



MODELI SAVJETOVANJA u tranziciji iz vojnog u civilni život

Vodič Ministarstva odbrane i Oružanih snaga Bosne i Hercegovine za rad stručnih lica na poslovima tranzicije i zbrinjavanja baziran na danskom modelu savjetovanja
2016. godina

SADRŽAJ

- 05 MODEL SAVJETOVANJA U TRANZICIJI IZ VOJNOG U CIVILNI ŽIVOT
- 06 PRELAZAK IZ VOJNOG U CIVILNI ŽIVOT - SAVJETOVANJE
 - 06 Ciljne grupe za savjetovanje i različiti načini kontaktiranja tih grupa
 - 06 Različite vrste savjetovanja
 - 07 Pet koraka savjetovanja
- 16 VOĐENJE RAZGOVORA
- 18 TEŽAK RAZGOVOR
 - 20 Etika u savjetovanju
 - 26 Podrška kolega
- 28 ŠTO JE SUPERVIZIJA?
- 28 METODE SUPERVIZIJE – ODREĐENJE I PROCES
 - 32 Intervizija
 - 33 PRIMJERI IZ PRAKSE U KRALJEVINI DANSKOJ
 - 33 Kartica vojno-civilnih kompetencija
 - 33 Bodovi za prethodno iskustvo
 - 34 CV – kratka biografija
 - 34 Rehabilitacija
 - 36 Plan za rehabilitaciju (akcioni plan)
 - 37 PRILOZI (modeli korišteni u radu Veteranskog centra Kraljevine Danske)
 - 39 PRILOG 1. Kartica vojno-civilnih kompetencija
 - 47 PRILOG 2. Znanja, vještine i kompetencije
 - 48 PRILOG 3. Prenos/prevod kompetencija
 - 49 PRILOG 4. CV/kratka biografija I
 - 51 PRILOG 5. CV/kratka biografija II
 - 54 PRILOG 6. Akcioni plan (prazan)
 - 56 PRILOG 7. Akcioni plan (ispunjen)

“PROMJENA
JE PROCES,
NE DOGAĐAJ.”

MODELI SAVJETOVANJA U TRANZICIJI IZ VOJNOG U CIVILNI ŽIVOT

Ovaj Vodič je pripremljen na osnovu tehnika savjetovanja koje prakticira nadležno osoblje Veteranskog centra Kraljevine Danske (VETC), predstavljenih tokom studijske posjete Kraljevini Danskoj u martu 2014. godine i detaljnije obrađenih tokom treninga stručnih lica na poslovima tranzicije i zbrinjavanja Ministarstva odbrane/obrane i Oružanih snaga Bosne i Hercegovine (MO i OS BiH), kojeg su održali danski eksperti, gđa Lene Nørgaard i gđa Signe Riktrup Jensen u Sarajevu - BiH, u septembru 2014. godine.

Studijska posjeta i navedeni trening omogućeni su kroz program izgradnje kapaciteta bh. institucija na polju očuvanja mentalnog zdravlja pripadnika MO i OS BiH – PREVENTIVA, kojeg implementira Međunarodna organizacija za migracije (IOM), uz podršku Kraljevine Danske i Kraljevine Norveške.

Smjernice rada i modeli savjetovanja, predstavljeni u ovom Vodiču, po potrebi mogu biti aplicirani u svakodnevnom radu stručnog osoblja na poslovima tranzicije i zbrinjavanja MO i OS BiH, a u skladu s pravilima i procedurama definiranim tranzicijskim dokumentima (Politikom tranzicije, Programom “Perspektiva”, Pravilnikom i Operativnim uputstvom za rad).

*“PROMJENA JE PROCES,
NE DOGAĐAJ.”*

PRELAZAK IZ VOJNOG U CIVILNI ŽIVOT - SAVJETOVANJE

CILJNE GRUPE ZA SAVJETOVANJE I RAZLIČITI NAČINI KONTAKTIRANJA TIH GRUPA

U ciljne grupe za savjetovanje spadaju pripadnici Oružanih snaga bez posebnih potreba (vojnici koji nisu povrijeđeni tokom vojne službe/međunarodnih operacija), povrijeđeni pripadnici Oružanih snaga/veterani (fizičke ili psihičke povrede dobijene tokom vojne službe/međunarodnih operacija), kao i svi ostali vojnici, podoficiri i oficiri.

U Bosni i Hercegovini je maksimalna dužina trajanja službe profesionalnih vojnih lica u OS BiH za oficire 30 godina (najduže do 55. godine života), za podoficire 30 godina (najduže do 50. godine života), i za vojnike 15 godina (najduže do 35. godine života).

Različiti načini na koje se kontaktira s ciljnim grupama uključuju stalne dogovore s četom ili bataljonom orijentiranim na sve pripadnike, stalne individualne dogovore na godišnjem nivou, te otvorenu ponudu o savjetovanju gdje se pripadnik Oružanih snaga sam prijavljuje.

RAZLIČITE VRSTE SAVJETOVANJA

Različite vrste savjetovanja ciljnih grupa obuhvataju savjetovanje licem u lice (individualno ili u grupama), savjetovanje telefonskim razgovorima, savjetovanje putem e-maila, te kurseve u vojnoj bazi (npr. kurs traženja posla).

