnost uloga	Omogućite sudionicima da odaberu različite razine angažmana (vođa, organizator, sudionik, promatrač).	Tijekom grupnog projekta, jedna mlada osoba koordinira zadatke, druga dokumentira proces fotografijama, dok se treća fokusira na praktični zadatak.
Istraživanje i eksperimentiranje	Pružite sigurne prilike za isprobavanje novih vještina i interesa bez straha od neuspjeha.	Sudionik eksperimentira s produkcijom glazbe tijekom kreativne radionice, čak i ako nikada prije nije koristio takve alate.
Pristup resursima	Osigurajte da su materijali, alati i informacije pristupačni kako bi sudionici mogli samostalno istraživati teme.	Mladi mogu posuditi tablete, asistivnu tehnologiju ili kreativne alate kako bi radili na vlastitim malim projektima tijekom vremena za aktivnosti.
Podrška mentora bez pretjerane kontrole	Mentori usmjeravaju, ohrabruju i postavljaju poticajna pitanja umjesto da upravljaju svakim korakom.	Umjesto davanja uputa, osoba koja radi s mladima pita: "Što misliš, koji bi bio prvi korak za organizaciju događaja?"
Vršnjačko učenje	Potičite sudionike da se međusobno podržavaju i dijele znanje ili vještine.	Sudionik koji je siguran u radu na računalu pomaže drugom mladom čovjeku izraditi digitalnu prezentaciju.
Sigurno okruženje za razvoj samostalnosti	Osigurajte predvidive rutine, a istovremeno ostavite prostora za odluke koje donose sudionici.	Dan ima jasan raspored, ali mladi mogu odabrati kojoj se grupi pridružiti tijekom održavanja aktivnosti.

4. Individualni planovi učenja (ILP)

ILP je središnji alat za strukturiranje personaliziranog napretka. Prilagođeni pristup osigurava da proces učenja odgovara specifičnoj razvojnoj fazi i interesima sudionika.

Važno je naglasiti da osobe s istom dijagnozom ili invaliditetom mogu imati različite potrebe za podrškom, osobnost, kompetencije i/ili stilove učenja. Mladi ljudi sa sličnim dijagnozama, invaliditetom ili sličnim životnim iskustvima — poput depresije, autizma ili povijesti traume — mogu se znatno razlikovati u svojim iskustvima, strategijama suočavanja, motivacijama i načinima učenja.

Stručnjaci ponekad mogu pogriješiti i grupirati sudionike na temelju dijagnoze, invaliditeta ili iskustava te primjenjivati iste pristupe na sve. Međutim, ta generalizacija temeljena na dijagnozi je problematična i može dovesti do neučinkovitih ili čak štetnih praksi. Svaki mladi čovjek mora biti prepoznat i podržan kao pojedinac, uzimajući u obzir njegove jedinstvene snage, potrebe za podrškom, preferencije i tempo napretka.

Stoga inkluzivni rad s mladima zahtijeva kontinuirano promatranje, dijalog i prilagodbu, osiguravajući da su metode, očekivanja i podrška prilagođeni pojedincu, a ne pretpostavljeni na temelju dijagnostičkih kategorija.

Individualni planovi učenja izrađuju se u interdisciplinarnim timovima u suradnji s mladima, roditeljima i stručnjacima te se redovito revidiraju (npr. svakih šest mjeseci) radi praćenja napretka. Individualni planovi prijelaza su posebna verzija namijenjena ključnim prijelaznim točkama, kao što je prijelaz iz srednje škole u odraslu dob ili zaposlenje; ti se planovi usredotočuju na profesionalnu orijentaciju i samostalan život. Očito je da su oni u skladu s *načelom "Ništa o nama bez nas",* prema kojem mladi trebaju biti su-kreatori vlastitih obrazovnih ciljeva i pravila programa.

Koraci individualnog plana učenja:

Korak	**Što uključuje**	**Konkretni praktični primjeri**
1. Početna procjena	✔ Mapiranje snaga, interesa, stilova učenja, senzornih potreba, preferencija u komunikaciji ✔ Funkcionalna procjena (pokretljivost, kognicija, socijalna interakcija) ✔ Identifikacija prepreka i potrebnih prilagodbi ili asistivnih tehnologija	Osoba koja radi s mladima održava uvodni sastanak i neformalne aktivnosti sa sudionikom kako bi razumio njegove interese (npr. videoigre, kuhanje, umjetnost). Promatranje tijekom prvih grupnih susreta kako bi se vidjelo kako mlada osoba komunicira i intrigira. Kratki upitnik ili kartice s vizualnim preferencijama za utvrđivanje

		senzorne osjetljivosti (buka, svjetla). Provjera trebaju li sudioniku pomagala kao što su slušalice za poništavanje buke, piktogrami, čitači zaslona ili pomagala za kretanje.
2. Postavljanje ciljeva	✔ Kratkoročni i dugoročni ciljevi formulirani s polaznikom ✔ Ciljevi temeljeni na kompetencijama povezani s aktivnostima ✔ Više vrsta ciljeva: razvojni, obrazovni, strukovni, rekreacijski,...	Mlada osoba i mentor dogovaraju ciljeve kao što su: govoriti jednom tijekom grupne rasprave, upravljati malim proračunom tijekom projekta kuhanja ili predstaviti rezultat projekta. Dugoročni cilj može uključivati pripremu za praksu uz podršku ili stjecanje samopouzdanja na javnim mjestima. Ciljevi se pišu jednostavnim jezikom i vizualno prikazuju sudioniku.
3. Osmišljavanje puta učenja	✔ Odabir prikladnih projekata i aktivnosti ✔ Identifikacija metoda učenja: vizualne, taktilne, iskustvene, digitalne, uz podršku vršnjaka ✔ Definiran sustav podrške (mentor, asistent, terapeut ako je relevantno)	Sudionik se pridružuje projektu vrtlarenja jer preferira učenje kroz praksu. Aktivnosti uključuju vizualne upute korak po korak i demonstracije, a ne duga objašnjenja. Vršnjački mentor podržava ih tijekom grupnih zadataka. Po potrebi, terapeut ili specijalni edukator savjetuje osobu koja radi s mladima o komunikacijskim strategijama.

4. Prilagodbe i podrška	✔ Principi univerzalnog dizajna za učenje (UDL) ✔ Raspodjela zadataka, fleksibilno vrijeme, alternativni ishodi, senzorne prilagodbe ✔ Upotreba asistivne komunikacije, digitalnih alata, strukturiranih rutina	Umjesto pisanog promišljanja, sudionik snima zvučnu poruku ili crta svoje promišljanje. Zadaci su podijeljeni na male korake s vizualnim kontrolnim listama. Pauze su dopuštene ako se pojavi senzorna preopterećenost. Vizualni raspored postavljen je na zid kako bi se strukturirao dan. Tableti s aplikacijama za pretvaranje govora u tekst ili komunikacijskim aplikacijama dostupni su po potrebi.
5. Praćenje i evaluacija	✔ Tjedni sastanci s mentorom ✔ Alati za samorefleksiju prilagođeni kognitivnim i komunikacijskim potrebama ✔ Dokazi napretka kroz portfelje, projektne artefakte i rubrike kompetencija ✔ Redovita prilagodba ILP-a	Kratak tjedni razgovor ili vizualne kartice za "raspoloženje i napredak" za raspravu o tome kako sudionik doživljava aktivnosti. Fotografije dovršenih projekata prikupljaju se u portfelj. Mentor i mlada osoba mjesečno pregledavaju ciljeve i prilagođavaju ih ako su zadaci previše laki, previše teški ili su se interesi promijenili.

5. Personalizacija i prilagodba situaciji

Personalizirana metodologija pruža:

- Visoku uključenost i intrinzičnu motivaciju zahvaljujući projektima koji se temelje na mogućnosti izbora
- Razvoj vještina tempom koji odgovara svakom sudioniku, čime se smanjuje frustracija
- Jače samopouzdanje u vlastite sposobnosti, jer su zadaci ostvarivi, ali izazovni
- Poboljšana inkluzija, budući da prilagodbe omogućuju aktivno sudjelovanje u grupnom radu

- Veća funkcionalna relevantnost, pri čemu projekti iz stvarnog života podržavaju razvoj vještina potrebnih za samostalan život
- Holistički napredak, integrirajući kognitivne, emocionalne, socijalne i fizičke dimenzije
- Mjerljivi dobitci u kompetencijama kroz strukturiranu procjenu i kontinuirano mentorstvo.

Personalizacija osigurava da svaki mladi čovjek doživi uspjeh, autonomiju i smisleno sudjelovanje – ključne zaštitne čimbenike za dugoročnu dobrobit i socijalnu integraciju.

Znak visokokvalitetnog programa je njegova prilagodljivost situacijskim potrebama, a ne strogo pridržavanje fiksnog nastavnog plana. Stručnjaci moraju biti spremni napraviti individualne prilagodbe u zadnji čas – na primjer, osigurati dodatno vrijeme, ponuditi alate za senzornu regulaciju ili koristiti alternativne oblike komunikacije – uz održavanje dostojanstva mlade osobe i izbjegavanje negativne pažnje. Ovaj pristup odražava razumnu prilagodbu, balansirajući podršku bez pretjeranog zaštićivanja sudionika, učvršćivanja nekorisnih navika ili oslanjanja na zastarjele ili disfunkcionalne metode.

Fleksibilnost u vođenju je ključna. Ako aktivnost nije učinkovita ili su razina energije i angažmana sudionika niski, osobe koje rade s mladima trebale bi imati ovlasti odmah prilagoditi ili promijeniti plan kako bi odgovarao potrebama grupe. Prioritet su aktivno sudjelovanje, smisleno uključivanje i razvojni napredak, a ne samo dovršavanje unaprijed određenog kurikuluma. To zahtijeva svjesne, obučene i refleksivne stručnjake koji mogu neprestano procjenjivati i odgovarati na dinamične potrebe svakog sudionika i grupe u cjelini.

6. Dosljednost i predvidljivost

Za mnoge mlade ljude, osobito za neurodivergentne mlade ljude poput onih s autizmom, predvidljivost može biti ključni element sigurnosti i udobnosti. Jasne rutine i dosljedne strukture mogu pomoći u smanjenju tjeskobe, poticanju samoregulacije i omogućavanju smislenog sudjelovanja. Vizualni rasporedi i vremenski planovi također mogu biti korisni. Prikaz jasnog slijeda aktivnosti može pomoći mladima da predvide što slijedi, pružajući orijentaciju i smanjujući stres tijekom prijelaznih razdoblja. Ako dođe do bilo kakvih promjena, osobe koje rade s mladima moraju biti spremne podržati reakcije sudionika. Iako održavanje planiranog rasporeda može biti korisno, povremene promjene mogu postati prilike za učenje ako se pažljivo provode. Redovite provjere, ponavljajuće vježbe i stabilni dnevni obrasci stvaraju osjećaj sigurnosti i omogućuju sudionicima da preuzmu odgovornost za vlastito sudjelovanje. Upravljanje prijelazima jednako je važno. Alati poput "5-minutnih obavijesti", prijelaznih melodija ili vizualnih odbrojavanja mogu pomoći mladima pri prelasku između aktivnosti, održavanju fokusa i smanjenju ometanja ili stresa.

Ključni elementi predvidljivog i poticajnog okruženja uključuju:

- Dosljedna dnevna struktura i predvidljive rutine
- Fleksibilni blokovi projekta isprepleteni rekreacijskim aktivnostima i aktivnostima za dobrobit

To stvara ravnotežu između učenja, odmora i društvene povezanosti, odražavajući poticajni etos uključivog okruženja koje odgovara na potrebe.

6.7. Pridobivanje i uključivanje sudionika

Pridobivanje i uključivanje mladih s invaliditetom, neurodivergentnih mladih, mladih s potrebama u području mentalnog zdravlja ili drugih potreba za podrškom nikada se ne bi smjelo shvaćati kao jednokratni trenutak. To je kontinuiran, relacijski i prilagodljiv proces koji započinje mnogo prije formalnog upisa i nastavlja se tijekom cijelog sudjelovanja. U inkluzivnom radu s mladima, stvarni zadatak nije jednostavno "popuniti mjesta" u programu, već stvoriti uvjete u kojima mladi mogu prepoznati da je sudjelovanje za njih značajno, dobrovoljno se uključiti i ostati uključeni na načine koji jačaju autonomiju, pripadnost, kompetentnost i glas. Ovo poglavlje predstavlja regrutaciju i uključivanje kao strukturiran, ali fleksibilan proces, utemeljen na pristupačnosti, povjerenju, sukreaciji i trajnoj podršci.

Privlačenje sudionika kroz dopiranje do ciljane skupine, izgradnju povjerenja i društveno-kulturnu animaciju

Mlade osobe s potrebama za dodatnom podrškom često se ne uključuju kroz standardne komunikacijske kanale u radu s mladima. Neke ostaju društveno izolirane, obeshrabrene prethodnim iskustvima u institucijama, isključene zbog nepristupačne komunikacije ili nisu svjesne da je neki program relevantan za njih. Stoga regrutacija mora biti aktivna, vise kanalna i temeljena na odnosima.

Snažna strategija privlačenja uključuje nekoliko puteva. Upućivanje iz ustanova, poput škola, savjetnika, socijalnih radnika, zdravstvenih djelatnika, službi za zapošljavanje i organizacija civilnog društva, može pomoći u prepoznavanju mladih koji bi mogli imati koristi od inkluzivnih programa za mlade. Istovremeno, sudjelovanje mora ostati dobrovoljno, a upućivanje mora služiti kao pozivi, a ne kao obveza.

Obitelji su također važan put do sudjelovanja, osobito za mlade s velikom potrebom za podrškom. Izgradnja povjerenja s obiteljima pomaže u rješavanju zabrinutosti vezanih uz sigurnost, prijevoz, stigmu ili prethodna negativna iskustva, a istovremeno poštuje autonomiju i izbore mladih osoba.

Dobrovoljna prijava trebala bi ostati dostupna i jednostavna. Postupci prijave trebali bi koristiti jednostavan jezik, jasnu vizualnu strukturu i pristupačne formate kako ne bi nenamjerno isključili mlade osobe s kognitivnim, senzornim, komunikacijskim ili digitalnim preprekama u pristupu.

U inkluzivnom radu s mladima, regrutacija nije samo marketinška aktivnost, već proces uključivanja, dijaloga i izgradnje povjerenja. Mnogi mladi koji su iskusili isključenost ili izgubili povjerenje u institucije trebaju podržavajuće razgovore i smislen ljudski kontakt prije nego što se osjećaju spremnima za sudjelovanje.

Prvi kontakt: od prijema do smislenog uključivanja

Prve interakcije nakon kontakta često su presudne. Bilo da mlada osoba dolazi radi preporuke, poticaja obitelji, terenskih aktivnosti ili samoinicijativno, početna faza trebala bi prenijeti tri ključne poruke: dobrodošli ste ovdje, ne svodite se na svoju dijagnozu, invaliditet ili iskustvo te će vaše sudjelovanje biti oblikovano s vama, a ne za vas.

Početni intervju ili razgovor o uključivanju važan je korak. Taj razgovor treba biti usmjeren na snage i na osobu. Umjesto da se usko usredotočuju na nedostatke, dijagnoze ili "probleme kojima treba upravljati", stručnjaci za rad s mladima trebali bi polaziti od kompetencija i istražiti interese, težnje, motivaciju, postojeće vještine, strahove, prethodna iskustva i praktične prepreke sudjelovanju. Mladu osobu treba prvenstveno gledati kao osobu s preferencijama, talentima i ciljevima, a ne kao slučaj. To je posebno važno za one koji su više puta iskusili da se o njima govori, a ne da se s njima razgovara.

Proces uključivanja također bi trebao na transparentan i pristupačan način razjasniti očekivanja. Mlada osoba treba razumljive informacije o tome što program jest, što sudjelovanje podrazumijeva, koja je podrška dostupna, koja su osnovna pravila i što ostaje dobrovoljno. Jasno objašnjenje smanjuje tjeskobu, potiče informirano pristajanje i pomaže spriječiti kasnije nesporazume. Za neke sudionike može biti korisno rasporediti proces uključivanja na nekoliko kraćih sastanaka umjesto jedne formalne sesije.

Korisni sljedeći korak je zajedničko stvaranje individualnog plana razvoja ili uključivanja.[2] To se može nazivati IDP-om, personaliziranim planom podrške ili nekim drugim lokalno prikladnim nazivom, ali njegova je funkcija ista: stvoriti živi putokaz koji povezuje ciljeve mlade osobe s realističnim oblicima sudjelovanja i podrške. Idealno, plan razvija interdisciplinarni tim koji uključuje mladu osobu i, gdje je to relevantno i prikladno, članove obitelji, radnike s mladima, odgajatelje, socijalne radnike, terapeute ili druge stručnjake. Plan može uključivati osobne, društvene,

[2] (Colley, 2003)

emocionalne, obrazovne, kreativne, građanske ili strukovne ciljeve. Također bi trebao identificirati prepreke, potrebe za podrškom i postojeće snage.

U ovoj fazi, stručnjaci koji rade s mladima često djeluju kao posrednici u pronalaženju resursa. Okruženje u kojem se radi s mladima ne može i ne bi smjelo sve raditi samo. Neki će mladi ljudi trebati dodatne usluge koje su izvan nadležnosti ili mandata programa: skrb o mentalnom zdravlju, fizikalnu terapiju, logopeda, pravnu pomoć, savjetovanje o socijalnim naknadama, stručno obrazovanje, pomoć pri stanovanju ili podršku na tržištu rada. Rano mapiranje tih usluga pomaže izbjeći nerealna očekivanja i stvara koherentniji put podrške. Dobar proces uključivanja ne završava porukom "da, možete se pridružiti", već se nastavlja pitanjem "shvatimo što vam je potrebno za smisleno sudjelovanje". Organizacija bi također trebala realno procijeniti razinu podrške koju može pružiti i utvrditi kada je potrebno uputiti korisnike drugim stručnjacima. Jednako je važno otvoreno priznati i komunicirati sva područja koja su izvan njezina djelokruga, osiguravajući da se o tim ograničenjima jasno raspravlja i da se ona na odgovarajući način uzimaju u obzir.

Životni ciklus uključivanja

Smisleno sudjelovanje razvija se kroz niz faza, no te faze nisu krute niti strogo linearne. Mladi se mogu kretati naprijed, zastajkivati, regredirati ili imati potrebu ponovno proći ranije korake. Proces je najbolje razumjeti kao ciklus uvođenja, procjene, planiranja, sudjelovanja, praćenja i redizajna.

Faza uvođenja služi stvaranju sigurnog prvog iskustva. Za neke mlade to znači upoznavanje s fizičkim prostorom, osobljem, grupnom kulturom i rutinom prije nego aktivno sudjelovanje. Vježbe team buildinga, pozitivne provjere stanja, neformalni razgovori, vizualna pomagala za orijentaciju, sustavi prijatelja-mentora i male aktivnosti bez pritiska mogu smanjiti anksioznost i potaknuti izgradnju odnosa. Cilj nije trenutačna učinkovitost, već postupna izgradnja psihološke i relacijske sigurnosti.

Sljedeći je korak **procjena individualnih potreba**. Pitanje nije samo "koju dijagnozu ima mlada osoba?" nego i "što pomaže ili ometa sudjelovanje te mlade osobe u ovom okruženju?" To podrazumijeva razmatranje emocionalne dobrobiti, preferencija u komunikaciji, senzorne obrade, fizičke pristupačnosti, svakodnevnih rutina, društvenog samopouzdanja, obiteljskog konteksta, problema s prijevozom, digitalnog pristupa, relevantne povijesti traume i okolišnih prepreka. Procjena potreba nije etiketa; to je praktičan alat za planiranje sudjelovanja.

Na temelju te procjene s mladom osobom se su-kreira plan uključivanja. Ovdje načelo "*Ništa o nama bez nas"* mora biti operativno, a ne samo deklarativno. Mladi bi trebali utjecati na odluke o svojim ciljevima, tempu, željenim aktivnostima, načinu pružanja podrške i oblicima izražavanja. Vlasništvo je važno. Plan koji je profesionalno savršen, ali odvojen od motivacije mlade osobe, vjerojatno neće uspjeti. Tijekom individualne procjene potreba, osobe koje rade s mladima

primjenjuju elemente motivacijskog intervjuiranja i razgovora usmjerenog na snage kako bi istražili vrijednosti, težnje i strahove mlade osobe.[3] Plan uključivanja potom pretvara to razumijevanje u konkretne oblike sudjelovanja: koje će aktivnosti mlada osoba isprobati, koliko će često sudjelovati i koja će podrška biti na raspolaganju.

Sudjelovanje samo po sebi može započeti individualnom podrškom, osobito ako mlada osoba ima nisko samopouzdanje, komunikacijske barijere, snažnu tjeskobu ili ograničeno prethodno iskustvo u grupnim okruženjima. Individualno mentorstvo može stvoriti most prema širem sudjelovanju. S vremenom, međutim, inkluzivni rad s mladima trebao bi poticati sudjelovanje u grupi, jer su odnosi s vršnjacima, zajedničko učenje, prijateljstvo, uzajamno priznavanje i društveni kapital među njegovim najvećim snagama. Grupne aktivnosti, kreativne radionice, suradnički projekti, učenje u zajednici, aktivnosti koje vode mladi i neformalni prostori za vršnjake doprinose osjećaju pripadnosti i razvoju. Osim toga, individualni rad značajno opterećuje financijske i ljudske resurse organizacije, dok isključivo oslanjanje na individualne aktivnosti također može biti kontraproduktivno za razvoj mladog čovjeka.

Redovito praćenje ključno je kako bi sudjelovanje ostalo smisleno. Praćenje se ne bi trebalo svoditi na administrativno izvještavanje. Ono bi trebalo uključivati dijalog s mladom osobom o tome što funkcionira, što je teško, što se promijenilo i kakva je daljnja podrška potrebna. Formalne provjere svakih šest mjeseci mogu biti korisne, ali neformalni krugovi povratnih informacija jednako su važni. Promatranje, alati za samorefleksiju, jednostavni upitnici, bilješke mentora i povremeni pregled individualnog plana mogu doprinijeti boljem razumijevanju napretka.

Prilagodba je normalan i nužan dio procesa. Životi mladih se mijenjaju, a dobar plan uključivanja mijenja se zajedno s njima. Ciljevi se mogu razvijati; prepreke se mogu povećati ili smanjiti; samopouzdanje može rasti; mogu se pojaviti krize; mogu se pojaviti prilike u obrazovanju ili na tržištu rada. Stoga bi sudjelovanje trebalo biti prilagodljivo, a ne fiksno. Prilagodba može uključivati promjenu vrsta aktivnosti, prilagodbu intenziteta podrške, reviziju ciljeva, uključivanje novih partnera ili pripremu prijelaza u zaposlenje, obrazovanje, volontiranje ili vođenje zajednice.

Uravnoteženje strukture i autonomije

Jedan od središnjih profesionalnih zadataka u uključivanju je pronalaženje prave ravnoteže između strukturiranog i samostalnog sudjelovanja. Previše strukture može postati kontrolirajuće i infantilizirajuće. Premalo strukture može stvoriti nesigurnost, zbunjenost ili isključenost, osobito za mlade osobe koje se oslanjaju na predvidljivost.

Strukturirane prilike često su posebno važne za mlađe sudionike, za osobe s intelektualnim teškoćama, za mnoge neurodivergentne mlade osobe i za sve čije je

[3] (Miller i Rollnick, 2013)

sudjelovanje potpomognuto rutinom i jasnoćom. Strukturirano sudjelovanje može uključivati vođene radionice, stabilne rasporede, ponavljajuće rituale, jasne prijelaze, vizualne rasporede, izričita očekivanja i vođenje odrasle osobe koje smanjuje dvosmislenost. Te strukture mogu stvoriti osjećaj sigurnosti, smanjiti kognitivno preopterećenje i pomoći sudionicima da izgrade samopouzdanje.

Istovremeno su samostalno vođene prilike jednako važne, osobito za stariju mladež i one koji su spremni preuzeti veću odgovornost. Projekti koje vode mladi, interesne skupine, vršnjačko mentorstvo, otvoreno vrijeme za radionice, događaji zajednički osmišljeni te uloge voditelja, trenera ili ambasadora – sve to podržava autonomiju i osjećaj vlastite moći. Takve prilike omogućuju mladima da prijeđu od pasivnog sudjelovanja na sudjelovanje koje ima utjecaj. To je značajan pomak. Time se mladi ne vide samo kao primatelji podrške, već kao suradnici, organizatori i budući vođe.

Istraživanja o teoriji samodeterminacije pokazuju da kada mladi ljudi doživljavaju autonomiju, kompetenciju i povezanost, njihova intrinzična motivacija i angažman značajno rastu[4]. Mladi koji se bave vlastitim projektima u okviru programa koji kombinira oba oblika izbjegavaju ekstreme rigidnog programiranja s jedne strane i kaotičnog "sve je dopušteno" s druge.

Ključ nije u odabiru jednog modela umjesto drugog, već u njihovom namjernom kombiniranju. Dobro osmišljen program nudi dovoljno potpore da bi sudjelovanje bilo moguće, a istovremeno ostavlja prostor za eksperimentiranje, autorski doprinos i izbor. Ta je ravnoteža posebno važna pri radu s mladima koji su više puta doživjeli ili strogu kontrolu ili kaotično zapostavljanje. Radni stil organizacije, rutine, resursi i drugi strukturni čimbenici utječu na vrste aktivnosti koje se mogu ponuditi, kao i na ravnotežu između strukturiranih programa i pristupa temeljenih na autonomiji. Stoga bi ti pristupi trebali biti svjesno uravnoteženi i usklađeni sa stvarnim kapacitetima i uvjetima financiranja organizacije.

Rad s raznolikošću potreba za podršku

Strategije zapošljavanja i uključivanja moraju biti osjetljive na činjenicu da mladi s potrebama za dodatnom podrškom nisu homogena skupina. Podrška koja omogućuje sudjelovanje jednoj mladoj osobi može biti nebitna ili neadekvatna za drugu.

Mladima s tjelesnim invaliditetom može biti potreban pristup bez prepreka, rješenja za prijevoz, prilagođena oprema, fleksibilno raspoređivanje, osobna asistencija ili preinaka aktivnosti kojom se uklanjaju prepreke u okruženju. Mladima s intelektualnim teškoćama ili poteškoćama u učenju mogu biti potrebni jezik jednostavan za razumijevanje, vizualne potpore, kraća uputstva, ponavljanje i postupno upoznavanje s rutinama. Neurodivergentnim mladima mogu koristiti jasni prijelazi, prostori s manje podražaja, jasno definirana društvena očekivanja i

[4] (Deci & Ryan, 2000)

mogućnost povlačenja bez posljedica. Mladima s traumatskim iskustvima, emocionalnim poteškoćama ili potrebama u području mentalnog zdravlja mogu biti potrebni odnosi koji grade povjerenje, predvidljivi odnosi, kompetencije osoblja za deeskalaciju te okruženja koja izbjegavaju sram i nepotrebni pritisak.[5]

Ono što je profesionalno važno nije tretirati prilagodbu kao iznimku, već kao normalan dio dizajna inkluzivnih programa. Cilj nije natjerati sve da sudjeluju na isti način, već omogućiti smisleno sudjelovanje bez stigme.

Upravljanje izazovnim ponašanjem sastavni je dio ovog posla i mora se pristupiti iz razvojne i relacijske perspektive, a ne iz isključivo iz disciplinske perspektive. Mnogi mladi ljudi u NEET situaciji doživjeli su traumu, nestabilnost, diskriminaciju ili kronični stres; ono što se čini kao agresija, povlačenje ili prkos često je strategija samozaštite ili odgovor na okruženja koja su za njih povijesno bila nesigurna[6] . Učinkovita praksa kombinira jasne i poštene granice s empatijom, vještinama deeskalacije i prilikama za popravak. Osobe koje rade s mladima trebaju imati kompetencije za rješavanje sukoba, praksu utemeljenu na razumijevanju traume unutar granica svoje uloge te emocionalnu samoregulaciju. Refleksivna supervizija i timska refleksija o izazovnim situacijama mogu pomoći u smanjenju rizika od sagorijevanja te podržati stručnjake u promišljenom, a ne reaktivnom odgovaranju [7] .

Proširenje okvira: područja koja sve više dobivaju na važnosti

Osnovni proces privlačenja i uključivanja sudionika može se i treba proširivati kao odgovor na nove okolnosti i potrebe.

Jedno važno područje je digitalna uključenost. Rad s mladima više nije samo licem u lice. Sinkrone online aktivnosti, asinkroni forumi i kombinirani modeli mogu proširiti mogućnosti sudjelovanja mladih koji se suočavaju s ograničenjima mobilnosti, umorom, anksioznošću, stigmom ili geografskom izolacijom. Međutim, invaliditet, siromaštvo i ograničena digitalna pismenost mogu stvoriti prepreke digitalnom sudjelovanju. Stoga inkluzivno uključivanje sve više obuhvaća digitalni pristup, pristupačne platforme, online komunikaciju jednostavnim jezikom i podršku pri korištenju digitalnih alata. Interaktivni formati oblikovani prema principima igre također mogu potaknuti sudjelovanje i emocionalno učenje, ako se primjenjuju pažljivo i uz osiguranu pristupačnost.

Drugi važan aspekt privlačenja i uključivanja jest integracija kreativnih i umjetničkih pristupa kao alternativnih ulaznih točaka. Mnogi se mladi lakše izražavaju putem slike, pokreta, izvedbe, stvaranja ili senzornog istraživanja nego izravnom verbalnom komunikacijom. Stoga bi kreativni oblici izražavanja trebali biti uključeni gdje god je to moguće u procese privlačenja, početne intervjue i rano sudjelovanje u aktivnostima

[5] (Kapp, 2020; Beukelman & Mirenda, 2013)
[6] (Herman i sur., 2015)
[7] (Banks, 2010)

mladih. To može biti posebno relevantno za mlade s govornim teškoćama ili one kojima je teško artikulirati svoje misli.

Uključivanje kazališnih metoda, improvizacije, vizualnih umjetnosti, glazbe, taktilnih materijala i aktivnosti temeljenih na kreativnom radu može programe učiniti zanimljivijima i privlačnijima te pomoći u poticanju početnog interesa. Osim toga, ovi pristupi također mogu poslužiti kao putevi prema dubljem sudjelovanju, podržavajući samoregulaciju, zagovaranje i razvoj identiteta tijekom vremena. Posebno su vrijedni u situacijama gdje je povjerenje nisko ili gdje konvencionalni pristupi temeljeni na razgovoru mogu stvoriti pritisak ili isključenost.

Treće područje su **ekonomska sigurnost i socijalno poduzetništvo**. Za mnoge mlade osobe s potrebom za dodatnom podrškom, inkluzija je nepotpuna ako se zaustavi na socijalnom sudjelovanju i zanemaruje financijska neovisnost. Rad s mladima sve više doprinosi prijelazu na stručno obrazovanje, potpomognuto zapošljavanje, poduzetništvo i hibridne mogućnosti rada. Stoga procesi zapošljavanja ne bi trebali samo postavljati pitanje "koje vas aktivnosti zanimaju?", već i "kakvu budućnost želite i kakvu podršku trebate da biste joj se približili?"

Četvrto područje su **prava, pravda i demokratsko sudjelovanje**. Uključenost ne znači samo sudjelovanje u aktivnostima, ono također znači i biti prepoznat kao građanin s pravima. Inkluzivni rad s mladima trebao bi pomoći mladima da razumiju svoja zakonska prava, prijave štetne prakse, sudjeluju u donošenju odluka i doprinose raspravama o politikama koje utječu na njihove živote. Dio toga su komunikacija utemeljena na pravima i pristupačni procesi sudjelovanja.

Peto područje je **sudjelovanje tijekom kriza**. Pandemija bolesti COVID-19 jasno je pokazala da je pravo mladih da budu saslušani često među prvima koje nestaje u hitnim situacijama. Stoga bi inkluzivni rad s mladima trebao unaprijed izgraditi modele sudjelovanja otporne na krize: hibridne komunikacijske kanale, povjerljive odnose, fleksibilne kontaktne strukture i načine na koje mladi mogu oblikovati odgovore tijekom poremećaja, katastrofe ili zatvaranja ustanova.

Šesto područje je **obiteljska i međugeneracijska perspektiva**. Sudjelovanje mladih osoba s invaliditetom često je duboko povezano s dobrobiti članova obitelji i skrbnika. Rad s mladima ne može zamijeniti podršku obitelji, ali treba prepoznati i uvažavati taj širi sustav podrške. Obiteljska podrška koja uzima u obzir traumu, suradnja sa skrbnicima i, gdje je to prikladno, međugeneracijske aktivnosti mogu ojačati inkluziju i spriječiti nepotrebnu izolaciju ili institucionalizaciju.

Uloga osoba koje rade s mladima

Pronalaženje i uključivanje zahtijevaju dobro razvijene profesionalne kompetencije od mentora i osoba koje rade s mladima. Moraju pažljivo slušati, jasno komunicirati, prepoznavati snage, identificirati prepreke, graditi povjerenje unatoč razlikama,

koordinirati se s drugim stručnjacima i održavati motivaciju mladih tijekom vremena. Ovaj posao također zahtijeva emocionalnu otpornost i sposobnost refleksije jer često uključuje nesigurnost, promjenjive razine angažmana i ponovljene neuspjehe.

To može predstavljati značajan emocionalni i psihološki teret za stručnjake, osobito u radu s mladima koji su doživjeli traumu, isključenost ili teške životne situacije. Održavanje dosljednog angažmana, strpljenja i podržavajućeg stava može biti izazovno, osobito kada sudionici djeluju neangažirano, neodgovorno ili kada je teško uspostaviti s njima vezu. Iz tog razloga, kontinuirana refleksija, supervizija i podrška kolega ključni su kako bi se stručnjacima pomoglo da obrade ta iskustva i održe konstruktivan, pun poštovanja pristup u svom radu.

Osoba koja radi s mladima i mentor nisu tek organizatori aktivnosti. U ovom kontekstu mentor je također animator, graditelj mostova, zagovornik, prevoditelj između sustava i čuvar participacije. Oni pomažu mladima protumačiti mogućnosti, povezati potrebe s podrškom i ostati angažirani čak i kada je samopouzdanje nisko ili je napredak neujednačen. Podjednako važno, pomažu organizacijama da ostanu otvorene, odgovorne i prilagodljive.

Zaključak

Koncept socijalno-kulturne animacije nudi jedinstveni okvir za razumijevanje svih tih elemenata. Kao što Šarlija (2014.) sažima, socijalno-kulturna animacija nije marketinška strategija u komercijalnom smislu, već je proces buđenja, podržavanja i organiziranja ljudi kako bi mogli prepoznati vlastite potrebe, izraziti vlastite interese i su-stvoriti okruženja koja na njih odgovaraju. U kontekstu Kuće za mlade to znači da su terenski rad, početni intervjui, individualni planovi, grupne aktivnosti i partnerstva s institucijama dio šireg napora da se "ponovno oživi" želja mladih za učenjem, sudjelovanjem i društvenim doprinosom. Animacija ne završava kada se mlada osoba upiše; ona se nastavlja tijekom cijelog njihovog sudjelovanja, osobito za one koji dolaze s niskom motivacijom i malim povjerenjem u sebe. S vremenom, kroz ponovljena iskustva da su saslušani, poštovani i podržani, mnogi mladi počinju Kuću mladih gledati ne samo kao uslugu koju posjećuju, već kao zajednicu kojoj pripadaju i platformu koja im pomaže oblikovati vlastitu budućnost.

Pridobivanje i uključivanje mladih u inkluzivni rad s mladima mora se shvatiti kao kontinuirani ciklus, a ne kao početni administrativni zadatak. Počinje uključivanjem, pristupačnošću i izgradnjom povjerenja; razvija se kroz uključivanje temeljeno na snagama, zajedničko planiranje i personaliziranu podršku; produbljuje se kroz individualno i grupno sudjelovanje; i ostaje učinkovito samo kroz praćenje, promišljanje i redizajn. Najuspješniji pristupi kombiniraju strukturu s autonomijom, institucionalnu suradnju s praksom usmjerenom na osobu te praktičnu podršku s jasnom predanošću pravima, dostojanstvu i sposobnosti djelovanja.

Mlade osobe s potrebama za dodatnom podrškom ne treba "uguravati" u rad s mladima onakav kakav već postoji. Sam rad s mladima mora biti osmišljen, preispitan i redizajniran kako bi oni mogli ući kao punopravni sudionici, oblikovati vlastite putove i iskusiti sebe ne kao pasivne primatelje usluga, već kao članove zajednice i autore vlastite budućnosti. Ovaj je smjer u potpunosti u skladu s praktičnom i iskrenom metodologijom priručnika, koja inkluziju ne tretira kao dodatak, već kao temeljnu organizacijsku odgovornost i stalni profesionalni zadatak.

6.8. Stvaranje i održavanje ugodnog i sigurnog okruženja

Prihvaćajuće i sigurno okruženje temelj je **kvalitetnog inkluzivnog rada s mladima**. Mladima — osobito onima s invaliditetom, traumatičnim iskustvima ili u NEET situaciji — potrebna je **stabilnost, povjerenje i predvidljivost** prije nego što se mogu uključiti, učiti ili aktivno sudjelovati u životu zajednice. Sljedeće strategije, protokoli i prakse za stvaranje takvog okruženja sintetizirani su iz praksi i iskustava partnera.

Sigurnost u radu s mladima ne ograničava se na fizičku zaštitu; ona uključuje **emocionalnu, socijalnu i psihološku sigurnost** – osjećaj da se poštuju nečiji identitet, potrebe i iskustva. Sigurno okruženje potiče osjećaj pripadnosti, potiče samoiskazivanje i omogućuje da se pogreške vide kao dio rasta, a ne kao neuspjeh.

Stvaranje takvog okruženja zahtijeva svjesno osmišljavanje prostora, jasnu komunikaciju i dosljedno ponašanje od strane mladih edukatora. Svaki aspekt — od uređenja prostorije za rad s mladima i tona komunikacije do pravila grupe i dnevnih rutina — doprinosi osjećaju sigurnosti i uključivosti kod mladih osoba.

Sigurnost u radu s mladima nadilazi fizičku zaštitu. Ona uključuje:

- **Emocionalnu sigurnost** (osjećaj prihvaćenosti i cijenjenosti)
- **Socijalnu sigurnost** (biti uključen bez straha od isključenja)
- **Psihološku sigurnost** (mogućnost da se izrazi bez osuđivanja)

Sigurno okruženje potiče **osjećaj pripadnosti, samoizražavanje i rast**, gdje se pogreške smatraju dijelom učenja, a ne neuspjehom.

Stvaranje takvog okruženja nije slučajno — ono zahtijeva **namjerno osmišljavanje**, jasnu komunikaciju i dosljedno ponašanje od strane djelatnika koji rade s mladima. Svaki element — od uređenja prostorije do stila komunikacije — doprinosi osjećaju sigurnosti mladih ljudi.

Važno je da koncept **"sigurnijeg prostora"** priznaje da apsolutna sigurnost ne može biti zajamčena. Umjesto toga, sigurnost je **kolektivna, stalna odgovornost**, izgrađena kroz dijalog, promišljanje i zajedničke dogovore.

Pregled poglavlja

Element sigurnosti	Što to znači	U praksi	Primjer aktivnosti	Ako nedostaje… (Utjecaj)
Transparentnost i predvidljivost	Jasna struktura smanjuje tjeskobu i gradi povjerenje	Vizualni rasporedi, jasna objašnjenja, dosljedne rutine, upozorenja na prijelaze	Radionica o dogovorima u grupi; prijava/odjava	Anksioznost, konfuzija, povlačenje
Pristupačnost	Svi mogu pristupiti prostoru, informacijama i sudjelovati	Pristup bez prepreka, jednostavan jezik, više formata, pristupačni digitalni alati	Provjera pristupačnosti sa sudionicima	Isključivost, frustracija, nejednakost
Osjećaj pripadnosti	Osjećaj prihvaćenosti, vrijednosti i povezanosti	Podrška vršnjaka, uključiv jezik, podijeljene uloge, vidljiva raznolikost	Mapa snaga; parovi vršnjaka	Izolacija, niska motivacija
Regulacija stresa i rituali	Podrška emocionalnoj ravnoteži i samoregulaciji	Vježbe disanja, rutine, pauze, miran prostor	4–7–8 disanje; provjere energije	Preopterećenost, eskalacija, povlačenje

Empatija i poštovanje	Razumijevanje osjećaja i perspektive drugih	Aktivno slušanje, modeliranje empatije, refleksija	Krug slušanja; "Igra možda"	Konflikt, nesporazum
Različite potrebe za podrškom	Prilagođavanje različitim potrebama i snagama	Fleksibilno sudjelovanje, jasna komunikacija, UDL pristup	Višeformatno sudjelovanje; sustav prijatelja	Isključivanje, frustracija
Upravljanje ponašanjem	Ponašanje kao komunikacija, a ne prkos	ABC metoda, deeskalacija, ponuditi izbore	Igranje uloga scenarija	Eskalacija, nesigurno okruženje

Dodatni praktični materijali vezani uz temu nalaze se u Prilozima.

6.8.1. Stvaranje sigurnog prostora: transparentnost, predvidljivost i upravljanje prijelazima

- **Transparentnost i povjerenje:** Budite otvoreni o strukturi aktivnosti, pravilima i očekivanjima. Objasnite što će se dogoditi, kada i zašto. Neizvjesnost povećava tjeskobu, osobito kod mladih koji su doživjeli nestabilnost ili traumu. Informiran pristup zahtijeva da budete jasni i otvoreni o strukturi programa, svojoj poziciji i načinu na koji se stvari rade unutar organizacije. Transparentnost i pouzdanost također bi trebali biti temeljna načela cjelokupnog neformalnog učenja.

- **Predvidljivost:** Održavajte rutine dosljednima — započinjite i završavajte aktivnosti u isto vrijeme, koristite poznate uvode (krugovi za provjeru stanja) i završetke (trenuci za razmišljanje). Predvidljivost pomaže mladima da se mentalno i emocionalno pripreme. Mladi, osobito oni s neurodivergentnim osobitostima, osjećaju se sigurnije kada znaju što mogu očekivati. Organizacije bi u prostoru programa trebale objaviti jasne **vizualne rasporede i vremenske tablice**.

- **Upravljanje prijelazima:** Iznenadne promjene aktivnosti, osoblja ili lokacija mogu biti preplavljujuće. Pripremite sudionike unaprijed, objasnite razloge promjena i pružite vizualne ili verbalne naznake ("*Za pet minuta ćemo se*

preseliti u drugu prostoriju"). Korištenje **"prijelaznih melodija"** (ritmične pjesme ili signali) također može pomoći mladima da se pripreme za promjene. Ovi elementi grade povjerenje i smanjuju strah od nepoznatog, što je ključno za angažman i emocionalnu regulaciju.

Praktični alati za provedbu

- Sastavite *grupni sporazum* zajedno s polaznicima na početku svakog ciklusa (pravila, povjerljivost, poštovanje, prisustvo).
- Počnite i završite susrete kratkim krugom za *provjeru stanja* u kojem sudionici mogu podijeliti kako se osjećaju.
- Održavajte strukturu susreta predvidljivom (dnevni red na ploči, jasni prijelazi između aktivnosti).
- Koristite vizualnu potporu i jednostavnu komunikaciju kako biste osigurali razumijevanje.

Primjer aktivnosti – radionica o grupnom sporazumu

- **Trajanje** 30–40 min
- **Materijali:** flipchart, flomasteri, samoljepljive bilješke
- **Koraci:**
    1. Pitajte: "*Što vam pomaže da se osjećate sigurno i poštovano u grupi?"*
    2. Zapišite sve odgovore.
    3. Raspravite i dogovorite se o zajedničkim pravilima.
    4. Izradite plakat i postavite ga na vidljivo mjesto na svakom sastanak.

6.8.2. Pristupačnost: fizička, informacijska i digitalna

Pristupačnost osigurava da svaka mlada osoba može u potpunosti sudjelovati, bez obzira na svoje potrebe za podrškom, podrijetlo ili tehničke resurse. Pristupačnost se mora shvatiti kao proaktivni način razmišljanja, a ne kao naknadna misao.

- **Fizička pristupačnost:** Prostori bi trebali nuditi pristup bez stepenica, automatske otvarače za vrata i dovoljno prostora između namještaja za slobodno kretanje pomagala za mobilnost. Prostori bi trebali biti prilagođeni za invalidska kolica, dobro osvijetljeni i jasno označeni. Uključite tihe zone za senzornu regulaciju i izbjegavajte jake mirise ili treperavo svjetlo. Ključno je osigurati da opcije pristupačnosti ne narušavaju dostojanstvo pojedinca (npr. ne zahtijevati ulazak kroz stražnja vrata).

- **Informacijska pristupačnost:** Koristite "jednostavan jezik" – pišite sažeto, jasno i na način primjeren dobi. Ponudite informacije u više formata (pisanom, vizualnom, usmenom). Prevedite ključne materijale na jezike koje sudionici koriste. Koristite pristupačne formate (veliki tisak, tekst čitljiv za osobe s teškoćama u čitanju, audio). Informacije treba pružiti u alternativnim formatima, uključujući **Brailleovo pismo, veliki tisak, audio-zapise** i verzije s "jednostavnim čitanjem" koje sadrže piktograme.

- **Digitalna pristupačnost:** Online platforme i dokumenti moraju biti pristupačni korisnicima čitača zaslona**.** To uključuje upotrebu visokog kontrasta boja, dodavanje zamjenskog teksta (alt-teksta) slikama i spremanje PDF dokumenata kao tekstualnih datoteka, a ne kao slika. Osigurajte da internetski sadržaj (obrasci, videozapisi, platforme) zadovoljava standarde pristupačnosti — titlove, čitljive fontove, zamjenski tekst za slike i postavke kontrasta za korisnike s oštećenjem vida. Redovito provjeravajte razumijevanje i potičite povratne informacije. Pristupačnost nije samo pitanje usklađenosti; ona je izjava da *ovdje svi pripadaju*.

6.8.3. Inkluzivne strategije i osjećaj pripadnosti

Pripadnost je temeljna ljudska potreba, a isključenost može dovesti do značajne psihološke boli i narušenog samoreguliranja. Inkluzija nadilazi fizičku prisutnost — radi se o osjećaju da ste cijenjeni i povezani.

Ključne strategije:

- Potiče se suradnja umjesto natjecanja.
- Korištenje grupnih dogovora koji odražavaju poštovanje, slušanje i empatiju.
- Rotiranje uloga i odgovornosti kako bi svaki mladi čovjek doprinosio na različite načine.
- Slavljenje kulturne raznolikosti kroz hranu, glazbu i pripovijedanje.
- Stvaranje prilika za vršnjačko mentorstvo i suradnju osoba različitih sposobnosti.

Praktični alati za provedbu

Pronalaženje zajedničkih točaka: Koristite aktivnosti za izgradnju tima i igre za razbijanje leda kako biste istaknuli ono što mladi ljudi imaju zajedničko, što pomaže razgraditi mentalitet "mi i oni".

Vizualna reprezentacija: Postavite slike, plakate i dugine zastave koje promiču raznolikost kako biste signalizirali da je program za sve.

Poštovanje terminologije: Stručnjaci bi trebali izravno pitati mlade koje zamjenice i opisne izraze preferiraju (npr. jezik koji stavlja osobu na prvo mjesto naspram jezika koji stavlja identitet na prvo mjesto) i poštovati te izbore.

Mikroafirmacije: Primjenjujte kratke, svakodnevne strategije afirmacije kao što su uspostavljanje kontakta očima, obraćanje sudionicima imenom i pohvaljivanje truda, a ne samo uspjeha. Poštujte individualni ritam; potičite samoiskazivanje i kreativnost.

Snažan osjećaj pripadnosti razvija se kada mladi vide da su njihova iskustva i glasovi važni. To smanjuje osjećaj usamljenosti, jača motivaciju i gradi otpornost. Stvaranje osjećaja pripadnosti povećava motivaciju i angažman.

Primjeri aktivnosti:

- **Moja mapa snaga:** sudionici vizualno predstavljaju svoje osobne snage (crtanje, kolaž, fotografije).
- **Parovi međusobne podrške:** sudionici se međusobno podržavaju između susreta.
- **Zajednički rituali:** započnite svaki susret kratkim energizatorom, citatom ili istezanjem.

6.8.4. Aktivnosti i rituali za ublažavanje stresa

Integracija wellness praksi pomaže mladima da se snađu u svijetu koji je često brz i preplavljujući. Upravljanje stresom podržava emocionalnu regulaciju i mentalno blagostanje i sudionika i voditelja. Osobe koje rade s mladima mogu integrirati jednostavne rituale koji pomažu sudionicima da se opuste, pređu s jednog zadatka na drugi ili otpuste napetost. Primjeri uključuju:

Praktični alati za provedbu

Punjenje pažnjom: Jednostavne aktivnosti poput **"brojanja udaha"** ili **"zagrijavanja od 30 sekundi"** pomažu smanjiti stres i povećati pažnju i emocionalnu kontrolu.

Rituali: Uspostavite dosljedne **rituale za početak i završetak**, kao što je dijeljenje jedne pozitivne stvari koja se dogodila od posljednjeg susreta ili odabir jedne riječi koja predstavlja aktivnosti tijekom dana.

Zone tišine: Odredite prostor opremljen **senzornim priborom** (npr. igračke za smirenje, teške deke, slušalice za poništavanje buke) gdje mladi mogu otići kako bi se samoregulirali kada se osjećaju preuzbuđeno

Primjeri aktivnosti:

- Kratko disanje na početku i kraju sesija (npr. tehnika "4-7-8"). To je jednostavna metoda koja pomaže umiriti tijelo i um. Udahnite kroz nos 4

sekunde. Zadržite dah 7 sekundi. Izdahnite polako kroz usta 8 sekundi. Ovaj obrazac usporava otkucaje srca, smanjuje stres i pomaže sudionicima da se opuste, usredotoče i reguliraju emocije.

- "Provjere energije" korištenjem boja ili emotikona za izražavanje raspoloženja.
- Lagano istezanje, puštanje umirujuće glazbe tijekom prijelaza, uključivanje 5-minutnih pauza za istezanje tijekom dugih susreta ili grupne igre koje obnavljaju razinu energije.
- Mirni trenuci za razmišljanje, pisanje dnevnika ili dijeljenje zahvalnosti. Obredi stvaraju ritam, predvidljivost i emocionalni kontinuitet — što je ključno za grupe s različitim potrebama.

6.8.5. Podučavanje i modeliranje empatije

Empatija podrazumijeva ophođenje s drugima s promišljenošću i brigom. Empatiju nije moguće naučiti samo predavanjima — ona se također pokazuje ponašanjem. Osobe koje rade s mladima pokazuju empatiju slušanjem bez osuđivanja, priznavanjem osjećaja i smirenim reagiranjem čak i u teškim situacijama. Poticanje empatije među vršnjacima pomaže smanjiti vršnjačko nasilje i sukobe. Aktivnosti poput igranja uloga, vježbi preuzimanja perspektive ili pripovijedanja pomažu mladima razumjeti emocije — i vlastite i tuđe. Empatija stvara emocionalno ljepilo inkluzivnih grupa: kada mladi osjećaju da ih se razumije i počinju razumjeti druge.

