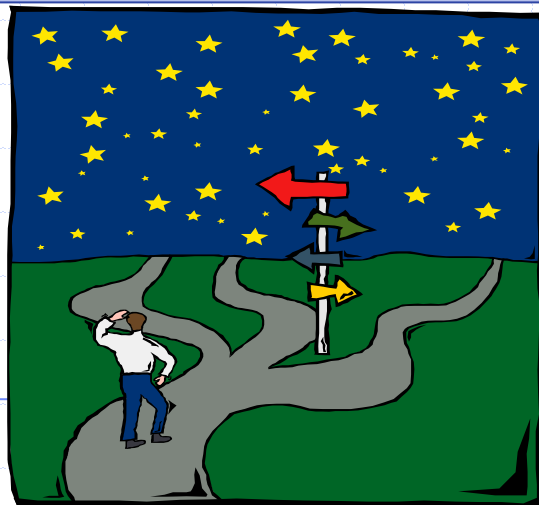


# Elementi uspješne komunikacije u savjetovanju

## Aktivno slušanje, poštovanje i empatija u savjetovanju

### Principi savjetovanja



Ova prezentacija sastavni je dio nastavnih materijala kolegija “Osnove savjetovanja” i ne može se umnožavati i distribuirati bez dopuštenja autorice prezentacije.

Izv.prof.dr.sc. **Gordana Berc**

# Osnovni principi savjetovanja

1. Izgradnja profesionalnog odnosa klijent – savjetovatelj (toplina, autentičnost, empatičnost...svjesnost o djelovanju pozitivnog i negativnog transfera i kontratransfera)
2. Poštovanje svakog klijenta kao osobe (bez obzira što ne odobravamo sve njegove postupke)
3. Povjerenje – profesionalna tajna – pitanje etike i etičnosti (Etički kodeks socijalnih radnika)
4. Empatičnost i pozitivan stav prema klijentu

# Osnovni principi savjetovanja

5. Prilagođavanje individualnim potrebama klijenta
6. **Usmjerenost na klijentove teškoće** (otvorenost za problem, vještine slušanja, razumijevanje, a ne interpretacija problema)
7. Suradnja - traženje rješenja problema s klijentom, a ne za klijenta + zajedničko donošenje odluka
8. Vjerovanje u čovjekov razum i kapacitet za učenjem

# Osnovni principi savjetovanja

9. Poticanje procesa učenja radi promjene (stava, ponašanja klijenta)
10. Uvažavanje ljudske nesavršenosti bez osuđivanja i prekoravanja (tolerancija otpora u savjetovanju)
11. Spremnost klijenta na promjenu (klijentovo vrijeme)
12. Savjetovateljeve profesionalne vještine i primjena tehnika (klarifikacija, konfrontacija, interpretacija)

**11 principa se odnosi na savjetovateljevu stručnu kompetentnost i odgovornost za proces savjetovanja.**

# Elementi uspješne komunikacije u savjetovanju

- ◆ Aktivno slušanje
- ◆ Poštovanje
- ◆ Empatija
- ◆ Jasnoća
- ◆ Zainteresiranost
- ◆ Autentičnost
- ◆ Tolerancija

# AKTIVNO SLUŠANJE

## ◆ Važnost aktivnog slušanja

- a) Uspostava odnosa
- b) Izgradnja povjerenja
- c) Premošćivanje razlika
- d) Pomaganje klijentima da se otvore
- e) Pomaganje klijentima da dožive osjećaje
- f) Prikupljanje podataka
- g) Stvaranje temelja za utjecaj
- h) Pomaganje osobama da preuzmu odgovornost

