



SAVIJETOVANJE

Priručnik za pomagačke stručnjake

“Ulaganje u budućnost”

Društvo za psihološku pomoć
Zagreb, 2014.

IMPRESSUM

SAVJETOVANJE – Priručnik za pomagačke stručnjake

Lektura i korektura: Dejana Šćuric

Grafički urednik: Tomislav Ceronja

Grafički dizajn i tisak: HYPE Zagreb

**Društvo za psihološku pomoć
Zagreb, 2014**

COPYRIGHT © Društvo za psihološku pomoć (DPP) 2014

**Ni jedan dio ovog priručnika ne smije se umnožiti, fotokopirati
niti reproducirati na bilo koji način bez pismenog dopuštenja
izdavača. Također se, bez pismenog dopuštenja izdavača,
ne smije koristiti, u dijelovima ili u cjelini, u druge svrhe.**

**Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost
Društva za psihološku pomoć.**



**Projekt je sufinancirala Europska unija
iz Europskog Socijalnog Fonda**

SAVJETOVANJE

Priručnik za pomagačke stručnjake

Društvo za psihološku pomoć
Zagreb, 2014.

Sadržaj

Predgovor (Martina Čarija)	5
Prvi dio: Opisi savjetodavnih procesa i komentari supervizora	
1. Povjerenje u vlastite procjene ide iz svijesti o procesu	7
2. Kako s otporom?	12
3. Kad klijent napusti proces savjetovanja	14
4. Potrebe i ciljevi klijenta i savjetovatelja – važnosti, sličnosti i razlike	17
5. Vođenje savjetovanja u skladu s klijentovim uvjerenjima	21
6. Kako razgovarati o nelagodnim temama na način da ne povrijedimo klijenta	25
7. Poteškoće i izazovi s postavljanjem ciljeva	27
8. Dvostruke uloge u savjetodavnom procesu	30
9. Konfrontacija – da ili ne?	33
10. Kako sačuvati neutralnost u radu s obitelji?	37
11. Tuđa očekivanja – kako mogu ugroziti proces savjetovanja?	40
12. Što kad su i savjetovatelj i klijent nesigurni?	44
13. Klijentov doživljaj situacije kao bitan faktor u procesu savjetovanja	47
14. Kako prilagoditi proces savjetovanja klijentovim mogućnostima i potrebama (i istodobno pratiti sebe)?	50
15. Što ako bi klijent mijenjao druge, a ne sebe?	53
Drugi dio: Kako se postaje kompetentnim savjetovateljem?	
Profesionalni razvoj pomagača – od početnika do kompetentnog savjetovatelja (Kristina Perišić i Martina Čarija)	57
Osobni osvrti savjetovateljica (Mirna Petretić, Ines Ostović, Ana Marija Španić)	61
Izazovi kreiranja i provođenja edukacije iz psihološkog savjetovanja (Jasenka Pregrad)	69
Treći dio: Samozapošljavanje – kako pokrenuti vlastiti posao kao pomagač (Tanja Sever)	
Uvod	73
Poslovni plan samozapošljavanja	75
Popis referenci	87

Predgovor

Dragi čitatelju, draga čitateljice!

Pred tobom se nalazi priručnik kojem je cilj prenijeti ti što je moguće više iskustava koja smo skupili tijekom provedbe projekta Povećanje zapošljivosti stručnjaka pomagačkih zanimanja (IPA 4.1.1.1.04.01.c02). U sklopu tog projekta proveli smo nekoliko treninga za stručnjake pomagačkih zanimanja. U ovom ti priručniku želimo predstaviti sadržaj dvaju takvih programa, a to su: Izobrazba za unapređenje savjetovališnog rada i izravnoga pomagačkog rada s ljudima te Izobrazba za samozapošljavanje.

Polaznici spomenutih programa izobrazbe dali su nam povratne informacije kojima svjedoče da im je iskustvo sudjelovanja u projektima bilo iznimno vrijedno, i to na više razina. Stoga smo ih zamolili da ono što su naučili podijele u ovom priručniku, koji je namijenjen svima onima koji nisu imali priliku sudjelovati.

Priručnik se sastoji od tri dijela. U prvom dijelu donosimo petnaest opisa savjetodavnih procesa koje su vodili polaznici treninga iz savjetodavnih vještina. Oni su opisali što im je bilo izazovno u radu s pojedinim klijentom, a njihovi su supervizori komentirali savjetodavni proces. Drugi dio priručnika opisuje proces postajanja savjetovateljem, odnosno promjene koje se događaju u osobi prilikom procesa stjecanja kompetencija za savjetovanje. Treći dio priručnika sastoji se od poslovnog plana koji ti može pomoći u razmišljanju o samozapošljavanju. Svi specifični detalji o klijentima čiji procesi su opisani, uključujući i njihova imena su izmijenjeni kako bi se zaštitila njihova anonimnost. Imena savjetovatelja koji su opisivali savjetodavne procese i njihovih supervizora nisu navedena iz istog razloga. Stoga se ovdje zahvaljujemo svima koji su sudjelovali u izradi tekstova na spremnosti da dijele stečena znanja i iskustva.

Situacija kad odrasla osoba ili dijete dođe pred nas i traži pomoć u nerijetko dosta kompleksnim životnim situacijama zahtjevna je i stoga se nadamo da ćeš ovdje naći inspiraciju i ohrabrenje za svoj rad te da će ti sadržaj ovog priručnika biti koristan u budućem radu!

Povjerenje u vlastite procjene ide iz svijesti o procesu

Marin je dvadesetogodišnji mladić zdravstvenoga strukovnog zanimanja koji je potražio pomoć zbog, kako je on to nazvao, problema sa samopouzdanjem. Kao dijete je imao disleksiju i disgrafiju, koje su otkrivene u osnovnoj školi i zbog kojih je bio na logopedskoj terapiji. To iskustvo, zbog kojeg su mu se u školi često smijali, povezuje s problemom zbog kojeg dolazi: u novim situacijama u kojima je izložen evaluaciji drugih ima tremu, ruke mu se jako tresu, a dlanovi i cijelo tijelo znoje. Pod velikim je stresom, misli samo na to da će pogriješiti i da će drugi primijetiti njegove intenzivne reakcije, što se često i dogodi, a tada mu je još teže. U tim mu trenucima prolaze misli poput: „Svi će primijetiti kako mi drhte ruke.“, „Mislit će da nisam normalan.“ i sličnih. Od emocija opisuje strah (od samih situacija u kojima se boji da će njegove reakcije biti očite, to jest da će njegovo stanje primijetiti i drugi), ljutnju (na samog sebe jer ne može kontrolirati svoje reakcije), tugu (koja se obično javlja na kraju dana, kad si postavlja pitanje zašto se to baš njemu događa i zašto je drugačiji od drugih) te bespomoćnost. Smatra da je njegov problem bio još donekle podnošljiv tijekom školovanja jer se od njega tada nije mnogo očekivalo, no da sada više ne može tako nastaviti. Imao je nekoliko paničnih napadaja, noću teško zaspi, izbjegava sva mjesta s mnogo ljudi (primjerice javni prijevoz, trgovačke centre, čak i odlazak na kavu). Premda u mladosti nije bilo tako, zbog velike osjetljivosti na tjelesne simptome prestao je igrati nogomet i trčati. Naime, često bi u fizički zahtjevnijim situacijama osjetio kako mu srce brže kuca ili se cijelo tijelo znoji, što bi protumačio kao početak napadaja te bi osjetio velik strah da će se srušiti ili da će mu srce stati, a to je u konačnici dovelo do toga da je počeo izbjegavati sve situacije koje izazivaju slične tjelesne promjene. Kad se nađe u stresnoj situaciji koju ne može izbjeći, nekako odradi situaciju unatoč želji da pobjegne. U svakodnevnom životu izbjegava takve situacije koliko može. Ima poteškoća sa spavanjem jer pred san razmišlja o svemu što se taj dan dogodilo, a povezano je s problemom. Upotrebljava i humor u suočavanju s takvim situacijama: voli se našaliti i viditi da mu to pomaže, a običava i potražiti podršku najbolje prijateljice i obitelji.

Najugodnije se osjeća kad je s obitelji ili s prijateljima: tada se problem gotovo nikada ne javlja. S druge strane, simptomi mu se pojačavaju kad je u društvu nepoznatih osoba ili na mjestu gdje mnogo ljudi ne poznaje, a posebice na poslu. Navodi da mu je najgore bilo kad se morao dokazati na poslu, a nedavno je (on smatra baš zbog tog problema) dobio otkaz, što je bio i prijelomni trenutak u kojem je odlučio potražiti pomoć. Trenutačno radi povremeno i traži stalni posao.

Na prvom je susretu na ljestvici od 1 do 10 (pri čemu 1 predstavlja malen, nezamjetljiv problem, a 10 jako velik i ozbiljan problem) svoj problem označio ocjenom 10. Tijekom procesa savjetovanja imala sam dojam da smo uspjeli uspostaviti međusoban odnos povjerenja te da ga i dalje uspostavljamo i gradimo. Jedan od znakova procesa uspostave odnosa povjerenja bio je i taj što je Marin želio govoriti o tome kako se osjeća te smo često razgovarali i o samom procesu naših susreta, ne samo o sadržaju koji ga je mučio. Također bih kao njegov potencijal na početku savjetovanja izdvojila njegovu veliku motiviranost za rješavanje svojeg problema i podršku njegove okoline.

Osnovni cilj koji smo postavili bio je ublažiti tremu u situacijama u kojima je moguća procjena drugih ljudi, dok su se podciljevi odnosili: na ublažavanje tjelesnih simptoma treme (pri čemu su neposredni zadatci bili učenje tehnika disanja i opuštanja), na smanjenje učestalosti automatskih misli koje su često bile negativne (zadatci su se odnosili na upoznavanje i preispitivanje takvih misli, vođenje dnevnika, nalaženje pozitivnih aspekata slike o sebi) te na izlaganje situacijama koje izazivaju tremu (zadatak je obuhvatio izradu popisa svih situacija koje izazivaju tremu i postupno izlaganje tim situacijama).

U skladu s ovim ciljevima započeli smo fazu intervencija. Počeo je voditi dnevnik stresnih situacija i misli koje mu se tada javljaju (kakva je situacija, kada se javlja, koje mu se misli javljaju, koliko mu je subjektivno takva situacija teška na ljestvici od 1 do 10). Kasnije smo, nakon što smo identificirali i preispitali automatske misli koje mu se javljaju, u dnevnik uveli i sljedeći stupac – alternativnu misao, to jest misao koju si može izgovoriti kao alternativu automatskoj misli (primjerice misao: „Svi će primijetiti.” popraćuje mišlju: „Katkad netko primijeti, no najčešće nitko ne primijeti moju tremu.”). Dnevnik je pomogao i meni da dobijem bolji uvid u njegov problem, a i Marin je dobio strukturu te je shvatio da se to ne događa tako često kao što je ranije smatrao. Pored toga, na početku je savjetovanja, kao i na 11. susretu, ispunio upitnik misli povezanih uz socijalnu fobiju i upitnik anksioznosti (BAI), pri čemu su rezultati pokazivali pomak u smjeru manje tragičnog razmišljanja. Također mu je već i sama psihoedukacija o anksioznosti tijekom prvih nekoliko susreta djelovala ohrabrujuće – saznao je što je anksioznost i kako nastaje, da nije jedini s takvim poteškoćama, a objašnjene su mu i različite dimenzije reakcija u takvoj situaciji. Primjerice, on je smatrao da je njegov problem samopouzdanje, da nešto ne valja s njim jer mu ruke drhte u situacijama u kojima se to drugima ne događa. Također je mislio da je panični napadaj naznaka infarkta, zbog čega je prošao opsežne liječničke pretrage. Olakšanje mu je bilo čuti što je uopće anksioznost i koji su njezini simptomi.

Nadalje, uvježbavali smo tehniku trbušnog disanja i progresivnu mišićnu relaksaciju. Nekoliko smo puta to vježbali tijekom susreta, a tijekom relaksacije potom sam mu snimila da može vježbati i doma, posebice prije spavanja. U skladu s trećim ciljem, izlaganjem situacijama koje mu izazivaju tremu, napravili smo kartice stresnih situacija, i to tako da je na svaku karticu zapisao jednu situaciju koja mu izaziva tremu (ukupno ih je napisao 16), a potom ih je poredao prema subjektivnoj težini, od najlakše prema najtežoj. I sada primjećujem koliko mi kartice pomažu u procesu savjetovanja jer ih s vremena na vrijeme analiziramo i zajednički razmatramo tijekom procesa te evaluiramo dosadašnji rad. To nam služi kao pogled unazad i planiranje budućih susreta. Od ukupno 16 stresnih situacija zapisanih na karticama Marin sada za 11 njih navodi da mu više uopće ne predstavljaju problem (primjerice, počeo je trčati i igrati nogomet, bez problema se vozi u tramvaju, ide u kafiće i trgovačke centre, nema više paničnih napadaja...), za 4 navodi da osjeti napredak, no da ima još prostora za rad (primjerice, prvi razgovor s poslodavcem ili s nepoznatom osobom), a za jednu procjenjuje da mu je još uvijek velik izazov – raditi posao rukama dok ga drugi gledaju. Stoga sad radimo na toj posljednjoj situaciji. Sretna je okolnost za proces izlaganja, a naravno i za samog Marina, to što je počeo povremeno raditi u obližnjoj pizzeriji, gdje ima priliku gostima posluživati piće, što mu je prije bilo nezamislivo. Navodi da bi ranije odbio takav posao, no sada ga je prihvatio. Na posljednjem je susretu odglumio stresnu situaciju preda mnom (lijevanje iz jedne epruvete u drugu te nošenje pladnja punog čaša). Jedno smo izlaganje i snimili da bi vidio svoje reakcije; pritom se iznenadio jer mu je subjektivni osjećaj bio mnogo intenzivniji nego što se to vidjelo na snimci. Također smo uz opuštanje i preispitivanje mišljenja vježbali i distrakciju pozornosti, primjerice da opisuje prostoriju ili razmišlja o nečemu ugodnome, te unutarnji samogovor kojim si daje samoinstrukcije što treba sljedeće učiniti. Idući je susret još uvježbavao ove tehnike uz izlaganje i snimanje, nakon čega sam zamolila kolege da prisustvuju izlaganju (riječ je o prisutnosti njemu nepoznatih osoba), a plan je da to nastavi vježbati u svakodnevnom životu, primjerice na honorarnom poslu u struci ili pri radu s gostima u pizzeriji. Dosad smo se našli 15 puta, nalazimo se otprilike jednom tjedno, katkad jednom u dva tjedna.

Tijekom našega prvog susreta drhtale su mu ruke i vidno se znojio. S obzirom na prisutnost paničnih napadaja, generaliziranost i dugotrajnost problema, pitala sam se treba li uopće nastaviti s procesom savjetovanja ili ga valja uputiti na psihoterapiju (raspitala sam se i pronašla terapeutkinju koja ima mnogo iskustva upravo na tom području). Ovo je ujedno bila i moja prva dvojba i pitanje s kojim sam došla na supervizijski susret. Supervizija mi je najviše pomogla da osvijestim što je to što klijentu mogu ponuditi u procesu savjetovanja i razgraničim savjetovanje od psihoterapije; na temelju toga odlučila sam nastaviti s pojačanom sviješću da budem prisutna i osvještavam si proces koji prolazimo. Ohrabrena nakon supervizije, odlučila sam nastaviti savjetovanje. Nadalje, faza postavljanja ciljeva osobno mi je bila najteža faza u savjetovanju. Marin je rado prihvatio postavljanje ciljeva i složio se da je to doista važno. Kad smo krenuli, njegov je cilj bio da sve to nestane, a kako će nestati, to valjda ja najbolje znam. Tu sam duboko

udahnula i shvatila koliko zahtjevno može biti postavljanje ciljeva. Bila sam mnogo aktivnija nego ranije, postavljala sam puno pitanja i potpitanja, nudila neka objašnjenja i pitala kako mu se što čini, pokušala sam objasniti koje su karakteristike ciljeva važne i kako ih je bolje postaviti na što konkretnijoj razini da bismo mogli znati jesmo li ih postigli. Imam osjećaj da sam se jako trudila, no da mogu biti puno vještija u tome. Kad smo napokon postavili ciljeve i neposredne zadatke, bilo mi je drago vidjeti da je Marin zadovoljan njima te da, kako je rekao, ima osjećaj veće kontrole nad problemom. Tijekom procesa savjetovanja osobno su mi se izmijenile brojne emocionalne reakcije, od prvotne obeshrabrenosti i bespomoćnosti (nakon prvog susreta), preko velike motiviranosti i angažiranosti (posebice tijekom faze postavljanja ciljeva), do ponosa (kada vidim koliko je Marin dosad postigao i koliko mu je svakodnevni život ugodniji nego što je bio ranije). Naravno, imala sam brojne nedoumice. Primjerice, na početku je Marin htio uključiti i svoje roditelje, a moj mi je intuitivni osjećaj govorio da to ne činim. Tu mi je supervizija uvelike pomogla da osvijestim važnost intuicije u smislu slušanja svojih osjećaja, misli i ideja, iako ih ne mogu uvijek racionalno objasniti. Nadalje, jedno je savjetovanje bilo na javnome mjestu, pri čemu sam bila u dvojbi prelazim li time profesionalni okvir savjetovanja. Moj osjećaj i stav koji sam imala tijekom tog susreta govorio mi je da to nije tako, no svejedno sam imala dojam da to nije uobičajeno. Naime, Marin se nije osjećao spremnim otići sam ili u društvu prijatelja u trgovački centar ili ući tramvaj; bilo mu je to u prevelikoj mjeri izlažuće, te sam predložila da naš sljedeći susret bude upravo na takvome mjestu, pred trgovačkim centrom, kamo je, po zadatku, trebao stići tramvajem. Još se i danas pitam jesam li time prešla uobičajene granice savjetovanja, no to je bio jedini takav susret i imam dojam da mu je bio od koristi. Ustanovio je da to nije tako strašno kao što je mislio: ništa se od groznih stvari koje je zamišljao nije dogodilo, zbog čega se osjećao vrlo osnaženo. Naš se proces i dalje nastavlja, no imam dojam da je Marin doista motiviran raditi na sebi i da je već mnogo toga postigao. Samim time javlja mi se i osjećaj da se naš proces savjetovanja bliži svomu kraju.

SUPERVIZIJSKI OSVRT

Tijekom supervizijskog ciklusa (koji je trajao osam susreta) savjetovateljica je tri puta iznijela pitanja vezana uz ovaj slučaj. Na samom početku rada s klijentom pitala se ima li ona uopće dovoljno kapaciteta za rad na ovakvome teškom slučaju. Kao što je sama opisala, vidljivi tjelesni simptomi paničnih napadaja, kao i generaliziranost i dugotrajnost problema bili su joj najveća briga. Savjetovateljica je profesionalno i odgovorno pristupila te je već imala ideju kako se pobrinuti za klijenta, i to tako da ga uputi iskustvenoj terapeutkinji.

Na toj prvoj superviziji imali smo mogućnost razgovora o tome kako to reći klijentu, no ipak smo odlučili da to ostavimo kao mogućnost, a da se prije toga pozabavimo pitanjima vezanima uz kapacitete koje savjetovateljica ima i što ona u ovoj početnoj fazi

savjetovališnog rada može pružiti klijentu. Savjetovateljica je shvatila i da postoje informacije koje joj još nedostaju, a vezane su uz utvrđivanje klijentovih poteškoća (podrške obitelji, klijentova nošenja sa simptomima i njegove motiviranosti). Osvještavanje svojih profesionalnih i osobnih kapaciteta, a potom i informacije koje je dobila tijekom prvih susreta doprinijele su odluci da nastavi sa savjetovališnim radom.

Kroz opis ovog slučaja može se vidjeti širok spektar tehnika koje je savjetovateljica primijenila u radu s klijentom. Pored toga, visoka je motiviranost i kod nje i kod klijenta rezultirala vidljivim pozitivnim pomacima u rješavanju klijentova problema.

Drugo supervizijsko pitanje vezano uz ovaj slučaj odnosilo se na savjetovateljčinu želju da provjeri ispravnost svoje odluke da ne uključuje roditelje u proces savjetovanja jer je imala dojam da je njezina odluka bila uvelike temeljena na intuiciji. Kroz supervizijski proces savjetovateljica je potvrdila ispravnost svoje odluke, a ovo je primjer kako je nužno da savjetovatelj bude svjestan i vodi računa o svojim tjelesnim i osjetilnim reakcijama koje mu se javljaju tijekom rada s klijentima.

Treće je supervizijsko pitanje izneseno kao etička dilema: „Jesam li prekršila neko etičko i profesionalno pravilo kad sam se susrela s klijentom izvan ustanove u kojoj radim?”

U zakonima, pravilnicima i etičkom kodeksu struke kojoj pripadamo zapisano je mnogo pravila koja nam mogu pomoći u donošenju odluka, no treba imati na umu da je svaki slučaj specifičan; pritom mogu pomoći smjernice kojima smo se i mi koristili pri superviziji ovog slučaja:

- odredimo u čemu je naša dvojba
- razmotrimo koja nam se pitanja/dileme javljaju
- preispitajmo jesmo li prekršili čije pravo i svoju odgovornost te jesmo li ugrozili čiju dobrobit
- razmotrimo različite smjerove djelovanja i koristi koje bi oni mogli donijeti
- proučimo različite izvore
- uključimo po potrebi i klijenta.

Kako s otporom?

Klijentica je učenica 8. razreda osnovne škole koja je upućena na savjetovanje u okviru pedagoške mjere odgojno obrazovnog tretmana produženoga stručnog postupka koja joj je izrečena u školi zbog čestog sukobljavanja s učenicima i učiteljima, fizičkog sukoba s jednom učenicom te zbog neprimjerenog ponašanja pod odmorima i nastavom. U školi postiže slabiji školski uspjeh iako su ranija psihodijagnostička ispitivanja pokazala da je klijentica iznadprosječno inteligentna.

Glavni cilj postavljen u procesu savjetovanja bio je reagirati manje burno u situacijama koje je ljute.

S klijenticom je odrađeno ukupno deset susreta, a odvijali su se jednom tjedno. U radu su korišteni crteži osjećaja, upitnici te domaće zadaće (primjerice vođenje dnevnika), čime je analizirana ljutnja koju klijentica doživljava u situacijama sukoba. Uz pomoć tehnike zamišljanja i izrade planova definirane su strategije koje klijentica može primijeniti u takvim situacijama, a najprije ih je iskušavala s bliskim osobama. Korišteni su i osnaživanje i definiranje mreže podrške te evaluacija kao intervencija.

Kao najvažniji ishod procesa savjetovanja s klijenticom istaknula bih to što je na kraju procijenila da ima koristi od primjene definiranih strategija, a po završetku savjetovanja imala je na raspolaganju strategije kojima se može koristiti i u budućim situacijama.

Na samom je početku klijentica otvoreno izražavala svoju nevoljkost oko ulaska u proces savjetovanja. Moram priznati da me to, na samom početku savjetovanja i pri radu s prvom klijenticom, prilično obeshrabrilo. Pitala sam se kako raditi na uspostavljanju odnosa u situaciji u kojoj klijentica tako očito ne želi raditi na sebi. Imajući na umu predavanja o otporima, znala sam da je bitno razgovarati o tome kako ona doživljava ovu

obvezu. Nastojala sam sagledati situaciju iz njezinih cipela te sam se pitala kako je to kada moraš sudjelovati u nečemu u čemu ne želiš, a potom sam o tome razgovarala s klijenticom. Razgovor o tome i priznavanje njezinih osjećaja i dvojbi oko samog savjetovanja, kao i pokazivanje razumijevanja za situaciju u kojoj se našla, pridonio je i uspostavljanju dobrog odnosa te je vodio ka klijentičinu postupnom otvaranju.

Kao jednu od poteškoća u radu s ovom klijenticom istaknula bih i definiranje cilja. Činilo se da poteškoća ima mnogo te sam imala dojam da prvih nekoliko susreta tapkamo u mraku. Nije bilo lako odrediti u kojem smjeru valja krenuti. Supervizijski mi je rad uvelike pomogao da bolje razumijem klijenticu, njezine životne okolnosti i potrebe koje se nalaze u pozadini njezinih postupaka. Također bih istaknula da su teškoće s kojima je klijentica upućena na savjetovanje zapravo teškoće koje su odrasli iz njezina života prepoznali te su podrazumijevali klijentičino popravljjanje. Znala sam da te teme moraju biti dio našeg rada, ali mi je bilo važno uzeti u obzir i ono što bi za nju imalo smisla mijenjati, pa smo ciljeve ipak dogovorno definirale.

Odabir adekvatnih intervencija u radu s ovom klijenticom također mi nije bio jednostavan, a u tome su mi pomogle neke tehnike dobivene od supervizorice te razni priručnici namijenjeni radu s djecom osnovnoškolske dobi.

