

SAVJETOVANJE MLADIH:

**okvir za provedbu posebne obveze uključivanja
u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u
savjetovalištu za mlade**

UREDнице:

Gabrijela Ratkajec Gašević i Antonija Žižak

Zagreb, 2017.

Izdavač:

Sveučilište u Zagrebu
Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet

Edukacijsko – rehabilitacijska biblioteka
Stručni niz
Knjiga br. 28

Recenzentice:

Prof.dr.sc. Alenka Kobolt
Prof.dr.sc. Nivex Koller – Trbović

Lektorica:

Jana Dodig Vukičević

**Idejno rješenje naslovnice,
grafička priprema i tisak:**

Sveučilišna tiskara d.o.o.
Trg m. Tita 14, Zagreb

Naklada:

300

CIP zapis dostupan u računalnom katalogu
Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu
pod brojem 000959025.

ISBN: 978-953-6418-84-8

Sadržaj

Predgovor	ix
I. dio: Teorijska ishodišta savjetovanja mladih	1
Uvod.....	3
1. Opća obilježja savjetovanja (Miranda Novak, Martina Ferić, Gabrijela Ratkajec Gašević).....	5
1.1. Iz povijesti savjetovanja	5
1.2. Što je savjetovanje?	6
1.3. Obilježja uspostave odnosa te procesi promjena u savjetovanju	19
1.4. Istraživanja učinkovitosti savjetovanja i psihoterapije.....	22
Literatura.....	25
2. Specifičnosti savjetovanja osoba koje se u savjetovanje ne uključuju svojom voljom (Antonija Žižak)	29
2.1. Obilježja osoba koje se u savjetovanje ne uključuju po vlastitom izboru	30
2.2. Zahtjevi prema stručnjacima koji rade s osobama koje su postale klijenti mimo vlastite volje	36
2.3. Obilježja procesa savjetovanja osoba koje su postale klijenti mimo vlastite volje	39
2.4. Etička pitanja vezana uz savjetovanje nedobrovoljnih klijenata.....	46
Literatura.....	48
3. Specifičnosti savjetovanja adolescenata (Martina Čarija).....	51
3.1. Što je zajedničko osobama u adolescenciji?	51
3.2. Savjetovanje adolescenata	56
Literatura.....	61
4. Uključivanje roditelja u savjetovanje mladih (Ivana Maurović, Snježana Šalamon)	63
4.1. Treba li roditelje uključiti u proces savjetovanja mladih?	63
4.2. Kako uključiti roditelje u savjetovanje mladih?	67
Literatura	73

II. dio: Poticanje promjene tijekom posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade – teorijska polazišta i rezultati istraživanja.....	75
Uvod.....	77
5. Zakonski okvir za provedbu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade	
(Gabrijela Ratkajec Gašević, Đurđica Petran)	79
Literatura.....	84
6. Poticanje promjene ponašanja tijekom posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade (Gabrijela Ratkajec Gašević).....	87
6.1. Kakvim je promjenama primjereno težiti u psihosocijalnom savjetovanju adolescenata koji se ne uključuju vlastitom voljom?	87
6.2. Prema povećanju spremnosti na promjenu i spremnosti za tretman.....	88
6.3. Kako povećati spremnost na promjenu ponašanja?.....	92
6.4. Kako procijeniti spremnost na promjenu?	97
Literatura.....	105
7. Značaj odnosa u postizanju promjene ponašanja tijekom savjetovanja (Lucija Sablić, Gabrijela Ratkajec Gašević, Martina Čarija).....	107
7.1. Osnovna obilježja odnosa u savjetovanju	107
7.2. Smjernice za uspostavu odnosa s mladom osobom koja nedobrovoljno dolazi u savjetovalište.....	110
7.3. Teme i pristup mladima koji se uključuju u savjetovanje mimo vlastite volje na prvom susretu	111
7.4. Održavanje odnosa u središnjem dijelu savjetovanja, usmjerenom na promjene u ponašanju.....	116
7.5. Obilježja savjetovatelja i njegov utjecaj na uspostavu odnosa.....	117
Literatura.....	122
8. Promjena ponašanja i drugi ciljevi savjetovanja (Antonija Žižak)..	125
8.1. Korak po korak od problema do cilja	125
Literatura.....	132

9. Intervencije usmjerene na promjenu ponašanja tijekom savjetovanja (Lucija Sablić, Andreja Radić, Snježana Šalamon).....	135
9.1. Sadržaj savjetovanja s mladima uključenima mimo vlastite volje ...	135
9.2. Tehnike u radu s mladima uključenim u savjetovanje mimo vlastite volje	142
Literatura.....	153
10. Završetak savjetovanja i procjena ishoda (Gabrijela Ratkajec Gašević, Martina Čarija, Antonija Žižak).....	157
10.1. Završavanje procesa savjetovanja osoba uključenih mimo vlastite volje.....	157
10.2. Pokazatelji uspješnosti savjetovanja	160
10.3. Prijedlozi za procjenu ishoda savjetovanja	164
Literatura.....	166
11. Metodološki okvir istraživanja „Praćenje procesa savjetovanja tijekom posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade” (Gabrijela Ratkajec Gašević).....	167
11.1. Svrha i cilj istraživanja	167
11.2. Uzorak mladih upućenih u savjetovanje i savjetovateljica	168
11.3. Instrumenti korišteni za potrebe praćenja procesa savjetovanja	172
11.4. Postupak provedbe istraživanja.....	181
11.5. Metode obrade podataka	183
Literatura.....	184
12. Rezultati istraživanja „Praćenje procesa savjetovanja tijekom posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade” (Gabrijela Ratkajec Gašević).....	185
12.1. Uspostava i održavanje odnosa između korisnika upućenih na psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade i savjetovateljica	185
12.2. Ciljevi savjetovanja.....	200
12.3. Tehnike u radu tijekom provedbe psihosocijalnog savjetovanja	208
12.4. Sadržaj rada tijekom psihosocijalnog savjetovanja.....	221
12.5. Procjena zadovoljstva i utvrđivanje dobitaka nakon provedbe psihosocijalnog tretmana – perspektiva korisnika	228
Literatura.....	233

13. Zaključci i preporuke za provedbu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade na temelju provedenog istraživanja (Gabrijela Ratkajec Gašević, Antonija Žižak).....	235
13.1. Adekvatna procjena prijemčivosti mlade osobe za savjetovanje.....	235
13.2. Odgovornost savjetovateljica za uspostavu odnosa	236
13.3. Radom na potencijalima za postizanje promjene do jačanja terapijskog saveza i postizanja promjena u ponašanju.....	238
13.4. Otporu prema savjetovanju pristupiti radom na ciljevima	239
13.5. Ciljevi su rezultat zajedničkog rada između mlade osobe i savjetovatelja	240
13.6. Kroz primjenu tehnika usmjerenih na informiranje, ohrabrivanje i motiviranje do promjene ponašanja i učenja vještina	242
13.7. Procjenu ishoda temeljiti na stručnom vođenju korisnika kroz proces samoevaluacije u okvirima povjerljivosti procesa savjetovanja	245
Literatura.....	247
III. dio: PRIMJERI DOBRE PRAKSE	249
Uvod.....	251
14. Opis procesa savjetovanja kroz primjer (Ana Habdija Šorša).....	253
14.1. Prvi susret	254
14.2. Drugi i sljedeći susreti	255
14.3. Uključivanje u grupu vršnjačke podrške.....	259
14.4. Nastavak individualnog savjetovanja.....	260
15. Standardi kvalitete u provedbi posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade	265
Literatura.....	274
16. Smjernice za provedbu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade	275
Prilog 1: Pojmovnik ključnih riječi	283
Prilog 2: Upitnici korišteni u istraživanju	289
Prilog 3: Skala procjene spremnosti na promjenu	297
Kratki životopisi autorica	299

Predgovor

Ova knjiga nastala je kao pokušaj objedinjavanja spoznaja razvijenih kroz različite aktivnosti poput istraživanja, provedbe i stručnih rasprava o posebnoj obvezi uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, osoba u dobi od 14 do 21 godine koje su na neki način došle u sukob sa zakonom. Radi se o vrlo specifičnom tipu savjetovanja jer se ono provodi u posebnim okolnostima i s ciljanom populacijom. Istovremeno, radi se o tretmanskoj intervenciji koja, kao i sve intervencije namijenjene djeci i mladima s problemima u ponašanju, počiva na dvije vrste ciljeva – razvojnim i normalizacijskim. Razvojni ciljevi povezani su s uobičajenim razvojnim promjenama koje se kod svih osoba događaju u određenoj razvojnoj fazi na manje-više sličan način. Normalizacijski ciljevi povezani su s promjenama iniciranim tijekom intervencije, kao što su redukcija simptoma, promocija normalnog razvoja, poticanje razvoja autonomije i samopouzdanja te generalizacija postignuća, odnosno prijenos postignute promjene u druge životne okolnosti i u buduće vrijeme.

Slijedom toga, ova knjiga ima nekoliko ciljeva. U prvom redu nastoji sažeto opisati i podsjetiti što je savjetovanje, ponuditi definicije i opise specifičnosti tog univerzalnog oblika pomoći kad se provodi s osobama koje to nisu same odabrale i s mladim ljudima (adolescentima), orijentirajući se na obilježja koja je pritom nužno uzeti u obzir. Drugi cilj knjige je problematizirati pitanje savjetovanja osoba koje to nisu izabrale vlastitom voljom te, temeljem teorijskih i zakonskih okvira, stručnih iskustava i rezultata ciljanog istraživanja, opisati obilježja navedene posebne obveze utemeljene na savjetovanju. Koja su obilježja praktične provedbe posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade i kako tu praksu standardizirati, pitanja su značajna za treći cilj ove knjige koji nudi postavljanje ishodišta za izgradnju dobre prakse u tom području.

Organizacijom rukopisa u tri dijela slijede se ciljevi knjige.

Jedanaest autorica, među kojima jedne imaju više iskustva sa savjetovanjem, a druge više iskustva s pisanjem, odlučilo je ostvariti navedene ciljeve. Je li lakše provoditi savjetovanje s mladima ili o tome pisati, dilema je kojom su se bavile ne samo tijekom pripreme ove knjige nego će se time baviti i u budućnosti. Sve navedeno dovelo je do toga da se ova knjiga odupire uobičajenim načinima kategorizacije literature. Naime, dijelovi knjige i pojedina poglavlja imaju različita obilježja, od stručnih preko preglednih i teorijskih pa do znanstvenih tekstova. Slično je i s ovim predgovorom. On svoje nastavke ima u tri uvoda koja su smještena na početak svakog dijela knjige, a kojima je svrha upoznati zainteresirane čitatelje (namo se stručnjake i studente) sa svrhom i sadržajima pojedinih dijelova knjige.

I. dio

**TEORIJSKA ISHODIŠTA
SAVJETOVANJA MLADIH**

Uvod

Zajednički posao svih pomagačkih profesija jest pomoći osobi da se bolje orijentira u svijetu u kojem živi. Kao vrlo specifičan dio pomagačke djelatnosti savjetovanja je usmjereno na pomoć pojedincima, grupama, organizacijama i zajednicama da optimalno funkcioniraju i mijenjaju disfunkcionalnosti u emocionalnim, zdravstvenim, ponašajnim, interpersonalnim, obrazovnim, radnim i drugim područjima života. To vrlo široko značenje savjetovanja u ovoj se knjizi značajno reducira. Postupak sužavanja, kako područja primjene tako i značenja savjetovanja, započinje već u prvom dijelu knjige. Iz njegovog naslova - *Teorijska ishodišta savjetovanja mladih*, može se zaključiti da je namijenjeno opisu ključnih obilježja savjetovanja osoba u razvoju. Polazeći od općepoznate činjenice da mladim ljudima, zato što su još uvijek u procesu intenzivnog psihosocijalnog razvoja, nedostaje zrelosti i iskustva, nastoji se rasvijetliti uloga jednog specifičnog oblika pomoći – savjetovanja, koje mladima omogućava da teške životne situacije ne prolaze sami, odnosno bez stručne pomoći. U sklopu tog općeg ishodišta, svrha je ovog dijela knjige osvijetliti ključne aspekte savjetovanja i ključna obilježja mladih osoba. Time se stvara širi okvir u koji se naknadno mogu uključiti višestruke specifičnosti vezane uz savjetovanje koje se provodi u posebnim okolnostima i s ciljanom populacijom mladih osoba koje nisu svojom voljom odabrale uključiti se u taj proces.

Slijedom navedenog, prvi dio knjige strukturiran je kroz četiri poglavlja:

1. Opća obilježja savjetovanja
2. Specifičnosti savjetovanja osoba koje se u savjetovanje ne uključuju svojom voljom
3. Specifičnosti savjetovanja adolescenata
4. Uključivanje roditelja u savjetovanje mladih.

Sažeti opis općih obilježja savjetovanja okvir je u koji je smješteno prvo poglavlje. Polazeći od povijesti savjetovanja i njegove usporedbe s psihoterapijom, ukazuje se na složenost i višestruke perspektive iz kojih se taj pomagački proces može i treba sagledavati. Pozornost je prvo posvećena definiranju savjetovanja kao pomagačke djelatnosti, a potom rasvjetljavanju principa na kojima počiva, kao i različitim perspektivama koje treba imati na umu kad se govori o ciljevima savjetovanja. Centralno mjesto u ovom poglavlju namijenjeno je važnosti uspostavljanja odnosa između savjetovatelja i osobe u potrebi za savjetovanjem. Vrste savjetovanja opisane su temeljem različitih kriterija, pri čemu je značajna pažnja posvećena i grupnom savjetovanju. Poglavlje završava raspravom o učinkovitosti savjetovanja, nudeći pritom interpretacije i zaključke utemeljene na najnovijim istraživanjima.

Tema drugog poglavlja su specifičnosti savjetovanja osoba koje se u savjetovanje ne uključuju svojom voljom. Svojevrсни ulaz u ovo poglavlje je rasprava o raznolikoj terminologiji koja se koristi za opis tog tipa savjetovanja, odnosno osoba koje nisu svojom voljom odabrale uključiti se u savjetovanje. Iz te rasprave slijedi potreba detaljnijeg razmatranja obilježja te vrste klijenata i zahtjeva koji se postavljaju stručnjacima koji s njima provode različite vrste tretmana, pa i savjetovanje. Ključna tema poglavlja su prepreke koje se u tretmanu javljaju te problematizacija etičkih pitanja i pitanja izgradnje kvalitetnog terapijskog odnosa s osobama kojima je savjetovanje naloženo od strane vanjskog autoriteta. Predstavljanjem tih pitanja nastoji se opisati *differentia specifica* ovog tipa savjetovanja u odnosu na uobičajeni koncept psihosocijalnog savjetovanja koji podrazumijeva dobrovoljno uključivanje osobe i preuzimanje odgovornosti za sudjelovanje u tom procesu.

Treće se poglavlje bavi dvjema, međusobno povezanim temama – obilježjima adolescencije i adolescenata te specifičnostima savjetovanja adolescenata. Navode se i detaljnije obrazlažu zajednička obilježja adolescenata poput razvoja identiteta, izgradnje osjećaja kompetentnosti, važnosti eksperimentiranja i slobode. Razmatrajući što je važno i drugačije u procesu savjetovanja adolescenata izdvajaju se i obrazlažu brojni činitelji i aspekti, među kojima i motivacija za uključivanje, usklađenost s kognitivnim razvojem adolescenta, sloboda izražavanja te autentičnost savjetovatelja. I dok nas prvi dio poglavlja podsjeća na poznate teme adolescencije, drugi dio poglavlja nastoji navedene teme iskoristiti kao podlogu za opisanje specifičnosti procesa savjetovanja s adolescentima općenito, među kojima su osobito naglašeni zahtjevi koji se postavljaju na savjetovatelja.

Uključivanje roditelja u savjetovanje mladih tema je četvrtog poglavlja. Odgovore na pitanje *treba li uključiti roditelje i kako uključiti roditelje adolescenata* autorice traže među različitim stručnim stajalištima, navodeći brojne izazove s kojima se savjetovatelji susreću uspostavljajući suradnju s roditeljima. Polazeći od zajedničkih obilježja adolescencije – ambivalentni osjećaji prema roditeljima uz istovremenu potrebu za brigom, podrškom i granicama, naglašava se važnost procjene načina i intenziteta uključivanja roditelja za svaku mladu osobu zasebno. Za razliku od prethodnih poglavlja u ovom je slika prakse, vezane uz uključivanje roditelja u adolescentov tretman, prisutna kroz primjere kojima se dodatno ilustrira njezina složenost i zahtjevnost.

Iako nije sastavni dio ovog dijela knjige, za njega je izuzetno važan i *Pojmovnik ključnih riječi*, koji se nalazi među prilogima. Rasprava o izazovima definiranja nekih ključnih pojmova (primjerice adolescencija, savjetovanje, klijent, tretman) prožima se kroz pojedina poglavlja prvog dijela knjige. Kada to nije slučaj, pojmovi su definirani u Pojmovniku, a u nekim slučajevima dio opisa/rasprave je ponovljen ili proširen.

1. Opća obilježja savjetovanja

Miranda Novak, Martina Ferić, Gabrijela Ratkajec Gašević

1.1. Iz povijesti savjetovanja

Korijene savjetovanja moguće je pronaći u mnogim disciplinama poput antropologije, obrazovanja, etike, povijesti, prava, medicine, filozofije, psihologije i sociologije (Smith, 2001., prema Gladding, 2012.).

U razumijevanju i definiranju postojećih trendova može pomoći Gladding (2012.) koji u svojoj publikaciji daje izuzetno detaljan pregled razvoja savjetovanja, iako se opisani događaji prvenstveno odnose na angloameričko područje.

Savjetovanje se kao djelatnost, na početku dvadesetog stoljeća, razvija kao pokret vođenja i pomoći osobama svih dobni skupina i različitih stanja u odabiranju boljih i učinkovitijih životnih izbora kroz pronalazak značenja i zadovoljstva (Gladding, 2012.). Društveni kontekst u kojem se javlja savjetovanje obilježeno je reformama socijalne zaštite, u kojima su stručnjaci bili usmjereni na istraživanje korijena vlastitog i tuđeg ponašanja. Pioniri savjetovanja tog razdoblja su se prvenstveno definirali kao učitelji ili edukatori te su radili s djecom i mladima. Sadržaj njihovog rada bio je obojen moralnim instrukcijama za dobro i ispravno ponašanje kao i intrapersonalnim i interpersonalnim procesima (Nugent i Jones, 2009., prema Gladding, 2012.).

Na početku dvadesetog stoljeća profilirale su se tri ključne osobe kojima se pripisuju zasluge za razvoj savjetovanja: Frank Parsons za znanstveno utemeljenje savjetovanja, Clifford Beers za širenje savjetovanja na područje mentalnog zdravlja i Jesse Davis za širenje savjetovanja u područje školstva. Slijede osnivanja prvih udruženja, točnije, 1913. godine osnovano je National Vocational Guidance Association (u SAD-u). Dvadesete godine dvadesetog stoljeća bile su obilježene pojavom prvih edukacija iz područja savjetovanja i uvođenjem certifikacijskog postupka. Uz područje obrazovanja i mentalnog zdravlja, savjetovanje se širi na područje bračnog i obiteljskog života. Ekonomska kriza tridesetih godina prošlog stoljeća utjecala je na širenje savjetovanja i u područje zaposlenja, ali u tom razdoblju prevladavao je pristup u kojem je savjetovatelj bio u fokusu interesa (*counselor-centered approach*). Takav fokus bio je prisutan do Carla Rogersa i njegovog nedirektivnog pristupa u savjetovanju, dajući klijentu mogućnost utjecaja na vlastiti razvoj (*client-centered approach*). Također, četrdesete godine prošlog stoljeća bile su obilježene pojavom niza alternativnih pristupa u savjetovanju i psihotera-

piji osim dotadašnjeg psihoanalitičkog pristupa. Pedesete godine se uzimaju kao ključne za razvoj savjetovanja kao profesije prvenstveno zbog razvoja udruženja koja djeluju još i danas te novih teorija u području savjetovanja i vođenja. Uz dotadašnje teorije i pravce (Freudova psihoanaliza, Williamsonov direktivni pristup, Rogersov humanistički pristup te Skinnerov bihevioralni pristup), razvio se čitav niz pristupa, a samo neki od njih su: kognitivna teorija, racionalno–emocionalna terapija te transakcijska analiza. Šezdesete i sedamdesete godine bile su usmjerene na razvoj savjetovanja namijenjenog specifičnim populacijama poput žena, manjina, osoba s posebnim potrebama. To razdoblje je okarakterizirano i razvojem programa/treninga profesionalnih vještina, čija se standardizacija nastavila tijekom osamdesetih godina. Zajedno s razvojem postupka certificiranja, definiranja standarda kvalitete, ali i još šire raznolikosti oblika savjetovanja utjecalo se na razvoj i definiranje savjetovanja kao pomažuće djelatnosti. Kraj dvadesetog stoljeća obilježen je definiranjem savjetovanja kao profesije usmjerene na razvoj mentalnog zdravlja, a nakon toga na nužnost procjene i djelovanja na kontekstualne čimbenike u okruženju klijenta.

Trendovi u dvadeset i prvom stoljeću usmjereni su na razumijevanje i pomoć osobama u konfliktnim situacijama, u krizi i s traumatskim iskustvima. Sljedeći aktualni trend odnosi se na ugovaranje pomoći između klijenta i savjetovatelja te na promociju dobrobiti, u smislu poticanja pozitivnih stanja i zdravlja kroz osnažujuće intervencije. Posljednji trend koji ćemo u ovom pregledu spomenuti odnosi se na brigu za socijalnu pravdu i zagovaranje osoba u potrebi.

1.2. Što je savjetovanje?

Termin savjetovanja koristi se vrlo široko, od samostalne djelatnosti preko sveobuhvatne intervencije pa do jedne od tehnika pomaganja osobi. Definicija ovisi o odabranom shvaćanju termina savjetovanja. Prethodno je predstavljen razvoj savjetovanja od samih početaka do aktualnih trendova, koji prvenstveno definiraju savjetovanje kao samostalnu djelatnost. Kako bi moglo odgovoriti na zahtjeve trenutnih potreba i trendova, definirano je kao: „*Savjetovanje podrazumijeva profesionalni odnos koji osnažuje vrlo različite pojedince, obitelji i grupe s ciljem ostvarenja dobrobiti, znanja, profesionalnih ciljeva ili pak mentalnog zdravlja.*“ (Kaplan, Tarvydas i Gladding, 2014.). Prema toj definiciji nekoliko je ključnih postavki:

- savjetovanje se usmjerava na dobrobit, osobni razvoj, karijeru, stjecanje znanja i osnaživanje
- savjetovanje se odvija s pojedincima, grupama ili obiteljima
- savjetovanje je raznoliko i multikulturalno
- savjetovanje je dinamičan proces.

Block (2000.) definira savjetovanje kao sveobuhvatnu intervenciju. Navodi da je to tehnika koja se koristi svaki puta kada pomagač nastoji promijeniti ili poboljšati situaciju osobe u potrebi, ali nema izravnu kontrolu nad implementacijom promjene. Opisuje kako se savjetovanje ne događa izravno u sustavu osobe, poput nekih drugih intervencija (npr. mentoriranje), već je utjecaj posredan. Osoba sama mora provesti promjene u vlastitom životu i okruženju. Na sličan način savjetovanje su definirali i Burks i Steffle (1979., prema McLeod, 2001.) prema čijem razumijevanju savjetovanje podrazumijeva profesionalni odnos između savjetovatelja/ice i osobe u potrebi¹. Najčešće se radi o individualnom radu s osobom, no može obuhvaćati i rad s grupom. Svrha je pomoći osobi u razumijevanju, prihvaćanju i razjašnjavanju određenih pogleda na život, te u učenju načina postizanja ciljeva koje je osoba sama sebi postavila, kroz smislene izbore utemeljene na činjenicama i promišljanjima. Iz definicije ALCA Counseling Association (1997.) vidljivo je da savjetovanje definiraju kao jednu od tehnika rada, opisujući ga kao primjenu principa mentalnog zdravlja, psihološkog i ljudskog razvoja, kroz kognitivne, afektivne, ponašajne i sistemske intervencije s ciljem osobnog rasta pojedinca.

Jasno definiranje savjetovanja podrazumijeva uzimanje u obzir mnogih čimbenika i okolnosti, od pomagača, uvjeta, osobe u potrebi, profesionalne etike. Jedna od takvih sveobuhvatnih definicija je i ona Britanskog udruženja za savjetovanje i psihoterapiju, koja se često spominje u raspravama usmjerenim na traganje za jedinstvenom definicijom savjetovanja (Dryden, 2006.):

Savjetovanje podrazumijeva susretanje klijenta i savjetovatelja u sigurnim i povjerljivim uvjetima s ciljem istraživanja teškoća koje klijent ima ili proživljava, odnosno razloga nezadovoljstva vlastitim životom. Zbiva se na zahtjev osobe/klijenta i nitko ne može biti „poslan“ na savjetovanje. Slušajući pažljivo i strpljivo, savjetovatelj može steći uvid u teškoće iz klijentove perspektive i pomoći mu u stjecanju jasnijeg uvida u problem, eventualno i iz druge perspektive. Savjetovanje stvara mogućnost za promjenu, ne uključuje davanje savjeta ili izravnih uputa što bi osoba trebala poduzeti. Savjetovatelj ne procjenjuje i ne iskorištava klijenta. Tijekom savjetovanja, klijent može istražiti razne aspekte vlastitog života te slobodno i otvoreno pričati o njima. Najčešće, potisnuti osjećaji poput ljutnje, anksioznosti, žalosti i srama mogu biti vrlo intenzivni te savjetovanje nudi mogućnost istraživanja tih osjećaja, kao i njihovo lakše razumijevanje. Prihvaćanje i poštovanje klijenta ključna je stavka savjetovanja, a kako se razvija odnos, tako se razvija i povjerenje između savjetovatelja i klijenta, koje omogućuje klijentu sagledavanje aspekata vlastitog života, poput odnosa ili samog sebe, o kojima do sada nije razmišljao ili s kojima se nije mogao suočiti. Savjetovatelj može pomoći klijentu u razmatranju ponašanja i situacija koje se osobi čine problematične te pronaći područje života u kojem može

¹ Termin koji se najčešće koristi za osobu koja dolazi na savjetovanje je klijent.

inicirati početnu promjenu. Savjetovatelj može pomoći osobi u sagledavanju mogućnosti koje ima i pomoći mu u odlučivanju koja od njih je za njega najbolja.

Jedna starija definicija iste asocijacije govori da je savjetovanje „*vješto i principijelno korištenje odnosa s ciljem facilitiranja znanja o samome sebi, emocionalne prihvaćenosti te rasta i optimalnog razvoja osobnih resursa*”.

Hackney i Cormier (2012., str. 3) navode definiciju profesionalnog savjetovanja usvojenu 1997. godine od Američke udruge za savjetovanje, prema kojoj *”savjetovanje uključuje primjenu principa koji vrijede u području duševnog zdravlja, psihologije i razvoja čovjeka i to pomoću kognitivnih, emocionalnih, bihevioralnih i sistemskih intervencijskih strategija koje utječu na klijentovu dobrobit, njegov osobni rast i razvoj, razvoj profesionalne karijere, ali i na patologiju.”*

Feltham i Dryden (1993., prema McLeod, 2001.) navode da je savjetovanje usluga koju traže osobe u teškoćama, stanjima konfuzije i krize, a o tim stanjima žele razgovarati i rješavati ih u uređenom, povjerljivom i prijateljskom kontekstu. Ta je usluga manje stigmatizirajuća od pomažućih odnosa u tradicionalnim medicinskim i psihijatrijskim okruženjima.

1.2.1. Razlika između savjetovanja i psihoterapije

Kroz definiranje i predstavljanje razvoja savjetovanja kao samostalne discipline, može se prepoznati isprepletenost s razvojem psihoterapije, pri čemu je nužno napraviti distinkciju između te dvije discipline.

Savjetovanje je definirano kao jedno od područja primijenjene psihologije čiji je osnovni cilj pružanje profesionalne pomoći pojedincima, grupama ili organizacijama u svakodnevnim životnim situacijama u kojima se, bilo zbog pritisa iz okoline ili zbog vlastitih problema, otežano snalaze (Petz, 1992.). Isti izvor definira psihoterapiju kao tehniku i proceduru koja verbalnom interakcijom između terapeuta i klijenta nastoji ukloniti poremećaje u doživljavanju i ponašanju, mijenjati neke osobine ličnosti koje interferiraju sa zadovoljavajućom prilagodbom na okolinu te poticati pozitivni razvoj ličnosti. Mnogo godina ranije, jedna od prvih predsjednica Američke psihološke asocijacije, Leona Tyler (1961., prema Nelson-Jones, 2007.) također je navela sličnu distinkciju, opisujući da je psihoterapija usmjerena na određene vrste promjena u ličnosti dok u savjetovanju ljudima pomažemo da koriste postojeće mogućnosti kako bi bolje izlazili na kraj sa životnim izazovima. Ipak, postoje mnogi autori poput Pattersona (1986., prema Corey, 2004.) i Coreya (2004.) koji smatraju da su savjetovanje i psihoterapija sinonimi te da između ta dva pojma ne postoje bitne razlike oko kojih bi se svi složili nego brojna preklapanja.

Ukoliko se gledaju njihove sličnosti, može se reći i da su savjetovanje i psihoterapija interpersonalne intervencije kojima je svrha poboljšanje osjećaja dobrobiti i

ublažavanje subjektivnog osjećaja neugode klijenta. Zajedničko im je korištenje sličnih metoda i tehnika u radu (ovisno o edukaciji i osobnom stilu samog savjetovatelja ili psihoterapeuta) te podrazumijevaju povjerljivost odnosa između terapeuta i klijenta što predstavlja etičku, ali i zakonsku obvezu. Razlike se odnose na trajanje: psihoterapija je uglavnom dugotrajnija i usmjerena na rješavanje uzroka nefunkcionalnog ponašanja ili mišljenja u smjeru postizanja dubljih promjena dok je savjetovanje vremenski kraće s jasno definiranim ciljem, najčešće je riječ o procesu od 12 do maksimalno 16 susreta.

1.2.2. Principi savjetovanja

Kao što je već navedeno, cilj savjetovanja je podržati klijenta da se bolje nosi s izazovima s kojima je suočen. Uključuje podršku klijentu u nošenju s emocijama i mislima te podršku u donošenju pozitivnih (zdravih) izbora i odluka.

Da bi se to ostvarilo, proces savjetovanja uključuje (IOM, 2009.):

- uspostavljanje odnosa povjerenja
- pomoć klijentu u dijeljenju svoje „priče“
- aktivno slušanje
- poštovanje klijenta
- osiguravanje povjerljivosti
- pružanje točnih informacija
- podršku klijentu u pronalaženju izbora i donošenju odluka
- podršku klijentu u prepoznavanju i izgradnji vlastitih snaga
- podršku klijentu u razvoju pozitivnih ili prosocijalnih stavova
- održavanje profesionalnog odnosa.

Isti izvor navodi kako proces savjetovanja ne uključuje donošenje izbora/odluka za klijenta, osuđivanje, procjenjivanje, posramljivanje, ispitivanje, krivljenje klijenta, davanje obećanja koje nije moguće ispuniti te dozvoljavanje da klijent postane ovisan o savjetovatelju.

Slično navedenom, Jordans (2003.) ističe sljedeće principe savjetovanja:

- **povjerenje** – uspostavljanje odnosa povjerenja je prvi korak u pružanju pomoći
- **povjerljivost** – važna je u cijelom procesu savjetovanja, poštovanje privatnosti klijenta podržava (jača) dostojanstvo

- **samoodređenost** – uloga savjetovatelja je pružiti mogućnosti i prilike u klijentovom samostalnom izboru i donošenju odluka te podržati klijenta u istraživanju mogućnosti koje najbolje odgovaraju njegovim sposobnostima ili situaciji (strategije nošenja s izazovima)
- **pozitivan pristup** – fokus na jakim stranama klijenta
- **fokus na emocije** – često je neophodno razgovarati o osjećajima i onima koje klijent izražava i o onim "neizrečenim"
- **empatija** – razumijevanje svijeta iz perspektive klijenta omogućava emocionalnu podršku klijentu
- **autentičnost savjetovatelja** – važno je da savjetovatelj bude autentičan i emocionalno uravnotežen
- **prihvatanje klijenta** – potpuno prihvatanje klijenta znači neosuđivanje klijenta
- **toplina i otvorenost prema klijentu** – važno je da savjetovatelj pristupa na otvoren i suradan način
- **fokus** – savjetovatelj treba držati fokus na ciljeve savjetovanja i proces savjetovanja
- **perspektiva klijenta** – savjetovatelj treba izražavati poštovanje prema klijentovoj situaciji i ekspresiji
- **dokumentacija** – redovito dokumentiranje procesa savjetovanja.

Iz navedenog je vidljivo kako različiti autori navode slične ili iste principe. Povjerljivost, odnos povjerenja i poštovanja te pomoć u samoodređivanju uzimaju se kao osnovni principi savjetovanja. Uz navedeno, izgradnja kvalitetnog odnosa s klijentom pretpostavka je uspješnog procesa savjetovanja.

1.2.3. Ciljevi savjetovanja

Nelson-Jones (2007.) navodi da, radeći s različitim ljudima, savjetovatelji mogu imati različite ciljeve: od rada na nekim temama iz prošlosti, prorade trenutnih problema, razrješavanja nekih kriznih situacija i donošenja odluka ili pak učenje vještina. Ciljevi se mogu podijeliti na one koji se odnose na ublažavanje problema te na ciljeve namijenjene rastu i razvoju (Nelson-Jones, 2007., str. 7). Isto tako, ciljevi vrlo dobro reflektiraju generalni pregled područja života klijenta koja zahtijevaju napredak. Vrsta ciljeva na kojima se radi najčešće ima veze i s razlogom dolaska samog klijenta ili pak s razvojnom fazom u kojoj se klijent nalazi. Naime, razvojni zadaci s kojima se ljudi suočavaju u različitim životnim fazama mogu biti prezahtjevniji za njihove trenutne kapacitete. Primjerice, u fazama poput odlaska iz

matične obitelji, preseljenja, bračnih kriza te novih životnih uloga poput roditeljstva pojedinci ponekad trebaju pomoć u postizanju pozitivnih ishoda. Njegovanje pozitivnih osobina vezano je uz Maslowljev opis samoaktualizacije prema kojem se i razlozi dolaska po pomoć ili pak problemi mogu gledati pozitivno, kao mogućnosti za napredak, rast i razvoj (Maslow, 1970., prema Nelson-Jones, 2007.). Sve teškoće, ukoliko se konstruktivno riješe, klijentu donose autonomiju te daju mogućnost kreativnih rješenja što mu pomaže u punijem življenju vlastitih mogućnosti. „Klijenti moraju načiniti izbore koji će im omogućiti da djelotvornije osjećaju, misle i postupaju“ (Nelson-Jones, 2007., str. 7), uz podršku savjetovatelja koji kroz postavljanje ciljeva primjenjuje neke tehnike i uglavnom radi na povećavanju sposobnosti doživljavanja i pokazivanja emocija, racionalnijem doživljavanju, donošenju odluka i planiranju konkretnih akcija. Sukladno svemu navedenome, ciljevi bi trebali biti tako postavljeni da klijent na kraju procesa savjetovanja ima alate i unutarnju samopodršku tako da kod daljnjih izazova sam sebi može pomoći.

McLeod (2001.), uzimajući u obzir raznolikost teorijskih modela i svrhe savjetovanja, naglašava veliku varijabilnost u definiranju ciljeva savjetovanja, koji su u različitim pristupima implicitno ili eksplicitno naglašeni. Neki od njih su: samouvid, samosvijest, samoprihvatanje, samoaktualizacija, rješavanje problema, psihološka edukacija, stjecanje socijalnih vještina, kognitivna promjena, ponašajna promjena, sistemska promjena, osnaživanje i restitucija².

Ovisno o teorijskom pristupu, ciljevi mogu biti manje ili više eksplicitni. Primjerice, u kognitivno-bihevioralnom pristupu, postavljanje ciljeva je vrlo značajno i odnosi se na cijelu jednu fazu u procesu savjetovanja koja slijedi nakon početne faze procjene (Padesky i Greenberger, 1995.). S druge strane, u geštaltističkom i integrativnom pristupu kreće se od razloga dolaska, no ciljevi uglavnom nisu sistematizirani na način da mogu biti kvantificirani. Važno je napomenuti da bez obzira koji bili, ciljevi imaju višestruko značajnu ulogu za klijenta: motiviraju ga, imaju edukacijsku ulogu i smisao jer tako klijent u procesu savjetovanja uči kako strukturirati život i probleme, a djeluju i evaluacijski. Naime, evaluacija ciljeva i klijentu i savjetovatelju daje informacije koliko se postiglo te se tako vrlo lako može identificirati napredak od obje strane (Hackney i Cormier, 2012.).

Kada se savjetovatelj i klijent bave pitanjima koja su postavljena na početku tj. česti su razlog dolaska, savjetovatelj bira tehnike i intervencije koje reflektiraju njegove strategije rada te pristup klijentovim problemima. Naravno, taj je pristup nerijetko obojen edukacijom i obrazovanjem savjetovatelja, no Hackney i Cormier (2012.) u planiranju strategija, tehnika i intervencija navode nekoliko ključnih pitanja iz kojih proizlaze strategije (tablica 1.1.).

² Detaljno objašnjenje svakog cilja nalazi se u poglavlju Promjena ponašanja i drugi ciljevi savjetovanja.

Tablica 1.1.: Strategije konceptualiziranja problema klijenta koje definiraju tip tehnika i intervencija kao odgovor na postavljene ciljeve

Različiti načini pristupa problemima	Moguće tehnike i intervencije
1. Kako se klijent osjeća zbog svog problema? Kako ti osjećaji utječu na napore da se problem smanji?	EMOCIONALNE – potiču osjećaje, reakcije na njih, tehnike poput osvještavanja tijela, tjelesne komponente problema i emocionalna stanja.
2. Što klijent čini kada problem ovlada njime? Koje postupke bi mogao promijeniti i tako ublažiti problem?	PONAŠAJNE – bave se stjecanjem novih vještina i postupaka, primjenjuju se da klijent promijeni navike, rutine, obrasce interakcija.
3. Što klijent sebi govori? Kako bi te poruke mogle biti sastavni dio tog problema?	KOGNITIVNE – bave se mislima, stavovima te vjerovanjima o sebi i drugima; namijenjene su da klijent zauzme drugačiju perspektivu i drugačije vidi neke situacije.
4. U kojim je odnosima klijent? Kakva je neposredna okolina, s kime se druži, kakva je primarna obitelj?	INTERAKCIJSKE/SISTEMSKE – bave se obrascima odnosa prema drugima jer je u pozadini ideja da problemi koegzistiraju u nekom okruženju pa promjena pojedinca utječe i na ostale u sustavu.

Kada je riječ o fazi postavljanja ciljeva gdje se po prvi puta izgovaraju i konceptualiziraju problemi, ponekad način njihovog definiranja oblikuje i intervencije. Primjerice, u kognitivno-bihevioralnom pristupu, koji je vrlo često indiciran za primjenu kod populacije s problemima u ponašanju, preporuča se da klijent bude taj koji uz pomoć savjetovatelja definira kako razriješiti teškoće. Klijenti ponekad imaju poteškoća u utvrđivanju promjena koje žele postići (Beck, 2011.) te priopćuju savjetovatelju preopćenite ciljeve poput: „*Želio bih da sve bude dobro!*“ ili: „*Ne želim se više osjećati loše.*“ Tada je iznimno važno nastaviti propitivati dalje (Beck, 2011.):

1. Kako biste htjeli da bude drugačije?
2. Koje biste promjene htjeli napraviti? Kako bi izgledao vaš poslovni kontekst, situacija kod kuće, odnosi s prijateljima, vaše zdravstveno stanje itd.?
3. Kako bi vam život izgledao da ste sretniji?

Postavljanjem ciljeva smanjuje se zbunjenost klijenta – klijentu je jasnije što želi i treba, na što da usmjeri svoju energiju. Isto tako, ciljevi ga ohrabruju, ima osjećaj postignuća jer se mobiliziraju njegove snage. Moguće je da već i nakon postavljanja ciljeva klijent drugačije gleda na probleme pri čemu samo postavljanje ciljeva služi kao svojevrsna intervencija. U samom postavljanju ciljeva treba voditi računa o tri elementa: ponašanju koje klijent želi promijeniti, o uvjetima u kojima će se odvijati promjena ponašanja (treba odabrati one uvjete gdje uspjeh najizvjesniji) te o realističnoj razini promjene (Hackney i Cormier, 2012.). Potrebno je napomenuti i vrlo očitu stvar: da se i intervencije biraju u službi ciljeva, no važno je planirati intervencije u kojima je najvjerojatniji uspjeh (jer će to motivirati klijenta da ustraje) te one intervencije u kojima će klijent imati podršku okoline (klijent je

i dalje uronjen u nju). Savjetovanje se može privesti kraju kada klijent ima manje početne probleme, veću sposobnost rješavanja problema i adaptacije, veće razumijevanje samog sebe i poštovanje sebe i drugih, bolje odnose s važnim drugima u okolini, veću mogućnost planiranja, povećan kapacitet prihvatljivog ponašanja te generalno veću opću učinkovitost (Hackney i Cormier, 2012.; Corey, 2004.), odnosno kad ispuni zadane ciljeve. Informacije o ispunjenju ciljeva, osim od samog klijenta, ponekad je važno dobiti i od njegove okoline, bilo da je riječ o partneru, članovima obitelji, školskom ili radnom okruženju.

Okvir 1.1.: Smjernice u postupku odabira ciljeva savjetovanja

Padesky i Greenberger (1995., str. 60.-62.) daju vrlo praktične smjernice koje pomažu postupak izbora cilja. Smjernice su za klijente ponuđene u obliku pitanja te su paralelno s tim ponuđena pojašnjenja koja savjetovatelj može dati klijentu:

Odnose li se ciljevi isključivo na promjene klijenta?

Ciljevi nikako ne bi smjeli uključivati promjene kod drugih ljudi. Ukoliko ne postoji kontrola nad nečijim ponašanjem, taj dio ne može ulaziti u ciljeve. Cilj se može usmjeriti na to kako nekome reći kako smo, kako se osjećamo i što bismo željeli da promijeni, no to ne znači da će se to i dogoditi. Primjerice, ukoliko klijenta smeta nečije kritiziranje, cilj može biti da nauči kako se nositi s kritikom i kako razgovarati s osobom koja ga kritizira.

Odnose li se ciljevi na mijenjanje stvari koje nisu u kontroli klijenta?

Ukoliko postavljeni ciljevi podrazumijevaju okolnosti koje nisu u kontroli klijenta, vrlo je vjerojatno da ih klijent neće ispuniti. Primjerice, promaknuće na poslu ne bi bio dobar cilj jer o tome odlučuju drugi, no poboljšanje radnih sposobnosti te rad na pripremi za sastanak sa šefom mogu biti konstruktivni ciljevi za klijenta.

Jesi li ciljevi realistični?

Neki ciljevi koje ljudi postavljaju ponekad su nemogući. Primjerice, osobe koje imaju problema s tjeskobom često kažu da bi voljele da problem zauvijek nestane. Slično se može čuti i od ljudi koji imaju poteškoća s negativnim mišljenjem. Savjetovatelj treba klijentu pojasniti zbog čega je važno da smo nekad zabrinuti i da svi ljudi ponekad imaju iskustvo samokritizirajućih misli.

Što savjetovatelji mogu pitati klijenta kako bi pomogli u postavljanju ciljeva?

Koje male promjene i koraci bi vam bili pokazatelj da se krećete prema ostvarenju postavljenog cilja?

Što trebate učiniti prije nego ostvarite svoj krajnji cilj?

Što mislite koliko tjedana ili mjeseci će vam trebati da ostvarite svoj cilj? Navedite jednu ili dvije stvari s kojima biste trebali krenuti.

Što bi mogli biti prvi znakovi napretka?

Ukoliko bi ovo bili ciljevi vašeg prijatelja, što biste mu rekli da napravi prvo?

Možete li svoj cilj razlomiti u nekoliko malih i vrlo specifičnih ciljeva?

Koje promjene bi vam povećale motivaciju? Što možete učiniti da dođete do njih?

Što će u vašem životu biti drugačije kada dođe do napretka?

1.2.4. Tipovi savjetovanja

U literaturi je moguće naći različite tipove savjetovanja, ovisno o različitim kriterijima poput okruženja u kojima se savjetovanje provodi, svrsi savjetovanja i njegovim ciljevima ili pak načinima provođenja savjetovanja (način komunikacije).

S obzirom na okruženje u kojem se savjetovanje provodi, razlikujemo individualno i grupno savjetovanje (American Counseling Association, 2016.).

Individualno savjetovanje je osobna prilika primanja podrške i iskustva rasta u vrijeme životnih izazova. Individualno savjetovanje odvija se u povjerljivom okruženju između savjetovatelja (osobe koja pruža pomoć i podršku) i klijenta (osobe u potrebi). Usmjerena je na pomoć osobama u definiranju osobnih ciljeva, na poučavanju kako te ciljeve ostvariti kroz smislene izbore zasnovane na prikupljenim informacijama. Jednako tako može pomoći osobi u rješavanju intrapersonalnih i interpersonalnih problema (npr. ljutnje, depresije, tjeskobe, zlorabe sredstava ovisnosti, partnerskih odnosa, problema povezanih s roditeljstvom, poteškoća u školi, pitanja vezanih za karijeru i sl.).

Grupno savjetovanje obično podrazumijeva rad s grupom klijenata koji se suočavaju s istim ili sličnim životnim izazovima. Grupno savjetovanje omogućuje pojedincu uvid u to da se i drugi suočavaju s istim i/ili sličnim problemima, povećava se njegovo razumijevanje konteksta problema kao i svijest o različitim mogućim „izlazima“ iz problema i/ili nošenja s njim. U grupi se radi na temama poput kontrole ljutnje, samopoštovanja, razvoda, obiteljskog nasilja, oporavka od zlostavljanja ili traume, ovisnosti i slično.

Tipovi savjetovanja mogu se podijeliti i po temama. Američka asocijacija savjetovatelja prepoznaje 22 tipa iako i sama navodi da ih je moguće definirati mnogo više. U tom svjetlu velikog broja tipova savjetovanja, najčešće se spominju (All Psychology Schools, 2016.):

- **Savjetovanje u području mentalnog zdravlja** - najčešće se odnosi na rad s klijentima koji imaju mentalne bolesti ili poteškoće poput paranoje, shizofrenije, opsesivno – kompulzivnog poremećaja, tjeskobe, depresije i slično.
- **Partnersko i/ili bračno savjetovanje** - odnosi se na podršku parovima u partnerskom odnosu. Bračno ili partnersko savjetovanje pomaže razriješiti probleme u odnosu, te ponovno postaviti realna očekivanja i ciljeve u odnosu. Usmjerava se na rad na odnosu između partnera s ciljem izgradnje odnosa ili facilitiranja prekida odnosa/razvoda.
- **Savjetovanje u području obrazovanja** - najčešće se odnosi na rad s učenicima/studentima kako bi bili uspješni u obrazovanju. Teme na kojima se

radi najčešće su samopoštovanje, loš akademski uspjeh, socijalna tjeskoba, vršnjačko zlostavljanje, problemi s autoritetima i problemi kod kuće.

- **Savjetovanje u području ovisnosti** - može pokrivati mnoge teme od ovisnosti o alkoholu, drogama, kocki, poslu, internetu i slično.
- **Savjetovanje u kriznim situacijama i/ili situacijama gubitaka** - usmjereno je podršku u nošenju s gubitkom i/ili proradom trauma.
- **Savjetovanje u području razvoja karijere** - odnosi se na podršku u odabiru i razvoju karijere, razumijevanju mogućnosti te donošenju odluka vezanih uz karijeru.
- **Savjetovanje u području rehabilitacije** - pruža podršku onima koji se suočavaju s invaliditetom ili fizičkim/emocionalnim ozljedama kako bi ostvarili osobne i profesionalne ciljeve te živjeli život kvalitetnije i slobodnije.
- **Obiteljsko savjetovanje** - najčešće je potrebno kada promjene u životu ili stres negativno utječu na jednu ili više područja obiteljskog života – obiteljsku povezanost, strukturu (pravila i uloge) ili komunikacijske stilove. Obiteljsko savjetovanje može imati različite oblike. Ponekad se radi s cijelom obitelji, a ponekad se kombiniraju susreti samo s nekim članovima i/ili jednim članom obitelji. Najčešće teme u obiteljskom savjetovanju su: briga oko roditeljstva, konflikti između braće i sestara, gubitak člana obitelji, dolazak novih osoba u obitelj i druge promjene koje utječe na obiteljski sustav.
- **Vjersko savjetovanje** - pružanje podrške i vođenje klijenta prema vjerskim učenjima (najčešće je u kršćanstvu).

S obzirom na način održavanja komunikacije s korisnicima razlikujemo savjetovanje koje se provodi „licem u lice“, putem telefona i interneta (internet savjetovanje), a licem u lice najrasprostranjeniji je način savjetovanja.

U objašnjenju osnovnih postavki savjetovanja prvenstveno se podrazumijeva individualno savjetovanje. Zato se definicije savjetovanja, osnovni principi i značaj odnosa između klijenta i terapeuta prvenstveno opisuju u individualnom kontekstu. Fokus ove knjige bit će prvenstveno usmjeren na individualno savjetovanje i to kroz nekoliko aspekata: uspostavu odnosa između klijenta i savjetovatelja, ciljeve, intervencije i ishod savjetovanja. Zato će u nastavku detaljnije biti prikazane neke specifičnosti grupnog savjetovanja.

2.4.1. Značajke grupnog savjetovanja

Kako i kod savjetovanja općenito, zbog različitih pristupa koji postoje u grupnom radu, teško se usuglasiti oko jedinstvene definicije grupnog savjetovanja. Udruženje specijalista iz područja grupnog rada navodi kako je grupno savjetovanje

jedan od tipova grupnog rada, uz rad s radnim, psihoedukacijskim i psihoterapijskim grupama (Corey, 2010.). Isti autor nastoji definirati grupno savjetovanje, ističući njegovu preventivnu i tretmansku vrijednost. Grupa usmjerena na savjetovanje ima specifičan fokus, koji može biti edukacijski, osobni, socijalni ili pak usmjeren na razvoj karijere. Rad u grupi temelji se na interpersonalnoj komunikaciji odnosno na izražavanju trenutnih misli, osjećaja i/ili ponašanja. Takve grupe naglašavaju važnost interaktivnih grupnih procesa za one koji prolaze kroz neke životne probleme, ili su u riziku od razvoja određenih osobnih ili interpersonalnih problema, ili su pak zainteresirani za unapređivanje osobnih kvaliteta (Ward, 2006., prema Corey, Corey i Corey, 2010.). Grupno savjetovanje je usmjereno na specifičan problem, dok članovi u većem dijelu određuju sadržaj i ciljeve. Primjećuje se kad članovi grupe ne trebaju dugotrajan rad na psihičkim problemima, već su njihove brige i dileme razvojno uvjetovane ili pak nastale pod utjecajem neke krizne situacije ili konflikata. S naglaskom na otkrivanje unutarnjih resursa, osobnih snaga i konstruktivnog nošenja s teškoćama koje onemogućuju optimalni razvoj, članovi razvijaju interpersonalne vještine koje ih mogu osnažiti za bolje nošenje s trenutnim životnim teškoćama i budućim problemima. U tim situacijama, grupa osigurava podršku kroz empatičko odgovaranje na potrebe svakog pojedinca, te kreira sigurnu atmosferu u kojoj je omogućeno da svaki član podijeli i istraži vlastite brige/teškoće/probleme. Članovi grupe su vođeni u razvijanju vlastitih vještina s ciljem učinkovitijeg nošenja s budućim sličnim problemskim situacijama.

Isti autor (Corey, 2010.) navodi neke od mogućih ciljeva grupnog savjetovanja, iako ističe kako je važno da članovi samostalno odluče o specifičnim ciljevima koji žele od grupnog rada:

- povećati razinu samospoznaje i znanja o samome sebi, stvoriti osjećaj jedinstvenog identiteta
- raspraviti o sličnostima u ljudskim potrebama i problemima te stvoriti osjećaj povezanosti
- pomoći članovima grupe u uspostavi i izgradnji smislenih odnosa
- pomoći članovima u otkrivanju izvora podrške u široj obitelji i zajednici kao načina rada na vlastitim brigama
- povećati samoprihvatanje, samopouzdanje, samopoštovanje kao i novi način gledanja na sebe i druge
- učenje izražavanja emocija na novi i socijalno poželjniji način
- razvijanje potencijala za brigu o drugima i uvažavanje svojih i tuđih potreba
- razvijanje alternativnih načina za nošenje s razvojnim problemima i razrješavanje sukoba

- razvijanje potencijala za svjesni odabir ponašanja/izbora i postizanje da su ti izbori učinkoviti
- kreiranje specifičnih planova za promjenu određenog ponašanja
- učenje socijalnih vještina
- uvažavanje različitosti i odnošenje prema drugima na zdrav, uviđavan, iskren i izravan način
- definiranje osobnih vrijednosti i njihova eventualna modifikacija.

Pri tome, voditelj strukturira grupne aktivnosti, stvara pozitivnu klimu koja će omogućiti produktivnost, potiče interakcije među članovima, osigurava informacije koje pomažu članovima u traganju za novim ponašanjima i osnažuje članove pri postavljanju osobnih ciljeva. Voditelji grupe to postižu kroz orijentiranje članova na sada i ovdje, kroz modeliranje prihvatljivog ponašanja u grupi i kroz pomoć članovima da uspostave osobne ciljeve. Na taj način grupa postaje mikrokozmos s članstvom koje je raznoliko, ali dijeli iste probleme. Grupni procesi osiguravaju realitet s teškoćama koje osobe iskušavaju u svakodnevnom životu. Osobe jednako tako mogu iskusiti kulturološke razlike i vrijednosti i iskusiti da su sličnije nego što su različite. Iako individualne okolnosti osoba u grupi mogu biti različite, borba i bol je univerzalna. Voditelji grupnog savjetovanja trebali bi raspolagati znanjem iz područja ljudskog razvoja, problema s identifikacijom i tretmanom osobnih i interpersonalnih problema.

Voditelj grupnog savjetovatelja ima zadatak (Jordans, 2003.):

- usmjeravati i voditi komunikaciju u grupi
- osigurati jednaku priliku svim sudionicima da izraze što žele
- osigurati da se članovi ne osjećaju ugroženo jedni od drugih
- osigurati da svatko čuje mišljenje drugih
- s vremena na vrijeme sumirati trenutno stanje međusobne komunikacije
- osigurati izbjegavanje davanja rješenja i savjeta drugima
- staviti grupne dogovore u pisani oblik, tražiti od članova grupe da potpišu dogovoreno, osigurati mehanizme praćenja poštovanja dogovorenog
- ne upuštati se u prekidanje izražavanja neslaganja osim ako članovi postanu neuviđavni jedni prema drugima, odnosno iskazuju nepoštovanje
- definirati sadržaj rasprave kroz povezivanje, definiranje i sumiranje
- pomagati u preformuliranju rečenog, u traženju rješenja za nečiji specifičan problem kad je to potrebno.

Corey (2010.) nadodaje još neke zadatke grupnog voditelja, poput uspostavljanja i vođenja interakcija među članovima, omogućavanja da članovi uče jedni od drugih, vođenja članova u definiranju osobnih ciljeva te osnaživanje članova da vlastite uvide pretvore u osobne planove i poduzmu određene akcije za njihovo ostvarivanje.

Ovako opisano grupno savjetovanje ima nekoliko prednosti upravo za adolescente (Corey, Corey i Corey, 2010.) jer omogućuje izražavanje osjećaja, istraživanje vlastitih sumnji te stjecanje vještina kako da brige podijele sa svojim vršnjacima. Grupa omogućuje adolescentima da propitaju vlastite vrijednosti i modificiraju one koje bi trebale biti promijenjene. Uče razgovarati sa svojim vršnjacima, profitiraju od modeliranja od strane voditelja, mogu u sigurnom okruženju testirati realnost i vlastite granice. Zbog mogućnosti interakcije u grupnom procesu, članovi grupe mogu izraziti vlastite brige, one mogu biti saslušane od ostalih članova grupe, te mogu pomoći jedni drugima u samorazumijevanju i samoprihvatanju. Grupno se savjetovanje fokusira na nekoliko „ljeikovitih“, pozitivnih čimbenika koji ima za djecu i adolescente (Verheij i Verhulst, 1996., prema Jordans, 2003.): nadu, univerzalnost, altruizam, učenje socijalnih vještina, modeliranje, „mi“ osjećaj, diferencijaciju, odnosno isticanje različitosti od ostalih.

Okvir 1.2.: Dobitci i ograničenja grupnog savjetovanja

Dobitci od grupnog savjetovanja (prema Gladding, 1994. i Corey, 2010.)

1. Postizanje životnih zadataka i ciljeva kroz učenje socijalnih vještina – mnogi članovi su sami po sebi sposobni riješiti životne zadatke, ali učenjem novih vještina i percepcijom podrške u grupnom kontekstu ti zadatci mogu biti lakše ostvareni.
2. Grupa omogućuje pojedincima aktivno sudjelovanje u definiranju zadataka, procesa i promjena. Uzima se da je jednostavnije „promijeniti“ pojedince u grupi nego svakog od tih pojedinaca zasebno.
3. Rad na nekim problemima može biti učinkovitije u grupnom okruženju – primjerice s ovisnicima koji su skloni manipulirati savjetovatelja. U grupnom okruženju manja je vjerojatnost da će ugrožavati ostale i proces i da će osobe biti fokusirane na probleme koje trebaju riješiti.
4. Grupe promoviraju socijalnu povezanost. Sudionici mogu osjetiti pripadanje, kroz koheziju koja se razvija u grupi, a u takvoj atmosferi mogu isprobati nova ponašanja. Kako isprobavaju ta ponašanja, članovi grupe mogu osjetiti podršku i učiti kako steći uvid u događaje svakodnevnih životnih situacija.
5. Grupe omogućuju da članovi izraze osjećaje i rade na situacijama koje su ostale nerazriješene primjerice u obiteljskom okruženju.
6. Kao mikrosistem društva, grupa omogućuje isječak realnosti – članovi grupe se nose s brigama i sukobima u grupi kao što se nose i u realnim uvjetima i različitostima koji karakteriziraju većinu grupa.

7. Usporedba vlastite percepcije s percepcijom drugih omogućuje uvid u ponašanja ili stavove/vrijednosti koje bi željeli promijeniti. Članovi grupe mogu steći uvid kakve bi osobe željeli postati i što ih sprječava da postignu željeno.
8. Grupe omogućuju da pojedinci iskažu altruizam i brigu za druge.

Dobitci od grupnog savjetovanja za adolescente (prema Corey, 2010.)

1. Razvojni dobitci – zdravi odnosi s odraslim osobama s kojima mladi nisu rodbinski povezani mogu biti važan čimbenik za razvoj djece i adolescenata. Interakcija s odraslima koji pružaju podršku, postavljaju zdrave granice može imati važan utjecaj na mlade s problemima u ponašanju. S ciljem stvaranja pozitivnih odnosa, savjetovatelji trebaju biti empatični, razumjeti, prihvaćati, biti od povjerenja i poštovati članove.
2. Iskušavanje granica – adolescenti će se usmjeriti na kratkoročne dobitke prije nego na vrijednosti koje promoviraju ponašanja koja omogućuju dugoročnu dobit, kako za njih same tako i za druge. Iskušavanje granica i dobivanje povratne informacije o tome, omogućuje uvježbavanje ponašanja koja osiguravaju dobitke za njih same, ali i za druge.
3. Utjecaj vršnjaka – grupno savjetovanje stvara priliku da adolescenti iskuse pozitivne vršnjačke interakcije osiguravajući učenje komuniciranja i socijaliziranja na zdrav način. Jednako tako, adolescenti u dobi između 15 i 18 mogu profitirati od grupe sastavljene od oba spola jer im to omogućuje priliku za učenje interakcije s oba spola.

Ograničenja grupnog savjetovanja:

1. Grupe nisu za osobe s određenim obilježjima. Iako to ne znači da ne bi profitirali od sudjelovanja u grupnom radu, ali, primjerice potišteni/ depresivni pojedinci ili pojedinci koji su jako kreativni, mogli bi se osjećati sputano ili ne imati dovoljno prilike da se izraze.
2. Učinkovitost rada ovisi o sastavu grupe i o obilježjima pojedinaca.
3. Povjerljivost može predstavljati teškoću jer ovisi o većem broju osoba.

2.3. Obilježja uspostave odnosa te procesi promjena u savjetovanju

Važnost odnosa u procesu savjetovanja naglašena je u raznim teorijskim pristupima, ali i ishodima važnih istraživanja ovog područja. Rogers je kao začetnik savjetovanja usmjerenog na osobu smatrao da je odnos između klijenta i savjetovatelja dovoljan za konstruktivnu promjenu (1957., prema Nelson-Jones, 2007.). Kako bi se došlo do promjene, bitno je da savjetovatelj ima neke temeljne kompetencije poput empatičkog razumijevanja, uvažavanja mogućnosti klijenta da upravlja svojim životom te kongruentnosti i autentičnosti (Rogers, 1961., prema Nelson-Jones, 2007.). Mearns i Thorne (2009.) navode da je za Rogersa najbitnija bila premisa - klijent zna najbolje. Zadatak savjetovatelja je da bude „neka vrsta društvenika koji se može odnositi prema klijentu tako da on može iskoristiti vlastitu mudrost i ponovno uspostaviti samousmjerenje“ (Mearns i Thorne, 2009., str. 1).

Corey (2004.) naglašava da savjetovatelji trebaju ostati otvoreni za svoj osobni rast i razvoj ukoliko žele da klijenti vjeruju njima i terapijskom procesu. Autor intrigira i postavlja pitanje zbog čega bi se klijenti obraćali za pomoć onim savjetovateljima koji su završili svoj rast i razvoj. Iako je iznimno važno savladati tehnike savjetovanja i imati dobru teorijsku pozadinu, neupitno je da je savjetovatelj profesionalno djeluje koristeći osobne potencijale. Cajvert (2001.) naglašava sintagmu „unutarnji svijet terapeuta“ koji sam savjetovatelj treba osvijestiti kada je u kontaktu s klijentom: znanja stečena kroz obrazovanje, profesionalno iskustvo, vlastite resurse i posebne talente, osjećaje i doživljaje koji se u njemu aktiviraju pod dojmom priče i povijesti klijenta, vlastita povijest i životno iskustvo. Savjetovatelj mora biti svjestan porijekla vlastitih osjećaja te mora dobro znati kako upotrijebiti vlastitu svjesnost kako bi mogao voditi proces s klijentom. Slično navode i Corey (2004.) te Hackney i Cormier (2012.) koji napominju da su savjetovatelji prije svega ljudi, a onda stručnjaci što znači da u proces donose brojne osobine i svoja prethodna iskustva. Kako bi savjetovatelj bio što uspješniji u korištenju svojih vještina i kapaciteta, važno je da dobro poznaje i razumije sebe te svoje motive za odabir posla savjetovatelja. Isto tako, značajno je da je svjestan svojih slabosti, strahova, tjeskoba i osjećaja vlastite vrijednosti. Treba biti svjestan da u sam proces i on donosi svoje vrijednosti, motive, način na koji izražava sebe, stil komunikacije, etiku i seksualnost, a sve te vlastite komponente u proces donosi i klijent. Dobar savjetovatelj suočio se s vlastitim poteškoćama poput osamljenosti, potrebe za moći, strahom od smrti, vlastitim roditeljima i traumama (Corey, 2004.; Hackney i Cormier, 2012.). Corey (2004.) drži da bi svaki savjetovatelj trebao i sam iskusiti poziciju klijenta te razne tehnike metodom vlastite kože. Ukoliko je savjetovatelj imao vlastito iskustvo, prije svega će lakše prenositi tehnike klijentima, no još važnije, autentično će razumjeti poziciju i empatijom slijediti tempo osobe.

Savjetovanje je osoban oblik učenja ili pak vid životnog učenja (Janković, 1997.; Hackney i Cormier, 2012.; Nelson-Jones, 2007.). Kako bi se proces ostvario, savjetovatelj treba biti spreman odbaciti stereotipne uloge i biti stvarna osoba u odnosu s klijentom, bez "odijevanja" uloge koja ga stavlja u nadmoćnu poziciju. Mearns i Thorne (2009.) prenoseći rogerijanske ideje napominju da je susret savjetovatelja i klijenta izazov za savjetovatelja da ponudi sebe kao osobu koja je spremna ući u dublji odnos te se ne boji uključenosti, bliskosti i emocionalnog rizika. Hackney i Cormier (2012.) smatraju da savjetovatelj i klijent stvaraju okruženje iskrenog i autentičnog odnosa dviju osoba u kojem savjetovatelj služi kao model, a klijent može doživjeti rast i razvoj zbog iskrenosti i životnosti savjetovatelja u čemu je naglašeno vjerovanje da je promjena vrijedna rizika i napora.

Lazarus (1993., prema Nelson-Jones, 2007.) smatra da savjetovanje ne bi trebalo biti jednako za sve klijente te napominje da za svakog pojedinog klijenta treba raditi izbore, kao što se biraju tehnike, tako se i bira stupanj bliskosti i otvorenosti.

Prema tome, savjetovatelj bi trebao biti "autentičan kameleon" sposoban za razne stilove odnosa s raznim klijentima u raznim fazama procesa. Tako je odnos savjetovatelja i klijenta moguće smjestiti na širok kontinuum, od službenog, poslovnog ulaganja pa do bliskog povezivanja. Na savjetovatelju je da odluči kada će biti to-pao, hladan, konfrontirajući ili pak podržavajući.

Janković (1997., str. 100.) navodi Rogersovih dvanaest faza procesa savjetovanja koje jasno rasvjetljavaju sve promjene koje su nužne od početka do završetka ovakvog specifičnog odnosa dviju osoba. Iako je teško rascjepkati proces koji ima vlastitu dinamiku te razvojnost, za potrebe učenja i jasnoće svih elemenata promjene, opisane faze mogu biti korisne:

1. **Donošenje odluke o traženju pomoći i dolazak u savjetovalište** – važno je da je osoba osvijestila potrebu za promjenom (u slučaju dobrovoljnih klijenata).
2. **Započinjanje procesa savjetovanja** – za ovu je fazu većim dijelom odgovoran savjetovatelj jer treba stvoriti ugođaj povjerenja, empatije i tolerancije te jasan odnos.
3. **Oslobađanje osobe za slobodno izražavanje osjećaja** – za ovu je fazu važno djelotvorno slušanje i u početku što manje pitanja.
4. **Prihvatanje emocija klijenta od strane savjetovatelja vodi do faze emocionalnog pražnjenja u kojima osoba postaje sve svjesnija svojih stanja i načina na koji doživljava sebe i okolinu.**
5. **Javljanje pozitivnih osjećaja** – u ovoj fazi je to znak da se osoba oslobodila tereta te da je spremna za nastavak procesa.
6. **Osvještavanje pozitivnih emocija te potencijala za suočavanje s problemom.**
7. **Faza stvaranja uvida** – omogućile su je prethodne faze verbalizacije problema, analize i emocionalnog pražnjenja. I najmanji uvidi daju prostora za nove i napredak u razumijevanju sebe.
8. **Donošenje odluka o promjeni smjera ponašanja** – temelje se na uvidu i iznimno je važno da ih klijent samostalno donosi i time preuzima odgovornost.
9. **Javljanje pozitivnih akcija kao posljedica donošenja odluka** – isticanje dobrih takih od odluke o promjeni ponašanja.
10. **Faza davanja podrške i pomaganje u emocionalnom sazrijevanju** – važno je da savjetovatelj podržavajuće prati i donošenje odluka i akcije jer se nikakve promjene ne događaju bez otpora, bilo klijenta ili okoline.
11. **Faza nestanka ambivalencije** – ukoliko klijent prevlada sve prethodne faze, smanjuje se usmjerenost na samoga sebe i svoje probleme te se javlja interes za druge.

12. **Faza veće samostalnosti klijenta** – klijent je realizirao neke promjene, savjetovatelj mu je sve manje potreban te se javljaju znakovi da je vrijeme za završavanje procesa.

Ako bismo sve rečeno parafrazirali, iznimno je važno da klijent svoj problem počinje gledati kao svoju priču i činjenicu da je odgovornost isključivo njegova za doživljavanje i stanja. Poželjni ishodi za sve klijente zasigurno se odnose ne samo na preuzimanje odgovornosti za kreiranje problema nego i na bolje razumijevanje tog problema, usvajanje novih ponašanja vezano uz taj problem ili situaciju te stvaranje boljih odnosa s važnim osobama u okolini u kojima mogu izraziti svoje potrebe.

2.4. Istraživanja učinkovitosti savjetovanja i psihoterapije

Najčešće je iznimno teško razdvojiti istraživanja učinkovitosti psihoterapije i učinkovitosti savjetovanja, posebno jer ih brojni autori smatraju istoznačnicama ili pak vrlo sličnim procesima. Iako je organizacija istraživanja učinaka psihoterapije i savjetovanja zahtjevna jer je potreban napor oko osiguravanja kontrolnih uvjeta te unatoč trudu često ne zadovoljava najtvrdokornije znalce metodologije, iznimno je važno istraživati ishode. Naime, ljudima se može naštetiti isto koliko i pomoći, a kako savjetovanje zahtijeva ulaganje ljudskih i financijskih resursa kroz neko vrijeme, važno je znati što se postiglo. Izmjereni učinci služe kao povratna informacija klijentu i savjetovatelju o tome kako su odradili posao. Uz subjektivni dojam klijenta o tome osjeća li se bolje i je li se njegov životni kontekst promijenio, istraživanja omogućuju objektivizaciju pokazatelja.

Prve radove o učinkovitosti savjetovanja objavio je Eysenck (1952.) koji je napravio meta-analize svih dotada objavljenih studija koje su istraživale učinkovitost psihoanalitičke i eklektički orijentirane psihoterapije. Eysenck izvještava o poboljšanju kod 44% klijenata koji su bili kod psihoanalitičara te 64% klijenata koji su bili kod terapeuta eklektičkog pristupa, ali i kod 72% onih koji su bili samo kod liječnika opće prakse. Eysenck (1952.) zaključuje da iz provedenih meta-analiza slijedi zaključak da postoji inverzivan odnos između poboljšanja i primjene neke od psihoterapijskih metoda. Eysenckovi rezultati ukazuju da dvije trećine neurotičnih klijenata u roku od dvije godine pokazuju značajno poboljšanje stanja, bez obzira jesu li bili uključeni u neku od intervencija ili ne. Njegov je rad izazvao mnogo rasprava te je potaknuo cijeli niz istraživanja jer u zadnjem dijelu rada napominje da je previše snažnih emocija i uvjerenja o uspješnosti psihoterapije te da je važno snagu tih uvjerenja zamijeniti snagom činjenica.

Nekoliko desetljeća kasnije Martin Seligman (1995.) navodi da je na pitanje o učinkovitosti psihoterapije moguće odgovoriti studijama učinkovitosti (*efficacy trials*)

koje se provode u strogo kontroliranim, laboratorijskim uvjetima te studijama djelotvornosti (*effectiveness trials*) koje se provode u prirodnim uvjetima, uz nedostatak kontrole. Seligman (1995.) navodi da se u studije učinkovitosti klijenti po slučaju uključuju u eksperimentalnu ili pak kontrolnu skupinu, da je broj susreta/seansi s klijentom fiksna, a da klijenti imaju teškoće koje ih jasno određuju u jednu dijagnostičku kategoriju. Kontrolna skupina u takvim okolnostima ne dobiva nikakav tretman (vrlo rigorozna kontrola) ili pak dobivaju neki oblik minimalnog tretmana poput vježbi relaksacije. Studije djelotvornosti u obzir uzimaju realne okolnosti: savjetovanje nije fiksnog trajanja za svakog klijenta i broj susreta nije unaprijed određen, klijenti se smatraju aktivnima u procesu no često imaju višestruke probleme pa je kriterij poboljšanja napredak u njihovom generalnom funkcioniranju. Seligman (1995.) nalazi da je dugotrajniji tretman bio učinkovitiji nego kratkotrajniji te da se samo psihoterapija po učinkovitosti nije značajno razlikovala od psihoterapije kombinirane s lijekovima. Isto tako, ni jedan od različitih teorijskih pristupa/pravaca nije se pokazao učinkovitijim tj. boljim od drugih. Nije nađen niti efekt stručnjaka. Kada je klijente pitao jesu li profesionalci s područja mentalnog zdravlja bili učinkoviti – nije bilo razlike između učinkovitosti psihijatar, psihologa, socijalnih radnika, no oni su procijenjeni boljima od obiteljskih i bračnih terapeuta. Pokazalo se da za pojedini problem postoji nekoliko učinkovitih pristupa što omogućuje izbor:

- kod depresije učinkovita je kognitivno-bihevioralna, interpersonalna terapija te medikamentozna terapija
- kod opsesivno-kompulzivnog poremećaja učinkovita je terapija izlaganjem (desenzitizacija uživo) u kombinaciji s lijekovima
- kod paničnog poremećaja učinkovita je kognitivna terapija
- kod agorafobije najbolje rezultate daje tehnika preplavlivanja u kombinaciji s lijekovima (pojedinačno obje daju slabije rezultate)
- kod bulimije bolja je kognitivna terapija nego lijekovi.

Tijekom 2012. godine Američka psihološka asocijacija objavila je dokument „*Recognition of Psychotherapy Effectiveness*“ gdje se sumiraju razna istraživanja najrelevantnijih istraživača³. Između ostalog, učinci terapije zadržavaju se 6 do 8 mjeseci, iskustvo terapeuta nije ključno za uspješnost, kod 50% klijenata učinci su vidljivi nakon 6. do 8. susreta, a individualne razlike među terapeutima više utječu na uspješnost nego na razlike među terapijskim pristupima. Većina autora se slaže da varijacije u ishodima procesa savjetovanja više ovise o obilježjima klijenata – kroničnosti njihovog stanja, kompleksnosti, socijalnoj podršci te intenzitetu nego

³ <http://www.apa.org/about/policy/resolution-psychotherapy.aspx>

o čimbenicima kojima doprinosi savjetovatelj ili sam terapijski pristup u kojem je educiran. Važno je napomenuti i ograničenja istraživanja: klijenti uglavnom izvještavaju da je nakon psihoterapije/savjetovanja došlo do poboljšanja stanja, no zbog metodoloških razloga ne možemo posve sigurno tvrditi da je savjetovanje razlog. Jednim od najvažnijih prediktora pokazao se terapijski savez tj. odnos savjetovatelj – klijent.

Najnoviji val istraživanja učinkovitosti savjetovanja i psihoterapije omogućio je tehnološki napredak i napredak neuroznanosti. Tehnologija poput kompjuterske tomografije mozga, PET SCAN-a, magnetske rezonance i funkcionalne magnetske rezonance (*neuroimaging*) omogućila je mjerenje promjene moždane aktivnosti, strukture i funkcije mozga. Primjerice, više od 20-ak studija kod klijenata s depresijom potvrdilo je promjene mozgovnih struktura. Goldapple i suradnici (2004.) su pronašli da kod klijenata s velikom depresivnom epizodom nakon psihoterapije dolazi do porasta aktivnosti hipokampusa, strukture koja je odgovorna za koncentraciju, pažnju i pamćenje. Isto tako, vidjeli su da je kognitivno-bihevioralni pristup u usporedbi s medikamentoznom terapijom uspješniji tj. dovodi do promjena u aktivnosti prefrontalnog korteksa. Frewen i suradnici (2008.) pratili su klijente s posttraumatskim stresnim poremećajem te utvrdili promjene u prefrontalnom korteksu, lateralnom korteksu te amigdali, domenama mozga koje sudjeluju u rješavanju problema i samoregulaciji emocija. Wiswede i suradnici (2014.) proveli su eksperiment u kojem su pratili reaktivnost mozga depresivnih klijenata na triger rečenice. Nakon osam tjedana, ona skupina klijenata koja je bila uključena u proces savjetovanja pokazala je promjene u aktivnosti amigdale te limbičkog sustava tako da je smanjena pretjerana pobuđenost tih područja mozga. Barsaglini i suradnici (2014.) u svojoj studiji sistematiziraju zadnjih dvadesetak godina neuroznanstvenih istraživanja. Navode iznimno značajne nalaze: dokazi sugeriraju da je učinak psihoterapije usporediv s veličinom učinka lijekova, ali ne za sve poremećaje te da je opet, ovisno o problemu klijenta, ili došlo do normalizacije nekih mozgovnih promjena zbog terapije ili pak je neki dio struktura ostao nepromijenjen. Barsaglini i suradnici (2014.) zaključuju da se može reći da psihoterapija dovodi do promjena mozgovnih struktura no takvi se nalazi još uvijek smatraju preliminarnima jer je potrebno detaljnije istražiti specifičnosti učinaka kod raznih problema mentalnog zdravlja.

Na samom kraju možemo se još osvrnuti na provjeru učinkovitosti grupnog oblika savjetovanja. Istraživanja ukazuju kako je grupni rad učinkovit u pomoći djeci u poboljšanju samopouzdanja (Bailey i Bradbury-Bailey, 2007.; Horne, Stoddard i Bell, 2007; Paone i sur., 2008; Wright, 2006.), poboljšanju samosvijesti i prihvaćanja osobne kulture (Bailey i Bradbury-Bailey, 2007.; Phillip i sur., 2007.) u radu na osobnim traumama (Berliner i Saunders, 1996.) i razvoju prema odraslosti (Akos i sur., 2007.). Grupni rad može osigurati dobitke u pomoći mladima u razvoju po-

zitivnih odnosa kroz stvaranje okruženja u kojem će pozitivni odnosi potaknuti mlade prema korisnijim i učinkovitijim ciljevima i ponašanjima.

Literatura:

1. ALCA Counseling Association (1997). Principles and procedures. Internet stranica pogledana 10. veljace 2011. www.alabamacounseling.org/ppmanual.pdf
2. All psychology schools (2016.). Counseling types. Dokument preuzet 2. travnja 2016 s internet stranice <http://www.allpsychologyschools.com/counseling/types-of-counseling/>
3. American Counseling Association (2016). What is professional counseling. Dokument preuzet 2. travnja 2016. s internet stranice <https://www.counseling.org/aca-community/learn-about-counseling/what-is-counseling/overview#sthash.hZk8WWYT.dpuf>
4. Akos, P., Hamm, J. V., Mack, S. G., Dunaway, M. (2007). Utilizing the developmental influence of peers in middle school groups. *The Journal for Specialists in Group Work*. 32(1). 51–60. doi: 10.1080/10933920600977648
5. American Psychological Association (2012). Recognition of Psychotherapy Effectiveness. Dokument preuzet 6. travnja 2016. s internet stranice <http://www.apa.org/about/policy/resolution-psychotherapy.aspx>
6. Berliner, L., Saunders, B.E. (1996). Treating fear and anxiety in sexually abused children: Results of a controlled 2-year follow-up study. *Child Maltreatment*. 1(4). 294–309.
7. Bailey, D.F., Bradbury-Bailey, M.E. (2007). Promoting Achievement for African American Males through Group. *The Journal For Specialists In Group Work*. 32 (1). 83–96.
8. Barsaglini, A., Sartori, G., Benetti, S., Pettersson-Yeo, W., Mechelli, A. (2014). The effects of psychotherapy on brain function: A systematic and critical review. *Progress in neurobiology*. 114. 1–14.
9. Beck, J.S. (2011). Kognitivna terapija za složene probleme. Što učiniti kad temeljna znanja ne pomažu. Jastrebarsko: Naklada Slap.
10. Block, P. (2000). *Flawless consulting: a guide to getting your expertise used*. San Francisco: JosseyBass/Pfeiffer.
11. Cajvert, LJ. (2001). Kreativni prostor terapeuta. O superviziji. Sarajevo: Svjetlost.
12. Corey, G. (2004). Teorija i praksa psihološkog savjetovanja i psihoterapije. Jastrebarsko: Naklada Slap.
13. Corey, G. (2010). *Theory and Practice of Group Counseling*. Belmont: Books/Cole.
14. Corey, M., Corey, G., Corey, C. (2010). *Groups: Process and practice*. Belmont, CA: Brooks/Cole, Cengage Learning.
15. Dryden, W. (2006). *Counselling in a nutshell*. Sage Publications. London.

16. European Association for Psychotherapy (1990). Deklaracija o psihoterapiji is Strassburga. Dokument preuzet 23. veljače 2016. s internet stranice http://www.europsyche.org/download/cms/100510/EAPLogo-Strassburg-Dekl-e_2105.pdf
17. Eysenck, H. J. (1952). The effects of psychotherapy: an evaluation. *Journal of consulting psychology*. 16(5). 319-324.
18. Frewen, P., Lane, R. D., Neufeld, R. W., Densmore, M., Stevens, T., Lanius, R. (2008). Neural correlates of levels of emotional awareness during trauma script-imagery in posttraumatic stress disorder. *Psychosomatic Medicine*. 70(1). 27-31.
19. Gladding S.T. (1994). *Effective Group Counseling*. ERIC Counseling and Student Services Clearinghouse. Greensboro, North Carolina: School of Education.
20. Gladding S.T. (2012). *Counseling: A comprehensive profession*. Pearson Education.
21. Goldapple, K., Segal, Z., Garson, C., Lau, M., Bieling, P., Kennedy, S., Mayberg, H. (2004). Modulation of cortical-limbic pathways in major depression: treatment-specific effects of cognitive behavior therapy. *Archives of general psychiatry*. 61(1). 34-41.
22. Hackney, H.L., Cormier, S. (2012). *Savjetovatelj – stručnjak. Procesni vodič kroz pomaćanje*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
23. Horne, A. M., Stoddard, J. L., Bell, C. D. (2007). Group approaches to reducing aggression and bullying in school. *Group Dynamics, Theory, Research, and Practice*. 11. 262-271.
24. IOM (2009). *Introduction to Basic Counselling and Communication Skills: IOM Training Manual for Migrant Community Leaders and Community Workers*. USAID, International Organization for Migration (IOM).
25. Jordans, M. J. D. (ed.) (2003). *Training Handbook on Psychosocial Counselling for Children in Especially Difficult Circumstances: A Trainer's Guide*. UNICEF.
26. Janković, J. (1997). *Savjetovanje: nedirektivni pristup*. Zagreb: Alinea.
27. Kaplan, D.M., Tarvydas, V.M., Gladding, S.T. (2014). 20/20: A Vision for the Future of Counseling: The New Consensus Definition of Counseling. *Journal of Counseling and Development*. 92. 366 – 272.
28. Mearns, D., Thorne, B. (2009). *Savjetovanje usmjereno na osobu*. Naklada Slap: Jastrebarsko.
29. McLeod, J. (2001). *An introduction to counseling*. Second Edition. Buckingham-Philadelphia: Open University Press.
30. Nelson-Jones, R. (2007). *Praktične vještine u psihološkom savjetovanju i pomaganju*. Naklada Slap, Jastrebarsko.
31. Padesky, C.A., Greenberger, D. (1995). *Clinician's Guide to Mind Over Mood*. The London: Guilford Press,
32. Paone, T. R., Packman, J., Maddux, C., Rothman, T. (2008). A school-based group activity therapy intervention with at-risk high school students as it relates to their moral reasoning. *International Journal of Play Therapy*. 17. 122-137. doi: 10.1037/a0012582

33. Petz, B. (ur.) (1992). Psihologijski rječnik. Zagreb: Prosvjeta.
34. Phillips, D., Hagan, T., Bodfield, E., Woodthrope, K., Grimsley, M. (2008). Exploring the impact of group work and mentoring for multiple heritage children's self-esteem, well-being and behavior. *Health & Social Care in the Community*. 16 (3). 310-321.
35. Seligman, M. (1995). The Effectiveness of Psychotherapy. *American Psychologist*. 50 (12). 965-974.
36. Wiswede, D., Taubner, S., Buchheim, A., Münte, T. F., Stasch, M., Cierpka, M., ... Kessler, H. (2014). Tracking functional brain changes in patients with depression under psychodynamic psychotherapy using individualized stimuli. *PloS one*. 9(10).
37. Wright, W. (2006). Keep it in the Ring: Using Boxing in Social Group Work with High – Risk and Offender Youth to Reduce Violence. *Social Work with Groups*. 29(2-3).149-174.

2. Specifičnosti savjetovanja osoba koje se u savjetovanje ne uključuju svojom voljom

Antonija Žižak

Većina pomagačkih modela počiva na hipotezi da će proces pomaganja/savjetovanja/ terapije biti utemeljen na dobrovoljnom uključivanju klijenata (Nguyen i sur. 2008.). Takvi su klijenti odgovorni za izbor ciljeva tijekom tretmana, a dobrim dijelom i za njegove ishode. S druge strane, i terapeuti žele utvrditi što klijenti žele postići i što će za njih biti drugačije nakon što tretman završi. Prema Rooney (1992.), dobrovoljni klijenti se tijekom terapije/tretmana/savjetovanja pitaju „*tko sam ja*“, a nedobrovoljni se u istoj situaciji pitaju „*tko si ti, zašto si ovdje i kad ćeš me ostaviti na miru*“.

Polazeći od određenja klijenta kao osobe koja traži savjet/pomoć stručnjaka, odnosno koristi uslugu neke službe/institucije, Rooney (1992.) se pita, može li bilo koja osoba istovremeno biti i klijent i „*bez svoje volje*“ da se bavi vlastitim problemima?

Odgovor na to pitanje sigurno nije jednoznačan. Kako bi se osvijetlila složenost mogućnosti, naslovom ovog poglavlja predviđeno je opisivanje specifičnosti savjetovanja osoba koje se u savjetovanje ne uključuju svojom voljom. Struktura tog opisa počiva na idejama koje zastupaju brojni autori, a najjasnije ih uobličuje Dryden (2011.) koji navodi da su najznačajnije komponente savjetovanja - savjetovatelj, klijent, radni savez, etička dimenzija, procesnost i kontekst u kojem se savjetovanje provodi.

Razzhavaikina (2007.) navodi niz pojmova koji se koriste kao sinonimi za savjetovanje osoba koji se ne uključuju svojom voljom: naloženo savjetovanje (*mandatory counseling*), nedobrovoljni tretman (*involuntary treatment*), prisilni tretman (*coerced treatment*), tretman po sudskom nalogu (*court-ordered treatment*), obvezno savjetovanje (*compulsary counseling*), korekcijsko savjetovanje (*correctional counseling*). Brojnost tih sinonima naglašava dvije specifičnosti. U prvom redu to su nastojanja da se u nazivu stručnog postupanja (savjetovanja, tretmana) navedu osobitosti statusa klijenta uz istovremeno prihvatanje ključnih elemenata tog postupanja s dobrovoljnim klijentima. Na drugoj razini to je poruka da se u tim stručnim postupanjima pojam savjetovanje koristi u različitim značenjima, od cjelovite pomagačke intervencije (savjetovanja) preko specifičnih programa pa do savjetovanja kao tehnike rada

unutar opsežnije intervencije (tretmana, terapije) namijenjene specifičnoj skupini nedobrovoljnih klijenata. Stoga se u ovom poglavlju kao sinonimi koriste pojmovi savjetovatelj i stručnjak, odnosno savjetovanje i tretman.

Polazeći od obilježja savjetovanja koja se kao istovjetna navode u različitim pristupima¹ vidljiva je potvrda ranije izrečenog o izjednačavanju procesa s dobrovoljnim uključivanjem klijenata u savjetovanje. Uz to, zamjetno je kako ti zajednički elementi različitih pristupa obuhvaćaju obilježja klijenta, obilježja savjetovatelja i proces savjetovanja.

Slijedom navedenog, specifičnosti savjetovanja osoba koje se u savjetovališni proces ne uključuju po svom izboru razmotrit će se kroz opisivanje obilježja „nedobrovoljnih“ klijenata, stručnjaka-savjetovatelja koji s njima rade te obilježja procesa savjetovanja, uključujući i etička pitanja.

2.1. Obilježja osoba koje se u savjetovanje ne uključuju po vlastitom izboru

Općenito govoreći, klijenti su osobe u potrebi, ljudi koji su zbog nezadovoljenih potreba ranjivi. Način na koji se s tom ranjivošću nose ovisi o njihovoj dobi, rodu i spolu, statusu, kognitivnim, emocionalnim i socijalnim potencijalima, stilu života. Stoga su navedena obilježja, kako klijenta tako i savjetovatelja, izuzetno važna za proces i ishod savjetovanja (McLeod, 2001.; Oosten i Vlugt, 2004.; Nelson-Jones, 2007.). Uz to, savjetovanje je gotovo uvijek situacija koju, s jedne strane karakterizira „nelagoda“ koju osjeća klijent, a s druge strane, razlika u količini moći onih koji u njoj sudjeluju. Klijentova „nelagoda“ neupitna je čak i onda kad klijent pomoć/intervenciju ne zatraži vlastitim izborom i angažmanom. U tom smislu Carpeto (2008.) navodi da su klijenti koji su to postali sudskom odlukom, pa su upućeni na savjetovanje umjesto u zatvor, zapravo na to pristali vlastitim izborom. Iako su u otporu prema tom izboru, savjetovanje je često izabrano ne samo zato što je u tom slučaju vlastiti ulog manji nego u slučaju gubitka slobode, ali i zato što na nekoj razini prihvaćaju da imaju problem. Prema McLeod (2001.) mehanizmi socijalne kontrole karakteristični za proces savjetovanja, koji govore u prilog razlici u količini i vrsti moći sudionika tog procesa, odnose se na jezik koji stručnjaci/

¹ Hackney i Cormier (2012.) saželi su te elemente savjetovanja na sljedećih sedam: 1) reagiranje/ odazivanje na klijentove osjećaje, misli i postupke; 2) prihvaćanje klijentovih doživljaja i osjećaja, neovisno o vanjskim standardima vrednovanja; 3) povjerljivost i privatnost; 4) dobrovoljno uključivanje klijenta; 5) oprez savjetovatelja u odnosu na iznošenje detaljnih podataka o svom osobnom životu; 6) komunikacija kao vještina koja se nalazi u podlozi svih procesa koji se pojavljuju tijekom savjetovanja; 7) to je međukulturalno, a vrlo vjerojatno i više kulturalno iskustvo.

savjetovatelji koriste, status savjetovatelja kao predstavnika socijalne kontrole, mjesto i vrijeme odvijanja savjetovanja te pokušaj da se savjetovanje prikaže kao (kvazi)prijateljstvo.

Drugim riječima, na najopćenitijoj razini savjetovanje ove skupine klijenata može se povezati s pitanjima motivacije i vanjske kontrole. U zadnja tri desetljeća ta pitanja osobito su naglašena te veći broj autora (Rooney, 1992. i 2002., Chui i Ho, 2006., Carpeto, 2008., Jacobsen, 2013., Trotter, 2015.) pokušava definirati i opisati fenomen nedobrovoljnosti i nedobrovoljnih klijenata.

Rooney (2002.) objašnjava kako su „nedobrovoljni“ (*involuntary*) klijenti osobe uključene u socijalne i psihološke tretmane različitih agencija iako te usluge nisu tražili. Dijelev se na one koji su u tretman upućeni sudskom odlukom (*legally mandated*) i one koji su u tretman uključeni temeljem formalnog (od strane centra za socijalnu skrb, škole, poslodavca) ili neformalnog (od strane roditelja, bračnog partnera) pritiska na pojedinca (*nonvoluntary clients*). Autor napominje da su djeca i adolescenti vrlo rijetko dobrovoljni klijenti u smislu da samoinicijativno traže pomoć za svoje probleme.

Prema Carpeto (2008.) sve klijente (pacijente, korisnike) intervencija (tretmana, programa) moguće je opisati uz pomoć kontinuum čija shema izgleda kao na slici 2.1.

Slika 2.1.: Kontinuum dobrovoljnosti klijenata



Slično smatra i Trotter (2015.) navodeći kako postoje nedobrovoljni aspekti rada s dobrovoljnim klijentima, kao i dobrovoljni aspekti rada s nedobrovoljnim klijentima. Razlika među tim klijentima nije uvijek jasna. Predlaže da se na te razlike

gleda kao na kontinuum, s klijentima upućenim od suda na jednom kraju, djelomično dobrovoljnim u sredini i klijentima koji sami zatraže pomoć/intervenciju na drugom kraju kontinuumu.

Chui i Ho (2006.) i Jacobsen (2013.) pojam nedobrovoljnosti proširuju novim terminom – *klijent mimo vlastite volje*. Jacobsen (2013.) navodi da skupina osoba koje su postale *klijenti mimo vlastite volje (involuntary client)* uključuju dvije podskupine. Isti autori prepoznaju da se pojam *klijent mimo vlastite volje* često zamjenjuje s pojmom *klijent u otporu*. Naglašavaju da se prvi pojam odnosi na *status klijenta*, a drugi na *ponašanja ili obilježja koja otežavaju savjetovališni/terapeutski proces i postupak*. Velika je suglasnost oko toga da svaka osoba koja je postala klijent mimo vlastite volje ne mora automatski biti u otporu od tretmana/promjene. Mnogi klijenti koji su bili prisiljeni uključiti se u tretman (primjerice: ovisnici, počinitelji nasilja u obitelji, djeca i adolescenti) smatraju da im je tretman potreban, ali njihov odnos s pomagačem nije dobrovoljan, bar ne u početku.

Iz navedenog slijedi da izvori pritiska na osobu da postane klijent mogu biti različiti (Rooney, 1992.). Nalogom upućeni klijenti najčešći su u institucijama, službama i programima pravosuđa, socijalne skrbi, skrbi i zaštiti djece te mentalnog zdravlja. Nedobrovoljni klijenti u kontakt sa stručnjacima-pomagačima dolaze zbog zahtjeva koje na njih postavljaju različite službe (primjerice sud), drugi ljudi (bračni partneri, roditelji) ili trenutna situacija. Nedobrovoljne klijente teže je opisati kao skupinu zbog toga što iza njihovog upućivanja stručnjacima-pomagačima ne stoji formalna odluka. Oni čine većinu klijenata koji koriste programe i usluge socijalne skrbi, skrbi o djeci, skloništa za zlostavljane osobe, programe za ovisnike o alkoholu i drugim supstancama, psihijatrijske i druge programe mentalnog zdravlja. Kao što zaključuje Rooney (1992.) ti su klijenti opisani, pa i etiketirani, kao nemotivirani, u otporu, pod prisilom, ljuti i neprijateljski, a zapravo se radi o tome da nisu izabrali biti klijenti.

Što se tiče obilježja skupine klijenta kojima je savjetovanje naloženo najčešće se navodi da su nekomunikativni, neprijateljski raspoloženi, agresivni. Pri tome se za klijente upućene po nalogu suda uz činjenicu da su počinitelji nekog prekršajnog ili kaznenog djela, ili su na izdržavanju sankcije, navodi da mogu imati i cijeli niz drugih problema kao što su: ovisnost, mentalno-zdravstveni problemi, problemi u interpersonalnim odnosima, zaposlenju, školovanju. Kao klijenti su „u otporu“, što prema Rooney (1992.) uključuje osjećaj izoliranosti, nepovjerenje u stručnjake, nespremnost na otkrivanje, nijekanje problema, cinizam i omalovažavanje drugih (uključujući i stručnjake i tretmanske programe).

Kao značajna obilježja „dobrovoljnih“ klijenata često se navode: osjećaj nužnosti mijenjanja, spremnost na nošenje s anksioznošću i teškoćama, svjesnost o disfunkcijama, spremnost na suočavanje s problemom i ulaganje truda u terapiju, nada u

promjenu, postojana socijalna podrška (Hanna, 2001., prema Ellis, 2005.). Imajući to u vidu, kao važna, razlikovna obilježja osoba koja se u savjetovanje ne uključuju svojom voljom javljaju se niska motivacija za promjenu i/ili tretman te otpor.

Što to znači biti klijent u otporu, odnosno u otporu prema tretmanu? Na to pitanje mnogo je različitih odgovora.

Primjerice, Miller (2003., prema Chui i Ho, 2006.) otpor opisuje kao poteškoće u komunikaciji i odnosu savjetovatelj – klijent, dok Ellis (2005., str. 25) konstatira da je *“otpor klijentovo ponašanje koje terapeut smatra antiterapijskim”*. Leahy (2001., str. 11) nudi definiciju kognitivno-bihevioralnog otpora kao različitih očitovala *„u pacijentovom ponašanju, kognitivnom, afektivnom odgovoru i interpersonalnom stilu koja remete njegovu sposobnost da iskoristi tretman i da stekne sposobnost za nošenje s problemima izvan terapijskog konteksta i nakon što je terapija završena”*. Jedan dio autora (Turkat i Meyers, 1982.; Butler i Bird, 2000., sve prema Ellis, 2005.) smatra da se na otpor može gledati kao na *„borbu između terapeuta i klijenta”*, koja se sastoji od najmanje dvije vrste sukoba. U prvom slučaju klijenti se odupiru stajalištima terapeuta o potrebi terapije, izborom određene vrste interakcija, koje uključuju njihove osjećaje, mišljenja i ponašanja. U drugom slučaju klijenti se opiru promjeni kroz naglašavanje vlastitog viđenja svog stanja i neulažanjem napora da ga promjene. Nadalje, neki autori (primjerice Ellis, 2005.) razlikuju zdravi (normalni) i otpor koji se javlja u situacijama kad se treba mijenjati. Druga vrsta otpora povezana je s obilježjima osobe koja se ne želi mijenjati ili od koje se zahtijevaju promjene tijekom nekog intervencijskog programa. Očituje se kroz nisku toleranciju na frustraciju, strah od razotkrivanja, strah od promjene, osjećaj srama, osjećaj bespomoćnosti, samokažnjavanje, pesimizam, depresivnost i drugo. Anderson i Stewart (1983.) u primjeru obiteljske terapije govore o početnom otporu klijenata koji može ovisiti o broju „koraka“ koje nedobrovoljni klijenti moraju proći u relativno složenom sustavu pomoći/intervencija prije nego tretman stvarno započne. Što je sustav složeniji i što je više tih „koraka“, tim je logičnije očekivati veći početni otpor klijenata.

Analiza literature koju su proveli Chui i Ho (2006.) ukazuje da klijentov otpor može biti povezan s: nedostatkom alternativnih rješenja za njegove probleme, gubitkom slobode, činjenicom da je njegovo stanje/ponašanje procijenjeno nefunkcionalnim i/ili devijantnim, uvjerenjem da nema problema, činjenicom da tretmanski postupak uključuje njegovu promjenu. Prema istom izvoru, otpor savjetovatelja povezan je s: fokusiranjem savjetovatelja na obilježja klijenta, a ne na njihov odnos, etiketiranjem klijenta (kao nekompetentnog), ignoriranjem razloga nedobrovoljnog sudjelovanja klijenta u tretmanu, minimaliziranjem neravnoteže moći u odnosu s klijentom, neprepoznavanjem nesklada koji postoji između individualnih potreba klijenta i socijalnih potreba službe/institucije koju predstavljaju. S druge strane, otpor vezan uz odnos terapeut – klijent proizlazi iz više izvora kao što su: razlike

između klijenta i terapeuta, problemi transfera i kontratransfera te moralistički stavovi terapeuta (Ellis, 2005.).

Različita viđenja i razumijevanja pojma „otpor“ najizravnije sažima Rooney (1992.) kad navodi četiri alternative za pojašnjavanje konfuzije koja vlada u tom području. Kao prva, javlja se mogućnost eliminiranja tog termina iz uporabe „*kao nedefiniranog, termina bez kriterija i s negativnom konotacijom*“. Kao sljedeću alternativu navodi prijedlog uporabe termina samo u izvornom obliku, koji se u psihoanalizi odnosi na vrlo specifične psihološke fenomene. Sljedeća alternativa uključuje operacionalnu definiciju otpora temeljem specifičnih ponašanja i posljedica, a ne krivnje i negativnosti. Prema četvrtoj alternativi, termin otpor može se konceptualizirati unutar međuljudske transakcije i unutar koncepta normalizacije (kao normalna reakcije na neželjenu promjenu koja se javlja kod klijenta, stručnjaka i drugih uključenih u transakciju). Sljedom navedenog, Rooney (1992.) u svom socijalizacijskom pristupu klijentima koji su u intervencije uključeni bez vlastitog izbora govori o reakcijama klijenta kao normalnim odgovorima na situacije koje prijete njegovim vrijednostima ili gubitku slobode izbora (sukladno postavkama Reactance Theory). Takvi odgovori uključuju: 1) pokušaj očuvanja slobode izbora izravno „uzimajući“ natrag ono što je bilo ugroženo; 2) neizravno očuvanje slobode izbora kroz ugrožavanje drugih izbora iz iste kategorije (vrijednosti, ponašanja); 3) neizravno očuvanje slobode kroz obraćanje pažnje na druge koji pokušavaju zadržati svoje pravo izbora u istom području ili kroz pokušaje nagovara drugih na „zabranjeno“ ponašanje; 4) pridavanje više vrijednosti neprihvatljivim ponašanjima nego ranije dok nisu bila „zabranjena“; 5) agresivnost i neprijateljstvo prema izvoru koji prijete tim izborima.

Kvalitativno istraživanje koje je proveo Cingolani (1993.) intervjuirajući 23 praktičara koji su od 2 do 26 godina radili s nedobrovoljnim klijentima u područjima socijalne skrbi, mentalnog zdravlja i pravosuđa, ukazuju na postojanje dva načina interpretacije otpora od strane praktičara. U prvom viđenju otpor se opisuje kao *dio problema ličnosti* klijenta (simptomatska interpretacija), a u drugom kao *strategija izbjegavanja suradnje i odnosa* sa stručnjakom (strategijska interpretacija). Simptomatska interpretacija je češća među stručnjacima. Stručnjaci skloni takvoj interpretaciji otpora lakše prihvaćaju klijente, ali su manje optimistični glede mogućnosti njegove promjene u uvjetima tretmana. Stručnjaci skloni strategijskoj interpretaciji vide otpor kao normalno ponašanje, a klijente kao osobe manje opterećene patologijom. Oni su istovremeno bili manje tolerantni na klijentova manipulativna ponašanja i više spremni na konfrontiranje klijenta. Prema viđenju stručnjaka koji su sudjelovali u tom istraživanju, otpor je najčešće bio iskazivan kroz povlačenje, agresivno ponašanje i različite diverzije. Klijentovu percepciju vlastite situacije stručnjaci su u pravilu opisivali kao netočnu, irelevantnu ili kao vrstu samozaštite.