Empatija jača koheziju grupe i smanjuje stigmu.

Praktični alati za provedbu

Aktivno slušanje: Pokažite empatiju obraćajući posebnu pozornost na govor tijela, šuteći dok mlada osoba govori i parafrazirajući njihove izjave bez osuđivanja kako biste pokazali razumijevanje.

Zauzimanje perspektive: Uključite mlade u vježbe poput "Igre možda", gdje razmišljaju o mogućim razlozima za ponašanje druge osobe kako bi potaknuli suosjećanje.

Biti pozitivan uzor: Stručnjaci služe kao "vjerodostojni glasnici" time što se ponašaju autentično i pokazuju empatiju prema svim mladima, te oni potom oponašaju takav način..

Primjeri aktivnosti:

- Jedan način za izgradnju empatije u grupi je kroz krug aktivnog slušanja. Sudionici sjede zajedno, a jedna osoba dijeli kratko osobno iskustvo, na primjer, trenutak kada se osjećala neshvaćeno. Drugi sudionik zatim odgovara tako da parafrazira ono što je čuo, koristeći izraze poput "Čini se da si se osjećao…". Govornik to može potvrditi ili ispraviti. Ova vježba pomaže

mladima naučiti slušati bez prekidanja, obratiti pozornost na emocije i odgovarati bez osuđivanja. Također stvara osjećaj da ih se čuje i da su poštovani. Iako promjena perspektive može biti teška za neke sudionike, profil i sastav grupe mogu utjecati na to kako vježba funkcionira.

- Još jedna korisna aktivnost je "Igra možda", koja potiče preuzimanje perspektive. Voditelj predstavlja situaciju, kao što je sudionik koji odbija sudjelovati u aktivnosti, i pita grupu da predloži moguće razloge. Svaki odgovor mora započeti s "Možda...". Kako se dijele različite ideje, sudionici počinju shvaćati da ponašanje može imati mnogo temeljnih uzroka, kao što su tjeskoba, zbunjenost ili umor. To smanjuje brzopleto prosuđivanje i potiče suosjećajnije reakcije.

- Stvaranje prostora za razgovor o pogreškama još je jedna važna praksa. Voditelj naglašava da su pogreške normalan dio učenja i da ih se ne treba sramiti. Kada je prikladno, voditelj može priznati i vlastite pogreške unutar profesionalnih granica, pokazujući na taj način otvorenost, odgovornost i učenje vlastitim primjerom. To pomaže smanjiti strah, izgrađuje samopouzdanje i jača psihološku sigurnost unutar grupe.

- Refleksivne rasprave o inkluziji i poštovanju također mogu produbiti razumijevanje. To potiče mlade ljude da razmotre različite perspektive i razviju empatiju u kontekstu stvarnog života.

Primjer situacije:

Jedan sudionik, Marko, pokušava se predstaviti grupi, ali zaboravi što je htio reći i zbuni se.

Voditelj bi mogao reći:

"Sjajan posao, Marko, hvala ti što si pokušao! To se svima događa kad govorimo pred drugima — nije lako. Ovo je zapravo sjajan trenutak da vidimo kako se možemo nositi kad nam zakaže pamćenje. Želi li itko podijeliti što pomaže njemu u ovakvim situacijama?"

Zašto je ovo učinkovito:

- **Normalizira pogrešku:** Pokazuje da je zaboravljanje normalno i da se ne treba stidjeti.

- **Ističe učenje:** Pretvara trenutak u zajedničku priliku za učenje o upravljanju nervozom i komunikacijom pod pritiskom.

6.8.6. Rad s mladima s potrebama za dodatnom podrškom

Rad s mladima s različitim potrebama za podršku, stilovima učenja, neuro razvojnim profilima i potrebama za podršku zahtijeva fleksibilnost, empatiju i pristup koji se temelji na snagama. Mladi s potrebama za dodatnom podrškom nisu homogena skupina — svaka osoba ima jedinstvene snage, izazove, preferencije i načine sudjelovanja.

Uloga osobe koja radi s mladima je stvoriti okruženje u kojem svaki mladi čovjek može značajno sudjelovati bez pritiska da se uključi na isti način ili istim tempom kao i drugi.

a) Individualizirani pristup i fleksibilno sudjelovanje

Osobe koje rade s mladima trebale bi ponuditi fleksibilne načine sudjelovanja i prilagoditi aktivnosti individualnim potrebama i preferencijama. Neki se mladi mogu osjećati ugodnije verbalno sudjelujući, dok se drugi mogu bolje uključiti kroz vizualne, kreativne, praktične ili opažačke aktivnosti.

Inkluzivan pristup prepoznaje da sudjelovanje može izgledati drugačije za različite mlade osobe.

b) Mentalni sklop temeljen na snagama

Pristup temeljen na snagama usredotočuje se na talente, interese, trud i potencijal, a ne na nedostatke ili ograničenja. Osobe koje rade s mladima trebale bi prepoznati napredak, ustrajnost, kreativnost, suradnju i male korake u razvoju.

Ovo je posebno važno za mlade koji su doživjeli ponovljene neuspjehe, isključenost ili niska očekivanja u obrazovnim ili društvenim okruženjima.

c) Izbjegavanje pretpostavki o potrebama za podrškom

Oznake poput "autističan", "hiperaktivan" ili "osoba s invaliditetom" nikada ne bi smjele definirati očekivanja o potrebama za podrškom, ponašanju ili potencijalu mlade osobe. Osobe koje rade s mladima trebale bi tretirati svaku mladu osobu kao pojedinca, raspitivati se o preferencijama i potrebama za podrškom te ostati otvoreni za prilagodbu aktivnosti i stilova komunikacije kada je to potrebno.

Ponašanje se ne bi trebalo automatski tumačiti kao otpor ili nedostatak motivacije bez uzimanja u obzir mogućih temeljnih potreba, tjeskobe, senzorne preopterećenosti, zbunjenosti ili emocionalne uznemirenosti.

d) Podržavajuća komunikacija

Jasna, poštovana i pristupačna komunikacija pomaže smanjiti stres i povećati sudjelovanje. Osobe koje rade s mladima trebale bi koristiti jednostavne i konkretne upute, kombinirati verbalna objašnjenja s vizualnom potporom kada je to korisno, omogućiti vrijeme za obradu i redovito provjeravati razumijevanje bez pritiska ili osuđivanja.

Podržavajuća komunikacija može biti posebno važna za mlade osobe s neuro razvojnim razlikama, specifičnim teškoćama u učenju, anksioznošću ili komunikacijskim preprekama.

e) Podrška vršnjaka i suradničko učenje

Podrška vršnjaka jača osjećaj pripadnosti, samopouzdanje i društvene veze. Aktivnosti u malim grupama, rad u paru, suradnja osoba različitih sposobnosti i sustavi prijateljstva mogu pomoći u stvaranju poticajnijih i manje zastrašujućih okruženja za sudjelovanje.

Mladi često učinkovito uče jedni od drugih, osobito u okruženjima u kojima se suradnja cijeni više od natjecanja.

Primjer iz prakse: uzajamna međusobna podrška u praksi

Centar za mlade uveo je dobrovoljni aranžman međusobne podrške između mlade osobe s oštećenjem vida i neurodivergentne mlade osobe koja doživljava socijalnu anksioznost. Iako su se suočavali s različitim preprekama, njihova zajednička iskustva pomogla su im izgraditi povjerenje. Mlada osoba s oštećenjem vida podržavala je svog vršnjaka u društvenim situacijama, dok je neurodivergentna mlada osoba pružala podršku u snalaženju i putovanju. Oboje su doprinosili i primali podršku, povećala se njihova uključenost, a osoblje je primijetilo proaktivnije i inkluzivnije stavove unutar grupe.

Ovaj primjer pokazuje da međusobna podrška treba biti uzajamna, dobrovoljna i temeljena na snagama, preferencijama i pristanku mladih ljudi, a ne na fiksnim ulogama pomagača i korisnika.

f) Prilagodba aktivnosti i očekivanja

Inkluzivni rad s mladima prepoznaje da različiti mladi ljudi trebaju različite razine strukture, tempa, senzornih podražaja i podrške. Stoga osobe koje rade s mladima mogu morati prilagoditi aktivnosti tako što će pojednostaviti zadatke, omogućiti pauze, ponuditi tihe prostore, smanjiti senzornu preopterećenost ili, kada je to potrebno, pružiti dodatnu strukturu i smjernice.

Cilj nije savršenstvo ili jednolična izvedba, već smisleno sudjelovanje, sigurnost, angažman i osobni razvoj za sve mlade ljude.

6.8.7. Upravljanje izazovnim ponašanjem

Izazovno ponašanje treba promatrati kao oblik komunikacije, a ne kao osobnu uvredu.

Praktični alati

Kada se pojavi izazovno ponašanje:

- Ostanite smireni i neutralni; izbjegavajte konfrontaciju pred grupom; nemojte shvaćati reakcije osobno.
- Obratite se ponašanju, a ne osobnosti ("*Primjećujem da si uzrujan – želiš li kratku pauzu?*").
- Identificirajte moguće okidače (umor, senzorna preopterećenost i nesporazum).
- Ponudite izbor i osjećaj kontrole.
- Koristite tehnike deeskalacije — spustite glas, osigurajte prostor, ponudite izbore.
- Postavite jasne granice: objasnite koje je ponašanje prihvatljivo i zašto.
- Nakon incidenta, obavite debriefing i usredotočite se na učenje, a ne na kaznu. Ako se ponašanja ponavljaju ili eskaliraju, posavjetujte se sa psihologom ili socijalnim radnikom za dodatne smjernice. Dosljedna empatija i granice pomažu mladima da se osjećaju i zbrinuto i sigurno.

Sigurnost i inkluzija nisu jednokratne radnje, već kontinuirane prakse. Stvarajući transparentna, predvidljiva i pristupačna okruženja, osobe koje rade s mladima šalju snažnu poruku: *dobrodošli ste ovdje, takvi kakvi jeste.* Kada se mladi osjećaju sigurno, mogu preuzimati rizike, učiti i rasti.

Primjeri aktivnosti

Protokol analize ABC: Kako bi se razumjeli obrasci ponašanja, osoblje bi trebalo identificirati Okidač (što ga je pokrenulo), Ponašanje (što se dogodilo) i Posljedicu (što se dogodilo odmah nakon toga).

Protokol za deeskalaciju "Bringing youth back" sastoji se od pet koraka:

1. Primijetite znakove uznemirenosti prije nego što ponašanje eskalira.
2. Smirite se (budite uzor smirenog ponašanja).
3. Smirite mladu osobu (pozovite ju da duboko udahne).
4. Uspostavite osobnu povezanost (razgovarajte o njenim interesima).
5. Potaknite ju da se ponovno uključe u grupu.

Trenutci za poučavanje: Iskoristite incidente omalovažavanja ili diskriminatornog jezika prema osobama s invaliditetom kao prilike za poučavanje cijele skupine o utjecaju takvog ponašanja.

Primjer iz prakse

> *Tijekom likovne radionice sudionik se uzruja kada ga se zamoli da pokaže svoj crtež. Umjesto da inzistira, stručnjak za rad s mladima mirno objašnjava da je dijeljenje dobrovoljno i predlaže kratku pauzu. Kasnije sudionik dobrovoljno pokazuje crtež i objašnjava da se zbog toga što je bio "stavljen pod pritisak" osjećao preplavljeno. Jednostavan čin poštovanja pretvorio je otpor u povjerenje i angažman.*

Dodatni praktični materijali vezani uz temu nalaze se u Prilozima.

7. PLANIRANJE I PROVEDBA PROGRAMA

Ovo poglavlje usredotočeno je na to kako planirati i provoditi programe za mlade s invaliditetom unutar inkluzivnog okvira temeljenog na ljudskim pravima. Naglašava kako rad s mladima može nadići unaprijed definirane modele pružanja usluga stvaranjem fleksibilnih, zajednički osmišljenih programa koji uklanjaju prepreke i jačaju aktivnu ulogu mladih. Naglasak je na praktičnim načinima osiguravanja smislenog sudjelovanja i jednakog pristupa kroz prilagodljive i responzivne strukture programa.

Planiranje programa utemeljeno na kontekstu i potrebama

Planiranje započinje utemeljenim razumijevanjem lokalnog konteksta i proživljenih stvarnosti sudionika. Razumijevanje specifičnog profila mladih u NEET situaciji – obrazovnih praznina, prepreka integraciji na tržište rada, izazova mentalnog zdravlja, nestabilnosti stanovanja, migracijskog statusa, invaliditeta ili neurodivergencije – ključno je za izradu programa koji je namjenski prilagođen, a ne generički. Situacije mladih osoba s invaliditetom oblikovane su međusobno isprepletenim čimbenicima kao što su socioekonomsko podrijetlo, obrazovanje, mentalno zdravlje, obiteljski kontekst ili migracijsko iskustvo. Učinkovit dizajn programa odgovara na tu složenost kombiniranjem strukturiranog planiranja i fleksibilnosti. Proces slijedi cikličku logiku: utvrđivanje potreba, sukreiranje aktivnosti, njihova provedba, promišljanje o ishodima i korištenje tih spoznaja za kontinuirano usavršavanje programa. Ovaj ciklički pristup omogućuje da rad s mladima ostane responzivan, a ne statičan.

Od zone udobnosti do zone učenja

Smislen razvoj zahtijeva izlazak izvan poznatog, no u slučaju mladih s potrebom za dodatnom podrškom taj se proces mora razumjeti i olakšati s posebnom pažnjom. Model zone udobnosti – zone učenja – zone panike i dalje je koristan okvir, no granice između tih zona često su drugačije postavljene u usporedbi s vršnjacima bez

invaliditeta. Neki mladi s invaliditetom možda su odrasli u okruženjima koja su karakterizirala prezaštita, niža očekivanja ili ograničene mogućnosti za samostalno donošenje odluka. Kao rezultat toga, njihova zona udobnosti može biti relativno skučena, dok čak i mali koraci prema autonomiji – poput donošenja odluke, pokretanja interakcije ili preuzimanja odgovornosti za jednostavan zadatak – mogu predstavljati ulazak u zonu učenja.

Rad s mladima stoga mora namjerno stvarati prilike za postupno, potpomognuto širenje autonomije i osjećaja vlasništva. To uključuje prepoznavanje da "rizik" ne podrazumijeva samo fizičke ili društvene izazove, već i svakodnevne činove neovisnosti: izražavanje vlastitih želja, upravljanje vremenom, snalaženje u nepoznatim prostorima ili nošenje s manjim neuspjesima. Za neke mlade osobe zona učenja može započeti vježbanjem zagovaranja vlastitih interesa ili donošenjem odluka bez većih posljedica, umjesto bavljenja vidljivo zahtjevnijim aktivnostima.

Praktičari moraju biti svjesni da ponovljena iskustva neuspjeha, stigme ili isključenosti mogu umanjiti samopouzdanje mlade osobe u vlastite sposobnosti. To može dovesti do izbjegavanja, pojačane tjeskobe ili oslanjanja na odrasle da preuzmu kontrolu. U takvim slučajevima, prebrzo inzistiranje na napretku – čak i s dobrim namjerama – lako može dovesti mladu osobu u stanje panike. Ovdje stres nije produktivan, već paralizirajući, što pojačava osjećaje neadekvatnosti i ovisnosti.

Uloga osoba koje rade s mladima jest stvoriti strukturirani, ali fleksibilni "sigurniji prostor" u kojem je eksperimentiranje moguće bez straha od osude ili neuspjeha. To uključuje razlaganje izazova na izvedive korake, nuđenje izbora umjesto naredbi i izričito vrednovanje truda više od ishoda. Podrška treba biti prisutna, ali ne nametljiva: cilj nije ukloniti poteškoću, već podržati mladu osobu na način koji će joj omogućuje da iskusi kompetentnost i napredak. Postupno se odgovornost može prenijeti s odrasle osobe na mladog čovjeka, čime se jača osjećaj vlastite djelotvornosti.

Važno je napomenuti da taj proces također zahtijeva preispitivanje internaliziranih očekivanja. Mladi koji su navikli da se drugi „brinu o njima“ u početku se mogu opirati povećanju odgovornosti ili se zbog toga osjećati nelagodno. Slično tome, stručnjaci moraju kritički preispitati vlastite sklonosti prezaštićivanju, osiguravajući da zaštita ne postane prepreka razvoju. Potaknuti stav "sve se može" u ovom kontekstu znači prepoznati potencijal, istovremeno poštujući individualno tempo.

U praksi, podržavanje ulaska u zonu učenja za mlade s potrebama za dodatnom podrškom manje se odnosi na pomicanje granica u tradicionalnom smislu, a više na redefiniranje onoga kako izgleda rast. To je proces omogućavanja sudjelovanja, jačanja samodeterminacije i izgradnje samopouzdanja za neovisnije uključivanje u svijet – korak po korak, unutar okvira sigurnosti, poštovanja i visokih, ali realnih očekivanja.

Samoodređenje

Karakteristična značajka Kuće mladih jest njezina predanost participativnom su-stvaranju. Mladi su aktivni partneri koji oblikuju sadržaj, ritam i kulturu programa. Na primjer, oblici učenja temeljeni na projektima izvrsni su za tu svrhu i mogu postati strukturna okosnica: sudionici odabiru stvarne izazove iz svog okruženja, razvijaju konkretne projektne ideje i zajednički ih provode. Ti se projekti kreću od kreativnih produkcija i intervencija u zajednici do mikroinicijativa temeljenih na vještinama. Na taj način mladi razvijaju kompetencije u komunikaciji, timskom radu, planiranju, društvenoj odgovornosti i rješavanju problema – kompetencije koje su ključne i za osobni razvoj i za uključivanje na tržište rada. Svaki je projekt također povezan s individualnim ciljevima učenja, čime se osigurava da svaki sudionik može vidjeti svoj doprinos i napredak.

Sudjelovanje i osjećaj vlasništva ključni su dijelovi ovog procesa. Njihovo sudjelovanje može se postupno proširiti na donošenje odluka i preuzimanje odgovornosti unutar programa. Su-kreiranje jača motivaciju, samopouzdanje i osjećaj da njihove ideje, izbori i doprinosi zaista imaju utjecaj.

Prijelazna razdoblja

Posebna pozornost mora se posvetiti prijelaznim razdobljima unutar programa. Promjene između aktivnosti, okruženja ili društvenih konteksta mogu biti nesrazmjerno stresne za mlade osobe s poteškoćama u kognitivnoj, senzornoj ili emocionalnoj regulaciji. Učinkovito upravljanje tim prijelazima – putem prethodnih upozorenja, dosljednih signala i dopuštanja dovoljno vremena za obradu – smanjuje anksioznost i podržava kontinuitet uključenosti. Ove naizgled male prilagodbe često imaju značajan utjecaj na pristupačnost.

Završno planiranje prijelaza započinje pri ulasku i intenzivira se u završnoj fazi sudjelovanja, osiguravajući da svaka mlada osoba ima jasan put prema obrazovanju, radu ili daljnjoj podršci. Čak i nakon izlaska, lagano praćenje i uključivanje bivših korisnika pomažu u održavanju kontinuiteta, potvrđujući da Kuća za mlade ostaje stabilna, pouzdana referentna točka u životu mlade osobe.

Upućivanje i suradnja s drugim pružateljima usluga

Funkcioniranje programa trebalo bi uključivati jasne i pristupačne putove upućivanja na relevantne obrazovne, zdravstvene, socijalne usluge, usluge vezano uz mentalno zdravlje, usluge zapošljavanja i usluge dostupne u zajednici. Osobe koje rade s mladima trebale bi pomoći mladima da razumiju dostupne opcije, uspostave kontakt gdje je to potrebno i aktivno sudjeluju u donošenju odluka o upućivanjima i suradnji.

Uloge, načini komunikacije, pristanak, ograničenja u razmjeni informacija, odgovornosti i daljnji koraci trebaju biti jasno dogovoreni. Treba dijeliti samo

relevantne, nužne i proporcionalne informacije. Detaljna načela i praktične smjernice za interdisciplinarnu suradnju navedene su u poglavljima 5.4 i 6.4.

Propisi i etički okviri

Ovaj način rada mora biti utemeljen na jasnim regulatornim i etičkim okvirima. Usklađenost sa zakonodavstvom o ravnopravnosti i načelima nediskriminacije minimalni je zahtjev, no inkluzivna praksa ide korak dalje aktivnim osporavanjem ableizma i isključivih normi. Etička razmatranja poput povjerljivosti, informiranog pristanka i zaštite ključna su za izgradnju povjerenja. Mladi ljudi trebaju razumjeti ne samo da se poštuju njihovi podaci, već i granice povjerljivosti u situacijama koje uključuju rizik od štete. Transparentna komunikacija tih granica jača i sigurnost i odgovornost.

Kontinuirani plan razvoja

Inkluzivni rad s mladima zahtijeva kontinuiranu refleksiju, evaluaciju i prilagodbu. Programi bi se trebali redovito preispitivati što podržava sudjelovanje, angažman, učenje i dobrobit, istovremeno identificirajući prepreke ili područja koja zahtijevaju prilagodbu.

Procjena bi trebala kombinirati povratne informacije mladih, opažanja osoba koje rade s mladima i promišljanje unutar šireg tima. Cilj nije samo mjeriti ishode, već i razumjeti iskustva, poboljšati praksu i s vremenom jačati inkluziju.

Organizacijska kultura usmjerena na učenje potiče fleksibilnost, otvorenost prema povratnim informacijama, interdisciplinarnu suradnju i spremnost na prilagodbu programa prema promjenjivim potrebama mladih i lokalne zajednice.

Organizacijska samorefleksija

Istovremeno, organizacije se moraju stalno preispitivati. Inkluzija nije postignuće koje se može jednom ostvariti, već kontinuirani proces prepoznavanja i rješavanja praznina. To uključuje ispitivanje fizičke pristupačnosti, komunikacijskih praksi, kompetencija osoblja i u kojoj mjeri organizacija odražava raznolikost zajednice kojoj služi. Iskrena samoprocjena može otkriti prepreke koje su inače nevidljive, stvarajući prilike za poboljšanje i inovacije.

Suočavanje s neizvjesnošću i nepoznatim situacijama

Konačno, rad s mladima s invaliditetom može uključivati nesigurnost. Čak ni najpažljivije isplanirane aktivnosti ne moraju se odvijati prema očekivanjima, a nepoznate situacije dio su svakodnevne prakse. Stoga djelatnici koji rade s mladima moraju razviti dovoljno samopouzdanja i kompetencija za prilagodbu u stvarnom

vremenu, improvizaciju kada je to potrebno te kritičko promišljanje o vlastitim pretpostavkama i reakcijama. To uključuje prepoznavanje trenutaka osobne nelagode i propitivanje proizlaze li one iz pristranosti ili iz opravdanih profesionalnih razloga. Sposobnost ostati fleksibilan, a istovremeno zadržati jasne etičke i profesionalne temelje, ključna je kompetencija u inkluzivnom radu s mladima.

Kada se ti elementi integriraju, planiranje i provedba programa postaju dinamičan proces su-stvaranja, promišljanja i prilagodbe. U okruženjima poput Kuće mladih, to se odražava u participativnim strukturama u kojima mladi aktivno oblikuju aktivnosti, bave se učenjem temeljenim na projektima i povezuju svoje individualne ciljeve s kolektivnim iskustvima. Stabilan, ali fleksibilan okvir podržava i rutinu i sposobnost reagiranja, dok kontinuirana evaluacija osigurava da se program razvija u skladu s potrebama sudionika.

Na taj način, Kuća za mlade više je od usluge ili niza aktivnosti: ona pruža okruženje u kojem mladi mogu razvijati vještine, graditi odnose i kretati se prema većoj autonomiji i društvenoj uključenosti.

7.1. Dva glavna područja razvoja: Socijalni i emocionalni razvoj

Ovo poglavlje istražuje kako programi za mlade mogu ciljano podržati emocionalnu dobrobit, otpornost i socijalnu integraciju među mladima s potrebama za dodatnom podrškom, uključujući mlade s invaliditetom, razumijevanjem njihovih emocionalnih i mentalnih potreba, postavljanjem realnih razvojnih ciljeva i primjenom praktičnih strategija koje jačaju i individualne i međuljudske kompetencije.

Socijalno-emocionalno učenje nije neobavezan dodatak radu s mladima, već dio njegove temeljne infrastrukture. Kroz te procese mladi grade zdrave identitete, uče upravljati emocijama, razvijaju empatiju, uspostavljaju odnose i donose odgovorne odluke. Svjetska zdravstvena organizacija ističe adolescenciju kao ključno razvojno razdoblje za jačanje vještina suočavanja, emocionalne regulacije, međuljudskih kompetencija i kompetencija za rješavanje problema koje podržavaju dugoročnu mentalnu dobrobit. Iz tog razloga, programi za mlade koji imaju za cilj promicati sudjelovanje, učenje, zapošljivost ili osnaživanje ne mogu tretirati emocionalni i društveni razvoj kao sekundaran.

To ima izravne praktične implikacije za inkluzivni rad s mladima. Smjernice Svjetske zdravstvene organizacije *"Pomoć adolescentima da napreduju*" preporučuju psihosocijalnu podršku koja je univerzalno dostupna svim adolescentima, uz ciljaniju podršku za mlade koji već imaju emocionalnih poteškoća. U praksi to znači da bi se svi mladi trebali susresti s emocionalno sigurnim, podržavajućim okruženjima koja počivaju na kvalitetnim odnosima, dok će nekima dodatno biti potrebna individualizirana podrška, prilagodbe ili mogućnost upućivanja drugim službama.

Socijalni i emocionalni razvoj usko su povezani. Emocionalna stabilnost podržava sudjelovanje u društvenom životu, dok pozitivna društvena iskustva jačaju emocionalnu dobrobit. Mnogim mladima s potrebama za dodatnom podršku ti su razvojni procesi poremećeni zbog isključenosti, nestabilnosti, traume, stigme vezane uz spolnu orijentaciju i rodni identitet ili nedostatka poticajnih okruženja. Stoga rad s mladima mora ići dalje od samog osposobljavanja za zapošljavanje ili stjecanja vještina te namjerno poticati emocionalnu pismenost, samoregulaciju, empatiju, otpornost i sposobnost uspostavljanja i održavanja odnosa.

Ovaj je proces postepen i zahtijeva dosljednost, strpljenje, fleksibilnost i profesionalnu refleksiju. Međutim, upravo taj temelj omogućuje mladima s potrebama pristupačnosti da u potpunijoj mjeri sudjeluju u obrazovanju, zapošljavanju, odnosima i životu u zajednici.

Emocionalne i mentalne potrebe mladih

Mnogi mladi ljudi u ovoj ciljanoj skupini doživljavaju pojačane emocionalne izazove, uključujući tjeskobu, frustraciju, strah od neuspjeha i usamljenost. Ta su iskustva često pojačana socijalnom izolacijom, stigmom ili prethodnim negativnim iskustvima sa školskim ili sustavima podrške. Za one pogođene traumom, neurodivergentnošću ili specifičnim teškoćama u učenju, emocionalni odgovori mogu biti nepredvidivi ili teško upravljivi.

Njihove ključne potrebe sadrže:

- **osjećaj sigurnosti i prihvaćanja**, bez obzira na ponašanje ili podrijetlo;
- **da** ih odrasli **čuju i shvate ozbiljno**;
- **imati podržavajuće odnose** koji služe kao primjer empatije i poštovanja;
- **prilike za uspjeh** i iskustvo vlastite učinkovitosti;
- **jasne granice** koje pružaju stabilnost i predvidljivost;
- **pristup alatima za opuštanje i regulaciju stresa.**

Kada su te emocionalne i relacijske potrebe zadovoljene, mladi su skloniji razviti samopouzdanje, otpornost i osjećaj pripadnosti. Kad se zanemare, često se javljaju povlačenje, sukobi, pobuna ili internalizirani osjećaji neadekvatnosti.

Realistična očekivanja i ciljevi

Postavljanje primjerenih očekivanja jedan je od najizazovnijih aspekata rada s mladima s potrebama za dodatnom podrškom. Osobe koje rade s mladima moraju uskladiti poticanje razvoja s poštovanjem individualnih sposobnosti i okolnosti. Nerazumna očekivanja — poput brzih promjena u ponašanju ili neprekidnih visokih performansi — mogu potkopati motivaciju i ojačati negativne percepcije o sebi.

Stoga profesionalan pristup zahtijeva perspektivu utemeljenu na snagama koja prepoznaje postojeće talente, interese, trud i potencijal. Osobe koje rade s mladima trebaju:

- se usredotočiti na male i mjerljive pomake, a ne na savršenstvo,
- prepoznati da su zastoji i neuspjesi normalan dio rasta,
- poticati samorefleksiju i pružati odgovarajuće povratne informacije,
- i redovito prilagođavati ciljeve motivaciji, sposobnostima i emocionalnom stanju mladog čovjeka.

Napredak u emocionalnom i socijalnom razvoju rijetko je linearan. Mali uspjesi — poput jasnijeg izražavanja emocija, dužeg zadržavanja angažiranosti ili uspješnog rješavanja manjeg sukoba — mogu predstavljati važne pokazatelje rasta.

Jednako važan aspekt postavljanja realnih ciljeva jest smisleno uključivanje mladih u proces. To pomaže u jačanju samoodređenja, samopouzdanja i osjećaja vlastite sposobnosti djelovanja u svakodnevnom životu.

Specifične strategije za socijalni i emocionalni razvoj

1. Stvaranje uvjeta za društveni razvoj

Socijalni razvoj ne događa se automatski unutar grupe, već zahtijeva namjernu podršku i inkluzivno osmišljavanje programa. Mladima je potrebno osigurati okruženja koja potiču interakciju i pripadnost kroz predvidljive strukture, suradničke aktivnosti i emocionalno sigurne prostore. U takvim okruženjima socijalna povezanost i emocionalni razvoj međusobno se jačaju.

2. Razvijanje emocionalne inteligencije

Emocionalna inteligencija uključuje prepoznavanje emocija, reguliranje emocionalnih reakcija, empatiju prema drugima i izražavanje osjećaja na konstruktivan način. U radu s mladima, te vještine podržavaju sudjelovanje, suradnju i rješavanje sukoba.

Osobe koje rade s mladima mogu podržati razvoj emocionalne inteligencije kroz:

- vježbe promišljanja,
- kartice s emocijama ili vizualne alate za prepoznavanje i izražavanje emocija,
- rasprave o emocijama u svakodnevnim situacijama,
- i pokazivanjem smirenih i uvažavajućih reakcija na stres ili sukob

Mnogi mladi ljudi izražavaju emocije kroz ponašanje, a ne riječima. Proširivanje emocionalnog vokabulara i poticanje promišljanja postupno podupiru emocionalnu svijest i zdraviju komunikaciju.

Dodatni praktični materijali vezani uz temu nalaze se u Dodacima.

3. Podrška samoregulaciji

Samoregulacija se odnosi na sposobnost upravljanja emocijama, impulsima i stresom. Mnogim mladima s potrebama za dodatnom podrškom te se vještine još razvijaju i često zahtijevaju vanjsku podršku i strukturirana okruženja.

Osobe koje rade s mladima mogu podržati regulaciju putem:

- tehnika prizemljenja i disanja,
- pauza i mirnih mjesta,
- predvidljivih rutina,
- refleksije nakon emocionalno intenzivnih situacija,
- i pozitivno potkrepljivanje u kontroli emocija.

Ko-regulacija je osobito važna jer smireni i podržavajući odrasli pomažu mladima da postupno ojačaju vlastite kapacitete za emocionalnu regulaciju.

Dodatni praktični materijali vezani uz temu, kao što su alati za samoregulaciju, nalaze se u Dodacima.

4. Upravljanje sukobima

Konflikt je prirodan dio grupnog rada i društvene interakcije. Umjesto izbjegavanja sukoba, rad s mladima trebao bi ga koristiti kao priliku za učenje, komunikaciju i izgradnju odnosa.

Korisni pristupi uključuju:

- korištenje poštovane i neoptužujuće komunikacije,
- aktivno slušanje,
- medijacija i suradničko rješavanje problema,
- i restorativni pristupi usmjereni na popravljanje odnosa, a ne na kaznu.

Osobe koje rade s mladima također bi trebale prepoznati da sukobi mogu biti povezani s neispunjenim potrebama, senzornim preopterećenjem, poteškoćama u komunikaciji ili prethodnim iskustvima isključenosti.

Dodatni praktični materijali vezani uz temu, kao što su praktične aktivnosti za upravljanje sukobima, nalaze se u Dodacima.

5. Upravljanje stresom i opuštanje

Stres izravno utječe na emocionalnu stabilnost, koncentraciju i sudjelovanje. Za mlade osobe s potrebama za dodatnom podrškom, stres s kojim se osoba ne zna nositi može brzo dovesti do povlačenja, sukoba ili emocionalne disregulacije.

Programi mogu podržati upravljanje stresom kroz:

- vježbe disanja i svjesnosti,
- kretanje i tjelesne aktivnosti,
- kreativno izražavanje,
- humor i igru,
- i poticajne rutine koje potiču ravnotežu i oporavak.

Mladi se drugačije nose sa stresom, stoga bi programi trebali nuditi fleksibilne opcije, a ne jedan fiksni pristup.

Dodatni praktični materijali vezani uz temu, praktični alati za upravljanje stresom, nalaze se u Dodacima.

Primjer iz prakse

> *Tijekom radionice o strukovnim vještinama nekoliko sudionika postaje frustrirano i počinje se prepirati nakon što grupni zadatak ne uspije. Umjesto da nameće disciplinu, osoba koja radi s mladima prekida aktivnost, priznaje emocije ("Svi smo pod stresom; to je u redu") i vodi grupu kroz vježbu disanja. Zatim zajedno razmišljaju o tome što je uzrokovalo napetost i dogovaraju se o jasnijim ulogama. Sukob postaje prilika za učenje o regulaciji emocija i suradnji.*

7.2 Tipične situacije i izazovi

Rad s mladima s potrebama za dodatnom podrškom uključuje snalaženje u širokom rasponu ponavljajućih situacija koje su često emotivno nabijene, složene u međuljudskim odnosima i ne mogu se lako riješiti standardnim pristupima. Te situacije nisu iznimke, već su sastavni dio inkluzivnog rada s mladima. Razumijevanje njihove temeljne dinamike ključno je za reagiranje na način koji je profesionalno utemeljen, emocionalno siguran i podržava razvoj mladih.

Osobe koje rade s mladima često se susreću s ponavljajućim obrascima ponašanja i dinamikom grupe kada rade s mladima s potrebama za dodatnom podrškom.

Te situacije ne bi se trebale jednostavno tumačiti kao "loše ponašanje", već kao relacijske, razvojne ili emocionalne reakcije koje se javljaju unutar grupnog okruženja. Prepoznavanje tih obrazaca omogućuje mladima radnicima da reagiraju smireno, održe granice i stvore sigurno i poticajno okruženje.

U nastavku su predstavljeni najčešći izazovi zajedno s praktičnim smjernicama za njihovo rješavanje. Poglavlje započinje grupnom dinamikom, budući da se većina rada s mladima odvija u grupnom okruženju, a zatim prelazi na ponavljajuće teme i situacije koje se često javljaju u svakodnevnoj praksi.

Dinamika grupe

Svaka grupa mladih razvija vlastitu emocionalnu klimu, obrasce interakcije i nepisana pravila. Te grupne dinamike snažno utječu na sudjelovanje, ponašanje, sigurnost, sukobe i pripadnost. Razumijevanje grupnih procesa posebno je važno pri radu s mladima u NEET situaciji, mladima pogođenima traumom ili sudionicima s neurodivergentnim osobinama, koji mogu osjetljivo reagirati na promjene u atmosferi.

Grupne dinamike nisu nasumične; često slijede prepoznatljive obrasce. Grupa može prolaziti kroz faze uzbuđenja, otpora, ispitivanja, povezivanja, sukoba, ljubomore, povlačenja ili kohezije. Individualno ponašanje oblikuju ne samo osobnost, već i emocionalna i društvena energija same grupe.

Ključni fenomeni koje često primjećuju osobe koje rade s mladima

1. Dominantni glas

Jedan ili dva sudionika oblikuju raspoloženje ili smjer grupe. Ako su oni tjeskobni, grupa postaje napeta; ako su entuzijastični, energija raste. Osobe koje rade s mladima moraju uravnotežiti svoj utjecaj kako bi osigurali da se svi čuju.

2. Socijalna zaraza

Osjećaji se brzo šire – smijeh, stres, frustracija, uzbuđenje. Za mlade pogođene traumom, emocionalni ispad druge osobe može djelovati kao okidač, što dovodi do lančane reakcije.

3. Otpor grupe

Ponekad cijela grupa postane nekooperativna, distancirana ili izbjegava zadatke. To obično odražava strah od neuspjeha, nejasne upute ili napetost unutar grupe, a ne lijenost.

4. Formiranje uloga

Mladi često upadaju u uloge (vođa, klaun, tihi, pomagač, autsajder). Te uloge mogu postati krute ako ih osobe koje rade s mladima namjerno ne poremete.

5. Podjela (na dobre i loše)

Grupa osoblje doživljava kao "dobre" ili "loše", ovisno o tome tko je postavio granicu ili odbio zahtjev. Ovaj je fenomen vrlo čest u grupama s traumatičnom poviješću.

6. Emocionalno ogledalo

Mladi odražavaju emocionalno stanje prisutnog odraslog. Ako je voditelj miran, grupa se smiruje; ako voditelj postane napet, grupa se uznemiri.

Razumijevanje tih obrazaca pomaže u radu s mladima da se ponašanje ne tumači kao "probleme", već kao prirodne relacijske reakcije unutar grupnog sustava.

I. "Favoriti" i dinamika privrženosti

U radu s mladima uobičajeno je da se određeni mladi ljudi snažno vežu za jednu određenu osobu koja radi s mladima. To obično odražava razvojne potrebe, emocionalnu ranjivost, iskustva traume ili nezadovoljene potrebe za odnosima, a ne neprimjereno ponašanje djelatnika.

Mladi koji su doživjeli nestabilnost, zanemarivanje, nedosljednu skrb ili socijalnu izolaciju mogu se snažno vezati za odrasle koji djeluju predvidljivo, mirno i emocionalno sigurno. Osoba koja radi s mladima može postati "sigurna baza" unutar inače nestabilnog okruženja.

Istovremeno, ta privrženost može stvoriti praktične i etičke izazove:

- drugi sudionici mogu se osjećati isključeno ili ljubomorno,
- mlada osoba može očekivati poseban tretman,
- može se razviti emocionalna ovisnost,
- granice se mogu zamutiti ili biti testirane
- dinamika grupe može se promijeniti oko tog odnosa

Razumijevanje dinamike koja stoji iza "miljenika" pomaže osobama koje rade s mladima da reagiraju s empatijom, a ne s osjećajem krivnje ili frustracije.

Tipični znakovi
Neka ponašanja koja ukazuju na dinamiku "miljenika" uključuju:

- Dolazak ranije ili ostanak kasnije samo da bi razgovarali s tim djelatnikom
- Fizičko pozicioniranje u neposrednoj blizini tijekom svake aktivnosti
- Odbijanje sudjelovanja ako taj djelatnik nije prisutan
- Očekivanje emocionalne ekskluzivnosti ("Ti si jedini koji me razumije")
- Zavist, uznemirenost, povlačenje ili ljutnja kada se djelatnik usredotoči na nekog drugog
- Testiranje granica ("Možeš li me odvesti kući?", "Mogu li ti poslati privatnu poruku?")

Ova ponašanja nisu manipulativna — to su strategije vezanosti.

Područje	Praktični koraci za osobe koje rade s mladima
Proširivanje kruga podrške	Postupno uvoditi dodatne pouzdane odrasle umjesto naglog povlačenja.
Dosljednost bez ekskluziviteta	Održavati toplinu uz osiguravanje jednake pažnje svim sudionicima.
Podrška temeljena na timu	Naglasite da podrška dolazi od cijelog tima, a ne od jedne osobe.
Emocionalna regulacija	Osigurajte predvidive rutine, strategije prizemljenja i emocionalne provjere.
Jasne granice	Postavite mirne, dosljedne i predvidljive granice u pogledu vremena, komunikacije i dostupnosti.
Integracija u grupu	Koristite grupne aktivnosti i izmjenivanje partnera kako biste smanjili ovisnost jedan na jedan.
Timsko promišljanje	Raspravite o tim dinamikama kroz superviziju i timske konzultacije.

Primjer slučaja za vježbu:

Samira, 17, nedavno smještena u udomiteljsku obitelj, stvara snažnu privrženost prema jednom djelatniku. Čeka ispred centra prije početka radnog vremena, želi sjediti pokraj tog djelatnika na svakom sastanku, ljuti se kada se pažnja usmjerava na druge i traži da ga prati na društvenim mrežama.

Stručni odgovor:

1. Potvrđivanje Samirinih osjećaja: *"Razumljivo je da osjećaš bliskost prema ljudima koji ti pružaju osjećaj sigurnosti."*
2. Održavanje nježnih, ali jasnih granica: *"Ne povezujemo se s mladima na društvenim mrežama, ali možemo razgovarati ovdje u bilo kojem trenutku tijekom termina."*
3. Predstavljanje dodatnih pouzdanih odraslih osoba: *"Ana i ja ćemo raditi kao tim kako bismo te podržale."*
4. Potiče povezivanje s vršnjacima kroz strukturirane aktivnosti:
    - Uparite Samiru s mirnim vršnjacima koji pružaju podršku

    - Uključite je u zadatke u malim grupama
5. Potvrdite osjećaje bez poticanja ovisnosti: *"Tu sam za tebe. I želim da se osjećaš sigurno s cijelim timom."*
6. Pratite napredak: tijekom tjedana potičite ju da razgovara s barem još jednom pouzdanom odraslom osobom.

II. Izopćenici i dinamika isključenja

U većini grupa mladih neki sudionici tiho ostaju na margini. Ti mladi ljudi često nisu otvoreno odbijeni, ali im nedostaje značajna povezanost s vršnjacima i mogu se postupno povući iz sudjelovanja.

Šutnja ili izolacija ne bi se automatski trebale tumačiti kao nezainteresiranost.

Zašto mladi postaju "izopćenici"

Nekoliko temeljnih čimbenika može dovesti do toga da se mlada osoba povuče ili bude isključena iz grupnih interakcija:

- **Socijalna anksioznost ili strah od** odbijanja – javiti se čini se rizičnim, pa je šutnja sigurnija.
- **Neurodivergencija –** poteškoće s procjenom pravog trenutka u socijalnim situacijama, senzorno preopterećenje ili poteškoće u prepoznavanju socijalnih znakova mogu stvoriti udaljenost.
- Povijest **traume** – hipervigilancija ili samozaštita mogu se očitovati kao distanciranost.
- **Prethodno vršnjačko nasilje** – prošla iskustva mogu stvoriti snažnu sklonost izbjegavanju grupa.
- **Kulturne ili jezične** barijere – mladi migranti mogu se teško integrirati u uspostavljene strukture vršnjaka.
- **Nisko samopoštovanje ili** nesigurnost – mlada osoba pretpostavlja da drugi neće biti zainteresirani za nju.
- **Rigidna** dinamika **grupe** – neke grupe razvijaju "unutarnje krugove", ostavljajući druge na rubu.

Ovi mladi rijetko „slobodno biraju“ izolaciju; povlačenje je često strategija suočavanja ili samozaštite.

Tipični znakovi

- sjedenje u samoći, izbjegavanje kontakta očima
- rijetko govori bez da ga se pita

- ostajanje po strani tijekom grupnog rada
- pad sudjelovanja tijekom vremena
- nehotimično isključivanje od strane vršnjaka
- izgleda tjeskobno, ukočeno ili nesigurno gdje stati/sjesti
- tiho "odustaje" tijekom aktivnosti

Ovi su znakovi suptilni — zbog čega ih je lako previdjeti, ali je važno pozabaviti se njima.

Korak	**Praktična strategija**
Primijetite nevidljivu isključenost	Promatrajte tko dosljedno ostaje tih ili izoliran.
Izgradite nježne veze	Počnite s interakcijom niskog pritiska i malim odgovornostima.
Namjerno uparivanje	Spojite sudionike s podržavajućim ili barem neutralnim vršnjacima.
Koristite strukturiranu interakciju	Jasne uloge i naizmjeničnost smanjuju društvenu nesigurnost.
Istaknite snage	Pozitivna vidljivost povećava samopouzdanje i osjećaj pripadnosti.
Suočite se sa suptilnim isključivanjem	Smireno i pravodobno prekinuti ponašanje kojim se druge omalovažava ili isključuje .
Privatno podržite samopouzdanje	Ponudite individualno vodstvo bez stvaranja pritiska.

Kratki primjer za vježbu

> *Pali, 21, sjedi sam na svakoj sesiji. Vršnjaci ga rijetko biraju. Počinje izostajati sa susreta.*
>
> *Osoba koja radi s mladima nježno započinje tjedne individualne provjere, strateški ga povezuje s ljubaznim vršnjakom, ističe njegove snage u grupnim zadacima i koristi strukturirane grupne aktivnosti koje smanjuju pritisak. U roku*

od nekoliko tjedana Pali se osjeća ugodnije, češće doprinosi i stvara svoje prvo prijateljstvo u grupi.

III. Dinamika traženja pažnje i ovisnosti

Neki mladi ljudi zahtijevaju stalnu pažnju od osobe koja radi s mladima kako bi se osjećali emocionalno sigurno, cijenjeno ili kako bi regulirali svoje osjećaje. To se može očitovati prekidima, emocionalnom eskalacijom, ljepljivošću, monopoliziranjem razgovora ili uznemirenošću kada se pažnja usmjeri drugdje.

Ova se ponašanja obično povezuju s:

- anksioznosti,
- iskustvima nesigurne privrženosti,
- traumom,
- nesigurnošću,
- emocionalnim zanemarivanjem,
- ili poteškoćama u snalaženju u grupnim okruženjima.

Izazov za osobe koje rade s mladima je ostati empatičan, a istovremeno održavati pravednost i zdrave granice unutar grupe.

Korisni odgovori - Nešto što možete reći

- *"Tu sam za tebe, ali također moram podržati sve ostale u grupi."*
- *"Vidim da ti je sada potrebna povezanost. Razgovarat ću s tobom nakon ove aktivnosti."*
- *"Tvoji osjećaji su važni i javim ti se — dogovorimo vrijeme koje odgovara oboma."*
- *"Čini se da ti je teško kad nisam odmah uz tebe. Kako bismo to mogli učiniti lakšim?"*
- *"Važni si i ne zaboravljam te. Samo moram ravnomjerno raspodijeliti svoju pažnju."*

Ovi odgovori potvrđuju emocionalne potrebe bez poticanja isključivosti ili ovisnosti.

Važne smjernice za osobe koje rade s mladima:

Područje	**Opis**

Povijest privrženosti	Mladi koji su doživjeli nedosljednu ili nesigurnu skrb mogu neutralne situacije (npr. djelatnik koji usmjerava pažnju drugamo) tumačiti kao odbacivanje, što dovodi do povećane potrebe za ohrabrenjem.
Anksioznost	Visoka razina tjeskobe može učiniti da se čak i kratke razdvojenosti doživljavaju kao nesigurne. Mladi mogu tražiti stalnu blizinu kako bi održali osjećaj sigurnosti.
Pravednost u grupi	Kada jedna mlada osoba dominira pažnjom osoblja, drugi se mogu osjećati zanemareno ili nepravedno tretirano, što može stvoriti napetost i neravnotežu unutar grupe.
Stručne granice	Pretjerana uključenost djelatnika koji rade s mladima može nenamjerno pojačati ovisnost mladih o njima te dovesti do profesionalnih rizika, poput sagorijevanja ili nejasnoća u pogledu uloga.
Okidači	Situacije poput prijelaza, promjena rutine ili sukoba s vršnjacima često pojačavaju ponašanja kojima se nastoji privući pažnja te ih treba unaprijed prepoznati kao rizične trenutke.

IV. Izazovno ponašanje i emocionalna regulacija

Neki se mladi ponašaju na načine koje odrasli doživljavaju kao ometajuće, provokativne, glasne, impulzivne ili emocionalno preplavljujuće. Takva se ponašanja rijetko događaju s namjerom da se "loše ponašaju". Češće odražavaju reakcije na traumu, tjeskobu, dosadu, senzorno preopterećenje, emocionalnu disregulaciju, poteškoće u izražavanju potreba ili druge neispunjene potrebe, uključujući one povezane s neurodivergencijom.

Ponašanje često postaje način komunikacije.

Primjeri mogu uključivati:

- ponovljena prekidanja,
- sarkazam,
- glasnoću ili hiperaktivnost,
- odbijanje da se postupa po uputama,
- traženje pažnje,
- pretjerano prigovaranje,

- ili stalno testiranje granica.

Takvo ponašanje može poremetiti grupu, preopterećivati stručnjake i izazvati sukob ako se ne rješava smireno i dosljedno.

Odgovor osoba koje rade s mladima – praktične strategije

Strategija	Praktična primjena
Ostanite smireni i budite uzor u regulaciji	Emocionalno stanje osoba koje rade s mladima utječe na cijelu grupu. Odgovaranje smirenim tonom, sporijim tempom i stabilnim govorom tijela smanjuje eskalaciju i stvara osjećaj sigurnosti. Smirena i emocionalno stabilna odrasla osoba može učinkovitije pomoći mladoj osobi u regulaciji emocija nego reaktivna ili stroga reakcija.
Osigurajte strukturu i predvidljivost	Uznemirujuće ponašanje često se pojavljuje u nejasnim ili prekomjerno stimulirajućim situacijama. Korištenje jednostavnih uputa, dosljednih rutina, vizualnih rasporeda i jasnih vremenskih okvira pomaže mladima da razumiju očekivanja. Predvidljivost smanjuje anksioznost i sprječava kaos.
Nježno preusmjerite umjesto da konfrontirate	Umjesto konfrontacije (npr. "Prestani!"), koristite neutralno preusmjeravanje kao što je *"Usredotočimo se ovdje na trenutak" ili "Pokušaj sjediti pored mene u ovom dijelu."* Kratki, jednostavni signali učinkovitiji su od opsežnih objašnjenja i pomažu promijeniti ponašanje bez izazivanja obrambenog stava.
Prepoznajte i odgovorite na temeljne potrebe	Ponašanje često signalizira nezadovoljene potrebe poput dosade, preopterećenosti ili potrebe za kretanjem. Ponuđivanje brzih alternativa—kratka pauza, zadatak za kretanje, nova uloga ili vježba uzemljenja—može riješiti situaciju učinkovitije nego isključivo korekcija.
Ponudite ograničen izbor	Pružanje ograničenih izbora (npr. *"Sada ili za pet minuta?"*, *"Ovdje ili za tim stolom?"*) smanjuje borbe za moć i vraća osjećaj kontrole. Ovaj je pristup osobito učinkovit za mlade osobe s ADHD-om ili za one osjetljive na autoritet.

Održavajte granice s poštovanjem	Jasne, dosljedne granice (npr. *"Govorimo naizmjence", "Molim te da ostaneš u ovom prostoru"*) stvaraju osjećaj sigurnosti bez srama. Granice trebaju biti čvrste, ali podržavajuće, pomažući mladoj osobi da se osjeća zaštićeno, a ne odbačeno.
Pratite na samo	Kratak, miran razgovor jedan na jedan nakon sesije omogućuje razmišljanje o tome što je bilo teško i što bi moglo pomoći sljedeći put. To jača povjerenje, smanjuje sram i podržava razvoj vještina samoregulacije.