# AKTIVNO SLUŠANJE

## Deset vještina aktivnog slušanja:

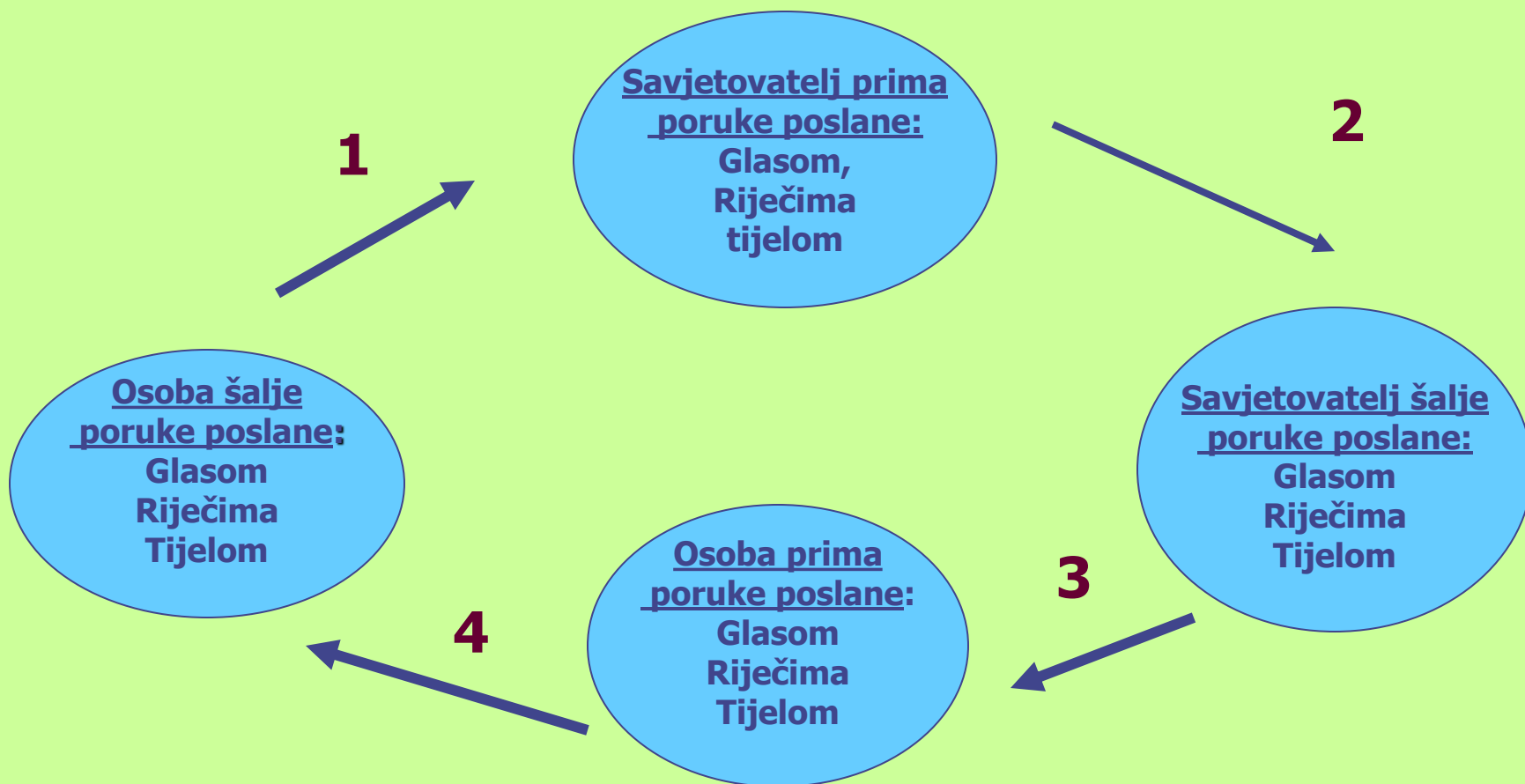
1. Zauzimanje stava **poštovanja i prihvaćanja**
2. Ulazak u unutarnji svijet osobe
3. Slanje dobrih poruka glasom
4. Slanje dobrih poruka tijelom
5. Započinjanje razgovora, poticaji na nastavak razgovora i postavljanje otvorenih pitanja
6. Parafraziranje (ponavljanje rečenog)
7. Reflektiranje osjećaja (“...vidim da vam je teško...”)
8. Pokazivanje razumijevanja konteksta i razlika (porijeklo, radni i obrazovni kontekst...)
9. Ublažavanje početnih otpora (nagrađivanje šutljivih)
10. Izbjegavanje prepreka slušanju (moraliziranje, dijagnosticiranje...)