Različite vrste savjetovanja odnose se i na razne polazne tačke za razgovor s ljudima, odnosno tri pristupa savjetovanju: "ekspert", "bankarski tip" i

"univerzitetski tip".

"Ekspert" (npr. "doktor") je savjetnik koji definira problem, nalazi za njega rješenje i obavještava "pacijenta" o pronađenom rješenju. Samim tim "doktor" je taj koji preuzima odgovornost za rješenje problema. U ovom pristupu savjetovanja fokus je na problemu koji osoba/vojnici ima.

"Bankarski tip" je tip savjetnika koji definira problem i informira o problemu - njegovom značenju i mogućim mjerama. Ovaj savjetnik pokušava nagovaranjem uvjeriti osobu da prihvati njegovo mišljenje i da postupi "razumno". To je tip koji poštuje autonomiju osobe - osoba je ta koja je odgovorna za rješenje problema. U ovom pristupu savjetovanja fokus je na ponašanju osobe.

"Univerzitetski tip" je "katalizator". Ovaj savjetnik vjeruje u sposobnost osobe da sama procijeni problem i sama nađe rješenje za problematičnu situaciju. Ovaj tip savjetnika stimulira razmišljanje o problemu, kao i moguća rješenja. Odgovornost za rješenje problema je na samoj osobi. U ovom pristupu fokus savjetovanja je na mišljenju osobe.

Posljednji pristup savjetovanju koristi se, prije svega, kako bi osoba sama riješila svoje probleme koliko god može. Međutim, ukoliko se radi s osobom koja je vulnerabilna to nije moguće, tada se mora koristiti jedan od drugih navedenih pristupa.

PET KORAKA SAVJETOVANJA

"Pet koraka" je metodologija savjetovanja u obliku modela od pet koraka vezanih za obrazovno savjetovanje i napredovanje u karijeri, od kojih se svaki korak zasniva na onom prethodnom.

Model "Pet koraka" ima tendenciju da se fokusira na probleme, ne na sredstva, stoga savjetnik mora imati na umu da se treba fokusirati i na ključne resurse. Orijetiran je na djelatnost, pojednostavljuje savjetovanje, konkretan je i specifičan. To je eklektičan model koji se zasniva na različitim teorijama savjetovanja.

Sljedeća tabela prikazuje svih pet koraka kroz specifične ciljeve svakog koraka (Tabela 1):

Korak 1	istražiti i razjasniti problematičnu situaciju
Korak 2	proširiti perspektivu
Korak 3	formulirati ciljeve i prekretnice
Korak 4	izraditi i izvršiti plan djelovanja
Korak 5	ocijeniti i pratiti

Tabela 1. Ciljevi modela „Pet koraka“

→ KORAK 1

Osnovni cilj prvog koraka je da se istraži problematična situacija. Problematična situacija se istražuje i razjašnjava iz perspektive pripadnika Oružanih snaga koji traži savjetovanje. Prvi korak se završava nakon toga kada se savjetnik i pripadnik Oružanih snaga zajednički dogovore o definiciji problema. Loš opis problema znatno otežava njegovo rješavanje. Što se tačnije i jasnije problemi formuliraju, to postaje lakše da se nađu odgovarajuća rješenja.

Savjetnik mora što je moguće potpunije “rasplesti”, razjasniti i definirati problematičnu situaciju zajedno s osobom koja traži savjetovanje. Osnova čitavog rada na problemima je da se, prije nego što se počne s njihovim rješavanjem, prvo razjasne i identificiraju problemi. Ovo se može činiti očiglednim, ali ako čovjek ne uzme dovoljno vremena da prvo opiše i razumije problematičnu situaciju, to može znatno otežati rješavanje problema.

Osoba koja traži savjetovanje ne iznese uvijek tokom prvog koraka sve svoje probleme. To znači da je često potrebno tokom 2, 3, 4. i 5. koraka ponovo se vratiti na prvi korak kako bi se istražili novi problemi.

Savjetniku su u prvom koraku potrebne različite vještine, uključujući: slušanje, empatiju (“uživljavanje”), postavljanje pitanja, ohrabivanje (podsticanje vojnika da priča), fokusiranje.

Slušanje. Dobar slušalac umije pokazati razumijevanje. Ohrabruje osobu koja priča klimajući glavom, postavljajući pitanja, govoreći “mhm...”, ili na druge načine pokazujući interes za ono što osoba kaže.

Empatija (“uživljavanje”). Često postoje dvije poruke koje je potrebno slušati: sastavna poruka (faktična informacija, ideje, namjere) i emocionalna poruka. “Uživljavanjem” pokazujete šta ste razumjeli od onoga što Vam je sagovornik izrazio – i svojim riječima i svojim tjelesnim govorom (verbalno i neverbalno). Empatija je bitna kada su osjećaji intenzivni i kada je potreba

sagovornika da ga slušate konkretna, kada je teško za razumjeti ono što sagovornik kaže, kada se razlikuju Vaša predstava i procjene od sagovornikovih (“uživljavanje” Vam može pomoći da razumijete sagovornikovo gledište), kada osjećate da postoji problem i da sagovornik želi da razgovara o njemu, kada imate vremena da slušate (ako ste iznervirani ili nestrpljivi teže Vam je biti empatičan).

