

Savjetovanje kao metoda pomaganja i osnovni principi primjene

Savjetovanje je procesni oblik stručne pomoći koji osobi pomaže u definiranju vlastitog problema, sagledavanju njegove širine, nalaženju različitih izbora te rada na promjenama na osobnoj razini (Geldard i Geldard, 2012). Tijekom procesa savjetovanja savjetovatelj potiče osobu na razmišljanje o sebi i svom životu te se ona samostalnim donošenjem odluka priprema za životne promjene i mijenjanje nekih važnih životnih okolnosti.

Uspješan proces savjetovanja pomaže osobi da prepozna snagu osobnih potencijala od kognitivnih do emocionalnih, da razumije posljedice osobnih postupaka i odnosa s okolinom te da shvati uzroke osobnih problema. Savjetovanje ujedno pomaže osobi da se na konstruktivan način nosi s problemima usmjeravajući se na rješenja koja mogu imati značenje za rješavanje aktualnog problema i prevenciju novih (Brek i sur., 2014). Profesionalno savjetovanje provode savjetovatelji – stručne osobe koje temeljem svog obrazovanja i

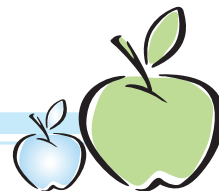
dodatnog profesionalnog usavršavanja primjenjuju metodu savjetovanja primjenjujući različite tehnike u radu s osobama radi postizanja željene promjene u kvaliteti života osobe u odnosu na sebe i vlastitu okolinu (Hackney i Cormier, 2012). Osobine dobrog savjetovatelja moguće je sažeti u sljedeće: osviještenost i razumijevanje sebe, dobro psihičko zdravlje, empatija, osjetljivost za rasne, etničke i kulturalne činitelje kod sebe i kod drugih ljudi te razumijevanje tih činitelja, otvorenost i nepristranost, objektivnost, kompetentnost, pouzdanost i interpersonalna privlačnost. Savjetovatelji imaju etičku odgovornost raspravljati s korisnikom o svrsi i prirodi povjerljivosti na početku procesa savjetovanja. Povjerljivost je temelj učinkovitog odnosa između savjetovatelja i korisnika, ali je ujedno i pravno i etičko pitanje. Povjerljivost predstavlja iskren i otvoren odnos u kojemu je sadržaj savjetovanja zaštićen profesionalnom tajnom (prema Etičkom kodeksu) kako bi se stvorili temelji za siguran odnos korisnika i savjetovatelja.

Principi savjetovališnog rada

Savjetovatelji tijekom savjetovanja, slušajući osobne priče osoba u savjetovanju, moraju pokušati razumjeti njihov život onako kako ga te osobe vide te pozadinu njihova problema. Tek tada mogu djelovati kao pomagači i uspostaviti odnos s klijentom (Hackney i Cormier, 2012). U radu s korisnicima postoji niz specifičnih principa koje je potrebno primijeniti u savjetovališnoj praksi među kojima su sljedeći postulati rada (Mozdzierz i sur., 2009, Berc i Milić Babić, 2016):

- 1) Proces izgradnje profesionalnog odnosa na relaciji osoba – savjetovatelj (toplina, autentičnost, empatičnost i svjesnost o djelovanju pozitivnog i negativnog transfera i kontratransfera)
- 2) Poštivanje svake osobe kao jedinstvene i neponovljive
- 3) Izgradnja povjerenja
- 4) Empatičnost i pozitivan stav prema klijentu te razumijevanje potreba osobe u savjetovanju
- 5) Usmjerenost na teškoće osobe (otvorenost za problem, vještine slušanja, razumijevanje, a ne interpretacija problema)
- 6) Suradnja s osobom u svrhu traženja rješenja problema i zajedničko donošenje odluka.
- 7) Vjerovanje u čovjekov razum i kapacitet za učenjem te poticanje procesa učenja radi promjene
- 8) Prihvatanje ljudske nesavršenosti bez osuđivanja i prekoravanja osobe u savjetovanju
- 9) Profesionalne vještine savjetovatelja i njegovo stalno usavršavanje
- 10) Spremnost klijenta na promjenu (klijentovo vrijeme).





Iz navedenog je očito da u savjetovanišnom radu postoji niz specifičnih principa koje je potrebno prihvaćati kako bi se proces savjetovanja odvijao na profesionalan i učinkovit način. Tome bitno doprinose pripremljenost i smirenost savjetovatelja uz jasno verbaliziranu diskreciju i zajamčenu privatnost u odnosu osoba (klijent) – savjetovatelj (Mozdzierz i sur., 2009). Uz navedeno ključni su etički standardi u radu s klijentima te ih savjetovatelji trebaju biti svjesni i biti predani visokim načelima profesionalnih vrijednosti unatoč brojnim etičkim dilemama i iskušenjima u svakodnevnom radu. Izazovi u savjetovanišnom radu mogu se opisati kroz stupanj motivacije osobe/obitelji za rad na rješavanju problema koji najčešće ovisi o:

- intenzitetu i širini problema – problem egzistencijalne naravi aktualnosti problema koji uzrokuje stres, vidljivost problema
- razini očekivanja od intervencije
- postojanosti motivacije korisnika
- razini i vrsti motivacije stručnjaka.

Osim toga, kao izazovi u savjetovanju mogu se pojaviti različiti oblici otpora prema učenju životnih vještina jer su korisnikove teškoće uglavnom posljedica naučenih načina ponašanja, razmišljanja i postupanja prema sebi i drugima pa osobe najčešće razvijaju otpor prema promjenama. Te korisnike nazivamo nedobrovoljnim korisnicima. Kada korisnik prihvati promjene u načinu razmišljanja i stava prema sebi i drugima, promjene u kvaliteti života su moguće i vidljive, a te naučene vještine će mu pomoći da samostalno riješi novi problem. Stoga je krajnji cilj savjetovanja stvaranje kognitivnih i emocionalnih kapaciteta osobe za konstruktivno suočavanje s budućim teškoćama i samopomoć korištenjem individualnih, obiteljskih i drugih resursa u formalnim i neformalnim oblicima dostupne podrške.

Prof. dr. sc. Gordana Berc

Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu
 Studijski centar socijalnog rada
gordana.berc@pravo.hr

Izvori:

Berc, G. i Milić Babić, M. (2016). Izazovi i principi savjetovanišnog rada u području ovisnosti. *Zbornik radova 2. konferencije prevencije ovisnosti: alkoholizam, ovisnost o drogama i novije ovisnosti 1. ljetne škole modernih tehnologija*. Lucija Vejmelka, Annamaria Vuga, Katarina Radat (ur.). Zagreb: Društvo za socijalnu podršku. 11-18.

Brlek, I., Berc, G., & Milic Babic, M. (2014). Primjena savjetovanja kao metode pomoci u klubovima liječenih alkoholicara iz perspektive socijalnih radnika. *Socijalna psihijatrija*, 42(1), 62-70.

Geldard, K. i Geldard, D. (2012). *An Integrative approach: Personal Counseling Skills*. Charles C Thomas Publisher, LTD. Springfield.

Mearns, D. i Thorne, B. (2009). Savjetovanje usmjereno na osobu. Jastrebarsko: Naklada Slap.

Mozdzierz, G. J., Peluso, P. R., & Lisiecki, J. (2009). *Principles of counseling and psychotherapy: Learning the essential domains and nonlinear thinking of master practitioners*. Routledge.