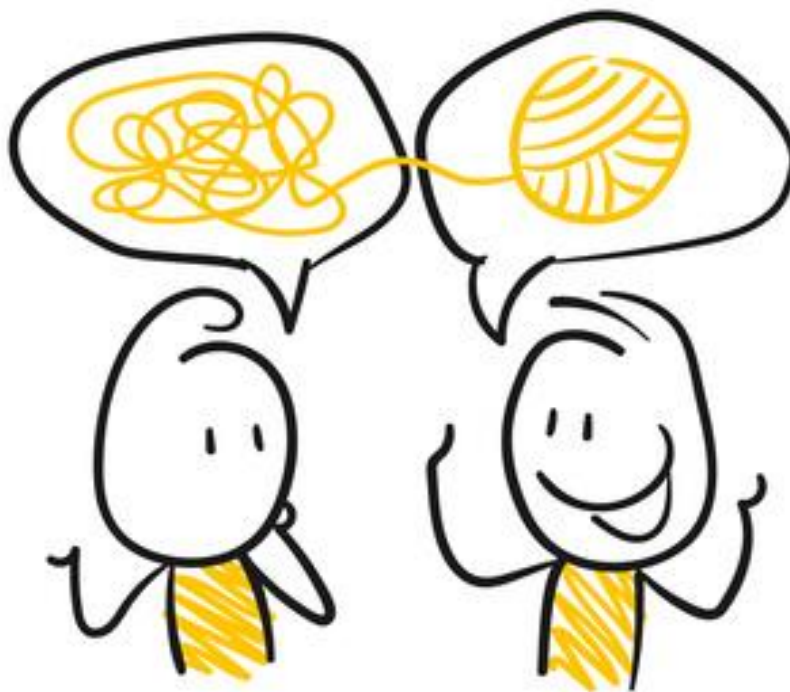


Direktivni i nedirektivni pristup savjetovanju¹ sa Pasošem kompetencija

Autorica: Amra Muratović

Ključne riječi: teorija konstruktivističkog učenja, humanistički pristup savjetovanju, ciljevi savjetovanja, uloga savjetnika, kompetencijski profil savjetnika

U osnovi procesa savjetovanja potpomognutog instrumentom Pasoš kompetencija stoji nekoliko pristupa koje bismo kao savjetnici trebali najprije razumjeti, prihvatiti i biti ih svjesni tokom procesa savjetovanja. Prije svega, ovdje govorimo o dva osnovna pristupa: **teoriji konstruktivističkog učenja** i o **humanističkom pristupu savjetovanju**. Šta ovo znači i kako se to reflektuje na sam proces savjetovanja? U narednim redovima samo su u najkraćem spomenuti teorijski radovi i razvijene metode vodećih stručnjaka iz ove oblasti te su u vidu kratkih preporuka povezani sa praksom prilikom primjene instrumenta Pasoš kompetencija.



¹ Nedirektivni pristup savjetovanju po učenju Carl Rogers-a

Biti svjestan/svjesna činjenice, odnosno jednog od osnovnih konstruktivističkih postulata da „**moja stvarnost nije ista kao tvoja stvarnost**“ i da ne gledamo svi kroz iste naočari svijet oko sebe, ne samo da olakšava profesionalno djelovanje savjetnika/savjetnice, nego omogućava lakšu, zdraviju i jasniju komunikaciju i u svakodnevnom životu. No, vratimo se samom procesu savjetovanja – poštivanje osobe koju savjetujemo znači potpuno prihvatanje činjenice da se pred nama nalazi osoba koja je slobodno biće „*sa pravom na dostojanstvo bez obzira na njegovu uspješnost, obrazovanje ili materijalno stanje*“ (Janković, 1997.). Nedirektivni pristup savjetovanju, razvijen od strane Karla Rodžersa (Carl Rogers), pruža mogućnost da se u proces savjetovanja integrišu gore navedeni postulati.

Rodžers smatra da se ovakvim pristupom postiže nekoliko stvari:

- klijentima se pomaže u njihovom sopstvenom rastu, razvoju i prilagođavanju životnim uslovima,
- klijente se stavlja u središte zajedno sa njihovim poteškoćama, problemima, ali i sa njihovim potencijalima koji kasnije treba da postanu presudni faktori za savladavanje problema (klijentom vođeno savjetovanje),
- klijente se osposobljava za samostalno i uspješno djelovanje, rješavanje i savladavanje aktuelnih ali i budućih problema. (v. Rogers, 1995.).

S obzirom na to da proces savjetovanja sa Pasošem kompetencija teži da postigne upravo ovdje navedeno, izuzetno širok prostor se otvara za primjenu Rodžersovog nedirektivnog pristupa savjetovanju prilikom korištenja Pasoša kompetencija.