Postavljanje pitanja. Ako postavljamo suviše pitanja prekidamo sagovornikovu priču, a neka pitanja mogu biti sasvim besmislena. Ovo bi trebalo biti dijalog. S druge strane, savjetnik ima realnu potrebu da dobije mnogo informacija o problematičnoj situaciji. Zato je uredu postavljati pitanja. Postoje dvije vrste pitanja – otvorena i zatvorena. Na otvorena pitanja se ne može odgovarati riječima “da” i “ne”. Ova pitanja ohrabruju osobu koja traži savjetovanje da priča više. Zatvorena pitanja su dobra ako želite da saznate činjenice (npr.: “Kada ste rođeni?”, “Gdje živite?”, “Jeste li završili školu?”). Na ovakva pitanja se često može odgovarati riječima “da” i “ne”. Drugi, opći savjeti, u vezi s načinom postavljanja pitanja su: postavljajte kratka pitanja, postavljajte pitanja jedno po jedno, čekajte odgovor, nemojte odgovarati na vlastita pitanja, nemojte “saslušavati” osobu koja traži savjetovanje.

Ohrabivanje. Ohrabivanje treba podsticati vojnika koji traži savjetovanje da priča. Ohrabivanje se postiže potvrdnim riječima kao što su: “da”, “mhm”, “stvarno?”, “pričajte više” ili “da, slušam”.

Fokusiranje. Fokusiranje je usmjeravanje fokusa na ono što je bitno: Ko “vlada” problemom?, čije potrebe se ne uzimaju (ili uzimaju) u obzir? (potrebe roditelja, poslodavca, supruga/e, djece), pokušava li klijent preuzeti odgovornost umjesto nekog drugog? Sve ovo može biti indikacija o pitanju odgovornosti.

→ KORAK 2

U prvom koraku fokus je na razumijevanju situacije u kojoj se nalazi osoba koja traži savjetovanje. Međutim, ako gledate na svijet samo njenim očima, ne možete joj ponuditi mnogo toga. Da bi se pronašlo rješenje za problem često je potrebno razviti nove perspektive, odnosno poglede na problem, što je ujedno i cilj drugog koraka. Ponekad osoba koja traži savjetovanje i sama može jasno vidjeti problem, ali joj je teško da odluči šta treba raditi. Naučeni/dotadašnji načini razmišljanja mogu predstavljati prepreku za samu osobu. U takvim slučajevima savjetnik treba razvijati nove pristupe

problemu. Novi pristupi problemu mogu promijeniti situaciju. Uz pomoć savjetnika, osoba koja traži savjetovanje može dobiti pomoć tako da vidi samu sebe i svoje probleme na nov način. Savjetnik se izražava na osnovu svojih teorija, svog pogleda na ljude, svojih kvalifikacija i znanja. Ono na čemu mora biti fokus je omogućavanje osobi koja traži savjetovanje da sama vidi situaciju jasnije – a ne obavezno nalaziti rješenje umjesto nje. Također, savjetnik ne smije “primoravati” osobu koja traži savjetovanje da preuzme perspektivu savjetnika, nego treba raditi na razvijanju osobnog shvatanja osobe koja traži savjetovanje. Može joj se pomoći, npr., proširivanjem znanja o mogućnostima i zahtjevima poslovnog tržišta i slično.

Znanja koja su potrebna u drugom koraku odnose se na rezimiranje iz perspektive savjetnika, konfrontiranje (suočavanje), informiranje i tumačenje.

Rezimiranje iz perspektive savjetnika. Ovdje se moraju na sistematičan način predstaviti sve relevantne činjenice. To stvara fokus i konkretizira ono što je bitno. Savjetnik procjenjuje šta je bitno, a što se ističe u situaciji.

Konfrontiranje (suočavanje). Osnova konfrontacije može biti proturječnost između onog što osoba misli/osjeća i onoga što kaže, onoga što kaže i onoga što radi, njenog pogleda na samu sebe i pogleda drugih na nju, onog što ona jeste i onog što želi biti, i između njenih izraženih procjena i njenog ponašanja. Konfrontacija se sastoji iz tri dijela: empatije/uživljavanja, same konfrontacije i ponovnog predavanja inicijative osobi koja traži savjetovanje.

Primjer:

Osoba koja traži savjetovanje: “Veoma bih želio da se prijavim na oglas za posao – bilo bi interesantno i zarađivao bih veću plaću. Ali onda bih trebao ići na edukaciju još mjesec dana, a ne znam imam li vremena za to. Možda će se žena ljutiti ako budem promijenio posao – tako da mogu zaboraviti na to.”

Savjetnik: “Ustvari biste htjeli taj posao – odgovara Vam više i bolje se plaća. Ali ako ga budete dobili morat ćete se educirati još mjesec dana. Plašite se kako bi žena reagirala (empatija/uživljavanje). S jedne strane imate dobre razloge što se interesirate za posao, ali niste sigurni trebate li se prijaviti zbog toga što ne mislite da će se Vaša žena obradovati promjeni posla (konfrontacija). Je li to tačno? (inicijativa se ponovo predaje osobi koja traži savjetovanje).

