

SAVJETODAVNI RAD

1. POJAM SAVJETOVANJA

Savjetovanje je posebna metoda pružanja pomoći trenutačno neuspješnim osobama u njihovom osobnom rastu, razvoju i sazrijevanju i prilagođavanju životnim uvjetima radi njihova osposobljavanja za samostalno rješavanje aktualnih i budućih problema. Osobe koji su potencijalni korisnici savjetovanja – klijenti, pacijenti ili subjekti savjetovanja, slobodne su ličnosti i mogu se opredijeliti za savjetovanje ili ga odbiti, jer to su zdravi i po svemu barem prosječni ljudi. Termini osoba ili subjekt procesa savjetovanje najprikladniji su u ovom kontekstu i za ove potrebe. Kako drukčije i zvati onoga koji je individua za sebe, drukčija od ostalih, autohtona i upravo prolazi kroz proces u kojem postaje samostalna i samosvojna nego – osobom, odnosno subjektom procesa.

Najčešći problemi koji se susreću u savjetovanju:

- Potreba za komunikacijom s drugim ljudima,
- Nezadovoljstvo samim sobom,
- Nezadovoljstvo okolinom ili odnosom s njom,
- Specifične poteškoće i problemi,
- Potreba za potvrdom ispravnosti vlastitih odluka i postupaka.

S obzirom na odnos prema subjektu procesa savjetovanja, osobi koja dolazi „posavjetovati se“ postoje dva osnovna pristupa - **direktivni i nedirektivni**.

Direktivni pristup traži od savjetovatelja da provodi promjene prema svom nahođenju, stručno i odlučno. U sklopu ovog pristupa savjetovatelj je taj koji:

- zna što je problem,
- određuje cilj i metode njegova rješavanja,
- „radi“ – rješava problem,
- „zna“ kada je problem riješen,
- „ima“ četiri petine teksta u dijalogu.

Nedirektivni pristup postavlja sudionike na pravo mjesto i u primjerene odnose. Osoba koja je subjekt cijelog procesa postaje središte događanja. Sada je subjekt procesa savjetovanja onaj koji:

- zna što je problem,
- odabire, definira i konačno postavlja ciljeve,
- odlučuje o promjenama i putu kojim će krenuti do njih,
- provodi pozitivne akcije,
- ostvaruje ciljeve koje je sam postavio.

Savjetovatelj je stručna osoba posebno pripremljena za primjenu metode savjetovanja. Uspješnost u pružanju pomoći, u ovom slučaju kvaliteti primjene metode savjetovanja, ovisi o sljedećim činiteljima i svojstvima savjetovatelja:

- osobinama ličnosti,
- osobnom životnom – etičkom usmjerenu,
- pripremljenosti, educiranosti i stalnom radu na sebi.¹

2. SAVJETODAVNI ODGOJNI RAD U ŠKOLI

Savjetodavni rad je kompleksna i odgovorna pedagoška djelatnost, da se ona ne može amaterski obavljati i da je za njenu uspješnu realizaciju potrebno pripremiti specijalizirane stručnjake. Početkom prošlog stoljeća savjetodavni rad je bio pretežno usmjeren na profesionalnu orientaciju mladih i na rješavanje njihovih individualnih teškoća u razvoju i ponašanju. Postepeno se savjetodavni rad obogaćuje novim formama (individualno i grupno savjetovanje), sadržajima, tehnikama i postupcima (savjetodavnog i terapeutskog rada) i postaje integralni dio odgojno-obrazovne djelatnosti.

Savjetodavni rad je suptilna i delikatna pedagoška djelatnost kojom se postiže svestraniji i potpuniji razvoj ličnosti. Savjetodavnim radom dublje se sagledava i objektivnije procjenjuje proces odgoja. Za savjetodavni rad je značajno koliko pedagog može shvatiti potrebe i probleme svojih učenika, koliko pokazuje iskrenosti u poštovanju njihovih ličnosti u procesu međusobne komunikacije, koliko je u stanju shvatiti njihovu potrebu da ostvare vlastiti izbor i slobodno opredjeljenje i da li je i koliko u stanju kreirati demokratsku atmosferu u kojoj će se voditi dijalog, slobodno iznositi mišljenje, uviđati prednosti i ograničenosti vlastitog vrijednosnog sustava. Savjetodavni rad se ne može svesti na rješavanje specifičnih slučajeva, ne može se svesti na utvrđivanje pedagoške

¹ Janković, J. (1997), Savjetovanje – nedirektivni pristup, Zagreb, Alinea

dijagnoze i terapije ili ograničiti na oblikovanje ljudskog ponašanja, već obuhvaća razvoj ličnosti u cjelini i samim tim je sastavni dio cjelokupnog odgoja i obrazovanja.

