

Josip Janković

SAVJETOVANJE
u psihosocijalnom radu

et cetera
• • •

Zagreb, 2004.

Izdavač: **etcetera** d.o.o.
Slavenskog 6
10000 Zagreb

Za izdavača: Mia Janković

Urednik: dr. sc. Marija Bećirević

Recenzenti: dr. sc. Rudolf Gregurek
dr. sc. Vlatko Previšić
dr. sc. Josip Obradović

Slog: Ivica Ivaci

Naslovnica: Tea Janković

Tisak: Studio Moderna d.o.o., Zagreb

biblioteka **SAVJETOVANJE**
© **etcetera** 2004. Sva prava pridržana.

ISBN 953-99612-0-4
CIP - Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu

Sadržaj

Predgovor	5
Uvod	7
Izbor pristupa rješavanju psihosocijalnih problema	22
Informiranje	24
Vođenje	24
Savjetovanje	25
Motivi dolaska u savjetovalište	28
Pojam i stručna priprema savjetovatelja	33
Intervju i njegova primjena	36
Tipovi savjetovanja i savjetovališta	43
Psihodinamski pristup	44
Transakcijsko - analitičko ili "TA" savjetovanje	52
Geštaltistički pristup savjetovanju	61
Realitetni pristup u savjetovanju	68
Sustavni pristup savjetovanju	75
Opća teorija sustava	76
Rješenju usmjereno kratko savjetovanje	85
Postmoderna u savjetovanju	91
Nedirektivni pristup savjetovanju	97
I - Faza odlučivanja	140
II - Inicijalna faza savjetovanja	143
III - Faza postizanja uvida	148
IV - Faza odluke i promjena	152
V - Realizacija ciljeva i završetak procesa savjetovanja	155
Evaluacija u savjetovanju i psihoterapiji	159
Evaluacija edukacije	161
Supervizija u psihosocijalnom radu	165

Vježbe	169
Vježba - I Upoznavanje i samoupoznavanje sudionika	169
Vježba - II Samoupoznavanje i upoznavanje u svjetlu životnih pozicija	175
Vježba - III Aktivno slušanje	178
Vježba - IV Savjetovališni intervju	181
Vježba - V Empatička komunikacija	184
Vježba - VI Poštovanje u procesu savjetovanja	185
Vježba - VII Tolerancija u procesu savjetovanja	186
Vježba - VIII Autentičnost - iskrenost u procesu savjetovanja	187
Vježba - IX Zainteresiranost u procesu savjetovanja	189
Vježba - X Jasnoća u procesu savjetovanja	190
Vježba - XI Faza odlučivanja	191
Vježba - XII Inicijalna faza savjetovanja	193
Vježba - XIII Faza postizanja uvida	195
Vježba - XIV Faza odluke i promjena	196
Vježba - XV Realizacija ciljeva i završetak procesa savjetovanja	197
Vježba - XVI Finalna evaluacija	199
Literatura	203
Kazalo pojmova	207
Kazalo imena	214

Predgovor

Savjetovanje kao metoda pružanja pomoći osobama u različitim psihosocijalnim poteškoćama postalo je vrlo često korištena metoda u svijetu, a tijekom zadnjih dvadesetak godina i u nas. Kako su stručnjaci koji su uključeni u različite oblike pružanja pomoći tijekom svog obrazovanja i kasnijeg profesionalnog razvoja bili različito usmjeravani u teoretskom i terapijskom pogledu, ovisno o osobnom izboru ili ponudi, razvili su se i različiti pristupi u primjeni savjetovanja.

Ova neujednačenost u viđenju, razumijevanju i pristupanju razrješavanju problema, mada u prvi mah zbunjuje, pokazala se pozitivnom i vrlo produktivnom. Svojim teorijskim osnovama različiti pristupi na različit način tumače nastanak, razvoj i napredovanje psihosocijalnih problema, kauzalitet njihovoga stvaranja, a onda i putove razrješavanja. Problemi su mnogobrojni, njihovi uzroci, kontekst nastanka, nositelji i sudionici vrlo različiti pa je i sama njihova priroda vrlo šarolika. Stoga nije neobično da i putovi uspješnog razrješavanja tako složene problematike, gledano globalno i pojedinačno, od slučaja do slučaja zahtijevaju različit pristup u teorijskom i djelatnom smislu.

U skladu s ovim spoznajama i onim što je postmoderna sa sobom donijela u suvremenu psihoterapiju, a onda i sve druge oblike psihosocijalne pomoći, svakom slučaju treba pristupiti kao jedinstvenom, nikad viđenom i neponovljivom te za nastanak svakog od otkrivenih problema treba izgraditi posebnu teoriju i sustav metoda i tehnika razrješavanja. Da bi to bilo izvedivo i u praksi, osim u teoriji, potrebno je da stručnjaci u širokom području pomažućih profesija budu pripremljeni.