Rezultati kvalitativnog istraživanja koje su proveli Chui i Ho (2006.) sa socijalnim radnicima Hong Konga ukazali su na tri teme vezane uz otpor nedobrovoljnih klijenata i to su: percepcija otpora od strane socijalnog radnika, ponašanja klijenta u otporu i strategije rada s nedobrovoljnim klijentima. Otpor se od strane socijalnih radnika doživljava kao „prirodni fenomen“. Interpretiraju ga na bihevioralnoj razini kao ponašanja koja otežavaju provedbu tretmanskog plana, odnosno kao ponašanja na koja socijalni radnik ne može utjecati svojim intervencijama. Većina opisa odgovornost za otpor pripisuje klijentima. Uz ponašajnu, socijalni radnici prepoznaju još i psihološku razinu otpora (odnosi se na uobičajene strahove od nepoznatih ljudi i situacija) te socijalnu razinu otpora (ljudi ne vole biti stigmatizirani kao klijenti, problematični, delinkventni). Neki sudionici govorili su o dvije vrste otpora – klijentovom i pomagačevom. Pomagačev otpor pripisuje se različitim idejama o promjeni. Nadalje, socijalni radnici prepoznali su tri tipa ponašanja klijenata u otporu i to: pasivna ponašanja (izbjegavanje susreta s pomagačem, ignoriranje pomagača, iskazivanje bespomoćnosti tijekom susreta), proaktivna (laganje, pokazivanje ljutnje i bijesa) i razoružavajuća ponašanja (priznavanje, prihvaćanje pogrešaka). Pasivna i proaktivna ponašanja bila su najčešća.

Specifične otpore maloljetnika u sukobu sa zakonom u situacijama uključivanja u individualno ili grupno savjetovanje opisuje Ferrara (1992.). Razlikuje otpor prema promjeni, koji se najčešće očituje kroz odbijanje komunikacije (šutnju), olako, deklarativno prihvaćanje ciljeva i promjene, lojalnost delinkventnim vrijednostima i vršnjacima, izbjegavanje osoba koje su spremne preuzeti odgovornost za svoje ponašanje te zauzimanje pozicije žrtve. Druga vrsta otpora usmjerena je prema savjetovatelju, što se očituje kroz emocionalnu sabotazu, izravne napade, izgovaranje te upućivanje velikih, nerealnih zahtjeva prema savjetovatelju. Masters (2004.) govori općenito o teškoćama savjetovanja s adolescentima koji su počinili kaznena djela. Te teškoće prozlaže iz: obilježja adolescencije (razdoblje burnih tjelesnih, emocionalnih i socijalnih promjena), činjenice da odluku o uključivanju u savjetovanje donose drugi, (ne)spremnosti za preuzimanjem odgovornosti za vlastite postupka, kratkog životnog iskustva, sklonosti živjeti za ovdje i sada bez usmjerenosti na budućnost, vrlo velike usmjerenosti na vršnjake i popuštanje pritisku vršnjaka, viđenja savjetovatelja kao zastupnika sustava, a ne njih te malog osobnog uloga i/ili predanosti procesu savjetovanja.

Kada su u pitanju djeca, Geldard i Geldard (2008.) ističu da ona rijetko dolaze u savjetovanje, a da nemaju emocionalne probleme, iako se u prvi plan stavljaju problemi u ponašanju. Kad djeca imaju emocionalne probleme prirodno je da se odmiču od njih, odnosno odupiru bavljenju tim bolnim pitanjima, da se povlače u šutnju. Dječji otpor je uvijek znak da postoji nešto značajno čime se u savjetovanju treba baviti. U procesu savjetovanja djeca to daju na znanje na različite načine, najčešće povlačenjem i nijekanjem, a starija djeca racionalizacijom (intelektualiziranje) i

reaktivnom formacijom (reakcija formirana kako bi se osoba ponašala upravo suprotno od onoga što stvarno osjeća i/ili želi, najčešće je potpuno nesvjesna).

Ukratko, ključne poruke iz praktičnih iskustava i analize stručne literature moguće je sažeti na sljedeći način:

- važno je razumjeti obilježja klijenata s obzirom na dob, spol i rod te status, odnosno kontekst u kojem se savjetovanje provodi
- individualne i druge (uzimajući u obzir specifične skupine) razlike među klijentima su velike uz istovremenu nedovoljnu istraženost specifičnih obilježja klijenata koji se u savjetovanje ne uključuju svojom voljom
- status klijenta (dobrovoljni, nedobrovoljni, nalogom upućeni) potrebno je odrediti uz pomoć samog klijenta kao važno ishodište pomažućeg postupka koji će tek uslijediti
- motivacija i spremnost za tretman te otpori/odgovori klijenta tijekom tretmana čine jedinstven kontinuum specifičnih obilježja koja mogu olakšati ili otežati proces savjetovanja/tretmana
- otpor je potrebno razumijevati kao ponašajnu i odnosnu dimenziju na kojoj je važno raditi tijekom procesa savjetovanja, a ne kao negativno, nepromjenjivo obilježje klijenta.

2.2. Zahtjevi prema stručnjacima koji rade s osobama koje su postale klijenti mimo vlastite volje

Zahtjevi koji se postavljaju prema stručnjacima koji u svojstvu savjetovatelja rade s osobama koje su postale klijenti mimo vlastite volje, najlakše su vidljivi iz specifičnih kompetencija koje se od njih zahtijevaju te specifičnih odgovornosti koje se na njih postavljaju kad su u toj profesionalnoj ulozi.

Vijeće za akreditaciju visokoškolskih programa za savjetovatelje (CACREP) propisuje kompetencije savjetovatelja unutar osam područja: profesionalno savjetovanje i etičnost prakse, socijalna i kulturna različitost, rast i razvoj, profesionalni razvoj, pomažući odnosi, grupni rad, procjena te istraživanje i evaluacija stručnih programa (www.cacrep.org/wp-content/.../2009-Standards.pdf). Pri definiranju specifičnih kompetencija savjetovatelja isti dokument proširuje listu za područja ovisnosti, profesionalnog savjetovanja, kliničkog savjetovanja u području mentalnog zdravlja, savjetovanja parova, bračnih parova i obitelji, savjetovanja u školi ili pak savjetovanja studenta. Specifične kompetencije savjetovatelja u području multikulturalnosti i socijalne jednakosti definirane su 2015. godine (<http://www.counseling.org/knowledge-center/competencies>) i obuhvaćaju nova područja

kompetencija poput poznavanja klijentovog svjetonazora i intervencija usmjerenih na savjetovanje i zagovaranje klijentovih potreba i prava. Odgovornosti savjetovatelja tijekom savjetovanja odnose se na: prijenos iskrene želje/namjere da bude od pomoći klijentu, demonstriranje prihvaćanja i poštovanja klijenta, demonstriranje sposobnosti slušanja i razumijevanja klijentove psihološke boli i to iz klijentove perspektive, primjenu odgovarajućih, vrhunski usvojenih, terapeutsko-komunikacijskih vještina, posjedovanje dostatnog opsega vještina potrebnih da pomogne klijentu koji je pomoć zatražio te poznavanje svojih snaga i slabosti kao i stalni radi na sebi kao osobi i stručnjaku (Carpetto, 2008.).

Kad se postavi pitanje dodatnih ili specifičnih kompetencija savjetovatelja za rad s nedobrovoljnim klijentima nailazi se na različite vrste izvora: one koji o specifičnim kompetencijama govore na razini pristupa i rada s klijentima koji taj status nisu izabrali svojom voljom općenito (primjerice Rooney, 1992.; Bibus i Rooney, 1995.; Masters, 2004., Australian Government Department of Education, Employment and Workplace Relations, 2012.; Van Voorish i Salisbury, 2014.; Trotter, 2015.), odnosno one koji se bave kompetencijama savjetovatelja za rad s određenom skupinom takvih klijenata (primjerice: Association of Family and Conciliation Courts, 2011.; SAMHSA, 2011.; Pravilnik o izvršavanju sigurnosne mjere obveznog psihosocijalnog tretmana, 2013.). Za opće kompetencije prema Trotteru (2015.) važne su tri skupine izvora znanja. U prvoj skupini su teorijska znanja koja uključuju različite savjetovališne/psihoterapijske pristupe, od psihoanalitičkog do kognitivno-bihevioralnog, te različite teorije, poput teorije sustava, teorije razvoja, teorije etiketiranja, feminističke teorije, teorija modeliranja. Drugu skupinu izvora čine praktični rad i praktični modeli koji slijede višeteorijsku/eklektičku paradigmu (primjerice: pristup usmjeren na rješavanje problema, pristup usmjeren na zadatak, pristup utemeljen na motivacijskom intervjuu). Znanstvene spoznaje, profesionalne i osobne vrijednosti i uvjerenja stručnjaka praktičara, njihova životna i profesionalna iskustava (mudrosti) te institucijske norme i očekivanja pripadaju trećoj skupini izvora. Tu skupinu izvora znanja za savjetovatelje koji rade s počiniteljima kaznenih/prekršajnih djela Masters (2004.) vezuje uz savjetovateljeva uvjerenja (da su se osobe u sukobu sa zakonom sposobne mijenjati) i sklonosti (uključiti se u odnos i aktivnosti s tom vrstom klijenata) te rad na sebi i svom razvoju.

Kad su u pitanju specifične odgovornosti savjetovatelja nalogom upućenih klijenata, Schrink (2000., prema Masters, 2004.) navodi sljedeće zadatke:

- praćenje klijenta i pismeno dokumentiranje rada s njim (vođenje klijentovog dosjea)
- izrada tretmanskog plana za svakog klijenta
- praćenje usklađenosti stvarnog napretka klijenta s planiranim (ciljevima, aktivnostima)

- periodično izvještavanje o napretku klijenta
- planiranje i vođenje individualnih i grupnih susreta
- zastupanje klijenata pred drugim stručnjacima/osobljem institucije
- pripremanje prijedloga vezanih uz tretman, sigurnost i druga područja važna za klijenta.

Specifičnost pozicije savjetovatelja, odnosno stručnjaka koji radi s klijentima koji to nisu postali vlastitom voljom, osobito kad je u pitanju upućivanje po nalogu (suda, centra za socijalnu skrb i sl.), najbolje se očituje kroz višestruke, donekle neusklađene profesionalne uloge. Primjerice, Masters (2004.) navodi kako savjetovatelj koji djeluje u području pravosuđa u tu ulogu uključuje i elemente sljedećih uloga: policijsku, prijateljsku, ulogu povjerenika, savjetnika, učitelja, učenika, moralnog vođe, roditelja ili skrbnika, čimbenika promjene, pomagača u krizi, modela, konzultanta, posrednika, onog koji rješava probleme te istraživača. Sažeto govoreći, najprisutnije je stajalište da stručnjaci koji rade s nedobrovoljnim klijentima istovremeno imaju dvije različite uloge: zakonom utvrđenu ili ulogu nadzora (socijalna kontrola) te pomagačku/terapeutsku ulogu ili ulogu rješavanja problema (Rooney, 2002.). Stručnjaci će biti uspješniji u obavljanju tih uloga ukoliko prepoznaju i s klijentima podijele teškoće koje proizlaze iz različitosti i djelomične nepomirljivosti uloge kontrolora i pomagača. Temeljem višegodišnjeg iskustva, Trotter (2015.) navodi da učestali razgovori o prirodi i sadržaju tih uloga s klijentima pomažu potpunijem ostvarenju klijentovih tretmanskih ciljeva. Izazovi koji proizlaze iz složenosti stručnjakove uloge povećavaju se zbog činjenice da istovremeno više uloga imaju i sami klijenti, osobito oni koji su upućeni sudskom odlukom. Njihove su uloge i zadaci različiti u sudskom postupku i pomažućoj intervenciji koja prati taj postupak, a u koji su uključeni kao klijenti (Greenberg i Shuman, 1997.).

Sažeto govoreći, prepoznaju se dvije skupine specifičnih zahtjeva koji se postavljaju prema stručnjacima koji rade s klijentima koji taj status nisu izabrali vlastitom voljom. Saželi su ih Nguyen i suradnici (2008.) navodeći kako je motivacija za taj rad i uključenost u odnos s klijentom jedan od najvećih izazova koji se stavlja pred stručnjaka u radu s nedobrovoljnim klijentima. Druga skupina zahtjeva odnosi se na sadržaje i odgovornosti koji proizlaze iz te specifične uloge te izazove da se obilježja uloge usklade, kako unutar profesionalne uloge savjetovatelja/stručnjaka, tako i u odnosu na ulogu i odgovornosti klijenta i nadležnih službi.

2.3. Obilježja procesa savjetovanja osoba koje su postale klijenti mimo vlastite volje

Malobrojna istraživanja koja su se bavila razlikama savjetovanja dobrovoljnih i nedobrovoljnih klijenata ukazala su da ona imaju više sličnosti nego razlika (Razzhavaikina, 2007.). Paralelno s tim, autori iz ovog područja razvijaju različite pristupe savjetovanju/tretmanu osoba koje su postale klijenti mimo vlastite volje. Primjerice, Rooney (2002.) razvija socijalizacijski pristup, koji se sastoji od pojašnjavanja uloga klijenta i savjetovatelja, razvijanja izbora i pregovaranja oko ciljeva te rada na ciljevima do njihovog ostvarenja. Pritom socijalizacijske strategije uključuju: utvrđivanje razlika između prihvaćenih problema (oni koje klijent prepoznaje i priznaje) i atribuiranih problema (problemi koje drugi prepoznaju i pripisuju klijentu) te razlikovanje onih elemenata odnosa koji su zadani i neupitni od onih o kojima se savjetovatelj i klijent mogu dogovoriti. Baveći se specifično populacijom počinitelja kaznenih djela Masters (2004.) opisuje pristup savjetovanju koji se temelji na zaštiti društva, specifičnom jeziku i komunikaciji te nadzoru. Trotter (2009.) nudi integrirani prosocijalni pristup, koji uključuje strategije poput modeliranja, osnaživanja i nagrađivanja prosocijalnih, pozitivnih ponašanja, usmjeravanje na klijentovu definiciju problema i ciljeva te suradno rješavanje problema.

Među prvim analizama prepreka, koje se javljaju u tretmanu nedobrovoljnih klijenata, je ona koju su pripremili Willshire i Brodsky (2001.). Autori su ukazali na tri skupine prepreka: nisku motivaciju klijenata, obilježja konteksta u kojem se tretman provodi te djelomičnu neučinkovitost uobičajenih tretmanskih tehnika s klijentima koji to nisu izabrali biti.

Sažeto govoreći, podatci iz tablice 2.1. ukazuju kako se najveći broj prepreka može očekivati vezano uz onaj dio tretmanskog procesa koji se odnosi na primjenu tehnika koje stručnjak koristi u tom procesu, osobito onih koji su vezane uz izgradnju odnosa kao nužnog preduvjeta za dobre ishode tretmana. S druge strane, najsnažnija prepreka vezana je uz kontekst u kojem se tretman provodi i uz stvarnu ili percipiranu prisilu (na uključivanje u tretman). To samo potvrđuje brojne navode o specifičnostima savjetovanja i svakog drugog tretmana s osobama kojima je to naloženo, a koji se iznose u ovom poglavlju.

Tablica 2.1.: Ključne prepreke u terapiji/tretmanu klijenata koji se ne uključuju svojom voljom (prema Willshire i Brodsky, 2001.)

Niska motivacija	Obilježja konteksta	Tretmanske tehnike
- <i>definicija problema</i> (za klijenta je problem to što je uhvaćen, što je poslan na tretman, a ne problem kako ga definira stručnjak) - <i>negativna očekivanja</i> (temeljem prethodnih iskustava ne vjeruju da je dobit od tretmana veća od onoga što trebaju uložiti u tretman) - <i>pitivanja moći i kontrole</i> (neravnoteža moći u odnosu terapeuta i klijenta zasniva se na tome da terapeut zna „sve“ o klijentu i o otporu klijenta da izgubi slobodu) - <i>obilježja klijenata</i> (dugotrajni problemi, neučinkoviti stilovi rješavanja problema, problemi s autoritetima, problemi pri uspostavljanju odnosa, sram, strah od gubitka poštovanja drugih i sl.) - <i>drugo</i> (važna su neka obilježja kulture; neka obilježja obitelji, partnerskog odnosa).	- <i>tko je klijent, čiji su ciljevi, tko plaća tretman</i> (zato što drugi za njega postavljaju ciljeve, zato što ne plaća tretman, klijent nema osjećaj da nešto može dobiti) - <i>prisila</i> (prepoznaje se u tome da drugi postavljaju ciljeve, što nije osigurana povjerljivost i potpuna zaštita privatnosti).	- <i>terapija nije usmjerena na klijenta</i> (terapeut postavlja ciljeve u skladu s uputama treće strane te kontrolira klijentovu namjeru nametanja neprihvatljivih ciljeva) - <i>terapeut nije neutralan</i> (terapeut preuzima odgovornost za klijentove ciljeve i jasno pokazuje svoje stavove i neslaganje s klijentovima asocijalnim vrijednostima) - <i>uspostavljanje granica ponašanja</i> (vezane uz klijentovu prisutnost, aktivnu uključenost, zadatke koje treba obaviti – domaću zadaću) - <i>bezuvjetno neutralan odnos</i> (za razliku od tradicionalnog savjetovanja terapeut procjenjuje i ocjenjuje klijenta te napušta bezuvjetno pozitivan i prihvaća neutralan odnos) - <i>povjerenje se ne podrazumijeva</i> (odnosi se na klijentovu priču i otpor) - <i>uvid nije nužan</i> (umjesto pitanja: <i>Zašto sam počinio kazneno djelo?</i> učinkovitije je pitati se <i>Kako da više ne vršim kaznena djela?</i>) - <i>manje pitanja više izjava</i> (pitanja potiču obrane jer se povezuju s policijskom istragom/ sudskim procesom) - <i>visoka razina aktivnosti i strukture terapeuta</i> (terapeut treba biti direktivan, ali ne kontrolirajući; treba razviti strukturu rada koja sa sobom nosi mnogo njegove i klijentove aktivnosti) - <i>kontinuitet u praćenju rezultata istraživanja</i> (neki važni principi izrasli su na rezultatima istraživanja - primjerice: najmanje tri susreta terapeuta i klijenta potrebna su da bi se stvorili uvjeti za razvoj terapijskog odnosa; pasivnost i neaktivnost klijenata ne treba tolerirati).

Temeljem vlastitih istraživanja i iskustava, kao ključne točke u provedbi svih intervencija pa i savjetovanja s nedobrovoljnim klijentima Rooney (2002.) navodi kako je nužno:

- napraviti procjenu spremnosti na promjenu i spremnosti na tretman (pri čemu je ključno čuti klijentov doživljaj situacije te razinu spremnosti na promjenu ne uzimati kao statičan podatak)
- definirati elemente programa o kojima nije moguće pregovarati (koji pod svaku cijenu i za svakog klijenta ostaju takvi kakvi su „zadani“ programom), a koje je potrebno taksativno i jasno navesti
- definirati elemente programa o kojima se s klijentom može pregovarati, odnosno koji se s klijentom mogu dogovoriti, a koje je potrebno taksativno i jasno navesti
- očekivati ljutnju i neprihvatanje „zadanih“ elemenata programa, a odbijanje ne treba automatski „dijagnosticirati“ kao znak otpora ili patologije
- smanjivati negativne odazive na intervenciju (otpor) omogućavanjem novih izbora (makar minimalnih – primjerice: klijent izabere jedan cilj, pomagač izabere drugi; klijent izabere svoj termin između nekoliko mogućih) i prepoznavanjem i opisivanjem područja slobodnog funkcioniranja
- nalog suda i elemente programa o kojima se ne može pregovarati treba personalizirati i to u ugovoru navesti u formi koja nije etiketirajuća
- ugovore i procedure obogatiti sadržajima koji povećavaju spremnost na uključivanje u program poput *identificiranja problema* koji nisu izravno vezani s problemima koje je sud odredio i koje obvezno treba riješiti, jer se postavljanjem ciljeva vezanih uz te probleme olakšava izvedba svih ciljeva, a ukupni postupak personalizira; *proširivanja područja rada* i na one probleme koje klijenti prepoznaju kao svoje probleme, a sud ih nije naložio te *istraživanje područja usklađenosti* interesa, motivacije i spremnosti za rad između klijenta i pomagača.

Imajući na umu sve navedeno te druge vrste osvrta prikazanih u literaturi (Rooney, 1992.; Adams, 1997.; Ellis, 2005.; Razzhavaikina, 2007.; Carpetto, 2008.; Jacobsen, 2013.) vezano uz proces savjetovanja i/ili tretmana nedobrovoljnih klijenata, kao osobitosti nameću se odnos savjetovatelja i klijenta te etička pitanja vezana uz informirani pristanak klijenta na savjetovanje. Te će osobitosti biti ukratko opisane u tekstu što slijedi.

2.3.1. Odnos savjetovatelja i klijenta upućenog mimo vlastite volje

Osobe koje su postale klijenti mimo vlastite volje uključeni su u specifičan tip međuljudskih odnosa – nedobrovoljne odnose. To su odnosi koji sadrže najmanje jedan od sljedećih elementa:

- osoba je zakonom ili nekim fizičkim obilježjem prisiljena ostati u odnosu, ili je u odnosu prisiljena ostati zato što druge prihvatljivije alternative nisu dostupne
- posljedice izlaska iz takvog odnosa osoba procjenjuje „preskupima“
- osoba vjeruje da je takvim odnosnom oštećena na temelju procjene da su joj dostupne bolje alternative (Rooney, 1992.).

Takvi klijenti imaju manje interesa za izgradnju kvalitetnog odnosa sa savjetovateljem. Jedan od ključnih razloga za to leži u doživljaju savjetovatelja kao predstavnika suda ili institucije koja je savjetovanje naložila kao obvezu. Za razliku od savjetovanja odabranog slobodnom voljom, u kojem klijent savjetovatelja doživljava kao osobnog prijatelja i zastupnika, u naloženom savjetovanju doživljava ga predstavnikom nadležne institucije (Razzhavaikina, 2007.). Iako savjetovatelj radi i surađuje s klijentom tijekom pripreme faze i u procesu savjetovanja, on u doživljaju klijenta, ali i stvarno, zadržava moć i autoritet koji mu nadležna institucija prenosi kao svom predstavniku. Stoga se čini dosta logičnim da će u takvoj situaciji osoba biti u otporu uključiti se u dobar odnos s osobom koju doživljava predstavnikom institucije koja mu je uskratila pravo slobodnog izbora.

U takvim uvjetima razina uključenosti klijenta u odnos i proces (promjene) ograničena je otporom koju pruža, a koji je vidljiv iz reakcija kao što su ljutnja, neprijateljstvo, sumnjičavost, šutnja ili deklarativno prihvaćanje savjetovanja. Na taj način klijenti šalju poruku da se ne slažu s odlukom nadležnog tijela/institucije da im je savjetovanje potrebno. Nedostatak ili niska motivacija klijenta, kao i etička pitanja vezana uz ograničenu povjerljivost i obvezu savjetovatelja da izvjesti nadležnu službu o nekim aspektima savjetovanja, mogu doprinositi rastu otpora. Tome se često pridružuje i uvjerenje klijenta „da nije napravio ništa“ što bi zahtijevalo da ga se ograniči u životnim izborima i planovima te uputi/uključi u neželjeni tretman. Riordan i Martin (1993., prema Razzhavaikina, 2007.) smatraju da je otpor prema tretmanu jedan od rijetkih „izvora moći“ koju klijent još posjeduje. Ograničena prava klijenta također su važna obilježja, kako savjetovanja kao cjelovitog procesa, tako i odnosa sa savjetovateljem. Ta se ograničenja odnose na: obvezu uključivanja, koja rezultira pojačanim osjećajem nemoći klijenta; činjenicu da drugi (pojedinci ili institucije) određuju što je klijentov problem, na čemu „treba raditi“ i koliko će mu vremena trebati da te probleme razriješi; činjenicu da

pomagač ne može ignorirati potrebu rada na „zadanom problemu“ čak ni u situaciji kad se tijekom tretmana pojavi veći, za klijenta značajniji problem.

Analiza literature ukazuje i na sljedeće izazove u uspostavljanju i održavanju odnosa između savjetovatelja i klijenta:

- klijent se osjeća prisiljenim prihvatiti kontakt, rad i odnos sa stručnjakom (Rooney, 1992.)
- klijent se predstavlja kao osoba kojoj pomoć nije potrebna i ne pokazuje želju da se uključi u odnos sa savjetovateljem (Egan, 1998. prema Nguyen i sur., 2008.)
- klijenti često pokušavaju psihološki (nevoljkost) ili fizički (nedolasci na susrete) pobjeći iz odnosa (Rooney, 1992.)
- vlastite probleme i njihove posljedice za druge osobe često ne vide zbog snažnog osjećaja nepravde koja je njima učinjena (Willshire i Brodsky, 2001., prema Razzhavaikina, 2007.)
- otpor je sastavni dio odnosa klijent – savjetovatelj i reflektira se kroz nepovjerenje klijenta (Dolan, 1985., prema Nguyen i sur., 2008.) razvoj radnog saveza nemoguć je ukoliko klijent ne želi sudjelovati (Rosenfeld, 1992, prema Razzhavaikina, 2007.)
- većina nedobrovoljnih klijenata pasivna je zbog osjećaja posramljenosti ili poniženja vezanog uz uključivanja u tretman mimo vlastite volje (Nguyen i sur., 2008.)
- s klijentima koji imaju kritički/neprijateljski stil interakcije znatno je teže uspostaviti radni savez (Dryden, 2008.)
- klijenti mogu biti pesimistični u odnosu na dobrobit terapije, osjećati se bespomoćno te biti nepovjerljivi prema terapeutu zbog ranijih negativnih iskustava s drugim stručnjacima i službama (Razzhavaikina, 2007.)
- stručnjaci pokušavaju pobjeći iz odnosa s klijentom kroz „sanjarenje“ o poželjnijim radnim uvjetima (Rooney, 1992.)
- stručnjaci se na prekid odnosa, ili tretmana u cjelini, najčešće odlučuju zbog manipulativnog, agresivnog, neprijateljskog ponašanja klijenata (Razzhavaikina, 2007.)
- problemi klijenta vezani uz interpersonalnu komunikaciju otežavaju izgradnju povjerenja i otvaranje tijekom procesa savjetovanja (Razzhavaikina, 2007.).

Odgovori na pitanje je li moguće uspostaviti otvoren, iskren, uvažavajući i suradan odnos s klijentima kojima je naloženo savjetovanje, protežu se na kontinuumu

od nemogućnosti (jer je to etički nekorektno od stručnjaka) pa do uvjerenja da je to moguće ostvariti jednako uspješno kao i s dobrovoljnim klijentima. Većina autora daje dogovor na pozitivnoj strani ovog kontinuuma. Razzhavaikina (2007.) je provela istraživanje s odraslim počiniteljima kaznenih djela upućenim na savjetovanje nalogom suda te je utvrdila koji čimbenici na strani savjetovatelja, odnosno klijenta, doprinose razvoju radnog saveza (tablica 2.2.).

Tablica 2.2.: Čimbenici koji potiču razvoj radnog saveza savjetovatelja i klijenta koji to nisu postali svojom voljom

Čimbenici na strani savjetovatelja	Čimbenici na strani klijenta
- aktivan je u savjetovanju - postavlja „zanimljiva“ pitanja - daje mogućnost izbora - poštuje klijenta - iskren je - podržava klijenta - ne vrednuje - posjeduje potrebno znanje - razumije probleme i njihove uzroke - konzistentan je.	- ima slobodnu volju - otvoren je - ima nadu - ima potrebe i sposoban je imati povjerenja - aktivan je u savjetovanju - poznaje terapeuta - terapeut mu odgovara i dopada mu se - ima pozitivna očekivanja.

Iz tablice 2.2. je vidljivo da je aktivno sudjelovanje u savjetovanju jedini zajednički faktor koji potiče razvoj radnog saveza, dok su drugi faktori više vezani uz suštinska obilježja uloga klijenta i savjetovatelja te njihovih osobnih obilježja. Rezultati upućuju na postojanje specifičnih savjetovateljevih kvaliteta koje po mišljenju klijenata značajno doprinose uspješnosti radnog odnosa. To su: stručnost (ima specifična znanja), vrijedan povjerenja (odnosi se na iskrenost i povjerljivost u odnosu). Atraktivnost savjetovatelja se po mišljenju ispitanika ovog istraživanja odnosi na osobnost, razumijevanje klijentovog stanja, podržavanje klijenta te davanje izbora klijentu. Terapeutovi stavovi sljedeće su važno obilježje koje doprinosi izgradnji dobrog radnog saveza. Za nedobrovoljne klijente to je način na koji se terapeut odnosi prema njemu - poštovanje, nevrednovanje, jednakost. Rezultati ovog istraživanja ukazali su da se radni savez polagano unapređuje kroz prvih pet susreta te da je procjena kvalitete odnosa s terapeutom usporediva s onim kod dobrovoljnih klijenata.

Donekle slično istraživanje s maloljetnim počiniteljima kaznenih djela proveo je Ryals (2011.) s ciljem utvrđivanja kako maloljetnici vide svoj odnos s terapeutom. Radilo se o kvalitativnom istraživanju u kojem su sudjelovali maloljetnici oba spola uključeni u individualnu terapiju tijekom probacije, u dobi od 13 do 17 godina. Rezultati su ukazali da je terapijski odnos prema razumijevanju maloljetnika fleksibilna kombinacija klijentovog iskustva, terapeutovih obilježja i procesa izgradnje odnosa. Pritom maloljetnici terapijski odnos razumiju kroz pet glavnih

tema: 1) predrasude koje imaju o terapijskom odnosu, 2) prvi susret, 3) tranziciju početnog odnosa u odnos povezanosti, 4) radni odnos i 5) završetak terapijskog odnosa. Svijest terapeuta o vlastitom ponašanju tijekom terapije i utjecaju na maloljetnika pokazala se kao izuzetno važna.

Jacobsen (2013.) je proveo kvalitativno istraživanje čiji je cilj bio utvrditi percepciju uključenosti u odnos s nedobrovoljnim klijentima od strane socijalnih radnika (s dugogodišnjim iskustvom u radu na probaciji, obiteljskim kriznim centrima, obiteljskoj terapiji). Utvrdio je da se kao teorijska podloga u radu tih socijalnih radnika javljaju uglavnom tri pristupa: odnosni i multikulturni, na klijenta usmjeren pristup, i kognitivno-bihevioralni pristup. Strategije kojima socijalni radnici potiču uključenost klijenata u tretman i odnos uključuju: motivacijski intervju (osobito tehniku razgovora o promjeni), omogućavanje klijentu da postigne kontrolu tijekom tretmana (najčešće kroz uključenost u postavljanje ciljeva), uvođenje činitelja motivacije (najčešće se spominje želja da se riješe problemi sa zakonom i želja da se ponovno uključe u vlastitu obitelj) te prepoznavanje klijentove uključenosti (redoviti dolasci, izrada domaćih zadaća između susreta, budnost i uključenost tijekom susreta, pamćenje i primjena naučenoga na susretima).

Levin (2006.) je razgovarajući s 33 stručnjaka (voditelja grupnog rada) istraživao načine uključivanja nedobrovoljnih članova u grupni rad (grupe roditelja koji zlostavljaju djecu i muškaraca počinitelja nasilja u obitelji). Utvrdio je da je u radu s takvim grupama važno: 1) očekivati testiranje autoriteta voditelja i postavljenih granica jer tako članovi grupe nastoje biti vidljivi i provjeriti svoju vrijednost za voditelja i grupu; 2) osigurati osjećaj prihvaćenosti, a osobito je važno da je voditelj u stanju prihvatiti njihovu ljutnju kao stvarnu; 3) ciljano ponašanje voditelja (primjerice: modeliranje kako slušati ljutitog člana bez da ga se spriječi u iskazivanju ljutnje ili stvaranje mogućnosti da se iskaže otpor prema institucijama čije intervencije član grupe nije odabrao); 4) promatranje i podržavanje međusobnih interakcija članova grupe; 5) stalno provjeravanje jesu li članovi grupe čuli i razumjeli poruke voditelja grupe onako kako su oni to željeli/planirali.

Ukratko, stručnjaci koji rade s klijentima koji se u savjetovanje uključuju mimo vlastite volje trebaju:

- dobro poznavati svoje osobne i profesionalne kvalitete i kompetencije, jer to nedobrovoljni klijenti smatraju ključnim za razvoj radnog saveza
- prihvatiti da negativni stavovi i predrasude o savjetovanju, nezainteresiranost za odnos i niska motivacija za promjenu te otpor otežavaju i usporavaju razvoj zadovoljavajućeg radnog saveza
- prihvatiti da razvoj povjerenja i produktivnog radnog saveza zahtijeva strpljenje i vrijeme, te da je ritam razvoja specifičan za svakog klijenta

- znati da su strategije kojima se olakšava dijalog između stručnjaka i klijenta osnažuju klijenta za sudjelovanje u postavljanju ciljeva, upravljanju promjenama i stabiliziranju aktivnosti istovremeno i strategije izgradnje radnog saveza.

2.4. Etička pitanja vezana uz savjetovanje nedobrovoljnih klijenata

Rad s nedobrovoljnim klijentima treba biti etičan, funkcionirati u okvirima zakona i ljudskih prava klijenata te omogućavati uspješno ostvarenje ciljeva (Rooney, 1992.; Pincu, 2004.). Etičke dileme u ovom tipu pomagačke djelatnosti prema Rooney (2001.) javljaju se najčešće zbog pokroviteljske pozicije terapeuta prema klijentu, odnosno zbog terapeutovog nastojanja da djeluje u najboljem interesu klijenta i onda kad to klijent nije izabrao. Carpetto (2008.) naglašava da se etička dimenzija savjetovanja primarno odnosi na informirani pristanak klijenta i povjerljivost. Prema Pincu (2004.), ključna je ravnoteža između prava na privatnost klijenta i zakonom propisanih prava. U savjetovališnom radu s nedobrovoljnim klijentima teško je primijeniti etičke standarde svojstvene savjetovanju dobrovoljnih klijenata (Adams, 1997.). Stoga savjetovatelji koji rade s nedobrovoljnim klijentima uvijek imaju neku etičku dilemu. Etička pitanja koja se najčešće vezuju uz savjetovanje osoba koje to nisu izabrale svojom voljom odnose se na (Razzhavaikina, 2007.):

- narušavanje jednog od ključnih standarda savjetovanja – povjerljivosti
- pritiske koji se mogu tumačiti kao nasrtaj na dostojanstvo i prava čovjeka
- doživljaj savjetovanja od strane klijenta kao kazne, a ne pomoći
- pritisak povezan s upućivanjem po nalogu čini iskrenost i poštenje teško ostvarivim
- postupke koji imaju obilježja manipuliranja s klijentom kao objektom.

Kod osoba koje je sud uputio u tretman/savjetovanje uvijek se može postaviti pitanje jesu li cjelovito i na prikladan način informirane o svojim obvezama tijekom tretmana, potencijalnim rizicima i mogućnostima neuspjeha tretmana, o obvezi savjetovatelja da izvijesti sud o razini aktivnosti korisnika tijekom tretmana, o riziku od gubitka nekih prava. Informirani pristanak uključuje tri komponente: dobivanje potrebnih/iscrpnih informacija o procesu savjetovanja, donošenje odluke – dobrovoljnog pristanka te sposobnosti za davanje pristanka. Peterson (1992., prema Adams, 1997.) smatra da se informirani pristanak može dati samo u odnosu u kojem nema pritiska (prisile) i u kojem obje strane (klijent i stručnjak) imaju mogućnost slobodno donositi odluke. U pravilu, značenje koje se pridaje mišljenju one strane koja nalaže savjetovanje narušava ravnotežu moći. Stoga je istinski slobodno davanje informiranog pristanka klijenata kojem se savjetovanje nalaže

upitno. Slično konstatira i Rooney (2002.) kad navodi da su neki elementi informiranog pristanka neostvarivi kad su u pitanju nedobrovoljni klijenti. Prisjetimo se da informirani pristanak uključuje davanje cjelovitih informacija, u pravom trenutku i na klijentu prikladan način o:

- procesu savjetovanja/ tretmana
- duljini trajanja i načinu završavanja
- stručno-teorijskoj podlozi tog specifičnog procesa/programa
- ciljevima i vrijednostima na kojima počiva uključujući i osobne vrijednosti stručnjaka
- razlozima prijevremenog prekida
- dobitcima i potencijalnim rizicima za klijenta; alternativama tom postupku kad one postoje
- načinu vođenja evidencije (dosjea) i izvještavanja te pravima klijenta na uvid u te podatke/izvješća
- prirodi, svrsi i granicama povjerljivosti, kao i o tome u kojim slučajevima će stručnjak konzultirati druge stručnjake ako to procijeni potrebnim
- troškovima (ukupnim ili dijelu) koje će klijent snositi (Corey, Corey i Callanan, 2011.).

Da bi se i u uvjetima savjetovanja osoba koje su u taj proces uključene nalogom sačuvali ključni elementi informiranog pristanka važno je da stručnjak:

- dobro poznaje zakonske i etičke okvire tretmana/programa u koji se klijent uključuje
- pažljivo pripremi sadržaj pisanog obrasca informiranog pristanka i načine kako i kad će ga raspraviti s klijentom
- klijentu detaljno opiše prirodu interakcija tijekom savjetovanja/intervencije
- objasni klijentu svoju dvostruku ulogu, opiše svoje obveze i odgovornosti
- opiše potencijalne rizike za klijenta, uključujući i činjenicu da je nemoguće predvidjeti sve rizike
- objasni vremenski okvir savjetovanja/intervencije i posljedice u slučaju odstupanja od plana
- opiše i pojasni ograničenja vezana uz načelo povjerljivosti (Rooney, 2002.; Bednar i sur. 1991., prema Corey, Corey i Callanan, 2011.).

Kad su u pitanju djeca i adolescenti, pri radu na dobivanju informiranog pristanka dodatno treba obratiti pažnju na: usklađivanje razumljivosti svih informacija

s dobi i kompetencijama djeteta/adolsecenta; tražiti djetetov/adolescentov pristanak (*assent*); uvažiti osobne prioritete, potrebe i najbolji interes mlade osobe; te zatražiti dozvolu (*consent*) roditelja ili drugog zakonskog zastupnika (Žižak, 2010.; Corey, Corey i Callanan, 2011.).

Ključno obilježje savjetovanja je zaštita privatnosti komunikacije između savjetovatelja i klijenta. Koncept povjerljivosti temelji se upravo na toj privatnosti te je opće etičko pravilo da savjetovatelj ne može prenositi trećim osobama, uključujući roditelje i stručnjake, informacije koje je u procesu savjetovanja dobio od klijenta. Međutim, povjerljivost ne može biti zagarantirana u apsolutnom smislu jer postoje zakonom propisane obveze savjetovatelja da te podatke otkrije ukoliko je u pitanju zaštita većeg dobra (u slučaju ugroze osobe ili javnog dobra). Kod nedobrovoljnih klijenata to se primarno vezuje uz obvezu stručnjaka da prijavi zlostavljanje djece (opća obveza svih pomagača), odnosno ponovno kršenje zakona, recidive druge vrste ili povredu tretmanskog ugovora (specifična obveza za stručnjake koji rade s nedobrovoljnim klijentima).

Za kraj ove teme u okviru ovog poglavlja, važno je istaknuti Fisherov (2008., prema Corey, Corey i Callanan, 2011.) šest-stupanjski etički model za zaštitu povjerljivosti koji uključuje:

1. pripremu (odnosi se na informiranje klijenta o granicama povjerljivosti koje uključuju zakonske obveze i osobne moralne granice stručnjaka)
2. iznošenje istine o granicama povjerljivosti unaprijed (uključuje provjeru je li klijent razumio o čemu se radi i da je to profesionalna obveza stručnjaka)
3. traženje i dobivanje pristanka klijenta (iskren i po mogućnosti potpisan)
4. otkrivanje povjerljivih podataka samo ako su legalno zatraženi uz obavještanje klijenta o tome
5. anticipiranje mogućih legalnih zahtjeva i vlastitih odgovora na njih, osnaživanje klijenta da se samozastupa i izbjegavanje nepravilnosti i neetičnih iznimki
6. kontinuirano poticanje razgovora o povjerljivosti.

Literatura:

1. Adams, J.K. (1997). Court-mandated treatment and required admission of guilt in cases of alleged sexual abuse: professional, ethical and legal issues. *Issues In Child Abuse Accusations*. 9. 3-4. Dokument preuzet 30. srpnja 2015. s internet stranice: <http://www.ipt-forensics.com/journal/index.htm>
2. Anderson, C.M., Stewart, S. (1983). *Mastering resistance. A practical guide to family therapy*. New York: The Guilford Press.

3. Association of Family and Conciliation Courts (2010). Guidelines for court-involved therapy. Dokument preuzet 18. prosinca 2015. s internet stranice www.afccnet.org/.../Guidelines
4. Australian Government Department of Education, Employment and Workplace Relations (2012). CHCFAM518B Work with involuntary and mandated clients. Dokument preuzet 18. prosinca 2015. s internet stranice <https://training.gov.au/.../CHCFAM518B>
5. Bibus, A.A., Rooney, R.H. (1995). Training child welfare practitioners in work with involuntary clients. *Journal of Continuing Social Work Education*. 6 (4). 13-22.
6. Carpetto, G. (2008). Interviewing and brief therapy strategies: An integrative approach. Allyn&Bacon/Longman.
7. Chui, W.H., Ho, K.M. (2006). Working with involuntary clients: Perceptions and experiences of outreach social workers in Hong Kong. *Journal of Social Work Practice*. 20 (2). 205-222.
8. Cingolani, J. (1993). Working with involuntary clients: Practitioners' perspectives and strategies. Doctoral dissertation. Ohio State University College of Social Work.
9. Corey, G., Corey, M.S., Callanan, P. (2011). Issues and ethics in the helping professions. 8th International Edition. Belmont, CA: Brooks/Cole.
10. Dryden, W. (2008). The therapeutic alliance as an integratin framework. U: Dryden, W., Reeves, A. (ur.). *Key issues for counseling in action*. 2nd Edition. Los Angeles-New Delhi- Singapour-Washington DC: SAGE Publications, Inc. 1-17.
11. Dryden, W. (2011). *Counseling in a nutshell*. London: SAGE Publications Ltd.
12. Ellis, A. (2005). *Svladavanje otpora u psihoterapiji*. Racionalno-emocionalna bihevioralna terapija integrirani pristup. Jastrebarsko: Naklada Slap.
13. Ferrara, M.L. (1992). *Group counseling with juvenile delinquents*. Newbury Park-London-New Delhi: SAGE Publications, Inc.
14. Geldard, K., Geldard, D. (2008). *Counseling children: A practical instruction*. Los Angeles-London-New Delhi-Singapore: SAGE Publications, Inc.
15. Greenberg, S.A., Shuman, D.W. (1997). Irreconcilable conflict between therapeutic and forensic roles. *Professional Psychology: Research and Practice*. 28 (1). 50-57.
16. Hackney, H.L., Cormier, S. (2012). *Savjetovatelj – stručnjak*. Procesni vodič kroz pomaćanje. Jastrebarsko: Naklada Slap.
17. Jacobsen, C.A. (2013). Social workers reflect on engagement with involuntary clients. Master of social work clinical research papers. Paper 198. Minnesota: School of social work, St. Catherine University and the University of St. Thomas.
18. Leahy, R.L. (2001). *Overcoming resistance in cognitive therapy*. New York: The Guilford Press.
19. Levin, K.G. (2006). Involuntary clients are different: Strategies for group engagement using individual relational theories in synergy with group development theories. *Groupwork*. 16 (2). 61-84.

20. Masters, R.E. (2004). *Counseling criminal justice offenders*. Thousand Oaks-London-New Delhi: Sage Publications, Inc.
21. McLeod, J. (2001). *An introduction to counseling*. Buckingham-Philadelphia: Open University Press.
22. Ministarstvo pravosuđa (2013). *Pravilnik o izvršavanju sigurnosne mjere obveznog psihosocijalnog tretmana*. Narodne novine, 42/13 i 142/13.
23. Nguyen, A., Ortiz, S., Sharma, G., Vega, K. (2008). *Mandated clients/ Mandated Therapists*. Dokument preuzet 30. srpnja 2015. s internet stranice <https://postmoderntherapies.wikispaces.com/Mandated+Clients>
24. Nelson-Jones, R. (2007). *Praktične vještine u psihološkom savjetovanju i pomaganju*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
25. Oosten, N. van i Vlugt, I. van der (2004.). *Rod i spol u psihosocijalnom radu*. Priručnik za savjetovanje. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
26. Pincu, L.P. (2004). *Ethical and legal concerns in counseling criminal justice offenders*. U: Masters, R.E. (ur.): *Counseling criminal justice offenders*. Thousand Oaks-London-New Delhi: Sage Publications, Inc. 166-182.
27. Razzhavaikina, T.I. (2007). *Mandatory counseling: A mixed methods study of factors that contribute to the development of the working alliance*. A dissertation presented to the Faculty of The Graduate College at the University of Nebraska.
28. Rooney, R.H. (1992). *Strategies for work with involuntary clients*. New York: Columbia University Press.
29. Rooney, R. (2001). *Guidelines for counseling mandated and nonvoluntary clients*. U: Reynolds Welfel, E. i Ingersoll, R.E. (ur.): *Mental health desk reference*. New York-Chichester-Weinheim-Brisbane-Singapore-Toronto: John Wiley & Sons, Inc., 94-99.
30. Rooney, R. (2002). *Working with involuntary clients*. U: Roberts, A.R., Greene, G.J. (ur.): *Social workers' desk reference*. Oxford-New York: Oxford University Press. 709-713.
31. Ryals, J.S. (2011). *Liberated Voices: Juvenile offenders' perceptions of the therapeutic relationship*. *Journal of Theoretical and Philosophical Criminology*. 3 (2). 1-26.
32. Substance Abuse and Mental Health Services Administration Center for Substance Abuse Treatment (SAMHSA)(2011). *Counseling competencies. The knowledge, skills, and attitudes of professional practice*. Dokument preuzet 30. srpnja 2015. s internet stranice www.samhsa.gov
33. Trotter, C. (2009). *Pro-social modeling*. *European Journal of Probation*. 1 (2). 142-152.
34. Trotter, C. (2015). *Working with involuntary clients. A guide to practice*. Los Angeles-London-New Delhi-Singapore-Washington DC: SAGE Publications Ltd.
35. Van Voorish, P., Salisbury, E.J. (2014). *Correctional counseling and rehabilitation*. Valtham, MA: Anderson Publishing.
36. Willshire, D., Brodsky, S.L. (2001). *Toward a taxonomy of unwillingness: Initial steps in engaging the unwilling client*. *Psychiatry, Psychology and Law*. 8 (2). 154-160.
37. Žižak, A. (2010). *Teorijske osnove intervencija – socijalnopedagoška perspektiva*. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.

3. Specifičnosti savjetovanja adolescenata

Martina Čarija

U društvu je široko prihvaćena ideja o adolescenciji kao izuzetno burnom i nestabilnom razdoblju što se često pripisuje hormonalnim promjenama (Hall, 1904., prema Arnett, 2006.). Pretpostavka da se nestabilnost ličnosti, visoka emocionalnost i upuštanje u rizična ponašanja ne može izbjeći u tinejdžerskim godinama često je rezultirala time da okolina ima poteškoća u razlikovanju, primjerice adolescenta s poremećajem raspoloženja od adolescenta u normalnoj razvojnoj krizi. Pri tome postoje teškoće u prepoznavanju kada adolescent treba dodatnu podršku. Zbog toga često izostane podrška koju mlada osoba treba u određenom trenutku. Kao što je već navedeno u prvom poglavlju, svi principi koji vrijede za savjetovanje općenito, vrijede i za savjetovanje adolescenata. U odnosu na odrasle, psihosocijalno savjetovanje prilagođava se adolescentima najviše zbog specifičnosti koje proizlaze iz razvojne faze u kojoj se nalaze.

Slijedom navedenog, u ovom poglavlju, prvo su prezentirana osnovna psihosocijalna obilježja adolescencije, a zatim specifičnosti savjetovanja adolescenata.

3.1. Što je zajedničko osobama u adolescenciji?

Prvo zajedničko obilježje odnosi se na vremensko određenje adolescencije, koje možemo opisati kao **ulazak u „odraslost“**. Adolescencija je razvojna faza koja počinje ulaskom u pubertet, a završava formiranjem odrasle osobe (Lacković-Grgin, 2006.). Drugim riječima, početak adolescencije određen je pojavom tjelesnih promjena (pubertet), a završava formiranjem odgovorne, emocionalno zrele, autonomne ličnosti koja može brinuti o sebi i odnosima s drugim osobama (odraslost). Zakonski, odraslost počinje u dobi od 18 godina, no moderna vremena donose produženje psihološkog sazrijevanja nekad do dobi od 25 ili čak 30 godina (Lacković-Grgin, 2006.). Dakle, adolescencija uključuje dugačak period života, sadrži različite podfaze i mnoge životno važne izazove za osobu.

Primjerice, primjećujemo znatne razlike u psihološkoj dinamici ličnosti te u odnosima s okolinom između petnaestogodišnjakinje koja je ušla u pubertet, školuje se i živi s roditeljima i osamnaestogodišnjaka koji je završio srednju školu, dobio prvi posao i također živi s roditeljima. Iz psihološke i sociološke perspektive, niti jedno nije odrasla osoba, no suočavaju se s različitim razvojnim izazovima. Glavni ciljevi adolescencije su postizanje emocionalne neovisnosti od roditelja, prihvaćanje društvenih vrijednosti, usvajanje vlastitog sustava vrijednosti i etičkih načela (Lacković-Grgin, 2006.).

Sljedeće zajedničko obilježje je **razvoj identiteta**. Značajne tjelesne promjene u pubertetu dovode i do velikih promjena u slici o vlastitom tijelu kod adolescenata. Svaka promjena, dobra ili loša, nosi sa sobom i određenu razinu stresa jer zahtijeva prilagodbu na novu situaciju. Dok se mlada osoba ne prilagodi na „novo tijelo“, često će se osjećati neugodno u njemu, neće biti sigurna na koji način se ophoditi prema novim tjelesnim obilježjima. Ovaj trenutak dodatno je osjetljiv jer se, na temelju sekundarnih spolnih obilježja, koja se razvijaju u pubertetu, formira odnos društva prema osobi. Osoba koje tek definira svoj identitet može se osjećati prilično nesigurno. U procesu definiranja vlastite slike o sebi, mlada osoba će biti sklona prihvatiti sliku o sebi koju joj nameće okolina (Robinson, 1995., prema APA, 2002.). Preuzimanje tuđeg viđenja i tuđih očekivanja kao svojih neminovno će dovesti do unutarnjih sukoba kod mlade osobe. Isprobavanje onoga što nudi okolina služi zapravo nalaženju vlastitog „ja“ odnosno definiranju osobe u relaciji s okolinom u kojoj živi.

Jedan od razvojnih zadataka adolescencije je **izgradnja osjećaja kompetentnosti**. Važno je imati na umu da adolescenciji prethodi faza razvoja samoeфикаsnosti i kompetencije. Ako ova razvojna faza ne prođe uspješno za pojedinca, osoba razvija osjećaj inferiornosti i nekompetentnosti (Erikson, 1959., prema Berk, 2008.). Između pete i dvanaeste godine uče se važne vještine kao što su pisanje, računanje, samostalno rješavanje problema, koje mladoj osobi omogućuju osamostaljivanje. Djeca koja nisu ohrabrivana u njihovim nastojanjima razvoja vještina i osamostaljivanja razvit će duboke sumnje u vlastite sposobnosti, nepovjerenje u vlastite kapacitete za nošenje sa životnim izazovima (Berk, 2008.). Uz to, djeca žele udovoljiti očekivanjima okoline, a ako su očekivanja previsoka ili preniska u odnosu na kompetencije, ono neće imati priliku razviti iskustvo što znači biti uspješno i kompetentno. Razvoj osjećaja kompetentnosti za rješavanje životnih izazova, znatno će utjecati na uspješnost razrješenja razvojnih kriza u adolescenciji.

Eksperimentiranje u adolescenciji je ključan način formiranja identiteta jer omogućuje isprobavanje novostečenih kognitivnih vještina, npr. analiziranje svijeta oko sebe ili donošenje odluka (Ponton, 1997., prema APA, 2002.). U adolescenciji osoba traži odgovore na pitanja o tome tko je on ili ona, o važnim vrijednostima, o tome što postati u životu, kakve odnose imati s pojedincima iz okruženja, kako se odnositi prema sebi, kada se i na koji način želi razdvojiti od roditelja, kakvo značenje za nju imaju autonomija, odgovornost, samostalnost. S druge strane, adolescenti se žele uklopiti u društvo oko sebe, žele biti prihvaćeni jer im je potrebna podrška društva u traženju odgovora na ova važna pitanja. Da bi našli sebe, adolescentima je potrebno mnogo eksperimentiranja (od načina na koji se oblače do odnosa prema pritisku društva, prema obrazovanju, budućnosti i sl.). Pokušaji i pogreške glavne su strategije u svijetu u kojem se njeguje ideja da „možemo biti sve što poželimo“. No za to je potreban već spomenut osjećaj kompetentnosti.

Kada eksperimentiranjem adolescent „zaluta u slijepu ulicu“, podrška okoline važan je okidač za aktiviranje njegovih/njezinih snaga za konstruktivno nošenje s poteškoćama. Osobe koje ne prođu fazu isprobavanja u adolescenciji, najčešće su u riziku za razvoj psihičkih poremećaja u kasnijoj dobi (Rudan, 2004.). Tada važne osobe, ali i društvo u cjelini, daju mnogo manje prostora i razumijevanja za neuspjehe. Nažalost, za neke od mladih osoba koje dolaze na savjetovanje, savjetovatelj je jedina osoba koja može pružiti takvu vrstu podrške. Stoga, koristan pristup adolescentu je pristup osnaživanja (Zimmerman, 2013.).

Osoba u razvojnoj fazi adolescencije često nema jasan **osjećaj opasnosti određenih ponašanja** s kojima eksperimentira, što zbog nedostatka životnog iskustva ili pak zbog osjećaja vlastite neuništivosti karakterističnog za ovo razdoblje. U tom smislu, postavljanje granica prema adolescentima je bitno. Roditeljima je često najveći izazov odrediti do koje mjere osigurati autonomiju adolescentima, a kada i na koji način, postaviti granice. Za savjetovatelja je sasvim jasno definirano da, u slučaju da adolescent eksperimentira s ponašanjima koja su za njega ugrožavajuća, o tome mora obavijestiti roditelje i/ili nadležne institucije, ovisno o čemu se radi. Važno je da savjetovatelj unaprijed objasni svom klijentu pravila rada, kako bi sam adolescent bio informiran na što pristaje.

Društvo ne iskazuje veliku toleranciju prema strategiji pokušaja i pogrešaka u traženju sebe, štoviše može se reći da **požuruje ulazak u odraslost**. Iz tog razloga, okolina će često vršiti pritisak na mladu osobu da „iz prve“ definira svoj identitet, da ispuni očekivanja okoline i da usvoji što kvalitetniji put prema odraslosti. Jedan od primjera ovog pritiska je funkcioniranje obrazovnog sustava na način da već u dobi od 14 godina društvo očekuje da djeca odluče što žele raditi u svom životu. Odluka o profesionalnom identitetu uključuje posvećivanje određenim životnim ciljevima, upornost i sustavan rad prema postavljenim ciljevima, a to su kompetencije koje se tek trebaju razvijati (Erikson, 1976., prema Vasta, Haith i Miller, 1998.). Mlade osobe koje se nalaze u tzv. krizi identiteta mogu se različito ponašati zbog pritiska iz okoline. Neki od njih će reagirati pobunom, što im zapravo pomaže da osnaže osjećaj sebe kao autonomne individue koja ima pravo reći „NE“. Takve osobe obično stvaraju više problema odraslima jer ne surađuju unatoč spomenutim pritiscima i očekivanjima okoline. **Pobuna** se smatra očekivanom i normalnom reakcijom u fazi adolescencije. Uloga odraslih, u ovoj fazi, je pomoći mladim osobama pronaći odgovor na pitanje čemu žele reći „DA“, odnosno koje su to stvari u njihovom životu koje žele prihvatiti (Vasta, Haith i Miller, 1998.).

Mlade osobe izložene visokoj razini pritiska mogu sve svoje resurse usmjeriti u pružanje otpora. Isto tako i mladi koji nisu imali priliku osnaživati svoje osobne snage mogu prema zahtjevima okoline pružati otpor. Uslijed pružanja otpora, mladi mogu zaboraviti afirmativno razvijati svoj identitet, dakle kroz ono što vole i kroz ono kakva osoba žele biti. Na taj način može se definirati tzv. „negativni

identitet“ (Erikson, 1976., prema Vasta, Haith i Miller, 1998.). Riječ je o identitetu koji, s jedne strane podržava negativnu sliku o sebi (jer nema dovoljno kvalitetno definiranih dijelova osobnog identiteta), a s druge strane, ulazi u nekonstruktivne odnose s drugim ljudima koji se baziraju većinom ili samo na pružanju otpora. Takve osobe često će biti „privedene“ u savjetovalište bilo od strane roditelja, škole ili sudske mjere kao „problematične“. Također, otpor će vjerojatno nastaviti pružati i prema savjetovatelju jer je to u tom času jedini način na koji znaju stupati u odnose. U takvoj situaciji savjetovatelj mora biti spreman prihvatiti otpor klijenta, odnosno ostaviti prostora klijentu da iskazuje otpor. To također znači da savjetovatelj neće osuđivati i osobno shvaćati otpor osobe već će omogućiti siguran odnos u kojem adolescent može istraživati druge načine uspostavljanja odnosa.

S druge strane, često susrećemo adolescente koji se ne usude pobuniti i kritički odabrati ono što žele u životu te pristaju na očekivanja okoline. Ipak, i kod njih možemo očekivati da će u nekom trenutku učiniti nešto potpuno različito od onoga kako ih okolina doživljava, nešto kroz što će zapravo pružiti otpor. To će biti postupci koji će više biti na osobnu štetu mlade osobe. Uvijek je to situacija kada trebaju podršku od okoline kako bi uspostavili kvalitetniji kontakt sa sobom i spoznali čemu zapravo žele reći „NE“, a čemu žele reći „DA“.

Važno je naglasiti da, u dugačkoj i burnoj fazi života kao što je adolescencija, **definiranje i osnaživanje osobnog identiteta** ne teče sasvim linearno. Često primjećujemo faze „kvantnih skokova“ u razvoju identiteta i osobnoj svijesti, faze moratorija te faze povratka u konfuziju osobnog identiteta (Waterman, 1982.). Stoga, mlade osobe, posebno one koje nemaju kvalitetnu podršku okoline, često će u jednom trenutku procesa savjetovanja, pokazati značajne promjene u ponašanju i razmišljanju, no već na idućem susretu iskazati povratak na „staro ponašanje“. To može biti zbunjujuće za odrasle osobe oko njih, pa i za savjetovatelje. Na trenutke izgleda kao da je „pozitivna promjena“ nestala. Ipak, radi se o tome da je promjena u toj životnoj fazi jednako stabilna/nestabilna kao što je i sama ličnost odnosno identitet osobe.

Veliki životni zadatak je **preuzimanje životnih uloga** koje će adolescent nositi kao odrasla osoba. Prema teoriji psihosocijalnog razvoja Erika Eriksona, dvije su najvažnije uloge ili dva najvažnija dijela identiteta o kojima se u adolescenciji donosi odluka i koje se preuzimaju. To su spolni identitet i profesionalni identitet (Erikson, 1959., prema Berk, 2008.). Odluke vezane uz spol i rodni identitet uključuju širok raspon tema iz područja psihosocijalnog razvoja. Iako se u svakodnevici ova dva pojma poistovjećuju, oni zapravo uključuju nekoliko različitih aspekata ličnosti osobe. Spol je biološki determiniran, a rodni identitet je šire definiran od spola budući da se spolom obuhvaćaju samo biološka obilježja žena i muškaraca. Rodni identitet odnosi se na osobni osjećaj vlastitog identiteta kao muškog, ženskog ili transrodnog (APA, 2011.). U to spadaju osobna obilježja, način ponašanja,

način stupanja u odnose, pa čak i način donošenja odluka koji mogu biti više u skladu s „muškom stranom“ ili više u skladu sa „ženskom stranom“. Nadalje, donose se odluke i o seksualnoj orijentaciji. Faza adolescencije trebala bi rezultirati integracijom ličnosti koji uključuje odluke o tome što osoba želi biti, što želi raditi, i koja je, za tu osobu, prikladna rodna uloga (Bee, 1992.).

Razvoj snaga koje će biti važne za razdoblje odraslosti jedan je od zadataka ove životne faze. Svi zahtjevni i burni procesi kroz koje osobe u adolescenciji prolaze mogu rezultirati vrlo važnim osobnim snagama koje kasnije pomažu u odraslosti. Razvoj, jačanje i definiranje vlastitog identiteta omogućuje nošenje sa stresnim, pa čak i eventualnim traumatičnim životnim događajima (Kroger, 2003.). Primjerice, događaji kao što su gubitak posla, sukob sa šefom ili ljutnja vlastitog djeteta nisu tada shvaćeni osobno, kao da su protiv osobe već kao situacije u kojima je potrebno aktivirati osobne resurse i nositi se s njima. Posljedično, adolescenti koji su razvili jake strane i svjesni su njih lakše će se nositi s takvim stresnim situacijama. Također, osjećaj stabilnosti osobnog identiteta, pomaže u donošenju dugoročno kvalitetnijih odluka, odnosno u odolijevanju pritiscima okoline, zatim u jasnijem definiranju odnosa s drugim osobama i sl. Jedna od glavnih „životnih kompetencija“ koje nam omogućuje jasnoća o tome tko smo i što želimo je tzv. „vjernost“ (engl. fidelity) (Erikson, 1959., prema Berk, 2008.). Vjernost, u ovom kontekstu, uključuje posvećenost, predanost i mogućnost da u kontinuitetu posvetimo sebe nekome ili nečemu. Npr. za posvećenost profesionalnim ciljevima osobi je potrebno znanje o tome što želi, intrinzična motivacija za određeni cilj, svijest o tome što ju može omesti, a što potaknuti u postizanju tog cilja. Vjernost također uključuje dugotrajniju posvećenost pojedincima ili određenim grupama te mogućnost prihvaćanja druge osobe iako postoje razlike u njihovim sustavima vrijednosti.

Biti poseban i drukčiji od ostalih osobito je važno u adolescenciji. Često će osobe u fazi adolescencije imati osjećaj da su odrasle osobe i imati potrebu samostalno donositi odluke, biti autonomni i prepoznati. Okolina nije uvijek spremna na ovu promjenu, npr. roditelji možda ne znaju na koji način prilagoditi pristup djetetu koje odjednom traži prava odrasle osobe ili se teško nose sa činjenicom da se time i njihova uloga mijenja. Koji god razlog bio, adolescenti koji dođu u savjetovalište imat će potrebu da savjetovatelji poštuju njihove granice, da im ostavljaju prostor za izbore i donošenje samostalnih odluka. S obzirom na to da tek definiraju svoj „odrasli identitet“, isto tako će im biti vrlo važno da odrasli primijete sitne stvari vezano uz adolescenta npr. odabir odjeće, hobije kojima se bave i sl. Adolescentima je važno da svijet prepozna njihovu autonomiju i posebnost. Dapače, često primjećujemo da adolescenti imaju dojam da nitko ne može doživjeti stvari kao oni. Odraslima nekada takvo ponašanje može biti nerazumljivo, no važno je podsjetiti se da se radi o normalnom razvojnem vjerovanju. Osjećaj „nitko me ne razumije“

odnosi se na osjećaj usamljenosti i neshvaćenosti pri čemu adolescenti, umjesto osuđivanja, trebaju emocionalnu podršku. Istovremeno, skloni su preuveličavanju pažnje koju im okolina pridaje. Imaju osjećaj da ih se često kritički promatra, da se primjećuju svi propusti koje naprave, koliko god mali bili. Dakle, burne emocionalne reakcije u stresnim situacijama nisu rezultat pretjerivanja radi traženja pažnje već autentičnih osjećaja.

Iako se bore za vlastitu autonomiju, adolescentima ne treba dozvoliti sve što požele. Oni još uvijek, kao u djetinjstvu, imaju potrebu da okolina postavi jasne granice koje im stvaraju osjećaj sigurnosti. Proces stvaranja osobnog identiteta često kreće prvo s definiranjem po čemu sam različit/a od drugih, a tek se onda stvara kompletna slika o vlastitom ja, koja uključuje i sličnosti i povezanosti s drugima. Između ostalog, granice su važne jer ako ih nema, adolescenti nemaju u odnosu na što pružati otpor, definirati osobne granice i razlike tj. nemaju u odnosu na što provesti svoj proces individualizacije. Unutar postavljenih ograničenja, svaka osoba može i treba imati svoju autonomiju i mogućnost izbora, pa tako i adolescenti.

3.2. Savjetovanje adolescenata

Savjetovanje adolescenata slično je svakom drugom obliku savjetovanja. Ono zahtijeva povjerljivost, kvalitetan odnos i suradnju između pomagača i klijenta. Međutim, postoje i neke specifičnosti koje su vezane uz prethodno opisan psihosocijalni razvoj adolescenata. Tako se u stručnoj literaturi (primjerice: Hanley, Humphrey i Lennie, 2013.; Geldard, Geldard i Yin-Foo, 2016.) kao specifičnosti savjetovanja adolescenata u odnosu na djecu ili pak odrasle klijente najčešće navode one koje su vezane uz izgradnju odnosa (uvažavanje autonomije adolescenta) i proces savjetovanja (osobito proaktivnost savjetovatelja). Kako bi se specifičnosti savjetovanja adolescenata što bolje opisale, u nastavku teksta navode se one spoznaje o savjetovanju adolescenata koje su rezultat iskustava savjetovatelja i psihoterapeuta koji posljednjih 12 godina djeluju u savjetovalištu Centra za djecu, mlade i obitelj Modus u Zagrebu. Elementi savjetovanja vezani uz obilježja adolescenata obuhvaćaju motivaciju za uključivanje, usklađenost s adolescentovim kognitivnim potencijalima, prepoznavanje važnosti autonomije i slobode izražavanja adolescenta te usmjerenost savjetovanja na odnose adolescenta s važnim osobama, njegovo osnaživanje i podršku u procesu promjene. S druge strane, za izgradnju odnosa savjetovatelja i adolescenta važna je autentičnost savjetovatelja te jasnoća pravila i granica.

Razgovor o motivaciji za uključivanje u savjetovanje

Adolescenti dolaze u kontakt sa savjetovateljima na razne načine: roditelji ih dovedu u savjetovalište, stručni suradnik škole ih pozove na razgovor, službe so-

cijalne skrbi ih upute u savjetovalište ili pak sami dođu. Svim ovim varijantama zajedničko je da adolescenti najčešće ne dolaze samoinicijativno, već su „privedeni“ od strane odraslih zbog nekog aktualnog problema. To ne znači da adolescenti ne mogu postati dobrovoljni klijenti, već samo da su relativno rijetke situacije u kojima se sami prijave u savjetovanje. Razlozi tome su različiti: ne znaju što mogu očekivati od savjetovanja, imaju osjećaj da mogu riješiti samostalno sve svoje probleme, sram ih je, zabrinuti su da će savjetovatelj reći roditeljima o čemu su razgovarali, nisu spremni na preuzimanje osobne odgovornosti i sl. Jedan od osnovnih razloga je taj što emocionalnu podršku traže kod vršnjaka, odnosno onih koje doživljavaju sebi najbližijima i slijedom toga očekuju da ih vršnjaci mogu najbolje razumjeti. Stoga, savjetovatelj može očekivati da će adolescent pri dolasku biti nepovjerljiv, da neće biti siguran što ga očekuje, što znači uključivanje u savjetovanje, kakav odnos može očekivati od savjetovatelja i sl. U ovoj početnoj fazi uvijek je izuzetno važno provjeriti na koji način su došli u savjetovalište, na koji način im je objašnjeno gdje su došli, jesu li imali mogućnost odbiti, preuzimaju li odrasli oko njih svoj dio odgovornosti za problem koji se dogodio i sl. Bitno je da savjetovatelj ne podrazumijeva odgovore na ova pitanja već da ih otvoreno diskutira sa samim klijentom te da čuje kako se adolescent osjeća u ovoj, za njega ili nju, jako novoj i neobičnoj situaciji. Isto tako, s roditeljima se, u samom početku, može razgovarati o tome u kojoj mjeri su voljni uključiti se u savjetovanje, bilo zajedničko ili individualno. Time se šalje jasna poruka da su odrasle osobe spremne preuzeti odgovornost i raditi na tome da uvide što mogu činiti drugačije. Isto tako, uz jasnu poruku da želimo čuti kako je adolescentu u situaciji u kojoj se nalazi, izuzetno je važno posvetiti vrijeme objašnjavanju procesa savjetovanja: uloge savjetovatelja i klijenta, što se može očekivati, ciljevi i načini rada, pravila rada...

Važnost autonomije i slobode izražavanja

Iako je u procesu savjetovanja osoba koja možda nije zakonski punoljetna, ona više nije dijete i jako će cijeniti kada ju se pita za mišljenje. Umjesto iznošenja vlastitih mišljenja, poželjno je što više pitati i djelotvorno slušati mladu osobu. Mogućnost za promišljanje o sebi osnažuje sliku o sebi i poznavanje vlastitih resursa, te samo po sebi, dovodi do pozitivne promjene u integraciji ličnosti. Tek kada je uspostavljen kvalitetan odnos povjerenja, savjetovatelj može ponuditi svoje viđenje stvari, ali uvijek u „ja-formi“ i uvijek samo kao jednu varijantu viđenja stvarnosti, ne kao jedinu istinu. Također, kao što je već spomenuto u ovom tekstu, unutar granica savjetovanja koje određuje savjetovatelj, važno je osigurati adolescentu autonomiju i mogućnost izbora. Osim što adolescenti na taj način vježbaju vlastitu autonomiju, mogućnost izbora umjesto pritisaka, doprinosi stvaranju povjerenja u odnosu. Adolescent će se osjećati sigurnije s osobom koja je spremna poštovati njegove i svoje osobne granice.

Usklađenost savjetovanja s klijentovim kognitivnim razvojem

U adolescenciji svjedočimo značajnim skokovima u kognitivnim sposobnostima i načinu rezoniranja. Od konkretnog, „crno-bijelo“ načina razmišljanja, razvija se apstraktno mišljenje, sposobnost prepoznavanja „sivih nijansi“ (APA, 2012.). U adolescenciji osoba može analizirati uzroke i posljedice situacije, razmišljati apstraktno, postavljati hipoteze te koristiti simbole, metafore i slično (Piaget, 1950., prema Buggle, 2002.). Ova vještina omogućuje im razmišljanje o sebi, vlastitoj budućnosti, introspekciju, donošenje odluka, planiranje vlastitog ponašanja i postavljanje ciljeva. Ipak, adolescenti su još poprilično novi u korištenju ovih vještina i tek se pokušavaju snaći u novoj i nepoznatoj situaciji. Savjetovatelji mogu potaknuti razvoj ovih procesa ako se u savjetovanju oslanjaju na spomenute novorazvijene sposobnosti klijenta te modelom pokazuju na koji način ih konstruktivno koristiti. Neki od načina su: pomoć u proširivanju broja opcija kao mogućih rješenja kako bi adolescent mogao napraviti svoj osobni izbor (Fischhoff i sur., 1999., prema APA, 2002.), zatim analiziranje mogućih posljedica određenih (osobito rizičnih ponašanja), postavljanje ciljeva i planiranje postizanja ciljeva, razlikovanje vlastitih potreba od pritisaka vršnjaka, razumijevanje na koji način emocije utječu na donošenje odluka i rješavanje problema, i slično. To omogućuje i daljnji moralni razvoj kod mlade osobe koji se može potaknuti modeliranjem brige, razumijevanja, uživljavanja u tuđu perspektivu, empatije... Proces savjetovanja stoga može biti izvrsna prilika za mladu osobu da nauči kvalitetno moralno rezonirati i razumjeti osobe oko sebe.

U fokusu savjetovanja je adolescent i njegovi odnosi s okolinom

Uključivanje roditelja može pozitivno doprinijeti procesu savjetovanja. Kada postoji potreba za uključivanjem roditelja u proces savjetovanja, važno je otvoreno razgovarati o tome s adolescentom i roditeljima. Prihvatanjem odgovornosti od strane odraslih, adolescent može doživjeti da nije sam u nošenju odgovornosti za problem (pritom se često uz odgovornost veže i krivnja), već da je okolina spremna aktivno raditi na rješavanju problema. U toj situaciji, adolescent dobiva poruku da nije odgovoran za rješavanje cjelokupne problematične situacije, čime teret za promjenu cjelokupne situacije može postati lakši i može osloboditi prostor za osobni rad na sebi. Preuzimanje odgovornosti od strane odraslih najbolji je model za preuzimanje osobne odgovornosti od strane adolescenta. Savjetovatelj može ponuditi važnim osobama iz života adolescenta da također počnu rad na sebi, no nije u mogućnosti obvezati ih na to.

Savjetovatelj može biti jedina osoba u adolescentovoj okolini koja podržava promjenu

Kao što i sam identitet adolescenta nije stabilan, odnosno tek se formira, tako i promjene nastale kroz savjetovanje često neće biti stabilne. Savjetovatelji mogu

biti zadovoljni i sretni kada adolescent pokaže neke pomake u smjeru definiranih ciljeva, ali nakon nekoliko susreta može se dogoditi „povratak na staro ponašanje“. Takve situacije ne treba shvaćati osobno, već događaje sagledati fenomenološki, pokušavajući razumjeti što se događa s klijentom. U ovoj fazi savjetovatelj može odigrati jako bitnu ulogu jer će okolina adolescenta najčešće osuditi, te će time potkrepljivati negativnu sliku o sebi kod samog adolescenta. Čak i sam klijent može biti frustriran „povratkom na staro“, no to se može normalizirati upravo zbog manje stabilnog životnog razdoblja u kojem se osoba nalazi. Na taj način savjetovatelj modelira prihvaćanje pozitivnog odnosa prema sebi te potiče promjenu.

Savjetovanje adolescenata je usmjereno na osnaživanje

Cilj savjetovanja je pružanje podrške i osnaživanje slike o sebi i osobnih kompetencija. Iz prethodno prezentiranih opisa tijeka razvoja adolescenta i nošenja s razvojnim izazovima, jasno je da adolescente prvenstveno trebamo osnaživati za donošenje vlastitih odluka te konstruktivno nošenje s izazovima. Bitno je stvoriti sigurno okruženje (odnos) u kojem će adolescent moći istražiti sebe bez straha od osuđivanja i pritiska. Tehnika kao što je konfrontacija koristi se samo kada je savjetovatelj potpuno siguran da ima stabilan i čvrst odnos s klijentom. Drugim riječima, suočavanje s nedosljednostima u klijentovoj priči koristimo samo onda kada smo sigurni da se klijent neće osjetiti napadnuto. Iako je pred odraslim savjetovateljem mlada, možda čak i maloljetna osoba, primarna zadaća nije odgajanje klijenta već osnaživanje za kvalitetan ulazak u odraslost.

Kvalitetan odnos počiva na prihvaćanju i povjerenju

Adolescenti će biti osobito pažljivi pri ulaženju u bliske odnose s odraslim osobama. Prvo se moraju uvjeriti da se savjetovatelju zaista može vjerovati, da će prihvatiti adolescenta takvim kakav jest, da ga/ju može razumjeti i da će poštovati njegovu/njezinu osobnost te da je zaista autentičan. Savjetovatelj neće imati nikakvog uspjeha u radu s adolescentima ako nije u mogućnosti pokazati da želi i može razumjeti svjetonazor adolescenta. Također, to nezaobilazno uključuje i otvorenost prema različitim životnim stilovima, od stilova oblačenja do seksualne orijentacije. Prihvaćanje nikako ne uključuje objašnjavanje adolescentu da su njegovi aktualni izbori samo faza, već označava orijentaciju na ono što klijent donosi u savjetovanje u sadašnjosti. U situacijama kada klijent dolazi na obvezno savjetovanje jer je prekršio zakon, okolina često nameće očekivanje da se adolescent kroz savjetovanje „popravi“. Međutim koji god kontekst uključivanja u savjetovanje bio, kada savjetovatelj prihvati stav „tu sam da te popravim/ispravim“, postaje još teže uspostaviti odnos s klijentom. Nitko ne želi biti u ulozi loše osobe koju će netko drugi (usput se podrazumijeva i kompetentniji) popravljati. Na taj način savjetovatelj može očekivati da se neće uspostaviti odnos povjerenja što će sigurno onemogućiti uspješan proces savjetovanja. Prihvaćanje ne znači slaganje ili odo-

bravanje, to znači sagledavanje situacije kakva ona jest bez osuđivanja i ocjenjivanja. Prihvatanje je odricanje umišljene moći da savjetovatelj mijenja/popravlja klijenta. To omogućuje viđenje klijenta onakvim kakav jest.

Postavljanje jasnih osobnih i profesionalnih granica

Općenito, rad s adolescentima dobro je početi detaljnim objašnjavanjem procesa savjetovanja, ulogom pomagača i klijenta, razgovorom o očekivanjima te objašnjavanjem pravila. Npr. pravilo o povjerljivosti jedno je od onih koje će vjerojatno motivirati adolescenta da se otvori i razgovara o sebi. Kod adolescenata je ovo posebno važan trenutak jer je savjetovatelj često jedna od prvih osoba „iz sustava“ s kojom adolescent (donedavno dijete) ima kontakt. Dosada su većinu stvari ove vrste rješavali roditelji i može biti da je savjetovanje jedna od prvih situacija kada se sam adolescent nalazi u kontaktu sa stranom osobom koja mu treba pomoći. U tom smislu, uvijek je bitno istražiti zamisli koje adolescent ima o tome kako izgleda savjetovanje i što može očekivati od savjetovatelja. Također, važno je izreći pravila i granice koje se očekuje da mlada osoba poštuje i pravila za koja se očekuje da savjetovatelj poštuje. Time se ponovno pokazuje da nije sva odgovornost na adolescentu, odnosno da nije sam/a.

Autentičnost savjetovatelja

Svaki pomagač, koji ima iskustva u pružanju direktne podrške ranjivim skupinama, zna da nije jednako učinkovit sa svim vrstama klijenata. Netko bolje razumije djecu, netko mlade, netko osobe treće životne dobi. Pitanje je s kojom skupinom možemo naučiti pričati njegov/njezin jezik. No, da bi se to moglo postići, važno je da je pomagač od prvog kontakta s adolescentom autentičan. To uključuje jasno postavljanje pravila i granica, ali i iskreno izražavanje sebe kao osobe. Autentičnost nikako ne znači dozvolu za impulzivnost, dakle nikako ne znači da savjetovatelj iznosi svoja mišljenja i stavove onako „kako mu dođe“. Savjetovanje je namijenjeno klijetovom radu na sebi, a nikako na ispunjavanju savjetovateljevih osobnih potreba. Adolescenti jako dobro prepoznaju i reagiraju kada imaju osjećaj da je osoba preko puta njih „umjetna“, da „glumi“ nešto što nije. Stoga, u početku je dobro da svaki savjetovatelj za sebe procijeni je li populacija adolescenata ona populacija s kojom može i želi raditi.

Ovim prikazom nastojali su se dočarati mogući potencijalni načini proaktivnog pristupa u radu s adolescentima, od uspostave i održavanja odnosa punog suradnje, do obilježja komunikacije koja bi trebala biti prisutna u radu s adolescentima. Kroz daljnja poglavlja knjige, a temeljeći opise na rečenom u ovome poglavlju, usmjerit ćemo se na postizanje promjene tijekom procesa savjetovanja.

Literatura:

1. American Psychological Association (2012). Guidelines for psychological practice with lesbian, gay, and bisexual clients. *American Psychologist*. 67(1). 10-42.
2. American Psychological Association. (2002). *A reference for professionals: Developing adolescents*. Washington, DC: American Psychological Association.
3. Arnett, J. J. (2006). G. Stanley Hall's adolescence: Brilliance and nonsense. *History of Psychology*. 9(3). 186-197.
4. Bee, H. L. (1992). *The developing child*. New York: HarperCollins College Publisher.
5. Berk, L. E. (2008). *Psihologija cjeloživotnog razvoja*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
6. Buggle, F. (2002). *Razvojna psihologija Jeana Piageta*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
7. Geldard, K., Geldard, D., Yin-Foo, R. (2016). *Counselling adolescents. The proactive approach for young people*. Los Angeles/ London/ New Delhi/ Singapore/ Washington DC: SAGE Publications Ltd.
8. Hanley, T., Humphrey, N., Lennie, C. (2013). *Adolescent counseling psychology*. London/New York: Routledge.
9. Kroger J. (2005). Identity Development during Adolescence. U: Adams, G.R., Berzonsky, M.D. (ur.): *Blackwell Handbook of Adolescence*. 205 – 227.
10. Lacković - Grgin, K. (2006). *Psihologija adolescencije*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
11. Rudan, V. (2004). Normalni adolescentni razvoj. *Medix*. 52. 36-39.
12. Vasta, R., Haith, M. M., Miller, S. A. (1998). *Dječja psihologija*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
13. Waterman, A. (1982). Identity development from adolescence to adulthood: An extension of theory and a review of research. *Developmental Psychology*. 18(3). 341-358.
14. Zimmerman, M.A. (2013). Resiliency Theory: A Strengths-Based Approach to Research and Practice for Adolescent Health. *Health Education & Behavior*. 40(4). 381 – 383.

4. Uključivanje roditelja u savjetovanje mladih

Ivana Maurović, Snježana Šalamon

Savjetovatelji koji rade s mladima često se suočavaju s pitanjima – treba li, u kojoj mjeri i na koji način u savjetovanje uključiti i njihove roditelje? Ova pitanja imaju posebni značaj kad je riječ o mladima upućenima u savjetovalište od strane suda. Pri odgovaranju na njih važno je uzeti u obzir brojne čimbenike, poput obilježja razvojnog razdoblja mladih te uloge roditelja u tom razdoblju, vrste prekršaja/kaznenog djela zbog kojeg su upućeni u savjetovalište, obilježja obitelji mladih te povezanosti tih obilježja s poteškoćama/problemima u ponašanju mladih, motivacije mladih i roditelja za sudjelovanjem u savjetovanju, teorijskih objašnjenja ponašanja pojedinaca/obitelji, praktičnih i brojnih drugih pitanja. Različiti aspekti odgovora na ranije postavljena pitanja opisani su u ovom poglavlju.

4.1. Treba li roditelje uključiti u proces savjetovanja mladih?

Adolescenti u dobi od 14 do 19 godina („srednji adolescenti“) započinju proces odvajanja od roditelja, pri čemu prema roditeljima imaju ambivalentne osjećaje. S jedne strane, i dalje im je potrebna podrška roditelja, a s druge „uviđaju“ neke slabosti roditelja te napuštaju idealizaciju roditelja. Zbog tog odvajanja, javlja se proces žalovanja koji može biti u podlozi burnih reakcija adolescenata (Goossens, 2006.). „Srednji adolescenti“ ulaze u stanje izoliranosti i usamljenosti koje im je potrebno kako bi se napravilo mjesta za odnose u sadašnjosti i budućnosti (Rudan, 2004.). Razvijanjem intenzivnih odnosa s vršnjacima, adolescenti nastoje nadomjestiti ranije intenzivnije odnose s roditeljima. Također, budući da prema roditeljima imaju ambivalentne osjećaje, potrebni su im drugi odrasli s kojima bi se mogli identificirati. Stoga „srednji“ adolescenti, veliku važnost daju npr. profesorima, trenerima ili roditeljima svojih prijatelja (Rudan, 2004.). Može li savjetovatelj poslužiti adolescentu kao „druga“ važna odrasla osoba i bez roditelja pomoći mu u osamostavljanju od roditelja? Micucci (2009.) navodi kako se u dijelu literature zastupa stajalište da je važno da se roditelji „izmaknu“ iz savjetovanja kako bi se potakla individualizacija te da savjetovatelj može odigrati važnu ulogu pri tome. S druge strane, Mackey (1996., prema Micucci, 2009.) naglašava kako i adolescenti imaju potrebu za brigom i podrškom te da je upravo odnos adolescenta i roditelja osnova savjetovanja adolescenata.

Iako literatura nije jednoznačna glede uključivanja roditelja u tretman/savjetovanje adolescenata, u međusobnu povezanost ponašanja roditelja i djeteta nitko ne sumnja. Primjerice, istraživanja svjedoče o povezanosti razine rizičnog ponašanja mladih i rizičnosti roditelja. Poznato je kako su često poteškoće u odnosu roditelj – dijete čimbenici koji doprinose problemima u ponašanju djeteta, odnosno adolescenta (Buist i sur., 2004., Cook, 2001., Crockett i sur., 2003., Kroger 2003., Laible i sur., 2000., Vitaro i sur., 2000., prema Micucci, 2009.). Pri tome se posebno ističe kako je kršenje pravila povezano sa slabom privrženosti roditeljima (Allen i sur., 2002.; Arbona i Power, 2003.; Eamon i Mulder, 2005., prema Micucci, 2009.), neučinkovitim nadzorom i disciplinom od strane roditelja i sl. (Dishion i sur., 1995., prema Micucci, 2009.).

Brojna su i objašnjenja tih povezanosti, a za ovaj rad posebno su korisne postavke opće teorije sustava. Prema toj teoriji, pojedince možemo najbolje razumjeti u kontekstu odnosa i procjenom interakcije unutar cijele obitelji (Corey, 2004.). Obitelj je živi organizam, odnosno sustav koji ima svoje podsustave i nadsustave. Podsustav može biti roditeljski par, braća i sestre ili ženski članovi obitelji. Članovi obitelji mogu istovremeno pripadati u nekoliko podsustava. Nadsustavi su proširena obitelj, grad ili selo u koji pripadaju članovi obitelji. Ukupnost sustava znači da su dijelovi sustava zavisni jedni od drugih i da se kroz međusobno djelovanje stalno mijenjaju. Pri tome, sustavi mogu biti s manje ili više rigidnim granicama prema drugim sustavima, odnosno može ih se promatrati na kontinuumu od otvorenog do zatvorenog (Von Bartalanffy, 1968., prema Barker, 1992.). Problemi nastaju kada se obitelj nađe na jednom od krajeva kontinuumu, odnosno kada je sustav izrazito zatvoren ili otvoren. Tako u izrazito otvorenom sustavu članovi obitelji ne pokazuju potrebu za zajedništvom, nisu definirane granice između obitelji i okoline i vanjski utjecaj je konstantan. U izrazito zatvorenom sustavu postoje stroge granice i ne dopušta se vanjski utjecaj, odnosno interakcija između sustava i nadsustava. U oba slučaja može doći do onemogućavanja rasta i razvoja jednog ili više članova obitelji i tada dolazi do krize (Barker, 1992.).

Problemi jednog od člana obitelji, odnosno sustava mogu biti simptomom načina funkcioniranja sustava, a ne pokazatelj nečije neprilagodbe. Problematično ponašanje člana obitelji može (Bell i Vogel, 1968):

- imati funkciju ili svrhu za obitelj (npr. dijete se agresivno ponaša te se roditelji usmjeravaju na njega i time izbjegavaju obratiti pažnju na njihov odnos)
- biti funkcijom nesposobnosti obitelji da produktivno djeluje, osobito u prijelaznim razvojnim razdobljima (npr. agresivno ponašanje djeteta nakon razvoda roditelja)
- biti simptomom disfunkcionalnih obrazaca koji se prenose s generacije na generaciju (npr. agresivno ponašanje koje je pod utjecajem međugeneracijskog prijenosa nasilja).

Prema ovoj teoriji, činjenje kaznenih djela može biti ponašanje kojim djeca/mladi pokušavaju održati homeostazu obitelji. Utjecanje na jednog člana obitelji bez utjecanja na ostale članove, rezultira nastojanjima ostalih članova k povratku na staro, odnosno *statusu quo*. Tek intervencijama koje uključuju cjelokupnu obitelj, odnosno promjene kod više članova, moguće je govoriti o dugotrajnijim promjenama, odnosno „promjenama drugog reda“ pomoću kojih cijeli sustav prelazi na novu razinu homeostaze, odnosno novu razinu funkcioniranja. Uzmimo li se u obzir postavke ove teorije, utjecanje na adolescenata bez utjecanja na cijelu obitelj, neće dovesti do željenih promjena.

U svakodnevnom radu s mladima u savjetovalištu susreću se takve obitelji. Primjeri su opisani u okvirima.

Okvir 4.1.: *Obitelji s krutim granicama*

Ovaj tip obitelji možemo uvrstiti u skupinu izrazito zatvorenog sustava. Granice između okoline (nadsustava) i obitelji (sustava) izrazito su krute i nepropusne. Svi članovi imaju zadaću očuvati takav sustav, ne dozvoljava se individualizam. U takvom sustavu adolescent će imati poteškoća u osamostaljivanju, posebice ako se separacija odvija suprotno zadanim pravilima. Pobune su češće i intenzivnije, a rizik od pojave neprihvatljivog ponašanja povećan.

Primjer: Antonio je želio upisati strukovnu srednju školu jer ga jako zanima kuhanje. Članovi njegove obitelji su generacijama fakultetski obrazovani, za njih je sramotno i neprihvatljivo da bude kuhar. Sinu nameću odluku da upiše gimnaziju, uvjeravajući ga, a i sebe da on ima kapacitete za to. Antonio već u prvom polugodištu počinje svoj bunt, vrlo vjerojatno nesvjesno. Ne odlazi u školu i ima negativne ocjene. Obitelj ga sljedeću godinu ponovno upisuje u gimnaziju, on iznova pada godinu. U međuvremenu počinje pušiti marihuanu, redovno odlaziti u kladionicu i otuđuje novac od roditelja.

Pozitivne promjene su se uočile nakon uključivanja roditelja u tretman, odnosno kad Antoniju prijete pad razreda po drugi put. Nakon intervencija roditelji počinju prihvaćati činjenicu da Antonio ne mora nastaviti obiteljsku tradiciju i da bi ga trebali podržavati u njegovim odlukama. Uz velike poteškoće i otpore ipak dozvoljavaju utjecaj nadsustava (uključio se centar za socijalnu skrb i savjetovalište za mlade) i prihvaćaju Antonijev izbor škole. Nakon što gubi pravo na redovno školovanje upisuje večernju školu za kuhara, koju uspješno završava. Nakon nekog vremena prestaje i s drugim oblicima neprihvatljivog ponašanja.

Okvir 4.2.: *Obitelji koje zanemaruju svoje članove*

Ovaj tip obitelji možemo svrstati u izrazito otvoren sustav. Roditelji s djecom provode malo vremena, rijetko ih nadziru, ne zanimaju se za potrebe svoje djece. Vrijeme koje provedu zajedno nije kvalitetno, ne služi izmjeni bitnih informacija i nema zajedničkih aktivnosti. U takvim obiteljima djeca su konstantno izložena utjecaju nadsustava, bio on dobar ili ne. S obzirom da ne mogu samostalno filtrirati utjecaje u velikom su riziku da budu izložena upravo lošim utjecajima.

Primjer: Filip je svoje djetinjstvo i adolescenciju proveo bez većih poteškoća u ponašanju. Tretmanske intervencije bile su potrebne kad ga je policija zatekla u posjedovanju marihuane u dobi od 19 g. Filip dolazi iz cjelovite obitelji u kojoj su oba roditelja vrlo ambiciozni ljudi i rade po cijele dane. Financijski izrazito dobro stoje, i Filipu i njegovoj sestri su kupili stanove i automobile. Kao dijete, većinu slobodnog vremena je proveo na košarkaškom igralištu s ključem oko vrata. Tu je otkrio svoju ljubav prema košarci, a njegov talent su prvi uočili stariji dečki na igralištu. Roditelji nisu imali sluha za to, niti su pronalazili vremena da ga npr. odvedu u neki klub. Prijatelji koji su s njim igrali košarku u kvartu odveli su ga u klub u kojem su i oni trenirali. Vrlo brzo je trener uvidio njegov potencijal i uključivao ga u utakmice. Roditelji su se u tu priču uključili samo zbog formalnih razloga, kad je trebalo potpisati neki dokument ili platiti troškove treninga. Na utakmice uglavnom nisu dolazili. Košarkaška karijera je išla uzlaznom putanjom sve dok nije ozlijedio koljeno. Nakon ozljede je sve rjeđe igrao utakmice, a sve češće bio zamjena. To ga je jako pogađalo, nije se znao nositi s tim i nije imao to s kim podijeliti. Pušenje marihuane mu je pomagalo da zaboravi tu situaciju, ali i okončalo njegovu sportsku karijeru.

U tretmanu se Filipa osnaživalo za prihvaćanje nove situacije, pružala mu se prilika da verbalizira svoj problem i pronađe načine za njegovo rješavanje. Motiviralo ga se za apstinenciju od psihoaktivnih tvari, kontinuirano ukazujući na osobnu korist od tog. Filip je nakon tri mjeseca samoinicijativno prekinuo tretman, a roditelji nikad nisu kontaktirali savjetovatelja.

U ovakvim i sličnim obiteljima češće će doći do pojave neprihvatljivih oblika ponašanja kod adolescenata. Problematično ponašanje jednog člana obitelji je simptom koji ukazuje na postojanje još nekih, često i većih problema kao i na disfunkcionalnost obitelji/sistema. U takvim situacijama obitelj se počinje baviti simptomom ne ulazeći pritom u razloge njegovog nastajanja. Tako ustvari „problematičan“ član postaje predmetom iznimnog interesa i proglašava ga se jedinim krivcem za probleme u obitelji. Ukoliko se radi o incidentnom ponašanju jednog člana i obitelj je funkcionalna, tada su tretmanske intervencije uspješne i relativno kratkotrajne. Homeostaza obitelji nije ozbiljnije ugrožena i ravnoteža se uspostavlja relativno brzo (nekoliko mjeseci). Ukoliko se radi o izrazito zatvorenim ili izrazito otvorenim obiteljima, uspjeh tretmana je upitan. Tada se uočavaju različiti otpori drugih članova obitelji prema promjenama, odnosno minimaliziranje ili ignoriranje problema. Homeostaza obitelji je trajno narušena, a često se inzistira samo na tome da se promijeni „problematičan“ član.

Istraživanja ukazuju na učinkovitost intervencija koje obuhvaćaju i roditelje (uz mlade u tretmanu). Sumirajući veći broj istraživanja, Engels i Andries (2007.) navode kako su intervencije koje uključuju i roditelje učinkovitije od onih koje se poduzimaju isključivo s djecom/mladima. Naime, roditelji su, uz samu mladu osobu, najbolji izvor informacija o djetetovim snagama, potrebama i iskustvima (Garfinkel, 2010.). Uz to, ukoliko roditelji imaju osjećaj posvećenosti savjetovanju, i sami će poticati mladu osobu da ustraje u savjetovanju (Taylor i Adelman, 2001.; Nock i Photos, 2006.). Nadalje, savjetovanje može pomoći rješavanju problema ne samo kod mlade osobe već i mogućih problema u obitelji. Čak i kad problemi u obitelji nisu toliko veliki, Taylor i Adelman (2001.) navode kako je važno roditelje uklju-

čiti u savjetovanje jer često i njima treba podrška zbog teškoća s kojima se susreću uslijed spoznaje o počinjenom kaznenom djelu od strane njihova djeteta, kaznenog postupka i sl. To potvrđuju i druga istraživanja (Bray, 2010.; Greenwood, 2008., prema Garfinkel, 2010.). U istraživanju Ratkajec Gašević (2013.) sami adolescenti govore o važnosti roditelja za promjenu njihovog ponašanja. U razdoblju nakon počinjenja kaznenog/prekršajnog djela roditelji mogu potaknuti promjenu ponašanja/rezoniranja adolescenta kroz njegovo anticipiranje srama i razočarenja roditelja, osvještavanje važnosti podrške roditelja u toj situaciji ili pak kroz razumijevanje roditeljskih savjeta na novi način.

Uz obilježja obitelji, pažnju treba posvetiti i razini problema u ponašanju mlade osobe. Primjerice, lakše je razumljivo da je u savjetovanje važno uključiti i roditelje onih mladih koji su počinili neko nasilno djelo prema članu svoje obitelji ili pak nasilno ponašanje općenito. Također, izrazito je važno roditelje uključiti kada mladi imaju problema s konzumiranjem psihoaktivnih tvari jer roditelji mogu biti suradnici savjetovatelju te pomagati u nadziranju mlade osobe (Vidović i sur. 1997., Waldrom i sur., 2001., NSW Health: Professional Practice Guidelines 2008., Ured za suzbijanje zloporabe droga Vlade RH, Smjernice za psihosocijalni tretman, 2014., Murray, 2016.). Dakako da nije potrebno, a često niti financijski i organizacijski moguće da sve intervencije koje se poduzimaju s mladom osobom ujedno uključuju i njegove/njezine roditelje tijekom cijelog trajanja intervencije. No, iz svega navedenog moguće je zaključiti kako je za pojedine adolescente, u određenoj fazi savjetovanja te u određenoj mjeri ipak važno uključiti roditelje u savjetovanje, pa tako i izvršavanje posebne obveze uključivanja u psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade.

4.2. Kako uključiti roditelje u savjetovanje mladih?

Mogući su različiti načini uključivanja roditelja, a uz većinu njih postavljaju se brojne dileme. Treba li organizirati zajednički prvi susret ili odvojeni? Koliko često uključivati roditelje? Treba li s roditeljima raditi odvojeno ili zajedno s mladom osobom?

Micucci (2009.) navodi kako odluka o navedenim pitanjima ovisi o specifičnim okolnostima u obitelji kao i o razini problema u ponašanju mlade osobe. To iziskuje adekvatnu procjenu obilježja obitelji i mlade osobe. Uputno bi bilo da sveobuhvatnu procjenu naprave institucije koje prve stupaju u kontakt s mladom osobom/obitelji (centar za socijalnu skrb/državno odvjetništvo) te da daju preporuku sudu vezano uz potrebu uključivanja roditelja. Pri razmatranju uključivanja roditelja, bitno je ne prejudicirati da su roditelji mladih koju su nedobrovoljno uključeni u savjetovanje, sami po sebi uvijek dobrovoljni korisnici. Brojni su čimbenici, poput

socioekonomskih, rasnih, etničkih ili jezičnih koji mogu utjecati na motivaciju roditelja da se uključe u savjetovanje. Također, važan je i stupanj do kojeg roditelji tretman vide kao pozitivan, dostupan, (ne)zahtjevan, stigmatizirajući, koristan i sl. (Taylor i Adelman, 2001.). Dakle, motivacija roditelja za sudjelovanjem u tretmanu može biti različita, odnosno kretati se na kontinuumu, od izrazitog otpora za sudjelovanjem preko minimalne i male suradljivosti pa do visoke motiviranosti (roditelji - aktivni sudionici koji zastupaju prava svoje djece ili pak osobno žele profitirati od savjetovanja). Iako roditelji mogu verbalizirati želju i volju za sudjelovanjem u savjetovanju, ponekad mogu svojim ponašanjem pokazivati nemotiviranost. Različite vrste (ne)suradljivosti roditelja koji se susreću u svakodnevnoj tretmanskoj praksi prikazani su u uokvirenom dijelu teksta.

Okvir 4.3.: (Ne)suradljivost roditelja

Zabrinuti roditelji odmah kod dolaska mogu izjaviti: „Sve ću učiniti za svoje dijete, vi samo recite što treba.“ Nakon te rečenice roditelji dobiju zadatak da npr. naprave kućni test urina na psihoaktivne tvari, s detaljnim uputama kako se to radi i zašto. Na sljedeći razgovor dolaze i navode kako nisu to napravili jer: „Imao sam važan sastanak na koji ne bi stigao. Ja sam zaspao. Dani su prolazili, a ja nikako da kupim test.“

Roditelji koji su „kao“ otvoreni za promjene navode: „I ja sigurno griješim, svjestan sam da se i ja trebam mijenjati.“ Nakon te rečenice obično ne uslijedi nikakav konkretan potez. Čak i nakon sugestije da npr. ne zovu telefonom dijete svaki čas, to ne uspijevaju (ili ne žele) promijeniti.

Postoje roditelji koji uvjeravaju sve oko sebe da pomoći nema. Takvi će reći: „Nitko nam ne može pomoći, nitko nas ne razumije. Prošli smo već niz institucija i niz stručnjaka, a stvari se nisu pomakle na bolje. Možemo reći da je postalo sve gore od kada se institucije bave nama.“ Kad je prisutan ovakav oblik otpora potrebni su veliki naponi za zadržavanje obitelji u tretmanu, a često se dešava da i sam „problematični član“ odustane.

Prepoznamo i roditelje koji se žele „dodvoriti“ stručnjaku, a ustvari mu prebaciti odgovornost za ponašanje svojeg djeteta. Oni će reći: „Vi ste stručna osoba, znate što radite, vjerujemo u vas.“ Što bi drugim riječima značilo: „Evo vam naše dijete, popravite što je pokvareno i vratite nam ga ispravnog.“ Takvi roditelji ne smatraju da oni trebaju biti aktivni sudionici istog.

Dakle, na početku savjetovanja je važno procijeniti razinu motivacije roditelja i djeteta kako za sudjelovanjem u savjetovanju tako i za promjenom ponašanja. Kao što je iz opisanih primjera vidljivo, može se dogoditi da roditelji percipiraju uključivanje njihovog djeteta u intervenciju isključivo kao njezin/njezin problem. Zato je važno senzibilizirati roditelje na sudjelovanje i objasniti nužnost zajedničkog rada za dugoročne učinke intervencije. Dakako da niska razina motivacije za sudjelovanjem ne mora značiti da roditelje ne treba uključiti u savjetovanje. Naime, ambivalencija vezana uz promjene normalna je i uobičajena. Čak i osobe koje do-

brovoljno dolaze po pomoć mogu imati promjenjivu i konfliktnu motivaciju – isto-vremeno se žele i ne žele mijenjati. Stoga je razrješavanje ambivalencije ključni faktor promjene (Ajduković, 2015.). Proces procjene motivacije treba biti takav da povećava motivaciju ili bar utječe na okolnosti koje bi mogle dovesti do smanjene motivacije. Važno je da pomagač, u svim fazama, a osobito na početku, sustavno i pažljivo gradi odnos s roditeljima i djecom te pri tome vodi računa o temeljnim psihološkim potrebama svih uključenih (Reeve, 2010., prema Ajduković, 2015.):

- autonomija (samoodređenje) – potreba da imamo osjećaj izbora i fleksibilnosti u donošenju odluka; želja da određujemo svoje akcije; nastojanje da naše ponašanje bude povezano s našim interesima, preferencijama i željama
- kompetencija – potreba da budemo u učinkovitoj interakciji s okolinom u svim aspektima života
- povezanost – potreba za uspostavljanjem bliskih emocionalnih veza i za privrženost s drugima.