Informiranje. Informiranje je obavještanje osobe o činjenicama o obrazovanju, o poslovnom tržištu i o društvu. Osoba koja traži savjetovanje možda ima netačne informacije i osjeća potrebu da mu pomognete u davanju tačnih informacija.

Tumačenje. Svrha je da osoba koja traži savjetovanje ima mogućnost istražiti razne vrste gledišta na ono što je izbilo na površinu. Tumačenjem savjetnik nudi drugačiji prilaz situaciji koji osoba koja traži savjetovanje može prihvatiti ili odbiti.

→ KORAK 3

Nova perspektiva razjašnjava problem do tačke u kojoj postaje jasno šta treba raditi u općem smislu. Zadatak trećeg koraka je formuliranje ciljeva i prekretnica, nalazi se više varijanti rješenja, procjenjuju se posljedice svakog načina. U ovom koraku se saznaje šta je to što osoba želi, određuju se ciljevi koji su konkretni i specifični. **Radi se o ciljevima pripadnika Oružanih snaga – ne o ciljevima savjetnika!** To treba da budu ciljevi koji doprinose rješavanju problema, ili tome da osobi koja traži savjetovanje postane lakše izboriti se s problemom.

Da bi se postigao “konačni cilj” (dodatno obrazovanje, dobiti posao) često su potrebne neke manje prekretnice. Prekretnice su dio procesa postizanja “konačnog cilja”, i one pomažu da taj proces bude izvodljiviji i da osoba doživi osjećaj uspjeha.

Kako izgledaju dobri ciljevi?

Oni su:

Jasni i konkretni. Jasnost i konkretnost olakšava izabiranje načina djelovanja koji vode do ispunjenja cilja. Primjer: “Želim biti bolji u matematici.” (želja) – “Na sljedećem ispitu moram dobiti ocjenu 9!” (cilj).

Mjerljivi i provjerljivi. Osoba koja je savjetovana mora biti u mogućnosti da na kraju procijeni je li dostigla željeni cilj ili ne.

Realistični. Nemojte postavljati suviše visoke ciljeve. Kako bi se cilj postigao treba da postoje određeni resursi. Vanjski uvjeti ne smiju spriječiti dostizanje cilja. Cilj mora biti pod kontrolom osobe koja je savjetovana.

Postavila ih je osoba koja je savjetovana. Često se očekuje od savjetnika da nađe odgovore i rješenja za osobu koja traži savjetovanje. Međutim, ta

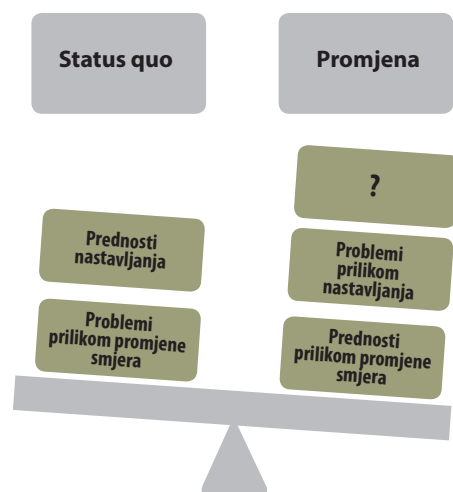
osoba mora sama imati kontrolu nad postavljenim ciljevima, zato što je inače malo vjerovatno da će uspjeti dostići ih.

Formuliranje ciljeva mora biti tačno. Je li formuliranje ciljeva dovoljno tačno da bi se lako mogle preduzeti mjere da ih se dostigne? Može li cilj da se dostigne u dogledno vrijeme? Ako je odgovor "da", možete da pređete na korak 4.

Moguće tehnike savjetovanja u 3. koraku:

Tehnika snova/sanjarenja. Volja da se nešto učini gotovo uvijek dolazi nakon želje da se to uradi. Ukoliko možete pronaći određenu želju koju želite ostvariti u budućnosti, također ćete biti u mogućnosti da radite tehniku sanjarenja. Ukoliko osoba koja je savjetovana ima poteškoća sa snovima i željama, proces odlučivanja može biti veoma težak. Savjetujte osobu da pusti mašti na volju. Ne postoje ograničenja u pogledu vremena niti mjesta. Osoba treba zamisliti kako bi se problem mogao riješiti u svijetu u kojem je sve moguće. Nakon toga, snove je potrebno izraziti što je moguće preciznije. U nastavku snovi mogu biti postavljeni u realan kontekst. Ovo je način otvaranja različitih puteva za nalaženje dobrih rješenja za osobu koja traži savjetovanje.

Grafikon balansa. S klijentom također možete napraviti grafikon balansa. To je racionalniji pristup u kojem se balansiraju razni ZA i PROTIV promjene. Ukoliko radimo u smjeru promjena, naglasak bi trebao biti na strani promjene.



Odredite motivaciju potrebnu za postizanje cilja. Drugačiji pristup je da se obrati pažnja na motivaciju za postizanje cilja. Je li važno i je li moguće?