V. Formiranje podgrupa i kliki

Podgrupe se prirodno formiraju u svakoj grupi mladih. Mlade privlače vršnjaci koji djeluju poznato, sigurno ili su slični u osobnosti, interesima, kulturi ili stilu komunikacije. Iako je određeno formiranje podgrupa bezopasno, čvrsto zatvorene klike mogu postati problematične kada počnu isključivati druge, dominirati dinamikom grupe ili stvarati stavove "mi protiv njih".

U praksi se klike očituju kroz interne šale, isključivi raspored sjedenja, šaptanje i nevoljkost za suradnjom s drugima ili vidljivu nelagodu pri druženju s različitim vršnjacima. Ranjiva mladež — tiši, neurodivergentni ili društveno anksiozni pojedinci — često su ti koji bivaju isključeni.

Zašto to postaje problematično

Zatvorene klike ograničavaju socijalno učenje, smanjuju koheziju grupe i mogu dovesti do isključenja ili vršnjačkog nasilja. Također, mogu utišati neke glasove dok istovremeno ističu druge, čime okruženje unutar grupe postaje nejednako ili nesigurno.

Odgovor osoba koje rade s mladima – praktične strategije

Strategija	**Praktična primjena**
Potičite povezivanje/miješanje kroz strukturirane aktivnostima	Mladi rijetko sami napuštaju klike. Korištenje strukturiranih metoda kao što su rotirajući parovi, miješane male grupe i suradnja temeljena na zadacima pomaže prirodno proširiti krug interakcija bez izravnog suočavanja .
Postavite zajedničke ciljeve koji zahtijevaju	Grupni zadaci, izazovi i projekti preusmjeravaju fokus s "moje grupe" na "našu grupu". Kada uspjeh ovisi o

suradnju	suradnji, granice podgrupa slabe, a kolektivni identitet jača.
Budite uzor inkluzivne komunikacije	Osobe koje rade s mladima postavljaju ton pozdravljajući sve, uključujući tiše sudionike i ravnomjerno raspoređujući pažnju. Mladi ljudi obično oponašaju uključivo ponašanje kada se ono dosljedno pokazuje.
Suptilno isključivanje rješavajte smireno i na vrijeme	Ponašanja poput šaptanja, zatvorenog držanja tijela ili odbijanja sudjelovanja trebalo bi rano i smireno riješiti. Na primjer: *"Pobrinimo se da svi sudjeluju u ovoj aktivnosti."* Time se preusmjerava situacija bez osramoćivanja pojedinaca.
Jačajte cjelokupni identitet grupe	Aktivnosti koje stvaraju osjećaj zajedništva – poput zajednički stvorenih grupnih dogovora, rituala, timskih izazova ili zajedničkih projekata – pomažu smanjiti utjecaj kliki i promicati uključivost na razini grupe.
Gradite mostove između kliki	Namjerno uparivanje članova iz različitih podgrupa za kratke, pozitivne zadatke stvara prilike za nove veze i smanjuje napetost među klikama.
Podržite izolirane pojedince	Kada klike dominiraju, neki sudionici mogu biti isključeni. Osobe koje rade s mladima trebale bi identificirati te pojedince i stvoriti sigurne ulazne točke u grupne aktivnosti, često tako da ih uparuju s podržavajućim vršnjacima.
Ojačajte norme poštovanja i uključivosti	Redovito isticanje vrijednosti poput otvorenosti, poštovanja i znatiželje pomaže oblikovati kulturu grupe. Izjave poput *"Svi ovdje pripadaju"* jačaju inkluzivne norme i smanjuju ekskluzivnost.

Praktični primjer

Skupina od četvorice samouvjerenih dječaka dosljedno sjedi zajedno i odbija se pridružiti mješovitim timovima. Osoba koja radi s njima uvodi tjedni sustav timova koji se izmjenjuju, gdje svatko surađuje s različitim vršnjacima. S vremenom grupa postaje integriranija, a tiši članovi osjećaju se uključeni.

PONAVLJAJUĆE TEME I PITANJA

I. Zlostavljanje

Zlostavljanje i isključivanje zahtijevaju jasne i neposredne odgovore. U inkluzivnim skupinama razlike u sposobnostima, komunikaciji ili ponašanju mogu povećati ranjivost vezanu uz neravnotežu moći. Štetne dinamike često počinju suptilnim primjedbama, šalama, isključivanjem ili nepoštovanjem koje se može postupno normalizirati ako se ne rješava.

Mobilnog se odnosi na ponovljeno ponašanje koje šteti, ponižava, zastrašuje ili izolira drugu mladu osobu. Može biti verbalno, fizičko, relacijsko, emocionalno ili digitalno. U okruženjima rada s mladima, mobilnog se često očituje kroz isključivanje, ponovljeno zadirkivanje, šaptanje, ignoriranje, širenje glasina ili "šale" usmjerene na jednog sudionika.

Takvo se ponašanje može značajno odraziti na emocionalnu sigurnost, sudjelovanje, samopouzdanje i koheziju grupe, osobito za mlade koji već doživljavaju društveno isključenje, traumu, neurodivergenciju ili imaju nisko samopoštovanje.

Zlostavljanje često odražava nesigurnost, pritisak vršnjaka, neriješene emocionalne poteškoće, naučeno ponašanje ili pokušaje stjecanja kontrole ili društvenog statusa unutar grupe.

Osobe koje rade s mladima trebale bi rane znakove vršnjačkog nasilja smatrati važnim točkama za intervenciju na sljedeće načine:

- jasno nazivajući neprimjereno ponašanje,
- ojačavati grupna očekivanja o dostojanstvu i poštovanju,
- ciljano podržati određenu mladu osobu,
- i rješavati grupnu dinamiku prije nego što se uspostave štetni obrasci.

Čak i blago vršnjačko nasilje može imati značajne emocionalne i razvojne posljedice ako se zanemari ili umanjuje.

Odgovor osoba koje rade s mladima – praktične strategije

Strategija	**Praktična primjena**
Odgovorite rano, dosljedno i smireno	Zlostavljanje se pojačava kada se zanemaruje ili umanjuje. Osobe koje rade s mladima trebale bi intervenirati pri najranijim znakovima—čak i suptilnim—koristeći miran i postojan ton. Time se signalizira da nepoštivanje nije prihvatljivo i da su svi sudionici zaštićeni.

Ojačajte jasne norme poštovanja i sigurnosti	Jasno izrečena očekivanja, poput "*Ovdje govorimo s poštovanjem"* ili *"Svi pripadaju ovoj grupi*", trebala bi se redovito ponavljati i osoblje bi ih trebalo dosljedno primjenjivati.
O ponašanju razgovarajte na samo, a ne javno	Javna konfrontacija može dovesti do srama ili obrambenog stava. Umjesto toga, razgovarajte s mladom osobom na samo kako biste istražili okidače, razmislili o utjecaju i podržali preuzimanje odgovornosti bez oslanjanja na kaznu.
Podržite mladu osobu kojoj je nanesena nepravda s empatijom i planiranjem sigurnosti	Potvrdite njihovo iskustvo (npr. *"Razumljivo je da ste se uznemirili"*), procijenite njihov osjećanj sigurnosti i istražite kakvu podršku trebaju. Izbjegavati umanjivanje ozbiljnosti situacije; umjesto toga, naglasiti da je bilo ispravno što je mlada osoba progovorila o tome.
Uključite grupu u izgradnju kulture uključivosti	Koristite grupne dogovore, vježbe za izgradnju empatije i suradničke aktivnosti kako biste stvorili zajedničku odgovornost za uključivost i učinili vršnjačko nasilje društveno neprihvatljivim unutar grupe.
Pažljivo pratite dinamiku među vršnjacima	Obratite pozornost na rane znakove upozorenja kao što su neravnoteža moći, suptilno isključivanje ili promjene uloga unutar grupe. Kontinuirano promatranje omogućuje rano djelovanje prije nego što se obrasci učvrste.
Koristite timski rad i nadzor po potrebi	Raspravite o složenim ili ponovljenim situacijama vršnjačkog nasilja s kolegama ili nadređenim kako biste razumjeli dinamiku grupe, izbjegli izolirano donošenje odluka i dogovorili koordinirani odgovor.
Primijenite postupke zaštite kada je to potrebno	U slučajevima eskalacije – poput prijetnji, nasilja, diskriminacije ili ozbiljne emocionalne štete – slijedite utvrđene protokole za zaštitu i sigurnost. To može značiti uključivanje roditelja, psihologa, socijalnih službi ili ovlaštenog osoblja za zaštitu i sigurnost.

II. Ljubav i seksualnost

Teme poput ljubavi i seksualnosti zahtijevaju posebnu pažnju. Mlade osobe s potrebama za dodatnom podrškom često su u ovoj oblasti ili pretjerano zaštićene ili zanemarene. Zanemarivanje tih aspekata njihovog života može dovesti do

dezinformacija, ranjivosti ili frustracije. Profesionalan pristup prepoznaje seksualnost kao prirodan dio razvoja, istovremeno osiguravajući da se rasprave vode s poštovanjem, uključiv i, uz odgovarajuće granice. Podrška LGBTQ+ mladima i mladima s potrebama za dodatnom podrškom zahtijeva posebnu pažnju, osobito u pogledu povjerljivosti i potvrđivanja identiteta.

Romantični osjećaji, privlačnost i znatiželja o seksualnosti prirodni su dijelovi adolescentskog razvoja. U okruženju rada s mladima ove se dinamike mogu pojaviti na suptilne ili intenzivne načine: zaljubljenost među mladima, ljubomora, emocionalna uzburkanost ili, osjetljivije, romantični ili seksualizirani osjećaji usmjereni i prema djelatnicima.

Osobe koje rade s mladima trebaju pristupiti ovoj temi sa zrelošću, neutralnošću i snažnom etičkom sviješću. Njihova je odgovornost ne moralizirati, već održavati sigurnost, dostojanstvo i jasne granice za sve mlade ljude, istovremeno štiteći sebe i svoj profesionalni integritet.

Kako razgovarati o ljubavi i seksualnosti u grupama mladih

Rasprave bi trebale biti:

- normalizirane, ali ne nametnute ("Normalno je da vam se u vašoj dobi netko sviđa, ali također poštujemo jedni druge i održavamo sigurnost u grupi.")
- prikladne dobi
- inkluzivne prema različitim identitetima (rod, orijentacija, izražavanje)
- bez osuđivanja
- usmjerene na emocionalnu sigurnost, poštovanje, pristanak i granice
- nikada osobne (bez otkrivanja ljubavnog života, veza, preferencija osoblja)

Teme o kojima se može prikladno raspravljati:

- kako izgledaju zdravi naspram nezdravih odnosa
- suglasnost i poštovanje tuđih granica
- nošenje sa zavistima ili odbijanjem
- kako veze utječu na pripadnost grupi
- privatnost i emocionalna sigurnost
- digitalna sigurnost (npr. sexting, online pritisak)

Osobe koje rade s mladima *ne bi trebale*:

- raspravljati o vlastitim romantičnim/seksualnim iskustvima
- praviti šale o simpatijama mladih
- spajati ljude ili komentirati "tko se sviđa kome"
- poticati otkrivanje privatnih detalja u grupi

Cilj je da razgovori ostanu **edukativni, sigurni i emocionalno utemeljeni**.

Romantični osjećaji usmjereni prema osoblju

Ovo je jedna od najpredvidljivijih i emocionalno osjetljivih situacija u radu s mladima.

Takva osjećanja obično odražavaju:

- razvojno istraživanje,
- nezadovoljene emocionalne potrebe,
- dinamiku privrženosti,
- divljenje,
- ili zbunjenost između osjećaja sigurnosti i romantičnih osjećaja.

Ključni zadatak je odgovoriti etički, mirno i bez osramoćivanja mlade osobe.

Odgovor osobe koja radi s mladima – praktične strategije

Strategija	**Praktična primjena**
Ostanite smireni i neutralni	Izbjegavajte reagirati šokom, posramljenošću ili humorom. Miran i postojan odgovor štiti mladu osobu od srama i održava situaciju sigurnom.
Potvrdite osjećaj, ali ga ne potičite	Priznajte emocije, ali zadržite granice. Na primjer: *"Potpuno je normalno imati snažne osjećaje prema ljudima koji vas podržavaju. Ali moja je uloga ovdje pomoći vam kao osoba koja radi s mladima, a ne kao romantičan partner."*
Jasno ojačajte profesionalne granice	Komunicirajte granice na izravan i poštovan način: *"Brinem o tebi kao o osobi kojoj pružam podršku, ne na romantičan način. Važno je da naš odnos ostane siguran i profesionalan."* Granice trebaju biti jasne i bez ispričavanja.

Ne personalizirajte situaciju	Shvatite da je to povezano s razvojnom fazom i emocionalnim potrebama mlade osobe, a ne s osobnim kvalitetama djelatnika.
Preusmjerite na odgovarajuće veze	Potičite odnose s vršnjacima, prijateljstva, hobije i zdrave strategije suočavanja kako biste na odgovarajući način podržali emocionalne potrebe.
Obavijestite svog nadređenog (uvijek)	Čak i ako se situacija čini beznačajnom, obavještavanje nadređenog osigurava transparentnost i štiti mladu osobu, djelatnika i organizaciju. Dokumentacija treba ostati činjenična i neutralna.
Izbjegavajte jačanje privrženosti	Nemojte stvarati situacije koje jačaju emocionalnu ovisnost. To uključuje izbjegavanje susreta jedan na jedan izvan strukturiranih okruženja, privatnih poruka, posebnog postupanja, dijeljenja osobnih podataka ili prekoračivanje fizičkih i emocionalnih granica.
Održavajte poštovanje i dosljednost u interakciji	Nastavite se prema mladoj osobi odnositi s poštovanjem. Izbjegavajte distanciranje, kažnjavanje ili povlačenje, jer to može pojačati osjećaje odbijanja ili srama.

Što bi mladi osobe koje rade s mladima trebale izbjegavati

- Nikada ne ismijavajte, ne šalite se ili umanjujte emocije
- Nikada ne recite "*I ja tebe volim, ali ne mogu*"
- Nikada ne krivite mladu osobu
- Nikada ne dijelite osobne ili emocionalne detalje
- Nikada o tome ne raspravljajte s drugim mladima
- Nikada ne ignorirajte situaciju i nemojte se nadati da će nestati
- Nikada se ne upuštaj u ponašanje koje bi se moglo protumačiti kao flertovanje

Primjer

> *18-godišnja djevojka počinje pretjerano hvaliti djelatnika, tražeći njegovu pažnju, volontira samo na aktivnostima koje on nadzire i jednom mu privatno kaže: "Mislim da mi se sviđaš."*

Djelatnik smireno odgovara: "Hvala ti što si mi povjerila svoje osjećaje. Normalno je imati snažne emocije u tvojoj dobi, osobito prema ljudima koji ti pružaju osjećaj sigurnosti. Moja je uloga pružiti ti profesionalnu podršku, a ne biti u romantičnoj vezi. Tu sam za tebe, ali samo u toj ulozi."

Istog dana obavještava svog nadređenog, nastavlja je tretirati s poštovanjem, izbjegava ekskluzivne interakcije i osigurava da drugi član osoblja bude prisutan tijekom budućih razgovora. Unutar nekoliko tjedana intenzitet opada, a djevojka se više uključuje u aktivnosti sa svojim vršnjacima.

Mladi istražuju identitet, intimnost i naklonost kroz odnose oko sebe. Osobe koje rade s mladima moraju pružiti **sigurnost, jasnoću i granice**, a ne sudjelovati u tom istraživanju. Moraju razumjeti da je privlačnost koju mlada osoba osjeća prema njima normalna, predvidiva i njome se može upravljati; nije krivnja djelatnika te se s njom mora postupati profesionalno, etično i transparentno. Cilj je uvijek isti. Zaštititi mladu osobu, zaštititi grupu, zaštititi djelatnika i zaštititi integritet organizacije.

III. Higijenski problemi

Naizgled praktična pitanja, poput problema s higijenom, često nose dublje značenje. Zanemarivanje osobne higijene može ukazivati na emocionalnu uznemirenost, poteškoće s mentalnim zdravljem ili nedostatak naučenih rutina. Rješavanje takvih situacija zahtijeva osjetljivost. Izravan sukob ili sramoćenje mogu narušiti povjerenje, dok izbjegavanje može pojačati problem. Potreban je uravnotežen pristup — kombinacija poštovanja, jasnoće i praktične podrške.

Pitanja higijene često su emocionalno osjetljiva i mogu brzo dovesti do srama, izolacije ili odbacivanja od strane vršnjaka. Loša higijena ne bi se trebala automatski tumačiti kao znak nepoštovanja — može odražavati dublje izazove kao što su depresija, trauma, siromaštvo, nestabilno stanovanje, neurodivergencija (npr. senzorne averzije) ili nedostatak podrške kod kuće. Mnogim mladima, posebno onima iz ugroženih sredina, održavanje higijene može se činiti preopterećujućim ili čak nemogućim.

Mladi koji imaju problema s higijenom mogu izbjegavati bliski kontakt, sjediti odvojeno od vršnjaka ili se povlačiti iz fizičkih aktivnosti. U međuvremenu, drugi članovi grupe mogu reagirati nelagodom, izbjegavanjem ili zadirkivanjem, što može pojačati sram mladih osoba. Zbog emocionalne ranjivosti povezane s ovim problemom, osobe koje rade s mladima moraju mu pristupiti s iznimnom osjetljivošću, poštovanjem privatnosti i uvažavanjem.

Kako pristupiti pitanjima higijene kod mladih

Razgovor bi uvijek trebao biti vođen u privatnosti, s toplinom i suosjećanjem. Cilj nije ukazivati na problem, nego razumjeti situaciju i ponuditi podršku bez osramoćivanja.

Primjeri fraza koje može koristiti osoba koja radi s mladima

- *"Htio sam se nasamo raspitati o tebi. Kako ti ide ovih dana?"*
- *"Ponekad može biti teško držati se svakodnevnih rutina, pogotovo kad se događa mnogo toga. Kako se nosiš s tim?"*
- *"Je li ti trenutno izazov tuširati se ili prati odjeću? Ako jest, možemo pronaći načine kako ti pomoći."*
- *"Zaslužuješ osjećati se ugodno ovdje. Ako ti treba išta — potrepštine, prostor ili netko za razgovor — tu sam."*

Ove fraze potiču dijalog umjesto obrambenog stava.

Kako podržati mladu osobu

Nakon započinjanja razgovora:

- Slušajte bez prekidanja.
- Postavljajte jednostavna pitanja kako biste razumjeli je li problem emocionalne, praktične prirode ili je povezan sa životnim uvjetima.
- Ponudite male, konkretne opcije podrške (higijenske proizvode, mjesto za pranje, uspostavljanje rutina ili pomoć pri kontaktiranju socijalnih službi).
- Izbjegavajte predavanja ili duge objašnjenja.
- Završite ohrabrenjem i utjehom.

Potičući završni komentar: "*Hvala ti što si bio/la otvoren/a sa mnom. Čujemo se uskoro opet — nisi sam/a u ovome.*"

IV. Nedostatak samokontrole

Grupno okruženje također može pojačati rizik. Emocionalna eskalacija, oponašanje rizičnog ponašanja ili kolektivno povlačenje mogu se brzo razviti, osobito u nestrukturiranim trenucima ili prijelazima. Ono što započne kao manji poremećaj može se razviti u ponašanje koje ugrožava samu osobu ako se ne intervenira na vrijeme. To naglašava važnost kontinuiranog promatranja i proaktivnog poticanja, a ne reaktivne intervencije.

Nedostatak samokontrole kod mladih često se očituje kao impulzivnost, iznenadni emocionalni ispadi, nemir ili poteškoće u nošenju s frustracijom. Iako ta ponašanja mogu biti izazovna za odrasle, rijetko su namjerna. Umjesto toga, ona obično odražavaju razvojnu nezrelost, reakcije na traumu, neurodivergenciju (posebno ADHD ili autizam), senzorno preopterećenje ili poteškoće s emocionalnom regulacijom. Kod onih kojima je potrebna dodatna podrška, sposobnost regulacije

emocija ili impulsa može biti narušena nestabilnim okruženjem, nedostatkom odraslih koji pružaju podršku ili kroničnim stresom. Stoga se problemi sa samokontrolom trebaju shvatiti kao **signal neispunjenih potreba**, a ne kao namjerna neposlušnost.

Mladi s niskom razinom samokontrole mogu često prekidati, intenzivno reagirati na male frustracije, nemirno se kretati, lako odustajati od zadataka ili verbalno iskaljivati bijes kada su preopterećeni. Ta ponašanja mogu ometati grupu, ali često su to pokušaji mlade osobe da se nosi s unutarnjom napetošću koju još ne može izraziti riječima.

Kako razgovarati s mladima o izazovima samokontrole

Razgovori trebaju biti mirni, dosljedni i bez osuđivanja. Cilj je pomoći mladoj osobi da razumije što se dogodilo i što bi joj moglo pomoći sljedeći put, a ne da je grdi ili sramoti.

Primjeri podržavajućih fraza

- *"Čini se da ti je taj trenutak bio zaista preplavljujući. Kako si se osjećao?"*
- *"Primijetio/la sam da si brzo reagirao/la — želiš li da na trenutak zajedno udahnemo?"*
- *"Kad se osjećaš frustrirano, što ti obično pomaže da se smiriš?"*
- *"Nisi upao/la u nevolju. Samo želim razumjeti što ti je bilo teško."*
- *"Razmislimo zajedno o tome što bi mogla/la isprobati sljedeći put kad se pojavi taj osjećaj."*

Ove rečenice potvrđuju iskustvo mlade osobe i usmjeravaju je prema učenju vještina regulacije.

Na što bi trebale obratiti pozornost osobe koje rade s mladima

- Mladi možda neće prepoznati svoje emocije dok se ne pojačaju.
- Impulzivnost može biti povezana s umorom, glađu, senzornim preopterećenjem ili anksioznošću.
- Mladi koji su doživjeli traumu mogu snažno reagirati na percipiranu kritiku ili gubitak kontrole.
- Neurodivergentnim mladima može biti potrebno kretanje, struktura ili senzorni alati kako bi dobro funkcionirali.
- Klima u grupi utječe na samokontrolu: kaotična okruženja pogoršavaju ponašanje.

Osobe koje rade s mladima trebale bi reagirati smireno i predvidljivo te pružati osjećaj stabilnosti i sigurnosti.

V. Kršenje pravila u sivoj zoni

Nije svako kršenje pravila očito. Velik dio događa se u "sivoj zoni", gdje ponašanje dovodi u pitanje očekivanja bez jasnog kršenja pravila. To uključuje pasivni otpor, sarkazam ili indirektno iskušavanje granica. To može uključivati dolazak s malim zakašnjenjem, široko shvaćanje uputa, tiho pomicanje granica ili polovično obavljanje zadataka. Ti mali postupci često stvaraju nesigurnost kod osoba koje rade s mladima i mogu se osjećati nesigurno trebaju li intervenirati ili ne.

Takvo se ponašanje često povezuje s potrebom za kontrolom ili neizvjesnošću oko očekivanja. Emocionalna reakcija ili osobno shvaćanje takvog ponašanja može pojačati napetost. Umjesto toga, promišljeni pristup – jasno postavljanje očekivanja, priznavanje situacije i dosljedno reagiranje – pomaže u održavanju stabilnosti.

Za mnoge mlade ljude, osobito one koji su doživjeli traumu, nestabilnu skrb ili nedosljedna pravila kod kuće, iskušavanje granica način je ispitivanja sigurnosti:

- *"Jesu li ovi odrasli dosljedni?"*
- *"Jesu li pravila stvarna?"*
- *"Što će se dogoditi ako malo pritisnem?"*

Drugi krše pravila u sivoj zoni jer žele autonomiju, ne vole strogu kontrolu ili pokušavaju uspostaviti osjećaj neovisnosti. Neurodivergentni mladi ljudi mogu nesvjesno kršiti pravila jer im se upute činile nejasnima, preplavljujućima ili nelogičnima. Ponašanje u sivoj zoni nije pitanje nepoštovanja; to je razvojni proces pomiješan s emocionalnim potrebama.

Kako razgovarati s mladima o ponašanju u sivoj zoni

Ključ je ostati smiren, rano se pozabaviti ponašanjem i objasniti očekivanja bez sramoćenja. Osobe koje rade s mladima trebale bi postavljanje granica shvatiti kao nešto normalno, ali ne kao nešto što podržava sigurnost grupe.

Primjeri podržavajućih fraza

- *"Čini se da malo testiraš granice. Hajdemo jasno definirati što očekujemo ovdje."*
- *"Vidim da želiš više slobode u ovoj aktivnosti, pronađimo način koji ti odgovara, a istovremeno osigurava sigurnost grupe."*

- *"Kad se pravila krše, svima postaje zbunjujuće. Pokušajmo se držati dogovora."*
- *"Što je otežalo praćenje uputa? Hajdemo zajedno pronaći rješenje."*
- *"Nisam uzrujan; samo želim pomoći da shvatiš granicu."*

Ove fraze postavljaju granice bez pojačavanja napetosti.

VI. Samougrožavanje u grupama

Samougrožavanje se odnosi na svako ponašanje kojim mlada osoba tijekom grupnih aktivnosti dovodi vlastitu sigurnost u pitanje. To može uključivati impulsivno bježanje, penjanje na nesigurne strukture, udaranje same sebe, prijetnju samopovrijeđivanjem, odbijanje pridržavanja ključnih sigurnosnih uputa ili emocionalno preopterećenje do te mjere da se izgubi svijest o opasnosti. Iako se ovo ponašanje može činiti dramatičnim ili manipulativnim, ono je obično ukorijenjeno u emocionalnoj uznemirenosti, traumi, impulzivnosti ili poteškoćama u regulaciji intenzivnih unutarnjih stanja.

Samoizlaganje opasnosti posebno je česta pojava kod mladih osoba s traumatskom poviješću, neurodivergentnim stanjima, anksioznim poremećajima ili onih koji doživljavaju preplavljujući stres u svakodnevnom životu. U grupnim okruženjima prisutnost vršnjaka može pojačati te reakcije, bilo kao poziv za pomoć, strategija bijega ili odgovor na senzorno ili emocionalno preopterećenje. Za osobe koje rade s mladima te su situacije stresne jer zahtijevaju hitno djelovanje, emocionalnu regulaciju i pažljivo praćenje sigurnosti grupe.

Kako razgovarati s mladima nakon incidenta ugrožavanja vlastite sigurnosti

Razgovor treba obaviti tek kada se mlada osoba potpuno smiri i regulira. Cilj nije kazniti ih, već razumjeti što je potaknulo to ponašanje i razviti plan kako bi se osigurala njihova sigurnost.

Primjeri podržavajućih fraza

Nekim mladima može biti teško prepoznati ili objasniti što su osjećali ili što im je trebalo. Kada osoba koja radi s mladima dobro poznaje mladu osobu, može joj ponuditi manji broj mogućih opcija bez pretpostavki ili govorenja u njezino ime.

- *"Možda još ne znaš što bi ti pomoglo. Bi li ti olakšala pauza, tiši prostor, manje ljudi ili podrška nekoga kome vjeruješ?"*
- *"Taj je trenutak izgledao zaista preplavljujuće za tebe. Što se događalo?"*

- *"Drago mi je da si sada na sigurnom. Hajdemo razgovarati o tome što ti je otežavalo."*

- *"Kad ponovno osjetiš takvu razinu stresa, što bi ti moglo pomoći prije nego što postane preopterećujuće?"*

- *"Nisi u nevolji; želim da zajedno razumijemo što ti je potrebno kako bi se sljedeći put osjećao sigurnije.“ ."*

- *"Što možemo zajedno učiniti kako bi imao veći osjeća kontrole?"*

Ove izjave pokazuju brigu, smanjuju sram i potiču suradnju.

VII. Uloge spasitelja

U nekim grupama mladih jedna mlada osoba dosljedno pokušava "spasiti" ili zaštititi druge, ulazeći u sukobe, pružajući emocionalnu podršku daleko iznad svojih mogućnosti ili preuzimajući odgovornost za dobrobit vršnjaka. Iako to može izgledati zrelo ili brižno, često odražava dublje emocionalne obrasce ukorijenjene u njihovoj osobnoj povijesti ili osjećaju identiteta.

Mladi preuzimaju ulogu spasitelja iz različitih razloga: možda su odrasli brinući se za braću i sestre ili roditelje; možda se boje sukoba i pokušavaju sve smiriti; možda se osjećaju vrijednima samo kada su od pomoći; ili se možda bore sa vlastitim emocijama i usredotočuju se na druge kako bi izbjegli suočavanje s njima. Ponašanje spasitelja može uključivati posredovanje u svađama, tiješnjenje drugih bez da su traženi, davanje neprimjerenih savjeta, osjećanje krivnje kada se vršnjaci muče ili uznemirenost ako ne mogu pomoći.

Iako imaju dobre namjere, spasioci često nose emocionalna opterećenja koja premašuju njihove razvojne mogućnosti. To može dovesti do iscrpljenosti, anksioznosti, nejasnih uloga među vršnjacima i nesigurnih situacija u kojima se mlada osoba osjeća odgovornom za mentalno zdravlje ili ponašanje druge osobe.

Podrška mladima koji preuzimaju ulogu spašavatelja

Kada se bave ovom dinamikom, osobe koje rade s mladima moraju potvrditi empatiju mlade osobe, istovremeno je nježno usmjeravajući prema zdravijim granicama. Cilj nikada nije obeshrabriti brižno ponašanje, već osigurati da odgovornosti za pružanje podrške ostanu na odraslima — a ne na mladoj osobi.

Korisni odgovori

Razgovori trebaju biti topli, puni poštovanja i umirujući:

- *"Vidim koliko ti je stalo do drugih — to je tvoja prava snaga."*

- *"Ali nije tvoja odgovornost rješavati njihove probleme. Za to sam tu ja."*
- *"I ti zaslužuješ prostor za opuštanje i fokusiranje na sebe."*
- *"Što se događa u tebi kad je netko drugi uzrujan?"*
- *"Dopusti mi da preuzmem ovdje kako se ne bi osjećao preopterećeno."*

Ove poruke uvažavaju njihove dobre namjere, istodobno se osvrćući na emocionalni teret njihove uloge.

Granice, zaštita i refleksivna praksa

Osobne granice ostaju stalni izazov u radu s mladima jer su odnosi često neformalni, emocionalno bliski i temeljeni na povjerenju. Jasne granice u pogledu komunikacije, dostupnosti, emocionalnih uloga i profesionalnih odgovornosti ključne su za očuvanje sigurnosti i sprječavanje ovisnosti.

Osobe koje rade s mladima su mentori i facilitatori, a ne terapeuti ili zamjenski članovi obitelji.

Kako bi se snašli u složenim situacijama, stručnjaci se oslanjaju na:

- strukturiranu refleksiju,
- konzultacije s timom,
- superviziju,
- procedure sigurnosti i zaštite,
- suradnju sa specijaliziranim službama.

Upozoravajuće znakove poput iznenadnog povlačenja, beznađa, eskalacije ponašanja ili ugrožavanja vlastite sigurnosti nikada ne treba podcjenjivati. U takvim situacijama uloga osobe koja radi s mladima jest osigurati neposrednu sigurnost, ostati smiren i prisutan te uključiti odgovarajuće sustave podrške.

U konačnici, izazovi opisani u ovom poglavlju nisu problemi koje treba eliminirati, već stvarnosti koje zahtijevaju svijest, kompetenciju, dosljednost i refleksivnu praksu. Profesionalni rad s mladima uključuje rano prepoznavanje obrazaca, održavanje stabilnosti pod pritiskom i pretvaranje teških trenutaka u prilike za učenje, rast i povezivanje.

7.3. Sudjelovanje i osnaživanje mladih

Podrška sudjelovanju i osnaživanju mladih s potrebama za dodatnom podrškom zahtijeva od djelatnika da stvaraju okruženja u kojima se svaki mladi čovjek vidi, čuje i cijeni. Sudjelovanje ne znači samo pozivanje mladih na aktivnosti – ono

podrazumijeva osiguravanje da mogu utjecati na odluke, osjećati se sigurno da se mogu izjasniti i razviti samopouzdanje i vještine potrebne za smisleno sudjelovanje. Sljedeći principi i postupci nude praktičan okvir za inkluzivni rad s mladima, posebno u okruženjima koja uključuju mlade s različitim potrebama za podrškom.

Kako mladi mogu prijaviti neprimjerene postupke

Kvalitetan rad s mladima temelji se na sigurnosti, dostojanstvu i odgovornosti. Mladi ljudi—posebno oni s invaliditetom—moraju imati pristup transparentnim, pristupačnim i pouzdanim mehanizmima za prijavu neprimjerenih postupaka kao što su vršnjačko nasilje, uznemiravanje, diskriminacija ili ableizam.

Jasni postupci su ključni. Ovaj sustav trebao bi uključivati način evidentiranja incidenata, bilježenja reakcija osoblja i plan za rješavanje problema.

Programi za mlade trebali bi definirati i predočiti pravila koja zabranjuju diskriminatorno ili štetno ponašanje, koristeći jednostavan i pristupačan jezik. Načini prijave trebali bi biti jednostavni za korištenje, povjerljivi i poticajni, omogućujući mladima da zabilježe incidente i razumiju kako će organizacija reagirati. Mnogim mladima, osobito onima koji se oslanjaju na alternativnu komunikaciju, potrebni su višestruki kanali za prijavu: internetski obrazac, kutija i obrazac za prijave ili pouzdana odrasla osoba kojoj se mogu obratiti. Jednako je važno osigurati da su dostojanstvo i sigurnost mlade osobe koja podnosi prijavu u potpunosti zaštićeni. Osobe koje rade s mladima moraju reagirati dosljedno i namjerno, pokazujući da se zabrinutosti shvaćaju ozbiljno i da glas mlade osobe doista ima važnosti.

Organizacije bi trebale osigurati da mladi mogu dati povratne informacije na pristupačan način o tome kako poboljšati usluge. Trebaju se uspostaviti mehanizmi za davanje povratnih informacija i odgovornost koji su pristupačni i korisni mladima s invaliditetom i njihovim obiteljima.

Osposobljavanje i mentoriranje mladih za vodstvo

Osnaživanje postaje stvarno kada se mladi osjećaju sposobnima, samouvjerenima i podržanima. Osposobljavanje za vodstvo i mentorstvo igraju značajnu ulogu u tom procesu, nudeći prilike za izgradnju životnih vještina, jačanje samoodređenja i poticanje pozitivnog razvoja identiteta. Mentorstvo ima posebno snažan utjecaj na mlade s potrebama za dodatnom podrškom.

Mentorstvo može imati i jednostavne i strukturiranije oblike. Važno je da raste postupno i prirodno. Često je najučinkovitija polazna točka jednostavno poticanje mladih da se međusobno podržavaju u malim zadacima, gradeći povjerenje i samopouzdanje prije nego što prijeđu na formalnije mentorske uloge. To ne mora biti velika ili preopterećujuća obveza; može započeti kao obostrani pristup tipa "trebam pomoć – i ti trebaš pomoć – budimo si podrška". Kod vršnjačkog mentorstva posebno

je vrijedno razmotriti njihove komplementarne snage, interese i potrebe za podrškom, kako bi obje mlade osobe mogle imati koristi i doprinositi na način koji im se čini smislenim i uravnoteženim.

Stručni mentori – osobito oni koji dijele slična životna iskustva – mogu podržati mlade u razvoju neovisnosti, komunikacijskih vještina i samopouzdanja u suočavanju s izazovima vezanim uz invaliditet. Stoga bi osposobljavanje za vodstvo trebalo biti dostupno, pristupačno i uključivo, omogućujući mladima da preuzmu uloge koje odražavaju njihove snage i ambicije.

Mentorski programi mogu pomoći mladima da razmisle o svojim iskustvima, ojačaju svoje samospoznavanje i samopouzdanje, suoče se s preprekama i predrasudama te da se oslanjaju na svoja životna iskustva kako bi doprinosili svojoj zajednici. Podrška samoodređenju ključan je dio mentorstva. Prema teoriji samoodređenja[8] , pojedinci napreduju kada su njihove potrebe za autonomijom, kompetencijom i povezanošću zadovoljene. Za mlade osobe s invaliditetom mentorstvo može pomoći da razviju te sposobnosti poticanjem na djelovanje, donošenje odluka i preuzimanje odgovornosti za vlastite izbore kao glavnih aktera u svojim životima.

Samoodređenje za mlade s invaliditetom[9] podrazumijeva pružanje prilika za postavljanje osobnih ciljeva, donošenje smislenih odluka o sudjelovanju i učenju te razvijanje vještina vlastitim tempom. Mentorima je uloga voditi ih u rješavanju problema, zagovaranju vlastitih interesa i izgradnji samopouzdanja u kompetencijama, istovremeno osiguravajući da se osjećaju povezani i podržani.

Takvi programi ne samo da pomažu pojedincima da rastu, već jačaju i širu zajednicu mladih. Kada mladi ljudi prepoznaju kako njihovi identiteti i iskustva mogu doprinijeti zajedničkim ciljevima, postaju aktivni pokretači promjena.

Dopiranje do pasivnih mladih i mladih koji ne sudjeluju u aktivnostima

Mladi s potrebom za dodatnom podrškom često oklijevaju pridružiti se programima za mlade zbog niskog samopouzdanja, prethodnih negativnih iskustava ili pretpostavke da takve aktivnosti "nisu za njih". Dopiranje do tih mladih zahtijeva proaktivne i kontinuirane napore u uključivanju.

Organizacije mladih trebale bi napraviti prvi korak tako što će izravno pozvati mlade osobe s invaliditetom i pružiti pristupačne informacije putem e-pošte, društvenih mreža i mreža u zajednici.

Važno je obratiti se obiteljima i skrbnicima kako bi se izgradilo povjerenje i informiralo ih o prednostima uključivanja u aktivnosti neformalnog obrazovanja. Roditelji često

[8] https://www.selfdeterminationtheory.org/
[9] https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0190740924005164

mogu biti pretjerano zaštitnički nastrojeni, što može ometati sudjelovanje mladih. Stoga izgradnja povjerenja putem izravne komunikacije, dana otvorenih vrata ili obiteljskih sastanaka može pomoći u rušenju barijera.

Rad s mladima na terenu i prisutnost u zajednici ostaju učinkoviti alati za dopiranje do onih mladih koji se ne uključuju u institucionalna okruženja. Cilj nije samo informirati ih o mogućnostima, već i pokazati im da su te mogućnosti zaista dobrodošle i da ih uključuju.

Uključivanje mladih u donošenje odluka

Uključivanje mladih u planiranje i upravljanje programima temeljni je zahtjev, u skladu s pristupom temeljenim na ljudskim pravima. Sudjelovanje je najznačajnije kada mladi imaju stvarni utjecaj na programe koji se tiču njih. Načelo *"Ništa o nama bez nas"* snažno se primjenjuje na rad s mladima s invaliditetom. Ono se može osigurati samo njihovim izravnim uključivanjem i konzultacijama.

Mlade treba uključiti u planiranje programa, evaluaciju te u oblikovanje svakodnevnih pravila i rutina. To uključivanje može poprimiti mnoge oblike: fokus grupe, savjetodavna vijeća mladih, zajedničke susrete planiranja ili kreativne metode sudjelovanja kao što su vježbe rangiranja, poticanje na fotografije ili pripovijedanje priča. Ovi alternativni pristupi osiguravaju da se mladi s različitim stilovima komunikacije mogu izraziti na način koji im odgovara.

Osnaživanje mladih kroz smisleni izbor ključan je aspekt poticanja osjećaja vlasništva. Kada vide da njihove odluke imaju utjecaja, aktivnije i samopouzdanije sudjeluju. Poticanje samoodređenja pružanjem mogućnosti, izbora i uključivanjem mladih u donošenje odluka jača njihov osjećaj autonomije i vlasništva nad programom.

Sudjelovanje mladih može se shvatiti kao kontinuum. Hartova ljestvica sudjelovanja[10] jedan je utjecajan okvir za ilustriranje različitih razina uključivanja, ali nije jedini niti konačni model. Osobe koje rade s mladima također mogu istražiti druge okvire za sudjelovanje i odabrati pristupe koji najbolje odgovaraju mladima i okruženju.

U radu s mladima s potrebama za dodatnom podrškom, ovaj je model posebno koristan jer pomaže djelatnicima razumjeti da značajno sudjelovanje nije jednokratan korak, već postupni proces. Neki mladi u početku mogu sudjelovati na nižim razinama zbog komunikacijskih barijera, ograničenog samopouzdanja ili nedostatka prethodnih prilika. Drugi mogu biti spremni preuzeti voditeljske ili su-voditeljske uloge od samog početka.

[10] https://www.coe.int/en/web/compass/citizenship-and-participation#Hart's%20ladder

Cilj nije odmah gurnuti svakog mladog čovjeka na vrh, već mu pomoći da napreduje vlastitim tempom – prema istinskom partnerstvu, zajedničkom odlučivanju i inicijativama koje vode mladi. Važno je istaknuti da ljestvica pomaže ukazati na ono što treba izbjegavati: simbolično sudjelovanje i „ukrasnu ulogu“, gdje su mladi prisutni, ali nemaju stvaran utjecaj. Te prakse mogu biti posebno štetne za mlade s invaliditetom, koji su povijesno iskusili isključenost i čiji se doprinosi često podcjenjuju.

Koristeći Hartovu ljestvicu kao okvir za usmjeravanje, osobe koje rade s mladima mogu osmisliti prilike koje su pristupačne, postupne i prilagođene individualnim potrebama. To može uključivati alternativne metode komunikacije, pristupačne formate, dodatno vrijeme za donošenje odluka ili individualnu podršku. U konačnici, sudjelovanje mora ostati stvar izbora: mladi bi uvijek trebali moći odlučiti žele li se dublje uključiti ili preferiraju drugačiju razinu sudjelovanja. Cilj je osnažiti ih — a ne vršiti pritisak na njih — kako bi smisleno sudjelovanje postalo i moguće i poželjno.

Pristup usmjeren osobi, a ne dijagnozi

Inkluzivni rad s mladima stavlja u središte pojedinca, a ne njegovu dijagnozu. Osobe koje rade s mladima trebale bi svjesno "prvo vidjeti osobu", usredotočujući se na snage, interese i težnje, a ne na ograničenja. Važno je zapamtiti da osobe koje rade s mladima općenito nisu učitelji specijalne pedagogije, psiholozi ili stručnjaci za invaliditet. Njihova stručnost leži u radu s mladima kroz neformalno obrazovanje kako bi se podržao njihov razvoj, socijalne vještine i osobni rast. Za adolescente i mlade odrasle osobe to podrazumijeva ključna područja kao što su oblikovanje identiteta, razvijanje autonomije, snalaženje u prijateljskim i romantičnim vezama te priprema za odraslu dob. Usredotočujući se na te univerzalne razvojne ciljeve, osobe koje rade s mladima mogu ostati unutar svog stručnog područja, a istovremeno pružati značajnu, na osobu usmjerenu podršku mladima s invaliditetom.

Programi bi trebali nadograđivati talente, kompetencije i jedinstvene perspektive koje svaki mladi čovjek donosi, potičući samodeterminaciju i izbor. To je također u skladu s idejom da podršku treba definirati sam mladi čovjek: on odlučuje što mu je potrebno, kada mu je to potrebno i kako je želi primati. Podrška bi trebala biti usklađena s pojedincem, a ne definirana za pojedinca, što znači da mladi čovjek ima pravo odlučiti kada i kako želi podršku.

Bez predrasuda: svaki je doprinos vrijedan

Osobe koje rade s mladima moraju pristupati mladima s potrebama za dodatnom podrškom bez stereotipa, niskih očekivanja ili pretpostavki o tome što mogu ili ne mogu učiniti. Svaki doprinos – bilo da se radi o gesti, kratkom komentaru, slici ili dugom razgovoru – ima vrijednost.

U mnogim slučajevima, sam dolazak je već značajan uspjeh, osobito za mlade osobe s invaliditetom koje se mogu suočiti s anksioznošću, poteškoćama u putovanju ili prošlim negativnim iskustvima koja sudjelovanje čine izazovnim. Osobe koje rade s mladima trebaju razumjeti svoje sudionike i prepoznati da sudjelovanje može imati mnogo oblika. Postupno sudjelovanje je valjano: mlada osoba može tiho sjediti tijekom cijele aktivnosti, a ipak mnogo toga učiti i obrađivati, ili se može činiti nezainteresiranom ili umornom, no to ne odražava nedostatak vrijednosti ili potencijalnog doprinosa. Ono što je vidljivo na površini često ne prikazuje cijelu priču.

Učenje i uključivanje mogu imati mnogo oblika. Neki mladi mogu sudjelovati tiho, promatrati ili si uzeti vremena da steknu samopouzdanje; drugi se mogu činiti neangažiranima, ali i dalje obrađuju informacije i uče. Osobe koje rade s mladima trebale bi prepoznati te suptilne oblike sudjelovanja i poštovati tempo svakog pojedinca.

Istovremeno, mladi s invaliditetom u suštini se ne razlikuju od svojih vršnjaka. Stručnjaci bi trebali izbjegavati predrasude ili niska očekivanja od mladih s invaliditetom. Mogu biti izazovni, asertivni ili čak teški, baš kao i bilo koji drugi mladi njihove dobi. Predrasude – bilo da se pretpostavlja nesposobnost ili ih se idealizira – nisu od pomoći. Svaka mlada osoba ima snage i izazove, a uloga djelatnika je prepoznati oboje, postaviti jasne granice gdje je to potrebno i stvoriti okruženje u kojem svaki sudionik može doprinijeti na svoj način. Oni nisu ni "bez nade" ni "anđeli", već pojedinci čija su prisutnost i sudjelovanje na mnogo načina značajni. Jedan od najvažnijih aspekata kvalitetnog rada je prevladavanje predrasuda i kontinuirano ispitivanje pristranosti i pretpostavki.

Prepoznavanje malih koraka ključno je za izgradnju samopouzdanja. Inkluzivna praksa znači cijeniti različite oblike sudjelovanja i izbjegavati krute standarde o tome kako bi trebalo izgledati "aktivno sudjelovanje mladih". Kontinuiranim preispitivanjem vlastitih predrasuda, djelatnici koji rade s mladima mogu ukloniti barijere u stavovima koje mlade često isključuju više nego sama invalidnost .

Stvaranje sigurnih prostora

Sigurni prostori su temeljni zahtjev inkluzivnog rada s mladima i uključuju fizičku i psihološku sigurnost. Sigurnost bi trebala biti podržana jasnim dogovorima unutar grupe, dosljednim rutinama, komunikacijom s poštovanjem i prilikama za izražavanje emocija na konstruktivan način.

Pristup usmjeren na traumu može pomoći u stvaranju poticajnijih i predvidljivijih okruženja za sve sudionike. Predvidljive rutine, jasna komunikacija, strukturirane aktivnosti i dosljedni odgovori smanjuju anksioznost i pomažu mladima da se osjećaju sigurnije i uključeno.

Praktične smjernice

Ne radi se ovdje o specijaliziranoj terapijskoj intervenciji, već o primjeni svijesti, empatije, fleksibilnosti i strukture na načine koji potiču sigurno i smisleno sudjelovanje.

1. Sigurnost i predvidljivost stavite na prvo mjesto

- Stvorite strukturirane rutine i jasna očekivanja vezana uz aktivnosti.
- Koristite vizualne rasporede ili pisane podsjetnike kad je to korisno.
- Uspostavite i dosljedno primjenjujte grupna pravila ili kodekse ponašanja.

2. Izgradite povjerenje kroz odnose

- Budite dosljedni, strpljivi i puni poštovanja u interakcijama.
- Odvojite vrijeme da upoznate svakog mladog čovjeka pojedinačno.
- Poštujte preferencije, granice i stilove komunikacije.

3. Usredotočite se na postupno sudjelovanje

- Prepoznajte da sudjelovanje može izgledati drugačije za različite mlade ljude.
- Omogućite mladima da sudjeluju vlastitim tempom.
- Priznajte male korake angažmana i napretka.

4. Podržite emocionalnu regulaciju i nošenje sa stresom

- Integrirajte jednostavne aktivnosti opuštanja, prizemljenja ili svjesnosti kada je to prikladno.
- Omogućite pristup tihim ili senzorno prilagođenim prostorima.
- Potičite podržavajuće odnose s vršnjacima i sustave vršnjačke podrške.

5. Poštujte individualnost: osoba, a ne dijagnoza

- Usredotočite se na snage, interese i razvojni potencijal.
- Izbjegavajte pretpostavke temeljene na dijagnozama ili etiketama.
- Prilagodite strategije podrške pojedinačnoj mladoj osobi.

6. Prepoznajte emocionalnu uznemirenost i preopterećenost

- Imajte na umu da se povlačenje, frustracija, tjeskoba ili emocionalne reakcije mogu ogledati u stresu ili prethodnim negativnim iskustvima.

- Odgovorite strpljenjem, strukturom i podržavajućom komunikacijom umjesto kazne.

7. Podržite autonomiju i samoodređenje

- Ponudite izbore i potaknite donošenje odluka unutar sigurnih granica.
- Podržite sudjelovanje bez pritiska ili prisilnog otkrivanja.

8. Održavajte profesionalne granice

- Postavite jasna očekivanja i dosljedne granice.
- Uravnotežite fleksibilnost sa sigurnošću, strukturom i odgovornošću.

9. Potičite suradnju i međusobnu podršku

- Koristite vršnjačko mentorstvo i rad u paru kada je to prikladno.
- Promovirajte uzajamno poštovanje, suradnju i podržavajuću grupnu dinamiku.

Fizička pristupačnost i senzorna udobnost također su važne komponente sigurnih prostora. Detaljnije smjernice možete pronaći u odjeljku o pristupačnosti.

Mentori s invaliditetom koji su uzori

Mlađi ljudi vjerojatnije će vjerovati mentorima, povezati se s njima i osjećati se nadahnuto njima ako dijele slična iskustva. Prisutnost odraslih osoba s invaliditetom na vodećim položajima, u ulozi faclitatora ili mentora dovodi u pitanje stereotipe i pokazuje što je sve moguće. Učinak uzora je snažan: kada vide nekoga tko dijeli slična iskustva kako uspijeva, to može potaknuti mlade ljude da poduzmu korake koje bi inače možda oklijevali pokušati ili za koje nisu mislili da su mogući.

Koncept "vjerodostojnih glasnika" jača tu ideju: smjernice i savjeti imaju veći značaj kada ih pruža netko tko je prošao kroz slične izazove. Iz tog razloga, programi imaju koristi od namjernog uključivanja mentora i osoblja s invaliditetom, čime se osigurava da se proživljeno iskustvo ne samo zastupa, već i cijeni kao oblik stručnosti.

Osim toga, vršnjački mentori – mladi koji sudjeluju u istoj aktivnosti – mogu pružati međusobnu podršku. Oni ne samo da primaju podršku, već je i daju, što je iznimno korisno. Osim što se izbjegava naučena bespomoćnost ili slični problemi, vršnjačko mentorstvo omogućuje mladima da iskuse vlastite snage, izgrade samopouzdanje i međusobno se podržavaju na smislen način.