# AKTIVNO SLUŠANJE

Dvije vrste razgovora: socijalni i savjetovališni razgovori

## Savjetovališni razgovori

◆ vještine primanja i slanja poruka



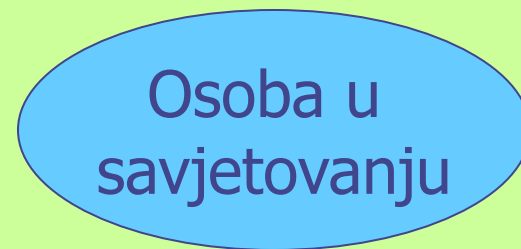


# AKTIVNO SLUŠANJE

## ◆ Savjetovališni razgovori: 4 vrste slušanja

1. Vanjsko slušanje

3. Vanjsko slušanje



2. Unutarnje slušanje

4. Unutarnje slušanje

**Unutarnje slušanje = razina osjetljivosti na vlastite misli i osjećaje, može biti ključnom odrednicom kvalitete vašeg vanjskog slušanja.**

**Ako vi ili osoba u savjetovanju previše čujete sebe (dominira unutarnje slušanje) slabije ćete čuti jedan drugoga.**

# POŠTOVANJE U SAVJETOVANJU

= uvjet za svaki uspješan međuljudski odnos

= preduvjet za uspješnu komunikaciju

Zašto je važno poštovanje u savjetovanju?

⑩ Pokazati da je osoba ravnopravna u komunikaciji

⑩ Pokazati uvažavanje i razumijevanje osobe u nevolji

Poštovanje korisnika utječe na:

a) autopercepciju osobe,

b) pojačava njeno samopoštovanje,

c) potiče jačanje osobnih potencijala,

d) **jača motivaciju osobe za rješavanje problema**

# POŠTOVANJE U SAVJETOVANJU

Prihvaćamo osobu s njenim mislima i osjećajima (ne procjenjujemo ih dobrima i lošima)

Poštovati osobu znači:

- A) vidjeti ju onakvom kakva je i prihvatiti njenu individualnost
- B) dopuštati ljudima da rastu i razvijaju se na svoj način (iako mi vidimo da bi ona mogla brže i bolje, jednostavnije – primjer djevojke koja je u vezi s ovisnikom)

**To ne znači da se podržavamo postupke koje je osoba napravila i ono što osoba govori.**

Kada korisnik dolazi s porukom koja "opterećuje" savjetovatelja (po sadržaju, za situaciju, za odnos...), mogu se kod savjetovatelja aktivirati "filteri"...

(pr. netko više dok govori, govori vulgarnosti...)

# POŠTOVANJE U SAVJETOVANJU

## FILTERI SAVJETOVATELJA ZA ZAŠTITU OD JAČINE PORUKE KOJE ŠALJE KORISNIK:

### a) **Unutarnji filteri**

- iskrivljujemo ili niječemo sadržaj poruke

(...“ma ona to ne misli ozbiljno...” ...“što ona zna o tome”...)

### b) **Vanjski filteri**

– tijelom i riječju šaljemo zabrane za ponašanje

(“Ne dopuštam da na ovakav način razgovarate sa mnom!”)

# POŠTOVANJE U SAVJETOVANJU

FILTERI SAVJETOVATELJA ZA ZAŠTITU OD JAČINE PORUKE KOJE ŠALJE KORISNIK:

## PREPREKE za prihvaćajući stav prema korisnicima:

1. **Situacije** koje izazivaju tjeskobu (prvi trenuci prvog susreta, usmjerenost na unaprjeđenje vlastitih vještina i korisnikovih potreba, prespori napredak, kašnjenje korisnika, snimanje razgovora radi supervizije)
2. **Korisnici** koji izazivaju tjeskobu (suprotan spol, vrlo uspješni, osjećaji korisnika s kojima se savjetovatelj ne slaže)
3. **Osjećaji** koji izazivaju tjeskobu (ljutnja, sreća, seksualni osjećaji)

# POŠTOVANJE U SAVJETOVANJU

## 4. **Uznemirujuće riječi, izrazi i stavovi** (savjetovateljevi "okidači")

Primjerice:

- ◆ seksističke primjedbe, omalovažavanja nekih skupina društva,
- ◆ pozitivne riječi ("Vi ste prekrasni...")
- ◆ razne predrasude (...na etničkoj, spolnoj i drugim razinama...)