U tablici 4.1., prikazane su neke intervencije koje savjetovatelj može/treba koristiti kako bi potaknuo zadovoljenje osnovnih psiholoških potreba roditelja mlade osobe i time održao/povećao njihovu motivaciju za sudjelovanjem u savjetovanju.

Tablica 4.1.: Intervencije koje vode računa o temeljnim psihološkim potrebama korisnika (Reeve, 2010, prema Ajduković, 2015.: 97)

Autonomija	Kompetentnost	Povezanost
• pažljivo slušati korisnika • dati vremena korisniku da odgovori na pitanje • dati logično objašnjenje • ohrabriti povećanje napora korisnika • pohvaljivati napredak, izvršavanje pojedine aktivnosti, ovladavanja zadatkom • pitati korisnika što želi učiniti • odgovarati na pitanja korisnika • priznati stajališta/ mišljenje drugih	• priopćiti jasna očekivanja • omogućiti optimalne zadatke • pružiti ohrabrenje, dati prijedloge i praktične upute za roditeljstvo i organizaciju života • omogućiti razvoj vještina • usmjeriti korisnika temeljem širokog raspona informacija • dati povratnu informaciju pravovremeno, konzistentno, na predvidljiv i s uratkom povezan način	• posvetiti vrijeme roditelju/ djetetu i njegovim brigama • pokazati opću zainteresiranost za roditelja i dijete – kako je, kako se osjeća, što ga muči • nastojati što bolje upoznati korisnika kao osobu i saznati što se s njime /njome događa • izražavati naklonost i razumijevanje • iskreno biti zainteresiran za korisnika i njegov/njezin život • pružati emocionalnu potporu

Uvažavanje temeljnih psiholoških potreba važno je od samog početka savjetovanja i može se primijeniti i kod prve dileme - *je li poželjno da su tijekom prvog susreta svi prisutni – roditelji i mlada osoba ili je bolje da se u savjetovanje uključe odvojeno?*

Odgovor na ovo pitanje važno je potražiti kod roditelja/mlade osobe (Taylor i Adelman, 2001.). To se može provjeriti i prilikom dogovaranja susreta (telefonski). Ova odluka mlade osobe i roditelja također omogućava važne podatke za procjenu njihovog odnosa. Nekad roditelji ili mlada osoba ne žele u isto vrijeme ići kod savjetovatelja jer im je neugodno međusobno razgovarati o problemima ili slušati jedni druge, žele izbjeći sukob ili pak misle da neke stvari ne mogu reći pred djetetom/roditeljem.

Tijekom prvog susreta, odvijao se on odvojeno ili zajedno (mlada osoba i roditelj/i), važno je da savjetovatelj pruži što više informacija o procesu savjetovanja (trajanju, učestalosti susreta, ciljevima, izvještaju sudu i sl.) i da pruži priliku roditeljima i mladoj osobi za postavljanje pitanja ili pak izražavanje zabrinutosti, straha i sl. Savjetovatelj se prema roditeljima treba odnositi s poštovanjem te davanjem priznanja za dosadašnji trud u odgoju mlade osobe, posebice za one aspekte u odgoju koji su dobri (Taylor i Adelman, 2001.). Na taj način, savjetovatelj aktivno uključuje osobe u sam proces, stvara osnovu za uspostavu odnosa te jačanje povezanosti.

Kako bi održao/potaknuo osjećaj autonomije, važno je da savjetovatelj pruži priliku roditeljima da sami predlože količinu svoje angažiranosti u procesu savjetovanja. Ukoliko to nije moguće, odnosno ako je potreban značajniji angažman roditelja, tada je važno ostaviti roditeljima na izbor barem neke okolnosti koje mogu birati, poput načina na koji će se uključiti, vrijeme susreta i sl. Postoje razni načini na koje je roditelje moguće uključiti u savjetovanje. Primjerice:

- **Uključivanje roditelja na samom početku savjetovanja** - dijeljenje informacija vezano uz procjenu djeteta/obitelji i cjelokupne situacije je važno kako bi se došlo do zajedničkog viđenja problema te ciljeva savjetovanja. Često roditelji dođu u savjetovalište s brojnim dokumentima (nalazima liječnika, svjedodžbama iz škole i sl.) koji mogu pružiti važne informacije o mladoj osobi te problemu s kojim je suočena (Taylor i Adelman, 2001.).
- **Povremeno uključivanje** roditelja kako bi se pratio napredak djeteta, odnosno mlade osobe (primjerice na početku, u sredini i na kraju savjetovanja).
- **Uključivanje roditelja preko grupnog rada s roditeljima mladih kojima je izrečena neka intervencija/upućeni su u savjetovalište** - ovakvo sudjelovanje pruža priliku roditeljima da uče jedni od drugih, da se ne osjećaju kao da samo oni/njihove obitelji imaju problema.
- **Roditelji mogu sudjelovati i u ispunjavanju nekih domaćih zadaća mlade osobe u tretmanu** (posebice kao je riječ o mlađim adolescentima: 14-15

godina) - primjerice, roditelji mogu pratiti izvršavanje domaće zadaće (većeg angažmana u kućanskim poslovima ili primjerenijeg ophođenja prema braći/sestrama).

- **Uključivanje roditelja u trenutku kad se u radu s mladom osobom otvore pitanja obiteljskih odnosa ili nekog konkretnog problema** - vrijeme i intenzitet uključivanja roditelja ovisi o procjeni savjetovatelja (npr. tek nakon nekoliko susreta se dozna da adolescent već neko vrijeme ne razgovora s jednim od roditelja).
- **Roditelji mogu biti uključeni na način da oni imaju zadatke koje trebaju izvršiti, a da pritom ne moraju dolaziti na razgovor** - na primjer redovno se javljati telefonom savjetovatelju i provjeriti je li adolescent bio na razgovoru, i/ili raditi kućni test urina na droge i izvještavati o rezultatu.

Bez obzira na način na koji će se roditelji uključiti važno je to napraviti na transparentan način. U dogovoru trebaju sudjelovati svi koji će biti uključeni u tretman. Postoji realna mogućnost da će roditelji odbiti uključivanje zbog već navedenih otpora. Ukoliko im se objasni zašto je njihovo uključivanje važno, odgovornost za eventualne poteškoće u odnosu bit će pravilno podijeljena.

Slijedi primjer jednog uspješnog uključivanja roditelja u savjetovanje mlade osobe u sklopu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade.

Okvir 4.4.: Primjer uspješnog uključivanja roditelja

Luka ima 15 godina. Izrečena mu je posebna obveza uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade zbog nasilja tijekom nogometnih utakmica (učestale tuče s protivničkom ekipom). Bio je član Bad Blue Boysa, te je pratio sve utakmice. Smatrao je kako je paljenje baklji te povremeno fizičko nasilje prihvatljivo ponašanje. Među starijim članovima B.B.B. imao je nekoliko uzora.

Prvi susret s Lukom dogovoren je telefonskim putem, pri čemu ga se informiralo kako bi bilo važno da na susret dođe u pratnji roditelja zbog sagledavanja situacije u kojoj se nalazi i dogovora o tijeku i obliku rada. Luka je pristao na taj dogovor, te je u telefonskom razgovoru s roditeljima, dogovoren termin susreta.

Tijekom upoznavanja, majka je pokazivala veliku uznemirenost, verbalizirala je razočarenje Lukinim ponašanjem, ljutnju na njega te isticala kako Luka često dolazi u konflikt s njom, da ne pokazuje poštovanje prema njoj. S druge strane, otac je bio pasivniji, te je na upit savjetovateljice o tome kako on vidi cjelokupnu situaciju, smješkajući se, naveo kako on i Luka imaju dobar odnos, da on ne smatra velikim problemom te incidente na utakmici već dijelom normalnog odrastanja mlade osobe. Također smatra kako on sam vjerojatno nije u pravu jer on ne voli postavljati granice, te on odgoj Luke prepušta majki, a njegova uloga u Lukinom odgoju u najvećoj mjeri odnosi se na razvažanje Luke na utakmice i slobodne aktivnosti. Žao mu je što je majka uznemirena zbog svega, no smatra kako je ona dosta stroga i nepopustljiva.

Luka je naveo kako misli da ga majka ugnjetava, da se ponaša prema njemu kao prema malom djetetu (ulazi mu u sobu bez pitanja, provjerava poruke u mobitelu, kontrolira što je obukao, što je jeo) te da je prema njemu sarkastična. Navodi da ga provocira, a on joj samo vraća.

Tijekom tog susreta, složili smo se kako postoje određena nerazumijevanja u obitelji te da će u nekoliko susreta u savjetovanju sudjelovati i roditelji, s tim da je sljedeći susret dogovoren zasebno s roditeljima i zasebno s Lukom.

Na susretu s roditeljima radilo se na tome da majka i otac uvide važnost usklađenog djelovanja prema Luki, te da se međusobno podržavaju. Razgovaralo se o postavljanju granica Luki, načinima discipliniranja, ali i načinima na koje je moguće vratiti tople odnose u obitelj (kakvi su postojali prije Lukine adolescencije). Također je dogovoreno kako će majka, otac i Luka nastojati u narednom vremenu provesti kvalitetno vrijeme skupa (da će otići zajedno u kino te na izlet).

S majkom se radilo na tome da uvaži Lukine potrebe za većom samostalnosti, uz smanjivanje pretjerane kontrole i negativizma prema njemu. S ocem se radilo na tome da zauzme stav oko nekih neprihvatljivih Lukinih ponašanja te da Luki također postavi granice.

Istodobno, s Lukom se radilo na tome da razumije perspektivu roditelja, njihovu zabrinutost te kako na pozitivan način može pokazati roditeljima da više nije dijete.

Uslijedilo je još nekoliko zajedničkih susreta, na kojima su roditelji i Luka vježbali vještine asertivnog zauzimanja za svoje potrebe, pregovaranja i dogovaranja. Kada su na ovom planu postignute promjene, u daljnjem radu sudjelovao je samo Luka, a ciljevi savjetovanja bili su usmjereni na stjecanje uvida u neprihvatljivost nasilnog ponašanja, odabiranje ponašanja koje će doprinijeti zadovoljenju potreba za moći na prihvatljiv način.

Roditelji su ponovno uključeni pred kraj savjetovanja kako bi dali povratnu informaciju o tome kako obitelj funkcionira te kako se Luka ponaša. Nakon ukupno 15 sati savjetovanja, bilo je moguće konstatirati kako su postignuti značajni pomaci u Lukinom ponašanju te je posebna obveza završila s uspjehom.

Iz navedenog primjera jasno je kako je za uspjeh posebne obveze, odnosno za promjenu Lukinog ponašanja, bilo važno uključiti roditelje. Naime, da oni nisu uključeni, savjetovatelj bi dobio samo Lukinu perspektivu, radio bi na promjeni njegovog ponašanja bez da otkloni neke poteškoće u obitelji koje potpomažu i podržavaju takvo ponašanje.

S druge strane, postoje i drugačiji primjeri, odnosno savjetovanje u kojem roditelji nisu uključeni.

Okvir 4.5.: Primjer neuključivanja roditelja

Riječ je o djevojci, Lani, u dobi od 17 godina kojoj je izrečena posebna obveza savjetovanja psihosocijalnog tretmana zbog incidenta tijekom rođendanske proslave kada je, u alkoholiziranom stanju, ukrala nakit majci slavljenika. Prije tog incidenta, bila je u evidenciji centra za socijalnu skrb zbog skitnje i promiskuitetnog ponašanja.

S obzirom da joj je otac umro, a majka živi u inozemstvu (dok ona živi u učeničkom domu), odlučeno je kako u savjetovanje neće biti uključena majka, već je uključena odgajateljica i to samo na način da je informirana o tome kako napreduje savjetovanje (ali na vrlo općeniti način). Takva odluka donesena je nakon što je Lana inzistirala da nitko drugi ne bude uključen u savjetovanje jer bi joj to bilo jako neugodno te joj je bila potrebna njezina privatnost i povjerenje samo jednoj osobi, odnosno savjetovateljici.

Iz svega navedenog slijedi da je teško dati jednoznačan odgovor na pitanje je li uopće potrebno i u kojoj mjeri uključiti roditelje u savjetovanje. Obiteljski odnosi su kompleksni, pa je i pristup tom problemu kompleksan. Vodeći se stručnim znanjima i iskustvom, važno je da savjetovatelj za svaku mladu osobu, procijeni u kojoj mjeri i na koji način uključiti roditelje.

Literatura:

1. Ajduković, M. (2015). Kako provoditi mjere stručne pomoći roditeljima. U: Ajduković, M. (ur). Pomoć roditeljima u zaštiti dobrobiti djeteta. Priručnik za socijalne radnike, druge stručnjake i suradnike centara za socijalnu skrb. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć i Ured UNICEF-a za Hrvatsku.
2. Bell, N. W., Vogel, E. F. (ur.). (1968). A modern introduction to the family. New York: The Free Press.
3. Barker, P. (1992): Basic Family Therapy. New York: Oxford University Press.
4. Corey, G. (2004). Teorija i praksa psihološkog savjetovanja i psihoterapije. Jastrebarsko: Naklada Slap
5. Engels, T. C. E., Andries C. (2007). Feasibility of a family-focused intervention for the prevention of problem behavior in early adolescents. Child & Family Behavioural Therapy. 29 (1). 71-79.
6. Ferić, M. (2002). Preventivne intervencije usmjerene prema obitelji - pregled programa. Kriminologija i socijalna integracija. 10 (1). 1-11.
7. Garfinkel, L. (2010). Improving Family Involvement for Juvenile Offenders with Emotional/Behavioral Disorders and Related Disabilities. Behavioral Disorders. 36 (1). 52-60.
8. Goossens, L. (2006). Affect, emotion and loneliness in adolescence. U: Jackson, S., Goossens, L. (ur.). Handbook of adolescent development. New York: Psychology Press. 51-70.
9. Hackney, H.L., Cormier, S. (2012). Savjetovatelj – stručnjak. Procesni vodič kroz pomaćanje. Jastrebarsko: Naklada Slap.

10. Juul, J. (1995). Razgovor s obiteljima. Perspektive i procesi. Zagreb: Alinea.
11. Micucci, J. A. (2009). Adolescent in Family Therapy. New York, London: The Guilford Press.
12. Murray, C. E. (2016). Understanding and Addressing Teen Dating Violence. *Family Journal*. 24(1). 52-59.
13. Nock, M.K., Photos, V. (2006). Parent Motivation to Participate in Treatment: Assessment of Prediction of Subsequent Participation. *Journal of Child and Family Studies*. 15(3). 345 – 358.
14. Mental Health and Drug and Alcohol Office (2008). NSW Health, Drug and Alcohol Psychosocial Interventions: Professional Practice Guidelines. Sydney: Mental Health and Drug and Alcohol Office. NSW Department of Health.
15. Ratkajec Gašević (2013). Spremnost mladih osoba na promjenu tijekom posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade. Doktorska disertacija. Sveučilište u Zagrebu. Pravni fakultet.
16. Rudan, V. (2004). Normalni adolescentni razvoj. *Medix*. 10(52). 36-39.
17. Ured za suzbijanje zloporabe droga vlade RH (2014). Smjernice za psihosocijalni tretman ovisnosti o drogama u zdravstvenom, socijalnom i zatvorskom sustavu. Zagreb.
18. Vidović, V., Jureša, V., Rudan V., Brumen-Budanko, Z., De Zan, D. (1997). The adolescents assessment of family functioning. *Collegium Antropologicum*. (21). 269-276.
19. Taylor, L., Adelman, H.S. (2001). Enlisting appropriate parental cooperation and involvement in children's mental health treatment. U: Welfel E.R., Ingersoll, R.E. (ur.). *The Mental Health Desk Reference*. New York: Wiley. 219-224.
20. Waldron, H. B., Slesnik, N., Brody, J. L., Turner, C. W., Peterson, T. R. (2001). Treatment Outcomes for Adolescent Substance Abuse at 4 and 7 Month Assessments. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 69(5). 802-813.

II. dio

**POTICANJE PROMJENE TIJEKOM
POSEBNE OBVEZE UKLJUČIVANJA
U POJEDINAČNI ILI SKUPNI
PSIHOSOCIJALNI TRETMAN U
SAVJETOVALIŠTU ZA MLADE
– TEORIJSKA POLAZIŠTA I
REZULTATI ISTRAŽIVANJA**

Uvod

Svrha ovog dijela knjige odnosi se na opisivanje okolnosti pod kojima se provodi psihosocijalni tretman kao poseban tip savjetovanja i njegove različite dimenzije koje ga usmjeravaju prema postizanju planiranih promjena kod maloljetne osobe uključene u tretman.

Opisivanje procesa savjetovanja tijekom psihosocijalnog tretmana u savjetovalištu za mlade utemeljeno je na stručno-teorijskim polazištima i rezultatima istraživanja. Polazeći od općeg određenja pomagačkog procesa kao aktivnosti koja vodi promjeni (McLeod, 2001.) opisani su i istraženi oni aspekti procesa savjetovanja za koje se pretpostavljalo da najviše tome doprinose, uključujući odnos savjetovatelja i klijenta, ciljeve savjetovanja, sadržaje ili teme savjetovanja, postupke ili intervencije te procjenu ishoda savjetovanja. Da bi se navedena svrha mogla ostvariti, ovaj, drugi dio knjige strukturiran je kroz sljedećih devet poglavlja:

1. Zakonski okvir za provedbu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman
2. Poticanje promjene ponašanja tijekom posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade
3. Značaj odnosa u postizanju promjene ponašanja tijekom savjetovanja
4. Promjena ponašanja i ostali ciljevi savjetovanja
5. Intervencije usmjerene na promjenu ponašanja tijekom savjetovanja
6. Završetak savjetovanja i procjena ishoda
7. Metodološki okvir istraživanja „Praćenje procesa savjetovanja tijekom posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade“
8. Rezultati istraživanja „Praćenje procesa savjetovanja tijekom posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade“
9. Zaključci i preporuke za provedbu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade na temelju provedenog istraživanja.

Drugi dio knjige započinje definiranjem pravnog okvira za provedbu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman, čime se naglasilo da se radi o procesu savjetovanja koji se provodi u posebnim okolnostima. Ukupan pravni okvir ove obveze određen je kroz tri zakona, a odgovarajućim pravilnikom detaljnije je propisan način njezine provedbe. Tako savjetovanje u okviru ove po-

sebne obveze ima unaprijed zadani cilj definiran kao utjecanje na „razvijanje maloljetnikove cjelokupne ličnosti i jačanje njegove osobne odgovornosti“.

Slijedi poglavlje pod nazivom „Poticanje promjene ponašanja tijekom posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade“. To poglavlje gradi teorijsko i vrijednosno ishodište za sva poglavlja koja iza njega slijede jer u fokus stavlja promjenu potaknutu upućivanjem u psihosocijalni tretman u savjetovalištu. Usmjeravajući se na postizanje promjene ponašanja kao okvirnog cilja savjetovanja u sklopu posebne obveze, opisuju se koncepti spremnosti na promjenu i spremnosti na tretman. Temeljem toga pažnja se usmjerava na opis znanstveno utemeljenih strategija za procjenjivanje i povećavanje spremnosti na promjenu tijekom procesa savjetovanja.

Naredna četiri poglavlja namijenjena su razradi ključnih aspekata procesa savjetovanja s naglaskom na rad s mladim osobama u tretmanskim uvjetima. Ta skupina poglavlja započinje razmatranjem značenja odnosa savjetovatelja i osobe uključene u savjetovanje za postizanje promjene u ponašanju. Pritom se osobita pažnja pridaje opisivanju teškoća pri uspostavljanju odnosa, pristupu osobi u prvom susretu te temama koje je, s tom vrstom klijenata, važno proraditi u svrhu uspostave odnosa. Ciljevi savjetovanja središnja su tema sljedećeg poglavlja. Razmatrani su i opisi sličnosti i razlike u postavljanju ciljeva pri savjetovanju dobrovoljnih i nedobrovoljnih klijenata te su osobito naglašene teškoće koje se pojavljuju pri postavljanju ciljeva. Sadržaji, odnosno ključne teme koje se javljaju u savjetovanju i intervencije savjetovatelja usmjerene na promjenu ponašanja opširno su opisane u narednom poglavlju. Pritom se osobita pažnja pridaje razmatranju sadržaja koji logično slijedi iz uobičajenih problema maloljetnih počinitelja kaznenih djela, dok se u opisivanju tehnika koje savjetovatelji mogu primjenjivati u svrhu poticanja promjene ponašanja slijedi teorijski model. Radi se o šest skupina tehnika usmjerenih na informiranje, poticanje promjene, početno planiranje promjene, praćenje promjene, razvoj vještina te identifikaciju potencijala za promjenu. Razmatranjem pitanja kako pratiti i završiti proces savjetovanja završava ova skupina poglavlja.

Zadnja tri poglavlja posvećena su predstavljaju istraživanja „Praćenje procesa savjetovanja tijekom posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade“. Svrha tog istraživanja bila je stjecanje uvida u proces provedbe savjetovanja s mladima koji su u savjetovalište upućeni temeljem izrečene posebne obveze. Praćeno je pet aspekata procesa savjetovanja i to: uspostava odnosa, ciljevi, tehnike, sadržaj i ishod savjetovanja. Iako se radi o istraživanju s malim, prigodnim uzorkom, dobiveni rezultati značajni su za bolje upoznavanje tog specifičnog tipa savjetovanja, tim prije što sličnih istraživačkih pokušaja nije do sada bilo kod nas. Kao što je vidljivo iz poglavlja u kojem se prikazuju rezultati za svaki od promatranih aspekata procesa savjetovanja, oni mogu biti temelj za unapređenje prakse psihosocijalnog tretmana maloljetnih počinitelja kaznenih/ prekršajnih djela.

5. Zakonski okvir za provedbu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman

Gabrijela Ratkajec Gašević, Đurđica Petran

Posebna obveza *uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade* jedna je od odgojnih mjera određena Zakonom o sudovima za mladež (NN 84/11, čl. 10.) i Prekršajnim zakonom (čl.67.; NN 107/07) i odnosi se na uvjetovano uključivanje adolescenata u savjetovanje. Raniji naziv posebne obveze u Zakonu o sudovima za mladež bio je *uključivanje u individualni ili grupni rad savjetovališta za mlade* (čl. 9.; NN 111/97). U to vrijeme, stvaranje zakonske mogućnosti za provedbu ove mjere, predstavljalo je novinu koju su stručni radnici dočekali s velikim odobravanjem, kao dobrodošlu dopunu i osuvremenjivanje odgojnih mjera koje se mogu izreći maloljetnicima nakon počinjenog kaznenog djela. No, u trenutku njenog uvođenja u Zakon, nisu bile ostvarene pretpostavke za njezino provođenje (gdje će se provoditi, tko je može provoditi, trajanje i način izvršenja). Stroga su se centri za socijalnu skrb (u daljnjem tekstu centar/centri) prilagođavali i nastojali stvarati novu praksu, počevši u početku mjeru provoditi s vlastitim stručnim resursima. Pri centrima gdje su već postojala uhodana savjetovališta, provođenje je povjeravano stručnjacima koji su imali dodatne edukacije i prihvatljive uvjete rada koje je provođenje navedene obveze zahtijevalo. S vremenom se širio krug pružatelja usluga izvan centara na druge ustanove, ali i neke udruge u civilnom sektoru koje su raspolagale stručnim resursima. Način i kvaliteta provedbe se oduvijek razlikovala.

Svrha ove mjere jednaka je svrsi ostalih odgojnih mjera koje se mogu izreći/naložiti Zakonom o sudovima za mladež ili Prekršajnim zakonom – da se zaštitom, brigom, pomoći, nadzorom i školovanjem izvrši povoljan utjecaj na razvijanje maloljetnikove cjelokupne ličnosti i jačanje njegove osobne odgovornosti (Zakon o sudovima za mladež, čl. 6.; Prekršajni zakon, čl. 66.). Kako se intervencije prema maloljetnicima sastoje od dvije komponente – komponente nadzora i komponente tretmana (Smith, 2006.), u provedbi ove posebne obveze tretmanska komponenta je dominantna, što podrazumijeva aktivnosti čija je namjera utjecanje na pozitivne promjene u ponašanju, dok je strukturiranje i kontrola, odnosno komponenta nadzora, posredna.

Nekoliko Zakona definira provedbu ove posebne obveze:

- *Zakon o sudovima za mladež (NN 84/11)*
- *Prekršajni zakon (NN 107/07)*

- *Zakon o izvršavanju sankcija izrečenih maloljetnicima za kaznena djela i prekršaje (NN 133/12).*

Dodatna pojašnjenja i odredbe u provedbi određuje *Pravilnik o načinu izvršavanja odgojnih mjera posebne obveze, upućivanje u disciplinski centar za odgoj, pojačana briga i nadzor, pojačana briga i nadzor uz dnevni boravak u odgojnoj ustanovi, upućivanje u odgojnu ustanovu i upućivanje u posebnu odgojnu ustanovu (NN 141/2011 i 21/2012).*

Mjera se može izreći u predpripremnom postupku, kada državno odvjetništvo uvjetuje nepokretanje postupka prema maloljetniku ispunjenjem određene obveze (NN 84/11, čl. 72.), može biti izrečena nakon provedenog kaznenog postupka, samostalno ili u kombinaciji s drugim odgojnim mjerama. Bilo da se radi o predpripremnom postupku ili o sudskoj mjeri, Zakon ističe kako je kriterij za izbor ove mjere maloljetnikova spremnost na suradnju pri njezinom ostvarivanju.

Kako je upućivanje u psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade jedna od posebnih obveza, okvir za provedbu ove mjere prvenstveno omogućuje članak 10. *Zakona o sudovima za mladež* koji donosi generalne smjernice za provedbu. Njime je određeno koje se posebne obveze mogu izreći maloljetnim počiniteljima kaznenih djela ukoliko sud procijeni da će primjerenim nalogima ili zabranama utjecati na maloljetnika i njegovo ponašanje, te ga odvratiti od činjenja kaznenih djela. Ovim člankom također se propisuje opseg i trajanje posebne obveze (najdulje do godine dana), te koje posljedice maloljetnik snosi ukoliko ne izvrši izrečenu obvezu (upućivanje u disciplinski centar). Centar za socijalnu skrb prati ispunjenje obveza. Rješenje suda za mladež o izrečenoj posebnoj obvezi, u ovom slučaju stavak 2. točka 11. ovog članka, preduvjet je za započinjanje provođenja psihosocijalnog tretmana u savjetovalištu za mlade (u smislu izvršenja izrečene odgojne mjere).

Ukoliko se orijentiramo na predpripremni postupak, člancima 71. i 72. *Zakona o sudovima za mladež* uređen je prethodni postupak. Tim je člancima, Zakon o sudovima za mladež dao mogućnost državnom odvjetništvu da ne pokreće kazneni postupak ukoliko je maloljetnik spreman izvršiti posebnu obvezu, tako i posebnu obvezu uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, koju mu naloži državni odvjetnik, a koja je povezana s naravi počinjenog kaznenog djela i okolnostima u kojima je ono počinjeno, ranijim životom maloljetnika i njegovim osobnim obilježjima. Naložene posebne obveze izvršavaju se uz suradnju i nadzor centra za socijalnu skrb, a kad maloljetnik obvezu ispuni, državni odvjetnik donosi konačnu odluku o (ne)pokretanju kaznenog postupka prema maloljetniku/mlađem punoljetniku. Zakonodavac je ovim člancima dao mogućnost državnom odvjetništvu da mlade što brže i efikasnije nakon počinjenog djela uključi u primjereni tretman, a time se također skraćuje vrijeme i troškovi kaznenog postupka. Ukoliko maloljetnik naloženu obvezu ne ispuni, državni

odvjetnik pokreće kazneni postupak, te šalje optužni prijedlog nadležnom sudu. Valja napomenuti da je primjena ovog članka moguća samo za kaznena djela za koje je propisana kazna zatvora u trajanju do pet godina ili novčana kazna.

Počinenje nekog od prekršajnih djela koji su normirani *Prekršajnim zakonom*, preduvjet su za izricanje ovih odgojnih mjera pobliže opisanih u članku 69., stavku 2., od kojih je jedna i uključivanje u pojedinačni ili skupni rad u savjetovalištu za mlade. Prekršajni sudovi također, prilikom izricanja pojedinih mjera, uzimaju u obzir vrstu počinjenog prekršajnog djela, procjenjuju osobna obilježja samog maloljetnika, obiteljske prilike te svrhovitost izricanja konkretne obveze uzimajući u obzir aktualne poteškoće u ponašanju maloljetnika/mlađeg punoljetnika.

Važno je istaknuti da posebne obveze izrečene od strane prekršajnog suda mogu trajati najdulje šest mjeseci. Jednako kao i kod posebne obveze temeljene na Zakonu o sudovima za mladež, zbog neispunjavanja obveze, maloljetnika se može uputiti u disciplinski centar. Izvršenje posebnih obveza provodi se uz nadzor centra čiji djelatnici obavještavaju sud ili centar o tijeku provedbe.

Posebna obveza može se izvršavati u centru za socijalnu skrb ili izvan njega, u udrugama građana ili pravnim osobama koje su registrirane i zadovoljavaju propisane uvjete za obavljanje djelatnosti socijalne skrbi u području odgoja i rada s mladima. Jednom godišnje ministarstvo nadležno za poslove socijalne skrbi u suradnji sa sudom za mladež i državnim odvjetništvom ažurira popis pravnih osoba u kojima se provode posebne obveze. Posebna obveza može se provoditi kao individualni ili kao grupni oblik rada.

Ono što ocjenjujemo važnim je i praćenje provedbe posebne obveze. Prema oba zakona, centar prati (po Prekršajnom zakonu nadzire) provedbu mjere te o tome izvještava one koji su mjeru izrekli. Praksa sudova i odvjetništava donekle se razlikuje ovisno o postojanju/nepostojanju stručnih suradnika u tim institucijama koji bi nadzor ili praćenje mogli provoditi. Mjere izrečene temeljem Zakona o sudovima za mladež prate se na način da se pri sudu, osim dostave izvješća o početku i završetku te po potrebi izvješća o poteškoćama, tijekom izvršavanja obveze održavaju redovita kontrolna ročišta. Pri odvjetništvima, kontrolna ročišta se u pravilu održavaju ukoliko dolazi do problema u provedbi te se na taj način može osiguravati što primjerenija provedba, iako ovakva praksa nije zabilježena na svim odvjetništvima. Stručnjaci ukazuju kako problemi postoje kada obvezu izriču prekršajni sudovi pri kojima ne postoje stručni suradnici, a suci nisu u mogućnosti pratiti provedbu mjera pa se ona i među maloljetnicima shvaća manje ozbiljno jer se ne provode posljedice za eventualno neizvršavanje. Stručne rasprave često su usmjerene na ovaj problem.

Još detaljnije upute za provedbu omogućava *Pravilnik o načinu izvršavanja odgojnih mjera posebne obveze, upućivanja u centar za odgoj, pojačane brige i nadzora, po-*

jačane brige i nadzora uz dnevni boravak u odgojnoj ustanovi, upućivanja u odgojnu ustanovu i upućivanja u posebnu odgojnu ustanovu (NN 141/2011 i 21/2012) gdje je člankom 28. definirana obveza svakog pojedinačnog stručnjaka uključenog u provedbu ove mjere i načina njegovog izvršavanja.

Voditelj odgojne mjere je stručni radnik centra. Iako Pravilnik navodi kako posebnu obvezu uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu izvršava u pravilu centar, izvršavanje ove mjere se, gdje postoji mogućnost, povjerava pravnim osobama registriranim za ovu djelatnost iz Popisa pravnih osoba u kojima se izvršavaju posebne obveze, a koji donosi ministarstvo nadležno za socijalnu skrb.

Voditelj odgojne mjere posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, planira i dogovara s maloljetnikom i njegovim roditeljima/skrbnicima odnosno s mlađim punoljetnikom dinamiku i način izvršavanja dogovorenih obveza te o tome sastavlja pisani sporazum (na obrascu OS, čija se forma nalazi u Prilogu I. spomenutog Pravilnika) (NN 141/2011; čl. 28, st. 1). Taj pisani sporazum dostavlja u savjetovalište prije prijema maloljetnika/mlađeg punoljetnika uz rješenje suda, uputnicu za izvršavanje odgojne mjere te izvješće centra za socijalnu skrb. Na prvo savjetovanje maloljetnik/mlađi punoljetnik dolazi u pratnji ili bez pratnje roditelja/skrbnika, ovisno o stručnoj procjeni voditelja mjere (NN 141/2011; čl. 28, st. 1), iako je uvriježena praksa kako s maloljetnikom na prvi susret dolaze roditelji dok mlađi punoljetnik može doći i samostalno.

Na temelju dostavljene dokumentacije, voditelj tretmana u savjetovalištu načinit će program u suradnji s maloljetnikom/mlađim punoljetnikom. U savjetovalištu za mlade vodi se evidencija o tijeku i rezultatima savjetovanja za svakog korisnika te se po završetku izrađuje pisano izvješće i dostavlja voditelju odgojne mjere.

Poslove psihosocijalnog tretmana može provoditi stručni radnik, u pravilu socijalni pedagog, socijalni radnik i psiholog te doktor medicine-subspecijalist dječje psihijatrije, koji ima najmanje trogodišnje radno iskustvo u radu s mladima s poremećajima u ponašanju i njihovim obiteljima te završene dodatne edukacije iz područja psihološkog/psihosocijalnog savjetovanja ili psihoterapije. U slučaju da se posebna obveza izvršava s maloljetnikom/mlađim punoljetnikom koji ima „pozitivnu psihijatrijsku anamnezu“, kako je navedeno u pravilniku, psihoterapijski ili psihijatrijski tretman se izvršava po pravilima zdravstvene struke (NN 141/2011; čl. 28, st. 4 i 8).

Psihosocijalni tretman se provodi pružanjem potpore, savjetovanjem, poučavanjem, vođenjem i osnaživanjem maloljetnika/mlađeg punoljetnika i drugim stručnim postupcima temeljenim na suvremenim postignućima znanosti i stručne prakse, tijekom pojedinačnog i/ili skupnog rada. Psihosocijalni tretman se izvršava u trajanju od najmanje 12 susreta. Iznimno, pojedinačni psihosocijalni tretman

može trajati i kraće, ukoliko su postignuti očekivani rezultati savjetovanja (NN 141/2011; čl. 28, st. 6 i 7).

Mogućnost izricanja ili nalaganja mjere moguća je od 1998. godine na temelju Zakona o sudovima za mladež, dok od 2008. godine postoji mogućnost izricanja sukladno Prekršajnom zakonu. Statistički podatci u tablici 5.1. ukazuju na činjenicu da tijekom promatranog razdoblja (2003.–2015.) raste broj donesenih odluka o provedbi ove posebne obveze. No, uočljivi su i određeni trendovi. Omjer posebnih obveza naloženih u predpripremnom postupku u odnosu na one izrečene nakon sudskog kaznenog postupka raste, što znači da stručnjaci sve češće odlučuju ovu mjeru koristiti u zamjenu za nepokretanje sudskog kaznenog postupka. Iz pokazatelja o broju posebnih obveza izrečenih nakon prekršajnog postupka, vidljivo je da se i po ovoj osnovi mjera izriče sve češće. No, važno je napomenuti kako na trendove zasigurno utječe mogućnost provedbe spomenute mjere, u smislu prisutnosti sve većeg broja organizacija koje provode savjetovanje maloljetnih počinitelja.

Tablica 5.1.: Broj maloljetnika i mlađih punoljetnika u Republici Hrvatskoj s izrečenom posebnom obvezom uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovaništu za mlade te prikaz osnove izricanja (Izvor: Godišnja statistička izvješća nadležnog Ministarstva od 2003. do 2015. godine)

Osnova izricanja mjere	Mjera izrečena nakon prekršajnog postupka	Mjera izrečena nakon sudskog kaznenog postupka	Mjera izrečena u predpripremnom postupku (temeljem čl. 72 ZSM– a)
Godina			
2003	-	220	401
2004	-	273	401
2005	-	160	371
2006	-	214	438
2007	-	165	430
2008	4	168	442
2009	105	323	521
2010	171	218	496
2011	220	238	- ¹
2012	207	204	-
2013	170	191	-
2014	239	147	368
2015	261	184	422

¹ U Godišnjem statističkom izvješću u 2011. godini izmijenjen je način praćenja i vođenja službene statistike, pri čemu je posebna obveza uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman pripala kategoriji *Nešto drugo* te više ne postoji pokazatelj o broju izrečenih mjera u predpripremnom postupku, dok je 2014. ponovno uvršteno izvještavanje po svim posebnim obvezama.

Literatura:

1. Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku (2015). Godišnje statističko izvješće o primijenjivima pravima socijalne skrbi u 2015. godini. Dokument preuzet 5. siječnja 2016. s internet stranice: <http://www.mspm.hr/pristup-informacija/statisticka-izvjesca-1765/statisticka-izvjesca-za-2015-godinu/2291>
2. Ministarstvo socijalne politike i mladih Republike Hrvatske (2014). Godišnje statističko izvješće 2014. Dokument preuzet 8. lipnja 2016. s internet stranice: http://www.mspm.hr/djelokrug_aktivnosti/socijalna_skrb/statisticka_izvjesca/godisnje_izvjesce_2014
3. Ministarstvo socijalne politike i mladih Republike Hrvatske (2013). Godišnje statističko izvješće 2013. Dokument preuzet 8. lipnja 2016. s internet stranice: http://www.mspm.hr/djelokrug_aktivnosti/socijalna_skrb/statisticka_izvjesca/godisnje_izvjesce_2013
4. Ministarstvo socijalne politike i mladih Republike Hrvatske (2012). Godišnje statističko izvješće 2012. Dokument preuzet 8. lipnja 2016. s internet stranice: http://www.mspm.hr/djelokrug_aktivnosti/socijalna_skrb/statisticka_izvjesca/godisnje_izvjesce_2012
5. Ministarstvo socijalne politike i mladih Republike Hrvatske (2011). Godišnje statističko izvješće 2011. Dokument preuzet 8. lipnja 2016. s internet stranice: http://www.mspm.hr/djelokrug_aktivnosti/socijalna_skrb/statisticka_izvjesca/godisnje_izvjesce_2011
6. Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi (2011). Pravilnik o načinu izvršavanja odgojnih mjera posebne obveze, upućivanje u disciplinski centar za odgoj, pojačana briga i nadzor, pojačana briga i nadzor uz dnevni boravak u odgojnoj ustanovi, upućivanje u odgojnu ustanovu i upućivanje u posebnu odgojnu ustanovu. Narodne novine 141/2011 i 21/2012.
7. Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Republike Hrvatske (2010). Godišnje statističko izvješće 2010. Dokument preuzet 11. rujna 2011. s internet stranice: http://www.mzss.hr/zdravstvo_i_socijalna_skrb/socijalna_skrb/statisticka_izvjesca/godisnje_izvjesce_2010
8. Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Republike Hrvatske (2009). Godišnje statističko izvješće 2009. Dokument preuzet 11. rujna 2011. s internet stranice: http://www.mzss.hr/zdravstvo_i_socijalna_skrb/socijalna_skrb/statisticka_izvjesca/godisnje_izvjesce_2009
9. Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Republike Hrvatske (2008). Godišnje statističko izvješće 2008. Dokument preuzet 11. rujna 2011. s internet stranice: http://www.mzss.hr/zdravstvo_i_socijalna_skrb/socijalna_skrb/statisticka_izvjesca/godisnje_izvjesce_2008
10. Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Republike Hrvatske (2007). Godišnje statističko izvješće 2007. Dokument preuzet 11. rujna 2011. s internet stranice: http://www.mzss.hr/zdravstvo_i_socijalna_skrb/socijalna_skrb/statisticka_izvjesca/godisnje_izvjesce_2007

www.mzss.hr/zdravstvo_i_socijalna_skrb/socijalna_skrb/statisticka_izvjesca/godisnje_izvjesce_2007

11. Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Republike Hrvatske (2006). Godišnje statističko izvješće 2006. Dokument preuzet 11. rujna 2011. s internet stranice: http://www.mzss.hr/zdravstvo_i_socijalna_skrb/socijalna_skrb/statisticka_izvjesca/godisnje_izvjesce_2006
12. Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Republike Hrvatske (2005). Godišnje statističko izvješće 2005. Dokument preuzet 11. rujna 2011. s internet stranice: http://www.mzss.hr/zdravstvo_i_socijalna_skrb/socijalna_skrb/statisticka_izvjesca/godisnje_izvjesce_2005
13. Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Republike Hrvatske (2004). Godišnje statističko izvješće 2004. Dokument preuzet 11. rujna 2011. s internet stranice: http://www.mzss.hr/zdravstvo_i_socijalna_skrb/socijalna_skrb/statisticka_izvjesca/godisnje_izvjesce_2004
14. Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi Republike Hrvatske (2003). Godišnje statističko izvješće 2003. Dokument preuzet 11. rujna 2011. s internet stranice: http://www.mzss.hr/zdravstvo_i_socijalna_skrb/socijalna_skrb/statisticka_izvjesca/godisnje_izvjesce_2003
15. Vlada Republike Hrvatske (1997). Zakon o sudovima za mladež. Narodne novine 111/97, 27/98, 12/02.
16. Vlada Republike Hrvatske (2007). Prekršajni zakon. Narodne novine. 107/07.
17. Vlada Republike Hrvatske (2009). Zakon o izvršavanju sankcija izrečenih maloljetnicima za kaznena djela i prekršaje. Narodne novine 153/09.
18. Vlada Republike Hrvatske (2011). Zakon o sudovima za mladež. Narodne novine 84/11, 143/12, 148/13, 56/15.

6. Poticanje promjene ponašanja tijekom posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade

Gabrijela Ratkajec Gašević

Utemeljenje specifičnosti savjetovanja adolescenata kroz poglavlje u prvom, teorijskom, dijelu publikacije nalaže primjenu specifičnih strategija u savjetovanju mladih. Geldard, Geldard i Yinn Foo (2016.) ističu kako se ključne razlike u savjetovanju mladih i odraslih nalaze u području:

- odnosa između savjetovatelja i osobe u savjetovanju
- procesa savjetovanja
- vještina i strategija promjene.

Druga, ključna dimenzija koju treba uzeti u obzir pri promišljanjima o svrsi savjetovanja je nalažanje odnosno upućivanje u savjetovalište, za razliku od samostalnog javljanja. Iz tog razloga, kroz ovo poglavlje bit će predstavljene specifične strategije poticanja promjene kod adolescenata koji se u savjetovanje nisu uključili svojom voljom. Zato se valja usmjeriti na međuodnos dva već spomenuta koncepta, a to su poticanje promjene, odnosno ispunjenje svrhe savjetovanja i potencijalna nedobrovoljnost.

6.1. Kakvim je promjenama primjereno težiti u psihosocijalnom savjetovanju adolescenata koji se ne uključuju vlastitom voljom?

Osnovna svrha savjetovanja mladih je pomoć u povećanju zadovoljstva sobom, boljem osjećanju i vođenju života u skladu sa zahtjevima i očekivanjima okoline. Drugim riječim, svrha savjetovanja je poticanje promjene u području promišljanja, osjećanja i ponašanja (Gerdald, Gerdald i Yinn Foo, 2016.).

No, mogućnosti postizanja željene svrhe savjetovanja prvenstveno su povezane sa spremnošću na promjenu osoba koje se uključe u savjetovanje. Zato pristup u postizanju svrhe savjetovanja ovisi o razini (ne)dobrovoljnosti osobe.

Pod dobrovoljnošću se podrazumijeva motivacija za sudjelovanjem u aktivnostima koje su naložene od treće strane ili pak motivacija za promjenom ponašanja za

koje netko drugi smatra da su nepoželjna. Ukoliko nisu prisutne opisane motivacije, javlja se otpor. Iako bismo mogli vrlo detaljno opisati razne manifestacije otpora tijekom savjetovanja, vjerujem da je većina savjetovatelja imala priliku iskusiti otpor osoba u savjetovanju – bilo da je bio usmjeren na dolaženje u savjetovalište ili na promjenu ponašanja. Tek kada otpor sagledamo iz druge perspektive, možemo se usmjeriti na konstruktivno poticanje promjene tijekom savjetovanja. Naličje tog otpora predstavlja spremnost na promjenu ili pak spremnost na tretman, ovisno o tome na što je otpor usmjeren. I konstrukte spremnosti na promjenu i spremnosti na tretman možemo opisati na kontinuumu od nespremnosti do spremnosti na promjenu ili tretman. Pri tome prvi korak u poticanju promjene tijekom savjetovanja predstavlja povećanje spremnosti na promjenu i spremnosti na tretman čemu će biti posvećen ostatak ovog poglavlja.

6.2. Prema povećanju spremnosti na promjenu i spremnosti za tretman

Kao što viša razina klijentovog otpora ili nedobrovoljnosti otežava proces savjetovanja, tako viša razina spremnosti na promjenu olakšava proces savjetovanja. No, samo zato što su u fokusu ove publikacije mladi koji se u savjetovanje uključuju mimo vlastite volje ne znači da su automatski i nespremni na promjenu. Štoviše, svaka osoba je u određenom trenutku spremna mijenjati neka obilježja (ponašanja, uvjerenja, percepciju, emocije, stil života) dok je istovremeno nespremna mijenjati neka druga obilježja. Zato je važno procjenjivati spremnost na promjenu u odnosu na specifično ponašanje.

Kao što Ferrara (1992.) razlikuje dvije vrste otpora (otpor prema promjeni i otpor prema intervenciji/savjetovanju) tako su istraživanja definirala dvije vrste spremnosti: spremnost na promjenu i spremnost na intervenciju. Zajedničko obilježje im je *spremnost* koja označava prisutnost određenih obilježja ili pretpostavki koji omogućuju i stvaraju uvjete da se osoba uključi u tretman, a time i započne promjenu (Howells i Day, 2002.). Iako se u svom značenju preklapaju, važno je uzeti u obzir da spremnost na promjenu i spremnost na intervenciju nisu istoznačni koncepti u teoriji i u praksi. Primjerice, osoba spremna na promjenu može intervenciju doživjeti kao pomoć u željenoj promjeni, dok, jednako tako, pojedinci mogu doći u tretman i biti voljni sudjelovati u intervenciji, ali ne biti spremni na promjenu određenog ponašanja. Različitost tih pojmova osobito je vidljiva ukoliko se radi o klijentima koji nisu sami odabrali određenu vrstu intervencije, već im je ona nametnuta od struktura socijalne kontrole (sud ili bliske osobe). Osobe mogu vjerovati da bi bilo dobro promijeniti određene aspekte vlastitog ponašanja, no ne u određenoj intervenciji ili pak mogu vjerovati da takve promjene mogu učiniti sami. Takav je slučaj kada osoba nije spremna na tretman, ali iskazuje spremnost

za promjenom specifičnog ponašanja. U suprotnom slučaju, osoba je spremna sudjelovati u intervenciji, odraditi formalne zahtjeve koji se od nje očekuju, no nije spremna promijeniti vlastito ponašanje, tijekom intervencije ili mimo nje.

Na temelju opisanih primjera vidljivo je da se radi o nizu kombinacija i aspekata koje je potrebno uzeti u obzir kada promišljamo kako pristupiti klijentu koji nije odabrao određenu intervenciju. Spremnost na promjenu i, još u većoj mjeri, spremnost za tretman jesu prediktori učinkovitog tretmana (Joe, Simpson i Broome, 1998.). Istraživanja (Prochaska, DiClemente i Norcross, 1992.; De Leon i sur., 1996.) ukazuju da je spremnost na promjenu bolji prediktor tretmanskog ishoda nego što su dob, socioekonomski status, vrsta problema, trajanje problema, ciljevi, očekivanja, samoučinkovitost i socijalna podrška. Zato ćemo u nastavku definirati konstrukte spremnosti.

6.2.1. Osnovna obilježja spremnosti na promjenu i spremnosti za tretman

Spremnost na promjenu se pojašnjava kombinacijom percipirane važnosti problema i uvjerenosti osobe da se može promijeniti (Miller i Rollnick, 2002.). Osoba treba vjerovati da ju neki problem u tolikoj mjeri muči da bi trebala nešto napraviti po tom pitanju te mora vjerovati u sebe da ona to ponašanje može promijeniti. Slično tome, Armenakis je sa suradnicima (1993., prema Rafferty, Jimmieson i Armenakis, 2013.) konstrukt spremnosti na promjenu s jedne strane definirao putem uvjerenja, stavova i namjera pojedinca u odnosu na nužnost promjene, a s druge strane kao kapacitet da te promjene i uspješno provede. Polazeći od te definicije, uvjerenja i stavovi odnose se na prosudbe utemeljene na informacijama emocionalnog ili kognitivnog tipa, dok su namjere vezane uz motivacijske čimbenike koji utječu na ponašanje. To su ujedno i pokazatelji koliko je osoba spremna potruditi se kod izvedbe novog ponašanja.

Rafferty, Jimmieson i Armenakis (2013.) razlikuju kognitivnu i emocionalnu komponentu spremnosti na promjenu. Kognitivna komponenta temelji se na pet osnovnih uvjerenja:

1. pojedinac mora osjetiti diskrepanciju ili razviti uvjerenje kako je promjena nužna
2. osoba mora vjerovati kako je predložena promjena primjeren odgovor na trenutnu situaciju
3. buduća promjena mora kreirati osjećaj uspješnosti
4. osoba treba vjerovati da će okolina i bliske osobe osigurati određenu količinu podrške za činjenje i ustrajanje u promjeni

5. osoba treba vjerovati kako će promjena donijeti veću količinu dobitaka nego gubitaka.

Emocionalna komponenta spremnosti na promjenu odnosi se na pozitivne emocije koje se tiču specifičnog procesa promjene. Emocionalne reakcije na promjenu mogu biti rezultat trenutnog doživljaja određene emocije u odnosu na (ne)željeni budući događaj, dok ujedno mogu biti rezultat imaginacije što će promjena u budućnosti donijeti.

Barlow (2011.) definira spremnost na promjenu kroz prisutnost sedam komponenti:

- **motivacije** (važne za donošenje odluke i traženje smisla u potencijalnoj promjeni)
- **pouzdanja** (osjećaja za samoosnaživanje i učinkovitost)
- **uvida** (realistične procjene problema, potreba, ciljeva i ograničenja)
- **uvjerenja** (ponajviše životnih, o tome kako bi stvari trebale ili mogle izgledati)
- **vizije** (smislenih i ostvarivih ciljeva, nade i optimizma)
- **povjerenja** (u smislu uvjerenja da je promjena teška i nekada nemoguća bez pomoći drugih osoba)
- **ravnoteže** (u smislu balansiranja između vlastitih potreba i potreba drugih).

Iz ranijih definicija, vidljivo je kako uvjerenje da se osoba može promijeniti predstavlja ključno individualno obilježje. Sažeto, prepoznavanje problema i poduzimanje specifičnih koraka, uzimaju se kao važna dimenzija osobne motivacije koja razlikuje osobe koje su na početku tretmana spremne na promjenu od onih koji nisu.

Spremnost za tretman odnosi se na motivaciju za traženjem pomoći ili na spremnost za uključivanjem u tretmanske aktivnosti. *Biti spreman za tretman* znači da je osoba motivirana za promjenu, u mogućnosti je sudjelovati u tretmanu, ima kapacitet za uključivanjem, percipira da može odgovoriti na potrebe tretmana te smatra da je to za nju značajno i svrhovito (Ward i sur., 2004.). Scott i King (2007.) definiraju *spremnost za tretman* kao prisutnost određenih obilježja (stanja ili dispozicija), ili kod osobe ili kod intervencijskog programa, koja utječu na veću spremnost za uključivanjem u intervencijski program, a time i na veću spremnost za promjenom.

Čimbenici koji utječu na spremnost za tretman objašnjeni su putem multifaktorskog modela spremnosti za tretman počinitelja kaznenih djela (*Multifactor Offender Readiness Model*), autora Warda, Daya, Howellsa i Birdgena.

Model se temelji na činjenici da interakcija internalnih i eksternalnih čimbenika utječe na vjerojatnost uključivanja osobe u tretman.

Internalni čimbenici, odnosno čimbenici vezani uz osobu koja dolazi u tretman su (Ward i sur., 2004.; Day i sur., 2010.):

1. **Kognitivni procesi** - uključuju stavove, vjerovanja i obrasce ponašanja koji mogu utjecati na uključivanje u tretman, na doživljaj voditelja tretmana te na doživljaj vlastite učinkovitosti i dobitaka od uključivanja u tretman.
2. **Afektivni čimbenici** - obuhvaćaju emocije povezane s uključivanjem u tretman. Oni su bitni u različitim stadijima, na primjer kod početne procjene problema, ali i tijekom sudjelovanja u procesu tretmana. Visoka razina emocionalnog doživljaja tijekom kazneno-pravnog procesa stvara priliku za povećanjem želje za uključivanjem u tretman.
3. **Čimbenici ponašajne spremnosti** - uključuju mogućnost evaluacije ponašanja kao problema, zatim traženja pomoći za rješavanje problema te konačno kompetencija koje omogućuju sudjelovanje u tretmanskom procesu. Ponašajni čimbenici podrazumijevaju i posjedovanje osnovnih komunikacijskih i socijalnih vještina koje su nužne za sudjelovanje u tretmanu.
4. **Čimbenici htijenja** - odnose se na obilježja koja su tradicionalno smatrana motivacijom i podrazumijevaju organizaciju osobnih ciljeva, uvjerenja i emocija (Ford, 1992., prema Ward i sur., 2004.). U tom smislu motivacija uključuje usmjerenost k cilju i vjerovanje da je moguće postići taj cilj.
5. **Čimbenici identiteta** - obuhvaćaju aspekt osobnih vrijednosti i vjerovanja o njima samima u specifičnom kontekstu. To uključuje etnicitet, spol, socijalni status i dob. No, jednako tako, važan aspekt spremnosti za tretman uključuje i način na koji se osoba doživljava te dopušta li taj doživljaj promjenu u smjeru prihvaćanja pozitivnog identiteta.

Nadalje, nužno je procijeniti kako osoba doživljava eksternalne čimbenike (koji se odnose na procjenu tretmana u koji se osoba uključuje):

1. **Čimbenici okolnosti** - odnose se na način uključivanja u tretman, odnosno je li osoba dobila obvezu ili se sama odlučila uključiti u program. Ukoliko se radi o naloženom tretmanu, važno je procijeniti percepciju prisile.
2. **Okruženje** - povezana je s tretmanom i sa spremnošću. Čimbenici okruženja imaju značajnu ulogu u modifikaciji nečijeg ponašanja, posebno kod programa u kojima se zahtijeva određen stupanj samootkrivanja (npr. grupni kontekst).
3. **Prilike** - povezane su s dostupnošću tretmana u zajednici, odnosno u okruženju osobe koja je počinila kazneno djelo. Jedna je stvar je li osoba spremna

naučiti određene vještine, no jednako je važna dostupnost adekvatnog programa u određenom trenutku.

4. Unatoč velikoj potrebi, u stvarnosti postoji malo prilika za tretmanom počinitelja kaznenih djela, odnosno programi ovise o **izvorima i financijskoj podršci**. Iako se ovaj čimbenik prvenstveno odnosi na prepoznavanje značajnosti takvih programa i njihovog financiranja, izvori se odnose i na prisutnost kompetentnih pomagača te na fizičke uvjete (poput adekvatne prostorije).
5. Hoće li osoba ući u tretman i u njemu ustrajati ovisi o **podršci** drugih koje osoba percipira da joj žele dobro. Pri tome se misli na podršku osoba iz okruženja koje osoba percipira da joj žele dobro i koje vjeruju da može nadvladati problem. No, bitna je podrška i stručnjaka/savjetovatelja.
6. **Program/timing** odnosi se na usklađenost između vremena kada osoba odluči potražiti pomoć i percepcije tretmanskog programa kao načina dobivanja podrške i pomoći.

Na temelju ovog modela, kao ključna pitanja u procjeni spremnosti za tretman se nameću:

Je li osoba spremna promijeniti svoje ponašanje općenito?

Je li osoba spremna eliminirati specifičan problem?

Je li spremna umanjiti prisutnost problema određenom tretmanskom tehnikom?

Je li to spremna učiniti određenom metodom i u određeno vrijeme?

Iako je iz navedenih pitanja vidljivo da spremnost za tretman uključuje ranije opisanu spremnost na promjenu, valja imati na umu da je svrha savjetovanja promjena ponašanja, a spremnost na uključivanje u tretmanske aktivnosti predstavlja preduvjet. Zato će daljnji tekst biti usmjeren na opis načina povećanja spremnosti na promjenu ponašanja, odnosno prihvatanje osobno i socijalno prihvatljivijih obrazaca ponašanja.

6.3. Kako povećati spremnost na promjenu ponašanja?

Najčešće primjenjivan model objašnjenja spremnosti na promjenu ponašanja, odnosno prihvatanja novijeg i zdravijeg načina ponašanja, je transteorijski model promjene, autora Prochaska i DiClementea (1983.; 1986.). Model se temelji na stupnjevitoj promjeni ponašanja i omogućava razumijevanje načina promjene – od stadija kada osoba ne priznaje postojanje problema, preko prihvatanja novog načina, do održavanja novijeg učinkovitijeg ponašanja i prevencije povrata. U as-

pektu poticanja promjene, poseban naglasak će se staviti na aspekte prepoznavanja problema i poticanja osobe na promjenu ponašajnih obrazaca.

Model se opisuje kao transteorijski jer uključuje spoznaje iz teorije socijalnog učenja (Bandura, 1971.), prevencije povrata simptoma (Morera i sur., 1998., prema DiClemente, Schlundt i Gemmell, 2004.) te teorije planiranog ponašanja (Armitage i sur. 2004., prema DiClemente, Schlundt i Gemmell, 2004.)¹. Model sadrži nekoliko ključnih konstrukta:

- stadije promjene
- uravnoteženost dobitaka i gubitaka kod odlučivanja o promjeni
- procese promjene
- samoučinkovitost te
- iskušenja.

Stadiji promjene predstavljaju temeljnu dimenziju transteorijskog modela i informiraju kada je osoba spremna za promjenu. U učenju novog, zdravijeg i socijalno prihvatljivijeg ponašanja, osoba se ciklički kreće iz jednog stadija u drugi. Slijedi prikaz šest stadija promjene (DiClemente i sur., 1991.; Prochaska, DiClemente i Norcross, 1992.; Connors, Donovan i DiClemente, 2001.):

1. **Predkontemplacija** je stupanj u kojem osobe nemaju namjeru mijenjati svoje ponašanje u bližoj budućnosti. Nisu svjesni problema ili ga podcjenjuju. Ukoliko osobe tada dođu na tretman, najčešće su upućene od drugih osoba (bliskih osoba, nadređenih na poslu, suda). Često demonstriraju protiv promjene, u otporu su ili moraliziraju oko vlastite mogućnosti da se promijene.
2. **Kontemplacija** je stupanj u kojem su osobe svjesne postojanja problema i ozbiljno razmišljaju o njegovom rješavanju, ali se na to nisu obvezale (npr. govore kako se planiraju promijeniti u idućih 6 mjeseci). Ovaj stadij može trajati jako dugo. Obilježen je prikupljanjem informacija o akcijama koje će osoba trebati poduzeti, sagledavanjem dobitaka i gubitaka od činjenja promjene, ali bez poduzimanja ikakvih akcija.
3. **Priprema** uključuje obvezivanje i planiranje. Osobe u ovoj fazi imaju namjeru poduzeti određene akcije u bliskoj budućnosti. Ovaj se stadij ujedno promatra kao početak sljedećeg – akcije.
4. **Akcija** je stupanj u kojem pojedinci modificiraju svoje ponašanje, iskustva i okolinu sa svrhom rješavanja svog problema te uključuje specifične korake u izvedbi plana. To je najkraći stadij promjene.

¹ Tako kreiran model u svojoj se osnovi temelji na eklektičkom pristupu spajajući elemente različitih teorija koje su se pokazale najučinkovitijima u mijenjanju ponašanja (Žižak, 2010.).

5. **Održavanje** je stadij u kojem novo ponašanje postaje normativ. U tom stadiju osobe rade na prevenciji povrata.
6. **Završetak** je posljednji stadij koji je primjenjiv samo na neka ponašanja, poput ovisnosti. U tom stadiju osobe nemaju izazove povrata i sigurni su kako neće doživjeti vraćanje na staro ponašanje.

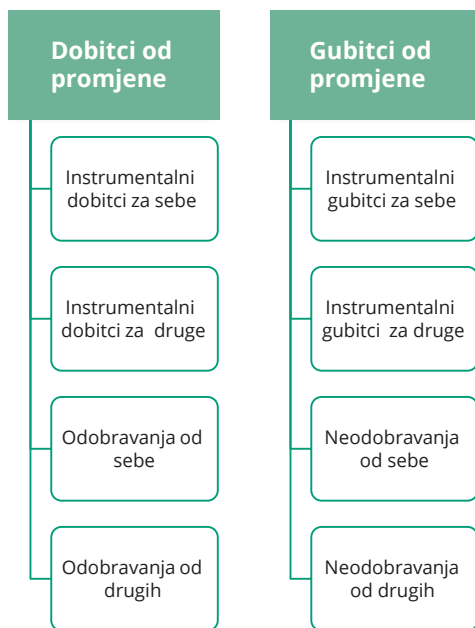
Dosadašnja istraživanja (Hemphill i Howell, 2001.; Jordan, 2005.) ukazuju kako su mladi koji su upućeni u savjetovanje najčešće u stadiju predkontemplacije, odnosno ne uviđaju da problem postoji ili su u stadiju kontemplacije, odnosno svjesni su da problem postoji, ali nemaju namjeru promijeniti vlastito ponašanje. Tako je u jedinom domaćem istraživanju s mladima uključenima u psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade (Ratkajec Gašević, 2013.) utvrđeno kako je na početku tretmana najviše ispitanika bilo u stadiju kontemplacije (55.6%), odnosno promišljali su o promjeni, zatim u stadiju akcije (21.3%), odnosno procijenili su da poduzimaju određene akcije kako bi postigli promjene u ponašanju, dok je velik dio uzorka bio u stadiju predkontemplacije (18.1%), odnosno nije razmišljao o promjeni ponašanja. Informacija da je 21.3% mladih već mijenjalo vlastito ponašanje prije dolaska u tretman savjetovališta ide u prilog istraživanju Curwooda i suradnika (2010.²) koji navode da se određene promjene događaju prije uključivanja u tretman, a nakon kazneno-pravnog postupka. To mogu biti osvještavanje neadekvatnosti postojećih načina nošenja s problemima, aktivacija situacijski specifičnih mehanizama nošenja s problemima, ponovno povezivanje s obitelji i vraćanje povjerenja, poboljšanje mehanizama nošenja s teškoćama (poboljšanje komunikacijskih vještina, povećanje strpljivosti i spoznaja kako je problem potrebno riješiti na nenasilan način) te veća samorefleksija.

Da bi osoba donijela odluku o promjeni, treba procijeniti više dobitaka nego gubitaka od prihvatanja novijeg i učinkovitijeg ponašanja. Tome služi konstrukt **uravnoteženosti gubitaka i dobitaka od promjene** koji neki autori (Velicher i sur., 1985., prema Jordan, 2005.) definiraju kao koncept donošenja odluka. Preuzet je od autora Janisa i Manna (1977., prema Prochaska i DiClemente, 2005.) te može biti prediktor prihvatanja novog ponašanja na temelju percipirane ravnoteže između dobitaka i gubitaka (Morera i sur., 1998., prema Madsen, 2003.). Janis i Mann (1977., prema Prochaska i DiClemente, 2005.) identificirali su četiri vrste dobitaka (*instrumentalni dobitci za sebe, instrumentalni dobitci za druge, odobrava-*

² Istraživanje je uključilo 42 muškarca, u razdoblju od šest mjeseci koliko je trajalo razdoblje između uhićenja, predsaslušanja, osuđivanja i uključivanja u tretman. Osobe su upitane o eventualnim promjenama u razdoblju od uhićenja do izricanja sankcije te je 33% ispitanih opisalo kako su poboljšali interpersonalne vještine, njih 21% navodi kako je poboljšan odnos s osobom prema kojoj su počinili nasilje. Ukupno 53% ispitanika navodi kako je ovo iskustvo utjecalo na promjene u pozitivnom smislu.

nja od sebe, odobravanja od drugih) te četiri vrste gubitaka (instrumentalni gubitci za sebe, instrumentalni gubitci za druge, neodobravanja od sebe, neodobravanja od drugih) (shema 6.1.).

Shema 6.1.: Prikaz dobitaka i gubitaka od promjene



Ravnoteža između dobitaka i gubitaka varira tijekom stadija promjene, odnosno u stadiju predkontemplacije prevladavaju gubitci od promjene, dok u stadiju akcije prevladavaju dobitci od promjene. Osobe koje ne promišljaju o promjeni mogu prepoznati više gubitaka od promjene nego dobitaka, dok osobe koje počinju razmišljati o promjeni ponašanja mogu prepoznati više dobitaka od promjene (Prochaska i sur., 1994.). Promjena se zbiva kada su procijenjeni dobitci važniji od procijenjenih gubitaka od promjene (Migneault, Adams i Read, 2005.), zato razgovor o potencijalnim gubicima i dobitcima predstavlja ključni sadržaj rada u svjetlu poticanja promjene ponašanja.

Na početku psihosocijalnog tretmana u savjetovalištu za mlade, u spomenutom istraživanju, procjenjivana je uravnoteženost gubitaka i dobitaka od promjene (Ratkajec Gašević, 2013.). Mladi iz uzorka su u većoj mjeri procjenjivali dobitke od promjene ($as_{dobitci} = 3.53$; $sd = 1.09$) nego gubitke od promjene ($as_{gubitci} = 1.81$; $sd = .69$) te se radi o statistički značajnoj razlici ($t = 18.143$; $df = 156$; $p < 0.01$). Pritom, čestice s najvišim rezultatima odnose se na poboljšanje odnosa s bliskim osobama (osobe će biti ponosne, poštovat će me, vjerovat će mi, pomoći ću obitelji) ili se pak odnose na poboljšanje emocionalnog stanja (bolje ću se osjećati, bit ću sretniji).

Prochaska i DiClemente (1979., prema Prochaska i DiClemente, 2005.) su na temelju psihoterapijskih teorija predložili listu od *10 procesa promjene* koji olakšavaju kretanje kroz stadije i koji se preporučuju kao intervencije da bi potakle osobu za prelazak iz jednog stadija u drugi (Prochaska i DiClemente, 2005.). Kako se spomenuta lista procesa promjene može pronaći u dostupnoj literaturi na hrvatskom jeziku (npr. Ratkajec Gašević, Dodig Hundrić i Mihić, 2016.), na kraju ovog poglavlja nudimo alternativan, ali vrlo informativan i sveobuhvatni prikaz specifičnih intervencija usmjerenih na poticanje prelaska iz jednog stadija u drugi (prilagođen prema Department of Health and Human Services, 2012.) (okvir 6.2.).

Sljedeći konstrukt modela je **samoučinkovitost**, preuzet od Bandure i integriran u transteorijski model (Migneault, Adams i Read, 2005.). Odnosi se na uvjerenje osobe da je promjena moguća te da osoba može biti uspješna u tome. Smatra se kako je taj konstrukt prvenstveno značajan u početnim stadijima promjene. Ukoliko pojedinac ne vjeruje da je promjena moguća, treba biti osnažen prije ulaganja truda u promjenu (Morera i sur., 1998., Prochaska i sur., 1998. sve prema Madsen, 2003.). Individualni čimbenici poput samoučinkovitosti i motivacije za učenjem imaju važnu ulogu u predtretmanskoj motivaciji i spremnosti na promjenu (Stelle – Johnson i sur., 2010.³). Da bi se osoba osjećala samoučinkovitom u promjeni ponašanja, važno je da bude orijentirana ka ciljevima, da ima i da percipira socijalnu podršku te da bude motivirana za učenje novih ponašanja. Da se osoba „upusti“ u rješavanje problema važno je da ima osjećaj kontrole nad cijelom situacijom i da je promjena ponašanja isključivo njezin izbor, odnosno da promjena nije nametnuta od drugih. U svemu tome, ključni čimbenik i za početno promišljanje o promjeni ponašanja, ali i za poduzimanje određenih akcija, predstavlja percepcija socijalne podrške (Stelle – Johnson i sur., 2010.).

Kao naličje samoučinkovitosti javljaju se **iskušenja**. Ona se razumiju kao intenzivan pritisak da se osoba uplete u nepoželjna ponašanja u zahtjevnim situacijama. Tri čimbenika reflektiraju uobičajene tipove iskušenja: negativne emocije ili emocionalni stres, pozitivne socijalne situacije i žudnja.

³ Ispitanici (N – 256) su odlukom suda bili uključeni u trening nakon što su upravljali vozilom pod utjecajem alkohola. Instrumentarij je uključivao procjenu spremnosti na promjenu, samoučinkovitost, motivaciju za učenje, socijalnu podršku, percipiranu kontrolu i orijentaciju k ciljevima.

6.4. Kako procijeniti spremnost na promjenu?

Barlow (2011.) je identificirao pet indikatora kojima je moguće procijeniti spremnost osobe na promjenu kroz njenu verbalnu ekspresiju:

1. **Želja za promjenom** – obvezivanje i obećanja, doživljaj beskorisnosti trenutnog ponašanja, doživljaj da „tako više ne ide“, kreiranje novih ideja što učiniti sa sobom, osjećaj srama, prihvaćanje borbe, uočavanje novih prilika.
2. **Posjedovanje problema** – prihvaćanje „teških“ istina da problem postoji, uočavanje vlastitih snaga, razvijanje uvida u vlastita ponašanja, prihvaćanje odgovornosti za prethodna ponašanja, prihvaćanje odgovornosti za buduća ponašanja.
3. **Usmjerenost na budućnost** – definiranje ciljeva i planova, osjećaj kompetentnosti i pouzdanja u mogućnost promjene, prisutnost optimizma.
4. **Vrednovanje podrške** – obiteljske podrške, podrške u definiranju i postizanju ciljeva.
5. **Ustrajnost u transformaciji** – mogućnost uvida i opisa novih ponašanja.

Kako su tijekom savjetovanja komunikacijski utemeljene intervencije najzastupljenije, govor o promjeni predstavlja važan aspekt samog mijenjanja. Nekoliko istraživanja usmjerilo se upravo na način na koji osobe govore o promjeni ponašanja. Stelle – Johnson i suradnici (2010.) dijele stadije transteorijskog modela promjene u dvije dimenzije. Statična dimenzija reflektira brige vezane uz nastavak trenutnog ponašanja (prekontemplacija i održavanje), dok promjena trenutnog ponašanja reflektira dinamički fokus (kontemplacija i akcija). Ključne razlike između statičkog i dinamičkog fokusa povezane su s načinom donošenja odluke o promjeni ponašanja, doživljajem samoučinkovitosti i motivacijom za učenje. Govor koji podržava pripremu na promjenu prisutniji je kod ispitanika u stadiju kontemplacije, ali samo kod navođenja razloga za promjenu (Hallgren i Moyers, 2011.). Drugim riječima, oni koji promišljaju o eventualnoj promjeni mogu definirati razlog zašto bi se bilo dobro promijeniti.

Na temelju ovih rezultata, slijedi prijedlog pitanja usmjerenih na definiranje problema, procjenu dobitaka i gubitaka od promjene te definiranje potencijalnih iskušenja u okruženju.

Okvir 6.1.: Prijedlog razgovora o definiranju problema, dobitcima i gubitcima od promjene i iskušenjima u okruženju

1. Priča

(svrha ovog dijela je stjecanje uvida u razumijevanje trenutnog problema)

Možeš li mi kroz rečenicu – dvije opisati što je povod za ovu intervenciju. Kako ti to vidiš?

a) Ako korisnik istakne "da mu je socijalna služba odredila intervenciju" ili „roditelji su me ovdje dovukli“ možemo pretpostaviti kako je u stadiju predkontemplacije (ne razmišljaju o promjeni) ili u stadiju kontemplacije (promišljaju o promjeni u bližoj budućnosti).

Što ti misliš, što roditelji misle da se s tobom događa?

Kako ti vidiš tu situaciju?

Od svih roditeljskih briga koje si nabrojao, s kojima se ne slažeš? S kojima se i ti slažeš da postoje?

Kako osobe s kojima se družiš objašnjavaju i razumiju izazove s kojima se ti suočavaš?

b) Ukoliko može definirati problem na kojem bi trebao/la raditi, možemo pretpostaviti da je u stadiju kontemplacije ili akcije. Bez obzira na stadij, potrebno je produbiti njihovo viđenje problema i uskladiti se u doživljaju problema.

2. Utjecaj prezentiranog problema (ukoliko ga je definirao/la)

(osnovni cilj je istražiti koje su se promjene do sada dogodile u odnosu na predstavljeni problem, ali i buduće ciljeve u vezi daljnjih promjena)

a) utjecaj problema na životne okolnosti

Na koji način spomenuti problem utječe na tvoj život?

Kako si živio prije nego što je postojao taj problem?

Koje promjene su drugi uočili nakon što se problem pojavio?

Kada bi taj problem nestao, što bi se promijenilo u tvom životu? Što bi se promijenilo kod tebi bliskih osoba?

Na koje načine si do sada rješavao problem?

Koji od načina su bili uspješni, a koji su bili manje uspješni?

Je li ti važno riješiti taj problem?

Smatraš li da se i drugi mladi nose sa sličnim problemima?

b) matrica donošenja odluke o promjeni

Koji su dobitci ako sve ostane kao do sada?

Koje su mane od promjene?

Koje su mane ako sve ostane kao do sada?

Koje su prednosti promjene?

Koje su tvoje jake snage koje ti mogu pomoći u rješavanju problema?

Kakva podrška bi ti trebala u rješavanju tog problema?

c) zaključak

Savjetovatelj sumira što je čuo, kristalizira ideje, naglašava brige i želje koje je mlada osoba istaknula.

3. Praktične, psihološke i kulturne prepreke za traženjem pomoći

(svrha ovog dijela je steći uvid u promišljanja o preprekama za uključivanjem u ovu vrstu intervencije)

a) praktične prepreke

Ima li nešto od objektivnih okolnosti što bi moglo otežati tvoje sudjelovanje u savjetovanju? (prijevoz, raspored...)

b) psihološke prepreke

Osim praktičnih teškoća, što bi te još moglo spriječiti u sudjelovanju?

Misliš li da ti savjetovanje može pomoći?

Na koji način ti savjetovanje može pomoći?

Jesu li ranija iskustva iz intervencija bila od pomoći? Ukoliko jesu, zbog čega? Ukoliko nisu, zbog čega?

Što se nadaš dobiti tijekom savjetovanja?

Što misliš da nikako ne bi bilo korisno tijekom savjetovanja?

c) stigma

Ima mladih koje ne vole biti u intervenciji. Što ti misliš o mladima koji se uključe u intervenciju? Što misliš o dobivanju pomoći?

Da ti prijatelj ispriča da je uključen u savjetovalište, što bi mu rekao?

Što tvoji roditelji misle o uključivanju u savjetovalište?

Zaključno, potrebno je sumirati priču, potencijalnu ambivalenciju, barijere i potencijalna rješenja za probleme.

Osim putem opisanog razgovora (okvir 6.1.) usmjerenog na stjecanje uvida u promišljanja o potencijalnoj promjeni neučinkovitih obrazaca ponašanja, uvid u spremnost na promjenu ponašanja možemo steći i putem *Skale procjene spremnosti na promjenu*. Ona može biti korisna u procjeni stadija u kojem se osoba nalazi i naknadnom razgovoru o rezultatu. Prilagođena skala (kroz nekoliko istraživanja) nalazi se u prilogu (Prilog 3) zajedno s uputama za izračun rezultata. Temelji se na transteorijskom modelu promjene i identificira u kojem se stadiju spremnosti na promjenu osoba nalazi.

6.4.1. Specifičnosti procjene spremnosti na promjenu kod mladih

Specifičnosti spremnosti na promjenu adolescenata istraživali su Hemphill i Howell (2000.). Autori ističu kako adolescenti identificiraju manje aspekata promjene, u usporedbi s populacijom odraslih počinitelja, čini se da oni i ne mogu predstaviti sve elemente promjene, osim ponašajnih akcija. Maloljetni počinitelji kaznenih djela asociraju proces promjene s poduzimanjem akcija, ali ne prepoznaju da osobe koje imaju namjeru promijeniti svoje ponašanje ujedno moraju imati jaku želju i obvezati se na činjenje promjene. Jednako tako, adolescenti najčešće ne uviđaju određene izazove ili zapreke u činjenju promjene, već vjeruju kako su postignuti ciljevi nepovredivi i kako povrat nije moguć. Ako te spoznaje pretočimo u stručne preporuke, adolescenti mogu profitirati iz učenja vještina koje će im pomoći u prepoznavanju, anticipiranju i nošenju s problemima. Adolescenti koji nauče kako je promjena višedimenzionalna i ciklička posljedično će biti bolje pripremljeni za suočavanje s izazovima u postizanju željene promjene.

Još neke spoznaje iz kvalitativnog dijela istraživanja Ratkajec Gašević (2013.) mogu biti korisne u stjecanju uvida u proces povećanja spremnosti na promjenu i čimbenike koji mu doprinose. U kvalitativnom dijelu istraživanju s 20 mladih netom prije početka izvršavanja posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, prepoznati obrasci upotpunjuju dosadašnje spoznaje. Oni ukazuju kako trenutak činjenja kaznenog djela, odnosno nastupanje posljedica zbog takvog ponašanja potiče kod mladih procese razmišljanja o promjeni ponašanja. Dolazi do promišljanja o željenoj prosocijalnosti vlastitog postupanja. S time je u vezi izostanak identifikacije kao počinitelja kaznenog ili prekršajnog djela, odnosno mladi doživljavaju kako ti postupci nisu u skladu s njihovim identitetom te počinju razmišljati kako se oni tako ne bi željeli ponašati. U tom procesu vide se različitima od ostalih sudionika tog kaznenog ili prekršajnog djela, a teže statusu, položaju i ponašanjima nekih „uspješnih“ vršnjaka. Pri razmišljanju o promjeni ponašanja, kaznenopravni postupak sam po sebi nije motivacijski mehanizam za promjenu ponašanja, već su to odnosi, bilo vrlo bliski odnosi, poput roditeljskih, ili odnosi s osobama koje prvi puta susreću u tom procesu. Tijekom kaznenopravnog postupka, osim pravnih posljedica, nastupaju i socijalne posljedice, najčešće od roditelja, pri čemu emocionalni aspekt dolazi do izražaja. U toj situaciji, u kojoj socijalne posljedice imaju važnu ulogu, mladi počinju razumijevati roditeljske savjete na drugačiji način. Važnost bliskih osoba očituje se i kroz percipiranu važnost razgovora s prijateljima i prijateljicama, kroz percipiranu podršku roditelja koja se manifestira kroz vjerovanje roditelja da se mladi mogu ponašati drugačije, te kroz prihvaćanje i podršku djevojke. Ukoliko

sagledamo emocije tijekom cijelog procesa, prvo se, pri suočavanju sa socijalnim ili kazneno pravnim posljedicama, javlja paleta negativnih emocija (od srama i razočaranja), a zatim slijedi strah tijekom procesa promjene, koji je najčešće prouzročen ili potenciran neizvjesnošću. Mladi se odlučuju za ovaj proces jer teže dobitcima u emocionalnoj sferi – ugodno se osjećati, za razliku od dosadašnjeg stanja. Kada mladi rješavaju problem, odabir između alternativa prvenstveno temelje na brzini kojom se neki problem može riješiti, gdje se cijeni što brže rješavanje problema.

Malo je dostupnih spoznaja o spremnosti na promjenu kod adolescenata u savjetovališnom tretmanu. No, jedna od dostupnih spoznaja ističe važnost uspostavljenog odnosa mlade osobe i savjetovatelja. Fitzpatrick i Irannejad (2008.⁴) navode kako adolescenti u stadiju akcije izražavaju pozitivnije mišljenje o uspostavljenom odnosu sa savjetovateljem, dok oni koji najviši rezultat postižu na skali predkontemplacije izražavaju kako su uspostavili slabiji odnos sa savjetovateljem. U prilog važnosti ovih spoznaja posvetit ćemo naredno poglavlje usmjereno na značaj odnosa u poticanju promjene.

⁴ Istraživanje je bilo usmjereno na utvrđivanje povezanosti spremnosti na promjenu kod adolescenata i uspostavljenog odnosa sa savjetovateljem. U istraživanje su bili uključeni maloljetnici u srednjoškolskom savjetovališnom tretmanu, bilo da se radi o onima koji su samostalno potražili pomoć ili onima koji su upućeni u tretman. Korištena je *Skala procjene spremnosti na promjenu* i *Working Alliance Inventory* (Horvath i Greenberg, 1986., 1989.).

Okvir 6.2.: Intervencije, strategije i principi ovisno o procijenjenom stupnju spremnosti na promjenu (prilagođeno prema Department of Health and Human Services, 2012.).

Klijentovi konflikti	Tretmanski ciljevi	Tehnike/specifične intervencije
Stupanj spremnosti na promjenu: PREDKONTEMPLACIJA Stupanj spremnosti za tretman: Preduključivanje/uključivanje		
-ne vidi na koji način njegovo ponašanje predstavlja problem	- uspostaviti terapijski savez -povećati svjesnost o tome kako neprihvatljivo ponašanje utječe na život klijenta i/ili osoba u okruženju - poticati sumnju u uvjerenje da trenutna neprihvatljiva ponašanja nemaju posljedica - izgraditi uvjerenje da bi takvo ponašanje dugoročno moglo imati negativne/štetne posljedice	- uspostava odnosa, izgradnja povjerenja - dogovor oko smjera rada i dobivanje dopuštenja da se započne razgovor o temi promjene - istraživanje značaja događaja koji su doveli klijenta u tretman i rezultati eventualnih ranijih tretmana - stjecanje uvida u klijentovu percepciju problema, percepciju važnosti neprihvatljivog ponašanja zbog kojeg je klijent u tretmanu te u provođenje vremena (kako izgleda klijentov tipični dan) - davanje konstruktivne povratne informacije klijentu o rizicima i eventualnim dobitcima koji su povezani s njegovim neprihvatljivim ponašanjem - kreiranje sumnje i evokacija zabrinutosti oko daljnjeg neprihvatljivog ponašanja - personalizirane povratne informacije nakon procjene ponašanja - procjena spremnosti na promjenu (SATS; Importance ruler) - ispitati diskrepanciju između klijentovog doživljaja problema i doživljaja problema od strane značajnih drugih - izražavanje zabrinutosti uz paralelno ostavljanje vrata otvorenim za ostanak/dolazak u tretman - podrška klijentovoj odluci da promijeni neprihvatljivo ponašanje - identificiranje objektivnih i emocionalnih prepreka pri promjeni te socijalnih i individualnih strategija suočavanja koje bi mogle voditi promjeni ponašanja - poziv na opisivanje koraka koji su napravile neke klijentu značajne/bliske osobe, a koje su bile uspješne u promjeni - osnaživanje pozitivnih komentara koje su dale značajne/bliske osobe o klijentovim namjerama i početnim naporima za postizanje promjene - rasprava o načinima na koje bi druge/bliske osobe mogle potaknuti klijenta na postizanje promjene

Klijentovi konflikti	Tretmanski ciljevi	Tehnike/specifične intervencije
Stupanj spremnosti na promjenu: KONTEMPLACIJA Stupanj spremnosti za tretman: Rana persuazija		
- može zamisliti kako bi drugačije ponašanje povećalo njegovo samopouzdanje, no ne može zamisliti da se to ikada dogodi	- kreirati ambivalenciju prema sadašnjem na način da prepozna više dobitaka nego gubitaka od promjene - prepoznati ekstrinzične motivatore koji potiču klijenta u promjeni i koji su ga doveli/zadržali u tretmanu - pomoći klijentu u identifikaciji intrinzičnih motivatora, koji uobičajeno pokrenu osobe iz stadija kontemplacije u stadij akcije, a najčešće ih klijent prepoznaje pri razlikovanju između onog „gdje je sada,” i „gdje bi želio biti”	- razvijanje diskrepancije (sagledavanje pozitivnih i negativnih aspekata ponašanja) - identifikacija okidača i sigurnih situacija - usmjeravanje na samoeфикаsnost (pregled sadašnjih i prošlih uspjeha) - procjena spremnosti na promjenu - personalizirane povratne informacije nakon procjene ponašanja - traženje i dobivanje dopuštenja za informiranje i savjetovanje - procjena percipirane i realne posljedice promjene određenih navika i obrazaca ponašanja - podrška u procesu žalovanja - naglašavanje osobnog izbora i odgovornosti - definiranje ciljeva - postavljanje otvorenih pitanja i reflektiranje tijekom identifikacije klijentovih intrinzičnih motivatora - redefiniranje negativnih izjava o percipiranoj prisili i prepoznavanje pozitivnih aspekata - kreiranje samomotivirajućih izjava
Stupanj spremnosti na promjenu: PRIPREMA Stupanj spremnosti za tretman: Kasna persuazija		
- osjeća se dobro vezano uz to kada se treba promijeniti, ali nije siguran hoće li u tome uspjeti	- osnaživanje klijentovog obvezivanja za postizanje promjene - pomoć klijentu u razvijanju samoučinkovitosti - identificiranje potencijalnih strategija promjene i odabir najprikladnijih - definiranje koraka za postizanje cilja	- osnaživanje samoučinkovitosti i samopouzdanja - razjašnjavanje klijentovih osobnih ciljeva za promjenu - rasprava o različitim tretmanskim mogućnostima i izvorima u zajednici koji mogu odgovoriti na klijentove kompleksne potrebe - nuđenje ekspertize i savjetovanje nakon provjere je li poželjno - identifikacija barijera za promjenu kroz anticipiranje potencijalnih obiteljskih problema ili problema u okruženju - pomoć klijentu u izradi liste socijalne podrške - pomoć osobi u uključivanje u smislene i ugodne prosocijalne aktivnosti - edukacija o tretmanu, klijentovoj ulozi u tretmanu i klijentovim očekivanjima od tretmana - istražiti što je klijentu pomagalo u prošlosti – bilo njemu ili nekome njemu važnom - definirati s klijentom planove za promjenu ponašanja o kojima će upoznati njemu važne osobe - identificiranje specifičnih i mjerljivih promjena koje pokazuju da je klijent spreman za promjenu - brzo i učinkovito prepoznavanje problema - kreiranje prosocijalnih rituala

Klijentovi konflikti	Tretmanski ciljevi	Tehnike/specifične intervencije
Stupanj spremnosti na promjenu: AKCIJA Stupanj spremnosti za tretman: Uključenost		
- dobro se osjeća s novim ponašanjima, ali dio njega žali za starim	- provesti strategije promjene - osigurati podršku i ohrabrenje za održavanje postignutih ciljeva - smanjiti ambivalenciju	- osnaživanje putem ranijih postignuća - daljnje istraživanje i rješavanje barijera za promjenu - educiranje klijenta o njegovoj ulozi u promjeni - istraživanje što klijent očekuje od tretmana i utvrđivanje raskoraka - pripremanje klijenta da prihvati da su neugoda, emocionalno čudne situacije i negativne emocije dio procesa promjene - povećanje kongruentnosti između ekstrinzične i intrinzične motivacije - istraživanje neslaganja u kontekstu ambivalencije ili nezadovoljstva tretmanom - demonstriranje kontinuirane osobne brige za klijentovo dovršavanje tretmana - pomaganje klijentu u prepoznavanju stresnih situacija - bilježenje pozitivnih promjena - generiranje ideja za samonagrađivanje - podržavanje realističnog stajališta da se promjena događa kroz male korake - informiranje/objašnjavanje s kojim se teškoćama klijenti susreću u početnim stadijima promjene ili na početku postignute promjene - pomaganje klijentu u identifikaciji visokorizičnih situacija i razvijanje učinkovitih strategija suočavanja - pomaganje klijentu u traženju novih poticatelja pozitivne promjene
Stupanj spremnosti na promjenu: ODRŽAVANJE Stupanj spremnosti za tretman: Rad na prevenciji povrata		
- nekoliko mjeseci se dobro/ prihvatljivo ponaša i osjeća da se promijenio, no ponekad se pita je li to sve bilo potrebno	- poticati aktivnosti koje pomažu u održavanju promjene i prosocijalnog životnog stila	- poticanje promjene kroz kompetitivne alternative neprihvatljivim oblicima ponašanja (kompetitivna alternativa predstavlja bilo što u čemu klijent uživa i što može postati prosocijalna alternativna aktivnost) - pomoć u identifikaciji prosocijalnih zadovoljstava - podržavanje promjena u životnom stilu - podržavanje klijentove odlučnosti i samoučinkovitosti - pomoć u korištenju strategija suočavanja sa stresnim situacijama - održavanje podržavajućeg kontakta - identificiranje rizičnih situacija - istraživanje izvora podrške-revidiranje i dokumentiranje napretka prema dugoročnim promjenama

Literatura:

1. Bandura, A. (1971). Social learning theory. New York: General Learning Press.
2. Barlow, S. (2011). Change Readiness as a Rehabilitative Factor: A Report on Research. Neobjavljeno istraživanje. Preuzeto 15. lipnja 2015. s internet stranice <http://acea.org.au/wp-content/uploads/2015/04/Barlow.pdf>
3. Connors, G.J., Donovan, D.M., DiClemente, C.C. (2001). Substance Abuse Treatment and the Stages of Change. New York, London: The Guilford Press.
4. Curwood, S.E., DeGeer, I., Hymmen, P., Lehmann, P. (2010). Using Strength-Based Approaches to Explore Pretreatment Change in Men Who Abuse Their Partners. *Journal of Interpersonal Violence*. 26 (13). 2698–2715
5. Day, A., Casey, S., Ward, T., Howells, K., Vess, J. (2010). Transitions to Better Lives: Offender Readiness and Rehabilitation Cullompton, Devon: Willan Publishing
6. De Leon, G. (1996). Integrative Recovery: A Stage Paradigm. *Substance Abuse*. 17 (1). 51–63.
7. Department of Health and Human Services (2012). Enhancing Motivation for Change in Substance Abuse Treatment; Treatment Improvement Protocol (TIP) Series. Department of Health and Human Services.
8. DiClemente, C.C., Prochaska, J.O., Fairhurst, S.K., Velicer, W.F., Velasquez, M.M., Rossi, J.S. (1991). The Process of Smoking Cessation: An Analysis of Precontemplation, Contemplation, and Preparation Stages of Change. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 59 (2). 295–304.
9. DiClemente, C.C., Schlundt, D.B.S., Gemmell, L. (2004). Readiness and Stages of Change in Addiction Treatment. *The American Journal on Addictions*. 13. 103–119.
10. Ferrara, M.L. (1992). Group counseling with juvenile delinquents. Newbury Park-London-New Delhi: SAGE Publications, Inc.
11. Fitzpatrick, M.R., Irannejad, S. (2008). Adolescent Readiness for Change and the Working Alliance in Counseling. *Journal of Counseling & Development*. 86. 438 – 445.
12. Geldard, K., Geldard, D., Yin Foo, R. (2016). Counselling Adolescents, The Proactive approach for Young People. London: Sage Publications.
13. Hallgren, K.A., Moyers, T.B. (2011). Does readiness to change predict in-session motivational language? Correspondence between two conceptualizations of client motivation. *Addiction*. 106. 1261 – 1269.
14. Hemphill, J. F., Howell, A. J. (2000). Adolescent offenders and stages of change. *Psychological Assessment*. 12(4). 371–381.
15. Howells, K., Day, A. (2002). Grasping the nettle: Treating and rehabilitating the violent offender. *Australian Psychologist*. 37. 222–228.
16. Joe, G.W., Simpson, D.D., Broome, K.M. (1998). Effects of readiness for drug treatment on client retention and assessment of process. *Addiction*. 93 (8). 1177 – 1190.

17. Jordan, M. (2005). Decisional Balance Scale: Restructuring a measurement of change for adolescent offenders. Master Thesis. University of North Texas. SAD.
18. Madsen, S. (2003). A Model for Individual Change: Exploring its Application to Human Resource Development. *Human Resource Development Review*. 2 (3). 229 – 251.
19. Migneault, J.P., Adams, T.B., Jennifer P. R. (2005). Application of the Transtheoretical Model to substance abuse: historical development and future directions. *Drug and Alcohol Review*. 24. 437 – 448
20. Miller, W.R., Rollnick, S. (2002). *Motivational Interviewing*. New York: Guilford Press.
21. Prochaska, J. Q, DiClemente, C. C. (1983). Stages and Processes of Self-Change of Smoking: Toward An Integrative Model of Change. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 51 (3). 390 – 395.
22. Prochaska, J. Q, DiClemente, C. C. (1986). Toward a comprehensive model of change. U: Miller W. R., Heather N. (ur.). *Treating addictive behaviors: Processes of change*. New York: Plenum Press. 3-27.
23. Prochaska, J.Q., DiClemente, C.C. (2005). The Transtheoretical Model. U: Norcross, J.C., Goldfried, M.R (ur.): *Handbook of Psychotherapy Integration*. New York: Oxford University Press.
24. Prochaska, J.O., DiClemente, C.C., Norcross, J.C. (1992). In Search of How People Change. Applications to Addictive Behavior. *American Psychologist*. 47(9). 1102 – 1114.
25. Prochaska, J.O., Velicer, W.F., Rossi, J.S., Goldstein, M.G., Marcus, B.H., Rakowski, W., Fiore, C., Harlow, L.L., Redding, C. A., Rosenbloom, D., Rossi, S.R. (1994.) Stages of Change and Decisional Balance for 12 Problem Behaviors. *Health Psychology*. 13 (1). 39 – 46.
26. Rafferty, A. E., Jimmieson, N. L., Armenakis, A. A. (2013). Change Readiness: A Multilevel Review. *Journal of Management*. 39 (1). 110 – 135.
27. Ratkajec Gašević G. (2013). Spremnost mladih osoba na promjenu tijekom posebne obveze uključivanja u individualni ili grupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade. Doktorska disertacija. Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
28. Ratkajec Gašević, G., Dodig Hundrić, D., Mihić, J. (2016). Spremnost na promjenu ponašanja – od individualne prema obiteljskoj paradigmi. *Kriminologija i socijalna integracija*. 24 (1). 50 – 83.
29. Scott K. L., King C. B. (2007). Resistance, Reluctance, and Readiness in Perpetrators of Abuse Against Women and Children. *Trauma Violence Abuse*. 8 (4). 401-417.
30. Steele-Johnson, D., Narayan, A., Delgado, K.M., Cole. P. (2010). Pretraining Influences and Readiness to Change Dimensions: A Focus on Static Versus Dynamic Issues. *The Journal of Applied Behavioral Science*. 46 (2). 245–274.
31. Ward, T., Day, A., Howells, K., Birgden, A. (2004). The multifactor offender readiness model. *Aggression and Violent Behavior*. 9. 645–673.

7. Značaj odnosa u postizanju promjene ponašanja tijekom savjetovanja

Lucija Sablić, Gabrijele Ratkajec Gašević, Martina Čarija

Uspostavljeni odnos tijekom savjetovanja čini ključnu okosnicu promjene te je to razlog zašto ćemo ovu temu nastojati analizirati iz nekoliko perspektiva. Prvo ćemo definirati obilježja odnosa između savjetovatelja i osobe u procesu savjetovanja, odnosno terapijskog saveza. Zatim ćemo predstaviti ključne čimbenike važne za uspostavu odnosa, orijentirajući se prvo na početak savjetovanja. Kako je održavanje odnosa tijekom cijelog procesa savjetovanja ključno za postizanje promjene, nastojat ćemo i tom aspektu posvetiti jednaku pažnju.

7.1. Osnovna obilježja odnosa u savjetovanju

Odnos u savjetovanju podrazumijeva vezu koja se razvija između savjetovatelja i klijenta, osobe koja se uključila u proces savjetovanja. Takav („terapijski“) odnos ima drugačija obilježja od ostalih odnosa koje osoba stvara i gradi tijekom života. Sličnost s osobnim odnosima je u tome što se razvija u emocionalno ugodnoj atmosferi, ali za razliku od prirodnih odnosa savjetovatelj nosi mnogo veću odgovornost za stvaranje i oblikovanje odnosa (Kristančić, 1984.). Odnos osigurava fizičku sigurnost i, što je još važnije, osigurava osjećaj prihvaćenosti, poštovanja i povjerenja od savjetovatelja. Gelso i Hayes (1998.) navode kako je savjetovateljevo pokazivanje empatije i razumijevanja za osobu uključenu u proces savjetovanja ključno za postizanje promjene tijekom procesa savjetovanja. Uz to, kroz izgradnju odnosa, savjetovatelj omogućuje osobi da bude autentična i percipira sebe i savjetovatelja bez distorzija i transfera (Gelso i Hayes, 1998.).

Ključno obilježje važno za razvoj kvalitetnog terapijskog odnosa je razvoj učinkovitog terapijskog saveza (Bordin, 1979.). Temeljeći svoj rad na Greensonovim spoznajama (1965./1967.), Bordin (1976., prema Bordin, 1979.) definira terapijski savez kroz tri komponente:

- (a) dogovor oko zadataka
- (b) pozitivan odnos i
- (c) dogovor oko ciljeva.

Opisujući **ciljeve** kao komponentu terapijskog saveza, Bordin (1979., str. 253) naglašava kako su oni osnovna pretpostavka, iako su kod svakog savjetovatelja dru-

gačije definirani. **Zadatci** bi trebali biti definirani kroz suradnju i dogovor između savjetovatelja i klijenta. Bordin (1979.) naglašava kako dogovor oko zadataka mora biti utemeljen na suradnji između klijenta i terapeuta da bi mogao doprinijeti pozitivnom terapijskom savezu. Dogovor oko zadataka i ciljeva je povezan s **pozitivnim odnosom** između savjetovatelja i klijenta te doprinosi razvoju povjerenja i, posljedično, izgradnji jače povezanosti (Bordin, 1979.).

Mnogo je polemike i oprečnih rezultata istraživanja je li terapijski savez taj koji vodi ka promjeni ili je on nužna pretpostavka za postizanje promjene. Kako je značaj čvrstog i pozitivnog terapijskog saveza konstantno potvrđivan u istraživanjima (Horvath i Symonds, 1991.; Martin, Garske i Davis, 2000.; Hintikka i sur., 2006., prema Geldard, Geldard i Yin Foo, 2016.), često se zaključuje kako je terapijski savez taj koji vodi ka promjeni ponašanja. Smatra se da radeći na konfliktima i teškoćama u odnosu dolazi do pozitivnih promjena kod klijenta. Naime, kroz rad na teškoćama u odnosu, savjetovatelj i klijent će proći identifikaciju i analizu problema u odnosu, isprobavanje novih načina uspostave i održavanja odnosa, testiranje međusobnog povjerenja i bolje upoznavanje samog sebe kroz kontakt s drugom osobom. Sve to doprinosi kapacitetima i vještinama nošenja s problematičnim obrascima ponašanja. Iako Bordin (1976., prema Botella i sur., 2008.) navodi kako kvalitetno uspostavljen terapijski savez ne doprinosi sam po sebi smanjenju simptoma ili promjeni stavova, uvjerenja, vrijednosti ili ponašanja, on je ključan za stvaranje povjerenja i uključivanje u proces promjene. Lambert (1992.) navodi da su elementi terapijskog saveza koji utječu na ishod tretmana briga, empatiziranje, toplina, prihvaćanje, međusobno uvažavanje i osnaživanje za preuzimanje rizika.

7.2.1. Obilježja odnosa s osobama koje se u savjetovanje uključuju mimo vlastite volje

Iako uspostava i održavanje odnosa predstavljaju ključnu dimenziju savjetovanja, malo se istraživača usmjerilo na uspostavu odnosa s adolescentima (Fitzpatrick i Irannejad, 2008.; Binder, Holgersen i Nielsen, 2008.), i/ili s osobama koje se u savjetovanje uključuju mimo vlastite volje (Ritchie, 1986.; O'Hare, 1996.; Honea – Boles, 2001.; Tatman i Love, 2010.; McDonald, 2014.; Trotter, 2015.).

Oni koji nedobrovoljno dolaze u savjetovanje većinom vjeruju da su prisiljeni dolaziti, da im je nepravедno određeno savjetovanje, zbog čega mogu biti frustrirani, ljuti, nepovjerljivi, anksiozni, prkosni ili pak mogu osjećati nemoć (Osborn, 1999.). Klijentovo (ne)razumijevanje procesa savjetovanja, kao i nedovoljna motiviranost za ostvarenje odnosa sa savjetovateljem imaju utjecaja na savjetovateljevu percepciju klijenta i procesa savjetovanja (Razzhavaikina, 2007.).

U nabrojenoj literaturi moguće je pronaći niz teškoća koje se mogu javiti tijekom uspostave odnosa. Neke se tiču samog savjetovatelja, druge se odnose na proces

savjetovanja, dok se neke odnose na osobu upućenu u proces savjetovanja i njezino okruženje (Manassis, 2012). Kako je ova publikacija usmjerena na mlade u procesu savjetovanja, i ta će se dimenzija uzeti u obzir kod razmatranja potencijalnih teškoća.

Tablica 7.1.: *Teškoće u uspostavi odnosa s osobama koje se u savjetovanje uključuju mimo vlastite volje*

Teškoće povezane sa savjetovateljem	Teškoće povezane s osobom upućenom u savjetovanje	Teškoće povezane s odnosom savjetovanja	Teškoće povezane s okruženjem
- stavovi i vrijednosti savjetovatelja - unaprijed definirane i neutemeljene pretpostavke o korisnicima koji se uključuju mimo vlastite volje - stav kako bi savjetovanje trebalo izgledati	- adolescencija kao razvojna faza (potreba za slobodom i autonomijom) - percepcija savjetovališta kao „produljene ruke suda“	- nejednakost u moći između savjetovatelja i osobe upućene u savjetovanje - formalna priroda odnosa - ograničena povjerljivosti	- utjecaj vršnjaka (stav vršnjaka u traženju pomoći) - utjecaj roditelja i njihov stav o upućivanju mlade osobe u savjetovanje

Zbog navedenih negativnih obilježja, izgradnja odnosa koja predstavlja osnovu promjene ponašanja postaje izazovna (Ritchie, 1986., Honea-Boles i Griffin, 2001.; Razzhavaikina, 2007.; Trotter, 2015.). S nedobrovoljnim klijentima, prije svega je važno raditi na njihovoj motivaciji da dolaze u savjetovanje i na motivaciji da rade na problemima. Tek nakon što klijent izgradi motivaciju za aktivno sudjelovanje u procesu savjetovanja, može se očekivati kvalitetna uspostava odnosa i rad na sebi.