NISKA VAŽNOST NISKA MOGUĆNOST	NISKA VAŽNOST VISOKA MOGUĆNOST
VISOKA VAŽNOST NISKA MOGUĆNOST	VISOKA VAŽNOST VISOKA MOGUĆNOST

→KORAK 4

U ovom koraku se zajedno identificiraju različite varijante djelovanja koje mogu dovesti do ciljeva, i razrađuje se plan djelovanja, odnosno plan dostizanja tih ciljeva. Radi se o planu koji, korak po korak, pokazuje kako se mogu dostići ciljevi. Plan djelatnosti mora biti strukturiran, i može biti potrebno da ga se razdijeli na manje dijelove. Za svaki cilj ili djelimični cilj izrađuje se plan djelatnosti.

Primjer:

Michael treba da traži posao. Plan se može sastojati iz sljedećih djelimičnih ciljeva (sastavnih dijelova): postići jasan pregled svih mogućih, dostupnih poslova, identificirati poslove za koje se čini da imaju najbolju perspektivu za budućnost, stupiti u kontakt i saznati više o poslovima, tražiti izabrane poslove, pripremiti se za intervju. Za svaki djelimični korak se sada razrađuje plan djelatnosti. Plan za prvi djelimični cilj može biti čitanje poslovnih oglasa, stupanje u kontakt s porodicom, prijateljima, kontaktiranje Poslovnog centra itd.

U ovom koraku zadaci savjetnika su pomoći vojniku da istraži sve razumljive načine da se postigne cilj, pomoći vojniku da izabere najbolji pravac djelovanja, pomoći mu u izradi plana djelovanja, pomoći mu u izvršavanju plana.

Ovaj korak može sadržavati izradu vremenskog okvira: kada savjetovana osoba treba šta učiniti? Kada će se ponovo sastati sa supervizorom? Može li kontaktirati supervizora tokom procesa?

→ KORAK 5

Ciljevi zadnjeg, petog koraka su procjena (evaluacija) i praćenje. Evaluacija ili procjena treba da bude povratni dio procesa savjetovanja, gdje se savjetnik i osoba koja je savjetovana zajedno zaustavljaju da sagledaju gdje se nalaze u procesu. Ovo može biti na kraju razgovora ili na kraju dužeg procesa savjetovanja. Procjena je sistematični pregled posljedica toga što radimo i ona uključuje i pripadnika Oružanih snaga i savjetnika. Procjena podržava pripadnika Oružanih snaga da identificira svoje napretke, a savjetnika da ojača svoju praksu. Ovdje se procjenjuje jesu li ostvareni postavljeni ciljevi. Savjetnik treba procijeniti je li se osoba koja je tražila savjetovanje sada spremna suočiti sa sličnim situacijama. Ako ciljevi nisu postignuti cijeli proces se sprovodi ponovo, ispočetka.

Evaluacija može sadržavati sljedeće sastavne dijelove (pitanja/nedovršene rečenice):

- *Kada ste došli kod mene, tražili ste pomoć da...*
- *Sebi ste postavili sljedeći cilj...*
- *Onda ste, da biste postigli svoje ciljeve, došli do sljedećeg plana...*
- *Kroz savjetovanje ste naučili/dobili pomoć da...*
- *Sada se nalazite...*

Nakon završetka savjetovanja preporučljivo je da savjetnik evaluira vlastitu metodu rada. Tu se obično traže odgovori na tri pitanja:

1. *Koliko sam efikasan i dobro radio s osobom koju sam savjetovao?*
2. *Šta ja sam mogu naučiti od ovog savjetovanja, kako bih ubuduće radio bolje kao savjetnik?*
3. *Da smo djelovali na drugi način, da li bismo postigli bolji rezultat?*

Izvori za evaluaciju:

Kolege ili nadzornik. *Možete pozvati kolegu ili nadzornika na razgovor. Njihova povratna informacija bi trebala biti konstruktivna i konkretna kako bi savjetnik dobio mogućnost da poboljša svoju metodu rada.*

Savjetnik. *Možete samoprocjenjivati ako – uz dozvolu osobe koju ste savjetovali – zapisujete razgovore (zvuk/video). To Vam daje mogućnost da*

uradite konkretnu analizu savjetovanja.

Osoba koja je savjetovana. *Možete konkretno pitati savjetovanu osobu koliko je za nju savjetovanje bilo korisno i efikasno.*

Za evaluaciju je bitno da razjasnite samom sebi na šta želite dobiti povratnu informaciju.

To bi moglo biti:

Kvantitet. *Koje mjerljive rezultate je dalo savjetovanje? Npr. da je tražio posao, dobio posao, itd.*

Kvalitet. *Koje rezultate je dalo savjetovanje? Npr. realističniji prilaz problemima, dobio je više samopouzdanja, i sl.*

Vremenski okvir. *Je li vremenski okvir bio umjeren? Bismo li postigli više rezultata da smo na raspolaganju imali više vremena? Ako da, zašto nismo imali više vremena?*

Model savjetovanja. *Jesam li se držao modela savjetovanja? Jesam li primijenio najefikasnije metode i vještine za ovaj problem? U kojim oblastima moram unaprijediti slične slučajeve savjetovanja? Model daje strukturu koje se možete držati u Vašem radu. Kada vladate metodama i modelima, primjenjivanje postaje fleksibilnije.*

VOĐENJE RAZGOVORA

Vođenje razgovora posjeduje određene karakteristike koje su neophodne za uspješnu realizaciju razgovora, a koje su navedene u nastavku.