SUPERVIZIJSKI OSVRT

Savjetovateljica opisuje rad s tinejdžericom koja u savjetovateljski proces ulazi nedobrovoljno. Kako je savjetovanje bilo dio pedagoške mjere odgojno obrazovnog tretmana produženoga stručnog postupka, savjetovateljici je to, posebice u početku, predstavljalo velik izazov. Naime, bilo je potrebno kod klijentice pomiriti osjećaj izloženosti socijalnoj kontroli i potrebu da je se motivira u smjeru njezina osobnog rasta i osnaživanja. Kako je bilo očekivano, klijentica je zbog izrečene mjere prema savjetovateljici pokazivala različite oblike otpora: nevoljkost, pasivnost, povlačenje, što je na individualnoj razini bila prepreka uspostavljanju dobrog savjetovateljskog odnosa.

Zbog poteškoća s uspostavljanjem odnosa s klijenticom i postavljanjem ciljeva savjetovanja savjetovateljica je ovaj slučaj izložila na superviziji. Upotrebom metafore kao načina da osvijesti, doživi i bolje razumije klijenticu, sebe i međusobni odnos savjetovateljica je stekla uvid kako nije bila dovoljno tu u radu s klijenticom jer joj nije pružala dovoljno podrške, razumijevanja i empatije. Ovaj uvid, zajedno sa znanjima iz edukacije o nošenju s otporima, poveo je savjetovateljicu iz početničke nesigurnosti i tjeskobe u sigurnije savjetovateljske vode; prema riječima savjetovateljice: „Razgovor o nevoljkosti ulaska u savjetovanje te priznavanje njezinih osjećaja i dvojbi oko samog savjetovanja, kao i pokazivanje razumijevanja za situaciju u kojoj se našla, pridonio je i uspostavljanju dobrog odnosa te je vodio ka klijentičinu postupnom otvaranju.”

Može se vidjeti kako je savjetovateljica uspjela promijeniti početnu nepovoljnu poziciju u radu s nedobrovoljnom klijenticom tako što ju je počela bolje slušati, prihvaćati njezine negativne emocije, informirati je, postavljati pred nju jasna očekivanja i zadaće, ohrabrivati je, pratiti njezino napredovanje, pokazivati brigu te izražavati naklonost i razumijevanje. Sve je ovo omogućilo ostvarivanje postavljenih ciljeva i pozitivne ishode savjetovanja, kako za školu tako i za samu klijenticu.

Kad klijent napusti proces savjetovanja...

Klijent star 29 godina javio se u savjetovalište jer zbog paničnih napadaja ne može izaći iz kuće. Klijent je do 10. godine živio u potpunoj, no neskladnoj obitelji. Nakon što su se roditelji rastavili klijent i njegova starija sestra ostali su živjeti s ocem. S majkom je rijetko kontaktirao nakon rastave braka, a navodi i kako se ona povukla iz brige za njih i potom započela novi život. Tijekom svog je odrastanja u više navrata mijenjao mjesto stanovanja, a time i škole koje je pohađao. Završio je srednju školu, a nakon nje je upisao višu školu, gdje trenutačno ima status apsolventa, no aktivno ne studira posljednjih nekoliko godina. U 21. godini stupa u brak, a dvije se godine poslije rastaje. U braku je dobio kćer, s kojom sada, zbog života u različitim gradovima, kontaktira uglavnom telefonski. Trenutačno je nezaposlen, no tijekom života je bio zaposlen na širokom spektru zanimanja, a začeo je i nekoliko vlastitih poslova. Po propasti posljednjega pokušao je izvršiti suicid, nakon čega je hospitaliziran na psihijatriji, gdje mu je dijagnosticiran panični poremećaj s agorafobijom te granični poremećaj ličnosti. Zbog dijagnoze mu je propisan tretman psihofarmacima, no samoinicijativno ih je prestao uzimati na propisan način nekoliko mjeseci prije početka savjetovanja. Po vlastitom priznanju, potrebna mu je veća količina anksiolitika kako bi mogao doći do savjetovališta. Posljednju godinu živi s bakom u stanu, gdje se ona skrbi i brine o njemu jer je on u nemogućnosti iz njega izaći.

Faza upoznavanja trajala je više susreta jer je klijentova životna priča vrlo turbulentna i bogata detaljima, jer je on obilno verbalizira uz minimalan poticaj, a potkrepljuje ju i medicinskom dokumentacijom. Na temelju iznesenoga definirani su problemi u obliku paničnih napadaja, usamljenosti i straha od napuštanja. Iz klijentove se priče razaznaje da njegovi panični napadaji značajno utječu na kvalitetu njegova života jer ga gotovo socijalno izoliraju te mu onemogućavaju obavljanje svakodnevnih životnih zadataka. Nje-

gove želje i nadanja usmjereni su na vođenje normalnog života: želio bi ići na posao, biti u mogućnosti prošetati se, baviti se sportom, to jest općenito se kretati bez prepreka.

Odgovarajuće smo ciljeve definirali kroz sljedeće susrete, s naglaskom na svladavanje paničnih napadaja i smanjenje automatskih negativnih misli. Tijekom definiranja ciljeva klijent je iznio i svoju potrebu za osobom od povjerenja čija bi uloga bila pružanje potpore pri nošenju s paničnim napadajima.

S klijentom je odrađeno ukupno sedam susreta, tijekom kojih sam upotrebljavala nekoliko metoda: vođenje dnevnika paničnih napadaja, prepoznavanje simptoma, konfrontaciju, relaksaciju i poučavanje o metodama relaksacije.

Nakon definiranih ciljeva našla sam se u nedoumici kako ih ostvariti. S obzirom na to da se trening svladavanja paničnih napadaja sastoji i od desenzibilizacije, klijentovo emocionalno funkcioniranje bilo je nužno sredstvo za rad. Zbog njegova prestanka konzumiranja propisane farmakoterapije i selektivnog pijenja lijekova prema vlastitoj procjeni, stekla sam dojam da klijent nije u stanju prolaziti trening, a time ni ostvarivati svoj cilj. Svoje sam sumnje potvrdila i na superviziji te mi je sljedeći zadatak bio omogućiti klijentu izbor. Tijekom toga posljednjeg susreta na argumentiran sam mu način iznijela razloge zbog kojih je uvjet nastavka rada na problemu njegova odluka kako će pristupiti farmakoterapiji: ili će je uzimati kako je propisano ili će potpuno prestati s njezinom konzumacijom. Suočen s izborom, klijent je odlučio napustiti proces savjetovanja, pri čemu sam mu ponudila barem još jedan susret ili rad na drugim problemima, što je odbio. Proces je završen tako da je klijentu ostavljena mogućnost povratka na savjetovanje kada se bude osjećao spremnim.

Najteži dio rada s klijentom bio je upravo nakon posljednjeg susreta, kada sam trebala sama sebi objasniti kako sam klijentu, unatoč silnoj želji da mu pomognem, najviše pomogla na ovakav način, pri čemu je ishod, po njegovu izboru, bio prestanak rada.

SUPERVIZIJSKI OSVRT

U ovom se slučaju savjetateljica suočila s klijentom koji ima psihijatrijske dijagnoze i indicirana mu je medikamentozna terapija, koju međutim odbija uzimati, odnosno uzima je na svoju ruku: neredovito i u neprimjerenim količinama. Unatoč dobro odrađenim prvim fazama savjetovanja (uspostavljanju odnosa, temeljitoj procjeni klijentovih poteškoća i postavljanju ciljeva), kao i savjetovateljičinoj silnoj želji da klijentu pomogne, proces je savjetovanja prekinut njegovim izborom u fazi provođenja intervencija. Odluku o napuštanju procesa savjetovanja klijent je donio nakon što ga je savjetateljica konfrontirala s nužnošću dodatne podrške lijekovima kako bi mogli tretmanski produžiti rad na jednom od postavljenih ciljeva, to jest na svladavanju paničnih napadaja.

Savjetovateljica je nedoumice oko rada s ovim klijentom na superviziju donosila dvaput. Prvi se put pitanje odnosilo na učinke savjetovanja, s obzirom na to da klijent mora popiti veliku količinu lijekova kako bi uopće došao na seansu. Upućena je na konzultaciju sa psihijatrom kako bi prikupila informacije o posljedicama neuzimanja propisane terapije i samoinicijativnom uzimanju anksiolitika prije dolaska na savjetovanje. Drugi je put na superviziju došla s jasnijom slikom o klijentovim kapacitetima za tretmanski rad i strepnjom da će on napustiti savjetovanje ako ona nastavak bude uvjetovala uzimanjem terapije prema liječnikovoj preporuci. Kroz razgovor i korištenje grupe kao reflektirajućeg tima savjetovateljica je osvijestila kako je svojom brigom preuzela dio klijentove odgovornosti za ishode terapije. Ono za što se uhvatila bio je klijentov cilj – „imati osobu od povjerenja čija bi uloga bila pružanje potpore pri nošenju s paničnim napadajima”. Posebnu pomoć dobila je od grupe, koja je davanjem povratnih informacija, interesom i suosjećanjem smanjila njezin osjećaj tjeskobe, nesigurnosti i profesionalne usamljenosti te ju je ohrabrila da poduzme aktivnosti koje bez te dodatne podrške ne bi lako poduzela.

Katkad se događa da se na savjetovanje javljaju osobe s ozbiljnijim psihičkim problemima i dijagnozama, što je početnicima u području savjetovanja prezahtjevno jer osim što im nedostaje specifičnih znanja o određenom poremećaju, njegovu razvoju i tretmanu, nedostaje im i potrebnoga kliničkog iskustva. Osim ovih uvjeta, za rad s ozbiljnijim psihičkim poremećajima potreban je i poseban oprez, osjetljivost, podrška dodatnom edukacijom i supervizijom, strpljivost te najčešće spremnost na spor i dugotrajan rad. Stoga se ovakve klijente preporučuje uputiti stručnjacima iskusnijima u području brige o mentalnom zdravlju.

Potrebe i ciljevi klijenata i savjetovatelja - važnost, sličnosti i razlike

Suzana (50 g.) visoko je obrazovana, no trenutačno nezaposlena osoba. U braku, u kojem je rođeno troje djece, već je 25 godina. Zbog poslovnih putovanja suprug je mnogo izbivao iz obiteljskoga doma. Na savjetovanje je došla po preporuci treće osobe, i to nekoliko mjeseci nakon što je pokrenula proces rastave braka, što i navodi kao razlog dolaska.

Suzana govori kako su problemi u braku počeli nekoliko godina ranije tako što ju je suprug počeo izbjegavati i kritizirati, a nakon nekog su vremena eskalirali pretvorivši se u fizičko nasilje, i to pred djecom. Suzana je saznala da suprug ima izvanbračnu vezu, a početak te veze vremenski se poklapa s promjenama u njegovu ponašanju. Pored problema u partnerskom odnosu, obitelj je zapala i u velike financijske probleme, koji su joj dodatno opterećenje.

Suzana opisuje da je zbog cijele situacije duže vremena izrazito bezvoljna, potištena i umorna, a misli su joj zaokupljene odnosom sa suprugom i osjećajima nepravde i razočaranja. Vidljivo je potresena i snižene energije.

Na početku savjetovanja nije imala jasnu ideju o čemu bi željela razgovarati i što bi željela postići savjetovanjem, no izrazila je potrebu za razumijevanjem suprugova ponašanja i kako bi željela povratiti prijašnju energiju i razinu funkcioniranja. Budući da su joj misli bile opterećene suprugovim ponašanjem, teško se usredotočivala na druge teme te je to bila jedina tema o kojoj je mogla razgovarati. Upravo zbog toga nismo eksplicitno definirale ciljeve.

Prve susrete posvetile smo opisivanju izrazito složene situacije, osvještavanju promjena koje su se dogodile u njezinu životu i osvještavanju dominantnih misli i osjećaja vezanih uz supruga i njegovo ponašanje. Razgovarale smo o njezinim vrijednostima i

kako se teško nosi sa situacijom jer se odluka o rastavi braka i preljub kose s njima. U početku je imala velike predrasude o centru za socijalnu skrb, koji je uključen u proces rastave, te je bilo nužno informirati je o njegovoj ulozi.

Nakon početne faze mogle smo lakše postaviti daljnje ciljeve savjetovanja. Kako su se ročišta vezana uz rastavu braka održavala paralelno sa savjetovanjem, susrete smo posvećivale smanjivanju anksioznosti vezane uz njih. Razgovarale smo o mogućim ishodišta različitih scenarija i što bi oni značili za Suzanu. Najveći joj je problem bilo pitanje skrbnštva nad djecom. Suprug je mijenjao mišljenje oko toga hoće li tražiti skrbnštvo ili ne, što ju je jako pogađalo jer je vrlo vezana uz djecu, s kojom nikad nije imala problema. Jako ju je zabrinjavalo kako će reagirati na cijelu situaciju. Radile smo na osvještavanju njezine majčinske uloge i propitivale zašto se osjeća nesigurno i misli da bi skrbnštvo moglo u potpunosti pripasti suprugu. Zaključila je da si zapravo nema što predbacivati u odnosu na djecu, a što bi moglo realno utjecati na odluku o dodjeljivanju skrbnštva. Nakon što je skrbnštvo nad djecom dodijeljeno Suzani, ona se vidljivo počela opušitati: količina anksioznosti se smanjila i fokus savjetovanja postaje pronalazak rješenja za stambenu situaciju jer suprug i ona imaju dijeljeno vlasništvo nad obiteljskim domom, a on se ne želi odseliti.

Suzana je tijekom savjetovanja bila na 16 susreta. U početku su se susreti odvijali svaki tjedan, no nakon nekog vremena, nedugo nakon što je službeno završio proces rastave braka, susreti su se odvijali dva puta mjesečno.

Klijentica je u meni otpočетка izazivala mnogo suprotnih reakcija. Tako sam istodobno i suosjećala s njom i bila ljuta na nju jer sam je doživjela kao suviše pasivnu.

S obzirom na to da je djelovala vrlo loše na početku savjetovanja, imala sam određene bojazni pri komunikaciji. Bojala sam da ću je prebrzo gurnuti prema rješavanju situacije, no istodobno me frustriralo to što nismo jasno definirale ciljeve savjetovanja.

Zbog toga sam upravo to pitanje i donijela na superviziju. Imala sam dojam da nisam otpočетка dobro vodila savjetovanje jer nismo imale konkretne ciljeve i akcije. Pomoglo mi je osvještavanje da ciljevi ne moraju biti eksplicitni i da mogu ispuniti Suzanine potrebe u savjetovanju jer sam pratila koje je želje izrazila i mogla sam reagirati na njih i birati aktivnosti u skladu s njima. Na taj način jesmo napredovale i vidim da smo uvelike razriješile problem stalnog razmišljanja o suprugu i stalno preispitivanje vlastitih postupaka, čemu je prije bila jako sklona. Pratila sam Suzanin ritam i trebale smo najprije posvetiti neko vrijeme emocionalnom rasterećivanju prije nego što smo se mogle upustiti u definiranje konkretnijih ciljeva. U cijelom se procesu dogodila velika promjena u energiji, kako kod mene tako i kod Suzane.

Suzana je prestala pretjerano razmišljati i o suprugu i o nekim ponašanjima koja je smatrala nepoželjnim i koja su joj dodatno otežavala situaciju.

Na kraju savjetovanja može govoriti o rastavi braka, a da je pritom ne obuzmu u potpunosti neugodni osjećaji, što je velika razlika u odnosu na početak. Razmišlja o tome što može napraviti za sebe kako bi smanjila doživljaj stresa i napetosti te je počela vježbati tehnike opuštanja. Osim toga, poduzima i konkretne akcije kao što su traženje podrške od prijatelja i obitelji ili prikupljanje informacija koje joj mogu pomoći riješiti financijske probleme.

Najupečatljivija Suzanina promjena jest pomicanje fokusa s prošlosti na sadašnjost i napokon na planove za budućnost.

Tijekom procesa savjetovanja shvatila sam da uistinu ništa neću postići ako se budem bojala biti autentična u odnosu s klijentom te sam postala hrabrija u izražavanju.

Posebice sam se u početku bojala da ću povrijediti klijenticu ako otvoreno izreknem neka svoja zapažanja. Shvatila sam da je i moja suzdržanost bila jedan od razloga zašto smo u početku sporo napredovale. S vremenom sam naučila izraziti svoje mišljenje i viđenje situacije, kao i dati više prijedloga.

Suzana je prihvaćala ono što joj se činilo smislenim, a situacije u kojima se nismo slagale pomogle su u razjašnjavanju problema.

Ovo mi je iskustvo pomoglo i u radu s drugim klijentima. Ne bojim se prikazati situaciju iz svoje perspektive i dati prijedlog jer to pomaže klijentima da sagledaju problem iz više kutova i postanu aktivniji u rješavanju problema jer vide da postoje opcije o kojima ranije nisu razmišljali.

SUPERVIZIJSKI OSVRT

U početnoj fazi svojega savjetovanišnog rada savjetovatelji početnici suočavaju se s nizom pitanja i nedoumica. U radu s klijentom često su usmjereniji na sebe i manje su fleksibilni u primjeni naučenih tehnika, metoda i načela.

U ovom je slučaju savjetovateljica željela što ranije postaviti specifične i jasne ciljeve savjetovanja jer je imala osjećaj da u svom radu nije učinkovita ako to ne učini, a usto je i klijenticu doživjela kao suviše pasivnu.

Kroz supervizijski smo proces došli do dviju spoznaja.

Prva je da je klijentici trebalo vremena da ispita svoje emocije, što je savjetovateljica tada i doživjela i osvijestila kao cilj savjetovanja u toj fazi rada. Nije bilo nužno da se taj cilj jasno izrekne pri komunikaciji s klijenticom; u ovom je slučaju bilo važnije osvjes-

titi klijentičinu trenutačnu preplavljenost emocijama i u skladu s tim ustanoviti njezine potrebe i trenutačne kapacitete te ostaviti dovoljno vremena da se prijeđe na postavljanje sljedećih ciljeva. Savjetovateljica je u ovoj fazi klijentici olakšala prolazak kroz proces rastave braka pružajući joj i informacije o ulozi institucija uključenih u rastavu, a i sagledavajući s njom posljedice ishoda rastave braka, odnosno dodjele skrbništva.

Druga je spoznaja ta da je savjetovateljica promjenom u komunikaciji doprinijela uspostavljanju odnosa s klijenticom. Naime, klijentica je postala opuštenija, manje suzdržana i autentičnija.

Imati svoj identitet i biti autentičan, to jest uskladiti svoje osobne i stručne karakteristike također je nešto s čime se susreću početnici. Ako se dobro ne osjećamo sami sa sobom, teško da će se i klijent osjećati dobro s nama.

U ovom slučaju vidimo kako su se i savjetovateljica i klijentica mijenjale kroz zajedničke susrete te su obje postajale otvorenije, samopouzdanije i aktivnije – jedna u svojem profesionalnom razvoju, a druga u nošenju s osobnim poteškoćama.

Vođenje savjetovanja u skladu s klijentovim uvjerenjima

Ivan (50 g.) trenutačno je u procesu rastave braka. Otac je troje djece. Prva mu je supruga preminula, nakon čega je postao samohrani otac dvoje djece. Prije dvije se godine ponovno oženio i iz tog braka ima malodobnu kćer Maju. Razlog dolaska na savjetovanje jest brakorazvodna parnica i neslaganje supružnika oko viđanja kćeri, koja je napunila godinu dana. Klijent je pri opisivanju svojih problema racionalan i analitičan, govori činjenično, ne iznoseći emocije. Verbalna i neverbalna komunikacija su mu neusklađene (primjerice, govori da je bijesan na sud i centar za socijalnu skrb, no istodobno mu je na licu prisutan osmijeh i izraz vedrine). Izrazito je religiozan. Religijska zajednica kojoj pripada pomogla mu je kada mu je preminula prva supruga. Njegova temeljna uvjerenja i stavovi kojima se vodi u životu religiozni su i prema njima nastoji živjeti. Učestalo na pitanja na savjetovanju odgovara spominjući ta uvjerenja, a daje i primjere kroz religijske postavke. Dinamičnost ističe kao svoj životni stil. Izrazito mu je važno bavljenje sportom, samostalnost i individualnost („Mogu sve sam.”), ali je isto tako i društvena osoba koja voli imati širi krug prijatelja.

Javio se na savjetovanje jer je želio da mu se „pomogne dokazati da mu je žena luda” (opisujući situacije u kojima se ona nekontrolirano ponaša) te da mu se „pomogne da izgura razdoblje u kojem se nalazi” (opisujući somatske tegobe koje proživljava kao posljedicu stresnog razdoblja).

Odmah smo na prvom susretu razgraničili što je točno savjetovanje i što može dobiti od samog procesa savjetovanja. Prihvatio je da ja kao savjetovatelj nemam ulogu zajedno s njim dokazivati da je njegova supruga luda, ali da mu mogu biti podrška tijekom rastave braka, pomoći mu da lakše sagleda cijelu situaciju i ono što mu je problematično, a to je odvajanje od kćeri. Ivan se složio da tako preformuliramo početne ciljeve i dalje smo nastavili s radom.

S Ivanom sam se našla ukupno pet puta, u razmacima od tjedan dana. Na prvom smo se susretu najviše bavili objašnjavanjem što klijent može dobiti procesom savjetovanja. Na ostalim smo susretima uspjeli odrediti smjer savjetovanja, teme razgovora i nespecifični cilj. Potom mi je bilo bitno uspostaviti odnos povjerenja. Ivan je nastavio s iznošenjem problema i religijskih uvjerenja, kojima smo se morali baviti kako bismo uopće mogli postaviti ciljeve. Upravo sam s tim i došla na supervizijski susret. Željela sam postaviti specifične ciljeve u radu s klijentom.

Na supervizijskom susretu izložila sam slučaj gospodina Ivana i svoju osobnu dilemu u procesu nastavka savjetovanja. Nedoumica koju sam kao savjetateljica imala odnosila se na klijentova temeljna uvjerenja o životu koja proizlaze iz religije i zapravo mi se osobno činilo da su u suprotnosti sa savjetovateljskim procesom. Dva su temeljna uvjerenja kojima smo se pozabavili u savjetovateljskom procesu. Potiskivanje osjećaja u njegovoj je religiji poželjno (Ivan je, primjerice, navodio: „Što više povreda imamo, to smo na neki način uzvišeniji, bliži duhovnom jedinstvu.“, „Što sam više povrijeđen, to sam bolji čovjek.“, „Ako pokažem da sam ljutit ili vičem, to je moja slabost.“). Drugo je uvjerenje da na svijetu postoji apsolutna pravda (ne prema jednoj osobi, nego uzevši u obzir sve ljude). Na jednom je susretu klijent izjavio da živi prema tom načelu apsolutne ravnoteže. U tom je kontekstu klijent iznio svoju ideju: „Ako ne mogu vidati Maju, bilo bi dobro da udomim dvoje ili troje djece preko vikenda i skrbim o njima.“ Na moje pitanje kako će mu to pomoći u odnosu na Maju i bol koju mi je opisao prilikom njihova razdvajanja Ivan je odgovorio: „Sve je u ravnoteži i apsolutnoj pravdi – ako ljubav koju ne mogu dati Maji dam drugoj djeci, ta će se ljubav rasporediti.“ Naime, nakon razdvajanja od Maje javila mu se silna bol (koju sam opisuje tim riječima, a spominje i fizički bol u prsima); njegova je ideja da će se ta bol izbalansirati brigom o drugoj djeci te da će tako i nestati. U podlozi njegova uvjerenja o apsolutnoj ravnoteži zapravo su se sada isprepleli uvjerenje i potiskivanje osjećaja te prenošenje osjećaja prema drugim osobama (druvoj djeci, umjesto svojoj kćeri). Nakon toga krenuli smo postavljati cilj savjetovanja. Kao prvi cilj na kojem je želio raditi Ivan je predložio upravo ta neugodna stanja za koja osjeća da ih ne može kontrolirati („Ja bih prije otišao trčati i sve bi se riješilo, sada to ne mogu kontrolirati.“). Zapeli smo na sljedećem koraku: kada bismo krenuli postavljati specifičnije ciljeve, klijent bi se vraćao na svoja dva temeljna uvjerenja o apsolutnoj pravdi i potiskivanju osjećaja (ili prenošenju ljubavi koju želi dati Maji na drugu djecu). Kada bih prihvatila taj smjer i pitala ga kako bi mu to zapravo pomoglo, vraćao bi se na iste odgovore: „Postoji apsolutna pravda i ljubav će se rasporediti, a ja ću biti uzvišeniji.“ Pitala sam ga kako mu se čini ideja da se pozabavimo tim neugodnim emocijama tako da se usmjerimo na osjećaje koji su proizašli iz same situacije. Pokušala sam mu objasniti da svi izbjegavamo neugodu i težimo ugodi, a kada se osjećamo loše, preplavi nas oblak tuge i želimo to riješiti. Problem nisu teški i neugodni osjećaji, već navika da teške i neugodne osjećaje doživljavamo kao problem. Svakom stanju i osjećaju – koliko god oni bili neugodni – potrebno je prihvaćanje i dopuštanje njihove prirodne dinamike. U savjetovateljskom sam procesu smatrala da je upravo to bila točka ili okosnica gdje njegova temeljna uvjerenja moramo pomiriti s ciljevima savjetovanja; smatrala sam da specifičniji ciljevi koje klijent želi postaviti zapravo podupiru potiskivanje emocija.