Pogledajmo najprije razliku između direktivnog i nedirektivnog pristupa savjetovanju, predstavljenu u donjoj tabeli:

	ULOGA SAVJETNIKA/SAVJETNICE	UDIO U RAZGOVORU	REZULTAT
DIREKTIVNI PRISTUP	Određuje cilj i metode za njegovo postizanje	80%	Trajna ovisnost o savjetniku/savjetnici
	Rješava problem		Vraćanje po savjet svaki put kada se pojavi novi problem
	Zna kad je problem riješen		Nesposobnost samostalnog nastavka života
NEDIREKTIVNI PRISTUP	Strpljivo i aktivno sluša	30%	Klijent/klijentica sam/sama identifikuje i definiše problem
	Postavlja pitanja da bi pomogao/pomogla u izražavanju i jasnijem formulisanju problema		Samostalno postavlja ciljeve
	Pomaže pri izboru mogućih rješenja, ne nameće		Odlučuje o promjenama koje želi napraviti
	Konstatuje pozitivne pomake, pojačava motivaciju		Preduzima akcije
	Potiče kreativnost, aktivnost i samostalnost klijenata		Klijent/klijentica samostalno ostvaruje ciljeve koje je sam/sama postavio/postavila

Za savjetovanje sa Pasošem kompetencija od presudne je važnosti da savjetnik/savjetnica prihvati načela humanističkog pristupa čovjeku te da ne stavlja sebe i svoje subjektivno viđenje stvarnosti iznad klijenata i njihovog viđenja svijeta. Ciljevi savjetovanja sa Pasošem kompetencija su: (a) zajedničko formulisanje cilja savjetovanja iz perspektive klijenata, (b) omogućavanje klijentima da samostalno sagledaju svoja znanja, vještine i kompetencije, (c) omogućavanje klijentima da iz drugačije perspektive sagledaju svoja postignuća i (d) definisanje plana za dalji razvoj kompetencija. Kada se u toku samog savjetovanja ostvare ovi ciljevi to klijentima daje novi polet, odnosno jača njihovo samopouzdanje, jer uspijevaju u samima sebi prepoznati sve potrebne resurse za prevazilaženje problema, ali i identifikovati svoje slabe tačke na kojima valja dalje poraditi. Sa druge strane, sama činjenica da u okviru direktivnog pristupa savjetovanju savjetnici zauzimaju glavnu ulogu te gotovo „propisuju“ koji su to naredni koraci, dijeleći tako recepte za

rješavanje određenog problema, stavlja klijente u podređen i ovisan položaj. Direktivnim pristupom savjetovanju ne stvara se samostalna, nego submisivna osoba. Kod nedirektivnog pristupa savjetovanju, klijent je u centru samog procesa. Savjetnici su i dalje taj koji je odgovorni za strukturu i tok cjelokupnog procesa savjetovanja, ipak, sve drugo je usmjereno na klijenta. Biografija klijenta je u prvom planu, klijenta se osnažuje i omogućuje mu se da samostalno verbalizuje svoj problem, oslobodi se negativnih emocija, sagleda i identifikuje svoja postignuća, identifikuje buduće ciljeve i odredi svoje akcije za postizanje tih ciljeva. Klijent koji u toku samog procesa savjetovanja osjeti i uvidi da je u stanju samostalno, uz uz neznatnu pomoć (svega 30% udjela u razgovoru!), preći sve navedene korake, ima za budućnost i buduće probleme jedno od najjačih oružja – **svjesnost o sopstvenim resursima**.

Kako ovo izgleda u praksi i na koji način zapravo pravimo konkretnu razliku između direktivnog i nedirektivnog pristupa savjetovanju, vidjećemo u slijedećoj tabeli:

DIREKTIVNO SAVJETOVANJE	NEDIREKTIVNO SAVJETOVANJE
savjetnik/savjetnica kaže, ukazuje, upućuje	savjetnik/savjetnica pita
savjetnik/savjetnica drži glavnu riječ	savjetnik/savjetnica sluša i pokazuje razumijevanje
savjetnik/savjetnica kritikuje	savjetnik/savjetnica verbalizuje da cijeni svako prethodno iskustvo
savjetnik/savjetnica određuje	savjetnik/savjetnica strukturira
orijentisanost ka problemu	orijentisanost ka rješenju
gotovo samostalan rad savjetnika/savjetnice na rješavanju problema	zajednički rad na rješavanju problema
analiza slabosti	naglašavanje kvaliteta i sposobnosti
fokusiranje na nedostatke	korištenje ličnih resursa

Aktivno slušanje, empatija, poštovanje drugog i drugačijeg, tolerancija, autentičnost i iskrenost, zainteresiranost i jasnoća poruka osnovni su preduslovi za uspješno savjetovanje.