Jedna od bitnih karakteristika uspješnog vođenja razgovora je **potvrđivanje**. Potvrđivanjem savjetnik može izaći u susret pripadniku Oružanih snaga iz perspektive samog pripadnika. Potvrđivanje može otvoriti razgovor, tako da pripadnik poželi više pričati. Klasični oblici potvrđivanja mogu biti klimanje glavom, izgovaranje riječi "da", "razumijem to" ili "mhm".

Kongruentnost (podudarnost) je također važan element u vođenju razgovora. To što kažemo i to što radimo treba biti povezano. Govor tijela može isticati našu poruku. Ovdje se govori o kongruentnosti savjetnika, kao i kongruentnosti osobe koja je savjetovana. Savjetnik može riskirati da ga savjetovana osoba vidi kao neiskrenog ili površnog, jer govor tijela može pokazivati drugačiju priču ili percepciju kod pripadnika Oružanih snaga. Isto tako, vrlo je važno posmatrati govor tijela savjetovane osobe – postoji li veza između toga što ona kaže i toga što pokazuje govorom tijela. Kažite joj to što primjećujete: "Mrštite se", ili: "Uzdišete".

Ponavljanje je pojam koji se odnosi na ključne izraze pripadnika Oružanih snaga tokom vođenja razgovora. Ukoliko se tokom razgovora ponavljaju određene riječi ili rečenice, to može pomoći da se sazna nešto više o njemu, odnosno koliki je značaj koje one za njega imaju.

Istraživanje se odnosi na provjeravanje utisaka, npr.: "Mogu li to razumjeti tako da...?", "Imam utisak da...", „Je li to tačno?".

Metakomunikacija je pojam koji se odnosi na to kada govorimo o razgovoru, npr.: "Sada imam utisak da ovo ne vodi nikuda", ili: "Govorimo li o različitim stvarima?"

Recite "ja", ne "ti". Ukoliko se to što kažete odnosi na Vas i Vaše lične opservacije, umjesto da time tumačite namjere pripadnika Oružanih snaga, postoji veća mogućnost da komunikacija ostane otvorena, npr.: "Ja ne znam kako doprijeti do Vas", umjesto: "Vi me ne slušate".

Za uspješno vođenje razgovora bitno je postavljanje konkretnih pitanja o problemu, odnosno podrobnije razjašnjenje određenog problema o kojem se razgovara, npr.: "Je li problem u ovome ili u tome?" Ili: "Kako se problem pokazuje u svakodnevnom životu?"

Ciljna pitanja mogu fokusirati razgovor, kako se ne bi razgovaralo o previše aspekata istovremeno, npr.: "Šta želite dobiti od ovog razgovora?" Ili: "Šta ćete raditi drugačije poslije razgovora?"

Odnosna pitanja mogu pomoći u definiranju uloga savjetnika i pripadnika Oružanih snaga. Ova pitanja je bitno postaviti na početku razgovora kako bi očekivanja bila usklađena, npr.: "Šta očekujete od mene tokom ovog razgovora?" Ili: "Želite li da budem Vaš savjetnik, Vaš prijatelj, ili...?" Bitno je ne ponuditi nešto što ne možete dati (npr. dostupnost tokom vikenda, i sl.).

Okvirna pitanja mogu ograničiti i konkretizirati savjetovanje, npr.: "Koliko vremena imamo za razgovor?" Kao savjetnik možete imati vremensko ograničenje. U tom slučaju započnite razgovor s npr.: "Danas na raspolaganju imamo jedan sat."

TEŽAK RAZGOVOR

Smatra se da je sa savjetovanom osobom težak onaj razgovor koji je težak Vama lično, kao savjetniku. Tako se od osobe do osobe razlikuje šta za nekog znači težak razgovor. Jako je bitno, kada je u pitanju ovakav razgovor, ojačati kompetencije savjetnika iz oblasti komunikacije u vezi s teškim razgovorom, kako bi prenio poruku pristojno i s poštovanjem, bez gledanja s visoka na osobu i tako osigurao opće shvaćanje (razumijevanje) problema osobe koju savjetuje.

Težak razgovor zahtijeva određenu pripremu za razgovor, odnosno postavljanje određenih pitanja i davanje odgovora na njih:

- Šta je najgore što se može desiti?
- Šta morate reći?
- O čemu se može pregovarati?
- Kakva je pozadina?
- Šta želite postići razgovorom?
- Šta biste željeli izbjeći u razgovoru?
- Zatražite pomoć!

Priprema je, kao i struktura razgovora, veoma važna za uspješno održavanje razgovora, odnosno toka razgovora.

Kada se pripremate za razgovor zapišite najvažnije tačke. Koje su tri najvažnije stvari koje morate reći ili pitati tokom razgovora?

Zapišite pozadinu za razgovor. Koje su činjenice? Koja je bila Vaša reakcija i šta želite da druga osoba učini drugačije?