Meni je osobno bilo najteže približiti sebi njegova uvjerenja i pokušati ih zaista shvatiti. U početku sam bila zbunjena njegovim uvjerenjima i nisam u potpunosti mogla shvatiti kako će mu dvoje nove udomljene djece pomoći u cijeloj situaciji. „Ako mi Lara [supruga] ne da da vidam Maju, onda ću tu ljubav dati drugoj djeci”, govorio je. Kad sam pitala kako će sada pokušati vidati Maju, klijent je odgovorio: „To nema smisla, radije ću se posvetiti drugoj djeci.” Zapravo sam bila zbunjena takvim stavom i smatrala sam da klijent želi potisnuti snagu osjećaja koji su se javili razdvajanjem od Maje time što će se brinuti o drugoj djeci. Kako bih si pomogla zaista shvatiti klijenta i njegova uvjerenja, počela sam dodatno čitati o njegovoj religiji i zatim smo o tome razgovarali na savjetovanju. Pokušala sam vidjeti koja su sve razdoblja u životu kada su mu religijska uvjerenja bila od velike koristi, kada su ga očuvala i na neki mu način predstavljala obrambeni mehanizam. Ivan je na tom susretu pričao kako se nosio sa smrću prve supruge i zašto mu je njegova zajednica iznimno pomogla.

Smatrala sam da je nužno staviti klijentova uvjerenja u kontekst savjetovanja. Jedan od ciljeva u savjetovanju bio je i da Ivan prepozna i imenuje svoje emocije, da djeluje u skladu s njima, iskaže ih onakvima kakve one jesu, izrazi ih i da pritom ne osjeća da je time povrijedio druge. U tijeku supervizije osvijestila sam jasniji način na koji to mogu napraviti. Njegova metafora o ožiljcima koji su dobri (i što ih je više to je bolje) bila je polazišna točka susreta nakon supervizije. Pristupila sam mu kroz istu metaforu tako da sam mu pokušala objasniti kako ožiljke treba sanirati kako bismo bili spremni podnijeti i nove ožiljke. Ožiljci su nešto čime bismo se trebali baviti tijekom procesa savjetovanja i preko njih bismo trebali zalijepiti flastere. To je metafora koja je njemu pomogla da lakše pomiri svoja uvjerenja („Što više ožiljaka imam to sam bolji čovjek.”) s našim radom. Kroz supervizijski smo proces došli i do konkretnih, tehnika i metoda kojima se možemo koristiti u području prorade i iskazivanja emocija (prepoznavanje, prorada, iskazivanje, komunikacijske vještine) te asertivnosti (vježbanje kontinuuma pasivno-agresivno-asertivno). Vježbanje asertivnosti počela sam na temelju njegove izjave: „Ako se izderem na svoju kćer, onda sam bolji čovjek.” Naime, objasnila sam mu kako može pokazati ljutnju prema starijoj kćeri na način koji je njemu prihvatljiv, a da pritom ne više na nju. Uočila sam kod njega određene obrasce: ili se povuče ili burno reagira („Radije samo šutim nego da se derem.”). Najkorisniji alat koji sam usvojila i koji mi je pomogao u radu s ovim klijentom bio je Joharijev prozor (ili kvadrat) kao model samootvaranja koji pomaže u shvaćanju koji je dio informacija o nama poznat nama samima i drugim ljudima.

SUPERVIZIJSKI OSVRT

U prikazu ovog slučaja opis prvog susreta klijenta i savjetovateljice dobro ilustrira jednu od prvih tema koje treba dotaknuti u radu s klijentima: objašnjavanje savjetovališnog rada, uloge savjetovatelja, a u širem kontekstu i ustanove u koju je klijent došao. Savjetovatelj tako saznaje koja su klijentova očekivanja, a klijent dobiva informacije o tome jesu li njegova očekivanja realna. Time se i prevenira nastanak eventualnih nejasnoća s obiju strana.

Savjetovatelji u svojem radu nailaze na neslaganje vlastitih svjetonazora i sustava vrijednosti s klijentovima. Kompetentan će savjetovatelj to osvijestiti te će preispitati kako to utječe na njegov rad i može li usprkos tom neslaganju neosudjujući prihvatiti klijentove vrijednosti i svjetonazor.

U ovom je slučaju savjetovateljica to osvijestila. Nadalje, kroz razgovor s klijentom i čitajući o religijskim postavkama (koje su u ovom slučaju bile važna odrednica klijentova života) razvila je dozu razumijevanja i empatije, što joj je pomoglo da izgradi dobar odnos s klijentom i da bude kompetentna u svom radu bez obzira na spomenuto neslaganje svjetonazora.

Savjetovateljčin daljnji problem koji smo raspravili na superviziji sastojao se u razmimoilaženju između cilja savjetovanja kako ga je izrazio klijent (kontrola neugodnih stanja) i klijentova obrasca funkcioniranja (potiskivanje emocija i pasivnost) te, s druge strane, specifičnog cilja koji se sastojao u identificiranju i izražavanju emocija te razvijanju vještine asertivnosti.

Savjetovateljica nije krenula u definiranje ciljeva suprotstavljajući se klijentovim vjerovanjima, već ih je pokušala (u ovom slučaju kroz metaforu) predstaviti klijentu kroz drugi kut gledanja, što je klijentu bilo prihvatljivo.

Kroz Joharijev prozor klijent je prihvatio u čemu je vrijednost i važnost rada na vlastitim emocijama i tada je savjetovateljica mogla početi s fazom intervencije.

Kako razgovarati o nelagodnim temama na način da ne povrijedimo klijenta

KLIJENTIČIN PROBLEM

Radila sam savjetovanje s djevojkom oboljelom od cerebralne paralize. Već sam na početku savjetovanja primijetila da su joj verbalne i neverbalne poruke nekongruentne. Bila sam zbunjena jer nisam znala čemu to pripisati, njezinim neurološkim smetnjama ili njezinu izbjegavanju gledanja u oči. Kako je bila riječ o osobi koja se zbog svojeg invaliditeta osjećala kao roba s greškom, bilo mi je teško početi razgovarati o tome kako se ona ne bi, možebitno, osjetila još neadekvatnijom.

CILJEVI

Poboljšanje klijentičine neverbalne komunikacije, osvještavanje poruka koje neverbalno šalje te rad na usklađivanju verbalne i neverbalne komunikacije.

INTERVENCIJE

Intervencija je podrazumijevala komunikaciju s klijenticom o njezinu invaliditetu, iako sam se na početku ustručavala kako je ne bih povrijedila. Tek kad smo to izgovorile i priznale, mogle smo raditi i na prihvaćanju, a to se pokazalo vrlo korisnim.

Problem sam postavila kao supervizijsko pitanje, pri čemu mi je sugerirano da klijenticu pitam želi li raditi na poboljšanju svoje neverbalne komunikacije. Na sljedećem sam je susretu to i pitala i objasnila joj da sam primijetila kako me ne gleda u oči i da sam tada zbunjena jer ne znam izbjegava li to ili jednostavno toga nije ni svjesna. Rekla je da

toga nije svjesna, ali je pokazala da može usmjeravati pogled kada i kamo želi. Činjenicu da ipak može paziti na smjer svog pogleda odmah sam upotrijebila i za psihoedukaciju o važnosti kontakta očima s drugim ljudima te sam joj objasnila da je to možda razlog zašto je neki ljudi ne pozdravljaju, to jest da činjenica da katkad izbjegava kontakt očima može utjecati na to da je ljudi ne pozdravljaju jer tako odašilje poruku kako ih ne primjećuje.

ISHODI

Klijentica mi je bila zahvalna na toj informaciji i na kasnijim me je susretima izvijestila kako gleda ljude oko sebe te da se situacija s kolegama na fakultetu promijenila na bolje, to jest da je sad pozdravljaju. Razgovarale smo i o ostalim mogućim razlozima zašto se nekoga ne primjećuje ili se pravi da ga se ne primjećuje, iz čega je klijentica naučila da to ne mora imati baš nikakve veze s njezinim invaliditetom te da je njezin invaliditet samo jedan dio nje, a ne cijela ona. Do kraja savjetovanja klijentica je izvijestila da je mnogo manje osjetljiva na tuđe kritike koje su joj upućene, to jest da ih je počela doživljavati samo kao tuđe mišljenje na koje te druge osobe imaju pravo, ali s kojim se ona ne mora složiti. Također je rekla da je shvatila kako ima pravo biti takva kakva jest i biti time zadovoljna bez potrebe da se mijenja čim netko nešto kod nje kritizira.

SUPERVIZIJSKI OSVRT

Ovo je jedan lijep primjer rada s osobom s invaliditetom u kojem je savjetovateljica prepoznala nedosljednost u klijentovim verbalnim i neverbalnim porukama i ograničenje svojih kompetencija. Iskristila je superviziju za unapređenje svojeg rada.

Savjetovatelj nije neutralan u smislu da mu nedostaje vrednovanja, stajališta ili stavova, ali je važno da osvijesti kako oni utječu na njegovu procjenu klijenta. U kontaktu s osobama s invaliditetom ljudi katkad osjećaju nelagodu i nesigurnost i ne znaju kako bi se ponašali, kamo bi gledali, što bi rekli, kako bi rekli... Savjetovateljica je prepoznala kod sebe zbunjenost i to je podijelila s klijenticom. Savjetovateljica je uočila klijentičine potrebe i teškoće, ali i njezine resurse. Provjerila je to s njom i pitala je želi li kroz savjetovanje na tome raditi. Ishod savjetodavnog rada bio je uspješan.

Ovo je način rada koji se očekuje u savjetovanju, ali je u radu s osobama s invaliditetom njegova važnost tim veća jer nerijetko okolina donosi odluke za te osobe, čime osoba gubi osjećaj kontrole. Savjetovateljica je prepoznala mogući klijentičin resurs za njezinu uspješniju socijalizaciju i fokusirala je savjetodavni rad na jačanje tog resursa, što je u konačnici rezultiralo klijentičinim većim samopouzdanjem i samopoštovanjem, nedostatak čega kod osoba s invaliditetom nerijetko predstavlja problem.

Poteškoće i izazovi s postavljanjem ciljeva

KLIJENTOV PROBLEM

Klijent je visoke životne dobi i živi u domu umirovljenika. Ima tjelesne simptome kao što su pritisak u glavi i prsima i ne osjeća se dobro. Tražeći moguće uzroke tjelesnih simptoma definirali smo sljedeće probleme: nije se prilagodio životu u domu, zabrinut je i teško mu je sa suprugom (s kojom dijeli sobu, a koja ima demenciju zaboravlja osobe, ne zna gdje se nalazi, ljubomorna je), te se brine za kuću koju su napustili došavši u dom. Savjetovanje se odvijalo tijekom deset susreta, s jednom stankom pri kraju procesa. Susreti su se uglavnom održavali jednom tjedno, a pri kraju savjetovanja su prorijedeći na svaka dva tjedna.

CILJEVI

Klijent je imao simptome anksioznosti, stoga je cilj savjetovanja bio umanjiti intenzitet njegove anksioznosti.

INTERVENCIJE

U savjetovanju su korištene sljedeće intervencije: konfrontacija, edukacija i bihevioralna aktivacija.

ISHODI

Klijent se osjeća bolje jer je u procesu savjetovanja njegov problem verbaliziran (dobio je naziv) i jer smo raspravili probleme koji ga muče.

Prvi problem na koji sam naišla u radu s ovim klijentom bila je njegova izražena šturost na riječima; mučilo me hoću li uopće moći dobiti dovoljno informacija od njega da shvatim problem. Njegove su rečenice bile kratke i nisam uspijevala dobiti pojašnjenje njegovih misli i osjećaja, a čest mu je odgovor bio: „Ne znam.” Zato sam ga više poticala da govori i obrazlaže objašnjavajući mu pritom kako je to jedini način da razumijem njegov problem. Pokazalo se i da klijent misli da su neke stvari same po sebi razumljive te da ga ja mogu shvatiti i bez njegova obrazlaganja misli, osjećaja ili postupaka.

Osim toga, ostala sam malo zatečena i kad je klijent već na početku naših susreta tražio od mene recepte kako da riješi svoje probleme. Objasnila sam mu da je savjetovanje, iako možda zvuči kao davanje savjeta, zapravo proces u kojem klijent i savjetovatelj surađuju; klijent nije pasivan, već uz pomoć savjetovatelja dolazi do rješenja za svoje probleme. Jednako mi je tako bilo važno da shvati da jedino uz pomoć njegovih opisa mogu razumjeti poteškoće koje ga muče, jer je on taj koji sebe najbolje poznaje.

Tijekom definiranja problema klijent je nekoliko puta spomenuo sina, odnosno činjenicu da su bili u lošim odnosima jer mu je sin neke stvari zamjerao. Meni se, iz načina kako je o tome govorio, ali i zato što je to više puta spomenuo, činilo da ga prilično opterećuje ta situacija. U otprilike dva navrata ponudila sam mu da se na to koncentriramo kao na problem, no on je to odbacio rekavši da su to uspjeli riješiti i da im se odnos popravio. Zabrinjavalo me jesam li se tu dobro postavila jer sam imala osjećaj da klijenta to muči, no on to nije potvrdio. Kasnije se taj problem opet pojavio na jednom susretu, no klijent je i dalje bio odlučan u tvrdnji da je odnos sada puno bolji nego što je bio te da se on s takvom situacijom pomirio. To mi je potvrdilo ono što smo učili kako klijentima ne treba ništa nametati. Možemo im ponuditi svoje viđenje, ali je konačna odluka na njima.

Najveći problem u radu imala sam tijekom postavljanja ciljeva. Klijentovi su odgovori bili: „Ne znam što bi se moglo promijeniti.”, „Ne vidim što bi mi pomoglo.” i slično. Na kraju se pokazalo da je taj proces išao teško zato što problem koji je izabrao kao onaj koji ga najviše muči (prilagodba na dom) nije bio toliko istaknut, odnosno problemi su bili isprepleteni. Ono što je klijentu predstavljalo teškoće u domu zapravo je bila teška suprugina bolest, zbog koje su i došli u dom. Tu sam shvatila da je potrebno bolje razumjeti cijelu situaciju i sve probleme prije nego što se krene na postavljanje ciljeva.

Na kraju ciljeve nismo ni postavili, a klijent je ustvrdio da se puno bolje osjeća. To je mene mučilo jer sam mislila da proces savjetovanja mora teći po naučenom protokolu. Pokazalo se da je kod ovog klijenta bilo dovoljno raspraviti njegovu situaciju te da mu je pomoglo već i to što je njegov problem verbaliziran.

SUPERVIZIJSKI OSVRT

Savjetovateljica je na superviziji kao svoj problem iznijela poteškoću koju je s ovim klijentom imala pri pokušaju postavljanja ciljeva. Važno je naglasiti da je klijent osoba visoke životne dobi i moja je pretpostavka tijekom supervizije bila da on prije svega ima potrebu ispričati svoju životnu priču te da reflektiranje o vlastitom životu (slično kao i reflektiranje o svojem radu na superviziji) može samo po sebi biti cilj savjetovanja.

Savjetovateljica je temeljila početak savjetovanišnog rada na hipotezi da klijentove poteškoće (tjelesni simptomi) mogu biti psihosomatske i sukladno je tomu u razgovoru s njim istraživala što ga zabrinjava. Savjetovateljica je tako dobila puno informacija o klijentovim životnim okolnostima i onome što ga zabrinjava, a on je dobio priliku sa stručnom osobom razgovarati o svojim problemima.

Prihvaćajući klijentovo odbijanje postavljanja ciljeva savjetovateljica je zapravo poštovala njegov ritam (ne)spremnosti na promjenu.

Savjetovateljica kao ishod savjetovanja navodi da se klijent „puno bolje osjeća”. Ako bismo retrogradno pokušali definirati ciljeve ovoga savjetovanišnog procesa, moglo bi se navesti da je klijent imao simptome anksioznosti, da je cilj savjetovanja bio umanjiti intenzitet njegove anksioznosti te da su u savjetovanju ciljevi ispunjeni jer, klijentovim riječima, on se „puno bolje osjeća”.

Dvostruke uloge u savjetodavnom procesu

Klijentica ima 16 godina i učenica je 2. razreda srednje škole. Zajedno je s bratom prije osam godina smještena u dječji dom, gdje se još uvijek oboje nalaze. Majka je bila dugo psihički bolesna, što je dovodilo do čestih i burnih svađa između nje i oca. Kada je klijentica imala osam godina, majka je smještena u ustanovu za psihički oboljele osobe, a otac je smatrao da se nije u stanju brinuti za djecu. Klijentica je u savjetovanišni rad uključena na preporuku psihologinje dječjega doma u kojem živi.

Problem na kojem je klijentica htjela raditi jest odnos s ocem, odnosno sve učestalije svađe s njim. Cilj se odnosio na poboljšanje odnosa s ocem.

Najprije se radilo na osvještavanju emocija i njihovoj integraciji. Nakon toga se provela intervencija praznog stolca, pri čemu je klijentica vodila dijalog s ocem, što joj je pomoglo da se suoči sa strahom koji je osjećala pri pomisli na taj razgovor te da shvati što ona želi poručiti ocu te na koji način to želi učiniti. Klijentica je obavila razgovor s ocem, koji je otvorio vrata za produblјivanje njihova odnosa. Proradile su se osnove uspješne komunikacije, odnosno osvještavanje komunikacije koja dovodi do smetnji, što je klijentici pomoglo da jasnije izrazi ono što želi i osjeća.

Tijekom procesa savjetovanja klijentičin je otac obolio od raka. Klijentici se pružala podrška tako da se radilo na emocijama koje proživljava te na mogućim posljedicama očeve bolesti. Potom je klijentica tijekom jednog od susreta govorila o tetkovom seksualnom uznemiravanju koje trpi još od djetinjstava. Slučaj je prijavljen, a s klijenticom se nastavilo raditi u smjeru novih događanja. I dalje se radilo na odnosu s ocem, ali je veći naglasak stavljen na emocije i nedoumice koje je ona proživljavala nakon što je cijeli slučaj uznemiravanja otkriven i prijavljen.

Bilo mi je jednostavno stvoriti odnos s klijenticom. Tijekom prvih sam se susreta najviše koncentrirala na slušanje klijentice i razumijevanje nje same i njezinih problema. Nakon što sam joj objasnila što znači odnos povjerenja i koje su to informacije koje ne mogu ostati povjerljive klijentica se opustila i počela govoriti o sebi. Cilj smo vrlo lako odredile jer je u tom trenutku bila preplavljena odnosom s ocem i problemima koji su iz njega proizlazili. Bilo mi je teško odrediti intervencije koje bih mogla primijeniti jer zapravo nisam bila sigurna koje bi intervencije najviše odgovarale klijentici. Zanimljivo je koliko mi je trebalo vremena i kako sam morala iščitavati literaturu kako bih se prisjetila najjednostavnijeg rješenja ove dvojbe – pitati klijenticu odgovaraju li joj ili ne intervencije koje smatram prikladnima. Toliko smo puta tijekom edukacije ponovili to čudesno rješenje nekih nedoumica vezanih uz klijente – pitati ih! Naravno, klijentica je vrlo jasno znala što joj odgovara, a što ne.

S vremenom je moj odnos s klijenticom prešao granice savjetovališnog odnosa. Kako sam bila na vježbeničkom stažu u dječjem domu u kojem je klijentica smještena, od početka mi je procesa bilo teško razdvojiti ulogu savjetovatelja i psihologa koji često radi na njezinu odjelu i razvija s njom drugačiju vrstu odnosa. Uspijevala sam u tome sve dok joj otac nije obolio od raka. Nakon iznošenja slučaja na superviziji potvrdila sam ono što sam osjećala, odnosno kako je to prirodno u takvoj situaciji te da se ne trebam povlačiti iz odnosa i stavljati ga u neke okvire. Naši su susreti i dalje uključivali primjenu savjetodavnih vještina, samo s puno više prisnosti i povezanosti. Često smo razgovarale izvan procesa savjetovanja, odnosno naših redovnih susreta i često sam je znala zagrliti. Postala sam starija ženska osoba kojoj se ona mogla obratiti sa svojim problemima, no pritom nisam gubila iz vida vještine stečene tijekom edukacije. Dala sam joj broj mobitela kako bi mi se mogla javiti zatreba li joj podrška dok je kod kuće. Razgovarala sam s članovima njezine obitelji i pomagala im da prihvate situaciju vezanu uz uznemiravanje. Prvih sam se nekoliko mjeseci uvijek javljala na telefon tijekom vikenda i razgovarala s njom i članovima njezine obitelji o tekućim problemima. Kako je vrijeme odmicalo, postalo mi je iznimno zahtjevno odgovarati na svaki njezin poziv, no bojala sam se što će se dogoditi s njom ako se ne javim na telefon. Ipak, shvatila sam da previše važnosti dajem sama sebi i da klijentica preživi i kada se ne mogu javiti. Objasnila sam joj kako se neću moći uvijek javiti i da je to vezano uz moj privatni život, a ne uz nju. Dala sam joj do znanja kako ću biti uz nju i nastavila sam je osnaživati kako bi se ona sama mogla nositi s tom situacijom.

Najteži mi je trenutak bio nakon spoznaje da je klijentica seksualno uznemiravana. Ona je inzistirala na tome da ne kaže nikomu jer se bojala da će pokvariti obiteljske odnose i uznemiriti oca. Nakon dugog razgovora o tome tko je i kako narušio odnose te da ona za to nije odgovorna, pristala je reći ocu. Objasnila sam joj da ja njezin slučaj uznemiravanja moram prijaviti, ali sam se s njom dogovorila da ću pričekati da prođe vikend (bio je četvrtak kad mi je ispričala o navedenom) dajući tako mogućnost njoj i ocu da o tome porazgovaraju prije nego što ćemo sve iznijeti psihologinji i socijalnoj

radnici dječjega doma te cijeli slučaj prijaviti. Time sam pokušala zadržati naš odnos i potaknuti klijenticu da shvati kako prijava slučaja nije samo neizbježna, nego i korisna i za nju i za druge moguće žrtve. U petak je sve ispričala ocu i on me odmah nazvao. Dugo smo razgovarali i u jednom sam trenutku čula njezinog brata kako viče da će uzeti sjekiru i ubiti tetka. Nakon razgovora s klijentičinim ocem počela sam se bojati da bi njezin brat stvarno mogao nešto napraviti tom čovjeku. Počela sam se propitivati: Možda sam slučaj trebala odmah prijaviti? Zašto sam čekala? Što sad učiniti? Nisam sumnjala u ispravnost svoje odluke s obzirom na klijenticu, mučilo me što sam previdjela brojne moguće posljedice. Srećom sam na superviziji bila u subotu pa sam ondje sve izbacila iz sebe. Supervizorica mi je objasnila kako sam najvjerojatnije preuzela klijentičin osjećaj nelagode u vezi s iznošenjem situacije. Što se tiče brata, objasnila mi je kako je ta reakcija prirodna i normalna te da bi bilo opasnije da nije rekao ništa. Time je poručio da ga se ne zaboravi u svemu tome. Brat nije učinio ništa tetku, a ja sam ga na klijentičin pristanak, uključila u razgovor o cijelom slučaju. Mislim kako sam ispravno postupila što nisam odmah prijavila cijeli slučaj jer sam na taj način zadržala klijentičino povjerenje te joj i dalje mogu pružati podršku. Ipak, ovo me iskustvo naučilo kako je vrlo važno predvidjeti moguće posljedice ovakvih situacija.

SUPERVIZIJSKI OSVRT

U ovom slučaju nailazimo na primjer dvostrukih uloga u savjetodavnom procesu. Savjetovateljica je radila u dječjem domu, gdje joj je na savjetovanje upućena šesnaestogodišnjakinja zbog problema u odnosu s ocem. Istodobno je u okviru svojega vježbeničkog staža često radila u njezinoj odgojnoj skupini te se samom tom činjenicom našla u situaciji da joj je bilo teško „razdvojiti ulogu savjetovatelja i psihologa”. Nadalje, kako navodi savjetovateljica: „Često smo razgovarale izvan procesa savjetovanja, odnosno naših redovnih susreta i često sam je znala zagrliti.”, odnos je sve više prelazio granice savjetodavnog procesa. Savjetovateljica se s problemom granica u odnosu nosila problematiziranjem dvostrukih uloga u edukaciji i superviziji i prilagođavanjem potrebama klijentice upotrebom usvojenih znanja i vještina.

Nejasnoće oko granica uloga kod savjetovateljice su došle do izražaja u trenutku kada je klijentica ispričala da je ujak seksualno uznemirava, a savjetovateljica nije odmah prijavila uznemiravanje, nego je ostavila klijentici prostor da sama kaže ocu. Pitanje je li pogriješila što nije odmah prijavila slučaj donijela je na superviziju, što joj je pomoglo da osvijesti osjećaje i doživljaje potaknute klijentičinom teškom pričom te da se osnaži za daljnju podršku klijentici. Kako se radilo o samo nekoliko dana od saznanja da postoji uznemiravanje do njegove prijave (to jest o vikendu), savjetovateljica nije ugrozila svoju profesionalnu poziciju i zakonsku obvezu, a zadržala je povjerenje u odnosu s klijenticom. Upravo zahvaljujući sigurnom i pouzdanom odnosu koji je izgradila s klijenticom otvorila je prostor za dijeljenje najosjetljivijih i najneugodnijih iskustava.