Trotter (2015.) naglašava kako je osnovni cilj savjetovanja s počiniteljima kaznenih/prekršajnih djela rad na promjeni stavova, uvjerenja, vrijednosti i ponašanja. Slonim-Nevo (1996.) naglašava *etičku dimenziju izgradnje terapijskog saveza s klijentima koji se moraju uključiti u savjetovanje*, jer oni ne mogu odabrati vlastitog terapeuta, definirati trenutni problem, ili pak slobodno negirati vlastite simptome. No, Ritchie (1986.) navodi kako je upravo zbog navedenih poteškoća u ostvarenju odnosa važno objasniti što proces savjetovanja podrazumijeva, koja je uloga savjetovatelja, te se, kroz dogovaranje ciljeva i zadataka savjetovanja, može započeti izgradnja terapijskog odnosa. Važnost uspostave kvalitetnog terapijskog saveza s nedobrovoljnim korisnicima je ključna, što potvrđuju mnoga istraživanja (Florsheim i sur., 2000., prema Tatman, 2001., Witte i sur., 2001., prema Tatman, 2001.; Ross, 2008.; Hawley i Garland, 2008.; Turney, 2012.; Hart i Collins, 2014.). Iako uspostava odnosa na početku savjetovanja predstavlja okosnicu, kvaliteta

odnosa s početka savjetovanja ne može se uzeti kao konstanta. Njegova kvaliteta varira kako odnos napreduje. Tako najčešće opisan obrazac slijedi visoku povezanost na početku uspostavljenog odnosa, nižu povezanost u sredini odnosa te ponovnu visoku povezanost kako se odnos privodi kraju (Gelso i Carter, 1985., Kivlighan i Shaughnessy, 2000.). Kristančić (1984.) naglašava značaj uspostave odnosa na početku savjetovanja jer odnos kakav se oblikuje na početku savjetovanja ima tendenciju ostati takvim tijekom cijelog procesa savjetovanja. Uzimajući u obzir navedenu važnost uspostave terapijskog saveza i teškoće u izgradnji odnosa s nedobrovoljnim korisnicima ili adolescentima, u nastavku ovog poglavlja usmjerit ćemo se na važnost uspostave i održavanja odnosa s mladima koji nedobrovoljno dolaze u savjetovanje. Kroz smjernice ćemo predstaviti mehanizme uspostave i održavanja odnosa.

7.2. Smjernice za uspostavu odnosa s mladom osobom koja nedobrovoljno dolazi u savjetovalište

Među prvim autorima koji je naglašavao značaj uspostavljenog odnosa tijekom savjetovanja bio je Carl Rogers (Rogers, 1959.; prema Miller i Rollnick, 2002.) i to kroz definiranje i testiranje teorije o **ključnim vještinama savjetovatelja za olakšavanje promjene**. Utvrdio je da odnos usmjeren na klijenta, u kojem savjetovatelj pokazuje **empatiju, neposесivnu toplinu i autentičnost**, ukazuje na mogućnost promjene ponašanja. Takva obilježja savjetovatelj pokazuje vrlo rano u procesu savjetovanja i ona mogu imati presudno značenje već na prvom susretu. To posebno dolazi do izražaja u slučaju osoba upućenih mimo vlastite volje. Direktivan i konfrontirajući stil savjetovanja potiče otpor, dok stil u kojem prevladava reflektiranje i podržavanje smanjuje otpor i povećava razgovor o promjeni (Miller i Rollnick, 2002.).

Uspostava odnosa na početku obilježava kasniji tijek savjetovanja i značajno utječe na njegov ishod (Barber, 2000., 2006., Konstantino, 2002., Horvath i Symonds, 1991., sve prema MacEwan, 2009.). Gelso i Carter (1985.) su utvrdili kako je u kratkim tretmanima, poput provedbe posebne obveze uključivanja u psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, od iznimne važnosti uspostava pozitivnog terapijskog saveza već na samom početku savjetovanja. Bez snažne povezanosti na početku tretmana malo je vjerojatno postizanje pozitivnih ishoda tretmana. Negativna procjena terapijskog saveza tijekom prva tri susreta značajnije ukazuje na napuštanje tretmana nego samoprocjena ozbiljnosti problema osobe u procesu savjetovanja.

Osim ovih generalnih spoznaja, slijede smjernice koje mogu pomoći u uspostavi i održavanju odnosa. Radi pojednostavljivanja u predstavljanju, smjernice su podijeljene u tri područja:

- teme i pristup na prvom susretu (uključujući utjecaj roditelja na uspostavu odnosa)
- teme i pristup u središnjem dijelu procesa, usmjerenom na promjenu ponašanja
- poželjna obilježja savjetovatelja i njihov utjecaj na uspostavu odnosa.

7.3. Teme i pristup mladima koji se uključuju u savjetovanje mimo vlastite volje na prvom susretu

Uspostava odnosa je primarni cilj inicijalne faze savjetovanja. Teško je definirati koliko susreta treba posvetiti uspostavi kvalitetnog terapijskog odnosa koji omogućuje promjene u ponašanju.

Atmosfera puna prihvaćanja i neosuđivanja tijekom prvog susreta može klijentima osigurati perspektivu u kojoj, ukoliko požele, mogu rješavati probleme i orijentirati se na promjene u životu. Uvriježeno je mišljenje da je na prvom susretu važno osigurati dovoljno prostora da klijent ispriča svoju priču, dok savjetovatelj treba pažljivo slušati i podržavati takvo izražavanje. No, mladi upućeni u savjetovalište rjeđe će biti spremni podijeliti svoju priču te će češće doći šutljiviji i bit će im potrebno mnogo poticaja. Reakcije na početne odgovore mogu obojiti cjelokupan proces savjetovanja i zato je važno promisliti koja bi pitanja bilo primjereno postaviti na samom početku savjetovanja, da s jedne strane budu dovoljno informativna, a s druge strane neugrožavajuća. Mlade osobe mogu strahovati hoće li moći i na koji način će morati razgovarati o stvarima koje su za njih teške, i to s nepoznatom osobom. Zato je posebno važno prvo poslati poruku da su oni savjetovateljima prvenstveno važni kao osobe, a tek ako i kada to žele, mogu otvoriti teme koje su im teške. Tom aspektu je važno pridodati razvojni aspekt adolescencije koju obilježava isprobavanje vlastitih granica i autonomije te upoznavanje sebe kao osobe. U toj će fazi pristati uspostaviti odnos povjerenja samo s osobom za koju su sigurni da će ih poštovati kao autonomnu osobu.

Stoga je savjetovanje s mladima posebno važno **započeti pitanjima** o njima samima: o tome što vole, što ih interesira, o njihovim razmišljanjima o svijetu i sl. Uz to, savjetovatelj bi jasno trebao **objasniti svoju ulogu** i da je tu da bolje upozna klijenta te da razgovaraju o problemima s kojima se mlada osoba nosi. Ali je isto tako važno poslati poruku da se njihov odnos ne zasniva samo na problemu koji je klijenta doveo u savjetovanje, već da su mogućnosti samog odnosa puno šire, ovisno o potrebama osobe u procesu savjetovanja.

Valja imati na umu kako osobe koji ne dolaze na savjetovanje svojom voljom, najčešće imaju unaprijed određene utiske, često i neutemeljene informacije koje prate

neugodne emocije poput straha i neizvjesnosti što će se tijekom procesa savjetovanja zbivati. Mladi se u savjetovanje uključuju s različitim očekivanjima, strahovima, nadama i brigama, ali i s različitom količinom informacija koje su prije uključivanja čuli. Zato je korisno na početku mladoj osobi jednostavno i kratko **predstaviti strukturu prvog susreta i savjetovanja općenito.**

U vidu uspostave odnosa s mladima s tim obilježjima, Horne i Kiselica (1999.) navode nekoliko mogućnosti u rješavanju tog početnog zadatka. Prvi susret s mladom osobom koja je upućena u proces savjetovanja je ključan i on određuje ton i očekivanja od savjetovanja. Najvažniji je prvi dojam koji savjetovatelj ostavlja na maloljetnika – ležeran stil odijevanja, pojava i komuniciranje mogu pomoći u ostavljanju dobre impresije. Važno je poraditi na klijentovoj pretpostavci tko dolazi potražiti pomoć u savjetovalište. Okolnosti vezane uz povjerljivost trebaju biti izravno naglašene već na prvom susretu. Strukturirajući ton prvog susreta može umiriti klijenta i usmjeriti savjetovanje na dobar početak. Autori Miller i Rollnick (2002.) navode da je takvu strukturu moguće postići sljedećim temama:

- količina vremena koja je na raspolaganju
- objašnjenje uloge savjetovatelja i ciljeva savjetovanja
- opis klijentove uloge
- definiranje tema na kojima je moguće raditi
- postavljanje pitanja otvorenog tipa.

Savjetovatelji najčešće očekuju da će se na početku savjetovanja s klijentima koje je netko uputio u savjetovalište, k tome adolescentima, susresti s otporom. Taj otpor je usmjeren na proces savjetovanja, a time i na uspostavu odnosa sa savjetovateljicom. Zašto otpor? Ukoliko se otpor javi, on je najčešće prisutan zbog pozitivnog stava prema ponašanju koje je povezano s činjenjem kaznenog ili prekršajnog djela. Tako oni koji su upućeni zbog vršnjačkog ili obiteljskog nasilja nalaze opravdanje za svoje postupke, kao i oni koji su počinili imovinske prekršaje ili imaju poteškoća u školi. Uvjerenje da svatko „ima pravo raditi sa svojim životom što hoće“, te miješanje osobnih sloboda i kršenja uobičajenih normi ponašanja značajno doprinose otporu. Kao „poseban dodatak“ otporu jesu informacije „pokupljene“ od vršnjaka koji su i sami bili u savjetovanju ili poznaju nekog tko je bio u tretmanu. „Obogaćeni“ tuđim iskustvima koja su ugradili u svoj stav prema savjetovanju, maloljetnici mogu dodatno učvrstiti otpor. Još jedan vrlo važan čimbenik koji doprinosi otporu jest strah. Neizvjesnost o tome „što će mi tamo raditi“, hoće li biti zakonskih posljedica također može pojačati otpor prema savjetovanju te loše utjecati na uspostavu (dobrog) odnosa.

Otpor prema procesu savjetovanja može se iskazivati na različite načine. Neki maloljetnici otvoreno kažu što misle o svemu: „*Ne želim dolaziti jer to meni ne treba i*

nitko me ne može natjerati. Ne želim razgovarati.“ Šutnja nije rijedak način iskazivanja otpora, ali ukazuje i na strah. Kakav god bio način na koji klijent pokazuje svoj otpor, on uvijek govori jedno: savjetovanje nije bilo njegov/njezin izbor.

Što na prvom susretu s opisanim otporom?

Važnost prvog susreta opisali su mnogi autori (npr. Krupnick i sur., 1996., Gullo, Lo Coco i Gelso, 2012.), s jasnim razlogom: o njemu značajno ovisi tijek i ishod savjetovanja. Kao što je ranije rečeno, maloljetnici imaju svoje razloge zbog kojih u prvom susretu ne pokazuju pretjeran interes za razgovor sa savjetovateljem. Imaju svoja očekivanja koja se, ugrubo, mogu svesti na sljedeća: *gnjavit će me, sad će me ispitivati, prijetit će mi, kritizirat će me* i slično. Rijetko koji klijent uključen mimo vlastite volje očekuje od savjetovanja ono što bi ih zapravo trebalo dočekati: **vedar ton, općenit razgovor** (koliko ima godina, u koju školu ide, s kim živi, kako se najradije zabavlja, u čemu je dobar i uspješan, tko ga je poslao), **jasno objašnjenje o tome gdje se nalazi i što se zapravo radi u toj ustanovi, dogovor o novom dolasku, razmjena telefonskih brojeva...**

Na završetku tako vođenog razgovora često se može čuti kako je klijent odahnuo i razvedrio se. Ovo (ugodno) iznenađenje može doprinijeti uspostavi kvalitetnog odnosa jer ono donosi jasnoću, umanjuje strah i na neki način izaziva znatiželju o tome što će biti sljedeći put. Ipak, postoje klijenti koji će, usprkos navedenom, ostati zatvoreni, šutljivi ili otvoreno reći da ne žele razgovarati. U takvim je situacijama dobro objasniti klijentu da on ima pravo šutjeti i ne dolaziti, te mu, jednako mirno, reći i koje su posljedice. Tada se može upotrijebiti sljedeća tehnika: kad je klijent u velikom otporu i uporno ponavlja da ne želi surađivati, vrlo učinkovitim se pokazalo da mu se predloži, nakon što mu se objasne i posljedice, da do sljedećeg susreta promisli, odvaži sve „za“ i „protiv“ dolaska na savjetovanje i dođe s odgovorom. Iskustvo je pokazalo da se klijenti u najvećem broju slučajeva vrate i kažu kako su odlučili nastaviti. Na taj način se umanjuje osjećaj prisile jer klijent ima dojam da je samostalno donio odluku, a to svakako utječe na uspostavu boljeg odnosa.

Osim ovih općenitih naputaka, važno je istaknuti kako bi se savjetovatelj trebao odreći ideje da sa svakom osobom u savjetovanju mora uspostaviti dobar odnos. Takvo uvjerenje nije realno, a može biti velik izvor frustracije. Ponekad nije loše klijenta uputiti nekome od kolega, ukoliko savjetovatelj procijeni kako se ne može nositi s otporom. Na kraju, neki mladi ne žele surađivati uopće, i to treba prihvatiti. Obično se radi o mladima kojima bi drugačija intervencija bila primjerenija.

Naglašavajući okolnosti i potencijalne scenarije prvog susreta s klijentom koji se uključuje u savjetovanje mimo vlastite volje, dolazimo do tehnika koje mogu poslužiti u uspostavi odnosa (tablica 7.2.).

Tablica 7.2.: Tehnike za uspostavu odnosa s nedobrovoljnim korisnikom (na početku savjetovanja)

Hackney, Cormier (2012.)	Kristančić (1984.)
- pokazivanje empatije - autentičnost - uvažavanje - pokazivanje uključenosti - aktivno slušanje (reflektiranje i parafraziranje) - zaključivanje - poticanje	- empatična komunikacija - poštovanje - raščišćavanje uloga - ocjena i razvoj klijentove motivacije - autentičnost

Kako se tehnike navedene u tablici razlikuju po razini specifičnosti, omogućuju opće i vrlo konkretne smjernice za uspostavu odnosa s osobama koje se u savjetovanje ne uključuju vlastitom voljom.

U ranoj fazi savjetovanja bitna je **empatična komunikacija**. Time se djeluje na potencijalnu neugodu osobe, na bojazni i strahove. Uvidom da je osobama teško početi govoriti, da teško nalaze riječi, da im je teško izraziti sebe, stvara se početna impresija da je savjetovatelj osjetljiv, koncentriran i pun razumijevanja. Empatični odgovori stručnjaka mogu smanjiti osjećaj da je u nekom posebnom tretmanu te takav pristup može smanjiti otpore i omogućiti dublje istraživanje potreba i očekivanja. Gladding (2006., prema Hackney i Cormier, 2012.) naglašava kako empatija ima dva aspekta. *Primarna empatija* uključuje pokazivanje temeljnog razumijevanja toga što osoba osjeća i doživljava te postupke koje su temelj toga, i *napredna empatija*, koja je odraz ne samo toga što osoba izravno govori već i onoga što pritom podrazumijeva ili nepotpuno iskazuje. Iako je empatična komunikacija važna kod uspostave svakog odnosa savjetovanja, posebno je značajna kod osoba koje nisu motivirane za prihvrat profesionalne pomoći. Empatična komunikacija je značajna jer omogućuje i uvažavanje negativnih emocija poput ljutnje i otpora (npr. *Razumijem da vas je dolazak ovamo naljutio.*).

Poštovanje ili uvažavanje podrazumijeva emocionalni odaziv savjetovatelja topline, prihvaćanjem i poštovanjem, bez obzira na probleme i ponašanje klijenta. Imajući u vidu nedobrovoljne korisnike, nužno je da savjetovatelj pristupi s mnogo emocionalne topline, s prihvaćanjem i poštovanjem bez obzira na to kakvi su problemi osobe te dosadašnje i trenutno ponašanje. U tom smislu, profesionalni izazov savjetovatelja je raditi na što većoj otvorenosti prema svim fenomenima koji se mogu dogoditi među ljudima. Važno je da savjetovatelj može čuti „teške stvari“ bez osuđivanja, evaluiranja, zgražanja, straha i sl.

Sljedeći važan element ključan za uspostavu odnosa je **autentičnost savjetovatelja**. Autentičnost podrazumijeva neposrednost u odnosu. Ta neposrednost je refleksija utjecaja osobe u savjetovanju na samog savjetovatelja što omogućuje uvid kako osoba utječe na odnose u privatnom okruženju. Kroz bazičnu spremnost za

uspostavu odnosa, otvorenost i davanje povratne informacije, savjetovatelj osigurava vlastitu autentičnost u odnosu. Na to se nadovezuje samootkrivanje i konfrontacija u ranim fazama uspostave odnosa. Samootkrivanje savjetovatelja odnosi se na osjećaje, reakcije i iskustva. Uputno je na početku razinu samootkrivanja svesti na najmanju moguću mjeru jer mlada osoba može takvo ponašanje proglašiti nestručnim. Uz to adolescenti, koji su u fazi pretjerane egocentričnosti, rijetko su zainteresirani za samootkrivanje odraslih. Iako se **konfrontiranje** kao tehnika promjene ponašanja nikako ne preporuča na početku procesa savjetovanja, kod mladih koji pokazuju značajna odstupanja u ponašanju, manipuliraju stručnjakom ili se pak (samo)zavaravaju može biti vrlo korisna. U tom slučaju, dozvoljavanje zavaravanja, manipulacije, bez otvorenog razgovora o tome ne pomaže razvijanju daljnjeg odnosa. Pri tome je važno biti autentičan i ljubazan. Tada konfrontacija čak može razviti daljnji odnos jer takvi klijenti pokazuju veće poštovanje prema osobi koja otkriva njihovo manipulatorsko ponašanje.

Ključan aspekt za uspostavu odnosa predstavlja **pojašnjavanje uloge**. Na početku je bitno utvrditi jesu li očekivanja klijenta i savjetovatelja usklađena ili se razlikuju. Ukoliko se radi o nerealnim očekivanjima, važno je na izravan, ali uvažavajući način pojasniti kako mu želimo pomoći, ali da je to nemoguće na način na koji je to klijent zamislio. Kako klijenti malo znaju o procesu savjetovanja i kako im savjetovatelj može pomoći, važno je objasniti ulogu i mogućnosti koje takav odnos nudi.

I posljednji važan aspekt za početnu uspostavu odnosa predstavlja **procjena i razvoj klijentove motivacije** što je opisano u prethodnom poglavlju.

Svi maloljetnici koji se uključuju u psihosocijalni tretman u savjetovalištu prvi put dolaze u pratnji jednog ili oba roditelja ili neke druge odrasle osobe. Njihova nazočnost može utjecati na uspostavu odnosa s mladom osobom, kako u pozitivnom, tako i u negativnom smislu. Roditelji koji i sami imaju dobar odnos i komunikaciju sa svojom djecom ohrabruju ih da što odgovornije i samostalnije obavljaju svoje školske i druge životne zadatke. Na taj način pristupaju i uključenju svojeg djeteta u savjetovanje. Jasni su u komunikaciji, dopuštaju svom djetetu da sam govori i iznosi svoja mišljenja i prepuštaju mu odgovornost za i provedbu obveze. Nažalost, praksa pokazuje da su takvi roditelji ipak u manjini u odnosu na one koji negativno utječu na uspostavu kvalitetnog odnosa između savjetovatelja i osobe upućene na savjetovanje.

Na temelju iskustva rada u provedbi psihosocijalnog tretmana u savjetovalištu za mlade, u prilogu ovog poglavlja opisana su neka obilježja roditelja koji otežavaju kako uspostavu odnosa, tako i cjelokupnu intervenciju (Okvir 7.1.). U navedenim primjerima slijede opisi potencijalnih intervencija savjetovatelja s obzirom na obilježja roditelja.

7.4. Održavanje odnosa u središnjem dijelu savjetovanja, usmjerenom na promjene u ponašanju

Ukoliko je početak savjetovanja usmjeren na uspostavu odnosa, onda je središnja faza savjetovanja usmjerena na održavanje odnosa i postizanje promjena u ponašanju. Iako postizanju promjene doprinosi definiranje ciljeva, razgovor o određenim temama i tehnike koje se primjenjuju, o čemu će više biti riječi u svim narednim poglavljima, osnova postizanja promjene je odnos. Tome ćemo posvetiti tekst koji slijedi.

Bez obzira na ciljeve savjetovanja, pristup ili teorijsko utemeljenje savjetovatelja, empatična komunikacija, srdačan odnos, konfrontacija i autentičnost povratnih informacija i dalje su ključna obilježja za održavanje odnosa (Kristančić, 1984.). Do sličnih nalaza dolazi i Jacobsen (2013.) u istraživanju u kojem je analizirao proces izgradnje i održavanja odnosa s nedobrovoljnim korisnicima. S tom svrhom intervjuirao je socijalne djelatnike te se usmjerio na strategije i tehnike kojima grade ili održavaju odnos. Stručnjaci su naglasili kako je nužno omogućiti osobama osjećaj kontrole tijekom tretmana, kao i posjedovanje kapaciteta za autentično poštovanje, uvažavanje i prihvaćanje osobe.

Slijedi objašnjenje ključnih obilježja za održavanje odnosa tijekom savjetovanja:

Empatična komunikacija tijekom održavanja odnosa pomaže osobi u razumijevanju vlastitih teškoća i samog sebe. Empatični odgovori tijekom procesa samootkrivanja, istraživanja vlastitih emocija, stavova, uvjerenja i ponašanja, omogućuju stvaranje osjećaja prihvaćenosti. Kristančić (1984.) navodi kako je iskazivanje empatičnosti u središnjoj fazi savjetovanja povezano s razvojem uvjerenja osobe o vlastitom razvoju i mogućnosti promjene.

Pokazivanje poštovanja je ključno u situacijama povećanja samootkrivanja, kako bi doprinijelo izgradnji samopoštovanja osobe u procesu savjetovanja, ali i prevladavanju kriza zbog eventualnih neuspjeha u promjeni. To prvenstveno podrazumijeva visoku razinu uvažavanja, prihvaćanja, poštovanja i iskazivanja pozitivnih emocija bez obzira koliko se svjetonazor osoba koje dolaze na savjetovanje razlikuje od vrijednosnog sustava savjetovatelja.

Za razliku od početne uspostave odnosa gdje **autentičnost** označava odsustvo poučavanja i dijeljenja savjeta, tijekom održavanja odnosa ono podrazumijeva samootkrivanje savjetovatelja, humor, otvorenost i spontanost. S tim obilježjima, ovaj odnos postaje „model odnos“ za izgradnju ostalih odnosa u životu osobe.

Konfrontiranje kao tehnika, ukoliko se upotrebljava zajedno s empatičnom komunikacijom, može voditi ka promjeni klijenta i razvoju veće povezanosti i kvalitete odnosa.

Unatoč namjerama savjetovatelja da uspostavi i održi kvalitetan odnos s osobom u procesu savjetovanja, terapijski savez može biti loš (Geldard, Geldard i Yin Foo, 2016.). Znakovi koji na to upućuju su:

- nezainteresiranost, izbjegavanje ključnih tema razgovora
- izbjegavanje aktivnog sudjelovanja u razgovoru, česte šutnje
- teškoće u uspostavi kontakta očima
- negativan ili skeptičan stav
- želja da se ranije završi susret.

Pri tome, isti autori naglašavaju kako proaktivnost savjetovatelja i preuzimanje veće odgovornosti za uspostavu odnosa može biti ključna u poboljšanju terapijskog saveza s mladom osobom. To uključuje:

- **povezivanje na otvoren i iskren način** (*Često me prati dojam da mi je s tobom jako teško uspostaviti odnos.*)
- **izražavanje mišljenja što osjećamo i što smo uočili** (*Zabrinuta sam jer osjećam da se ne uspijevamo povezati na način koji bi tebi odgovarao. Zanima me osjećaš li se i ti tako?*)
- **provjeravanje što se događa s mladom osobom** (*Stječem dojam da u ovom odnosu ne uspijevamo osigurati ono što je tebi uistinu potrebno. Zanima me možemo li raditi na neki drugačiji način koji bi tebi odgovarao u većoj mjeri, da se osjećaš ugodnije i otvorenije da razgovaramo o onome zbog čega si upućen. Što bi ti u ovom trenutku bilo najkorisnije?*)
- **nudjenje alternativa** (*Želiš li da nastavimo razgovarati o ovoj temi, o tome što te muči ili bi radije želio da završimo za danas i nastavimo o ovome razgovarati sljedeći put?*)

7.5. Obilježja savjetovatelja i njegov utjecaj na uspostavu odnosa

Započeli smo ovo poglavlje naglašavanjem važnosti uloge savjetovatelja za uspostavu kvalitetnog odnosa s klijentom te ćemo time i završiti. U literaturi se može pronaći mnogo radova koji govore o tome koja bi obilježja trebao imati savjetovatelj ukoliko želi uspostaviti dobar odnos s osobom upućenom u savjetovanje i postići pozitivan ishod savjetovanja. Iako nehotice, savjetovatelj također može biti izvor klijentovog otpora. Tako Mahrer i suradnici (1994.) ističu tri važna elementa na koja treba obratiti pozornost (i ukoliko je moguće izbjegavati ih):

1. Kad savjetovatelj želi da se mlada osoba ponaša onako kako savjetovatelj smatra ispravnim

Posebna obveza uključivanja u psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade izriče se maloljetnicima zbog nekog oblika kršenja zakona. Ukoliko savjetovatelj ima negativan stav prema nekim oblicima kaznenih djela, a time i predrasude prema nekim mladima koji su počinili kaznena ili prekršajna djela, on može svoja uvjerenja smatrati jedinim ispravnim i tako se ponašati. Nastupati prema maloljetniku isključivo iz pozicije ispravnoga, odnosno tražiti od njega da usvoji društveno poželjne stavove i stavove savjetovatelja teško može dovesti do pozitivnih promjena. Mlada osoba osjeća posebnu obvezu nametnutom, a promjene svog ponašanja nepotrebнима. To može dodatno učvrstiti otpor tako da klijent otvoreno odbija suradnju (Mahrer i sur. 1994.). Mnogo je bolje pristupiti osobi uvažavajući njegovo mišljenje, koliko god ono bilo u suprotnosti s vlastitim svjetonazorom. Postupno preispitivanje maloljetnikovih stavova, uz jasno dopuštenje da ih može iskreno izreći, olakšat će i njihovu promjenu.

2. Kad savjetovatelj konstruira ulogu koju bi mlada osoba trebala ispuniti

Kada osoba prihvaća i ispunjava uvjete koji su zajednički dogovoreni, malo je razloga za otpor. Međutim, kad nije spremna za ispunjavanje dodijeljene joj uloge, dolazi do problema. Npr. savjetovatelj može biti stručnjak za probleme ponašanja. Sebe vidi kao onoga koji kontrolira proces savjetovanja, a klijenta kao osobu koja bi trebala u tom procesu surađivati, odnosno ispuniti svoju ulogu. Kad se to ne dogodi, nastaje otpor i proces može krenuti u krivom smjeru (Basch, 1982, prema Mahrer i sur., 1994.). Ponekad savjetovatelj na sebe preuzima različite uloge u odnosu – onoga koji podržava, savjetuje, brani, pa od osobe u procesu savjetovanja očekuje da to i cijeni. U mnogim slučajevima se to ne događa, što može ugroziti odnos.

3. Kad savjetovatelj unaprijed pretpostavlja da je mlada osoba u otporu i tako se ponaša

Ako savjetovatelj vjeruje da je „otpor sastavni aspekt ljudske prirode“, vidjet će otpor u svakoj osobi upućenoj u savjetovanje (Driscoll, 1984., prema Mahrer i sur., 1994.). Važno je razumjeti da se ponašanja osobe u procesu savjetovanja mogu protumačiti kao otpor, ali to nije uvijek točno. Tako Munjack i Oziel (1978.), smatraju da se ponašanja mogu protumačiti kao otpor s jedne strane, ali ista ta ponašanja iz druge perspektive se mogu shvatiti kao funkcionalna i adaptivna. Pristupanje svakoj mladoj osobi kao jedinstvenoj, nikako kao pripadniku neke skupine koja ima svoja obilježja, olakšat će rad i dovesti do boljeg ishoda. Dobar savjetovatelj treba imati vještinu, ali i fleksibilnost kojom se prilagođava osobi u procesu savjetovanja, mijenja svoj stil prema njegovim potrebama (Dryden, 2008.).

Okvir 7.1.: Pristup roditeljima tijekom prvog susreta

Roditelji usmjereni na kritiku: uglavnom dolaze namršteni, ljutiti, izražavaju osobnu povrijeđenost onime što je njihov sin/kći, učinio/la, i ne štede na kritikama. Osoba upućena u savjetovanje se osjeća još gore, „sama protiv svih“, i može biti u još većem otporu. U takvim je situacijama važno dati do znanja da se savjetovatelj ne namjerava pridružiti skupini kritičara. Opravdano je pretpostaviti da roditelj koji tako nastupa ne čini znatno drugačije u drugim situacijama i da je kritiziranje djeteta njegov odgojni stil. Takav maloljetnik navikao je na kritike i ne očekuje ništa drugo. Upravo tu mogućnost treba iskoristiti jasno pokazujući da ga se, bez obzira na kritike, uvažava, poštuje i želi saslušati. Dobrobiti od takvog pristupa su velike, a vjerojatnost uspostave kvalitetnog odnosa još veće.

Primjer roditelja usmjerenih na kritiziranje

Maloljetna djevojka K. (16 godina), upućena u savjetovalište zbog ometanja javnog reda i mira, dolazi u pratnji majke. Djevojka je odjevena prilično napadno, izjašnjava se kao punkerica. Majka djeluje mrzovoljno te odmah, bez posebna poticaja počinje govoriti:

Majka: Ah, vidite vi što ona radi! A kad sam ja upozoravala odavno, nitko me nije slušao. Ona je grozna, grozna, ne sluša me i sramoti na svakom koraku. I još sam danas morala doći ovdje s njom. Užas. Ja...

Savjetovateljica: Čini mi se da ste ljuti na K.

Majka: Ma molim vas, nisam ja više ljuta, očajna sam ne znam što ću s njom, znate li vi koliko sam se ja trudila da od nje napravim čovjeka, a ona ništa...

Savjetovateljica: Predlažem da čujemo K.

K.: Nemam što reći. Bio je rođendan, napila sam se i bili smo glasni. Što je tu tako strašno? Ali, moja mama to ne razumije...

Majka (upada u riječ): Ma što imam razumjeti, ista si k'o i otac, nema se tu što reći.

K: Eto vidite, uvijek tako. S njom se ne može razgovarati.

Savjetovateljica: U ovom trenutku se ljutite jedna na drugu i ne možete razgovarati. Ja ću vam sada reći nekoliko osnovnih informacija o tome gdje ste sada i o načinu na koji radimo koje obje trebate znati. Nakon toga razgovarat ćemo najprije s vama (obraća se majci), a onda s K.

Osnovni zadatak savjetovatelja je prekinuti „začarani“ krug loše komunikacije koji se stvara između roditelja i djeteta. U zasebnom razgovoru s roditeljem, jasno se može dati do znanja da kritiziranje nije najbolji način povezivanja s djetetom. Savjetovatelj bi se trebao čuvati izravnih kritika ovakvih roditelja. Mnogo je učinkovitije takvom roditelju ponuditi zaseban sastanak i dati priliku da kaže sve što želi reći. Na taj način roditelj dobiva pažnju i osjećaj uvažavanja, a onda je povećana mogućnost da i sam pokuša mijenjati svoj odgojni stil, odnosno način komunikacije.

Roditelji usmjereni na prezaštićivanje: ova skupina roditelja prati svoju djecu s idejom da ih moraju zaštititi od „vanjskog neprijatelja“, u koje se ubraja i savjetovalište i svi koji u njemu rade. Nekritični su prema djeci, umanjuju njihove prijestupe i skloni su opravdavanju. Mladi koji imaju takve roditelje skloni su im prepustiti „bitku“ i obično mirno sjede

i čekaju razvoj situacije. Savjetovatelj je od početka stavljen u poziciju neprijatelja, pa je važno ne prihvatiti tu ulogu. Također je dobro umanjiti nazočnost i utjecaj roditelja koliko je moguće i klijentu se obraćati kao onom koji je važan i s kime se dogovara.

Primjer roditelja usmjerenih na prezaštićivanje

Mladić, B., 17 godina, upućen zbog teške krađe, dolazi s majkom. Nakon upoznavanja majka prva govori.

Majka: Evo, mi smo došli kako su nam i naredili. Bože, kao da je opljačkao banku, tako se prema nama odnose. Moj sin je stvarno žrtva lošeg društva, znate. On nikad ne bi napravio ništa takvo, mislim stvarno pretjeruju.

Savjetovateljica: A ti, B., što ti kažeš na to?

B.: Pa mama je sve rekla, pitajte nju (sliježe ramenima i smije se)...

Savjetovateljica: Prema dopisu, čini se da si počinio ozbiljno kazneno djelo...

Majka (upada u riječ): Joj, pa to vam i hoću reći, to vam je sve krivo shvaćeno. Tih par automobilskih guma nije bilo njegovo, to je prvo, drugo, policajci su...

Savjetovateljica: Oprostite, htjela sam čuti što B. misli o tome.

Majka: Hajde, sine, reci da sam u pravu...

B.: Klima glavom i potvrđuje.

Savjetovateljica: Dobro, sada ću vam reći nekoliko informacija o tretmanu, o tome što se od svih nas očekuje (objašnjava vrijeme dolazaka, učestalost itd). B., imaš li kakvo pitanje..

B.: Okreće se prema majci i šuti.

Majka: Ne, sve je bilo jasno, samo da zapišem brojeve telefona.

Savjetovateljica: Molim da B. također zapiše broj telefona i vrijeme dolaska. Od sada nadalje on će dolaziti sam...

Majka: Ma nema potrebe, ja ću dolaziti s njim...

B.: Klima glavom.

Savjetovateljica: Čini mi se da se nismo razumjeli. B. će dolaziti sam, a vas molim da me redovito kontaktirate telefonom.

U ovakvom slučaju cilj je prebaciti odgovornost za izvršavanje obveze na osobu kojoj je određeno savjetovanje. S obzirom da se radi o maloljetniku, roditelj ima pravo dobiti informacije o tome dolazi li redovito, a sve ostalo treba biti odgovornost mlade osobe.

Roditelji koji ne preuzimaju odgovornost: roditelj koji obvezu svog sina/kćeri ne shvaća ozbiljno. Ponaša se i govori kao i klijent. Često se mogu čuti rečenice poput „*svi smo mi bili mladi, nije to ništa, pa i ja sam to činio...*“ Prema sinu/kćeri ponaša se kao prijatelj – vršnjak (koristi izraze kojima se koriste adolescenti, nerijetko i u odijevanju pokazuju slične sklonosti). Općenito ostavljaju dojam površnosti, svojoj djeci ne predstavljaju auto-

ritet. Na sličan način postavljaju se prema savjetovanju. Kao i klijent, nadaju se da će „sve brzo proći“ i ne očekuju promjene u ponašanju svoje djece. Osim što nemaju zahtjeva kao odgajatelji, što djeci ponekad odgovara, ne daju djeci ni osjećaj sigurnosti. U takvim slučajevima dobro je da se savjetovatelj postavi kao odrasla osoba i jasno postavi pravila.

Primjer roditelja koji ne preuzimaju odgovornost

Mladić M., 15 godina, dolazi u pratnji majke, zbog posjedovanja male količine marihuane.

Majka (neobične, mladenačke frizure, nekoliko tetovaža po rukama, piercing iznad obrve, žvače žvakaću gumu).

Majka: Pa eto, mi došli, rekli su nam da se javimo...

Savjetovateljica (obraća se mladiću): Vidim da na uputnici piše da si zatečen u posjedovanju marihuane.

M.: Ma to je bilo bez veze, na festivalu..

Majka (smijući se): Ajde, ajde, reci sad... Još sam ti rekla da će biti puno murje tamo, al' me ti ne slušaš...

M.: (smije se)

Savjetovateljica (majci): Čini mi se da ne brinete previše zbog toga što se dogodilo...

Majka: Ma, čujte, da on sad nešto ozbiljno uzima, to bi me brinulo, ali ovako... Mislim, on ima 15 godina, svi njegovi frendovi su probali travu, znala sam da će i on. Ja ne vidim tu neki veliki problem... Hoću reći, mislim da su to pretjerivanja...

Savjetovateljica: S obzirom da je vašem sinu izrečena posebna obveza, mislim da je dobro da se to shvati ozbiljno. Vjerujem da ćeš se ti, M., pridržavati naših dogovora, kako bismo izbjegli probleme. Zbog toga ću vam sada dati osnovne informacije...

U ovakvom slučaju važno je roditelja vratiti u njegovu ulogu, koliko je to moguće, kako u prvom, tako i u sljedećim susretima. Razgovor je dobro voditi u vedrom, ali ipak nešto ozbiljnijem tonu nego u drugim situacijama.

Literatura:

1. Binder, P., Holgersen, H., Nielsen, G.H. (2008). Re-establishing contact: A qualitative exploration of how therapists work with alliance ruptures in adolescent psychotherapy. *Counselling and Psychotherapy Research*. 8(4). 239-245. doi: 10.1080/14733140802363167
2. Bordin, E.S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice*. 16. 252-38.
3. Botella, L., Corbella, S., Belles, L., Pacheco, M., Gómez, A.M., Herrero, O., ... Pedro, N. (2008). Predictors of therapeutic outcome and process. *Psychotherapy Research*. 18(5). 535-542.

4. Dryden, W. (2008). The therapeutic alliance as an integrative framework. U: Dryden, W. I Reeves, A. (ur.). Key issues for counseling in action. Los Angeles-New Delhi-Singapore-Washington DC: SAGE Publications, Inc. 1-17.
5. Fitzpatrick, M.R., Irannejad, S. (2008). Adolescent Readiness for Change and the Working Alliance in Counseling. *Journal of Counseling & Development*. 86. 438 – 445.
6. Gelso, C.J., Carter, J. (1985). The relationship in counselling and psychotherapy: Components, consequences, and theoretical antecedents. *Counseling Psychologist*. 13. 155-243.
7. Gelso, C.J., Hayes, J.A. (1998). The Psychotherapy Relationship: Theory, Research and Practice. John Wiley & Sons: New York.
8. Geldard, K., Geldard, D., Yin Foo, R. (2016). *Counselling Adolescents, The Proactive approach for Young People*. London: Sage Publications.
9. Gullo, S., Lo Coco, G., Gelso, G. (2012). Early and Later Predictors of Outcome in Brief Therapy: The Role of Real Relationship. *Journal of Clinical Psychology*. 68(6). 614–619. doi: 10.1002/jclp.21860
10. Hackney, H.L., Cormier, S. (2012). Savjetovatelj – stručnjak. Procesni vodič kroz pomaćanje. Jastrebarsko: Naklada Slap.
11. Hart, J., Collins, K. (2014): A 'back to basics' approach to offender supervision: Does working alliance contribute towards success of probation? *European Journal of Probation*. 6 (2). 112–125. doi: 10.1177/2066220314543747
12. Hawley, K.M., Garland A.F. (2008). Working Alliance in Adolescent Outpatient Therapy: Youth, Parent and Therapist Reports and Associations with Therapy Outcomes. *Child Youth Care Forum*. 37. 59–74. doi:10.1007/s10566-008-9050-x
13. Honea-Boles, P. (2001). The court-mandated client: Does limiting confidentiality preclude a therapeutic encounter? *TCA Journal*. 29(2). 149-160.
14. Honea-Boles, P., and Griffin, E. J. (2001). The court-mandated client: Does limiting confidentiality preclude a therapeutic encounter? *Journal of Professional Counseling, Practice, Theory, & Research*. 29 (2). 149 – 160.
15. Horne, A.M., Kiselica, M.S. (1999): *Handbook of Counseling Boys and Adolescent Males*. Thousand Oaks: Sage Publications.
16. Horvath, A.O., Symonds, B.D. (1991). Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: A meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology*. 38. 139-149.
17. Jacobsen C.A., (2013). Social Workers Reflect on Engagement with Involuntary Clients. Master of Social Work Clinical Research Papers. Paper 198. Dokument preuzet 20. listopada 2015. s internet stranice http://sophia.stkate.edu/msw_papers/198
18. Kivlighan, D. M., Jr., Shaughnessy, P. (2000). Patterns of working alliance development: A typology of working alliance ratings. *Journal of Counseling Psychology*. 47. 362-371.

19. Kristančić, A. (1984). Metoda i tehnika savjetovališnog rada. Zagreb: Udružena samoupravna interesna zajednica Socijalne zaštite grada Zagreba.
20. Krupnick, J.L., Sotsky, S.M., Simmens, S., Moyer, J., Elkin, I., Watkins, J., Pilkonis, P.A. (1996). The role of the therapeutic alliance in psychotherapy and pharmacotherapy outcome: findings in the National Institute of Mental Health Treatment of Depression Collaborative Research Program. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 64(3). 532-539.
21. Lambert, M.J. (1992). Implications of outcome research for psychotherapy integration. U: J.C. Norcross, M.R. Goldstein (ur.). *Handbook of psychotherapy integration* New York: Basic Books. 94-129.
22. MacEwan, G. (2009). The efforts of therapists in the first session to establish a therapeutic alliance. Doctoral Thesis. University of Massachusetts.
23. Mahrer, A.R., Murphy, L., Gagnon, R., Gingras, N. (1994). The Counsellor as a Cause and Cure of Client Resistance. *Canadian Journal of Counselling*. 28(2). 125 – 134.
24. Manassis, K. (2012). Problem Solving in Child and Adolescent Psychotherapy: A Skills Based Collaborative Approach. *Child and Family Behavior Therapy*. 36 (2). 158 – 164.
25. Martin, D.J., Garske, J.P., Davis, M.K. (2000). Relation of the therapeutic alliance with outcome and other variables: a meta-analytic review. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 68. 438-450. doi:10.1037/0022-006X.68.3.438
26. McDonald, B.R. (2014). Criminal defendants' perceptions of working alliance, trust, procedural fairness, and satisfaction during attorney-client pretrial consultations: a comparison of videoconferencing and in-person modalities. Dissertation in Counseling Psychology. Texas Tech University
27. Miller, W.R., Rollnick, S. (2002). *Motivational Interviewing*. New York: Guilford Press.
28. Munjack, D. J. Oziel, L.J. (1978). Resistance in behavioral treatment of sexual dysfunction. *Journal of Sex and Marital Therapy*. 4(2). 122-138.
29. Osborn, C. J. (1999). Solution-focused strategies with 'involuntary' clients: Practical applications for the school and clinical setting. *Journal of Humanistic Counseling, Education & Development*. 37. 169-182.
30. O'Hare, T (1996). Court – Ordered versus Voluntary Clients: Problem Differences and Readiness for Change. *Social Work*. 41(4). 417 – 422.
31. Razzhavaikina, T.I. (2007). Mandatory counseling: a mixed methods study of factors that contribute to the development of the working alliance. Doctoral thesis. University of Nebraska – Lincoln.
32. Ritchie, M. (1986). Counselling the involuntary client. *Journal of Counselling and Development*. 64. 516-519.
33. Ross, E.C. (2008). Investigating the Relationship Between the Therapeutic Alliance and Treatment Outcome in Violent Offender Treatment. Doctoral Thesis. Victoria University of Wellington, New Zealand.

34. Slonim-Nevo, V. (1996). Clinical practice: Treating the non-voluntary client. *International Social Work*. 39. 117-129.
35. Tatman, A.W. (2001). Measuring Working Alliance with Non-Voluntary Clients: An Investigation of Response Validity. Neobjavljeno istraživanje. Dokument preuzet s internet stranice 13. travnja, 2016. <http://fifthdcs.com/includes/waimanuscript.pdf>
36. Tatman, A. W., Love, K. M. (2010). An offender version of the Working Alliance Inventory-Short Revised. *Journal of Offender Rehabilitation*, 49, 165-179. doi: 10.1080/10509671003666560
37. Trotter, C. (2015). *Working with Involuntary Clients, A Guide to Practice*. London: Routhledge.
38. Turney, D. (2012). A relationship-based approach to engaging involuntary clients: the contribution of recognition theory. *Child and Family Social Work*. 17. 149-159. doi:10.1111/j.1365-2206.2012.00830.x

8. Promjena ponašanja i drugi ciljevi savjetovanja

Antonija Žižak

8.1. Korak po korak od problema do cilja

Faze i ciljevi savjetovanja najčešće se razmatraju kao sastavnice procesa savjetovanja. Proces se razumije kao kretanje prema nekom cilju ili postignuću, uz napomenu da je za taj put potrebno određeno vrijeme. Stoga se proces često opisuje kao niz koraka koje treba planirati, poduzeti i ostvariti. Kada je u pitanju pomažući proces (tretman, terapija, savjetovanje) u pravilu se navodi kako se odvija kroz *tri faze*. Riječ je o: 1) fazi istraživanja, početnoj fazi ili fazi identificiranja postojećeg stanja, 2) fazi uvida, središnjoj fazi ili fazi utvrđivanja poželjnog stanja te 3) akcijskoj fazi, završnoj ili fazi rada na planiranim aktivnostima (Hill i O'Brien, 1999.; McLeod, 2001.; Egan, 2014.).

Prema Hill i O'Brien (1999.) ciljevi pomaganja u prvoj fazi, fazi istraživanja, povezani su s uspostavljanjem odnosa povjerenja između pomagača i klijenta, pružanjem pomoći osobi da ispriča svoju priču, davanjem podrške i omogućavanjem da iskaže emocije i emocionalna stanja te na taj način upoznavanje klijenta. U drugoj, fazi uvida, osoba upoznaje dublje razine svojih misli, ponašanja, iskustava, osjeća je te različite strane ili poglede na vlastiti problem. Pomagač je usmjeren poticati uvid, a taj zadatak olakšava činjenica što osobe imaju potrebu dati smisao svom iskustvu, odnosno situaciji u kojoj se nalaze. To je intelektualni i emocionalni čin. Ako je samo jedna od tih razina prisutna neće doći do aktivnosti osobe. Uvid ima četiri aspekta: 1) osoba sebe vidi na drugačiji način; 2) osoba povezuje ili razumije razloge, uzroke, veze i odnose; 3) stječe iskustvo „aha“ doživljaja, iznenadnog povezivanja dijelova u cjelinu te 4) ima iskustvo novoga, osjećaj otkrivanja novoga, a ne samo drugačijeg razmišljanja (Elliott i sur., 1994., prema Hill i O'Brien, 1999., str. 181). Uvid je isključivo iskustvo osobe u procesu savjetovanja. Savjetovatelj nema uvid, nema „pravu“ perspektivu, ali koristeći svoj način viđenja klijentove situacije pokušava mu pomoći da on brže i lakše dođe do uvida. U trećoj, akcijskoj fazi cilj je pomoći osobi da istraži moguća nova ponašanja, odluči o aktivnostima, razvije vještine potrebne za poduzimanje određenih aktivnosti, dobije povratnu poruku o svojim pokušajima vezanim uz promjenu, dobije pomoć pri evaluaciji svojih aktivnosti i modificiranju ranijih planova, primi ohrabrenje za prorađivanje osjećaja koji se javljaju tijekom ove faze. Većina pristupa savjetovanju govori o važnosti „predsavjetovanja“ kao koraku u kojem se procjenjuje tip teškoća i pro-

blema osobe te prikladnost specifične intervencije (McLeod, 2001.). Uz to, izdvajaju se jedna ili dvije faze posvećene istraživanju problema i postavljanju ciljeva savjetovanja (Corey, 2004.). Slijedom navedenog najčešće se govori o pet faza savjetovanja (Corey, 2004.; Neukrug, 2012.):

1. uspostavljanje odnosa (uspostavljanje terapeutskog odnosa s osobom u procesu savjetovanja na početku, ključno je kao podloga za otvaranje klijenta i izgradnju povjerenja kao i za spremnost osobe da dalje i dublje radi sa savjetovateljem)
2. identificiranje problema (zasniva se na slušanju klijentove „priče“ i pomaganju osobi da ispriča svoje viđenje teškoća, prikupljanju podataka o jakim stranama klijenta)
3. procjena i postavljanje ciljeva (planiranje daljnjeg procesa pomoći na temelju razumijevanja koje je savjetovatelj izgradio o osobi i njezinom viđenju, kako problema tako i ciljeva i rješenja)
4. radna faza (uključuje zajednički rad osobe i savjetovatelja na temelju postavljenog plana, kao i promjene plana koje se naknadno dogovore)
5. završetak i praćenje (uključuje zajedničku procjenu napretka, završavanje odnosa i procesa, dogovor o načinima praćenja klijentovog razvoja).

Kad je u pitanju proces savjetovanja nalogom upućenih osoba, Van Voorish i Salisbury (2014.) navode četiri kvalitete koje on treba sadržavati. To su: osjećaj za vrijeme i dobru komunikaciju, učinkovito preuzimanje rizika, jasne namjere savjetovatelja kao i jasni ciljevi te profesionalna skromnost. Kod osjećaja za vrijeme i dobre komunikacije, uz standardne kvalitete, osobito je važno pridavanje značenja vrijednosnom i kulturološkom aspektu, kako stručnjakove, tako i klijentove komunikacije, kao i pomaku vremena u kojem se događa otvaranje, ali i otpor. Učinkovito preuzimanje rizika odnosi se na povlačenje paralele od ranijih rizika (počinjene kaznenog djela i druge okolnosti) k novim rizicima koji proizlaze iz tretmanskog procesa (npr. rizik od promjene) što se veže s istraživanjem posljedica i dobitaka od obje vrste rizika. Jasno komuniciranje namjera savjetovatelja i ciljeva osobit je doprinos za razvoj kvalitetnog odnosa. S ovom vrstom osoba u procesu savjetovanja terapeut je više i češće izložen negativnim osjećajima pa su empatija i iskrenost i češće na kušnji. Profesionalna skromnost povezana je s izazovima kontrole nad klijentom i procesom, potrebom da se uvijek bude u pravu i uspješan. Profesionalna skromnost povezana je s činjenicom da su za ishod tretmana stručnjaci samo djelomično odgovorni. Dobar dio odgovornosti nosi osoba u procesu savjetovanja, ali i sustav u kojem se intervencija odvija.

Iako se postavljanje ciljeva u pomažućem procesu pa i savjetovanju najviše vezuje uz središnju fazu, svrsishodnije je reći da se ciljevima savjetovanja savjetovatelj i osoba u procesu savjetovanja bave u svim njegovim fazama. Ciljevi zapravo predstavljaju drugu stranu problema (Faiver, 2001.), a problemi se mogu pojavljivati i identificirati u različitim fazama savjetovanja (Beck, 2011.). Postupak postavljanja i ostvarenja ciljeva traje neko vrijeme te, u pravilu, postoje razne ideje o tome što bi ciljevi savjetovanja trebali biti, osobito s obzirom na teorijska ishodišta (McLeod, 2001.). Još jedan aspekt dovodi do raznolikosti: radeći s različitim osobama savjetovatelji u okviru istog pristupa mogu definirati različite ciljeve (Nelson-Jones, 2007.).

Ciljeve savjetovanja najlakše je opisati **kao rezultate ili ishode koje osoba želi postići na kraju savjetovanja, odnosno kao kraj neke aktivnosti, puta ili iskustva tijekom savjetovanja** (Klein i sur., 1999., Hackney i Cormier, 2012.; Persons i Zhong, 2014.). Pri tome se susreću različite podjele ili vrste ciljeva.

Nelson-Jones (2007.) ciljeve savjetovanja dijeli prema više kriterija (ciljevi koje se odnose na ublažavanje teškoća i na poticanje razvoja; početni ciljevi i ciljevi koji se javljaju tijekom savjetovanja; suštinski i manje važni ciljevi). Hackney i Cormier (2012.) prema vremenskom trajanju ciljeve dijele na kratkoročne, srednjoročne i dugoročne, a prema općim obilježjima na procesne ili opće (ciljevi povezani s uspostavljanjem uvjeta za rad i promjenu) i ciljeve povezane s ishodima savjetovanja (ciljevi povezani sa specifičnim životnim promjenama koje osoba želi postići).

Egan (2014.) razlikuje tri vrste ciljeva savjetovanja. Radi se o: 1) pomoći osobi da se učinkovitije nosi sa svojim specifičnim problemima i da unaprijedi nekorištene ili premalo korištene potencijale, 2) pomoći osobi da sama sebi može bolje pomagati u svakodnevnim situacijama, i 3) pomoći osobi da razvije proaktivni, preventivno orijentirani mentalitet.

McLeod (2001.) je sažeo i opisao najčešće spominjane ciljeve savjetovanja (tablica 8.1.). Iz tog je opisa vidljivo da su uključeni ciljevi koji se tradicionalno vezuju uz različite teorijske pristupe. Primjerice, psihodinamski usmjereno savjetovanje/terapija (uvid, samoaktualizacija), humanistički usmjereno savjetovanje (samoprihvatanje, samoostvarenje, osnaživanje) te kognitivno-bihevioralno utemeljeno savjetovanje (promjena i/ili kontrola ponašanja, usvajanje socijalnih vještina).

Tablica 8.1.: Najčešći ciljevi savjetovanja (prema McLeod, 2001.)

Cilj	Područje rada u procesu savjetovanja vezano uz određeni cilj koje uključuje pomoć klijentu da:
Uvid	- postigne razumijevanje uzroka i razvoja emocionalnih teškoća što dovodi do povećanja kapaciteta za preuzimanje svjesne kontrole nad emocijama i ponašanjima
Samosvijest	- postigne višu razinu svjesnosti o mislima i osjećajima koji su bili blokirani ili nijekani, ili razvije točniju sliku o tome kako ga drugi doživljavaju
Samoprihvatanje	- razvije pozitivan odnos prema samom sebi, osobito kroz razvijanje sposobnosti za prepoznavanjem onih iskustava koja su dovela do samokritike i samoodbacivanja
Samoaktualizacija ili individuacija	- krene u smjeru ostvarenja svojih potencijala ili integriranja ranije konfliktnih dijelova osobnosti
Pojašnjavanje (prosvjetljenje)	- postigne višu razinu razumijevanja vlastite situacije
Rješavanje problema	- pronađe rješenja za specifičan problem koji nije bio u stanju sam razriješiti, usvoji vještine rješavanja problema
Psihoedukacija	- novostvorenim uvjetima usvoji ideje i tehnike razumijevanja i kontrole vlastitog ponašanja
Usvajanje socijalnih vještina	- uči i usvoji socijalne i interpersonalne vještine, kao što su kontakt očima, vođenje razgovora, asertivnost, kontrola ljutnje
Kognitivna promjena	- modificira ili zamjeni iracionalna uvjerenja ili način mišljenja povezan s destruktivnim ponašanjem
Promjena ponašanja	- modificira ili zamjeni nefunkcionalne oblike ponašanja ili oblike ponašanja kojima klijent sam sebe ugrožava
Promjena sustava	- unese promjene u način funkcioniranja nekog socijalnog sustava (primjerice, obitelji)
Osnaživanje	- radi na vještinama, osvještavanju i usvajanju znanja, što će mu omogućiti lakše suočavanje sa socijalnim nejednakostima
Restitucija	- nadoknadi štetu koju je ranije načinio svojim destruktivnim ponašanjem

Raznolikost ciljeva koja proizlazi iz teorijskih pristupa može se pojednostaviti ako se oni smjeste na kontinuum na čijem su jednom kraju specifični i kratkotrajni, a na drugom, općeniti i dugoročni ciljevi (Corey, 2004.). Pritom pristupi usmjereni na djelovanje (kognitivno-bihevioralni) počivaju na specifičnim i kratkotrajnim ciljevima, a pristupi usmjereni na odnose (poput geštalta) naglašavaju dugotrajne i općenitije ciljeve. Budući da su svi pristupi savjetovanja usmjereni na mijenjanje osjećaja, misli i postupaka, najvažnijim ciljem savjetovanja obično se smatra jačanje osobne odgovornosti osobe za oblikovanje vlastita života (Nelson-Jones, 2007.). Kako bi takve ciljeve ostvarili, osobe trebaju steći ili imati sposobnosti do-

življavanja i pokazivanja osjećaja, racionalnog mišljenja i poduzimanja djelotvornih akcija. Iz tog je razloga razvoj specifičnih kompetencija osobe često prateći cilj savjetovanja. Klijentova posvećenost ostvarenju dogovorenih ciljeva jednako je važna kao i uključenost u dogovaranje ciljeva. Ta posvećenost gotovo uvijek uključuje i određenu ambivalentnost (s jedne strane želi riješiti problem, a s druge strane ne želi preuzeti osobnu odgovornost). Predanost ostvarenju ciljeva otežava i strah od promjene i neuspjeha, ali i uspjeha te sklonost da se i dalje vjeruje u „čarobna rješenja“, umjesto da se preuzme odgovornost za vlastiti život.

Postavljanje ciljeva utječe na proces savjetovanja tako što: zacrtava smjer savjetovanja i naznačuje što je poželjan ishod tog procesa; povećava motivaciju i nadu u dobar ishod osobe; doprinosi osjećaju autonomnosti; osigurava strukturu; ima funkciju uputa ili propisa koji savjetovatelj treba slijediti (Persons i Zhong, 2014.). Hackney i Cormier (2012.) opisuju utjecaj ciljeva na proces i ishod savjetovanja kroz četiri funkcije: motivacijsku, edukativnu, funkciju procjenjivanja i vrednovanja intervencije. Motivacijska funkcija ogleda se u poticanju osobe da odredi koje specifične promjene želi postići, a edukativna u pomaganju osobi da se usmjeri na nove, pozitivne promjene. Funkcija procjenjivanja naglašena je kroz izbor i usklađivanje savjetovateljevih intervencija s obilježjima klijentovih ciljeva, dok je funkcija vrednovanja povezana s vanjskom evaluacijom učinaka i uspjeha intervencije.

Jedno od važnih pitanja na koje ukazuje literatura o savjetovanju jest „*čiji su ciljevi*“ (Nelson-Jones, 2007.; Persons i Zhong, 2014.). Odgovori uključuju osobu u procesu savjetovanja i savjetovatelja zasebno, ali se govori i o zajedničkim ciljevima, odnosno ciljevima postavljenim od trećih osoba. Corey (2004.) naglašava da su gotovo svi pristupi suglasni oko toga da osoba u procesu savjetovanja ima najveću odgovornost u postavljanju ciljeva.

Ciljevi osobe u procesu savjetovanja povezani su s jedne strane s njihovim očekivanjima od pomagača i pomagačkog procesa, a s druge strane s njihovim problemima i teškoćama. U početku većina osoba ima nejasna očekivanja i želje, a kad su u pitanju osobe uključene u proces savjetovanja mimo vlastite volje i žele da ih se ostavi na miru (Corey, 2004.). Persons i Zhong (2014.) upućuju na dva značenja klijentovih ciljeva u savjetovanju. Prema prvom, postojanje ciljeva savjetovanja znak je da se osoba odmiče od početnog stanja, odnosno problema, teškoće ili neugodne situacije. U drugom značenju, ostvarenje cilja na vrlo specifičan način nagovještava da osoba započinje neku novu fazu u svom životu. Postizanje cilja može značiti napuštanje nezdravih stilova života, odmicanje od negativno usmjerenog načina razmišljanja ili zamjenu nefunkcionalnih, opasnih ponašanja, odnosno osjećaja bespomoćnosti i neadekvatnosti, zdravijim i funkcionalnijim.

Savjetovatelji također imaju ciljeve. Corey (2004.) ih naziva *općim ciljevima*. Ti ciljevi ovise o teorijskoj usmjerenosti stručnjaka, a odražavaju se u njegovim po-

stupcima i intervencijama koje provodi. Važno je da savjetovateljevi opći ciljevi budu usklađeni s osobnim i specifičnim ciljevima osobe u procesu savjetovanja.

O ciljevima koje postavlja treća strana govori se kada je u pitanju savjetovanje osoba koje to nisu same izabrale, odnosno savjetovanje djece i adolescenta. Roming i Gruenke (1991., prema Nguyen i sur., 2008.) navode kako stranka (sud, centar za socijalnu skrb, odvjetništvo, ured za probaciju) koja upućuje osobu na savjetovanje obično definira što je potrebno postići tijekom te intervencije. Uz to, stranka obavještava osobu da ju je savjetovatelj obvezan izvijestiti o tijeku i uspjehu tretmana prije nego tretman završi. Neke osobe upućene mimo vlastite volje ne samo da imaju zadane ciljeve, nego mogu biti suočene s pravnim posljedicama ukoliko ih ne izvrše tijekom tretmana. Kakve god napore ulagali, savjetovatelji su uvijek „zaglavljani“ između osoba i njezinih očekivanja i zahtjeva stranke koja ga je uputila. Rooney (2002.) smatra da je tim više za postavljanje i prihvaćanje ciljeva osoba upućenih u proces savjetovanja mimo vlastite volje izuzetno važno da su prethodno jasno definirani ključni problemi i da se osoba usuglasi sa savjetovateljem da su to uistinu njegovi problemi. Kad je u pitanju korekcijsko savjetovanje (u zatvorima, domovima, specijalnim bolnicama/odjelima, probacijskim službama) ono je u prvom redu usmjereno na smanjivanje recidivizma, a potom se na drugoj razini ciljevi postavljaju na kontinuumu od pomoći osobama da se prilagode i uključe u aktivnosti korekcijske institucije do pomoći osobama da riješe svoje unutarnje i vanjske konflikte te uravnoteže odnose s važnim osobama (Van Voorish i Salisbury, 2014.).

Geldard i Geldard (2008.) identificirali su 4 tipa ciljeva u procesu savjetovanja djece i mladih. Autori naglašavaju kako u savjetovališnom radu s djecom/mladim osobama stručnjaci moraju voditi računa da je postavljanje ciljeva interaktivni proces s aktivnim sudjelovanjem djeteta/mlade osobe, roditelja ili cijele obitelji i, naravno, samog savjetovatelja. Na taj način daje se do znanja svima da je dijete/mlada osoba primarni, ključni klijent iako nije samo odabralo dolaziti na savjetovanje. Navode sljedeće vrste ciljeva:

1. **Temeljni ciljevi** - odnose se na svu djecu koja su u nekoj vrsti tretmana. Uključuju pomoć djeci da se lakše nose s ugrožavajućim, bolnim emocijama; postignu misaono-emocionalno-ponašajnu usklađenost; budu zadovoljni sobom; prihvate svoja ograničenja; promjene ponašanja koja imaju negativne posljedice; svoje funkcioniranje prilagode/usklade s okruženjem u kojem žive (kuća, škola); povećaju mogućnost da dijete ostvari razvojne zadatke za svoje godine (razvojno razdoblje).
2. **Roditeljski ciljevi** - postavljaju se s roditeljima kad dovedu djecu u tretman. Obično su vezani uz roditeljsko viđenje djetetovog trenutnog ponašanja.

3. **Savjetovateljevi ciljevi** - formulira ih savjetovatelj na temelju hipoteza koje ima vezano uz razloge djetetovog specifičnog stanja/ponašanja.
4. **Djetetovi ciljevi** - pojavljuju se tijekom savjetovanja (iako ih dijete rijetko izravno verbalizira). Jedan dio susreta mora se posvetiti djetetovim ciljevima, ako se i kada se pojave treba ih povezati s roditeljskim i savjetovateljevim ciljevima. Na taj način automatski se doprinosi ostvarenju temeljnih ciljeva.

Kad su u pitanju djeca i adolescenti s problemima u ponašanju Sommers-Flanagan, Sommers-Flanagan i Palmer (2001.) naglašavaju važnost postavljanja ciljeva u području samokontrole ponašanja mladih i zajedničkih radnih aktivnosti djece/adolescenata i savjetovatelja. U slučajevima kad klijenti odbijaju postaviti ciljeve ili ih postavljaju u skladu sa svojim disfunkcionalnim vjerovanjima i ponašanjima, Beck (2011.) predlaže strategije poput: educiranja osobe o tome kako se kroz tretman mogu ublažiti psihički i fizički simptomi teškoća; pretvaranje prigovora i nezadovoljstava u ciljeve; pomaganje osobama da uvide da će se vjerojatno osjećati još gore ako nastave živjeti, djelovati i razmišljati na način kako to trenutno rade; pomaganje osobama da razumiju koje ciljeve mogu kontrolirati, a koje ne mogu; dopuštanje veće kontrole samoj osobi u situacijama kad inzistiranje na postavljanju ciljeva ugrožava suradnju i to kroz prihvaćanje širih i neodređenih ciljeva kao početnih, određivanje samo jednog cilja ili odgađanje formalnog postavljanja ciljeva.

U literaturi se češće napominju dobre strane postavljanja ciljeva i njihov doprinos dobrim ishodima. Iako rjeđe, ima i autora koji pišu o izazovima koje sa sobom nosi postavljanje ciljeva tijekom savjetovanja. Tako, primjerice, Nelson-Jones (2007.) govori o brojnim dobitcima, odnosno izazovima (Tablica 8.2.).

Dobre strane postavljanja ciljeva tijekom procesa savjetovanja zaista su brojne te predstavljaju dobitak u tijeku, tako i po završetku savjetovanja, kako za osobu u procesu savjetovanja, ali i za savjetovatelja. S druge strane, čini se da su izazovi ili rizici više povezani sa strategijama postavljanja ciljeva, što ih povezuje s pristupom savjetovanju i savjetovateljevim kompetencijama te stilom rada.

Tablica 8.2.: Dobitci i izazovi pri postavljanju ciljeva (prema Nelson-Jones, 2007.)

Dobre strane postavljanja ciljeva u savjetovanju:	Izazovi/rizici vezani uz postavljanje ciljeva:
- pomaže se osobi da postane aktivni stvaratelj svog života, da preuzme odgovornost umjesto da ju izbjegava - ciljevi su most prema aktivnostima/radu (u savjetovanju postoji rizik da će se više govoriti nego raditi) - osobama postaje jasno na što se usmjeriti: tamo gdje je ranije postojala konfuzija, besciljnost, sada postoji jasnoća - jačanje motivacije (ono što je ciljevi definirano postaje osobi „uhvatljivo“/ „moguće za ostvariti“) - temelj za planiranje intervencija (bez njih, osoba u procesu savjetovanja i savjetovatelj nemaju zajedničku podlogu za rad) - temelj za procjenu napretka i uspjeha osobe - poticaj za samopomoć (osoba vježba postavljanje ciljeva zajedno sa savjetovateljem tijekom savjetovanja, što je temelj za kasniju samostalnost i odgovornost u postavljanju novih životnih ciljeva).	- nedovoljno naglašavanje važnosti osjećaja - prerano sužavanje područja teškoća/ problema i usmjeravanje (neke su teškoće složene pa ih jednostavno postavljeni ciljevi ne mogu obuhvatiti ili predstavljaju „prerano bačenu kocku“); - nepreciznost – površnost (usmjerenost samo na dio problema) - izazivanje otpora i odbijanja (ciljevi djeluju „intelektualno uređeno“ i „emocionalno neuredno“ – osobe im se nedovoljno posvećuju ako im nisu emocionalno prihvatljivi) - kontrola i pritisak na osobu (savjetovatelj može biti aktivniji u postavljanju ciljeva - uključuje svoje planove i teorije) ili je nerealističan (čime vrši pritisak na osobu da radi ono što nije u stanju).

Literatura:

1. Beck, J.S. (2011). Kognitivna terapija za složene probleme. Što učiniti kad temeljna znanja ne pomažu. Jastrebarsko: Naklada Slap.
2. Corey, G. (2004). Teorija i praksa psihološkog savjetovanja i psihoterapije. Jastrebarsko: Naklada Slap.
3. Egan, G. (2014). The skilled helper. A problem-management and opportunity-development approach to helping. Belmont, CA: Brooks/ole.
4. Faiver, C.M. (2001). Effective treatment planning. U: Reynolds Welfel, E., Ingersoll, R.E. (ur.): Mental health desk reference. New York-Chichester-Weinheim-Brisbane-Singapore-Toronto: John Wiley & Sons, Inc. 83-88.
5. Geldard, K. i Geldard, D. (2008). Counseling children: A practical instruction. Los Angeles-London-New Delhi-Singapore: SAGE Publications.
6. Hackney, H.L., Cormier, S. (2012). Savjetovatelj – stručnjak. Procesni vodič kroz pomažanje. Jastrebarsko: Naklada Slap.

7. Hill, C.E., O'Brien, K.M. (1999). *Helping skills: facilitating exploration, insight, and action*. Washington, DC: American Psychological Association.
8. Klein, H.J., Wesson, M.J., Hollenbeck, J.R., Alge, B.J. (1999). Goal commitment and the goal-setting process: Conceptual clarification and empirical synthesis. *Journal of Applied Psychology*. 84 (6) 885-896.
9. McLeod, J. (2001). *An introduction to counseling*. Buckingham-Philadelphia: Open University Press.
10. Nguyen, A., Ortiz, S., Sharma, G., Vega, K. (2008). Mandated clients/ Mandated Therapists. Dokument preuzet 30. srpnja 2015. s internet stranice <https://postmoderntherapies.wikispaces.com/Mandated+Clients>
11. Nelson-Jones, R. (2007). *Praktične vještine u psihološkom savjetovanju i pomaganju*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
12. Neukrug, E. (2012). *The world of the counselor: an introduction to the counseling profession*. Belmont, CA: Cengage Learning.
13. Persons, R.D. i Zhong, N. (2014). *Becoming a Skilled Counselor*. Los Angeles-London-New Delhi: SAGE Publications, Inc.
14. Rooney, R. (2002). Working with involuntary clients. U: Roberts, A.R., Greene, G.J. (ur.): *Social workers' desk reference*. Oxford-New York: Oxford University Press. 709-713.
15. Scobbie, L., Wyke, S., Dixon, D. (2009). Identifying and applying psychological theory to setting and achieving rehabilitation goals. *Clinical Rehabilitation*. 23(4). 321-333.
16. Sommers-Flanagan, J., Sommers-Flanagan, R., Palmer, C. (2001). Counseling interventions for children with disruptive behaviors. U: Reynolds Welfel, E., Ingersoll, R.E. (ur.): *Mental health desk reference*. New York-Chichester-Weinheim-Brisbane-Singapore-Toronto: John Wiley & Sons, Inc. 205-212.
17. Van Voorish, P., Salisbury, E. J. (2014). *Correctional counseling and rehabilitation*. Valtham, MA: Anderson Publishing.

9. Intervencije usmjerene na promjenu ponašanja tijekom savjetovanja

Lucija Sablić, Andreja Radić, Snježana Šalamon

Već smo nekoliko poglavlja započeli objašnjenjem važnosti neke teme kroz aspekt svrhe intervencija i obilježja populacije koja je u fokusu ove publikacije. I u ovom poglavlju će to biti slučaj, no sada će veći naglasak biti stavljen na svrhu, a manji na obilježja populacije. Drugim riječima, fokus ovog poglavlja bit će objašnjenje kojim je to intervencijama moguće postići željenu promjenu ponašanja tijekom savjetovanja osoba uključenih mimo vlastite volje. Ukoliko krenemo od definicije intervencije koja naglašava kako je to bilo koja mjera ili aktivnost usmjerena na neki činitelj rizika za pojavu poremećaja u ponašanju (Žižak, 2010.), nameće se zaključak kako je savjetovanje samo po sebi intervencija. Ali, radi se o intervenciji niske strukturiranosti i omogućuje prilagodbu specifičnim obilježjima osobe u procesu savjetovanja. U tom aspektu, savjetovatelj bira kojim tehikama i putem kojih sadržaja će raditi na poticanju promjene ponašanja mladih osoba uključenih mimo vlastite volje. Zato će, u promišljanjima o poticanju promjene ponašanja, ovo poglavlje biti usmjereno na tehnike savjetovanja i sadržaj savjetovanja.

9.1. Sadržaj savjetovanja s mladima uključenima mimo vlastite volje

Iako neki autori (npr. Horne i Kiselica, 1999.; Trotter, 2006., 2015.) pobliže pojašnjavaju na kojim bi se sadržajima trebao bazirati rad s osobama uključenima mimo vlastite volje kako bi ishod bio pozitivan, nema jednoznačnih odgovora. No, prisutne spoznaje na temu sadržaja savjetovanja nastojat ćemo približiti kroz dvije dimenzije. Jednu dimenziju čini **tijek intervencije**. Za pretpostaviti je kako će zastupljenost određenih tema u većoj mjeri biti prisutna na početku, u sredini i na kraju samog savjetovanja. Drugu dimenziju čine **problemi s kojima osobe dolaze u savjetovalište** prema kojima se definiraju ciljevi savjetovanja i određuje sadržaj rada. Možemo pretpostaviti kako je pristup u savjetovanju drugačiji ukoliko je osoba počinila kazneno djelo protiv imovine, dok je zasigurno drugačiji ako je u pitanju kazneno djelo s elementima nasilja ili pak vezan uz problem ovisnosti.

9.1.1. Sadržaj savjetovanja u odnosu na faze savjetovanja

Kristančić (1984.) navodi kako je **inicijalna ili rana faza savjetovanja** prvenstveno usmjerena na uspostavu odnosa s osobom i zastupljene su teme koje idu u prilog izgradnje odnosa. Osim tema koje su vezane uz uspostavljanje odnosa, na početku savjetovanja zastupljene su i teme povezane s dogovaranjem i ugovaranjem, definiranjem ciljeva i procjenom korisnikove motivacije kako za tretmanom, tako i za promjenom ponašanja. Teško je odrediti koliko inicijalna faza savjetovanja traje. Ista autorica navodi kako trajanje te inicijalne faze savjetovanja varira od korisnika do korisnika i povezana je s razinom interpersonalnog funkcioniranja (Kristančić, 1984.), ali i razinom spremnosti na promjenu (treba li se raditi na povećanju motivacije) te mogućnošću definiranja jasnog cilja savjetovanja.

Važan dio sadržaja inicijalne faze rada uključuje i informiranje o savjetovanju kao metodi rada, o procesu savjetovanja, o potencijalnim očekivanjima, definiranje uloge savjetovatelja, predstavljanje prava i obveza savjetovatelja i korisnika savjetovanja. Kao tema se može pojaviti i predstavljanje potencijalnih načina pomoći (kako bi mlada osoba mogla konkretizirati svoja očekivanja od savjetovanja). Nakon početne uspostave odnosa, važno područje u inicijalnoj fazi predstavlja otkrivanje problema i postizanje zajedničkog dogovora o cilju savjetovanja. U tom razdoblju savjetovatelj je usmjeren na upoznavanje osobe, njezine životne situacije, izbore, rizike... kako bi otkrio, zajedno s osobom, koja područja života predstavljaju teškoće u funkcioniranju. Upravo o tome ovisi trajanje inicijalne, početne faze savjetovanja; o jasnom definiranju problema i jasnom definiranju bilo kratkoročnih, bilo dugoročnih ciljeva savjetovanja.

Srednja, promjenama usmjerena faza savjetovanja, posvećena je ostvarivanju određenih ciljeva savjetovanja. Sadržaj koji će se pojavljivati u ovoj fazi savjetovanja jedinstven je za svaki proces, a usmjeren je na poteškoće koje su definirane u inicijalnoj fazi kao ključne za ublažavanje simptoma i rješavanje problema. U srednjoj fazi jasnije se istražuju teškoće osobe, definira se priroda samih teškoća, osvjetljavaju se emocije, interpersonalni sadržaji i načini ponašanja (Kristančić, 1984.). Na temelju informacija koje se prikupe, odabire se pristup koji će osnažiti osobu u činjenju promjene i poduzimanju učinkovitih akcija. Kristančić (1984.) napominje kako i srednja faza može sadržavati elemente koji idu u prilog oblikovanja međusobnog odnosa.

Završna, terminalna, faza savjetovanja započinje već u ranoj fazi savjetovanja. Drugim riječima ova je faza vezana uz definirane ciljeve na početku savjetovanja. Osnovni je sadržaj ove faze privođenje procesa savjetovanja kraju, a Kristančić (1984.) ističe kako je to važno napraviti pažljivo i kako taj proces uključuje ponovno prepoznavanje problema na kojem se radilo, prepoznavanje prirode problema, prepoznavanje alternativa i njihovih posljedica. Kao sadržaj rada u ovoj fazi bi se trebala javiti i anticipacija mogućih problema u budućnosti.

9.1.2. Sadržaj rada u odnosu na problem

Imajući u vidu obilježja adolescenata, kao potencijalni sadržaji rada s maloljetnim počiniteljima kaznenih djela javljaju se teme: socijalne vještine, strategije nošenja s ljutnjom, samopoimanje (najčešće u smjeru stvaranja realistične slike sebe) te planiranje budućnosti (Kadish i sur., 1999.). Savjetovanje temeljeno na životnim vještinama omogućuje mladim ljudima učenje nošenja s trenutnim ili budućim teškoćama ili krizom u životu. Usmjereno je na promjenu ponašanja, osjećaja, stavova, vrijednosti i načina rješavanja problema mladih u sukobu sa zakonom (Schrinke i Gilchrist, 1984., prema Kadish i sur., 2001.).

Preporuku o sadržaju savjetovanja maloljetnih počinitelja kaznenih djela Anderson i Bushman (2002.) temelje na činjenici da je antisocijalno ponašanje vođeno antisocijalnim mišljenjem i ličnošću, odnosno da je to relativno stabilan set obilježja koje osobe koriste u interpretaciji događaja iz svog okruženja i utječu na izbor antisocijalnog ponašanja. Imajući tu činjenicu u vidu, savjetovanje bi trebalo obuhvatiti nekoliko područja:

1. sukobi i kako oni utječu na ponašanje
2. načini života koji omogućavaju učinkovitije funkcioniranje
3. uvjerenja koja opravdavaju ili podržavaju antisocijalne aktivnosti.

Pri bavljenju tim temama mogu pomoći svakodnevne situacije, dileme, poteškoće i konflikti, koji su usmjereni prema razvoju vještina učinkovitog nošenja s ljutnjom, rješavanja interpersonalnih konflikata, traženja motivacije za ustrajnost u školovanju, traženja zaposlenja i dr.

Kao što je već napomenuto, nekoliko autora pobliže predstavlja ključan sadržaj rada s osobama koje se uključuju u savjetovanje mimo vlastite volje (Trotter, 2015.) ili pak sadržaj savjetovanja adolescenata (Horne i Kiselica, 1999., Granello i Hanna, 2003.). Sažeto će biti prikazane teme koje oni navode i kako pojašnjavaju pristup u radu na tim temama od kojih su mnoge već ranije opisane u radu Ratkajec Gašević (2012.).

- **Definiranje i pojašnjavanje uloge**

Trotter (2015.) ističe kako učinkoviti rad s nedobrovoljnim korisnicima uključuje jasno, iskreno i učestalo diskutiranje o ulozi pomagača, te o ulozi korisnika u procesu pomoći/savjetovanja, fokusiranje na modeliranje i osnaživanje prosocijalnih izjava i ponašanja, koristeći suradni pristup u rješavanju problema. Ishod nedobrovoljnih korisnika je bolji ukoliko se savjetovatelj fokusira na pomoć u razumijevanju uloge pomagača i korisnika. Teme poput autoriteta, dvojnih uloga savjetovatelja (kao pomagača i kao izvršitelja socijalne kontrole), ciljeva i svrhe intervencije i iz perspektive savjetovatelja i iz perspektive korisnika, ali i pitanje

povjerljivosti moraju se javiti u radu. Ukratko, kako naglašava Trotter (2015.), pojašnjavanje uloge može se sažeti u jedno jedino pitanje: „*Zašto smo ovdje?*“

- **Motivacija**

Tema koju je gotovo nemoguće izbjeći s adolescentima koji se u savjetovanje uključuju mimo vlastite volje je motivacija. Da im se pruži prilika, ne bi se uključivali u rad. No, kada se uključe u savjetovanišni odnos, mogu biti motivirani do određenog stupnja. Andrews i Bonta (2007.) ističu kako od pomoći i nadzora najviše profitiraju visokorizični korisnici, za koje se često pretpostavlja da su u najvećem otporu. No, važnost uključivanja te teme u savjetovanje mladih ističe Trotter (2006.) jer je motivacija za promjenom ponašanja povezana s ishodom tretmana.

- **Prosocijalna uvjerenja**

Istraživanja s nedobrovoljnim korisnicima ističu važnost rada na osnaživanju i promoviranju prosocijalnih uvjerenja. Definiranje „prosocijalnog“ nije lak zadatak. U užem smislu odnosi se na vrijednosti i aktivnosti koje nisu kriminalne, dok u širem smislu podrazumijeva vrijednosti i aktivnosti koje podržavaju brigu za osobe u socijalnom okruženju. Rad na tom sadržaju uključuje identificiranje vrijednosti koje se žele promovirati (od strane savjetovatelja) i svjesno i s namjerom osnaživanje vrijednosti kroz pohvale ili ostale oblike nagrađivanja. Andrews (1979., prema Trotter, 2015.) je analizirao razgovore između pomagača i korisnika i zaključio kako su modeliranje i osnaživanje prosocijalnih izjava kroz iskazivanje empatije, djelotvorno slušanje i reflektiranje povezani s boljim ishodom tretmana, odnosno s manjom učestalošću ponovnog činjenja kaznenih djela.

- **Suradno rješavanje problema**

Rješavanje problema osobe upućene u savjetovanje uključuje već dobro poznate korake: od definiranja problema, utvrđivanja malih dostižnih rezultata (koji bi trebali biti definirani od strane osobe u procesu savjetovanja) do definiranja strategija kojima bi se ti ciljevi mogli postići.

- **Socijalne vještine**

Kada se radi s maloljetnim počiniteljima kaznenih djela, valja imati na umu da njima često nedostaju socijalne vještine koje bi im omogućile stupanje u pozitivne interakcije i neagresivno pregovaranje s drugima.

Sarson i Ganzen (1973., prema Horne i Kiselica, 1999.) su prvi puta primijenili grupnu prilagodbu poučavanja socijalnih vještina (kroz trening socijalnih vještina) s maloljetnim počiniteljima kaznenih djela. Njihovo je istraživanje ukazalo kako program omogućuje povećanje lokusa kontrole i reducira recidivizam. Uslijedio je čitav niz istraživanja (Goldstein i Glick, 1987; Hazel i sur., sve prema Horne i Kiselica, 1999). Socijalne vještine ključne za prevenciju budućeg delinkventnog pona-

šanja su davanje povratne informacije, prihvaćanje povratne informacije, odolijevanje vršnjačkom pritisku, rješavanje problema, pregovaranje, praćenje uputa i započinjanje razgovora. LeCroy (1997., prema Horne i Kiselica, 1999.) je predložio sljedeće socijalne vještine: kreiranje pozitivnih interakcija, započinjanje razgovora, izravno izražavanje emocija, kako reći ne, izjašnjavanje o svojim pravima, identificiranje tuđih osjećaja, nošenje s autoritetom, odgovorno donošenje odluka i traženje pomoći kroz pregovaranje.

- **Ljtnja**

Mnogi mladi imaju problema s kontrolom svog temperamenta. Često i neadekvatno iskazivanje ljutnje dovodi ih u sustav socijalne skrbi/pravosuđa/pomoći i koči ih u njihovim nastojanjima da se maknu iz tih sustava. Hanna (1999., prema Granello i Hanna, 2003.) naglašava nužnost alternativnog pristupa ljutnji. Mnogi maloljetni počinitelji kaznenih djela ponosni su na svoje emocije ljutnje i bijesa te se njima hvale. Iako najčešće otvoreno pričaju o njima, pokazuju malo namjere za njihovu promjenu. Iz tog razloga važno je pristupiti ljutnji kao emociji koja nastaje nakon što su bili povrijeđeni i osvijestiti koliko je ljutnja povezana s povredom i boli.

Mladi ljutnju često iskazuju kroz agresivno ponašanje. U fokusu rada treba biti definiranje ljutnje i razvoj čitavog niza drugačijih načina odgovaranja na nastalu situaciju. Savjetovateli mogu pomoći mladoj osobi u omogućavanju pozitivnih ishoda u nekim teškim/konfliktnim situacijama kroz poučavanje samodisciplini, unutarnjoj kontroli, alternativnim načinima iskazivanja ljutnje. Savjetovateli često doživljavaju vrlo korisnim fokusiranje na ciljeve mlade osobe te kako neadekvatno izražavanje ljutnje sabotira navedene ciljeve. Isto tako korisnim se pokazalo osvještavanje da su dobitci od agresivnog ponašanja samo kratkoročni. Npr. tuča u napadu bijesa može osigurati dobivanje lažnih zasluga i gratifikacije, ali dugoročno može utjecati na gubitak određenih privilegija: isključenje iz škole, sporta, prestanak druženja s prijateljima...

- **Ponovno uspostavljanje izgubljene empatije**

Obilježje ove populacije je nedostatak sažaljenja u odnosu na osobe koje su povrijedili, a to je povezano s nedostatkom empatije. Uspostava empatičkog razumijevanja može biti snažan katalizator promjene.

- **Izazovi slobode**

Pitanje slobode važna je tema koja okupira mlade, ali u razgovor o njoj najčešće ulaze neprijateljski. Razgovor o izazovima slobode može koristiti za promjenu perspektive i stjecanje uvida u izbore povezane s antisocijalnim ponašanjem. Takvi razgovori mogu istovremeno biti i empatični i konfrontirajući (odnosno paradoksalni). Naglašavajući kako drugi (koje najčešće optužuju za vlastite izbore)

nemaju kontrolu nad njihovim mislima i ponašanjima, mlade je moguće poučiti o preuzimanju odgovornosti za vlastita ponašanja.

- **Samopouzdanje**

Važnost samopouzdanja se ne ogleda samo u uspješnom razvoju pojedinca, već je vjera u vlastite sposobnosti ključan čimbenik u postizanju promjene. Stoga samopouzdanje u kontekstu maloljetnih počinitelja kaznenih djela nikako ne treba promatrati jednostrano. Mladi često imaju i neutemeljeno visoko samopouzdanje i izraženiji narcizam koji je često povezan s ljutnjom i bijesom. Henggeler (1989, prema Horne i Kiselica, 1999.) navodi kako je nisko samopouzdanje maloljetnih počinitelja kaznenih djela često rezultat negativnog životnog iskustva i neuspjeha, prije nego uzrok njihovih teškoća. Zato bi se procjeni i izgradnji samopouzdanja trebalo pristupiti kod svake osobe individualno pod vidom procjene koja područja selfa osoba doživljava neutemeljeno visoko, a koja nisko.

- **Izbor zanimanja i traženje zaposlenja**

Maloljetni počinitelji kaznenih djela sami po sebi nisu orijentirani dugoročno. Razgovarajući s mladima o potencijalnim zaposlenjima dolazi se do kompleksnog problema. S jedne strane, najčešće su završili vrlo nizak stupanj obrazovanja, prekinuli školovanje ili se nalaze u procesu obrazovanja s kojim najčešće nisu zadovoljni, izabrali su profesiju kojom se ne žele baviti. Često imaju jako grandiozne ideje o budućem zaposlenju i čime bi se u životu željeli baviti. Uz to, ideje o tome koliko bi željeli zarađivati, ne idu u korist traženju zaposlenja. Rijetko su usmjereni na povećanje kompetencija u području traženja zaposlenja jer očekuju da će im „netko“ pronaći posao i pomoći u tome. Kako se često radi o nerealnim željama, važno je maloljetnike staviti u realnost, ali ne uništiti njihove snove i nadanja. Da se ne bi osjećali beznadno, važno je da izgrade vjeru i sigurnost u budućnost kako bi u većoj mjeri bili spremni definirati osobne ciljeve. Primarni cilj savjetovanja o izboru zanimanja i zaposlenja je pomoći osobi u postizanju kompetentnosti, maksimuma od svojih potencijala te učinkovito prezentiranje vlastitih talenata. No, važno je raditi i na sagledavanju potencijalnih prepreka u traženju zaposlenja (poput predrasuda u okruženju) ili ograničene mogućnosti zaposlenja. Naglasak treba biti stavljen na dobivanje osjećaja kontrole nad vlastitim odlukama i životom te preuzimanju odgovornosti za odnose u svom životu, kako s osobama tako i s institucijama. U ovom aspektu savjetovanja važno se baviti interesima osobe i moguće je od njih krenuti kada se definiraju ciljevi koje bi osoba željela postići, no neminovno je raditi na uvjerenjima posebno ako ta uvjerenja nisu u skladu s aktivnostima koje bi osoba trebala poduzeti s ciljem pronalaska zaposlenja.

- **Odnosi u okruženju**

Odnosi u okruženju, prvenstveno izgradnja pozitivnih i osnažujućih odnosa trebaju biti važna tema savjetovanja. To podrazumijeva da savjetovatelj bude upo-

znat s mogućnostima u zajednici u kojoj maloljetnik živi, bilo kroz povezanost s grupama sličnih interesa ili problema, ili organizacijama u kojima se može na prosocijalan način provoditi slobodno vrijeme.

Teme koje se obrađuju u *prijateljskim odnosima* povezane su s razvijanjem vještine kako reći „ne“ prijateljima kada je u pitanju činjenje novih kaznenih djela ili sudjelovanje u različitim neprihvatljivim situacijama. Osim toga, radi se na razvijanju učinkovitijih odnosa s prijateljima budući da neke osobe u procesu savjetovanja imaju ulogu vođe u svojem društvu te na neki način svojim ponašanjem omalovažavaju ostale vršnjake ili one manje dominantne navode na neprihvatljiva ponašanja. S druge pak strane, sadržaj bi mogao biti usmjeren i na procjenu koje vršnjake iz svog okruženja mogu smatrati prijateljima, kroz razgovor o situacijama u kojima su imali priliku vidjeti tko su im pravi prijatelji. Primjećuje se da osobe uključene u proces savjetovanja mimo vlastite volje vrlo često nerealno procjenjuju svoje prijateljske odnose. Dio njih smatra da ima mnogo prijatelja, a zapravo je riječ o vrlo površnim odnosima koji se raspadaju ukoliko osoba postigne određene pozitivne promjene. Dio njih ima uvid kako imaju prijatelje s kojima bi se mogli družiti, koji su im pozitivan primjer, te s kojima ne bi bili u riziku za činjenje kaznenih djela ili manifestiranje bilo kojih oblika problema u ponašanju. Međutim, često smatraju da su zanemarili te prijatelje, te ne znaju kako ponovno uspostaviti odnos. S takvim osobama uputno je raditi na poticaju i davanju smjernica za ponovno uspostavljanje prijateljskih odnosa. Također, osobe se potiče i na *izgradnju novih prijateljstava* ukoliko se procjenjuje da u njihovom okruženju nema vršnjaka koji bi mogli biti zaštitni čimbenik za daljnje nečinjenje kaznenih djela. Radi se na osvještavanju koje osobine i ponašanja smatraju važnim, te što bi od toga trebao imati njihov prijatelj.

Za dio mladih osoba značajan je njihov *partnerski odnos*, te ukoliko procjenjuju da im je partner pozitivna podrška ili primjer, potiče ih se na daljnje razvijanje odnosa. Neki mladi pokazuje nezadovoljstvo ili frustraciju jer ne uspijevaju započeti vezu što im je u njihovim godinama od izuzetne važnosti, a samim tim utječe na vlastito samopouzdanje i samopoštovanje. S njima se analizira i razrješava na koji način ostvariti kontakte i veze s osobama suprotnog spola. S dijelom mladih mora se raditi na razvijanju poštovanja prema partnerima/partnericama jer se prema njima ne odnose na prihvatljiv način. Neki od mogućih primjera su zabrana druženja s prijateljima koji nisu dio zajedničkog društva ili zabrana druženja i bilo koje vrste kontakata s osobama suprotnog spola, opsjednutost mogućim prevarama osobito zbog upoznavanja novih osoba putem društvenih mreža i sl.

No, da je svaki klijent jedinstven i da se nekada rad na određenoj temi može odviti u neočekivanom smjeru, vidljivo je kroz primjer rada na odnosu koji slijedi (okvir 9.1.). Uz to, važno je naglasiti kako sadržaj rada često premašuje okvir samog kaznenog djela, odnosno, povezan je s mnogim okolnostima u životu osobe uključene u savjetovanje.

Okvir 9.1.: Primjer rada na obiteljskim odnosima – poticanje na osamostaljivanje

Mladić u dobi od nepunih 18 godina upućen je na savjetovanje zbog sudjelovanja u tučnjavi. Na inicijalnom razgovoru i on i majka tvrde da nije sudjelovao u tučnjavi (to naknadno potvrđuje i prijatelj koji je također sudjelovao u istoj tučnjavi) i da je nepravедno optužen. Iako je u početku zbog toga bio frustriran, tijekom tretmana prihvaća obvezu savjetovanja te dolaske koristi za rješavanje drugih problema.

Naime, mladić živi u cjelovitoj obitelji kao najstariji od troje djece rođenih u braku roditelja. Opisuje loš odnos s ocem u kojem je tijekom odrastanja bilo i fizičkog i psihičkog zlostavljanja. S obzirom na dob, fizičko zlostavljanje je prestalo, no psihičko traje i dalje na svakodnevnoj bazi. Otac očekuje da mu se mladić u svemu pokorava, a zbog takvog očevog autoritarnog odgoja često dolazi do međusobnih verbalnih sukoba. Otac očekuje od njega da mu pomaže u obiteljskim poslovima što mladić i čini, no omalovažava svaki njegov rad, traži da radi neprihvatljivo dugo jer je i sam otac tako radio cijeli život. Otac ga kritizira i u drugim područjima njegovog funkcioniranja, vrijeđa i omalovažava mladića što potvrđuje i majka. Ona se često nađe u ulozi posrednika u komunikaciji između supruge i sina kako međusobne svađe ne bi eskalirale.

Mladić je u više navrata roditeljima napomenuo da se želi odseliti od kuće, te ga frustrira što roditelji to ne odobravaju. Takva situacija se nije promijenila ni završetkom školovanja mladića i njegovom maturom. Iako se nije želio zaposliti u tvrtci rođaka koji ga je često ponižavao i omalovažavao, pokorio se zahtjevu oca i zaposlio na tom radnom mjestu. Nedugo zatim, mladić je dao otkaz te je bez ičije pomoći pronašao novi posao.

Tijekom savjetovanja pružila mu se podrška i poticalo ga se na osamostaljivanje zbog objektivno loše obiteljske situacije. S majkom se također radilo na prihvaćanju činjenice kako mladića treba podržati u odluci da se preseli i ojačati i nju i njega zbog mogućeg pritiska okoline i komentara s kojima bi se teško nosili. Mladića se poticalo na potpuno osamostaljivanje budući da je prvo došao na ideju da se preseli kod djevojke. Prvenstveno se radilo na stjecanju uvida koliko košta samostalan život. Uočeno je da nerealno procjenjuje troškove života i vlastite ekonomske mogućnosti. Do završetka savjetovanja samo preseljenje se nije realiziralo, no mladić navodi da je siguran u svoju odluku, te za realizaciju čeka ugovor na neodređeno vrijeme.

9.2. Tehnike u radu s mladima uključenim u savjetovanje mimo vlastite volje

Radeći na opisanim temama, savjetovatelj može primjenjivati čitav niz tehnika kako bi povećao vjerojatnost postizanja željenih promjena u ponašanju te kako bi se takav razgovor mogao nazvati djelotvornim pomažućim razgovorom.

Pri odlučivanju o tehnikama rada tijekom psihosocijalnog tretmana treba voditi računa o: (ne)dobrovoljnosti, vremenskom ograničenju trajanja psihosocijalnog tretmana, ciljevima, odnosno problemima zbog kojih je osobama određeno/naloženo savjetovanje. U literaturi, tehnike se nazivaju različitim nazivima, što prvenstveno ovisi o teorijskom okviru.

Tablica 9.1.: Tehnike u radu prema autorima Abraham i Michie (2008.)

Područja	Informiranje	Poticanje promjene	Početo planiranje promjene ponašanja	Praćenje promjene ponašanja	Razvoj vještina	Identifikacija vlastitih potencijala i potencijala iz okoline
Tehnike	Davanje informacija Informiranje o posljedicama ponašanja Davanje informacija o prihvatljivosti ponašanja Davanje povratne informacije na izvedbu	Poticanje na djelovanje Sveobuhvatno ohrabrivanje Poticaj tijekom praćenja postignute promjene Poticaj osobe da bude model ponašanja Motivacijsko intervjuiranje	Identifikacija teškoća i prepreka Postavljanje specifičnog cilja Dogovor oko zadataka Dogovor o ponašanju (ugovor)	Stupnjevanje zadataka Povremeno nagrađivanje napretka Rad na prevenciji povrata Evaluacija ciljeva usmjerenih na promjene ponašanja Provjera ispunjavanja dogovorenih zadataka	Modeliranje ili demonstriranje određenog ponašanja Poučavanje/ priprema za korištenje rokova i znakova Davanje instrukcija Poticaj na vježbanje Poučavanje upravljanja stresom Poučavanje upravljanja vremenom	Usmjeravanje na samopromatranje vlastitog ponašanja Stvaranje uvjeta za socijalnu usporedbu Planiranje socijalne podrške ili socijalne promjene Poticanje na razgovor sa samim sobom

Mi ćemo se bazirati na predstavljanje teksonomije tehnika usmjerenih na promjenu ponašanja autora Abrahama i Michieja (2008.). Autori su krenuli od pretpostavke kako kategorizacija sadržaja intervencija predstavlja problematično područje jer nije kreiran standardizirani vokabular koji bi opisao specifične komponente intervencije. Na temelju te pretpostavke kreirana je lista komponenti intervencija usmjerenih na promjenu ponašanja utemeljenu na procesima promjene ponašanja iz transteorijskog modela (Prochaska, DiClemente i Norcross, 1992., prema Abraham i Michie, 2008.), analizom intervencija usmjerenih na smanjenje težine (Hardeman i sur., 2000., prema Abraham i Michie, 2008.) te meta-analizom intervencija usmjerenih na povećanje tjelesne aktivnosti autora Conna, Valentine i Harrisa (2002., prema Abraham i Michie, 2008.).

Na temelju spomenutih izvora autori su kreirali listu od 26 tehnika koje možemo podijeliti u šest područja (tablica 9.1.), a čije utemeljenje možemo pronaći u šest teorijskih modela:

- strukturalni model za predviđanje promjena
- teorija razložne akcije
- teorija planiranog ponašanja
- teorija socijalne kognicije
- teorija izbora i
- operacionalno kondicioniranje.

Kako su objašnjenja navedenih teorijskih modela potanko opisana u stručno-znanstvenoj literaturi, nećemo ih detaljno predstavljati već slijedi opis tehnika usmjerenih na promjenu ponašanja.

9.2.1. Tehnike usmjerene na informiranje

Tehnike usmjerene na informiranje obuhvaćaju davanje informacija, informiranje o posljedicama ponašanja, davanje informacija o prihvatljivosti ponašanja te davanje povratne informacije na izvedbu.

Davanje informacija je tehnika široke primjene. Niz je informacija koje je nužno podijeliti s mladima koji se uključe u tretman savjetovališta. Na početku se mlade informira o tome kako će savjetovanje izgledati (principi i pravila), te što će se dogoditi ukoliko ih ne poštuje. Savjetovatelji mogu informirati osobe o rizicima određenih oblika ponašanja, odnosno o njihovim posljedicama. Važnost te tehnike je i u tome što davanje radnih informacija uglavnom nije emocionalno obojeno pa je rizik od neželjenih reakcija minimalan (Žanko, 1996.).

Temeljem praktičnih iskustava informacije možemo podijeliti i na one koje dajemo jednokratno i one koje ponavljamo. U prvom susretu prevladavaju one prve, pa tako dajemo informacije o: savjetovateljici, ustanovi u kojoj se odvija tretman, načinu komunikacije, obvezama i principima tretmana. Iako se podrazumijeva da su to informacije koje adolescenti trebaju zapamtiti, događa se da ih je nužno ponavljati, posebice kada je riječ o principima tretmana i njihovim obvezama (npr. trebaju doći na razgovor u točno određeno vrijeme). Tako se taj tip informacija pretvara u one koje ponavljamo i na sljedećim susretima. Davanje informacija se nikako ne bi trebalo pretvoriti u predavanje, ali ni u tehniku koja prevladava u psihosocijalnom savjetovanju. Njegov značaj dolazi do izražaja u kombinaciji s drugim tehnikama.

Kod davanja informacija važno je da one budu jasne, da se prezentiraju na način koji je prihvatljiv korisnicima. S obzirom da se radi o adolescentima, ne bi se trebalo pribjegavati stručnim izrazima kao i neprovjerenim informacijama (npr. o zakonskim posljedicama neizvršavanja mjere). Primjenom te tehnike savjetovatelj gradi svoj autoritet u ulozi terapeuta. Nakon što navede i podijeli s osobom provjerene, točne i znanstveno utvrđene činjenice može ga doživljavati kao kompetentnog stručnjaka i autoritet u određenom području.

Davanje informacija o prihvatljivosti ponašanja uključuje informiranje o tome što drugi misle o njihovom ponašanju te hoće li drugi prihvatiti i odobriti određenu promjenu. Za adolescente je mišljenje vršnjaka izuzetno važno, ako ne i najvažnije. Primjenom ove tehnike utječe se na to da osoba napravi neke pozitivne promjene u ponašanju, a da pritom nema strahova od toga da će ga npr. prijatelji napustiti. Oni će vrlo često reći da njihovi prijatelji nisu takvi ili da ih nitko ne može nagovoriti na nešto što oni ne žele, ali je poznato da se odluke u toj dobi donose na temelju neke vrste vršnjačkog pritiska. Primjerice, namjera ove tehnike može biti da klijent uvidi kako mu prijatelji s kojima se druži zapravo ne pružaju potrebnu podršku. S druge pak strane, sama tehnika može omogućiti uvid u poželjnost određenih ponašanja.

Tehnika informiranja o prihvatljivosti ponašanja može se jako dobro kombinirati s tehnikom **davanja informacija o posljedicama određenog ponašanja**. Na primjer, može se odnositi na informiranje o posljedicama ponašanja prema samome sebi ili pak spram drugima s kojima su mladi konstantno u kontaktu.

U radu s adolescentima vrlo je važno ne osuđivati, a time i konfrontirati, njihov stav „na prvu“, već im dopustiti da verbaliziraju problem koji se generirao u određeni stav. Nakon toga, treba dati informacije o promjenama koje treba napraviti s naglaskom na osobnu dobit od toga.

Davanje povratne informacije na izvedbu najčešće se izvodi u skladu s definiranim načinom davanja povratne informacije. Ona se događa neposredno nakon

izvedbe određenog ponašanja ili nakon što nas klijent izvijesti o izvedbi ponašanja. Tehnika je usmjerena na specifično ponašanje te uključuje emocionalni doživljaj osobe koja daje povratnu informaciju (Ajduković, 2012.).