Aktivno slušanje i **jasnoća poruka** pretpostavljaju usklađenost sopstvenog verbalnog i neverbalnog govora. Kako je naš neverbalni govor zapravo jako teško kontrolirati, jer se on dešava podsvjesno, najbolji način za usklađivanje vrebalnog

izražavanja i neverbalnog govora je **iskrenost**, odnosno **autentičnost**. Pokušavamo li obmanuti klijenta, govoreći stvari koje ne mislimo, naše će tijelo odaslati suprotne poruke, što će klijenta zbuniti i dovesti do neugodne i neprijatne atmosfere, te stvaranja nepovjerenja. **Empatija** je sposobnost da se stavimo u ulogu onog drugog i razumijemo njegove osjećaje. Kako bismo ovo postigli od izuzetne važnosti je aktivno slušanje i **poštivanje sistema vrijednosti osobe** koja je pred nama. Svoje vrijednosti i svoje poglede na svijet u toku procesa savjetovanja treba ostaviti po strani. S obzirom da je klijent u centru procesa savjetovanja važno je razumjeti njegove osjećaje i shvatiti njegove sisteme vrijednosti, kako bismo kao savjetnici bili skoncentrirani isključivo na klijenta i na upravljanje procesom savjetovanja. Tokom savjetovanja ne dokazujemo argumentima iz svog sistema vrijednosti klijentu da je u pravu ili u krivu, nego razumijevamo njegove stavove i vrijednosti. U praksi u ovom slučaju pomaže parafraziranje. Čak iako se ne slažemo sa klijentovim stavovima, potrebno ih je prihvatiti i dati do znanja klijentu da ga slušamo, ne nametati svoje stavove.

Primjer:

Klijent: *Kada sam saznala da sam pala na ispitu, srušio mi se svijet. Bila sam jako uznemirena i plakala sam. Možda ću morati obnoviti ovu godinu.*

Savjetnik/savjetnica (nedirektivni pristup): *Zabrinuti ste jer biste mogli ponavljati godinu.*

Savjetnik/savjetnica (direktivni pristup): *Ma dajte, pa svaki student je bar jednom pao na ispitu. Zar ne možete ponovo polagati?*

Savjetnici koji koriste nedirektivni pristup izgovorenim rečenicom pokazuju klijentu da razumiju njegova osjećanja, pokazuju mu da su ga aktivno slušali, prihvataju i cijene zabrinutost klijenta, pokazuju **zainteresiranost za problem**. Dok, savjetnici koji koriste direktivni pristup potpuno negiraju osjećaje svog klijenta, proglašavaju ih neprimjerenim („ma dajte“) dajući primjer svih ostalih studenata koji su bar jednom u životu pali na ispitu, zapravo ne olakšavaju, nego proglašavaju smiješnim problem s kojim se klijent susreće. Ovo vodi nastanku nepovjerenja i neugode, a samim tim i neuspješnom savjetovanju.

Koištenjem nedirektivnog pristupa kojeg je do u tančine razradio Rodžers dajemo klijentu šansu da sam pronade rješenja za svoje probleme, dok savjetnici zapravo preuzimaju ulogu „katalizatora“ ili bolje rečeno, samo su sredstvo za napredak klijenta. U praksi se nedirektivni pristup odlikuje: jednostavnim govorom,

usklađenošću riječi, glasa i tijela, opuštenim i otvorenim položajem tijela, otvorenim pogledom, prikladnim izrazima lica i prikladnim pokretima, svjesnošću i osjetljivošću za lični prostor, parafraziranjem, empatiziranjem, postavljanjem otvorenih pitanja, korištenjem cirkularnih pitanja u svrhu promjene perspektive klijenta, izbjegavanjem sugestivnih pitanja, izbjegavanjem nagomilanih pitanja, izbjegavanjem procjenjivanja ili ocjenjivanja postupaka, ponašanja ili planova klijenta.

Samo kontinuirana praksa u savjetovanju, refleksija o sopstvenim postupcima nakon svakog savjetovanja i kolegijalna supervizija mogu pomoći pri potpunom prihvatanju Rodžersovih smjernica za provođenje nedirektivnog savjetovanja i jačanju kompetencijskog profila savjetnika.

Literetura:

J.Janković, Savjetovanje nedirektivni pristup, Alinea. Zagreb, 1997
C.R. Rogers, Kako postati ličnost, Nolit. Beograd, 1995.

Fotografija:

strichfiguren.de - stock.adobe.com