Situacije dvostrukih uloga često su neizbježne kod pomagača koji rade u ustanovama za skrb o djeci i kada je u opisu njihova posla savjetodavni ili terapijski rad s djecom. U ovom slučaju dvostruke uloge ne moraju nužno narušiti savjetodavni ili terapijski odnos, naprotiv, mogu olakšati tretmanski proces ako su usklađene s klijentovim potrebama, a samo je prelaženje granica osviješteno i jasno artikulirano. Pomagačima početnicima važno je u slučajevima dvostrukih uloga konzultirati se s iskusnijim kolegama, a po potrebi nedoumice iznositi i na superviziji.

Konfrontacija - da ili ne?

Klijentica ima 17 godina, učenica je srednje škole i u školi nema problema. U slobodno vrijeme svira violinu, to je nešto u čemu uistinu uživa i tvrdi da je u tome vrlo dobra. Živi s majkom i mlađom sestrom, a oca ne viđa.

Klijenticu, njezinu majku i sestru na savjetovanje je uputio centar za socijalnu skrb, stoga se može reći da nije bila u potpunosti dobrovoljna iako je od početka smatrala da je savjetodavni proces nešto što će joj pomoći s njezinom trenutačnom mukom.

Njezina muka su bili narušeni međuljudski odnosi s majkom i mlađom sestrom, što traje već duže vrijeme i od čijeg je rješavanja klijentica gotovo odustala. Odnosi su bili do te mjere narušeni da je mir u kući postojao samo onda kada nitko nije govorio. Svaki razgovor, neovisno o njegovu sadržaju, završavao bi svađom. Najčešće teme oko kojih bi izbijao sukob bile su kućanski poslovi, neurednost, pretjerano psovanje (mlađe sestre), delinkventno ponašanje (mlađe sestre) te jedna, meni vrlo zanimljiva tema: klijentičina alternativna obitelj, tj. jedan stariji gospodin za kojeg njezina mlađa sestra smatra da je s njom u romantičnoj vezi. On je oženjen, ima djecu i unuke, a s klijentičinom obitelji nije ni na koji način rodbinski povezan. Gospodin se iz nekog, meni još uvijek nedokučivog razloga, prema klijentici odnosi kao prema vlastitoj kćeri, a tako se odnosio i prema klijentičnoj mlađoj sestri sve dok ga ona nije izvrijeđala i s njim prekinula sve odnose. Zašto se to dogodilo, nisam uspio saznati – majka i klijentica to pripisuju sestrinu temperamentu. Majka zna za klijentičinu alternativnu obitelj, kao i za optužbe mlađe sestre o postojanju romantične veze. Poznaje navedenoga gospodina, s njim je u kontaktu i s cijelom tom situacijom nema nikakvih problema. Štoviše, odgovara joj da taj gospodin klijenticu katkad povede na večeru ili na izlet sa svojom obitelji jer je ona sama bolesna i u teškoj financijskoj situaciji. Klijentici pak sestrine optužbe jako smetaju i želi joj objasniti da se ništa ne događa.

Kako je klijentica otpočetak surađivala i imala jasne želje oko toga što bi promijenila, problem smo utvrdili već na prvom susretu – interpersonalni odnosi u obitelji. Što se tiče postavljanja ciljeva, također ne mogu reći da je postojao problem s obzirom na to da se generalni cilj nameće sam od sebe, a i utvrđivanje konkretnih zadataka bilo je lako jer je klijentica brzo shvatila logiku postavljanja cilja/podciljeva/zadataka i njihovu ulogu u procesu savjetovanja. Dakle, glavni je cilj bio poboljšati kvalitetu klijentičine komunikacije i komunikacije njezine obitelji, podciljevi su se odnosili na uvježbavanje različitih komunikacijskih vještina poput cjelovitih ja-rečenica, asertivnosti i sličnoga, a konkretni su se zadatci odnosili na situacije u kojima će klijentica sve uvježbane komunikacijske vještine pokušati upotrijebiti (primjerice „navečer, kada smo sve skupa za stolom, potaknuti razgovor o tome što mi smeta vodeći se načelom ravnopravnoga dostojanstva” i slično).

Kao što možete pročitati, dotad je sve išlo glatko i moje je samopouzdanje definitivno poraslo, te sam se počeo smatrati savjetovateljem! No, kako su narodne poslovice zrnca kolektivne mudrosti i postoje s razlogom, obistinila se ona po kojoj sve što je lijepo kratko traje.

Kao što ste mogli i naslutiti, pojavio se otpor (ili sam barem to ja tako protumačio). Klijentica je dva susreta zaredom otkazala SMS-om navodeći naširoko objektivne okolnosti koje su razlog otkazivanja. S obzirom na to da sam to smatrao otporom, nije me mučilo previše jer sam to smatrao dijelom procesa.

Nadalje, nakon postavljanja ciljeva, podciljeva i konkretnih zadataka, usredotočili smo se na komunikacijske vještine (edukaciju i igranje uloga) s obzirom na to da se klijentica, nakon upoznavanja s njima, složila s tim da bi joj to moglo pomoći u odnosu s majkom i sestrom. Problem se ponovno javio kada je osviješteno i naučeno o komunikacijskim vještinama trebalo primijeniti u zbilji (na način dogovoren ranije u ciljevima). Nekoliko je susreta klijentica stajala na mjestu u odnosu na primjene novonaučenih komunikacijskih vještina pravdajući se različitim objektivnim okolnostima zbog kojih je to tako. Osjetio sam kako postajem sve frustriraniji time. Nakon tih nekoliko susreta i stajanja na mjestu ponudio sam joj prilagodbu ranije određenih ciljeva, što je ona odbila smatrajući to nepotrebnim. Pokušao sam saznati zašto klijentica ima poteškoća sa svladavanjem zadanih ciljeva, no bezuspješno. Tada sam odlučio upotrijebiti konfrontaciju i upozoriti klijenticu na to da jedno govori, a drugo radi. Reakcija je bila pozitivna (ili sam je barem ja tako doživio) jer je i sama klijentica izgledala iznenađeno time kako zapravo njezina situacija izgleda s drugoga, neutralnog stajališta. Nakon toga, odlučili smo sljedeći susret zakazati s nešto većim odmakom kako bi klijentica imala vremena poraditi na dogovorenim zadacima. Što se tiče mojih osjećaja, pojavila se sumnja u to jesam li možda pretjerao s konfrontacijom.

Prošlo je i to razdoblje i došlo je vrijeme ponovnog susreta. Već se na prvi pogled činilo da je klijentica bitno drugačije raspoložena nego što je bila dotad: bila je veselija. Budući da sam primijetio razliku, to sam i rekao. Na to mi je odgovorila da je konačno pokušala primijeniti sve ono što smo se dogovorili i da je vrlo zadovoljna kako stvari nap-

reduju. Sjela je i u miru porazgovarala sa sestrom, vodeći se načelom ravnopravnoga dostojanstva i upotrebljavajući cjelovite ja rečenice, što je urodilo plodom (naravno, svađe se tu i tamo još uvijek događaju, ali su optuživanja vezana uz starijega gospodina prestala). Istu je stvar pokušala i s majkom, a u vezi s obavljanjem kućanskih poslova, odlascima u nabavu, kuhanjem i sličnim, te polako napreduje i s njom. Zbog svega toga je smatrala da više nema potrebe dolaziti na savjetovanje i htjela je prestati dolaziti. Kako sam smatrao da nema smisla nagovarati je da ostane u savjetovanju, složio sam se i ponudio joj da mi se javi ako ponovno osjeti potrebu razgovarati s nekim o spomenutim ili o nekim novim problemima.

Ova je klijentica moj prvi klijent i nepotrebno je isticati što to znači u smislu osjećaja koji su se u meni javljali prije, za vrijeme i nakon naših susreta. Prošli smo sve faze savjetovanja i zadovoljan sam time, iako nisam potpuno zadovoljan završetkom s obzirom na to da on nije bio faza, već prije događaj (i samo jedan susret).

Način na koji se ta posljednja faza (to jest susret) odvila, u meni je potaknuo sumnju je li to sve zbilja tako kako klijentica kaže (iako mi se činila iskreno sretnijom) i je li možda ona konfrontacija djelovala kontraproduktivno pa je riječ o odustajanju zbog gubljenja povjerenja u savjetovatelja. Tu sam dvojbu podijelio s grupom na superviziji i nedoumica se riješila – budući da je tema cijelog savjetovanja bila iskrena komunikacija i načelo ravnopravnoga dostojanstva, besmisleno bi bilo primjerom (inzistiranjem da ostane u savjetovališnom procesu) pokazivati da ne poštujem klijentičinu jasno izrečenu želju. A zašto se meni javila sumnja u okolnost klijentičine želje da odustane od savjetovanja i je li se moja ideja o klijentičnim motivima javila zato što bih to ja napravio, trebao bih pitati sam sebe.

SUPERVIZIJSKI OSVRT

U ovom opisu slučaja pojavilo se pitanje moguće pretjerane konfrontacije prema klijentici i pitanje neočekivanog završavanja savjetovališnog procesa prema kojem je savjetovatelj imao određeni otpor.

Suočavajući klijenticu s nepodudarnošću između njezinih stavova i ponašanja, savjetovatelj je pokušao povećati njezinu svjesnost o situaciji u kojoj se nalazi i u kojoj nema pomaka i napretka. Kako je konfrontacija proizašla iz savjetovateljeve frustracije zbog bezuspješnih pokušaja svladavanja njezinih otpora, odmah mu se pojavila „sumnja u to je li možda pretjerao s konfrontacijom”.

Kako je na prvome sljedećem susretu klijentica najavila da želi prekinuti savjetovanje te su izostali uobičajeni koraci završavanja savjetovališnog procesa (zajednička procjena napretka, savjetovateljov sažetak klijentičina napretka, generalizacija promjena na cjelokupan klijentičin život, kao i dogovor oko praćenja), savjetovatelj je na superviziju došao s

pitanjem: „(...) je li možda ona konfrontacija djelovala kontraproduktivno, pa je riječ o odustajanju zbog gubljenja povjerenja u savjetovatelja?” Također se pitao je li trebao inzistirati na još nekoliko susreta. Kroz dijalog je osvijestio kako je riječ o kontratransfernoj reakciji, dijelom povezanoj s klijentičnim osobinama, a dijelom s njegovim nerazriješenim osobnim problemima, zbog čega je imao potrebu pobrinuti se još malo za klijenticu, iako je ona izražavala zadovoljstvo postignutim.

Konfrontacija nije prikladna kada je u funkciji zadovoljenja savjetovateljeve potrebe da kritizira ili prekorava. Konfrontacija uspijeva samo ako se klijent osjeća bazično prihvaćen, a ona je odrađena na topao, podržavajući i poučan način. Ako nema dovoljno povjerenja u savjetovatelja, klijent može ostati povrijeđen, što potiče daljnji otpor prema savjetovališnom procesu.

Kako sačuvati neutralnost u radu s obitelji?

Marko (46 g.) je došao samoinicijativno u savjetovalište zbog poteškoća u odnosu s maloljetnom kćeri (13 g.) koja je popustila u školi.

Marko je na savjetovanje dolazio redovito, tijekom jedanaest susreta. Poteškoće i problemi zbog kojih se klijent obratio za pomoć bili su: kćerino popuštanje u školi (koje se očitovalo u postizanju slabijih ocjena), njezino laganje oko loših ocjena, gubitak povjerenja u kćer te traženje pomoći u odgoju. U proces savjetovanja uključena je i kći, uz njezin pristanak. Savjetovanje se obavljalo individualno, dok su oboje zajedno u proces uključivani po potrebi.

U fazi postavljanja ciljeva imala sam poteškoća jer su ciljevi definirani preopćenito. Glavni je cilj postavljen u obliku poboljšanja odnosa s kćeri, dok su podciljevi i neposredni zadatci bili naučiti smirenije prihvatiti istinu ili laž, provoditi više vremena kroz raznolike aktivnosti s kćeri, razgovarati o onome što je muči i slično. Nakon razmatranja s klijentom postalo je jasno kako su ciljevi bili usmjereni na promjenu klijentova ponašanja te su preformulirani na razini stavova i uvjerenja. Klijent nije bio spreman raditi na glavnom cilju jer je imao poteškoća s razumijevanjem zašto kći, ali i ljudi općenito, povremeno pribjegavaju laganju. Stoga su ciljevi bili usmjereni na osvještavanje problema laganja, razloga zašto ljudi lažu, na otkrivanje problema laganja kod ljudi, u obitelji, u konačnici i kod njegove kćeri.

U radu s Markom bavili smo se odgojnim metodama, nagradama i kaznama, stavovima i uvjerenjima zašto ljudi lažu, temama tinejdžerskog razdoblja i roditeljskim odgovornostima i dužnostima. Intervencije kojima sam se koristila u radu s klijentom bile su kognitivne intervencije razumijevanja odnosa misli, osjećaja i postupaka; rad na iracionalnim uvjerenjima; davanje literature (s ciljem razumijevanja zašto ljudi lažu) i razgovor

o toj temi; zadavanje domaće zadaće (pisanje autobiografije, s ciljem osvrtnja na sebe, na svoje emocije, stavove, potrebe i želje); educiranje o tinejdžerskom razdoblju; razmatranje odgojnih metoda, to jest principa nagrade i kazne koje klijent primjenjuje; educiranje o osobnoj i roditeljskoj odgovornosti te konfrontacija i evaluacija kao intervencija.

Marko je kroz savjetovanje stekao uvid u svoje ponašanje i odgojne postupke s kojima nije bio zadovoljan, bio je kritičan, ali se uočavala nespremnost preuzimanja odgovornosti za svoje postupke te otpor prema promjenama. U tom je razdoblju klijent iskazivao znatan pomak i vidjelo se poboljšanje u odnosu s kćeri: problemi vezani uz školu su se smanjili (kći je uspješno završila 7. razred), smanjilo se i kćerino laganje oko ocjena, više su vremena provodili zajedno, a i odnos im se poboljšao jer je klijent smirenije prihvaćao kćerine ocjene.

U fazi uspostave odnosa i povjerenja imala sam poteškoća jer je klijent izgubio povjerenje u ljude. Otežavajuća je okolnost bila to što sam radila i s njegovom kćeri, što je ometalo uspostavu povjerenja, a meni je bilo jako zahtjevno čuvati povjerljivost i ne prenositi informacije. Mislim da u ovakvim situacijama treba odlučiti s kojom će se osobom raditi, a drugog klijenta uputiti kolegi ili kolegici. Daljnje poteškoće s kojima sam se susretala u radu s klijentom bile su i prisutnost kontratransferne reakcije te klijentov otpor prema promjeni. Kontratransferna se reakcija ogledala u mojem osjećaju ljutnje prema klijentu, ali i istodobnom osjećaju tuge zbog njegova problema. Ljutnja se javljala kada je klijent govorio o svojim neadekvatnim odgojnim postupcima jer sam po godinama bila bliža njegovoj kćeri. Ljutilo me i to što smo se često vrtjeli u krug i što je klijent izbjegavao razgovor o sebi i svojem ponašanju. Koliko sam se god trudila ne osuđivati klijenta, i dalje mi je nešto smetalo i ljutilo me kod njega. S druge sam strane osjećala određenu tugu prema klijentu, vjerovala sam da mu je teško u toj situaciji, da ne vidi izlaz i da se katkad osjeća bespomoćno. Kroz supervizijski sam rad dodatno osvijestila kontratransfernu reakciju, tako da sam mogla nesmetano nastaviti rad s klijentom. Ovo je pokazatelj koliko je nužno imati superviziju, posebice na početku savjetodavnog rada. Daljnja poteškoća s kojom sam se susrela u radu bio je klijentov otpor prema promjeni. Usprkos preformuliranim ciljevima i mojem trudu, većeg napretka nije bilo. Ključni otpor klijenta bilo je to što je on kao problem vidio kćerino ponašanje, a ne svoje. Zato sam odlučila (kroz proces supervizije) otpustiti klijenta. To je značilo da smo proces savjetovanja završili. Klijentu sam dala preporuku da je, ako želi raditi na sebi i ići korak dalje, poželjno da se uključi u adekvatan terapijski proces. Pored toga, klijentu sam pružila i smjernice u vezi odgoja kćeri i njihova odnosa.

SUPERVIZIJSKI OSVRT

Iz opisa slučaja vidi se da je savjetovateljica radila s jednoroditeljskom obitelji (s ocem i kćeri), što početnicima u savjetovanju nije lak zadatak. Kao što je poznato iz sistem-

skog pristupa obiteljima, premda se javljaju za pomoć, članovi obitelji u osnovi pokazuju težnju za održavanjem stare, normalne, situacije jer svaka promjena donosi neizvjesnost te joj se zbog toga odupiru. Nadalje, poteškoću u radu s obiteljima predstavljaju i potrebe i tendencije članova obitelji da uvuku savjetovatelja u svoju igru kako bi zadržali svoju poziciju u utvrđenim odnosima i tražili promjene kod drugih članova obitelji.

Sve je te poteškoće savjetovateljica iskusila u radu s ovom obitelji, posebice u savjetovateljskom odnosu s ocem, te je nekoliko puta na superviziju dolazila s pitanjima i nedoumicama vezanima za proces savjetovanja. Prvi je korak bilo njezino osnaživanje za rad s obitelji i jasnija uloga nje kao savjetovatelja u odnosu prema svakom članu obitelji. Kroz supervizijski je rad osvijestila kako je kći spremnija na promjenu te se usmjerila na njezino ojačavanje. S druge strane, kod oca je postojao jasan otpor promjeni pa se, po principu ići s otporima, a ne protiv njih, usmjerila na osvještavanje njegovih otpora kroz svojevrstu psihoedukaciju i zadavanje različitih zadataka i bihevioralnih zadataka. Unatoč početnim poteškoćama u postavljanju ciljeva i usmjeravanju savjetovateljskog procesa, zahvaljujući savjetovateljčinu sustavnom i strpljivom radu poduzete su intervencije donijele pozitivne pomake u odnosu oca i kćeri.

Otpor klijenta bio je pojačan njegovim naporima da pridobije savjetovateljicu na svoju stranu, dok je savjetovateljica nastojala održavati svoju neutralnost u odnosu na oba člana obitelji. Sačuvati neutralnost nije bilo jednostavno i često su je preplavljivali osjećaji ljutnje ili tuge prema klijentu. Jedan od načina čuvanja neutralnosti bio je i zajednički rad s ocem i kćeri, ali je u ovom načinu rada, zbog očeve rigidnosti i nedostatka vlastitog iskustva, upala u zamku preuzimanja odgovornosti za njihov odnos te je radila više od njih. Nakon osvještavanja kontratransfernih reakcija prema klijentu (ljutnje koja se pojavila kao reakcija na klijentov odnos prema kćeri i tuge kao reakcije na klijentovu potrebu da ga savjetovateljica razumije i pobrine se za njega) te uvida kako otpuštanje klijenta ne znači njegovo otpisivanje, savjetovateljica je s ocem napravila evaluaciju napretka, dala mu je smjernice za održavanje i unapređivanje postignutoga u odnosu s kćeri te je otvorila mogućnost individualne terapije. Na ovaj je način otvorila prostor za otvoreniji i neposredniji savjetovateljski odnos s kćeri i bolje ishode započetog procesa savjetovanja.

Tuđa očekivanja - kako mogu ugroziti proces savjetovanja?

Rad se odvijao s petnaestogodišnjim dječakom koji je u udrugu upućen iz centra za socijalnu skrb zbog neprimjerenog i antisocijalnog ponašanja, a s ciljem uključivanja u individualni i grupni rad. Individualni smo rad počeli krajem svibnja. Voditeljica udruge je napomenula na kojem cilju trebamo raditi: na smanjivanju klijentova markiranja iz škole kako bi uspješno, (s pozitivnom ocjenom) završio osnovnu školu. Cilj i očekivanja postavio je centar za socijalnu skrb. Dječak je u to vrijeme živio s ocem, majkom i starijim bratom, koji je također sklon neprimjerenom ponašanju. Sada živi s ocem i bratom jer se majka odselila, a roditelji su u postupku rastave braka. U obitelji postoje određene tenzije, no dječak ne pokazuje zabrinutost time, a ponajviše naglašava problematično bratovo ponašanje (kriminal, ispadanje iz sustava školovanja i slično).

Klijentov problem:

Klijenta karakterizira problematično ponašanje u školi (markiranje i zanemarivanje školskih obveza), ali i izvan škole (delinkventno ponašanje, sukobi sa zakonom, kretanje u problematičnom društvu, uporaba marihuane...).

Prisutni su i disfunkcionalni odnosi unutar obitelji, kao i rastava braka klijentovih roditelja.

Ciljevi savjetovanja:

- početni cilj: prestati s markiranjem do kraja školske godine i potruditi se oko učenja kako bi bez negativnih ocjena završio 8. razred
- podciljevi su, u skladu s navedenim, bili: 1. osvijestiti važnost preuzimanja odgovornosti za vlastito ponašanje, 2. osvijestiti važnost i korisnost redovitog izvršavanja škol-

skih obveza, 3. povezati vlastito ponašanje sa stvaranjem izbora i odluka, ali i s njegovim posljedicama

– dodatni ciljevi:

1. poštovanje pravila i dogovorenih termina susreta,
2. podizanje svijesti o sebi (o svojim osobinama, osjećajima i vrijednostima),
3. distanciranje od kvartovskoga društva zbog kojeg ulazi u probleme i pokazuje antisocijalna ponašanja

Intervencije:

- emotivne i kognitivne: podizanje samosvijesti kroz zajednički rad i razgovor (popis vlastitih sposobnosti i vještina, što voli i ne voli, vrijednosti do kojih drži)
- poučavanje i vođenje: koraci pri donošenju odluka, kako postaviti ciljeve, kako reći ne, visoko i nisko samopoštovanje
- podrška: poticanje iskrenosti, pohvala za pridržavanje dogovorenih pravila, igranje igara s pravilima (čovječe, ne ljuti se ili bilijar), povezivanje vlastitih odluka i posljedica (šah)

Ishodi:

Na prvom je susretu dječak pokazao veliku motivaciju i suradljivost, no na sljedećih je nekoliko susreta uporno izbjegavao dolaske, nalazio je razne izgovore da ne dođe i pritom se nije pridržavao dogovorenih pravila susreta („Javi kada ne možeš doći!”). Susreti su se ipak odvijali redovito jer bi majka intervenirala i napravila pritisak na dječaka da dođe. No i kad bi došao na susret, prividna bi suradljivost sugerirala misao: „Tu sam jer moram tu biti zbog majke i socijalne službe.” Na susretima je bio komunikativan, ali nemotiviran u smislu poduzimanja određenih akcija. Susreti su tekli u pričanju priča, pri čemu bi bilo koji moj pokušaj da detektiram problem s dječakove strane rezultirao maštovitom pričom i željom da me zadivi (primjerice pričama u kojima on vozi automobil, a policija ga lovi). Procijenila sam kako takav oblik rada nije loš očekujući kako će mi se nakon uspostave odnosa dječak spontano otvoriti. No susreti su tekli, a ja sam osjećala da mi nešto nedostaje te da me dječak vrti oko malog prsta jer susreti nisu tekli prema mojim očekivanjima. Svaka ideja o tome što bih s njim radila na sljedećem susretu (primjerice konkretno definiranje problema, postavljanje ciljeva i slično) završila bi neuspješno – susret bi protekao u njegovoj priči ili anegdoti. Ciljevi susreta bili su usmjereni na školske obveze, koje je otada dobro izvršavao. Smanjio je s markiranjem, čime je prividno postignut cilj, a voditeljica udruge je bila jako zadovoljna. Razred je završio bez popravaka, što je bilo ugodno iznenađenje za majku i oca. Međutim, osjećala sam da su školske obveze prividan cilj te da se moram dublje usmjeriti na dječakovu problematiku: na smanjenje i ostalih antisocijalnih oblika ponašanja, kao što su krađe ili razbijanje, zbog čega je završio i na policiji. S druge strane, nisam bila sigurna koliko je individualno savjetovanje prikladan rad s dječakom i koje su granice rada do kojih bih trebala ići.

Nakon šest susreta osjećala sam se loše, nekompetentno i neuspješno i činilo mi se da je dječak manipulirao mnome. Na superviziji sam postavila pitanje što napraviti s osjećajem dječakove neiskrenosti. Osjećala sam da je dječak zatvoren, da nisam dohvatila njegovu bit, no, gledajući s druge strane, počeo je redovito dolaziti na susrete i pokazivati suradnju. Tražila sam pravi put smatrajući da trebam krenuti od dječakove iskrenosti – doživljavala sam njegove priče kao pokušaj manipulacije. No na superviziji sam shvatila kako sam u početnim koracima napravila određene greške i propuste: nisam inzistirala na potrebnoj dokumentaciji o djetetu, koju je trebao dostaviti centar za socijalnu skrb, niti sam dobila sve potrebne informacije o situaciji u obitelji od voditeljice udruge. Iako sam redovito surađivala s majkom, trebala sam i od nje zatražiti djetetovu dokumentaciju, koja bi pokazala da je riječ o djetetu s posebnim potrebama, koje pohađa školu prema prilagođenom programu. Na taj bih način smanjila vlastita očekivanja i tempo rada, shvatila bih da je riječ od djetetu kojem je, bez obzira na njegove godine, i dalje potrebno pristupiti kroz igru i maštu, a ne samo razgovor i karakteristične tehnike aktivnog slušanja.