Tehnike rada koje su usmjerene na davanje informacija imaju edukativni karakter, pa su izuzetno važne u razgovoru o nizu zablude koje adolescenti imaju vezano uz svoje ponašanje. Tako se vrlo česte zablude o (ne)štetnosti tzv. lakih droga ili o pravima i obvezama u školi. Da bi se mogle pružiti točne, objektivne i relevantne informacije, savjetovatelj treba biti dobro informiran o posljedicama neprihvatljivih oblika ponašanja.

9.2.2. Tehnike usmjerene na poticanje promjene

Tehnike usmjerene na poticanje promjene obuhvaćaju sveobuhvatno obrabrivanje, poticanje na djelovanje, poticaj tijekom praćenja postignute promjene, poticaj osobe da bude model ponašanja te poticaj na razgovor sa samim sobom.

Tehnika sveobuhvatnog ohrabrivanja uključuje pohvaljivanje ili nagrađivanje osobe radi uloženog truda ili učinka, ali ne za neko specifično ponašanje. Tako, na primjer, savjetateljice mogu mlade pohvaliti zato što su odgovorni prema izrečenoj obvezi psihosocijalnog tretmana i/ili jer se pristojno ponašaju. Savjetateljice jednako tako mogu ohrabrivati mladu osobu da ustraje u izvršavanju izrečene mjere kao i u realiziranju drugih promjena u ponašanju. Slijedi primjer izjave koja uključuje sveobuhvatno ohrabrivanje:

Razumijem da ovo nije mjesto gdje bi danas zaista želio biti, ali si dolaskom i prihvatanjem izrečene mjere pokazao zrelost. Ozbiljan si i pristojan u komunikaciji, što nam uvelike olakšava posao i čini naše druženje ugodnim.

Poticanje na djelovanje uključuje poticanje na konkretne aktivnosti, postavljanje određenih ciljeva ili donošenja određenih odluka vezanih uz ponašanje u neposrednoj budućnosti. U psihosocijalnom tretmanu može se poticati redovan odlazak u školu, poštovanje roditeljskih odluka (posebno onih vezanih uz izlaske), apstinencija od svih psihoaktivnih tvari i sl. Kao i kod tehnike davanje informacija o prihvatljivosti ponašanja, važno je ukazati na osobnu dobit od konkretne aktivnosti.

Poticaj osobi da bude model ponašanja je tehnika kojom se klijentu ukazuje kako može biti primjer drugima i utjecati na ponašanje drugih. U provođenju psihosocijalnog tretmana često se mladim osobama savjetuje da promijene „ekipu“ s kojom se druže, a ponekad se i kao jedan od ciljeva tretmana postavlja promjena okruženja. Ukoliko se to dogodi, poticaj može biti usmjeren da osoba postane model u prihvatanju pomoći, mlađem bratu, prijateljima...

Motivacijsko intervjuiranje uključuje poticanje osobe na korištenje samomotivirajućih izjava ili procjene vlastitog ponašanja s ciljem smanjenja otpora prema promjeni. Svrha motivacijskog intervjua je usmjerena na pokretanje i deblokiranje osobe, nakon čega slijedi početak procesa promjene negativnih obrazaca ponašanja. Motivacijski intervju je tehnika koja je alternativa modelu direktnog uvjeravanja, kao načina poticanja promjene ponašanja (Miller i Rollnick, 2002.). Ono uključuje istraživanje motivacije i povezane problematike zajedno sa osobom koja ima problem i pružanje podrške, više nego uvjeravanje ili dokazivanje od strane savjetovatelja. Pomoću motivacijskog intervjua nastoji se stvoriti pozitivna atmosfera koja vodi promjeni, ali bez prisiljavanja na nju. U skladu sa suradničkom ulogom, ton savjetovatelja ne nameće stav ili mišljenje, već nastoji osnažiti osobu da sama donese svoje zaključke i osvijesti nepoželjno ponašanje. Motivacijsko intervjuiranje je usmjereno na poticanje, pronalaženje unutarnje motivacije za promjenu u samoj osobi, njezino buđenje i osnaživanje za razrješenje dvojbe i napuštanje nepoželjnog ponašanja. Knjiga koja detaljno objašnjava ovu tehniku postoji u stručnoj literaturi na hrvatskom jeziku pa ju nećemo detaljnije objašnjavati (Miller i Rollnick, 2002.).

Tehnika poticanja tijekom praćenja postignute promjene odvija se na dva načina. S jedne strane događa se tijekom savjetovanja nakon što je promjena već postignuta u vidu ustrajanja u održavanju promjene. S druge pak strane može podrazumijevati kontaktiranje osobe nakon što je glavni dio intervencije završen. U praksi vrlo rijetko susrećemo primjere posttretmanskog praćenja, kao i neke vrste evaluacije tretmana nakon vremenskog odmaka.

9.2.3. Tehnike usmjerene na početno planiranje promjene ponašanja

Tehnike usmjerene na početno planiranje promjene ponašanja uključuju identifikaciju teškoća i prepreka, postavljanje specifičnog cilja, dogovor oko zadataka te dogovor o ponašanju (ugovor).

Identifikacija teškoća i prepreka temelji se na suradnji savjetovatelja i osobe upućene u savjetovalište, što pomaže i održavanju dobrog odnosa. Od osobe se u pravilu očekuje promjena nekog ponašanja koja je najčešće povezana s razlogom upućivanja u savjetovanje. Kroz tu suradnju izrađuje se i plan prevladavanja prepreka, a predviđeno tom planu je identifikacija potencijalnih teškoća u provedbi tog plana ili potencijalnih prepreka. Postizanje pozitivnih promjena, kao glavni cilj, otežavaju različite prepreke. One se obično definiraju u početnim fazama savjetovanja.

Postavljanje specifičnog cilja je tehnika u funkciji ostvarenja konačnog cilja – pozitivne i trajne promjene ponašanja. Do ostvarenja tog konačnog cilja vodi niz

manjih, specifičnih koraka koji bi trebali omogućiti pozitivne promjene. Osobama u procesu savjetovanja može biti vrlo korisno razložiti konačni cilj koji žele postići u manje ciljeve, pomoći u određivanju prioriteta i slijeda kojim te manje ciljeve mogu postizati. Tako, na primjer, dugoročni cilj odlaska na rad u inozemstvo može uključivati sljedeće specifične ciljeve: završavanje srednje škole, polaganje državne mature, dovršavanje započetog vozačkog ispita, rješavanje svih obveza prema sudu i socijalnoj službi.

Dogovor oko zadataka podrazumijeva zadavanje i izvršavanje konkretnih radnji koje osoba treba učiniti u dogovoru sa savjetovateljem. One mogu biti veoma različite, a kreiraju se u skladu s trenutnom situacijom u kojoj se osoba nalazi (npr. isprika profesoru u školi, odlazak na zavod za zapošljavanje, podizanje dokumenata u nekoj ustanovi, odlazak liječniku itd.).

Dogovor o ponašanju (npr. redovito pohađanje nastave, ispravljanje negativnih ocjena u nekom vremenskom roku) zapravo je pristanak mlade osobe u procesu savjetovanja, odnosno svojevrsno obećanje, da će izvršiti ono što je zajednički dogovoreno, u cilju postizanja pozitivnih rezultata. Da bi se izbjegli nesporazumi i različito tumačenje, dobro je ovaj dogovor imati u pisanom obliku koji osoba potpisuje. Ukoliko se ispune točke „ugovora“, stvara se prostor za pohvalu, koji ima veliko značenje u promjeni ponašanja. U slučaju neispunjavanja onoga što je dogovoreno, postojanje pisanog ugovora omogućit će konstruktivnu povratnu informaciju od strane savjetovatelja koju klijent neće moći shvatiti kao nepravednu, nezasluženu itd. Ovdje je važno još jednom napomenuti da je većina mladih u psihosocijalnom tretmanu navikla na kritike od strane odraslih. Zato je jasnoća u komunikaciji između savjetovatelja i mlade osobe od velike važnosti, osobito kad se tiče očekivanja s obje strana.

9.2.4. Tehnike usmjerene na praćenje promjene ponašanja

Osim tehnika usmjerenih na početno poticanje promjene ponašanja, u postizanju i održavanju promjene, važno mjesto zauzimaju i tehnike usmjerene na praćenje promjene ponašanja. To su: stupnjevanje zadataka, davanje instrukcija, povremeno nagrađivanje napretka, rad na prevenciji povrata te provjera ispunjavanja dogovorenih zadataka.

Stupnjevanje zadataka podrazumijeva dijeljenje nekog zadataka u manje dijelove. Davanje zadataka klijentu može se vršiti tijekom cijelog procesa savjetovanja. U tom je procesu važno da su zadaci postavljeni u skladu s trenutnim mogućnostima osobe, te da se zadaju postupno, od lakših prema težima. Glavni razlog upućivanja maloljetnika u savjetovanje može biti bilo koji oblik kršenja zakona.

No, već na samom početku rada može biti vidljivo kako problemi u ponašanju idu „ruku pod ruku“ s drugim problemima poput slabog školskog uspjeha ili problema u komunikaciji s odraslima (roditeljima, nastavnicima). Tada jedan od zadataka može biti ispravljanje negativnih ocjena. Poštujući naprijed rečeno, zadatak treba biti postavljen realno (npr. ispravljanje jednog, a ne svih predmeta u nekom vremenskom roku). Neobično je važno dobro vođenje osobe u samoprocjeni realnosti stupnjevanja zadataka, kako bi se izbjegli neuspjesi koji mogu usporiti ili sasvim zaustaviti proces promjene.

Povremenim nagrađivanjem napretka prevenira se jedna od nepoželjnih situacija u savjetovanju, a to je izostanak primjećivanja pozitivnih promjena od strane savjetovatelja. Klijent tako dobiva „dokaz“ da je svejedno kako se ponaša, te lako može odlučiti vratiti se na staro. Pohvala je veoma vrijedno sredstvo kojim se potiču daljnje promjene. Pohvala se može izreći riječima ili u nekom drugom obliku (npr. davanje karata za kazalište ili kino i sl.). Iskustva iz prakse pokazuju da su mladi upućeni u savjetovanje rijetko pohvaljivani od odraslih, pa je zato pravovremena pohvala/nagrada za njih prilično novo iskustvo. Povremeno nagrađivanje napretka treba i ostati povremeno. Naime, prečesto ili bezrazložno pohvaljivanje i nagrađivanje s vremenom gubi i smisao i snagu.

Prema teoriji samoodređenja Ryana i Deci (2002.) postoji nekoliko vrsta motivacije za određene aktivnosti, ovisno o tome je li neko ponašanje u skladu s osobnim vrijednostima i identitetom. Različita ponašanja pojedinaca su u različitom stupnju samoodređena, odnosno u većoj ili manjoj mjeri ga okolina regulira. Tako povremeno nagrađivanje može biti učinkovita tehnika za poticanje nekih ponašanja koja su eksternalno motivirana. Drugim riječima, primjerena je kod najmanje autonomnog, ekstrinzično motiviranog ponašanja, jer uključuje ponašanje kojemu je cilj zadovoljiti zahtjeve izvana, izbjeci kaznu ili osigurati željenu nagradu, ili pak kod usvojenog reguliranog ponašanja kada se osobe ponašaju na određeni način da izbjegnu sram ili anksioznost s ciljem zadržavanja osjećaja samopoštovanja i vlastite vrijednosti. Kod ponašanja koja su unutarne motivirana, povremeno nagrađivanje čak može imati negativan učinak. Početne promjene u ponašanju maloljetnika svakako su ohrabrujuće. Međutim, one nisu garancija da se neće ponoviti neželjeno ponašanje (garancije nema ni u jednoj fazi savjetovanja).

Tehnika **rada na prevenciji povrata** usmjerena je na umanjivanje vjerojatnosti da će klijent ponoviti ponašanje zbog kojeg je u savjetovanju. Taj rad može se odvijati na različite načine, a podrazumijeva identificiranje situacija koje su rizične za mladu osobu i mogu ju vratiti starim obrascima ponašanja. Prevencija povrata može se provoditi na različite načine. Mlada osoba i savjetovatelj zajedno otkrivaju ono što bi moglo uzrokovati povrat, odnosno kako bi se u zahtjevnim i rizičnim situacijama mogla ponašati. Erford i suradnici (2010.) takvu tehniku nazivaju *obi-*

lježavanje minskih polja, a izvodi se kroz promišljanje o situacijama koje bi potencijalno mogle biti problematične.

9.2.5. Tehnike usmjerene na poučavanje vještina

Tehnike usmjerene na poučavanje vještina uključuju modeliranje ili demonstriranje određenog ponašanja, poučavanje/pripremu za korištenje rokova i znakova, poticaj na vježbanje, poučavanje upravljanja stresom te poučavanje upravljanja vremenom.

Modeliranje ili demonstriranje određenog ponašanja obuhvaća način rada u kojem stručnjak pokazuje kako se ispravno izvodi neko ponašanje, određena vještina ili dio vještine s ciljem imitacije od strane osobe u procesu savjetovanja. Često se kombinira s tehnikom *igranja uloga* koja omogućuje dinamičnu interakciju osobe i savjetovatelja, ili pak dvije/više osoba ukoliko se radi o grupnom radu. Kroz metodu igranja uloga dobije se konkretan prikaz određene situacije koju osoba kasnije može koristiti. Igranje uloga je odlična metoda za obradu iskustva. U savjetovanju, metoda igranja uloga odigrava se ciljano kroz određene situacije kao razgovor ili neka scena iz svakodnevnog života, tj. ulazi se u fiktivnu situaciju i pokušava se s njome nositi. Igranje uloga nudi mogućnost da se otkriju socijalne forme ponašanja, da se definiraju, prožive, analiziraju i oblikuju konflikti interesa, situacije i odluke, kao i da se po mogućnosti stvore konkretne strategije rješavanja. Ova metoda vrlo je korisna u situacijama kada osoba upućena u savjetovanje nema uvid u svoje ponašanje, te subjektivno, najčešće u boljem svjetlu procjenjuje svoje ponašanje prema drugim osobama. Također se može koristiti u situacijama kada je uočeno nisko samopoštovanje i samopouzdanje zbog kojeg se osoba ne zna zauzeti za sebe i svoje potrebe.

Poučavanje/priprema za korištenje rokova i znakova koristi se kako bi se poučilo osobu da identificira znakove u okolini koji ju mogu podsjetiti da se ponaša na određeni način, uključujući vremenski okvir ili elemente okruženja. Tijekom savjetovanja, osobe vrlo često nisu motivirane promijeniti krug vršnjaka s kojim se druže niti način na koji provode slobodno vrijeme. Kako je za očekivati da će ista skupina na isti ili sličan način provoditi slobodno vrijeme ili se zabavljati, postoji rizik za ponavljanjem istih neprihvatljivih ponašanja. Zbog toga se u psihosocijalnom radu koristi ova metoda kako bi osoba bila sposobna unaprijed procijeniti da ju određena situacija, najčešće uobičajena, ponovno vodi u ponavljanje neprihvatljivog ponašanja ili kaznenih djela.

Davanje instrukcija podrazumijeva detaljno objašnjavanje kako izvesti određeno ponašanje. U neposrednom radu nailazi se na situacije kada osoba pokazuje volju za promjenom, ali ne zna kako je izvesti. Kao primjer možemo uzeti maloljetnika koji se često verbalno sukobljava s odraslima, bilo da se radi o roditeljima,

nastavnicima ili nekoj drugoj osobi. Valja imati na umu da nije rijetkost da odrasle osobe u okruženju maloljetnika ni same ne znaju učinkovito komunicirati s mladom osobom i na taj način potenciraju međusobnu ljutnju. Iako način na koji mlada soba reagira može biti prilično neugodan, pogrešno je vjerovanje da je on *uvijek* odgovoran za sukobe samim time što je mlađi. Zbog toga je poželjno saslušati ga i razumjeti njegov način gledanja na problem. Ovdje je važno naglasiti da je već činjenica da može otvoreno reći što misli i kako vidi probleme dobra osnova za daljnji rad, odnosno za davanje instrukcija o načinima budućeg nošenja s problemima. Pod ovim pojmom podrazumijeva se učenje osobe da na jedan izazov može odgovoriti na više načina. Da bi se ovom tehnikom postigao cilj, preduvjet je otvorenost i spremnost osobe na kreiranje niza potencijalnih odgovora u konkretnoj situaciji. Ukoliko mi, kao savjetovatelji, namećemo naše ideje kako postupiti u određenoj situaciji, davanje instrukcija pretvorit će se u „pametovanje“ koje izaziva otpor.

Poticanje na vježbanje koristi se kako bi se potaknulo osobu na uvježbavanje određenog ponašanja ili na pripremu izvedbe ponašanja. Mladi vrlo često upadaju u iste sukobe bilo s roditeljima, drugim članovima obitelji, vršnjacima i ostalim osobama iz socijalne mreže jer se ne znaju nositi sa situacijama koje kod njih izazivaju frustracije. Zbog toga se neprestano nalaze u istim situacijama u kojima pokazuju neke oblike neprihvatljivog ponašanja. Ova metoda koristi se kako bi ih se konkretno podučilo što mogu napraviti u istoj frustrirajućoj situaciji koja se ponavlja, od načina na koji mogu komunicirati u određenoj situaciji, do poticaja da napuste prostoriju ili situaciju u kojoj se takvi sukobi događaju. Erford i suradnici (2010.) daju primjer tehnike *prazne stolice* korisne za pripremu emocionalno nabijenog razgovora s važnom osobom iz neposrednog okruženja. Takva tehnika može biti korisna za stjecanje uvida u unutarnji dijalog u konfliktnoj situaciji.

Poučavanje upravljanja stresom može uključivati raznolike specifične tehnike koje nisu usmjerene na ponašanje već na smanjivanje anksioznosti ili stresa. Budući da je stresne situacije u svakodnevnom životu nemoguće izbjeći, važno je da osobe usvoje što efikasnije načine suočavanja sa stresom, odnosno ublažavanja ili sprječavanja negativnih stresnih reakcija koje iz njih proizlaze. Suočavanje sa stresom uključuje jasnije sagledavanje problema, stvaranje alternativnih rješenja, analizu prednosti i nedostataka pojedinih rješenja te odabir jednog od rješenja. Može biti usmjereno i na promjenu same osobe, u smislu smanjivanja očekivanja, pronalaženja drugih načina nagrađivanja i učenje novih vještina. Također, postoje i situacije u kojima osobe nemaju utjecaja na stresnu situaciju. U takvim situacijama potrebno ih je poticati i podučiti kako da pronađu barem nešto pozitivno u stresnoj situaciji, poboljšaju način na koji vide tu situaciju i kako se zbog toga osjećaju. Pristup usmjeren na emocije se može činiti manje „privlačan“ od prethodno navedenog pristupa budući da izvor stresa ostaje nepromijenjen, no i dalje predstavlja koristan način nošenja sa stresom.

Osobe u stresnim situacijama najčešće koriste oba načina suočavanja, no koji će od njih prevladati ovisi o osobi, samom događaju i kognitivnoj procjeni situacije. Nemoguće je dati odgovor koji je način suočavanja sa stresom bolji jer on ovisi o nizu čimbenika, te o samom pojedincu i stresnoj situaciji u kojoj se on našao.

Poučavanje upravljanja vremenom uključuje pomoć osobi u pronalaženju vremena za određena ponašanja. Kako je većina mladih uključenih u proces savjetovanja još uključeno u sustav obrazovanja, može se uočiti nerazvijenost vještina upravljanja vremenom zbog čega zaostaju u izvršavanju zadataka ili postižu rezultate ispod svojih objektivnih mogućnosti. To im izaziva nezadovoljstvo i frustraciju, te ne znaju kako promijeniti određena ponašanja. Poučavanje upravljanja vremenom koristi se kako bi se stekao uvid u ponašanja ili aktivnosti koje ometaju izvršavanje obveza, sposobnost realnog procjenjivanja potrebnog vremena za određene aktivnosti i razvijanje samokontrole kako bi se izvršile planirane aktivnosti u predviđenom vremenu. Mladi često nemaju uvid koliko im „kradljivci vremena“ kao što su npr. računalo ili mobitel oduzimaju vremena za učenje, bavljenje drugim aktivnostima i sl.

9.2.6. Tehnike usmjerene na identifikaciju vlastitih potencijala i potencijala iz okoline

Tehnike usmjerene na identifikaciju vlastitih potencijala i potencijala iz okoline uključuju usmjeravanje na samopromatranje vlastitog ponašanja, stvaranje uvjeta za socijalnu usporedbu, planiranje socijalne podrške ili socijalne promjene te poticanje na razgovor sa samim sobom.

Usmjeravanje na samopromatranje vlastitog ponašanja uključuje poticanje osobe da prati vlastito ponašanje ili određeni obrazac ponašanja (npr. putem dnevnika). Mladi često nemaju uvid koliko često ponavljaju određena rizična ili druga neprihvatljiva ponašanja ili ne poštuju zadane rokove u ispunjavanju određenih obveza. Ukoliko ih se motivira da prate vlastito ponašanje i o tome vode neku vrstu evidencije, dolaze do uvida koja bi ponašanja trebali mijenjati. Ta metoda je vrlo učinkovita kada je riječ o izvršavanju školskih i drugih obveza, kada ne mogu poštovati dogovore ili pak u situacijama sukoba.

Stvaranje uvjeta za socijalnu usporedbu uključuje omogućavanje praćenja ponašanja drugih, nestručnih osoba (u grupi, kroz studiju slučaja ili putem video materijala) kako bi se motiviralo klijenta da i sam promijeni određena neprihvatljiva ponašanja. Na mlade će najveći utjecaj imati njihovi vršnjaci, te će prije uvažiti ono što kažu prijatelji i kako se oni ponašaju nego što će u početku željeti prihvatiti prijedloge savjetovatelja.

Planiranje socijalne podrške ili socijalne promjene uključuje poticanje osobe na promišljanje o tome kako druge osobe iz njenog okruženja mogu promijeniti

svoje ponašanje s ciljem da joj pruže pomoć ili daju socijalnu podršku, uključujući u to i prijatelje. Socijalnu podršku, koju definiramo kao postojanje ili dostupnost osoba na koje se oslanjamo, koje nam daju do znanja da o nama brinu, vole nas i cijene (Sarason, Sarason i Pierce, 1990.) bitan je čimbenik prilagodbe u socijalno okruženje za svaku mladu osobu. Opće je poznato da su mladi s društvenom podrškom bolje prilagođeni društvu u kojem žive od mladih koji tu podršku dobivaju manje. Uzročno-posljedične veze koje su u podlozi tog odnosa mogu biti obostrane: podrška može doprinijeti socijalnoj prilagodbi, ali je moguće i da dobro prilagođeni mladi uspješnije traže podršku (Sladović Franz, 2003.). Prilikom poticanja klijenta na promišljanje o tome koje osobe im mogu pružiti pomoć, uočeno je da je u tome presudna njihova percepcija na koga se mogu više osloniti, a to često nije objektivna situacija.

Poticanje na razgovor sa samim sobom uključuje poticanje osobe na korištenje samouputa ili samoohrabivanja kako bi se potaknula određena akcija. To mogu biti pozitivne poruke koje si osoba ponavlja svaki dan, osobito u situacijama kada se suočava s problemima. Davanje samouputa je važno kako bi mladi naučili objektivnije i pozitivnije doživljavati situaciju, te kako bi se naučili nositi s lošim porukama koje sami sebi šalju. Osobe si mogu davati pozitivne ili negativne samoupute. Cilj savjetovatelja je naučiti osobu kako usvojiti pozitivne samoporuke ili samoohrabivanja. Kada osobe prihvate pozitivne samoporuke, više su motivirani za postizanje postavljenih ciljeva dok davanje negativnih samoporuka uzrokuje nemogućnost promjene i ostvarivanja ciljeva. U tom aspektu Erford i suradnici (2010.) objašnjavaju nekoliko korisnih tehnika, poput *samogovora* koji uključuje osnaživanje osobe u praćenju internih dijaloga i usmjeravanje tih dijaloga u pozitivnom smjeru, *vizualne imaginacije* koja uključuje izlaganje osobe osnažujućim i opuštajućim scenama koje zamišlja uz vođenje savjetovatelja, *promjene okvira* u kojoj savjetovatelj izražava kako percipira problemsku situaciju osobe u pozitivnijem i produktivnijem svjetlu, *zaustavljanja misli* u kojoj osoba prepoznaje neželjene misli i situacije u kojima se javljaju i zamjena s poželjnijima te *kognitivno restrukturiranje* koje uključuje analizu i zamjenu negativnih misli i interpretaciju s pozitivnima.

Literatura:

1. Abraham, C., Michie, S. (2008). A Taxonomy of Behavior Change Techniques Used in Interventions. *Health Psychology*. 27(3). 379 – 387.
2. Ajduković, M. (2012). Dijaloški i profesionalni razgovor. U: Žižak, A., Vizek Vidović, V., Ajduković, M. (ur.) *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu*. Zagreb: Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet. 147 – 182.
3. Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A theory of planned behavior. U: J. Kuhl, & J. Beckmann, (ur.) *Action control: From cognition to behavior*. Berlin: Springer. 11-39.

4. Anderson, C.A., Bushman, B.J. (2002). Human aggression? Annual Review of Psychology. 53. 27 – 51.
5. Andrews, D. A., Bonta, J. (2007). The Risk-Need-Responsivity model of assessment and human service in prevention and corrections: Crime prevention jurisprudence. The Canadian Journal of Criminology and Criminal justice. 49. 439-464.
6. Bandura, A. (1991). Social cognitive theory of self-regulation. Organizational Behavior & Human Decision Processes. 50(2). 248-287.
7. Bandura, A. (1999). Social cognitive theory: An agentic perspective. Asian Journal of Social Psychology. 2(1). 21-41.
8. Erford, T. B., Eaves, S.H., Bryant, E.M., Young, K.A. (2010). 35 Tehniques Every Counselor Should Know. Upper Saddle River, Ohio: Merrill.
9. Fishbein, M., Ajzen, I. (1975). Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research. Reading, MA: Addison-Wesley
10. Fisher, J. D. Fisher, W. A (1992). Changing AIDS risk behavior. Psychological Bulletin. 111. 455-474.
11. Granello, P.F., Hanna, F.J. (2003). Incarcerated and Court – Involved Adolescents: Counseling an At – Risk Population. Journal of Counseling and Development. 81. 11 – 18.
12. Horne, A.M., Kiselica, M.S. (1999). Handbook of Counseling Boys and Adolescent Males. Thousand Oaks: Sage Publications.
13. Kadish, T.E., Glaser, B.A., Risler, E.A., Calhoun, G.B. (1999). Counseling Juvenile Offenders: A Program Evaluation. Journal of Addictions & Offender Counseling. 19 (2). 88 – 94.
14. Kadish, T. E., Glaser, B. A., Calhoun, G. B., Ginter, E. J. (2001). Identifying the Developmental Strengths of Juvenile Offenders: Assessing Four LifeSkills Dimensions. Journal of Addictions & Offender Counseling. 21 (2). 85 – 95.
15. Kristančić, A. (1984). Metoda i tehnika savjetovališnog rada. Zagreb: Udružena samoupravna interesna zajednica Socijalne zaštite grada Zagreba.
16. McLeod, S. A. (2015). Skinner - Operant Conditioning. Dokument preuzet 4. svibnja 2016. s internet stranice: www.simplypsychology.org/operant-conditioning.html
17. Miller, W.R., Rollnick, S. (2002). Motivational Interviewing. New York: Guilford Press.
18. Ratkajec Gašević, G. (2012). Specifičnosti savjetovanja maloljetnih počinitelja kaznenih djela. Kriminologija i socijalna integracija. 19(2). 73 – 89.
19. Ryan, R. M., Deci, E. L. (2002). Overview of self-determination theory: An organismic dialectical perspective. (U) E. L., Deci, R. M. Ryan (ur.): Handbook of self-determination research. University of Rochester Press. Rochester, NY. 3–33.
20. Sarason, B.R., Sarason, I.G., Pierce, G. R. (1990). Social support – An interactional view. New York: John Wiley & Sons, Inc.

21. Sladović Franz, B. (2003). Psihosocijalni razvoj djece u dječjim domovima. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu i Državni zavod za zaštitu obitelji, materinstva i mladeži.
22. Trotter, C. (1999, 2006, 2015). Working with Involuntary Clients, A Guide to Practice. London: Routhledge.
23. Žanko, N. (1996). Intervencije u psihoterapiji. Zagreb: Sipar.
24. Žižak, A. (2010). Teorijske osnove intervencija: socijalnopedagoška perspektiva. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.

10. Završetak savjetovanja i procjena ishoda

Gabrijela Ratkajec Gašević, Martina Čarija, Antonija Žižak

Procjena ishoda savjetovanja vezuje se uz završetak savjetovanja. Iako su to dva odvojena koncepta, u praksi imaju mnogo međusobnih poveznica. Usprkos tome, njihovo povezivanje i zajedničko prikazivanje predstavlja izazov. Sa stručne strane, važno je opisati tijek završavanja savjetovanja s mladima koji su upućeni u savjetovalište, dok je u literaturi zastupljen znanstveni pristup usmjeren na ishod savjetovanja, odnosno procjenu njegove učinkovitosti. Kroz ovo poglavlje nastojat će se sjediniti ta dva pristupa, jer je uspješan završetak ključna pretpostavka za ishod s dugoročnim učinkom. Uz završetak savjetovanja vezuje se i procjena učinkovitosti same intervencije, koja u slučaju obligatorne mjere, kao što je psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, može povlačiti za sobom određene pravne posljedice. Kako prevladati izazove procjene i na kojim pokazateljima temeljiti tu odluku, bit će prodiskutirano u drugom dijelu ovog poglavlja.

10.1. Završavanje procesa savjetovanja osoba uključenih mimo vlastite volje

Predstavljanje završetka procesa savjetovanja najšturije je pojašnjavana faza savjetovanja. Sažeto, u literaturi koja opisuje proces savjetovanja moguće je pronaći pojašnjenja sljedećih tema vezanih uz završetak savjetovanja: procjenu trenutka kada i kako završiti savjetovanje, kako evaluirati ciljeve i procijeniti svrhovitost savjetovanja, kako se nositi s vlastitim osjećajima i osjećajima klijenta na završetku savjetovanja, kako dodatno osnažiti klijenta na kraju savjetovanja (Dryden, 2006.; Masters, 2004.; Trotter, 2015.). No, samo je neke od navedenih zaključaka moguće primijeniti na završetak procesa savjetovanja s osobama uključenima u savjetovanje mimo vlastite volje.

Masters (2004.) navodi kako završetak savjetovanja s počiniteljima kaznenih djela ima neke svoje specifičnosti. Završavanje omogućuje klijentu priliku da rezimiru napredak koji je postigao, napravi uvid koje probleme i teškoće nije obradio i koji mu predstoje te da se pozdravi s terapeutom/savjetovateljem. S druge strane, završavanje procesa savjetovanja za savjetovatelja je bitno kako bi mogao procijeniti napredak klijenta tijekom procesa savjetovanja, povezati s tim neriješena pitanja i dobiti uvid u kojim je područjima pomogao klijentu u rješavanju problema i osobnom rastu.

Kao što vrijedi za klijente koji se dobrovoljno jave u proces savjetovanja, tako i kod onih koje je netko uputio na savjetovanje, naglo završavanje savjetovanja nije uputno (Masters, 2004.). Završavanje savjetovanja nikako se ne bi trebalo svesti na posljednji ili posljednja dva susreta jer je potrebno vrijeme za završavanje terapijskog odnosa. Štoviše, o duljini trajanja savjetovanja potrebno je raspraviti već na samom početku savjetovanja i dati neke vremenske okvire ili preporuke oko trajanja savjetovanja, a time i odnosa.

Osobi u procesu savjetovanja je potrebno ostaviti dovoljno vremena kako bi dobila priliku razmisliti o eventualnim brigama u vezi završetka. Iako sama najava završetka savjetovanja može potaknuti vrlo raznolike emocije koje je teško predvidjeti (od tuge, ljutnje, sreće zbog završetka obveza), najava može potaknuti želju ili nužnost rada na teškim temama i problemima na kojima je do sada osoba izbjegavala raditi. Ponekad se najznačajniji rad odvija upravo na kraju procesa savjetovanja jer ta faza može uključivati i završavanje određenih procesa i rad na nekim, do sada, nedovršenim problemima. Uz, to savjetovatelji se ne bi trebali suzdržavati od negativne povratne informacije i trebali bi raspravljati o osobnim osjećajima i sjećanjima iz procesa savjetovanja. Važno je da završetak bude iskren i sadržajan.

Masters (2004.) upozorava kako savjetovanje počinitelja kaznenih djela, odnosno osoba koje su upućene na savjetovanje, rijetko završava na zadovoljavajući način jer je na savjetovatelju težak posao oko predviđanja ponašanja osobe nakon završetka savjetovanja. Unaprijed određeno trajanje, definirano od strane suda ili neke druge institucije ne ide u korist primjerenom završavanju procesa savjetovanja.

Schwartz (1971., prema Masters, 2004.) objašnjava dinamiku koja se događa na kraju savjetovanja gdje klijenti prolaze kroz određene faze:

1. **Negiranje** – kako osobe postaju svjesne da savjetovanje završava, mogu imati teškoća u izražavanju osjećaja u vezi toga. Neka tipična ponašanja uključuju odbijanje razgovora o završetku tretmana ili izbjegavanje važnih tema. Schwartz (1971. prema Masters, 2004.) naglašava kako je važno započeti razgovor o negiranju i izbjegavanju.
2. **Ljutnja** – ukoliko savjetovatelj započne razgovor o negiranju i izbjegavanju, neke osobe mogu postati ljute. Ona može biti usmjerena direktno na savjetovatelja ili pak prikazana na indirektan način kroz antagonizam, sarkazam, izazivanje svađe oko sitnica.
3. **Žaljenje** – tuga obično prikriva ljutnju. Savjetovatelji bi trebali započeti razgovor o takvim osjećajima i podijeliti vlastite osjećaje.
4. **Prikazivanje kompetentnosti** – nakon što klijent osvijesti svoje osjećaje negiranja, ljutnje i tuge, javlja se osjećaj kompetentnosti te ima jaku želju

prikazati se kao neovisna osoba, netko tko je naučio riješiti vlastite probleme bez savjetovatelja. Osobe bi trebale biti pohvaljene zbog te neovisnosti i samostalnog rješavanja problema.

- 5. Slavljenje zbog završetka** – ova faza i ovaj osjećaj se najčešće javlja na posljednjem susretu kroz usmjeravanje samo na pozitivne stvari, i od strane osobe u procesu savjetovanja, i od strane savjetovatelja.

Završetak savjetovanja za sobom povlači i prekid jednog kvalitetnog odnosa. Zsigurno je razlika radi li se o kraćem savjetovanju, kakvo je najčešće kod klijenata upućenih na savjetovanje, ili o duljem za kojeg se može pretpostaviti da je kvaliteta uspostavljenog odnosa viša. Bez obzira radi li se o kraćem ili duljem savjetovanju, savjetovatelj na kraju savjetovanja treba izreći svoje zahvale i pozdraviti se s klijentom.

Gerard Adams i Paxton (2011.) ističu nekoliko korisnih naputaka u vezi završetka savjetovanja s djecom i mladima:

- Nekoliko susreta prije kraja uputno je najaviti završetak savjetovanja što ujedno omogućuje stjecanje uvida u eventualno ranije odnose koje su mladi imali i koji su završili. Osim toga, takva najava omogućuje da mladi razmisle postoji li još neka tema/područje/problem na kojem bi tijekom posljednjih nekoliko susreta željeli raditi.
- Važno je osnažiti osobu u njegovoj mogućnosti da sama rješava vlastite probleme.
- Dovoljnu količinu vremena potrebno je ostaviti i za evaluaciju napretka. Važno je podsjetiti osobu na sve postignute uspjehe kako bi se učvrstilo samopouzdanje i dala pozitivna perspektiva na daljnje životne izazove.
- Kao jedna od potencijalnih tema na kraju savjetovanja može biti i evaluacija stečenih vještina. Prvenstveno je to korisno za stjecanje osjećaja samodovoljnosti u rješavanju problema o kojima se razgovaralo tijekom savjetovanja.
- Uputno je razgovarati o osjećajima vezanima uz završetak savjetovanja. Osim što je moguće potaknuti mladu osobu da govori o vlastitim emocijama, što se ponekad kod nedobrovoljnih korisnika čini kao nemoguć zadatak, važno je da savjetovatelj bude svjestan vlastitih emocija i da ih jednako tako verbalizira klijentu.
- Ako je to u skladu s politikom institucije, bilo bi dobro ostaviti mladoj osobi mogućnost ponovnog javljanja, ukoliko se susretne s nekim životnim izazovom za kojeg procjenjuje da će joj trebati pomoć u rješavanju.

10.2. Pokazatelji uspješnosti savjetovanja

Tijekom završavanja procesa savjetovanja, bilo bi uputno sagledati i procijeniti kakav je napredak osoba učinila tijekom savjetovanja. To je posebno važno kod procesa koji su dulje trajali, te gdje postoji veća vjerojatnost snažne povezanosti između osobe i savjetovatelja. Proces završavanja savjetovanja može potaknuti snažne emocije s obje strane.

Već smo spomenuli neke teškoće na koje nailazimo u području procjene ishoda, poput: *Što je točno mjerilo uspjeha savjetovanja kada različite teorijske perspektive mogu procjenjivati uspjeh na različite načine? Treba li svaki pristup savjetovanju biti procjenjivan zasebno ili bi svi pristupi trebali imati jedno zajedničko mjerilo uspjeha? Kako bi se trebali kategorizirati vrlo šaroliki problemi s kojima osobe dolaze u savjetovanje? Koliko bi trebao trajati učinak savjetovanja i nakon koliko vremena je to najbolje provjeravati?* Navedene teškoće moguće je riješiti na nekoliko načina no sigurno dovode do neujednačenosti u definiranju, a time i u provjeri ishoda. Orchard (1984., prema Masters, 2004.) je istakla neke osnovne konceptualne teškoće u interpretaciji ishoda u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, a mnoge od njih je moguće primijeniti i na područje savjetovanja: ishodi su multidimenzionalni, najčešće kvalitativne prirode, procjena ishoda ovisi o vremenskoj točki u kojoj se taj uspjeh mjeri, a i intervencije za različite probleme imaju različit uspjeh.

U području savjetovanja i psihoterapije kao pokazatelj uspješnosti tretmana, na temelju kojeg se donosi odluka o završetku tretmana, često se koriste skale smanjenja simptoma. Takve je pokazatelje rijetko moguće koristiti kod počinitelja kaznenih djela, odnosno osoba upućenih u savjetovalište mimo njihove volje, jer se ne javljaju samostalno zbog izraženih simptoma. Iz tog razloga, smanjenje simptomatologije ne može biti ključni pokazatelj uspješnosti savjetovanja. Kako se radi o osobama koje su učinile neko kazneno ili prekršajno djelo, eventualni recidvizam bi mogao biti pokazatelj, iako znamo da i to mjerilo ima svojih bitnih nedostataka.

Masters (2004.) navodi neke pokazatelje na kojima se može temeljiti odluka o učinkovitosti savjetovanja osoba upućenih mimo vlastite volje, odnosno počinitelja kaznenih djela:

- ostvarenje ciljeva savjetovanja
- ispunjenje obveza iz ugovora (ako ga je bilo)
- procjena uspješnosti načina kako klijent rješava, odnosno kako je rješavao svoje probleme
- klijentova procjena zadovoljstva napretkom u savjetovanju
- identifikacija kompetencija stečenih tijekom procesa savjetovanja.

U području tretmana počinitelja kaznenih djela, namjere stručnjaka i znanstvenika bile su usmjerene u kreiranje kratke skale procjene koje bi obuhvaćale područja poput subjektivnog boljitka, životnog funkcioniranja, procjene prisutnih problema i simptoma te prisutnih rizika. Neke od tih skala su: *Clinical Outcome in Routine Evaluation – Outcome Measure (CORE – OM)*, Evans i suradnici, 2002; *The Outcome Rating Scales (ORS) & Session Rating Scales (SRS)* koja je provjeravana od nekoliko autora: Miller i suradnici, 2003; Bringham i suradnici, 2006; Duncan i suradnici, 2006; Campbell i Hemsley, 2009. Takve skale najčešće obuhvaćaju zadovoljstvo klijenta, no ako govorimo o klijentima koje je neka od institucija uputila na savjetovanje pitanje je i etičke i pravne prirode: *može li se odluka o završetku tretmana temeljiti samo na autonomnoj odluci klijenta i uzeti („računati“) kao da je to uspješno proveden tretman?* Kada su u pitanju klijenti upućeni u savjetovalište, skala procjene koja bi mogla pomoći u donošenju odluke o završetku tretmana prvenstveno bi trebala uključivati donošenje odluke o promjeni ponašanja, usvajanje novih prosocijalnih obrazaca ponašanja te procjena razine svjesnosti odnosno potencijalne opasnosti nekih situacija, ponašanja ili odluka za ponovno počinjenje kaznenog djela.

Rezultati u već navedenom domaćem istraživanju (Ratkajec Gašević, 2013.; Markić, 2015.) koje je obuhvatilo 160 mladih osoba koje su tijekom 2012. godine upućene u savjetovalište omogućuju uvid u završetak tretmana mladih upućenih u psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade. Informacije vezane uz uspjeh tretmana prikupljene su putem *Protokola o provedbi posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade* koji je ispunjen na temelju završnog izvješća savjetovatelja. Pokazatelji uspješnosti mogu se sažeti u nekoliko područja: procjena uspješnosti završetka tretmana, procjena suradnje tijekom savjetovanja, procjena postignutih ciljeva te procjena stupnja postignute promjene.

Na temelju uvida u završna izvješća, osnovne frekvencije upućuju kako je za 107 maloljetnika/mlađih punoljetnika prikupljena ta informacija te je njih 73.8% (N=79) psihosocijalno savjetovanje uspješno završilo, dok je njih 26.2% (N=28) prekinulo s tretmanom. Kao razlozi ranijeg prekida posebne obveze, u završnim izvješćima, navode se samoinicijativni prestanak dolaženja, prekid savjetovanja od strane savjetovatelja ili pak zamjena drugom odgojnom mjerom.

U odnosu na suradnju s voditeljem mjere, u završnim izvješćima su voditelji posebne obveze/savjetovatelji za čak 46.72% ispitanika (N= 50) opisivali poteškoće u suradnji. Najčešće se radilo o izbjegavanju susreta, otporu pri savjetovanju, teškoćama u ispunjavanju zadaća i sl. S ostalim ispitanicima, njih 49.53% (N=53), prema izvješćima savjetovatelja, nije bilo poteškoća u suradnji.

Vrlo važan aspekt uspješnosti provedbe može dati procjena postignutih ciljeva tijekom savjetovanja. Gotovo trećina ispitanika, odnosno 31.9% (N=36), je tije-

kom tretmana ispunilo postavljeni cilj. Dio ispitanika, njih 20 (17.7%), nisu postigli ciljeve određene tretmanom, dok ih je 25 (22.1%) djelomično postiglo ciljeve postavljene na početku savjetovanja. Kako ne postoji propisan formalni oblik završnog izvješća, te se savjetovatelji u pravilu rukovode vlastitim stručnim nahođenjem u odabiru informacija koje će prikazati u izvješću, u 24.3% slučajeva (kod 26 ispitanika) nije bilo moguće iščitati jasan cilj tretmana.

Pri određivanju stupnja postignutih promjena rukovodilo se objašnjenjem svrhe odgojnih mjera, a to je da se pružanjem zaštite, brige, pomoći i nadzora te općom i stručnom naobrazbom maloljetnog počinitelja kaznenog djela ili prekršaja utječe na odgoj, cjelokupnu ličnost i jačanje osobne odgovornosti kako više ne bi činio kaznena djela (Zakon o sudovima za mladež, čl. 6.; Prekršajni zakon, čl. 66.). Pri tome su savjetovatelji procijenili kako su kod 47.66% mladih vidljive promjene, za 26.17% je procijenjeno da su samo formalno odradili ovu intervenciju, bez značajnih promjena, te je njih 26.2% prestalo dolaziti na tretman, čime je on formalno prekinut.

10.2.1. Pokazatelji na kojima je moguće temeljiti odluku o završetku savjetovanja

Donošenje odluke o završetku savjetovanja nije laka odluka i zahtijeva individualnu procjenu za svaku osobu uključenu u psihosocijalno savjetovanje. Kriteriji na kojima će se temeljiti ta odluka bit će drugačiji za svakog pojedinca. Kod nekih će utjecaj čimbenika iz okoline biti vrlo nepovoljan i pomaci će biti vrlo mali unatoč dobro uspostavljenom odnosu ili naučenim prosocijalnim ponašanjima. U nekim slučajevima neće biti sasvim jasno je li osoba napravila napredak u odnosu na ključni problem. Uz to, savjetovatelj kojem je upućena osoba na savjetovanje zbog počinjenog kaznenog djela, osim individualne procjene, trebat će razmišljati i o društvenoj komponenti, odnosno, postoji li vjerojatnost da ta osoba ponovno učini neko kazneno djelo. I uvijek ostaje otvoreno pitanje hoće li se postignute promjene zadržati i nakon prestanka podrške.

Kod donošenja odluke o završetku savjetovanja, savjetovatelji se prvenstveno rukovode postavljenim ciljevima na početku savjetovanja. Uzimajući u obzir ranije opisane ciljeve poželjni ishodi savjetovanja mogu biti:

1. **Bolje razumijevanje problema.** Klijenti često dolaze na savjetovanje opisujući problematične situacije s kojima se suočavaju, no nemaju uvid u uzroke takvih situacija. Npr. adolescent (16) dolazi na savjetovanje jer je već treći put uhvaćen s društvom radi sitne krađe. Sam navodi da ga društvo svaki put uspije nagovoriti da to napravi i to opisuje kao problematičnu situaciju, no nema uvid u to da ga je zapravo strah da će ga društvo odbaciti i da će ostati sam, ako im ne popusti.

Jedan od poželjnih ishoda je da klijenti, nakon završetka savjetovanja, bolje razumiju svoju ulogu i odgovornost u problemu te okolnosti pod kojima su skloni ponavljati određene problematične ili za njih štetne obrasce ponašanja. Bolje razumijevanje problema dobar je put do boljeg razumijevanja potencijalnih rješenja.

2. **Prihvatanje osobne odgovornosti.** Prepoznavanje i prihvatanje osobne odgovornosti, odnosno odgovornosti za vlastiti život i izbore, pomaže u stjecanju uvida u problematične obrasce ponašanja te na koji je način taj obrazac ponašanja moguće promijeniti i izbjeći problematične situacije. Prihvatanje osobne odgovornosti može biti osnažujuće jer klijenti uče da imaju izbor i moć sudjelovati u određenoj situaciji ili ju promijeniti.
3. **Usvajanje novih načina nošenja s problemom i novih vještina rješavanja problema.** Problem može biti takav da ga baš i nije moguće promijeniti no u tom slučaju važno je da osoba isproba sve načine nošenja sa situacijom koja je problematična. Kroz savjetovanje klijenti mogu učiti nove načine kako mogu gledati na situaciju, načine kako mogu naći pozitivne strane situacije i načine kako se mogu tješiti i ohrabrivati kada je teško.
4. **Poboljšanje vještina uspostavljanja i održavanja odnosa.** Kroz odnos sa savjetovateljem, osoba u procesu savjetovanja ima priliku učiti o sebi i načinima na koje se ponaša u odnosima s drugim ljudima. Nakon što upozna sebe u savjetovanju, može učiti i o konstruktivnijim načinima uspostave i održavanja odnosa s drugim ljudima.
5. **Osnaživanje i samoodređenje.** Kroz primanje podrške od strane savjetovatelja, učenje o sebi, učenje novih načina nošenja sa životnim izazovima, preuzimanje odgovornosti, osoba u procesu savjetovanja će na kraju osjećati veću kompetentnost i snagu u svakodnevnom životu te će imati jasniju sliku o tome kakva je osoba.

Donošenje odluke o završetku tretmana može se temeljiti na nekoliko, najčešće razno-likih pokazatelja prikupljenih iz različitih izvora. Najopćenitije, izvori se dijele na one pokazatelje kojima je primarni izvor klijent i one pokazatelje kojima je primarni izvor savjetovatelj. Kažemo primarni izvor, jer, najčešće, savjetovatelj vodi klijenta kroz proces samoprocjene dok prikuplja važne informacije od osobe na kojima može temeljiti svoju odluku. Kroz takav proces, procjena uspješnosti savjetovanja i donošenje odluke o ostvarenosti svrhe savjetovanja može se temeljiti na nekoliko pokazatelja:

1. ostvarenost ciljeva savjetovanja
2. kvaliteta uspostavljenog odnosa tijekom procesa savjetovanja
3. zadovoljstvo osobe uključene u savjetovanje i njezine procjene kako će dalje moći sama rješavati vlastite probleme

4. promjena u razini spremnosti na promjenu, odnosno usvajanje novih obrazaca ponašanja
5. suzdržavanje od daljnjeg antisocijalnog ponašanja
6. ostvarenje svrhe odgojne mjere.

Iz predstavljenog dolazimo do dva važna problema koji se javljaju u evaluaciji ishoda: niz je okolnosti koje svaki proces savjetovanja čini jedinstvenim, a time i problematičnim za procjenu ishoda te se vrlo mali broj istraživanja usmjerio upravo na procjenu učinkovitosti procesa savjetovanja osoba uključenih mimo vlastite volje. Tome treba pridodati i dojam o stručnoj praksi koji najčešće ne uzima u obzir ishode odnosno poboljšanja kroz savjetovanje već takve odluke temelji na formalnoj odradi mjere. Takvo stanje stvara spregu u kojoj ovo ostaje zanemareno područje na koje kroz buduća istraživanja treba obratiti pažnju. S tom svrhom slijede prijedlozi za procjenu ishoda savjetovanja.

10.3. Prijedlozi za procjenu ishoda savjetovanja

Uz završavanje terapijskog odnosa i promišljanja kako i kada bi taj odnos bilo najučinkovitije okončati, ali i procijeniti njegovu uspješnost, vežu se mnoge dileme, kao što je iz prethodnih opisa vidljivo. Raznolikost kaznenih i prekršajnih djela zbog kojih se osobe upućuju u savjetovanje, nedostatak simptomatologije, ali i negiranje postojanja problema na kojima bi se trebalo raditi predstavljaju izazove za sam proces savjetovanja, a time i za procjenu učinkovitosti. Autori (Kristančić, 1984., Masters, 2004., Dryden, 2006., Trotter, 2015.) naglašavaju važnost promišljanja o svakoj pojedinoj osobi na kraju procesa savjetovanja i vrlo specifičnoj, individualno usmjerenoj evaluaciji.

Trotter (2015.) predlaže dva pristupa evaluacije rada s nedobrovoljnim korisnicima. Prvi je *analiza slučaja* (*case analysis*) koji uključuje analizu savjetovatelja kako je radio s klijentom te što je i kako mogao učiniti drugačije. Drugi je *evaluacija pojedinog slučaja* (*single case study evaluation*) koji pomaže savjetovatelju u procjeni napretka osobe upućene u proces savjetovanja tijekom njegove intervencije.

Pristup u analizi slučaja (*case analysis*) uključuje identifikaciju kritičnih/ključnih događaja. To bi se odnosilo na one situacije koje su uvelike pomogle osobi ili koje su bile najmanje od pomoći, koje je savjetovatelj doživio kao vrlo izazovne, koje su bile izvor zadovoljstva kako od strane savjetovatelja tako i od strane osobe upućene u savjetovanje, koje su zbunile savjetovatelja u odnosu na načine na koji uobičajeno radi.

Analiza slučaja (*case analysis*) uključuje analizu rada savjetovatelja sa specifičnim klijentom. Ona uključuje reflektiranje i analiziranje u kojoj je mjeri rad savjeto-

vatelja konzistentan sa saznanjima iz istraživanja o učinkovitim intervencijama. Trotter (2015.) predlaže niz pitanja:

1. Razumije li klijent svrhu rada s njim?
2. Što je savjetovatelj učinio kako bi postigao dogovor s klijentom oko svrhe rada?
3. Postoji li ugovor o radu?
4. Što klijent želi postići kroz ovu intervenciju?
5. Po čemu savjetovatelj zna da je klijent uspješan u postizanju ciljeva rada?
6. Predlaže li klijent strategije za postizanje ciljeva?
7. Koje pozitivne komentare, ohrabrenja savjetovatelj izriče na posljednjem susretu?
8. Jesu li u cjelokupnom radu ohrabrenja i pohvale češće od konfrontiranja?
9. Koje izjave i aktivnosti je savjetovatelj konfrontirao tijekom posljednjeg susreta? Na koji način?
10. Vjeruje li klijent da mu savjetovatelj pomaže?

Evaluacija pojedinog slučaja (*single case study evaluation*) uključuje sistematičnu evaluaciju napretka u odnosu na specifične ciljeve kroz proces savjetovanja/intervencije. Evaluacija napretka osobe upućene u savjetovanje samo je jedan, ali ne tako snažan pokazatelj uspješnosti, kao što su ponovno činjenje kaznenih djela ili pak zlouporaba sredstava ovisnosti i sl. Kao najmanje kompleksni način ove evaluacije Trotter (2015.) predlaže da savjetovatelj jednostavno pita klijenta da procijeni u kojoj mjeri su zajedničkim radom ispunili ciljeve. To može uključivati i diskusiju o osjećajima tijekom savjetovanja i doživljaj cijelog procesa savjetovanja od strane klijenta te koliko ga doživljava korisnim za sebe. Predlažu se pitanja poput:

1. Kako si ti doživio ovo savjetovanje?
2. Je li ti u nekom aspektu pomoglo?
3. Je li bilo stvari koje smo mogli drugačije?

Kao nešto zahtjevniji način evaluacije Trotter (2015.) navodi evaluacijske forme i procedure u odnosu na generalni napredak i specifične probleme. Prijedlog je da takve kratke evaluacijske forme klijent ispunjava na kraju svakog susreta te se dobivene informacije mogu grafički prikazati.

Na najvišoj razini kompleksnosti evaluacije pojedinačnog slučaja Trotter (2015.) predlaže tehnike koje daju uvid u kojoj je mjeri savjetovatelj doprinio poboljšanju situacije osobe upućene u savjetovanje. Kako taj način zahtijeva uplitanje u proces savjetovanja (bilo kasnijim započinjanjem ili pak prekidom savjetovanja na neko vrijeme) autor napominje važnost poštovanja etike i pravovremenog pružanja intervencija.

Literatura:

1. Bringhurst, D. L., Watson, C. W., Miller, S. D., Duncan, B. L. (2006). The reliability and validity of the Outcome Rating Scale: a replication study of a brief clinical measure. *Journal of Brief Therapy*. 5. 23-30.
2. Campbell, A., Hemsley, S. (2009). Outcome Rating Scale and Session Rating Scale in psychological practice: Clinical utility of ultra-brief measures. *Clinical Psychologist*. 12. 1-9.
3. Dryden, W. (2006). *Counselling in a nutshell*. London: Sage Publications.
4. Duncan, B. L., Sparks, J., Miller, S. D., Bohanske, R., Claud, D. (2006). Giving youth a voice: A preliminary study of the reliability and validity of a brief outcome measure for children, adolescents, and caretakers. *Journal of Brief Therapy*. 5. 66- 82.
5. Evans, C., Connell, J., Barkham, M., Margison, F., McGrath, G., Mellor-Clark, J., Audin K. (2002). Towards a standardised brief outcome measure: psychometric properties and utility of the CORE-OM. *British Journal of Psychiatry*. 180 (1). 51-60.
6. Gerard Adams, L., Paxton, M. (2011). *Counseling Children and Youth in Times of Crisis: Understanding Child Development and Building Rapport*. 30 (4). 5 – 10.
7. Kristančić, A. (1984). *Metoda i tehnika savjetovanišnog rada*. Zagreb: Udružena samoupravna interesna zajednica Socijalne zaštite grada Zagreba.
8. Markić, D. (2015). *Odnos spremnosti na promjenu i ishoda tretmana kod mladih upućenih u posebnu obvezu uključivanja u individualni ili grupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade*. Diplomski rad. Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet. Zagreb.
9. Masters, R.E. (2004). *Counseling criminal justice offenders*. Thousand Oaks: Sage Publications
10. Miller, S. D., Duncan, B.L., Brown, J., Sparks, J., Claud, D. (2003). The Outcome Rating Scale: A preliminary study of the reliability, validity, and feasibility of a brief visual analog measure. *Journal of Brief Therapy*. 2. 91-100.
11. Ratkajec Gašević, G. (2013.) *Spremnost na promjenu tijekom posebne obveze uključivanja u individualni ili grupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade*. Doktorska disertacija. Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
12. Trotter, C. (1999, 2006, 2015). *Working with Involuntary Clients, A Guide to Practice*. London: Routledge.
13. Vlada Republike Hrvatske (2007). *Prekršajni zakon*. Narodne novine. 107/07.
14. Vlada Republike Hrvatske (2011). *Zakon o sudovima za mladež*. Narodne novine 84/11, 143/12, 148/13, 56/15.

11. Metodološki okvir istraživanja „Praćenje procesa savjetovanja tijekom posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade”

Gabrijela Ratkajec Gašević

11.1. Svrha i cilj istraživanja

Savjetovanje mladih gotovo je neistraženo područje u Republici Hrvatskoj. Tako je i sa savjetovanjem koje se provodi u sklopu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, iako je provedba te intervencije, nakon što mladi učine neko kazneno ili prekršajno djelo, prisutna već dvadesetak godina. U ta dva desetljeća informacije o provedbi psihosocijalnog tretmana i o obilježjima populacije svode se isključivo na službene statistike.

Uz to, istraživanja u području savjetovanja osoba koje su u taj proces uključene mimo vlastite volje vrlo su rijetko zastupljena i u inozemnim istraživanjima. S obzirom na nedostatak informacija o provedbi posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, ovo istraživanje usmjereno je upravo na proces provedbe te mjere s populacijom mladih koji samostalno ne odabiru savjetovanje kao vrstu pomoći već im takvu intervenciju predloži ili odredi neka kaznenopravna institucija. Sukladno navedenom, *svrha ovog istraživanja* je stjecanje uvida u proces provedbe savjetovanja s mladima upućenima u pojedinačni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade.

Specifični ciljevi istraživanja su:

1. Istražiti značajke odnosa kroz utvrđivanje promjena u percepciji uspostavljenog odnosa tijekom savjetovanja kod mladih uključenih u psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade i savjetovateljica.
2. Steći uvid u percepciju mladih osoba uključenih u psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade od strane savjetovateljica te utvrditi promjene u percepciji tijekom procesa savjetovanja.
3. Utvrditi povezanost između percepcije ponašanja mladih upućenih u savjetovanje od strane savjetovateljica i percepcije kvalitete uspostavljenog odnosa od strane savjetovateljica.

4. Analizirati ciljeve postavljene na početku savjetovanja.
5. Utvrditi jesu li ciljevi postavljeni na početku ostvareni na kraju provedbe psihosocijalnog savjetovanja.
6. Utvrditi i opisati koje tehnike savjetovateljice primjenjuju tijekom procesa savjetovanja.
7. Utvrditi i opisati sadržaj susreta tijekom cjelokupnog procesa savjetovanja.
8. Utvrditi zadovoljstvo mladih s procesom savjetovanja tijekom provedbe posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade.
9. Utvrditi koje osobne dobitke mladi prepoznaju na završetku provedbe posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade.

Kako bi se zadovoljila svrha istraživanja, odnosno oslikao cjelokupni proces savjetovanja, neki ciljevi odnose se na perspektivu savjetovateljica, a neki na perspektivu osoba upućenih u savjetovanje.

11.2. Uzorak mladih upućenih u savjetovanje i savjetovateljica

11.2.1. Formiranje uzorka

Osnovna pretpostavka za formiranje uzorka bile su zainteresirane savjetovateljice koje provode posebnu obvezu uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade. Interes je iskazalo deset savjetovateljica iz nekoliko savjetovališta: Ambidekster klub, Udruženje Djeca prva, Zavod za javno zdravstvo Andrija Štampar, Društvo za psihološku pomoć, Savjetovalište za mlade Hrvatskog crvenog križa Sisak, Centar za rehabilitaciju Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta. Sumarno, u istraživanju su sudjelovale savjetovateljice iz tri savjetovališta koja djeluju u sklopu nevladinih organizacija, dva u sklopu javnih ustanova i jedna u sklopu visokoškolske institucije. Kako je osnovna postavka u formiranju uzorka bila zainteresiranost savjetovateljice za praćenje procesa rada s mladom osobom, radi se o namjernom uzorku. No, elementi *slučajnosti* su osigurani dogovorom kako će svaka savjetovateljica pratiti rad s prve četiri mlade osobe (dva maloljetnika i dva mlađa punoljetnika) s kojima započne proces savjetovanja nakon datuma koji je dogovoren kao početak istraživanja. Isto tako, dogovoreno je obvezno uključivanje djevojaka u praćenje procesa savjetovanja, ukoliko koja djevojka bude upućena, s obzirom na njihovu manju zastupljenost u provedbi ove posebne obveze kao i ostalih odgojnih mjera. Odabrani mladići i djevojke in-

formirani su o praćenju procesa savjetovanja te im je dana mogućnost uvida u sadržaj i procjene praćenja. Formiranje uzorka započelo je u travnju 2012. godine, završilo tijekom lipnja 2012. godine, dok je cjelokupno praćenje dovršeno početkom 2013. godine. Procjene ishoda tretmana napravljene su tijekom 2014. godine.

11.2.2. Obilježja mladih upućenih u savjetovalište - sudionika istraživanja

Opisanim postupkom praćeno je savjetovanje s 23 mlade osobe. Radi se o mladima koji se nisu dobrovoljno javili u savjetovalište, već ih je uputilo općinsko državno odvjetništvo, općinski ili županijski kazneni sud ili pak prekršajni sud. S obzirom da je samo maloljetnicima i mlađim punoljetnicima moguće izreći posebnu obvezu uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, dob sudionika istraživanja bila je od 14 do 21 godine. U praćenje je bila uključena 21 osoba muškog spola i 2 osobe ženskog spola. Prosječna dob bila je 17.22 godine ($SD=1.14$). U vrijeme procjene, 5.6% uzorka bili su mlađi maloljetnici, 66.7% stariji maloljetnici te 27.8% mlađi punoljetnici. Bilo je očekivano da će najveći dio uzorka činiti stariji maloljetnici. Ispitanicima uzorka je u 27.8% slučajeva posebna obveza izrečena od općinskog državnog odvjetništva, znači kao zamjena za nepokretanje kaznenog postupka. Kao odgojna mjera, posebna obveza izrečena je sudionicima istraživanja u 44.4% od općinskog kaznenog suda, u 5.6% od županijskog kaznenog suda, dok je 22.2% mjeru dobilo od prekršajnog suda.

Kako se ova posebna obveza može izreći u kombinaciji s drugim odgojnim mjerama, 35.3% sudionika dobilo je još neku posebnu obvezu ili odgojnu mjeru. Radilo se o posebnoj obvezi humanitarnog rada ili posebnoj obvezi isprike oštećeniku/izvansudskoj nagodbi, ili nalažanju da se prihvati zaposlenja i ustraje u njemu, dok je jedan maloljetnik/mlađi punoljetnik dobio i odgojnu mjeru pojačane brige i nadzora.

Sa svrhom uvida u vrste kaznenih ili prekršajnih djela zbog kojih su mladi dobili ovu posebnu obvezu, djela su podijeljena u pet kategorija (prema glavama Kaznenog zakona). S obzirom da se glave Kaznenog zakona odnose samo na kaznena djela, u ovom prikazu predstavljaju skupine zaštićenih prava, te se tako odnose i na prekršajna djela. Tablica 11.1. ukazuje kako je najveći postotak mladih učinio kaznena ili prekršajna djela protiv imovine, zatim protiv života i tijela te sigurnosti ljudi, imovine i prometa.

Tablica 11.1.: Postotak ispitanika uzorka u odnosu na subjekt činjenja kaznenog/prekršajnog djela

Vrsta kaznenog/prekršajnog djela	%
Imovina	38.9
Život i tijelo	27.8
Javni red	5.6
Zlouporaba opojnih droga	11.1
Sigurnost ljudi, imovine i prometa	16.7

Vrlo visoki postotak uzorka za koje je praćen proces savjetovanja (55.6%) već je od ranije poznat nadležnom centru za socijalnu skrb. Pri tome se ta informacija odnosi na bilo koju ranije izrečenu odgojnu mjeru ili socijalno zaštitnu intervenciju. Većinom se radi o ranijem ili paralelnom kaznenom postupku koji je u tijeku te zbog kojeg centar za socijalnu skrb sudjeluje u pripremnom sudskom postupku. Kod jednog sudionika istraživanja radi se o ranijim i/ili trenutnim obiteljsko-pravnim intervencijama.

Osim predstavljenih okolnosti izricanja trenutne posebne obveze te ranijih intervencija, prikupljeni su podatci o školovanju i obiteljskim prilikama. Vezano uz školovanje, najveći postotak uzorka je bio uključen u srednjoškolsko obrazovanje, od čega njih 61.1% je išlo u redovnu srednju školu, a 5.6% je pohađalo neku vrstu dopisnog školovanja. Četvero maloljetnika je završilo školovanje (22.2%), dok su dvojica (11.1%) prekinuli školovanje. Sumarno, njih 66.7% se školovalo, bilo da se radilo o redovnom ili dopisnom školovanju, dok je njih 33.3% bilo nezaposleno, sa završenom ili bez završene srednje škole. Na razini deskripcije, prikupljen je raznolik opis svih teškoća u školovanju. Najčešće istaknuti problem je ponavljanje razreda (N=5), koji su u kombinaciji s negativnim ocjenama i velikim brojem izostanaka vodili ka promjeni srednje škole, oblika školovanja ili pak do napuštanja školovanja. Od obiteljskih prilika ispitanika, iz dokumentacije je vidljivo da roditelji maloljetnika i mladih punoljetnika u najvećoj mjeri žive zajedno (a time i sudionici istraživanja s njima) (56.6%), u 16.7% slučajeva roditelji su rastavljeni, a kod 11.1% mladih jedan od roditelja je preminuo. Način na koji su obiteljske prilike prikazane u socijalnim anamnezama dao je najraznolikiji opis, ponekad vrlo teških obiteljskih prilika. U nekim socijalnim anamnezama ne postoje informacije o obiteljskim prilikama ili se ističe kako nema odstupanja, dok se u nekim dosjeima mogu pronaći opisi vrlo složenih obiteljskih prilika (primjer nekoliko opisa: *otac je autoelektričar, 12 godina u invalidskoj mirovini, alkoholičar, nekoliko puta neuspješno uključen u liječenje; roditelji u jednom trenutku pokrenuli zahtjev za razvodom, živjeli odvojeno, sada opet žive zajedno; otac trenutno u zatvoru zbog nasilja u obitelji; otac ima višestruke smetnje u psihofizičkom razvoju, sudjelovao u Domovinskom ratu i nakon toga umirovljen; majka izvršila suicid*).

11.2.3. Obilježja savjetovateljica – sudionica istraživanja

U praćenju procesa savjetovanja sudjelovalo je devet savjetovateljica¹, što znači da su sve stručnjakinje bile ženskog spola. Savjetovateljice su u vrijeme provedbe praćenja procesa savjetovanja imale od 31 do 60 godina ($M = 41$), s ukupnim radnim stažem od 6 do 33 godine ($M = 15$), što u području savjetovanja što u drugim oblicima psihosocijalne podrške. Njih 6 je diplomiralo socijalnu pedagogiju, dok je njih 3 diplomiralo socijalni rad. Niz je dodatnih edukacija koje su savjetovateljice završile. Tako je njih četiri završilo neku od psihoterapijskih škola (obiteljska i bračna psihoterapija, realitetna terapija, kibernetika – sistemski pristup), dok je njih četiri bilo u završnom stadiju stjecanja statusa psihoterapeuta (geštalt psihoterapija, integrativna psihoterapija, realitetna psihoterapija). Uz to, savjetovateljice su navele sudjelovanje u nizu edukacija nešto manjeg trajanja i obima od psihoterapijskih škola, a koje su im značajne za rad. Neke od njih su: psihosocijalni tretman počinitelja nasilja, specijalistički studij iz supervizije, savjetodavni rad s obitelji, rad s traumatiziranima, sensitivity trening, komunikacijski trening, medijacija...

Savjetovateljice rade u području savjetovanja u prosjeku 8 godina, s rasponom od 5 do 14 godina. Neke od savjetovateljica ne rade isključivo savjetovanje na svojim radnim mjestima, tako da se ukupni udio savjetovanišnog rada u odnosu na druge radne obveze kreće od 10% do 80% ($M=43\%$) radnog vremena. Na pitanje koliko direktnog rada provedu u savjetovanju klijenata upućenih mimo vlastite volje, savjetovateljice navode da je to od 10% do 75% ($M=36\%$). Gledajući te postotke vidljivo je da većina savjetovateljica radi isključivo s korisnicima upućenim mimo vlastite volje, odnosno da oni prevladavaju, dok je tek manji postotak radnog vremena posvećen korisnicima koji se samostalno javljaju u savjetovalište.

¹ Jedna zainteresirana savjetovateljica nije u razdoblju provedbe istraživanja imala u tretmanu mladu osobu kojoj je izrečena/naložena posebna obveza uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, tako da je ukupno devet savjetovateljica sudjelovalo u istraživanju, od početnih deset koje su iskazale interes.

Okvir 11.1.: Osvrt na rodnu perspektivu uzorka

Imajući u fokusu adolescenata koji su zbog problema u ponašanju upućeni u savjetovalište, neizostavno se reflektirati na rodnu inverziju koja se u tom slučaju događa. Naime, savjetovanje, kao oblik pomoći, je tradicionalno bilo rezervirano za djevojke (žene). Uz to, iako povijesno nije bilo tako, trenutno ga kao profesionalno opredjeljenje češće odabiru žene. To znači da su savjetovateljice najčešće žene, kojima druge žene (ili djevojke) dobrovoljno dolaze po pomoć. No u slučaju obligatornog savjetovanja to nije tako. U takvom se obliku pomoći prvenstveno pojavljuju muškarci/mladići (i do 90%) koji najčešće pomoć primaju od žena – savjetovateljica. Zato je neizostavno postaviti pitanja: *Vrijede li iste postavke za savjetovanje djevojaka i mladića, odnosno, muškaraca i žena? Je li isto ako savjetovatelj radi s djevojkom/ženom kao klijenticom ili savjetovateljica radi s mladićem/muškarcem kao klijentom? Kakav oblik pomoći trebaju djevojke/žene, a kakav oblik pomoći je primjeren za mladiće/muškarce?* Predstavljanje uzorka ovog istraživanja upućuje da usporedbe neće biti moguće i da će odgovore na ova pitanja biti nužno potražiti na nekom drugom mjestu. No, pri razumijevanju rezultata važno je tu činjenicu uzeti u obzir i promišljati govore li dobiveni rezultati o potrebama mladića koji dolaze na savjetovanje i o načinima pružanja pomoći savjetovateljica mladićima?

Pri savjetovanju mladića nekoliko činjenica treba imati kako u promišljanjima ne bi prevladali rodni stereotipovi. Naime, moderni društveni trendovi sve više su otvoreniji prema izražavanju emocija od strane mladića. S druge je strane važno uzeti u obzir utjecaj odgoja i socijalizacije te kako „današnju“ mladež odgajaju i socijalizacijski oblikuju okruženja koja su s jedne strane zahtijevala restriktivne podjele rodni uloga, ali s druge strane i okruženja koja su upravo tijekom odgoja otkrivala nove koncepte rodni uloga koje su zdravije ukoliko ih gledamo iz perspektive savjetovanja (mladići/muškarci smiju pokazati kako se osjećaju; prihvatljivo je imati problem i za njega potražiti pomoć). Upravo zbog ovakvih, često kontradiktornih koncepata koji vladaju u današnjem društvu, nužno je svaku osobu gledati kao jedinstvenu i vidjeti što za jednog mladića znači odlazak u savjetovalište, traženje pomoći i rad na izražavanju emocija.

11.3. Instrumenti korišteni za potrebe praćenja procesa savjetovanja

Nakon odluke o uključivanju pojedine mlade osobe u praćenje procesa savjetovanja, zadatak savjetovateljica je bio nakon svakog susreta procijeniti nekoliko okolnosti vezano uz održani susret. Procijenili su **doživljaj maloljetnikove interakcije i suradnje** putem *Skale za procjenu doživljaja korisnika i interakcije*. Zatim su putem Ček–liste *tema susreta* identificirane **teme rada** pojedinog susreta te putem Ček–liste *korištenih tehnika*, **primijenjene tehnike** u radu s maloljetnikom na tom specifičnom susretu. Osim toga, na kraju svakog susreta, savjetovateljice su dale osobni osvrt na savjetovanje te su eventualno istakle specifičnosti pojedinog susreta. Nakon trećeg, šestog, devetog, dvanaestog ili zadnjeg susreta savjetovateljice su procijenile **kvalitetu uspostavljenog odnosa** s klijentom putem *Skale procjene kvalitete uspostavljenog odnosa*. Na kraju cjelokupnog savjetovanja, savje-

tovateljice su se osvrnule na ciljeve i ocijenile postignute ishode tretmana putem *Protokola za završnu procjenu rada s maloljetnikom*. Za razliku od savjetovateljica koje su opisivale proces savjetovanja kroz ukupno pet instrumenata, klijenti su samo putem *Protokola za procjenu zadovoljstva provedenim tretmanom* iskazali **zadovoljstvo i procijenili postignute promjene** tijekom tretmana.

U nastavku slijedi detaljan opis svakog instrumenta, a u Prilogu je prikazan cjelokupni instrumentarij korišten u praćenju procesa savjetovanja.

11.3.1. Skala procjene kvalitete uspostavljenog odnosa

Za utvrđivanje kvalitete uspostavljenog odnosa (ili terapijskog saveza) tijekom procesa savjetovanja korištena je definicija Bordina (1979.) prema kojem se navedeni koncept sastoji od tri međusobno povezane komponente: klijentov i savjetovatelj **dogovor oko ciljeva** tretmana; klijentov i savjetovatelj **dogovor oko zadatka**, odnosno kako postići te ciljeve i razvoj **pozitivnog odnosa** između klijenta i savjetovatelja. Na temelju takve definicije, Horvath i Greenberg (1989.) kreirali su skalu namijenjenu za procjenu uspostavljenog odnosa/terapijskog saveza i od strane klijenta i od savjetovatelja ili psihoterapeuta. Skala se sastoji od tri potpodručja: cilj, dogovor i odnos. Tracey i Kokotovic (1989.) su originalnih 36 čestica upitnika skratili u verziju koja sadrži 12 čestica. Upravo je ta verzija korištena u ovom istraživanju i to na trećem, šestom, devetom, dvanaestom/posljednjem ili na svakom daljnjem trećem susretu.

Za provjeru metrijskih obilježja verzije skale za savjetovateljice izračunata je aritmetička sredina svih procjena za pojedinog klijenta. Drugim riječima, metrijska obilježja skale su provjeravana na zbroju svih uzastopnih procjena. Nakon utvrđenih obilježja provjereno je poklapanje dobivenih rezultata s vrijednostima pojedinačnih procjena (za treći, šesti i deveti susret). U nastavku slijedi prikaz utvrđenih metrijskih obilježja na subuzorku savjetovateljica te na subuzorku korisnika savjetovališta.

Provjera faktorske strukture na temelju procjena savjetovateljica

Da bi se utvrdila metrijska obilježja instrumenta, provedena je faktorska analiza s ciljem potvrde teorijski utemeljenog trofaktorskog rješenja. Kaiser–Meyer–Olkinova mjera ukazuje na prikladnost podataka za faktorsku analizu ($KMO = 0.666$). Bartlettov test sfericiteta iznosi $\chi^2 (66) = 183.573$, $p < .001$. Korištena je Varimax rotacija. Trofaktorsko rješenje objasnilo je 75.62% zajedničke varijance. Svojstvena vrijednost prvog faktora bila je 5.852, drugog 2.043 te trećeg 1.179. U nastavku slijedi matrica strukture *Skale za procjenu kvalitete uspostavljenog odnosa* (tablica 11.2.).

Tablica 11.2.: Matrica strukture Skala procjene kvalitete uspostavljenog odnosa

F	Čestice	Matrica strukture ²			α
ZADATCI	Slažemo se oko postupaka koje je potrebno poduzeti s ciljem poboljšanja njegove situacije.	.688	.499		.892
	Uvjereni smo u korisnost aktivnosti koje radimo tijekom savjetovanja.	.680	.511	.371	
	Slažemo se oko promjena koje bi bile dobre za maloljetnika.	.817			
	Maloljetnik vjeruje daje način na koji radimo na njegovom problemu ispravan.	.849			
ODNOS	Vjerujem da sam maloljetniku draga kao savjetovateljica.	.402	.815		.864
	Drag mi je kao osoba.		.886		
	Slažemo se oko tema koje bi trebale biti bitne za proces savjetovanja.	.484	.571		
	Izgradili smo međusobno povjerenje.		.850		
CILJ	Imam dilema o tome što bismo trebali postići tijekom savjetovanja. [†]			-.737	.505
	Uvjerena sam u vlastite kompetencije kojima mogu pomoći maloljetniku.			.912	
	Radimo na zajednički dogovorenim ciljevima.	.380		.721	
	Imamo različite ideje oko toga što je uistinu problem. [†]	-.564		-.603	
α cijele skale		.787			

[†] Negativno orijentirane čestice – naknadno rotirane.

Eksploratorna faktorska analiza u velikom dijelu potvrđuje teorijski model, iako su se neke čestice s visokim vrijednostima projicirale na dva faktora, a dvije čestice su se projicirale na druge faktore suprotno teorijskom modelu. Tako se čestica „Slažemo se oko promjena koje bi bile dobre za maloljetnika“ s vrlo visokom vrijednošću projicirala na faktor dogovora oko zadataka (iako prema teorijskom utemeljenju odgovara faktoru dogovora oko cilja). Čestica „Slažemo se oko tema koje bi trebale biti bitne za proces savjetovanja“ se s podjednako visokim vrijednostima projicirala i na faktor dogovora oko zadataka i na faktor dogovora oko cilja (iako bi prema teorijskom utemeljenju trebao opisivati postizanje dogovora oko cilja). Čestica „Uvjerena sam u vlastite kompetencije kojima mogu pomoći maloljetniku“ se s visokom vrijednošću projicira na faktor dogovora oko cilja, iako bi prema teorijskom utemeljenju trebala projicirati na faktor koji opisuje odnos.

Provjera faktorske strukture na uzorku mladih u psihosocijalnom tretmanu

Da bi se utvrdila metrijska obilježja instrumenta, provedena je faktorska analiza s ciljem potvrde teorijski utemeljenog trofaktorskog rješenja. Kaiser–Meyer–Ol-

² Prikazane su projekcije veće od 0.300.

kinova mjera ukazala je na prikladnost podataka za faktorsku analizu ($KMO = 0.835$). Bartlettov test sfericiteta je iznosio $\chi^2 (66) = 333.474$, $p < .001$. Korištena je Varimax rotacija. No trofaktorsko rješenje nije ukazalo na stabilnost kao u uzorku savjetovateljica već je to bila jednofaktorska struktura (s jednim ekstrahiranim faktorom s vrijednošću većom od 1). Tako je objašnjeno 59.011% zajedničke varijance, a svojstvena vrijednost tog faktora iznosila je 7.081. Alpha koeficijent unutarnje pouzdanosti (α) iznosi 0.925. U nastavku slijedi matrica strukture *Skale za procjenu kvalitete uspostavljenog odnosa* (tablica 11.3.).

Tablica 11.3.: Matrica strukture *Skala procjene kvalitete uspostavljenog odnosa*

Varijable	Matrica strukture
Slažemo se oko postupaka koje je potrebno poduzeti s ciljem poboljšanja njegove situacije.	.843
Uvjereni smo u korisnost aktivnosti koje radimo tijekom savjetovanja.	.713
Vjerujem da sam maloljetniku draga kao savjetovateljica.	.768
Imam dilema o tome što bismo trebali postići tijekom savjetovanja. [!]	.568
Uvjereni sam u vlastite kompetencije kojima mogu pomoći maloljetniku.	.784
Radimo na zajednički dogovorenim ciljevima.	.842
Drag mi je kao osoba.	.801
Slažemo se oko tema koje bi trebale biti bitne za proces savjetovanja.	.905
Izgradili smo međusobno povjerenje.	.885
Imamo različite ideje oko toga što je uistinu problem. [!]	.378
Slažemo se oko promjena koje bi bile dobre za maloljetnika.	.757
Maloljetnik vjeruje da je način na koji radimo na njegovom problemu ispravan.	.818
α cijele skale	.925

! – negativno orijentirane čestice, naknadno rotirane.

11.3.2. Skala za procjenu doživljaja maloljetnika i interakcije

Skala je kreirana za potrebe ovog istraživanja, a čestice su generirane na temelju analize završnih izvještaja savjetovatelja o tijeku procesa psihosocijalnog savjetovanja te na temelju dostupne literature o uspostavi odnosa s nedobrovoljnim klijentima. Na temelju takve analize generirano je 28 čestica, a opisuju konkretna ponašanja i obilježja maloljetnika koja se mogu pojaviti na pojedinom susretu tijekom savjetovanja. Uz to, kreirane su dvije tvrdnje u kojima su savjetovateljice mogle nadopuniti ukoliko su se korisnici tijekom savjetovanja ponašali na određeni način koji nije bio spomenut u prethodnim tvrdnjama. Savjetovateljice su za svaki pojedini

ni susret opisivale prisutnost određenog obilježja na skali od tri stupnja (*nije prisutno navedeno obilježje tijekom ovog susreta – djelomično prisutno navedeno obilježje tijekom ovog susreta – uglavnom prisutno navedeno obilježje tijekom ovog susreta*) te je postojala mogućnost obilježavanja „u odnosu na ovaj susret nije moguće procijeniti“.

Tablica 11.4.: Aritmetičke sredine, standardne devijacije pojedinačnih čestica i matrice strukture podpodručja Skale procjene doživljaja maloljetnika i interakcije

Komponente	Čestice	M	sd	Matrica strukture	α	r sa sumom faktora
				1		
Otvorenost prema uspostavljanju odnosa	Lako se s njim uspostavlja kontakt	1.62	.34	.914	.911	.909**
	Topao i pristupačan	1.43	.43	.862		.866**
	Iskren i otvoren	1.34	.36	.863		.862**
	Kooperativan	1.46	.31	.895		.885**
	S lakoćom se uključuje u razgovor	1.30	.40	.798		.809**
Otpor prema savjetovanju	Hostilan i/ili agresivan	0.14	.27	.776	.834	.744**
	Sniženog raspoloženja	0.42	.33	.663		.709**
	Impulzivan	0.21	.28	.870		.839**
	Nervozan i/ili anksiozan	0.53	.34	.722		.751**
	Manipulativan	0.29	.37	.868		.856**
Otvorenost prema radu na problemu	Priča o svojim razmišljanjima	1.36	.31	.713	.838	.698**
	Lako verbalizira problem	0.99	.39	.867		.866**
	Priča o svojim osjećajima	1.02	.40	.869		.865**
	Inicira razgovor o novim temama	.6706	.32	.660		.662**
	Aktivno razmišlja o problemu	1.1582	.41	.775		.791**
Potencijal za postizanje i održavanje promjene	Verbalizira motivaciju za promjenom	1.0406	.48	.641	.774	.719**
	Iznosi prosocijalna uvjerenja	1.2955	.48	.883		.880**
	Promišlja u skladu sa „zdravom“ logikom	1.2722	.38	.851		.813**
	Pažljivo sluša	1.5776	.29	.755		.711**
Aktivno sudjelovanje	Slobodno izražava želje	1.2396	.41	.663	.729	.662**
	Sjeća se i zna ponoviti sadržaj od prethodnih susreta	1.7136	.32	.748		.696**
	Drži se dogovora o planu promjene od zadnjeg ili prethodnih susreta	1.3820	.45	.837		.840**
	Brine se za dogovaranje sljedećeg susreta	1.5093	.49	.740		.779**

Nakon provedenog praćenja i procjene svakog susreta savjetovanja, nekoliko je postupaka provedeno s ciljem utvrđivanja osnovnih obilježja skale. Kako se radi o vrlo malom broju ispitanika (N=23), nije bilo moguće provesti faktorsku analizu cjelokupne skale, već su čestice sadržajno grupirane u manje subskale te je provjerena mogućnost tvorbe jednofaktorskog rješenja tih subskala. S obzirom da se radilo o nizu ponovljenih mjerenja, za izračun metrijskih obilježja korištena je aritmetička sredina svih mjerenja cjelokupnog procesa savjetovanja. Kako su metrijska obilježja utvrđivana na sumama rezultata svih procjena, napravljena je dodatna provjera metrijskih obilježja na podacima prikupljenima za pojedinačne susrete (treći, šesti i deveti susret). Tim postupkom utvrđeno je pet područja (tablica 11.4.) koja obuhvaćaju 23 čestice: **otvorenost prema uspostavljanju odnosa, otpor prema savjetovanju, otvorenost prema radu na problemu, potencijal za postizanje i održavanje promjene** te **aktivno sudjelovanje**. Preostalih pet čestica nije se uklapalo u jednofaktorska rješenja pojedinih subskala pa nisu uzete u obzir u daljnjim analizama.

11.3.3. Ček-lista tema susreta

Ček-lista tema susreta kreirana je za potrebe ovog istraživanja. Sastoji se od 26 tvrdnji s opisima konkretnih sadržaja rada te dvije otvorene tvrdnje koje su savjetovateljice mogle nadopuniti ukoliko su s mladima razgovarale o nekoj nespo-
menutoj temi tijekom konkretnog susreta. Savjetovateljice su procjenjivale količinu vremena posvećenu određenoj temi na skali od pet stupnjeva (*nismo se uopće dotakli te teme – usputno smo se dotakli te teme – dio susreta bio je tome posvećen – veći dio susreta je bio tome posvećen – to je bila jedina tema susreta*).

Kao i u prethodnoj skali, nije bilo moguće provjeriti metrijska obilježja cjelokupne ček-liste zbog nedovoljnog broja ispitanika koji su bili uključeni u praćenje procesa savjetovanja. Zato su čestice sadržajno grupirane te je provjerena jednofaktorska struktura pojedinih grupacija čestica kao i pokazatelji unutarnje pouzdanosti za svaku subskalau. Ponovno, kao i kod prethodnih skala, napravljena je dodatna provjera metrijskih obilježja na podacima prikupljenima za pojedinačne susrete (treći, šesti i deveti susret).

Tim postupcima profilirane su četiri veće teme koje obuhvaćaju 20 čestica: **ciljevi, vještine/osobni razvoj, odnosi i vrijednosne orijentacije**. Valja napomenuti kako pojedine čestice ili sadržajno nisu odgovarale nekoj većoj temi ili su s vrlo niskim vrijednostima korelirale s predmetom mjerenja. Radi se o sljedećim tvrdnjama: *razgovor o nekoj novonastaloj životnoj situaciji; kvalitetno gospodarenje vlastitim novcem; uspostava odgovornosti; razgovor o planovima u vezi zaposlenja; rad na povećanju školske kompetentnosti*. No, važno je napomenuti kako su neke

od tih tema učestalo bile važne teme susreta: *uspostava odgovornosti; razgovor o planovima u vezi zaposlenja*. Slijedi prikaz matrica struktura pojedinih subskala Ček-liste tema susreta (tablica 11.5.).

Tablica 11.5.: Aritmetičke sredine, standardne devijacije pojedinačnih čestica i matrice strukture potpodručja Ček-liste sadržaja susreta

Subskale	Čestice	M	sd	Matrica strukture	α	r sa sumom faktora
				1		
Ciljevi	Uspostava odnosa i povjerenja	1.21	.57	.811	.816	.843**
	Definiranje ciljeva ovog susreta	1.25	.48	.767		.797**
	Definiranje dugoročnih ciljeva savjetovanja	1.11	.41	.781		.707**
	Specificiranje kratkoročnih ciljeva savjetovanja	.97	.37	.895		.842**
Vještine / Osobni razvoj	Razvijanje strategija nošenja s određenim situacijama	1.48	.59	.680	.874	.688**
	Poučavanje o pregovaranju i rješavanju konflikata	.85	.62	.809		.837**
	Poučavanje strategijama nošenja s ljutnjom	1.38	.45	.836		.885**
	Razgovor o rješavanju sukoba u okruženju	1.09	.56	.899		.841**
	Poučavanje određenoj socijalnoj ili komunikacijskoj vještini	.73	.65	.683		.607**
	Rad na promjeni slike o sebi	.38	.55	.732		.698**
	Osvještavanje i osnaživanje potencijala	.58	.60	.636		.619**
Odnosi	Razgovor o obiteljskim odnosima	1.66	.62	.494	.781	.398 [†]
	Razgovor o prijateljskim odnosima	.93	.79	.672		.630**
	Razgovor o partnerskim odnosima	.54	.61	.727		.644**
	Razgovor o izgradnji novih prijateljstava	.57	.54	.903		.766**
	Razgovor o poboljšanju odnosa	.91	.59	.826		.785**
Vrijednosne orijentacije	Diskutiranje o povratu u problem i okidačima za povrat	.48	.56	.933	.801	.914**
	Razgovor o iskušenjima u okruženju	.90	.56	.836		.841**
	Razgovor o antisocijalnim stavovima	1.12	.58	.699		.640**
	Razgovor o kaznenom djelu i posljedicama	.41	.42	.727		.685**

[†] Iako je čestica *Razgovor o obiteljskim odnosima* s vrlo niskom korelacijom povezana sa sumom subskale ostavljena je u prikazu rezultata jer sadržajno predstavlja vrlo važno područje rada na odnosima.

11.3.4. Ček-lista tehnika korištenih u radu

Radi se o skali tehnika korištenih u psihosocijalnom radu koja je nastala na temelju meta-analize Abrahama i Michieja (2008.). Autori taksonomije tehnika usmjerenih na promjenu ponašanja pošli su od pretpostavke kako kategorizacija sadržaja intervencija predstavlja problematično područje jer nije kreiran standardizirani vokabular koji bi opisao specifične komponente intervencije. Zato su autori kreirali listu komponenti intervencija usmjerenih na promjenu ponašanja, a sve tehnike su opisane u ranijem poglavlju koje se odnosi na intervencije u savjetovanju.

Savjetovateljice su procjenjivale koje su od navedenih tehnika koristile na svakom susretu. Procjena se vršila kroz dvije perspektive. Prva razina odnosila se na procjenu jesu li određenu tehniku koristile ili nisu, a ukoliko su ju koristile, procjenjivale su je li ona bila prihvaćena od strane mlade osobe upućene u savjetovalište ili nije.

Rezultati će biti prikazani kroz sljedećih šest područja: tehnike usmjerene na informiranje, tehnike usmjerene na poticanje promjene, tehnike usmjerene na početno planiranje promjene ponašanja, tehnike usmjerene na praćenje promjene ponašanja, tehnike usmjerene na razvoj vještina te tehnike usmjerene na identifikaciju vlastitih potencijala i potencijala iz okoline.

11.3.5. Formular za završnu procjenu ostvarenosti ciljeva tijekom savjetovanja

Nakon što je završeno savjetovanje s određenom mladom osobom uključenom u praćenje procesa savjetovanja, savjetovateljica je popunila *Formular za završnu procjenu ostvarenosti ciljeva savjetovanja*. Formular je kreiran za potrebe ovog istraživanja. Pitanja su se odnosila na ciljeve definirane na početku intervencije. Prvo su savjetovateljice trebale navesti koje su ciljeve s korisnikom postavile na početku psihosocijalnog savjetovanja te koje su ciljeve eventualno nadodale ili modificirale tijekom savjetovanja. Zatim su savjetovateljice trebale procijeniti ozbiljnost problema, na koje su se odnosili postavljeni ciljevi, putem sljedećih kategorija: 1. *problem ne ometa svakodnevno funkcioniranje niti u jednom životnom području mlt./mltp. (obitelj, škola/zaposlenje, vršnjaci, partnerski odnos)*; 2. *problem ometa svakodnevno funkcioniranje u nekom životnom području mlt./mltp. (obitelj, škola/zaposlenje, vršnjaci, partnerski odnos)*; 3. *problem ometa svakodnevno funkcioniranje u više životnih područja mlt./mltp. (obitelj, škola/zaposlenje, vršnjaci, partnerski odnos)*. Daljnja analiza odnosila se na procjenu ostvarenosti svakog od navedenih ciljeva. U tom koraku procjene bilo je nužno procijeniti ostvareni pomak tijekom savjetovanja u odnosu na postavljeni cilj putem sljedećih kategorija: 1. *rad na problemu utjecao je na poboljšanje u malom (nedovoljnom) opsegu*; 2. *rad na*

problemu poboljšao je stanje, ali je potrebno na njemu još raditi; 3. rad na problemu donio je značajne promjene u maloljetnikovom stanju i funkcioniranju. Na kraju je bilo nužno opisno objasniti okolnosti na kojima temelje vlastitu procjenu ostvarenosti pojedinog cilja savjetovanja. Uz numeričku i opisnu procjenu ostvarenosti ciljeva, Formular za završnu procjenu ostvarenosti ciljeva savjetovanja sadržao je još i pitanje u kojem su savjetovateljice mogle opisati opći dojam provedbe savjetovanja.

11.3.6. Upitnik za procjenu zadovoljstva provedenim psihosocijalnim savjetovanjem

Sudionici posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade su putem *Upitnika za procjenu zadovoljstva provedenim psihosocijalnim savjetovanjem* procijenili zadovoljstvo intervencijom. Upitnik je sadržavao pitanja koja su obuhvaćala procjenu zadovoljstva tri područja: prostorom u kojem se održavalo savjetovanje, ostvarenim dobitcima od savjetovanja i uspostavljenim odnosom sa savjetovateljicom tijekom savjetovanja.

Područje upitnika koje se odnosilo na prostor obuhvaćalo je samo jedno pitanje putem kojeg su sudionici trebali procijeniti zadovoljstvo prostorom u kojem se odvijalo savjetovanje (skalirano na tri stupnja). Područje dobitaka obuhvaćalo je pet pitanja kod kojih su putem skale Likertovog tipa sudionici morali procijeniti koji se od ponuđenih odgovora najviše odnosi na njih. Pitanja su obuhvaćala procjenu korisnosti, dobitaka od savjetovanja, procjenu vlastite zainteresiranosti, vlastite odgovornosti i vlastite aktivnosti u iniciranju tema. Osim ovih pitanja, koja su imala unaprijed određene odgovore, ovo područje obuhvaćalo je i sedam pitanja koja su zahtijevala opisne odgovore. Oni su se odnosili na klijentovu perspektivu postavljenih ciljeva savjetovanja, opis najkorisnijeg tijekom savjetovanja, procjenu uspješnosti provedbe, kao i opis razloga takve procjene, opis ključnih tema, naučenog tijekom savjetovanja, procjenu korisnosti ovog iskustva za buduće izazove te navođenje eventualno donesenih odluka za budućnost na temelju ovog iskustva. Sljedeće područje odnosilo se na procjenu određenih promjena u osam područja života (u obiteljskim odnosima, u odnosima s prijateljima, u odnosu s djevojkom/mladićem, u školi, na poslu, u odnosu na zadovoljstvo samim sobom, u odnosu na kontrolu vlastitog ponašanja te naposljetku u odnosu na vlastito osjećanje). Radilo se o binomnoj procjeni (*dogodile su se promjene – nisu se dogodile promjene*).

Treće područje u kojem su korisnici posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade procjenjivali dobitke od savjetovanja odnosilo se na uspostavljeni odnos sa savjetovateljem. Prvo su putem skale Likertovog tipa procijenili zadovoljstvo ostvarenim odnosom, a za-

tim su procijenili na kojem su susretu savjetovanja uspostavili kvalitetan odnos. Naposljetku su putem *Skale procjene kvalitete uspostavljenog odnosa* (Working Alliance Inventory; Tracey, Kokotovic, 1989.) procijenili kvalitetu uspostavljenog odnosa (skala predstavljena u ranijem tekstu).

Upitnik su maloljetnici/mlađi punoljetnici ispunjavali na posljednjem susretu savjetovanja ili netom nakon završnog susreta. Upitnik je bio anonimn, te nakon što su ga ispunili, trebali su ga staviti u kuvertu koja je unaprijed bila adresirana na glavnu istraživačicu.

11.3.7. Anketni upitnik o okolnostima izricanja posebne obveze

Upitnik o okolnostima izricanja posebne obveze konstruiran je za potrebe ovog istraživanja, a osnovna namjera bila mu je prikupljanje sljedećih skupina informacija:

- sociodemografska obilježja mladih (dob, obiteljske okolnosti, obrazovanje...)
- obilježja počinjenog kaznenog djela
- okolnosti izricanja ili nalaganja posebne obveze te
- dosadašnje intervencije centra za socijalnu skrb prema ispitaniku i njegovoj obitelji.

Anketni upitnik izrađen je na temelju dosjea stručnih suradnika centara za socijalnu skrb i prikuplja informacije koje su sadržane isključivo u dosjeima maloljetnika/mlađih punoljetnika. Anketni upitnik ispunjavan je na temelju uvida u dosje.

11.4. Postupak provedbe istraživanja

Provedba istraživanja odvijala se u sljedećim koracima:

1. Prije početka provedbe istraživanja upućena je molba nadležnom Ministarstvu zdravstva i socijalne skrbi³ s ciljem dobivanja dopuštenja za provedbu istraživanja.
2. Nakon dobivanja dozvole nadležnog Ministarstva, ravnatelj/voditelj organizacija u kojima se provodi posebna obveza uključivanja u pojedinačni ili

³ U međuvremenu se formiralo Ministarstvo socijalne politike i mladih u čijoj je nadležnosti skrb o djeci i mladima s problemima u ponašanju, koje je nedavno promijenilo naziv u Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku.

skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade primili su informacije o istraživanju te im je upućena zamolba da se njihovi savjetovatelji uključe u provedbu istraživanja.

3. Organiziran je sastanak deset savjetovateljica koje su pokazale interes za sudjelovanjem u istraživanju. Pripremljen je kratak materijal s osnovnim informacijama o istraživanju te o načinu procjene putem instrumenata koji se koriste u istraživanju. Na tim sastancima dogovoren je način međusobne komunikacije tijekom razdoblja provedbe istraživanja.
4. Svaka savjetovateljica započela je praćenje procesa savjetovanja s prva dva maloljetnika i prva dva mlađa punoljetnika koji su upućeni na savjetovanje. Na početku savjetovanja, savjetovateljica je informirala mladu osobu o praćenju procesa savjetovanja, što ono podrazumijeva kao i mogućnost naknadnog uvida u sadržaj praćenja. Nakon svakog susreta s maloljetnikom/mlađim punoljetnikom savjetovateljica je ispunila: *Skalu za procjenu doživljaja korisnika i interakcije*, *Ček-listu tema susreta* i *Ček-listu korištenih tehnika*. Nakon trećeg, šestog, devetog, dvanaestog ili zadnjeg susreta savjetovateljice su ispunile *Skalu procjene kvalitete uspostavljenog odnosa*.
5. Na kraju cjelokupnog savjetovanja, savjetovateljice su se osvrnule na ciljeve i procijenile postignute ishode tretmana putem *Protokola za završnu procjenu rada s maloljetnikom*.
6. Na posljednjem susretu, savjetovateljica je zamolila maloljetnika/mlađeg punoljetnika da ispunji *Upitnik za procjenu zadovoljstva provedenim psihosocijalnim savjetovanjem*, koji je nakon ispunjavanja stavljen u kuvertu unaprijed adresiranu na glavnu istraživačicu i koja je poslana na njezinu adresu.
7. Naknadno je napravljen uvid u dokumentaciju centra za socijalnu skrb kako bi se prikupili opći podatci o maloljetniku putem *Anketnog upitnika o okolnostima izricanja posebne obveze*.

Iz uzorka je vidljivo kako je ovakvo praćenje napravljeno za 23 maloljetnika i mlađa punoljetnika. U 21 slučaj savjetovanje je dovršeno sukladno planiranom, dok je u dva slučaja savjetovanje prijevremeno prekinuto (nakon četiri ili pet dolazaka). Savjetovanje je najčešće trajalo od devet do dvanaest susreta, a najdulji proces savjetovanja trajao je sedamnaest susreta, a time i praćenje. Detaljnije informacije o duljini procesa savjetovanja prikazani su u tablici 11.6.

Tablica 11.6.: Broj susreta savjetovanja kod uzorka ovog istraživanja

Broj susreta tijekom procesa savjetovanja	Broj maloljetnika	
	N	%
4 susreta	1	4.3
5 susreta	1	4.3
6 susreta	3	13.0
8 susreta	1	4.3
9 susreta	4	17.4
10 susreta	4	17.4
11 susreta	4	17.4
12 susreta	4	17.4
17 susreta	1	4.3

Nakon prikupljanja podataka o svakom susretu savjetovanja za ova 23 maloljetnika/mlađa punoljetnika, podatci svake savjetovateljice su uneseni u bazu podataka. Zatim se pristupilo analizi dobivenih pokazatelja čiji će rezultati biti prikazani u nastavku ove publikacije kroz pet područja: odnos između klijenta i savjetovateljice, ciljevi rada, sadržaj, korištene tehnike i ishod savjetovanja.

11.5. Metode obrade podataka

Za analizu podataka kvantitativnog dijela istraživanja korišten je SPSS paket (verzija 22). Kako su konstrukti koji su odabrani za praćenje procesa savjetovanja (uspostavljeni terapijski savez, doživljaj interakcije i ponašanja mlade osobe) operacionalizirani kroz odabrane ili kreirane instrumente, utvrđivanje metrijskih obilježja odabranih skala predstavljalo je preduvjet odgovaranja na postavljena problemska pitanja. Zato je u prvom koraku provjerena faktorska struktura upitnika i unutarnja pouzdanost instrumenata *Skale procjene kvalitete uspostavljenog odnosa*, i verzija za savjetovateljice i verzija za mlade. Kako se radilo o malom broju ispitanika uzorka, količina čestica *Skale za procjenu doživljaja maloljetnika i interakcije* te *Ček-liste tema susreta*, nije bila moguća provjera metrijskih obilježja na cjelokupnoj skali. Zato su čestice sadržajno grupirane te je provjerena mogućnost tvorbe jednofaktorskog rješenja pojedinih subskala.

Za opis obilježja uzorka, korištene su metode deskriptivne statistike (aritmetičke sredine, standardne devijacije, frekvencije). Metode deskriptivne statistike korištene su i kod opisivanja prisutnosti, odnosno odsutnosti, promatranih obilježja tijekom procesa savjetovanja. Kako su savjetovateljice samo dihotomno procjenjivale korištenje ili nekorištenje određene tehnike na pojedinom susretu, rezultati praćenja tog područja prikazani su isključivo na deskriptivnoj razini. Da bi se utvrdio međuodnos promatranih varijabli, korištena je korelacijska analiza

(ukoliko se radilo o kontinuiranim varijablama). Kako je svrha istraživanja uvid u proces te je za sve promatrane konstrukte prikupljen niz mjerenja, za testiranje razlike između pojedinih mjerenja primijenjena je jednostavna analiza varijance za zavisne uzorke.