Pedagoško vođenje i pedagoško savjetovanje su dva pojma, o kojima je bilo dosta rasprava, a bilo je i pokušaja da se oni razgraniče. Iz onoga što se iz brojne literature može vidjeti izvjesno je da je pedagoško vođenje više vezivano za profesionalnu orijentaciju, dok je pedagoško savjetovanje više vezivano za rješavanje problema ličnosti i odgojni rad u procesu razvoja ličnosti.

Vođenje je više kognitivna, a savjetovanje više emocionalna veza; vođenje je manje personalna i intimna veza, a savjetovanje više personalna i intimna veza; vođenje je više strogo strukturirana i zatvorena veza, dok je savjetovanje manje strukturirana i više otvorena ljudska veza; vođenje je više javna, a savjetovanje privatna i povjerljiva veza; vođenje je više didaktizirana, a savjetovanje manje didaktizirana veza; u procesu vođenja za kontakt daje inicijativu školski pedagog ili psiholog, dok kod savjetovanja inicijativa za kontakt dolazi od učenika; u procesu vođenja manje dolazi do izražaja interakcija između učenika i pedagoga, a kod savjetovanja interakcija je puno veća zbog toga što su oba subjekta više emocionalno uključena.

Specifičnosti savjetodavnog odgojnog rada:

1. Savjetodavni rad je specifična pedagoška djelatnost koja počinje sa rođenjem ljudskog bića i završava se njegovom smrću.
2. Savjetodavni odgojni rad obavlja specijalizirani stručnjak (pedagog, psiholog, socijalni radnik, ljekar), koji je osposobljen za savjetodavni odgojni rad, za proučavanje i dijagnosticiranje slučaja, za individualan i grupni savjetodavni terapeutski rad.
3. Savjetodavni odgojni rad podrazumijeva poznavanje ciljeva odgoja, subjekata koji se odgajaju, metoda, tehnika i postupaka djelovanja s pojedincem i grupom i uvjeta u kojima se realizira odgojni rad, živi i radi odgajanik.
4. Odgojno djelovanje, korektivni i terapeutski rad sastavni su dio odgajanja ličnosti u obitelji, školi i društvenoj sredini.
5. Savjetodavni rad se može i uže shvatiti, npr. kada govorimo o savjetovanju pojedinca da odabere određenu školu, struku, ovlada tehnikom učenja i slično.

6. U procesu savjetodavnog odgojnog rada ličnost odgajatelja je maksimalno angažirana i motivirana da doprinosi svome razvoju i razvoju drugih, i da se realno suočava sa svojim problemima.
7. Savjetodavni rad doprinosi osposobljavanju mladih da se slobodno opredjeluju, donose odluke, i preuzimaju odgovornosti za realiziranje odluka i za posljedice koje iz toga proizlaze.²

2.1. Procesi i faze savjetodavnog rada

Proces savjetovanja možemo podijeliti u tri osnovne faze:

- *inicijalna ili rana faza,*
- *srednja ili promjenama usmjerena faza,*
- *terminalna ili zaključna faza.*

Rana faza savjetovanja ima vrlo značajnu ulogu za uspješnost samog stručnjaka i klijentove percepcije kao i prihvatanju stručnjaka- savjetnika. Oblikovanje odnosa između savjetnika i klijenta je prvi zahtjev rane faze savjetovanja u kojoj stručnjak-savjetnik empatično komunicira. Poštovanje je također olakšavajuća okolnost i vrlo značajna u ranoj fazi savjetovanja.

Kad stručnjak-savjetnik i klijent uspostave odnos, onda slijedi vrlo značajno područje savjetovanja: otkrivanje problema o cilju savjetovanja, a to uključuje sljedeće aktivnosti: vaganje problema, klijentova očekivanja, njegov nivo funkcioniranja, nivo motivacije, razjašnjenje savjetnikovih kompetencija i načina pomoći unutar ustanove.

Eksploriranje klijentovih očekivanja i ciljeva utječu na odabiranje oblika pomoći, pomažu klijentu da modificira nerealna očekivanja i osvjetljuje pravila odnosa između savjetnika i klijenta.