Jedna od osnovnih pretpostavki za to je svakako dovoljno široko teoretsko obrazovanje kako bi i broj rakursa iz kojih stručnjak može promatrati neki problem bio dovoljno velik i omogućavao stvaranje specifične teorije nastanka pojedinog problema i pronalaženje najučinkovitijeg puta njegovog otklanjanja. No to nije dovoljno za stručnjake kao što su socijalni radnici, psiholozi ili pedagozi jer njihova uloga nije samo u postavljanju procjene nego i u djelovanju na postizanju potrebnih promjena. Stoga je neophodno da oni dijelom svog dodiplomskog, diplomskog i kasnijeg, cjeloživotnog učenja usvoje veći broj različitih pristupa u savjetovanju i terapiji.

Istina, to već u osnovi podrazumijeva dug razvojni put stručnjaka i zahtijeva velika materijalna, vremenska i osobna ulaganja. Razumljivo je da u dodiplomskom dijelu obrazovanja stručnjaka nije moguće obuhvatiti ni onaj uži krug dominantnih pravaca u savjetovanju i/ili psihoterapiji na razini cjelovite edukacije, ali je uz pripremu za provođenje nedirektivnog pristupa potrebno upoznati studente s osnovnim teorijskim pristupima i njihovim paradigmama.

Ova knjiga, stoga, osim pružanja vizije studentima o mjestu savjetovanja u području psihosocijalnog rada, dat će i osnovne informacije o ključnim pravcima u savjetovanju, njihovim teorijskim i djelatnim posebnostima i primjeni te ih upoznati s Rogersovim pristupom kao najboljom osnovom za učenje drugih pristupa zbog njegove širine, nedirektivnosti i humanističke orijentacije. Njegova trajna vrijednost je neprikosnovena u svim aspektima, a odnos prema korisnicima takav da predstavlja bazu svakog kvalitetnog profesionalnog djelovanja i dragocjen je upravo za početnike u ovom području i njihov daljnji profesionalni razvoj.

U ovoj biblioteci slijedi niz posebnih knjiga, koje će nuditi temeljite prikaze drugih ovdje najavljenih pristupa, neophodnih za njihovo upoznavanje i primjenu.

Uvod

Struktura, odnosi, način i brzina funkcioniranja suvremenog društva postavljaju pred današnjeg čovjeka takve zahtjeve kakve povremeno nisu u stanju ispuniti ni dobro prilagođene, uspješne, po svemu prosječne osobe s prosječnim privatnim i profesionalnim aspiracijama, osobe koje u osnovi nemaju nikakvih psihičkih, obiteljskih ni socijalnih poteškoća izazvanih vanjskim ili unutarnjim rizičnim činiteljima, od hereditarnih do najrazličitijih aktualnih. Osoba s iznadprosječnim očekivanjima od sebe ili svoje okoline u bilo kojem pogledu, teško će moći trajno ispunjavati takve zahtjeve, što će uzrokovati dodatna opterećenja preteška i za iznadprosječno nadarene osobe. Tako visoka razina opterećenosti sve češće dovodi suvremenog čovjeka u krizna stanja različitog intenziteta i trajanja s različitim posljedicama. Upravo zbog toga se najprije u visoko razvijenim, a onda i svim drugim društvima koja nastoje slijediti njihov "progres", javlja potreba za pružanjem oblika pomoći koji objedinjuju psihičke i socijalne aspekte i to uspješnim, zdravim i dobrostojećim osobama. Rješavanje ovakvih poteškoća očito je vrlo kompleksno i zahtijeva intervencije na psihičkom i socijalnom planu pa se za taj oblik pomoći, dosljedno tome, sve više koristi i termin psihosocijalni rad. Poznavateljima ovoga područja je poznato da se njegovi korijeni mogu naći u terminologiji socijalnog rada gotovo od njegova postanka. Mary Richmond još 1917. godine spominje "psihosocijalnu perspektivu". Takvi oblici pomoći, osim što su svojevrsno priznanje činjenice da svatko može doći u stanje psihosocijalne potrebe, bez obzira na porijeklo, stupanj obrazovanja, društveni i materijalni status, ponovo su potakli i pitanje stigme u brojnim pomažućim disciplinama.