8. PROCJENA I POVRATNE INFORMACIJE

Evaluacija u inkluzivnom radu s mladima odvija se na više međusobno povezanih razina: individualnoj, profesionalnoj i organizacijskoj. Ovo poglavlje istražuje svaku od tih dimenzija, istovremeno ističući specifične značajke koje razlikuju evaluaciju u ovom kontekstu od općenitijih praksi rada s mladima. Posebna se pozornost posvećuje pristupačnosti, sudjelovanju i potrebi za bilježenjem kvalitativnog napretka i uklanjanja prepreka.

Evaluacija i povratne informacije u inkluzivnom radu s mladima nadilaze mjerenje sudjelovanja ili prisustva. Fokus je na razumijevanju kvalitativne "pređene udaljenosti" svakog mladog čovjeka, uključujući osobni razvoj, povećanu autonomiju i postupno uklanjanje prepreka. U ovom pristupu, evaluacija nije zaseban ili konačan korak, već kontinuiran, cikličan proces ugrađen u svakodnevnu praksu. Ona podržava učenje, jača motivaciju i osigurava da stečeni uvidi izravno utječu na buduće aktivnosti i profesionalne odluke.

Umjesto da se doživljava kao prosuđivanje ili kontrola, evaluacija postaje zajednički razvojni dijalog između mladih i stručnjaka. To je u skladu s participativnim pristupima i pristupima temeljenim na osnaživanju, gdje je povratna informacija uključiva, pristupačna i prilagođena individualnim potrebama.

Po čemu se evaluacija u inkluzivnom radu s mladima razlikuje?

"Prije nego što sam došao u centar za mlade, nitko me nije pitao što mislim…"

Evaluacija u radu s mladima s potrebama za dodatnom podrškom temeljno se razlikuje od opće evaluacije rada s mladima. Umjesto da se prvenstveno usredotočuje na sudjelovanje, zadovoljstvo ili rezultate programa, ona se usredotočuje na uklanjanje prepreka, ostvarivanje prava i individualni "pređeni put" mladih koji doživljavju strukturirane nejednakosti.

Ovaj pristup proširuje evaluaciju u trostruki proces, procjenjujući:

- inkluzivnost organizacije,
- razvoj i iskustvo mladih osoba,
- i samosvijest i praksu stručnjaka.

Istovremeno uvodi nekoliko jedinstvenih elemenata koji ga razlikuju od tradicionalnijih okvira za evaluaciju.

1. Od sudjelovanja do smislenih promjena

U inkluzivnom radu s mladima evaluacija se premješta s mjerenja *onoga što se dogodilo* na razumijevanje *onoga što se promijenilo*.

Uspjeh se ne definira prisustvom ili dovršetkom aktivnosti, već time jesu li se mladi:

- osjećali sigurno, poštovano i uključeno,
- dobili potrebne prilagodbe bez odgode ili stigme,
- razvijali samopouzdanje, autonomiju i samoiskazivanje.

Posebna se pozornost posvećuje ishodima kao što su:

- samostalno odlučivanje i sposobnost djelovanja,
- identitet osobe s invaliditetom i samoprihvaćanje,
- sposobnost zagovaranja vlastitih interesa u formalnim i neformalnim kontekstima.

Važno je da procjena mora uzeti u obzir različite početne točke. Koncept "pređene udaljenosti" prepoznaje da je napredak relativan i oblikovan sustavnim preprekama, a ne samo individualnim naporom.

2. Pristupačnost kao temeljni princip evaluacije

Same metode evaluacije moraju biti uključive. Tradicionalni alati sami po sebi nisu dovoljni i mogu nenamjerno isključiti sudionike.

Inkluzivna evaluacija stoga se oslanja na:

- **pristupačni formati**, kao što su materijali jednostavnog čitanja, vizualne skale, simboli ili alati temeljeni na zvuku,
- **više komunikacijskih kanala**, uključujući verbalne, neverbalne i digitalne povratne informacije,
- **fleksibilnost u sudjelovanju**, omogućujući dodatno vrijeme ili alternativne načine za odgovaranje.

Kreativni pristupi — poput vizualne dokumentacije, video refleksija ili simboličkih alata — mogu učiniti evaluaciju zanimljivijom i smislenijom. Cilj nije standardizacija, već osiguravanje da svaki mladi čovjek može izraziti svoje iskustvo na način koji mu odgovara.

3. Sudjelovanje kao su-stvaranje

Ključni princip inkluzivne evaluacije je *"Ništa o nama bez nas."* Mladi ljudi nisu pasivni subjekti evaluacije, već aktivni sudionici.

To može značiti:

- uključivanje mladih u osmišljavanje alata za povratne informacije,

- zajedničko definiranje izgleda uspjeha,
- zajedničko promišljanje o promjenama u programu.

Pristupi poput mapiranja iskustva korisnika pomažu prikazati kako mladi doživljavaju usluge iz vlastite perspektive, identificirajući prepreke koje stručnjacima možda nisu vidljive.

Ovaj participativni pristup jača osjećaj vlasništva, relevantnost i povjerenja.

4. Razumijevanje iz više perspektiva

U nekim slučajevima mladima može biti teško artikulirati svoj razvoj ili utjecaj programa. Zbog toga evaluacija ima koristi od pristupa koji uključuje više perspektiva.

To može uključivati doprinos:

- roditelja ili skrbnika,
- nastavnika ili pomoćnog osoblja,
- mentora i osoba koje rade s mladima,
- vanjskih stručnjaka ili evaluatora.

Takve "obuhvatne" perspektive pružaju potpuniju sliku napretka i pomažu u prepoznavanju promjena koje bi inače mogle ostati neprimijećene. Vanjske revizije ili revizije pristupačnosti mogu dodatno podržati objektivnost i osiguranje kvalitete.

5. Refleksija i odgovornost u praksi

Inkluzivna evaluacija stavlja snažan naglasak na profesionalnu refleksiju i organizacijsku odgovornost.

Od osoba koje rade s mladima očekuje se da razmišljaju o:

- vlastitim predrasudama i pristranosti,
- kako njihovo ponašanje može uključivati ili isključivati,
- kako reagiraju na povratne informacije u praksi.

Na organizacijskoj razini evaluacija mora dovesti do vidljivih promjena. Zatvaranje povratne petlje je ključno: mladi ljudi trebaju vidjeti da njihov doprinos ima utjecaja.

Jednostavne prakse poput komuniciranja promjena ("Čuli smo vas – ovo je ono što radimo drugačije") jačaju povjerenje i potiču sudjelovanje. Bez toga, procjena riskira da postane simbolična, a ne značajna.

Zašto je ovo važno

Ono što evaluaciju u inkluzivnom radu s mladima čini posebnom nisu samo korišteni alati, već i promjena načina razmišljanja:

- od kontrole → do učenja
- od mjerenja → do razvoja
- od standardizacije → do pristupačnosti
- od promatranja → do sudjelovanja

Kada je dobro provedena, evaluacija postaje više od obveze izvještavanja. Postaje relacijski i osnažujući proces koji podržava rast mladih, jača profesionalnu praksu i kontinuirano poboljšava kvalitetu i inkluzivnost programa.

Organizacijska samoprocjena i stručna povratna informacija

Na organizacijskoj razini, redovita samoprocjena osigurava da programi ostanu usklađeni s inkluzivnim vrijednostima i da odgovaraju na promjenjive potrebe. Strukturirani alati — poput okvira za samoprocjenu inkluzije — mogu podržati promišljanje o pristupačnosti, komunikacijskim praksama i kvaliteti usluge.

Za stručnjake je refleksivna praksa ključna. Osobe koje rade s mladima trebale bi redovito preispitivati vlastite postupke, pretpostavke i emocionalne reakcije, po mogućnosti u sklopu supervizije ili timskih rasprava. Razmišljanje ne samo o *tome što je uspjelo*, već i o *tome zašto je uspjelo*, pomaže u izgradnji kulture učenja i zajedničke odgovornosti.

Suradnja s psiholozima, socijalnim radnicima, odgajateljima ili drugim stručnjacima pruža dodatne uvide i pomaže spriječiti organizacijske slijepe točke. Korištenje jednostavnih logičkih modela za definiranje ciljeva – kao što su povećano samopouzdanje, socijalne vještine ili osjećaj vlastite sposobnosti – može dodatno podržati praćenje značajnih ishoda tijekom vremena.

Razina / Komponenta	**Opis i praktična primjena**
Trodijelni pristup praćenju	Praćenje je trostruki proces koji procjenjuje organizacijsku praksu, iskustvo mladih i samosvijest stručnjaka. To osigurava sveobuhvatno razumijevanje i utjecaja i procesa.

Alati za usporednu analizu	Organizacije bi trebale koristiti formalne alate za procjenu, poput *PYD-ove samoprocjene organizacijske inkluzije*, kako bi procijenile učinkovitost u područjima poput fizičke pristupačnosti, komunikacije i ljudskih resursa. Ti alati pružaju strukturiran uvid u snage i praznine.
Osvrt osoblja	Praktičari bi se trebali redovito i nadzirano baviti refleksijom kako bi prepoznali nesvjesne pristranosti i praznine u znanju. Na sastancima osoblja trebalo bi raspravljati o tome što je dobro funkcioniralo i zašto, kako bi se izgradila kultura zajedničkog učenja i stalnog poboljšanja.
Logički modeli	Razvijanje logičkog modela pomaže definirati jasne ciljeve inkluzije i mjerljive pokazatelje (npr. samopouzdanje, osjećaj vlastite sposobnosti, socijalne vještine). To podržava praćenje značajnog napretka tijekom vremena, umjesto usmjerenosti samo na rezultate.

Prilagodba: fleksibilni odgovori na individualne potrebe

Bitna značajka visokokvalitetnog inkluzivnog rada s mladima jest njegova sposobnost prilagodbe. Budući da svaka mlada osoba donosi jedinstvena iskustva, potrebe i kompetencije, evaluacija mora ostati fleksibilna i podržavajuća, a ne kruta ili standardizirana.

Učinkoviti programi uspostavljaju iterativne cikluse povratnih informacija: povratne informacije prikupljaju se, o njima se raspravlja unutar tima te se pretvaraju u konkretne prilagodbe. Važno je te promjene priopćiti mladima (npr. *"Čuli smo vas i ovo je ono što mijenjamo"*), čime se jača njihov osjećaj samostalnosti i povjerenja.

Fleksibilnost također zahtijeva da stručnjaci budu spremni prilagođavati planove u stvarnom vremenu. Ako neka aktivnost ne funkcionira – jer je previše složena, nije zanimljiva ili uzrokuje stres – stručnjaci za rad s mladima trebali bi se osjećati sigurno u tome da je bez oklijevanja izmijene ili zamijene.

Pružanje individualiziranih mogućnosti sudjelovanja još je jedan ključni element. Mladi mogu odabrati različite uloge (npr. aktivno sudjelovanje ili promatranje), formate (individualni ili grupni rad) ili čak načine uključivanja (uživo ili online), ovisno o svojim potrebama i razini udobnosti. To osigurava da evaluacija podržava inkluziju, a ne da pojačava prepreke.

Kako evaluaciju učiniti učinkovitijom i korisnijom

Kako bi se praksa ojačala, procesi evaluacije trebali bi nadilaziti prikupljanje podataka i aktivno podržavati učenje i poboljšanje. Ključni elementi sadrže:

- **Zatvaranje kruga povratnih informacija:** Uvijek pokažite mladima kako njihove povratne informacije dovode do stvarnih promjena. To povećava povjerenje i motivaciju.
- **Jednostavnost i redovitost:** Kratki, učestali trenuci za davanje povratnih informacija učinkovitiji su od složenih, povremenih evaluacija.
- **Kombiniranje metoda:** Koristite mješavinu verbalnih, vizualnih i opažačkih alata kako biste dobili potpuniju sliku napretka.
- **Fokusiranje na razvoj, a ne na postignuća:** Naglasite rast, trud i male korake naprijed, a ne uspoređujte rezultate.
- **Podrška kapacitetu osoblja:** Osigurajte vrijeme i prostor za promišljanje, nadzor i zajedničko učenje unutar timova.
- **Uključivanje evaluacije u svakodnevnu praksu:** Povratne informacije ne bi trebale biti doživljene kao dodatni zadatak, već kao prirodan dio interakcije i tijeka programa.

Mjerenje napretka mladih: raznolike i pristupačne metode

Napredak treba bilježiti na načine koji mladima omogućuju da se izraze autentično, uzimajući u obzir različite stilove komunikacije, potrebe za podrškom i razine samopouzdanja.

Usmena povratna informacija igra središnju ulogu. Kratki razgovori jedan na jedan ili trenuci za grupnu refleksiju stvaraju prostor da mladi ljudi dijele svoja iskustva vlastitim tempom. Ti razmjeni pomažu normalizirati refleksiju i podržavaju razvoj samosvijesti.

Kako bi se to nadopunilo, osobe koje rade s mladima mogu koristiti jednostavne upitnike za ispunjavanje, osmišljene u pristupačnim formatima. Vizualni alati poput ljestvica s emotikonima, slikovnih izbora ili jednostavnih sustava ocjenjivanja omogućuju sudjelovanje bez obzira na razinu pismenosti ili kognitivne razlike. Ti alati smanjuju pritisak i čine evaluaciju uključivijom.

Promatranje je jednako važno jer mnogi mladi ljudi napredak pokazuju ponašanjem, a ne riječima. Promjene u angažmanu, suradnji, emocionalnoj regulaciji ili neovisnosti pružaju vrijedan uvid u razvoj. Taj proces treba ostati vođen empatijom i neometajući, s fokusom na razumijevanje, a ne na prosuđivanje.

Video svjedočanstva mogu dodatno obogatiti evaluaciju jer omogućuju mladima da razmišljaju o svojim iskustvima. Kada se učine dostupnima (npr. s titlovima ili tumačenjem u znakovnom jeziku), ti zapisi ne samo da dokumentiraju napredak, već i podržavaju izgradnju identiteta i samopouzdanje tako što razvoj čine vidljivim tijekom vremena.

Dodatni praktični materijali vezani uz temu nalaze se u Dodacima, poput praktičnih primjera alata za pristupačnu povratnu informaciju i prilagodbe programa na temelju povratnih informacija sudionika.

Česte pogreške u inkluzivnoj evaluaciji (i kako ih izbjeći)
To nisu sitne pogreške – ako se ponavljaju, sustavno isključuju upravo one mlade ljude kojima inkluzivni rad nastoji pomoći.

Česta pogreška	**Zašto je to problem u inkluzivnom radu s mladima**	**Bolji pristup**
Fokusiranje samo na prisustvo ili rezultate	Ignorira stvarne promjene i ne uspijeva obuhvatiti *prijeđenu udaljenost*, osobito za mlade koji se suočavaju sa sustavnim preprekama	Mjerenje kvalitativnog napretka: samopouzdanje, autonomija, sudjelovanje i uklanjanje prepreka
Korištenje standardnih, nepristupačnih alata	Isključuje mlade s različitim komunikacijskim potrebama i pojačava nejednakost	Koristite pristupačne, fleksibilne metode (metoda jednostavnog čitanja, vizualni i audio materijali, više formata)
Ne zatvara krug povratnih informacija	Potkopava povjerenje—mladima se čini da ih se ne sluša ili da su samo ukras	Jasno komunicirajte promjene temeljene na povratnim informacijama (*"Čuli smo vas…"*) i pokažite njihov utjecaj
Tretiranje evaluacije kao kontrole ili prosuđivanja	Stvara tjeskobu, smanjuje iskrenost i obeshrabruje sudjelovanje	Okvir procjene kao učenje, promišljanje i zajednički razvoj
Isključivanje mladih iz procesa evaluacije	Jača neravnotežu moći i proturječi inkluzivnim načelima	Uključiti mlade kao su-kreatore u definiranju uspjeha i oblikovanju alata
Tretiranje svih mladih na isti način	Zanemaruje različite polazne točke i individualne potrebe	Prilagodite metode evaluacije i očekivanja pojedincima
Ignoriranje uklanjanja prepreka	Fokusira se samo na individualne rezultate umjesto na sustavne prepreke	Procijenite kako okruženja i strukture postaju sve uključiviji

Prevelika ovisnost o verbalnoj povratnoj informaciji	Isključuje neverbalne ili manje samouvjerene sudionike	Kombinirajte verbalne, vizualne, ponašajne i kreativne metode
Ignoriranje neverbalnog napretka	Propušta ključne pokazatelje poput angažmana ili emocionalne regulacije	Koristite strukturirano promatranje kao osnovnu metodu
Ne uključuje više perspektiva	Pruža ograničeno ili pristrano razumijevanje napretka	Uključite doprinose njegovatelja, stručnjaka i vanjskih promatrača
Nedostatak profesionalne samorefleksije	Omogućuje nesvjesnoj pristranosti da oblikuje ishode evaluacije	Ugradite nadzor, refleksiju i timsko učenje u praksu
Rigidni procesi evaluacije	Ograničava odgovaranje na stvarne potrebe	Koristite fleksibilne, iterativne petlje povratnih informacija i kontinuirano se prilagođavajte

Zaključak

U inkluzivnom radu s mladima, evaluacija nije samo alat za odgovornost – ona je **temeljna razvojna praksa**. Vrednovanjem glasova mladih, prepoznavanjem napretka u različitim oblicima i održavanjem fleksibilnog, refleksivnog pristupa, evaluacija postaje pokretač osobnog rasta i profesionalne kvalitete. Ona jača samosvijest, gradi samopouzdanje i osjećaj vlastite sposobnosti djelovanja među mladima te podržava kontinuirano poboljšanje unutar organizacija.

Kontinuirano praćenje prihvaćanja i uključivosti

Praćenje inkluzije

Praćenje pruža podatke za poboljšanje, a ne za prosuđivanje.

Kreiranje kvalitetnog rada s mladima i djelovanje inkluzivnih centara za mlade (ili bilo kojeg inkluzivnog programa) za mlade s potrebama za dodatnom podrškom temelji se na kontinuiranom praćenju i evaluaciji, što je ključan element dugoročne održivosti i razvoja programa.

Poseban naglasak treba biti na potrebama za podršku, pristupačnost, stavove, profesionalne i etičke smjernice te razmjenu međunarodnih iskustava (dobrih i loših praksi).

Što znači praćenje u kontekstu Kuće za mlade? Praćenje je kontinuiran, strukturiran proces koji se koristi kako bi se osiguralo da je rad s mladima siguran, učinkovit i inkluzivan. Ono uključuje redovito provjeravanje:

- Jesu li mladi sigurni i podržani?
- Jesu li aktivnosti zanimljive i ostvaruju li svoje ciljeve?
- Provode li djelatnici visokokvalitetan, inkluzivan rad s mladima?
- Postaju li mladi ljudi razvojne ishode (npr. socijalne vještine, neovisnost, dobrobit, zapošljivost)?
- Jesu li prepoznate i uklonjene prepreke pristupačnosti i sudjelovanju?
- Je li svaka mlada osoba uključena i može li u potpunosti sudjelovati?

Budući da praćenje ima ulogu u svakoj fazi, nijedna se ne bi smjela preskočiti. U nastavku je naveden jedan mogući scenarij, no imajte na umu da lokalne okolnosti i specifični ciljevi mogu zahtijevati prilagodbe.

FAZA 1 — Planiranje i početno stanje: Prije početka aktivnosti

Ključni zadaci:

- Definirajte ciljeve (npr. socijalna uključenost, vještine samostalnog života, spremnost za zapošljavanje).
- Definirajte pokazatelje uspjeha.
- Procijeniti početnu razinu svakog mladog čovjeka u područjima kao što su:
    - Socijalne vještine
    - Razina neovisnosti
    - Komunikacija
    - Interesi
    - Potrebe za podršku
    - Sigurnosna pitanja
- Identificirati potrebe za podršku (fizičke, kognitivne, senzorne, komunikacijske).

Alati:

- Obrazac za prikupljanje podataka (anketa, intervju, fokus grupa, video-intervju, crtež – prilagođeno potrebama za podršku i preferencijama ciljne skupine)
- Procjena rizika
- Kontrolna lista pristupačnosti
- Početna samoprocjena (prilagođena kognitivnoj razini)

- Doprinos roditelja/skrbnika, ako je potrebno

Primjer: U Salva Vita Youth House svaka mlada osoba ima barem jedan uvodni intervju. Mogu se prijaviti online i ispuniti upitnik, bilo slobodnim pisanjem ili odabirom iz ponuđenih opcija. Nakon toga slijedi osobni intervju koji se, između ostalog, usredotočuje na praktične informacije kao što su:

- Potrebe za lijekovima
- Sposobnost samostalnog putovanja
- Uvjeti stanovanja

Također promatramo i aspekte izvedbe, na primjer:

- Pouzdanost
- Kako se prilagođavaju novom okruženju

Najvažnije je da je intervju dijalog. Procjenjujemo podudaraju li se očekivanja mlade osobe s onim što možemo ponuditi i utvrđujemo kako joj možemo najbolje pružiti podršku. U nekim slučajevima određene potrebe – poput neliječenih psihijatrijskih problema – mogu zahtijevati odgađanje sudjelovanja dok se ne osigura odgovarajuća podrška ili liječenje.

FAZA 2 — Kontinuirano praćenje aktivnosti: Tijekom tjednih programa i svakodnevnog rada

Ključni zadatak za praćenje:

1. Prisutnost i angažman
2. Kvaliteta sudjelovanja (Jesu li aktivni? Pasivni? Izbjegavajući?)
3. Promjene u dobrobiti i ponašanju
4. Razvoj vještina u aktivnosti
5. Barijere pristupačnosti (buka, senzorni okidači, poteškoće u komunikaciji)
6. Učinkovitost osoblja i korištenje inkluzivnih metoda
7. Timski osvrti

Alati:

- Popisi prisutnosti
- Tjedne bilješke o promatranju

- Rezultati angažmana "semafor" (zelena = angažiran, žuta = promjenjiv, crvena = u poteškoćama)
- Zapisnici o potrebama podrške
- Dnevnici promišljanja osoblja (stručnjaka koji rade s mladima u grupama/pojedinačno)
- Senzorno i okolišno praćenje
- Kratke kartice za povratne informacije mladih (smajlići, ikone)

Primjer: Neke navike ili ponašanja mogu negativno utjecati na razvoj mladih i njihove šanse za zapošljavanje. Na primjer, neispunjavanje dogovora ili ozbiljno narušeni raspored spavanja mogu biti problematični.

U Kući za mlade aktivnosti su planirane tijekom dana, s početkom u 10 sati, kako bi svi mogli stići na vrijeme. Međutim, neki mladi ostaju budni do kasno igrajući se i previše su umorni da bi sudjelovali u jutarnjim aktivnostima.

Kako bismo potaknuli odgovornost i sudjelovanje, koristimo sustav "naknade za učenje":

- Ako mlada osoba ne prisustvuje aktivnosti za koju se prijavila, mora platiti malu naknadu.
- Ne mogu se pridružiti sljedećoj aktivnosti dok se naknada ne podmiri.
- Obitelji i skrbnici se obavještavaju da uplatu trebaju obaviti sami mladi.
- Ako mlada osoba ne može platiti, može ispuniti obvezu obavljanjem kućanskih poslova ili zadataka koje su joj dodijelili skrbnici.
- Izuzeci se rade ako je mlada osoba bolesna ili postoji obiteljska hitna situacija, pod uvjetom da nas prethodno obavijeste.

Ovaj sustav pomaže mladima razviti odgovornost, a istovremeno ostaje podržavajući i fleksibilan.

Faza 3 — Periodično promišljanje i prilagodba (mjesečno/tromjesečno): Stanite i analizirajte što se dogodilo.

Ključna pitanja za razmišljanje:

- Što je dobro funkcioniralo?
- Što nije?
- Koji mladi ljudi trebaju više podrške?
- Postoje li krize, sukobi ili problemi s sigurnošću?

- Ispunjavamo li zahtjeve pristupačnosti?
- Prijavljuju li obitelji poboljšanja kod kuće?
- Prijavljuju li mladi napredak?
- Trebamo li promijeniti rasporede, prostore, osoblje, alate ili komunikaciju?

Alati:

- Mjesečni sastanak osoblja
- Diskusije o slučajevima
- Fokus grupa mladih (s pitanjima jednostavnim za čitanje)
- Kratki intervjui s roditeljima/skrbnicima
- Pregled podataka (prisutnost, incidenti, postignuća)
- Provjerite svoje rezultate na kotaču kompetencija (ako je primjenjivo)

Primjer: U Centru Salva Vita održavamo mjesečne sastanke za promišljanje sa svim osobljem. Tijekom tih sastanaka pregledavamo popise prisutnosti, ocjene angažmana i zapisnike o incidentima kako bismo vidjeli što funkcionira, a što ne.

Također vodimo rasprave o pojedinačnim slučajevima mladih kojima je možda potrebna dodatna podrška. Na primjer, ako mlada osoba dosljedno kasni ili se muči sudjelovati, tim razmatra prilagodbe – poput pružanja dodatne podrške, izmjene prostora, uvođenja novih alata ili komunikacijskih metoda kako bi se bolje prilagodile njihovim potrebama.

Faza 4 — Mjerenje ishoda: svakih 6–12 mjeseci ili na kraju programskih ciklusa.

Ključna područja kao što su:

1. Socijalne vještine
2. Neovisnost
3. Psihička dobrobit
4. Samoiskazivanje i komunikacija
5. Samopouzdanje i samopoštovanje
6. Spremnost za zapošljavanje
7. Sudjelovanje u zajednici

Alati:

- Skala postizanja ciljeva (GAS) prilagođena za osobe s invaliditetom
- Samoprocjena prije i poslije

- Obiteljski obrasci za refleksiju
- Rubrika za procjenu rada s mladima
- Kontrolne liste za promatranje (npr. može prepoznati potrebe, može raditi u grupi itd.)
- Putovnice vještina
- Youthpass (prilagođen)
- Ishodi zapošljavanja (za NEET programe)

Primjer: U Kući za mlade vodimo intenzivni program pripreme za zapošljavanje za mlade ljude koji su spremni poduzeti korake prema zaposlenju. Program uključuje grupne i individualne susrete, kao i aktivnosti posredovanja pri zapošljavanju, i traje otprilike šest mjeseci.

Tijekom programa pratimo napredak koristeći gotovo sve alate opisane u prethodnim fazama – liste prisustva, bodove angažiranosti, bilješke zapažanja, evidenciju podrške i kartice povratnih informacija mladih.

Na kraju programa, svaka mlada osoba ili:

- Osigurava zaposlenje, ili
- Radi s osobljem na utvrđivanju vještina ili područja koje treba dodatno razviti prije nego što je spremna za daljnji korak.

Ova faza naglašava individualizirano planiranje, kontinuirano praćenje i prilagodbu kako bi se osiguralo da svaka mlada osoba postigne značajne rezultate.

Faza 5 — Izvještavanje i učenje: Pretvaranje podataka o praćenju u znanje

Napomena: Ova faza se usredotočuje na organizacijsko učenje, a ne samo na prikupljanje podataka.

Ključna područja:

- Analiziranje svih prikupljenih podataka praćenja (prisutnost, angažman, povratne informacije, incidenti, razvoj vještina)
- Identificiranje trendova, uspjeha i područja za poboljšanje
- Dijeljenje saznanja unutar tima i kroz organizaciju
- Korištenje uvida za prilagodbe programa i buduće planiranje

Alati:

- Nadzorne ploče ili proračunske tablice
- Sažeci refleksija osoblja
- Zbirke povratnih informacija mladih i obitelji
- Dokumentacija studija slučaja

Ishodi:

- Kratki interni mjesečni izvještaji
- Tromjesečna izvješća o kvaliteti
- Godišnje procjene utjecaja
- Priče o slučajevima koje ističu pojedinačna putovanja i ishode
- Sažeci problema pristupačnosti i rješenja
- Preporuke za poboljšanje programa

Primjer: Na početku svi mladi ispunjavaju ulazni upitnik o svojim ciljevima i načinu na koji žele iskoristiti prilike u Kući za mlade. Roditelji ili skrbnici također daju svoje mišljenje.

Nakon godinu dana, ili kada se mlada osoba zaposli ili napusti Kuću mladih, ispunjava upitnik o svojim iskustvima. Uspoređivanjem odgovora s početnim upitnikom možemo donijeti zaključke – ne samo na individualnoj razini, već i šire, kako bismo poboljšali i prilagodili naše programe.

Dokumentiraju se i priče o pojedinačnim slučajevima – na primjer, mlada osoba koja je napredovala od grupnih aktivnosti do uspješnog zaposlenja – što ilustrira utjecaj naših programa. Ta se saznanja zatim koriste za poboljšanje budućih aktivnosti, obuku osoblja i strateško planiranje.

Što biste trebali pratiti? (Pokazatelji prilagođeni mladima s potrebama za dodatnom podrškom)

A. Indikatori sudjelovanja

- dosljednost pohađanja
- pouzdanost dolaska
- preuzimanje inicijative
- volja za uključivanjem u zadatke
- suradnja s vršnjacima
- sposobnost praćenja strukture

B. Indikatori dobrobiti i sigurnosti

- promjene raspoloženja
- okidači senzorne preopterećenosti
- razine tjeskobe
- komuniciranje potreba
- ponašajni incidenti
- potreba za podrškom kako bi se osjećali sigurno

C. Indikatori razvoja vještina

- samostalno dovršavanje zadataka
- socijalna komunikacija
- rješavanje problema
- motoričke vještine (ako je relevantno)
- digitalne vještine
- vještine svakodnevnog života
- svijest o karijeri

D. Osoba koja radi s mladima i pokazatelji kvalitete programa

- upotreba inkluzivne komunikacije
- prilagodba zadataka
- proaktivna podrška
- praksa zaštite i sigurnosti
- metode uključivanja
- dosljednost i izgradnja odnosa
- kvaliteta odgovora na krizu

E. Indikatori pristupačnosti

- fizički pristup
- osjetilno okruženje
- pristupačnost komunikacije
- kognitivna pristupačnost
- psihološki, mentalni uvjeti
- dostupnost pomoćnih alata

- osjetljivost i znanje osoblja

4. Točke za razmišljanje (Što i kada pitati)

Dnevno / nakon svake sesije

- Tko je danas aktivno sudjelovao i zašto?
- Tko se povukao ili se mučio i zašto?
- Je li bilo problema s pristupačnošću?
- Je li netko doživio stres, senzornu preopterećenost ili sukob?
- Jesmo li se pravilno prilagodili?

Tjedno

- Vidimo li napredak ili obrasce?
- Jesu li planovi podrške još uvijek učinkoviti?
- Postoje li novi rizici?

Mjesečno

- Je li okruženje i dalje sigurno i uključivo?
- Ostvaruju li se ciljevi?
- Postoje li posebne potrebe za edukacijom osoblja (npr. praksa utemeljena na autizmu, podrška utemeljena na ADHD-u, podrška ponašanju)?

Tromjesečno

- Poboljšavaju li se ishodi?
- Jesu li resursi dovoljni?
- Mijenjaju li se prepreke sudjelovanju?
- Dopiremo li do mladih u NEET situaciji koji rijetko izlaze iz kuće ?

Dodatni praktični materijali vezani uz temu nalaze se u Prilozima, kao što su praktični primjeri pristupačnih alata za mjerenje, promatranje i povratne informacije.

Procesi evaluacije i praćenja moraju ostati pristupačni i fleksibilni, osiguravajući da mladi mogu sudjelovati na načine koji odgovaraju njihovim stilovima komunikacije, kompetencijama i potrebama za podrškom.

Osiguravanje pristupačnosti

Procesi evaluacije i praćenja moraju ostati pristupačni i fleksibilni, osiguravajući da mladi mogu sudjelovati na načine koji odgovaraju njihovim stilovima komunikacije, kompetencijama i potrebama za podrškom. Metode povratnih informacija i evaluacije stoga bi trebale koristiti pristupačan jezik, fleksibilne formate i više mogućnosti sudjelovanja kad god je to moguće. Pristupačnost u evaluaciji nije dodatna značajka, već ključna komponenta inkluzivne prakse.

Dodatne praktične smjernice vezane uz postupke i alate pristupačnosti mogu se pronaći u relevantnim poglavljima i prilozima o pristupačnosti.

9. UMREŽAVANJE I ODRŽIVOST

Učinkovit rad s mladima ne može postojati u izolaciji. Podrška mladima s potrebama za dodatnom podrškom zahtijeva koordiniran, multisektorski pristup. Stoga umrežavanje i održivost nisu dodatni elementi, već strukturni stupovi koji osiguravaju da inkluzivni rad s mladima prijeđe iz izoliranih projekata u pouzdan sustav podrške.

Kada organizacije grade snažna partnerstva i dugoročne strategije, mladi dobivaju dosljedniju, pristupačniju i sveobuhvatniju podršku. Bez toga, fragmentirane usluge povećavaju rizik da mladi "propadnu kroz pukotine". Održivost, u tom smislu, ne odnosi se samo na financiranje, već na stvaranje otpornih sustava podrške mladeži koji nastavljaju funkcionirati unatoč promjenama – osoblja, projekata ili vanjskih uvjeta.

Zašto je umrežavanje ključno u inkluzivnom radu s mladima

Umrežavanje u radu s mladima s potrebama za dodatnom podrškom značajno se razlikuje od općeg rada s mladima ili standardne građanske suradnje.

Mladi s invaliditetom, mentalnim poteškoćama ili složenim društvenim situacijama često ovise o više sustava istovremeno – obrazovanju, zdravstvu, socijalnim službama i podrški zajednice.

Inkluzivni rad s mladima stoga zahtijeva višu razinu odgovornosti i preciznosti u umrežavanju. Nije dovoljno "znati za" druge organizacije – stručnjaci za rad s mladima moraju aktivno surađivati, upućivati, pratiti i zagovarati. U mnogim slučajevima stručnjak za rad s mladima postaje most između fragmentiranih sustava, osiguravajući da podrška bude kontinuirana i dostupna.

Za neke mlade osobe ta je mreža ne samo potpora, već i stabilizator života ili čak spas, osobito u situacijama koje uključuju rizik po mentalno zdravlje, obiteljsku nestabilnost ili socijalnu izolaciju. To umrežavanje čini ključnu zaštitnu funkciju, a ne neobaveznu organizacijsku aktivnost.

9.1 Sustavi upućivanja radi nezadovoljenih potreba

Centri za mlade ne mogu i ne bi smjeli pokušavati zadovoljiti sve potrebe interno. Neki mladi ljudi trebaju dodatnu stručnu podršku, kao što su skrb za mentalno zdravlje, usluge podrške osobama s invaliditetom, socijalne usluge, pravne savjete ili krizne intervencije. Stoga je dobro funkcionirajući sustav upućivanja ključna odgovornost.

Učinkovit sustav upućivanja nije pasivan, već se aktivno upravlja njime. On uključuje:

- jasne kriterije za to kada je upućivanje potrebno,
- uspostavljanje odnosa s relevantnim službama (npr. psiholozi, socijalni radnici, agencije za zapošljavanje, službe za osobe s invaliditetom),
- aktualno znanje o dostupnim opcijama podrške,
- transparentna komunikacija s mladima i, gdje je to prikladno, s njegovateljima,
- praćenje mlade osobe kako bi se osiguralo da je uspješno pristupila upućenoj službi.

Važno je da upućivanja budu vođena pristupom temeljenim na jednakosti. Osobe koje rade s mladima možda će trebati podržati mlade tijekom procesa, osobito pri snalaženju u sustavima koji mogu biti složeni, nepristupačni ili potencijalno diskriminatorni. U toj ulozi stručnjaci djeluju kao posrednici u pronalaženju resursa, pomažući mladima da se povežu s odgovarajućom i sigurnom podrškom.

9.2 Izgradnja međusektorskih odnosa

Inkluzivni rad s mladima postaje znatno učinkovitiji kada je ugrađen u mrežu komplementarnih usluga. Ta partnerstva stvaraju sustav podrške koji obuhvaća sve aspekte života mladih osobe.

Ključna partnerstva sadrže:

- Škole i pružatelji obrazovnih usluga: omogućavanje ranog prepoznavanja potreba, usklađivanje individualnih obrazovnih planova (IEP) s neformalnim učenjem i podrška prijelazima između obrazovnih razina.
- Poslodavci i privatni sektor: olakšavanje realnih putova do zaposlenja kroz inkluzivne prakse zapošljavanja, senzibilizaciju na radnom mjestu i mogućnosti mentorstva.
- Organizacije civilnog društva i skupine temeljene na identitetu: uključujući organizacije osoba s invaliditetom, udruge koje vode manjine i LGBTQ+ skupine, koje pružaju specijaliziranu podršku i jačaju inkluziju.

- Lokalne vlasti i javne službe: osiguravanje pristupa socijalnoj skrbi, zdravstvenim uslugama i sustavima podrške mladima.

Ti odnosi zahtijevaju vrijeme i dosljednost. Povjerenje se – osobito s marginaliziranim zajednicama – gradi postupno kroz pouzdano, dugoročno angažiranje, a ne jednokratnu suradnju.

9.3 Dijeljenje znanja i stručni razvoj

Održivi rad s mladima ovisi o kontinuiranom razvoju stručnog znanja i organizacijskog kapaciteta. U društvenom kontekstu koji se brzo mijenja, osobe koje rade s mladima moraju biti u stanju prilagoditi se novim izazovima, pristupima i potrebama.

To uključuje:

- kontinuiranu obuku u područjima kao što su praksa utemeljena na znanjima o traumama, mentalno zdravlje, uključivanje osoba s invaliditetom i zaštita,
- upotrebu i razvoj praktičnih priručnika, smjernica i metodoloških alata,
- redovito timsko promišljanje, učenje od kolega i superviziju,
- sudjelovanje u međunarodnim razmjenama i mrežama (npr. Erasmus+, inicijative Vijeća Europe).

Međusektorsko učenje je osobito vrijedno. Zajedničke edukacije s profesionalcima iz obrazovnog, zdravstvenog i socijalnog sektora pomažu u stvaranju zajedničkog jezika i razumijevanja, čime se poboljšava suradnja i koordinacija usluga.

9.4 Dugoročna strategija i kontinuirani razvoj

Održivost zahtijeva promjenu načina razmišljanja usmjerenog na projekte prema dugoročnoj organizacijskoj predanosti. To znači ugrađivanje promišljanja, prilagodbe i razvoja u samu strukturu organizacije.

Ključni elementi sadrže:

- razvijanje plana kontinuiranog poboljšavanja povezanog s ciljevima organizacije i standardima kvalitete,
- integriranje povratnih informacija, gdje doprinos mladih, osoblja i partnera dovodi do konkretnih prilagodbi programa,
- provođenje periodične samoprocjene ili revizije uključivosti radi utvrđivanja praznina i novih potreba,
- održavanje dosljednih etičkih i standarda zaštite,

- raznolikost izvora financiranja radi smanjenja ovisnosti o kratkoročnim bespovratnim sredstvima,
- fleksibilno reagirajući na promjenjive potrebe zajednice.

Ključno je da povratne informacije dovedu do vidljivih promjena. Prenošenje tih promjena mladima jača povjerenje i potvrđuje njihovu ulogu u oblikovanju programa.

O održivosti također ovisi i strukturna stabilnost. Inkluzivni rad s mladima trebao bi biti podržan dugoročnim okvirima financiranja i institucionalnim priznavanjem, čime se osigurava kontinuitet podrške tijekom razvoja mladih osoba, a ne samo unutar ograničenih projektnih ciklusa.

Kada umrežavanje zakaže: praktični scenarij

Mlada osoba koja posjećuje omladinski centar počinje pokazivati znakove emocionalne uznemirenosti i povlačenja. Iako osoba koja radi s mladima prepoznaje potrebu za specijaliziranom podrškom, organizaciji nedostaju jasni putevi upućivanja i uspostavljena suradnja s vanjskim službama. Zbog ograničenih smjernica i fragmentiranih sustava, mlada osoba se povlači iz programa bez pristupa odgovarajućoj podršci.

Ključni zaključak: Slabi ili neformalni sustavi umrežavanja povećavaju rizik da mladi s kompleksnim potrebama ostanu bez podrške.

Zaključak

Umrežavanje i održivost pretvaraju rad s mladima iz izoliranih intervencija u povezan ekosustav podrške. Kroz snažna partnerstva, jasne putove upućivanja, kontinuirano učenje i dugoročno strateško razmišljanje, organizacije mogu osigurati da mladi dobiju dosljednu, uključivu i smislenu podršku.

Na taj način rad s mladima postaje ne samo program, već i pouzdan dio šireg socijalnog sigurnosnog sustava, sposoban pružiti podršku mladima u različitim životnim fazama i promjenjivim okolnostima. Ugradnjom refleksije i prilagodbe u svoju strukturu, omladinski centar postaje stabilan, pouzdan sustav podrške za mlade, ne samo tijekom jednog projekta, već i tijekom mnogih godina.

10. RESURSI, PROCJENA I ODRŽIVOST

Osiguravanje dugoročne održivosti inkluzivnog rada s mladima zahtijeva više od stabilnog financiranja ili dobro osmišljenih programa. Ovisi o koherentnom sustavu u kojem su financijsko planiranje, ljudski resursi, stručna praksa i evaluacija usko povezani. Tek kada ti elementi funkcioniraju zajedno, organizacija može održati kvalitetu, pristupačnost i smislen utjecaj tijekom vremena.

U organizacijama koje rade s mladima s potrebama za dodatnom podrškom, održivost poprima drugačije značenje. U mnogim okruženjima općeg rada s mladima, organizacijska održivost uglavnom osigurava da se aktivnosti i usluge mogu nastaviti, dok pojedini mladi mogu sudjelovati kraće vrijeme i prelaziti između različitih prilika koje im se nude. Za mlade s potrebama za dodatnom podrškom kontinuitet često ima veće osobno značenje. Mogu imati manje dostupnih alternativa, ograničenu društvenu podršku i trebaju više vremena za izgradnju povjerenja, razvoj vještina i napredak. Stoga su stabilni odnosi, predvidiva okruženja i kontinuirana podrška ključni ne samo za organizaciju, već i za sudjelovanje, razvoj i dugoročnu dobrobit mladih osoba.

Kao rezultat, održivost nije samo organizacijska, već i **relacijska i sistemska**. Podrazumijeva održavanje stabilnih mreža podrške, prilagođavanje promjenjivim individualnim potrebama i osiguravanje da mladi ne izgube pristup podršci kada projekti završe ili se okolnosti promijene. Za mnoge mlade, programi rada s mladima postaju jedno od rijetkih stabilnih i podržavajućih okruženja dostupnih tijekom dužeg vremenskog razdoblja.

Financijski i materijalni resursi

Pristupačnost treba shvatiti kao temeljno načelo dizajna integrirano u planiranje i proračun programa od samog početka. To znači da proračuni moraju uključivati ne samo operativne troškove i plaće zaposlenika, već i cijeli niz mjera pristupačnosti, kao što su asistivne tehnologije, prilagođena komunikacija, potpora u prijevozu ili usluge tumačenja.

Čest rizik u mnogim organizacijama jest tretiranje inkluzije kao nečega što se može "dodati kasnije" ako bude potrebno. U praksi to dovodi do isključenja ili narušene kvalitete. Stoga održivi programi planiraju pristupačnost **od samog početka**, osiguravajući da su resursi dostupni kada su potrebni.

Proračun bi trebao obuhvatiti:

- redovne operativne troškove (najamnina, pristupačne komunalije, oprema, materijali),
- troškove osoblja (osobe koje rade s mladima, psiholozi, socijalni radnici, mentori, radnici za međusobnu podršku),
- mjere pristupačnosti (fizičke prilagodbe, asistivna tehnologija, tumači, pojednostavljena komunikacija, digitalna pristupačnost, potpora u prijevozu),
- evaluaciju, nadzor i razvoj osoblja.

Istovremeno se organizacije moraju nositi sa strukturnim izazovima kao što su kratkoročni ciklusi financiranja i projektno financiranje. Kako bi se smanjila ranjivost, važno je kombinirati različite izvore financiranja i održavati realnu ravnotežu između ambicija i kapaciteta. Preopterećenje – preuzimanje više nego što organizacija može održivo podržati – jedan je od najčešćih skrivenih rizika u inkluzivnom radu s mladima.

Ljudski resursi, sagorijevanje i etička praksa

Učinkovitost inkluzivnog rada s mladima uvelike ovisi o kvaliteti i stabilnosti tima. Rad s mladima s kompleksnim potrebama zahtijeva **interdisciplinarni pristup** koji objedinjuje različite stručne perspektive. Osobe koje rade s mladima, psiholozi, socijalni radnici i mentori - svatko doprinosi cjelovitijem razumijevanju situacije mlade osobe.

Jednako je važna i zastupljenost. Uključivanje stručnjaka i mentora s vlastitim iskustvom, uključujući osobe s invaliditetom, jača povjerenje i mladima pruža vjerodostojne uzore s kojima se mogu poistovjetiti.

Međutim, ovaj je posao emocionalno zahtjevan. Stručnjaci su često izloženi kriznim situacijama, traumatičnim iskustvima i sustavnim ograničenjima koja se ne mogu brzo riješiti. Bez odgovarajuće podrške, to dovodi do sagorijevanja, što izravno utječe na kvalitetu i kontinuitet programa.

Održivost stoga ovisi o namjernoj **prevenciji sagorijevanja**, kao što su:

- realističan broj slučajeva i jasne definicije uloga,
- redovita supervizija (individualna i grupna),
- podrška vršnjaka i strukturirana timska refleksija,
- granice u pogledu dostupnosti i emocionalnog rada,
- normaliziranje traženja pomoći i ranjivosti unutar tima.

Sprječavanje sagorijevanja stoga nije individualna, već organizacijska odgovornost. To zahtijeva jasne definicije uloga, realne opterećenosti poslom, redovitu superviziju i kulturu u kojoj su refleksija i ranjivost prihvaćeni. Granice u pogledu dostupnosti i emocionalne uključenosti nisu znakovi distanciranosti, već su bitni uvjeti za održiv angažman.

Profesionalnu praksu moraju voditi jasni etički okviri. Povjerljivost, zaštita, informirani pristanak i poštovanje autonomije nisu apstraktna načela, već svakodnevne

operativne stvarnosti koje zahtijevaju dosljednu pozornost i zajedničko razumijevanje unutar tima.

Stručna refleksija i učenje

U inkluzivnom radu s mladima stručne kompetencije ne definiraju se samo tehničkim vještinama, već i sposobnošću promišljanja, prilagodbe i promišljenog reagiranja na složene situacije. Osobe koje rade s mladima često donose odluke u emocionalno zahtjevnim i nepredvidivim kontekstima koje oblikuju njihova vlastita uvjerenja, vrijednosti, iskustva i pretpostavke. Bez promišljanja, to može nenamjerno ojačati isključenost ili neučinkovite prakse.

Strukturirana samorefleksija pomaže stručnjacima:

- prepoznati i ispitati vlastita uvjerenja, očekivanja i automatske reakcije,
- razmotriti kako oni utječu na odnose i donošenje odluka,
- prepoznati i osmisliti podržavajuće i konstruktivnije odgovore,
- i bolje razumjeti kako osobne vrijednosti i iskustva oblikuju profesionalnu praksu.

Modeli poput modela refleksivnog identiteta mogu pomoći stručnjacima da dublje istraže slojeve svoje prakse, uključujući uvjerenja, vrijednosti, identitet i procese donošenja odluka.

Praktični alati za promišljanje i samoprocjenu mogu uključivati:

- upitnike za samoprocjenu,
- reflektivne bilježnice ili razvojni portfoliji,
- vježbe razjašnjavanja vrijednosti,
- strukturirane poticaje za promišljanje,
- refleksiju i superviziju s kolegama,
- i rasprave o kritičnim incidentima unutar timova.

S vremenom refleksivna praksa doprinosi razvoju kulture učenja u kojoj profesionalni rast, prilagodba i kontinuirano poboljšanje postaju integrirani u svakodnevni rad, a ne ograničeni na formalne okvire obuke.

Praćenje, evaluacija i povratne informacije

O održivosti također ovisi sposobnost organizacije da razumije i dokaže svoj utjecaj. U inkluzivnom radu s mladima, evaluacija nadilazi mjerenje sudjelovanja ili ishoda. Usredotočuje se na kvalitativne promjene, kao što su povećano samopouzdanje, poboljšane društvene veze ili veća neovisnost.

Budući da mladi s potrebama za dodatnom podrškom često polaze s različitih pozicija, evaluacija mora uzeti u obzir koncept "pređene udaljenosti". Napredak se ne mjeri prema fiksnom standardu, već u odnosu na pojedinačne početne točke i prepreke koje su prevladane.

Uravnotežen sustav evaluacije kombinira kvantitativne pokazatelje—poput redovitosti sudjelovanja ili prijelaza u obrazovanje i zapošljavanje—s kvalitativnim uvidima prikupljenima kroz razgovore, promatranje i kreativne oblike povratnih informacija. Ovi procesi trebaju biti jednostavni za uključivanje, lako dostupni i smisleni mladima

Kontinuirani razvoj i dugoročni utjecaj

Održiva organizacija funkcionira kao organizacija za učenje. Ne ponavlja jednostavno aktivnosti, već se kontinuirano prilagođava na temelju iskustva, povratnih informacija i promjenjivih potreba. To zahtijeva redovito promišljanje na razini tima, kao i sposobnost da se spoznaje pretoče u konkretne prilagodbe u praksi.

To uključuje:

- redovite timske sastanke za promišljanje i evaluaciju (ne samo o tome "što smo radili", već i o tome "kako razmišljamo i odlučujemo"),
- integriranje spoznaja iz samorefleksije, supervizije i evaluacije u konkretne prilagodbe programa,
- sustavno planiranje stručnog usavršavanja za osoblje (zajednički ciljevi učenja, planovi obuke, učenje od kolega),
- vođenje dokumentacije (portfoliji, zbirke slučajeva, priručnici) koja čuva institucionalno znanje unatoč fluktuaciji osoblja.

Dugoročni utjecaj usko je povezan s prijelazom u odraslu dob. Za mnoge mlade s potrebama za dodatnom podrškom, taj je prijelaz složeniji i manje linearan nego za njihove vršnjake. Često uključuje snalaženje u fragmentiranim sustavima, prazninama u uslugama i ograničenim prilikama na tržištu rada.

Rad s mladima stoga igra ključnu ulogu u izgradnji mostova – prema obrazovanju, zaposlenju i sudjelovanju u zajednici. To uključuje razvijanje životnih vještina, podršku pri odabiru karijere i pomaganje mladima da razumiju i snalaze se u institucionalnim sustavima.

Održivost u tom smislu ne odnosi se samo na održavanje usluga, već i na osiguravanje podrške mladima izvan samog programa, s trajnim učinkom na njihovu neovisnost i sudjelovanje u društvu.