Srednja ili promjenama usmjerena faza savjetovanja je „srce“ cijelog procesa savjetovanja i usmjerena je upotpunjavanju ciljeva savjetovanja. Sastavni dio upotpunjavanja ciljeva u srednjoj fazi je i prepoznavanje prepreka koje omogućuju razvijanje novog i svrshishodnog ponašanja. Osnovni i vodeći cilj srednje faze procesa

² Mandić, P. (1986), Savjetodavni vaspitni rad, Sarajevo, Svjetlost

savjetovanja je pomaganje klijentu da razvija i širi svjesnost o silama koje su u pozadini osjećaja bezizlaznosti.

Empatična komunikacija u srednjoj fazi pomaže klijentu sa razumije samog sebe i svoje teškoće sve bolje i bolje. U ovoj fazi stručnjak-savjetnik izražava visok nivo poštovanja kada podvlači klijentove potencijale za efikasne promjene i postizanje maksimalne autonomije i odgovornosti.

Terminalana faza procesa savjetovanja ovisi o duljini trajanja, značenju i tipu savjetovanja. Kada su ciljevi jasni i formulirani te opredijeljeni, odluka o završetku procesa savjetovanja je za savjetnika i klijenta jednostavna i jasna. Ako je klijent zadovoljan s postignutim napretkom u procesu savjetovanja, onda savjetnik i klijent zajednički odlučuju o završetku savjetovanja.

U završnoj fazi procesa savjetovanja važna je i anticipacija mogućih budućih problema, što priprema klijenta ne samo za budućnost, nego završava i sam proces savjetovanja većim samopovjerenjem.³

2.2. Uvježbavanje vještina potrebnih za vodenje savjetovanja

Intervju

Intervju se najčešće definira kao oblik komunikacije u kojemu dvije ili više osoba sudjeluju u verbalnoj i neverbalnoj interakciji usmjerenoj unaprijed definiranom cilju. Prema kriteriju svrhe za koju se intervju koristi, moguće je intervju izdvojiti kao instrument za:

- Prikupljanje podataka (istraživački i faktografski),
- Procjenu sposobnosti i osobina ličnosti (dijagnostički),
- Provođenje terapije (pomažući).

Intervju u savjetovanju je realizacija suradnički – pomažućeg pristupa osobi opterećenoj problemima koje trenutačno ne može sama riješiti. Obojen je emocijama prihvaćanja a obilježavaju ga napor usmjereni uspostavljanju srdačnog terapijskog ugodjaja punog povjerenja i sigurnosti te pozitivne transferne relacije korištenjem verbalne i neverbalne komunikacije.

³ Kristančić, A. (1982), Metoda i tehniku savjetodavnog rada, Zagreb, SZ

Aktivno slušanje

Ono se očituje u stalnom praćenju verbalnih i neverbalnih poruka, visokom stupnju koncentriranosti i odgovarajućim reakcijama koje će biti potvrda osobi da je pažljivo slušana i poticaj za nastavak i produbljivanje komunikacije. Kao što subjekt savjetovanja šalje verbalne i neverbalne poruke iznoseći svoj problem, isto tako i savjetovatelj tijekom aktivnog slušanja odgovara na obje razine. Kratkim ciljanim pitanjima poticati će osobu na proširivanje, produbljivanje ili pojašnjavanje pojedinih dijelova izlaganja, ali tako da ga ne odvodi na posve druga područja eksplikacije problema prije negoli su izražena ona koja subjekt procesa sam nudi.

Empatičnost

Empatija se najčešće definira kao sposobnost razumijevanja osjećaja drugih i vraćanja odgovarajućeg emocionalnog odgovora, a temelj je svakoj neposrednijoj komunikaciji među ljudima. Stupanj empatične komunikacije različit je u pojedinim odnosima i situacijama. U savjetovališnom odnosu njegov intenzitet ovisi o:

- emocionalnom stanju osobe u procesu,
- vrsti i težini problema s kojima je ona suočena,
- empatičnom potencijalu savjetovatelja.

Savjetovatelj koji je dobro pripremljen za svoju ulogu moći će stupanj empatije uskladiti s potrebama osobe i optimalnom mjerom iskazivanja empatije koja će omogućiti postizanje željenih učinaka.

Tolerancija

Tolerancija je sposobnost podnošenja visokog stupnja frustracije. Bez iznimno visokog praga tolerancije agresije, neadekvatnih izljeva emocija i ostalih negativnih pulzija u procesu savjetovanja teško je moguće ostvariti uspjeh.