Moje mi je supervizijsko pitanje pomoglo da shvatim sljedeće:

1. Rijetko ću kad, ako ikad, dobiti savršenoga klijenta sa savršenim problemom koji će pratiti propisani tijek savjetovanja.
2. Potrebno je voditi se vlastitim osjećajem i unutarnjim okom te prilagođavati rad klijentu bez obzira na očekivanja koja postavljaju centar za socijalnu skrb, udruge, roditelji i drugi. Na ovom sam dijelu i sama inzistirala, što je predstavljalo unutarnji konflikt jer to nije bilo u skladu s koracima edukacije koju sam prošla. Vlastiti tempo rada bio je znatno sporiji od onoga propisanog edukacijom.
3. Uvijek je poželjno – ili kad je god to moguće – prikupiti svu dokumentaciju o klijentu, ali pritom ne treba zaboraviti na svoje unutarnje oko. Vjerujem kako je baš ono najbolji kompas u radu s klijentom.

Nakon deset susreta, dječak svojevolumeno dolazi na susrete, radije se dolascima i predlaže što bismo mogli raditi. Iako nismo postigli sve ciljeve savjetovanja, uspješno smo postigli izvana postavljene ciljeve, to jest ispunili smo očekivanja drugih (udruge, centra za socijalnu skrb, roditelja), a i u međusobnom smo radu postigli ono s čime smo se oboje borili – međusobno poštovanje i prihvaćanje. Prihvaćanjem njegova tempa rada utjecala sam na uspostavljanje odnosa povjerenja na njegovu otvorenost za suradnju i motiviranost za dolaske. Na određeni način utjecali i na aspekte koji nisu bili otvoreno postavljeni ciljevi savjetovanja, no koji su se nakon određenog vremena iskristalizirali: to jest na podršku dječaku kroz prolaženje teškoga životnog razdoblja (rastave roditelja i prelaska iz osnovne u srednju školu), na podizanje odlučnosti i samopouzdanja, na

preuzimanje odgovornosti za vlastito ponašanje te na povezivanje vlastitog ponašanja s ishodima i posljedicama. Vjerujem kako su određeni ciljevi dio promjene na koju će se dječak trebati postupno prilagođavati i usvajati je.

Naglasila bih kako sam mnoge važne informacije o dječaku dobila na našem zajedničkom putu, na kojem smo skupa postavljali ciljeve, i vjerujem kako je samo pitanje vremena kada će vam se osoba potpuno otvoriti. To vrijeme nije nigdje zapisano, već je rezultat otvorenog i iskrenog pristupa prema klijentu, kao i međusobnog poštovanja i uvažavanja.

SUPERVIZIJSKI OSVRT

Savjetateljici su o dječaku nedostajale važne informacije koje su se odnosile na njegove sposobnosti.

Kada se u savjetovanje dobije dijete koje pokazuje teškoće u učenju, važno je procijeniti potrebu kompletne obrade (psiholog, defektolog, neurolog, a po potrebi i psihijatar) kako bi se dobila informacija o djetetovim sposobnostima i mogućim uzrocima teškoća u učenju.

Roditelji često neuspjeh u školi opravdavaju riječima: „On/ona može, ali je lijen/lijena.” Tek kada vide rezultate cjelovite obrade, shvate da je neuspjeh u školi u značajnoj mjeri uvjetovan ograničenim djetetovim sposobnostima.

Rad s osjećajem da savjetovanje ne vodi promjenama i da se ne ispunjavaju očekivanja nerijetko rezultira savjetovateljevim osjećajima neuspjeha i nekompetentnosti.

Unutarnje oko ili, u supervizijskim terminima, unutarnji supervizor pomaže da tijekom razgovora s klijentom savjetovatelj opaža svoje osjećaje, misli, ponašanja, odnosno da kroz reflektiranje o tome što se događa u procesu savjetovanja dobije uvid ili osvijestiti da nešto treba mijenjati.

Savjetateljica je ponudila interakciju koja je u skladu s dječakovim slabijim sposobnostima te je svoj način rada prilagodila tomu. U radu s dječakom stvorila je prijateljsko ozračje. Prema dječaku je zauzela pozitivan stav, a on je prepoznao njezinu dobronamjernost i prihvaćanje bez osuđivanja. Savjetateljica je odustala od primjene školskih načina rada i tehnika. Takvim je pristupom kod dječaka pobudila znatiželju i time stvorila preduvjet za promjene u smjeru očekivanja. To je rezultiralo i redefiniranjem ciljeva u skladu s dječakovim stvarnim mogućnostima i potrebama.

Savjetateljica je postupila stručno i profesionalno, što je sve u konačnici rezultiralo dječakovom motiviranošću da dolazi na savjetovanje i pokaže pozitivne promjene u ponašanju.

Što kad su i savjetovatelj i klijent nesigurni?

Klijentica ima 14 godina i pohađa 8. razred osnovne škole. Dosad je redovito pohađala nastavu i prolazila s odličnim uspjehom, no ove je školske godine izostala s izrazito velikog broja nastavnih sati, te je postalo upitno hoće li je nastavnici moći ocijeniti ili će trebati pristupiti razrednom ispitu. Razlozi su izostanaka znatne probavne tegobe, no liječnica ne pronalazi organski uzrok zdravstvenih teškoća, pa je također sugerirala posjet psihologu i/ili psihijatru.

Tijekom naših susreta klijentica je navela da ju je strah odgovaranja pred razredom te da se boji da će razočarati nastavnike vlastitom nespremnošću na satu ili svojim neznanjem. Strah je katkad bio toliko izražen da se učenica nije mogla prisiliti na ulazak u učionicu. Smatra da ako ne bude bila uspješna u školi, neće biti ni prihvaćena u razredu. Osjeća se odbačenom, a misli da je u razredu ne prihvaćaju i zbog toga što se ne ponaša kao oni (ne voli izlaziti u grad i piti alkoholna pića). Pored toga, u razred ide i djevojčica s kojom se vrlo teško slaže i koja uvelike doprinosi tomu da se ona na nastavi osjeća loše i manje vrijednom. Navodi i da se u velikoj mjeri brine kako će izgledati njezina budućnost. Strah ju je da će biti neuspješna te da se neće moći pobrinuti za sebe.

Klijentičin je glavni cilj bio da se bolje osjeća u školi, što bi podrazumijevalo da bude manje opterećena ocjenama te da bude opuštenija kada izlaže projekte pred razredom.

S klijenticom je proveden trening prepoznavanja i promjene iracionalnih uvjerenja te ohrabivanje i osnaživanje isticanjem njezinih pozitivnih kvaliteta. Korištena je tehnika zamišljanja da prijateljica ima jednak problem kao ona, to jest smišljanje što bi ona u tom slučaju savjetovala prijateljici. Klijenticu se poučavalo tehnikama relaksacije. Korišteno je i zamišljanje izlaganja u neugodnoj situaciji (odgovaranje pred razredom) te bilježenje kako se pritom osjeća. Zadano joj je i uvježbavanje nastupa (izlaganja projekta) pred malom skupinom (roditelja i prijatelja). Upotrijebljena je i evaluacija kao intervencija.

S obzirom na provedene intervencije, klijentica je procijenila da ima više samopouzdanja te da se osjeća snažnije i bolje. Navela je kako je postala spretnija u socijalnim odnosima, posebice u sklapanju novih prijateljstava. Prestali su i izostanci s nastave. Klijentica je izrazila zadovoljstvo postignutim te je bila optimistična oko budućnosti.

S obzirom na to da sam tijekom savjetovanja bila učeničin školski psiholog, doživljavala sam situaciju kao svojevrsan sukob uloga, odnosno bilo mi je teško balansirati između potreba nastavnika da se učenica što prije vrati u razred i učeničine želje da pod svaku cijenu izbjegne neugodan podražaj.

Značajnu mi je poteškoću predstavljalo postavljanje granica, odnosno dogovaranje termina kad ćemo se vidjeti. Učenica bi me često tražila i prije dogovorenog termina, ali ne s posebnim razlogom. Također mi je bilo teško odrediti trajanje svakoga pojedinačnog susreta, odnosno završiti susret. Učenica je nekoliko puta došla u moj ured preplavljena strahom i, prema vlastitom navodu, nije bila u stanju ući u razred zbog straha od reakcije učenika. Mnogo sam puta s učenicom zapravo najprije odradila svojevrsnu kriznu intervenciju nastojeći je dovesti u stanje smirenosti, što je iziskivalo dosta vremena. Poteškoće su predstavljali i značajni razmaci između sastanaka tijekom kojih bi se položaj teškoća po važnosti znatno izmijenio, pa su tako prilikom postavljanja ciljeva zapostavljene određene teškoće koje su se ranije činile značajnima (primjerice odnos s učenicima u razredu).

Nedostajala mi je i određena doza sigurnosti u vlastite procjene i odluke. Kada sam se u konačnici i bila odlučila za određene postupke, stalno sam ih preispitivala. Osjećala sam se nedoraslo zadatku, nisam znala što bih preporučila učenici kako bih joj pomogla da se osjeća bolje. Razgovarati s njom i upoznavati je, odnosno saznavati što više toga o njoj, bilo je relativno lako i teklo je nekako prirodno. No što sam više saznavala o tome što učenicu muči, to me više zabrinjavala strepnja da neću biti u mogućnosti pomoći joj.

U tim mi je trenucima u značajnoj mjeri pomogla podrška supervizorice, koja mi je pružila velik broj korisnih alata, a supervizijska je grupa uvelike utjecala na unapređenje mog osjećaja kompetentnosti.

SUPERVIZIJSKI OSVRT

Opis slučaja svjedoči o radu s četrnaestogodišnjakinjom koja pati od školske fobije, nerijetke pojave u školskoj populaciji. Djevojčica je zbog probavnih problema dosta izostajala s nastave, počela je izbjegavati vršnjake, a imala je i svojevrsne panične napadaje.

Djeca koja su sklona potiskivati misli i osjećaje, koja nisu razvila odgovarajuće mehanizme obrane od stresa, kada se nađu u situacijama pretjeranih zahtjeva ili pritisaka,

mogu razviti različite psihosomatske tegobe. Često se strah javlja kod iznimno dobrih i odgovornih učenika koji sebi postavljaju vrlo visoke zahtjeve, a javlja se i kao posljedica izloženosti djeteta fizičkomu i verbalnomu vršnjačkom nasilju, kao posljedica izolacije od ostalih učenika i poteškoća u uspostavljanju socijalnih kontakata. Temeljni uzrok školske fobije možemo tražiti u obiteljskim odnosima te je indicirana obiteljska terapija (separacijski problemi, visoka očekivanja roditelja, prezaštitnički usmjereni roditelji, poremećena obiteljska dinamika).

Savjetovateljica se odlučila za individualni rad s djevojčicom, što je logičan izbor s obzirom na kontekst u kojem se savjetovanje odvijalo (u školi) te na zahtjevnost uloge savjetovatelja početnika u radu s obiteljima. U individualnom se radu usmjerila na jačanje klijentičina samopouzdanja i samopoštovanja i uopće na jačanje njezine pozitivne slike o sebi. Pitala ju je da pokaže što misli i osjeća, čak i kada se radilo o manje poželjnim osjećajima kao što su ljutnja i strahovi. Također ju je pripremala za situacije koje su djevojčici predstavljale neugodne podražaje, a što je sve rezultiralo pozitivnim ishodima savjetovališnog procesa.

Savjetovateljici je poteškoću predstavljalo postavljanje granica, što je proizlazilo iz dvostrukosti njezinih uloga, kao školskog psihologa i savjetovatelja. Postavljanje je granica bilo otežano i zbog početničke nesigurnosti, o čemu je savjetovateljica govorila na superviziji. Ono što je dobila kao odgovor na svoja pitanja i kao podršku grupe najbolje se vidi u njezinim refleksijama nakon supervizijskih susreta.

O postavljanju granica:

„Važno je u početku rada s klijentom postaviti granice. Odrediti što mi je važno, upoznat klijenta s tim i u skladu s tim se ponašati.”

O sebi i drugima:

„Saznala sam da mi katkad dobro dođe da malo zastanem i dišem. Previše sam usmjerena na postizanje cilja ili na rješavanje zadataka da katkad zanemarim proces koji će mi omogućiti da dođem do cilja. Nisam u potpunosti prisutna, čini mi se da puno toga radim samo da napravim.”

„Podsjetila sam se da se katkad trebam prepustiti i da će odgovori sami doći ako budem otvorena uma. Ne mogu imati kontrolu nad svime, pa to trebam prestati pokušavati.”

„Saznala sam da i drugi dijele moje iskustvo u radu s klijentima, to jest da nisu posve sigurni što i kako trebaju raditi i na neki mi je način to utješno.”

Odluke koje je donijela za sebe:

„Nastojat ću bolje se organizirati i ponoviti ona znanja za koja mislim da mi nedostaju; više ću čitati.”

„Nastojat ću prilagoditi očekivanja koja imam od sebe pri radu s klijentima. Neću biti prestroga prema sebi i vodit ću računa o sebi i svojim potrebama. Pratit ću sebe paralelno s klijentom. Neću zahtijevati nemoguće od sebe jer ću u protivnome izgorjeti.”

“Pokušat ću bilježiti svoje misli na papir (možda u obliku dnevnika ili neke bilježnice s idejama) i čitat ću puno više i tražiti inspiraciju na različitim mjestima.”

Klijentov doživljaj situacije kao bitan faktor u procesu savjetovanja

Moje supervizijsko pitanje pojavilo se već nakon prvog susreta s klijenticom N. N. Ona je žena u srednjim godinama koja se na savjetovanje javila dobrovoljno, na prijedlog socijalne radnice centra za socijalnu skrb.

PROBLEM – loš odnos s bivšim partnerom

N. N. je majka sina rođenoga u izvanbračnoj zajednici koja se raspala prije dvije godine. Obratila se centru za socijalnu skrb jer je željela riješiti pitanje skrbništva nad sinom. Za bivšega izvanbračnog partnera navodi da je dobar otac, no loš partner i misli da ima psihičkih poteškoća. Kaže da ju je psihički zlostavljao i dok su bili u vezi, a situacija se pogoršala nakon prekida. Na njegov odnos sa sinom nema prigovora, jedino se brine kako bi se sve to organiziralo ljeti, kada otac seli na more jer ondje sezonski radi, katkad i do 18 sati dnevno.

Govori da je na sastanku sa socijalnom radnicom u centru za socijalnu skrb bila prilično uzrujana jer joj je objašnjeno da otac ima jednaka prava kao i ona te da može zatražiti da sin živi s njim. N. N. smatra da je sinu bolje s njom jer s njom živi cijeli svoj život, pohađa vrtić u blizini njezine kuće, a i jako je povezan s njezinim roditeljima, koji se povremeno brinu za njega. Smatra kako otac ponajprije nema uvjete da sin živi s njim jer nema ni stalno boravište ni vremena za dijete. Zbog svega toga je loše reagirala u centru za socijalnu skrb te ju je socijalna radnica uputila na savjetovanje.

CILJ – poboljšati komunikaciju s bivšim partnerom radi dobrobiti zajedničkoga djeteta

Na našem je prvom susretu klijentica tvrdila da se smirila i da je spremna na potpunu suradnju s ocem svojeg sina. Isticala je da je svjesna kako je njezin bivši partner

odličan otac i da ima pravo na svoje dijete jednako kao i ona. Bila je spremna prihvatiti i moguću odluku suda da sin treba živjeti s ocem, iako bi voljela da živi s njom. Ako sud odluči da dijete treba živjeti s njom, a ocu se odrede susreti i druženja, u potpunosti je spremna dogovarati se s njim oko skrbi za sina. Smatra da je spremna na kompromise s bivšim partnerom oko sina te da joj nije nikakav problem da se njih dvojica viđaju koliko god žele.

Slušajući je uočila sam određene kontradiktornosti u njezinoj priči, pa sam je pokušala navesti da mi kaže koji je razlog njezina dolaska. Nekoliko mi je puta odgovorila da ne zna i da bih možda ja to trebala znati. Pri toj je tvrdnji ostala do kraja susreta, što je mene prilično zbunilo.

Moje je supervizijsko pitanje bilo trebam li uopće nastaviti savjetovanje s njom jer tvrdi da je u potpunosti spremna surađivati s bivšim partnerom oko djetetove skrbi i da pored toga nema nikakvih drugih problema.

INTERVENCIJA

U ovom slučaju nije bilo intervencija u pravom smislu riječi; intervencija je podrazumijevala moje razumijevanje u čemu je u ovome slučaju riječ i koji bi trebao biti moj sljedeći korak. Razgovor o ovom slučaju na superviziji pomogao mi je jer sam uvidjela da trebam prikupiti što više informacija o klijentici. Jedan je od načina bio da stupim u kontakt sa socijalnom radnicom koja ju je uputila na savjetovanje. Tako mogu saznati koji je razlog socijalna radnica imala da je uputi na savjetovanje. To je bila moja ideja i prije supervizije, no mučilo me imam li pravo zvati socijalnu radnicu bez klijentičina znanja. Nakon podrške na superviziji odlučila sam poslati klijentici elektroničku poštu i pitati je mogu li zvati socijalnu radnicu kako bi mi objasnila zašto ju je poslala na savjetovanje s obzirom na to da nas dvije na prvom susretu nismo utvrdile problem. Nakon što stupim u kontakt sa socijalnom radnicom, sigurno će mi biti jasnije je li riječ o klijentičinu otporu ili o običnom nesporazumu te ću na temelju toga, i u dogovoru s klijenticom, prekinuti ili nastaviti savjetovanje.

ISHOD

Nakon razgovora sa socijalnom radnicom postalo mi je jasno da je riječ o klasičnom otporu u savjetodavnom procesu. Naime, socijalna je radnica prepoznala kako mojoj klijentici treba podrška u roditeljskim vještinama, ali i podrška da prebrodi razlaz s bivšim partnerom kako bi se što bolje mogli dogovoriti oko skrbništva nad djetetom. Nažalost, klijentica nije bila voljna nastaviti savjetovanje.

SUPERVIZIJSKI OSVRT

U ovakvoj situaciji, kada je klijent upućen na savjetovanje, korisno je zatražiti izvještaj od stručne osobe koja je klijenta uputila kako bi se dobili podatci i informacije važni za daljnju procjenu i tretman.

Savjetovateljica je imala nemotiviranu klijenticu koju je uputila stručna služba, koja je pak imala određena očekivanja od savjetovanja.

Zahvaljujući profesionalnoj osjetljivosti savjetovateljica je uvidjela da su joj potrebne određene informacije za razumijevanje klijentičine situacije i njezinih potreba jer sama klijentica nije vidjela problem ni potrebu da dolazi na savjetovanje.

To bi činjenično znanje o klijentičnoj životnoj situaciji savjetovateljici olakšalo razgovor, procjenu, odluku i planiranje intervencija.

Socijalna je radnica procijenila da klijentica ima problem i da joj treba savjetodavna pomoć. U takvim je situacijama preporučljivo provjeriti kako klijentica doživljava cijelu situaciju, što ona u vezi s njom želi reći, smatra li da joj treba savjetodavna pomoć i, na kraju, želi li je upotrebiti.

Profesionalni rad podrazumijeva da moramo znati, odnosno doznati nešto više o klijentovu doživljaju situacije. Savjetovateljica nije željela usmjeravati klijenticu u određenom pravcu, već je odlučila najprije zatražiti dodatne informacije od stručne službe, uz prethodno klijentičino dopuštenje, čime je poštovala načelo povjerljivosti savjetodavnog rada i suradnog odnosa.

Kako prilagoditi proces savjetovanja klijentovim mogućnostima i potrebama (i istodobno pratiti sebe)?

Filip je trinaestogodišnji dječak koji je u pratnji majke došao u savjetovalište. Nakon verbalnog i fizičkog sukoba između Filipa i jednog učenika iz razreda, Filipova je majka odlučila potražiti pomoć izvan škole te je, po preporuci, došla s Filipom u savjetovalište. Filip pohađa nastavu po prilagođenom programu. U razredu ga većina djece zadirkuje i često je žrtveno janje i ispašta zbog nepodopština koje su počinili drugi učenici.

Opis problema: slaba uklopljenost u društvo iz razreda; žrtva vršnjačkog nasilja; poteškoće sa zauzimanjem za sebe, nedostatak samopouzdanja te manjak podrške u razredu.

Ciljevi su podrazumijevali poboljšanje komunikacijskih vještina u smislu verbaliziranja i opisivanja situacija koje su dovodile do poteškoća i nenasilno rješavanje sukoba u vidu prepoznavanja uzroka sukoba i usvajanja novih načina nošenja s njima.

Intervencije koje sam upotrebljavala za postizanje ciljeva bile su različite i većinu sam pokušala prilagoditi Filipu s obzirom na njegove snižene kognitivne sposobnosti, što je zahtijevalo dodatnu prilagodbu svakog sadržaja koji sam primjenjivala. Neke upute nije razumio, a neke je tehnike (poput igranja uloga) odmah odbio. Radi boljeg upoznavanja s načinima nošenja sa stresom koristila sam se modelom BASIC Ph kao pristupom načinima nošenja s traumatskim stresom. Rezultat ove intervencije bilo je bolje upoznavanje s Filipovim načinima reagiranja te uspješnije prilagođavanje materijala za budući rad. Ono što mi je najviše koristilo u procesu savjetovanja s Filipom bili su crteži. Kroz crteže je Filip stvorio povjerenje: bilo mu je lakše govoriti o sebi, obitelji ili školi kada bi to najprije nacrtao. Crteži su mi omogućili da klijenta bolje upoznam te da steknem njegovo povjerenje. Evaluacija kao intervencija upotrijebljena je na polovici savjetovanja, i to na susretu s roditeljima, kada se radilo na dosadašnjim očekivanjima te na Filipino-

vim sposobnostima i viđenju daljnjeg napretka. Ishod je bio prepoznavanje Filipovih mogućnosti i dovođenje očekivanja u realne okvire. Povrh toga, provedeno je educiranje roditelja o vršnjačkom nasilju. Roditelji su dobili informacije o tome što znači vršnjačko nasilje, koji su oblici nasilja, što napraviti u takvim situacijama, što pitati dijete ako se nađe u toj situaciji i slično. Ishod je bio bolja informiranost i uvid u nove načine nošenja s vršnjačkim nasiljem. Na posljednjim se susretima radilo na prepoznavanju konfliktnih situacija u školi i na navođenju mogućih rješenja kroz prolaženje konfliktnih situacija u kojima se Filip našao. Ishod je ovih susreta bio osnaženost i nova znanja o mogućnostima i pravima u konkretnoj konfliktnoj situaciji te spoznaja kako se postaviti, izraziti i što se može napraviti.

Proces savjetovanja s Filipom bilo je probijanje leda u savjetovateljske vode. Početak savjetovanja bio je pun nesigurnosti i pitanja: Kako prilagoditi sadržaje dječaku slabijih kognitivnih sposobnosti? Koliko je za njega savjetovanje primjereno? Kako izaći na kraj s dominantnom majkom? Na prvom susretu primijetila sam da Filipova majka ima poteškoća s prihvaćanjem Filipovih stvarnih kognitivnih sposobnosti i njegovih karakteristika (uporno ga je uspoređivala s bratom, navodila je dječakove negativne karakteristike pred njim i slično). Kroz daljnje sam susrete uvidjela da je to posljedica osjećaja krivnje da je nešto loše napravila dok je Filip bio još mali. Majčin dominantni pristup izazvao je kod mene otpor u komunikaciji s njom. Taj se otpor javljao iz moje potrebe da Filipa zaštitim i osnažim, a smatrala sam da stalne usporedbe koje majka iznosi doprinose tomu da se Filip povlači i negira poteškoće u školi. Tijekom prvih nekoliko susreta bilo mi je teško Filipa potaknuti na razgovor o incidentu u školi. Govorio je da je sada sve u redu i da nema više nikakvih problema, iako bi majka navodila suprotno, pri čemu se očitovao njegov otpor prema savjetovanju. Otpor kod Filipa prevladala sam polaganim stjecanjem povjerenja kroz crtanje, ostavljajući mu vremena da se otvori, objašnjavanjem kakve koristi može imati od savjetovanja i ostavljanjem slobodnog prostora (uglavnom posljednjih desetak minuta savjetovanja) za aktivnosti koje on želi raditi. Isto tako, nastojala sam za svaki susret unaprijed definirati što ćemo raditi i pripremiti ga za sljedeći susret te sam više puta naglasila što smijem, a što ne reći roditeljima. To mu je ojačalo povjerenje. Veći pomaci u razgovoru o školi i poteškoćama s vršnjacima javili su se nakon upotrebe tehnike crteža. Kroz superviziju sam dobila uvid kako vidim sebe u odnosu s njim i na čemu trebam poraditi, a to je bio prezaštitnički odnos i nedostatak vodstva. Konačni se pomak dogodio nakon zajedničkog susreta s roditeljima na kojem sam upotrijebila evaluaciju kao intervenciju. Filip je na tom susretu dobio potvrdu da je u redu biti to što jest i da je u redu što je zadovoljan trenutačnom situacijom u školi. Isto su tako roditelji dobili bolji uvid u njegove želje i sposobnosti. Prošli smo još jednom kroz njihova očekivanja i razjasnili smo što je moguće napraviti u savjetovanju, a što nije. Tijekom sljedećih je šest susreta Filip bio puno sigurniji u prepričavanju školskog tjedna, a i nije mu bilo više teško ispričati situaciju u kojoj ga je vršnjak udario. U to je vrijeme počela i nova školska godina. Bio je sretniji i zadovoljniji, te sam zaključila da ćemo imati još dva susreta kako bismo savjetovanje priveli kraju jer su ciljevi bili gotovo postignuti. Filip je bio osnaženiji,

odvažniji u komunikaciji i opušteniji, usvojio je nove načine suočavanja s konfliktnim situacijama te je bolje znao verbalizirati i opisati što se u nekoj situaciji dogodilo i što mu je u njoj smetalo. Povrh toga, na posljednjem je susretu majka izrazila da je Filip drugačiji od ostale djece, ali i da je zadovoljan sobom i da shvaća da je vrijeme da ona promijeni svoja gledišta na njegovo ponašanje. Bilo mi je zadovoljstvo to čuti te mi je to bila dodatna potvrda da je Filip imao koristi od savjetovanja. Kroz proces savjetovanja s Filipom napredovala sam u jačanju sigurnosti i preuzimanju inicijative.