Promjenama su podložni i drugi termini. Tako se za subjekta intervencije ili dugotrajnijih procesa promjena uvriježio termin klijent, mada iz različitih razloga i nije najprikladniji. Mnogo prikladniji termin bio bi upravo spomenuti subjekt intervencije, pružanja pomoći ili procesa rješavanja problema, osoba, obitelj ili skupina odnosno najjednostavnije - korisnik. Termini kao što je pacijent (onaj koji treba biti strpljiv - a može li to biti, u stanju u kojemu je?), koji se uvriježio u zdravstvu ili klijent (plebejac koji ovisi o patronu, gazdi, šefu) u socijalnom radu, ali i brojnim drugim područjima (bankarstvo, administracija, usluge...) svaki na svoj način neadekvatni su za osobe koje iz različitih razloga postaju subjektima ili korisnicima psihosocijalne intervencije, rada ili djelovanja. Filozofija, teorijska

osnova ili sam pristup u terapiji brojnih, takozvanih novih pravaca u psihoterapiji a onda i drugim oblicima pomoći osobama u različitim stanjima potrebe što ulaze u široki kompleks psihosocijalnog rada, zadnjih pola stoljeća temelje se na humanističkom pristupu čovjeku i njegovim potrebama, no ovi termini nisu promijenjeni iz čiste inercije, mada bi ih stručnjaci, koji se zaklinju u svoju humanističku orijentaciju, odavno trebali zaboraviti. Tome je vjerojatno doprinijela i promjena konotacije ovog termina od starog Rima, u kojemu se ovaj termin koristio u svom izvornom značenju, naovamo kroz stoljeća, a osobito zadnja desetljeća koja su promijenila čovjekov svijet koliko i sve ono vrijeme otkako se uspravio na dvije noge.

Nevjerojatan napredak čovječanstva u tehničkom i znanstvenom pogledu danas je na općoj razini nemoguće pratiti. Količina novih znanstvenih spoznaja udvostručuje cjelokupno ljudsko znanje sada već i za manje nego svakih pet godina. No u pogledu društvenih i međuljudskih odnosa situacija nije ni približno tako optimistična, što najbolje ilustrira Glasser u svojoj knjizi *Teorija izbora* (2000).

Unatoč napretku i dostignućima koja je čovječanstvo postiglo u prošlom stoljeću, ili baš zahvaljujući njima, a sasvim sigurno i promjenama koje je ljudsko društvo u svojoj strukturi, organizaciji života i međusobnim komunikacijama doživjelo, čovjek, koji se s jedne strane sve više povezuje (bežični telefoni, internet, sredstva javnog komuniciranja), s druge se strane sve više udaljava od drugih ljudi. Nije li ta konstatacija kontradiktorna? Ona jest kontradiktorna, ali upravo zbog toga što su načini približavanja i povezivanja posredni. Ljudi sve više i češće međusobno komuniciraju, ali ne izravno, licem u lice, nego uz tehničko posredništvo sve savršenijih aparata. Bez direktne komunikacije čovjek je ipak sve usamljeniji i ranjiviji nego ikada.

Takva ranjivost se vjerojatno može pripisati i činjenici da je prošlo stoljeće bilo i jedno od najcrnijih i najkrvavijih u povijesti čovječanstva. Dva svjetska rata donijela su toliko smrti, razaranja, patnji i poniženja čovjeku od drugog čovjeka da to bez posljedica nije ostavilo ni jednog stanovnika ovog planeta. Upotreba oružja masovnog uništenja, stotine "malih" ratova koji su često krvaviji od "velikih" (o čemu mi imamo vrlo svježa, neposredna iskustva) koji su pomogli da svijet ne osjeti ni jedan dan mira na svim svojim meridijanima i paralelama, učinili su takozvanog običnog čovjeka usamljenim, povremeno slabim i izgubljenim. Mada je čovječanstvo tako moćno da može čak i uništiti cjelokupan život na ovom "našem" planetu, čovjek sve češće upada u situacije iz kojih ne vidi izlaz, ili ih nije u stanju

sam uspješno rješavati. Često su to na prvi pogled banalne, svakodnevne komunikacijske, radne, odgojne, obrazovne i druge životne poteškoće.

Suočen s problemom koji nije u stanju riješiti, preprekama koje sam ne može prevladati iako svladava mnoge sile i njima upravlja, čovjek se suočava sa svojom ograničenošću i to ga frustrira, čini nezadovoljnim, depresivnim. Intenzitet frustracija, a samim tim i sveukupnih posljedica takvih situacija, ovisi o mnogo različitih činitelja. To su, uz ostalo, objektivna i subjektivno procijenjena važnost i visina cilja koji ostaje neostvaren, struktura ličnosti pojedine osobe, efikasnost njezinih obrambenih mehanizama, njezina ranjivost i, svakako, učestalost takvih situacija. Dva, objektivno gledano, ista problema ili situacije nikako ne moraju ni kod iste osobe izazvati jednake reakcije u različito vrijeme, pa ni jednake posljedice.

