



Funded by
the European Union



Instituti i Psikologjisë

unicef 
for every child

Modul o psihosocijalnim uslugama i veštinama savetovanja

April 2022

Modul o psihosocijalnim uslugama i veštinama savetovanja

Institut psihologije
Ass. Dr. Natyra Agani-Destani

April 2022

Përmbajtja

Uvod	5
Psiho-socijalna podrška kroz savetovanje u socijalnim službama	9
Etički principi u savetovanju.....	10
Definisanje veština savetovanja	12
Mikro-veštine u savetovanju.....	15
Fizički uslovi i savetovanje.....	16
Faze evaluacije i rizika tokom celog savetovanja	17
Literatura	20
Obuka o psihosocijalnim uslugama i veštinama savetovanja	21
Evaluacija obuke	23

Ovaj modul obuke je razvijen u okviru regionalnog projekta koji ima za cilj ublažavanje uticaja COVID-19 na živote dece i porodica na Zapadnom Balkanu i Turskoj, finansiran od strane Evropske unije, i sproveden od UNICEF-a na Zapadnom Balkanu i Turskoj, uključujući i Kosovo.

Materijali, sadržaj i stavovi izraženi u okviru ovog Modula obuke su oni angažovanih stručnjaka od strane partnera sprovođenja UNICEF-a na Kosovu, Instituta za psihologiju, i ne predstavljaju nužno stavove UNICEF-a ili EU-a. Publikacija nije uređena prema službenim standardima UNICEF-a za publiciranje i UNICEF ne preuzima na sebe nikakvu odgovornost za pravopisne greške.

Uvod

Veštine savetovanja se smatraju ključnim za pružaoce socijalnih usluga, posebno kada rade sa decom, adolescentima ili pojedincima u opasnim situacijama. Konkretno, poznavanje osnovnih koncepata veština savetovanja smatra se olakšavanjem u izgradnji odnosa i pružanju kvalitetnih usluga korisnicima socijalnih usluga. Stoga, jedna od glavnih komponenti uključuje razvoj sveobuhvatnog modula o veštinama savetovanja i njihovoj integraciji u psiho-socijalne usluge

Svrha modula

Modul i prateći materijali će se koristiti za obuku odabranih lokalnih trenera i drugih eksperata za socijalne usluge na Kosovu, sa posebnim naglaskom na socijalne radnike. Učesnici tokom ovog modula će imati priliku da se upoznaju sa materijalima koji se bave psiho-socijalnim uslugama podržavajući individualne i porodične potrebe i integrišući ih u proces savetovanja; definisanje savetovanja u kontekstu socijalnih usluga; etičke principe i implementaciju u savetovanju kroz razjašnjavanje uloge i odgovornosti eksperata za socijalne usluge; definisanje veština i mikro veština u savetovanju; i procenu psiho-socijalnih potreba dece i korisničkih porodica.

Konkretno, znanje o temama o kojima se govori pruža mogućnost da se psihosocijalne usluge smeste u kontekst savetovanja, čime se pruža mogućnost da se obezbede okruženja u kojima se ove usluge pružaju na osnovu primene etičkih principa i profesionalne ekspertize. Integracija znanja kroz ovaj modul služi za poboljšanje ukupnog mentalnog zdravlja korisnika i istovremeno mogućnost za intervencije u različitim sistemima. Takođe, teme obrađene u modulu kroz polaznike obuke, biće prenete i ostalim radnicima koji se nalaze na prvoj liniji fronta za zaštitu dece i adolescenata. Detaljan opis svake sesije u okviru modula, uključujući očekivane rezultate i metodologiju, prikazan je u Tabeli 1, kao i sadržaju ispod.

Modul: Psihosocijalne usluge i veštine savetovanja		
Prvi dan		
Uvodna sesija	Trajanje: 30 minuta	Metodologija
Glavne teme: <ul style="list-style-type: none">• Opšti kontekst modula obuke;• Svrha modula obuke;• Glavne teme obuhvaćene programom obuke;• Prezentacija učesnika i njihovih očekivanja.	Očekivani rezultati: <ul style="list-style-type: none">• Učesnicima će biti jasno obrazloženje programa obuke i njegova svrha;• Učesnici i treneri se slažu o glavnim temama i pitanjima koja će biti obuhvaćena programom obuke.	Prezentacija Diskusija

Psiho-socijalna podrška kroz savetovanje u socijalnim službama	Trajanje: 60 minuta	Metodologija
<p>Glavne teme:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Osnovni principi pružanja psihosocijalnih usluga deci, adolescentima i korisničkim porodicama; • Savetovanje kao pomoćni instrument u pružanju psihosocijalnih usluga 	<p>Očekivani rezultati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Shvatiti značaj savetovanja u pružanju psihosocijalnih usluga; • Razumeti i analizirati fasilitirajuću ulogu savetovanja; • Analizirati i proceniti prednosti integracije savetodavne komponente u pružanje psihosocijalnih usluga. 	Prezentacija Reflektovanje Diskusija
Etički principi u savetovanju	Trajanje: 90 minuta	Metodologija
<p>Glavne teme:</p> <p>Etički principi; Etički kodeksi; Etičke kompetencije; Štetne prakse; Etičke sumnje; Razlike između savetovanja i psihoterapije; Sprovođenje etičkih principa savetovanja u okviru psihosocijalnih službi.</p>	<p>Očekivani rezultati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Upoznati se sa opštim etičkim principima (koristi i nenanošenje štete; odgovornost, integritet, pravičnost i poštovanje) u radu sa decom, adolescentima i odraslima; • Razumeti etičke kodekse i njihovu ulogu u procesu savetovanja; • Razumeti etičke kompetencije u odnosu na profesionalnu ulogu i odgovornost; • Proceniti štetne prakse tokom celog procesa savetovanja; • Analizirati etičke dileme iz različitih perspektiva; • Razdvojiti savetovanje i psihoterapiju u okviru pružanja psihosocijalnih usluga; • Analizirati primenljivost etičkih principa iz oblasti savetovanja u pružanju psihosocijalnih usluga. 	<p>Prezentacija Reflektovanje Grupna aktivnost kroz izlaganje etičkih dilema Diskusije</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Da li moram da iznajmim stan klijenta? 2. Par koji sam služio zamolio me je da posređujem u njihovom razvodu. Da li treba da prihvatim? 3. Da li da prihvatim poklon od klijenta na kraju terapije? <ol style="list-style-type: none"> a) Poklon je umetničko delo (nepoznata vrednost) b) Poklon je CD koji je izradio klijent, a koji sadrži pesme koje podsećaju na terapijske seanse. 4. Da li da kupim automobil od kompanije u vlasništvu klijenta? To je jedina kompanija u gradu i klijent zna da mi treba auto?