Kontrolna lista održivosti za organizacije

Kako bi se podržala praktična primjena, sljedeći popis za provjeru sažima ključne elemente održivog inkluzivnog rada s mladima:

Strateški i financijski

- Pristupačnost je uključena u sve proračune od samog početka
- Izvori financiranja su raznoliki (osnovna sredstva + projekti + partnerstva)
- Opseg programa odgovara raspoloživim resursima

Ljudski resursi i dobrobit

- Interdisciplinarni tim je uspostavljen
- Raznolikost osoblja odražava zajednicu
- Osigurana je redovita supervizija i međusobna podrška
- Mjere prevencije izgaranja se aktivno provode

Stručna praksa

- Etički protokoli su jasni, zajednički i primjenjuju se
- Kontinuirana obuka ugrađena je u organizacijsku praksu
- Refleksija je dio svakodnevnog rada, a ne iznimka

Evaluacija i učenje

- Koriste se kvantitativne i kvalitativne metode evaluacije
- Povratne informacije od mladih redovito se prikupljaju
- Rezultati evaluacije dovode do vidljivih promjena
- "Prijeđena udaljenost" prepoznaje se kao ključni pokazatelj

Dugoročni utjecaj

- Postoje jasni putevi do obrazovanja, zaposlenja i sudjelovanja u zajednici
- Partnerstva podržavaju prijelaz izvan programa
- Održavaju se kontakti za praćenje ili kontakti bivših polaznika

Završna napomena

Održivost inkluzivnog rada s mladima ovisi o usklađivanju resursa, stručne prakse, organizacijskog učenja i dugoročne predanosti. Kada ti elementi funkcioniraju

zajedno, rad s mladima može pružiti stabilnu, prilagodljivu i smislenu podršku mladima tijekom vremena.

Kako bi se podržala provedba i stručni razvoj, u Prilogu je dan detaljan prilagođeni okvir kompetencija temeljen na ETS modelu kompetencija — proširen kako bi obuhvatio uključivost osoba s invaliditetom, pristupačnost, zaštitu i sigurnost, sukreaciju i rad s mladima utemeljen na ljudskim pravima.

Okvir koristi model F–I–A–E za opis četiri progresivna razina razvoja kompetencija:

F–I–A–E odnosi se na četiri razine razvoja kompetencija:

F – Osnova = svijest

Ovo je početna razina. Osoba ima osnovnu svijest i razumijevanje koncepta. Može ga prepoznati u jednostavnim situacijama, ali ga možda još ne primjenjuje dosljedno u praksi.

I – Srednja= primijenjeno razumijevanje

Na ovoj razini osoba može primijeniti kompetenciju u poznatim ili podržanim situacijama. Razumije kako ona funkcionira i može je koristiti uz određenu strukturu ili smjernice.

A – Napredno = samouvjerena, prilagodljiva primjena

Osoba ovdje primjenjuje kompetenciju samostalno i dosljedno. Može je prilagoditi različitim kontekstima, fleksibilno odgovoriti na izazove i integrirati je u svoju redovitu praksu.

E – Stručnjak = vodstvo i utjecaj na sustav

Ovo je najviša razina. Osoba ne samo da primjenjuje kompetenciju, već i oblikuje način na koji je drugi koriste. Utječe na sustave, educira druge, razvija metode i doprinosi promjenama na organizacijskoj ili političkoj razini.

Kompetencija	**Opis kompetencije**	**Ishodi učenja (F–I–A–E)**	**Pokazatelji (F–I–A–E)**	**Alati za procjenu**	**Izostavljeno iz ETS modela**

Praksa utemeljena na ljudskim pravima i etičko pozicioniranje	Primjenjuje pristup temeljen na pravima prema UNCRPD-, osiguravajući dostojanstvo, jednakost, nediskriminaciju i priznajući mlade osobe s invaliditetom kao nositelje prava, a ne pasivne primatelje.	**F:** Prepoznaje osnovna prava i načela pravednosti. **I:** Objašnjava UNCRPD i primjenjuje ga u praksi. **A:** Uključuje prava u osmišljavanje programa i suprotstavlja se njihovom kršenju. **E:** Zalaže se za i oblikuje praksu temeljenu na pravima na organizacijskoj/ sistemskoj razini.	**F:** Koristi uvažavajući jezik. **I:** Poziva se na prava u aktivnostima. **A:** Bori se protiv prakse isključivanja u području socijalne uključenosti. **E:** Utječe na politike i standarde.	Refleksivni dnevnici; studije slučaja; etičke rasprave; Youthpass.	Nema eksplicitnog pravnog utemeljenja u UNCRPD-u ili odgovornosti.
Kritičko razumijevanje modela invaliditeta	Pokazuje duboko razumijevanje društvenih modela i modela temeljenih na ljudskim pravima te ih kritički primjenjuje pri analizi i transformaciju prakse rada s	**F:** Prepoznaje invaliditet kao raznolikost. **I:** Objašnjava različite modele invaliditeta. **A:** Primjenjuje društvene modele i modele temeljene na ljudskim pravima u osmišljavanju	**F:** Izbjegava govor koji naglašava nedostatke i slabosti mladih. **I:** Identificira prepreke. **A:** Preoblikuje okruženja.	Konceptualne mape; eseji; analiza scenarija; povratne informacije kolega.	Nedostaje znanja o modelu invaliditeta

	mladima.	programa. **E:** Kritički analizira sustave i educira druge.	**E:** Vodi konceptualne rasprave.		
Dizajn i implementacija pristupačnosti	Dizajnira i provodi pristupačne programe u fizičkim, senzornim, kognitivnim i komunikacijskim dimenzijama koristeći univerzalni dizajn i UDL, uz prilagodbe.	**F:** Identificira prepreke pristupačnosti. **I:** Primjenjuje osnovne prilagodbe. **A:** Dizajnira potpuno pristupačne programe. **E:** Razvija sustave i standarde pristupačnosti.	**F:** Uočava prepreke. **I:** Vrši prilagodbe. **A:** Pristupačnost ugrađena u dizajn. **E:** Kultura pristupačnosti u cijeloj organizaciji.	Revizije pristupačnosti; promatranje; povratne informacije sudionika; portfelji materijala.	Nema operacionalizacije pristupačnosti (UDL, AAC, jednostavno čitljivo).
Prilagodljiva facilitacija i individualna podrška	Prilagođava metode vođenja, stilove komunikacije i okruženja kako bi zadovoljio individualne potrebe, istovremeno održavajući	**F:** Prepoznaje različite potrebe. **I:** Koristi različite metode vođenja. **A:** Primjenjuje pristupe koji su utemeljeni na znanjima o traumi i osjetilno	**F:** Prilagođava se prema potrebi. **I:** Koristi više metoda. **A:** Visoka uključenost sudionika	Promatra; video refleksija; recenzija kolega; bilješke voditelja.	Nema konkretnih inkluzivnih metoda facilitacije (senzorne, osviještene o traumi).

	inkluzivnu grupnu dinamiku i integrirajući pristupe utemeljene na znanjima o traumi.	osviješteni. **E:** Obučava druge i vodi inkluzivnu praksu facilitacije.	**E:** Modelira praksu za druge.		
Sudjelovanje i su-kreiranje	Omogućuje smisleno sudjelovanje kroz zajedničko donošenje odluka, su-kreiranje i redistribuciju moći.	**F:** Potiče sudjelovanje. **I:** Koristi participativne metode. **A:** Dijeli moć odlučivanja. **E:** Uspostavlja strukture suvođenja.	**F:** Sudjelovanje je vidljivo. **I:** Mladi su konzultirani. **A:** Mladi utječu na ishode. **E:** Mladi su suvoditelji programa.	Mapiranje sudjelovanja; grupna refleksija; povratne informacije mladih; promatranje.	Nema eksplicitnog dijeljenja moći ili fokusa na suodlučivanje.
Osnaživanje i samoodređenje	Podržava autonomiju, kompetencije i donošenje odluka u skladu s teorijom samoodređenja, čime jača samostalnost i	**F:** Potiče izbor. **I:** Podržava postavljanje ciljeva. **A:** Izgrađuje autonomiju i samopouzdanje. **E:** Dizajnira sustave	**F:** Mladi izražavaju preferencije. **I:** Mladi postavljaju ciljeve. **A:** Mladi djeluju samostalno.	Alati za postavljanje ciljeva; dnevnici promišljanja; Youthpas; povratne informacije vršnjaka.	Nema integracije teorije samoodređenja.

	sposobnost mladih da aktivno utječu na vlastiti život. .	osnaživanja.	**E:** Mladi vode inicijative.		
Komunikacija za uključivost	Koristi pristupačnu, inkluzivnu i prilagodljivu komunikaciju, uključujući jednostavan jezik, e , Easy-to-Read, AAC i više formata.	**F:** Koristi jasan jezik. **I:** Prilagođava komunikaciju. **A:** Dizajnira pristupačne materijale. **E:** Razvija inkluzivne komunikacijske sustave.	**F:** Osnovno razumijevanje. **I:** Smanjena konfuzija. **A:** Visok stupanj razumijevanja. **E:** Kultura uključive komunikacije.	Pregled materijala; provjere razumijevanja; promatranje; alati za povratne informacije.	Nema dostupnih standarda komunikacije.
Zaštita i praksa utemeljena na znanjima o traumi	Osigurava fizičku i psihološku sigurnost primjenom postupaka zaštite i načela usmjerenih na traume.	**F:** Prepoznaje važnost sigurnosti. **I:** Primjenjuje osnove zaštite. **A:** Integrira praksu utemeljenu na traumi. **E:** Razvija sustave zaštite.	**F:** Sigurno ponašanje. **I:** Postupci se provode. **A:** Sudionici se osjećaju sigurno. **E:** Sigurnosna kultura	Vježbanje scenarija; simulacije; promatranje; bilješke o refleksiji.	Nema eksplicitnog okvira koji uzima u obzir traume.

			na razini sustava.		
Refleksivna praksa i svijest o pristranosti	Uključuje se u kontinuiranu kritičku refleksiju o osobnim pristranostima, uključujući ableizam i intersekcionalnost, te u skladu s tim prilagođava praksu.	**F:** Pokazuje osnovnu razinu svjesnosti. **I:** Prepoznaje osobne pristranosti. **A:** Mijenja praksu na temelju promišljanja. **E:** Olakšava refleksivne procese za druge.	**F:** Osnovna refleksija. **I:** Prepoznaje pristranost. **A:** Ponašanje se mijenja. **E:**Vodi kritičku refleksiju.	Refleksivni dnevnici; supervizija; povratne informacije kolega; vođena refleksija.	Nema eksplicitnog fokusa na abilizam i intersekcionalnost.
Sistemsko razmišljanje i zagovaranje	Identificira sustavne prepreke i bavi se zagovaranjem kako bi se utjecao na institucije, politike i strukturne uvjete.	**F:** Prepoznaje strukturne barijere. **I:** Angažira dionike. **A:** Vodi aktivnosti zagovaranja. **E:** Utječe na politiku i sustavne promjene.	**F:** Identificira probleme. **I:** Izgrađuje partnerstvo. **A:** Vidljive su aktivnosti zagovaranja. **E:** Ostvaren strukturni	Izvještaji o projektu; povratne informacije dionika; planovi zagovaranja; studije slučaja.	Nema strukturirane kompetencije za zagovaranje.

			utjecaj.		
Dizajn učenja i orijentacija na utjecaj	Dizajnira programe koristeći teoriju promjene, inkluzivne metodologije i evaluaciju temeljenu na ishodima kako bi osigurao mjerljiv utjecaj.	**F:** Razumije osnovno planiranje. **I:** Povezuje aktivnosti s ishodima. **A:** Primjenjuje metode evaluacije. **E:** Dizajnira okvire utjecaja.	**F:** Osnovno planiranje je očito. **I:** Jasni ciljevi. **A:** Mjerljivi ishodi. **E:** Sustavi utjecaja su uspostavljeni.	Planovi programa; izvještaji o evaluaciji; Youthpas; sesije za razmišljanje.	Nema teorije promjene ili sustava mjerenja utjecaja.
Zajedničko oblikovanje programa uz uključivanje mladih s vlastitim iskustvom.	Uključuje osobe s iskustvom iz prakse kao ravnopravne partnere u osmišljavanju, provedbi i evaluaciji, prepoznajući njihovu stručnost i redistribuirajući moć.	**F:** Prepoznaje vrijednost vlastitog iskustva. **I:** Uključuje sudjelovanje. **A:** Dijeli donošenje odluka. **E:** Izgrađuje sustave su-produkcije.	**F:** Vidljiva inkluzija. **I:** Aktivno sudjelovanje. **A:** Dijeljena moć. **E:** Zajednički vođene strukture.	Povratne informacije o partnerstvu; koevaluacija; promatranje; izvještaji o refleksiji.	Ne prioritiziranje životnog iskustva kao stručnosti.

Inkluzivni rad s mladima ne definira se savršenim sustavima ili univerzalnim rješenjima, već stalnom predanošću pristupačnosti, promišljanju, sudjelovanju i smislenim ljudskim odnosima. Koncepti, alati i okviri predstavljeni u ovoj publikaciji namijenjeni su stručnjacima i organizacijama u izgradnji inkluzivnijih, responzivnijih i održivijih praksi rada s mladima.

11. PREPORUKE ZA POLITIKU I PRAKSU

Mladi s potrebama za dodatnom podrškom i dalje su nedovoljno zastupljeni u mnogim programima te se često susreću sa strukturiranim, društvenim i pristupačnim preprekama koje ograničavaju smisleno sudjelovanje i dugoročnu inkluziju. Ovaj završni dio pretvara principe i praktične smjernice predstavljene u cijeloj metodologiji u preporuke za djelovanje. Obrađuje se i donositelje odluka koji oblikuju politike, financiranje, strukture i sustave koji omogućuju pristupačan rad s mladima i njegovu održivost, i osobe koje rade s mladima te druge stručnjake odgovorne za svakodnevnu inkluzivnu praksu.

11.1. Preporuke za donositelje odluka o inkluzivnom radu s mladima

Mladi s potrebama za dodatnom podrškom izrazito su heterogena skupina. Mogu iskusiti invaliditet, neurodivergenciju, poteškoće u mentalnom zdravlju, traumu, kronične bolesti, prepreke u učenju, senzorne ili fizičke prepreke u pristupu ili kombinacije svega navedenog. Njihove potrebe, snage, identiteti i razvojni putovi razlikuju se, a neke potrebe za podrškom mogu biti nevidljive ili se mijenjati tijekom vremena.

Ove preporuke namijenjene su europskim, nacionalnim, regionalnim i lokalnim donositeljima odluka, javnim vlastima, donatorima, kreatorima programa i institucijama koje oblikuju politike i usluge za mlade. Njihova je odgovornost stvoriti pravne, financijske i organizacijske uvjete u kojima je moguće smisleno sudjelovanje. Formalni uvjeti prihvatljivosti ili mogućnost prijave nisu dovoljni: programi moraju biti praktično dostupni i osigurati resurse, podršku i fleksibilnost potrebnu za sudjelovanje.

Donositelji odluka u području rada s mladima moraju se pozabaviti potrebama mladih osoba s potrebama za dodatnom podrškom, uključujući mlade osobe s invaliditetom, s jednakom hitnošću i pažnjom kao i kod drugih skupina. S obzirom na velik broj mladih osoba u ovoj kategoriji, programi i politike moraju se prilagoditi na svim razinama kako bi se uklonile prepreke i osigurale stvarne mogućnosti. Nije dovoljno da se mlada osoba može "prijaviti" na programe – moraju postojati pristupačni resursi, platforme bez prepreka i potporne strukture kako bi sudjelovanje bilo smisleno.

Pozadina i ključne prepreke

Mladi s potrebama za dodatnom podrškom češće su od svojih vršnjaka bez takvih potreba izvan zaposlenja, obrazovanja ili osposobljavanja, iako se veličina tog jaza razlikuje ovisno o dobi, godini, zemlji i razini potreba za podrškom. Stoga bi se podaci trebali predstaviti s jasno definiranom populacijom, pokazateljem i vremenskim razdobljem [1]. U radu s mladima i povezanim sustavima, ponavljajuće prepreke uključuju:

- Razdrobljeni sustavi podrške i slaba koordinacija između rada s mladima, obrazovanja, stručnog osposobljavanja, službi za zapošljavanje, zdravstvene skrbi i socijalnih službi.
- Fizičke, senzorne, digitalne, komunikacijske i informacijske barijere, uključujući nepristupačne postupke zapošljavanja i prijave.
- Niska očekivanja, stigma, ableizam i institucionalna pristranost koji ograničavaju mogućnosti, karijerno usmjeravanje i pristupačnost profesionalnih mogućnosti.
- Kasno ili nedostatno planiranje prijelaza te nagli gubitak podrške nakon dostizanja dobne granice ili završetka projekata.
- Kratkoročno financiranje, neadekvatan broj osoblja i neplaniranje proračuna za pristupačnost, osobnu podršku, nadzor i specijalističke konzultacije.
- Ograničeno sudjelovanje mladih osoba s potrebama za dodatnom podrškom u donošenju odluka koje utječu na njihove živote, programe i zajednice.

Pravovremena, individualizirana i koordinirana podrška može smanjiti te prepreke i ojačati sudjelovanje u radu s mladima, obrazovanju, osposobljavanju, zapošljavanju i životu u zajednici. Sljedeće preporuke pozivaju na pristup utemeljen na ljudskim pravima, koji se oslanja na socijalni model invaliditeta, održivu financijsku predanost te smisleno sudjelovanje mladih u svakoj fazi razvoja politika i programa.

1. Ojačati politike i pravne okvire utemeljene na pravima

- U potpunosti provoditi, pratiti i osigurati primjenu Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom (UN CRPD), uključujući politiku za mlade, javno financiranje i pružanja usluga [2].
- Uključiti pristupačnost i potrebe mladih s potrebama dodatnom podrškom u sve politike za mlade. Ne tretirati inkluziju samo kao zasebnu kategoriju za "mlade s manje mogućnosti" ili kao specijalno pitanje.
- Primjenjivati pristup utemeljen na ljudskim pravima, koji se temelji na socijalnom modelu invaliditeta. Prepoznati da su prepreke u okruženju, organizaciji i stavovima glavni uzroci isključenosti te odgovornost za njihovo uklanjanje staviti na sustave i institucije.
- Uspostaviti proaktivne obveze u području ravnopravnosti, nediskriminacije i pristupačnosti u okviru javnog financiranja, javne nabave i standarda pružanja

usluga, u skladu s relevantnim europskim, nacionalnim i lokalnim pravnim okvirima.

- Spriječiti praznine nastale zbog krutih dobnih granica. Osigurati kontinuitet tijekom prijelaza u odraslu dob i između rada s mladima, obrazovanja, osposobljavanja, zapošljavanja i usluga za odrasle, na temelju situacije u kojoj se mlada osoba nalazi, a ne od proizvoljno određene dobne granice.
- Usvojiti sveobuhvatni pristup koji povezuje politike za mlade, obrazovanje, socijalnu uključenost, zdravstvo, samostalni život i tržište rada, uz istodobno poštivanje specifične uloge rada s mladima.

2. Osigurati održivo i fleksibilno financiranje te pristupačne postupke javne nabave

- Osigurati stabilno, višegodišnje i osnovno financiranje uz projektno financiranje putem europskih, nacionalnih, regionalnih i lokalnih instrumenata, uključujući ESF+ i Erasmus+ gdje je to primjenjivo. Kontinuitet je posebno važan za mlade osobe koje imaju ograničene alternativne mogućnosti i kojima je možda potrebno više vremena za izgradnju povjerenja, učenje i razvoj.
- Tretirati pristupačnost kao osnovni trošak programa, a ne kao neobavezni dodatak. Osigurati uključive proračune i odluke o financiranju od samog početka.
- Omogućiti fleksibilne proračune koji mogu odgovoriti na pojedinačne potrebe za pristupačnošću kako se budu pojavljivale. Uspostaviti središnje ili programske fondove za osiguranje pristupačnosti i razumno prilagođavanje kako lokalni menadžeri ne bi morali preusmjeravati proračune za aktivnosti.
- Jasno navesti prihvatljive troškove, primjerice uključujući osobnu asistenciju, tumačenje znakovnog jezika, augmentativnu i alternativnu komunikaciju, pristupačne informacije, prijevoz, smještaj, prilagodbe aktivnosti, asistivnu tehnologiju, dodatno vrijeme za pripremu, stručne konzultacije i dodatne kadrovske kapacitete.
- Podržati zajedničke resurse kao što su tehnološke knjižnice, fondovi pristupačne opreme i stručna podrška kojima mogu pristupiti manje organizacije.
- Zahtijevati pristupačnost u javno financiranim nabavama, prostorima, digitalnim alatima, komunikacijskim uslugama i naručenim programima.
- Osigurati da razine financiranja odražavaju realne omjere zaposlenika, praćenje, zamjenu osoblja, obuku i vrijeme oporavka. Prevencija izgaranja i profesionalna održivost temeljne su odgovornosti, a ne samo pitanje individualne otpornosti.

3. Osigurajte resurse za smisleno sudjelovanje i osnaživanje

- Primijenite načelo "Ništa o nama bez nas" uključivanjem mladih s potrebama za dodatnom podrškom u osmišljavanje politika i programa, njihovu provedbu, upravljanje, praćenje i evaluaciju.
- Osigurajte pristupačnost sudjelovanju i adekvatna sredstva. Pružite informacije unaprijed, ponudite različite načine za doprinos, pokrijte troškove pristupa i, gdje je to prikladno, nadoknadite mladima i organizacijama koje ih predstavljaju njihovu stručnost.
- Primijenite podržano odlučivanje i pristupačnu komunikaciju kako bi mladi mogli razumjeti mogućnosti, izraziti svoje preferencije i utjecati na odluke, bez automatskog donošenja odluka u njihovo ime.
- Podržite mreže mladih vođa i stručnjaka s vlastitim iskustvom koji mogu osporavati društvene norme, služiti kao uzori i utjecati na politiku. Prepoznajte i ojačajte inicijative koje već postoje.
- Angažirajte osoblje i volontere s potrebama za dodatnom podrškom ili zahtjevima za pristupačnošću na svim razinama, uključujući vodstvo, te uklonite prepreke u zapošljavanju, radu i volontiranju.
- Objavite kako su doprinosi mladih utjecali na odluke. Sudjelovanje bi trebalo rezultirati vidljivom povratnom informacijom, a ne konzultacijama bez utjecaja.

4. Zahtijevati pristupačnost i univerzalni dizajn od samog početka

- Primijenite univerzalni dizajn (UD) i univerzalni dizajn za učenje (UDL) u cjelokupnom dizajnu programa, metodama učenja, događanjima, prostorima, materijalima, zapošljavanju i digitalnim alatima, uz zadržavanje mogućnosti pojedinačnih razumnih prilagodbi.
- Provoditi redovite revizije pristupa koje obuhvaćaju fizičko, senzorno, socijalno, informacijsko, komunikacijsko i digitalno okruženje. Revizije bi trebale uključivati stručnjake za pristupačnost i mlade ljude s vlastitim iskustvom.
- Primijeniti Europski zakon o pristupačnosti unutar njegova opsega i provoditi druga relevantna pravila o pristupačnosti i jednakosti za usluge za mlade, zgrade, informacijska i digitalna okruženja [3].
- Zahtijevati da digitalni sadržaj i usluge zadovoljavaju primjenjivi europski okvir pristupačnosti, uključujući EN 301 549 gdje je to primjenjivo. Koristiti WCAG 2.2 kao važeće tehničko smjernice i najbolju praksu gdje je to prikladno [4][5].
- Osigurajte osnovne informacije i materijale za zapošljavanje u jasnim, pristupačnim i lako razumljivim formatima kao standard. Ponudite alternativne formate kao što su Easy Read, veliki tisak, Brailleov pisam, audiozapisi, sadržaj

s titlovima ili sadržaj na znakovnom jeziku, ovisno o publici i utvrđenim potrebama.

- Osigurajte da postupci prijave i prvog kontakta ne zahtijevaju nepotrebno otkrivanje dijagnostičkih podataka. Pitajte koja su potrebna podrška ili prilagodbe pristupa i objasnite kako će se osobni podaci koristiti.

5. Razvijajte stručne kompetencije i organizacijski kapacitet

- Zahtijevajte od financiranih programa da uspostave jasne profesionalne standarde, etički kodeks, postupke zaštite, opise uloga i načine upućivanja za osobe koje rade s mladima i ostalo osoblje.
- Koristite model kompetencija Europske strategije za osposobljavanje osoba koje rade s mladima kao referentni okvir, prilagođen kontekstu i dopunjen izričitim kompetencijama u području uključivosti osoba s invaliditetom, pristupačnosti, zaštite, potpomognutog odlučivanja i asistivne komunikacije [6].
- Osigurajte redovitu obuku za osoblje i relevantne donositelje odluka o pristupačnosti, nesvjesnoj pristranosti, abilizmu, mikroagresijama, intersekcionalnosti, praksi utemeljenoj na razumijevanju traume, uključivoj komunikaciji i prepoznavanju nevidljivih potreba za podrškom.
- Uvedite refleksivnu praksu, mentorstvo i profesionalnu superviziju kao standardne operativne zahtjeve te osigurati za njih namjenska sredstva i radno vrijeme.
- Podržite međusobno učenje i razmjenu između organizacija za mlade, organizacija osoba s invaliditetom (OPD), Centara za samostalan život (CIL), organizacija koje vode mladi i usluga koje podržavaju neurodivergentne mlade osobe te mlade osobe s poteškoćama u mentalnom zdravlju, traumom, kroničnim bolestima ili preprekama u učenju.
- Jačajte organizacijski kapacitet kako odgovornost za složene situacije ne bi ležala na jednom predanom djelatniku. Osigurajte realan broj slučajeva, adekvatan broj zaposlenika, podršku uprave i jasne postupke u slučaju kada problemi eskaliraju.

6. Stvoriti koordinirane putove kroz obrazovanje, rad s mladima i zapošljavanje

- Uspostaviti zajedničke protokole između rada s mladima, obrazovanja, stručnog osposobljavanja, službi za zapošljavanje, socijalnih službi, zdravstvenih službi i podrške neovisnom životu, s jasno definiranim ulogama i odgovornostima.
- Ponuditi imenovanog koordinatora za prijelaz kada je potrebna međusektorska koordinacija. Mladi osoba treba biti uključena u taj odabir, razumjeti ulogu koordinatora i dati pristanak na dijeljenje informacija unutar važećeg pravnog okvira.

- Osigurati prilagođeno strukovno savjetovanje, poslovni coaching, mentorstvo i podršku pri tranziciji putem stručnjaka obučenih za inkluziju i pristupačnost.
- Proširiti pristup prekvalifikaciji, mikro-kvalifikacijama, dvostrukom učenju i učenju na radnom mjestu, s prilagodbama temeljenim na individualnim ciljevima i potrebama za pristupom.
- Osigurati pristup prilikama za stjecanje praktičnih životnih vještina kada se one podudaraju s vlastitim ciljevima mlade osobe. Ne nametati jedinstveni standardni put niti pretpostavljati da svaki sudionik treba istu obuku.
- Razvijati mreže poslodavaca za uključivo zapošljavanje, prilagodbu radnog mjesta i podizanje svijesti o invaliditetu. Koristiti mjere kao što su subvencije za plaće i fondovi za prilagodbu radnog mjesta tamo gdje ih podupiru dokazi i lokalna politika.
- Planirati kontinuitet izvan pojedinačnih projekata i spriječiti nagle prekide. Održavati planirane prijelaze i praćenje, uz očuvanje autonomije i privatnosti mlade osobe.

7. Uspostaviti sustave zaštite, odgovornosti i pristupačnih mehanizama za podnošenje pritužbi

- Zahtijevajte da programi za mlade imaju pristupačne postupke zaštite, davanja suglasnosti, povjerljivosti, prijavljivanja incidenata, procjene rizika, odgovora na krize i upućivanja.
- Osigurajte da su granice povjerljivosti i svaka zakonska ili organizacijska obveza prijave objašnjeni na pristupačnom jeziku prije dijeljenja informacija.
- Osigurajte povjerljive, pristupačne i, gdje je to prikladno, neovisne kanale putem kojih mladi i obitelji mogu prijaviti diskriminaciju, isključenje, zlostavljanje ili nesigurne prakse te predložiti poboljšanja.
- Ponudite više od jedne metode prijave, zaštitite podnositelje pritužbi od odmazde, priopćite očekivana vremena odgovora i dokumentirajte kako se postupalo po pritužbama.
- Pratiti djeluju li politike u praksi, uključujući bilježe li se incidenti činjenično, upućuju li se na odgovarajuću razinu odlučivanja, preispituju li se te koriste li se za organizacijsko učenje.

8. Poboljšati etičke podatke, istraživanja, praćenje i evaluaciju

- Unaprijediti podatke o sudjelovanju, pristupačnosti, obrazovanju i ishodima zapošljavanja uz jasno definirane dobne skupine, pokazatelje i kategorije invaliditeta ili potreba za podrškom.

- Prikupljati samo podatke koji su nužni za navedenu svrhu. Omogućiti dobrovoljno podataka gdje je to moguće, koristiti pristupačne postupke davanja pristanka, zaštitite privatnost te zakonito i sigurno obrađivati podatke o invaliditetu i zdravlju.
- Kada se podaci razdvajaju prema spolu, regiji, invaliditetu ili potrebi za podrškom, koristiti kategorije koje su smislene, proporcionalne i su-dizajnirane s mladima na koje se odnose. Izbjegavati izvještavanje o malim skupinama koje bi moglo dovesti do otkrivanja pojedinaca.
- Procjenjivati više od same prisutnosti. Pratite pristupačnost, kvalitetu angažmana, osjećaj pripadnosti, autonomiju, osobni napredak, uklanjanje prepreka, kontinuitet i dugoročne ishode.
- Provoditi ciljana istraživanja radi utvrđivanja nedostataka i sustavnih slabosti. Uključiti mlade s potrebama za dodatnom podrškom i stručnjake koji s njima rade u definiranje istraživačkih pitanja, tumačenje rezultata i razvoj odgovora .
- Objaviti nalaze u pristupačnim formatima i pokazati kako praćenje, pritužbe i povratne informacije mladih dovode do konkretnih poboljšanja u politikama i programima.

11.2. Preporuke za osobe koje rade s mladima i stručnjake

Ove preporuke pojašnjavaju što bi osobe koje rade s mladima, mentori i drugi stručnjaci trebali uzeti u obzir pri radu s mladima s potrebama za dodatnom podrškom. One pretvaraju načela metodologije u konkretne odgovornosti i svakodnevne prakse za stvaranje pristupačnih okruženja za učenje i smislenih prilika za sudjelovanje, razvoj i doprinos.

Inkluzivna praksa zahtijeva pripremu, pristupačan prvi kontakt, profesionalnu kompetenciju, sigurne odnose, kontinuiranu refleksiju i suradnju s relevantnim osobama i službama. Osobe koje rade s mladima imaju važnu ulogu, ali ne bi se od njih trebalo očekivati da zamijene terapeute, medicinske stručnjake, socijalne radnike ili druge specijaliste. Kvalitetna podrška ovisi o jasnim ulogama, praćenju i zajedničkoj organizacijskoj odgovornosti.

1. Uspostavite pristup temeljen na ljudskim pravima i usmjeren na osobu

- Prepoznajte mlade s potrebama za dodatnom podrškom kao nositelje prava i aktivne članove zajednice, a ne kao pasivne primatelje dobrotvorne pomoći ili posebne asistencije.
- Tretirajte pristupačnost, sigurnost i smisleno sudjelovanje kao temeljne standarde programa, a ne kao neobavezne prilagodbe.
- Pretpostaviti sposobnost i kompetentnost mladih, prepoznati njihove snage i ciljeve te se usmjeriti na uklanjanje prepreka u okruženju, društvenih,

organizacijskih i stavovskih prepreka, umjesto pokušaja da se „mijenja“ ili „popravlja“ mlada osoba .

- Uključite mlade u donošenje odluka o aktivnostima, podršci, prostorima za mlade i evaluaciji. Ponudite prilike za doprinos kao sudionici, vršnjački edukatori, voditelji radionica, zagovornici ili vođe, bez pretpostavke da svi žele istu ulogu.
- Kritički preispitujte osobne i organizacijske pretpostavke. Istražite kako stigma, stereotipi, niska očekivanja, abilizam i nesvjesna pristranost mogu utjecati na komunikaciju, donošenje odluka o riziku i prilike koje se nude mladima.
- Prepoznajte intersekcionalnost: kako se invaliditet ili potrebe za dodatnom podrškom isprepliću s rodom, kulturom, etnicitetom, socioekonomskim podrijetlom, seksualnošću, iskustvom migracije i drugim aspektima identiteta.

2. Učinite pristup i prvi kontakt pristupačnima

- Koristite jasne, pristupačne pozivnice i postupke prijave. Osigurajte praktične informacije o aktivnosti, vremenu održavanja, lokaciji, prijevozu, pristupačnosti, dostupnoj podršci, kontakt osobi i onome što sudionici mogu očekivati.
- Ponudite više načina za postavljanje pitanja ili prijavu, kao što su e-pošta, telefon, poruke, internetski obrazac ili podrška putem pouzdane osobe.
- Razgovarajte o zahtjevima za pristup prije sudjelovanja, gdje je to moguće, ali ne zahtijevajte dijagnozu kada su informacije o praktičnim potrebama za podršku dovoljne.
- Objasnite kako će se osobni podaci koristiti, tko će imati pristup njima i što povjerljivost može, a što ne može obuhvatiti.
- Zapamtite da je sudjelovanje u radu s mladima dobrovoljno. Mladi bi trebali moći odabrati kako će sudjelovati, najprije promatrati, zatražiti pauzu, odbiti aktivnost, odabrati pristupačnu alternativu ili povući pristanak bez kazne ili srama.
- Koristite terenski rad kako biste dosegli mlade koji već ne koriste usluge za mlade, uključujući one u segregiranim okruženjima, na ruralnim područjima ili u situacijama socijalne izolacije.

3. Razviti specijaliziranu kompetenciju za inkluzivni rad s mladima

Kvalitetan rad s mladima koji imaju potrebu za dodatnom podrškom zahtijeva kompetencije koje nadilaze opće vještine vođenja. Osobe koje rade s mladima trebale bi redovito pohađati edukacije, mentorstva, prilike za učenje od vršnjaka i stručnu superviziju. Relevantne kompetencije uključuju:

- Inkluzivno vođenje i prilagodljivu pedagogiju, omogućujući prilagodbu aktivnosti bez umanjivanja ciljeva smislenog učenja ili sudjelovanja.

- Intersekcionalna kompetencija i kompetencija za uključivanje osoba s invaliditetom, prepoznajući potrebe za dodatnom podrškom kao dio ljudske raznolikosti.
- Jasna i pristupačna komunikacija, uključujući jednostavan jezik, informacije koje je lako razumjeti, vizualnu potporu, augmentativnu i alternativnu komunikaciju te odgovarajuću asistivnu tehnologiju.
- Emocionalna inteligencija i praksa temeljena na znanjima o traumi, podržavanje smirenih reakcija na tjeskobu, frustraciju, stres, senzorno preopterećenje ili povlačenje.
- Medijacija u sukobima, prevencija isključenja i uključivo vođenje grupa.
- Zaštita, osnovno prepoznavanje rizika, procedure za odgovor na krize, činjenično dokumentiranje i odgovarajuće upućivanje.
- Reflektivna praksa i sposobnost prepoznavanja granica vlastite uloge, znanja i kompetencija.

4. Osmišljavanje programa koji omogućuju sudjelovanje od samog početka

- Primijenite univerzalni dizajn za učenje nudeći više načina za uključivanje, razumijevanje informacija, sudjelovanje i izražavanje znanja.
- Postaviti smislene ciljeve, istovremeno dopuštajući fleksibilne putove do njih. Prilagoditi format, tempo, veličinu grupe, komunikaciju, materijale, senzorno opterećenje, vrijeme, uloge i metode prema potrebi.
- Pružite jasne upute, vizualna pomagala, korak-po-korak smjernice i prilike za provjeru razumijevanja bez javnog ispitivanja ili sramoćenja.
- Koristite predvidive rutine i transparentne rasporede, uz zadržavanje dovoljno fleksibilnosti za odgovaranje na promjenjive potrebe, umor, stres ili senzorno preopterećenje.
- Ponudite različite uloge u sudjelovanju na temelju snaga i preferencija, uključujući organiziranje, dokumentiranje, prezentiranje, stvaranje, promatranje ili podržavanje vršnjaka.
- Koristite pristupe učenju temeljene na projektima, iskustveno i neformalno učenje koji naglašavaju suradnju, a ne nepotrebno natjecanje.
- Od samog početka uključite pristupačnost i zaštitu u planiranje programa, odabir osoblja, izbor prostora, prijevoz, komunikaciju, mjere za hitne slučajeve i evaluaciju.

5. Stvoriti pristupačna fizička, senzorna, informacijska, digitalna i društvena okruženja

- Provjerite fizički pristup ulazima, prostorijama za aktivnosti, toaletima, rutama, prijevozu i postupcima u hitnim slučajevima, uključujući je li pomoć dostupna kada je potrebna.
- Osigurajte pristupačne informacije i komunikaciju putem materijala jednostavnih za razumijevanje, vizualnih potpora, titlova, tumačenja na znakovnom jeziku, podrške alternativnim i augmentativnim komunikacijskim metodama (AAC) i digitalnih alata kompatibilnih s čitačima zaslona, gdje je to primjenjivo.
- Ponudite senzorno prilagođene opcije kao što su mirna područja, rješenja s nižom razinom buke, fleksibilna sjedala i rasvjeta, predvidivi odmor, potporni predmeti za smirenje, štitnici za uši ili slušalice za smanjenje buke te prostori za umirivanje.
- Stvorite jasna pravila zajednice koja odbacuju diskriminaciju, ablizam, vršnjačko nasilje, sramoćenje i isključivo ponašanje. Objasnite kako će grupa reagirati kada dođe do štete.
- Nemojte čekati da sudionik otkrije svoj invaliditet prije nego što razmotrite pristupačnost. Uključite pristupačne opcije u uobičajeno okruženje i dodajte individualne prilagodbe gdje je to potrebno.
- Provjerite pristupačnost s mladima. Tehnički pristupačan prostor i dalje može djelovati zbunjujuće, nesigurno ili društveno isključivo.

6. Izgradite poticajne odnose i konstruktivno reagirajte na ponašanje

- Gradite povjerenje dosljednošću, pouzdanošću, poštovanjem, jasnom komunikacijom i emocionalnom sigurnošću.
- Vježbajte aktivno slušanje i pažljivo promatranje kako biste mogli primijetiti rane znakove nelagode, tjeskobe, povlačenja, sukoba ili preopterećenosti.
- Shvatite da ponašanje može komunicirati nezadovoljene potrebe, poteškoće, strah, teškoće u razumijevanju očekivanja ili senzornu preopterećenost. Ovaj pogled podržava razumijevanje, ali ne znači ignoriranje štete ili nesigurnog ponašanja.
- Koristite strukturirane alate za promatranje, kao što je okvir Okidač-Ponašanje-Posljedica, gdje je to prikladno, kako biste identificirali obrasce u okruženju i moguće prilagodbe. Primjenjujte opažanja etički i izbjegavajte pretvaranje istih u etikete o mladoj osobi.
- Odgovorite na izazovne situacije smirenim usmjeravanjem, deeskalacijom i podrškom u odnosima, a ne kaznom, javnom kritikom, sarkazmom, ponižavanjem ili automatskim isključivanjem.

- Dajte prednost neposrednoj sigurnosti uz očuvanje dostojanstva i povezanosti, a zatim podržite popravak, promišljanje i reintegraciju u grupu gdje je to prikladno.
- Nemojte pretpostavljati da će svi s istom dijagnozom ili stanjem reagirati na isti način. Pitajte, promatrajte i prilagodite se pojedincu.

7. Održavajte sigurnost, etiku i profesionalne granice

- Slijedite načelo "ne čini štetu" i dajte prednost fizičkoj i emocionalnoj sigurnosti mlade osobe ispred dovršavanja aktivnosti ili ciljeva prisustvovanja.
- Objasnite uloge, granice, mogućnosti podrške i ograničenja povjerljivosti jasnim i pristupačnim jezikom.
- Potražite informirano pristajanje i koristite potpomognutu odluku. Ponovno provjerite pristanak kada se okolnosti promijene i poštujte odbijanje kad god ne postoji neposredna zakonska ili sigurnosna obveza za djelovanje.
- Upoznajte se i pridržavajte se organizacijskih procedura za zaštitu i sigurnost, procjenu rizika, prijavu incidenata, postupanje u hitnim slučajevima i kriznim situacijama, kao i primjenjivih zakonskih obveza.
- Dokumentirajte ozbiljne zabrinutosti i incidente činjenično, bilježeći što je uočeno, rečeno i učinjeno bez neopravdanih dijagnoza ili interpretacija.
- Uputiti slučaj na višu razinu i uključiti odgovarajuće stručnjake kada situacija nadilazi ulogu ili kompetencije osobe koja radi s mladima. Situacijama visokog rizika ili kliničkim situacijama ne pristupati samostalno te rad s mladima ne predstavljati kao terapiju ili zdravstvenu skrb.
- Održavajte granice u pogledu dostupnosti, komunikacije izvan radnog vremena, fizičkog kontakta, darova, dvostrukih odnosa i osobnog otkrivanja.
- Koristite superviziju i konzultacije s timom za razmatranje etičkih dilema, emocionalnog utjecaja, rizika i granica koje vaša uloga nameće.

8. Pratiti kvalitetu, refleksiju i povratne informacije mladih

- Praćenje je više od same prisutnosti. Uzmite u obzir smisleno uključivanje, osjećaj pripadnosti, autonomiju, samopouzdanje, odnose, osobni razvoj i 'put koji je prešla' mlada osoba od svoje početne točke.
- Pregledajte koje su se prepreke pojavile, koje su prilagodbe korištene i jesu li poboljšale sudjelovanje bez stvaranja novih prepreka.
- Prikupljajte povratne informacije putem pristupačnih opcija kao što su tekst jednostavan za razumijevanje, vizualni ili slikovni alati, kratki intervjui, privatni razgovori, kreativna refleksija ili grupne aktivnosti.

- Osigurajte sigurne načine za prijavu diskriminacije, isključenost ili neprimjereno ponašanje. Objasnite povjerljivost, zaštitu/sigurnost i daljnje korake.
- Uključite mlade u međusobnu evaluaciju i suistraživanje ako se odluče sudjelovati te zaštitite privatnost prilikom prikupljanja ili dijeljenja informacija.
- Završite krug povratnih informacija objašnjavajući što će se promijeniti, što se ne može promijeniti i zašto. Koristite rezultate za reviziju aktivnosti, okruženja i organizacijske prakse.
- Koristiti individualnu i timsku refleksiju, mentorstvo i superviziju kao dio kontinuiranog stručnog usavršavanja.

9. Podržavati osnaživanje, razvoj liderskih sposobnosti i dugoročne razvojne putove

- Podržite mlade da definiraju vlastite ciljeve i prepoznaju napredak prema autonomiji, sudjelovanju i neovisnosti.
- Stvorite pristupačne prilike za vodstvo unutar programa i za sudjelovanje u vijećima mladih, zagovaračkim grupama i inicijativama u zajednici.
- Pružite mentorstvo i razvoj vještina u facilitiranju, upravljanju projektima, javnom nastupu, zagovaranju i međusobnoj podršci za one koji žele te uloge.
- Podržati zainteresirane mlade da postanu osobe koje rade s mladima, treneri, volonteri, mentori ili vršnjački edukatori.
- Prepoznajte da vodstvo nije jedini smislen ishod. Ponudite mogućnosti povezane s obrazovanjem, zapošljavanjem, volontiranjem, samostalnim životom, odnosima, dobrobiti i sudjelovanjem u zajednici, temeljene na individualnim ciljevima.
- Unaprijed isplanirajte završetke i prijelaze. Tamo gdje je potrebna kontinuirana podrška, dogovorite upućivanja ili prijenose skrbi s mladom osobom i izbjegavajte nagli prestanak pouzdane podrške.

10. Jačanje suradnje, upućivanja na odgovarajuće usluge i zajedničke odgovornosti

- Izgradite radne odnose s organizacijama osoba s invaliditetom, centrima za samostalan život, školama, socijalnim službama, zdravstvenim i mentalno-zdravstvenim službama, službama za zapošljavanje, terapeutima, organizacijama u zajednici i drugim inkluzivnim organizacijama za mlade.
- Pozovite stručnjake za pristupačnost i osobe s vlastitim iskustvom da doprinesu kao treneri, mentori, savjetnici ili gostujući voditelji te primjereno priznajte njihovu stručnost.

- Konzultirajte obitelji, njegovatelje ili pouzdane podržavatelje samo kada je to prikladno i u skladu sa željama, pravima, privolom, privatnošću i sigurnosnim zahtjevima mlade osobe.
- Dogovorite tko je odgovoran za što, koje se informacije mogu dijeliti i kako će se hitna pitanja rješavati. Dijeliti samo informacije koje je potrebno i zakonito dijeliti.
- Razvijajte lokalne mreže putem kojih organizacije mogu razmjenjivati pristupačne resurse, prakse, mogućnosti obuke i sudjelovanja.
- Ne dopustite da koordinirana podrška preraste u kontrolu nad mladom osobom. Držite mladog čovjeka informiranim i uključenim te zaštitite njegovu autonomiju.
- Prepoznajte da inkluzija ne može ovisiti o jednom izrazito predanom djelatniku. Organizacije moraju osigurati politike, osoblje, nadzor, obuku, pristupačne resurse, realna ograničenja uloge, proračune, praćenje i predanost vodstva.

Završna poruka

Inkluzivni rad s mladima postaje održiv kada se odgovornost dijeli, planira i podržava. Osobe koje rade s mladima stvaraju pristupačnu i pouzdanu svakodnevnu praksu; organizacije osiguravaju profesionalne strukture i kontinuitet; a donositelji odluka osiguravaju da prava, financiranje, standardi i sustavi omogućuju inkluziju. Cilj nije samo primiti mlade u postojeće programe, već ukloniti prepreke kako bi mogli sudjelovati na smislen način, donositi odluke, razvijati odnose, učiti i utjecati na zajednice kojima pripadaju.

Izvori korišteni za provjeru preporuka

[1] Eurostat, Mladi koji nisu ni zaposleni ni uključeni u obrazovanje ili osposobljavanje prema stupnju invaliditeta (skup podataka edat_lfse_39)

[2] Ujedinjeni narodi, Konvencija o pravima osoba s invaliditetom

[3] Europska komisija, Europski zakon o pristupačnosti

[4] Europska komisija, Politika web pristupačnosti i europski standardi

[5] World Wide Web Consortium, Smjernice za pristupačnost sadržaja weba (WCAG) 2.2

[6] SALTO-YOUTH, ETS Model kompetencija za rad s mladima za međunarodni rad (2023)

PRILOZI I POTPORNI RESURSI

Sadržaj

Praktični primjeri profesionalnih granica u radu s mladima (iz 5. NAČELA, ETIKE I ZAŠTITE) 2

Rizik od samoubojstva: praktične smjernice i alati za odgovor (iz 5. NAČELA, ETIKE I ZAŠTITE) 7

Protokoli za zaštitu (iz poglavlja 5. NAČELA, ETIKA I ZAŠTITA) 9

Alat za organizacijsku samoprocjenu (iz 5. NAČELA, ETIKE I ZAŠTITE) 14

Upitnik za samoprocjenu osobe koja radi s mladima (iz 5. NAČELA, ETIKE I ZAŠTITE) 23

Praktični brzi vodič za osobe koje rade s mladima i mentore (iz 6. TEMELJNI ELEMENTI INKLUZIVNOG RADA S MLADIMA) 30

Praktični alati za povratne informacije i primjeri prilagodbe (iz 8. PROCJENA I POVRATNE INFORMACIJE) 33

Praktični alati za mjerenje i praćenje (iz 8. PROCJENA I POVRATNE INFORMACIJE) 35

Etika i refleksivni alati za inkluzivni rad s mladima (iz 6. TEMELJi INKLUZIVNOG RADA S MLADIMA) 37

Pozicioniranje prilagođenog okvira kompetencija ETS-a (iz 10. RESURSI, PROCJENA I ODRŽIVOST) 41

RJEČNIK 42

Reference 56

Praktični primjeri profesionalnih granica u radu s mladima (iz poglavlja 5. NAČELA, ETIKA I ZAŠTITA)

Sljedeći primjeri ilustriraju uobičajene situacije vezane uz granice u praksi rada s mladima. Namijenjeni su poticanju promišljanja, etičkog odlučivanja, svijesti o zaštiti te dosljedne profesionalne prakse.

Kada granice NISU postavljene

> Osoba koja radi s mladima prihvatila je sudionika na Instagramu. Mladić je počeo slati poruke kasno noću o emocionalnim problemima. Djelatnik se osjećao pod pritiskom da odgovori jer su poruke djelovale hitno. S vremenom je mladić očekivao trenutačne odgovore i postao je uzrujan kada bi ga se ignoriralo. Drugi sudionici su to saznali i osjećali su se povrijeđeno što nisu imali "poseban pristup" tom djelatniku. To je stvorilo ljubomoru, sukob u grupi i emocionalno iscrpljivanje za djelatnika.

Kada su granice postavljene

> Mlada osoba poslala je zahtjev za prijateljstvo osobi koja radi s mladima. Djelatnik je ljubazno odgovorio:
>
> > "Hvala što si se javio. Ne mogu se povezivati na osobnim računima, ali tu sam za tebe tijekom radnog vremena centra."
>
> Mlada osoba je razumjela pravilo, a djelatnik je ostao zaštićen od emocionalnog preopterećenja i neravnopravnih odnosa.

Savjet: Ako je to relevantno za komunikacijski profil mladih osoba — na primjer u slučajevima selektivnog mutizma, socijalne anksioznosti, govornih poteškoća ili kada mlada osoba jasno izrazi preferenciju za pisanu ili asinhronu komunikaciju — može biti prikladno uspostaviti namjenske profesionalne profile na društvenim mrežama (npr. Messenger, WhatsApp) isključivo u svrhu rada s mladima.

Međutim, to se mora uklapati u stroge etičke i profesionalne parametare.

Prvo, račun bi trebao biti jasno odvojen od privatne prisutnosti djelatnika na društvenim mrežama. To mora biti profesionalni profil stvoren isključivo za komunikaciju vezanu uz posao. Njegova svrha, opseg i ograničenja trebali bi biti izričito komunicirani mladima unaprijed, po mogućnosti u pisanom obliku i, gdje je to relevantno, skrbnicima.

Drugo, granice moraju odražavati granice one koje se primjenjuju u radu licem u lice. To uključuje: – jasno definirano radno vrijeme; – ne očekuje se odgovaranje izvan tih sati; – nema neformalne ili isključivo osobne razmjene; – komunikacija ograničena na

pitanja vezana uz program, koordinacija podrške ili dogovorene provjere; – ne koristiti nestajuće poruke ili neformalne platforme koje narušavaju transparentnost.

Treće, protokoli moraju obuhvaćati sigurnost i zaštitu podataka. Razgovori se trebaju dokumentirati kada je to potrebno, supervizore treba obavijestiti da se taj kanal koristi, a organizacijske politike moraju dopuštati takvu komunikaciju. Kada je riječ o mladoj osobi koja je pod skrbništvom, može biti potrebna suglasnost skrbnika, ovisno o nacionalnom zakonodavstvu i pravilima organizacije.