Šta je to što želite dobiti od razgovora? Šta je Vama potrebno kako biste osjećali da je razgovor uspješan?

Također, može biti od važnosti da razmislite o onome što je to iz prošlosti što je moglo učiniti da tok razgovora bude manje uspješan. Šta je to što biste željeli izbjeći, ako je ikako moguće, tokom razgovora?

Struktura razgovora zavisi od toga kakav razgovor se zapravo održava. Često je od velike pomoći za osobu s kojom vodite razgovor da joj pokažete da je slušate. Pitajte ako imate neke nedoumice. To je također način pokazivanja da slušate. Podijelite ono što ste primijetili na neutralan način, bez interpretacije. Podijelite svoje osjećaje na način u kojem preuzimate odgovornost za vlastita iskustva. Drugi ljudi mogu doživjeti istu situaciju na drugačiji način. Budite specifični u onome što želite da druga osoba promijeni u svom ponašanju i pokušajte razumjeti način na koji druga osoba gleda na situaciju.

Kada razgovor nije uspješan – naučite nešto i iz njega, Rim nije sagrađen u jednom danu!

Priznavanje (prihvatanje) je također bitna odlika uspješnog toka teškog razgovora, a postiže se klimanjem glavom na tvrdnje druge osobe, potvrdnim odgovaranjem, refleksijom (odražavanjem) govora tijela i izražavanja druge osobe, identifikiranjem sa stajalištima druge osobe, te postavljanjem pitanja koja istražuju detalje o stajalištima i planovima drugih osoba. Na taj način druga osoba osjeća da ste Vi tu zbog nje, da ste povezani, da je značajna i da je njen način percipiranja svijeta opravdan.

U nastavku (Tabela 2) su navedene značajke diskusije naspram značajki dijaloga. Poželjno je da se bude u dijalogu s osobom koja je savjetovana:

Diskusija	Dijalog
- Uvjeravanje	- Ispitivanje
- Ja znam sve	- Možemo jedno od drugog nešto i naučiti
- Ja imam sve prave odgovore	- Zajedno ćemo postići dobre rezultate
- Ja ću ti pokazati zašto griješiš	- Dijelimo iskustva i kompetencije
- Ja slušam kako bih pronašao greške	- Usudujemo se tražiti zajedno novo rješenje
	- Slušam kako bih razumio

ETIKA U SAVJETOVANJU

Kada se uspostavi korpus savjetnika, relevantno je započeti s raspravom o nekoliko osnovnih etičkih principa ponašanja, npr.:

- *Poštovanje ljudske vrijednosti*
- *Nenamjerno vrijeđanje nekoga ili donošenje štete nekome*
- *Integritet u odnosima*
- *Odgovorno zbrinjavanje*
- *Odgovornost u vezi sa zajednicom*
- *Poštovanje samoopredjeljenja.*

Etička načela:

- a) *Dobročinstvo: proaktivnost u promicanju klijentovih najboljih interesa*
- b) *Vjernost: poštivanje obaveza prema klijentu i održavanje integriteta u savjetodavnom odnosu*
- c) *Dobročudnost: ne nanositi namjerno štetu klijentu i uzdržavati se od radnji koje riskiraju nanošenje štete*
- d) *Autonomija: poštivanje prava klijenta na samoopredjeljenje*
- e) *Pravda: poštivanje dostojanstva i pravedan tretman svih osoba*
- f) *Društveni interes: poštivanje potrebe da se bude odgovoran prema društvu.*

Etička načela/etički kodeks koji se koristi u sklopu danskog modela je preuzet s web stranice Kanadske asocijacije za savjetovanje i psihoterapiju www.ccpa-accp.ca, a u narednom tekstu su navedene smjernice koje se mogu aplicirati u procesu tranzicije.

Proces etičkog donošenja odluka: *Ovaj kratak pregled pristupa u procesu donošenja odluka u etici je obezbijeden kako bi savjetnici imali neke smjernice prilikom donošenja etičkih odluka i rješavanja etičkih dilema.*

1. ETIČKO DONOŠENJE ODLUKA BAZIRANO JE NA NAČELIMA

- a) *Korak 1 – Koja su ključna etička pitanja u ovoj situaciji?*
- b) *Korak 2 – Koja su etička načela iz CCPA Etičkog kodeksa relevantna za ovu situaciju?*
- c) *Korak 3 – Koja od 6 etičkih načela su od najveće važnosti u datoj situaciji?*
- d) *Korak 4 – Na koji način se etička načela mogu primijeniti u ovoj okolini i na koji način se mogu riješiti mogući konflikti između načela, te koji su potencijalni rizici i prednosti ove primjene i rješavanja?*
- e) *Korak 5 – Šta mi moji osjećaji i intuicija govore da radim u ovoj situaciji?*
- f) *Korak 6 – Koji bi plan djelovanja bio od najveće pomoći u ovoj situaciji?*