Definisanje veština savetovanja	Trajanje: 90 minuta	Metodologija
Glavne teme: <ul style="list-style-type: none"> • Vrednosti savetnika; • Intervjui; • Faze stvaranja odnosa u savetovanju; • Veštine • Kritičko slušanje • Reflektivno slušanje • Pasivno slušanje • Aktivno slušanje • Pitanja • Otvorena pitanja • Zatvorena pitanja • Podsticajna pitanja • Indirektna pitanja • Detaljna pitanja • Empatija 	Očekivani rezultati: <ul style="list-style-type: none"> • Prepoznati prednosti i ograničenja vrednosti savetnika (poštovanje, nepovređivanje i/ili „tu“ za klijenta; prihvatanje); • Razumeti razlike između klasičnog intervjua i mogućnosti koje nude savetodavni intervjui; • Prepoznati faze izgradnje odnosa u kontekstu savetovanja (strukturiranje; razumevanje „priče“ i prikupljanje podataka; ciljevi; prepričavanje; zaključak); • Razumeti vrste i efekte aktivnog slušanja; • Razumeti vrste i uticaje pitanja; • Razumeti teorijske koncepcije empatije; • Prepoznati faze u stvaranju empatije i razlikovanje između simpatija. 	Prezentacija Diskusija Grupne vežbe kroz uputstva o formulisanju pitanja Reflektovanje
Drugi dan obuke		
Mikro veštine u savetovanju	Trajanje: 60 minuta	Metodologija
Glavne teme: <ul style="list-style-type: none"> • Ohrabrenje; • Parafraziranje; • Rezime; • Fokusirajte se na intervju; • Odraž osećanja; • Konfrontacija. 	Očekivani rezultati: <ul style="list-style-type: none"> • Da se upoznaju sa komunikacijskim mikro-veštinama; • Razumeti karakteristike komunikacionih mikro-veština; • Oceniti primenljivost komunikacione mikrotehnike. 	Prezentacija Reflektovanje Diskusija

Fizički uslovi i savetovanje	Trajanje: 60 minuta	Metodologija
Glavne teme: <ul style="list-style-type: none"> Fizičke karakteristike intervjua; Uticaj spoljnih faktora; Intervencije i prekidi. 	Očekivani rezultati: <ul style="list-style-type: none"> Da budu upoznati sa značajem fizičkih uslova za realizaciju savetovanja; Razumeti uticaj spoljašnjih faktora; Razumeti uticaj intervencija i prekida tokom celog procesa savetovanja. 	Prezentacija Reflektovanje Diskusija
Faze procene rizika tokom celog savetovanja	Trajanje: 90 minuta	Metodologija
Glavne teme: <ul style="list-style-type: none"> Principi evaluacije; Dimenzije evaluacije; Tehnike evaluacije u radu sa decom; Procena rizika; „Nekooperativni“ klijenti; Odlučivati; Subjektivni faktori. 	Očekivani rezultati: <ul style="list-style-type: none"> Upoznati se sa značenjem procesa evaluacije, njegovim značajem i glavnim koracima u procesu; Upoznati se sa dimenzijama procene, posebno sa razvojnim potrebama deteta, roditeljskim kapacitetom i faktorima sredine i porodice; Razumeti alternativne oblike procene kao što su terapija igrom i art terapija; Upoznavanje sa značenjem rizika i glavnim koracima u procesu; Da se upoznaju sa pojmom ambivalentnosti; izbegavanje; i neprijateljstvo; Razumeti uticaj subjektivnih faktora na proces donošenja odluk 	Prezentacija Grupna aktivnost za sledeća pitanja: <ol style="list-style-type: none"> Da li je dete u opasnosti? Koji dokazi postoje koji mogu ukazati na nivo rizika za dete? Koje su mogućnosti i prepreke za uključivanje deteta i porodice u proces procene? Kako će dete i porodica biti uključeni u proces procene? Da li postoje neke specifičnosti deteta i porodice koje treba uzeti u obzir (etnička pripadnost, invaliditet, veroispovest)? Koje metode će se koristiti za prikupljanje informacija? Koji je vremenski okvir za sprovođenje evaluacije? Sa kim i kako će prikupljene informacije biti podeljene? Diskusija

Psiho-socijalna podrška kroz savetovanje u socijalnim službama

Savetovanje u socijalnim službama smatra se ključnim za rešavanje problema mentalnog zdravlja i za poboljšanje opšteg psihičkog blagostanja korisnika socijalne usluge. Štaviše, smatra se veoma važnom komponentom u socijalnim uslugama. Sa druge strane, budući da su socijalni radnici uključeni u direktne kontakte i aktivnosti sa pojedincima, a posebno sa decom i adolescentima, primena principa savetovanja smatra se neophodnošću u radu socijalnih radnika. Konkretno, koncepti kao što su podrška, pomoć, adaptacija, upravljanje i strategije suočavanja u kontekstu stresnih situacija vrednuju se kao važne komponente u pružanju psihosocijalnih usluga od strane socijalnih radnika i drugih stručnjaka koji pružaju usluge korisnicima socijalnih usluga.