Četvrto, digitalna komunikacija trebala bi ostati pomoćno sredstvo, a ne zamjena za rad na izgradnji odnosa. Može smanjiti ulazne barijere za mlade koji se muče s verbalnim izražavanjem ili početnim otkrivanjem u četiri oka, ali bi postupno trebala poticati izgradnju samopouzdanja u širim komunikacijskim kontekstima, gdje je to moguće.

U tom smislu, digitalni kanali mogu funkcionirati kao razumno prilagođavanje, pod uvjetom da se poštuju načela "ne čini štetu", povjerljivosti, profesionalnih granica i transparentnosti. Isti etički standardi koji se primjenjuju u fizičkim prostorima za rad s mladima moraju se jednako primjenjivati i u digitalnim okruženjima.

2. Nema fizičkog kontakta osim sigurnih poticajnih gesta - Praktični primjeri

Kada granice NISU postavljene

> Jedna osoba koja radi s mladima znala je zagrliti jednog sudionika koji je izgledao tužno. Drugi mladi osjećali su se nelagodno i to doživljavali kao "favoriziranje".
>
> Jedan sudionik je rekao svojim vršnjacima: "Pažnju dobiješ samo ako plačeš."
>
> To je promijenilo emocionalnu klimu i potaknulo natjecanje za emocionalnu bliskost s odraslima.

Kada su granice bile postavljene

> Jedan sudionik se uzrujao i počeo plakati. Osoba koja radi s mladima je nježno rekla: "Ovdje sam za tebe. Želiš li sjediti pokraj mene ili želiš malo prostora?"
>
> Mlada osoba odlučila je sjediti blizu djelatnika — sigurno, ali ne i intimno. Ostali sudionici vidjeli su odraslu osobu kao podržavajuću **i predvidljivu**, a ne kao osobu koja odabire kome iskazati naklonost.

Savjet: Fizički kontakt je posebno osjetljiva dimenzija pri radu s mladima s potrebama za dodatnom podrškom. Preference i razina tolerancije se znatno razlikuju od osobe do osobe. Neki mladi ljudi mogu osjetiti tjeskobu ili uznemirenost čak i kao odgovor

na društveno rutinske geste poput rukovanja. Drugi mogu aktivno tražiti fizičku utjehu, uključujući zagrljaje ili blisku blizinu. Ne postoji jedinstveni standard; to se mora procjenjivati pojedinačno.

Preporučljivo je razjasniti granice i razinu ugode tijekom početnih susreta. To se može učiniti na smiren i jasan način tako da se pita o poželjnim oblicima pozdrava, osobnom prostoru i o tome što se doživljava kao podržavajuće ili neugodno. Te se sklonosti ne bi trebale smatrati fiksnima. S vremenom se razina ugode može promijeniti kako se razvija povjerenje ili kako mlada osoba stječe samopouzdanje. Stoga su nužni kontinuirano promatranje i povremene provjere.

Fizički kontakt uvijek treba biti namjeran, temeljen na pristanku i razvojno primjeren. Pristanak mora biti aktivan i kontinuiran, a ne pretpostavljen na temelju prethodnih interakcija. Princip nije da se sve dodire kategorizira i izbjegava, već da se osigura da svaka fizička interakcija služi jasnoj potpornoj funkciji za učenje, regulacija ili osjećaj sigurnosti mlade osobe.

Istovremeno je transparentnost ključna u grupnim okruženjima. Ako mlada osoba ima specifične senzorne osjetljivosti ili potrebe u vezi s dodirom i fizičkom distancom, to bi se trebalo priopćiti široj grupi na prikladan i uvažavajući način, uz suglasnost mlade osobe. Uspostavljanje zajedničkih grupnih normi o osobnom prostoru, pristanku i fizičkoj interakciji smanjuje nesporazume i štiti sve uključene.

Jedna granica mora ostati apsolutna: nema skrivenog ili tajnog fizičkog kontakta ni pod kojim okolnostima. Svaka fizička interakcija mora biti vidljiva, profesionalno opravdana i u skladu s pravilima o zaštiti i sigurnosti. Time se štiti mlada osoba, stručnjak i integritet radnog okruženja.

3. Nema dvostrukih odnosa (prijateljskih, romantičnih, financijskih) - Praktični primjeri

Kada granice NISU postavljene

> Jedna osoba koja radi s mladima počela se privatno viđati s jednom sudionicom izvan programa "kao prijatelji". Ubrzo je mlada osoba počela očekivati usluge, besplatnu hranu, vožnje i stalnu emocionalnu dostupnost. Članovi grupe su to primijetili i rekli:
>
> "Oni su prijatelji. Zato ona dobiva poseban tretman." Povjerenje u centru se smanjilo i vodstvo je moralo intervenirati.

Kada su granice postavljene

> Jedan sudionik pozvao je osobu koja radi s mladima na rođendansku zabavu. Djelatnik je odgovorio srdačno i profesionalno: "Stalo mi je do tebe i zahvalan sam na pozivu. Ali izvan centra za mlade ne mogu prisustvovati privatnim

događajima. Volio bih proslaviti s tobom kad se budemo vidjeli u centru ovaj tjedan."

Mlada osoba se osjećala cijenjeno, a granica je ostala netaknuta.

Savjet: Postoje situacije u radu s mladima koje mogu staviti stručnjaka u "sivu zonu", osobito pri radu s mladima s potrebama za dodatnom podrškom. Na primjer, vožnja kući, jer se sudionik razboli tijekom programa može se činiti jednostavnim činom brige, ali mladi ili njihovi vršnjaci to mogu drugačije percipirati. Neki to mogu protumačiti kao privilegij ili poseban tretman, što može izazvati osjećaje ljubomore, isključenosti ili povećanih očekivanja.

Kako bi se s tim situacijama upravljalo sigurno i etično, transparentnost je ključna. Osoba koja radi s mladima trebala bi jasno priopćiti okolnosti i uključenoj osobi i, gdje je to prikladno, grupi. Treba naglasiti da je ovo iznimna mjera, a ne redovita povlastica ili pravo. Predstavljanje takve situacije kao jednokratnog odgovora na neuobičajene okolnosti pomaže u sprječavanju nesporazuma i očuvanju pravednosti unutar grupne dinamike.

Osim toga, važno je da stručni radnik ostane svjestan profesionalnih granica i protokola zaštite. Svaki prijevoz ili podrška mora biti jasno opravdana, po potrebi dokumentirana i, kad god je to moguće, najavljena unaprijed. Razmišljanje o mogućim percepcijama grupe i planiranje komunikacije unaprijed smanjuje nejasnoće i doprinosi sigurnom, dosljednom i uključivom okruženju.

4. Izbjegavanje otkrivanja osobnih detalja - Praktični primjeri

Kada granice NISU postavljene

Jedan je djelatnik ispričao previše o vlastitom teškom djetinjstvu kako bi se "povezao" s jednim sudionikom. Ta je mlada osoba kasnije iskoristila tu priču tijekom sukoba:

"Ne možeš mi govoriti što da radim — isto si to radila kad si bila u mojim godinama!" Stručnjak je izgubio autoritet i sigurnost, a dinamika je postala nejasna.

Kada su granice bile postavljene

Osoba koja radi s mladima podijelila je samo minimalnu podržavajuću izjavu: "Ne znam točno kako se osjećaš, ali i ja sam prošao teška vremena. Ono što mi je pomoglo bilo je razgovarati s nekim. Vidjet ćemo kako ti sada mogu pomoći."

Fokus je ostao na mladoj osobi, a ne na prošlosti djelatnika.

Savjet: Mnogi stručnjaci koji pomažu, uključujući i osobe koje rade s mladima, ulaze u svoj posao zbog osobnih iskustava, izazova ili teških okolnosti iz vlastite mladosti. To može stvoriti prirodni poriv da dijele priče tipa "i ja" kao način povezivanja ili normalizacije iskustava. Međutim, u radu s mladima – osobito onima s potrebama za dodatnom podrškom – preveliko poistovjećivanje ili usmjeravanje razgovora na vlastita iskustva stručnjaka može nenamjerno skrenuti pažnju s mladih, umanjiti njihovu samostalnost ili zamutiti profesionalne granice.

Kako bi se suzdržali od osobnih otkrića i umjesto toga usredotočili na mladog čovjeka, stručnjaci mogu slijediti ove korake:

1. **Zastanite i** provjerite sebe – Prije nego što odgovorite, odvojite trenutak kako biste osvijestili potrebu da podijelite osobnu priču. Zapitajte se: Je li ovo o meni ili o mladoj osobi? Hoće li dijeljenje ove priče pomoći mladoj osobi ili će zadovoljiti moju vlastitu potrebu za povezivanjem?
2. **Razmislite o svrsi** – Razmislite podržava li anegdota doista učenje, nošenje s problemima ili donošenje odluka kod mladih. Ako ne, suzdržite se od dijeljena tih informacija.
3. **Preusmjerite** razgovor s radoznalošću – Preusmjerite razgovor prema perspektivi mladih postavljanjem otvorenih pitanja: "Kako si se osjećao/la?" ili "Što misliš da bi pomoglo u ovoj situaciji?"
4. **Koristite empatično priznavanje osjećaja umjesto osobnog** otkrivanja – Izjave poput "Vidim da ti je to bilo zaista teško" ili "Logično je da si se osjećao frustrirano" potvrđuju iskustvo mlade osobe bez ubacivanja osobne priče stručnjaka.
5. **Nudite opća zapažanja, a ne osobnu** povijest – Kada su potrebne smjernice ili savjeti, oblikujte ih u smislu općih strategija ili zapažanja: "Mnogim mladima pomaže…" umjesto "Kad sam bio u tvojoj situaciji, ja sam…"
6. Kasnije **razmislite i obradite doživljaj** – Ako poriv za dijeljenjem potraje, iskoristite superviziju ili refleksiju s kolegama kako biste svoje iskustvo obradili izvan seanse. Time čuvate svoju dobrobit, a istovremeno zadržavate praksu usmjerenu na mladu osobu.
7. Pokazujte **primjer refleksivnog** slušanja – Pokažite da su pažnja, znatiželja i potvrđivanje usmjereni na mladu osobu. To jača njihovu autonomiju i osjećaj da je njihovo iskustvo prioritet.

Svjesnim preusmjeravanjem pažnje s "mene" na "tebe" stručnjaci održavaju etičke granice, jačaju glas mlade osobe i osiguravaju da podrška koju pružaju doista odgovara njihovim individualnim potrebama i kontekstu. S vremenom ovaj pristup također pomaže u izgradnji povjerenja i osnaživanju, pokazujući mladima da su njihova priča i sposobnost djelovanja ono što je najvažnije u interakciji.

Upozorenje: postoje dva područja koja su izrazito pogođena ako se granice ne postave i ne poštuju.

1. Kriza
2. Izgaranje

1. Komunikacija tijekom krize - Praktični primjeri

Kada granice NISU postavljene

Jedan sudionik je doživio napad panike, a osoba koja radi s mladima je obećala: "Neću nikome reći, kunem se." Kasnije, kada su to morali prijaviti radi sigurnosti, sudionik se osjećao izdanim i prestao je vjerovati centru.

Kada su granice BILE postavljene

Djelatnik je rekao: "Držat ću informacije za sebe, osim ako vaša sigurnost nije ugrožena. Ako ikada budem morao nekome reći da vas zaštitim, prvo ću to reći vama."

Mladi su se osjećali informirano, poštovano i zaštićeno.

2. Nedostatak granica → izgaranje - Praktični primjeri

Kada granice NISU postavljene

Jedna osoba koja radi s mladima stalno je pomagala jednom sudioniku izvan radnog vremena, odgovarala na poruke kasno noću i osjećala se isključivo odgovornom za njegovu dobrobit. To je dovelo do emocionalnog iscrpljenja, ogorčenosti i na kraju izgaranja.

Kada su granice bile postavljene

Djelatnik je koristio jasan okvir: "Dostupan sam ovdje u centru. Izvan tog vremena možete koristiti ovu liniju za pomoć ili tehnike smirenja koje smo naučili."

Sudionik je naučio o zdravoj neovisnosti; djelatnik je ostao stabilan i sposoban podržati cijelu grupu.

Rizik od samoubojstva: praktične smjernice i odgovor alati (iz poglavlja 5. NAČELA, ETIKA I ZAŠTITA)

Uobičajeni mitovi i činjenice o samoubojstvu

Uobičajeni mitovi stvaraju strah i oklijevanje kada osobe koje rade s mladima reagiraju na rizik od samoubojstva. Razumijevanje tih zabluda poboljšava samopouzdanje i sigurnost.

Mit 1: Ljudi koji govore o samoubojstvu to neće učiniti. **Činjenica:** Većina ljudi koji su počinili samoubojstvo prethodno je nekome rekla.
Mit 2: Samoubojstvo kod mladih je impulzivno. **Činjenica:** Većina o tome dugo razmišlja.
Mit 3: Razgovor o samoubojstvu usadi tu ideju u njihov um. **Činjenica:** Otvoreni razgovor smanjuje rizik.
Mit 4: Ljudi koji izražavaju suicidalne misli žele umrijeti. **Činjenica:** Žele da prestane *bol*, a ne život.
Mit 5: Sva samoubojstva se mogu spriječiti. **Činjenica:** Većina se može spriječiti, ali ne sva — to smanjuje osjećaj krivnje i iscrpljenost.
Mit 6: Samoubojstvo se događa bez upozorenja. **Činjenica:** Većina ljudi prije pokaže znakove.
Mit 7: Samo mentalno oboljeli ljudi su suicidalni. **Činjenica:** Samoubilačke misli proizlaze iz teške duševne patnje, a ne nužno iz bolesti.
Mit 8: Neuspjeli pokušaj nije ozbiljan. **Činjenica:** Prethodni pokušaji znatno povećavaju rizik.
Mit 9: Kad im bude bolje, rizik nestaje. **Činjenica:** Rizik se može povećati kada se energija vrati.
Mit 10: Samoubojstvo je češće u određenim skupinama.

Činjenica: Utječe na pripadnike svih socio ekonomski skupina.
Mit 11: Samoubilačke misli traju cijeli život. **Činjenica:** Obično su privremene.

Znakovi upozorenja

- preuzimanje neobičnih ili ekstremnih rizika
- pojačana upotreba alkohola ili droga
- povlačenje, izolacija
- izjave o smrti ili nestanku
- darivanje stvari
- iznenadni mir nakon uznemirenosti
- samopovređivanje

Čimbenici rizika

- zlouporaba supstanci
- depresija ili mentalna bolest
- prethodni pokušaj
- trauma, gubitak, razdvajanje
- izolacija
- obiteljski sukob
- socioekonomski stresori
- kulturni pritisci

Protokoli za zaštitu i sigurnost

(iz poglavlja 5. NAČELA, ETIKA I ZAŠTITA)

Svrha: Zaštita osigurava da su svi mladi ljudi zaštićeni od ozljeda, zlostavljanja, zanemarivanja, iskorištavanja i nesigurnih okruženja. Ovaj protokol pruža jasne korake koje osobe koje rade s mladim trebaju slijediti kad god postoji zabrinutost za fizičku, emocionalnu ili psihološku sigurnost mlade osobe.

Osobe koje rade s mladima su obvezni prijaviti rizik, ali nisu istražitelji. Njihova je uloga:

- prepoznati znakove zlostavljanja ili štete
- reagirati smireno i etično
- točno evidentirati
- uputiti slučaj nadležnim tijelima za zaštitu i sigurnost mladih.

Korak 1: Prepoznati znakove štete ili zlostavljanja

Osobe kje rade s mladima moraju biti obučene da uoče **fizičke, ponašajne i verbalne pokazatelje**.

Mogući znakovi uključuju:

a) Fizički znakovi:

- neobjašnjive modrice, opekline ili ozljede
- ponavljajuće tjelesne ozljede
- znakovi zanemarivanja (loša higijena, izrazit umor, neliječeni medicinski problemi)

b) Emocionalni znakovi:

- iznenadno povlačenje ili plašljivost
- ekstremna poslušnost ili "smrznuto" ponašanje
- nisko samopoštovanje
- izrazi srama ili krivnje
- jake reakcije na određene odrasle osobe ili okruženja

c) Ponašajni znakovi:

- agresija, bježanje, destruktivno ponašanje
- teškoće u vjerovanju odraslima
- neprimjereno seksualizirano ponašanje
- samoozljeđivanje ili suicidalne misli
- zlouporaba supstanci
- prekomjerno preuzimanje rizika

d) Znakovi iz okoline:

- mlada osoba izbjegava ići kući
- prijave nasilja, sukoba ili nestabilnosti kod kuće
- ponašanje roditelja/skrbnika koje izaziva zabrinutost

Važno: Jedan znak sam po sebi ne potvrđuje zlostavljanje — ali **više znakova tijekom vremena MORA se shvatiti ozbiljno**.

Korak 2: Odgovorite smireno i ponudite podršku

Ako mlada osoba prijavi ozljedu:

Učinite:

- ostanite smireni
- slušajte bez prekidanja
- zahvalite im što su vam rekli
- koristite jezik bez osuđivanja
- ne potvrđujte njihovo iskustvo

Ne:

- Nemojte pokazati šok ("*Što?! To je strašno!")*
- Ne krivite mladu osobu
- Postavljajte sugestivna pitanja
- Istražite detalje

- Suočite navodnog počinitelja.

Primjer: "*Hvala ti što si mi rekao. Jako mi je drago što si mi vjerovao. Zaslužuješ biti siguran i pomoći ću ti da dobiješ odgovarajuću podršku.*"

Korak 3: NE obećavajte povjerljivost

Mladi moraju razumjeti da sigurnost nadjačava privatnost.

Primjer: "*Ne mogu ovo držati u tajnosti jer je tvoja sigurnost vrlo važna. Ali ostat ću uz tebe i podržati te kroz cijeli proces.*"

Time se održava povjerenje i transparentnost.

Korak 4: Prikupite minimalno potrebne informacije

Osobe koje rade s mladima **ne provode istrage**. Postavljajte samo **otvorena, neutralna, neusmjeravajuća** pitanja kao što su:

- *"Možeš li mi reći što se dogodilo?"*
- *"Kada se to dogodilo?"*
- *"Kako se sada osjećaš?"*

Izbjegavajte pitanja poput:

- *"Je li te udario rukom ili remenom?"*
- *"Jesi li sigurna da govoriš istinu?"*
- *"Zašto to ranije nisi rekla nikome?"*

Vaša je uloga **pojašnjenje**, a ne ispitivanje.

Korak 5: Osigurajte neposrednu sigurnost

Ovisno o situaciji:

- odvojite mladu osobu od izvora opasnosti
- držite je pod nadzorom
- osigurajte emocionalnu regulaciju
- aktivirajte krizni protokol ako je potrebno
- osigurajte medicinsku pomoć ako je osoba ozlijeđena

Ako je mlada osoba u **neposrednoj** opasnosti → nazovite hitne službe.

Korak 6: Prijavite zabrinutosti voditelju za zaštitu i sigurnost

Svaka organizacija mora imati imenovanog službenika za zaštitu i sigurnost (DSO). Osobe koje rade s mladima moraju:

- Prijaviti događaj što je prije moguće (u istom danu)
- dijeliti samo činjenične, nužne informacije
- pratiti upute za prijavu unutar organizacije
- eskalirati ozbiljne slučajeve nadležnim službama

Ako DSO nije dostupan → uputite na sljedeću nadležnu instancu.

Korak 7: Uputiti nadležnim vanjskim tijelima (po potrebi)

Ovisno o nacionalnom zakonodavstvu i organizacijskoj politici, upućivanja mogu biti na:

- socijalne službe / zaštita djece
- policiju (u kaznenim slučajevima)
- timove za hitnu mentalnu zdravstvenu skrb
- medicinske stručnjake
- obiteljske službe

Osobe koje rade s mladima NIKADA ne odlučuju je li zlostavljanje "pravo" — oni **prijavljuju zabrinutosti**, a vlasti provode istragu.

Korak 8: Dokumentirajte sve točno i objektivno

Dokumentacija mora uključivati:

- datum, vrijeme, mjesto događaja
- točne riječi koje je izgovorila mlada osoba (navesti citat kad je moguće)
- uočljivo ponašanje
- sve uočene ozljede (lokacija, veličina, izgled)
- poduzete radnje
- tko je sve obaviješten

- aktivirane načine upućivanja drugim službama
- razine rizika
- plan praćenja

Izbjegavajte mišljenja, pretpostavke ili tumačenja.

Korak 9: Naknadni kontakt s mladom osobom

Nakon prijave:

- uvjerite ih da su postupili ispravno
- ponudite podršku i emocionalnu pomoć
- objasnite što će se sljedeće dogoditi (jednostavnim jezikom)
- održavajte uobičajenu rutinu kako biste smanjili tjeskobu
- osigurajte kontinuirano praćenje

Primjer: "*Još uvijek sam tu za tebe. Nisi sam u ovome.*"

Korak 10: Timsko preispitivanje i refleksija

Nakon situacije:

- obavijestiti relevantno osoblje
- ažurirajte plan upravljanja rizikom
- ponudite superviziju ili debriefing osobi koja radi s mladima
- utvrdite nedostatke u proceduri
- ojačajte preventivne mjere

Zaštita se odnosi na cijeli tim — ne samo na zaposlenika koji obrađuje prijavu.

Alat za organizacijsku samoprocjenu (iz 5. NAČELA, ETIKA I ZAŠTITA)

Upute

Za svaku izjavu procijenite trenutnu razinu spremnosti vaše organizacije koristeći sljedeću ljestvicu:

1 – Nije uspostavljeno – Ograničena praksa / praksa u nastajanju – Djelomično uspostavljeno – Uglavnom uspostavljeno – Potpuno uspostavljeno i dosljedno se primjenjuje

Ovaj alat mogu ispuniti pojedinačno članovi osoblja ili kolektivno tim kako bi usporedili perspektive i utvrdili prioritete za poboljšanje.

U svakom području pronaći ćete primjere koji potkrepljuju vašu procjenu.

Skala:

- **Razina 1 – Početna:** Minimalna svijest, ad hoc uključivanje, ograničena dostupnost.
- **Razina 2 – U razvoju:** Osnovna svijest, neke politike i prilagodbe, ali nedosljedna praksa.
- **Razina 3 – Inkluzivna:** Politike, prakse i kompetencije osoblja u velikoj mjeri su uspostavljene; podržano je sudjelovanje mladih.
- **Razina 4 – Napredna:** Potpuna inkluzija ugrađena u kulturu, programe i partnerstva; kontinuirano poboljšanje i inovacije.

A. Vizija organizacije, vodstvo i predanost

Ovaj odjeljak procjenjuje je li inkluzija mladih osoba s potrebama za dodatnom podrškom ugrađena u misiju organizacije, prioritete vodstva i dugoročno planiranje.

1. Naša organizacija ima jasnu predanost uključivanju mladih s potrebama za dodatnom podrškom u svoju misiju, viziju ili strateške dokumente.
2. Rukovodstvo aktivno promiče inkluziju kao temeljnu vrijednost organizacije, a ne kao neobaveznu aktivnost.
3. Organizacija redovito provjerava jesu li njezini programi pristupačni i uključivi za raznoliku mladež.
4. Rukovodstvo dodjeljuje resurse (vrijeme, proračun, kadrovske kapacitete) posebno za inkluzivni rad s mladima.
5. Organizacija prikuplja ili pregledava podatke o raznolikosti mladih u lokalnoj zajednici kako bi razumjela tko je možda nedovoljno zastupljen.
6. Organizacija je provela ili planira provesti reviziju pristupačnosti ili inkluzije.

Razina	Karakteristike
1 – Početno	Inkluzija mladih s invaliditetom rijetko se uzima u obzir; vodstvo joj ne pridaje prioritet.
2 – U razvoju	Rukovodstvo je svjesno potreba za inkluzijom; postoje neke inicijative, ali su nedosljedne.
3 – Inkluzivno	Inkluzija je ugrađena u strateške planove i odražava se u raspodjeli resursa; vodstvo promiče inkluzivne vrijednosti.
4 – Napredno	Inkluzija je temeljna organizacijska vrijednost; vodstvo aktivno zagovara inovacije, prati napredak i dijeli s drugim organizacijama primjere dobre prakse.

B. Politike, procedure i zaštita.

Ovaj odjeljak procjenjuje podržavaju li formalne politike i procedure organizacije aktivno uključivanje mladih osoba s potrebama za dodatnom podrškom te osiguravaju li da svi sudionici u potpunosti mogu pristupiti programima.

1. Organizacija ima pisanu politiku inkluzije ili jednakih mogućnosti koja izričito obuhvaća invaliditet, potrebe za podršku i pristupačnost.
2. Pravila i procedure promiču smisleno sudjelovanje svih mladih, bez obzira na sposobnosti, u svim programima i aktivnostima.
3. Osoblje i volonteri upoznati su s politikama organizacije o inkluziji i pristupačnosti te znaju kako ih provoditi u praksi.
4. Postoje jasni postupci za prijavu situacija u kojima aktivnosti, prostori ili resursi nisu bili dostupni ili su spriječili sudjelovanje bilo koje mlade osobe.
5. Postoje jasni postupci za prijavu diskriminacije, vršnjačkog nasilja ili isključenja.
6. Organizacija osigurava povjerljivost i poštovanje pri rukovanju osobnim podacima.
7. Politike i procedure se redovito pregledavaju i ažuriraju kako bi odražavale inkluzivne vrijednosti, najbolje prakse i pouke iz prethodnih iskustava.

8. Organizacija aktivno nadzire poštivanje postupaka pristupačnosti i poduzima mjere za uklanjanje prepreka ili nedostataka u sudjelovanju.

Razina	**Karakteristike**
1 – Početno	Nema pisanih politika za inkluziju; mehanizmi izvještavanja i zaštite su ograničeni.
2 – U razvoju	Postoje neke politike uključivosti ili jednakih mogućnosti, ali je svijest osoblja neujednačena.
3 – Inkluzivno	Politike u potpunosti pokrivaju pristupačnost, nediskriminaciju, sudjelovanje i zaštitu; osoblje je obučeno, a procedure su provedene.
4 – Napredno	Pravila se redovito pregledavaju i ažuriraju; mladi i obitelji sudjeluju u oblikovanju procedura.

C. Fizička, senzorna i digitalna pristupačnost

Ovaj odjeljak procjenjuje jesu li prostori i komunikacijski kanali organizacije pristupačni.

1. Naši prostori za mlade fizički su pristupačni sudionicima s tjelesnim invaliditetom (npr. rampe, dizala, pristupačni toaleti, široka vrata).
2. U prostorima za aktivnosti ima dovoljno mjesta za korisnike invalidskih kolica i sudionike s pomagalima za kretanje.
3. Pri planiranju aktivnosti uzimaju se u obzir čimbenici okruženja poput rasvjete, razine buke i zagušenosti.
4. Organizacija osigurava senzorno prilagođene prostore ili tihe kutke gdje se mladi mogu po potrebi samoregulirati.
5. Natpisi, vizualni materijali i okolišni signali pomažu u orijentaciji i pristupačnosti.
6. Informacije o aktivnostima dostupne su u pristupačnim formatima (jednostavan jezik, materijali za lakše čitanje, vizualne potpore ili digitalni formati).

7. Internetski komunikacijski kanali i web stranice prate standarde pristupačnosti što je više moguće.

Razina	**Karakteristike**
1 – Početno	Fizički i digitalni prostori su u velikoj mjeri nepristupačni; minimalne prilagodbe.
2 – U razvoju	Postoje neke mjere pristupačnosti (rampe, osnovna vizualna pomagala); digitalni pristup ograničen.
3 – Inkluzivno	Fizička, senzorna i digitalna pristupačnost su standard; dostupne su zone za tišinu i senzorni alati; pruženi su različiti formati komunikacije.
4 – Napredno	Pristupačnost je proaktivno ugrađena u planiranje; redovite provjere pristupačnosti i povratne informacije mladih usmjeravaju poboljšanja; digitalni alati u potpunosti su pristupačni.

D. Kompetencije osoblja i organizacijsko učenje

Inkluzivni rad s mladima zahtijeva educirane stručnjake koji kontinuirano promišljaju i preispituju vlastitu praksu.

- Osoblje i volonteri prolaze obuku o uključivanju osoba s invaliditetom i inkluzivnim praksama rada s mladima.
- Novo osoblje ili volonteri dobivaju orijentaciju o inkluziji i pristupačnosti kada se pridruže organizaciji.
- Osoblje se osjeća sigurno prilagođavajući aktivnosti za sudionike s različitim sposobnostima.
- Organizacija potiče osoblje da razmišlja o osobnim pristranostima ili predrasudama vezanim uz invaliditet.
- Osoblje razumije razliku između medicinskog modela, socijalnog modela i modela invaliditeta temeljenog na ljudskim pravima.

- Organizacija podržava stručno usavršavanje vezano uz inkluzivno obrazovanje, komunikacijske metode ili asistivne tehnologije.
- Osoblje se osjeća ugodno izravno pitati sudionike o njihovim potrebama za podršku i preferiranim načinima sudjelovanja.

Razina	**Karakteristike**
1 – Početni	Osoblje ima malo ili nimalo edukacije o inkluziji ili invaliditetu; oslanja se na ad hoc znanje.
2 – U razvoju	Neki zaposlenici prolaze obuku; samopouzdanje i vještine variraju.
3 – Inkluzivno	Osoblje je obučeno za inkluzivni rad s mladima, komunikaciju i strategije prilagodbe; potiče se refleksivna praksa.
4 – Napredno	Svi su djelatnici visoko kompetentni; mentorstvo, učenje među vršnjacima i kontinuirani profesionalni razvoj integrirani su; djelatnici s invaliditetom dio su tima.

E. Inkluzivni dizajn i provedba programa

Ovaj odjeljak ispituje jesu li aktivnosti za mlade osmišljene s inkluzijom na umu.

1. Aktivnosti se osmišljavaju primjenom inkluzivnih načela poput Univerzalnog dizajna za učenje ili sličnih pristupa.
2. Programi pružaju više načina za sudjelovanje mladih (npr. rasprava, kreativni izraz, kretanje, digitalni alati).
3. Upute za aktivnosti pružaju se u različitim formatima (vizualno, verbalno, pisano).
4. Programi omogućuju fleksibilnost kako bi mladi mogli sudjelovati u skladu sa svojim sposobnostima i interesima.
5. Osoblje predviđa potencijalne prepreke sudjelovanju i unaprijed planira prilagodbe.

6. Organizacija osigurava da su prostori, materijali i alati koji se koriste u aktivnostima pristupačni.
7. Osobe koje rade s mladima ostaju fleksibilne i prilagođavaju aktivnosti kada se pojave neočekivane potrebe.

Razina	**Karakteristike**
1 – Početna	Aktivnosti rijetko uzimaju u obzir inkluziju; sudjelovanje mladih je pasivno ili neobavezno.
2 – U razvoju	Neke su prilagodbe napravljene; mogućnosti sudjelovanja su ograničene; povratne informacije mladih djelomično su uzete u obzir.
3 – Inkluzivno	Programi su osmišljeni s inkluzijom na umu (principi UDL-a); mladi s invaliditetom su su-dizajneri aktivnosti; uloge u sudjelovanju su značajne.
4 – Napredno	Mladi aktivno vode inicijative; evaluacija i poboljšanje programa temelje se na doprinosu mladih; postoje različiti načini sudjelovanja.

F. Sudjelovanje i osnaživanje mladih

Inkluzivni rad s mladima znači osigurati da mladi utječu na odluke koje ih se tiču.

1. Mladi s invaliditetom aktivno su uključeni u planiranje i osmišljavanje aktivnosti.
2. Mladima se nude smislene mogućnosti izbora načina sudjelovanja u programima.
3. Sudionici se potiču da preuzmu vodeće uloge gdje je to prikladno.
4. Povratne informacije mladih aktivno se prikupljaju pristupačnim metodama (npr. vizualnim alatima, jednostavnim anketama, grupnim raspravama).
5. Mlade se informira o tome kako je njihova povratna informacija utjecala na odluke ili promjene u programu.
6. Organizacija cijeni životna iskustva mladih osoba s invaliditetom kao stručna znanja i ekspretizu.

Razina	**Karakteristike**
1 – Početno	Mladi s invaliditetom imaju mali utjecaj na aktivnosti; odluke donose uglavnom odrasli.
2 – U razvoju	Postoje neke mogućnosti za doprinos mladih, ali je sudjelovanje ograničeno ili neformalno.
3 – Inkluzivno	Mladi su aktivno uključeni u su-dizajniranje programa i mogu birati značajne uloge u sudjelovanju; povratne informacije se prikupljaju i koriste za poboljšanje aktivnosti.
4 – Napredno	Mladi vode inicijative i donose odluke gdje god je to moguće; sudjelovanje je ugrađeno u sve programe; povratne informacije su sustavne i transparentne.

G. Partnerstva i suradnja zajednice

Snažna partnerstva pomažu organizacijama pružiti cjelovitu podršku mladima s potrebama za dodatnom podrškom. Organizacija surađuje s lokalnim organizacijama koje se bave podrškom osobama s invaliditetom ili inkluzivnim obrazovanjem.

1. Postoje partnerstva sa školama, socijalnim službama ili specijaliziranim stručnjacima koji mogu pružiti savjete ili podršku kada je to potrebno.
2. Organizacija održava kontakt s organizacijama osoba s invaliditetom.
3. Obitelji ili njegovatelji imaju mogućnost dati povratne informacije ili podijeliti relevantne informacije kada je to prikladno.
4. Organizacija može identificirati najmanje tri partnera u zajednici koji bi mogli pružiti podršku vezanu uz pristupačnost ili inkluziju.

Razina	**Karakteristike**
1 – Početno	Ograničena ili nikakva suradnja s vanjskim partnerima; podrška mladima je uglavnom interna.
2 – U razvoju	Postoje neke suradnje s lokalnim službama ili školama, ali koordinacija je nedosljedna.
3 – Inkluzivno	Snažna partnerstva sa školama, OCD-ovima, socijalnim službama i obiteljima; vanjska stručnost integrirana u programe.
4 – Napredno	Sustavna suradnja više dionika; partnerstva su strateška i uključuju doprinos mladih i obitelji; zajedničke inicijative predstavljaju uobičajenu praksu.

H. Organizacijska kultura i klima inkluzije

Ovaj odjeljak istražuje podržava li organizacijska kultura istinski inkluziju.

1. Osoblje tretira mlade osobe s invaliditetom kao sposobne pojedince s prednostima i potencijalom.
2. Organizacija promiče uvažavajući jezik i stavove prema invaliditetu.

3. Inkluzivne vrijednosti vidljive su u okruženju organizacije (npr. plakati, komunikacijski materijali, javne poruke).
4. Osoblje i volonteri reagiraju na diskriminatorno ponašanje ili komentare koji ispoljavaju ableizam kada se pojave.
5. Organizacija promiče kulturu u kojoj se razlike poštuju, a raznolikost cijeni.
6. Mladi s invaliditetom osjećaju se dobrodošlo i poštovano u programima organizacije.

Razina	**Karakteristike**
1 – Početno	Inkluzija nije dio organizacijske kulture; problemi se rješavaju reaktivno.
2 – U razvoju	Osoblje i vodstvo prepoznaju važnost inkluzije; napori za poboljšanje su ad hoc.
3 – Inkluzivna	Inkluzija je ugrađena u kulturu; osoblje aktivno rješava diskriminaciju; povratne informacije i evaluacije ukazuju na kontinuirana poboljšanja.
4 – Napredno	Organizacija pokazuje vodstvo u inkluzivnom radu s mladima; kultura potiče inovacije, kontinuirano učenje i dijeljenje dobrih praksi s ostalim organizacijama.

I. Procjena i kontinuirano poboljšanje

Inkluzivne organizacije kontinuirano ocjenjuju i poboljšavaju svoju praksu.

1. Organizacija redovito procjenjuje svoje programe iz perspektive inkluzije.
2. Povratne informacije mladih s invaliditetom aktivno se uzimaju u obzir pri poboljšanjima programa.
3. Osoblje razmišlja o poukama iz inkluzivnih aktivnosti i interno dijeli dobre prakse.
4. Organizacija identificira područja za poboljšanje i razvija akcijske planove za inkluziju.

5. Inkluzija i pristupačnost uzimaju se u obzir pri budućem strateškom planiranju i proračunskom planiranju.

Razina	**Karakteristike**
1 – Početna	Ograničena evaluacija; inkluzija se ne provodi sustavno.
2 – U razvoju	Procjena se odvija sporadično; neki djelatnici uzimaju u obzir doprinos mladih.
3 – Inkluzivno	Programi se redovito ocjenjuju uz sudjelovanje mladih; rezultati služe za unaprjeđenje.
4 – Napredno	Inkluzija i pristupačnost utječu na strateško planiranje; sustavno vrednovanje i inovacije osiguravaju kontinuirano organizacijsko učenje.

Refleksija bodovanja

- Koja su područja dobila najviše bodova?
- Koja područja zahtijevaju najviše razvoja?
- Koje domene imaju najveće razlike između trenutne i željene razine.
- Koji bi praktični koraci mogli poboljšati inkluziju u sljedećih 6–12 mjeseci?
- Koja partnerstva ili resursi bi mogli podržati ovaj razvoj?

Planiranje organizacijskih aktivnosti

1. Koja su najjača područja organizacije u pogledu inkluzivnog rada s mladima?
2. Koja područja zahtijevaju najviše poboljšanja?
3. Koje bi tri konkretne radnje organizacija mogla poduzeti u sljedećoj godini kako bi ojačala uključivost mladih osoba s invaliditetom?
4. Izradite **strateški akcijski plan**: postavite kratkoročne ciljeve (razina 2→3) i dugoročne ciljeve (razina 3→4).
5. Periodično ponavljajte procjene (npr. godišnje) kako biste pratili napredak

Upitnik za samoprocjenu za osobe koje rade s mladima (iz 5. NAČELA, ETIKA I ZAŠTITA)

Sljedeći upitnik za samoprocjenu sintetiziran je iz više izvora usmjerenih na inkluzivni rad s mladima i naših iskustava. Osmišljen je kako bi pomogao osobama koje rade s mladima i trenerima da razmisle o svojim stavovima, jeziku, strukturi programa i vještinama izgradnje odnosa u radu s mladima s invaliditetom i potrebama za podršku

Ciljana skupina: osobe koje rade s mladima s potrebama za dodatnom podrškom.

Svrha: Procjena osobne kompetentnosti i utvrđivanje područja za profesionalni razvoj.

Ocijenite svoju trenutnu razinu kompetentnosti za svaku izjavu na ljestvici od 1 do 5:

1 – U potpunosti se ne slažem

2 – Ne slažem se

3 – Neutralno

4 – Slažem se

5 – U potpunosti se slažem

A. Osobne vrijednosti, pristranosti i svjesnost

Etička inkluzivna praksa započinje razumijevanjem vlastitog "unutarnjeg barometra" – uvjerenja, pretpostavki i osjećaja koji utječu na profesionalno ponašanje u radu s mladima s invaliditetom.

Izjava	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Redovito promišljam o tome što mi kod određenih osoba ili vrsta invaliditeta izaziva nelagodu te nastojim razumjeti zašto je to tako. (Unutarnje opažanje)					
Izbjegavam pretpostavljati što mlada osoba može ili ne može učiniti te umjesto toga polazim od njezine kompetentnosti i izravno je pitam o njezinim sposobnostima i potrebama. (Osporavanje pretpostavki)					
Prošao sam ili sam spreman proći formalnu procjenu, kao što je Test implicitnog asociranja s invaliditetom (IAT) ili individualna samoprocjena PYD, kako bih otkrio skrivene predrasude ili praznine u znanju. (Prepoznavanje pristranosti)					

Svjestan sam moći i privilegija koje imam kao odrasla osoba ili profesionalac i razmišljam o tome kako bih mogao nesvjesno koristiti tehnike dominacije u interakcijama s mladima. (Dinamika moći)					
Spreman/na sam sebi postavljati teška pitanja o tome kako su sloboda, sudjelovanje i pristup mogućnostima raspodijeljeni u mojoj zajednici. (Samorefleksija)					

B. Jezik, komunikacija i inkluzivna interakcija

Jezik služi kao temeljna komponenta za stvaranje okruženja u kojem se mladi osjećaju dobrodošlima, poštovanima i sigurnima.

Izjava	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Izravno pitam mlade ljude koje opisne izraze ili terminologiju preferiraju (na primjer, jezik koji stavlja osobu na prvo mjesto ili jezik koji stavlja identitet na prvo mjesto). (Preferirana terminologija)					
Moji tiskani i digitalni materijali slijede smjernice pristupačnosti, poput velikog fonta, jednostavnog jezika ili verzija za lakše čitanje s piktogramima. (Inkluzivan sadržaj)					
Pružam upute u više formata (pisanom, vizualnom i usmenom) kako bih podržao mlade koji informacije obrađuju drugačije. (Multimodalnost)					
Koristim tehnike aktivnog slušanja, kao što su ponavljanje izjava vlastitim riječima i održavanje otvorenog i pristupačnog stava. (Ton i govor tijela)					
Osjećam se samopouzdano i dosljedno u tome da odmah reagiram na omalovažavanje, govor mržnje ili komentare koji ispoljavaju ableizam čim se pojave. (Postupanje s uvredama)					

C. Dizajn programa i okruženje

Inkluzivni programi namjerno su osmišljeni da od samog početka zadovoljavaju različite potrebe, umjesto da se naknadno prilagođavaju.

Izjava	1	2	3	4	5
Jasno definiram ciljeve i očekivane ishode aktivnosti za sudionike.					
Osiguravam da je raspored programa transparentan, jasno komuniciran, objavljen i redovito ažuriran, kako bi sudionici znali što mogu očekivati i kada. (Transparentnost i rutine)					
Prilikom planiranja aktivnosti pitam se tko bi mogao biti isključen i proaktivno pružam više načina za uključivanje mladih (na primjer crtanje, govor, kretanje ili pisanje). (Univerzalni dizajn za učenje – UDL)					
Odabirem odgovarajuće neformalne metode učenja prikladne za sudionike s različitim sposobnostima.					
Izrađujem realan i inkluzivan raspored prilagođen različitim potrebama.					
Pružam prijelazne poticaje, poput "5-minutnih obavijesti" ili drugih signala, kako bih pomogao mladima da se pripreme za završetak jedne aktivnosti i prelazak na drugu. (Upravljanje prijelazima)					
Efikasno identificiram i upravljam potrebnim resursima za pristupačnost, uključujući ljudske, materijalne i financijske resurse.					
Primjenjujem inovativne i održive pristupe u planiranju aktivnosti.					
Procjenjujem fizičko okruženje na potencijalne stresore kao što su jarko fluorescentno svjetlo, glasni iznenadni zvukovi ili prenatrpani prostori. (Senzorna osviještenost)					
Osiguravam da prostor za aktivnost uključuje označeno mirno područje ili kutak za opuštanje sa senzornim pomagalima poput fidget igračaka ili slušalica kako bi se mladi mogli samoregulirati ako se osjećaju preplavljeno.					

D. Provedba aktivnosti za mlade s invaliditetom

Izjava	1	2	3	4	5
Efikasno surađujem sa svim relevantnim dionicima, uključujući sudionike, kolege, institucije i partnere u zajednici.					

Moderiram aktivnosti na način koji osigurava ravnopravno sudjelovanje svih sudionika.					
Pripremam prostore i materijale koji su pristupačni i prilagođeni različitim vrstama sposobnosti.					
Prepoznajem potrebe sudionika za podrškom i reagiram na njih.					
Ostajem fleksibilan i konstruktivno rješavam nepredviđene situacije.					

E. Dinamika odnosa i angažman mladih

Snažni i pouzdani odnosi između osoba koje rade s mladima i mladih ključni su čimbenik u podršci razvoju i dobrobiti mladih s invaliditetom.

Izjava	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Uspostavljam i održavam suradničke i povjerljive odnose s mladima.					
Namjerno nastojim pronaći zajedničke interese s mladima (poput sporta, glazbe ili hobija) kako bih izgradio jače odnose. (Povezivanje kroz interese)					
Osiguravam da se moja podrška temelji na poštovanju autonomije mlade osobe, a ne na sažaljenju ili mentalitetu "spasitelja". (Empatija naspram sažaljenja)					
Namjerno pozivam mlade koji se čine marginaliziranima da sudjeluju na razini koja im odgovara. (Aktivna inkluzija)					
Poštujem povjerljivost statusa invaliditeta mlade osobe, a istovremeno jasno objašnjavam granice povjerljivosti (na primjer u situacijama koje uključuju opasnost po sebe ili druge). (Povjerenje i povjerljivost)					
Prepoznajem i podržavam unutarnju motivaciju mladih.					
Dajem konstruktivne povratne informacije i ohrabrenje sudionicima.					
Pružam primjer poštovanja i pozitivnih interakcija s ljudima svih sposobnosti kako bi mladi u grupi mogli učiti iz tih primjera. (Uzor)					
Prepoznajem i nadograđujem kompetencije i potencijale mladih.					
Razumijem ključne teorije razvoja povezane s potrebama mladih.					

F. Metode rada – vođenje grupe i timski rad

Izjava	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Koristim kreativne i inovativne pristupe u vođenju grupe.					
Prepoznajem i zadovoljavam potrebe i interese grupe.					
Osiguravam pozitivnu, podržavajuću i motivirajuću atmosferu u grupi.					
Potičem kreativnost i sudjelovanje članova grupe.					
Učinkovito upravljam sukobima unutar grupe i rješavam ih.					
Poznajem različite metode rada u grupi i tehnike vođenja grupa.					

G. Podrška mladima u stjecanju kompetencija

Izjava	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Vodim mlade kroz procese osobnog razvoja i promišljanja.					
Efikasno mentoriram mlade u neformalnim okruženjima učenja.					
Učinkovito koristim metode iskustvenog učenja.					
Razumijem i promičem veze između formalnog, neformalnog i informalnog učenja.					

H. Sudjelovanje i osnaživanje

Istinska inkluzija osigurava da mladi ljudi imaju značajan utjecaj na odluke koje utječu na njihove živote.

Izjava	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Mlade osobe s invaliditetom aktivno su uključene u su-dizajn i planiranje programa, umjesto da se tek naknadno konzultiraju. (*Ništa o nama bez nas*)					
Pružam stvarne izbore i različite uloge u sudjelovanju (kao što su voditeljske uloge, uloge sudionika ili uloge promatrača) kako bi mladi mogli vježbati samoodređenje. (Smislen izbor)					
Koristim metode evaluacije prilagođene mladima, kao što su obrasci jednostavnog čitanja, ankete sa slikama ili video refleksije, kako bih prikupio povratne informacije od svih sudionika. (Ciklusi povratnih informacija)					
Obavještavam mlade o tome kako je njihova povratna informacija utjecala na odluke i koje su promjene napravljene kao rezultat. (Odgovornost)					

I. Procjena i učenje iz prakse

Izjava	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Aktivnosti procjenjujem kritički i objektivno.					
Poznajem različite alate i metode evaluacije. Koristim rezultate evaluacije za poboljšanje i unapređenje budućih aktivnosti.					
Aktivno uključujem mlade u proces evaluacije i ozbiljno shvaćam njihove povratne informacije.					
Pružam različite prilike i metode za iznošenje njihovog mišljenja.					

Kontrolna lista za kontinuirano poboljšavanje

Molimo označite jesu li sljedeće izjave točne u vašoj trenutnoj praksi.

Izjava	**Istina**
Proveo/la sam osobnu samoprocjenu pristranosti u posljednjih 12 mjeseci.	
Pregledao/la sam pravila programa zajedno s mladima kako bih osigurao/la da ona uključuju zaštitu različitih identiteta.	
Identificirao/la sam najmanje tri partnera u zajednici ili stručnjaka koje mogu kontaktirati za savjet o potrebama podrške.	
Redovito koristim poučne trenutke za rješavanje sustavne nepravde ili ableizma unutar svoje grupe mladih.	

Plan za promišljanje i razvoj

1. U kojim se kompetencijama osjećate najjačima?
_____

2. Koje kompetencije biste željeli dalje razvijati?
_____

3. Koji bi vam specifični koraci ili prilike za učenje mogli pomoći da se poboljšate?
_____

Praktični brzi vodič za osobe koje rade s mladima i mentore (iz 6. TEMELJNI INKLUZIVNOG RADA S MLADIMA)

1. Održavajte podršku osobnom i smislenom

Svaka je mlada osoba drugačija. Odvojite vrijeme da razumijete kako uče, komuniciraju i kreću se kroz svijet. Prilagodite svoju podršku njihovim snagama i izazovima te razmišljajte dugoročno: kamo žele ići i kako im možemo biti podrška korak po korak?

1.2 Pomozite im da preuzmu vodstvo

Mladi bi trebali što je više moguće biti u vodećoj poziciji. Potičite ih da donose odluke, izražavaju svoje želje i razmišljaju o tome što im odgovara. Čak i male odluke grade samopouzdanje i neovisnost.

1.3 Učinite prijelaze manje stresnima

Od škole do osposobljavanja, od osposobljavanja do posla — prijelazi mogu biti preplavljujući. Jasna komunikacija, stabilne rutine i dobra koordinacija s drugim stručnjacima pomažu mladima da se osjećaju podržano i sigurno tijekom tih promjena.

2. Kako radimo (Metodološka podrška)

2.1 Koristite ono što se pokazalo uspješnim

Počnite s jednostavnim procjenama kako biste razumjeli potrebe za podrškom i snage u različitim područjima — učenju, komunikaciji, socijalnim vještinama, ponašanju i interesima za karijeru. Pretvorite ta saznanja u jasne ciljeve na kojima možete zajedno raditi. Redovito provjeravajte napredak i prilagođavajte planove prema potrebi.

2.2 Ne radite sami

Suradnja olakšava život i vama i mladoj osobi. Obratite se nastavnicima, terapeutima, obiteljima, poslodavcima — svima koji su dio njihovog svijeta. Zajednički plan i dosljedne poruke pružaju im stabilnost i jasnoću.

3. Etičke i profesionalne osnove

3.1 Ostanite puni poštovanja, pravedni i usredotočeni na snage

Svaka interakcija trebala bi odražavati dostojanstvo i poštovanje. Usredotočite se na ono što mladi ljudi mogu, a ne na ono što ne mogu. Prilagodite svoju komunikaciju kako bi se osjećali i uključeno i da ih se razumije.

3.2 Budite jasni i iskreni

Objasnite što radite i zašto — na način koji mogu razumjeti. Poštujte privatnost, zaštitite osobne podatke i osigurajte njihovu sigurnost. Vaša jasnoća gradi povjerenje.

3.3 Ostanite prizemljeni

Dokumentirajte svoj rad, razmišljajte o njemu i zatražite supervizuju kada vam je potrebna. Dobra praksa raste iz samosvijesti i stalnog učenja.

4. Granice koje štite sve

4.1 Trebate znati gdje počinje i završava vaša uloga

Osobe koje rade s mladima često se jako brinu, ali zapamtite: vi ste podrška, a ne prijatelj, roditelj ili spasitelj. Jasne granice štite i vas i mladog čovjeka.

4.2 Budite svjesni emocija

Rad može biti emotivno težak. Primijetite kada se osjećate preopterećeno ili previše vezano. Koristite podršku tima, superviziju i zdravo distanciranje kako biste ostali uravnoteženi i učinkoviti.

5. Vještine koje treba nastaviti razvijati

5.1 Komunicirajte na načine koji odgovaraju njima

Koristite vizualna pomagala, jednostavan jezik, AAC alate ili objašnjenja korak po korak. Nježno i često provjeravajte razumijevanje. Komunikacija bi im se trebala činiti sigurnom i izvedivom.