SUPERVIZIJSKI OSVRT

Opis rada s trinaestogodišnjim dječakom govori o pozitivnim ishodima savjetovanišnog rada za dječaka, ali i za savjetovateljicu, kojoj je ovo iskustvo donijelo napredak u njezinu jačanju sigurnosti i preuzimanju inicijative u vođenju savjetovanišnog procesa.

Savjetovateljica je vrlo jasno postavila ciljeve savjetovanja, a to su bili poboljšanje komunikacijskih vještina, nenasilno rješavanje sukoba i nov način nošenja sa sukobima i nasiljem. Poteškoća je bila prilagođavanje procesa savjetovanja dječakovim kognitivnim sposobnostima, njegov početni otpor i nepovjerenje te komunikacija s dječakovom dominantnom majkom. Iskušavajući različite intervencije savjetovateljica je uvidjela kako joj u radu s dječakom najviše koristi tehnika crteža, prema kojoj je imao najmanji otpor, a pokazala se kao dobar medij za osvještavanje i učenje o osjećajima te način na koji je mogao pogovoriti o svojim problemima i poteškoćama.

Kako bi poučavanjem postigla promjene kod majke, savjetovateljica je najprije morala osvijestiti svoju kontratransfernu reakciju prema njoj. Tijekom supervizije je dobila uvid da se pretjerano brine i štiti dječaka, čime je preuzela odgovornost roditelja, a sebe onemogućila da kvalitetno vodi i usmjerava proces savjetovanja. Ovaj je uvid pomogao u zauzimanju neutralne pozicije i u jačanju njezine uloge savjetovatelja.

Sljedeći važan trenutak u radu s cijelom obitelji bila je primjena tehnike evaluacija kao intervencija, koja se, između ostaloga, može upotrebljavati i kada stručnjak želi objasniti resurse koje klijent i njegova obitelj imaju, pokazati im da imaju zasluge za promjene koje su se dogodile u procesu i životnoj situaciji te naglasiti pozitivne pomake u radu. Upravo se to dogodilo kod primjene intervencije u ovoj obitelji jer je dječak dobio potvrdu da je u redu biti to što jest i da je u redu biti zadovoljan trenutačnom situacijom u školi. Istodobno su roditelji dobili bolji uvid u njegove želje, sposobnosti i mogućnosti.

Što ako bi klijent mijenjao druge, a ne sebe?

Klijent (29 g.) dolazi na savjetovanje jer želi roditeljima priopćiti da je homoseksualac, ali ne zna kako to učiniti bez većih posljedica po njihov odnos. Kao razloge da s njima o tome razgovara navodi da mu je postalo teško i naporno „živjeti u laži” te da mu se čini da sa svojih 29 godina to „treba i mora” učiniti.

Klijent je objasnio da njegovi roditelji imaju jako tradicionalne stavove o homoseksualnosti te da su općenito zatvoreni za razgovore o emocionalno nabijenim temama. Svoj je odnos s roditeljima doživljavao kao izrazito hijerarhijski, kao da ga ne uvažavaju kao odraslu osobu, već se prema njemu odnose kao prema malom djetetu. To je najviše dolazilo do izražaja u komunikaciji s majkom, koja mu se često obraćala sa svojim problemima očekujući pritom od njega podršku u obliku prihvaćanja njezina viđenja situacije i gotovo internaliziranja njezinih stavova. Pored toga, klijent se bojao konflikata i izbjegavao je konfliktne situacije. Bilo ga je strah da će u slučaju izravnog sukoba druga strana snositi teške posljedice u obliku intenzivnih neugodnih emocija i jakog stresa, što potencijalno može dovesti i do zdravstvenih tegoba.

CILJEVI

Klijent je kao svoj dugoročni cilj vidio razgovor s roditeljima u kojem bi im rekao da je homoseksualac. No prije poduzimanja toga koraka htio je poraditi na odnosu i komunikaciji s njima. Ciljevi su nam bili pokušati uspostaviti ravnopravnu komunikaciju s roditeljima i naučiti kako prestati preuzimati odgovornost za njihove emocije te osvijestiti vlastite emocije i razmišljanja u kontekstu konfliktnih situacija.

INTERVENCIJE

Redovito sam klijenta konfrontirala kako bih ga upozorila na nesuglasje između njegove velike želje da se odnos s roditeljima promijeni i trenutačne ideje da je taj odnos zapravo jako dobar. Mnogo smo razgovarali o njegovu djetinjstvu i doživljaju roditelja tada i danas, pri čemu smo se usmjeravali na emocije koje su mu neke situacije izazvale. Ispostavilo se da je klijent još u djetinjstvu stekao uvjerenje da je on odgovoran za emocije svojih roditelja i da će „ako bude dobar, mama i tata biti sretni”. Često je od majke dobivao poruke da joj njegovo ili bratovo ponašanje izaziva stres i tjelesne tegobe. Kada smo te poruke povezali s njegovim strahom od konflikata, postalo mu je jasnije da se zapravo boji da bi priopći li roditeljima da je homoseksualac to u njima moglo izazvati toliku količinu stresa da bi se mogli i razboljeti. Tu sam smatrala važnim klijenta poučiti i podsjetiti što su emocije, čemu služe i kako funkcioniraju te da je briga o emocijama ponajprije odgovornost onoga tko ih doživljava. Istražili smo i moguće reakcije roditelja kroz igranje uloga, pri čemu je klijent procjenjivao koliko mu se koja mogućnost čini realnom.

ISHODI

Klijent je pred kraj procesa savjetovanja sam došao na ideju da roditeljima pošalje pismo u kojem će im opisati kako se osjeća, reći im da je homoseksualac i objasniti zašto mu je važno to s njima podijeliti. Roditelji su dobro reagirali i klijentu se čini da su im odnosi sada mnogo bolji. Razlog za poboljšanje vidi u tome što je on sada opušteniji jer se „ne skriva i ne laže” te mu je lakše roditeljima dopustiti njihove emocionalne reakcije bez osjećaja krivnje i/ili ljutnje. Nada se da će stečena znanja o emocijama i odgovornosti uspjeti prenijeti i na druge odnose.

Proces savjetovanja trajao je deset susreta. S klijentom sam se redovito nalazila jednom tjedno uz jednu dužu stanku od mjesec dana tijekom ljetnih praznika.

SAVJETOVATELJIČIN OSVRT

Ovo je bio moj prvi klijent i, budući da nisam imala prethodnog iskustva na koje bih se mogla osloniti, činilo mi se važnim što dosljednije se držati naučenih faza u procesu savjetovanja. To se pokazalo problematičnim već u fazi postavljanja ciljeva. Klijent je imao ideju da bi mu popravljavanje odnosa s roditeljima olakšalo razgovor o njegovoj seksualnoj orijentaciji, no bilo mu se izrazito teško dosjetiti što bi on u tom kontekstu mogao učiniti. Imao je velika očekivanja od roditelja i smatrao je da su oni zapravo ti koji bi se trebali promijeniti, tj. prilagoditi njegovu načinu komunikacije, koji je doživljavao ispravnim, a i činilo mu se da je sve što je u njegovoj moći već pokušao.

Navedena očekivanja nismo uobličili u ciljeve jer se ciljevi ne mogu temeljiti na promjenama ponašanja osoba koje nisu uključene u konkretan proces savjetovanja. Ponašanja drugih ljudi nemamo pod svojom kontrolom niti za njih možemo preuzeti odgovornost, pa se ne možemo ni obvezati da ćemo ih promijeniti bez njihova znanja i sudjelovanja. Takav je cilj nužno nedostižan i ne može dugoročno motivirati klijenta.

U više sam navrata nastojala klijentu objasniti razliku između želja, potreba i očekivanja. Željela sam mu pokazati da bi postavljeni ciljevi koji uključuju očekivanja od roditelja mogli prouzročiti jaku ljutnju i razočaranje u slučaju da se ne ostvare. Budući da su se ta očekivanja odnosila na promjenu nekih ustaljenih obrazaca ponašanja kod roditelja, smatrala sam da je vrlo vjerojatno da se neće ostvariti. No klijent i dalje nije uspijevaao jasno izraziti što bi tijekom procesa želio postići.

Tada sam odlučila da neću inzistirati na tome da odjednom postavimo konkretne ciljeve jer mi se činilo da bi to kod klijenta moglo izazvati dodatan otpor i frustraciju. Također nisam htjela osobno previše predlagati potencijalne ciljeve jer se radilo o klijentu natprosječnih sposobnosti i s velikim kapacitetom i motivacijom za rad na sebi. Smatrala sam da će mu samostalno promišljanje o mogućim budućim akcijama biti dugoročno korisnije od (polu)gotovih rješenja. Zaključila sam da je bolje pustiti klijenta da istražuje svoja razmišljanja i emocije vezane uz odnos s roditeljima te smo se tako prešutno, bez postavljenih ciljeva, bacili na intervencije.

Priznajem da me u početku frustriralo što ne možemo jasno definirati ciljeve i činilo mi se da se vrtimo u krug i samo razgovaramo. Opterećivalo me to što nisam proces odradila školski i brinula sam se da bi to moglo negativno utjecati na ishod savjetovanja. Sada mislim da sam dobro postupila.

Mislim da nam je za uspješan rad najkorisniji bio dobar odnos koji smo uspostavili. To mi je omogućilo da klijenta često konfrontiram i upozoravam ga na nesklad u njegovim razmišljanjima, a da to ne djeluje agresivno ili optužujuće. On je na konfrontacije dobro reagirao i obično bi iz njih za sebe izvukao neki uvid, što mu je održavalo motivaciju za rad. Sigurna sam da takav način rada ne bi svim klijentima odgovarao, ali u ovome konkretnom slučaju polučio je dobre rezultate i mogu reći da sam zadovoljna. Još važnije, zadovoljan je i klijent.

SUPERVIZIJSKI OSVRT

Najprije je važno naglasiti da je savjetovateljica u radu s ovim klijentom odmah na početku reagirala tolerancijom u odnosu na njegovu seksualnu orijentaciju. Naime, da klijent već u fazi uspostavljanja odnosa nije osjetio ovu toleranciju i prihvatanje, moguće je da bi odustao od savjetovanja ili da ono ne bi bilo uspješno.

U fazi postavljanja ciljeva savjetovateljica je prepoznala klijentovo nastojanje da promijeni reagiranje i postupanje svojih roditelja, a ne svoje vlastito. Tada je nastao zastoje u postavljanju ciljeva i savjetovateljica navodi da je imala osjećaj da s klijentom samo razgovara. Zapravo je savjetovateljica kroz samo razgovaranje s klijentom napravila korak unatrag i vratila se radu na objašnjavanju njegovih poteškoća. U okviru toga poučila ga je o osobnoj odgovornosti, kako njegovoj tako i njegovih roditelja, te da ako on želi promjene u odnosu s roditeljima, on može mijenjati jedino sebe i svoje reakcije, ali ne i roditelje.

Savjetovateljica u svojem osvrtu ispravno naglašava važnost uspostavljanja dobrog odnosa s klijentom, a iz njezina se opisa može zaključiti da je uspostavljen odnos povjerenja i suradnje, što je ključno za uspješan proces savjetovanja. Nadalje, usmjerila se na klijentove snage (natprosječne sposobnosti i kapacitet za promjenu). Tako je stvoren kreativan prostor u kojem je klijent u suradnji sa savjetovateljicom promišljao o svojim emocijama, stavovima, mogućim postupanjima u budućnosti, kao i o mogućim ishodi-
ma. Konfrontiranje koje je savjetovateljica često upotrebljavala poslužilo je klijentu za stjecanje novih uvida.

Na kraju savjetovateljica zaključuje da pristup kojim se koristila kod ovoga klijenta ne bi odgovarao svim klijentima. Ovaj primjer pokazuje kako savjetovanje kao proces uvijek ovisi i o klijentu, a ne samo o savjetovatelju, te da savjetovatelj sa svakim novim klijentom stvara do određene mjere drugačiji proces.

Profesionalni razvoj pomagača – od početnika do kompetentnog savjetovatelja

Kristina Perišić i Martina Čarija
Društvo za psihološku pomoć

UVOD

Profesionalni razvoj savjetovatelja cjeloživotni je proces. Put do kompetentnog savjetovatelja uključuje profesionalni i osobni razvoj, pri čemu se profesionalni razvoj odnosi na razvoj vještina i znanja, a osobni na sve osobne karakteristike koje olakšavaju uspostavu kvalitetnog odnosa s klijentom i provedbu savjetovanja (Wilkins, 1997). Može se lako zaključiti da to nije proces koji traje kratko – za vrijeme edukacije i neko vrijeme nakon nje (Ronnestad i Skovholt, 2003). Ono što razvoj osobe u kompetentnog pomagača/savjetovatelja čini specifičnim u odnosu na druge struke jest to što promjene u jednoj domeni (primjerice na osobnom planu) utječu i na profesionalne vrijednosti i na uspješnost osobe kao savjetovatelja, ali i obrnuto. Osobni razvoj obuhvaća razvoj vlastite autentičnosti, interpersonalne uključenosti i povjerenja u procesu savjetovanja te samoprocjenu (Elton-Wilson, 1994). On često uključuje i vlastiti rad na sebi, mnogo vježbanja u praksi te vođenje brige o sebi.

S polaznicima projekta «Povećanje zapošljivosti stručnjaka pomagačkih zanimanja» provedeni su polustrukturirani intervjui kojima je cilj bio utvrditi kakve su se promjene odvale na osobnom i profesionalnom planu kod polaznika izobrazbe za unapređenje savjetovališnog rada. U istraživanju je sudjelovalo 26 sudionika (u trenutku istraživanja sudionici su završili izobrazbu za unapređenje savjetovališnog rada te su u prosjeku odradili 30 sati savjetodavnog rada s klijentima i pet supervizijskih susreta).

ŠTO POLAZNICI KAŽU O VLASTITOM OSOBNOM I PROFESIONALNOM RAZVOJU?

Najčešće smo od polaznika čuli da se osjećaju samopouzdanije u radu, da su zadovoljniji sobom i nošenjem sa svojom profesionalnom ulogom. Čini se da se polaznici osjećaju osnaženijima i zbog toga opisuju i da su opušteniji u odnosima s drugim ljudima, što uključuje i klijente, da se osjećaju kompetentnijima u savjetovanju te da im se čak povećala i motivacija za vlastite životne promjene. Također, što je vjerojatno povezano s prethodnim, svjesniji su svojih potreba, snaga, kvaliteta i kompetencija, bolji su u svojem izražavanju te bolje prihvataju sebe i svoje slabosti. Pored toga, budući da više prihvataju i svoje uspjehe i padove, slobodniji su u izražavanju sebe i svojih ideja.

Većina polaznika primjećuje promjene nabolje u odnosu s drugim ljudima. Kao temelje za kvalitetnije odnose navode bolje komunikacijske vještine, više strpljenja za druge ljude, veću toleranciju prema drugima, a i bolje mogu shvatiti perspektivu drugoga. Nadalje, imaju manja očekivanja od drugih, zastupaju odgovornost za sebe (ne daju se iskorištavati, jasnije postavljaju granice), osvijestili su i zastupaju odgovornost za odnos. Drugim riječima, pored toga što su naučili imati više razumijevanja za druge ljude, bolje se uživjeti u tuđu kožu, naučili su i čuvati svoje granice i brinuti se o sebi, što im, između ostaloga, omogućava i već spomenuta bolja svjesnost o svojim potrebama i jasnije izražavanje.

Polaznici edukacije navode da imaju bolji kontakt sa sobom. Svjesniji su vlastitih procesa i promišljaju o njima. Nakon savjetovanja razgovaraju sami sa sobom i jasnije čitaju znakove svojeg organizma. U velikoj su mjeri prihvatili vlastite osobine, a to je dijelom i razlog zašto imaju realnija očekivanja od sebe i procesa savjetovanja. Odgovorniji su prema sebi tako da bolje čuvaju osobne granice i ne preuzimaju na sebe tuđu odgovornost. Kao važnu promjenu spominju i prihvaćanje mogućnosti griješenja. Samopouzdaniji su (privatno i profesionalno) i više vjeruju u sebe. Neki su polaznici odlučili nastaviti rad na vlastitim unutarnjim konfliktima i počeli su više voditi računa o tome što im treba, a neki su se i sami uključili u psihoterapiju. Život i rad na sebi olakšava im i činjenica da jasnije prepoznaju što je čija odgovornost. Većina je pomagača bila upoznata s pojmovima različitih razina odgovornosti, no tek su nakon edukacije razumjeli koncept u potpunosti. Upoznavanje s ovim terminima bio im je najkorisniji dio treninga i to je nešto što im je promijenilo i olakšalo život. Počeli su živjeti u skladu s tim – osobnu odgovornost i odgovornost za odnos integrirali su u osobni i profesionalni život i šire znanje dalje.

Što se tiče samoga profesionalnog razvoja, jedna je od najvažnijih spoznaja bila ta da je bitan proces, ne sadržaj – to im je dalo vjetar u leđa u samom radu. Povećalo im se povjerenje da su savjetovanje i psihoterapija uistinu korisni te su postali strpljiviji i promišljeniji u izboru onoga što će reći (Ispeci pa reci). Spoznali su važnost rada na sebi

i supervizije te su samim time postali motiviraniji da redovito superviziraju svoj rad. Za neke je od polaznika shvaćanje da oni upravljaju procesom savjetovanja bilo osnažujuće. Također, imaju osjećaj da su kroz trening savjetodavnih vještina naučili primjenjivati stvari naučene na fakultetu. Jedna od zanimljivijih povratnih informacija bila je da im se povećala osjetljivost/senzibilnost na poruke ljudi s kojima komuniciraju, što je vjerojatno posljedica veće fokusiranosti na proces umjesto na sadržaj poruke. Gotovo su svi primijetili pozitivne promjene u odnosu s klijentima. Odbacili su ulogu autoriteta, više slušaju, prate potrebe klijenata i imaju više strpljenja za njih. Povećala im se tolerancija vezana uz ponašanje klijenata i tolerancija prema različitostima. Pojavila im se ili povećala želja za razumijevanjem klijenata, proširili su perspektivu (ne svrstavaju klijente u kućice, ne promatraju ih kao dobre ili loše). Što se tiče savjetodavnog procesa, više su u kontaktu sami sa sobom u odnosu s klijentima. Kao veliku važnost izdvojili su prepuštanje klijentima njihove osobne odgovornosti. Prihvaćanjem važnosti prepuštanja pao je i jedan veliki dio tereta s njihovih leđa. Osvijestili su važnost odnosa s klijentom jer ako je dobar, sam je po sebi iscjeljujući. S tim je povezan i osjećaj da je u redu katkad pogriješiti i lakše im je prihvatiti šutnju. Kod većine se povećala i motivacija za pomaganjem klijentima. Polaznici navode promjenu u svojem sustavu vrijednosti tako da više primjenjuju i cijene humanistički pristup u savjetovanju. Drugim riječima, više promatraju klijente, a manje ih vrednuju. Više cijene rad na sebi i dodatno educiranje. Polaznici kod kojih nije došlo do promjene u sustavu vrijednosti kažu da je to zato što je njihov sustav vrijednosti i prije edukacije bio humanistički. Kod trećine je polaznika došlo do promjene u motivaciji. Oni koji se nisu planirali baviti savjetovanjem sada to žele, a oni koji su se i prije željeli baviti savjetovanjem sada su se dodatno zainteresirali i ohrabreniji su za to područje rada.

Nakon edukacije polaznici se osjećaju ugodnije i kompetentnije u ulozi savjetovatelja. Neki se polaznici prije nisu mogli ni zamisliti u ulozi savjetovatelja, a sada se time žele baviti. Vjeruju da je promjena moguća, ali su u radu s klijentima osvijestili da nije lako mijenjati se. Zbog toga imaju više strpljenja za klijente (daju im vremena).

Neke od izjava savjetovatelja vezano uz proces razvoja savjetodavnih kompetencija:

„Bolje postavljam granice, lakše kažem ne; lakše postavljam prioritete, odvajam bitno od nebitnoga.”

„Bolje mogu shvatiti perspektivu drugoga, pitam se kako je drugomu, više pazim na svoje granice.”

„To mi je donijelo najveću promjenu i u osobnom i u profesionalnom smislu; lakše mi je živjeti tako.”

„U odnosu s klijentom lakše vraćam odgovornost klijentu – to mi je bilo jako korisno.”

„Stav koji sam imala i prije je bio: ljudi koji se uključuju u savjetovanje žele neku promjenu. Sad sam shvatila da se promjena neće nužno dogoditi na problemu s kojim su došli, nego možda u nekom drugom području.”

„Imam faze samouvjerenosti, pa faze da ne mogu ništa, a sad sam u fazi da nije nijedno od toga, ali da imam temeljne vještine i da mogu doći do stvari koje mi nedostaju.”

„Prije treninga sam mislila da savjetovanje nije toliko teško, a sad mi treba kućna biblioteka.”

„Edukacija mi je dala više smisla onomu što smo učili na fakultetu.”

„Ne znam kako bih se natjerala raditi s klijentima da nije bilo edukacije.”

„Na početku treninga bila sam još nezaposlena – trening mi je poslužio kao vrsta optimizma i održavanje samopoštovanja; profesionalno mi se samopouzdanje povećalo.”

ZAKLJUČAK

Kod polaznika treninga dogodile su se promjene u odnosu prema drugim ljudima, u odnosu prema njima samima te u odnosu prema klijentima. Promjene u sustavu vrijednosti polaznika najviše su usmjerene na veću toleranciju, razumijevanje, strpljivost, na dobru vjeru u klijente da mogu mijenjati svoj svijet, i općenito uključuju promjene u smjeru humanističkih nazora. Pored toga, polaznici imaju bolji uvid u sebe, motiviraniji su za bavljenjem ovim područjem, razumiju i upotrebljavaju razine odgovornosti te se osjećaju kompetentnije u ulozi savjetovatelja. Proces savjetovanja temelje na kontaktu s osobom preko puta sebe, a teorijskim se znanjima koriste prilagođeno klijentu i njihovu međusobnom odnosu.

Većina bi polaznika željela da postoje kvalitetne edukacije iz savjetovanja, što bi im pomoglo da nastave razvijati stečene kompetencije.

Osobni osvrti savjetovateljica

Pismo budućem savjetovatelju

Mirna Petretić, prof. psihologije

Dragi (budući) kolega!

Pišem ti ovo pismo ohrabrenja jer znam da je i meni trebalo hrabrosti da se odlučim raditi s klijentima psihološko savjetovanje, ali i podrške da u tome ustrajem. Pokušat ću ti ukratko opisati svoj osobni i profesionalni put koji sam prolazila radeći s klijentima u sklopu edukacije. Rad sa svojim prvim klijentima bio mi je u podjednakoj mjeri izvor i muke i nadahnuća, ali bez njih ne bi bilo ni ovog pisma.

Kao i većina mladih psihologa, izašla sam iz fakulteta puna znanja i ideja i odjednom sam se našla među živim ljudima na kojima sam ta znanja trebala primjenjivati! Smatrala sam, i još uvijek smatram, da su ta znanja bila nedostatna za ono pravo pomaganje kakvim sam se željela baviti. Tako sam upisala edukaciju iz psihološkog savjetovanja. Ali tek kada sam prvi put sjela preko puta pravoga klijenta, shvatila sam svoju prvu zabludu: ne trebam ja ništa primjenjivati na njima, već sa njima.

Suradnja

Imaj povjerenja u klijente i njihovu sposobnost da aktivno sudjeluju u savjetovanju i da mogu rješavati svoje probleme. Uostalom, to dokazuju samim dolaskom na savjetovanje i činjenicom da su potražili tvoju pomoć. Tvoj je zadatak da ih podržiš u otkrivanju, razvijanju i njegovanju tih resursa. Ne doživljavaj klijente kao nemoćne žrtve, već kao aktivne oblikovatelje svojeg života. I vjeruj im da znaju što im treba.