Stoga se psihološko savetovanje u kontekstu socijalnih usluga smatra važnim oruđem u rešavanju psiholoških problema i poteškoća, ne zanemarujući one koji su van domena psihologije. Konkretno, savetovanje nudi priliku da se poboljša blagostanje, psihološko prilagođavanje u vremenima društvenih promena (npr. razvod, zapošljavanje i/ili problemi sa mentalnim zdravljem), smanjenje stresa, emocionalni stres i druge poteškoće u domenu mentalnog zdravlja tokom celog života i ljudskog razvoja. Ovo čini savetovanje konkretnijim, jer se odnosi na sve starosne grupe, koji dolaze iz različitih etničkih, rasnih, verskih, seksualnih i kulturnih statusa.

Etički principi u savetovanju

Etički kodeks pruža smernice o tome **šta savetnici i zdravstveni radnici mogu, a šta ne mogu da rade**. Ovaj etički kodeks razvilo je Američko udruženje psihologa (APA) i sastoji se od pet opštih principa koji uključuju:

- (1) Korist, a ne nanošenje štete**, čime se obezbeđuje da se tokom procesa donošenja odluka zaštiti opšte blagostanje kupaca.
- (2) Profesionalna odgovornost** podrazumeva strogo poštovanje etičkih principa, čime se izbegavaju situacije koje proizvode sukob interesa ili one koje dovode do nanošenja štete klijentu.
- (3) Integritet** znači ne upuštati se u nesvesne aktivnosti, dakle ne davati lažne izjave.
- (4) Pravda** omogućava da evaluacije ostanu na profesionalnom nivou, čime se izbegava subjektivni uticaj koji iskustva imaju na proces donošenja odluka.
- (5) Poštovanje ljudskih prava i sloboda**, sa posebnim naglaskom na privatnost, poverljivost i donošenje odluka.

Međutim, etički kodeks u određenim slučajevima zahteva tumačenje zasnovano na profesionalizmu i stručnosti, jer je svaka savetodavna situacija jedinstvena i sa specifičnostima.

Neka od etičkih pitanja koja utiču na ciničnu i savetodavnu praksu uključuju:

Kompetencije Konsultanta znače da oni moraju biti kvalifikovani za pružene usluge;

Dobrobit klijenta znači da su potrebe klijenta ispred potreba savetnika i da savetnik mora delovati u najboljem interesu klijenta;

Informisani pristanak znači da savetnik mora da obavesti klijenta o prirodi savetovanja i odgovori na pitanja kako bi doneo odluku;

Poverljivost znači da se klijent mora osećati bezbedno da bi odnos savetovanja bio efikasan;

Dvostruki odnosi znače kada savetnik gradi više od jednog odnosa sa klijentom (npr. savetnik je i prijatelj i savetnik) koje u svakom slučaju treba izbegavati;

Seksualne/intimne/romantične veze znače da su strogo zabranjene i umešanost u ove oblike odnosa predstavlja krivično delo i kršenje etičkog kodeksa.

Privilegovana komunikacija (poverljivost)

Privilegovana komunikacija ili poverljivost u početku pruža mogućnost sprovođenja savetovanja u situaciji kada važe opšti principi proistekli iz etičkog kodeksa i u principu pružaju pravnu zaštitu klijentu, čime se sprečava da savetnik kaže šta je rečeno u okviru savetovanja. Dakle, pravo privilegovane komunikacije je isključivo za proces savetovanja i psihoterapije, i posebno pripada klijentu, a ne savetniku.

Međutim, postoje situacije u kojima se privilegovana komunikacija ne može primeniti u kontekstu savetovanja, a to uključuje slučajeve kada se planira nanošenje štete sebi ili drugima, kada je neophodna hospitalizacija, kada je potrebna procena sudije ili relevantnih pravosudnih organa, kada se upotreba dijagnoze koristi kao argument za pravnu zaštitu i kada je dete ili maloletnik zlostavljan.

Etičke dileme

Etičke dileme su česte u kontekstu savetovanja i savetnik se često suočava sa pitanjem „šta da radi“? Donošenje odluka o etičkim dilemama treba da se zasniva isključivo na osnovnim principima etičkog kodeksa i drugim srodnim pitanjima. U posebnim slučajevima, drugi stručnjaci za mentalno zdravlje mogu se konsultovati ili u formatu vršnjačke supervizije ili supervizije sa specijalistima u relevantnoj oblasti kako bi se rešila etička dilema i izradio plan rešenja za nju, uvek naglašavajući principe lidera koji proizilaze iz kodeksa etika.

Razlika između savetovanja i psihoterapije

Bitna razlika je u tome što se između savetovanja i psihoterapije, posebno u kontekstu socijalnih usluga, kao u mnogim situacijama i od strane stručnjaka iz različitih oblasti, shvataju kao iste ili slične. Iako oboje suštinski poboljšavaju opšte blagostanje i promovišu mentalno zdravlje na osnovu vodećih principa izvedenih iz etičkog kodeksa, karakteristika razlika leži u pristupu intervencijama i lečenju.