Da bi se testirale razlike u procjenama između subuzorka ispitanika (mladih i savjetovateljica) korišten je Mann–Whitneyev neparametrijski test. Za određivanje relativnog doprinosa promatranih varijabli objašnjenju percepcije uspostavljenog terapijskog saveza korištena je regresijska analiza, pri čemu su konstrukti koji opisuju percepciju kvalitete uspostavljenog terapijskog saveza bili kriterijske varijable, a prediktorske varijable bile su konstrukti koji opisuju savjetovateljev doživljaj maloljetnika i interakciju s njim.

Sadržajna analiza teksta korištena je kod opisnih odgovora poput definiranja ciljeva i opisa dobitaka od savjetovanja od strane maloljetnika.

Literatura:

1. Abraham, C., Michie, S. (2008). A Taxonomy of Behavior Change Techniques Used in Interventions. *Health Psychology*. 27(3). 379 – 387.
2. Bordin, E.S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice*. 16. 252-38.
3. Horvath, A.O., Greenberg, L.S. (1989). Development and validation of Working Alliance Inventory. *Journal of Counseling Psychology*. 36 (2). 223 – 233.
4. Tracey, T.J., Kokotovic, A.M. (1989). Factor structure of the Working Alliance Inventory. *Psychological Assessment*. 1. 207-210.

12. Rezultati istraživanja „Praćenje procesa savjetovanja tijekom posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade”

Gabrijela Ratkajec Gašević

12.1. Uspostava i održavanje odnosa između korisnika upućenih na psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade i savjetovateljica

Kroz dio u kojem je objašnjen proces savjetovanja osoba uključenih mimo vlastite volje nastojala se prikazati važnost uspostave i održavanja odnosa između savjetovatelja i korisnika savjetovanja sa svrhom postizanja pozitivnog ishoda intervencije.

Kako polazimo od pretpostavke da je prvenstveno savjetovatelj odgovoran za uspostavu i održavanje odnosa s korisnikom koji je upućen mimo vlastite volje, u ovom istraživanju naglasak će biti stavljen na perspektivu savjetovatelja. U tom smislu, u prikazu rezultata dominantna će biti njegova perspektiva i to kroz dva aspekta: percepciju ponašanja korisnika i percepciju kvalitete uspostavljenog odnosa. U tom procesu ne možemo zanemariti osobu u savjetovanju. Percepcija koju savjetovatelj ima o korisniku savjetovanja tijekom razvoja terapijskog saveza naglašava Rosenfield (1992.). Potencijalno niska klijentova motivacija za uključivanje u terapijski savez i upuštanje u promjenu ponašanja mogu imati značajnog utjecaja na percepciju kvalitete uspostavljenog odnosa. Takve pretpostavke će u ovom poglavlju biti provjeravane i prikazane kroz rezultate. Uz uvažavanje kako je izgradnja odnosa proces, a ne jednokratni događaj, nastojat ćemo da rezultati reflektiraju kontinuirani rad na izgradnji i održavanju odnosa tijekom procesa savjetovanja.

12.1.1. Značajke uspostavljenog odnosa tijekom savjetovanja – perspektiva savjetovateljica i korisnika savjetovanja

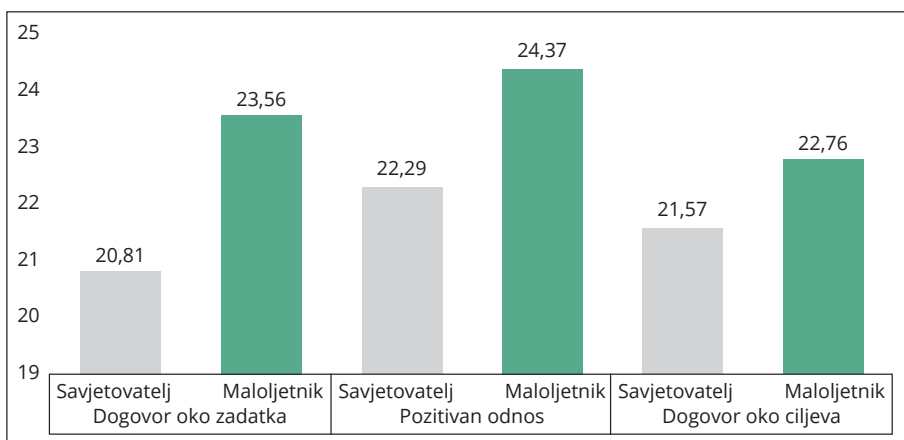
Obilježja odnosa između savjetovateljica i mladih u procesu savjetovanja procjenjivana je putem *Skale procjene kvalitete uspostavljenog odnosa* (Working Alliance Inventory, Tracey, Kokotovic, 1989.). Podsjećamo kako *Skala procjene kvalitete us-*

postavljenog odnosa informira o tri važna aspekta terapijskog saveza (dogovor oko zadatka, pozitivan odnos, dogovor oko ciljeva). Radi se o paralelnim formama za savjetovatelje i korisnike savjetovanja koje omogućuju usporedbu doživljaja kvalitete uspostavljenog odnosa¹. Savjetovateljice su procjenu kvalitete uspostavljenog odnosa vršile tijekom cijelog procesa savjetovanja, i to nakon svakog trećeg susreta, dok su mladi uključeni u psihosocijalni tretman u savjetovalištu procijenili kvalitetu uspostavljenog odnosa na kraju samog savjetovanja. Zato će se za potrebe usporedbe koristiti posljednje procjene savjetovateljica. Kako je procjena mladih bila anonimna nije moguće uparivati procjene pojedine mlade osobe s procjenom pojedine savjetovateljice, već je usporedba napravljena na skupnim podacima. Slijedi prikaz dobivenih rezultata (tablica 12.1., graf 12.1.).

Tablica 12.1.: *Deskriptivni pokazatelji usporedbe procjene kvalitete uspostavljenog odnosa između savjetovatelja mlade osobe*

Faktor	Subuzorci sudionika	F	M ²	SD	M rangova
Dogovor oko zadatka	Savjetovateljice	21	20.81	4.70	15.60
	Maloljetnici	16	23.56	5.56	23.47
Pozitivan odnos	Savjetovateljice	21	22.29	3.96	14.95
	Maloljetnici	16	24.37	5.68	24.31
Dogovor oko ciljeva	Savjetovateljice	21	21.57	4.17	17.79
	Maloljetnici	16	22.76	5.07	20.59

Graf 12.1.: *Usporedni prikaz procjene kvalitete uspostavljenog odnosa između mlade osobe i savjetovatelja*



¹ Iako provjera metrijskih obilježja verzije za korisnike upućuje na jednofaktorsko rješenje, a kod savjetovatelja na trofaktorsko rješenje, radi usporedbe procjena kvalitete uspostavljenog odnosa korišten je teorijski model, odnosno trofaktorsko rješenje.

² Raspon rezultata se može kretati od 4 do 28.

Deskriptivni pokazatelji ukazuju kako su, na završetku procesa savjetovanja, i korisnici psihosocijalnog tretmana u savjetovalištim za mlade i savjetovateljice u pozitivnom svjetlu procijenili kvalitetu uspostavljenog odnosa. Ipak, mladi su pozitivnije procijenili uspostavljeni terapijski savez od savjetovateljica.

Rezultati Mann-Whitneyjevog testa upućuju kako se radi o statistički značajnoj razlici u procjenama između savjetovateljica i mladih u odnosu na dogovor oko zadataka ($U=96.50$; $z=-2.213$, $p=0.027$) i u odnosu na pozitivan odnos ($U=83.00$; $z=-2.649$, $p=0.008$), dok razlike u procjeni dogovora oko ciljeva nisu statistički značajne ($U=142.50$; $z=-0.786$, $p=0.439$). Takvi rezultati ukazuju da je percepcija mladih i savjetovatelja oko postignutih ciljeva prilično slična. To ne čudi s obzirom na vrijeme procjene. Usporedba je rađena na temelju završnih procjena kvalitete uspostavljenog terapijskog saveza. Jedna od pretpostavki je da su na posljednjem susretu evaluirali ishod savjetovanja, a u tom procesu su krenuli od ishoda. Zajednička procjena uključuje i usklađivanje percepcija što je jedno od mogućih objašnjenja nepostojanja statistički značajnih razlika u ovom području procjene. Nadalje, dobivenim razlikama u percepciji kvalitete odnosa mogu se dati različita značenja. Višu procjenu korisnika psihosocijalnog tretmana možemo objasniti putem završetka obveze, gdje mladi zbog zadovoljstva završetka obveze svemu, pa i odnosu, pridodaju pozitivnije značenje. Ne treba zanemariti niti prethodna iskustva u uspostavi i održavanju odnosa koja imaju savjetovateljice i korisnici savjetovanja. Ranija iskustva uspostavljenih odnosa stvaraju važnu bazu za procjenu trenutnog odnosa. Tako, na temelju rezultata možemo pretpostaviti da je mladima ovaj odnos označavao jedan dobar model odnosa, koji su onda procijenili u pozitivnom svjetlu. S druge pak strane, savjetovatelji, osim veće količine iskustva u uspostavi i održavanju odnosa tijekom savjetovanja, imaju i stručnog znanja o značajkama odnosa, te možemo pretpostaviti da takve informacije i prethodno iskustvo doprinose nešto nižoj procjeni kvalitete uspostavljenog odnosa u usporedbi s procjenama mladih. Ipak, najveća razlika u procjenama je u području dogovora oko zadatka što informira o različitom doprinosu i percepciji angažmana koji savjetovateljice i mladi imaju na odrađeno i postignuto tijekom savjetovanja. Tako su mladi procjenjivali uspostavljen dogovor oko zadataka u pozitivnijem svjetlu.

Uzimajući u obzir ove rezultate i odgovornost koju savjetovatelj ima za uspostavu kvalitetnog terapijskog saveza, u narednim potpoglavljima ćemo se orijentirati na perspektivu savjetovatelja.

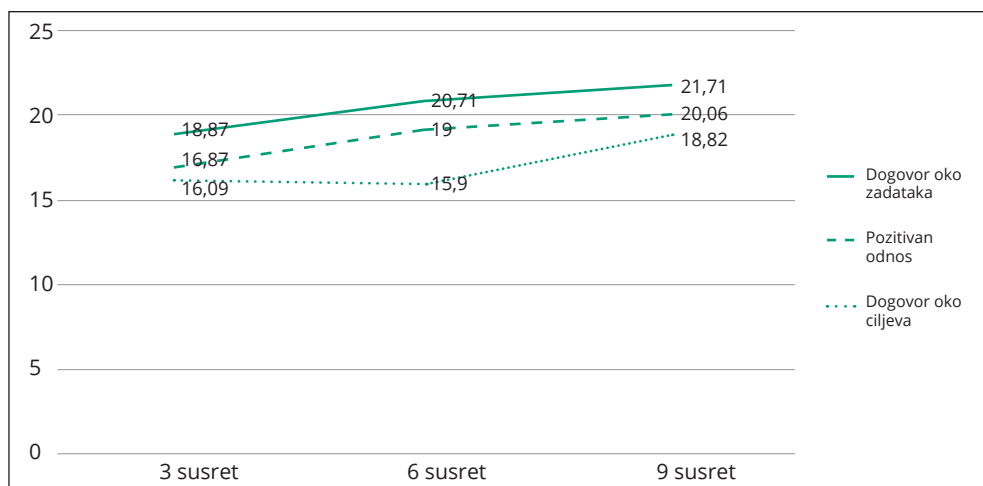
12.1.2. Razvoj terapijskog saveza

Već je napomenuto kako su savjetovateljice procjenjivale kvalitetu uspostavljenog odnosa putem *Skale procjene kvalitete uspostavljenog odnosa* (Working Alliance Inventory, Tracey, Kokotovich, 1989.) tijekom cijelog procesa savjetovanja, odno-

sno nakon svakog trećeg susreta. Kako je duljina odnosa varirala, radi stjecanja uvida u percepciju savjetovateljica na razvoj odnosa, uzete su procjene trećeg, šestog i devetog susreta, koliko su većinom trajali svi odnosi.

Generalno gledajući, što prikazuje graf 12.2., vidljivo je kako procjena kvalitete na faktorima dogovor oko zadataka i pozitivnog odnosa raste iz procjene u procjenu. Drugim riječima, kako odnos napreduje, savjetovateljice su s višim vrijednostima procjenjivale uspostavljeni dogovor oko zadataka i odnos. Suprotno tome, procjena na faktoru dogovor oko ciljeva ima najnižu vrijednost u usporedbi s preostala dva faktora i ne raste kako odnos napreduje. Dapače, na šestom susretu procjena je niža od početne procjene, dok na devetom raste iako ne dostiže vrijednosti procjena dogovora oko zadataka i pozitivnog odnosa.

Graf 12.2.: Percepcija kvalitete uspostavljenog odnosa tijekom procesa savjetovanja



Tablica 12.2.: Deskriptivni pokazatelji procjene kvalitete uspostavljenog odnosa s maloljetnikom tijekom savjetovanja

Susret	3 susret		6 susret		9 susret	
N	23		21		17	
Područja	M	sd	M	sd	M	sd
Dogovor oko zadataka	16.87	3.91	19.00	3.21	20.06	4.81
Pozitivan odnos	18.87	4.21	20.71	3.27	21.71	4.59
Dogovor oko ciljeva	16.09	2.48	15.90	3.14	18.82	2.07

U svrhu provjere jesu li razlike u procjenama prikazane na grafu 12.2. i tablici 12.2. statistički značajne, primijenjena je jednostavna analiza varijance za zavisne

uzorke³. Slijedi prikaz osnovnih pokazatelja procjene kvalitete uspostavljenog odnosa i testiranja razlika između pojedinih procjena.

Tablica 12.3.: Testiranje značajnosti između ponovljenih mjerenja za zavisne uzorke

Područja	Suma kvadrata	St. slobode	Kvadrat aritmetičke sredine	F	Znač.
Dogovor oko zadataka	116.980	2	58.490	5.759	.007
Pozitivan odnos	57.098	2	28.549	3.036	.062
Dogovor oko ciljeva	112.039	2	56.020	12.226	.000

Rezultati jednostavne analize varijance za zavisne podatke upućuju na postojanje statistički značajne razlike u mjerenjima na faktoru dogovora oko zadataka kroz treći, šesti i deveti susret ($F=5.759$; $p=0.007$). Drugim riječima, procjena kvalitete dogovora oko zadataka se mijenja kako proces savjetovanja napreduje. Savjetovateljice s najvišim vrijednostima procjenjuju kvalitetu dogovora oko zadataka na devetom, zatim na šestom susretu, a najnižim vrijednostima ga procjenjuju na trećem susretu. Odnos aritmetičkih sredina na tom faktoru kroz tri susreta u skladu je s linearnim trendom.

U odnosu na faktor pozitivnog odnosa, rezultati jednostavne analize varijance za zavisne podatke upućuju na nepostojanje statistički značajne razlike u procjenama trećeg, šestog i devetog susreta ($F=3.036$; $p=0.062$). Drugim riječima, rezultati ukazuju na konstantu u percepciji kvalitete uspostavljenog odnosa. Takav rezultat je u skladu s dosadašnjim spoznajama iz literature koje naglašavaju značaj uspostave pozitivnog odnosa već na samom početku savjetovanja (Gelso i Carter, 1985., Kivlighan i Shaughnessy, 2000.) te kako te vrijednosti predstavljaju svojevrsnu konstantu u procjeni. I ovo istraživanje potvrđuje takav trend.

Rezultati jednostavne analize varijance za zavisne podatke upućuju na prisutnost statistički značajnih razlika između procjena trećeg, šestog i devetog susreta na faktoru dogovora oko ciljeva ($F=12.226$; $p=0.000$). Odnos aritmetičkih sredina procjena na faktoru dogovora oko ciljeva kroz tri susreta u skladu je s linearnim i s kvadratičnim trendom. To upućuje na njegovu važnost na početku i na kraju savjetovanja, dok je taj značaj manji u sredini procesa savjetovanja.

³ Prvo je provjeren osnovni preduvjet za testiranje značajnosti razlike između ponovljenih mjerenja za zavisne uzorke, a to je testiranje sferičnosti. S obzirom da je sferičnost zadovoljena, odnosno ne postoji statistički značajno odstupanje varijanci razlika između svih parova ponovljenih mjerenja, pristupilo se interpretaciji dobivenih rezultata. Vrijednost Mauchly's W testa iznosi 0.833 ($p=0.254$) za faktor dogovora oko zadataka, za faktor pozitivnog odnosa iznosi 0.923, ($p=0.547$), dok je vrijednost Mauchly's W testa za faktor dogovora oko ciljeva 0.838, ($p=0.267$).

Dobiveni rezultati mogu nadopuniti već postojeće spoznaje o tijeku izgradnje odnosa. Gelso i Carter (1985.) utvrdili su tri tipa izgradnje terapijskog saveza: stabilna povezanost, linearni rast povezanosti, kvadratičan rast. Rezultati ovog istraživanja upućuju kako je razvoj dogovora oko zadataka linearan, odnosno napreduje kako savjetovanje odmiče, razvoj pozitivnog odnosa je stabilan, odnosno nema puno promjena od samog početka savjetovanja, dok je razvoj dogovora oko ciljeva kvadratičan, odnosno značaj je veći na početku i na kraju savjetovanja.

12.1.3. Percepcija interakcije i ponašanja mlade osobe tijekom procesa savjetovanja od strane savjetovateljica

U ovom istraživanju krenulo se od pretpostavke kako način na koji savjetovateljica doživljava mladu osobu i njegov odnos prema radu imaju važnog utjecaja na procjenu kvalitete uspostavljenog odnosa, posebno kada su u pitanju klijenti uključeni mimo vlastite volje. U svrhu uvida mogu poslužiti pokazatelji procjene doživljaja ponašanja korisnika i interakcije s njim koji su prikupljeni putem *Skale za procjenu doživljaja maloljetnika i interakcije*. Kako su savjetovatelji procjenjivali taj doživljaj nakon svakog susreta, izdvojena je procjena prvog, trećeg, šestog i devetog susreta (tablica 12.4.).

Tablica 12.4.: Aritmetičke sredine procjene na područjima *Skale procjene doživljaja maloljetnika i interakcije s maloljetnikom*

Susret	1 susret		3 susret		6 susret		9 susret	
N	23		23		21		17	
Područja	M	sd	M	sd	M	sd	M	sd
Otvorenost prema uspostavi odnosa ⁴	5.59	3.03	6.87	2.12	7.52	2.73	7.76	2.56
Otpor	3.26	3.17	1.77	1.31	1.24	1.41	1.41	2.40
Otvorenost prema radu na problemu	3.26	2.32	4.91	2.18	5.35	2.41	6.71	2.08
Potencijal za postizanje promjene	4.17	1.72	5.48	1.50	5.26	1.88	5.59	2.29
Aktivno sudjelovanje	7.09	2.79	5.35	1.92	5.96	2.06	5.88	2.16

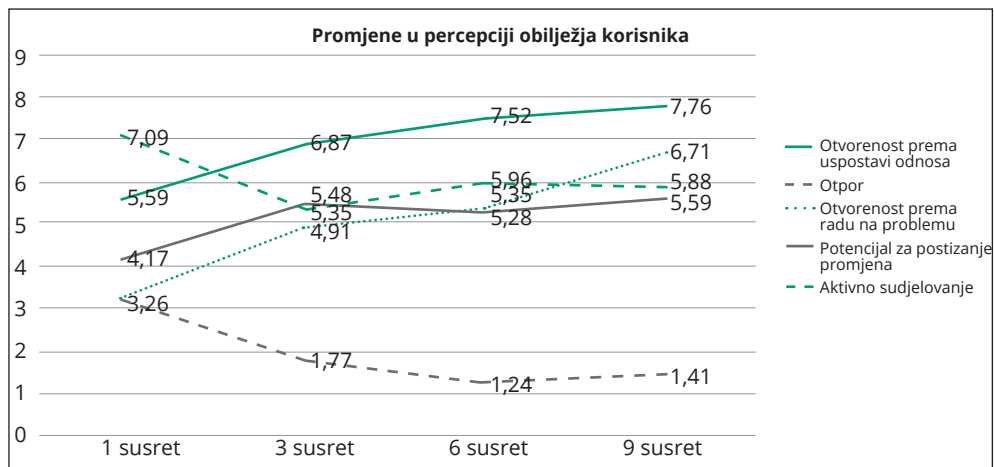
Percepcija ponašanja i interakcije korisnika savjetovanja od strane savjetovateljica procjenjivana je putem 23 varijable, sumirane u pet područja. Dimenzije procjene interakcije i ponašanja moguće je opisati kroz otvorenost prema uspostavi odnosa, otpor, otvorenost prema radu na problemu, kroz procjenu potencijala mlade osobe za postizanje promjene te kroz aktivno sudjelovanje.

⁴ Raspon rezultata na svim skalama je od 5 do 25, osim na subskali Aktivno sudjelovanje gdje se raspon kreće od 4 do 20.

Deskriptivne pokazatelje zanimljivo je sagledati iz nekoliko perspektiva, pa će prvo biti objašnjena vremenska perspektiva. U teorijskom dijelu ove publikacije i u rezultatima prethodnog poglavlja naglašena je važnost početne uspostave odnosa. Rezultati procjene prvog susreta ukazuju kako su savjetovateljice percipirale da mladi aktivno sudjeluju te da su otvoreni za uspostavu odnosa s njima. Suprotno tome, otpor i otvorenost za rad na problemu su procijenjeni s najnižim vrijednostima. Takvi rezultati su osnažujući i idu u prilog potvrdi već predstavljenih rezultata, gdje savjetovanje kod određenog dijela korisnika upućenih u psihosocijalni tretman mimo vlastite volje ima obilježja savjetovanja dobrovoljno uključenih korisnika. Mladi su na prvom susretu aktivno sudjelovali, bili spremni za uspostavu odnosa te su, generalno gledajući, u manjoj mjeri iskazivali otpor. No, rezultati ukazuju da su savjetovateljice ipak za neke korisnike savjetovanja procijenile prisutnost otpora. Rezultat koji ukazuje na niže procjene spremnosti rada na problemu na prvom susretu u skladu je s obilježjima rada u procesu savjetovanja.

Nastavno na deskriptivne pokazatelje obilježja procjene interakcije i ponašanja mladih osoba tijekom prvog susreta, zanimljivo je sagledati daljnje trendove ovih početnih pokazatelja. I dalje su najviše vrijednosti prisutne na dimenzijama aktivnog sudjelovanja i otvorenosti prema uspostavi odnosa, dok su najniže vrijednosti prisutne na dimenziji otpora prema savjetovanju. Ukoliko sagledamo rezultate tijekom cijelog procesa savjetovanja, aritmetičke sredine informiraju kako se tijekom procesa savjetovanja otvorenost prema uspostavi odnosa i otvorenost prema procesu savjetovanja povećavaju dok se otpor smanjuje kako savjetovanje napreduje. Potencijal za postizanje promjene, nakon početnog rasta, predstavlja konstantno obilježje tijekom daljnjeg procesa savjetovanja. Aktivno sudjelovanje je nešto više na samom početku savjetovanja, a nakon početne više procjene, procjena blago opada i nakon toga predstavlja isto konstantno obilježje.

Ovi deskriptivni pokazatelji upućuju na specifičnosti prvog susreta gdje je aktivno sudjelovanje i otpor prema savjetovanju procijenjen s višim vrijednostima nego što su te procjene na ostalim susretima. Za razliku od toga, otvorenost prema uspostavi odnosa, otvorenost prema procesu savjetovanja i potencijal za postizanje promjene su niže procijenjeni na prvom susretu u odnosu na procjene narednih susreta. Takve trendove je moguće pratiti na grafu 12.3.

Graf 12.3.: Prikaz promjena u percepciji obilježja korisnika

Radi li se o statistički značajnim razlikama u percepciji savjetateljice na neke od spomenutih obilježja ponašanja i interakcije mlade osobe tijekom savjetovanja, provjereno je primjenom jednostavne analize varijance za zavisne podatke⁵ (tablica 12.5.).

Tablica 12.5.: Testiranje značajnosti između ponovljenih mjerenja za zavisne uzorke

Područja	Suma kvadrata	Stupanj slobode	Kvadrat aritmetičke sredine	F	Znač.
Otvorenost prema uspostavi odnosa	40.125	3	13.375	2.618	.062
Otpor prema savjetovanju	43.297	3	14.432	3.273	.030
Otvorenost prema radu na problemu	108.000	3	36.000	10.611	.000
Potencijal za postizanje promjene	18.717	3	6.239	2.460	.076
Aktivno sudjelovanje	45.733	3	15.244	2.981	.042

Rezultati jednostavne analize varijance za zavisne podatke upućuju kako nema statistički značajne razlike u procjenama između prvog, trećeg, šestog i devetog susreta na faktoru otvorenosti prema uspostavi odnosa ($F = 2.618$; $p = 0.062$) kao ni na faktoru potencijala za postizanje promjene ($F = 2.460$; $p = 0.076$). Na temelju

⁵ Prije testiranja razlika između pojedinih procjena, provjeren je osnovni preduvjet za testiranje značajnosti razlike između ponovljenih mjerenja za zavisne uzorke, a to je testiranje sferičnosti. S obzirom da je sferičnost zadovoljena kod svih faktora, odnosno ne postoji statistički značajno odstupanje varijanci razlika između svih parova ponovljenih mjerenja, pristupilo se interpretaciji dobivenih rezultata. Vrijednost Mauchly's W testa iznosi 0.790 ($p = 0.192$) za faktor otpora prema savjetovanju, za faktor otvorenosti prema procesu savjetovanja iznosi 0.999 ($p = 0.991$), za faktor potencijala za postizanje promjene iznosi 0.968 ($p = 0.810$), i konačno za faktor aktivnog sudjelovanja iznosi 0.926, ($p = 0.585$).

rezultata analize možemo zaključiti kako se radi o konstantnim obilježjima tijekom cijelog procesa savjetovanja, odnosno da se početna procjena maloljetnikove otvorenosti prema uspostavi odnosa i potencijala za postizanje promjene od strane savjetovatelja ne mijenja kako savjetovanje napreduje. Ta procjena je viša kada je u pitanju procjena otvorenosti korisnika savjetovanja prema uspostavi odnosa dok je nešto nižih, osrednjih vrijednosti kada je u pitanju procjena potencijala za postizanje promjene.

Suprotno tome, jednostavna analiza varijance za zavisne podatke ukazuje na statistički značajne razlike u procjenama savjetovateljica između prvog, trećeg, šestog i devetog susreta na faktorima otpora prema savjetovanju ($F=3.273$; $p=0.030$), otvorenosti prema radu na problemu ($F=10.611$; $p=0.000$) te na faktoru aktivnog sudjelovanja ($F=2.981$; $p=0.042$). Ukoliko te pokazatelje uparimo s ranije predstavljanim deskriptivnim pokazateljima vidljivo je da otpor prema savjetovanju pada kako savjetovanje napreduje. Vrijednosti su najviše na prvom susretu, zatim kroz treći i šesti susret padaju, gdje je ujedno vrijednost najniža, dok na devetom susretu vrijednost aritmetičke sredine blago raste. Takve vrijednosti prate kvadratičasti trend. Takvi pokazatelji govore u prilog postojanja otpora kod nekih korisnika. U prilog tome ide i pokazatelj visokog, odnosno najvećeg raspršenja podataka na tom faktoru. Navedeni podatak ukazuje na prisutnost otpora prema uključivanju u odnos sa savjetovateljicom odnosno u sam proces savjetovanja. Prisutnost otpora u kasnijim fazama savjetovanja ukazuje prvenstveno na otpor prema radu na problemu, a ovakvi pokazatelji ukazuju da je takva vrsta otpora prisutna u manjoj mjeri.

Odnos aritmetičkih sredina mjerenih na faktoru otvorenosti prema radu na problemu kroz četiri vremenske točke u skladu je s linearnim trendom gdje procjena raste kako proces savjetovanja napreduje. Drugim riječima, protekom vremena u procesu savjetovanja, savjetovateljice percipiraju korisnike kao otvorenije za rad na problemu. Najviše razlike u procjenama korisnikove spremnosti za rad na problemu prisutne između prvog i trećeg susreta te šestog i devetog susreta govore u prilog najvećih promjena koje donosi proces savjetovanja. Ako sagledamo razinu pojedinačnih čestica, vidimo da savjetovatelji izvještavaju kako korisnici u većoj mjeri govore o svojim razmišljanjima, lakše verbaliziraju problem, govore o svojim osjećajima, iniciraju razgovor o novim temama te aktivnije razmišljaju o svom problemu. Takvi su pokazatelji očekivani i govore u prilog važnosti početne uspostave odnosa, stjecanja povjerenja u savjetovatelja prije no što osobe postanu spremne za rad na problemu.

I na kraju pojašnjenja percipirane interakcije maloljetnika od strane savjetovateljica, važno je navesti kako su prisutne statistički značajne razlike u promjeni percepcije aktivnog sudjelovanja maloljetnika. Aritmetičke sredine ukazuju kako je na prvom susretu aktivno sudjelovanje procijenjeno s najvišim vrijednostima, nakon čega vrijednosti procjene padaju i zadržavaju jednu konstantu. Statistič-

ki značajne razlike prate kubični trend. Takvi rezultati su oprečni očekivanjima gdje se viša razina aktivnog sudjelovanja očekuje kako raste i otvorenost za rad na problemu. Uvidom u čestice koje opisuju taj faktor dolazimo do alternativnog objašnjenja. Naime, kako se radi o percepciji savjetovateljica, možemo pretpostaviti kako veći značaj pridaju prisutnosti ponašanja poput slobodnog izražavanja želja, sjećanja i ponavljanja sadržaja od prethodnog susreta, brige za dogovaranje sljedećih susreta te držanje dogovora o planu promjene na početku savjetovanja, a manji kako savjetovanje napreduje. S druge pak strane, ako se fokusiramo na ponašanje korisnika i zanemarimo temporalne promjene u percepciji savjetovatelja, takvo ponašanje ukazuje da su mladi spremni za dolazak u savjetovalište i najviše aktivno sudjelovanje pokazuju na početku dok ono opada u fazi rada na problemu.

12.1.4. Povezanost percepcije ponašanja i interakcije mlade osobe s doživljajem kvalitete uspostavljenog odnosa

Govoreći ranije o važnosti percepcije ponašanja i interakcije korisnika savjetovanja od strane savjetovateljica na doživljaj uspostavljenog terapijskog saveza, zanimljivo je sagledati međusobnu povezanost faktora koji opisuju interakciju s korisnikom tijekom procesa savjetovanja i predstavljene aspekte terapijskog saveza.

U tablici 12.6. prikazane su korelacije između varijabli *Skale procjene kvalitete uspostavljenog odnosa* i *Skale za procjenu doživljaja maloljetnika i interakcije*.

Tablica 12.6.: Korelacije faktora *Skale procjene doživljaja maloljetnika i interakcije* te *Skale procjene kvalitete uspostavljenog odnosa*

	INT1	INT2	INT3	INT4	INT5	O1	O2	O3
Otvorenost prema uspostavljanju odnosa (INT1)	1	-.370	.606**	.399	.164	.553**	.217	.785**
Otpor prema savjetovanju (INT2)		1	-.009	-.197	-.045	-.423*	-.155	-.478*
Otvorenost prema radu na problemu (INT3)			1	.077	.209	.107	.036	.320
Kapacitet za postizanje promjene (INT4)				1	.256	.632**	.740**	.484*
Aktivno sudjelovanje (INT5)					1	.015	-.045	.115
Dogovor oko zadataka (O1)						1	.467*	.675**
Dogovor oko ciljeva (O2)							1	.295
Pozitivan odnos (O3)								1

** $p < 0.01$; * $p < 0.05$

Iz međusobne povezanosti faktora *Skale procjene doživljaja maloljetnika i interakcije*, vidljivo je kako je otvorenost za uspostavljanje odnosa sa savjetovateljem povezana s otvorenošću prema radu na problemu ($r=.606$). To je jedina statistički značajna korelacija i ti faktori dijele 37% zajedničkog varijabiliteta. Pozitivna povezanost upućuje kako povećanjem otvorenosti za uspostavu odnosa raste i otvorenost za rad na problemu što ukazuje na značaj odnosa u kontekstu promjene ponašanja tijekom procesa savjetovanja.

Ako zasebno sagledamo međuodnos faktora *Skale procjene kvalitete uspostavljenog odnosa* vidljivo je kako su statistički značajno povezani faktori pozitivnog odnosa i dogovora oko zadataka ($r=.675$) dijeleći 46% zajedničkog varijabiliteta što isto govori u prilog značaju odnosa za izvršavanje dogovorenih aktivnosti tijekom savjetovanja.

Vrlo važne informacije o međusobnoj povezanosti varijabli donose informacije o visini korelacija između faktora *Skale procjene kvalitete uspostavljenog odnosa* i *Skale procjene doživljaja maloljetnika i interakcije*. Tako je faktor pozitivnog odnosa (od *Skale procjene kvalitete uspostavljenog odnosa*) povezan s faktorima otvorenosti prema uspostavljenom odnosu i kapacitetom za postizanje i održavanje promjene (s pozitivnim korelacijama) te s otporom prema savjetovanju (s negativnom korelacijom) (od *Skale procjene interakcije s maloljetnikom*). Takvi rezultati ne iznenađuju. Visina statistički značajnih korelacija upućuje kako procjeni kvalitete uspostavljenog odnosa najviše doprinosi procjena maloljetnikove spremnosti za početno uspostavljanje odnosa sa savjetovateljem. Tako je važna i procjena odsutnosti otpora i prisutnosti kapaciteta maloljetnika za postizanje i održavanje promjene. Jednaki smjer povezanosti je i kod faktora dogovora oko zadataka (od *Skale procjene kvalitete uspostavljenog odnosa*) gdje postoje pozitivne, statistički značajne korelacije s otvorenošću prema uspostavljenom odnosu i s kapacitetom maloljetnika za postizanje i održavanje promjene, kao i negativna, statistički značajna korelacija s otporom prema savjetovanju. U odnosu na dogovor oko ciljeva, vrlo značajnim se pokazala procjena kapaciteta maloljetnika za postizanje i održavanje promjene ($r=.740$) čime ta dva faktora dijele 55% zajedničkog varijabiliteta. Rezultati ukazuju kako savjetovateljice pozitivnije procjenjuju kvalitetu uspostavljenog odnosa ukoliko procjene da korisnik ima kapaciteta za postizanje i održavanje promjene, kako je korisnik spreman za izgradnju odnosa sa savjetovateljicom te ako procjene odsustvo otpora. Kako se radi o stalnoj interakciji percepcije kvalitete uspostavljenog odnosa i percepcije interakcije i ponašanja maloljetnika, važno je kroz izgradnju odnosa raditi upravo na osnaživanju mladih u području otvorenosti prema uspostavi odnosa, na smanjenju otpora prema savjetovanju i na povećanju kapaciteta za postizanje promjena. To je moguće raditi kroz informiranje o obilježjima savjetovanja i terapijskog saveza, zatim kroz pojašnjenje uloga savjetovateljica, kroz osnaživanje i razumijevanje korisnika u procesu savjetovanja.

12.1.5. Povezanost percepcije ponašanja i interakcije na doživljaj kvalitete uspostavljenog odnosa

Do sada prikazani rezultati odnose se na ukupni rezultat svih procjena tijekom cijelog procesa savjetovanja i oni malo govore o cjelokupnoj dinamici odnosa između savjetovateljica i korisnika psihosocijalnog tretmana u savjetovalištu. Zato će u nastavku biti prikazan tijek međusobne dinamike procjene ponašanja maloljetnika i interakcije s maloljetnikom, te percepcije kvalitete uspostavljenog odnosa. Da bi se opisao eventualni utjecaj percepcije ponašanja i interakcije maloljetnika na percepciju kvalitete uspostavljenog odnosa i to kroz proces savjetovanja, provedene su regresijske analize. Točnije, provedeno je devet regresijskih analiza – za treći, šesti i deveti susret i to za svaki od faktora percepcije uspostavljenog terapijskog saveza s korisnikom savjetovanja (dogovor oko zadataka, pozitivan odnos i dogovor oko ciljeva)⁶. Slijedi opis rezultata, nakon objašnjenja postupka provedbe analize (tablica 12.7.).

Kriterijske varijable provedenih regresijskih analiza bili su konstrukti koji opisuju terapijski savez, faktori *Skale procjene kvalitete uspostavljenog odnosa* (Working Alliance Inventory, Tracey, Kokotovic, 1989.): dogovor oko zadataka, dogovor oko ciljeva i pozitivan odnos. Prediktorske varijable bile su dimenzije koje opisuju percepciju ponašanja korisnika savjetovanja i interakcije s njim: otvorenost prema uspostavljanju odnosa, otpor prema savjetovanju, otvorenost prema radu na problemu, potencijal za postizanje i održavanje promjene te aktivno sudjelovanje⁷.

U objašnjenju dinamike krenut ćemo od početne procjene kvalitete uspostavljenog odnosa, što su savjetovateljice procjenjivale na trećem susretu. Te je podatke moguće upariti s procjenom percepcije ponašanja korisnika i interakcije s korisnikom. S tom svrhom provedene su prve tri regresijske analize. Vrijednosti F omjera provedenih regresijskih analiza (za sva tri faktora procjene kvalitete uspostavljenog odnosa) ne ukazuju na statistički značajne rezultate. Iako standardizira-

⁶ Prema Tabachnick i Fidell (2007.), preduvjeti za provjeru regresijske analize su normalna distribucija svih varijabli te izostanak singularnosti i multikolinearnosti. Kolmogorov-Smirnovim testom utvrđeno je da promatrane varijable ne odstupaju statistički značajno od normalne distribucije. Također je utvrđeno kako u skupu prediktorskih varijabli ne postoji singularnost, odnosno niti jedna varijabla nije linearna kombinacija rezultata drugih prediktorskih varijabli. Korelacijska matrica upućuje kako nema visokih korelacija između prediktorskih varijabli. Samo dvije varijable imaju korelacije veće od .600. Prema Belselyju i suradnicima (1980., prema Tabachnick i Fidell, 2007.), kriteriji koji ukazuju na multikolinearnost podataka su istovremena prisutnost CI (engl. condition index) većeg od 30 uz proporciju varijance za barem dvije varijable veće od 0.50. Izostanak tih okolnosti upućuje kako ne postoji multikolinearnost podataka, a zajedno s ostalim ostvarenim preduvjetima upućuju na mogućnost provedbe regresijske analize.

⁷ Detaljan uvid u dobivene pokazatelje moguć je od autorice ovog poglavlja, a za potrebe ovog rada sumirani su osnovni pokazatelji provedenih analiza.

ni regresijski koeficijenti upućuju da interakcija odnosa s korisnikom doprinosi objašnjenju percepcije uspostavljenog odnosa, vrijednosti F omjera ne upućuju na njihovu značajnost, kada je u pitanju treći susret. Iz ovih rezultata moguće je zaključiti kako neke druge okolnosti i obilježja u većem značaju utječu na percepciju kvalitete uspostavljenog odnosa s korisnikom na početku procesa savjetovanja.

U daljnjem tijeku savjetovanja, na šestom susretu, za kojeg opet postoji mogućnost uparivanja rezultata procjene ponašanja maloljetnika i interakcije s maloljetnikom te kvalitete uspostavljenog odnosa s maloljetnikom, situacija je nešto drugačija. Naime, standardizirani regresijski koeficijenti varijabli otvorenosti za uspostavu odnosa i kapaciteta za postizanje i održavanje promjene doprinosi objašnjenju percepcije uspostavljenog pozitivnog odnosa s maloljetnikom, i to u aspektu dogovora oko zadataka. Statistički značajni F omjer ($F(17,5) = 4.408$; $p=0.016$) upućuje kako taj skup varijabli doprinosi objašnjenju varijance dogovora oko zadataka, objašnjavajući 64.7% zajedničkog varijabiliteta.

Konačno, na devetom susretu statistički značajni F omjeri za sva obilježja percepcije kvalitete uspostavljenog odnosa s maloljetnikom (dogovor oko zadataka, dogovor oko ciljeva, pozitivan odnos) upućuju da procjena doživljaja maloljetnika i interakcija s maloljetnikom doprinosi objašnjenju kriterija. U odnosu na dogovor oko zadataka, F omjer ($F(15,5)=11.981$, $p=0.001$) upućuje kako viša, odnosno pozitivnija, procjena kapaciteta za postizanje promjene i niža, odnosno negativnija, procjena otpora prema savjetovanju doprinosi pozitivnijoj percepciji uspostavljenog dogovora oko zadataka. Pri tome, navedeni skup varijabli objašnjava vrlo visokih 85.7% varijabiliteta. Sličan je smjer utjecaja i u odnosu na dogovor oko ciljeva. F omjer ($F(15,5)=10.600$; $p=0.001$) upućuje kako viša, odnosno pozitivnija procjena kapaciteta za postizanje promjene i niža, odnosno negativnija procjena otpora prema savjetovanju i otvorenosti za uspostavu odnosa doprinosi višoj procjeni i objašnjava 84.1% varijabiliteta. Kod analize koja se odnosi na pozitivan odnos, situacija je nešto drugačija. F omjer ($F(15, 5) = 12.812$; $p=0.000$) upućuje kako pozitivnija procjena doživljaja maloljetnika doprinosi pozitivnijoj percepciji uspostavljenog odnosa. Tome doprinosi varijabla kapaciteta za postizanje i održavanje promjene, objašnjavajući 86.5% varijabiliteta.

Rezultati ukazuju kako klijentovi potencijali za postizanje i održavanje odnosa i njihova spremnost za uspostavu odnosa sa savjetovateljem statistički značajno doprinose savjetovateljevoj percepciji kvalitete uspostavljenog odnosa. Drugim riječima, pozitivnoj procjeni uspostavljenog odnosa između savjetovatelja i klijenata koji se u savjetovanje uključuju mimo vlastite volje doprinosi potencijal za postizanje promjene i otvorenost za uspostavu odnosa. No, ti aspekti postaju značajni tek kako savjetovanje napreduje, odnosno kako se odnos razvija. To se može objasniti činjenicom kako savjetovatelji od mladih upućenih u savjetovanje na početku ne očekuju da budu spremni na postizanje i održavanje promjene kao

Tablica 12.7.: Rezultati regresijske analize za predviđanje kvalitete uspostavljenog odnosa prema maloljetniku (interakcija odnosa s maloljetnikom – treći, šesti i deveti susret)

Prediktori	TREĆI SUSRET			ŠESTI SUSRET			DEVETI SUSRET		
	Standardizirani regresijski koeficijenti (β)			Standardizirani regresijski koeficijenti (β)			Standardizirani regresijski koeficijenti (β)		
	Zadatak	Cilj	Odnos	Zadatak	Cilj	Odnos	Zadatak	Cilj	Odnos
Otvorenost prema uspostavljanju odnosa (INT1)	,639**	,349	,612*	,730*	,074	,223	-,031	-1,440**	,151
Otpor prema savjetovanju (INT2)	-,026	-,094	-,002	-,352	-,094	-,249	-,528**	-,766**	-,346
Otvorenost prema radu na problemu (INT3)	-,114	-,345	-,279	-,502	-,051	,132	,093	,193	,001
Kapacitet za postizanje promjene (INT4)	,538	,581	,103	,738**	,636**	,114	,642**	,932**	,718**
Aktivno sudjelovanje (INT5)	-,285	-,057	-,035	-,336	-,351	-,194	-,303	,083	-,363
	R=0.639; Δ R ² =0.409; F =2.073	R=0.547; Δ R ² =0.299; F = 1.280	R=0.551; Δ R ² =0.303; F = 1.305	R=0.805; Δ R ² =0.647; F = 4.408**	R=0.646; Δ R ² =0.417; F = 1.720	R=0.450; Δ R ² =0.203; F = 0.610	R=0.926; Δ R ² =0.857; F = 11.981**	R=0.917; Δ R²=0.841; F = 10.600**	R=0.930; Δ R ² =0.865; F = 12.812**

Legenda: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; β – standardizirani regresijski koeficijent; R – koeficijent multiple korelacije; ΔR² – promjena koeficijenta multiple determinacije

ni na uspostavu odnosa s njima. Drugim riječima, razumljiv im je eventualni početni otpor prema izgradnji odnosa ili eventualnoj promjeni ponašanja. No, kako savjetovanje napreduje rezultati ukazuju da upravo na tim pokazateljima savjetovateljice procjenjuju kvalitetu uspostavljenog odnosa.

Ključni rezultati o uspostavi i održavanju odnosa tijekom savjetovanja mladih u sklopu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade

- Rezultati ukazuju na veliku dinamiku u području izgradnje i održavanja odnosa kako u odnosu na vremensku dimenziju tako i u odnosu na konstrukte koji reflektiraju terapijski savez (dogovor oko ciljeva, dogovor oko zadataka, pozitivan odnos).
- Na kraju savjetovanja, mladi procjenjuju kvalitetu uspostavljenog odnosa s višim vrijednostima nego što to procjenjuju savjetovateljice, a statistički značajne razlike prisutne su u području dogovora oko zadataka ($U=96.50$; $z=-2.213$, $p=0.027$) i pozitivnog odnosa ($U=83.00$; $z=-2.649$, $p=0.008$), dok razlike u procjeni u odnosu na dogovor oko ciljeva nisu statistički značajne ($U = 142.50$; $z = -0.786$, $p=0.439$).
- Ukoliko promatramo procjene savjetovateljica tijekom cjelokupnog procesa savjetovanja, procjena kvalitete dogovora oko zadataka raste kako proces savjetovanja napreduje/traje. Tako je i s dogovorom oko ciljeva gdje procjena kvalitete raste na početku i na kraju savjetovanja, a vrijednost je nešto niža u sredini savjetovanja. Suprotno tome, rezultati ukazuju na konstantu percepcije kvalitete uspostavljenog odnosa što reflektira njegov značaj od samog početka uspostave odnosa tijekom savjetovanja.
- Savjetovateljice su procijenile kako su mladi koji dolaze u savjetovalište otvoreni za uspostavu odnosa (najviše procijenjeno područje), dok je otpor prisutan u manjoj mjeri (najniže procijenjeno područje). Za neke korisnike je ipak procijenjena prisutnost otpora. Nakon početnog rasta percepcije korisnikovih potencijala za postizanje promjene, on predstavlja konstantno obilježje tijekom daljnjeg procesa savjetovanja.
- Od obilježja i ponašanja mlade osobe tijekom procesa savjetovanja konstrukt potencijal za postizanje promjene u najvećoj mjeri doprinosi objašnjenju percepcije kvalitete uspostavljenog terapijskog saveza s osobom uključenom u savjetovanje mimo vlastite volje. Na to upućuju rezultati regresijske analize, gdje je to varijabla, posebno na kraju savjetovanja, koja u najvećoj mjeri doprinosi objašnjenju percepcije kvalitete uspostavljenog odnosa.

- Savjetovateljice pozitivnije procjenjuju kvalitetu uspostavljenog odnosa ukoliko procjene da korisnik ima kapaciteta za postizanje i održavanje promjene, kako je korisnik spreman za izgradnju odnosa sa savjetovateljicom te ako procjene odsustvo otpora.

12.2. Ciljevi savjetovanja

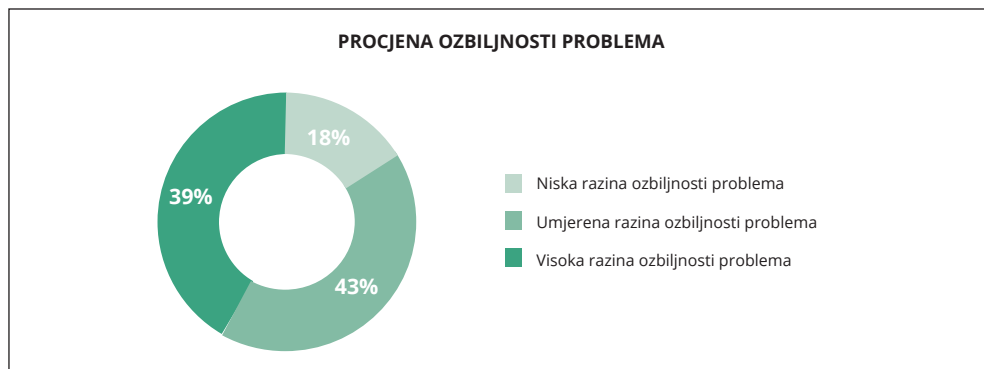
U praćenju rada savjetovatelja tijekom istraživanja prikupljeni su podatci o tome kako savjetovatelji procjenjuju problem(e) mladih upućenih u psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade te koji su ciljevi postavljeni na temelju identificiranih problema. S druge pak strane, mladi su upitani na kojim su problemima/ciljevima radili tijekom procesa savjetovanja. Slijedi analiza definiranih ciljeva tijekom provedbe posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade.

12.2.1. Analiza postavljenih ciljeva na početku savjetovanja

Na početku tretmana savjetovatelji su trebali opisati problem s kojim osoba dolazi na savjetovanje, kao i procjenu ozbiljnosti tog problema. Na temelju identificiranih problema, savjetovateljice su postavljale ciljeve, pretpostavlja se u suradnji s mladom osobom. Općenito gledajući savjetovateljice su postavile prosječno četiri cilja za pojedinog korisnika. Pri tome je raspon broja postavljenih ciljeva bio od tri do osam. Za 17 ciljeva, savjetovateljice su procijenile da se odnose na probleme koji ne ometaju svakodnevno funkcioniranje niti u jednom životnom području (obitelj, škola/zaposlenje, vršnjaci, partnerski odnosi), odnosno da su problemi manjeg značaja. Nadalje, za 40 postavljenih ciljeva su procijenile da se odnose na problem koji ometa svakodnevno funkcioniranje u nekom od životnih područja (obitelj, škola/zaposlenje, vršnjaci, partnerski odnosi), dok su za njih 37 procijenile kako se odnose na probleme koji ometaju svakodnevno funkcioniranje u više životnih područja (obitelj, škola/zaposlenje, vršnjaci, partnerski odnosi). Vidljivo je kako su ciljevi uglavnom, i pri tome u gotovo podjednakom omjeru, postavljeni za probleme koje su savjetovatelji procijenili umjereno ili visoko ozbiljnim (tablica 12.8. i graf 12.4.).

Tablica 12.8.: Procjena ozbiljnosti problema na koje se odnose postavljeni ciljevi

Procjena ozbiljnosti problema	Broj ciljeva
Niska razina ozbiljnosti problema	17 (18%)
Umjerena razina ozbiljnosti problema	40 (43%)
Visoka razina ozbiljnosti problema	37 (39%)

Graf 12.4.: Procjena ozbiljnosti problema

U *Formularu završne procjene posebne obveze psihosocijalnog tretmana u savjetovalištu*, savjetovateljice su trebale upisati ciljeve dogovorene s mladom osobom na početku tretmana kao i ciljeve koji su dodani ili promijenjeni tijekom tretmana. Analizom tih podataka, prepoznato je 11 područja u kojima su ciljevi postavljani ili 11 općih ciljeva. Ti su ciljevi prikazani u tablici 12.9.

Tablica 12.9. Opći i specifični ciljevi tretmana maloljetnika u savjetovalištu za mlade

Opći ciljevi	Primjeri specifičnih ciljeva
Apstinencija konzumiranja psihoaktivnih tvari	- postizanje apstinencije - održavanje apstinencije - podizanje razine znanja o zakonskim i zdravstvenim posljedicama recidiva - kontrola opijanja
Modifikacija stavova	- promjena stava o lakim drogama - promjena stava o izazivanju nereda na športskim događanjima - promjena stava prema zlouporabi bilo koje vrste psihoaktivnih tvari
Rad na neprihvatljivim obrascima ponašanja	- rad na nasilničkom ponašanju - kontrola impulzivnosti i agresije - rad na samodestruktivnom ponašanju i povređivanju drugih
Rad na razumijevanju i osnaživanju vlastitih potencijala	- razvoj pozitivnog stava prema sebi - razvoj dobrog osjećaja smirenosti i samopouzdanja - definiranje životnih prioriteta
Usvajanje vještina	- rješavanje sukoba - samozastupanje - upravljanje vremenom - nošenje sa stresom - povećanje tolerancije na frustraciju - dnevno i životno planiranje

Opći ciljevi	Primjeri specifičnih ciljeva
Napredovanje u području školovanja	- završavanje razreda - završavanje srednje škole - polaganje mature - povratak u sustav školovanja - razvijanje odgovornijeg odnosa prema školskim obvezama
Povećanje važnosti zaposlenja	- novo zapošljavanje - ustrajanje u poslu
Unapređenje odnosa	- odgovoran odnos prema majci - poštovanje dogovora i odluka roditelja vezanih uz dopuštanje izlazaka ili odlazak na utakmice - vraćanje izgubljenog povjerenja - poboljšanje komunikacije s ocem i maćehom - osvještavanje vrednota na temelju kojih se biraju prijatelji - prepoznavanje osobina na temelju kojih nekome dajemo povjerenje (osobito u intimnim odnosima)
Samoupoznavanje	- uvid u razloge i posljedice vlastitog ponašanja - rad na uvidu u neprihvatljivost određenih postupaka - rad na predviđanju posljedica određenih postupaka - razumijevanje nastajanja emocionalnih teškoća - povećanje kontrole nad mislima i osjećajima - uvid u načine predviđanja posljedica vlastitog ponašanja
Povećanje odgovornosti	- razvijanje odgovornijeg odnosa prema svojim obvezama - prihvaćanje odgovornosti - prihvaćanje odgovornosti za kazneno djelo

Sukladno općim principima postavljanja ciljeva u procesu savjetovanja, savjetovatelji i mladi mogli su nadopuniti početno postavljene ciljeve, odnosno modificirati početne ciljeve tijekom savjetovanja. Ti su ciljevi u pravilu vezani za ista područja rada – opće ciljeve (najčešće: apstinencija; razvijanje vještina; školovanje; zaposlenje; obiteljski odnosi), ali neki od njih su mnogo specifičniji. To ne čudi jer u kasnijim fazama savjetovanja savjetovateljice mnogo bolje poznaju osobe uključene u proces savjetovanja, ali i mladi mnogo bolje poznaju sebe.

U krajnjoj liniji, ciljevi se mogu svesti na dvije dimenzije. U tom dvodimenzionalnom pogledu mogu se prepoznati *ciljevi usmjereni na maloljetnikovu aktivnost i izvršavanje specifičnih zadataka u određenim životnim područjima* (redovito dolazanje na savjetovanje, uključivanje u obrazovni proces, kontrola impulzivnosti i agresije; kontrola opijanja) i *ciljevi usmjereni na bolje razumijevanje samoga sebe i razvoj specifičnih vještina* (razumijevanje nastajanja emocionalnih teškoća, povećanje kontrole nad mislima i osjećajima, razvijanje ideja i tehnika kojima će mlada osoba razumjeti i kontrolirati vlastito ponašanje).

Kad opće ciljeve postavljene u procesu savjetovanja osoba upućenih temeljem izrečene posebne obveze usporedimo s najčešćim ciljevima savjetovanja općeni-

to, kako ih je predstavio McLeod (2001.), dobiju se dvije važne informacije. U prvom redu to je informacija da se opći ciljevi savjetovanja u okviru posebne obveze gotovo u potpunosti poklapaju s općim ciljevima savjetovanja općenito. S druge strane, tu je poruka da se u savjetovanju mladih u okviru posebne obveze najviše dogovaraju/postavljaju ciljevi vezani uz promjenu ponašanja i osnaživanje mlade osobe (tablica 12.10.).

Tablica 12.10.: *Usporedni prikaz ciljeva o kojima su izvjestile savjetateljice i općih ciljeva savjetovanja*

Opći ciljevi savjetovanja maloljetnika	Opći ciljevi savjetovanja
Apstinencija konzumiranja psihoaktivnih tvari	Promjena ponašanja, restitucija
Modifikacija stavova	Kognitivna promjena
Prevenција činjenja kaznenih djela	Promjena ponašanja, restitucija
Rad na neprihvatljivim obrascima ponašanja	Promjena ponašanja
Rad na razumijevanju i osnaživanju vlastitih potencijala	Samoprihvatanje
Usvajanje vještina	Usvajanje socijalnih vještina, psihoedukacija, osnaživanje
Napredovanje u području školovanja	Osnaživanje
Povećanje važnosti zaposlenja	Osnaživanje
Unapređenje odnosa	Promjena sustava, rješavanje problema, uvid
Samoupoznavanje	Uvid, samoaktualizacija
Povećanje odgovornosti	Psihoedukacija, pojašnjavanje

O tome što su za mlade bili ciljevi savjetovanja, u slobodnoj formi navedeno je u *Upitniku za procjenu zadovoljstva provedenim psihosocijalnim savjetovanjem*. Iz tablice 12.11. vidljivo je da se viđenje ciljeva od strane mladih i savjetateljica međusobno poklapa, ali i potvrđuje ciljeve koji se uobičajeno nalaze u literaturi (tablica 8.1.). Ciljevi se prvenstveno odnose na osnaživanje, promjenu ponašanja i rješavanje problema. Kad je u pitanju perspektiva mladih, vidljiva je i kategorija preuzimanja odgovornosti koja se tako specifično nije pojavljivala kod savjetovatelja, već se često razumije ili kao dio promjene ponašanja ili kao dio promjene stavova (kognitivne promjene). Uz navedeno, kada se skupno sagledaju odgovori korisnika, uočljiva su dva pristupa ili smjera prema ciljevima savjetovanja. Moguće ih je imenovati aktivnim i pasivnim. Pasivni pristup uočava se samo kod mladih. S jedne strane govori o nepostojanju ciljeva, a s druge strane ukazuje na razumijevanje savjetovanja kao procesa u kojem je veći naglasak na „dobivanju“ pomoći („drugi će nešto raditi“) nego na vlastitoj aktivnosti. Pasivni pristup ciljevima savjetovanja do neke mjere očekivan je od nedobrovoljnih klijenata kao odraz snižene motivacije za rad na sebi i svojim problemima, ali ne na kraju savjetovanja

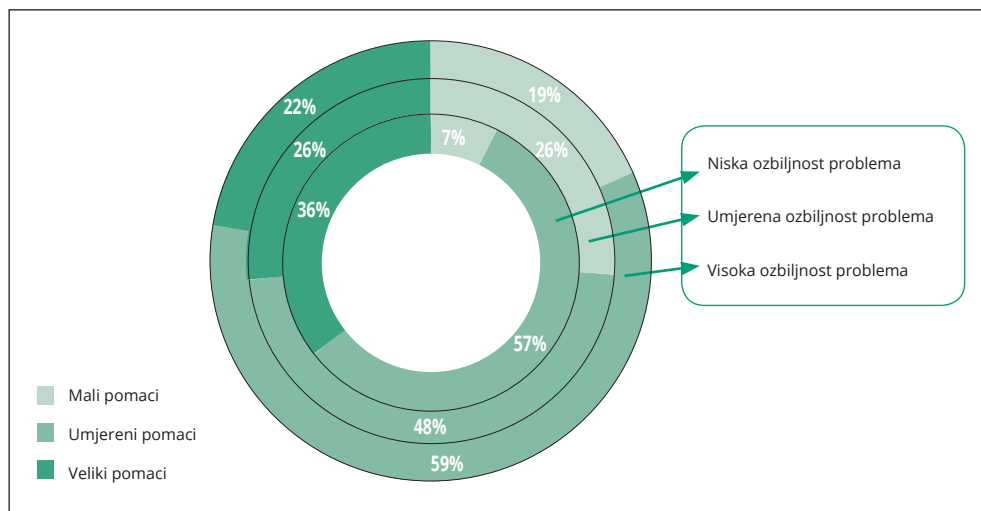
(kada su mladi ispunjavali Upitnik). Uz to, ovakve poruke mladih podsjetnik su stručnjacima da postupak postavljanja ciljeva u tretmanskome kontekstu uvijek ima i motivacijsku i akcijsku dimenziju (Scobbie, Wyke i Dixon, 2009.), odnosno da su za ciljeve najodgovorniji klijenti (Corey, 2004.) te da ih u tom procesu savjetovatelji moraju voditi i pratiti, a kad su u pitanju nedobrovoljni klijenti, i kontrolirati.

Tablica 12.11.: *Ciljevi savjetovanja iz perspektive mlade osobe*

Pristup cilju savjetovanja	Vrsta cilja	Odgovori maloljetnika/ maloljetnica
Aktivni pristup	Osnaživanje za budućnost	Cilj je bio upoznati sebe i tako da naučim za budućnost kako postupiti. Da me više nitko ne može nagovoriti na takvo nešto. Da sagledam stvari iz drugačije perspektive. Završetak školovanja, zapošljavanje, kontrola ljutnje.
	Promjena ponašanja	Popraviti svoje ponašanje i nikada ga ne poremetiti. Da se poboljšam u svemu tome u čemu sam bio loš.
	Rješavanje problema	Cilj ovog savjetovanja mi je bio da riješim svoj problem. Da riješim svoje probleme o kojima nisam htjela pričati.
	Preuzimanje odgovornost	Cilj mi je bio da se okrenem prema budućnosti i ponašam se odgovorno. Da izvršim mjeru koju sam dobio, da se ne misli da sam neki loš čovjek ili klošar! Cilj mi je bio da pomognem samom sebi, da ne radim prekršaje i da razmišljam o posljedicama prije nego li nešto protuzakonito uradim.
Pasivni pristup	Dobiti pomoć	Da mi se pomogne. Za mene je cilj savjetovanja da svoje probleme iznesem savjetovateljici te da mi ona pomogne oko tih problema.
	Bez ciljeva	Nema ga. Ne znam. Nisam imao neki ozbiljniji cilj. Na početku sam htjela što prije završiti, ali na kraju je bilo zanimljivo, a nisam imala baš neki cilj.

12.2.2. Analiza ostvarenosti postavljenih ciljeva psihosocijalnog savjetovanja

Nakon što su savjetovateljice navele koje su ciljeve s korisnikom savjetovanja dogovorile na početku ili modificirale tijekom savjetovanja te procijenile njihovu važnost, trebale su u odnosu na svaki cilj procijeniti pomak koji je postignut tijekom savjetovanja. Podsjetimo da su savjetovateljice procjenjivale ozbiljnost problema u odnosu na koje su postavljani ciljevi. Nastavno na to, procjenjivan je pomak u odnosu na postavljene ciljeve provedenog psihosocijalnog tretmana.

Graf 12.5.: Odnos ozbiljnosti problema i postignutih promjena

U toj drugoj fazi procjene, u odnosu na postavljene ciljeve koji se tiču određenog problema, savjetovateljice su vršile procjenu pomaka (što je slikovito prikazano u grafu 12.5.). Procijenile su kako je rad na problemu utjecao na poboljšanje u malom, odnosno, nedovoljnom opsegu. To je procijenjeno za 1 problem niske ozbiljnosti (7% od ukupnih problema niske ozbiljnosti problema), 10 problema umjerene ozbiljnosti (26% od ukupnih problema srednje ozbiljnosti) i 15 problema visoke ozbiljnosti (19% od ukupnih problema visoke ozbiljnosti). Nadalje, ponekad je savjetovanje u vezi problema poboljšalo stanje, ali je ujedno na njemu bilo potrebno još raditi. To je procijenjeno za 8 problema niske ozbiljnosti (57% od ukupnih problema niske ozbiljnosti), za 18 problema umjerene ozbiljnosti (48% od ukupnih problema umjerene ozbiljnosti) te za 16 problema visoke ozbiljnosti (59% od ukupnih problema visoke ozbiljnosti). Takve su procjene najčešće. Konačno, savjetovateljice su mogle dati procjenu kako je savjetovanje donijelo značajne promjene kod stanja i funkcioniranja mladih. To je procijenjeno za 5 problema niske ozbiljnosti (36% od ukupnih problema umjerene ozbiljnosti), za 10 problema umjerene ozbiljnosti (26% od ukupnih problema umjerene ozbiljnosti) te konačno za 6 problema visoke ozbiljnosti (22% od ukupnih problema umjerene ozbiljnosti).

Informativna su i zanimljiva objašnjenja na temelju kojih su savjetovateljice procjenjivale visinu napretka tijekom savjetovanja (tablica 12.12.).

Tablica 12.12.: Analiza objašnjenja pomaka – primjeri izjava na kojima savjetovatelje temelje odluku o napretku tijekom savjetovanja

Pomak	Ozbiljnost		
	Niska ozbiljnost problema	Umjerena ozbiljnost problema	Visoka ozbiljnost problema
Mali pomak	- verbalizacija važnosti savladavanja određene vještine, no još uvijek se jave situacije u kojima ne primijeni novostječnu vještinu - vidljive promjene, no ne zadržavaju se do kraja tretmana - na jednom susretu stječe uvid, razumije i verbalno prihvaća odgovornost, no na sljedećem susretu „opet“ ne prihvaća odgovornost za učinjeno	- klijent odbija raditi na problemu - prestanak dolazaka u savjetovalište - negiranje problema i odbijanje pomoći - nedovoljna aktivacija da bi se vidjeli konkretni pomaci - slabi kapaciteti potrebni za uvid i rad na problemu	- u jednom trenutku tijekom tretmana vidljivi pomaci, no nije nastavljen taj trend - izbjegavanje rada na problemu od strane maloljetnika - slabi kapaciteti potrebni za rad na problemu - teškoće u samokontroli i poštovanju dogovora - teškoće u apstinenciji, uzimanju lijekova - nedostatak uvida u problem
Umjereni pomak	- verbalizacija važnosti savladavanja određene vještine, no još uvijek se jave situacije u kojima ne primijeni novostječnu vještinu - vidljive promjene, no ne zadržavaju se do kraja tretmana - na jednom susretu stječe uvid, razumije i verbalno prihvaća odgovornost, no na sljedećem susretu „opet“ ne prihvaća odgovornost za učinjeno	- nedostatak želje za promjenom stavova i navika - iako maloljetnik verbalizira promjene u ponašanju, okolina nije prepoznala promjene - promjena nekih ponašanja (svađe s roditeljima, izostanak markiranja) no sumnja u ustrajanje u tome (i dalje postoje problemi u tim područjima) - kompleksnost situacije zahtijeva dulje rješavanje problema/problemi djelomično riješeni (npr. pomaci u poboljšanju odnosa s roditeljima, veća odgovornost u odnosu na autoritete, no nedostaje inicijative, poštovanja dogovora)	- promjena stava - stjecanje uvida – razumijevanje svojih emocionalnih stanja - posljedično smanjenje sukoba – aktivacija u zadovoljenju vlastitih potreba - usvojio vještinu samoodbrambivanja - razvijanje sposobnosti identifikacije rizičnih situacija - veće razumijevanje štetnosti određenih ponašanja - iako su postignute promjene i dalje bi trebao raditi na impulzivnim reakcijama - iako je uspostavljena apstinencija, moguće je očekivati povratak - prisutno djelomično negiranje problema, iako pomaci postoje
Veliki pomak	- kazneno djelo nije bio uobičajeni obrazac ponašanja, ali je tretman učvrstio stav - preuzeo odgovornost i razumio svoju ulogu u počinjenju kaznenog djela - čvrsto donošenje odluke koju prate ponašanja - verbalizacija o promjenama odmah nakon počinjenja kaznenog djela, a prije uključivanja u savjetovalište	- promjene u razini informiranosti, stavovima, navikama (npr. prema marihuanu) - povećanje odgovornosti prema poslu i školskim obavezama - zrelije prihvaćanje školskih obveza, jasno definiranje planova za buduće razdoblje i načina njihove realizacije	- uspješno završavanje razreda/srednje škole/mature/ polaganje ispita kroz izradu dnevnog rasporeda, stvaranje uvida u izbore, razumijevanje potreba - jaka orijentacija na daljnji nastavak školovanja - maloljetnik je kroz neke prosocijalne odluke pokazao da može biti primjer drugima i utjecati na njihovo ponašanje što je doprinijelo procesu samoprihvatanja

Nedovoljne pomake u odnosu na postavljene ciljeve, bez obzira na ozbiljnost problema, savjetovateljice su najčešće objašnjavale negiranjem problema i izbjegavanjem rada na problemu, ali navodeći i neka obilježja mladih koja otežavaju rad na problemu. To najčešće opisuju s nedovoljnim kapacitetom mladih za činjenje promjena, teškoćama u samokontroli ili ustrajanju u radu na problemu. Uz to, ima slučajeva gdje su početni pomaci bili vidljivi no kako je savjetovanje napredovalo, nije nastavljen taj trend.

Kod pomaka gdje su promjene vidljive, ali je na njima potrebno još raditi najčešće se navodi objašnjenje kako je došlo do određene usvojenosti informacija, donošenja nekih odluka, ili pak sumnje ili rizika za povrat. Uz to, ponekad savjetovateljice temelje svoju odluku o djelomičnom pomaku baš zbog okruženja u kojem mlada osoba odrasta, procjenjujući da okolina otežava promjenu ponašanja. Kod problema ozbiljnijeg značaja, a kod kojih su postignute umjerene promjene, vidljivo je kako su savjetovateljice identificirale koje su vještine mladi usvojili, a koje će im pomoći u daljnjem radu na problemu: samoohrabrivanje, razumijevanje vlastitih emocionalnih stanja, prepoznavanje rizičnih situacija.

Iz objašnjenja savjetovateljica o **velikim pomacima** tijekom psihosocijalnog tretmana, najčešće su vidljivi poželjni ishodi savjetovanja. Takve velike pomake savjetovateljice najčešće poprate objašnjenjima poput: učvršćivanja stava, preuzimanja odgovornosti, donošenja prosocijalnih odluka, verbaliziranje promjena, veću informiranost i uspješno završavanje nekih obveza zadataka (npr. završetak razreda).

Ključni rezultati o ciljevima tijekom savjetovanja mladih u sklopu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade

- Ciljevi koji se postavljaju tijekom savjetovanja mogu se kategorizirati u nekoliko područja: apstinencija konzumiranja psihoaktivnih tvari, modifikacija stavova, rad na neprihvatljivim obrascima ponašanja, rad na razumijevanju i osnaživanju vlastitih potencijala, usvajanje vještina, napredovanje u području školovanja, povećanje važnosti zaposlenja, unapređenje odnosa, samoupoznavanje, rad na povećanju odgovornosti. U savjetovanju mladih u okviru posebne obveze uključivanja u psihosocijalni tretman, najviše se postavljaju ciljevi vezani uz promjenu ponašanja i osnaživanje korisnika.
- Kategorizirajući postavljene ciljeve tijekom provedbe posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, možemo ih podijeliti na one koji su usmjereni na *maloljetnikovu aktivnost i izvršavanje specifičnih zadataka u određenim životnim područjima* ili pak na *bolje razumijevanje samoga sebe i razvoj specifičnih vještina*.

- Analiza odgovora mladih ukazuje da je njihovo viđenje da su se ciljevi tijekom rada prvenstveno odnosili na osnaživanje, promjenu ponašanja i rješavanje problema. Iako, valja napomenuti, da je u percepciji zastupljen i pasivni pristup, odnosno očekivanje da će im netko riješiti problem ili da će dobiti pomoć od savjetovateljice.
- Na kraju savjetovanja savjetovateljice procjenjuju da je mali pomak učinjen kod 29% ciljeva postavljenih na početku savjetovanja, osrednji pomak kod 47% ciljeva postavljenih na početku te je kod 24% ciljeva učinjen veliki pomak. Nedovoljne pomake u odnosu na postavljene ciljeve, savjetovatelji najčešće objašnjavaju negiranjem problema od strane korisnika i izbjegavanjem rada na problemu, ili pak nekim obilježjima mladih koja otežavaju rad na problemu. Kod pomaka gdje su vidljive neke promjene, ali je na njima potrebno još raditi, najčešće se provlači objašnjenje kako je došlo do određene usvojenosti informacija, donošenja nekih odluka, ali se i nakon postizanja dogovora o ponašanjima jave situacije povrata na staro, sumnje ili rizika za povratak na staro. Ponekad savjetovateljice takvu procjenu donose zbog cjelokupnog okruženja u kojem živi mlada osoba gdje je upitno koliko će okolina podržati novousvojena i prosocijalna ponašanja mladih. Iz objašnjenja savjetovatelja o velikim pomacima tijekom psihosocijalnog tretmana najčešće su vidljivi poželjni ishodi savjetovanja, poput: učvršćivanja stava, preuzimanja odgovornosti, donošenja prosocijalnih odluka, verbaliziranja promjena, veće informiranosti i uspješnog završavanja nekih obveza zadataka (npr. završetak razreda).

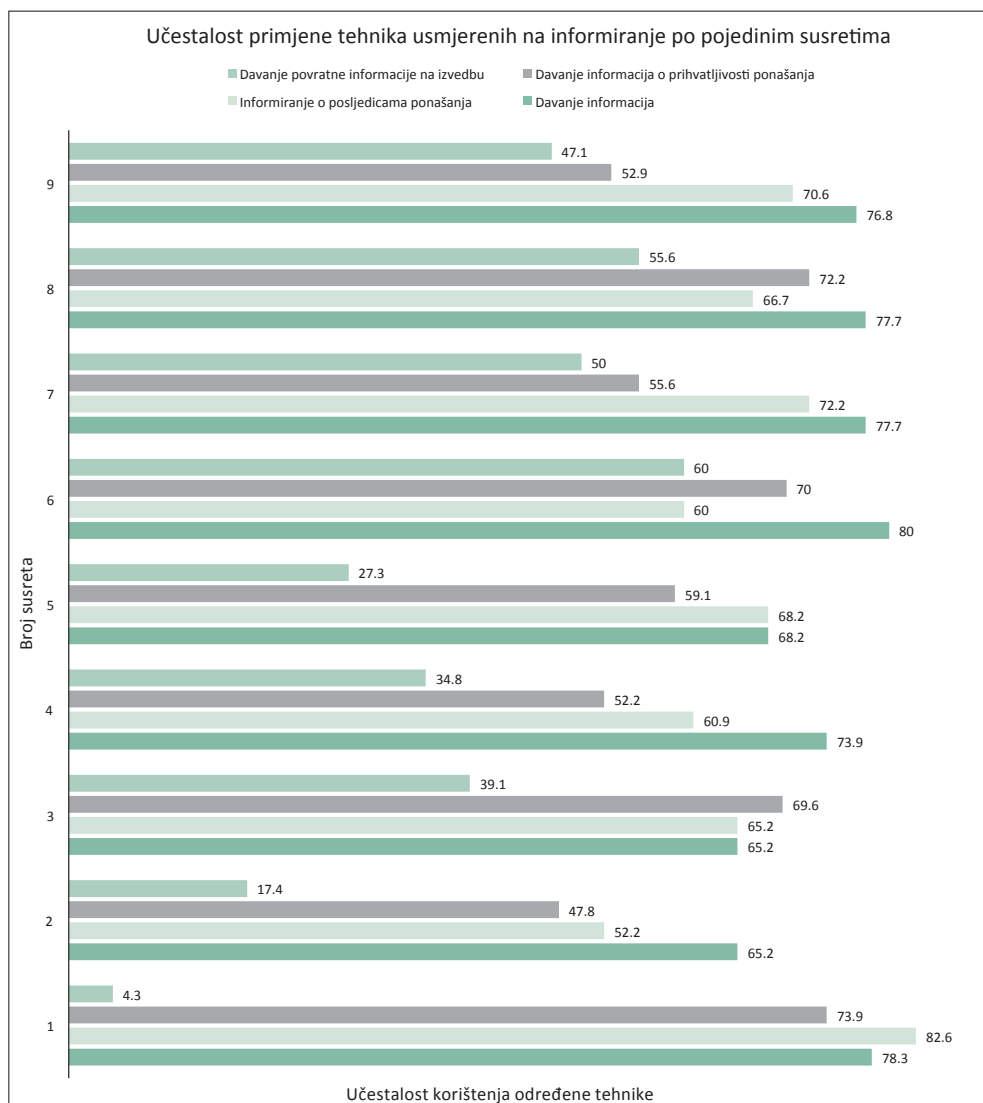
12.3. Tehnike u radu tijekom provedbe psihosocijalnog savjetovanja

Kao i kod drugih područja praćenja procesa savjetovanja, savjetovateljice su nakon svakog susreta procjenjivale korištene tehnike u radu. Procjena je vršena putem *Ček-liste korištenih tehnika u radu*, koja je nastala na temelju meta-analize Abrahama i Michieja (2008.). Tehnike su podijeljene u šest područja, a taj slijed ćemo pratiti i pri prikazu dinamike u prisutnosti određenih tehnika u radu. Time se nudi odgovor na peti cilj istraživanja - utvrditi i opisati koje tehnike savjetovateljice primjenjuju tijekom procesa savjetovanja.

12.3.1. Primjena tehnika usmjerenih na informiranje

Da podsjetimo, tehnike usmjerene na informiranje prvenstveno su edukativnog karaktera i odnose se na davanje informacija i vlastitog viđenja o okolnostima i/ili ponašanju korisnika. Uključuju vrlo općenite tehnike poput generalnog davanja informacija, ali i specifičnije i jasnije određene tehnike poput davanja informacija o prihvatljivosti ponašanja, davanja informacija o posljedicama ponašanja te davanja povratne informacije na izvedbu.

Graf 12.6.: Prikaz učestalosti korištenja tehnika usmjerenih na informiranje



Grafički prikaz 12.6. omogućuje uvid u učestalost korištenih tehnika usmjerenih na informiranje od prvog do devetog susreta. Iz njega je vidljivo da su tehnike iz ove skupine korištene s velikom učestalošću tijekom cijelog procesa savjetovanja. Najveći broj savjetovateljica je izvijestilo kako su najčešće koristile tehniku davanja informacija, od 65.2% pa do visokih 80% i to tijekom cijelog savjetovanja. Po učestalosti slijedi informiranje o posljedicama ponašanja te davanje informacija o prihvatljivosti ponašanja. Tehnike se koriste u gotovo jednakom postotku i to opet tijekom cijelog procesa savjetovanja (od 52.2% pa do 82.6% za informiranje o posljedicama ponašanja te od 47.8% pa do 82.6% za informiranje o prihvatljivosti određenog ponašanja). Zanimljiva je, a u jednu ruku i zabrinjavajuća informacija da je na prvom susretu u većoj mjeri korišteno informiranje o posljedicama ponašanja nego davanje informacija. Vezano uz to, postavlja se pitanje jesu li savjetovateljice bile pretjerano usmjerene na neprihvatljiva ponašanja, a premalo na izgradnju odnosa kroz informiranje mlade osobe o samom tijeku tretmana. No, unutar ovih podataka teško da ćemo naći odgovor na to pitanje. Na ovom mjestu može se naglasiti važnost i osobitost prvog susreta kroz davanje pravovremenih, provjerenih i informativnih činjenica osobi kao i rad na izgradnji odnosa.

Tehnika iz ove skupine koja je najmanje korištena odnosi se na davanje povratne informacije za izvedbu, no njena se zastupljenost povećava kako savjetovanje napreduje pri čemu je u drugom dijelu savjetovanja primjenjuje oko 50% savjetovateljica.

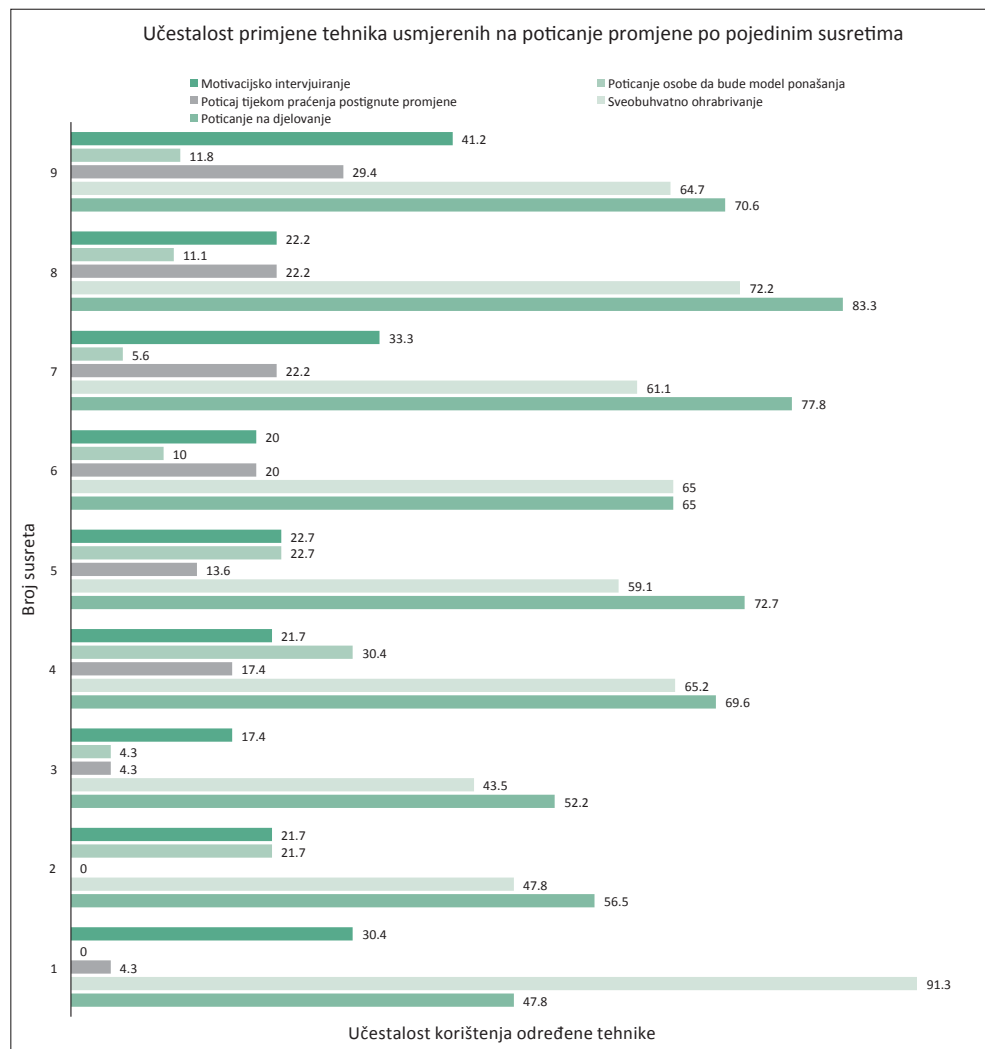
12.3.2. Primjena tehnika usmjerenih na poticanje promjene

Tehnike usmjerene na poticanje promjene uključuju poticanje na djelovanje, sveobuhvatno ohrabivanje, poticaj tijekom praćenja postignute promjene, poticaj osobe da bude model ponašanja te motivacijsko intervjuiranje.

Grafički prikaz 12.7. omogućuje uvid u učestalost korištenih tehnika usmjerenih na poticanje promjene od prvog do devetog susreta. U ovom istraživanju praćenja procesa savjetovanja vidljivo je da od tehnika usmjerenih na poticanje promjene ponašanja najviše zastupljeno sveobuhvatno ohrabivanje. Važnost te tehnike posebno je vidljiva na prvom susretu kada ju je upotrijebilo više od 91.3% savjetovateljica. Iako ne u tolikoj mjeri, zastupljenost te tehnike je visoka i na ostalim susretima, kada ju je upotrebljavalo od 43.5% do 72.2% savjetovateljica. Prema zastupljenosti slijedi poticanje na djelovanje, koje je, osim na prvomu susretu, korišteno češće od općenitog i nespecifičnog sveobuhvatnog ohrabivanja. Poticanje na djelovanje je također visoko zastupljena tehnika u radu i korištena je od strane polovice savjetovateljica tijekom svih susreta (od 47.8% do 77.8%). Te dvije tehnike predstavljaju okosnicu korištenih tehnika usmjerenih na poticanje promjene, pri čemu je pristup prvog susreta različit od preostalih. Na prvom susretu

zastupljeno je sveobuhvatno ohrabrivanje, dok je na preostalim susretima prvenstveno prisutno poticanje na djelovanje. Poticaj osobi da bude model ponašanja su savjetovateljice koristile rjeđe, što se može objasniti činjenicom da se radi o klijentima koji su više skloni biti pod utjecajem tuđeg ponašanja nego sami biti model. Na nekim susretima tehnika nije upotrebljena niti od jedne savjetovateljice, dok je na nekim susretima primijenjena od strane trećine savjetovateljica.

Graf 12.7.: Prikaz učestalosti korištenja tehnika usmjerenih na poticanje promjene



Iako je za očekivati da se tehnika motivacijskog intervjuiranja koristi više na početku rada, kada je važno potaknuti osobu na promjenu ponašanja, ona je konstantno korištena u gotovo jednakom postotku (između 20% i 30%). Može se pretpo-

staviti da je potrebno klijente motivirati na promjenu ponašanja u odnosu na više problema, ili je pak potrebno kroz dulji vremenski period raditi na motiviranju (kod određenog broja klijenata). Uz to, na početku savjetovanja više je zastupljeno motiviranje za sudjelovanje u intervenciji, a kako savjetovanje napreduje, u većoj bi mjeri moglo biti zastupljeno motiviranje na promjenu ponašanja. No složenost ove tehnike nameće i pretpostavku da su savjetovatelji bilo kakvo motiviranje korisnika doživjeli kao motivacijsko intervjuiranje.

Učestalost tehnike poticanja tijekom praćenja postignute promjene u većoj se mjeri počinje koristiti kako savjetovanje napreduje, što je za očekivati jer su za primjenu te tehnike potrebne određene pozitivne promjene u ponašanju korisnika. Tako je na prva tri susreta tehnika primijenjena u minimalnom postotku ili nije uopće primijenjena, dok ju je na devetom susretu primijenilo 30% savjetovateljica.

12.3.3. Primjena tehnika usmjerenih na početno planiranje promjene ponašanja

Tehnike usmjerene na početno planiranje promjene ponašanja uključuju identifikaciju teškoća i prepreka, postavljanje specifičnog cilja, dogovor oko zadataka te dogovor o ponašanju (ugovor).

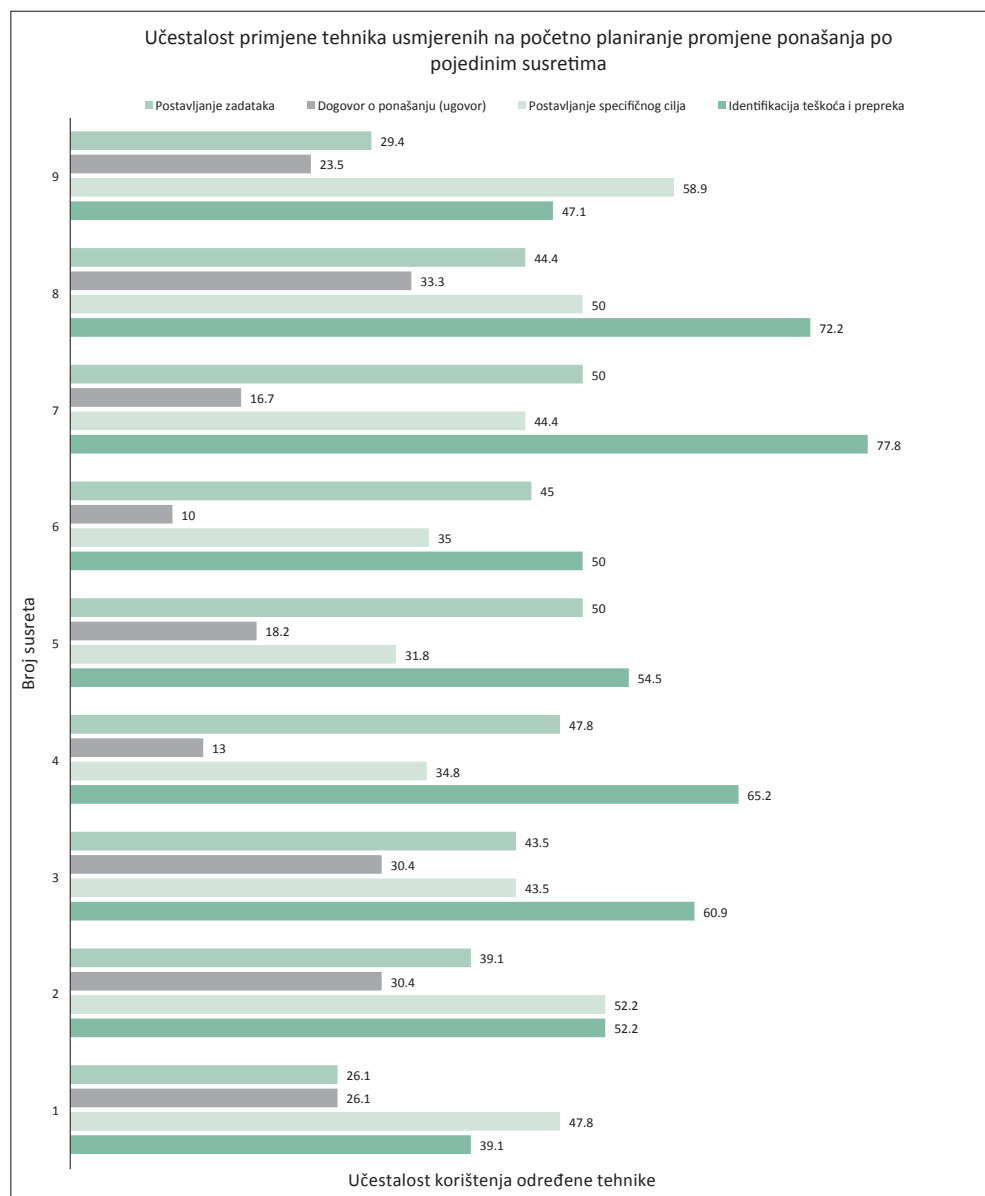
Grafički prikaz 12.8. omogućuje uvid u učestalost korištenih tehnika usmjerenih na početno planiranje promjene ponašanja od prvog do devetog susreta.

Objašnjenju ćemo pristupiti slijedom kako se najčešće u savjetovanju koriste, ukoliko se radi na promjeni nekog ponašanja. Takvo planiranje promjene ponašanja najčešće započinje identifikacijom teškoća i prepreka. To je ujedno bila i najkorištenija od svih tehnika ovog područja. Njezina zastupljenost u radu raste kako savjetovanje napreduje, te je u drugoj polovini većine procesa savjetovanja korištena od gotovo 80% savjetovateljica. To je u skladu s očekivanjem jer postizanje pozitivnih promjena, kao glavnog cilja, otežavaju različite prepreke. One se obično definiraju u početnim fazama savjetovanja, no kako korisnik isprobava različite načine promjene ponašanja mogu se pojaviti novoprepoznate teškoće i prepreke u ostvarenju cilja. Na temelju prezentiranih podataka vidljivo je da se poteškoće koje otežavaju dolazak do cilja mogu koristiti doslovno na svakom susretu, pa tako i na kraju savjetovanja. To može upućivati kako je cilj savjetovanja kod određenog broja mladih djelomično postignut jer se još uvijek raspravlja o identifikaciji poteškoća, dok s druge strane može upućivati na pripremu osoba za nadolazeće razdoblje u kojem će bez savjetovateljice raditi na održavanju postignutih promjena.

Postavljanje specifičnog cilja također je prisutno na svim susretima, u najvećoj mjeri u prva dva susreta, kada je tehniku koristilo 52.2% savjetovateljica, te pred

kraj savjetovanja, kada je tehniku koristilo 58% savjetovateljica. Opravdano je pretpostaviti da se postavljanje specifičnih ciljeva u početku odnosi na one ciljeve koji se žele postići u procesu savjetovanja, dok se kasnije postavljeni ciljevi odnose na nadodne ili modificirane ciljeve.

Graf 12.8.: Prikaz učestalosti korištenja tehnika usmjerenih na početno planiranje promjene ponašanja



Postavljanje zadataka također je korišteno na svim susretima. Vidljivo je da zastupljenost ove tehnike raste od drugog susreta nadalje. U središnjem dijelu procesa koristilo ju je i do 50% savjetovateljica. Ovakva zastupljenost razumljiva je i u skladu s procesom savjetovanja: nakon početnog upoznavanja, odnosno objašnjenja što se od njih očekuje i dogovora ciljeva savjetovanja, savjetovateljice su upoznale mlade i stekle određena saznanja o njihovoj spremnosti za promjenu ponašanja, pa je postavljanje zadataka sasvim očekivano.

Od svih tehnika iz ove skupine najmanje je korišten dogovor o ponašanju. Prema prikazanim podacima, tehniku je koristilo nešto manje od trećine savjetovateljica. S obzirom na važnost ovih tehnika u savjetovanju nedobrovoljnih klijenata u promjeni ponašanja, podatak je izuzetno zanimljiv. Jedno od mogućih objašnjenja za ovakav rezultat moglo bi biti i sljedeće: dogovor o ponašanju u svojoj je biti veoma sličan postavljanju specifičnog cilja i postavljanju zadataka, pa su savjetovateljice u opisu rada svoje postupke prepoznale kao postavljanje ciljeva ili zadataka, a manje kao dogovor o ponašanju. S druge strane, dogovor o ponašanju javlja se u „čistom obliku“ kao pisani ugovor. U našoj praksi (savjetovanju) on nije osobito zastupljen, za razliku od postavljanja ciljeva. Iako je konačni cilj obje tehnike jednak, a često se ne razlikuju značajno ni u sadržaju, upravo nedostatak pisanog ugovora mogao je savjetovateljice usmjeriti na rjeđe izjašnjavanje o korištenju ove tehnike.

12.3.4. Primjena tehnika usmjerenih na praćenje promjene ponašanja

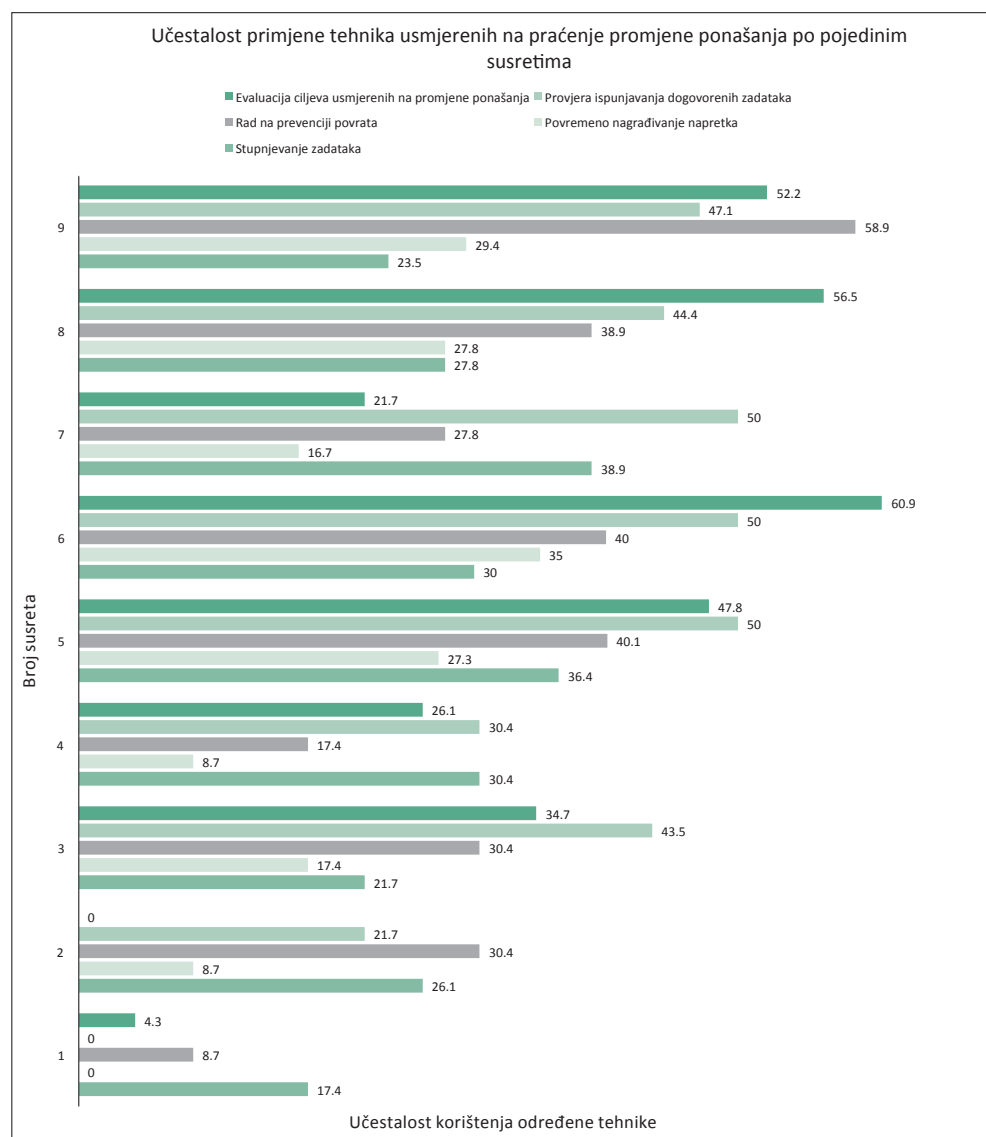
Tehnike usmjerene na praćenje ponašanja su stupnjevanje zadataka, povremeno nagrađivanje napretka, rad na prevenciji povrata, evaluacija ciljeva usmjerenih na promjene u ponašanju te provjera ispunjavanja dogovorenih zadataka.

Grafički prikaz 12.9. omogućuje uvid u učestalost korištenih tehnika usmjerenih na praćenje promjene ponašanja od prvog do devetog susreta. On informira kako se upotreba tih tehnika povećava kako napreduje proces savjetovanja. Najčešće su tehnike primijenjene od strane 30% savjetovateljica tijekom praćenja procesa savjetovanja, iako se može uočiti blagi trend povećanja upotrebe te tehnike kako savjetovanje napreduje. Tako na prvom susretu savjetovateljice uopće nisu upotrijebile davanje instrukcija, povremeno nagrađivanje napretka i, naravno, provjeru ispunjavanja dogovorenih zadataka.

Prema učestalosti, na drugom susretu oko trećina savjetovateljica primjenjuje stupnjevanje zadataka i rad na prevenciji povrata. Takav trend se nastavlja tijekom cijelog procesa savjetovanja, gdje davanje instrukcija kao tehniku primjenjuje do 30% savjetovateljica. Slično je i sa stupnjevanjem zadatka koje se upotrebljavalo u jednakoj mjeri. Blagi trend povećavanja postoji kod korištenja tehnika

rada na prevenciji povrata, iako je važna njena učestalija upotreba kako se proces savjetovanja privodi kraju (58.9%). No, zastupljenost te tehnike od samog početka savjetovanja ukazuje na važnost i njezino korištenje od samog početka savjetovanja s ovom populacijom. Ipak, za pretpostaviti je da najveći značaj dobiva kada su određene promjene postignute i kada se radi na njihovom održavanju.

Graf 12.9.: Prikaz učestalosti korištenja tehnika usmjerenih na praćenje promjene



Prema prikazanim podacima, savjetateljice su tehniku stupnjevanja zadatka koristile najviše u sredini savjetovanja, oko 40%. No, 23.5% savjetateljica kori-

stilo je stupnjevanje zadataka i na devetom susretu. Kako je to posljednji susret u ovom prikazu, za pretpostaviti je da proces savjetovanja još nije završio ili pak da će mlada osoba i dalje samostalno raditi na postizanju promjena.

Iako na prvom susretu uopće nije korištena, što je i razumljivo, nagrađivanje napretka pojavljuje se sve češće kako se bliži kraj savjetovanja. U zadnjim susretima više od 40% savjetovateljica koristilo je ovu tehniku.

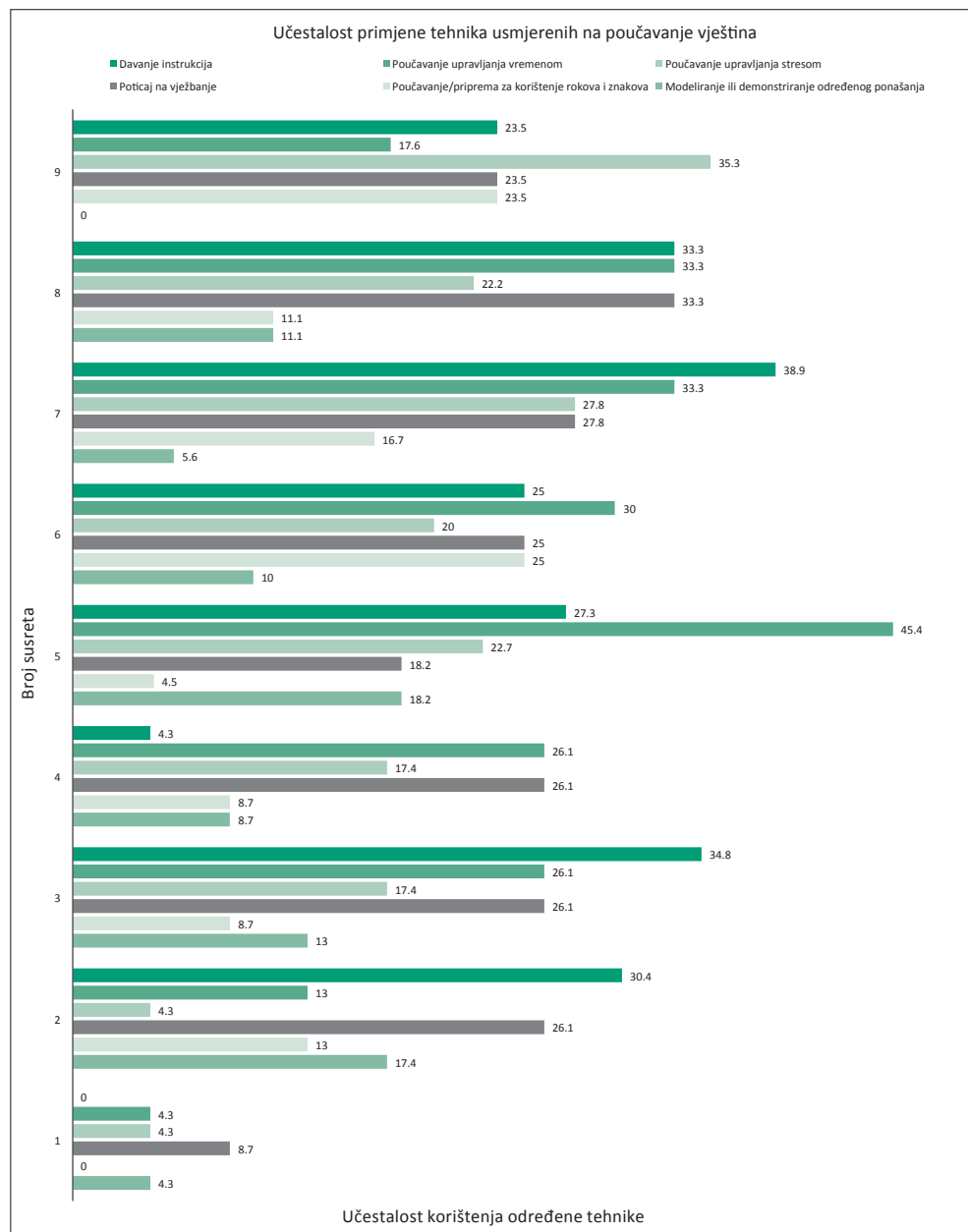
12.3.5. Primjena tehnika usmjerenih na poučavanje vještina

U tehnike usmjerene na poučavanje vještinama Abraham i Michie (2008.) su uključili modeliranje ili demonstriranje određenog ponašanja, poučavanje/pripremu za korištenje rokova i znakova, poticaj na vježbanje, davanje instrukcija, poučavanje upravljanja stresom te poučavanje upravljanja vremenom.