O pripremi

Prije prvog susreta s prvom klijenticom trudila sam se vrhunski pripremiti da bih se osjećala sigurnije u ono što radim. Naravno, nisam u tome uspjela. S posljednjim sam klijentima već prihvatila tu nesigurnost i usvojila sam misao da u savjetovanje ulazimo oboje, a ne ja sama i da je odgovornost za kvalitetu tog procesa zajednička, a ne samo moja. Naučila sam da nisam sklona potpunoj improvizaciji i da mi umjerena priprema olakšava posao, ali i da je to samo moja priprema. Ne očekuj da je i klijentima prioritet da ti odradiš sve što si sam sebi zacrtao. Klijent je u prvom planu i njegova dobrobit ima prednost ispred bilo kojeg modela koji izučavaš i po kojemu radiš.

Podrška umjesto pomaganja

Umjesto da si postaviš za cilj pomaganje, razmišljaj o podršci. Kad sam god ušla u savjetovalište s idejom i planom kako ću njoj ili njemu pomoći, izašla sam s osjećajem neuspjeha. Vjerujem da je želja za pomaganjem dobronamjerna, ali zapravo proizlazi iz ideje moći i superiornosti nad klijentom, a to znači da više nisam s njim. Oni nas vode, a mi pratimo i sigurno će i najsmušeniji, najsporiji, najkompliciraniji, najnesretniji, naj... klijent naći svoj put. Zapravo, već ga ima u sebi. Naučila sam da je na meni kao savjetovateljici da Klijentu pomognem raskrčiti taj put, da ga potaknem da okrene glavu na više strana, da uvidi što želi te da ga nježno, vrlo nježno, pogurnem.

Dragi kolega, budi realan i dobronamjeran prema sebi; nije tvoja dužnost ni obveza klijentima davati odgovore, već ih podržavati u njihovoj potrazi. Upamti, ti si vozač u svojem životu i odgovoran si za svoje učenje, ali je klijent vozač u savjetovanju.

Ja sam samo jedna postaja u klijentovu životu

Iz iste ideje o vlastitoj važnosti proizlazi i strah da će naše pogreške jako narušiti klijentov život. Često sam ulazila u savjetovalište sa strahom i pitanjima: Što da mu/joj kažem? Hoću li reći pravu stvar? Što ako zbog mene upadne u još veću depresiju? S vremenom sam shvatila da su moji Klijenti živjeli sve ove godine bez mene i da će tako živjeti i dalje. Dragi kolega, misliš li da sat vremena koje klijent tjedno provede s tobom stvarno može okrenuti njegov život naglavačke?

Prije svega sam čovjek

Posljednji sam susret sa svakim klijentom organizirala kao svojevrsnu šetnju našim odnosom sa svrhom procjene učinkovitosti savjetovanja. Pitala sam ih kako im je bilo tijekom svih desetak susreta, što su upamtili, što im je najviše koristilo. I svaki me je od njih iznenadio. Aktivnosti na koje sam ja bila ponosna i za koje sam vjerovala da sam ih odradila odlično oni nisu ni primijetili. Koje razočaranje! Ali kakvo je tek iznenađenje bilo to što sam im najviše pomogla onime što se meni podrazumijeva u savjetovateljskom radu, što nije ni vrijedno spomena: time što sam ih saslušala, prihvaćala i nisam ih požurivala. Drugim riječima, klijenti ne očekuju čudotvorca, nego očekuju i trebaju Čovjeka.

Što je stvarni kriterij uspjeha?

Naučila sam da su povratne informacije zakon. Puno sam se puta osjećala nekompetentnom i izgubljenom u radu s klijentima. Ali sam znala da je to moj osjećaj i da trebam pitati klijenta za njegovo viđenje. Bilo mi je teško i osjećala sam sram kada bih mu rekla: „Čini mi se da je prošli susret otišao u vjetar i da ništa nisam dobro učinila.” Tom sam mu rečenicom zapravo rekla da sam i ja čovjek i da nisam savršena, ali da radim najbolje što mogu. A to je ono što i oni očekuju od nas – da radimo najbolje što možemo.

Ne znam dovoljno!!!

Najvažnije što sam naučila jest da nikada neću moći naučiti sve što postoji o psihološkom savjetovanju i da nikada neću biti savršen savjetovatelj svim svojim klijentima. Umjesto da ulažem energiju u otkrivanje i dešifriranje tajni njihova uma i duše, važnije je da dobro upoznam sebe: svoj sustav vrijednosti, razmišljanja, ponašanja i svoje osjećaje koji se javljaju tijekom savjetovanja. Ja sam, naime, konstanta u svojem savjetovalištu, a klijenti će se izmjenjivati, dolaziti i odlaziti. Nitko ne može imati sva znanja ovog svijeta iz psihološkog savjetovanja niti savršeno razumjeti svakoga klijenta, ali to nije ni bitno. Moraš samo razumjeti ono što činiš. Ovime ti poručujem, dragi kolega, da najveću podršku možeš dati upravo ti sam sebi, upoznavanjem sama sebe.

Podsjećam te da nisi sam u savjetovalištu: kao što ti imaš svoje dvojbe, nesigurnosti, pitanja, brige, zadovoljstva, ushit, inspiraciju i želju za napretkom, tako ih ima i tvoj klijent. Podijeli ih s njim! Moji su klijenti bili najzadovoljniji kada sam ja bila autentična, a to znači da sam s njima otvoreno dijelila svoja stanja i misli i, da, katkad sam im rekla: „Ne znam.”

S obzirom na to da čitaš ovu knjigu, vjerujem da si upravo odabrao svoj put, možda ga samo malo odmjeravaš, i to je u redu, ali ako nastaviš njime, ne brini se previše zbog zavoja ili svega skrivenoga u daljini. Okreni glavu lijevo i desno: vidjet ćeš svoje klijente, koji su najvjerojatnije zadovoljni tobom takvim kakav jesi, svoje kolege, koji se isto muče kao i ti, svoje supervizore, koji će ti svojim pitanjima dati brojne odgovore, svoje mentore, koji će ti nesebično dijeliti znanja.

Vjerujem da, budući da držiš ovu knjigu u ruci, već znaš kamo si se uputio. Sretna ti šetnja! Uživaj u njoj, jer je jedinstvena i prekrasna!

Unutarnji proces postajanja savjetovateljicom

Ines Ostović

Sjedim pred svojim prijenosnim računalom i pokušavam se sjetiti kako mi je bilo na početku edukacije, prije više od godinu dana. Ne mogu vjerovati da je već toliko prošlo, a istodobno mi se čini kao da je put do ovog trenutka bio i mnogo dulji. Pokušat ću u nastavku teksta prenijeti kako je tekao proces mog postajanja savjetovateljicom, iako je to nešto što više osjećam nego što mi je lako verbalizirati.

Sjećam se da mi je, nakon što sam završila fakultet, pomisao kako mogu provoditi psihološko savjetovanje bila izrazito apstraktna. Iako sam imala iskustva u radu s ljudima, nisam se osjećala ni približno dovoljno sigurnom u sebe da sad ja, eto, dobijem vježbenički staž u nekoj instituciji gdje će se to od mene očekivati. No uvijek mi se ideja o savjetodavnom radu sviđala i privlačila me. Mogućnost sudjelovanja na besplatnoj edukaciji iz savjetovanja doživjela sam kao osvajanje nagrade u nagradnoj igri.

Na početku edukacije sama sam sebi postavila glavni zadatak: „Pokušaj dobiti što više možeš za sebe, a za ostalo ćemo vidjeti kako će ići.” Nisam bila sigurna kako će cijela priča završiti, hoću li se pronaći u savjetovanju ili ne. Kad čitam svoje bilješke s prvog modula, vidim da sam imala puno strahova o tome kako ću se snaći na edukaciji, hoću li moći raditi savjetovanje, hoću li naškoditi klijentu i slično. No vidim i želju za novim spoznajama i vještinama.

Prvih sam nekoliko modula bila zbunjena. Informacije koje sam dobivala zvučale su mi poznato, ali još nisam mogla zamisliti sebe kako ih upotrebljavam u praksi. Igranje uloga klijenta i savjetovatelja pred grupom puno mi je pomoglo. Iako nervozna, jer nisam ljubitelj takve vrste nastupa, predala sam se u objema ulogama s velikim povjerenjem koje sam imala prema grupi i edukatoricama. Tako sam malo pomalo isprobavala cipele savjetovatelja. Nisam ih još osjećala kao svoje, no bila sam ponosna na sebe što sam se

uopće usudila probati ih.

Sjećam se osjećaja kad mi je rečeno da sam dobila prvoga klijenta. Iako sam stavila svoje pokersko lice, nije mi uopće bilo svejedno. Još kad su mi na prvi susret neočekivano došli roditelji, a ne djevojka s kojom sam trebala imati inicijalni razgovor... recimo da sam morala nekoliko puta duboko udahnuti. No mogu reći da je nakon toga prvog susreta sve bilo puno lakše. Svaki je klijent bio drugačiji, a ono što me iznenadilo bilo je to što sam mogla uočiti povjerenje koje su klijenti imali u mene i moje sposobnosti. Nisam bila sigurna hoću li opravdati to povjerenje i pitala sam se katkad bi li bilo bolje da su otišli nekome drugome. No imala sam vjere u savjetodavni proces i u ono što su me naučili. Znalo me katkad iznenaditi to što sam se na susretu zaista spontano koristila onim što su me naučili. Tek kad bih sljedeći dan slagala svoje bilješke o klijentu, vidjela bih što sam sve zapravo radila na tom susretu i do kakvih je rezultata to dovelo. Ne mogu reći da nisam griješila. Jesam, ali te greške nisu bile kardinalne, kao što sam ih bila zamišljala u svojim fantazijama na početku edukacije. Neke sam ponovila i nekoliko puta prije nego što sam ih prestala raditi, a neke se još uvijek tu i tamo zalome. Nije mi to bilo drago, niti mi je drago sada, ali sam usvojila uvjerenje da greške znače da sam čovjek, kao i klijent koji sjedi preko puta mene, što je bitno pokazati.

Kako je vrijeme prolazilo, a susreti s različitim klijentima se redali, uočila sam da strahovi koje sam imala na početku polako nestaju jedan za drugim. Sjesti preko puta osobe s iskrenom znatiželjom, saslušati je bez osuđivanja, pamtit i povezivati što govori i koristiti se različitim tehnikama u radu... sve se to odjednom posložilo u proces koji ima svoju glavu i rep. U trenutku kad sam se prestala opterećivati strukturom savjetovanja iz teorije i udžbenika, pustila proces da teče i počela vjerovati svojim instinktima i samom odnosu između klijenta i savjetovatelja, sve je krenulo nabolje. Tako sam, odjednom, počela savjetovateljsku stolicu osjećati kao svoju.

Kako sad vidim savjetovanje? Biti savjetovatelj nije lako, zaista. To zahtijeva puno vremena i truda. Jednoj osobi ne posvetim samo jedan sat tjedno, koliko se vidimo, nego razmišljam dok slažem bilješke, a katkad mi nešto novo sine na poslu ili kad se vraćam doma s posla. Sa svojim sam kolegicama s edukacije oformila peer-grupu u kojoj zajedno mozgamo. Znam da trebam još puno toga naučiti i da me puno toga još čeka. Stoga, zaključno, savjetodavni rad jest zahtjevan. No, iskreno, ne sjećam se kad sam se posljednji put osjećala toliko kompetentno. Od svakoga klijenta naučim nešto novo: od onih s kojima sve ide po planu, od onih s kojima ima zapreka na putu, ali i od onih s kojima putovanje završi prerano. Svaki mi je klijent omogućio da se dalje razvijam kao savjetovatelj, psiholog i osoba. Savjetovanje kao proces traje i puno je potencijalnih poteškoća, ali gledati osobu kako se mijenja preda mnom koristeći se snagom i potencijalima koje ima i ostvaruje ono što je odlučila postići neprocjenjivo je. Upravo mi je zbog toga drago što sam imala priliku sudjelovati u ovom projektu, steći novo iskustvo, biti učenicom triju fantastičnih žena, i to sve okružena odličnim kolegama.

Opis mog procesa postajanja savjetovateljicom (koji ni izbliza nje završen)

Na početku nisam ni slutila od kojeg će značenja ova edukacija biti za moju profesionalnu ulogu, kao i za mene osobno. Kad sad razmišljam o tome, mnogo lakše osjećam taj proces nego što ga mogu prenijeti riječima.

Krenula sam s ovom edukacijom prilično oprezno, ne znajući što me čeka i hoću li se uopće uključiti. Bila sam nabrušena na HZZ kad su mi, još jednom u nizu, javili da obavezno moram doći na predstavljanje projekta. Došavši s oba uha spuštenu, jedno uho mi se naćulilo kad sam čula da je riječ o edukaciji iz savjetovanja, a drugo kad sam čula da je jedna od trenerica profesorica Arambašić.

Unatoč doista velikoj kvaliteti sadržajnoga dijela edukacije, na mene je nesumnjivo najviše utjecaja imao procesni dio edukacije. Taj je utjecaj teško prepričati. To je sve ono iskustveno i između redaka. Odnosi se na veće razumijevanje, veću svjesnost, slikovitije osjećanje, osluškivanje unutarnjih senzora... Neposredno iskustvo. Daleko od toga da sad razumijem, osjećam, da sam prisutna i da sam dosegнула mjesto na kojem želim biti. No taj mi cilj trenutačno ne treba, ovaj put na kojem sam sad sasvim mi je dovoljan dok na njemu učim.

Da ne duljim i da ne opisujem kako je tekao cijeli proces kroz selektivnu radionicu, sve module i supervizije, vratit ću se na svoj unutarnji proces i na to kako mi je tada bilo sjesti na stolac preko puta klijenta, a kako mi je sada.

Ispočetka je moj metaoblačić bio puno veći: razmišljala bih o tome jesam li za nešto dovoljno kompetentna, što sljedeće reći, što ne reći, s puno „što ako“ rečenica (npr. Što ako ja... što ako on/a...) prebjegla bih u budućnost, dopuštajući na taj način da sadašnji trenutak samo djelomice osjetim, a dobrim dijelom ispustim iz vida. Loveći trenutke u budućnosti, zbog svog osjećaja nesigurnosti, a dijelom i zbog potrebe za kontrolom, gubila bih sadašnje trenutke mnogo češće nego što to činim sada. I to još k tome uz velik trud. Time bih se više usmjerila na sebe i svoju ulogu, a manje bivala s klijentom. Zvuči paradoksalno, zar ne? Ulagati velik trud u nešto što samim time postaje neuhvatljivo. Sada se doživljavam puno opuštenijom i više svojom. Kada mi se javi nešto smiješno, kažem to, kada mi je nešto neugodno, kažem to, ako smatram da to neće štetiti procesu savjetovanja. No ono što me iznenadilo jest da najčešće i koristi. Obično je osjećaj koji mi se javio prisutan s razlogom, a prenošenje tog osjećaja klijentu katkad može doprinijeti procesu savjetovanja.

Osjećaj kada sjednem preko puta klijenta mnogo mi je manje preplavljujući; u većoj

sam mjeri u trenutku i ne brinem se toliko što će se dogoditi. Čini mi se da sam prije doživljavala nužnost izbora između toga hoću li biti svoja ili ću biti profesionalna te mi je bilo veliko olakšanje uvidjeti da takav izbor nije nužan. Ovdje mogu imati i ovce i novce – biti svoja i profesionalna u isto vrijeme.

Sada mnogo više vjerujem svojoj intuiciji i osjećaju koji me iz nekog razloga uputi da istražim određeni smjer. Doživljavam se tolerantnijom ne znati na početku susreta kamo će nas proces taj put odvesti. Zapravo, ne mogu si ni zamisliti da to znam, a najveća je promjena u tome što sada ne bih ni željela znati. Stavljati klijente u kalupe s kojima ćemo onda raditi na unaprijed određen ili uniforman način čini mi se kao da bi značilo promašiti osobu i baviti se svojim predodžbama u glavi. Prije bih ovakav stav smatrala neopravdanim lutanjem na vjetru ili tapkanjem u mraku.

Samu sebe iznenadim. Kao da neki dio mene, kojeg i ne moram uvijek biti sasvim svjesna, zna kamo smjera. I smjera tamo s nekim razlogom. U posljednje ga vrijeme puno češće pustim, vjerujući mu, da istraži kamo želi. I neprestano me iznenađuje: na koja li me je sve vrijedna mjesta odveo i do vrata kojih sve spoznaja doveo, kako mojih tako i klijentovih.

Naravno da griješim. I neka griješim. Svjesnija sam nego prije kamo su me neki postupci i dobre namjere odveli, i to doživljavam kao napredak. U meni pogreške više ne izazivaju toliko krivnju kao prije, već odgovornost da nešto s njima učinim. Ova mi je spoznaja bila pomalo oslobađajuća, kao i spoznaja da je savjetovanje proces koji traje, u kojem dobivam mnogo prilika da se izrazim, ispravim i provjerim svoj doživljaj s klijentom.

Jedna meni vrlo važna i osobna dvojba bila je moja unutarnja bitka između racionalnoga i intuitivnoga. Nekako sam tu dvojbu doživljavala kao konflikt, kao mjesto izbora gdje ću skrenuti lijevo ili desno. Budući da sam odgajana s većim naglaskom na tome da budem racionalna i razmišljam analitičkom hemisferom, njegovanje i razvijanje desne hemisfere bilo mi je potpuno novo iskustvo. Shvatiti da to nije ili-ili, nego da i intuitivan osjećaj ima svoju racionalnu podlogu, koje i ne moram biti svjesna, bilo je za mene otkriće. Kao i priča o odgovornosti, moja najdraža priča ove edukacije, koje se često prisjećam i od koje stalno učim. Pitati se za što sam odgovorna, a za što ne, pomaže mi razlučiti svoje potrebe od klijentovih, puštajući mu svu slobodu i odgovornost za njegov život, koja je samo njegova kao što je i moja samo moja.

Granice su još jedna meni izrazito važna i osobna tema. Gradim svoje granice, no možda je točnije reći da se trudim osluškiivati i pozdravljati ih. Znam da sam ih sklona prijeći, posebice pri osjećaju empatije s klijentom, no na ovom sam planu doista napredovala u odnosu na stanje s početka edukacije. Bilo bi netočno reći da više nemam nikakvih poteškoća s granicama, no napravila sam ovdje puno koraka, posebice u profe-

sionalnoj ulozi. Rekla bih da sam ljubaznija prema sebi, da se više poštujem i češće osluhnem. Prije bih bila sklona staviti klijentove potrebe ispred svojih, jer je klijent u potrebi, a sada shvaćam da to nikamo ne vodi i da od toga nećemo imati koristi ni ja, a bome ni klijent. Osim toga, bih li svojega klijenta usmjeravala da konstantno stavlja nečije potrebe ispred svojih? U ovom se kontekstu često sjetim rečenice učiteljice Jasenke: „Nema stvari koja je dobra za savjetovatelja, a da pritom nije za klijenta; ako je istinski dobra za savjetovatelja.”

Dok ih zapisujem, ove mi se spoznaje čine tako uzbudljivima. I znam da ne obuhvaćaju sve ono što želim prenijeti i što mi je ova edukacija značila. Kao što je ono bitno očima nevidljivo, tako je i ono meni najvrednije u ovoj edukaciji riječima nesročivo. I prilično sam sigurna da ne bi ni trebalo biti drugačije.

Naravno da još ima toliko toga na čemu bih mogla raditi. Entuzijazam s kojim ovo pišem i s kojim radim smatram entuzijazmom od kojeg se lako izgara. Hoću li se i dalje truditi osluškiivati svoje granice? Što ću s izrazitom pasivnosti koja mi smeta kad je sretnem? Mnogo je još pitanja i ne treba ih baš sve stavljati u priručnik. ☒ No ono što mi je cijelo vrijeme nedostajalo, i još mi uvijek nedostaje, jest rad na sebi, ne samo na svojoj profesionalnoj ulozi nego i na sebi u osobnom životu. No sad znam što je čija odgovornost, a moja je da se pobrinem zbrinuti ovu potrebu.

Sve se ovo odnosi na uvide koje doživljavam više kao otvoren smjerokaz, a manje kao postignuća. Opisujem put na kojem se nalazim. Zahvalna sam svojoj peer grupi koja me na tom putu prati. I nikako ne bi ovaj osvrt bio cjelovit kad ne bih spomenula sve tri trenerice, Jasenku, Lidiju i Martinu, te supervizoricu Andreu, kao nevjerojatne poticaje na tom putu. Hvala vam što ste se potrudile otvoriti prostor u kojem ćemo rasti. Lako je učiti od takvih učitelja. Dobro, kad sam već iskrena, nije baš lako ☒ Zna biti teško, neugodno i izazovno. Ali je uistinu vrijedno.

Izazovi kreiranja i provođenja edukacije iz psihološkog savjetovanja

Jasenka Pregrad

Ova publikacija odiše onim što su polaznici naučili u ovom projektu, u čemu su se izvještali i kakva su iskustva stekli. Zbog toga mi se činilo da nema smisla sažeto pisati o principima psihološkog savjetovanja koje smo obuhvatili ovom edukacijom (jer o psihološkom savjetovanju temeljito piše u cjelovitim knjigama i udžbenicima posvećenima toj temi, od kojih su neki i prevedeni na hrvatski jezik), a ni o tome kako smo to radili. Čini mi se primjerenijim opisati što smo naučili iz ovog iskustva – jer je osnovni princip ove edukacije bio učenje iz iskustva. Publikacija je stoga tako intonirana, a i moglo bi biti od koristi ove uvide podijeliti s onima koji su zainteresirani za organizaciju ili odabir (odnosno pohađanje) sličnih edukacija.

Što čini dobrog savjetovatelja i ciljevi edukacije

Od sredine sedamdesetih godina prošlog stoljeća raspravlja se o tome tko je dobar savjetovatelj, odnosno o tome što nekoga čini dobrim savjetovateljem i kako takve savjetovatelje odgojiti. Namjerno kažem odgojiti jer će se putem pokazati da dobrog savjetovatelja (kao i terapeuta) ne čini obrazovanje samo. Krenuli smo od znanja i vještina koje savjetovatelj mora imati, preko kompetencija (za koje se pokazalo da ih je teško operacionalizirati), do složenih metakognitivnih sposobnosti (gdje su vještine s početka priče nazvane mikrovještine, kao tek treći podslaj metakognicije). Sastavni je dio ovog modela i integrirana dubinska struktura koja se sastoji od pet metakognicija: svrhovitosti, motivacije, selekcije, sekvenciranja (razlamanja cjeline u smisleni redoslijed elemenata) i vremenske odmjerivosti (Ridley, Mollen i Kelly, 2011).

Cilj nam je, dakle, bio osposobiti dobrog savjetovatelja. Put koji smo odabrale za postizanje cilja oslanjao se na istraživanja o tome što određuje dobrog savjetovatelja, zatim na novije teorije i znanja o učenju odraslih, ali i na osobno iskustvo postajanja savjetovateljem/terapeutom nas koje smo skrojile program (to jest Lidije Arambašić i Jasenke Pregrad), odnosno izvodile ga (uz nas još i Martina Čarija), a oslanjao se, povrh svega, i na naš neposredni savjetovališni rad s klijentima.

Razvoj humanističke psihologije pod utjecajem egzistencijalizma, a kasnije i post-moderna, sve su više određivali pomak u distribuciji odgovornosti između savjetovatelja i klijenta, kao i pravo na klijentove osobne vrijednosti i izbore. Time se uloga i funkcija savjetovatelja bitno mijenjala. Premda još uvijek (pa i u ovom projektu) govorimo o pomagačkim zanimanjima, zapravo u području savjetovanja ne dopuštamo ni riječ ni koncept pomaganja, već ih mijenjamo najprije u podršku, a kasnije i u su otkrivanje klijentove priče i su stvaranje rješenja njegovih teškoća. Kažemo da je klijent vlasnik teškoća, svog života i da najbolje poznaje sebe, odnosno da je on jedini stručnjak za sebe. Kao

što kažu Karen P. Eriksen i Garrett J. McAuliffe (2011): „Ova vrsta pomaganja zahtijeva epistemološki zaokret za većinu studenata početnika u savjetovanju. Teško im je pojmiti klijenta kao autoriteta za samog sebe u trenutku dok oni sami tek trebaju prihvatiti svoj vlastiti profesionalni autoritet, dok tek trebaju postati samo određeni. Još je teže za savjetovatelja početnika dupsti u mutnim vodama pomažućeg intervjua koji su stvara s klijentom.”

U projektnoj su dokumentaciji ciljevi ove edukacije bili definirani na sljedeći način:

„Cilj ove izobrazbe je razvijanje osam ključnih profesionalnih kompetencija za kvalitetan savjetovateljski rad: (1) napredne vještine komuniciranja specifične za savjetovanje, (2) poznavanje sebe i profesionalni razvoj, (3) uspostava i održavanje odnosa s klijentom, (4) prepoznavanje klijentovih teškoća, (5) postavljanje ciljeva savjetovanja, (6) planiranje i provedba intervencija te evaluiranje postignutih ciljeva, (7) suradnja u zajednici, (8) primjena etičkih pravnih standarda.”