5.2 Jačanje vještina za svakodnevni život i karijeru

Podržite ih u izgradnji funkcionalnih vještina, upravljanju zadacima, radu s drugima i istraživanju situacija iz stvarnog života — škola, osposobljavanje, volontiranje, probni rad.

5.3 Ostanite povezani sa širim sustavom

Naučite kako koordinirati rad sa školama, psiholozima, poslodavcima i socijalnim službama. Dobra suradnja osigurava da mladi ne ostanu izgubljeni u sustavu.

6. Alati koji vam olakšavaju rad

6.1 Za razumijevanje i planiranje

- Jednostavne funkcionalne procjene
- Profili temeljeni na snagama
- Vizualni alati za postavljanje ciljeva

- Kontrolne liste za komunikaciju

6.2 Za svakodnevnu podršku

- Vizualni rasporedi i kartice s zadacima
- Socijalne priče - strukturirani kratki prikazi društvenih situacija i očekivanih događaja
- Alati za senzornu i emocionalnu regulaciju
- Pristupačne digitalne platforme

6.3 Za pripremu za posao

- Raspodjela radnih zadataka
- Kontrolne liste prilagodbi
- Obrasci za promatranje na radnom mjestu
- Predlošci za razgovor s poslodavcima

Praktični alati za povratne informacije i primjeri prilagodbe (iz poglavlja 8. PROCJENA I POVRATNE INFORMACIJE)

Praktičan primjer: jednostavan alat za povratne informacije (vizualni)

Jedan od učinkovitih načina za redovito prikupljanje povratnih informacija jest korištenje vizualnih alata koji su lako dostupni, jednostavni za razumijevanje i brzi za primjenu.

Primjer: Skala za povratne informacije temeljena na emotikonima

Na kraju sesije mlade osobe pozivaju se da odgovore na jednostavno pitanje poput: *"Kako ste se osjećali tijekom današnje aktivnosti?"*

Mogu odabrati vizualne opcije:

- **Svidjelo mi se / osjećao sam se dobro**
- **Bilo je u redu**
- **Nisam volio / osjećao sam se nelagodno**

To se može učiniti:

- usmeno
- pokazivanjem
- postavljanjem naljepnice ili kartice
- digitalno (tablet ili telefon)

Zašto to funkcionira:

- uklanja pritisak da se objašnjava usmeno
- podržava neurodivergentne stilove komunikacije
- pruža neposrednu, primjenjivu povratnu informaciju za osobe koje rade s mladima
- omogućuje praćenje obrazaca tijekom vremena

Ovaj jednostavan alat može se proširiti dodatnim upitima kao što su: *"Što ga je učinilo dobrim/korisnim?"* ili *"Što biste promijenili?"*

Primjer iz prakse: prilagodba na temelju povratnih informacija (mini slučaj)

Tijekom tjedne grupne sesije nekoliko je mladih osoba dosljedno odabiralo neutralni ili negativni emotikon na skali za povratne informacije. Promatranje je također pokazalo povećan nemir i neangažiranost tijekom dužih uputa.

Umjesto da nastave s planiranom strukturom, djelatnici su razmislili o povratnim informacijama i utvrdili da su aktivnosti bile prezahtjevne kognitivno i neinteraktivne.

Prilagodba napravljena:

- upute su skraćene i podijeljene na manje korake
- uveo se veći broj aktivnosti temeljenih na kretanju i praktičnih aktivnosti
- dodane su vizualne potpore
- grupni rad zamijenio je duge pojedinačne zadatke

U sljedećim sesijama povratne informacije su se primjetno preusmjerile prema pozitivnim odgovorima, a sudjelovanje se povećalo. Mladi su također počeli aktivnije doprinositi tijekom trenutaka za razmišljanje.

Ključna lekcija: Male prilagodbe, temeljene na stvarnim povratnim informacijama, mogu značajno poboljšati angažman i uključivost. Ono što je važno nije sam alat, već koliko dosljedno se povratne informacije koriste za uvođenje promjena.

Praktični alati za mjerenje i praćenje (od 8. EVALUACIJA I POVRATNE INFORMACIJE)

Alati za mjerenje (praktični i prilagođeni osobama s invaliditetom)

1. Obrasci za bilježenje opažanja

Svrha: Praćenje sudjelovanja mladih, komunikacije, neovisnosti, ponašanja i raspoloženja tijekom aktivnosti.

Dizajn: Kratki, jednostavni obrasci za osobe koje rade s mladima, po mogućnosti u digitalnom formatu kako bi im stručnjaci kasnije mogli pristupiti.

Upotreba: Popunjavaju se tijekom ili odmah nakon sesija kako bi se zabilježila opažanja i uočili obrasci tijekom vremena.

2. Jednostavne povratne informacije mladih

Svrha: Prikupiti perspektive mladih na pristupačan i zanimljiv način.

Dizajn: Koristiti ikone, emodžije, vizualne ljestvice ili početke rečenica prilagođene kognitivnim i komunikacijskim sposobnostima.

Upotreba: Može se brzo ispuniti tijekom ili nakon aktivnosti kako bi se dobio trenutačan uvid u iskustva i osjećaje mladih.

3. Alati za procjenu sigurnosti

Svrha: Praćenje fizičke, mentalne i emocionalne sigurnosti, kao i uključivosti aktivnosti.

Dizajn: Jednostavne kontrolne liste ili poticaji za razmišljanje za osoblje.

Upotreba: Redovito provjeravajte rizike za sigurnost, identificirajte prepreke uključivosti i pregledajte postupke za upravljanje krizama.

4. Putovnica vještina ili portfelj

Svrha: Dokumentirati i pratiti razvoj vještina tijekom vremena.

Sadržaj: Socijalne vještine, praktične vještine, vještine povezane sa zapošljavanjem i drugi pokazatelji razvoja.

Upotreba: Redovito ažuriran primjerima iz aktivnosti, razmišljanja ili postignuća mladih; dijeli se s mladima kako bi se vizualizirao napredak.

5. Bilješke o slučaju i izvještaji o incidentima

Svrha: Zabilježiti pojedinačne situacije, značajne događaje ili izazove.

Dizajn: Strukturirani predlošci za osiguranje jasnoće i dosljednosti.

Upotreba: Koristi se za planiranje praćenja, prilagodbe podrške ili izvještavanje relevantnog osoblja.

6. Povratne informacije roditelja/skrbnika

Svrha: Prikupljanje uvida u napredak mladih izvan Kuće za mlade.

Dizajn: Kratki intervjui, ankete ili neformalni razgovori.

Upotreba: Koristi se za razumijevanje iskustava kod kuće, potvrđivanje opažanja i informiranje planiranja.

7. Dnevnik promišljanja osoba koje rade s mladima

Svrha: Podrška učenju osoblja i poboljšanju programa.

Struktura: Jednostavni poticaji:

- Što se dogodilo?
- Što to znači?
- Što ću promijeniti?

Upotreba: Ispunjava se nakon susreta ili aktivnosti radi razmišljanja o učinkovitosti, izazovima i potrebnim prilagodbama.

Kako implementirati praćenje korak po korak?

Korak 1: Izradite predloške za praćenje

Bilo koji format je dobar (xls, online anketa itd.)

Korak 2: Obučite osoblje za:

- promatranje
- objektivno bilježenje, bez donošenja vrijednosnih sudova
- inkluzivna komunikacija
- Zaštita i sigurnost
- potrebe za podrškom

Korak 3: Tjedno prikupljanje podataka

Kratko, dosljedno, lagano.

Korak 4: Održavajte strukturirane sastanke za promišljanje

Koristite ista pitanja svaki put.

Korak 5: Stvorite ciklus učenja

Novi podaci → promišljanje → promjena programa → ponovno praćenje.

Etika smjernice i refleksivni alati za inkluzivni rad s mladima (iz 6. TEMELJI INKLUZIVNOG RADA S MLADIMA)

Horizontalne etičke smjernice

Etička smjernica za rad s mladima s invaliditetom temelji se na humanitarnim načelima i načelima ljudskih prava, profesionalnom integritetu, kontinuiranoj samorefleksiji i poštovanju autonomije mladih.

Najvažnije etičke smjernice i očekivanja navedene su u nastavku:

I. Filozofske i temeljne odrednice ljudskih prava

1. Pristup temeljen na ljudskim pravima: Pitanju invaliditeta treba pristupiti iz perspektive ljudskih prava. Osiguravanje inkluzije također je važno iz etičke perspektive i perspektive ljudskih prava.
2. Primjena društvenog modela: Stručnjake se potiče na primjenu društvenog modela invaliditeta. Ovaj model sugerira da je invaliditet uzrokovan okolinom (npr. nepristupačni centar za mlade ili program), a ne unutarnjim nedostatkom osobe. Ovaj je okvir osnažujući jer stavlja odgovornost na program (osoblje i mentore) da budu proaktivno inkluzivni.
3. Etička obveza: Pružatelji mentorskih usluga imaju etičku obvezu zadovoljiti potrebe za podrškom mladih osoba s invaliditetom i osigurati da iskustvo mentorstva bude pravedno i visoke kvalitete.
4. Odmak od stigmatizacije: Programi moraju prihvatiti načelo da trebaju proaktivno suzbijati diskriminaciju, isključenost i strukturne nejednakosti.
5. Suočavanje s abilizmom: Programi bi trebali biti svjesni negativnih učinaka i implicitnih pristranosti uzrokovanih abilizmom (davanjem prednosti osobama s punom tjelesnom sposobnošću i neurotipičnim osobama), koji mogu proizaći iz nesvjesnih uvjerenja pružatelja usluga.

II. Ponašanje i jezik

1. Pristup usmjeren na osobu i dostojanstvo: Najvažnije etičko pravilo glasi: "Prvo vidite osobu, a ne invaliditet." Pokazujte poštovanje, a ne sažaljenje. Fokus bi trebao biti na sposobnostima, snagama, talentima i interesima pojedinca.
2. Načelo *"ništa o nama bez nas"*: Mlade osobe s invaliditetom moraju biti izravno uključene i konzultirane u planiranje i provedbu programa i politika.
3. Samoodređenje i autonomija: Potrebno je podržati samoodređenje i neovisnost mladih osoba. Podrška treba biti pružena pojedincu, a ne za pojedinca.
4. Upotreba jezika:

- Važno je da se stručnjaci posavjetuju s mladima o tome s kojim se pojmovima oni osjećaju najugodnije.
- Trebalo bi izbjegavati terminologiju koja pojačava segregaciju, stigmu ili perspektive temeljene na nedostatku. Kad god je to moguće, stručnjaci bi trebali koristiti poštovan, na osobu usmjeren i pristupačan jezik, uz istovremeno poštovanje individualnih preferencija.

- Govor mržnje i pogrdni izrazi poput rasističkih, homofobnih, seksističkih ili uvreda povezanih s invaliditetom (abilizam) su zabranjeni.

III. Profesionalna odgovornost i spremnost

1. Stručni razvoj i rješavanje pristranosti: Treneri i osoblje trebaju kontinuirano razvijati konstruktivne stavove prema radu s raznolikim skupinama. Samoprocjena treba biti uključena kako bi se pomoglo u prepoznavanju osobnih pristranosti, predrasuda i praznina u znanju.
2. Zabrana niskih očekivanja: Stručnjaci imaju etičku obvezu izbjegavati izražavanje predrasuda ili niskih očekivanja u pogledu sposobnosti mladih osoba s invaliditetom. Umjesto toga, mlade osobe treba poticati da postave pitanje: "Je li to doista nemoguće ili samo teško?"
3. Poštivanje etičkih granica: Treneri i osobe koje rade s mladima moraju znati što je etično, a što nije. Etička načela, kako je navedeno u materijalima o profesionalnim standardima i etičkim razmatranjima, moraju se poštovati, osobito u terapijskim praksama.
4. Rješavanje sukoba: Autoritarni pristupi trebaju se izbjegavati. Kada mlada osoba pokazuje teško ponašanje, to treba tumačiti kao komunikaciju njezinih potreba, a ne kao loše ili pogrešno ponašanje.
5. Vjerodostojni uzori: Programi bi trebali težiti uključivanju profesionalaca i mentora s invaliditetom kao vjerodostojne uzore i osobe koje prenose poruke, jer to pomaže mladima razviti samopouzdanje i identitet.

IV. Sigurnost i odgovornost

1. Načela sigurnog prostora: Mora se osigurati fizička i psihološka sigurnost. Preporučljivo je slijediti načela pristupa utemeljenog na razumijevanju traume: sigurnost, pouzdanost i transparentnost, izbor i osnaživanje te suradnja.
2. Povjerljivost: Stručnjaci moraju biti svjesni granica povjerljivosti, osobito u slučajevima samoozljeđivanja ili prijetnji drugima, jer te informacije nisu zaštićene i moraju se prijaviti. Važno je da osoblje ne raspravlja o potrebama za podršku i poteškoćama mladih s drugima.
3. Mehanizmi povratnih informacija: Etički je zahtjev osigurati mladima siguran i pristupačan način za prijavu neprimjerenog ponašanja, uznemiravanja, diskriminacije ili neprimjerenih praksi, što jamči dostojanstvo i sigurnost tijekom procesa prijave.

4. Načelo "ne čini štetu": Posebna pažnja mora se posvetiti osmišljavanju digitalnih ili terapijskih alata kako bi se osigurao strogi etički nadzor i klinička odgovornost, tako da rješenja ne iskrivljuju ili pojednostavljuju probleme i ne uzrokuju štetu.

Etički kodeks za radnike s mladima

1. Poštovanje i dostojanstvo

- Postupajte prema svim mladima s poštovanjem, bez obzira na invaliditet, podrijetlo ili sposobnosti.
- Koristiti jezik koji stavlja osobu na prvo mjesto (npr. "mlada osoba s autizmom" umjesto "autistične mlade osobe") osim ako pojedinac ne želi drugačije.
- Poštujte individualne izbore, preferencije i autonomiju.

2. Inkluzija i pristupačnost

- Osigurajte da su sve aktivnosti uključive, pristupačne i prilagođene različitim fizičkim, kognitivnim, senzornim i komunikacijskim potrebama.
- Uklonite prepreke sudjelovanju kad god je to moguće.
- Izbjegavajte pretpostavke o sposobnostima; umjesto toga pitajte i promatrajte.

3. Povjerljivost i privatnost

- Zaštitite osobne podatke o mladima, obiteljima i kolegama.
- Podijelite informacije samo kada je to nužno radi sigurnosti, podrške ili iz pravnih razloga.
- Jasno objasnite granice povjerljivosti mladima i skrbnicima.

4. Sigurnost i dobrobit

- U svakom trenutku dajte prednost fizičkoj i emocionalnoj sigurnosti.
- Slijedite postupke procjene rizika i upravljanja krizama.
- Odgovorite na znakove poteškoća, zlostavljanja ili zanemarivanja brzo i prikladno.

5. Informirano sudjelovanje

- Objasnite aktivnosti, očekivanja i potencijalne rizike na način koji mladi mogu razumjeti.

- Pribavite informirani pristanak za sudjelovanje, fotografiranje, snimanje ili evaluacije.
- Omogućite mladima da se povuku ili prilagode sudjelovanju bez sankcija.

6. Osnaživanje i razvoj

- Podržite razvoj vještina, neovisnost i socijalnu uključenost.
- Potičite mlade da izražavaju mišljenja, donose odluke i preuzimaju odgovarajuću odgovornost.
- Izbjegavajte prezaštićivanje; uravnotežite podršku s prilikama za autonomiju.

7. Pravednost i nediskriminacija

- Postupajte prema svim mladima pravedno, izbjegavajući favoriziranje ili pristranost.
- Prepoznajte i suprotstavite se osobnim predrasudama i stereotipima.
- Osigurajte da su politike i prakse kulturno osjetljive i uključive.

8. Profesionalne granice

- Održavajte jasne granice s mladima kako biste potaknuli povjerenje i sigurnost.
- Izbjegavajte dvostruke odnose koji bi mogli stvoriti sukob interesa ili iskorištavanje.
- Budite uzor profesionalnog ponašanja i integriteta.

9. Suradnja i komunikacija

- Surađujte s obiteljima, skrbnicima i relevantnim stručnjacima kako biste podržali mlade.
- Održavajte otvorenu, poštovanu i iskrenu komunikaciju.
- Podijelite uvide i zapažanja koja mogu poboljšati podršku, uz poštovanje povjerljivosti.

10. Refleksija i odgovornost

- Redovito promišljajte o osobnoj praksi, pristranostima i utjecaju svojih postupaka.

- Tražite superviziju, obuku i podršku kolega kada je to potrebno.
- Budite odgovorni za odluke i spremni prilagoditi prakse u najboljem interesu mladih.

Pozicioniranje prilagođenog okvira kompetencija ETS-a

(iz poglavlja 10. RESURSI, PROCJENA I ODRŽIVOST)

Ovaj okvir kompetencija nadograđuje se na ETS model kompetencija za osobe koje rade s mladima i trenere SALTO Centra za obuku i suradnju, ali ga značajno proširuje kako bi odgovorio **na specifične zahtjeve inkluzivnog rada s mladima temeljenog na pravima onih mladih koji imaju potrebe za dodatnom podrškom**.

Iako ETS model pruža snažnu opću osnovu za praksu rada s mladima — usmjerenu na vrijednosti, sudjelovanje, učenje i olakšavanje — on je **namjerno širok i nepreskriptivan,** odnosno ne propisuje strogo kako bi se rad s mladima trebao provoditi. Kao rezultat toga, on ne operacionalizira dovoljno ključna područja potrebna za visokokvalitetnu inkluzivnu praksu u suvremenom europskom radu s mladima.

Ovaj okvir odgovara na te praznine na sljedeće načine:

- **Uvođenjem pristupa temeljenog na ljudskim pravima, utemeljenog na Konvenciji UN-a o pravima osoba s invaliditetom (UNCRPD)**, prelazeći od općih izjava o vrijednostima prema pravnoj i etičkoj odgovornosti.
- **Uvođenje konceptualne jasnoće o invaliditetu**, uključujući eksplicitnu upotrebu medicinskog, socijalnog i bio-psihosocijalnog modela, omogućujući praktičarima da kritički analiziraju i transformiraju svoju praksu.
- **Operacionalizacijom pristupačnosti** i prevođenjem inkluzije iz načela u konkretne dizajnerske kompetencije (npr. univerzalni dizajn, UDL, AAC, Easy Read).
- **Jasnije se bavi pitanjima moći i sudjelovanja**, prelazeći od sudjelovanja kao uključivanja prema **su-stvaranju i zajedničkom odlučivanju**.
- **Integriranje pristupa usmjerenih na traumu i zaštitu i sigurnost**, koji nisu izričito razvijeni u ETS modelu.
- **Prepoznavanje životnog iskustva kao oblika stručnosti**, uz pomak od savjetovanja prema zajedničkom kreiranju i podijeljenoj odgovornosti za donošenje odluka.
- **Osiguravanje mjerljivih ishoda učenja, pokazatelja i alata za procjenu**, usklađenih s Youthpassom, koji nisu sustavno uključeni u ETS model.

U tom smislu, okvir ne zamjenjuje ETS model, već **ga produbljuje, precizira i operacionalizira**, čineći ga izravno primjenjivim za:

- dizajn osposobljavanja

- implementaciju programa
- evaluaciju i mjerenje utjecaja
- financiranje i usklađivanje s politikama

RJEČNIK

Ovaj rječnik predstavlja odabrane ključne pojmove koji se koriste u cijeloj metodologiji.

Poveznice na kompetencije koriste točna imena devet područja kompetencija iz *Modela kompetencija ETS-a za osobe koje rade s mladima u međunarodnom okruženju* iz 2023. godine: https://www.salto-youth.net/downloads/4-17-4385/ETS_Competence_Model_Youth_Workers_final_2023.pdf

A

Ableizam: Diskriminacija, predrasude i sustavno isključivanje temeljeni na uvjerenju da su načini postojanja, komunikacije, učenja ili funkcioniranja osoba bez invaliditeta normalni, vrjedniji ili superiorniji. Ableizam se može odvijati na individualnoj, institucionalnoj i kulturnoj razini. Može se očitovati kroz niska očekivanja, paternalizam, nepristupačne sustave, segregaciju ili pretpostavku da je potrebno "popraviti" osobe s invaliditetom umjesto da se uklone prepreke.

https://www.accessliving.org/newsroom/blog/ableism-101/

Primjer: Osoba koja radi s mladima pretpostavlja da sudionik koji ne govori ne može voditi aktivnost i isključuje ga iz prilika za vođenje.

Praksa: Preispitujte pretpostavke, polazite od kompetentnosti, uklanjajte prepreke i osigurajte da su odgovornost, vidljivost i prilike za vodstvo doista dostupni.

Relevantna područja ETS kompetencija: Pokazivanje interkulturalne osjetljivosti; Građanski angažman.

Augmentativna i alternativna komunikacija (AAC): Skup komunikacijskih metoda koje nadopunjuju govor ili predstavljaju alternativu govoru. AAC može biti bez potpore, kao što su geste, izrazi lica ili znakovni jezik, ili s potporom, kao što su predmeti, ploče s slikama, ploče s abecedom, komunikacijske knjige, tableti ili uređaji za generiranje govora. AAC se može koristiti privremeno ili trajno i može nadopuniti postojeći govor.

https://www.asha.org/NJC/AAC/

Primjer: Sudionik koristi ploču za komunikaciju uz geste i govor kako bi sudjelovao u grupnoj raspravi.

Praksa: Slijedite metode komunikacije koje osoba preferira, osigurajte da joj je AAC uvijek dostupan, dopustite dovoljno vremena za odgovor i osigurajte da sudionici u komunikaciji znaju kako se tim sustavom koristiti na primjeren i uvažavajući način.

Relevantna područja ETS kompetencija: Smislena komunikacija; Olakšavanje učenja.

Autonomija: Sposobnost i mogućnost donošenje smislenih odluka, utjecaj na odluke i djelovanje na načine kojima osoba oblikuje vlastiti život. Autonomija ne ovisi samo o osobnom samopouzdanju ili vještinama, već i o okruženjima koja pružaju stvarne mogućnosti izbora, dostupne informacije, odgovarajuću podršku i mogućnost stvarnog utjecaja.

Primjer: Mladi biraju prioritete i formate projekta umjesto da samo biraju između odluka koje su već donijeli odrasli.

Praksa: Stvoriti stvarne prilike za donošenja odluka, ponuditi pristupačne opcije, poštovati odbijanje i pokazati kako odluke mladih utječu na ishode.

Relevantna ETS područja kompetencija: Olakšavanje učenja; Građanski angažman.

B

Barijera: Stavovska, okolišna, komunikacijska, digitalna, institucionalna, financijska ili proceduralna prepreka koja ograničava pristup, sudjelovanje, izbor ili uključivanje. U okviru socijalnog modela invaliditeta, isključenost nastaje kada se individualne karakteristike ili potrebe za podrškom susreću s barijerama u društvu i okolišu.

Primjer: Program je službeno otvoren za sve, ali nepristupačan prostor, složen obrazac za prijavu i nefleksibilan raspored sprječavaju neke mlade da sudjeluju.

Praksa: Identificirajte prepreke prije, tijekom i nakon aktivnosti, uključite mlade u provjere pristupačnosti i zabilježite što je promijenjeno, a što još zahtijeva djelovanje.

Relevantna ETS područja kompetencija: Osmišljavanje programa; Pokazivanje interkulturalne osjetljivosti; Procjenjivanje i vrednovanje.

D

Deeskalacija: Skup mirnih, uvažavajućih i proporcionalnih komunikacijskih i okolišnih strategija koje se koriste za smanjenje rastuće uznemirenosti, sukoba ili rizika. Deeskalacija daje prednost sigurnosti, dostojanstvu, smanjenoj stimulaciji, jasnim izborima i vremenu. To ne znači pobijediti u raspravi, prisiliti na poslušnost ili pružiti klinički tretman izvan nadležnosti osobe koja radi s mladima.

https://www.nice.org.uk/guidance/ng10/chapter/1-Recommendations

Primjer: Kada sudionik postane preopterećen, djelatnik stišava glas, smanjuje broj prisutnih osoba i senzorno opterećenje, nudi dvije jasne opcije i daje osobi vremena za odgovor.

Praksa: Prepoznajte rane znakove, regulirajte vlastitu reakciju, koristite doslovan i neosuđujući jezik, osigurajte fizičku sigurnost, slijedite dogovorene protokole i potražite stručnu ili hitnu pomoć kada situacija nadilazi vašu ulogu.

Relevantna ETS područja kompetencija: Olakšavanje učenja; Smisleno komuniciranje.

Dobrovoljno sudjelovanje: Temeljno načelo rada s mladima prema kojem mladi ljudi biraju hoće li i kako sudjelovati bez prisile, kazne, manipulacije ili gubitka nepovezane podrške. Dobrovoljnost uključuje mogućnost odbijanja aktivnosti, odabira alternative, uzimanja pauze, promjene mišljenja ili povlačenja pristanka, uz jedino ograničenje jasno objašnjenih zakonskih ili neposrednih sigurnosnih obveza.

https://www.coe.int/en/web/youth/-/recommendation-on-youth-work

Primjer: Mlada osoba odluči ne sudjelovati u igri uloga i umjesto toga odabere promatrati i davati povratne informacije, a da pritom ne bude kritizirana ili isključena iz ostatka programa.

Praksa: Jasno objasnite opcije i posljedice, izbjegavajte pritisak prerušen u ohrabrenje, ponudite smislene alternative i redovito provjeravajte ostaje li sudjelovanje dobrovoljno.

Relevantna područja ETS kompetencija: Olakšavanje učenja; Građanski angažman.

Društveni model invaliditeta: Model koji razlikuje oštećenje od invaliditeta i smješta invaliditet u interakciju između ljudi i društvenih, okolišnih, institucionalnih i stavovskih barijera. Preusmjerava pozornost s "popravljanja" pojedinca na uklanjanje barijera i promjenu sustava. Model je ključan za inkluziju, ali bi se trebao koristiti uz pristup temeljen na ljudskim pravima i uzimanje u obzir pojedinačnog iskustva i potreba za podrškom osobe.

https://www.scope.org.uk/about-us/social-model-of-disability/

Primjer: Korisnik invalidskih kolica nije isključen zbog samih kolica, već zbog stepenica, nepristupačnog prijevoza i planiranja programa koje pretpostavlja da svi mogu koristiti istu rutu.

Praksa: Identificirajte i uklonite prepreke, suprotstavite se abilizmu, uključite pristupačnost u planiranje i izbjegavajte pojavu svakog problema sudjelovanja na mladu osobu.

Relevantna ETS područja kompetencija: Pokazivanje interkulturalne osjetljivosti; Osmišljavanje programa; Građanski angažman.

E

Emocionalna inteligencija: Sposobnost prepoznavanja, razumijevanja, upravljanja vlastitim emocijama i emocijama drugih te konstruktivnog reagiranja na njih. U radu s mladima to uključuje samosvijest, samoregulaciju, empatiju, osjetljivost za odnose i sposobnost komunikacije na načine koji potiču povjerenje i psihološku sigurnost.

https://www.apa.org/topics/emotion/emotional-intelligence

Primjer: Osoba koja radi s mladima primjećuje rastuću napetost, prepoznaje vlastitu frustraciju, reagira smireno, potvrđuje osjećaje uključenih osoba i prilagođava aktivnost prije nego što situacija eskalira.

Praksa: Razmišljajte o svom emocionalnom stanju, koristite aktivno slušanje i potvrđivanje, prepoznajte rane znakove uznemirenosti i po potrebi prilagodite ton, tempo, metodu ili strukturu grupe.

Relevantna ETS područja kompetencija: Smisleno komuniciranje; Olakšavanje učenja;
Timska suradnja.

I

Informirano pristajanje: Neprekidan proces u kojem osoba prima relevantne informacije u pristupačnom obliku, ima priliku postavljati pitanja i razmotriti opcije te se dobrovoljno slaže s aktivnošću, odlukom ili uporabom informacija. Pristajanje mora biti specifično, razumljivo i bez pritiska. Može se pregledati ili povući. Može biti potrebno donošenje odluka uz podršku i pristupačna komunikacija. Pravna ograničenja ili ograničenja radi zaštite i sigurnosti moraju biti jasno objašnjena.

Primjer: Prije snimanja videa, stručnjak za rad s mladima objašnjava gdje će se pojaviti, tko ga može vidjeti, koliko dugo će se koristiti i da odbijanje neće utjecati na sudjelovanje u drugim aktivnostima.

Praksa: Provjerite razumije li osoba sadržaj i posljedice odluke, umjesto da se oslanjate samo na njezin potpis; ponovno provjerite pristanak kada se okolnosti promijene; poštujte odbijanje; na odgovarajući način evidentirajte pristanak te postupajte u skladu sa zakonskim obvezama i obvezama u području zaštite i sigurnosti kada pristanak nije dovoljan za određivanje odgovarajućeg postupanja.

Relevantna ETS područja kompetencija: Smisleno komuniciranje; Olakšavanje učenja.

Inkluzija: Kontinuiran i namjeran proces promjene okruženja, odnosa, metoda, sustava i struktura moći kako bi svi mladi bili dobrodošli, poštovani, podržani i mogli značajno sudjelovati. Inkluzija je više od fizičke prisutnosti ili smještaja u redovni okoliš; ona zahtijeva pripadnost, pristup, izbor, utjecaj i odgovarajuću podršku.

Primjer: Sudionik pohađa isti program kao i njegovi vršnjaci, može razumjeti informacije, odabrati kako će doprinijeti, dobiti potrebnu podršku, graditi odnose i utjecati na aktivnosti.

Praksa: Ispitajte tko može sudjelovati, pripadati, utjecati i imati koristi; uklonite prepreke i prilagodite program umjesto da očekujete da se mlada osoba uklopi u nepromijenjeni sustav.

Relevantna ETS područja kompetencija: Osmišljavanje programa; Pokazivanje interkulturalne osjetljivosti; Građanski angažman.

Internalizirani abilizam: Proces kroz koji osoba s invaliditetom ili potrebama za dodatnom podrškom usvaja negativna društvena uvjerenja o invaliditetu i primjenjuje ih na sebe. To se može očitovati kao sram, sumnja u sebe, niža očekivanja, nevoljkost za traženjem podrške ili uvjerenje da se sudjelovanje mora zaslužiti tako što će se pokazati neovisnim ili "manje invalidnim".

Primjer: Mlada osoba odbija pristupačnu opciju sudjelovanja jer vjeruje da to što treba podršku znači da je nesposobna ili teret drugima.

Praksa: Osporavajte poruke temeljene na nedostatku, prepoznajte snage i trud, osigurajte pozitivno zastupanje, normalizirajte podršku i stvorite prilike za uspješno sudjelovanje i vodstvo.

Relevantna ETS područja kompetencija: Olakšavanje učenja; Pokazivanje interkulturalne osjetljivosti.

Intersekcionalnost: Okvir za razumijevanje načina na koji aspekti identiteta i društvenog položaja – kao što su invaliditet, spol, etnička pripadnost, seksualna orijentacija, migracijski status, dob i socioekonomski položaj – međusobno djeluju kako bi oblikovali specifična iskustva privilegija, diskriminacije i isključenosti. Učinci se ne zbrajaju jednostavno; oni mogu stvoriti specifične prepreke koje pristup usmjeren na jednu kategoriju ne uočava.

https://www.unwomen.org/en/news/stories/2020/6/explainer-intersectional-feminism-what-it-means-and-why-it-matters

Primjer: Mlada migrantkinja s invaliditetom može istovremeno naići na prepreke povezane s pristupačnošću, spolom, jezikom, pravnim statusom i kulturnim očekivanjima.

Praksa: Izbjegavajte pretpostavke "jedna mjera za sve", pitajte o cjelokupnom kontekstu sudjelovanja i istražite kako pravila programa mogu različito utjecati na ljude.

Relevantna ETS područja kompetencija: Pokazivanje interkulturalne osjetljivosti; Osmišljavanje programa; Građanski angažman.

Invaliditet: oblik ljudske raznolikosti oblikovan interakcijom između fizičkih, osjetilnih, intelektualnih, kognitivnih, psihosocijalnih ili drugih osobina osobe i stavova, okolišnih, komunikacijskih, institucionalnih ili drugih prepreka. Invaliditet nije jednostavno dijagnoza ili individualni nedostatak. Njegovo značenje također može biti pod utjecajem pravnih definicija, kulture, identiteta i samoprezentacije.

https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf

Primjer: Osoba koja koristi invalidska kolica spriječena je sudjelovati u aktivnosti na gornjem katu bez dizala; faktor koji uzrokuje invaliditet je nepristupačno okruženje, a ne invalidska kolica.

Praksa: Pitajte što omogućuje sudjelovanje, uklonite prepreke, izbjegavajte nepotrebno otkrivanje dijagnoze i poštujte način na koji svaka osoba opisuje svoj invaliditet ili stanje.

Relevantna područja kompetencija ETS-a: Pokazivanje interkulturalne osjetljivosti; Osmišljavanje programa; Građanski angažman.

J

Jednostavan jezik: pristup komunikaciji koji pomaže ciljanoj publici da pronađe, razumije i koristi informacije što je lakše moguće. Jednostavan jezik koristi poznate riječi, sažet i logično organiziran sadržaj, jasne naslove, kratke izravne rečenice, aktivan jezik i objašnjenja neizbježnih tehničkih pojmova. Za razliku od Easy Read-a, ne slijedi nužno specifična pravila za font, izgled, slike ili uključivanje osoba s intelektualnim teškoćama u izradu i provjeru materijala.

https://www.plainlanguage.gov/

Primjer: Umjesto da se u pozivu piše "Molimo sudionike da navedu željeni način sudjelovanja prije početka", piše: "Recite nam kako želite sudjelovati prije početka aktivnosti."

Praksa: Odredite publiku, stavite važne informacije na početak, izbjegavajte nepotrebni žargon, koristite izravne rečenice i provjerite mogu li čitatelji pronaći, razumjeti i koristiti informacije. Koristite Easy Read kada su potrebni njegovi specifičniji standardi.

Relevantna ETS područja kompetencija: Smisleno komuniciranje; Osmišljavanje programa.

Jezik koji stavlja osobu na prvo mjesto i jezik **koji stavlja identitet na prvo mjesto**:
Jezik usmjeren na osobu (person-first language) stavlja osobu ispred invaliditeta ili određenog stanja, primjerice „osoba s invaliditetom“. Jezik usmjeren na identitet (identity-first language) invaliditet ili neurorazličitost navodi kao dio identiteta, primjerice „osoba s invaliditetom koja svoj invaliditet doživljava kao dio identiteta“ ili „autistična osoba“. Preferencije se razlikuju među pojedincima, zajednicama, jezicima i kontekstima; nijedan oblik ne bi trebalo univerzalno nametati.

Primjer: Sudionik kaže da preferira "autistična osoba", dok drugi preferira "osoba s autizmom". Osoba koja radi s mladima poštuje svaku preferenciju.

Praksa: Pitajte i poštujte individualne preferencije, koristite terminologiju koju odabiru relevantne zajednice kada govorite o grupama, izbjegavajte zastarjele ili pogrdne izraze i ne ispravljajte samoprezentaciju.

Relevantna ETS područja kompetencija: Smisleno komuniciranje; Pokazivanje interkulturalne osjetljivosti.

K

Kartice za komunikaciju, odabir i pauzu: Vizualni ili pisani alati koji osobi omogućuju da izrazi potrebu, želju, emociju, odluku ili zahtjev bez oslanjanja isključivo na govor. Mogu uključivati kartice za "da", "ne", "trebam pomoć", "trebam pauzu", emocionalna stanja ili odabire aktivnosti. Razlikuju se od specifične strategije Power Card koja se koristi u nekim intervencijama za autizam.

Primjer: Tijekom užurbane grupne aktivnosti sudionik pokaže karticu "Trebam tihi odmor" umjesto da mora verbalno objašnjavati svoju potrebu.

Praksa: Izradite kartice zajedno s osobama koje će ih možda koristiti, naučite grupu što one znače, učinite ih lako dostupnima i tretirajte komunikaciju kao valjanu i provedivu.

Relevantna ETS područja kompetencija: Smisleno komuniciranje; Upravljanje resursima.

L

Lako čitljive informacije (Easy Read): Pristupačan format informacija posebno osmišljen za osobe s intelektualnim teškoćama i druge koji mogu imati poteškoća s razumijevanjem pisanih informacija. Easy Read slijedi specifične standarde za jezik, sadržaj, strukturu, tipografiju, izgled i vizualnu potporu. Koristi poznate riječi, kratke rečenice, jednu glavnu ideju, jasne naslove, pregledan

izgled i relevantne slike ili simbole. Osobe s intelektualnim teškoćama trebale bi biti uključene u izradu i provjeru informacija. Jednostavno čitko pisanje (Easy Read) je strukturiranije od jednostavnog jezika (plain language) i ta se dva pojma ne bi smjela koristiti naizmjenično.

https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read-standards-guidelines/

Primjer: Pozivnica za program stavlja svaku glavnu ideju u zaseban redak, objašnjava teške riječi, koristi jasan i dovoljno velik font te uključuje relevantne slike koje objašnjavaju vrijeme, mjesto, aktivnosti i dostupnu podršku.

Praksa: Slijedite priznate standarde Easy Read, uključite osobe iz ciljne skupine u pripremu i provjeru materijala te osigurajte da slike pojašnjavaju značenje, a ne služe samo ukrašavanju stranice.

Relevantna ETS područja kompetencija: Smisleno komuniciranje; Osmišljavanje programa.

M

Medicinski model invaliditeta: Model koji invaliditet prvenstveno smješta u oštećenje, stanje ili dijagnozu pojedinca te se usredotočuje na liječenje, rehabilitaciju ili korekciju. Medicinsko znanje i zdravstvena skrb mogu biti važni, ali oslanjanje samo na ovaj model može prikriti okolišne barijere, prava, snage i vlastite ciljeve osobe. Osobe koje rade s mladima ne bi smjele koristiti dijagnozu kao jedino objašnjenje za poteškoće u sudjelovanju.

https://www.who.int/docs/default-source/classification/icf/icfbeginnersguide.pdf

Primjer: Program zaključuje da mlada osoba ne može sudjelovati zbog svoje dijagnoze, a da se pritom nije razmotrilo bi li se mogla promijeniti komunikacija, vremensko određenje, senzorni uvjeti ili sam dizajn aktivnosti.

Praksa: Prepoznajte kada je klinička stručnost relevantna, ali usmjerite rad s mladima na sudjelovanje, odnose, snage, prava i uklanjanje prepreka.

Relevantna ETS područja kompetencija: Pokazivanje interkulturalne osjetljivosti; Osmišljavanje programa.

Mikro-afirmacije: Male, svakodnevne radnje koje komuniciraju priznanje, poštovanje, uključivost i povjerenje u doprinos druge osobe. Njihov kumulativni učinak može ojačati osjećaj pripadnosti i psihološku sigurnost, osobito za osobe koje redovito doživljavaju isključenost ili niska očekivanja.

Primjer: Osoba koja radi s mladima daje sudioniku dovoljno vremena za odgovor, potvrđuje njegovu ideju, koristi njegov

preferirani način komunikacije i kasnije pokazuje kako je ideja utjecala na aktivnost.

Praksa: Primijetite i potvrdite različite oblike doprinosa, koristite uvažavajući jezik, prepoznajte trud bez patronizirajućih pohvala i osigurajte da se pažnja raspodjeljuje pravedno.

Relevantna ETS područja kompetencija: Smisleno komuniciranje; Pokazivanje interkulturalne osjetljivosti.

Mikro-agresije: Suptilni, svakodnevni komentari, ponašanja ili poruke iz okruženja koje prenose stereotipe, nepoštovanje ili isključenost prema marginaliziranoj osobi ili skupini. Mogu biti nenamjerne, ali njihov kumulativni učinak može potkopati sigurnost, samopouzdanje, osjećaj pripadnosti i sudjelovanje.

Primjer: Mlađu osobu s invaliditetom neprestano hvale kao "nadahnjujuću" jer je obavila obične zadatke, dok se njezine stvarne ideje i vještine zanemaruju.

Praksa: Razmišljajte o učinku, a ne o namjeri, reagirajte kada se pojavi štetna terminologija, ispričajte se i ispravite kada je potrebno te osporavajte obrasce koji potiču stereotipe ili nejednakost moći.

Relevantna ETS područja kompetencija: Pokazivanje interkulturalne osjetljivosti; Smisleno komuniciranje.

Mlade osobe s potrebama za dodatnom podrškom: Mlade osobe kojima je možda potrebna dodatna, prilagođena ili intenzivnija podrška kako bi na jednakoj osnovi kao i drugi pristupile radu s mladima, sudjelovale u njemu i imale koristi od njega. Te se potrebe mogu odnositi na invaliditet, neurodivergenciju, poteškoće u mentalnom zdravlju, traumu, kronične bolesti, potrebe vezane uz učenje, komunikaciju, zahtjeve za senzorni ili fizički pristup ili društvene i okolišne prepreke. Potrebe za podršku mogu biti vidljive ili nevidljive, privremene, dugoročne ili promjenjive te bi ih trebalo utvrditi zajedno s mladom osobom, a ne pretpostaviti na temelju dijagnoze. Taj je pojam inkluzivan radni koncept, a ne dijagnoza ili jedinstvena pravna kategorija.

Primjer: Mlada osoba sudjeluje u potpunosti kada su informacije pružene jednostavnim jezikom, dopušteno je dodatno vrijeme za obradu, organizirana je pomoć pri putovanju i dostupan je miran prostor.

Praksa: Pitajte o preferiranim načinima sudjelovanja, dogovorite podršku s mladom osobom, izbjegavajte nepotrebno otkrivanje dijagnoza, zaštitite povjerljivost i provjerite dogovore kada se potrebe ili okolnosti promijene.

Relevantna ETS područja kompetencija: Pokazivanje interkulturalne osjetljivosti; Osmišljavanje programa; Smisleno komuniciranje.

Model invaliditeta temeljen na ljudskim pravima: Pristup koji osobe s invaliditetom shvaća kao
nositelje prava, a ne kao objekte milosrđa, skrbi ili zaštite. Povezuje invaliditet s dostojanstvom, autonomijom, jednakostima, sudjelovanjem i odgovornošću. Priznaje da je oštećenje dio ljudske raznolikosti i zahtijeva od država, institucija i pružatelja usluga da uklone prepreke, spriječe diskriminaciju, osiguraju podršku i osiguraju da osobe u praksi mogu ostvarivati svoja prava.

https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf

Primjer: Organizacija mladih pristupačno sudjelovanje
smatra obvezom koja se može provesti i uključuje mlade osobe s invaliditetom u donošenje odluka o svojim programima i politikama.

Praksa: Prikažite inkluziju kao pitanje prava i
institucionalne odgovornosti, uključite mlade u donošenje odluka i osigurajte da podrška jača, a ne ograničava autonomiju.

Relevantna ETS područja kompetencija: Pokazivanje interkulturalne osjetljivosti; Građanski angažman.

Oštećenje funkcionalnosti (impairment): Razlika, gubitak ili ograničenje u fizičkom,
senzornom, intelektualnom, kognitivnom ili psihosocijalnom funkcioniranju osobe. U socijalnom modelu invaliditeta, **oštećenje funkcionalnosti i invaliditet nisu sinonimi**: invaliditet nastaje kada prepreke ograničavaju sudjelovanje osobe s oštećenjem funkcionalnosti. Neke osobe preferiraju izraze poput **stanje, različitost ili invaliditet**, stoga terminologiju treba prilagoditi preferencijama osobe i relevantnom kontekstu.

Primjer: Osoba može imati oštećenje sluha, dok do
isključenja dolazi kada sastanak ne osigurava titlove, tumača, vizualne informacije ili odgovarajuće uvjete za slušanje.

Praksa: Ne zaključujte o sposobnostima ili potrebama
za podršku na temelju oznake o invaliditetu. Pitajte o zahtjevima za pristupačnost, usredotočite se na uklanjanje prepreka i poštujte preferirani jezik.

Relevantna ETS područja kompetencija: Pokazivanje interkulturalne osjetljivosti; Smisleno komuniciranje; Osmišljavanje programa.

Multiplikator: Sudionik koji dijeli, primjenjuje ili razvija
znanja i vještine stečene u programu unutar svoje vršnjačke skupine, organizacije ili zajednice. Multiplikacija proširuje utjecaj izvan izvornog programa, ali bi se trebala temeljiti na interesima, kapacitetu i dobrovoljnom izboru sudionika, a ne automatski
smatrati obveznom.

Primjer: Nakon inkluzivne razmjene mladih, sudionik prilagođava aktivnost pristupačnu za sve i provodi je u svojoj lokalnoj grupi mladih.

Praksa: Pomozite zainteresiranim sudionicima da isplaniraju realno praćenje, osigurajte pristupačne materijale i mentorstvo te priznajte različite oblike doprinosa izvan javnog nastupa ili formalne obuke.

Relevantna ETS područja kompetencija: Olakšavanje učenja; Umrežavanje i zagovaranje.

N

NEET: Skraćenica za mlade osobe koje nisu zaposlene, uključene u obrazovanje ili osposobljavanje. NEET je statistička i politička kategorija, a ne opis nečijeg identiteta, motivacije ili potencijala. Skupina je vrlo raznolika, a mladi mogu ući u tu situaciju ili je napustiti iz mnogih razloga, uključujući nepristupačne sustave, invaliditet, obveze skrbi, diskriminaciju, zdravstvene poteškoće ili ograničene lokalne mogućnosti.

https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/SEPDF/cache/21271.pdf

Primjer: Dvoje mladih klasificiranih kao NEET može trebati vrlo različitu podršku: jedan može tražiti pristupačno zaposlenje, dok se drugi možda oporavlja od bolesti ili se snalazi u prekinutom obrazovnom putu.

Praksa: Izbjegavajte pretpostavke o nedostatku, istražite individualne ciljeve i prepreke, koristite pristupe za uključivanje i izgradnju povjerenja te povežite mlade s pristupačnim obrazovanjem, zaposlenjem i mogućnostima u zajednici.

Relevantna ETS područja kompetencija: Osmišljavanje programa; Umrežavanje i zagovaranje; Građanski angažman.

Neformalno i informalno učenje: Neformalno učenje je namjerno, dobrovoljno i organizirano izvan formalnog obrazovanja, obično s ciljevima učenja, potporom i promišljanjem, ali ne dovodi nužno do formalne kvalifikacije. Informalno učenje odvija se kroz svakodnevna iskustva, odnose, sudjelovanje i aktivnosti te može biti neplanirano ili se ne prepoznaje odmah kao učenje. Rad s mladima često kombinira oboje.

https://www.coe.int/en/web/youth/-/recommendation-on-youth-work

Primjer: Planirana aktivnost timskog rada podržava neformalno učenje, dok neplanirani razgovor tijekom zajedničkog obroka može dovesti do informalnog učenja o komunikaciji ili odnosima.

Praksa: Stvorite pristupačne uvjete za planirano i spontano učenje, učinite učenje vidljivim kroz promišljanje i izbjegavajte pretvaranje volonterskog rada s mladima u formalno školovanje.

Relevantna ETS područja kompetencija: Olakšavanje učenja; Osmišljavanje programa.

Neurodiverzitet i neurodivergentnost: Neurodiverzitet se odnosi na prirodnu raznolikost ljudskih umova i neurološkog funkcioniranja unutar populacije. Obuhvaća i neurotipične i neurodivergentne osobe te stoga opisuje skupinu, a ne pojedinca. Pojam neurodivergentnost opisuje osobu čiji se kognitivni, senzorni, komunikacijski, profil pažnje ili učenja razlikuje od dominantnih društvenih očekivanja. Može uključivati autistične osobe i osobe s ADHD-om, disleksijom, dispraksijom, sindromom Tourette i drugim neurološkim razlikama. Neurodivergent nije dijagnoza i ne bi se smjelo koristiti za pretpostavljanje sposobnosti ili potreba za podrškom.

https://neurodiversitysymposium.wordpress.com/what-is-neurodiversity/

Primjer: Skupina mladih može se opisati kao neuroraznolika jer uključuje osobe s različitim neurološkim profilima. Pojedinac može za sebe reći da je neurodivergentan, ali ne i da „ima neurodiverzitet".

Praksa: Poštujte samoprezentaciju i poželjnu terminologiju, izbjegavajte pretpostavke temeljene na etiketama i izravno pitajte o preferencijama u komunikaciji, osjetilnim, učenju i sudjelovanju.

Relevantna ETS područja kompetencija: Pokazivanje međukulturalne osjetljivosti; Smisleno komuniciranje.

Ništa o nama bez nas: načelo pokreta za prava osoba s invaliditetom koje navodi da osobe s invaliditetom moraju značajno sudjelovati u odlukama, politikama, programima i istraživanjima koja ih se tiču. To zahtijeva više od savjetovanja: ljudima su potrebne pristupačne informacije, odgovarajuća podrška, stvarni utjecaj i povratne informacije o tome kako su njihovi doprinosi korišteni.

https://www.un.org/development/desa/disabilities/

Primjer: Mladi s potrebama za dodatnom podrškom sudjeluju u odabiru prioriteta programa, testiranju materijala, procjeni aktivnosti i odlučivanju o tome koje promjene treba napraviti.

Praksa: Uključite mlade od samog početka, uklonite prepreke sudjelovanju, podijelite moć odlučivanja, nadoknadite stručnost gdje je to prikladno i izbjegavajte simbolično predstavništvo.

Relevantna ETS područja kompetencija: Građanski angažman; Osmišljavanje programa;
Procjenjivanje i evaluacija.

O

Osnaživanje: Proces kroz koji mladi ljudi jačaju svoje
znanje, vještine, samopouzdanje, resurse, odnose i mogućnosti da utječu na odluke i ostvare veću kontrolu nad svojim životima. Osnaživanje nije nešto što stručnjaci daju mladima; ono zahtijeva smanjenje prepreka, dijeljenje moći te podržavanje sposobnosti za djelovanje i samoodređenja.

Primjer: Mladi dobivaju pristupačne informacije i
podršku za vođenje sastanka, postavljanje prioriteta i predstavljanje vlastitih stavova donositeljima odluka.

Praksa: Prelazak s načela "učinimo umjesto
tebe" na omogućavanje i podržavanje, pružanje smislenih izbora i ostvarive odgovornosti te izbjegavanje zamjene odluka mlade osobe profesionalnim preferencijama.

Relevantna područja kompetencija ETS-a: Olakšavanje učenja; Građanski angažman.

P

Planiranje prijelaza i kontinuitet podrške: Proces usmjeren na osobu za pripremu promjena
između aktivnosti, usluga, životnih faza, obrazovanja, zaposlenja, samostalnog života ili kraja programa. Cilj mu je spriječiti nagli gubitak pouzdane podrške i stvoriti jasne, pristupačne putove temeljene na ciljevima mlade osobe, njezinoj suglasnosti i promjenjivim potrebama.

Primjer: Prije nego što sudionik napusti program za
mlade, identificira buduće ciljeve, posjećuje moguće službe, upoznaje novu osobu za kontakt, dogovara se koje će se informacije podijeliti i planira daljnje praćenje.