## 5. **Trenutno nezavršen posao** – otežava otvaranje savjetovatelja prema korisniku (ako ste žurili na susret, niste usmjereni na trenutne poruke korisnika jer imate osobnih problema...)

## 6. **Potreba za ostavljanje dojma stručnosti** (usmjerenost da korisnici savjetovatelja vide sposobnima)

# POŠTOVANJE U SAVJETOVANJU

**7. Emocionalna iscrpljenost** i sagorijevanje na poslu

**8. Nedovoljna administrativna podrška** (može oslabiti moral kolektiva, povećati opseg posla, otežati prihvaćanje korisnika)

**9. Fizičke prepreke** (hladnoća, vrućina, nedostatak prostora...)

# POŠTOVANJE U SAVJETOVANJU

Poštovanje izražavamo kroz pokazivanje razumijevanja korisnikovog konteksta:

1. **Kulturalni kontekst** (vrijednosti, komunikacijski obrazac-narječje, selo-grad)
2. Rasni, **nacionalni** kontekst
3. Kontekst **društvenog sloja**
4. Kontekst **obitelji** iz koje korisnik potječe (obilježja obitelji)
5. **Radni i obrazovni** kontekst
6. **Zdravstveni** kontekst (korisnik koji uzima antidepresive)
7. **Rodni** kontekst (kako se osoba doživljava kao muškarac, žena)
8. Kontekst **seksualne orijentacije**
9. **Religiozni** kontekst
10. Kontekst **mreže podrške** (širina i gustoća socijalne mreže)



# POŠTOVANJE U SAVJETOVANJU

## VJEŠTINE POTREBNE ZA RAZUMIJEVANJE KONTEKSTA:

1. Stjecanje novih znanja (pr. o kulturi Roma, ako vam je romska obitelj u savjetovalištu)
2. Davanje dopuštenja za razgovor o razlikama između savjetovatelja i korisnika  
(Pr. žena koja je u procesu tugovanja za umrlim djetetom postavlja upitnim vašu kompetenciju jer vi nemate vlastitu djecu...)
3. Postavljanje pitanja za shvaćanje šireg korisnikovog konteksta  
(otvorena pitanja za razumijevanje...)
4. Pokazivanje empatije

# EMPATIJA...Reflektiranje osjećaja...

- ◆ Empatija = sposobnost razumijevanja osjećaja drugih i vraćanja odgovarajućeg emocionalnog odgovora (Janković, 2004).
- ◆ Empatija je **uživljavanje** u emocionalna stanja druge osobe i razumijevanje njenog položaja (npr. patnje, ugroženosti) na osnovu percipirane ili zamišljene situacije u kojoj se ta osoba nalazi.
- ◆ "Empatija je doživljaj klijentova unutrašnjeg svijeta i njegovih vrlo osobnih značenja kao da su naši vlastiti, ali bez gubitka svijesti da je riječ o **"kao da-doživljaju"** (Rogers, 1962:419, prema Nelson-Jones, 2007.).

# EMPATIJA...Reflektiranje osjećaja...

## ◆ Reflektiranje osjećaja uključuje:

1. "**ulazak**" u tok emocija osobe,
2. **doživljaj** toka emocija osobe,
3. **vraćanje** emocija osobi - refleksija.