U suštini savetovanje je kratkoročno i odnosi se na određenu temu koja može izazvati poteškoće u svakodnevnom funkcionisanju i opadanje psihičkog blagostanja (npr. suočavanje sa tugom zbog gubitka voljene osobe), dok je psihoterapija duga -termin proces (10 do 15 terapijskih sesija) koji istražuje klijentove misli, osećanja i ponašanja na različite teme (koje mogu biti prošle, sadašnje i buduće) i implikacije koje imaju na svakodnevno funkcionisanje. Druga odlika je terapijska komponenta psihoterapije zasnovana na terapijskim ciljevima prolaska kroz proces promene i psihičkog rasta pojedinca. Konačno, psihoterapija omogućava istraživanje osnovnih uzroka poteškoća iz različitih i iz različitih perspektiva, što dovodi do suštinskih promena za nas, druge i svet u celini.

Definisanje veština savetovanja

Vrednosti u savetovanju

Vrednosti savetnika igraju suštinsku ulogu u procesu savetovanja, ali u isto vreme mogu imati ometajući ili ublažavajući efekat tokom celog procesa savetovanja. U ovom kontekstu, vrednosti predstavljaju ono što ljudi cene, a istovremeno je to proces koji prati sav ljudski razvoj. Vrednosti i okruženje u kome savetnik deluje često su isprepleteni, tako da savetnik mora imati tačna i jasna zapažanja u vezi kulturnog konteksta iz kojeg klijent dolazi, procenjujući tako individualne razlike svakog klijenta. Stoga se smatra da dole navedene vrednosti pomažu u procesu savetovanja i istovremeno olakšavaju donošenje odluka u kontekstu savetovanja.

1. Poštovanje;
2. Nenanošenje štete;
3. Kompetentnost i posvećenost;
4. Bez predrasuda; i
5. Savetnik je „tu“ za klijenta.

Savetodavni intervju

Intervjuisanje je strukturiran proces koji se sastoji od anketara (savetnika) i ispitanika (klijenta), sa jasnim ciljevima i odvija se tokom određenog vremenskog perioda. Stoga se u ovom formatu ovaj proces suštinski razlikuje od uobičajenih razgovora koje klijenti vode u različitim kontekstima izgradnje ljudskih odnosa. Stoga, savetovanje služi da proizvede promene u mislima, osećanjima i ponašanju.

Proces intervjuja prolazi kroz nekoliko faza koje uključuju izgradnju odnosa, priču i prednosti, ciljeve, prepričavanje i zaključak.

1. **Uspostavljanje odnosa** se vrednuje kao jedna od ključnih komponenti u procesu savetovanja. Kvalitet odnosa je pokazatelj odnosa između savetnika i klijenta i izgrađen je na poverenju, prihvatanju, razumevanju i terapijskoj strukturi u formatu terapijskih ciljeva;
2. **Narativ ili razgovor** se odnosi na prikupljanje podataka o prijavljenim i istraženim poteškoćama i određivanje prioriteta pitanja za diskusiju koja dovode do promene u mislima, osećanjima i/ili ponašanju;
3. **Ciljevi** su realni i merljivi ciljevi o kojima se slažu obe strane;
4. **Prepričavanje** se odnosi na analizu alternativa datoj situaciji; i
5. **Zaključak** je zasnovan na radnjama koje se istražuju tokom procesa koje obezbeđuju puteve za novo donošenje odluka na osnovu narativa o kome se raspravlja.

Slušanje kao veština

Veštine slušanja u kontekstu savetovanja se ne vrednuju samo kao primanje i obrada informacija iz spoljašnjeg sveta kroz određene podsticaje, već predstavljaju suštinske implikacije.

Stoga se aktivno slušanje s pravom smatra jednom od osnovnih veština u okviru savetovanja. Međutim, u kontekstu savetovanja postoji nekoliko vrsta saslušanja koje uključuju:

Kritičko slušanje se smatra složenim procesom jer zahteva integraciju obrade informacija korišćenjem rasuđivanja da bi se odvojile činjenice od mišljenja.

Pasivno slušanje od strane etikete ne zahteva posvećenost savetnika, i samim tim pruža prilike za govor bez pružanja refleksivne, saradničke i konfrontacione perspektive. Ovaj oblik sluha najčešće koriste ljudi.

Reflektivno slušanje podrazumeva slušanje primljenih informacija i potvrđivanje onoga što se čulo.

Aktivno slušanje se vrednuje kao kombinacija između kritičkog i refleksivnog slušanja.

Konkretno, kritičko slušanje se koristi za analizu primljenih informacija, refleksivno slušanje da se sumiraju i potvrđuju primljene informacije i na taj način stvara osećaj „slušanja“ i razumevanja, a pasivno slušanje daje klijentu prostor da artikulise bez prekida. Ovaj oblik slušanja je ono što se koristi tokom celog procesa savetovanja.

Pitanja kao sastavni deo savetovanja

Postavljanje i formulisanje pitanja smatra se važnom veštinom za proces savetovanja. Pitanja služe za prikupljanje informacija, rešavanje pitanja koja pripadaju prošlosti, dovođenje tema iz nesvesnog u svesno i fokusiranje na važne teme za diskusiju. Ispod su neke od vrsta pitanja koja se koriste u kontekstu savetovanja.

Otvorena pitanja su pitanja koja pružaju mogućnost da se istraži više tema tražeći nešto više od dobijenog odgovora. Prečesto otvorena pitanja opisuju situacije, misli, osećanja i/ili ponašanja, što omogućava da prikupljanje informacija bude detaljnije. Primeri otvorenih pitanja uključuju pitanja koja počinju sa „kako“, „kada“ i „šta“ i obično se preferiraju da se koriste na prvom sastanku, kako bi savetnik imao priliku da razume više o klijentu i poteškoćama sa kojima se suočava i kroz koje polazi. Ovaj format pitanja se uglavnom predlaže za upotrebu u kontekstu savetovanja.