Često je važnije trenutačno psihičko stanje, društveno okruženje, stanje odnosa s bližnjima, način i količina motiviranosti i emocionalne udešenosti s kojom osobe ulaze u neku problemnu situaciju, način reagiranja okoline u tom času i način vrednovanja takvih problema inače, nego li objektivna procjena težine nekog doživljaja. Zdrava, prilagođena, inače posve prosječna osoba koja se dobro snalazi u većini životnih situacija kada se nađe u nekoj za nju stresnoj situaciji, bit će odjednom neuspješna, odreagirat će neadekvatno ili će joj čak biti potrebna pomoć. U takvoj situaciji bilo bi posve pogrešno ovu osobu proglasiti neprilagođenom u toj mjeri da bi se moglo govoriti o ozbiljnom nedostatku, poremećaju ili čak o bolesti.

Prema mjerilima suvremene medicine, za koju zdravlje nije više samo odsustvo bolesti, nego i tjelesno, duševno i socijalno blagostanje i osobna sreća, pripadajućim modelom i kriterijima ovakvo stanje više nije ni stanje zdravlja. Postavlja se pitanje što je to onda. Prolazna kriza, zastoj u usponu na spirali rasta i razvoja, mogući uzrok ozbiljnog poremećaja, njegov početak ili nešto posve drugo? U svakom slučaju teško je generalno odrediti što generira sve takve situacije, što one ustvari predstavljaju i kamo vode.

Osim toga, i nije toliko važno dati dijagnozu, ime tom nekom stanju, posebice kada znamo koliko to može biti opasno, pa i u medicini sve češće stručnjaci radije govore o sindromu ili skupu simptoma nego nekoj određenoj dijagnozi, osobito u području mentalnog zdravlja. U situaciji kada svijet zaista sve više postaje globalno selo, a nikako da postane globalna čovjekova obitelj, kada ništa što se događa na jednom dijelu svijeta ne može mimoći čovjeka na posve drugom kraju i pogađa ga na bilo koji način, pri "izricanju" dijagnoze nije moguće zanemariti ni ponašanje ljudi kao reakciju na sva događanja. Užasi

koje ljudi stalno čine jedni drugima (nasilje u obitelji, među generacijama, seksualna zloraba), situacije u kojima i najveći zločin postaje herojstvo (ratne katastrofe), čine da je posve "normalno" ponašanje u takvom kontekstu normalnom, neotuđenom čovjeku sve manje moguće. Tko je ustvari zdrav u košmaru rata, nasilja, rušenja, ubijanja i sakaćenja, onaj koga to stanje dovodi u depresiju, protest, stanje gnjeva, zbunjenosti, zakočenosti ili onaj koji se "izvrsno snalazi", penje na društvenoj ili političkoj ljestvici, optimističan je, bogati se...!?

Dakako da su rizici življenja i održavanja zdravlja, bez obzira na sav "progres" još uvijek veliki te da u takvom kontekstu i iz neke "bezazlene" situacije može proizići vrlo ozbiljan problem (socijalni, materijalni, tjelesni ili duševni...) pa čak i poremećaj ili bolest i da to treba spriječiti ako je moguće. Iskustvo je pokazalo da je sprečavanje moguće, ali uz pravodobnu primjenu odgovarajućih preventivnih metoda i postupaka u koje pripada i savjetovanje, osobito nedirektivno.

Put do potrebe za psihosocijalnom pomoći

Kada se u centru za socijalnu skrb, savjetovalištu, ordinaciji, uredu školskog psihologa, pedagoga ili socijalnog pedagoga, centru za pružanje nekog od oblika psihosocijalne pomoći, psihoterapiju ili obiteljsku terapiju pojavi osoba ili cijela obitelj s problemima koje nisu u stanju sami riješiti, neminovno se javlja pitanje o tome kako su ta osoba i njezina obitelj postali pacijenti, klijenti, riječju korisnici ili rječnikom opće teorije sustava, nefunkcionalan sustav koji ima potrebu za intervencijom izvana iz razine nadsustava. Pitanje nije nimalo jednostavno i već sam odgovor na njega, ako je točan, veliki je korak u razumijevanju problema ili poremećaja, odnosno njegovog uzroka, pa onda i putokaz prema njegovom rješavanju. Do takvog odgovora put je obično vrlo dug, osim ako osobe u potrebi imaju nesreću da naiđu na onipotentnog stručnjaka koji "sve zna" i čim vidi osobu s problemom daje dijagnozu i preporuku za intervenciju, proces promjene, terapiju. Za početak je jednostavnije, sigurnije i ozbiljnije odgonetnuti povod nastalog problema i onda tražiti putove njegovog razrješenja.

Tri su osnovna puta do pokretanja profesionalne intervencije ili stručne pomoći neophodne da bi osoba riješila svoje poteškoće, probleme ili patologiju:

1. Procjenu može dati netko iz uže ili šire socijalne sredine: partner, obitelj, susjed, radna sredina, profesionalac - stručnjak za određeno područje, zakon.