## Primjer:

Student: *"Toliko sam se namučio da naučim sve predmete, a sad se bojim da ću morati ponavljati godinu."*

Savjetovatelj *"Zabrinut si jer bi mogao pasti godinu nakon uloženog truda."*

Student: *"Da. Uhvati me muka kad vidim koliko vremena uloženo uzalud."*

# Empatija po Rogersu...

Reflektiranje u savjetovanju može biti **korisno** u sljedećim slučajevima:

- ⑩ U stvaranju sigurnog emocionalnog **ozračja**.
- ⑩ Kad želimo pokazati osobi da **razumijemo** njenu situaciju.
- ⑩ Kad želimo **provjeriti** da li smo dobro razumjeli osobu.
- ⑩ Kad pomažemo osobi da dođe **u doticaj** sa svojim mislima i osjećajima.
- ⑩ Kad pomažemo osobi da prihvati **odgovornost** za svoje misli i osjećaje.
- ⑩ Kad osobi treba poticaj ili emocionalna podrška **da nastavi** govoriti.

# Empatija po Mearns i Thorne...

## Raznolikost empatijskih reakcija prema ljestvici:

**Nulta razina:** Ne pokazuje se razumijevanje pokazanih osjećaja korisnika: pr. komentar savjetovatelja koji nije povezan s korisnikovim emocijama, ili procjenjivačka reakcija, davanje savjeta, povređivanje ili odbijanje.

**1. Razina:** Pokazuje djelomično razumijevanje onih osjećaja i odgovora koji su za korisnika vrlo površni. **Umanjujuća empatija**, jer je savjetovatelj izgubio dio korisnikovih doživljaja.

**2. Razina:** Savjetovatelj pokazuje razumijevanje osjećaja i misli koje je korisnik pokazao. **Precizna empatija**.

**3. Razina:** Reakcija pokazuje razumijevanje onoga što se zbiva ispod razine korisnikove neposredne svjesnosti. Savjetovatelj razumije da postoje i osjećaji u "pozadini" pokazanih emocija. **Dodana empatije=dubinska refleksija**.

# **Reflektiranje osjećaja...razumijevanje** poruka poslanih glasom i tijelom

## ***Preporuke:***

**Klijentov najvažniji osjećaj izrazite na početku rečenice!!!!**

**Budite osjetljivi na skrivene osjećaje osobe**

Osjećaji koje vam osoba ne pokazuje ne reflektirajte, nego osobi dajte vremena da se sama izrazi.

**Govorite što jednostavnije**

Bez nepotrebnih opisa i riječi.

**Svoje verbalne poruke pojačajte glasom i tijelom**

Uskladite riječi, glas i tijelo – tako osobi dajete poruku da ste iskreni, dajete joj model kako se to radi.

## *Još neke korisne preporuke o slanju poruka tijelom...*

**Opušten i otvoren položaj tijela:** opušteno, a ne klonulo; otvoreno, a ne napeto, sjedenjem licem u lice - vaše lijevo rame nasuprot njegovom desnom (Egan, 1994.) Prekrižene ruke i noge mogu biti doživljene kao prepreke.

**Blaga nagnutost prema naprijed** (ne previše da klijenti ne dobiju doživljaj da napadate njihov osobni prostor). U intimnom otkrivanjima "jača" nagnutost- poželjna

**Gledanje u lice osobe** – korisno jer dobijete znakove kada je vrijeme za prekid slušanja i početak reagiranja

Usklađivanje razgovora se najviše postiže kroz glas i riječi, a ne tijelom.

**Prikladni izrazi lica:** radost, tuga, interes, gađenje, prijezir, strah, iznenađenje

Usta i obrve šalju glavninu poruku (korisnik je ozbiljan ili plače)

**Prikladni pokreti:** klimanje glavom, pretjerano ili premalo korištenje ruku

## Negativno iskustvo klijenata u savjetovanje može biti obilježeno:

- nezainteresiranošću savjetovatelja za sadržaj koji klijentica/klijent iznosi,
- Distanciranošću savjetovatelja,
- Kriticizmom i nevoljkošću u ostavljanju klijentu vremena da iznese svoju priču,
- osoba ima dojam da ju se **ne čuje, da je nevažna i nebitna.**

Primjer: <https://www.youtube.com/watch?v=UhaubdAyawM>