Pitanja zatvorenog tipa u kontekstu savetovanja često se nazivaju dihotomnim pitanjima koja proizvode kratke odgovore u formatu „da“ ili „ne“. Međutim, predlaže se da se izbegavaju pitanja zatvorenog tipa jer ograničavaju mogućnosti za istraživanje drugih tema. Zatvorena pitanja treba koristiti u slučajevima kada tražimo vrlo konkretne odgovore.

Podsticajna pitanja takođe pružaju priliku za kratke odgovore, ali za razliku od zatvorenih pitanja, ovaj oblik pitanja se predlaže da se koristi kada se uspostavi odnos zasnovan na poverenju. Ovaj format pitanja se ne preporučuje za upotrebu kod dece i adolescenata.

Indirektna pitanja pružaju mogućnosti za istraživanje, razmišljanje i artikulisanje tema koje nisu bile unapred predviđene. Takođe nudi mogućnost da se identifikuju različiti scenariji za određeno pitanje. Ova pitanja, posebno, pružaju priliku da se istraže želje, nesigurnosti, ambicije, strahovi i/ili planovi za budućnost.

Detaljna pitanja pružaju mogućnost savetniku da detaljnije razume uticaje određenih događaja omogućavajući veoma detaljne informacije. Konkretno, ovaj format pitanja održava hronološki tok predstavljenih informacija, ali postoji rizik da će se savetnik fokusirati samo na narativ, zaobilazeći emocionalni aspekt koji dolazi kao rezultat diskusije.

Empatija kao veština

Empatija se smatra jednom od najvažnijih veština u kontekstu savetovanja. Poznati psiholog Rodžers je definisao empatiju kao preduslov za izgradnju odnosa i zaključio da savetnik unapred mora proći kroz tri procesa koji uključuju (1) kongruenciju, (2) bezuslovno prihvatanje i (3) empatičko razumevanje.

Kongruencija se odnosi na autentičan i iskren prema klijentu tokom celog procesa savetovanja. **Bezuslovno prihvatanje** se odnosi na pažnju, brigu i saosećanje koje savetnik ima prema klijentu. **Empatija** se smatra jednom od osnovnih vrednosti u procesu savetovanja i vrlo često se pripisuje osobinama ličnosti savetnika. Međutim, osobine mogu poslužiti kao olakšanje, ali se u suštini empatija više vrednuje kao veština koja se može razviti kroz psihološki i profesionalni rast kroz koji prolazi i sam savetnik. Tabela ispod ilustruje neke od definicija empatije (Arenliu, 2021).

Definicija	Autor
Empatiju je najbolje definisati kao komunikaciju razumevanja	Dinkmeyer & Sperry, (2000)
Tačna percepcija unutrašnjeg okvira druge osobe, uključujući emocionalne komponente i značenja, koja se odnose kao da su njegovi/njeni, ali bez gubljenja stanja „kao da“	Rogers, (1967)
Sposobnost razmišljanja i osećanja unutrašnjeg života druge osobe	Kohut, (1984)
Videti očima, čuti ušima i osetiti srcem drugog čoveka	Adler, (1930)
Sposobnost da se iskuse i razumeju osećanja druge osobe bez mešanja sebe sa drugim.	Decety & Lamm, (2006)

Dalje, proces empatije prolazi kroz nekoliko faza koje je humanistički psiholog Rodžers kategorisao u (1) aktivno slušanje; (2) identifikacija emocija; (3) verbalizacija identifikovanih emocija; i (4) prihvatanje odgovora.

Važno je tokom celog procesa savetovanja praviti razliku između empatije i simpatije, jer se ponekad koriste kao sinonimi. Kada savetnik vežba veštinu empatije, on ili ona reaguje na emocionalno stanje klijenta i na taj način doživljava osećaj sličan onom kod klijenta. U tom procesu, savetnik artikuliše šta se dešava, pružajući tako mogućnosti za dalju konsolidaciju odnosa. S druge strane, simpatija ima neke sličnosti sa empatijom, ali odlika je pozitivno poštovanje prema osobi.

Mikro-veštine u savetovanju

U okviru ovog odeljka biće predstavljene i razrađene neke mikrotehnike koje se smatraju neophodnim tokom celog procesa savetovanja. Njihova upotreba omogućava savetnicima da organizuju intervju u manje celine radi postizanja terapijskih ciljeva.

Podsticanje podrazumeva glasne izjave, gestove kroz neverbalni jezik i emocionalne izraze lica. Obično se koristi ohrabrenje klijenta da nastavi sa predstavljanjem naracije i dubljeg istraživanja pitanja o kome se diskutuje i da potvrdi za klijenta da je uključen u aktivno slušanje kroz verbalne i neverbalne tvrdnje.

Parafraziranje dolazi nakon ohrabrenja i u suštini je refleksija na sadržaj zasnovan na narativu klijenta. Tokom parafraziranja od strane savetnika, identifikuju se ključni termini koje klijent koristi i njihovo ponavljanje od strane savetnika predstavlja podsticaj da se nastavi dalje. Ova mikro-veština takođe pomaže savetniku da prikupi podatke i da se uveri da razumete informacije predstavljene ispravno i tačno. Kao rezultat, stvaraju se mogućnosti za razumevanje koje zauzvrat doprinosi konsolidaciji odnosa i korišćenju drugih veština kao što je empatija.

Sažetak se obično javlja nakon što je narativ uveden i može se pojaviti tokom ili na kraju procesa savetovanja. Konkretno, tokom ove mikrostrukture vremenski period je duži i savetnik se stara da je pravilno i jasno razumeo naraciju koju je klijent izneo.