Prema podacima dobivenim istraživanjem (grafički prikaz 12.10.), ova skupina tehnika korištena je u manjoj mjeri (niti jedna vrijednost ne prelazi 50%) što znači da niti na jednom susretu više od pola savjetovateljica nije koristilo navedene tehnike. Rezultati istraživanja također ukazuju da su u nešto većem postotku savjetovateljice poučavale o vještini upravljanja vremenom (raspon korištenja od 4.3% na prvom susretu, što je očekivano, do 45.4%) i generalno poticanje na vježbanje vještina (do 33.3%). Moguće je pretpostaviti da su savjetovateljice poučavale mlade nekim drugim vještinama koje ovdje nisu navedene.

Modeliranje ili demonstriranje najviše se koristilo na početku tretmana, te pred kraj savjetovanja. Međutim, njegova zastupljenost nije toliko učestala, te ga je najviše 23% savjetovateljica koristilo tijekom određenog susreta. Može se pretpostaviti da mladi u psihosocijalnom savjetovanju nisu prijemčivi za ovu tehniku, te su im možda drugi načini učenja primjereniji od modeliranja i demonstriranja određenog ponašanja. S druge pak strane, korištenje ove tehnike primjerenije je za druge pomažuće kontekste.

Prikazani podatci ukazuju na to da je trećina savjetovateljica davanje instrukcija koristila tijekom cijelog procesa savjetovanja, uz izuzetak prvog i posljednjeg prikazanog susreta, što je očekivano. Naime, davanje instrukcija znači da je između mladih i savjetovateljica već uspostavljen dobar odnos i da korisnik savjetovanja pokazuje želju da mijenja svoje ponašanje. To također znači da vjeruje savjetovatelju i uvažava njegove prijedloge. Navedeni uvjeti za primjenu ove tehnike rijetko se mogu postići u prvim susretima. Ranije je spomenuto da se davanje instrukcija lako može (u maloljetnikovim očima) pretvoriti u poučavanje zbog čega možemo pretpostaviti da se savjetovateljice relativno rijetko odlučuju na ovu tehniku, odnosno koriste je po potrebi.

Graf 12.10.: Prikaz učestalosti korištenja tehnika usmjerenih na poučavanje vještinama

Prema podacima dobivenim u istraživanju, poučavanje/priprema za korištenje rokova i znakova najviše se koristilo pred kraj tretmana što je i za očekivati. Tijekom cijelog savjetovanja radi se na uvidu koja su ponašanja za njih rizična. Na početku tretmana najčešće nemaju uvid u rizična ponašanja osoba iz svojih okruže-

nja i nisu motivirani mijenjati svoje navike jer promjene smatraju nepotrebnima. Za očekivati je da će pred kraj savjetovanja većina mladih doći do uvida o rizičnim situacijama i osobama iz okruženja, te biti spremnija na promjenu u tom području. Rezultati upućuju kako se ova metoda intenzivnije koristi pred kraj tretmana, te ju je na posljednjih četiri prikazana susreta koristilo oko 25% savjetovateljica.

Poticaј na vježbanje predstavljao je jednu od dvije tehnike koje su se iz ove skupine tehnika najviše koristile. Njegova zastupljenost otprilike je podjednaka tijekom cijelog procesa (kreće se oko 27%), a pred kraj tretmana zastupljenost korištenja navedene tehnike raste i do 40%.

Poučavanje upravljanja stresom koristilo se gotovo tijekom cijelog savjetovanja što je za očekivati budući da je stresne situacije nemoguće izbjeći u svakodnevnom životu, te nekim mladima svakodnevne uobičajene situacije (odlazak u školu, ispitivanja u školi, izlasci i sl.) predstavljaju stres. Korištenje ove tehnike raste tijekom procesa savjetovanja iz susreta u susret, te je najintenzivnije na samom kraju (oko 44% dok je na početku savjetovanja njegova zastupljenost bila oko 17%). Rezultati istraživanja potvrđuju praktična iskustava u kojima je savjetovateljicama potrebno određeno vrijeme kako bi uspjeli s mladom osobom definirati što mu predstavlja stres. Uz to, stvaranje kvalitetnog odnosa i povjerenja omogućuje samootkrivanje korisnika što mu svakodnevnim situacijama predstavlja stres. Tek nakon uvida o tome što je stres, može se početi raditi na usvajanju metoda kako upravljati stresom ili kako smanjiti intenzitet stresa.

12.3.6. Primjena tehnika usmjerenih na identifikaciju vlastitih potencijala i potencijala iz okoline

Tehnike usmjerene na identifikaciju vlastitih potencijala i potencijala iz okoline uključuju usmjeravanje na samopromatranje vlastitog ponašanja, stvaranje uvjeta za socijalnu usporedbu, planiranje socijalne podrške ili socijalne promjene te poticanje na razgovor sa samim sobom.

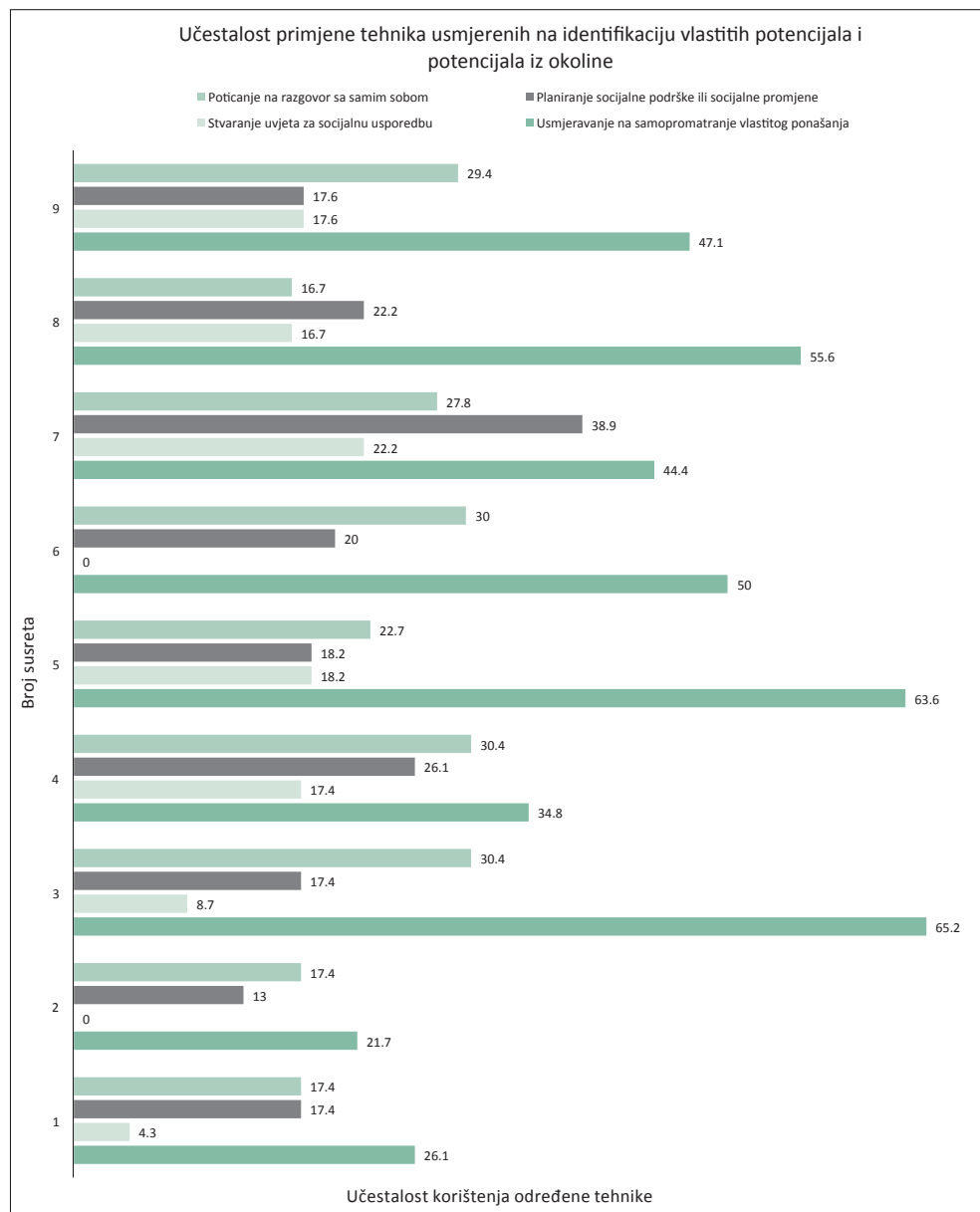
Od tehnika u radu usmjerenih na identifikaciju vlastitih potencijala (graf 12.11.) najviše je korištena tehnika usmjeravanja na samopromatranje vlastitog ponašanja (od trećeg susreta između 44.4% i 65.2% savjetovateljica koristi tu tehniku).

Tehnika poticanja na razgovor sa samim sobom korištena je gotovo konstantno tijekom cijelog procesa savjetovanja. Drugim riječima, njezina primjena ne ovisi o tijeku savjetovanja, već ju je konstantno primjenjivalo od 17.4% do 30.4% savjetovateljica. To znači da su relativno rijetko poticale mlade da koriste samoupute ili samoohrabivanje kako bi se potakla određena akcija.

Tehnika stvaranja uvjeta za socijalnu usporedbu koristila se najmanje od svih tehnika iz ove skupine. U najvećem postotku koristilo ju je 20% savjetovateljica, no

bilo je i susreta gdje nije primijenjena niti od jedne savjetateljice. Za pretpostaviti je da se ta tehnika upotrebljavala kroz iznošenje primjera i korištenje osoba iz okruženja mlade osobe.

Graf 12.11.: Prikaz učestalosti korištenja tehnika usmjerenih na identifikaciju vlastitih potencijala i potencijala iz okoline



Tehniku planiranja socijalne podrške ili socijalne promjene također je koristilo između 15% i 20% savjetateljica tijekom određenog susreta (iznimka je 38.9% na jednom susretu).

Ključni rezultati o primijenjenim tehnikama u sklopu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade

- Rezultate možemo prikazati u odnosu na prvi susret te kako proces savjetovanja napreduje. Tako se na prvom susretu rad savjetateljica sastoji od kombinacije informiranja, ohrabrivanja, motiviranja i postavljanja specifičnog cilja. Specifičnije govoreći, na prvom susretu 91.3% savjetateljica koristilo je sveobuhvatno informiranje, 82.6% je informiralo o posljedicama ponašanja, 47.8% je s mladom osobom postavljalo specifičan cilj, 30.4% je primjenjivalo motivacijski intervju te je 26.1% usmjeravalo mlade na samopromatranje vlastitog ponašanja.
- Prateći dalje proces savjetovanja, i na narednim susretima tehnike usmjerene na informiranje i dalje su bile zastupljene u najvećem postotku (od 65.2% pa do 80% savjetatelja je koristilo navedenu tehniku tijekom određenog susreta). Uz informiranje, koje je zastupljeno tijekom cijelog procesa savjetovanja, zastupljene su i tehnike usmjerene na poticanje promjene, i to u vidu općenitog poticanja na promjene u obliku sveobuhvatnog ohrabrivanja i poticanja na djelovanje. Trendom slijede tehnike usmjerene na početno planiranje promjene ponašanja gdje je identifikacija teškoća i prepreka najučestalije korištena tehnika (koja je u drugoj polovini većine procesa savjetovanja korištena od gotovo 80% savjetatelja). Od tehnika u radu usmjerenih na identifikaciju vlastitih potencijala najviše je korištena tehnika usmjeravanja na samopromatranje vlastitog ponašanja (od trećeg susreta između 44.4% i 65.2% savjetateljica koristi tu tehniku). U manjem opsegu su zastupljene tehnike usmjerene na praćenje promjene ponašanja, iako se njihova primjena blago povećava kako savjetovanje napreduje. Isto tako, u manjem opsegu su zastupljene i tehnike usmjerene na poučavanje vještinama, što je najmanje očekivani rezultat, znajući obilježja populacije upućene u savjetovalište. I u toj skupini je najzastupljenija tehnika generalnog poticanja na vježbanje vještina (do 33.3%), iako se veći efekt u promjeni ponašanja može očekivati ako se radi o poticanju na učenje specifične vještine.

12.4. Sadržaj rada tijekom psihosocijalnog savjetovanja

U ovom istraživanju praćene su teme o kojima se razgovaralo na svakom pojedinačnom susretu što omogućuje postizanje šestog cilja ovog istraživanja. Rezultati praćenja bit će prikazani na dva načina: u odnosu na tijek intervencije i u odnosu na povezanost s drugim elementima procesa savjetovanja (interakcijom i ponašanjem mlade osobe u savjetovanju).

12.4.1. Teme tijekom psihosocijalnog savjetovanja

Kako su sadržaj rada savjetovateljice procjenjivale na kraju svakog susreta tijekom cijelog trajanja savjetovanja, rezultate je moguće prikazati u odnosu na tijek intervencije. Pošlo se od pretpostavke kako su neke teme zastupljenije u određenim fazama savjetovanja (početnoj, središnjoj i završnoj). Zato će u nastavku biti prikazana prisutnost četiri šire teme (područja savjetovanja) u odnosu na tijek intervencije: ciljevi savjetovanja, vještine/osobni razvoj, odnosi i vrijednosne orijentacije. Slijedi prikaz dinamike prisutnosti navedenih tema u odnosu na tijek intervencije.

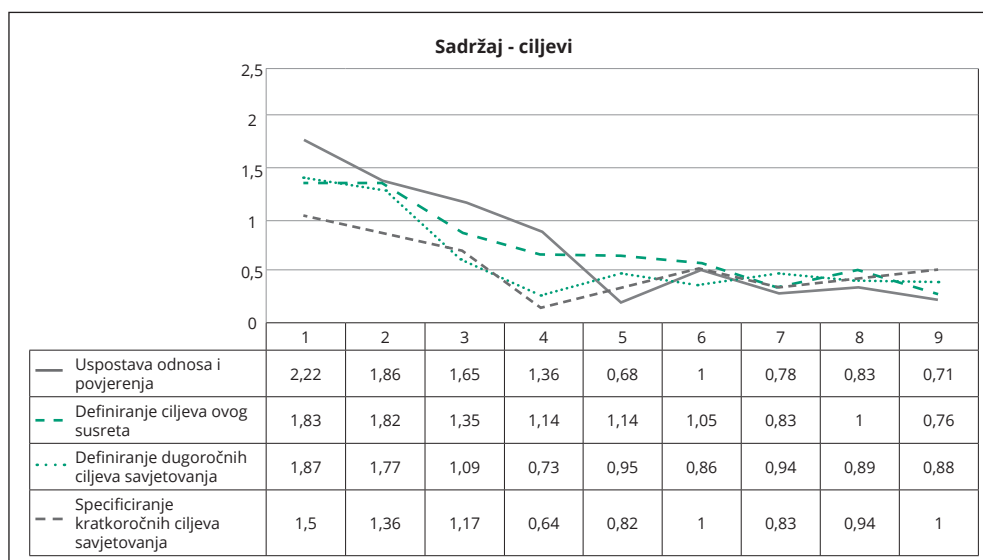
Teme vezane uz ciljeve savjetovanja

Teme koje se sadržajno vežu uz ciljeve savjetovanja najintenzivnije su zastupljene na početku tretmana. To su uspostava odnosa i povjerenja, definiranje kratkoročnih ciljeva savjetovanja i specificiranje kratkoročnih ciljeva savjetovanja. Zastupljenost tih tema prikazana je u grafu 12.12.

Na uspostavi odnosa i povjerenja najviše se radilo na prva tri susreta, a nakon toga intenzitet rada na tom području opada. Promatrajući aritmetičke sredine moglo bi se reći da je to ključna tema početne faze savjetovanja. Tako je i s temom definiranja dugoročnih ciljeva savjetovanja. Ta je tema prisutna s visokom zastuplenošću na početku savjetovanja, dok s vremenom njezin značaj opada. Slično je i s temom definiranja ciljeva svakog susreta. Aritmetičke sredine ukazuju kako je ta tema prisutna i u daljnjim susretima, ali ne u takvom obimu kao na prva tri susreta. Za pretpostaviti je kako, napretkom savjetovanja, manje vremena potrebno utrošiti na definiranje ciljeva pojedinačnog susreta. Da je tema definiranja kratkoročnih ciljeva savjetovanja najmanje prisutna sasvim je očekivano jer se radi o kratkotrajnoj intervenciji gdje, uz definiranje dugoročnih ciljeva, odnosno ishoda savjetovanja i definiranje ciljeva svakog pojedinačnog susreta, postoji umanjena potreba za definiranjem i kratkoročnih ciljeva savjetovanja. Pri razmatranju savjetovanja korisnika koji su uključeni mimo vlastite volje, u literaturi se najčešće spominje i prisutan otpor na početku savjetovanja, kako prema procesu savjeto-

vanja, tako i prema uspostavi odnosa. Većina smatra da nisu zaslužili mjeru obveznog uključivanja u psihosocijalni tretman u savjetovalištu ili unaprijed imaju stav kako im takav oblik tretmana nije potreban i kako im terapeut ne može pomoći. Iako rezultati iz područja uspostave odnosa ukazuju da uspostavljeni odnos u većoj mjeri ima odlike dobrovoljnog savjetovanja, ipak je u nekim slučajevima prisutan otpor. Tada, gledano kroz prizmu sadržaja teme vezane uz uspostavu odnosa i povjerenja te definiranje ciljeva ključne su za umanjivanje ponašanja koje možemo opisati kao otpor.

Graf 12.12.: Zastupljenost pojedinih tema od prvog do devetog susreta iz područja ciljeva



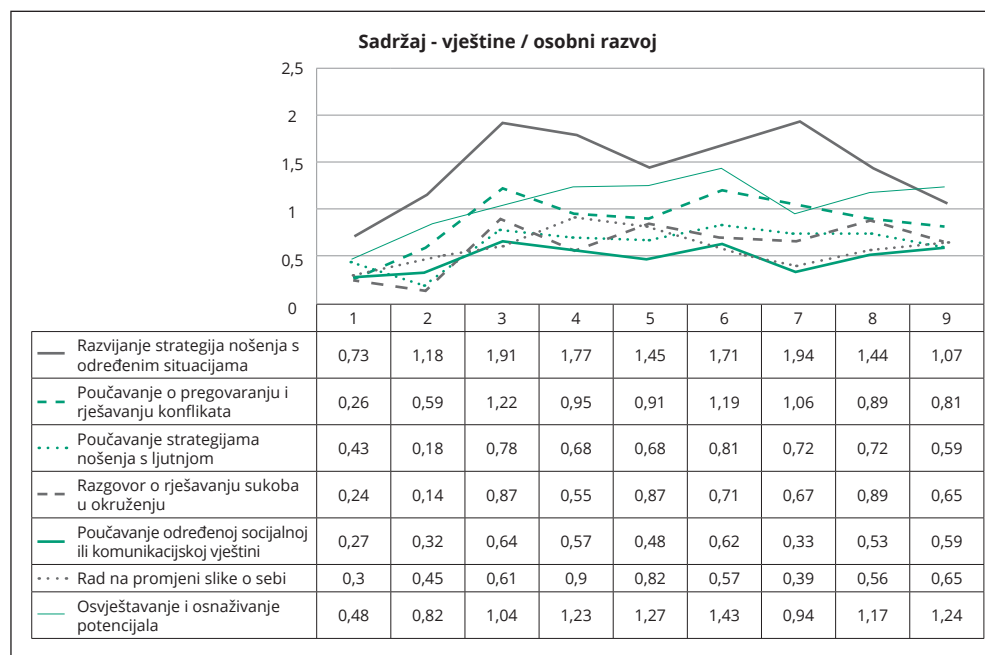
Teme vezane uz razvoj vještina/osobni razvoj

Graf 12.13. prikazuje kako su teme vezane uz razvoj vještina i osobni razvoj u većoj mjeri prisutne nakon trećeg susreta. Radi se o sljedećim temama: razvijanje strategija nošenja s određenim situacijama, razgovor o rješavanju sukoba u okruženju te poučavanje o pregovaranju i rješavanju konflikata. Zastupljenost tema vezanih uz osvještavanje i osnaživanje potencijala raste kako savjetovanje napreduje i najprisutnije su u središnjem dijelu savjetovanja.

Najznačajnija i kontinuirano prisutna tema u području osobnog razvoja ili vještina je razvijanje strategija nošenja s određenom situacijom. Najčešće je zastupljen rad na vještini pregovaranja i rješavanja sukoba. Neke vrste kaznenih djela mogu biti povezane s nedostatkom vještine pregovaranja i rješavanja sukoba, dok bi za rješavanje određenih dilema ili izbjegavanje neželjenih situacija pomogle vještine pregovaranja i rješavanja sukoba. Uzimajući takve pretpostavke u obzir, postaje

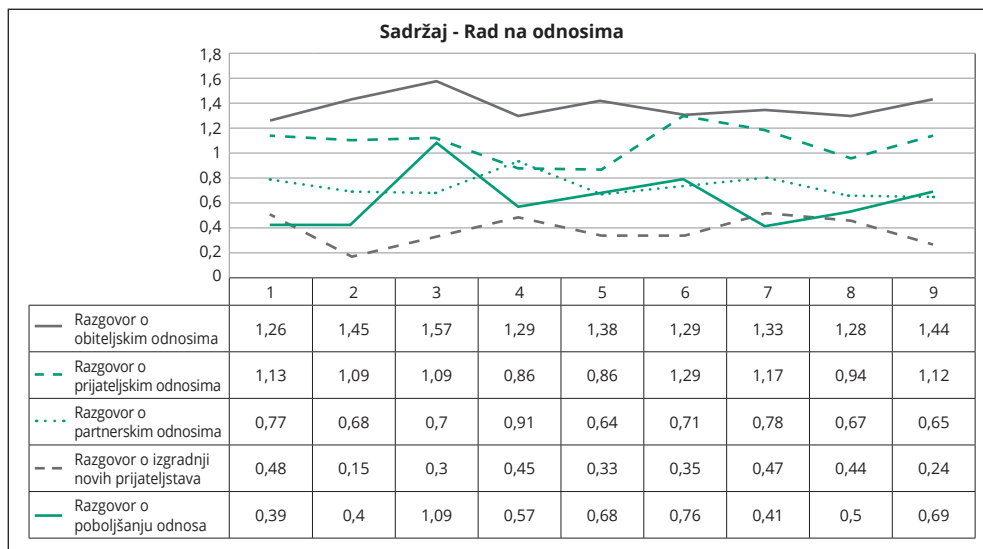
jasno zašto se radi o najzastupljenijoj temi područja. Rad na toj temi prati razgovor o rješavanju sukoba u okruženju kao i poučavanje strategija nošenja s ljutnjom. U usporedbi s tim temama, poučavanje nekim drugim komunikacijskim ili socijalnim vještinama prisutno je u manjoj mjeri. Analizirajući teme iz područja osobnog razvoja i razvoja vještina, vidljivo je kako u središnjoj fazi savjetovanja prisutan i rad na promjeni slike o sebi. Prema zastupljenosti, odnosno posvećenosti vremenskog dijela pojedinog susreta određenim temama, slijedi rad na osvještavanju i osnaživanju potencijala. Takvi rezultati vode ka pretpostavci da je rad na vještinama praćen osnaživanjem i identifikacijom potencijala za primjenu novostečenih vještina. Korištenje novonaučenih vještina, odnosno usvajanje novih obrazaca ponašanja posljedično vodi do promjene slike o sebi i redefiniranja identiteta. Čini se da se na takav način radi na stvaranju uvjeta za primjenu novostečenih vještina ili prepoznavanju svrsishodnosti njihove upotrebe.

Graf 12.13.: Zastupljenost sadržaja iz područja razvoja vještina/osobnog razvoja tijekom savjetovanja



Teme vezane uz rad na odnosima

Graf 12.14. ukazuje na nešto drugačiji trend prisutnosti tema vezanih uz odnose u usporedbi s prethodna dva područja. Teme u području odnosa konstantno su prisutne tijekom procesa savjetovanja, no rad na pojedinim vrstama odnosa različito je zastupljen u ovom tipu savjetovanja.

Graf 12.14.: Zastupljenost sadržaja iz područja rada na odnosima u odnosu tijekom savjetovanja

Sadržajno je najčešće zastupljen razgovor o obiteljskim odnosima, i to tijekom cjelokupnog procesa savjetovanja. Takav rezultat je očekivan jer se dio kaznenih djela događa upravo u obiteljskom okruženju. S druge pak strane, za adolescentsko razdoblje karakteristični su sukobi u obitelji, a ne smijemo zanemariti činjenicu da neki korisnici dolaze iz vrlo kompleksnih obiteljskih okruženja kada su razgovor o nošenju s izazovnim situacijama i podrška u tome nužni. Navedeno može biti povezano s visokom zastupljenošću ove teme tijekom cjelokupnog procesa savjetovanja. U odnosu na posvećenost dijela susreta određenoj temi, nakon razgovora o obiteljskim odnosima, slijedi razgovor o prijateljskim odnosima, dok je razgovorima o partnerskim odnosima i izgradnji novih odnosa posvećeno najmanje vremena tijekom savjetovanja. Zanimljivo je sagledati kako je tema poboljšanja odnosa u većoj mjeri prisutna na trećem susretu, što prati zastupljenost tema vezanih uz osobni razvoj i razvoj vještina.

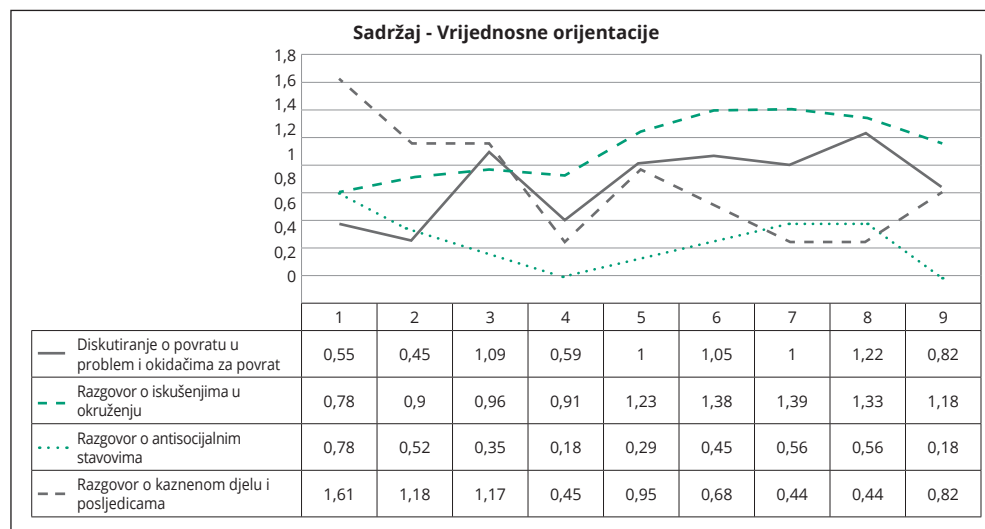
Teme vezane uz rad na vrijednosnim orijentacijama

Rad na vrijednosnim orijentacijama usmjeren je na razvoj odgovornosti. Grafički prikaz 12.15. ukazuje na veliku dinamiku u ovom području. Drugim riječima, trend nekih tema iz ovog područja je u opadanju kako savjetovanje napreduje dok se neke teme tek tada pojavljuju, kako savjetovanje napreduje.

Iz priložene sheme vidljivo je kako je tema razgovora o kaznenom djelu i posljedicama najzastupljenija na prvom susretu. Njezina prisutnost je i dalje visoka na početku savjetovanja, te se opet veća zastupljenost ponovno javlja na kraju savje-

tovanja. Teme vezane uz povrat u problem te okidači za povrat se javljaju kako napreduje savjetovanje, što ide u prilog radu na prevenciji povrata. Suprotno očekivanjima, vrlo je mala zastupljenost tema koje se odnose na rad na antisocijalnim stavovima.

Graf 12.15.: Zastupljenost tema iz područja vrijednosnih orijentacija tijekom savjetovanja



Iako na temelju faktorske strukture varijabla uspostave odgovornosti nije pripala u niti jedno područje, ovdje ćemo reflektirati značaj njenih rezultata jer radom na vrijednosnim orijentacijama posredno radimo na uspostavi odgovornosti. Naime, aritmetičke sredine te varijable ukazuju kako je to najzastupljenija tema tijekom svih susreta kod mladih za koje je praćen proces savjetovanja. Uz to njezina vrijednost linearno raste kako proces savjetovanja napreduje. Tako je vrijednost aritmetičke sredine na prvom susretu iznosila $M=1.17$, na trećem $M=1.57$, na šestom $M=1.76$, dok je na devetom susretu iznosila $M=2.18$. Ako takve pokazatelje iskažemo u postotcima, znači da je u prosjeku preko 20% prvih susreta, preko 30% trećih susreta, a čak preko 45% devetih susreta bilo posvećeno toj temi.

Jednako važna tema bila je i razgovor o planovima u vezi zaposlenja. Aritmetičke sredine informiraju o zastupljenosti te teme, čije vrijednosti ponovno rastu kako savjetovanje napreduje. Tako je vrijednost na prvom susretu iznosila $M=0.70$, na trećem $M=0.67$, na šestom $M=1.10$ te na devetom susretu $M=1.47$. Izražavajući opet te vrijednosti u postotcima, oko 30% devetih susreta je bilo posvećeno temama vezanim uz zaposlenje.

Sumarno gledajući, na razini svih predstavljenih rezultata, možemo reći kako je zastupljenost određenih tema najintenzivnija na početku savjetovanja. To se prvenstveno odnosi na uspostavu odnosa i povjerenja, definiranje dugoročnih ciljeva savjetovanja, specifikiranje kratkoročnih ciljeva savjetovanja, razgovor o kaznenom djelu i posljedicama, pa čak i definiranje ciljeva ovog susreta.

Određene teme prisutne su tijekom cijelog procesa savjetovanja poput uspostave odgovornosti, razgovora o obiteljskim odnosima, razgovora o prijateljskim odnosima, razvijanja strategija nošenja s određenim situacijama, uspostave odgovornosti te razgovora u vezi zaposlenja. Te teme predstavljaju najčešće prisutan sadržaj rada. Isto tako je vidljivo kako se određene teme pojavljuju tek nakon trećeg susreta. Prema visini aritmetičkih sredina radi se o sljedećim temama: razvijanje strategija nošenja s određenim situacijama, poučavanje određenoj socijalnoj ili komunikacijskoj vještini, razgovor o poboljšanju odnosa, razgovor o rješavanju sukoba u okruženju, poučavanje o pregovaranju i rješavanju konflikata, osvježavanje i osnaživanje potencijala, razgovor o planovima u vezi zaposlenja, diskutiranje o povratu na problem i okidačima za povrat ili pak razgovor o iskuenjima u okruženju. Za pretpostaviti je da pojavi tih tema prethodi uspostava odnosa između savjetovateljice i mlade osobe kao i definiranje ciljeva savjetovanja. Upravo zato treći susret možemo gledati kao početak središnje faze savjetovanja, gdje se smanjuje zastupljenost tema vezanih uz izgradnju odnosa i povjerenja, što je karakteristično za početnu fazu savjetovanja, dok teme vezane uz rad na problemima poput poboljšanja odnosa i usvajanja vještina postaju zastupljene u većoj mjeri.

12.4.2. Odnos tema i interakcije maloljetnika tijekom savjetovanja

Sadržaj savjetovanja najčešće vežemo uz definirane ciljeve na početku savjetovanja. No, kada imamo mlade upućene mimo vlastite volje, za pretpostaviti je da će i njihovo ponašanje u savjetovanju imati veze sa zastupljenošću određenih tema. Tu možemo uzeti u obzir da se u većoj mjeri mogu pojaviti određena ponašanja poput otpora, smanjenog aktivnog sudjelovanja, otvorenosti za uspostavu odnosa ili promjenu, ili pak ograničenih kapaciteta za postizanje promjene. Eventualna međuovisnost sadržaja s interakcijom i ponašanjem mlade osobe provjerena je korelacijskom analizom.

Tablica 12.13.: Rezultati korelacijske analize faktora doživljaja i interakcije maloljetnika tijekom savjetovanja i tema

Područja Teme	Otvorenost odnos	Otpor	Otvorenost proces	Kapacitet	Aktivno sudjelovanje
Ciljevi	-.068	.519*	.199	-.097	-.134
Vještine	.232	.328	.352	.228	.571**
Odnosi	.259	.088	.189	.401	.567**
Vrijednosne orijentacije	.145	.183	.280	-.189	.534*

Podatci iz priložene tablice (12.13.) ukazuju na povezanost specifičnih oblika interakcije mlade osobe s prisutnošću određenih tema. Tako je prisutnost otpora koji korisnici iskazuju povezana s radom na ciljevima, dijeleći pritom 26.94% zajedničke varijance. Aktivno sudjelovanje korisnika je povezano s radom na razvoju vještina (dijeleći pritom 32.60% zajedničke varijance), zatim s radom na odnosima (dijeleći 32.15% zajedničke varijance) te s radom na antisocijalnim stavovima (dijeleći pritom 28.52% zajedničke varijance). Drugim riječima, da bi se uopće radilo na tim temama važno je aktivno sudjelovanje maloljetnika. S druge pak strane, s prisutnim otporom se savjetovateljice nose tako što uspostavljaju odnos i povjerenje te rade na definiranju ciljeva savjetovanja.

Ključni rezultati o sadržaju rada u sklopu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade

- Teme vezane uz ciljeve savjetovanja najintenzivnije su prisutne na početku savjetovanja, tijekom prva tri susreta. To prati rad na uspostavi odnosa i povjerenja, a zastupljenost pada kako savjetovanje napreduje.
- Najznačajnija tema rada u području osobnog razvoja ili vještina je razvijanje strategija nošenja s određenom situacijom, i to tijekom cijelog procesa savjetovanja, kao i vještina pregovaranja i rješavanja konflikata. Rad na toj temi prati razgovor o rješavanju sukoba u okruženju kao i poučavanje strategija nošenja s ljutnjom, što ne čudi jer se radi o povezanim temama. Poučavanje nekim drugim komunikacijskim ili socijalnim vještinama prisutno je u manjoj mjeri.
- Od sadržaja usmjerenih na razvoj odnosa najčešće je zastupljen razgovor o obiteljskim odnosima, te razgovor o prijateljskim odnosima. Rad na tim sadržajima, također je prisutan tijekom cijelog procesa savjetovanja. Suprotno tome, teme iz područja vrijednosnih orijentacija ne ukazuju na konstantnu prisutnost. Tema razgovora o kaznenom djelu i posljedicama najzastupljenija na prvom susretu, nakon čega zastupljenost konstantno pada. Za razliku od toga, teme vezane uz povrat u problem i okidačima za

povrat postaju prisutnije kako napreduje savjetovanje. No, tema o kojoj je najviše parova savjetovatelja i klijenata razgovaralo tijekom cijelog procesa savjetovanja odnosi se na uspostavu odgovornosti u odnosu na svakodnevne aktivnosti i prosocijalno ponašanje te na razgovor o planovima u vezi zaposlenja.

- I u ovom se području možemo referirati na potencijalno prisutan otpor tijekom procesa savjetovanja. Za očekivati je kako obilježja maloljetnika i percepcija maloljetnika od strane savjetovatelja određuje zastupljenost određenih tema. Tako percepcija prisutnog otpora kod maloljetnika povećava prisutnost sadržaja vezanih uz ciljeve savjetovanja, dok percepcija aktivnog sudjelovanja klijenta povećava prisutnost sadržaja vezanih uz razvoj vještina, unapređenje odnosa i vrijednosne orijentacije.

12.5. Procjena zadovoljstva i utvrđivanje dobitaka nakon provedbe psihosocijalnog tretmana – perspektiva korisnika

Na kraju savjetovanja, savjetovateljice su zamolile korisnike da sudjeluju u anonimnoj procjeni zadovoljstva provedenom posebnom obavezom. Na tom završnom susretu mladi su dobili vremena da anonimno ispune upitnik koji je odmah nakon ispunjavanja stavljen u omotnicu, adresiran i poslan glavnoj istraživačici. Upitnik je prethodno opisan. Tako su prikupljene procjene zadovoljstva od 16 korisnika psihosocijalnog tretmana u savjetovalištu. Za njih sedam nije napravljena završna procjena zadovoljstva i dobitaka od savjetovanja, jer je s njih dvoje ranije prekinuto savjetovanje, dok s pet nije provedena završna procjena zadovoljstva i utvrđivanje dobitaka.

12.5.1. Opći pokazatelji korisnosti od sudjelovanja i zadovoljstva sudjelovanjem

Korisnici savjetovanja su upitani o njihovom općem dojmu o savjetovanju, o korisnosti i zadovoljstvu sudjelovanjem putem šest pitanja. Zadovoljstvo su mogli izraziti na skali od 1 (nimalo) do 5 (u potpunosti). U tablici 12.14. vidljivi su osnovni pokazatelji odgovora mladih u odnosu na područja procjene. Mladi s vrlo visokim ocjenama procijenili su zadovoljstvo odnosom sa savjetovateljicama, korisnost i dobitke. Uz vrlo visoku procjenu zadovoljstva s odnosom sa savjetovateljicom, korisnici su visokim ocjenama procijenili vlastitu odgovornost u izvršavanju posebne obveze. S nešto nižim ocjenama su procijenili vlastitu zainteresiranost i mogućnost predlaganja tema odnosno participativnost.

Tablica 12.14.: Opći pokazatelji korisnosti i zadovoljstva sudjelovanjem u psihosocijalnom savjetovanju

Područja procjene	N	M	sd	Mod	Min - max
Procjena korisnosti savjetovanja	16	4.31	0.946	5.00	2.00 - 5.00
Procjena dobitaka u odnosu na potrebno	16	4.25	0.856	4.00	2.00 - 5.00
Procjena vlastite zainteresiranosti	16	4.13	0.957	5.00	3.00 - 5.00
Procjena vlastite odgovornosti prema obvezi	16	4.56	0.629	5.00	2.00 - 5.00
Participativnost u predlaganju tema	16	3.00	0.894	3.00	1.00 - 5.00
Procjena zadovoljstva uspostavljenim odnosom sa savjetovateljicom	16	4.69	0.793	5.00	2.00 - 5.00

Osim numeričkih procjena, mlade se zamolilo da opišu što je to što im je bilo najkorisnije. Kroz opisne odgovore kao najkorisniju aktivnost/okolnost tijekom mjere ističu nekoliko aspekata. Prvenstveno, to je bio razgovor sa savjetovateljicom, u smislu da su imali prilike s nekim popričati (*što mogu s nekim popričati; najkorisnije je bio razumijevanje i razgovor; razgovor sa stručnom osobom*), zatim rad na vlastitim problemima, gdje neki mladi navode samo teme koje su im bile ključne dok neki mladi navode područja u kojima prepoznaju izravne dobitke za sebe odnosno područja u kojima su nešto promijenili (*najkorisnije mi je bilo što sam donekle uspio popraviti probleme u obitelji, odgovornost u vožnji i nešto ljubavnih problema; najkorisnije mi je bilo što sam mogao iskreno razgovarati o svom problemu i suočiti se s tim; o školi i obitelji; razgovor o socijalnim radnicima; razgovor o svemu, obitelji, životu, poslu itd.*). Ostale kategorije govore o općim dobitcima ili vrlo nespecifičnim dobitcima ako je u fokusu savjetovanje poput ulaganja u sebe (*to što sam postigao da se više potrudim za sebe*), općeg znanja (*naučiti nešto novo*) ili dobitaka u obliku vremena (*što je škola relativno blizu centra pa nisam morao dugo putovati*). Jedan mladić navodi da nije bilo koristi od savjetovanja (*ništa*).

U završnoj procjeni svi mladi navode neke teme o kojima su razgovarali i te su teme vrlo raznolike (*o meni, o odnosu s roditeljima, poslu, nogometu; o mojim prijateljima, roditeljima, dečku, školi...; o mom životu, školi, problemima; o problemu zbog kojeg sam tu i općenito meni; o životu, postupcima, obitelji, prijateljstvu, izlascima itd; obitelji, prijateljima, izlascima, odjeći (imidž), školi; razgovarali smo o zločinima koje sam napravio, o budućnosti, školi, općenito o nekim stvarima koje sam u životu proživio ili ću proživjeti; skoro o svemu, ali skoro; trenutno ne mogu navesti, ali bilo je poduljih i vrlo korisnih razgovora*). No, samo dio mladih može izdvojiti koja im je bila ključna tema razgovora (*alkoholizam – agresivnost; odgovornost u vožnji i odnosi u obitelji, odnos s roditeljima i prema školi; posao, nogomet; škola i društvo*) dok su neki isticali kako su mnoge teme bile značajne ili su u navođenju bili općeniti u smislu da je sve bilo značajno (*bile su svakakve teme, svaka tema je bila korisna i pomogla mi je, tako da nema ključne teme; moj život; ništa ne bih izdvojio; o mojim problemima; o svemu*).

Na pitanje jesu li naučili nešto novo ili otkrili nešto o sebi tijekom savjetovanja, mladi odgovaraju potvrdno ili niječno. Ukoliko odgovaraju potvrdno, naučeno ili otkriveno o sebi predstavljaju poput poruka koje su uputili sami sebi. Takve poruke su prikazane u tablici 12.15. No, valja naglasiti kako ima i odgovora koji upućuju na općenite odgovore gdje mladi ne ističu jasno što su naučili ili otkrili o sebi, a isto tako neki korisnici ne prepoznaju i ne ističu nikakve posebne dobitke za sebe od procesa savjetovanja.

Tablica 12.15.: Poruke s kojima mladi odlaze iz savjetovanja

Naučeno tijekom savjetovanja	Otkriveno o sebi tijekom savjetovanja
• Da ne smijem kršiti zakon. • Imam više samopouzdanja. • Kako treba reagirati u određenim situacijama i kako pravedno postupati. • Naučio sam uočiti problem i maknuti se od njega ili ako sam već upleten, riješiti ga. Ne smijem se nagovarati. Da se potrudim oko sebe što je više moguće i da se ne oslanjam previše na roditelje. • Da se promijenim i borim za sebe. • Naučio sam da što se tiče prometnih propisa, mogu na to gledati „crno- bijelo“, da nekakve situacije u životu sagledam s drugih stajališta. Nije uvijek sve bajno ili loše. • Naučio sam da za svaki zločin postoji kazna, da trebam biti iskren i karakteran. • Naučio sam kako se nositi s problemima koje sam imao.	• Da kad nešto moram napraviti, mogu. • Da mogu ono što sam mislila da ne mogu. • Da mogu biti potpuno drugačiji nego što sam bio. • Da mogu ako to stvarno želim. • Otkrio sam da mogu učiniti jako puno stvari ako budem uporan. • Otkrio sam da sam iznadprosječno inteligentan i malo agresivan. • Otkrio sam da se i na drugačije načine mogu nositi s problemima.

12.5.2. Pokazatelji dobitaka i postignutih promjena

Nastavno na predstavljeno, mladi su trebali procijeniti u kojim su područjima postigli promjene tijekom savjetovanja.

Tablica 12.16. ukazuje kako je veći broj mladih koji procjenjuje da su postigli promjene u ključnim područjima života nego onih koji procjenjuju da se promjene nisu dogodile. U najvećoj mjeri mladi procjenjuju da su postigli promjene u području kontrole ponašanja (njih 75%), osobnog zadovoljstva (njih 75%) i obiteljskih odnosa (njih 68.8%). Područja u kojima mladi procjenjuju da se promjene nisu dogodile odnose se na partnerske odnose i prijateljske odnose. Ukoliko se prisjetimo analize sadržaja savjetovanja, dobitci se poklapaju sa zastupljenošću

određenih tema tijekom procesa savjetovanja. Naime, sagledavajući zastupljenost određenih tema svih susreta tijekom psihosocijalnog savjetovanja, najviše vremena je bilo posvećeno temama o obiteljskim odnosima, dok je vrlo malo vremena pojedinačnih susreta bilo posvećeno prijateljskim i partnerskim odnosima.

Tablica 12.16.: Procjena postignutih promjena tijekom psihosocijalnog savjetovanja

Područja	Postignute su promjene		Nisu postignute promjene	
	N	%	N	%
Bolji odnosi u obitelji	11	68.8	5	31.3
Bolji odnosi s prijateljima	8	50.0	8	50.0
Bolji odnosi s djevojkom/mladićem	7	43.8	8	50.0
Bolji uspjeh u školi	7	43.8	6	37.5
Zadovoljstvo poslom	7	43.8	8	50.0
Veće zadovoljstvo sobom	12	75.0	4	25.0
Bolja kontrola ponašanja	12	75.0	3	18.8
Bolje osjećanje	11	68.8	4	25.0

Posljednje pitanje koje je mladima u završnoj procjeni bilo upućeno odnosi se na odluke koje su donijeli tijekom savjetovanja i koje će probati ispuniti u budućnosti.

Neki mladi su samo potvrdno (N=9) ili niječno (N=1) odgovorili jesu li ili nisu donijeli neku odluku, dok ostali navode donesenu odluku, što na razini ove analize daje najviše novih informacija. Odluke se odnose na osobna ponašanja (*biti samouvjeren i ne biti povodljiv; da se bolje kontroliram*), promjene životnih navika (*da se zaposlim; donio sam odluku da se potrudim da završim školu i zaposlim se; što se tiče vožnje i učenja, znam da moram promijeniti način učenja koji sada imam te početi redovno učiti*) ili pak na opću dobrobit (*biti bolji čovjek u životu*).

Konačno, zanimljivo je sagledati mišljenje mladih o uspješnosti provedbe psihosocijalnog tretmana u savjetovalištu za mlade i na kojim pokazateljima temelje takvu procjenu. Ako se pokazatelji svedu na frekvencije, dvoje mladih smatra kako posebna obveza nije uspješno provedena (12.5% ispitanih), dok njih četrnaest (87.5% ispitanih) smatra da je uspješno provedena.

Kao razloge za procjenu uspješne provedbe mladi navode: stjecanje razumijevanja u vlastitu pogrešku, odrađivanje što se i očekivalo, rješavanje vlastitih problema koji su ih sprječavali da budu bolje osobe, bolje osjećanje, donošenje čvršće odluke da ih nitko ne može nagovoriti na kazneno djelo, na razumijevanje značenja mijenjanja okoline. Odgovori generalne prirode odnose se na to da je mjera služila kao pomoć ili da steknu uvid u promjene kod sebe. U tablici 12.17. slijedi prikaz pokazatelja na kojima temelje vlastitu odluku o uspješnosti/neuspješnosti provedbe.

Tablica 12.17.: *Pokazatelji uspješnosti i neuspješnosti u provedbi iz perspektive mladih*

Pokazatelji uspješne provedbe	Pokazatelji neuspješne provedbe
ODRADA MJERE - zato što sam shvatio svoju pogrešku i odradio sam sve što se očekivalo KORIST SAVJETOVANJA - jer je mjera bila pravedna - više mi je služila kao pomoć nego kao kazna RJEŠENJE PROBLEMA - smatram da sam riješio svoje probleme koje su me sprječavali da budem bolja osoba BOLJE OSJEĆANJE - osjećam se mnogo bolje - samim tim što se osjećam bolje kada izlazim iz centra i što sve savjete pokušavam iskoristiti u životu PROMJENA OKOLINE - jer sam shvatila kako se treba maknuti iz takve okoline i promijeniti se UVID - jer me više nitko ne može nagovoriti na kazneno djelo - jer sam shvatio da mi neke loše stvari nisu potrebne u životu	NESPREMNOST ZA PROMJENU - mislim da jedan dio je, ali moja uvjerenja je teško promijeniti - zato jer se jedino ja mogu promijeniti

Ukoliko kategoriziramo izjave mladih, vidljivo je kako neuspješnost u provedbi najčešće objašnjavaju nespremnošću za rad na problemima ili promjenama uvjerenja odnosno željom da sami rade na problemima. S druge pak strane, mladi pripisuju uspješnost u provedbi mjere tome što su je odradili, stekli uvid u vlastite postupke, zatim što su riješili probleme, što se bolje osjećaju i što su uspjeli promijeniti okolinu.

Ključni rezultati o ishodu savjetovanja mladih u sklopu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetova- lištu za mlade

- Gledajući sve pokazatelje procjene ishoda savjetovanja od strane mladih (zadovoljstvo, korist i dobitke) vidljivo je da mladi pozitivno procjenjuju ishod psihosocijalnog savjetovanja. U većoj je mjeri prisutno zadovoljstvo sudjelovanjem u savjetovanju, zatim prepoznavanje što su promijenili tijekom savjetovanja kao i promjene u ključnim životnim područjima.
- Mladi s vrlo visokim ocjenama procjenjuju zadovoljstvo odnosom sa savjetovateljicama, korisnost i dobitke, ali i vlastitu odgovornost prema izvršenju posebne obveze. Veći broj mladih procjenjuje da su postigli promjene

u ključnim područjima života nego onih koji procjenjuju da se promjene nisu dogodile. U najvećoj mjeri mladi procjenjuju da su postigli promjene u području kontrole ponašanja (njih 75%), osobnog zadovoljstva (njih 75%) i obiteljskih odnosa (njih 68.8%). Područja u kojima najviši postotak mladih procjenjuje da se promjene nisu dogodile u odnosima s djevojkom ili mladićem (njih 50%) i prijateljske odnose (njih 50%).

Literatura

1. Tabachnick, B.G., Fidell, L.S (2007). Using Multivariate Statistics. New York: Pearson.
2. Tracey, T.J., Kokotovic, A.M. (1989). Factor structure of the Working Alliance Inventory. Psychological Assessment. 1. 207-210.

13. Zaključci i preporuke za provedbu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade na temelju provedenog istraživanja

Gabrijela Ratkajec Gašević, Antonija Žižak

Provedbom ovog istraživanja, praćenja procesa savjetovanja u sklopu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, nastojalo se ispuniti devet ciljeva, kojima je osnovna svrha bila steći uvid u tijek procesa savjetovanja i postizanje promjene ponašanja korisnika koji su u savjetovalište upućeni mimo vlastite volje.

Analiza rezultata istraživanja omogućuje preporuke za provedbu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade:

13.1. Adekvatna procjena prijemčivosti mlade osobe za savjetovanje

Kako je posebna obveza uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade samo jedna od mnogobrojnih mjera koju je moguće izreći/naložiti mladima koji su počinili neko kazneno ili prekršajno djelo, nameće se pitanje za koje je mlade ova mjera najučinkovitija. Kao važan stručan zadatak, ali ne savjetovatelja, već stručnjaka koji rade na predlaganju i izricanju/nalaganju mjere, je procjena obilježja mlade osobe za sam proces savjetovanja.

Iako ne postoje jasni principi određivanja adekvatnosti ove posebne obveze, osim općih načela kaznenopravnog postupka (npr. brzog i ažurnog kaznenopravnog procesuiranja, načela postupnosti i participativnosti) nekoliko rezultata ukazuje kako se potencijalno neadekvatne odluke donose upravo u ovoj fazi procesa. Tako je kod mladih upućenih u psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade tijekom 2012. godine između izricanja/nalaganja i upućivanja u savjetovalište proteklo od 18 do 407 dana ($M = 48$ dana) (Ratkajec Gašević, 2014.). Ujedno podatci ukazuju kako je polovica mladih već od ranije poznata centru za socijalnu skrb i imala je izrečenu neku odgojnu mjeru (a neki od njih su već ranije bili upućivani u savjetovalište).

Tome možemo pridodati rezultate ovog istraživanja. Savjetovateljice su procijenile da se u 16% slučajeva ciljevi odnose na probleme koji ne ometaju svakodnevno funkcioniranje niti u jednom životnom području (obitelj, škola/zaposlenje, vršnjaci, partnerski odnosi), odnosno da su problemi manjeg značaja. Nadalje, za 43% postavljenih ciljeva su procijenile da se odnose na problem koji ometa svakodnevno funkcioniranje u nekom od životnih područja (obitelj, škola/zaposlenje, vršnjaci, partnerski odnosi), dok su za njih 39% procijenili kako se odnose na probleme koji ometaju svakodnevno funkcioniranje u više životnih područja (obitelj, škola/zaposlenje, vršnjaci, partnerski odnosi). Postavlja se pitanje je li moguće ostvariti ciljeve koji se odnose na visoku razinu problema u ovakvoj, najčešće kratkotrajnoj, intervenciji ograničenog trajanja.

Nadalje, rezultati ukazuju da doživljaj potencijala mladih za postizanje promjene najčešće predstavljaju konstantu tijekom cijelog procesa savjetovanja. To ukazuje da je takva obilježja važno procijeniti prije samog uključivanja u intervenciju te da je takva obilježja ključno razvijati tijekom cijelog procesa savjetovanja.

To je prvenstveno važno ukoliko se podsjetimo osnovnih postavki savjetovanja gdje savjetovatelj nema izravnu kontrolu nad implementacijom promjene (Block, 2000.) već su potrebni određeni kapaciteti osobe da provede dogovorene promjene u svom životu. Zato naglašavamo iznimnu važnost procjene potencijala osobe za proces savjetovanja kao i razvoj potencijala mladih tijekom procesa savjetovanja poput vještina za implementaciju promjene ili pak povećanja samopouzdanja da je promjene u ponašanju moguće postići.

13.2. Odgovornost savjetovateljica za uspostavu odnosa

O odgovornosti savjetovatelja za uspostavu i održavanje odnosa kada su u pitanju osobe koje su u savjetovanje upućene mimo vlastite volje pisalo se kroz nekoliko poglavlja. Iako rezultati ovog istraživanja ukazuju da savjetovanje ove skupine osoba po mnogočemu ima obilježja rada s dobrovoljnim klijentima, neki rezultati upućuju da je nužno preuzeti aktivniju ulogu u dogovaranju, vođenju pa i kontroli osoba u procesu savjetovanja.

Rezultati ukazuju na veliku dinamiku u području izgradnje i održavanja odnosa i u odnosu na vremensku dimenziju i u odnosu na konstrukte koji reflektiraju terapijski savez (na što ukazuju odgovori na prva tri cilja ovog istraživanja). Na kraju savjetovanja, mladi procjenjuju kvalitetu uspostavljenog odnosa u pozitivnijem svjetlu nego što to procjenjuju savjetovateljice, a statistički značajne razlike prisutne su u području dogovora oko zadataka i pozitivnog odnosa, dok razlike u procjeni u odnosu na dogovor oko ciljeva nisu statistički značajne.

Ukoliko sagledamo vremensku dimenziju uspostave i izgradnje odnosa, važne informacije daju procjene savjetovateljica o kvaliteti uspostavljenog odnosa tijekom cijelog procesa savjetovanja. Rezultati ukazuju kako je procjena kvalitete dogovora oko zadataka viša kako proces savjetovanja napreduje/traje. Tako je i s dogovorom oko ciljeva gdje procjena kvalitete raste na početku i na kraju savjetovanja, a vrijednost je nešto niža u sredini savjetovanja. Suprotno tome, percepcija kvalitete uspostavljenog odnosa je konstantna tijekom cijelog praćenja što reflektira na njegov značaj od samog početka savjetovanja.

Važne spoznaje u rasvjetljavanju potencijalnih utjecaja na doživljaj kvalitete uspostavljenog odnosa od strane savjetovatelja daju rezultati koji odgovaraju trećem cilju istraživanja. On je bio usmjeren na utvrđivanje povezanosti percepcije ponašanja i interakcije mlade osobe tijekom savjetovanja s percepcijom kvalitete uspostavljenog odnosa. Savjetovateljice su procijenile kako su mladi koji dolaze u savjetovalište otvoreni za uspostavu odnosa (najviše procijenjeno područje), dok je otpor prisutan u manjoj mjeri (najniže procijenjeno područje). Nazanimljivije spoznaje o važnosti savjetovatelja za uspostavu i održavanje odnosa ukazuju rezultati međuodnosa konstrukta potencijala za postizanje promjene s doživljajem kvalitete uspostavljenog terapijskog saveza. Nakon početnog rasta percepcije korisnikovih potencijala za postizanje promjene od strane savjetovateljica, ono predstavlja konstantno obilježje tijekom daljnjeg procesa savjetovanja. Paralelno s tim, rezultati regresijske analize ukazuju kako upravo to područje u najvećoj mjeri doprinosi objašnjenju percepcije kvalitete uspostavljenog terapijskog saveza s osobom uključenom u savjetovanje mimo vlastite volje. Drugim riječima, savjetovateljice su procijenile uspostavljeni odnos kvalitetnijim ukoliko procjenjuju da mladi posjeduju određene potencijale za postizanje i održavanje promjene, ako su spremni za izgradnju odnosa sa savjetovateljicom te ako procjene odsustvo otpora. S takvim rezultatima opet se vraćamo na važnost učinkovite procjene primjerenosti savjetovanja kao intervencije, ali i odgovornosti savjetovatelja za razvoj tih potencijala unutar samog procesa.

Na tome je moguće raditi kroz informiranje o procesu savjetovanja i terapijskog saveza, zatim kroz pojašnjenje uloga savjetovatelja, posebno uloga koje su ponekad oprečne: povjerljivost s jedne strane i izvještavanje centru za socijalnu skrb i sudu o tijeku intervencije i postizanju promjena u ponašanju. Uz to, preuzimanje odgovornosti za odnos i aktivne uloge znači da savjetovatelj treba biti proaktivan u konstantnom uključivanju mlade osobe i povezivanju s njezinim interesima tako da to bude terapijski pomažuće (Geldrad, Geldard, Yin Foo, 2016.). Isti autori nadodaju kako savjetovatelji to mogu postići s mladima kroz obzirno i pažljivo obraćanje osobi, kroz prepoznavanje promjena kod osobe i u njenom ponašanju kao i kroz adekvatno odgovaranje na potrebe osoba. Uz to, savjetovateljica je odgovornost istraživanje novih načina definiranja problema kao i traganje za rješenjima tih problema.

13.3. Radom na potencijalima za postizanje promjene do jačanja terapijskog saveza i postizanja promjena u ponašanju

Gledajući generalno, posebna obveza uključivanja u psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade je sama po sebi usmjerena na razvoj potencijala i na osnaživanje, jer je u prvom planu pružanje pomoći i prilike za promjenom, a ne sankcioniranje zbog kaznenog/prekršajnog djela. Iako je mladoj osobi pružena takva prilika, važno je i unutar samog savjetovanja raditi na potencijalima za postizanje promjene. Naime, na ovom ćemo mjestu samo ponoviti važnost rezultata koji ukazuju kako potencijali za postizanje promjene mlade osobe doprinose percepciji kvalitete uspostavljenog terapijskog saveza. Savjetovatelji koji procjenjuju da mladi imaju više potencijala za postizanje promjene ujedno procjenjuju terapijski savez u pozitivnijem svjetlu. Analizirajući dosadašnje spoznaje kako se upravo podržavajućim odnosom, usmjerenim na potrebe mlade osobe, mogu povećati potencijali za postizanje promjene, postavlja se pitanje može li odnos tome koristiti ako mlada osoba u tretman dolazi s neprepoznatim potencijalima. Zato je važno prepoznati važnost rezultata istraživanja koji podupiru ideju povećanja potencijala za postizanje promjene kako bi uspostavljeni odnos tijekom savjetovanja mogao biti sredstvo za postizanje promjene. Osim učinkovite procjene čimbenika prijemчивosti u procesu određivanja intervencije, poznavanja teorija promjene ponašanja, vrlo važne informacije daju i spoznaje iz terapijskih pravaca utemeljenih na snagama (poput Solution Focused Therapy, autora de Shazera (1885.)). U skladu s time, sam proces savjetovanja bi trebao biti u većem opsegu usmjeren na psihološki rast općenito, kroz povećanje osobne energije i vitalnosti, osjećaja sposobnosti za djelovanje, uspostavu pozitivnije slike o sebi, povezanosti s osobama u okruženju (Miller, 1986, prema Mason i Prior, 2008.).

Iako se iz perspektive stručnjaka to može činiti kao plodonosno područje, ne smije se podcijeniti izazovnost rada na ovom području jer mladi često teško mogu identificirati vlastite snage, a nalažanje posebne obveze i/ili dolazak zbog nekog problema može otežati proces fokusiranja na snage. No, primarni je cilj pomoći mladoj osobi da razvije jasnu viziju o tome što želi i kakvim promjenama teži nakon intervencije (de Shazer i Isebaert, 2003). U tome Erfort i suradnici (2010.) predlažu sljedeće tehnike i ističu njihovu važnost baš u radu s mladima. To su skaliranje (izražavanje mišljenja, emocija ili namjera na kontinuumu), traženje iznimki (npr. kada problem nije bio prisutan), razgovor oslobođen od problema (prebacivanje fokusa s problema na rješenja) i čarobna pitanja (rekonstruiranje percepcije na problematičnu situaciju u viziju uspjeha koja može voditi ka akcijama usmjerenima na promjenu).

13.4. Otporu prema savjetovanju pristupiti radom na ciljevima

Rezultati su osnažujući i idu u prilog potvrdi da savjetovanje kod određenog dijela korisnika upućenih u psihosocijalni tretman mimo vlastite volje ima obilježja savjetovanja dobrovoljno uključenih korisnika. Savjetovateljice su ipak tijekom ovog praćenja procesa savjetovanja za neke mlade procijenile prisutnost otpora. Iako procjene na tom konstruktima imaju najnižu vrijednost, ono je ipak prisutno i najveće raspršenje rezultata ukazuje kako je kod nekih korisnika prisutan otpor u manjem opsegu, a kod nekih u većem. Upravo je za tu skupinu korisnika, kod kojih su prisutna ponašanja koja opisujemo u terminima otpora prema sudjelovanju, važno imati na umu da proces savjetovanja osoba uključenih mimo vlastite volje ima neke specifičnosti u odnosu na savjetovanje osoba koje same odluče potražiti pomoć. Kod prisutnosti ponašanja koji se opisuju u terminima otpora, odnosno niže razine spremnosti za sudjelovanjem u intervenciji ili radom na rješavanju problema, prvenstveno je potrebno raditi na uspostavi odnosa. To se nadovezuje na prethodno opisanu preporuku. Nakon što je kvalitetan odnos uspostavljen, odnosno mlada osoba percipira okruženje u kojem se odvija savjetovanje u pozitivnom svjetlu te savjetovatelja kao autentičnog, otvorenog i punog razumijevanja, moguće je raditi na definiranju ciljeva i rješavanju prisutnih problema.

Rezultati ovog istraživanja ukazuju da doživljaj savjetovateljice o prisutnosti obilježja kod mlade osobe koje opisujemo u terminima otpora, povećavaju prisutnost sadržaja vezanih uz ciljeve savjetovanja, dok percepcija aktivnog sudjelovanja klijenta povećava prisutnost sadržaja vezanih uz razvoj vještina, unapređenje odnosa i prosocijalnih vrijednosnih orijentacija.

Tome u prilog idu i rezultati kvalitativnog istraživanja Everalla i Paulsona (2002., prema Hanley i sur., 2013.) s 18 mladih u kojem se ističu tri ključne okolnosti u razvoju terapijskog saveza s mladima. To su terapijsko okruženje koje podrazumijeva klimu ili ambijent u kojem savjetovatelj i mlada osoba funkcioniraju. Slijedi jedinstvenost terapijskog saveza što podrazumijeva percepciju razumijevanja i slobode za mladu osobu koju nije iskusila u niti jednom odnosu u sustavu pomoći. Na kraju, za razvoj terapijskog saveza s mladom osobom važna je prisutnost obilježja savjetovatelja poput autentičnosti, otvorenosti, istinske brige koja omogućuju razvoj povjerenja i eventualne otvorenosti za dijeljenje problema sa savjetovateljem te istraživanje potencijalnih mogućnosti rješavanja prisutnih problema. Prisutnošću tih obilježja savjetovatelj može raditi na potencijalno prisutnom otporu prema uspostavi odnosa, sudjelovanju u intervenciji ili radu na problemu.

13.5. Ciljevi su rezultat zajedničkog rada između mlade osobe i savjetovatelja

Analiza definiranih ciljeva tijekom procesa savjetovanja, što odgovara jednom od ciljeva istraživanja, ukazuje na važne poruke o postavljanju ciljeva tijekom posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade. Generalno, ciljevi koji su postavljani u sklopu analiziranih odnosa savjetovatelja i mladih osoba u sklopu ovog istraživanja bili su usmjereni na *aktivnost mlade osobe i izvršavanje specifičnih zadataka u određenim životnim područjima* ili pak na *bolje razumijevanje samoga sebe i razvoj specifičnih vještina*. Uz to, postavljeni ciljevi mogli su se kategorizirati u nekoliko područja: apstinencija konzumiranja psihoaktivnih tvari, modifikacija stavova, rad na neprihvatljivim obrascima ponašanja, rad na razumijevanju i osnaživanju vlastitih potencijala, usvajanje vještina, napredovanje u području školovanja, povećanje važnosti zaposlenja, unapređenje odnosa, samoupoznavanje, rad na povećanju odgovornosti. Uspoređujući te ciljeve s najčešćim ciljevima savjetovanja općenito (McLeod, 2001.) dobiju se dvije važne informacije. U prvom redu vidljivo je da se opći ciljevi savjetovanja maloljetnika u okviru posebne obveze gotovo u potpunosti poklapaju s općim ciljevima savjetovanja općenito. Nastavno na to, u savjetovanju maloljetnika u okviru posebne obveze uključivanja u psihosocijalni tretman, najviše se postavljaju ciljevi vezani uz promjenu ponašanja i osnaživanje korisnika.

Uvid u percepciju mladih na postavljene ciljeve na kraju savjetovanja u skladu je s navedenim viđenjem savjetovateljica. Korisničko je viđenje da su se ciljevi prvenstveno odnosili na osnaživanje, promjenu ponašanja i rješavanje problema. Iako, valja napomenuti, da je u percepciji zastupljen i pasivni pristup, odnosno očekivanje da će im netko riješiti problem ili da će dobiti pomoć od savjetovateljice.

Ovakvo viđenje mladih podsjeća da postupak postavljanja ciljeva u tretmanskome kontekstu uvijek ima i motivacijsku i akcijsku dimenziju (Scobbie, Wyke i Dixon, 2009.), odnosno da su za ispunjavanje ciljeva najodgovorniji klijenti (Corey, 2004.), dok ih savjetovatelji u tom procesu vode, prate i u jednu ruku kontroliraju (uzimajući u obzir da je u odgojnim mjerama zastupljena dimenzija kontrole, uz dimenziju pružanja pomoći).

Temeljem prikazanih rezultata kao važne smjernice za postavljanje ciljeva mogu se navesti:

- 1) važnost uključivanja mladih u definiranje problema, postavljanje vlastitih ciljeva usuglašanih s ciljevima koje postavlja savjetovatelj i institucija koja upućuje/nalaže tretman

- 2) educiranje mladih o značaju ciljeva za ishod savjetovanja
- 3) usmjerenost na povezivanje problema, odnosno područja rizika, sa specifičnim ciljevima mladih
- 4) prilagođavanje i slijeđenje neke poznate i priznate strategije postavljanja ciljeva u savjetovanju.

Uključivanje mladih u definiranje problema, postavljanje vlastitih ciljeva usuglašeni s ciljevima koje postavlja savjetovatelj i institucija koja upućuje/nalaže tretman je važno na razini principa provedbe psihosocijalnog tretmana u savjetovalištu za mlade jer, kao što je ranije istaknuto, ima motivacijsku snagu. Educiranje mlade osobe o značaju ciljeva za ishod savjetovanja nužno je kako za njihovu participaciju u tom procesu (od postavljanja do ostvarenja ciljeva), tako i za jasno definiranje uloga mlade osobe i savjetovatelja te uspostavljanje i održavanje terapijskog odnosa. Povezivanje problema, odnosno područja rizika sa specifičnim klijentovim ciljevima, prema Van Voorish i Salisbury (2014.), ključ je uspješnog planiranja intervencije, u kojem se, na taj način u obzir uzimaju pozitivne promjene u ponašanju, motivacija za te promjene te klijentove potrebe i potencijali.

Postavljanje ciljeva u pomažućim profesijama u pravilu slijedi široko rasprostranjenu i prihvaćenu logiku ciljeva povezanih s ishodima. U tom smislu osobito su korisni naputci koje za savjetovanje općenito iznose Hackney i Cormier (2012.). Uz to, ovdje se predlaže prošireni model pametnih ciljeva kako ga navode Persons i Zhong (2014.). U tom se modelu naglašava značaj nekih dodatnih obilježja ciljeva koja su osobito važna za nedobrovoljne klijente, poput utemeljenosti na propisima i pozitivnim aktivnostima te dobitcima od postavljanja i ostvarivanja ciljeva (tablica 13.1.).

Tablica 13.1.: Model pametnih ciljeva (smartgoals) prema Persons i Zhong (2014.)

Obilježje ciljeva	Opis obilježja ciljeva
S pecificity - <i>specifičan</i>	Odnosi se na opis ciljeva u termina koji su jednoznačni, specifični, akcijski orijentirani (glagol).
M easurable - <i>mjerljiv</i>	Ciljeve nije lako promatrati i mjeriti – zato je važno postaviti vrlo konkretne „subjektivne mjere“ u formi skale, opisa ili brojke, znaka po kojima će klijent i savjetovatelj znati je li i do koje mjere cilj ostvaren.
A ttainability - <i>ostvariv</i>	Odnosi se na dobru usklađenost postavljenog cilja s obilježjima klijenta – vještine, kapaciteti, zrelost, obilježja okoline, podrška iz okoline i sl.
R esult – <i>rezultat, ishod</i>	Odnosi se na izravne i neizravne ishode/ promjene/ stanja koji će se dogoditi ostvarenjem određenog cilja.

Obilježje ciljeva	Opis obilježja ciljeva
T ime – vrijeme, rok	Za proces savjetovanja u cjelini pa tako i pojedine aspekte (ciljeve) potrebno je vrijeme. Vrijeme je istovremeno poticatelj na akciju, organizator i graničnik. Utvrđena vremenska linija treba biti realna i fleksibilna.
G ain - dobitak	Odnosi se na proces postavljanja ciljeva na način da se za svaki cilj prije njegovog postavljanja „provjere“ potencijalni dobitci u odnosu na ono što je potrebno uložiti da se određeni cilj ostvari.
O ptimism – optimizam, pozitivna aktivnost	Odnosi se na postupak kojim se iz negativnih priča i namjera da se neko negativno iskustvo ublaži ili zaustavi nastoji prijeći (po principu što raditi, umjesto što ne raditi) u područje pozitivnih iskustava i onoga što je moguće učiniti (i time pobuditi nadu).
A pproprieness - prihvatljivost	Odnosi se na usklađenost ciljeva s obilježjima klijenta i okruženja, ali i na međusobnu usklađenost (redoslijed) ciljeva.
L egitimate – legalitet, pravovaljanost	Odnosi se na ciljeve koji moraju biti ne samo u najboljem interesu klijenta nego i unutar kulturni normi i pozitivnih propisa.
S implicity - jednostavnost	Odnosi se na postupak kojim se složeniji ciljevi dijele na jednostavnije – po principu korak po korak.

13.6. Kroz primjenu tehnika usmjerenih na informiranje, ohrabrivanje i motiviranje do promjene ponašanja i učenja vještina

U svrhu generiranja smjernica u području intervencija, prvenstveno mogu poslužiti podatci deskriptivne analize korištenih tehnika i tema susreta tijekom savjetovanja. To omogućuju dva ispunjena cilja istraživanja (utvrditi i opisati koje tehnike savjetovateljice primjenjuju tijekom savjetovanja; utvrditi i opisati sadržaj susreta tijekom cjelokupnog procesa savjetovanja).

Kako smo u dosadašnjim pregledima naglašavali važnost početne uspostave odnosa i definiranja ciljeva, prvenstveno u početnoj fazi rada, te postizanja promjena u ponašanju i ispunjavanja postavljenih ciljeva u središnjoj fazi savjetovanja, tehnike i sadržaj ćemo prikazati kroz te dvije dimenzije (tablica 13.2).

Tablica 13.2.: *Prikaz korištenih tehnika i sadržaja rada u početnoj i središnjoj fazi rada*

	Početna faza rada	Središnja faza rada
Tehnike	Informiranje Ohrabrivanje Motiviranje Postavljanje specifičnog cilja	Informiranje Tehnike usmjerene na početno planiranje promjene ponašanja Tehnike usmjerene na poticanje promjena u ponašanju Tehnike usmjerene na identifikaciju vlastitih potencijala
Sadržaj	Teme vezane uz ciljeve Teme vezane uz uspostavu odnosa i povjerenja Tema razgovora o kaznenom djelu i posljedicama	Razvijanje strategija nošenja s određenom situacijom Poučavanje vještinama pregovaranja i rješavanja konflikata Razgovor o rješavanju sukoba u okruženju Poučavanje strategija nošenja s ljutnjom Razgovor o obiteljskim odnosima Razgovor o prijateljskim odnosima Teme vezane uz povrat u problem i okidačima za povrat Uspostava odgovornosti Razgovor o planovima u vezi zaposlenja

Ovakav pojednostavljen prikaz upućuje na nekoliko smjernica u određivanju sadržaja rada i primjeni tehnika u sklopu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade:

- **Uspostava odnosa i definiranje ciljeva kroz informiranje**

Iako je o temi uspostave odnosa i rada na definiranju ciljeva već mnogo rečeno kroz prethodne smjernice, rezultati upućuju da su najčešće prva tri susreta posvećena ovim temama. Pri tome je na početku važno definirati cilj susreta, no kako savjetovanje odmiče, stvara se povjerenje i predvidljivost samog procesa i manja je potreba za jasnim definiranjem ciljeva svakog pojedinog susreta. Definiranje cilja susreta uključuje i preispitivanje klijentove želje i potrebe da se radi na određenoj temi kao i osvještavanje zbog čega mlada osoba ima potrebu rada na toj temi.

S druge pak strane definiranje, češće kratkoročnih ciljeva savjetovanja, ima za cilj, osim određivanja jasne svrhe zajedničkog rada i stvaranja temelja za procjenu ishoda, povezivanje mlade osobe i savjetovatelja. Tim procesom savjetovatelj može pokazati mladoj osobi da mu/joj je stalo do nje, da može odgovoriti na njezine potrebe i istinski brinuti.

- **Rad na rješavanju sukoba u okruženju i razvijanje strategija nošenja s izazovnim situacijama putem tehnika poučavanja vještinama**

Razvoj vještina nošenja s nekim izazovnim situacijama i razvoj komunikacijskih vještina mogu biti praćeni osvještavanjem i osnaživanjem potencijala. To podrazumijeva rad na uvidu u vlastite potencijale budući da mladi, počinitelji kaznenih djela, vrlo često imaju nisko samopoštovanje i samopouzdanje, te vezano s tim, i stav kako ništa ne mogu promijeniti u svom životu. Također, često misle da pozitivne promjene ne ovise o njima samima već o drugim osobama kao što su roditelji, profesori, društvo u cjelini. Ukoliko su mladi motivirani za promjenu, oni će pokušati postići promjene (Trotter, 2006.). Međutim, isti autor navodi da to nužno ne znači kako će postići željene ciljeve. U tom smislu može biti osnažujuće da vjeruju da im savjetovatelji mogu pomoći u ostvarenju željenih ciljeva. Teme koje su najviše zastupljene u ovom području rada su rad na razumijevanju vlastitih sposobnosti i dosad postignutih rezultata. Bitno je kod svake mlade osobe, bez obzira na vrstu kaznenog djela pronaći određene pozitivne vještine i sposobnosti. To se postiže zastupljenošću tema usmjerenih na promjenu slike o sebi, na podizanje samopoštovanja i samopouzdanja, učenje planiranja, te kroz rad na vlastitim sposobnostima i postignućima koja se mogu usmjeriti pozitivno.

- **Uspostava odgovornosti kroz primjenu tehnika usmjerenih na informiranje, ohrabrivanje i motiviranje za promjene u ponašanju**

Rezultati istraživanja ukazuju da su tijekom savjetovanja u manjoj mjeri bile zastupljene teme u području vrijednosnih orijentacija koje imaju za cilj uspostaviti odgovornost u odnosu na poželjna prosocijalna ponašanja, što za ovu skupinu mladih predstavlja iznimno važno područje. Ono podrazumijeva rad na podizanju i jačanju odgovornosti u svim područjima života, od obiteljskih odnosa, školovanja i radnih obveza, motivacije i osnaživanja za prestanak činjenja kaznenih djela. Jasno se definiraju ponašanja koja znače odgovorno ponašanje, a podrazumijevaju uspostavu učinkovite komunikacije u obitelji, uvažavanje autoriteta roditelja i prihvaćanje njihovih opravdanih zahtjeva, redovito izvršavanje školskih obveza (definiranje očekivanog uspjeha i uvida o neopravdanom izostajanju s nastave), uvažavajući odnos s profesorima, druženje s vršnjacima koji ne manifestiraju neprihvatljive oblike ponašanja.

Opis mladih za koje je praćen proces savjetovanja informira kako su mladi kojima je određeno savjetovanje često izvan obrazovnog ili radnog procesa. Dešava se da nisu motivirani za pronalaženje posla, imaju nerealna očekivanja u odnosu na visinu prihoda koja su često u neskladu s formalnim obrazovanjem, te teško prihvaćaju radne obveze. Uz objektivne okolnosti koje vladaju na tržištu rada, kod većine je ipak problem subjektivne procjene situacija i npr. učinkovite pripreme za razgovor za posao. Zato je uz preuzimanje odgovornosti vezano uz kazneno

djelo i njegove posljedice, važno raditi na preuzimanju odgovornosti u području školovanja i/ili zaposlenja. To može uključivati poučavanje o planiranju upravljanja vremenom, stupnjevanja zadataka, poduku o pisanju životopisa, pripremu za razgovor za posao, informiranje o oglasima na kojima se oglašavaju radna mjesta, poticanje oko prijavljivanja i redovitog javljanja na zavod za zapošljavanje, poticanje da se ustraje u pronađenom zaposlenju, razgovore i edukaciju oko adekvatnog raspologanja novcem.

13.7. Procjenu ishoda temeljiti na stručnom vođenju korisnika kroz proces samoevaluacije u okvirima povjerljivosti procesa savjetovanja

Gledajući sve pokazatelje ishoda savjetovanja od strane mladih (zadovoljstvo, korist i dobitke) vidljivo je da oni pozitivno procjenjuju ishod psihosocijalnog savjetovanja. U većoj je mjeri prisutno zadovoljstvo sudjelovanjem u savjetovanju, zatim prepoznavanje što su promijenili tijekom savjetovanja kao i promjene u ključnim životnim područjima.

Mladi s vrlo visokim ocjenama procjenjuju zadovoljstvo odnosom sa savjetovateljicama, korisnost i dobitke, ali i vlastitu odgovornost prema izvršenju posebne obveze. Generalno gledajući, veći broj mladih procjenjuje da su postigli promjene u ključnim područjima života nego onih koji procjenjuju da se promjene nisu dogodile. U najvećoj mjeri mladi procjenjuju da su postigli promjene u području kontrole ponašanja (njih 75%), osobnog zadovoljstva (njih 75%) i obiteljskih odnosa (njih 68.8%). Područja u kojima najviši postotak mladih procjenjuje da se promjene nisu dogodile odnose se na odnose s djevojkom ili mladićem (njih 50%) i prijateljske odnose (njih 50%).

Iako je upitno može li se zanemariti ozbiljnost procijenjenog problema u odnosu na ciljeve postavljene tijekom procesa savjetovanja, na kraju savjetovanja savjetovateljice procjenjuju da je mali pomak učinjen kod 29% ciljeva postavljenih na početku savjetovanja, osrednji pomak kod 47% ciljeva postavljenih na početku te je kod 24% ciljeva učinjen veliki pomak. Nedovoljne pomake u odnosu na postavljene ciljeve, savjetovatelji najčešće objašnjavaju negiranjem problema od strane korisnika i izbjegavanjem rada na problemu, ili pak nekim obilježjima maloljetnika/mladih punoljetnika koja otežavaju rad na problemu. Kod pomaka gdje su vidljive neke promjene, ali je na njima potrebno još raditi najčešće se provlači objašnjenje kako je došlo do određene usvojenosti informacija, donošenja nekih odluka, ali se i nakon postizanja dogovora o ponašanjima jave situacije povrata na staro, sumnje ili rizika za povrat na staro. Ponekad savjetovateljice takvu procjenu donose zbog cjelokupnog okruženja u kojem živi mlada osoba gdje je upitno koliko će okolina

podržati novousvojena i prosocijalna ponašanja mladih. Iz objašnjenja savjetovatelja o velikim pomacima tijekom psihosocijalnog tretmana najčešće su vidljivi poželjni ishodi savjetovanja, poput: učvršćivanja stava, preuzimanja odgovornosti, donošenja prosocijalnih odluka, verbaliziranja promjena, veće informiranosti i uspješnog završavanja nekih zadataka (npr. završetak razreda).

Temeljem rezultata koji reflektiraju visoku razinu zadovoljstva procesom od strane korisnika psihosocijalnog tretmana i osrednju razinu postizanja željenih ishoda od strane savjetovateljica, postavlja se pitanje na kojim pokazateljima moguće temeljiti odluku o učinkovitosti savjetovanja. Iako je već o tome rečeno kroz poglavlje vezano uz tu temu i predloženi su načini kombiniranja odluke, dogovaranja zajedničkog viđenja postizanja ishoda savjetovanja, na ovom bi mjestu trebalo problematizirati etičnost pojedinog pristupa donošenja odluke o (ne)uspješnosti savjetovanja.

Ukoliko krenemo od razumijevanja povjerljivosti u tretmanskom okruženju kako ga predstavlja Masters (2004.) ono podrazumijeva redukciju stigme, srama, diskriminacije koja je potencijalno povezana s uključivanjem u tretman, zatim sa stjecanjem povjerenja u terapijskom savezu te, zaključno, osiguravanje privatnosti u donošenju odluka vezanih uz tretman. U tom svjetlu i s tim razumijevanjem korisnik psihosocijalnog tretmana u savjetovalištu za mlade može odabrati ne mijenjati određena ponašanja. No, Masters (2004.) nadalje pojašnjava ograničenja povjerljivosti sudom upućenih korisnika u savjetovanje. Primjerice, navodi kako savjetovatelj u manjoj mjeri može zaštititi prava na povjerljivost upućenih korisnika. Tako ostaje otvoreno pitanje, treba li savjetovatelj štititi odluku mlade osobe o nemijenjanju ponašanja pod okriljem povjerljivosti procesa? Može li se odluka o uspješnom završetku posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade temeljiti samo na dolascima u savjetovališće i redovitom sudjelovanju? Ukoliko može, postavlja se pitanje ispunjenja svrhe ove posebne obveze, i u krajnjoj liniji zaštite društva, ukoliko osoba odluči da ne bi mijenjala ponašanja koja su izravno povezana s činjenjem kaznenog/prekršajnog djela. S druge pak strane, ukoliko osoba donese takvu odluku, treba li savjetovatelj dovesti u pitanje osnovni princip savjetovanja – povjerljivost – i temeljiti odluku o neispunjenju svrhe savjetovanja na nespremnosti osobe da promijeni vlastito ponašanje. Davanje odgovora na ovo pitanje bilo bi osobne prirode. Zato je važno istaknuti nužnost stručnih rasprava, jasnog definiranja kriterija ishoda za svaku odgojnu mjeru, pa tako i za posebnu obvezu uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, kako bi se stručno ujednačili i teorijski i znanstveno utemeljili pokazatelji uspješnosti provedbe savjetovanja mladih koji se u proces uključuju mimo vlastite volje i izradili standardi povjerljivosti ovog procesa. Dok se čekaju takve inicijative, u osuvremenjivanju rada u sklopu ove posebne obveze i povećanja kvalitete mogu poslužiti prilozi trećeg dijela ove knjige (standardi i smjernice za provedbu posebne obveze

uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade) koji su usklađeni s ovim preporukama, zaključcima istraživanja kao i teorijskim spoznajama prikazanim kroz ovu knjigu.

Literatura:

1. Block, P. (2000). *Flawless consulting: a guide to getting your expertise used*. San Francisco: JosseyBass/Pfeiffer.
2. Corey, G. (2004). *Teorija i praksa psihološkog savjetovanja i psihoterapije*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
3. de Shazer, S. (1985). *Keys to solution in brief therapy*. New York: Norton.
4. de Shazer, S., Isebaert, L. (2003). The Brügges model: a solution-focused approach to problem drinking. *Journal of Family Psychotherapy*. 14(4). 43-52.
5. Erford, T. B., Eaves, S.H., Bryant, E.M., Young, K.A. (2010): 35 Techniques Every Counselor Should Know. Upper Saddle River, Ohio: Merrill.
6. Geldard, K., Geldard, D., Yin-Foo, R. (2016). *Counselling adolescents. The proactive approach for young people*. Los Angeles/ London/ New Delhi/ Singapore/ Washington DC: SAGE Publications Ltd.
7. Hackney, H.L., Cormier, S. (2012). *Savjetovatelj – stručnjak. Procesni vodič kroz pomaćanje*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
8. Hanley, T., Sefi, A., Cutts, L., Pattison, S. (2013). *Research into youth counselling: a rationale for research – informed pluralistic practice*. U: Hanley, T., Humphrey, N. i Lennie, C. (ur.). *Adolescent counselling psychology*. London/New York: Routledge. 88 – 108.
9. Mason, P., Prior, D. (2008). *Engaging Young People who Offend*. Youth Justice Board. Dokument preuzet 17. prosinca 2016. s internet stranice https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/356204/Final_EYP_source.pdf
10. Masters, R.E. (2004). *Counseling crime justice offenders*. Thousand Oaks-London-New Delhi: Sage Publications, Inc.
14. McLeod, J. (2001). *An introduction to counseling*. Buckingham-Philadelphia: Open University Press.
15. Persons, R.D., Zhong, N. (2014). *Becoming a Skilled Counselor*. Los Angeles-London-New Delhi: SAGE Publications, Inc.
16. Ratkajec Gašević, G. (2014). The challenges of creating the treatment readiness scale for youths taking part in mandatory psychosocial counseling. *Children and Youth Services Review*. 54. 8 – 19.
17. Scobbie, L., Wyke, S., Dixon, D. (2009). Identifying and applying psychological theory to setting and achieving rehabilitation goals. *Clinical Rehabilitation*. 23(4). 321-333.

18. Van Voorish, P., Salisbury, E.J. (2014). Correctional counseling and rehabilitation. Valtham, MA: Anderson Publishing.
19. Trotter, C. (1999, 2006, 2015). Working with Involuntary Clients, A Guide to Practice. London: Routhledge.

III. dio

**PRIMJERI DOBRE
PRAKSE**

Uvod

Treći dio knjige *"Primjeri dobre prakse"* posvećen je predstavljanju dvaju praktičnih, iako na prvu potpuno oprečnih, pristupa. Prvo su predstavljeni zapisi savjetovateljice o procesu savjetovanja s mladićem upućenim na izvršenje posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade. Taj prikaz daje značajan uvid u primjenu svega opisanog o uspostavi odnosa, definiranju ciljeva, što ponekada može biti izazovno, zatim poticanju i postizanju promjena u ponašanju, a kroz primjenu konkretnih tehnika u radu. Na ovom mjestu valja napomenuti kako je od mladića, s kojim se radilo savjetovanje koje je opisano u ovom primjeru, dobivena suglasnost za objavljivanje ovog teksta te da su sve osobne informacije izmijenjene. To je učinjeno i na svim dosada prikazanim primjerima kroz cijelu knjigu.

S druge pak strane, osim rada s mladom osobom, odnosno pomoći osobi u poticanju promjene kroz savjetovanje, za provedbu ove posebne obveze važna je i suradnja s drugim ustanovama uključenima u provedbu i samo organiziranje provedbe u organizaciji. Tome mogu poslužiti standardi kvalitete koji daju jasne upute kako povećati kvalitetu samog savjetovanja i provedbe na razini organizacije te smjernice. Nastavno na to, smjernice u provedbi posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade nude konkretne korake u provedbi ove odgojne mjere, a koji su utemeljeni na znanstvenim spoznajama, rezultatima ovog istraživanja i predloženim standardima. Na ovome mjestu važno je opisati utemeljenost standarda kvalitete i smjernica u provedbi posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade. Izazovi provedbe u fokusu su urednica ove publikacije već nekoliko godina. Vođene stručnim interesima u tom području tijekom posljednjih šest godina, pokretale su razne stručne i znanstvene inicijative. Svrha svih inicijativa bila je utemeljena u namjeri povećanja kvalitete ove intervencije. Prva od takvih inicijativa bila je usmjerena na usuglašavanje načina provedbe s obzirom na postojeću veliku raznolikost izravnog rada s mladima u različitim organizacijama ili službama. Ta inicijativa uključivala je organizaciju okruglog stola na temu „Izazovi provedbe posebne obveze uključivanja u individualni i grupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade“, u organizaciji Odgojnog savjetovališta Centra za rehabilitaciju Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta i Centra za socijalnu skrb Zagreb, 7. listopada 2011. godine. Glavni fokus bio je na pitanjima s kojima se u provedbi psihosocijalnog savjetovanja mladih, upućenih u savjetovalište, suočavaju stručnjaci različitih profila i različitih savjetovališnih tradicija. Kako se preko sedamdeset stručnjaka okupilo na tom događanju, postalo je jasno da postoji niz otvorenih

pitavanja o kojima je potrebno razgovarati i dogovoriti smjernice u svrhu podizanja kvalitete rada. Ishod tog okruglog stola bila je uspostava (ne)formalne mreže stručnjaka zainteresiranih za to područje te osnivanje uže radne skupine koja je uzela u zadatak kreiranje prijedloga standarda kvalitete u provedbi ove posebne obveze. Članove te radne skupine činilo je deset stručnjaka zaposlenih u različitim resorima koji se u svakodnevnom radu susreću s izazovima provedbe posebne obveze. Kroz godinu dana i niz radnih sastanaka izrađeni su standardi kvalitete koji su stavljani u kontekst postojećeg zakonskog okvira. Unaprijeđena verzija tog materijala nalazi se u ovoj knjizi.

Zato prilozi trećeg dijela mogu pomoći podizanju kvalitete izravnog rada s mladima, ali i unapređenju konceptualiziranja rada na organizacijskoj razini.

14. Opis procesa savjetovanja kroz primjer

Ana Habdija Šorša

Osamnaestogodišnji Dino stigao je u savjetovalište iz manjeg mjesta i sredine, budući da se odlučio za studij u većem gradu koji pruža više mogućnosti odabira. Upućen je iz nadležnog centra za socijalnu skrb na izvršavanje odgojne mjere posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, sudskom odlukom, budući da je policija kod Dine i njegove djevojke pronašla određenu količinu marihuane. Utvrđeno je da je marihuana služila za njihovu osobnu uporabu te ju je Dino izdašno koristio zadnjih nekoliko godina. Kretao se u društvu vršnjaka „istomišljenika“ koji su konzumirali marihuanu i međusobno se podržavali u stilu života u kojem se sve vrti oko „pušenja“. Dino je odgajan u obitelji koja je prema njemu imala negujući odnos, uvijek je imao podršku roditelja, bake i starije sestre. Roditelji su ga odgajali tako da su mu uvijek ostavljali mogućnost izbora, nisu davali gotove savjete, nastojali su ga ne ograničavati te su ga podupirali u njegovim odlukama.

Dino je odrastao u takvom socijalnom okruženju gdje je marihuana lako dostupna, u društvenoj sredini gdje je bilo odraslih koji su podržavali korištenje psihoaktivnih supstanci, najviše marihuane. Stoga i njemu nije bilo teško posegnuti za „djelićem sreće“ kada je za to bilo prilike. Dino je mladić visoke inteligencije, te je u djetinjstvu iskazivao znakove darovitosti. U osnovnoj školi često mu je bilo dosadno, školski program i većina toga što se nudilo u njegovom odgojno-obrazovnom okruženju nije bilo dovoljno stimulativno da bi ga zaokupilo. Školski program savladavao je bez učenja i bez previše zalaganja.

Nakon što je završio osnovnoškolsko obrazovanje, Dino je upisao gimnaziju u većem gradu. Ovdje je imao mogućnosti za mnogo više društvenih interakcija, a živio je s bakom, „jednom silnom ženom“ koja mu je po svojoj energiji i svime što je poduzimala i radila za zajednicu bila uzor. Međutim, Dino je nastavio s navikom iz osnovne škole, uz to je gomilao jedinice i sve ispravljaio u zadnji tren kako bi prošao razred. Radne navike nisu postojale u njegovom životu. Kad su roditelji otkrili problem s pušenjem marihuane upregnuli su sve svoje roditeljske snage da pomognu svome djetetu. Vodili su mnoge razgovore i svaki puta im se činilo da je Dino donio odluku i da će poslušati, međutim to se opet iznova nije dogodilo. Dino bi na kratko vrijeme prestao s pušenjem marihuane, a onda opet nastavio. Osjećali su se nemoćno, ali nisu ništa dodatno poduzimali. Kada je policija uhvatila Dinu i njegovu djevojku s marihuanom, on je vjerojatno po prvi puta imao priliku osjetiti na svojoj koži re-

presivne postupke, te se taj događaj duboko urezao u njegovo pamćenje. S obzirom da je za ovaj prekršaj bio sudski procesuiran, to je bilo „dovoljno motivirajuće“ da Dino prestane s pušenjem i podvrgne se testiranju kako bi to i dokazao.

14.1. Prvi susret

Za prvi susret u savjetovalištu, osim stvaranja povjerenja i konstruktivnog ozračja, važno je utvrditi koji bi oblik rada bilo najprimjereniji, to jest, koji je način sudjelovanja odgovarajući, a da može polučiti željene učinke, odnosno željene promjene na osobnoj razini. Stoga, u savjetovanju s mladima predlažemo izbor od više mogućnosti: individualno savjetovanje, grupni rad - koji uključuje savjetovanje i međuvršnjačku podršku, psihoedukativne radionice te podršku volontera u specifičnim nastojanjima kao što je svladavanje školskog gradiva i stjecanje radnih navika. Roditelji i skrbnici uključuju se kako bi prepoznavali i pratili pozitivne pomake kod svoje djece te kako bi i oni sami gradili takvo obiteljsko okruženje koje podržava novonastale obrasce ponašanja kod djece.

Kada je Dino dolazio na prvi susret „led je već bio probijen“ preko telefonskih kontakata. Zadržavajući prijateljski ton u telefonskom razgovoru jednom, ili nekoliko puta, možemo već savladati dobar dio neizvjesnosti i tjeskobe oko prvog susreta uživo. Dino je stigao u dogovoreno vrijeme, pozdravljanje i kontakt „oči u oči“ bili su srdačni, tek s malo osjećaja neizvjesnosti i sve je ukazivalo na dobar početak. Međutim ono što slijedilo - za to se zasigurno nije bilo moguće unaprijed pripremiti. Naime, sva moja nastojanja da Dino odgovori na ijedno pitanje usmjereno prema ishodu ili cilju našeg rada, ili prema njegovim ishodima nije bilo moguće od njega dobiti. Do sada se još nisam srela s tolikom sposobnošću skretanja „vode na svoj mlin“, te iako zadivljena mladićevom virtuožnošću „da puše u svoj rog“ osjećala sam se ulovljenom u njegovu mrežu. Tada se sjetih rečenice jednog od mojih učitelja: „Adolescenta ne možeš svladati, možeš mu se samo pridružiti“, te sam se odlučila pridružiti Dini. Razgovor koji je slijedio vodili smo na razini filozofske rasprave o poimanju naših epistemologija, o tome kako razumijemo naš pogled na svijet, koji je smisao života, koje je svrha naših nastojanja u životu i slično. Taj prvi razgovor pomogao nam je da otkrijemo zajedničke teme i stvorimo kontekst u kojem će biti poticajno i ugodno razgovarati, međutim, nisam dobila dojam da smo učinili značajan pomak prema radnom dogovoru, osim što je Dino potvrdio da želi sudjelovati i redovito dolaziti na susrete.

Dini je, osim toga, predstavljen način rada u savjetovalištu i mogućnosti izbora različitih oblika sudjelovanja u okviru pružanja psihosocijalne podrške. Također je sklopljen ugovor o diskreciji i povjerljivosti osobnih informacija. Dogovor je uključivao i dostupnost izvješća za sud kojeg ćemo sastaviti, po mogućnosti uz Dinino aktivno sudjelovanje.

14.2. Drugi i sljedeći susreti

Za sljedeći susret pripremila sam se u svojoj odlučnosti da vodim savjetovanje prema definiranju radnog sporazuma i istraživanju Dininih željenih ishoda. Strategija je bila da malo više inzistiram na tom smjeru koristeći način Dininog izražavanja i njegov pogled na svijet.

Dino je izvijestio o početku svog studija i kako je relativno zadovoljan dijelom predavanja, ali da mu studij ipak neće omogućiti takvo obrazovanje koje njega najviše zanima, primjerice znanje o naprednim tehnologijama. Budući da je razgovor ponovno zapinjao u smjeru definiranja željenih ishoda, postavljala sam Dini kružna pitanja te sam pri tome saznala kako Dino nikako ne želi mijenjati svoj stav o neštetnosti marihuane, iako želi da je njegov cilj i ishod savjetovanja bude da više ne konzumira marihuanu. Svi kod kojih je bio do sada u sustavu pomoći su već inzistirali da on promijeni taj stav, ali on to ne želi jer ima sasvim drugačija saznanja o tome. Dino iznosi svoje mišljenje i stav o tome kako marihuana ne izaziva ovisnost te brani stav kako konzumiranje marihuane „samo po sebi nije štetno“, nego izazovi „ulice i društva“ povezani s tim, odnosno besposličarenje i kriminalitet. Smatra da pušenje marihuane uopće nije utjecalo na njegove probleme s radnim navikama, s kampanjskim svladavanjem školskog gradiva, naprotiv pomoglo mu je da brže procesira informacije. Osim toga, utjecaj na zdravlje nije značajan, mnogo više na zdravlje utječu druge supstance od kojih su neke i legalne, kao što je primjerice alkohol. Obrana vlastitog stava o neštetnosti marihuane pokazala mi je da u ovom trenutku Dino još nije spreman odbaciti svoj obrambeni oklop i da je povjerenje u njegove vlastite snage još premalo da bi se odrekao ponovnog bijega u ovisnost. Budući da znamo da suprotstavljanje mojih iskustva o štetnosti marihuane – koja i nemam u direktnom korištenju – Dininom višegodišnjem iskustvu, nije utemeljeno te da kognitivna rasprava i metoda uvjeravanja rijetko kada uspiju u pogledu ove teme, odlučila sam samo pažljivo saslušati Dinu i provjeriti kako to utječe na njegovu odluku da više ne konzumira marihuanu. Dino je jasno odgovorio da više neće konzumirati marihuanu i u tome je ustrajan jer je tako odlučio i dogovorio na sudu. Ne želi više imati problema s policijom. Za njega je to bilo traumatsko iskustvo koje ne želi ponoviti. Prihvatila sam u tom trenutku njegovo objašnjenje, dajući mu priznanje za taj stav, ali svjesna da vanjska motivacija nije dovoljna kako bismo uveli promjene u naš život ili mijenjali stil života.

Moja nastojanja da Dinine ishode pogledamo iz bliže i malo dalje budućnosti nisu naišla na odaziv. Nisu pomogla ni uobičajena ni neuobičajena pitanja koja sam pažljivo smišljala u kontekstu Dinine epistemologije, ni projektivna pitanja podebljana Dininim filozofskim rakursom. Dino je jednostavno odbijao svoj život usmjeriti prema budućnosti, odnosno, ishodima ili ciljevima koji bi se mogli jasno opisati i „izmjeriti“. Ovu tiradu koja je trajala već izvjesno vrijeme i u kojoj smo se počeli

neugodno osjećati prekinuo je pobunjeni Dino: „Znam što želite da kažem, nemojte me tjerati na to“, rekao je, „ne želim se obvezati ne nešto što neću ispuniti“. „A što onda zapravo želiš? (I ti mene gnjaviš!)“, pitala sam. „Želim biti sretan, želim biti bolja osoba, da budem to što jesam, da se razvijem kao osoba“, odgovorio je Dino ljutito. „To je sad već nešto! (Konačno, koliko smo ovo čekali!?)“, odgovorila sam.

U tom ključnom trenutku oboje smo postali svjesni paradoksalnosti situacije, to je bio sasvim poseban trenutak spoznaje za nas, trenutak u kojem su konačno otkrivene karte kada možemo izaći iz svojih uloga - Dine koji pokušava odigrati ulogu dobrovoljnog korisnika/klijenta i mene – uspješne i uzorne savjetovateljice. Naime, Dino već dugo vremena ima osjećaj da treba ispuniti očekivanja drugih autoriteta i institucija, koja ne ispunjava i radi čega se osjećao „dužnim“, anksioznim i napetim. Sada se ta situacija u našem savjetovalištu ponavlja, jer od njega tražim, na nesvjesnoj razini, da bude uzoran član savjetovališta koji će zablistati na naše zadovoljstvo, s druge strane na svjesnoj razini Dini nudim mogućnost vlastitih izbora i donošenje odluka za svoj život. Ono što Dino nije želio planirati i nije bio siguran može li ispuniti bilo je uspješno studiranje, jer su stvarni motivi njegovog dolaska u drugu sredinu bili drugačiji. Njegov motiv je prije svega bio promjena sredine, kao što sam kasnije saznala, „maknuti se od svega“, od ljudi i situacija radi kojih je osjećao tjeskobu i strepnju (policija, sud) kao i zasićenosti društvom u kojem se kretao, u kojem se sve vrtilo oko „jednih te istih stvari“, pušenja marihuane i bespredmetnih razgovora. Tako smo došli do ključne točke savjetovanja, od koje se moglo početi s iskrenim odnosom u kojem nema previše prostora za predvidiva pitanja i poželjne odgovore. Došlo je razdoblje u kojoj unutarnja Dinina motivacija usmjerava naše razgovore i proces savjetovanja.