Cilj je trebalo ostvariti u svega 260 sati učenja (37 radnih dana), od čega samo 168 sati neposrednog poučavanja na seminarima (21 dan), 20 sati proučavanja literature, 10 sati izrade seminara i domaćih zadaća, 30 sati neposrednoga savjetovateljskog rada s klijentima te 32 sata (grupne) supervizije.

Programi edukacije iz psihološkog savjetovanja koji počinju završenim magisterijem traju otprilike 52 tjedna i 24 dana rada s klijentima (kraći programi), a zahtjevniji se protežu i na tri godine. Programi koje priznaje APA u pravilu traju tri godine (i pohađaju se nakon stjecanja zvanja magistra). Ovaj površni pregled dužine trajanja podudarnih edukacija služi samo za ilustraciju težine zadatka pred kojim smo se našli i mi treneri i polaznici.

Polaznici s kojima smo te ciljeve trebali postići bili su (s iznimkom svega nekolicine) upravo diplomirali psihologiju, edukacijsko-rehabilitacijski studij ili socijalni rad i nisu imali gotovo nikakvoga profesionalnog iskustva u svojim matičnim strukama (osim pojedinaaca koji su volontirali u nekim organizacijama i na psihosocijalnim projektima). Dakle, nisu se još bili čestito našli nasuprot korisnicima u profesionalnoj ulozi, pa je nisu imali prilike ni početno integrirati. To ih je, prirodno, činilo ne sigurnima u osnovne profesionalne kompetencije jer se uvid, a onda i sigurnost u vlastite kompetencije, stječu isključivo njihovom upotrebom, odnosno iskustvom. Zbog toga, a i zbog činjenice da su upravo izašli iz formalnog sustava obrazovanja, imali su osjećaj da je znanje negdje vani i da ga treba usvojiti, a dobar se savjetovatelj zapravo treba oslanjati i na svoja unutarnja znanja i uvide, kao i na klijentove. Upravo su prestajali biti učenici i djeca i još nisu imali prilike postati samostojeći stručnjaci. Većina u tom trenutku nije imala ni osiguran vježbenički staž, dakle bili su nesigurni u svoje mjesto u društvu, jednom su nogom još stajali u adolescenciji, a drugom su zakoraknuli u svijet rada i profesionalni identitet. Erick Erickson rekao bi da su i bez naše edukacije bili u krizi identiteta, u konfuziji uloga i da su bili zaokupljeni socijalnim odnosima. Naš im je program donosio još jednu novu ulogu i specifičan socijalni odnos, i to prije nego što su svladali svoju prvu profesionalnu ulogu. Dakle, imali su puno razvojnih zadaća ODJEDNOM!

Naše odluke o sadržaju i načinu rada

Razmatrajući što čini dobrog savjetovatelja, i svjesne vremena koje nam je na raspolaganju, odlučile smo staviti fokus na ono što polaznici ne mogu naučiti iz knjiga. Tako su tehnike tretmanskog rada (mikrovještine) našle vrlo malo mjesta u programu.

Bilo nam je puno važnije razviti generičke vještine (uspostavu odnosa, izgradnju povjerenja, specifične komunikacijske vještine) i metakognitivne procedure (otvorenost, radoznalost, sokratovsku poziciju ne znanja, stvaranje hipoteza, fenomenološki pristup – opisivavanje umjesto kategoriziranja, a posebice razumijevanje, ali i osjetljivost na distribuciju odgovornosti, i osobne i za odnos između savjetovatelja i klijenta, ali i među dionicima klijentova okruženja).

Radili smo ponešto i na njihovu upoznavanju i osvještavanju vlastitih osobina koje su uključene u proces savjetovanja. Za vrijeme mnogih igranja uloga, a kasnije i u prikazima njihova neposrednog rada s klijentima, posvetili smo dosta truda i vremena davanju povratnih informacija (i međusobno i od trenera), čime smo sigurno utjecali na njihove osobne promjene. Međutim, imamo osjećaj da za taj dio osobnog i profesionalnog rasta i razvoja ne samo da nismo imali dovoljno vremena, nego nismo imali ni jasan mandat. Premda je u uvjetima za prijam polaznika stajalo i da trebaju biti spremni raditi na osobnom rastu i razvoju, čini se da je ova sintagma nedovoljno jasna na našim prostorima. Nažalost, u mnogim se drugim edukacijama iz savjetovanja i terapije kod nas ne naglašava dovoljno ovaj nužni sastojak dobrog savjetovatelja i terapeuta, a i ne provodi se kao specifična aktivnost. Ni u našem programu rad na sebi nije bio istaknut kao specifična i izdvojena cjelina. Iz iskaza polaznika na kraju edukacije vidljivo je da smo u prosjeku zajedno učinili ipak velike pomake na ovom planu, iako su, pojedinačno gledano, najveće pomake napravili upravo oni polaznici koji su nam intimno dali mandat za iniciranje tih promjena, a i sami su preuzeli ovu zadaću na sebe.

Sve o čemu smo govorili vježbali smo i isprobavali na licu mjesta, razgovarali smo i primjenjivali jedni na drugima vođeni uvjerenjem da se na ovoj razini učenja najbolje uči iz iskustva. Pritom nismo bili fokusirani na pogreške, nego na ono što iz njih možemo naučiti, na ono što nas je dovelo do njih i kako te uvide možemo iskoristiti za daljnji rad (na sebi ili s klijentom). Iz evaluacija koje smo dobili od polaznika vidljivo je da su iz toga najviše naučili (usprkos tremi, posebice u početku edukacije), ali da nisu imali osjećaj da su imali dovoljno vremena da razviju veću razinu kompetentnosti. Vjerujemo da su to uspjeli kasnije, kroz rad s klijentima i superviziju, što će se vjerojatno vidjeti i u rezultatima evaluacije.

Ukupno govoreći, bilo nam je važnije oblikovati osobu savjetovatelja, koja onda može primjenjivati ove ili one vještine, a ne vještine same. Također nam je bilo važno da polaznici znaju odlučiti koje će vještine, tehnike i postupke upotrijebiti s kim i u koju svrhu. Dakle, usredotočili smo se na izgradnju subjekta (savjetovatelja), osobe koja rabi alat, jer nam se čini da ako nema osobe, alat sam po sebi neće biti ni koristan ni učinkovit.

Ono što nam je u početku bilo teškoćom – to da su polaznici mladi, neiskusni i nesigurni – postalo je prednost u procjeni uspjeha treninga, što je vidljivo iz dijela evaluacije koji je dosad dostupan, ali i iz njihovih refleksija (objavljenih u ovoj publikaciji). Držimo da to možemo zahvaliti njihovoj i našoj velikoj motivaciji i predanosti, njihovoj otvorenosti, iskrenosti, ali i suradljivosti i kolegijalnosti te proaktivnosti, a vjerojatno i našem velikom iskustvu.

Naši uvidi

Oni polaznici koji su imali predodžbu da je ovo još jedan oblik škole, stručne izobrazbe, i koji su došli s idejom da će naučiti neke postupke, a nisu ovo doživjeli kao program razvoja kompetencija i osobnog iskustva slabije su napredovali od onih koji su se upustili u promjene i isprobavanje. Sukladno tomu, slabije su napredovali i oni koji nisu htjeli mijenjati sebe.

Kao što su Eriksen i McAuliffe rekle, trebalo je dosta truda da se napravi epistemološki zaokret ne samo u razumijevanju pojma pomoć, nego i u poimanju pogreške kao prilike za učenje, a ne kao dokaza nesposobnosti i neznanja. Naime, u ovom je području nužno imati pravo na pogrešku jer je svaki pojedini klijent nov i neponovljiv slučaj i zahtijeva veliku kreativnost u upotrebi znanja, vještina i kompetencija. Savjetovatelj koji vidi svoje ponašanje i postupke kroz prizmu onog što je dobro i ne vidi sve sumnje, pitanja, lutanja, čudna mjesta i pogreške u procesu savjetovanja sigurno neće postati dobar savjetovatelj. Ovakav stav prema pogrešci nije samo zalog za kreativnost, nego i nužnost ako nam je razvijati metakogniciju.

Nedostajalo nam je i još rasprava, propitivanja i dijeljenja iskustava, posebice na razini ukupne slike toga što zapravo savjetovanje jest. To su kazali i polaznici sami komentirajući videosnimku jednoga cjelovitog procesa savjetovanja koji smo tijekom edukacije gledali. Time su dokazali da bi metakognicija bila bolje iskorištena da su imali cjelovitu sliku toga što savjetovanje jest prije nego što su krenuli na put upoznavanja njegovih sastojaka.

Vjerujemo, a prve povratne informacije polaznika i evaluacijski podatci govore u prilog tomu, da smo ostvarili osnovni cilj ovog projekta – da smo povećali zapošljivost ovih mladih ljudi koji su u ostvarenju projekta sudjelovali s nama. Vjerujemo i da smo ih opremili dobrim početnim kapitalom i otvorili im put k postajanju savjetovateljem. Neki će od njih iskoristiti ovaj kapital kao dodatnu vrijednost u svome primarnom poslu. Neki će, čini se, odavde nastaviti put k psihološkom savjetovanju, a možda i terapiji. Kamo god pošli, želim im sretan put s puno propitivanja, sumnjanja i promišljanja koje će doživjeti kao dokaz da je bavljenje ljudima avantura, a ne kao dokaz da nikad nije dovoljno dobro.

A mi ćemo sumnje, propitivanja, teška mjesta i njihove povratne informacije sigurno ugraditi u sljedeću edukaciju iz psihološkog savjetovanja. Samo tako možemo biti bolje.

Samozapošljavanje - kako pokrenuti vlastiti posao kao pomagač

Tanja Sever
Psihološki centar Sever

Uvod

Samozapošljavanje predstavlja opravdan oblik profesionalnog usmjeravanja i izlaženja na tržište rada te moguće egzistencijalno rješenje u doba rastuće nezaposlenosti u Republici Hrvatskoj.

Osobe pomagačke struke imaju mogućnost samozaposliti se, odnosno same stvoriti svoj posao. Ipak, postoje neke specifičnosti koje se vežu uz ove struke. Naime, privatna je praksa različito regulirana za različita pomagačka zanimanja, odnosno nema univerzalnog načina pokretanja vlastitog posla za pomagače. Stoga je važno raspitati se o specifičnostima vezanima uz vlastito zanimanje. Postoji problem svrstavanja pomagača pri odabiru djelatnosti – službenici u institucijama često nisu sigurni kojoj skupini pomagači pripadaju. Pored toga, privatna je pomagačka praksa zahtjevnija i u provedbi – potrebno je imati mnoga znanja, ali i mnoge vještine i kompetencije koje se traže na svakodnevnoj razini. Ipak, postoji potreba za raznim vrstama savjetovanja, dijagnostike, psihoterapije... Svakodnevno se pokazuje da dostupni kapaciteti u institucijama nisu dovoljni. Samozapošljavanje zapravo znači izlazak na tržište, odnosno samostalno predstavljanje sebe pred ljudima koji trebaju usluge pomagača. To je tržište važno upoznati kako bi se izlazak mogao kvalitetno planirati. Isto tako, iskustvo je pokazalo da će klijenti prije odabrati stručnjaka pomagačkog zanimanja koji je specijaliziran za određeno područje rada, primjerice za rad s djecom s poteškoćama u razvoju, za terapiju igrom i slično.

Prije donošenja odluke o pokretanju vlastitog posla korisno je izraditi vlastiti poslovni plan koji razrađuje ideju koju se želi provesti, a nužno je i upoznati se sa zakonskim uvjetima za otvaranje individualne ili grupne prakse te s osnovama računovodstva i financija malih poduzeća. Također je potrebno razviti vještinu planiranja i postizanja poslovnih ciljeva, ali i upoznati se s osobnim karakteristikama koje mogu olakšati ili otežati samostalno stvaranje i održavanje radnog mjesta.

U ovom ćemo poglavlju prezentirati poslovni plan samozapošljavanja, koji može poslužiti kao početak planiranja pokretanja vlastitog posla. Poslovni je plan potreban svim poduzetnicima – i onima koji se tek spremaju to postati i onima koji to već jesu te razmišljaju o daljnjem razvoju svojeg posla. Poslovni plan brzo otkriva slabe točke ideje s kojom krećemo u poslovni pothvat, pa samim tim omogućuje doradu ideje ili njezino napuštanje.

Pri izradi poslovnog plana upoznajte se što više s financijskim i pravnim aspektima jer ta znanja nisu svojstvena pomagačkim strukovnim zanimanjima, a svakako će vam olakšati planiranje.

Neke su od osobnih karakteristika koje će najčešće olakšati pokretanje i vođenje vlastitog posla:

ODLUČNOST U DONOŠENJU ODLUKA

* * *

SPOSOBNOST STALNOG ODVAJANJA BITNOGA OD NEBITNOGA

* * *

JASNOĆA U SAMOPREZENTACIJI

* * *

JAČANJE SAMOPOUZDANJA U ZAUZIMANJU ZA SEBE I SVOJ RAD.

Želimo vam da pronađete ove karakteristike u sebi i ohrabrite se u stvaranju vlastitoga radnog mjesta!

Poslovni plan samozapošljavanja

OSOBNİ PODATCI VLASNIKA

Naziv poduzeća:

Ime vlasnika:

Datum rođenja:

Adresa poduzeća:

Telefon (na poslu): (kod kuće):

Kućna adresa:
(Ako se razlikuje od adrese poduzeća.)

Mjesto i datum:

VIZIJA PODUZETNIČKOG POTHVATA S OBRAZLOŽENJEM

1. Objasnite svojim riječima što namjeravate RADITI.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TRŽIŠNA OPRAVDANOST

Odnosi se:

- na opis djelatnosti i usluga
- na tržište postojećih usluga
- na opravdanost uvođenja i prodaje novih usluga
- na specifične prednosti novoga pravnog subjekta na tržištu usluga.

RAZRADA NAVEDENIH POJMOVA

1. OPIS POSLOVANJA

1. Opišite usluge koje ćete pružati.

.....

.....

.....

2. Objasnite svojim riječima zašto smatrate da vi (i vaši poslovni partneri) imate iskustvo, sposobnost i predanost učiniti predloženu poslovnu inicijativu uspješnom.

.....

.....

.....

.....

.....

3. Priložite životopis ili iznesite detalje:

- a) o obrazovanju i kvalifikacijama
- b) o prethodnome radnom iskustvu (detaljno)
- c) o osposobljavanju
- d) o drugim relevantnim informacijama
- e) o hobijima i interesima.

.....

.....

.....

.....

(Napomena: Ovaj bi dio trebao sadržavati podatke o svim osobama navedenima u prijedlogu.)

1. OBRAZOVANJE

1. Upišite podatke o svojim znanjima i iskustvu. (Priložite životopis.)

.....

.....

.....

.....

2. Navedite završene i relevantne edukacije za vođenje poslovanja, kao što je primjerice edukacija iz pojedinih psihoterapijskih pravaca, edukacija o savjetovanju i tretmanima i slično.

.....

.....

.....

.....

.....

3. Jeste li identificirali ili vam je preporučena neka vrsta edukacije koja bi vam pomogla u vođenju posla, primjerice profesionalna, tehnička ili poslovna edukacija?
Ako je odgovor potvrđan, navedite o kojoj je edukaciji riječ.

.....

.....

.....

4. Jeste li pohađali kakav edukativni program koji vam je dao relevantne vještine ili poslovno znanje koje će vam pomoći da uspješno provedete poslovnu inicijativu?
Ako je odgovor potvrđan, navedite o kojem je programu riječ.

.....

.....

3. VAŠE TRŽIŠTE

1. Tko su vaši korisnici i klijenti? Objasnite komu će biti namijenjene vaše usluge.

.....

.....

.....

2. Navedite podatke o provedenom istraživanju tržišta. (Priložite dokaze.)
Objasnite kako ste proveli istraživanje tržišta i izložite dobivene rezultate.
(Priložite dokaze rezultata.)

.....

.....

.....

.....

.....

3. Kako ćete nadvladati svoju konkurenciju?
Iznesite podatke o specijalnim karakteristikama ili uslugama koje ćete pružati.
Zašto će ljudi radije dolaziti vama nego konkurenciji?

.....

.....

.....

.....

.....

4. Tko je vaša konkurencija? Navedite podatke o svojim glavnim konkurentima, njihovim jakim stranama i slabostima.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

MARKETING POTHVATA

Odnosi se:

- na predstavljanje svojih usluga korisnicima i zajednici
- na definiranje oblika dostupnosti potencijalnim korisnicima.

1. Koja će vam promidžbena sredstva trebati kako bi potencijalni klijenti saznali za vašu inicijativu?

- oglašavanje
- plakati/letci
- prozori dućana
- usmene preporuke
- pošta
- plaćeni oglasi u novinama
- natpisi na vozilima
- nešto što nije navedeno

.....

.....

.....

.....

.....

2. Opišite kako i gdje planirate oglašavati i promovirati svoju inicijativu. Iznesite podatke o predviđenim troškovima.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TEHNOLOŠKO-TEHNIČKI ELEMENTI POTHVATA

Odnosi se:

- na opis potrebne infrastrukture (lokacija, prostor, oprema i obrtna sredstva)
- na opis strukture zaposlenika (broj, kvalifikacija, radno opterećenje, oblik radnog ugovora)
- na način organiziranja financijskog poslovanja i knjigovodstva
- na izbor odgovarajućeg oblika osiguranja svojih usluga.

1. Opišite poslovni prostor u kojem namjeravate raditi.

.....

.....

.....

2. Navedite podatke o potrebnoj opremi i dozvolama koje posjedujete. (Priložite dokaz.)
Što od toga već posjedujete?

.....

.....

.....

Vrijednost (HRK):

3. Što vam je potrebno?

.....

.....

Cijena (HRK):

4. Zašto je navedena oprema potrebna?

.....

.....

5. Ako planirate imati zaposlenike, napišite popis njihovih poslova, kvalifikacije, oblik radnog ugovora i njihovo predviđeno radno vrijeme.

.....

.....

.....

6. Koliko ćete naplaćivati po satu, obavljenom poslu ili usluzi?

Obuhvatite sve opće troškove i ono što je najvažnije – dobit.

Opći troškovi obuhvaćaju:

- trošak materijala
- trošak grijanja/struje/najma
- trošak rada
- administrativne troškove i slično.

Ne zaboravite obuhvatiti i neproduktivno vrijeme, koje podrazumijeva putovanja, administraciju, pisanje nalaza, mišljenja ili potvrda, dakle ukupno vrijeme provedeno na poslu.

.....

.....

7. Koliko ćete jedinica/usluga/poslova pružati? Objasnite kako namjeravate ostvariti taj cilj.

.....

.....

8. Navedite sve vrste osiguranja koje su vam potrebne za poslovanje.

Troškovi različitih vrsta osiguranja mogu obuhvaćati:

- javnu odgovornost
- odgovornost za usluge
- osiguranje od požara i krađe
- odgovornost poslodavca
- osiguranje vozila
- osobno osiguranje.

Razmotrite sve opcije (rabljeno, novo, lizing/najam...).

.....

FINANCIJSKI ELEMENTI POTHVATA

Odnose se:

- na investicije u osnovna sredstva
- na investicije u obrtna sredstva
- na troškove poslovanja
- na proračun amortizacije
- na izvore financiranja
- na procjenu ostvarenja prihoda
- na projekciju računa dobiti i gubitka (dohotka) u petogodišnjem razdoblju.

PODATCI O FINANCIJAMA

SMJERNICE ZA FINANCIJSKU KONSTRUKCIJU

- A. Uzmite u obzir sezonske varijacije u pružanju usluga i u općim troškovima, kao što su troškovi grijanja i struje zimi.
- B. Pobrinite se da su vaše procjene realne te da pokrivaju vaše potrebe za prihodom za život.
- C. Može doći do vremenskog odmaka između trenutka pružanja usluge i primanja uplate, primjerice, nešto što je odrađeno u siječnju naplaćeno će biti tek u ožujku. Na zaboravite da je za vas povoljnije plaćanje gotovinom na ruke od odgode plaćanja, posebice na samom početku vašeg poslovanja.
- D. Ne precjenjujte potrebe za zalihama, budite realni!
- E. Neke je troškove moguće protegnuti na 12 mjeseci, to jest plaćati ih mjesečno ili kvartalno.
- F. Ne zaboravite da neki datumi početka otplate kredita mogu varirati, primjerice, neki krediti dolaze na naplatu desetog dana u mjesecu. U nekim je slučajevima banke i druge financijske institucije moguće uvjeriti da omoguće odgodu otplate nekoliko tjedana.
- G. Ne zaboravite na naplatu i uplatu PDV-a, ako uđete u sustav poreza na dodatnu vrijednost.

1. Za kakvu ste se financijsku pomoć dosad možebitno prijavili?

PODATCI:

Izvor:

Zatraženi iznos:

Ponudeno:

Ukupno:

Već dogovoreno financiranje:

Sveukupno:

2. PRIHODI ZA ŽIVOT

Navedite svoje minimalne troškove i sve prihode (bez troškova poslovanja).

.....

OČEKIVANI GODIŠNJI TROŠKOVI (A)

TROŠAK	IZNOS
Hipoteka	
Najam	
Odvoz smeća i troškovi vode	
Plin, struja i loživo ulje	
Osiguranje (osobno i imovine)	
Hrana i održavanje kućanstva	
Odjeća	
Telefon	
Različite vrste najma	
Zabava (restorani i piće)	
Pretplate na časopise	
Porez i osiguranje vozila	
Održavanje automobila	
Troškovi djece i darova	
Štednja	
Otplate	
Drugo (navedite što)	
Rezerve	
Ukupno troškovi	

OČEKIVANI PRIHODI (B)

Ukupni prihodi članova obitelji/partnera:

Drugi prihodi (navedite koji):

UKUPNO: PRIHOD KN

Ukupan prihod za život potreban u godini dana

(A – B) Ako vaš očekivani prihod (B) prelazi procijenjene troškove (A), trebali biste odlučiti koliko novca možete uložiti u svoju poslovnu inicijativu.

PREDVIĐANJE NOVČANOG TIJEKA: ZA 12-MJESEČNO RAZDOBLJE

ULAZ GOTOVINE od klijenata:

Sredstva podrške poslovanju:

Drugi poslovni prihodi:

PDV:

UKUPNO:

IZLAZ GOTOVINE	IZNOS
Materijal	
Zaliha	
Plaće (samo zaposlenika)	
Podizanje gotovine	
Najam	
Grijanje/rasvjeta	
Odnosi s javnošću i oglašavanje	
Telefon/telefaks	
Poštarina i uredski materijal	
Osiguranje	
Popravci/održavanje	
Prijevoz/putovanja	
Kapitalni troškovi	
Otplata kredita	
Otplata drugih kredita	
Naknade za profesionalni rad	
PDV	
Drugo	
UKUPNI IZLAZ GOTOVINE	

Neto novčani tijek (IN/OUT):

Početno stanje (deficit):

Završno stanje (deficit):

PROCJENA RIZIKA I NAČINI NJIHOVA NEUTRALIZIRANJA

Odnose se:

- na rizike vezane uz procjenu prednosti novoga pravnog subjekta na tržištu usluga
- na rizike vezane uz tehničko-tehnološke elemente
- na rizike vezane uz financijske elemente
- na rizike vezane uz marketing.

DINAMIKA OSTVARENJA POTHVATA

Navedite koje ćete sve korake učiniti pri ostvarenju svojeg pothvata, a imajući u vidu sve što smo prolazili kroz razradu poslovnog plana.

.....

.....

.....

ZAKLJUČNA OCJENA OPRAVDANOSTI POTHVATA

.....

.....

PROSTOR PREDVIĐEN ZA UPISIVANJE NOVIH I NEPOZNATIH POJMOVA

(iz financijskog ili pravnog jezika)

.....

.....

.....

.....

Popis referenci

1. Elton-Wilson, J. (1994). Is there a difference between personal and professional development for a practicing psychologist? *Journal of Educational and Child Psychology*, 11(3), 370-79.
2. McAuliffe, G., & Eriksen, K. (Eds.). (2011). *Handbook of counselor preparation: Constructivist, developmental, and experiential approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc. doi: <http://dx.doi.org/10.4135/9781452230498>
3. Ridley, C.R., Mollen, D. i Kelly, S.M. (2011). Beyond Microskills: Toward a Model of Counseling Competence. *The Counseling Psychologist*, XX(X) , 1–40.
4. Skovholt, T.M. i Ronnestad, M.H. (1992). Themes in Therapist and Counselor Development. *Journal of Counseling & Development*, 70, 505-515.
5. Wilkins, P. (1997). *Personal and Professional Development for Counsellors*. London: Sage



Više o projektu saznajte na

savjetovatelj.com

Projekt: "Povećanje zapošljivosti stručnjaka pomagačkih zanimanja"

Grant contract no. IPA4.1.1.1.04.01.c02

Društvo za psihološku pomoć, Kneza Mislava 11,
Zagreb, 01 48 26 111, 01 4826 113, www.dpp.hr

HRVATSKI ZAVOD ZA ZAPOSŁJAVANJE
Ulica grada Vukovara 70/3
10 000 Zagreb, Croatia

www.strukturnifondovi.hr



Grad Zagreb



Hrvatski zavod za zapošljavanje
Područni ured Zagreb



PRAVA FORMULA
Upravljanje ljudskim potencijalima

Prava Formula d.o.o.