Fokusiranje na intervju nudi klijentu mogućnost da prepriča svoju naraciju u kontekstu izgrađenom na etičkim principima i kroz upotrebu mikrotehnike od strane savetnika dobija priliku da prepriča isti narativ, ali kroz složeniji proces. Ovaj obrazac nudi klijentima priliku da istraže druge alternative i kreiraju nove alternative misli, osećanja i ponašanja za određene situacije van konteksta savetovanja.

Odrasiti osećanja trebalo bi da pruži razjašnjenje osećanja, posebno emocionalnog stresa, ali takođe nudi mogućnosti za istraživanje specifičnijih osećanja od strane klijenta koja su do tog trenutka nepoznata. To znači sticanje novih znanja za imenovanje određenih senzacija, čime se klijentu šalje veća jasnoća.

Konfrontacija pokušava da pruži priliku za razjašnjenje i druge perspektive, čime se povećava svest o pitanjima koja klijent ocenjuje kao „zamađljena“. Korišćenje ove mikro-veštine se vrši poštovanjem etičkih principa i vrednosti savetnika, čime se izbegava stavljanje klijenta u teške položaje i pred predrasude. Zbog toga treba pažljivo koristiti konfrontaciju, kako bi se izbegla tumačenja klijenta da konfrontacija ima osuđujući ili ukorujući karakter.

Fizički uslovi i savetovanje

Stvaranje okruženja u kojem se savetovanje primenjuje smatra se jednako važnim kao i druge faze vođenja savetodavnog intervjua. Dakle, kada govorimo o okruženju za savetovanje, ne govorimo samo o fizičkom okruženju. Ovo okruženje takođe uključuje način na koji pozdravljamo klijente, kako im se obraćamo i neverbalnu komunikaciju (kontakt očima i govor tela). Dakle, svi navedeni faktori pružaju mogućnosti za stvaranje optimalnog savetodavnog okruženja, zasnovanog na principima izvedenim iz etičkog kodeksa.

Konkretno, okruženje u kojem se savetovanje primenjuje treba da osigura:

1. Gostoljubivost (npr. prikladno pozdravljanje klijenta);
2. Udobno (npr. udobna sedišta);
3. Prostor u kome se kontrolišu smetnje i prekidi (npr. telefonski prekidi ili prekidi osoblja);
4. Prostor gde se privatnost i poverljivost mogu obezbediti i održavati (npr. negde daleko od drugih ljudi ili van centra grada);
5. Nепретеће okruženje (npr. mesto gde se klijenti mogu osećati opušteno i udobno).

Faze evaluacije i rizika tokom celog savetovanja

Evaluacija ili procena je takođe poznata kao „mapa puta“ i sadrži mnogo korisnih informacija i pomaže u planiranju putovanja i puta za proces savetovanja klijenta. Stoga, čak i kao proces, prolazi kroz nekoliko faza koje se smatraju bitnim. U početku, to je prva faza celog savetodavnog procesa, drugo je proces koji je u toku u vezi sa ostalim preduzetim koracima, a na kraju se preduzima paralelno sa drugim akcijama i intervencijama. Stoga su poznate tri vrste evaluacije koje uključuju početnu evaluaciju, ukupnu evaluaciju i specijalizovanu evaluaciju. U kontekstu savetovanja odvija se specijalizovana procena, pružajući na taj način mogućnost savetniku da razume i analizira u veoma malim jedinicama svaku primljenu informaciju.

U kontekstu pružanja socijalnih usluga, procena savetnika treba da se zasniva na nekoliko principa koji uključuju:

Osloniti se na **ukupni razvoj**, i prepoznati značaj vremenskog faktora u životu klijenta;

Usredsređen na korisnika, čime se obezbeđuje da je klijent uvek u centru procesa;

Imati ekološki pristup, smestiti i uzeti u obzir klijenta unutar porodice i šire zajednice u kojoj živi, vodeći računa o malim jedinicama psiho-socijalne interakcije;

Uključuje **aktivan rad** sa klijentom i porodicom (prema proceni i proceni);

Osloniti se samo na **činjenice ili dokaze** čime se povećava objektivnost evaluacije;

Ceni i uzima u obzir **multiagencijski pristup** i gde radi u partnerstvu sa klijentima i njihovim porodicama.

To je proces **koji je u toku**, a ne jedan poseban trenutak u celom procesu savetovanja; I

Obezbediti **kvalitet i jednake mogućnosti**, uvažavajući različite potrebe i okolnosti klijenta.

Ovaj složeni proces prolazi kroz niz faza koje uključuju (1) pripremu za evaluaciju; (2) prikupljanje informacija; (3) analiza i razumevanje prikupljenih informacija; (4) akciono planiranje na osnovu ove analize. Tokom ovog procesa aspekti koji se pažljivo procenjuju su:

- Razvoj klijenata (fizički, emocionalni, kognitivni i socijalni razvoj);
- Obrazovanje klijenata;
- Veštine zapošljavanja klijenata;
- Opšte mentalno zdravlje klijenta;
- Društveni odnosi sa klijentima unutar i van porodice;
- Odnosi sa roditeljima (u slučaju dece i adolescenata) i porodicom;
- Finansije i troškovi;
- Porodični uslovi života;
- Mišljenja drugih specijalista sa posebnim osvrtom na stručnjake za mentalno zdravlje (psihijatar, specijalista kliničke psihologije i psihoterapije, savetnik, neurolog, stimulativni terapeut i/ili radni terapeut);
- Mišljenja klijenata i porodice (kada se primenjuju) o njihovoj situaciji;
- Postojeći resursi u zajednici;
- Individualne i porodične snage i slabosti;
- Mišljenje i zapažanja socijalnog radnika.