Zajedno smo otkrili da je u pozadini Dininih željenih ishoda bilo mnogo anksioznosti i brižnosti za svoje bližnje: roditelje koji stalno brinu za njegovo zdravlje i uspješno odrastanje, za djevojku s kojom je uhvaćen u posjedovanju marihuane. Stoga on želi postati bolja osoba, koja će se i prema njima odnositi bolje.

Pri tome mu je važno pronaći vlastiti put razvoja, a ne ići već „utabanim stazama“ kao što se uobičajeno očekuje u društvenim zajednicama: prvo škola, pa studij, karijera, obitelj, djeca. On želi postati osoba kakva će odabrati da želi biti, te odlučiti se za životne korake u kontekstu smislenosti vlastitog razvoja kao bolje osobe, a ne zato da bi zadovoljilo očekivanja drugih.

I tako je na sljedećim susretima započelo naše putovanje prema sve konkretnijem oblikovanju Dininih želja, aspiracija i potreba te je bilo moguće sklopiti radni dogovor o željenim ishodima i ciljevima savjetovanja.

Dino bi želio znati kako svladati sebe u situacijama kada se ne ponaša kako bi on to želio, da on vodi situaciju da može biti priseban i miran, zatim da ne ulazi u paniku (primjerice, panično se boji policajaca), da bude ustrajan u traganju za svojim

putem razvoja, da bude dobar prema drugima - posebice prema bliskim osobama, da ima za njih razumijevanja, strpljenja i takta. Strepnju i osjećaj neadekvatnosti Dino je godinama skupljao u sebi jer ne ispunjava očekivanja roditelja, umjesto da se posveti školi i učenju on troši njihov novac na marihuanu, čije konzumiranje roditelji ne odobravaju i radi čega su "očajni". S obzirom da je osjećaj neadekvatnosti i anksioznost jedan od bitnih pokretača za posezanjem marihuane, u središte smo stavili traganje za rješenjem ovog problema, kao važnog ishoda savjetovanja: Dinin cilj je da prevlada osjećaje panike u konkretnim situacijama (kada vidi policajca), te da nauči prevladati osjećaj tjeskobe i neadekvatnosti (kod upoznavanja novih ljudi i zahtjevnih situacija – razgovor za posao, odlazak na sudsko ročište i sl.).

Osjećaje panike, tjeskobe i neadekvatnosti Dino želi zamijeniti osjećajem sigurnosti u vlastite snage, osjećajem samopouzdanja i kompetencije na način da može „reći i napraviti pravu stvar u pravo vrijeme“.

U ovoj središnjoj fazi savjetovanja Dino osvještava učinkovita ponašanja (mišljenja, osjećanja) koja mu mogu pomoći na putu prema željenim ishodima savjetovanja, kao i obrasce ponašanja koji predstavljaju zapreku na tom putu. U odnosu na cjelokupni obrazac ponašanja, Dino se najviše reflektira na misaono-osjećajni aspekt ponašanja, donosi zaključak da ima dovoljno vlastitih resursa i *inputa* kako bi odlučivao za sebe i uzeo svoj život u ruke, suočio se sa svojom nesavršenošću i nastavio dalje u trenucima kada je teško, za razliku od napuštanja zahtjevne situacije i bijega od nje. Pri tome je najvažnije znati savladati sebe, ustrajati u svojoj odluci. Traženje sreće i zadovoljstva u prolaznim kratkotrajnim trenucima ne donosi pravu sreću, istinsko zadovoljstvo i unutarnji mir koji daje osjećaj sigurnosti i ispunjenosti. Kada svladamo sebe i znamo da smo to uspjeli učiniti, to je izvor istinskog zadovoljstva.

Tijekom savjetovanja Dino otvoreno govori o svojim ponašanjima „na koja nije ponosan“, o ponašanjima koja za njegov vrijednosni sustav predstavljaju krajnji izazov, krajnju točku nepoželjnog ponašanja do koje se može pasti radi neovladanosti svojim umom i svojim postupcima. Govori o zanemarivanju i zapuštanju brige za sebe i za druge, o stilu života u kojem prevladavaju krajnja lijenost i besperspektivnost: „Ne znate vi mene, ja mogu danima i danima stresati pepeo na pod iako je pepeljara kraj mene i mogu to tako ostaviti beskrajno dugo!“ Svjesnost oko svih detalja takvih ponašanja te zamjena novim obrascima ponašanja putem tehnike vizualizacije, zamišljanja doživljavanja situacije koja se već dogodila u budućnosti, pokazala se prihvaćenom i vrijednom primjene u grupnom i individualnom radu. Tehniku vizualizacije pospješujem upotrebom postupaka i didaktičkih pomagala, primjerice prema Virginiji Satir kada sagledavamo situacije iz različitih perspektiva, ili prema Peteru Nemetscheku – kada se koristi metaforički model „Rijeke života“.

Slijedi jedan odabrani primjer u skraćenoj verziji:

Savjetovateljica: Izaberi jedan od simbola i postavi ga u budućnost, kada si ostvario željene ciljeve i ishode savjetovanja, to je budućnost kada možeš s osmijehom pogledati ne sebe danas i reći: „isplatilo se doći do točke kada sam svladao sebe, sada imam taj osjećaj sigurnosti i ispunjenosti.“ Kako sada izgleda situacija iz perspektive kada si ponosan na sebe, kada si ovladao sobom i svojim postupcima?

Dino: Nalazim se vani, okružen zelenilom prirode, uživam gledati biljke kako rastu, posadio sam i sada vidim kako je sve izraslo, udišem čisti zrak, uživam u prirodi, u svemu što raste... Sretan sam, sve što vidim stvorio sam svojim rukama... *(Zadržavamo se na ovoj viziji i sidrimo je u odnosu na različite perceptivne kanale.)*

Savjetovateljica: Je li ovo što si sada vidio, osjetio i doživio nešto toliko važno što zaslužuje tvoje ulaganje sada?

Dino: Rekao bih da je.

Savjetovateljica: Koliko ima koraka do tamo? Po prilici.

Dino: Mnogo.

Savjetovateljica: Mnogo - izraženo brojem koliko je to?

Dino: Ajmo reći, sedam velikih koraka.

Savjetovateljica: Izaberi sedam raznobojnih papirića i poredaj korake na „rijeci života“.

Aha, sada vidim da si dva već učinio?

Dino: Da, ovaj prvi - prestao sam pušiti (marihuanu) i ovaj drugi, odlučio sam se malo maknuti od svega.

Savjetovateljica: Od društva koje si spominjao?

Dino: Da, recimo.

Savjetovateljica: To je sigurno bio veliki korak.

Dino: Mali korak za čovječanstvo, veliki za mene!

Savjetovateljica: Slažem se, to si se bogami odvažio. Koji su još koraci?

.....



riješiti se strahova, strepnje, a postati siguran i samosvjestan



bolji odnos s djevojkom



bolji odnos s roditeljima



ovladati svojim postupcima – kada odlučim nešto da to i učinim

Nakon osviještenih koraka Dino odabire i vizualizira te „sidrimo“ zadatak za prvi korak na kojem će Dino raditi do sljedećeg individualnog susreta.

Zadatak, koji je Dino sam odabrao kao prioritet je da u situaciji kad osjeti strepnju ili strah, prizove doživljaj trenutaka koji sidrimo i iskoristi ga za rješavanje situacije. Ti specifični trenuci su „unutarnje stanje“ koje kreiramo koristeći Dinine resurse. Stoga postavljam pitanje o dosadašnjim uspješnim načinima rješavanja problema, odnosno u ovoj situaciji uspješnog suočavanja i prevladavanja strepnje i straha. Za Dinu je posebice važno da je tu situaciju uspio svladati bez korištenja psihoaktivnih supstanci. Kada je netko već izvjesno vrijeme preplavljen strepnjom potrebno je vraćati se dalje u prošlost, i „vaditi“ rane resurse, resurse iz djetinjstva. Dino je bio sigurno dijete, puno samopouzdanja i tu pronalazimo dovoljno resursa za kreiranje situacije za „ovdje i sada“. Odrasle i vršnjake uvijek bi pridobio svojom veselošću i šarmom, a unutarnji osjećaj je bio da nema zapreka, „samo kažem što treba, nasmijem se i sve ide automatski, drugi to prihvate, sve je lako, sretan sam“.

U sljedećem razdoblju zadatak je dobio i „Dino iz djetinjstva“ koji će pomagati da mladi Dino prevlada situacije strepnje, tjeskobe i straha kako bi on uspio obaviti svakodnevne zadatke, kao što je odlazak na predavanja, kontakti s ljudima, stresanje pepela u pepeljaru i niz drugih malih zadataka, koji kada nismo anksiozni ne predstavljaju zapreku.

14.3. Uključivanje u grupu vršnjačke podrške

Nakon uvodnih razgovora Dino se pokazao kao dobar kandidat za grupu u kojoj bi kao malo stariji član iskazao želju da pomaže mlađima na njihovom putu odrastanja. Voditeljica grupe već raspolaže iskustvom u samostalnom vođenju grupe, te je educirana i preko izravnog sudjelovanja i iskustvenog učenja u savjetovalištu. Tijekom grupnog rada članovi imaju mogućnost raditi na svojim osobnim ciljevima u kontekstu razvoja vršnjačkih odnosa u grupi te priliku da osvijeste i vježbaju nove obrasce ponašanja u sigurnom i zaštićenom okružju.

Dok Dino pohađa grupu dogovoreno je da ćemo i se i nadalje nalaziti na individualnim susretima kako bismo radili na temama koje zahtijevaju individualni pristup, i pratili Dinin napredak prema ostvarenju željenih ishoda u cjelini. Stoga je rad nastavljen u mreži pomagača u kojoj su sudjelovali: Dino, Dinin otac, ja - voditeljica savjetovališta i voditeljica grupe za vršnjačku podršku. S Dininim ocem dogovorila sam da prati pozitivne promjene u Dininom ponašanju, tamo gdje bi bilo poželjno da se one dogode: kao što su odnosi u obitelji, ustrajnost u nekonzumiranju marihuane, te druge pozitivne promjene u Dininom ponašanju.

14.4. Nastavak individualnog savjetovanja

Na sljedećem susretu Dino me izvještava kako je uspješno svladao razdoblje prilagođavanja na studij i život izvan sigurnosti sredine u kojoj se do sada kretao. Iako je bio skeptičan u pogledu stjecanja novih poznanstva („Kako su čudni ljudi ovdje!“), stekao je važna poznanstva i nova prijateljstva, osobe koje dijele njegov „ukus i interes“ te je na svoje zadovoljstvo upoznao mogućnosti koje nudi nova sredina: izlasci, druženja, izložbe i razna događanja. S djevojkom također odlazi na izložbe i posjećuje muzeje, može se družiti bez svađa i stalnog dokazivanja tko je u pravu, ostavio je mogućnost da ona bude kakva je, bez stalnog ispravljanja njezinih djetinjastih stavova. U odnosu s djevojkom sve više mu uspijeva ostvariti svoj cilj - biti u odnosu s njom „bolja osoba“.

Strepnja i anksioznost su se do određene mjere „istopili“, nestali u gužvi zbivanja i vođenju ispunjenijeg života. Samopouzdanje dijete u njemu iz situacije sidrenja odigralo je važnu ulogu, što mu je također pomoglo da se osjeća bolje i sigurnije u situacijama kada je trebao nešto učiniti, kada je bio tjeskoban ili mu se nije dalo nešto napraviti ili poduzeti: „Zanimljivo je kako se možemo vratiti onome što jesmo, samo ako se sjetimo kako je to“.

Činjenje i svladavanje zapreka važan su dio prevladavanja osjećaja strepnje, tjeskobe i neadekvatnosti, a Dino je i u tome uspio, primio se učenja i položio neke od kolokvija na fakultetu. Pokazao je kako može „svladati samog sebe“ u situacijama za koje bismo prije, na početku savjetovanja, rekli da sigurno neće uspjeti.

Napredak na osobnoj promjeni ne teče postepeno i linearno nego se događaju za-
stoji i krize – vraćanje na stare obrasce ponašanja, nakon što su novi obrasci po-
našanja već testirani i usvojeni u određenoj mjeri. Ovo je uvijek posebno teško
razdoblje savjetovanja, jer se nakon početnog uspjeha i novonastalih promjena u
ponašanju mlade osobe, čini da sve što učinjeno „pada u vodu“, te su osobe koje se
nalaze u procesu savjetovanja vrlo obeshrabrene za njegov nastavak. Međutim,
ova faza savjetovanja osobito je važna za daljnje učenje u mijenjaju nefunkcional-
nih obrazaca ponašanja, jer se iz „neposredne blizine“ mogu sagledati okidači vra-
ćanja u recidiv/stare obrasce ponašanja. Nova ponašanja se relativno brzo nauče,
ali dugo traje njihova stabilizacija.

Nakon uspješnog prilagođavanja na novu sredinu, reducirane anksioznosti te
uspješno položenih kolokvija na fakultetu, Dino je ušao u kriznu fazu, u letargiju
i fazu odustajanja od svih aktivnosti, uključujući izbjegavanje dolazaka na grupu,
te je vrijeme provodio uglavnom spavajući i pokrivajući se po glavi. Njegova mo-
tivacija za studij je pala, unatoč položenim kolokvijima, jer studij nije odgovorio
na njegova očekivanja, te nije više pronalazio način da se nagovori i natjera na ju-
tarnje buđenje kako bi odlazio na predavanja ili učio za ispite. Nakon mjesec dana
„provedenih nigdje“ Dino je ipak svladao svoj „zimski blues“.

Individualni susret koji je slijedio nakon toga za mene je bio pravo iznenađenje.
Dino se nije doimao shrvan situacijom odustajanja, naprotiv, ostavljao je dojam
da je mnogo zadovoljniji i sigurniji u sebe te više fokusiran na temu razgovora.
Nestalo je njegove „nesigurne lepršavosti“, preda mnom je sjedio mladić „miran u
sebi“, odlučan i siguran. Što se zapravo dogodilo?

Na ovom susretu nisam željela ponovno upasti u zamku postavljanja predvidivih
pitanja, pitajući o uspjehu na fakultetu, što uostalom i nije bio cilj koji je Dino želio
postaviti kao ishod uspješnosti ovog savjetovanja. Mi se, kao savjetovatelji, često
osjećamo pritisknuti da trebamo raditi na ciljevima koji su, prema našem gledištu,
bitni za uspjeh mladog čovjeka i njegovo uspješno odrastanje i razvoj. Nastojimo
mlade ljude pridobiti, da shvate, razumiju i prihvate naše gledište i našu brigu za
njihovu dobrobit, kao što je primjerice ustrajnost u studiranju. Međutim, takav naš
stav i nastojanja najčešće ne daju nikakve rezultate, naprotiv, mlade osobe osjeća-
ju se neshvaćenima, a njihova motivacija za takav životni cilj neće se na taj način
povećati. Početak našeg razgovora na ovom susretu se kretao oko prethodno po-
stavljenih ishoda, željenih promjena i njihove uspješnosti. Dino nije nezadovoljan i
nesretan kao što bi se moglo očekivati, u ovoj krizi Dino je ipak na kraju – ponovno
uspješno „svladao samog sebe“ što je na početku savjetovanja i definirao kao izvor
svog najvećeg zadovoljstva. U prevladavanju krize pomoglo mu je saznanje da je
napuštanje studija moguć izbor za njega, koji ne mora doživjeti kao neuspjeh, nego
kao iskustvo koje mu može nadalje biti korisno za nove odluke i izbore u životu.
Trebalo imati saznanje kada od nečeg treba odustati, kada dodatni napor i ulaganja

nemaju više smisla, nego treba otvoriti prostor i vrijeme za druge mogućnosti. Još nije sasvim odlučio, ali razmišlja o napuštanju studija, namjerava se vratiti kući i s roditeljima raspraviti o tome.

Dino je zadovoljan što se uključio na grupni rad. Dojmilo ga se što drugi članovi grupe imaju tako teške situacije, a svejedno plivaju kroz život. Sada ima veći uvid u svoj položaj i sve one dobrobiti kojima raspolaže u životu. Založio se za mlađe članove grupe koji su se našli na krivom putu, posebice one koji puše marihuanu, jer ne želi da oni moraju prolaziti sve što je on zbog toga prošao. Članovima grupe nastoji objasniti „svu glupost pušenja“, te prednosti života bez ovisnosti. U promjeni Dininog stava od „neštetnosti marihuane“ prema stavu da je „pušenje glupo“ i da kvari kvalitetu života, grupa međuvršnjačke podrške odigrala je ključnu ulogu, jer više puta ono što smatramo dobrim i prihvatljivim za sebe, uvidimo da nije dobro za druge. Ponovno smo povelili razgovor o utjecaju marihuane na kvalitetu života. Dino konstatira da među osobama koje su dosegle visoku razinu osobnog razvoja, nema ovisnika, pa ni ovisnika o marihuani. Takve osobe su mu uzor i tim putem želi ići.

Nakon što je Dino nekoliko tjedana boravio kod kuće dogovoren je i susret s njegovim ocem. U komunikaciji i između Dine i njegovog oca moglo se već u prvim trenutcima osjetiti mnogo srdačnosti i razumijevanja. Međutim, put do takvog odnosa nije bio lagan. Mnoge su sate roditelji proveli s Dinom u teškim razgovorima i „teškim“ emocijama usmjeravajući Dinu prema njegovoj dobrobiti.

Otac je izvijestio kako je Dino vrlo zadovoljan našim pristupom u savjetovalištu, da voli dolaziti i razgovarati i na grupi i kod mene, te da to zasigurno njemu pomaže jer je i on primijetio promjene u njegovom ponašanju. Promjene koje su se dogodile posebice su došle do izražaja za vrijeme Dininog boravka kod kuće. Dino je ujutro rano ustajao i pitao što treba pomoći, te je pomagao majci na gospodarstvu. U razgovoru s članovima obitelji pokazao je mnogo „dobre volje“, pokazalo se da razgovori mogu biti takvi da cijela obitelj uživa u njima. Prije bi Dino spavao do popodneva i nije pokazivao nikakav interes za pomoć oko poslova u kući i na gospodarstvu, te je izbjegavao razgovore. Dino je primijetio da se atmosfera u obitelji promijenila, da je majka sretna, da se smije, te da se rado svi razgovaraju, naročito je lijepo kada se sestra vrati sa studija iz inozemstva. Dino voli čuti novosti u njezinom životu i veseli se njezinim uspjesima.

U nastavku razgovora otac razumije da pritisak na Dinu da nastavi sa studiranjem nije dobro rješenje te mu ostavlja mogućnost da sam odluči što će učiniti te ga podržava u njegovim odlukama.

Na sljedećem susretu Dino me izvijestio da je odlučio prekinuti studij i vratiti se kući. Međutim, također želi završiti grupni rad kao što je obećao na početku rada grupe, te će zbog toga još neko vrijeme ostati. Meni je bilo važno da tu odluku o

prekidu studija nije donio iz pozicije straha i nemoći, bježanja od situacije „glavom bez obzira“, nego promišljeno, s pozicije donošenja odgovorne odluke. Dino smatra da nema dovoljno motivacije za takav studij, te da on treba neko vrijeme za nove odluke, da odluči želi li raditi, volontirati tamo gdje će steći potrebna iskustva, ili mu je akademsko obrazovanje neophodno za ono što želi raditi u životu. Za sada smatra da mu je važno da radi kako bi imao svoja sredstva za život te kako bi, ukoliko se odluči za neki drugi studij, imao vlastita sredstva.

Provjeravajući u kojoj mjeri su ostvareni željeni ishodi i ciljevi tretmana ustanovili smo da su se dogodile promjene u svakodnevnom Dininom funkcioniranju: Dino je svladao anksioznost, osjećaj strepnje i tjeskobe, što mu je omogućilo da obavlja svakodnevne zadatke, diže se ujutro, ne ostaje budan cijele noći, redovito se hrani i odlazi na dogovorene susrete i termine (grupa, sudsko ročište, centar za socijalnu skrb, razgovori za posao). Sada kad je naučio svladati samog sebe osjeća da mu više ne trebaju pohvale drugih, a i primijetio je da – što je bolji to ga drugi manje hvale.

Ročište na sudu je izvršno prošlo, možda i zahvaljujući tome jer je znao što piše u izvješću za sud, primijetio je da je nestao njegov stah od suda i policije, te se sad osjeća sasvim drugačije što se toga tiče.

Također je primijetio je da se promijenila obiteljska klima i komunikacija u obitelji, što mu je izuzetno važno, da roditelji mogu osjetiti kako je njemu stalo do svega što je dobio od njih, što su bili takvi kakvi jesu - dali su mu samo cigle i alat, ali nisu gradili njegov život.

Promjena sredine koju je odabrao je izuzetno dobro utjecala na njegov život: odmaknuo se od negativnih utjecaja i dosade, sada s druge perspektive promatra svoj „bivši hedonistički stil života“. Mnoge stvari koje je tada smatrao da su normalne, sada vidi da su „glupe i djetinjaste“. Primjerice, to što je bez veze trošio novac i vrijeme na ovisnost i besposličarenje.

Dino i dalje želi ustrajati u produktivnom životnom stilu: da osmišljava svoj život sukladno vizijama koje ima, da živi od rada svojih ruku, od posla, da se druži s ljudima koji ga podržavaju u tome, da i on daje podršku svojim roditeljima.

U razdoblju praćenja učinaka tretmana Dino je nastavio u realizaciji svojih aspiracija. Uspio se zaposliti na njemu interesantnom, ali i dosta zahtjevnom radnom mjestu u turizmu, te se za sada pokazao uspješnim i ustrajnim u tom poslu, a ponekad još uvijek razmišlja o upisu na studij kao mogućem smjeru u životu. Rado se sjeća naših susreta u savjetovalištu, te je rado sudjelovao u stvaranju ovog opisa.

15. Standardi kvalitete u provedbi posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade

AUTORI I PREDLAGATELJI STANDARDA:

Đurđica Petran, Centar za socijalnu skrb Zagreb

Martina Čarija, Društvo za psihološku pomoć

Ana Habdija Šorša, Ambidekster klub

Danijela Knežević, Općinski sud Velika Gorica

Sanja Orešković, Udruženje Djeca prva

Gordana Petrović, Centar za socijalnu skrb Zagreb, Ured Peščenica

Andreja Radić, Zavod za javno zdravstvo Andrija Štampar

Gabrijela Ratkajec Gašević, Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet

Jasmina Streha, Općinsko državno odvjetništvo Velika Gorica

Marko Štengl, Obiteljski centar grada Zagreba

Adinda Trupec Matutinović, Općinski kazneni sud u Zagrebu

U izradi standarda krenulo se od istraživanja i usuglašavanja što standardi kvalitete jesu¹. Nakon što je dogovoreno da su standardi aspiracijski, ali ne i oblatorni, određen je njihov generalni smjer. Zajednička je ideja bila da su to načela putem kojih se teži povećanju kvalitete u provedbi te kako dogovoreni standardi mogu biti pomoć i smjer pružateljima ove usluge u uvođenju inovacija u radu. Iako je između članova skupine bilo različitih viđenja, što je ponajprije proizlazilo iz različitih pozicija i radnih mjesta, ta raznolikost doprinijela je mogućnosti sagledavanja šire perspektive stručnih potreba različitih sudionika u procesu provedbe ove posebne obveze osim, isključivo, odnosa između stručnjaka i korisnika.

Tako izrađeni standardi prvenstveno služe organizacijama koje provode posebnu obvezu uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade kako bi osigurali što kvalitetniju uslugu za djecu i mlade s problemima u ponašanju, te onima koje donose odluke o financiranju takvih usluga. U

¹ Standardi pružaju jasan opis kako izgleda visoka kvaliteta neke usluge tako da organizacija može unaprijediti kvalitetu i postići izvrsnost u provedbi određene usluge, u ovom slučaju posebne obveze. Standardi nisu oblatorni, već služe kao preporuka u izvedbi usluga/intervencija.

tom smislu standardi su u skladu s *Dobrovoljnim europskim okvirom za kvalitetu socijalnih usluga* (Odbor za socijalnu zaštitu Europske unije, 2010.), koji između ostalog ističe značaj standarda kao pomoći tijelima javne vlasti nadležnim za organiziranje i financiranje socijalnih usluga da na odgovarajućoj razini razviju posebne alate za definiranje, mjerenje i evaluaciju kvalitete socijalnih usluga, što bi trebalo doprinijeti lakšem donošenju odluka koje pružatelje usluga podržati javnim sredstvima.

Ovi standardi mogu poslužiti kao putokazi u povećanju kvalitete u provedbi, prvenstveno kroz izrađene indikatore za svaki standard, gdje se svaka organizacija koja pruža ovu uslugu može procijeniti na koja područja treba ili može usmjeriti rad na povećanju kvalitete. Oni su podijeljeni na dvije razine: **osnovnu/nužnu razinu kvalitete (I. RAZINA)** te **višu razinu kvalitete (II. RAZINA)** u provedbi.

Standardi su izrađeni 2012. godine, a revidirani 2016. godine. Dok ne budu prihvaćeni ili potvrđeni od nadležnih tijela/resora, standardi ostaju na razini prijedloga.

Standardi u provedbi posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade odnose se na četiri područja rada:

- 1. organizacija rada pružatelja usluge**
- 2. rad stručnjaka – stvaranje uvjeta za rad s maloljetnikom i izravni rad s maloljetnikom**
- 3. promocija stručnog i profesionalnog postupanja**
- 4. učinkovita komunikacija i međusobno informiranje**

STANDARD 1: Organizacija rada pružatelja usluge

I. RAZINA	
1.	Pružatelji usluga savjetovanja trebaju osigurati uslugu koja će biti dostupna korisnicima: prostori i objekti u kojima se provodi savjetovanje trebaju biti na lokacijama koje imaju dobru dostupnost (temeljeći to na vlastitim resursima ili na stvaranju mreže između institucija koje će osigurati veću mobilnost stručnjaka, a time i veću dostupnost usluge).
2.	Pružatelji usluga savjetovanja trebaju osigurati brzo uključivanje u savjetovanje, kontinuitet i redovitost tijekom provedbe.
3.	Potrebno je osigurati sigurno okruženje i za savjetovatelja i za korisnika tretmana. Sigurnost savjetovatelja potrebno je osigurati tako da se: - osigura dostupnost zaštite i pomoći (na primjer: prisutnost osobe za prijem, protokol o postupanju u slučaju ugrožavajuće situacije, evidencija o svim potencijalno rizičnim događajima i postupanje u slučaju rizičnih situacije, analize rizika...).
	Sigurnost korisnika potrebno je osigurati tako da savjetovatelj: - savjetovanje provodi u uvjetima koji omogućuju stvaranje povjerljivosti, privatnosti i ugodne savjetovateljske atmosfere - stvara sigurno okruženje za korisnika u savjetovalištu.
4.	Stalno povećanje kvalitete savjetovanja i učinkovitost moguće je osigurati putem: - brige za mentalno zdravlje savjetovatelja - organizacije edukacija i razmjene iskustava s ostalim stručnjacima - uspostave ravnoteže između organizacije savjetovanja, izravnog rada, praćenja te povećanja kompetencija savjetovatelja, odnosno osiguranjem vremena i prostora za nesmetani izravan rad s korisnikom kao i vremena za organiziranje aktivnosti.
II. RAZINA	
1.	Osim stvaranja sigurnog i povjerljivog okruženja, kvalitetu rada i veću učinkovitost moguće je povećavati putem: - stvaranja boljih prostornih uvjeta pružatelja usluge (npr. adekvatna zvučna izolacija) - osiguranje nesmetanog rada, bez vanjskih ometanja - kontinuiranog praćenja rada i uvođenja inovacija - stvaranje računalne baze podataka koja omogućuje povjerljivost i sigurnost.
2.	Kvalitetu usluge, pružatelj usluga može povećati kroz: - brigu za profesionalni napredak savjetovatelja - unapređivanje načina rada - rad na inovacijama u provedbi u skladu s trendovima populacije koja dolazi na savjetovanje.
3.	Stručni rad moguće je pospiješiti kroz: - praćenje stručne literature i istraživanja/novih spoznaja u području savjetovanja - stalnu evaluaciju učinaka savjetovanja.
4.	Savjetovaliste može izraditi letak u kojem će, na jeziku razumljivom korisniku, biti pojašnjeni osnovni principi rada tijekom provedbe posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade.
5.	Pružatelji usluga savjetovanja ili mreža ustanova treba raditi na raznolikosti savjetovanih programa temeljenih na znanstvenim spoznajama kako bi savjetovanih programi odgovarali raznolikim individualnim potrebama maloljetnika.
6.	Pružatelj usluga ima protokol o postupanju u slučaju prisutnosti volontera i/ili studenata na praksi, pri čemu je definiran način uključivanja studenata/volontera u rad, povjerljivost i prava svake od uključenih strana.

Indikatori standarda:

Indikatori provedbe standarda vezani uz organizaciju rada pružatelja usluge	Procjena stanja ²		
	1	2	3
I. RAZINA			
Lokacija savjetovaništa je lako dostupna javnim prijevozom.			
Savjetovanište zakazuje termin u najbržem mogućem roku (u roku 15 dana od zaprimanja uputnice).			
Pružatelj usluga periodično provodi analize rizika i ima izrađen protokol postupanja u slučaju ugrožavajuće situacije.			
Pružatelj usluga osigurava provoditeljima tretmana redovitu superviziju ili neki drugi oblik stručne podrške.			
Radno vrijeme savjetovatelja sastoji se od vremena predviđenog za izravni rad, vremena predviđenog za praćenje i vođenje dokumentacije (npr. pisanje izvješća, konzultiranje s drugim važnim stručnjacima), organizacije savjetovanja (naručivanje korisnika) te povećanja stručnih kompetencija (kroz edukacije ili praćenje stručne literature).			
Raspored rada savjetovaništa omogućava prilagodbu raznolikim potrebama i mogućnostima korisnika.			
Provoditelj tretmana je definirao način provedbe evaluacije i praćenje ishoda.			
Pružatelj usluga ima izrađen letak s informacijama o provedbi posebne obveze.			
Savjetovanište je izradilo opis programa savjetovanja koji je razumljiv korisnicima.			
II. RAZINA			
Vanjski prekid savjetovanja onemogućeni su time što je prostor zvučno izoliran te angažmanom osobe na prijemu.			
Pružatelj usluga posjeduje prostornu ili informatičku infrastrukturu koja omogućuje sigurno i povjerljivo čuvanje podataka.			
Savjetovatelju je omogućen pristup recentnijoj stručnoj literaturi u obliku baza, knjižnice, odlazaka na konferencije, predstavljanje knjiga i sl.			
Pružatelj usluge prati stručne skupove, literaturu i događanja te omogućava savjetovateljima korištenje spoznaja dobivenih na njima.			
Nesmetan rad je osiguran posebnom i odvojenom organizacijom rada naručivanja korisnika i radom osobe na prijemu.			
Pružatelj usluga i savjetovatelj razmjenjuju informacije te prezentiraju svoj rad drugim stručnjacima s područja savjetovanja.			
Dokaze o učinkovitosti pružatelj usluge prikuplja putem evaluacije ishoda, odnosno sumativne evaluacije.			

² Legenda: (1) Potrebno razviti područje, (2) Postoji prostor za poboljšanje, (3) Zadovoljavajuće

STANDARD 2: Promocija stručnog i profesionalnog postupanja

I. RAZINA

1. Savjetovatelj je stručnjak koji posjeduje znanja i vještine psihosocijalnog savjetovanja, uspostave i održavanja odnosa usmjerenog na promjenu ponašanja, zatim znanja koja omogućuju promjenu ponašanja, znanja o dinamici ličnosti i grupe, kognitivnom razvoju, psihopatologiji, ovisnostima te utjecajima okoline na funkcioniranje pojedinca i grupe. Moraju biti u mogućnosti provesti procjenu pojedinaca i grupa u psihosocijalnom riziku i u potrebi, te znati planirati, provoditi i evaluirati stručni individualni i/ili grupni tretman.
2. Savjetovatelji moraju stručni rad provoditi odgovorno, empatično, uvažavajući osobnost maloljetnika uz kontinuirani profesionalni razvoj te praćenje aktualne stručne literature i istraživanja.
3. Rad savjetovanja mora biti kontinuirano superviziran od strane licenciranih supervizora. Osiguravanje supervizije obveza je pružatelja usluga.

II. RAZINA

1. Savjetovatelj se treba kontinuirano educirati iz područja savjetovanja klijenata upućenih mimo vlastite volje ili iz ostalih područja psihoedukativnog rada koja doprinose radu u području savjetovanja (npr. krizne intervencije, grupno savjetovanje, etičke dileme u savjetovanju, stilovi učenja i dr.).
2. Savjetovatelj bi trebao kontinuirano raditi na području osobnog rasta i razvoja.
3. Savjetovatelj je završio psihoterapijsku edukaciju, edukaciju iz područja savjetovanja ili specijalistički studij iz područja izravnog rada s mladima ili savjetovanja.

Indikatori standarda:

Indikatori uspješnosti promocije stručnog i profesionalnog postupanja		Procjena stanja ³		
		1	2	3
I. RAZINA				
Savjetovatelji su završili formalno obrazovanje koje uključuje stjecanje znanja o dinamici ličnosti i grupe, kognitivnom razvoju, psihopatologiji, ovisnostima i vještinama psihosocijalnog savjetovanja, uspostave i održavanja odnosa i suradnje s korisnicima te znanja koja omogućuju promjenu ponašanja.				
Savjetovatelji su završili formalno obrazovanje koje uključuje stjecanje kompetencija za procjenu pojedinaca i grupa u psihosocijalnom riziku i u potrebi, za planiranje, provedbu i evaluaciju stručnog individualnog i/ili grupnog tretmana.				
Organizacija koja provodi savjetovanje, organizira redovnu superviziju, minimalno na mjesečnoj bazi.				
Savjetovatelji imaju autonomiju u odabiru načina rada s klijentom, ali provode savjetovanje u okviru stečenih kompetencija i u skladu s etičkim principima svojih struka.				
Ukoliko savjetovatelj procjeni da rizici kod korisnika i/ili intervencije u tretmanu prelaze njegove stručne kompetencije, dužan je u najkraćem mogućem roku o tome obavijestiti provoditelja mjere kako bi se osigurala adekvatna provedba savjetovanja za korisnika.				
Savjetovatelji imaju dostupnu knjižnicu recentne literature iz područja kojim se bave.				
II. RAZINA				
Savjetovatelji su redovito, na godišnjoj bazi, uključeni u edukacije s ciljem poboljšavanja kvalitete provođenja posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade.				
Pružatelj usluga osigurava povećanje kompetencija savjetovatelja putem edukacija iz područja tretmana djece i mladih s problemima u ponašanju na godišnjoj bazi, odnosno u skladu s obilježjima klijenata koji dolaze u savjetovališće.				
Provoditelj usluge ima planove godišnje do-edukacije koji uzimaju u obzir obilježja klijenata koji dolaze u savjetovališće i osigurava uvjete za provedbu planova. Plan edukacija se postavlja na početku godine te se vodi redovita dokumentacija kojom se prati realizacija plana i na temelju koje se planiraju buduće edukativne aktivnosti.				

³ Legenda: (1) Potrebno razviti područje, (2) Postoji prostor za poboljšanje, (3) Zadovoljavajuće

STANDARD 3: Rad stručnjaka – stvaranje uvjeta za rad s korisnikom i izravni rad s korisnikom

I. RAZINA	
1.	Na početku provedbe posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovateljstvu za mlade, sigurnost savjetovatelja i korisnika potrebno je osigurati tako da:
-	se osigura kontekst povjerenja i suradnje između provoditelja tretmana i maloljetnika/mlađeg punoljetnika s ciljem postizanja sporazuma oko načina rada
Sigurnost maloljetnika/mlađeg punoljetnika potrebno je osigurati tako da se provoditelj tretmana:	
-	odnosi prema maloljetniku poštujući njegove vrijednosti i integritet, savjetovanje provodi profesionalno, odnosno u skladu sa zakonskim odrednicama, etičkim načelima vlastite profesije i savjetovanja
-	vodi proces jasnog definiranja uloga svih sudionika u procesu savjetovanja i provedbe mjere.
2.	Tijekom samog rada maloljetniku trebaju biti dostupne informacije o njegovim pravima i obvezama.
Prava maloljetnika uključuju prava na:	
-	informacije sukladno jezičnom izričaju i razvojnog stupnju klijenta
-	prava na individualizirani pristup i sudjelovanje u definiranju ciljeva tretmana
-	prava na sudjelovanje u planiranju i praćenju provedbe tretmana i odlučivanje o mogućim izmjenama ciljeva tretmana
-	prava na sudjelovanje u evaluaciji tretmanskih ciljeva i učinka tretmana
-	prava na prigovor o neetičnom postupanju
-	prava na promjenu savjetovatelja.
Obveze uključuju javljanje u instituciju koja provodi savjetovanje, redovito dolaženje, aktivno sudjelovanje.	
3.	Ciljevi savjetovanja trebaju biti fleksibilni odnosno skloni prilagodbi potrebama i obilježjima korisnika.
4.	Metode rada i stilovi poučavanja također trebaju biti fleksibilni kako bi omogućili uslugu najprimjereniju korisniku.
5.	Postoje različiti modaliteti uključivanja roditelja kako bi se postigle i održale promjene u ponašanju korisnika.
6.	Učinkovitost izravnog rada s maloljetnikom procjenjuje se kroz realizaciju ciljeva definiranih na početku tretmana ili modificiranih tijekom tretmana, kroz uključuenost i sudjelovanje korisnika u procesu tretmana, te kroz procjenu ishoda.
II. RAZINA	
1.	Drugi članovi obitelji se uključuju u tretman korisnika kako bi se postigle i održale promjene u ponašanju korisnika.
2.	Pružatelj usluga umrežen je s ostalim organizacijama koje bi mogle biti potencijalni suradnici u postizanju promjena u ponašanju.
3.	Ukoliko se pokaže potreba, moguće je daljnje uključivanje korisnika u tretman.

Indikatori standarda:

Indikatori provedbe standarda vezani uz rad stručnjaka	Procjena stanja ⁴		
	1	2	3
I. RAZINA			
Savjetovatelj je upoznat sa zakonskim odrednicama provedbe ove intervencije, etičkim načelima vlastite struke te radi u skladu s njima.			
Jasno je definiran kontekst povjerenja. Savjetovatelj ima praksu informiranja korisnika o granicama povjerljivosti, upoznaje ga s vlastitim obvezama – koje informacije su dio ugovora o povjerljivosti, a o kojim informacijama je dužan obavijestiti druge stručnjake. Savjetovatelj i korisnik se dogovaraju o sadržajima koji ostaju povjerljivi, o sadržajima koji ne mogu biti dio ugovora povjerljivosti te o sadržajima koji će biti spomenuti u završnom izvješćaju.			
Savjetovatelj vodi bilješke o radu, procesu i evidentira dolaske.			
Savjetovatelj ima definiran način upoznavanja maloljetnika s njegovim obvezama i odgovornošću, s obvezama i odgovornošću savjetovatelja i ostalih sudionika u procesu provedbe savjetovanja.			
Na početku rada s maloljetnikom savjetovatelj daje informacije o njegovim pravima i obvezama tako da maloljetnik zna što to znači za njega u terminima ponašanja i eventualnih posljedica.			
Savjetovatelj mijenja ciljeve tretmana prema potrebi te o tome izvješćava nadležno tijelo ukoliko to utječe na provedbu savjetovanja na formalnoj razini.			
Za svakog korisnika izrađuje se okvirni plan i program rada (broj susreta, sadržaj susreta, obrađivane teme...)			
Korisnika se upoznaje s okvirnim planom i programom rada.			
Metode, tehnike i stilovi rada u savjetovanju biraju se prema obilježjima korisnika kako bi mu se maksimalno prilagodili i kako bi se postigli ciljevi tretmana.			
Postoji kontinuitet u provedbi. ⁵			
Za svakog korisnika postavljeni su jasni ciljevi koje je moguće evaluirati po završetku tretmana. Moguće je odrediti do koje razine su realizirani ciljevi određeni na početku savjetovanja ili modificirani tijekom tretmana.			
Pružatelj usluga kontinuirano i sustavno evaluira tretman i njegove ciljeve te njegov učinak na korisnika surađujući pri tome s drugim stručnjacima na tom području.			
U pisanom obliku je definirana dinamika razmjene informacija nadležnih institucija i savjetovatelja koja je u skladu s potrebama korisnika i s provedbom mjere.			
Savjetovanje se provodi jednom tjedno, te je intenzitet određen sukladno razini rizika i potreba te se tijekom provođenja tretmana intenzitet može mijenjati.			
Roditelji se uključuju u provedbu savjetovanja, minimalno tri puta tijekom trajanja tretmana (početak, sredina i kraj). Cilji uključivanja roditelja je stvaranje uvjeta za postizanje i održavanje postignute promjene.			
II. RAZINA			
Ovisno o procjeni potreba korisnika, savjetovatelj surađuje i s drugim bitnim članovima obitelji te ih prema potrebi uključuje u tretman.			
Pružatelj usluge ima listu drugih organizacija u lokalnoj zajednici, koje bi mogli biti potencijalni suradnici u postizanju promjena u ponašanju.			
Pružatelj usluge, sukladno potrebama korisnika, omogućava uključivanja korisnika i/ili roditelja/skrbnika u savjetovanje i nakon što je posebna obveza završila u svrhu održavanja postignutih promjena kod korisnika (posttreatmanske aktivnosti).			

⁴ Legenda: (1) Potrebno razviti područje, (2) Postoji prostor za poboljšanje, (3) Zadovoljavajuće

⁵ Ukoliko se korisnik ne odaziva na savjetovanje, kontinuitet podrazumijeva obavješćavanje centra o neprovedbi, informiranje i suradnju, rad na eventualnom ponovnom uključivanju korisnika.

STANDARD 4: Učinkovita komunikacija i međusobno informiranje

RAZINA I

1. Komunikacija s korisnicima usluge (korisnika i njegovih roditelja) te međusobna komunikacija stručnjaka je učinkovita i omogućuje proaktivnu, uspješnu i održivu suradnju svih uključenih u savjetovateljski proces.
2. Komunikacija se odvija na nekoliko razina:
 - na razini donositelja odluka i organizacija koje provode posebnu obvezu uključivanja u psihosocijalni tretman (zbog osiguranja dobre organizacije i dostupnosti usluga)
 - između organizacija koje provode posebnu obvezu uključivanja u psihosocijalni tretman (radi usklađivanja načina provedbe mjere, osiguranja konzistentnosti i raznovrsnosti)
 - između savjetovatelja koji rade izravno s mladima na nekom području (u svrhu razmjene iskustava)
 - između savjetovatelja i drugih stručnjaka u sustavu intervencija (u svrhu razmjene informacija potrebnih za sustavno i promptno interveniranje)
 - između članova različitih profesija koji provode posebnu obvezu uključivanja u psihosocijalni tretman (sa svrhom razvoja interdisciplinarnosti)
 - između savjetovatelja, korisnika i njegovih roditelja.
3. Informacije o stručnom pristupu i programu prema kojem se provodi tretman maloljetnih počinitelja kaznenih i prekršajnih djela trebaju biti dostupne mreži stručnjaka koji rade na izricanju, upućivanju i provedbi ove posebne obveze.
4. Komunikacija među stručnjacima treba biti obilježena:
 - suradnjom (u smislu dijeljenja i osiguravanja potrebnih informacija npr. socijalna anamneza, pravovremena dostava dokumentacije prije početka tretmana)
 - zajedničkim planiranjem, dogovaranjem ciljeva i smjernica u radu
 - davanjem potrebnih informacija ostalim stručnjacima koji rade s korisnikom
 - intenzivnijim kontaktima na početku i na kraju provedbe posebne obveze uključivanja u psihosocijalni tretman
 - usklađivanjem aktivnosti i vremenskih rokova
 - zajedničkim trudom u postizanju uspjeha i osiguravanju kvalitetne i sveobuhvatne usluge
 - poštovanjem privatnosti korisnika i njegove obitelji
 - jasnim definiranjem uvjeta u kojima se posebna obveza uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman obustavlja
 - potpunim preuzimanjem odgovornosti za vlastiti rad
5. Komunikacija stručnjaka s korisnikom i njegovim roditeljima odvija se temeljem uvažavanja sljedećih obilježja:
 - razumijevanja
 - zajedničkog planiranja
 - usklađivanja s ostalim obvezama korisnika i savjetovatelja
 - doprinosa svake od uključenih strana u rješavanje problema.

RAZINA II

1. Komunikacija među stručnjacima treba:
 - integrirati ideje u pristupu prema korisniku
 - uključiti zajedničku evaluaciju.
2. Komunikacija stručnjaka s korisnikom i njegovim roditeljima treba:
 - integrirati ideje u pristupu prema korisniku
 - uključivati zajedničku evaluaciju tretmana

Indikatori standarda:

Indikatori uspješnosti međusobne suradnje stručnjaka	Procjena stanja ⁶		
	1	2	3
I. RAZINA			
Uspješna suradnja sastoji se od kontinuirane i redovite razmjene svih informacija između korisnika i njegovih roditelja, savjetovatelja, provoditelja mjere i stručnih suradnika općinskog državnog odvjetništva i/ili suda kako bi se osiguralo pravovremeno obavljanje poslova vezano uz izricanje, organizaciju i provođenje savjetovanja.			
Pružatelj usluga ima uspostavljenu komunikaciju s donositeljima odluke o provedbi ove posebne obveze, drugim organizacijama koje pružaju ovu uslugu te s drugim stručnjacima koji rade na odlučivanju, upućivanju ili provedbi ove mjere.			
Savjetovatelje najmanje jednom godišnje informira nadležni centar za socijalnu skrb na čijem teritoriju se nalazi, ministarstvo nadležno za poslove socijalne skrbi, te sud i općinsko državno odvjetništvo o stručnom pristupu i programu na kojem se temelji rad te o dostupnosti usluge i broju korisnika koje može uključiti u tretman u narednom razdoblju.			
Stručnjaci (npr. stručnjakinja iz centra za socijalnu skrb, institucija koje su izrekle posebnu obvezu i savjetovateljica) međusobno surađuju, zajednički planiraju, dogovaraju ciljeve i smjernice u radu, međusobno osiguravaju potrebne informacije, poštuju privatnost korisnika i u potpunosti preuzimaju odgovornost za vlastiti rad.			
Savjetovatelj se prema korisniku odnosi s razumijevanjem, poštuje njegove ostale obveze.			
Savjetovatelj uključuje maloljetnika/mlađeg punoljetnika i njegove roditelje u planiranje te im omogućuje da doprinesu rješavanju problema.			
II. RAZINA			
Stručnjaci uključeni u proces provedbe posebne obveze konstantno rade na integraciji ideja u pristupu prema korisniku te zajednički evaluiraju rad.			
Savjetovatelj s roditeljima integrira ideje o pristupu prema korisniku te u suradnji s njima provodi evaluaciju procesa savjetovanja.			

Literatura:

1. Odbor za socijalnu zaštitu Europske unije (2010): Dobrovoljni europski okvir za kvalitetu socijalnih usluga. Dokument preuzet 6. listopada 2012 s internet stranice www.spuk.hr

⁶ Legenda: (1) Potrebno razviti područje, (2) Postoji prostor za poboljšanje, (3) Zadovoljavajuće

16. Smjernice za provedbu posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade

Ukoliko neka institucija odluči provoditi posebnu obvezu uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade sukladno zakonskom određenju i standardima kvalitete, sljedeće smjernice mogu biti od pomoći.

Osiguranje uvjeta za početak provedbe

- S ciljem uključivanja u tretman, institucija (centar za socijalnu skrb ili općinsko državno odvjetništvo) koja maloljetnika/mlađeg punoljetnika upućuje na savjetovanje dostavlja pružatelju usluge sljedeću dokumentaciju: uputnicu, pisani sporazum te socijalnu anamnezu, a prema potrebi i ostalu relevantnu dokumentaciju (nalazi liječnika, rezultati psihološke procjene, mišljenje centra za socijalnu skrb i/ili drugih institucija).
- Dokumentacija bi trebala biti dostavljena prije početka tretmana. Ukoliko to nije moguće iz objektivnih razloga, dokumentacija se treba dostaviti naknadno u što kraćem roku.
- Stručnjak iz centra za socijalnu skrb poziva maloljetnika/mlađeg punoljetnika u centar i objašnjava mu način provedbe posebne obveze. Ujedno kontaktira savjetovalište i maloljetniku daje informacije potrebne za javljanje u savjetovalište.

Početak provedbe

- Nakon što maloljetnik/mlađi punoljetnik dobije informacije o savjetovalištu, odnosno bude upućen kako i kome se treba javiti, kontaktira savjetovalište vezano za početak provedbe posebne obveze.
- Na prvi susret korisnika i savjetovatelja, maloljetnik dolazi u pratnji roditelja/skrbnika, a mlađa punoljetna osoba može doći samostalno.
- Na prvom susretu savjetovatelj je dužan maloljetniku i roditelju tj. mlađoj punoljetnoj osobi predstaviti sebe i instituciju u kojoj će se provoditi posebna obveza kroz davanje detaljnih informacija o sljedećem:

- o ulozi i nadležnosti centra kao nositelja mjere
- o ulozi i nadležnosti pružatelja usluge savjetovanja (udruge, fizičke ili neke druge pravne osobe)
- o cilju posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade i mogućim ishodima
- o sadržaju rada
- o obvezama pružatelja usluge prema centru za socijalnu skrb (npr. informiranje o suradnji i aktivitetu korisnika i roditelja/skrbnika u provođenju mjere, izrada individualnog plana rada u savjetovalištu sukladno potrebama maloljetnika, izrada mišljenja o procesu i ishodu tretmana, razmjena informacija prema potrebama centra ili suda/općinskog državnog odvjetništva)
- o pravima i obvezama savjetovatelja (ponajprije informirati maloljetnika i roditelja/skrbnika ili mlađu punoljetnu osobu o vlastitim stručnim kvalifikacijama, osnovama etičkih načela u savjetovališnom radu – odgovornost, stručnost, povjerljivost, profesionalni odnos i dobrobit korisnika¹),
- o pravima i obvezama korisnika tretmana (redovito i aktivno sudjelovanje u tretmanu, aktivno sudjelovanje u izradi individualnog programa postupanja, obavještavanje o promjenama u životu koje bi mogle bitno utjecati na tijek tretmana, pojašnjavanje prava na prigovor)
- o pravima i obvezama roditelja/skrbnika (aktivno sudjelovanje u procesu savjetovanja sukladno potrebama korisnika tretmana, a minimalno 3 puta tijekom tretmana, obavještavanje o promjenama u obiteljskom životu koje bi mogle bitno utjecati na tijek tretmana, pojašnjavanje prava na prigovor).

Ciljevi tretmana i individualni plan rada

- Na početku rada nužno je odrediti opće i specifične ciljeve.
- Opći cilj savjetovanja je:
 - o odgojno postupanje prema maloljetniku ili mlađem punoljetniku, te poduzimanje mjera s ciljem umanjivanja i/ili uklanjanja društveno neprihvatljivih oblika ponašanja, odnosno vraćanja uravnoteženog i društveno prihvatljivog ponašanja radi sprečavanja problema u ponašanju te sprečavanja mogućeg recidiva u počinjenju kaznenih djela.

¹ Informiranje korisnika i njegovih roditelja o procesu savjetovanja i etičkim principima uzima se kao preduvjet izgradnje povjerenja korisnika u odnosu na pružatelja usluge i postizanja pozitivnih promjena u životu.

- Specifični ciljevi tretmana su:
 - utjecati na razvoj osobne odgovornosti kod maloljetnika/mlađeg punoljetnika prema počinjenom kaznenom djelu/prekršaju i društveno neprihvatljivim obrascima ponašanja
 - steći uvid u neprihvatljivost vlastitog ponašanja
 - omogućiti stjecanje uvida u vlastite resurse (potencijale, vrijednosni sustav, kompetencije, načine rješavanja problema, uspješne obrasce ponašanja) te njihovo korištenje u smjeru željenih promjena
 - osnažiti razvoj psihosocijalne zrelosti te razvojnih zadataka adolescencije kod maloljetnika/mlađeg punoljetnika (razvoj individualnosti, socijalnosti, moralnosti)
 - povećanje osobnih kompetencija kroz usvajanje ili usavršavanje socijalnih, komunikacijskih i životnih vještina
 - reduciranje simptomatskog ponašanja
 - povećanje samosvijesti i kontrole vlastitog ponašanja
 - povećanje aktiviteta u smjeru uspješne socijalne integracije
 - poticanje generalizacije postignuća (prijenos promjene nastale u tretmanскоj sredini u životne sredine)
 - pružanje pomoći i podrške potrebne za suočavanje sa stresnim životnim uvjetima i potrebama kako bi se izbjegla ponašanja koja mogu dovesti do negativnih fizičkih, psihosocijalnih ili socijalnih posljedica.
- Opći i specifični ciljevi te očekivani ishodi tretmana definiraju se u početnoj fazi savjetovanja (oko tri susreta) u suradnji s korisnikom.
- Definiranje ciljeva i očekivanih ishoda savjetovanja temelji se na pristupima i principima: individualizacija tretmana, procjena potreba, analiza rizika i resursa svakog korisnika.
- Očekivani ishodi tretmana trebaju biti realni i mjerljivi s obzirom na predviđeno vremensko trajanje tretmana, te definirani kroz pokazatelje uspjeha (indikatore), kako bi se mogla provesti evaluacija učinka tretmana.
- Ciljevi tretmana operacionaliziraju se kroz individualni plan rada koji sadrži:
 - osobne podatke o maloljetniku/mlađem punoljetniku datum početka i predviđeni rok trajanja odgojne mjere
 - ciljeve tretmana
 - očekivane ishode tretmana i
 - teme, aktivnosti, metode i vremenske rokove.

- Individualni plan rada izrađuje se zajedno s korisnikom. Individualni plan temelji se na zajedničkoj analizi i procjeni korisnika i savjetovatelja sukladno načelima participacije. Individualni plan sadrži specifične ciljeve rada koji su mjerljivi kroz pokazatelje uspješnosti te su jezično prilagođeni korisniku.
- Savjetovatelj zajedno s korisnikom prati provedbu individualnog plana rada te ga, prema potrebi, modificira.
- Individualni plan rada izrađuje se u pismenom obliku.

Sadržaj rada

- Savjetovatelj s korisnikom dogovara sadržaj rada sukladno njegovim potrebama.
- Sadržaj rada prvenstveno treba biti usmjeren na kazneno djelo, a u skladu s tim ono uključuje učenje socijalnih vještina, učenje adekvatnih strategija nošenja s ljutnjom, rad na samopoimanju (najčešće u smjeru stvaranja realistične slike sebe), planiranje budućnosti, izbor zanimanja i karijere, poboljšanje odnosa, školovanje, učenje nošenja s trenutnim ili budućim teškoćama ili krizom u životu.
- Sadržaj je usmjeren je na promjenu ponašanja, osjećaja, stavova, vrijednosti i načina rješavanja problema.
- Sadržaj je direktno vezan uz svakodnevne situacije, dileme, poteškoće i konflikte, dok najčešće korištene tehnike uključuju vještine učinkovitog nošenja s ljutnjom, rješavanje interpersonalnih konflikata, traženje motivacije za ustrajnost u školovanju, traženje zaposlenja i dr.

Tijek provedbe

- Tretmanski rad u početnom razdoblju je intenzivniji, savjetovanje se održava u kraćim vremenskim razmacima, jednom tjedno, u slučaju potrebe i češće, u kasnijim razdobljima učestalost provođenja savjetovaniškog rada određuje se sukladno potrebama korisnika te ciljevima tretmana.
- Minimalno trajanje savjetovanja je tri mjeseca, a maksimalno godinu dana.
- Duljina trajanja savjetovanja ovisi o dinamici postizanja definiranih ciljeva i željenih ishoda tretmana pri čemu se analizira redovitost dolazaka na tretman, izvršavanje dogovorenih zadataka sukladno individualnom programu, motivacija za osobnom promjenom, inicijativa i aktivitet u smjeru potrebnih promjena, stabilizacija novonastalih promjena te postizanje ciljeva tretmana.

- Voditelj odgojne mjere provjerava je li psihosocijalni tretman započeo te izvršava li korisnik dogovorene obveze. Savjetovatelj javlja voditelju odgojne mjere kada se maloljetnik uključi u tretman.
- Provoditelj tretmana također je dužan obavijestiti voditelja odgojne mjere o eventualnim poteškoćama tijekom provedbe (npr. nedolascima na dogovoreni susret, redovito pozitivnim nalazima urina, nesuradnji ili drugim oblicima neprihvatljivog ponašanja) kojim se krše pravila tretmana ili pak o nekim novonastalim izmijenjenim okolnostima u životu korisnika.
- Maloljetnika/mlađeg punoljetnika se u slučaju potrebe, u uvjetima gdje je to opravdano i uočava se svrsishodnost, može ponovno uključiti u tretman kako bi se postigli potrebni ciljevi tretmana. Pri tome se pod ponovnim uključivanjem podrazumijeva i ponovni pokušaj uključivanja nakon što se mlada osoba ne odazove ili prestane dolaziti na tretman ili pak na ponovno nalaganje/izricanje posebne obveze. Uključivanje maloljetnika treći i svaki daljnji puta prema dosadašnjim iskustvima nije se pokazalo učinkovitim i ne bi se trebalo provoditi.
- U smislu prijemčivosti usluga, psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, kao jedina mjera, bi trebao prvenstveno biti namijenjen mladima s niskom ili umjerenom razinom rizika kod kojih ne postoji potreba izravnog djelovanja u socijalno okruženje već mlada osoba može samostalno primijeniti stečene uvide i znanja u svom okruženju. Radi se o mladima koji izražavaju spremnost za promjenu i imaju razvijenu sposobnost uvida, analize i rješavanja problema, planiranja akcije te kontrole vlastitih emocija.

Metode, postupci i tehnike rada

- Posebna obveza se može provoditi individualno ili grupno, kao i u kombinaciji individualnih i grupnih oblika rada, primjereno potrebama korisnika te ovisno o procjeni pružatelja usluge i voditelja odgojne mjere.
- *Individualni oblik rada* temelji se na djelotvornom pomažućem razgovoru s ciljem razrješavanja specifičnih poteškoća s kojima se korisnik tretmana susreće u svakodnevnom funkcioniranju, na osobnoj razini, u međuljudskim odnosima te u socijalnom okruženju. Također, cilj savjetovanja je osvještavanje određenih nezadovoljavajućih ponavljajućih obrazaca ponašanja kako bi se uspostavili temelji za bolju kvalitetu života ubuduće. Moguće metode i tehnike rada su razgovor, kreativne aktivnosti, pismeni radovi, igranje uloga, poučavanje, vođene fantazije, davanje povratnih informacija.
- *Grupni oblik rada* uključuje redovite susrete vođene od strane dva grupna voditelja. Grupni rad mora imati plan i program održavanja u kojem je za svaki

susret definiran cilj, očekivani rezultati i metode rada i bitno je da uključuje mogućnost stjecanja iskustva o određenim životnim vještinama (npr. komunikacijske vještine). Moguće tehnike rada su diskusija, kreativne aktivnosti, igranje uloga, poučavanje, vođene fantazije, davanje povratnih informacija... Također, kao i kod individualnog tretmana, cilj je osvještavanje određenih nezadovoljavajućih i ponavljajućih obrazaca ponašanja kako bi se uspostavili temelji za bolju kvalitetu života ubuduće. U grupnom radu voditelj usmjerava članove grupe na razmjenu iskustava i mišljenja čime svaki član proširuje vlastito iskustvo i dobiva podršku od grupe.

- Program rada može biti strukturirani ili nestrukturirani.

Izvjestavanje o provedbi posebne obveze

- Po završetku ili po prekidu provedbe posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, provoditelj tretmana sastavlja izvješće o radu.
- Izvješće treba sadržavati sljedeće podatke:
 - osnovni podatci korisnika (ime, prezime, rođenje, razlog dolaska)
 - duljina trajanja tretmana, broj susreta, redovitost dolazaka (navesti od kada do kada je tretman trajao, koliko učestalo je korisnik dolazio, broj dolazaka, npr. *Tretman trajao od 1. svibnja 2016. do 1. prosinca 2016. Maloljetnik je na savjetovanje dolazio jednom tjedno i ukupno u navedenom periodu realizirano je 16 dolazaka od predviđenih 18, dva puta maloljetnik nije došao u predviđenom terminu, a svoj nedolazak opravdao je bolešću.*)
 - postavljeni ciljevi savjetovanja i kratki opis rada na postavljenim ciljevima
 - tijek savjetovanja (kratki opis tijeka tretmana, je li bilo određenih teškoća)
 - procjena/evaluacija savjetovanja (kratko navesti koji ciljevi savjetovanja su postignuti, opisati konkretno u čemu je došlo do promjene, navesti i ciljeve koji nisu postignuti i mišljenje zbog čega nisu)
 - obiteljski podatci bitni za tretman (npr. jesu li roditelji surađivali ili ne, kakva je obiteljska situacija, koliko su učinkoviti roditeljski odgojni postupci, koliko su spremni uvažiti sugestije savjetovatelja)
 - suradnja mlade osobe, komunikacija, motivacija za rad na sebi i promjeni, postignut odnos s korisnikom
 - kritičnost u odnosu na počinjeno kazneno djelo
 - procjene rizičnosti za ponavljanje kaznenog djela

- broj kontrola urina (ukoliko ih je bilo) te rezultati testiranja ili drugih dodatnih provjera
- završno mišljenje o savjetovanju, odnosno procjena njegove uspješnosti
- zaključak o uspjehu provedene posebne obveze psihosocijalnog tretmana, te eventualna preporuka za daljnje postupanje.
- Čimbenici koji utječu na duljinu trajanja i završetak mjere su sljedeći: poštovanje i izvršavanje obveza i dogovora od strane korisnika, spremnost na suradnju, motiviranost za promjenu, promjena određenih ponašajnih obrazaca, te postizanje unaprijed postavljenih ciljeva.
- Savjetovatelj može sadržaj izvješća prodiskutirati/pročitati s mladom osobom te od njega dobiti suglasnost.
- Savjetovatelj šalje izvješće o provedenom tretmanu u nadležni centar za socijalnu skrb, a voditelj odgojne mjere iz centra obavještava općinsko državno odvjetništvo ili sud o provedenoj mjeri te u prilogu dostavlja kopiju završnog izvješća o provedenom savjetovanju.

Prilog 1: Pojmovnik ključnih riječi

Antonija Žižak, Gabrijela Ratkajec Gašević

Adolescenti. Adolescentima se smatraju djevojke i mladići, najčešće u dobi od 15 do 25 godina, koji su već uglavnom spolno zreli i tjelesno razvijeni, a čiji emocionalni, intelektualni i socijalni razvoj još uvijek traje kao i stjecanje obrazovanja, odnosno profesionalnih znanja i vještina.

Intervencija. Odgovor ili skup aktivnosti kojima društvo odgovara na neku pojavu (šire značenje pojma intervencija). Skup specijaliziranih postupaka/ponašanja koje prema ili s određenom osobom/skupinom primjenjuje (uže značenje pojma intervencija).

Klijent. Osoba kojoj se nastoji pomoći kroz određeni pomagački proces (psihoterapija, savjetovanje) i koju se u stručnoj literaturi najčešće upravo tako imenuje. McLaughlin (2009.) smatra da riječi koje stručnjaci koriste kako bi opisali one kojima pružaju pomoć/usluge, s jedne strane govore o tome kako ih stručnjaci vide i poimaju, a s druge strane, utječu na stvaranje određenog tipa međuljudskog odnosa stručnjaka s tim osobama. Za opis statusa osobe uključene u neku intervenciju/tretman koriste se, uz pojam klijent, i drugi pojmovi poput: *korisnik usluga, stranka, ekspert za vlastito iskustvo, osoba u postupku savjetovanja*. Međutim svi ti pojmovi nemaju jednako značenje i razinu prihvatljivosti, kako za osobe na koje se odnose, tako i za stručnjake pojedinih disciplina.

Korisnik. Osoba, skupina osoba, sustav kojem je potrebna pomoć, odnosno neka intervencija društva/stručnjaka. Termin se koristi u okviru profesionalnih pristupa utemeljenih na osnaživanju, a može se povezati s demokratskom tradicijom razvoja participacije kao načina osiguravanja prikladnosti intervencija (McLaughlin, 2009.). Uglavnom je povezan s konceptom socijalne skrbi, a kritiziran kao „nepraktičan“ jer svodi višeslojni identitet građana samo na jednu dimenziju.

Maloljetnik. Osoba koja nije navršila zakonom propisanu dob za stjecanje punih građanskih prava i dužnosti, odnosno za punu pravnu odgovornost. U Hrvatskoj je to osoba u dobi od 14 do 18 godina.

Mlada osoba. U psihosocijalnom smislu mlada osoba je adolescent te se ovi termini često koriste kao zamjenični. U širem društvenom značenju, primjerice kad je u pitanju zapošljavanje (prema Smjernicama o provedbi Inicijative za zapošljavanje mladih), mladima se smatraju sve osobe mlađe od 30 i starije od 14 godina.

Odgojne mjere. Vrsta sankcije koja se izriče maloljetnicima za počinjeno kazneno/prekršajno djelo. Zakon o sudovima za mladež (NN 84/11, 143/12, 148/13,

56/15; čl. 7., stavak 1.) propisuje sljedeće odgojne mjere: sudski ukor, posebne obveze, pojačanu brigu i nadzor, pojačanu brigu i nadzor uz dnevni boravak u odgojnoj ustanovi, upućivanje u disciplinski centar, upućivanje u odgojnu ustanovu, upućivanje u odgojni zavod i upućivanje u posebnu odgojnu ustanovu.

Pomagačke profesije. Profesije kojima je zajedničko da djeluju na područjima i u djelatnostima koja uključuju emocionalne probleme, probleme ponašanja i međuljudskih odnosa. Stoga taj pojam ima široko značenje, a smisao tog značenja najbolje opisuju Kanfer i Goldstein (1991.). Autori smatraju da rad na promjeni ne pripada jednoj stručnoj disciplini jer rad s osobama s psihološkim problemima/poremećajima, osim razumijevanja čovjekove biološke i psihološke prirode, zahtijeva i razumijevanje socijalnih, interpersonalnih, ekonomskih, kulturnih i drugih aspekata konteksta u kojem osoba živi, a tim se područjima bave različite discipline.

Promjena. Proces planskog, ciljanog kretanja iz jednog stanja, obilježja u drugo, osobno i/ili socijalno pozitivnije i poželjnije (Žižak, 2010.). Iako se najčešće govori o promjeni ponašanja, ona može uključivati i promjenu psihofizičkog stanja, promišljanja i sl. To je ključna svrha savjetovanja, a postiže se različitim mehanizmima poticanja promjene (Gerdald, Gerdald i Yinn Foo, 2016.).

Psihosocijalne intervencije. Pojam uključuje različite postupke „individualne i grupne psihoterapije, savjetovanja, učenja socijalnih vještina i planirana primjena tehnika koje su proizašle iz psiholoških načela, koje provodi za to kvalificirana osoba u cilju promjene osobnih obilježja kao što su osjećaji, vrijednosti, stavovi i ponašanja koji su procijenjeni kao neprilagođeni“ (Vijeće Europe, 1995., prema Ajduković 2004. str. 178).

Psihosocijalni pristup. Usmjerenost na razumijevanje problema/poteškoća te interveniranje uzimajući u obzir ono što se događa u unutarnjem svijetu pojedinca kao i ono što čini njegov vanjski svijet. Uključuje: sagledavanje međuodnosa osobe i njenog okruženja (društvo, obitelj, škola, vršnjaci); usmjerenost na mentalne procese poput osjećaja, misli, ponašanja i motiva; sagledavanje problema iz klijentove psihološke, socijalne i kulturalne perspektive; iznalaženje rješenja u skladu s kapacitetima osobe te socijalnim i kulturalnim izvorima podrške (Jordans, 2003.).

Psihosocijalno savjetovanje. Proces kojim se pomaže osobi u otkrivanju dosadašnjih strategija nošenja sa stresnim/rizičnim situacijama u rješavanju teškoća te sagledavanje kako one mogu koristiti ili biti modificirane za sadašnje situacije ili kako osobe mogu razviti nove strategije nošenja sa stresnim situacijama, na koga se iz svog okruženja pritom mogu osloniti. Podrazumijeva osnaživanje i omogućuje osobi da promišlja i raspravlja o vlastitim emocijama bez kulturne, spolne ili socijalne diskriminacije. Kroz razgovor sa savjetovateljem, osoba može izraziti brige, smanjiti napetost, podijeliti osjećaje i patnje. Detaljni razgovor može po-

moći u razumijevanju i pojašnjavanju problema, a ujedno i omogućiti istraživanje potencijalnih strategija promjene (Jordans, 2003.).

Psihoterapija. Proces tretiranja ili liječenja emocionalnih problema psihološkim putem, u kojemu posebno educirana osoba svjesno i ciljano uspostavlja profesionalni odnos s osobom sa svrhom uklanjanja, mijenjanja ili ublažavanja postojećih simptoma, poremećenih obrazaca ponašanja ili poticanja rasta i razvoja ličnosti (Wolberg, 2013.). U literaturi se vode rasprave o sličnostima i razlikama između savjetovanja i psihoterapije. Vode se oko toga je li i na koji način psihoterapija dublji, temeljitiji proces promjene i to s osobama sa složenijim problemima i poremećajima. S druge strane, stoji stajalište da savjetovatelji i psihoterapeuti obavljaju istu vrstu posla, koriste iste pristupe i metode, ali poslodavci za koje rade zahtijevaju od njih da koriste različite nazive za taj posao (Kristančić, 1984.; Howard, 1996.; McLeod, 2001.; Masters, 2004.; Kobolt, 2015.).

Savjetovanje. Kao što je moguće zaključiti nakon čitanja prvog poglavlja (Opća obilježja savjetovanja) to je termin koji se koristi u različitim značenjima (Dryden, 2011.), odnosno koji je teško objašnjiv unatoč svojoj dugovječnosti (Hackney i Cormier, 2012.). Uz to postoji više kriterija¹ po kojima se mogu razlikovati vrste savjetovanja, odnosno skupine pojedinaca i grupa kojima se na taj način pomaže. Ako to nije izričito drugačije definirano u ovoj se knjizi savjetovanju pristupa kao stručno vođenom procesu kojim se unapređuje dobrobit pojedinca, ublažavaju njegove teškoće, stresovi i neprilagođenosti te rješavaju problemi i sukobi.

Savjetovatelj. Stručnjak koji je obrazovanje stekao u području društvenih, humanističkih ili medicinskih znanosti (liječnik–psihijatar, psiholog, socijalni pedagog, socijalni radnik), koji je dodatno educiran iz područja savjetovanja (najčešće nekog psihoterapijskog pristupa ili neke tehnike savjetovanja). Iako vještine savjetovanja mogu koristiti mnogi stručnjaci u svom profesionalnom radu, savjetovatelj se razlikuje po tome što nema niti jednu drugu ulogu u životu klijenta. Uloga savjetovatelja uključuje (Jordans, 2003.): poštovanje normi, vrijednosti i stavova pojedinaca grupe i zajednice; kontinuiranu izgradnju terapijskog saveza s roditeljima, obitelji, zajednicom i osobom u procesu savjetovanja kroz zaštitu, brigu, rehabilitaciju i pozitivni razvoj; izgradnju povjerenja i povjerljivosti s osobom; osiguravanje koordinirane suradnje s drugim uključenim sustavima; evaluiranje procesa i osiguranje praćenja nakon završetka savjetovanja; potencijalno modeliranje kroz pokazivanje empatije, strpljenja, poštovanja, optimizma tijekom susreta.

No, kako je savjetovanje osoba koje u taj proces nisu uključene svojom voljom određeno zakonskim okvirom, stručnjaci koji pružaju pomoć u tim uvjetima imenuju

¹ Primjerice prema kriterijima: *teorijskog pristupa* (na osobu usmjereno, psihodinamsko, feminističko...), *područja primjene* (obiteljsko, bračno/partnersko, školsko, korekcijsko, rehabilitacijsko, karijerno, financijsko, javno...), *odnosa prema klijentu* (nedirektivno i direktivno).

se nazivima poput: pružatelj usluga, voditelj odgojne mjere, provoditelj tretmana/odgojne mjere. Kako je ova publikacija usmjerena na posebnu obvezu uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade, pojasnit ćemo navedene pojmove na tom primjeru. Prema Zakonu o sudovima za mladež (NN 84/2011) i Pravilniku o načinu izvršavanja odgojnih mjera posebne obveze, upućivanje u disciplinski centar za odgoj, pojačana briga i nadzor, pojačana briga i nadzor uz dnevni boravak u odgojnoj ustanovi, upućivanje u odgojnu ustanovu i upućivanje u posebnu odgojnu ustanovu (NN 141/2011 i 21/2012), **voditelj odgojne mjere** je osoba zaposlena u centru za socijalnu skrb koja predlaže i posreduje u provedbi posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade te po završetku izvještava nadležne institucije; **provoditelj tretmana** je osoba zaposlena u organizaciji koja pruža mogućnost provedbe ove usluge te koja izravno radi s korisnikom (često se naziva savjetovatelj); **pružatelj usluga** je pravna osoba (institucija, organizacija, udruga, ustanova, centar) ili privatna osoba koja organizira provedbu određene usluge (u ovom slučaju posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman) te koja posjeduje odobrenje nadležnog ministarstva (u ovom slučaju Ministarstva socijalne politike i mladih) za provedbu te intervencije (u pravilu savjetovalište).

Tehnike (koje se koriste u savjetovanju, tretmanu). Manja skupina međusobno usklađenih i povezanih postupaka/ponašanja stručnjaka, koje imaju neki, stručno opravdani cilj i temeljem toga čine logičnu cjelinu.

Tretman. Iako dolazi iz područja medicine ovaj se pojam ne odnosi samo na liječenje, već je često pristan kao „krovni“ pojam u području socijalne skrbi i pravo-suđa (Masters, 2004.). U tom smislu koristi se kao zajednički naziv za različite, međusobno povezane programe, aktivnosti ili intervencije usmjerene na redukciju simptoma i rizika, te poticanje pozitivnih promjena u ponašanju i općem funkcioniranju pojedinca (Žižak, 2010.).

Literatura:

1. Ajduković, M. (2004). Psihosocijalne intervencije s počiniteljima nasilja u obitelji. Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu. 11(1). 171-199.
2. Block, P. (2000). Flawless consulting: a guide to getting your expertise used. San Francisco: JosseyBass/Pfeiffer.
3. Dryden, W. (2011). Counseling in a nutshell. London: SAGE Publications Ltd.
4. Geldard, K., Geldard, K. i Yin-Foo, R. (2016). Counselling adolescents. The proactive approach for young people. Los Angeles/ London/ New Delhi/ Singapore/ Washington DC: SAGE Publications Ltd.

5. Hackney, H.L., Cormier, S. (2012). Savjetovatelj – stručnjak. Procesni vodič kroz poma-
ganje. Jastrebarsko: Naklada Slap.
6. Howard, A. (1996). Challenges to counseling and psychotherapy. London: MacMilan
Press Ltd.
7. Jordans, M.J.D. (ur.) (2003). Training Handbook on Psychosocial Counselling for Chil-
dren in Especially Difficult Circumstances, A trainer's Guide. United Nations Chil-
dren's Fund 2000. UNICEF Nepal.
8. Kanfer, F.H., Goldstein, A.P. (ur.) (1991). Helping people change: A textbook of methods.
Pergamon general psychology series. 52. 305-360.
9. Kobolt, A. (2015.). Svetovanje – kompetenca psihosocijalnih poklicov. U: Kobolt, A. (ur.):
Svetovanje v praksi. Ljubljana: Pedagoška fakulteta Univerze v Ljubljani. 9-21.
10. Kristančić, A. (1984). Metoda i tehnika savjetovanišnog rada. Zagreb: Udružena samo-
upravna interesna zajednica Socijalne zaštite grada Zagreba.
11. Masters, R.E. (2004). Counseling crime justice offenders. Thousand Oaks/London/
New Delhi: Sage Publications, Inc.
12. McGuire-Snieckus, R., McCabe, R. and Priebe, S. (2003). Patient, client or service user?
A survey of patient preferences of dress and address of six mental health professions.
Psychiatric Bulletin. 27. 305-308.
13. McLaughlin, H. (2009). What's in the name: 'Client', 'customer', 'consumer', 'expert by
experience', 'service user', - what's next? British Journal of Social Work. 39(6). 1101-1117.
14. McLeod, J. (2001, 2003). An introduction to counseling. Buckingham/Philadelphia:
Open University Press.
15. Ratkajec Gašević, G. (2012). Specifičnosti savjetovanja maloljetnih počinitelja kazne-
nih djela. Kriminologija i socijalna integracija. 19(2). 73-89.
16. Sawhney, I., Tajer, A. and Morgan, J. (2007). Points of view: That's in a name? Patient,
client or...? The British Journal of Developmental Disabilities. 53(104). 65-69.
17. Schofield, G. (1998). Inner and outer worlds: Apsychosocial framework for child and
family social work. Child and Family Social Work. 3. 57-67.
18. Turner, F. (2002). Psychosocial therapy. U: Roberts, A.R. i Greene, G.J. (ur.): Social work-
ers' desk reference. Oxford New York: Oxford University Press. 109-112.
19. Turton, W. (2014). An introduction to psihosocial interventions. U: Walker, S. (ur.)
Psychosocial interventions in mental health nursing. London: SAGE Publications, Inc.
4-22.
20. Vlada Republike Hrvatske (2011). Zakon o sudovima za mladež. Narodne novine
84/11, 143/12, 148/13, 56/15.
21. Vlada Republike Hrvatske (2011). Pravilnik o načinu izvršavanja odgojnih mjera po-
sebne obveze, upućivanje u disciplinski centar za odgoj, pojačana briga i nadzor, poja-

čana briga i nadzor uz dnevni boravak u odgojnoj ustanovi, upućivanje u odgojnu ustanovu i upućivanje u posebnu odgojnu ustanovu. Narodne novine 141/2011 i 21/2012.

22. Wolberg, L.R. (2013). The technique of psychotherapy. International Psychotherapy Institute E-Books (www.freepsychotherapybooks.org)
23. Žižak, A. (2010). Teorijske osnove intervencija – socijalnopedagoška perspektiva. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.

Prilog 2: Upitnici korišteni u istraživanju

Procjena doživljaja maloljetnika i interakcije s maloljetnikom

Datum:

Susret broj:

Na temelju interakcije s maloljetnikom tijekom ovog susreta procijenite njegova obilježja putem sljedeće skale:

0 – nije prisutno navedeno obilježje tijekom ovog susreta

1 – djelomično prisutno navedeno obilježje tijekom ovog susreta

2 – uglavnom prisutno navedeno obilježje tijekom ovog susreta

X – u odnosu na ovaj susret nije moguće procijeniti

RB	Doživljaj maloljetnika i obilježja interakcije	Procjena			
1	Lako se s njim uspostavlja kontakt	0	1	2	X
2	Topao i pristupačan	0	1	2	X
3	Iskren i otvoren	0	1	2	X
4	Kooperativan	0	1	2	X
5	Odgovoran	0	1	2	X
6	Hostilan i/ili agresivan	0	1	2	X
7	Sniženog raspoloženja	0	1	2	X
8	Impulzivan	0	1	2	X
9	Nervozan i/ili anksiozan	0	1	2	X
10	Samouvjeren	0	1	2	X
11	Manipulativan	0	1	2	X
12	Slobodno izražava želje	0	1	2	X
13	Priča o svojim razmišljanjima	0	1	2	X
14	Lako verbalizira problem	0	1	2	X
15	Priča o svojim osjećajima	0	1	2	X
16	Verbalizira motivaciju za promjenom	0	1	2	X
17	Inicira razgovor o novim temama	0	1	2	X
18	S lakoćom se uključuje u razgovor	0	1	2	X
19	Iznosi prosocijalna uvjerenja	0	1	2	X
20	Promišlja u skladu sa „zdravom“ logikom	0	1	2	X
21	Pažljivo sluša	0	1	2	X
22	Aktivno razmišlja o problemu	0	1	2	X
23	Sjeća se i zna ponoviti sadržaj od prethodnih susreta	0	1	2	X
24	Negira postojanje problema	0	1	2	X
25	Skače s teme na temu	0	1	2	X
26	Daje socijalno poželjne odgovore	0	1	2	X
27	Drži se dogovora o planu promjene od zadnjeg ili prethodnih susreta	0	1	2	X
28	Brine oko dogovaranja sljedećeg susreta	0	1	2	X
29	Nešto drugo. Što? _____	0	1	2	X
30	Nešto drugo. Što? _____	0	1	2	X

Korištene tehnike rada

Obilježite kojim ste tehnikama rada služili tijekom ovog susreta.

	Tehnike u radu	Primjena tehnike		Prihvatanje tehnike od strane klijenta	
		Da	Ne	Da	Ne
1	Davanje informacija				
2	Informiranje o posljedicama ponašanja				
3	Davanje informacija o prihvatljivosti ponašanja				
4	Poticanje za djelovanje				
5	Identifikacija teškoća i prepreka				
6	Sveobuhvatno ohrabrivanje				
7	Stupnjevanje zadataka				
8	Davanje instrukcija				
9	Modeliranje ili demonstriranje određenog ponašanja				
10	Postavljanje specifičnog cilja				
11	Evalucija ciljeva usmjerenih na ponašajne promjene				
12	Usmjeravanje na samopromatranje vlastitog ponašanja				
13	Davanje povratne informacije na izvedbu				
14	Povremeno nagrađivanje napretka				
15	Poučavanje /priprema za korištenje rokova i znakova				
16	Dogovor o ponašanju (ugovor)				
17	Poticaj na vježbanje				
18	Poticanje tijekom praćenja postignute promjene				
19	Stvaranje uvjeta za socijalnu usporedbu				
20	Planiranje socijalne podrške ili socijalne promjene				
21	Poticanje osobe da bude model ponašanja				
22	Poticanje na razgovor sa samim sobom				
23	Rad na prevenciji povrata				
24	Poučavanje upravljanja stresom				
25	Motivacijsko intervjuiranje				
26	Poučavanje upravljanja vremenom				
27	Postavljanje zadataka				
28	Postavljanje ispunjavanja dogovorenih zadataka				
29	Još nešto _____				
30	Još nešto _____				

Specifičnosti susreta:

Komentar na susret:

(obavezno navesti okolnosti poput nedolaska maloljetnika, poduzetih aktivnosti zbog njegovog nedolaska, dolaska i/ili uključivanja roditelja u rad)

Procjena sadržaja susreta

Obilježite znakom X na kojim ste sadržajima radili tijekom ovog susreta.

	Sadržaj/Tema	Nismo uopće	Uputno smo se dotakli te teme	Dio susreta bio je tome posvećen	Veći dio susreta je tome posvećen	To je bila jedina tema susreta
1	Uspostava odnosa i povjerenja					
2	Definiranje ciljeva ovog susreta					
3	Definiranje dugoročnih ciljeva savjetovanja					
4	Specificiranje kratkoročnih ciljeva savjetovanja					
5	Razvijanje strategija nošenja s određenim situacijama. Kojim? _____					
6	Poučavanje o pregovaranju i rješavanju konflikata					
7	Razgovor o obiteljskim odnosima					
8	Razgovor o prijateljskim odnosima					
9	Razgovor o partnerskim odnosima					
10	Razgovor o izgradnji novih prijateljstava					
11	Razgovor o poboljšanju odnosa Kojeg? _____					
12	Uspostava odgovornosti					
13	Razgovor o planovima u vezi zaposlenja					
14	Poučavanje strategijama nošenja s ljutnjom					
15	Razgovor o rješavanju sukoba u okruženju					
16	Rad na povećanju školske kompetentnosti					
17	Kvalitetno gospodarenje vlastitim novcem					
18	Diskutiranje o povratu u problem i okidačima za povrat					
19	Razgovor o iskušenjima u okruženju					
20	Razgovor o antisocijalnim stavovima. Kojim? _____					
21	Poučavanje određenoj socijalnoj ili komunikacijskoj vještini. Kojoj? _____					
22	Rad na promjeni slike o sebi					
23	Osvježavanje i osnaživanje potencijala					
24	Razgovor o kaznenom djelu i posljedicama					
25	Razgovor o ostalim antisocijalnim aktivnostima. Kojim? _____					
26	Razgovor o nekoj novonastaloj životnoj situaciji. Kojoj? _____					
27	Nešto drugo _____					
28	Nešto drugo _____					

Što je bila ključna tema susreta?

Procjena kvalitete uspostavljenog odnosa s maloljetnikom

Datum: _____

Susret: 3. 6. 9. 12.

Na temelju interakcije s maloljetnikom procijenite što mislite i kako se osjećate s maloljetnikom kojeg procjenjujete uz pomoć sljedeće skale:

1 – Nikada 2 – Rijetko 3 – S vremena na vrijeme 4 – Ponekad 5 – Često
6 – Vrlo često 7 – Uvijek

RB	Opis odnosa	Procjena						
1	Slažemo se oko postupaka koje je potrebno poduzeti s ciljem poboljšanja njegove situacije.	1	2	3	4	5	6	7
2	Uvjereni smo u korisnost aktivnosti koje radimo tijekom savjetovanja.	1	2	3	4	5	6	7
3	Vjerujem da sam maloljetniku draga kao savjetovateljica.	1	2	3	4	5	6	7
4	Imam dilema o tome što bismo trebali postići tijekom savjetovanja.	1	2	3	4	5	6	7
5	Uvjerena sam u vlastite kompetencije kojima mogu pomoći maloljetniku.	1	2	3	4	5	6	7
6	Radimo na zajednički dogovorenim ciljevima.	1	2	3	4	5	6	7
7	Drag mi je kao osoba.	1	2	3	4	5	6	7
8	Slažemo se oko tema koje bi trebale biti bitne za proces savjetovanja.	1	2	3	4	5	6	7
9	Izgradili smo međusobno povjerenje.	1	2	3	4	5	6	7
10	Imamo različite ideje oko toga što je uistinu problem.	1	2	3	4	5	6	7
11	Slažemo se oko promjena koje bi bile za maloljetnika.	1	2	3	4	5	6	7
12	Maloljetnik vjeruje da je način na koji radimo na njegovom problemu ispravan.	1	2	3	4	5	6	7

Završna procjena rada s maloljetnikom

Inicijali maloljetnika:

Datum prvog susreta:

Ukupan broj susreta:

Razlog izricanja posebne obveze uključivanja u individualni ili grupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade:

Opći dojam provedbe savjetovanja:

Ciljevi postavljeni na početku tretmana:

✓
✓
✓
✓

Ciljevi nadodani ili modificirani tijekom tretmana:

✓
✓
✓

Stupanj promjene sukladno postavljenim ciljevima:

Cilj	Procjena ozbiljnosti problema ²	Pomak u vezi postavljenog cilja ³	Pojašnjenje okolnosti oko promjene

¹ Procijenite u kojoj mjeri problem „ometa“ svakodnevno maloljetnikovo funkcioniranje i koliko bi rješenje tog problema doprinijelo povećanju maloljetnikovog dobrobiti:

1 – problem ne ometa svakodnevno funkcioniranje niti u jednom životnom području mlt./mltp. (obitelj, škola/zaposlenje, vršnjaci, partnerski odnos)

2 – problem ometa svakodnevno funkcioniranje u nekom životnom području mlt./mltp. (obitelj, škola/zaposlenje, vršnjaci, partnerski odnos)

3 –problem ometa svakodnevno funkcioniranje u više životnih područja mlt./mltp. (obitelj, škola/zaposlenje, vršnjaci, partnerski odnos)

² Pojasnite kakav je pomak postignut u vezi postavljenog cilja: je li napravljen mali pomak u vezi cilja, je li cilj u potpunosti postignut, je li započeo rad na tom cilju tijekom tretmana, dok će maloljetnik i nakon tretmana morati na njemu raditi i sl.

1 – rad na problemu utjecao je na poboljšanje u malom (nedovoljnom) opsegu

2 – rad na problemu poboljšao je stanje, ali je potrebno na njemu još raditi

3 – rad na problemu donio je značajne promjene u maloljetnikovom stanju i funkcioniranju

Završna procjena posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade

Na kraju ovog tretmana zamolili bismo te da pomogneš poboljšanju ove posebne obveze kroz ispunjenje ovog upitnika. Iako ćeš ga ispuniti ovdje, gdje se i provodilo savjetovanje, jamčimo ti anonimnost i molimo te za iskrene odgovore, jer samo takva pomoć nam je potrebna. Nakon što završiš s ispunjavanjem, stavi upitnik u kuvertu i zatvori je.

Upitnik je podijeljen u nekoliko područja.

1. PROSTOR

Jesi li zadovoljan prostorom u kojem se odvijalo savjetovanje?		
Zadovoljan/na sam ☐	Niti sam zadovoljan/na, niti sam nezadovoljan/na ☐	Nezadovoljan/na ☐

2. PROCJENA TVOJIH DOBITAKA OD POSEBNE OBVEZE

Koliko je za tebe mjera bila korisna? Zaokruži broj koji to najbolje opisuje.	Vrlo korisna	+2
	Uglavnom korisna	+1
	Niti korisna, niti nekorisna	0
	Uglavnom nije bila korisna	-1
	Nije bila korisna	-2
Procjenjuješ li da si kroz ovu mjeru dobio/la ono što ti treba? Zaokruži broj koji to najbolje opisuje.	U potpunosti jesam	+2
	Uglavnom jesam	+1
	Nisam siguran	0
	Uglavnom ne	-1
	Nikako	-2
Kako bi procijenio/la vlastitu zainteresiranost? Zaokruži broj koji to najbolje opisuje.	Vrlo zainteresiran	+2
	Zainteresiran	+1
	Niti zainteresiran, niti nezainteresiran	0
	Nezainteresiran	-1
	Vrlo nezainteresiran	-2
Kako bi procijenio svoju odgovornost prema ovoj obvezi? Zaokruži broj koji to najbolje opisuje.	Uložio sam najviše što sam mogao te koliko se od mene očekivalo	+2
	Uložio sam prilično mnogo, mogao sam malo više	+1
	Osrednje, niti jesam, niti nisam	0
	Mogao sam uložiti mnogo više, a to se od mene i očekivalo	-1
	Nisam uopće uložio	-2
Jesu li teme na kojima ste radili bile inicirane od savjetovatelja ili od tebe? Zaokruži broj koji to najbolje opisuje.	Isključivo od mene	+2
	Uglavnom od mene	+1
	Ne znam	0
	Uglavnom od savjetovatelja	-1
	Isključivo od savjetovatelja	-2

Što je za tebe bio cilj ovog savjetovanja?

Što procjenjuješ da je bilo najkorisnije?

Procjenjuješ li da je mjera uspješno provedena ili ne? Opiši mi razlog!

O čemu ste sve razgovarali?

Što bi izdvojio kao ključnu temu o kojoj ste razgovarali?

Jesi li što naučio tijekom savjetovanja?

Jesi li naučio/otkrio nešto o sebi? Što?

U kojim područjima tvog života su se desile neke promjene i tome doprinosi ono što ste radili u savjetovalištu (npr. bolji odnosi s nekim osobama, zadovoljstvo poslom, bolji uspjeh u školi, bolja kontrola ponašanja)?

Možeš li sada prepoznati gdje i kada bi ti ovo iskustvo moglo pomoći u budućnosti?

Jesi li kroz savjetovalište donio neke odluke za sebe koje misliš pokušati ispuniti u budućnosti?

3. ODNOS SA SAVJETOVATELJICOM

Sumarno, koliko si zadovoljan odnosom s voditeljem mjere? Zaokruži broj koji najbolje opisuje odnos.	Jako sam zadovoljan/na	+2
	Zadovoljan sam	+1
	Niti sam zadovoljan, niti sam nezadovoljan	0
	U osnovi sam nezadovoljan/na, no ponekad je odnos bio u redu	-1
	Uopće nisam zadovoljan/na odnosom	-2
Na kojem susretu ste uspostavili uspješan i kvalitetan odnos?	Odmah je uspostavljen -1. - 2. - 3. - 4. - 5. - 6. - 7. - 8. - 9. - 10. - Nikada nije uspostavljen	

Sljedeća pitanja odnose se na procjenu tvog odnosa sa savjetovateljicom. Molila bih te da iskreno odgovoriš na sljedeće tvrdnje, s time da brojevi znače sljedeće:

1 – Nikada 2 – Rijetko 3 – S vremena na vrijeme 4 – Ponekad
5 – Često 6 – Vrlo često 7 – Uvijek

RB	Opis odnosa	Procjena						
1	Savjetovateljica i ja se slažemo oko koraka koje je potrebno poduzeti s ciljem poboljšanja moje situacije.	1	2	3	4	5	6	7
2	To što radim sa savjetovateljicom daje mi novi pogled na moj problem.	1	2	3	4	5	6	7
3	Vjerujem da sam savjetovateljici drag kao klijent.	1	2	3	4	5	6	7
4	Savjetovateljica ne razumije što želim postići tijekom savjetovanja.	1	2	3	4	5	6	7
5	Uvjeren sam da mi savjetovateljica može pomoći.	1	2	3	4	5	6	7
6	Radimo na zajednički dogovorenim ciljevima.	1	2	3	4	5	6	7
7	Osjećam da me savjetovateljica cijeni.	1	2	3	4	5	6	7
8	Složili smo se oko toga na čemu mi je bitno raditi.	1	2	3	4	5	6	7
9	Međusobno si vjerujemo.	1	2	3	4	5	6	7
10	Savjetovateljica i ja imamo različite ideje oko mog problema.	1	2	3	4	5	6	7
11	Sukladni smo u razumijevanju koje bi promjene bile dobre za mene.	1	2	3	4	5	6	7
12	Vjerujem da je način na koji radimo na problemu ispravan.	1	2	3	4	5	6	7

Prilog 3: Skala procjene spremnosti na promjenu¹

U za to predviđenom prostoru, opiši što smatraš da je tvoj problem zbog kojeg ti je određena mjera. Opis problema:

Molimo te da pažljivo pročitaš izjave u nastavku. Za svaku izjavu zaokruži broj koji najbolje opisuje koliko se slažeš ili ne slažeš s navedenom izjavom. **Napravi izbor sukladno tome kako se osjećaš sada**, u ovom trenutku, a ne kako si se osjećao prije ili kako bi se želio osjećati. Pri odgovaranju imaj na umu problem koji si opisao/la.

Brojevi imaju sljedeće značenje:

1	2	3	4	5
Izrazito se ne slažem	Ne slažem se	Niti se slažem niti se ne slažem	Slažem se	Izrazito se slažem

1.	Nemam problema zbog kojih bih se trebao/la mijenjati.	1	2	3	4	5
2.	Spreman/na sam na promjenu svog ponašanja.	1	2	3	4	5
3.	Na razne načine pokušavam riješiti problem koji me muči.	1	2	3	4	5
4.	Isplatilo bi mi se raditi na rješavanju problema zbog kojeg mi je određena mjera.	1	2	3	4	5
5.	Ja nisam uzrok ovog problema.	1	2	3	4	5
6.	Nešto poduzimam u vezi svog problema.	1	2	3	4	5
7.	Razmišljao/la sam da bih mogao/la promijeniti nešto kod sebe.	1	2	3	4	5
8.	I kada mislim da je moj problem teško riješiti, nastavljam raditi na njemu.	1	2	3	4	5
9.	Ovaj problem se mene ne tiče.	1	2	3	4	5
10.	Želim bolje razumjeti svoju ulogu u rješavanju ovog problema.	1	2	3	4	5
11.	Kod sebe ništa ne bih trebao/la mijenjati.	1	2	3	4	5
12.	Zaista se trudim promijeniti.	1	2	3	4	5

¹ Verzija skale nastala u sklopu projekta **Specifična obilježja obitelji u riziku: doprinos razvoju kompleksnih intervencija** (HRZZ projekt IP-2014-09-9515, voditeljica prof.dr.sc. Antonija Žižak)

Savjetovanje mladih

13.	Imam problem i mislim da bih trebao/la raditi na njemu.	1	2	3	4	5
14.	Iako ponekad nisam uspješan/na u rješavanju ovog problema i dalje se trudim riješiti ga.	1	2	3	4	5
15.	Volio/voljela bih imati više ideja kako riješiti ovaj problem.	1	2	3	4	5
16.	Želio/željela bih pomoć u rješavanju ovog problema.	1	2	3	4	5
17.	Vidim moguća rješenja ovog problema.	1	2	3	4	5
18.	Iako neki misle da sam dio ovog problema, ja tako ne mislim.	1	2	3	4	5
19.	Spreman/na sam prihvatiti dobar savjet.	1	2	3	4	5
20.	Uistinu radim na tome da se promijenim.	1	2	3	4	5
21.	Najradije bih zaboravio/la na ovaj problem.	1	2	3	4	5
22.	Nema smisla trošiti vrijeme misleći na probleme.	1	2	3	4	5
23.	Aktivno radim na rješavanju svog problema.	1	2	3	4	5
24.	Radije ću se nositi sa svojim manama nego ih pokušati promijeniti.	1	2	3	4	5

Predkontemplacija

Broj čestice	1	5	9	11	18	21	22	24	Ukupno na području
Rezultat									

Kontemplacija

Broj čestice	2	4	7	10	13	15	17	19	Ukupno na području
Rezultat									

Akcija

Broj čestice	3	6	8	12	14	16	20	23	Ukupno na području
Rezultat									

Kratki životopisi autorica

Martina Čarija, prof. psihologije radi kao voditeljica Centra za djecu, mlade i obitelj Modus koji djeluje u sklopu Društva za psihološku pomoć. Također, dodatno je educirana za pružanje psihološke podrške izbjeglicama, krizne psihološke intervencije te geštalt psihoterapiju. Većinu profesionalnog iskustva stekla je djelovanjem u organizacijama civilnog društva na području pružanja podrške ranjivim skupinama te području kliničke psihologije.

Izv.prof.dr.sc. **Martina Ferić** zaposlena je na Odsjeku za poremećaje u ponašanju, Edukacijsko–rehabilitacijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Znanstveni i stručni rad razvija u području preventijske znanosti, s naglaskom na obiteljsko okruženje i okruženje zajednice. U završnoj je fazi edukacije iz geštalt terapije, Homa, Hrvatska/Institut für integrative Gestalttherapie, Njemačka. Ima iskustvo u individualnom savjetovanju/terapiji.

Ana Habdija-Šorša, zaposlena u Ambidekster klubu. Po struci je socijalna pedagoginja. Educirana je u području realitetne terapije i certificirana psihoterapeutkinja u području kibernetike. Iza sebe ima dvadesetogodišnje iskustvo u radu s mladima s problemima u ponašanju, u različitim sustavima podrške i pomoći.

Dr.sc. **Ivana Maurović** radi na Odsjeku za poremećaje u ponašanju Edukacijsko–rehabilitacijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Socijalna je pedagoginja, certificirana integrativna psihoterapeutkinja, a doktorirala je na temu otpornosti mladih u dječjim domovima. Ima desetogodišnje iskustvo izravnog tretmanskog rada s djecom i mladima s problemima u ponašanju, od čega trogodišnje iskustvo rada kao odgajateljice djece i mladih u dječjim domovima.

Doc.dr.sc. **Miranda Novak** zaposlena je na Odsjeku za poremećaje u ponašanju Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta, Sveučilišta u Zagrebu. Po bazičnom je obrazovanju psihologinja, a bavi se preventijskom znanosti i praksom. Uz znanstveni rad, zadnjih desetak godina posvećena je savjetovanju i psihoterapiji. Educirala se iz kognitivno-bihevioralne i geštalt terapije, a velik dio svog iskustva stekla je u Centru za djecu, mlade i obitelj Modus. Majka je djevojčice.

Mr.sc. **Đurđica Petran** socijalna pedagoginja (tada naziv na diplomirani prof. defektolog, smjer-PUP), mr.sc. medicinske znanosti (magistrirala iz područja *socijalna psihijatrija, alkoholizam i druge ovisnosti*). U četrdesetogodišnjem radnom vijeku radila u neposrednom radu s mladima s problemima u ponašanju uključujući mlade u sukobu sa zakonom u Domu za odgoj Split te Centru za socijalnu skrb Zagreb kao i različite poslove s ciljem unapređenja rada na navedenom području (u Republičkom zavodu za socijalni rad i Centru za socijalni rad). I dalje radi kao licencirani supervizor i posrednik za izvansudsku nagodbu.

Mr.sc. **Andreja Radić** zaposlena je u Nastavnom zavodu za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“. Po struci je socijalna radnica. Magistrirala je na Medicinskom fakultetu, smjer Dječja i adolescenta psihijatrija. Licencirani je supervizor. Iza sebe ima dvadeset godina iskustva u radu s mladima s problemima u ponašanju, kao vanjski suradnik nevladinih organizacija, te na radnom mjestu u Službi za mentalno zdravlje i prevenciju ovisnosti Nastavnog zavoda za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“.

Dr.sc. **Gabrijela Ratkajec Gašević** zaposlena je na Odsjeku za poremećaje u ponašanju, Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta, Sveučilišta u Zagrebu. Po struci je socijalna pedagoginja. Certificirana je savjetovateljica iz realitetne terapije i doktorirala je na temu spremnosti na promjenu adolescenata s problemima u ponašanju. Iza sebe ima desetogodišnje iskustvo u radu s mladima s problemima u ponašanju, u različitim sustavima podrške i pomoći.

Mr.sc. **Lucia Sablić**, socijalna pedagoginja, zaposlena u Nastavnom zavodu za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“, u Službi za mentalno zdravlje i prevenciju ovisnosti. Ima dugogodišnje iskustvo u radu s mladima s poremećajima u ponašanju. Magistrirala je na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu (poremećaji u ponašanju).

Mr.sc. **Snježana Šalamon**, diplomirana socijalna radnica. Zaposlena u Nastavnom zavodu za javno zdravstvo „Dr. Andrija Štampar“ kao terapeut u radu s osobama koje imaju problem ovisnosti, kao i druge poremećaje u ponašanju. Završila je edukaciju za obiteljskog i partnerskog psihoterapeuta pri Medicinskom fakultetu u Zagrebu. Magistrirala na temu evaluacije savjetovališnog tretmana, na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu. Iza sebe ima sedamnaestogodišnje iskustvo u radu s mladima i njihovim obiteljima.

Prof.dr.sc. **Antonija Žizak**, redovita profesorica u trajnom zvanju na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu. Certificirana za područja grupnog rada, realitetne terapije, obiteljske terapije, psihosocijalnog tretmana počinitelja nasilja, supervizije psihosocijalnog rada. U odgojnom savjetovalištu Centra za rehabilitaciju ERF-a duži niz godina radila je na provedbi posebne obveze uključivanja u pojedinačni ili skupni psihosocijalni tretman u savjetovalištu za mlade.