Praksa: Počnite s planiranjem rano, uključite mladu
osobu tijekom cijelog procesa, uskladite uloge među sektorima, pružite pristupačne informacije, osigurajte glatki prijelaz, zaštitite privatnost i provjerite što se dogodilo nakon upućivanja ili odlaska.

Relevantna ETS područja kompetencija: Umrežavanje i zagovaranje; Timska suradnja;
Osmišljavanje programa.

Podržano donošenje odluka: Proces koji omogućuje osobi da donosi i komunicira vlastite odluke uz podršku kada je to potrebno, umjesto da druga osoba odlučuje umjesto nje. Podrška može uključivati pristupačne informacije,

dodatno vrijeme, pouzdane osobe za podršku, tumačenje, AAC, pomoć pri uspoređivanju opcija ili pomoć pri komuniciranju odluke. Volja i preferencije osobe ostaju u središtu.

https://docstore.ohchr.org/SelfServices/FilesHandler.ashx?enc=OD3o%2BgOdAKWeDYmIhDj41RWC7o7rLAf%2BHNUgFD5jy4TnNCzzKoEyz%2BUfYG8mKCHLoXpv3obt4ArfhbK8tgVVRQ%3D%3D

Primjer: Mlada osoba uspoređuje dvije opcije programa koristeći slike, posjećuje obje lokacije s pouzdanim podržavateljem, postavlja pitanja i izražava vlastiti izbor.

Praksa: Utvrdite koja bi podrška omogućila osobi da donese odluku na pristupačan način, izbjegavajte usmjeravati osobu prema opciji koju stručnjak preferira, provjerite razumijevanje te zabilježite odluku osobe, a ne mišljenje osobe koja pruža podršku.

Relevantna ETS područja kompetencija: Smisleno komuniciranje; Građanski angažman.

Pomoćna tehnologija: Proizvodi, oprema, softver ili sustavi koji održavaju ili poboljšavaju funkcioniranje osobe, neovisnost, komunikaciju, učenje ili sudjelovanje. Pomoćna tehnologija može biti nisko tehnološka ili visokotehnološka i uključuje pomagala za mobilnost, slušne tehnologije, čitače zaslona, alternativne tipkovnice, komunikacijske uređaje te kognitivnu i organizacijsku podršku. Njezina korisnost ovisi o individualnim preferencijama, odgovarajućoj procjeni, pristupu, obuci i kontinuiranoj podršci.

https://www.unicef.org/media/120836/file/%20Global%20Report%20on%20Assistive%20Technology.pdf

Primjer: Sudionik koristi softver za pretvorbu teksta u govor i alternativnu tipkovnicu za dovršetak aktivnosti digitalnog pripovijedanja.

Praksa: Pitajte koju tehnologiju osoba već koristi, osigurajte kompatibilnost s programskim sustavima, dopustite vrijeme za prilagodbu i vježbu te nemojte pretpostavljati da jedno pomagalo odgovara svima sličnog stanja.

Relevantna područja ETS kompetencija: Upravljanje resursima; Smisleno komuniciranje.

Ponos osoba s invaliditetom: Pozitivni identitet osoba s invaliditetom i perspektiva utemeljena na pravima koja potvrđuje invaliditet kao dio ljudske raznolikosti i odbacuje sram, sažaljenje i pretpostavku da je život osobe s invaliditetom nužno inferioran. Ponos osoba s invaliditetom ne poriče bol, oštećenje, diskriminaciju ili potrebe za podrškom; on se protivi abilizmu i prepoznaje kulturu, doprinos, sposobnost djelovanja i vodstvo osoba s invaliditetom.

Primjer: Mladi s invaliditetom vode događanje kojim se slavi kultura osoba s invaliditetom, dijele vlastita životna iskustva i zagovara pristupačnost, bez prikazivanja sudionika kao objekata nadahnuća ili milosrđa.

Praksa: Uključite pozitivno i raznoliko predstavljanje osoba s invaliditetom, podržite inicijative koje vode osobe s invaliditetom, osporavajte stereotipe temeljene na sažaljenju ili herojstvu i osigurajte prostor mladima da izraze svoj identitet na vlastiti način.

Relevantna ETS područja kompetencija: Pokazivanje interkulturalne osjetljivosti; Umrežavanje i zagovaranje; Građanski angažman.

Potrebe za podrškom: Prilagodbe, resursi, pomoć ili uvjeti koje osoba može zahtijevati za pristup obrazovanju, sudjelovanje u njemu i ostvarivanje koristi od njega, zaposlenja, rada s mladima ili života u zajednici. Potrebe za podrškom mogu biti praktične, društvene, emocionalne, povezane s komunikacijom, senzorne, kognitivne, fizičke, okolišne, privremene, dugoročne ili promjenjive. One proizlaze iz interakcije između osobe, aktivnosti i okoliša i ne mogu se pouzdano zaključiti samo na temelju dijagnoze.

Primjer: Sudioniku može biti potrebna jasna prethodna informacija, dodatno vrijeme za obradu, tiše okruženje, pomoć pri putovanju ili alternativan način doprinosa.

Praksa: Izravno pitajte o potrebama i željama, usredotočite se na sudjelovanje, a ne na dijagnozu, dogovorite podršku s osobom, zaštitite povjerljivost i provjerite dogovore kada se aktivnost ili okolnosti promijene.

Relevantna ETS područja kompetencija: Osmišljavanje programa; Smisleno komuniciranje; Procjenjivanje i evaluacija.

Povjerljivost i njezina ograničenja: Etička i profesionalna odgovornost za zaštitu osobnih podataka i njihovo ne dijeljenje bez jasnog i legitimnog razloga. Povjerljivost je ključna za povjerenje, ali nije apsolutna. Podatke se mora podijeliti kada to zahtijeva zakon, dužnosti skrbi ili postoji neposredna i ozbiljna opasnost. Svako dijeljenje podataka trebalo bi biti nužno, proporcionalno, ograničeno na relevantne informacije i, gdje god je to moguće, objašnjeno mladoj osobi.

Primjer: Osoba koja radi s mladima na početku razgovora objašnjava da će informacije ostati povjerljive, osim ako ne postoji ozbiljna zabrinutost za sigurnost koja zahtijeva pomoć drugih.

Praksa: Objasnite povjerljivost i njezine granice jednostavnim jezikom, pribavite pristanak kad je to moguće, posavjetujte se s organizacijskim procedurama, podijelite samo najnužnije informacije te činjenično dokumentirajte razlog i daljnje korake.

Relevantna područja kompetencija ETS-a: Smisleno komuniciranje; Suradnja u timovima;
Olakšavanje učenja.

Pravednost i jednakost: jednakost znači pružanje istih prava, prilika ili resursa svima. Pravednost prepoznaje da se ljudi suočavaju s različitim preprekama i da im mogu biti potrebni različiti resursi, prilagodbe ili razine podrške kako bi ravnopravno sudjelovali. Pravednost ne znači snižavanje očekivanja; ona znači stvaranje uvjeta u kojima su značajne prilike zaista dostupne.

Primjer: Svi su pozvani na istu radionicu, ali jedan sudionik dobiva materijale u formatu Easy Read, drugi koristi tumačenje na znakovni jezik, a treći dobiva dodatno vrijeme za obradu.

Praksa: Ne pitajte samo je li ista prilika ponuđena, nego i može li joj svaka osoba u praksi pristupiti, koristiti je i imati od nje koristi.

Relevantna ETS područja kompetencija: Pokazivanje interkulturalne osjetljivosti; Građanski angažman; Osmišljavanje programa.

Pređena udaljenost: koncept evaluacije koji prepoznaje napredak u odnosu na vlastitu početnu točku, ciljeve, okolnosti i prepreke mlade osobe. On cijeni značajne postupne promjene u područjima kao što su samopouzdanje, autonomija, odnosi, komunikacija, sudjelovanje ili vještine, umjesto da se oslanja samo na standardizirane ishode.

Primjer: Mlada osoba koja je u početku izbjegavala grupne aktivnosti počinje redovito dolaziti, izražavati svoje želje i inicirati kontakt s vršnjacima.

Praksa: Dogovoriti individualne ciljeve, koristiti pristupačne i raznolike dokaze, pregledati napredak s mladom osobom i izbjegavati uspoređivanje sudionika s jednim standardnim putem.

Relevantna ETS područja kompetencija: Procjenjivanje i vrednovanje; Olakšavanje učenja.

Pripadnost: Kontinuirano iskustvo prihvaćanja, poštovanja, uvažavanja, povezanosti i mogućnosti doprinosa unutar grupe ili zajednice. Pripadnost nadilazi prisustvo ili fizičku nazočnost: uključuje odnose, priznavanje, utjecaj i osjećaj da je nečije sudjelovanje važno.

Primjer: Mladu osobu redovito se poziva da doprinese idejama, preuzima značajne uloge i prepoznaje se kao cijenjeni član grupe, a ne kao gost koji je samo uključen.

Praksa: Izgradnja pouzdanih odnosa, rano reagiranje na isključenost, prepoznavanje različitih oblika doprinosa i stvaranje zajedničkih iskustava u grupi u kojima svatko ima značajnu ulogu.

Relevantna ETS područja kompetencija: Olakšavanje učenja; Pokazivanje interkulturalne osjetljivosti.

Biopsihosocijalni model invaliditeta i funkcioniranja: Okvir koji funkcioniranje i invaliditet razumije kao rezultat međudjelovanja bioloških ili zdravstvenih čimbenika, psiholoških čimbenika, aktivnosti, sudjelovanja, osobnih okolnosti te društvenog i fizičkog okruženja. Može pomoći stručnjacima da razmotre cjelokupnu situaciju umjesto da se oslanjaju samo na dijagnozu. U ovoj metodologiji on nadopunjuje, a ne zamjenjuje modele ljudskih prava i socijalni model, koji ostaju ključni za razumijevanje prava, moći, diskriminacije i odgovornosti za uklanjanje prepreka.

https://www.who.int/docs/default-source/classification/icf/icfbeginnersguide.pdf

Primjer: Umjesto da se povlačenje mlade osobe objašnjava samo tjeskobom, tim također uzima u obzir senzornu preopterećenost, prethodna iskustva, odnose unutar grupe, komunikacijske barijere i pristupačnost aktivnosti.

Praksa: Istražite međusobno djelovanje osobnih i okolišnih čimbenika kako se rad s mladima ne bi pretvorio u dijagnozu ili liječenje, te zadržite vlastitu perspektivu mladog čovjeka u središtu.

Relevantna ETS područja kompetencija: Osmišljavanje programa; Pokazivanje interkulturalne osjetljivosti; Timska suradnja.

C

Zajedničko osmišljavanje i zajednička provedba (co-creation i co-production): Participativni pristupi u kojima mladi i osobe s vlastitim životnim iskustvom dijele utjecaj i odgovornost u osmišljavanju, provedbi, evaluaciji ili upravljanju programima. Oba pristupa nadilaze savjetovanje. **Zajednička provedba (co-production)** obično podrazumijeva dugotrajniju preraspodjelu moći i ravnopravno partnerstvo kroz cijeli proces, dok se **zajedničko osmišljavanje (co-creation)** može odnositi i na zajednički razvoj određene aktivnosti, resursa ili rješenja.

Primjer: Mladi pomažu definirati prioritete programa, odabrati metode, provoditi aktivnosti, tumačiti povratne informacije i odlučiti što treba promijeniti.

Praksa: Transparentno dogovorite uloge i ovlasti za donošenje odluka, osigurajte pristupačne mogućnosti sudjelovanja, prema potrebi

odgovarajuće nadoknadite stručnost i iskustvo te izvijestite o tome kako su doprinosi sudionika utjecali na konačni rezultat.

Relevantna područja kompetencija ETS-a: Osmišljavanje programa; Procjenjivanje i evaluacija; Građanski angažman.

Pristup temeljen na snagama: Pristup koji počinje s osobnim sposobnostima, interesima, odnosima, resursima, težnjama i potencijalom osobe, umjesto da ih definira kroz nedostatke ili probleme. Ne zanemaruje prepreke, rizik ili potrebe za podrškom; bavi se njima, a istovremeno se oslanja na ono što već funkcionira i što je važno mladoj osobi.

https://www.scie.org.uk/strengths-based-approaches/guidance/

Primjer: Mlada osoba koje teško podnosi grupne rasprave doprinosi svojim snažnim vještinama vizualnog dizajna i postupno preuzima ulogu izrade pristupačnih materijala za grupu.

Praksa: Pitajte o interesima i prethodnim uspjesima, prepoznajte trud i male korake, postavljajte realne, ali ambiciozne ciljeve i izbjegavajte pohvale koje su patronizirajuće ili odvojene od stvarnog postignuća.

Relevantna ETS područja kompetencija: Olakšavanje učenja; Smisleno komuniciranje.

Pristup usmjeren na osobu: Način rada koji promatra cijelu mladu osobu, a ne svodi je na dijagnozu, oštećenje, ponašanje ili potrebu za podrškom. Poštuje dostojanstvo, preferencije, snage, odnose, identitet, ciljeve i životno iskustvo; pretpostavlja kompetentnost; te razvija podršku zajedno s osobom. Ovaj profesionalni pristup razlikuje se od gramatičkog izbora između jezika koji stavlja osobu na prvo mjesto i jezika koji stavlja identitet na prvo mjesto.

Primjer: Umjesto da odlučuje što autistični sudionik može podnijeti na temelju etikete, djelatnik pita o njegovim interesima, preferiranim oblicima komunikacije, senzornim potrebama, ciljevima i prethodnim iskustvima.

Praksa: Pitajte prije nego što pretpostavite, usredotočite se na snage i ciljeve, uključite mladu osobu u donošenje odluka, prilagodite podršku bez preuzimanja kontrole i provjeravajte dogovore kako se okolnosti mijenjaju.

Relevantna ETS područja kompetencija: Olakšavanje učenja; Smisleno komuniciranje;
Pokazivanje interkulturalne osjetljivosti.

Pristup usmjeren na traumu: Pristup koji prepoznaje moguće i raširene učinke traume i nastoji izbjeći ponovnu traumatizaciju. Prioritet daje fizičkoj

i emocionalnoj sigurnosti, pouzdanosti, transparentnosti, slobodi izbora, suradnji, osnaživanju i kulturnoj osjetljivosti. Osobe koje rade s mladima ne moraju poznavati povijest traume osobe niti pružati liječenje traume kako bi koristili principe usmjerene na traumu.

https://www.samhsa.gov/mental-health/trauma-violence/trauma-informed-approaches-programs

Primjer: Sudionik može promatrati aktivnost prije nego što se pridruži, odbiti aktivnost bez osjećaja srama, dobiti informacije o promjenama unaprijed i odabrati kako će doprinijeti.

Praksa: Izgradite predvidljive odnose i rutine, objasnite što će se dogoditi, izbjegavajte prisilu i javne sukobe, ponudite smislen izbor, primijetite znakove poteškoća i uputite kada je potrebna stručna podrška.

Relevantna ETS područja kompetencija: Olakšavanje učenja; Osmišljavanje programa;
Komunikacija na smislen način.

Pristupačnost: Proaktivan i sustavan dizajn i prilagodba fizičkih okruženja, senzornih uvjeta, komunikacije, informacija, digitalnih platformi, metoda, aktivnosti, usluga i organizacijskih praksi kako bi im svi mladi ljudi mogli na jednakoj osnovi pristupiti, razumjeti ih, koristiti i sudjelovati u njima. Pristupačnost nije individualna usluga, već ljudsko pravo i profesionalna odgovornost prema Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom UN-a (CRPD), osobito članku 9. - obuhvaća fizičku, senzornu, komunikacijsku, informacijsku, digitalnu, metodološku, programsku i stavovsku pristupačnost. Pristupačnost predviđa različitosti primjenom univerzalnog dizajna, uz istodobno osiguravanje razumne prilagodbe kada i dalje postoje individualne potrebe.

https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html

Primjer: Centar za mlade osigurava pristup bez pragova, pristupačne toalete, tihi prostor, vizualne rasporede, informacije u formatu Easy Read, videozapise s titlovima, mogućnosti alternativne i augmentativne komunikacije (AAC), obrasce za registraciju kompatibilne s čitačem ekrana i različite načine sudjelovanja.

Praksa: Integrirajte pristupačnost od samog početka, pregledajte potencijalne prepreke s mladima, raspitajte se o individualnim preferencijama pristupa i komunikacije, osigurajte razumnu prilagodbu bez potrebe za nepotrebnim otkrivanjem dijagnoza i redovito procjenjujte je li sudjelovanje doista pristupačno.

Relevantna ETS područja kompetencija: Osmišljavanje programa; Upravljanje resursima;
Smisleno komuniciranje.

Profesionalna održivost: Uvjeti koji omogućuju osobama koje rade s mladima i organizacijama da pružaju sigurnu, etičku i dosljednu podršku tijekom vremena bez oslanjanja na prekovremeni rad, nejasne uloge ili individualnu žrtvu. To uključuje realan opseg posla, adekvatan broj zaposlenika, superviziju, obuku, jasnoću uloga, vrijeme za oporavak, organizacijske procedure i dovoljno financijskih i materijalnih resursa. Sprječavanje sagorijevanja je odgovornost organizacije, ali i do osobne odgovornosti.

https://www.who.int/standards/classifications/frequently-asked-questions/burn-out-an-occupational-phenomenon

Primjer: Organizacija planira redovitu superviziju,
osigurava zamjenu za odsutnost, ograničava komunikaciju izvan radnog vremena i osigurava da se složeni slučajevi dijele među timom, a ne da ih vodi jedan djelatnik.

Praksa: Pratite opterećenje poslom i emocionalne
zahtjeve, koristite superviziju i podršku kolega, održavajte granice uloge,
rano ukažite na probleme s kapacitetom i uključite troškove podrške osoblju i dostupnosti u organizacijsko planiranje i proračune.

Relevantna područja ETS kompetencija: Upravljanje resursima; Timska suradnja; Procjenjivanje i vrednovanje.

R

Rad s mladima: Širok raspon društvenih, kulturnih,
obrazovnih, ekoloških i političkih aktivnosti koje provode mladi, s mladima i za mlade, pojedinačno ili u grupama. Rad s mladima provodi plaćeno osoblje ili volonteri, a temelji se na dobrovoljnom sudjelovanju te neformalnom i informalnom učenju. Podržava osobni i društveni razvoj, aktivno sudjelovanje, uključivost, angažman u zajednici i utjecaj mladih na odluke koje utječu na njihove živote. Rad s mladima nije zamjena za terapiju, zdravstvenu skrb ili specijalističku intervenciju.

https://www.coe.int/en/web/youth/-/recommendation-on-youth-work

Primjer: Mladi dobrovoljno sudjeluju u projektu
zajednice, biraju njegove prioritete, zajedno rade, razvijaju vještine i odnose te s osobom koja radi s njima promišljaju o svom učenju.

Praksa: Izgradite povjerljive profesionalne odnose,
koristite participativne i neformalne metode učenja, dijelite moć odlučivanja, održavajte etičke granice i prilagodite aktivnosti tako da svi mladi mogu značajno sudjelovati.

Relevantna ETS područja kompetencija: Olakšavanje učenja; Osmišljavanje programa;
Građanski angažman.

Razumna prilagodba: Potrebne i prikladne izmjene ili prilagodbe koje se poduzimaju u određenoj situaciji kako bi osoba s invaliditetom mogla ostvarivati svoja prava i sudjelovati na jednakoj osnovi s drugima, bez nametanja nerazmjernog ili neprimjerenog tereta. Razumna prilagodba je individualizirana i odgovara na utvrđene potrebe. Ona nadopunjuje, ali ne zamjenjuje, opću pristupačnost i univerzalni dizajn.

https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf

Primjer: Sudionik dobiva dodatno vrijeme za obradu, tihi radni prostor, prilagođene materijale ili tumačenje na znakovni jezik u skladu sa svojim potrebama.

Praksa: Raspravite o zahtjevima s osobom, odgovorite brzo i s poštovanjem, zaštitite privatne podatke, izbjegavajte zahtijevati nepotrebne dijagnostičke dokaze i dokumentirajte organizacijske odluke kada prilagodba ne može biti osigurana prema zahtjevu.

Relevantna ETS područja kompetencija: Osmišljavanje programa; Upravljanje resursima;
Smisleno komuniciranje.

Postupak upućivanja i uključivanja nadležnih osoba: Dogovoreni postupak za povezivanje mlade osobe s podrškom, stručnim znanjem ili nadležnim osobama izvan uloge osobe koja radi s mladima. Upućivanje obično znači povezivanje osobe s odgovarajućom službom ili stručnjakom, dok uključivanje podrazumijeva prijenos zabrinutosti imenovanoj osobi ili na višu razinu odgovornosti kada to zahtijevaju razina rizika, hitnost ili složenost situacije. Oba postupka zahtijevaju jasno definirane uloge, pristanak kada je to moguće, razmjenu samo onih informacija koje su razmjerne situaciji te naknadno praćenje slučaja.

Primjer: Uz sudjelovanje mlade osobe, djelatnik joj pomaže kontaktirati pristupačnu službu za zapošljavanje, dok se trenutna zabrinutost za zaštitu prosljeđuje nadležnoj osobi za zaštitu unutar organizacije.

Praksa: Održavati ažurnu mrežu i pisane procedure, objasniti dostupne opcije, razjasniti ograničenja povjerljivosti, po potrebi koristiti podržavajuća upućivanja, dijeliti samo potrebne informacije i provjeriti može li osoba pristupiti podršci.

Relevantna ETS područja kompetencija: Umrežavanje i zagovaranje; Timska suradnja;
Upravljanje resursima.

Reflektivna supervizija: Strukturirani, povjerljivi profesionalni proces u kojem osobe koje rade s mladima preispituju svoju praksu, emocionalne reakcije, etičke dileme, granice, rizike i učenje s adekvatno pripremljenim supervizorom. Njezina je svrha profesionalna refleksija, podrška, odgovornost i razvoj; ne bi trebala funkcionirati samo kao praćenje učinka.

Primjer: Osoba koja radi s mladima koristi superviziju kako bi istražila zašto ponovljene krize kod sudionika stvaraju osjećaj osobne odgovornosti te kako bi se dogovorile sigurnije granice i timski odgovor.

Praksa: Osigurati superviziju redovito, jasno je odvojiti od disciplinskih postupaka, zaštititi povjerljivost unutar definiranih granica i koristiti spoznaje iz supervizije za jačanje i individualne prakse i organizacijskih sustava.

Relevantna ETS područja kompetencija: Suradnja u timovima; Procjenjivanje i vrednovanje.

S

Samoodređenje: Pravo i sposobnost donošenja odluka, postavljanja ciljeva, izražavanja preferencija, preuzimanja odgovarajućih rizika i upravljanja vlastitim životom bez neprimjerene vanjske kontrole. Samoodređenje ne znači biti ostavljen bez podrške; može zahtijevati pristupačne informacije, podržano donošenje odluka, prilike za vježbanje donošenja odluka i okruženja koja poštuju autonomiju.

Primjer: Mlada osoba bira u koje će se aktivnosti uključiti, određuje osobni cilj učenja i odlučuje o podršci koja bi joj pomogla u ostvarivanju tog cilja.

Praksa: Ponudite smislene izbore, poštujte odbijanje, podržite odgovornost koja se može podnijeti, prepoznajte individualno tempo i izbjegavajte prezaštićivanje ili automatsko prebacivanje odluka na članove obitelji ili stručnjake.

Relevantna područja kompetencija ETS-a: Olakšavanje učenja; Građanski angažman.

Samoregulacija: Sposobnost primjećivanja i upravljanja pažnjom, emocijama, ponašanjem, energijom i reakcijama na stres na načine koji odgovaraju situaciji i ciljevima osobe. Na samoregulaciju utječu razvoj, invaliditet, neurodivergencija, trauma, zdravlje, odnosi i okruženje. Ne treba je miješati s tihim pokoravanjem ili potiskivanjem legitimnih potreba.

Primjer: Sudionik prepoznaje senzorno preopterećenje, koristi karticu za odmor, odlazi na mirno mjesto i vraća se kada je spreman.

Praksa: Podržati svijest o individualnim signalima i strategijama, smanjiti stres iz okoline, ponuditi ko-regulaciju i izbor te izbjegavati osramotiti osobe zbog vidljivih znakova poteškoća.

Relevantna ETS područja kompetencija: Olakšavanje učenja; Smisleno komuniciranje.

Samostalno učenje: Proces u kojem učenik preuzima aktivnu ulogu u prepoznavanju potreba za učenjem, postavljanju ciljeva, odabiru metoda ili resursa i promišljanju o napretku. Samostalnost postoji na kontinuumu i ne znači učenje bez strukture ili podrške.

Primjer: Sudionik odabire cilj projekta i preferirani način demonstracije učenja, dok osoba koja radi s mladima pomaže razlomiti proces na upravljive korake.

Praksa: Pružite pristupačne izbore, potporu u učenju, povratne informacije i refleksiju; postupno prilagođavajte podršku kako se razvijaju samopouzdanje i kompetentnost.

Relevantna područja ETS kompetencija: Olakšavanje učenja.

Sigurniji prostor: Okruženje namjerno razvijeno kako bi se smanjio rizik od fizičke, emocionalne, međuljudske i štete temeljene na identitetu te kako bi se podržali dostojanstvo, poštovanje, predvidljivost, sloboda izbora i sudjelovanje. Pojam "sigurniji" priznaje da se potpuna sigurnost ne može zajamčiti te da se uvjeti moraju aktivno održavati, pregledavati i poboljšavati.

Primjer: Sudionici zajedno stvaraju grupna pravila, znaju kako prijaviti zabrinutosti, mogu uzeti pauzu bez kazne i dobivaju jasne informacije o tome što će se događati tijekom aktivnosti.

Praksa: Kombinirajte pristupačna okruženja, transparentna očekivanja, djelovanje protiv vršnjačkog nasilja, granice povjerljivosti, postupke zaštite, predvidljivu strukturu i redovitu povratnu informaciju od sudionika.

Relevantna ETS područja kompetencija: Olakšavanje učenja; Osmišljavanje programa;
Upravljanje resursima.

Smisleno sudjelovanje: Aktivno i istinsko uključivanje mladih u pitanja koja ih se tiču, uz pristupačne mogućnosti za izražavanje mišljenja, donošenje odluka, preuzimanje odgovornosti i utjecanje na ishode. Smisleno sudjelovanje nadilazi samo prisustvovanje, pružanje informacija ili savjetovanje bez stvarnog utjecaja. Sudjelovanje može imati različite oblike i ne podrazumijeva da svi moraju govoriti, voditi ili doprinositi na isti način

https://rm.coe.int/168071b4d6

Primjer: Mladi biraju prioritete programa, doprinose
govorom, pisanjem, slikama, AAC-om ili potpomognutom raspravom te dobivaju povratne informacije o tome kako su njihovi doprinosi promijenili program.

Praksa: Ponudite više načina i razina sudjelovanja,
pružite informacije i podršku unaprijed, poštujte odbijanje i osigurajte da sudjelovanje proizvede vidljiv utjecaj, a ne simboličnu prisutnost.

Relevantna područja ETS kompetencija: Građanski angažman; Olakšavanje učenja; Osmišljavanje programa.

Socijalne priče: kratke, strukturirane, individualizirane
naracije koje opisuju situaciju, relevantne društvene informacije, moguće perspektive i korisne reakcije na jasan i poštovan način. Mogu koristiti tekst i slike te mogu podržati razumijevanje nepoznatih aktivnosti, očekivanja ili prijelaza. Trebaju objašnjavati, a ne kontrolirati ponašanje, i moraju biti primjerene dobi i preferencijama osobe.

https://www.autism.org.uk/learn/what-we-do/training/social-stories

Primjer: Prije ulaska u program potpomognutog
stanovanja mlada osoba dobiva vizualnu priču koja prikazuje putovanje, mjesto održavanja, smještaj, dnevni raspored, uključene osobe i načine na koje može zatražiti pauzu.

Praksa: Priču razvijajte zajedno s mladom osobom kad
god je to moguće, koristite točne i ohrabrujuće informacije, izbjegavajte dječje materijale za odrasle i ažurirajte je kad se planovi promijene.

Relevantna ETS područja kompetencija: Smisleno komuniciranje; Olakšavanje učenja.

Socijalno-emocionalno učenje (SEL): Proces razvoja znanja, vještina i stavova koji se odnose na razumijevanje i upravljanje emocijama, izgradnju odnosa, pokazivanje empatije, donošenje odgovornih odluka i rad na ostvarenju ciljeva. U inkluzivnom radu s mladima, SEL bi se trebao prilagoditi različitim komunikacijskim, senzornim, kognitivnim i kulturnim iskustvima te ne bi trebao nametati jedan "ispravan" način izražavanja emocija.

https://casel.org/fundamentals-of-sel/

Primjer: Skupina koristi vizualne alate za emocije,
igru uloga, raspravu i individualnu refleksiju kako bi istražila sukob i različite načine traženja podrške.

Praksa: Koristite pristupačne i raznolike metode,
povežite učenje sa stvarnim situacijama, poštujte različite oblike emocionalnog izražavanja i izbjegavajte pretvaranje rada s mladima u terapiju.

Relevantna ETS područja kompetencija: Olakšavanje učenja; Osmišljavanje programa;
Smisleno komuniciranje.

Stručne granice: Jasne i dosljedne granice koje definiraju ulogu, odgovornosti i dostupnost osobe koja radi s mladima, kao i način komunikacije, fizički kontakt, dijeljenje osobnih informacija, povjerljivost te odnose sa sudionicima. Granice štite i mlade i djelatnike, podržavaju pravednost i predvidljivost, smanjuju ovisnost i favoriziranje i pomažu stručnjacima da ostanu unutar svojih kompetencija. Granice nisu nedostatak brige; one čine podršku sigurnijom i održivijom.

Primjer: Djelatnik objašnjava svoje radno vrijeme i komunikacijske kanale, ne pruža terapiju i slijedi dogovoreni postupak upućivanja kada mlada osoba treba specijalističku podršku za mentalno zdravlje.

Praksa: Objasnite uloge i ograničenja na pristupačan način, koristite profesionalne komunikacijske kanale, dosljedno primjenjujte pravila, potražite superviziju, dokumentirajte ozbiljne zabrinutosti i uputite na odgovarajuće službe kada potrebe premašuju vašu odgovornost ili kompetenciju.

Relevantna ETS područja kompetencija: Olakšavanje učenja; Smislena komunikacija;
Timska suradnja .

T

Teorija promjene: Strukturirano objašnjenje kako i zašto se očekuje da će planirane aktivnosti dovesti do određenih ishoda, rezultata i dugoročnijeg utjecaja. Ona čini vidljivima pretpostavke i veze između resursa, radnji, kratkoročnih promjena i namijenjenog utjecaja kako bi se mogle testirati i revidirati.

https://www.theoryofchange.org/what-is-theory-of-change/

Primjer: Program objašnjava kako se očekuje da će pristupačni terenski rad i individualna podrška povećati sudjelovanje, što može ojačati samopouzdanje, odnose, vještine te kasnije rezultate u zajednici ili na tržištu rada.

Praksa: Razvijajte teoriju sa sudionicima i drugim dionicima, identificirajte pretpostavke i prepreke, odaberite značajne pokazatelje i revidirajte smjer kada praćenje pokaže da se promjena događa drugačije nego što se očekivalo.

Relevantna područja ETS kompetencija: Osmišljavanje programa; Procjenjivanje i evaluacija.

Teorija samoodređenja: Psihološka teorija motivacije koja autonomiju, kompetenciju i povezanost identificira kao temeljne psihološke potrebe. U radu s mladima može oblikovati okruženja u kojima mladi ljudi doživljavaju smisleni izbor, osjećaju se sposobnima za napredak i razvijaju poticajne veze s drugima.

https://selfdeterminationtheory.org/theory/

Primjer: Sudionik bira između nekoliko smislenih uloga, dobiva ostvariv izazov s korisnom povratnom informacijom i dovršava ga kao dio poticajne grupe.

Praksa: Osmišljavanje aktivnosti koje jačaju slobodu izbora, ostvarivu kompetenciju i povezanost, a da se pritom ne koriste pritisak, pretjerana kontrola ili nagrade koje potkopavaju intrinzičnu motivaciju.

Relevantna ETS područja kompetencija: Olakšavanje učenja; Osmišljavanje programa.

U

Udoban kutak ili mirna zona: Namjenski, pristupačan prostor s malim brojem podražaja gdje sudionici mogu odmoriti, regulirati senzorno ili emocionalno preopterećenje ili se oporaviti bez kazne ili stigme. Trebao bi biti dostupan po izboru i ne bi se smio koristiti za izoliranje ili izdvajanje nekoga radi udobnosti grupe.

Primjer: Centar za mlade osigurava miran prostor s podesivim osvjetljenjem, udobnim sjedištima, vizualnim informacijama, vodom i dodatnim senzornim pomagalima.

Praksa: Objasnite i normalizirajte prostor za sve, osigurajte dobrovoljni pristup, provjerite individualne senzorne sklonosti i osigurajte da korištenje prostora ne isključuje mladu osobu iz ponovnog sudjelovanja u aktivnosti.

Relevantna ETS područja kompetencija: Upravljanje resursima; Osmišljavanje programa.

Univerzalni dizajn (UD): Dizajn proizvoda, okruženja, programa i usluga tako da ih može koristiti što veći broj ljudi, u najvećoj mogućoj mjeri, bez potrebe za naknadnom prilagodbom ili specijaliziranim dizajnom. Univerzalni dizajn predviđa ljudsku raznolikost, ali ne uklanja obvezu pružanja razumne prilagodbe za preostale individualne potrebe.

https://universaldesign.ie/about-universal-design

Primjer: Program koristi prostore bez stepenica, jasne oznake, fleksibilna sjedišta, pristupačne digitalne materijale, predvidljive rasporede i nekoliko formata sudjelovanja kao standardne značajke.

Praksa: Primijenite univerzalni dizajn od prve faze planiranja, uključite različite korisnike u testiranje i kombinirajte opću pristupačnost s individualnim prilagodbama gdje je to potrebno.

Relevantna područja ETS kompetencija: Osmišljavanje programa; Upravljanje resursima.

Univerzalni dizajn za učenje (UDL): Okvir za osmišljavanje učenja koji nudi više načina za angažman, predstavljanje, djelovanje i izražavanje. UDL smanjuje nepotrebne prepreke pružajući različite načine pristupa informacijama, sudjelovanja, vježbanja vještina i pokazivanja znanja, uz jasno zadržavanje ciljeva učenja.

https://udlguidelines.cast.org/

Primjer: Polaznici mogu istraživati informacije putem teksta, zvuka, slika, demonstracije ili rasprave te mogu pokazati znanje govorom, pisanjem, crtanjem, izvedbom ili videom.

Praksa: Definirajte ključni cilj učenja, ponudite smislene opcije umjesto zadataka niže vrijednosti, održavajte jasnoću i strukturu te i dalje osigurajte individualne prilagodbe kada je to potrebno.

Relevantna ETS područja kompetencija: Olakšavanje učenja; Dizajniranje programa.

V

Vjerodostojan glasnik: Mentor, facilitator, vršnjak ili uzor čije relevantno životno iskustvo ili pouzdani odnos mogu ojačati vjerodostojnost, poistovjećivanje i angažman. Zajedničko iskustvo ne čini nekoga automatski prikladnim za tu ulogu; potrebna je i odgovarajuća priprema, postavljanje granica, podrška i pošteno priznavanje zasluga.

Primjer: Mlada odrasla osoba s invaliditetom suorganizira radionicu o snalaženju u obrazovnim ili zapošljajnim sustavima i dijeli praktično iskustvo, a da se od nje ne očekuje da predstavlja sve mogućnosti.

Praksa: Uključite osobe s vlastitim iskustvom kao jednake i adekvatno podržane suradnike, razjasnite njihovu ulogu i izbjegavajte tokenizam ili neplaćeni emocionalni rad.

Relevantna ETS područja kompetencija: Suradnja u timovima; Umrežavanje i zagovaranje.

Z

Zastupanje: Radnje i procesi koji pomažu osobama ili skupinama da razumiju, ostvare i koriste svoja prava te utječu na odluke, institucije i sustave. U radu s mladima zastupanje uključuje podršku mladima da

sami govore i djeluju kroz samozastupanje, istovremeno dovodeći u pitanje politike i prakse koje stvaraju prepreke.

Primjer: Osoba koja radi s mladima pomaže mladoj osobi razumjeti kako zatražiti razumno prilagođavanje od pružatelja obrazovanja ili osposobljavanja.

Praksa: Jačanje znanja, samopouzdanja i mogućnosti mladih da se sami zastupaju, uz istovremeno rješavanje sustavnih prepreka s relevantnim institucijama kada je to potrebno.

Relevantna ETS područja kompetencija: Umrežavanje i zagovaranje; Građanski angažman.

Zatvaranje dijagnozom: Pristranost u kojoj se uznemirenost, bol, promjena ponašanja ili neka druga poteškoća automatski pripisuju poznatoj invalidnosti ili dijagnozi, dok se drugi mogući uzroci zanemaruju. To može odgoditi odgovarajuću podršku i učvrstiti netočne pretpostavke.

Primjer: Povlačenje i gubitak interesa kod mlade osobe odbacuju se kao "dio autizma" bez razmatranja depresije, vršnjačkog nasilja, boli, iscrpljenosti ili stresa.

Praksa: Primijetite promjene u uobičajenom načinu izražavanja osobe, razmotrite više objašnjenja, saslušajte mladu osobu, dokumentirajte opažanja, a ne dijagnoze, i uputite je na odgovarajuću daljnju skrb kada je potrebna stručna procjena.

Relevantna područja ETS kompetencija: Pokazivanje interkulturalne osjetljivosti; Procjenjivanje i vrednovanje.

Zaštita: Organizacijske i profesionalne mjere koje se koriste za prevenciju i odgovor na zlostavljanje, zanemarivanje, iskorištavanje, nasilje, nesigurne prakse i drugu štetu. Neki mladi ljudi s potrebama za dodatnom podršku suočavaju se s povećanim rizikom zbog ovisnosti, komunikacijskih barijera, izolacije, diskriminacije, prethodne traume ili nepristupačnih sustava za prijavu; rizik nije urođena osobina te osobe. Zaštita zahtijeva prevenciju, pristupačno prijavljivanje, proporcionalno djelovanje, jasne odgovornosti i odgovornost.

Primjer: Organizacija ima imenovanog voditelja za zaštitu i sigurnost, dostupne kanale za podnošenje pritužbi, jasne procedure za prijavu i postupanje u kriznim situacijama, osposobljeno osoblje i postupak za dokumentiranje i preispitivanje iskazanih zabrinutosti.

Praksa: Poznajte i poštujte primjenjivo zakonodavstvo i organizacijske procedure, objasnite dužnosti prijavljivanja i ograničenja povjerljivosti, na otkrivanje informacija reagirajte smireno, zabilježite činjenice, dijelite informacije samo kada je to nužno i nikada ne istražujte izvan svoje uloge.

Relevantna ETS područja kompetencija: Upravljanje resursima; Timska suradnja; Olakšavanje učenja.

Zona udobnosti – zona učenja – zona panike: Model koji opisuje različite razine sigurnosti
i izazova. Zona ugode je poznata i lako savladiva; zona učenja ili zona izazova uključuje ostvariv izazov i razvoj; zona panike uključuje stres ili preopterećenje koje onemogućuje smisleno učenje. Granice između tih zona razlikuju se od osobe do osobe i mogu se mijenjati ovisno o situaciji.

Primjer: Mlada osoba kojoj je javni nastup prezahtjevan
prvo podijeli ideju s jednim partnerom, zatim u maloj grupi, i tek onda odluči hoće li govoriti pred cijelom grupom.

Praksa: Ponudite postupni i podržani izazov,
promatrajte znakove preopterećenosti, dopustite odbijanje i pauze te dogovorite tempo s mladom osobom umjesto da je gurate prema standardnom ishodu.

Relevantna ETS područja kompetencija: Olakšavanje učenja; Osmišljavanje programa.

Ž

Životno iskustvo: Znanje i stručnost stečeni izravnim osobnim iskustvom invaliditeta, neurodivergencije, poteškoća s mentalnim zdravljem, traume, kronične bolesti, isključenosti ili drugih relevantnih životnih okolnosti. Životno iskustvo je valjana vrsta stručnosti, ali od nijedne osobe ne bi se trebalo očekivati da predstavlja svaku osobu sličnog identiteta ili iskustva.

Primjer: Mladi s potrebama za dodatnom podrškom
doprinose obuci osoblja analizom prepreka u programu i predlaganjem pristupačnih rješenja temeljenih na vlastitim iskustvima.

Praksa: Uključite osobe s iskustvom kao ravnopravne
partnere, poštujte granice onoga što žele podijeliti, osigurajte pristupačnu podršku i primjereno priznajte ili nadoknadite njihov doprinos.

Relevantna ETS područja kompetencija: Suradnja u timovima; Osmišljavanje programa;
Procjenjivanje i evaluacija.

REFERENCE

- Američko psihijatrijsko udruženje (APA). (2013.). *Dijagnostički i statistički priručnik mentalnih poremećaja* (5. izd.). Washington, DC: APA.
- Banks, S. (2016). *Professional Ethics in Social Work and Youth Work*. Sage.

- Barkley, R. A. (2015.). *Poremećaj pažnje i hiperaktivnosti: Priručnik za dijagnosticiranje i liječenje* (4. izd.). New York: Guilford Press.
- Barnes, C., & Mercer, G. (2010). *Istraživanje invaliditeta: sociološki uvod*. Cambridge: Polity Press.
- Baron-Cohen, S. (2017). *The Pattern Seekers: How Autism Drives Human Invention*. London: Allen Lane.
- Bath, H. (2008). *Tri stupa skrbi informirane traumom*. *Povratak djeci i mladima, 17*(3), 17–21.
- Bowlby, J. (1988). *Sigurna baza: privrženost roditelja i djeteta i zdrav razvoj čovjeka*. New York: Basic Books.
- Britansko udruženje za disleksiju. (2020.). *Praktične strategije za podršku učenju mladih i odraslih*. London.
- Bruce, M., Bridgeland, J. i Hariharan, A. (2020.). *Podržavajuća okruženja za učenje i praksa informirana o traumi*. Aspen Institute.
- CASEL (Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning). (2020.). *SEL okvir: Koje su temeljne kompetencije?* Chicago.
- Centre for Youth Impact. (2021.). *Izgradnja dokaza i učenja u radu s mladima*. London: CYI.
- CHADD (Children and Adults with Attention-Deficit/Hyperactivity Disorder). (2020.). *Razumijevanje ADHD-a kod adolescenata i odraslih*.
- Cooper, L., Parry, S., & Dixon, T. (2021). *Rad s mladima i praksa informirana traumom*. Bristol: Policy Press.
- Cooper, S. (2020.). *Reflektivna praksa u radu s mladima: Teorija i primjene*. Routledge.
- Vijeće Europe. (2017.). *Standardi kvalitete u radu s mladima*. Strasbourg: Vijeće Europe Publishing.
- Vijeće Europe. (2019.). *Revidirana europska povelja o sudjelovanju mladih u lokalnom i regionalnom životu*. Strasbourg: Vijeće Europe.
- Vijeće Europe. (2020.). *Portfelj rada s mladima: standardi kvalitete za inkluzivnu praksu*. Strasbourg.
- Europska komisija. (2017.). *Europski stup socijalnih prava*. Bruxelles: EU.
- Europska komisija. (2018.). *Strategija EU za mlade 2019.–2027.: Angažiranje, povezivanje, osnaživanje*. Bruxelles: EU.
- Europska komisija. (2018.). *Strategija za mlade 2019.–2027.: Uključivanje, povezivanje i osnaživanje mladih*. Bruxelles: Europska unija.
- Europska komisija. (2021.). *Smjernice EU za zaštitu u radu s mladima*.

- Europska komisija. (2023.). *Strategija za uključivost i raznolikost u programu Erasmus+ i Europskom solidarnom korpusu*. Bruxelles: EU.
- Eurostat. (2023). *Stope zaposlenosti osoba s invaliditetom i bez invaliditeta*. Preuzeto s https://ec.europa.eu/eurostat
- Fetterman, D. M., & Wandersman, A. (2015). *Empowerment evaluacija: znanje i alati za samoprocjenu, izgradnju kapaciteta za evaluaciju i odgovornost*. Sage.
- Geldard, K., Foo, R. i Geldard, D. (2022.). *Savjetovanje adolescenata: proaktivan pristup za mlade* (6. izd.). London: Sage Publications.
- Gillham, B. (2018). *Psihološka prva pomoć za radnike s mladima*. Oxford: OUP.
- Goleman, D. (1995). *Emocionalna inteligencija*. New York: Bantam Books.
- Vlada Republike Hrvatske. (2023.). *Nacionalna strategija za mlade 2023.–2030*. Zagreb.
- Grandin, T. (2011). *The Way I See It: A Personal Look at Autism and Asperger's*. Arlington, TX: Future Horizons.
- Greene, J. C. (2017). *Mješovite metode u evaluaciji: Teorija i praksa*. Jossey-Bass.
- Herman, J. (2015). *Trauma and Recovery*. New York: Basic Books.
- Lyon, G. R., Shaywitz, S. E., & Shaywitz, B. A. (2003). *Definicija disleksije*. *Annals of Dyslexia, 53*(1), 1–14.
- McAdams, D. P. (2018). *Narrativni identitet: Što je to? Što radi? Journal of Personality, 86*(1), 128–138.
- Mental Health First Aid International. (2020.). *Priručnik za prvu pomoć u mentalnom zdravlju za mlade*. MHFA International.
- Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike (Hrvatska). (2023.). *Nacionalna strategija za mlade 2023.–2030*. Zagreb: Vlada Republike Hrvatske.
- Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike. (2021.). *Nacionalni plan za prava osoba s invaliditetom 2021.–2027*. Zagreb.
- Milton, D. (2012). *O ontološkom statusu autizma: Problem dvostruke empatije*. *Disability & Society, 27*(6), 883–887.
- Moran, L. i Brady, B. (2020). *Promicanje dobrobiti mladih kroz rad u grupi*. London: Palgrave Macmillan.
- National Autistic Society (UK). (2020.). *Razumijevanje autizma: Praktični vodič za radnike s mladima*. London.

- National Child Traumatic Stress Network (NCTSN). (2018.). *Alati za traumski informiranu skrb*.
- National Institute for Health and Care Excellence (NICE). (2019.). *ADHD: Dijagnoza i liječenje*. London: UK.
- Nacionalna agencija za mlade. (2021.). *Izgradnja sigurnih prostora u radu s mladima*. London.
- OECD. (2021.). *Jačanje rada s mladima i politika za mlade: međusektorska suradnja i održivi sustavi podrške*. Pariz: OECD Publishing.
- OECD. (2022.). *NEET mladi: Politike za uključiva tržišta rada*. Pariz: OECD Publishing.
- Perry, B. D. (2006). *Neurosekvencijalni model terapije*. *Journal of Loss and Trauma, 11*(1), 71–83.
- Perry, B. D., & Szalavitz, M. (2017). *Dječak koji je odrastao kao pas: i druge priče iz bilježnice dječjeg psihijatra*. New York: Basic Books.
- Perry, B. D., & Winfrey, O. (2021). *Što vam se dogodilo? Razgovori o traumi, otpornosti i iscjeljenju*. New York: Flatiron Books.
- Porges, S. (2018). *The Pocket Guide to the Polyvagal Theory*. New York: W. W. Norton.
- Reid, G. (2016.). *Disleksija: priručnik za praktičare* (5. izd.). Wiley Blackwell.
- Ruch, G. (2010). *Relationship-Based Practice: Social Work Models and Methods*. Jessica Kingsley.
- SAMHSA – Uprava za zlouporabu supstanci i mentalno zdravlje. (2020.). *Alati za prevenciju samoubojstva za organizacije koje rade s mladima*. Washington, DC.
- SAMHSA (Uprava za zlouporabu supstanci i mentalno zdravlje). (2014.). *Traumatološki informirana skrb u uslugama za mentalno zdravlje*. Rockville, MD: Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi SAD-a.
- Snowling, M. J., & Hulme, C. (2012). *Intervencije za jezične i pismenosti teškoće djece*. *International Journal of Language & Communication Disorders, 47*(1), 27–34.
- Stanley, B. i Brown, G. K. (2012). *Intervencija za planiranje sigurnosti: kratka intervencija za ublažavanje rizika od samoubojstva*. *Cognitive and Behavioral Practice*.
- UNICEF. (2020.). *Sigurno za učenje: Sigurna okruženja za djecu i mlade*. New York: UNICEF.
- UNICEF. (2021.). *Okvir vještina za dobrobit adolescenata*. New York: UNICEF.

- UNICEF. (2021.). *Mentalno zdravlje i psihosocijalna podrška za adolescente: Priručnik za stručnjake*. New York: UNICEF.
- Ujedinjeni narodi. (2006.). *Konvencija o pravima osoba s invaliditetom* (UN CRPD). New York: Ujedinjeni narodi.
- Van der Kolk, B. (2014.). *Tijelo pamti trag: Mozak, um i tijelo u liječenju traume*. New York: Penguin.
- Wenger, E. (2015.). *Zajednice prakse: Učenje, značenje i identitet*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Svjetska zdravstvena organizacija (SZO). (2011.). *Svjetsko izvješće o invaliditetu*. Ženeva: SZO.
- Svjetska zdravstvena organizacija (SZO). (2019.). *Prevencija samoubojstva: Resurs za radnike s mladima*. Ženeva: SZO.
- Svjetska zdravstvena organizacija (SZO). (2022.). *Mentalno zdravlje mladih: Globalno izvješće o stanju*. Ženeva: SZO.
- Svjetska zdravstvena organizacija (SZO). (2022.). *Svjetsko izvješće o mentalnom zdravlju*. Ženeva: SZO.
- Svjetska zdravstvena organizacija (SZO). (2022.). *Svjetsko izvješće o mentalnom zdravlju: Transformacija mentalnog zdravlja za sve*. Ženeva: SZO.
- Svjetska zdravstvena organizacija (SZO). (2022.). *ICD-11: Poremećaj iz autističnog spektra*. Ženeva: SZO.
- Svjetska zdravstvena organizacija (SZO). (2022.). *ICD-11: Specifični poremećaji učenja*. Ženeva: SZO.
- Svjetska zdravstvena organizacija (SZO). (2022.). *Međunarodna klasifikacija bolesti (MKB-11): Neuro razvojni poremećaji*. Ženeva: SZO.
- Wright, D., & Harris, J. (2021). *Grupna dinamika u okruženjima rada s mladima*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Youth Work Europe Network. (2021.). *Odgovaranje na nesigurno ponašanje u okruženjima za mlade: Smjernice za praktičare*. Bruxelles.

youth
inclusion.eu

Praktični vodič za osobe koje rade s mladima, edukatore i stručnjake u zajednici koji žele stvarati pristupačnije, uključivije i sigurnije prostore za mlade.

Publikacija nudi praktične alate, promišljanja i metode za podršku mladima s potrebama pristupačnosti kako bi mogli sudjelovati, doprinositi i rasti.

• gdje svi pripadaju •

youthinclusion.eu

ISBN 978-963-87614-9-1

Sufinancira Europska unija

Erasmus+
Obogaćuje živote, otvara vidike.

SALVA VITA

Sirius
Centar za psihološko savjetovanje, edukaciju i istraživanje

AZ
andragoskizavod