Dimenzije i faktori evaluacije

Evaluacija pomaže savetniku i drugim profesionalcima da smisle prikupljene informacije. Stoga ga treba posmatrati kao „trougao“ koji predstavlja tri važne dimenzije kao što su (1) razvojne potrebe klijenta; (2) kapacitet spoljnih resursa da podrže ove potrebe i da ih na odgovarajući način adresiraju; i (3) bavljenje porodičnim faktorima i faktorima životne sredine koji utiču na opšte stanje klijenta.

Neka pitanja koja treba razmotriti tokom procesa evaluacije uključuju i sledeće:

Razlozi za evaluaciju;

Šta se dešavalo pre ovog procesa evaluacije i kako se može uticati na trenutni proces evaluacije;

Koji su nivoi rizika;

Koje informacije su dostupne, koje informacije su potrebne i koji drugi stručnjaci za mentalno zdravlje treba da budu uključeni u proces evaluacije;

Koji su nivoi uključenosti klijenta i drugih ljudskih resursa u proces evaluacije?

Koja su pitanja specifična za klijenta koja se posebno odnose na rasu, religiju, etničku pripadnost i aspekte invaliditeta (učenje ili fizički);

Metode koje se koriste za prikupljanje informacija;

Uključivanje drugih stručnjaka tokom sprovođenja evaluacije;

Vremenski okviri za proces evaluacije; i

Deljenje informacija tokom procesa evaluacije.

Neke od tehnika koje se koriste za procenu odraslih osoba uglavnom uključuju inventar procene ili testiranje za specifične oblasti koje imaju unapred odobrene metodologije i navode dobre psihometrijske aspekte u literaturi. Važno je da instrumenti koji se koriste budu validirani za odgovarajuće starosne grupe i kulturne aspekte, čime se povećava mogućnost tačne identifikacije informacija koje je prijavio klijent.

Međutim, kada razvojni kapaciteti ne dozvoljavaju korišćenje inventara za ocenjivanje, kao što je slučaj sa decom, tada se koristi niz tehnika procene kako bi se uvažilo mišljenje deteta. Ove tehnike uključuju verbalne razgovore (ako kognitivni razvoj dozvoljava), likovnu terapiju poput crtanja i slikanja (ako motorički i kognitivni razvoj dozvoljava), rekreativne aktivnosti i terapiju igrom i simulaciju situacija koje proizvode nove informacije za klijenta. Od svega navedenog, terapija igrom kroz svoje tehnike pruža mogućnost da se principi proistekli iz etičkog kodeksa primene, da se proces procene pokrene u razvojno primernom kontekstu za dete, i što je najvažnije da se istraže sve dimenzije mentalnog zdravlja u bezbedno okruženje za dete. Terapija igrom je empirijski dokazano veoma uspešna u proceni unutrašnjih i eksternalizacijskih teškoća dece koje su uobičajene u ovom razvojnom periodu.

Procena rizika

Proces identifikacije rizika tokom celog procesa savetovanja pruža mogućnost da se predvidi i spreči ponašanje koje je štetno za klijenta ili da se proces dogodi ili ponovi u budućnosti. U životima pojedinaca postoji značajan broj društvenih i emocionalnih veza koje predstavljaju mogućnost nastanka rizika (nasilni partneri; zanemarljivi roditelji). Stoga, predviđanje rizika u kontekstu procene mora proći kroz tri faze koje uključuju (1) **identifikaciju i predviđanje potencijalnih posledica**; (2) **procenu značaja rizika**; i (3) **izračunavanje stvarne verovatnoće** da će se rizik zaista pojaviti.

U okviru pružanja socijalnih usluga prepoznaju se četiri nivoa rizika, koji obuhvataju visok nivo, srednji nivo, nizak nivo i nivo gde nije potrebno ništa preduzeti. Identifikovanje nivoa rizika u kontekstu savetovanja pruža mogućnost da se održi sveukupno blagostanje klijenta, sa posebnim naglaskom na psihološke aspekte, ali takođe nudi mogućnost da se proces intervju sprovede prema ličnoj dinamici kroz koju klijent prolazi.

Donošenje odluka

Donošenje odluka se odnosi na analizu informacija prikupljenih tokom savetovanja, razumevanja i prikupljenih informacija, procenu nivoa rizika, postavljanje hijerarhije hitnih, kratkoročnih i dugoročnih ciljeva i opsega savetodavnih usluga koje se pružaju u okviru procesa savetovanja.

Literatura

Arėnliu, A. (2021). Veštine intervjuisanja: Osnovni koncepti. Preuzeto sa: https://www.researchgate.net/publication/351993286_Shkathtesi_Intervistimi_-_Konceptet_Themelore

APA. (2017). Ethical Principles of Psychologist and Code of Conduct.

APA. (2013). Counseling psychology. Preuzeto sa: <https://www.apa.org/ed/graduate/specialize/counseling>

Brestan, E. V. & Eyberg, M. Sh. (1998). Effective psychosocial treatments of conduct-disordered children and adolescents: 29 years, 82 studies, and 5,272 kids, *Journal of Clinical Child Psychology*, 27:2, 180-189.

Terre des Hommes. (2014). Moduli za zaštitu dece.

Maxie, C. A., Arnold, H. D., & Stephenson, M. (2006). Do therapist address ethnic and racial differences in cross-cultural psychotherapy?. *Psychotherapy: theory, research, practice, and training*, 43, 1, 85-98.

Kirmayer, J. L. (2007). Psychotherapy and the cultural concept of the person. *Transcultural Psychiatry*, 44, 232.

Sukhodolsky, G. D., Kassinove, H., & Gorman, B. S. (2004). Cognitive-behavior therapy for anger in children and adolescents: A meta-analysis. *Aggression and Violent Behaviour*, 247-269.