Autentičnost/iskrenost

Iskrenost ili autentičnost je, prije svega, sposobnost ostvarenja kontakta sa samim sobom, vlastitim unutarnjim svijetom i prihvaćanjem sebe moguće je govoriti o dvije razine autentičnosti. Prva razina je **osobna** a temelji se na usklađenosti osjećaja, iskustava i

svijesti o svemu tome, te prihvaćanja sebe. **Relacijska** autentičnost podrazumijeva sklad na relaciji ja – drugi.

Zainteresiranost

Zainteresiranost je isto tako nezaobilazan činitelj svake uspješne komunikacije i svakog najobičnijeg odnosa. Nema čovjeka koji će održavati razgovor u kojem ga sugovornik ne sluša ili ne pokazuje minimalno zanimanje za sadržaj ili barem način an koji mu se taj sadržaj nudi.

Jasnoća

Jasnoća je presudan činitelj za uspostavljanje komunikacije između dviju ili više osoba, njenog održavanja, te uspješnog vođenja i ispunjavanja svrhe uspostavljanja određenog kontakta.⁴

2.3. Tipovi savjetovanja

Prema odnosu naspram subjekta savjetovanja moguće je govoriti o dva tipa savjetovanja:

- direktivno
- nedirektivno.

Prema načinu provođenja savjetovanja:

- izravan (rad se odvija samo sa osobom koja „ima problem“)
- neizravan (rad se odvija s okolinom „identificiranog pacijenta“).

Prema širini kruga osoba zahvaćenih problemima razlikuju se:

- individualno
- partnersko
- obiteljsko

⁴ Janković, J. (1997), Savjetovanje – nedirektivni pristup, Zagreb, Alinea

- grupno savjetovanje.

Prema vrsti komunikacije sa subjektima savjetovanja razlikuju se:

- licem u lice
- fonijom (najčešće telefonski ali u iznimnim slučajevima i ostali oblici foniskske komunikacije na daljinu, primjerice radiofonijom)
- dopisno savjetovanje i savjetovalište (s osobama s posebnim potrebama ili u sklopu sredstava javnog priopćavanja).

Prema subjektima procesa savjetovanja, a najčešći su s:

- obiteljima
- bračnim partnerima
- mladima u suočavanju s razvojnim, obrazovnim, osobnim i komunikacijskim poteškoćama
- osobama koje su suočene sa problemom ovisnosti
- osobama u kriznim stanjima
- zlostavljanim osobama.⁵

2.4. Područja savjetodavnog rada sa pojedincem i grupom

2.3.1. Područja individualnog savjetovanja

Izvjesno je da bi najbolje bilo primjeniti oblike individualnog savjetovanja:

- a) kad učenik ima problema koji su dosta komplikirani;
- b) kad je potrebno povjerenje koje će štititi učenika;
- c) kad se testovima ne može dobiti ono što je potrebno za savjetodavni rad sa pojedincem;
- d) kad postoji strah od grupe;
- e) kad je pojedinac nesposoban da se uključi u grupu vršnjaka;
- f) kad su svijest i razumijevanje svojih osjećanja ograničeni ili do te mјere komplikirani da ne bi bili prihvaćeni u grupi;

⁵ Janković, J. (1997), Savjetovanje – nedirektivni pristup, Zagreb, Alinea

- g) kad je u pitanju seksualno ponašanje;
- h) kad pojedinac ima potrebu za poštovanjem i prihvaćanjem njegove ličnosti.

2.3.2. Područja grupnog savjetovanja

U procesu grupnog savjetodavnog rada najbolji efekti se postižu u sljedećim područjima:

- a) uči se bolje razmijevanje različitosti kod drugih ljudi i saznanje kako drugi promatraju stvari i svijet oko sebe;
- b) stvaraju se uvjeti za učenje dubljeg poštovanja drugih ljudi
- c) stiču se socijalne sposobnosti značajne za komunikaciju;
- d) uči se učešće u raznim aktivnostima sa drugim ljudima i stiče smisao pripadanja grupi;
- e) u grupi u kojoj članovi imaju iste ili slične probleme pojedinac se osjeća slobodnim da raspravlja o problemima koje ima;
- f) daje priliku pojedincu da u vezi sa svojim problemom dobije mišljenja drugih ludi;
- g) u grupi pojedinci dobijaju podršku od vršnjaka za neke svoje stavove i mišljenja
- h) daje priliku školskom pedagogu – psihologu da pojedinca smatra u uvjetima kolektivnih aktivnosti.

Sanja Stević