UNICEF. (2018). Operativne smernice za mentalno zdravlje u zajednici i psihosocijalnu podršku u humanitarnim situacijama. Troslojna podrška za decu i tinejdžere (verzija za testiranje na terenu).

Weisz, R. J., Weiss, B., Han, S. S., Granger, A. D., & Morton, T. (1995). Effects of psychotherapy with children and adolescents revisited. A meta-analysis of treatment outcome studies. *Psychological bulletin*, 117, 3, 450-468.

OBUKA O PSIHOSOCIJALNIM USLUGAMA I VEŠTINAMA SAVETOVANJA

Mesto/Lokacija:

Datum:

NACRT DNEVNOG REDA RADIONICE

Dan 1

Vreme	Aktivnosti
9:00-9:30	Uvodna sesija <ul style="list-style-type: none">• Registracija učesnika• Opšti kontekst programa obuke• Svrha programa obuke• Glavne teme obuhvaćene programom obuke• Predstavljanje učesnika i njihovih očekivanja
9:30-10:30	<ul style="list-style-type: none">• Osnovni principi pružanja psihosocijalnih usluga deci, adolescentima i korisničkim porodicama;• Savetovanje kao pomoćni instrument u pružanju psihosocijalnih usluga;
10:30-10:45	Pauza za kafu
10:45-12:30	<ul style="list-style-type: none">• Etički principi;• Etički kodeksi;• Etičke kompetencije;• Štetne prakse;• Etičke sumnje;• Razlike između savetovanja i psihoterapije;• Sprovođenje etičkih principa savetovanja u okviru psihosocijalnih službi
12:30-13:30	Ručak
13:30-14:30	<ul style="list-style-type: none">• Vrednosti savetnika;• Intervjui;• Faze stvaranja odnosa u savetovanju;• Veštine<ul style="list-style-type: none">- Kritičko slušanje- Reflektivno slušanje- Pasivno slušanje- Aktivno slušanje• Pitanja<ul style="list-style-type: none">- Otvorena pitanja- Zatvorena pitanja- Podsticajna pitanja- Indirektna pitanja- Detaljna pitanja• Empatija
14:30-15:00	Grupne aktivnosti i diskusija (prezentacija slučajeva u vezi sa temama o kojima se raspravlja)

Dan 2

Vreme	Aktivnosti
9:00-9:30	Uvodna sesija <ul style="list-style-type: none">• Registracija učesnika• Rezime ključnih pitanja od 1. dana• Definisavanje grupnih zadataka
9:30-10:30	Mikro veštine u savetovanju <ul style="list-style-type: none">• Ohrabrenje• Parafraziranje• Rezimiranje• Fokusirati se na intervju• Odraž osećanja• Konfrontacija
10:30-10:45	Pauza za kafu
10:45-12:00	Fizički uslovi i savetovanje <ul style="list-style-type: none">• Fizičke karakteristike intervjuja• Uticaj spoljnih faktora• Intervencije i prekidi
12:00-13:00	Ručak
13:30-14:15	Faze evaluacije i rizika tokom celog savetovanja <ul style="list-style-type: none">• Principi evaluacije;• Dimenzije evaluacije;• Tehnike ocenjivanja u radu sa decom;• Procena rizika;• „Nekooperativni“ klijenti;• Donošenje odluka• Subjektivni faktori
14:15-14:45	Grupne aktivnosti i diskusija (prezentacija slučajeva u vezi sa temama o kojima se raspravlja)
14:45-15:00	Administracija mernih instrumenata za evaluaciju obuke i trenera koji učestvuju

EVALUACIJA OBUKE

Napomena: Ova evaluacija je anonimna. Služiće da se izvrši neophodna prilagođavanja i da se dodatno unapredi program obuke. Odvojite vreme da nam date svoje dragocene povratne informacije.

Označite polje (✓) za odeljke koji odražavaju vaše stavove o određenim aspektima obuke.

1. Logistički aspekti	Ne	Ponekad	Uglavnom	Da, u potpunosti
1.1 Na vreme sam obavešten/obaveštena o terminu održavanja radionice				
1.2 Mesto sastanka je bilo udobno i pogodno za aktivnosti obuke				
1.3 Na vreme sam primio/primila dnevni red radionice				
2. Treneri, efikasnost i učinkovitost	Ne	Ponekad	Uglavnom	Da, u potpunosti
2.1 Treneri su predstavili svrhu i očekivane rezultate modula obuke				
2.2 Treneri su bili kompetentni u odgovarajućim oblastima				
2.3 Treneri su doprineli aktivnom učešću polaznika				
2.4 Presentacije su bile razrađene i jasne				
2.5 Treneri su dali dovoljne i odgovarajuće primere u ilustrovanju sadržaja				
2.6 Treneri su primenili interaktivne metode obuke				
2.7 Posebna pažnja bila je posvećena radu u paru, u grupama ili individualno				
2.8 Treneri su dali adekvatne odgovore na pitanja učesnika				
2.9 Treneri su dali svoje adekvatne komentare na prezentacije grupnog rada / individualnog rada / ili rada u parovima				
3. Opšti utisci	Ne	Ponekad	Uglavnom	Da, u potpunosti
3.1 Zadovoljan sam ukupnim kvalitetom obuke.				
3.2 Obuka je ispunila očekivane rezultate				
3.3 Koristiću materijale koji su podeljeni za svoj dalji rad				
3.4 Obuka je imala pravi balans teorijskih i praktičnih aspekata				

4. Molimo Vas da odgovorite na dole postavljena pitanja:

4.1 Koje teme su vas najviše zanimale?

4.2 Koje su vam teme bile manje važne?

4.3 Koje promene biste preporučili u ovom programu obuke?

4.4 Da li imate neki drugi komentar?



Funded by
the European Union



Instituti i Psikologjisë