2. ETIČKO DONOŠENJE ODLUKA BAZIRANO NA MORALU

Moralni etički pristup zasniva se na uvjerenju da su savjetnici motivirani da budu čestiti i brižni zbog toga što vjeruju da tako treba biti. Moralna etika usredotočuje se na savjetnika kao etičko sredstvo s kapacitetom da donosi složene etičke odluke. Iako ne postoji metodologija moralne etike "korak-po-korak", sljedeća pitanja mogu biti od pomoći savjetniku u procesu donošenja moralno-etičkih odluka:

- a) *Kojih emocija i intuicije sam svjestan dok razmatram ovu etičku dilemu i šta mi one govore da učinim?*
- b) *Kako moje vrijednosti u ovoj situaciji mogu najbolje pokazati brigu za klijenta?*
- c) *Kako će moja odluka uticati na druge relevantne osobe u ovoj etičkoj dilemi?*
- d) *Za koju odluku mislim da bi bila najbolja?*
- e) *Koja odluka bi najbolje definirala kakav sam kao osoba?*

3. BRZA PROVJERA

- a) *Publicitet – Želim li da ova etička odluka bude objavljena na naslovnoj stranici novina?*
- b) *Univerzalnost – Da li bih napravio istu odluku za svakoga? Ako bi svaki savjetnik napravio ovu odluku, da li bi to bilo ispravno?*
- c) *Pravda – Je li mojom odlukom svako tretiran pravedno?*

A. PROFESIONALNA ODGOVORNOST

Opća odgovornost

Savjetnici održavaju visoke standarde profesionalne stručnosti i etičkog ponašanja, te prepoznaju potrebu za stalnim obrazovanjem i brigom za same sebe kako bi uspješno ispunili ovu odgovornost.

Poštivanje prava

Savjetnici sudjeluju samo u onim praksama koje poštuju pravna, građanska i moralna prava drugih osoba, te djeluju u skladu s čuvanjem dostojanstva i prava svojih klijenata, učenika i sudionika istraživanja.

Granice nadležnosti

Savjetnici ograničavaju svoje savjetodavne usluge i prakse na one koji se nalaze unutar njihovih profesionalnih kompetencija na osnovu njihovog obrazovanja i profesionalnog iskustva. Oni se obraćaju drugim profesionalcima kada potrebe savjetovanja klijenta prelaze nivo njihove stručnosti.

Odgovornost savjetnika i drugih stručnjaka

Savjetnici podrazumijevaju kao normalno međusobno etičko ponašanje, što i od drugih profesionalaca očekuju u svakom trenutku.

Neetičko ponašanje drugih savjetnika

Savjetnici su obavezni da, ako ozbiljno sumnjaju u neetičko ponašanje drugog savjetnika, traže neformalni razgovor s tim savjetnikom, kada je to moguće i prikladno.

Osjetljivost na različitosti

Savjetnici nastoje razumjeti i poštivati različitosti svojih klijenata, uključujući razlike u odnosu na dob, etničku pripadnost, kulturu, spol, invaliditet, religijsku pripadnost, seksualnu orijentaciju i socioekonomski status.

B. ODNOSI U SAVJETOVANJU

Primarna odgovornost

Savjetnici imaju primarnu odgovornost da poštuju integritet i promoviraju dobrobit svojih klijenata. Savjetnici sarađuju s klijentima u osmišljavanju integriranih, individualiziranih planova savjetovanja koji nude razumno obećanje uspjeha i koji su u skladu s mogućnostima i okolnostima u kojima žive klijenti.

Povjerljivost

Savjetodavni odnosi i informacije koje proizlaze iz njih drže se u tajnosti. Međutim, postoje sljedeće iznimke u povjerljivosti:

- a) *Kada je otkrivanje potrebno da bi se spriječila jasna i neposredna opasnost za klijenta ili druge;*
- b) *Kada zakonski uvjeti zahtijevaju da se povjerljivi materijal otkrije;*
- c) *Kada je zaštita potrebna djetetu.*

Dužnost upozoravanja

Kada savjetnici postanu svjesni namjere ili mogućnosti da će klijenti dovesti druge u jasnu i neposrednu opasnost, oni koriste sve mogućnosti koje su im na raspolaganju kako bi ugrožene osobe na vrijeme upozorili na postojanje predvidive opasnosti.

Prava klijenata i informirani pristanak

Kada je savjetovanje pokrenuto, kao i tokom procesa savjetovanja po potrebi, savjetnici informiraju klijente o svrhama, ciljevima, tehnikama, postupcima, ograničenjima, potencijalnim rizicima i koristima od usluga koje će se obavljati, kao i drugim relevantnim informacijama.

Savjetnici se moraju uvjeriti da klijenti razumiju implikacije dijagnoze, naknade i načine na koje se primaju naknade, vođenje evidencije/snimanja, kao i granice povjerljivosti. Klijenti imaju pravo sudjelovati u savjetodavnim planovima, odbiti bilo koje preporučene usluge, i biti obaviješteni o posljedicama takvog odbijanja.

Vođenje evidencije/zapisa

Kako bi pratili slijed i prirodu profesionalnih usluga, u skladu s bilo kojim pravnim, regulatornim ili institucionalnim zahtjevima, savjetnici vode dovoljno detaljno evidenciju/zapise. Oni osiguravaju sigurnost tih zapisa i stvaraju, održavaju, prenose ih i raspoložu njima na način koji je usklađen sa zahtjevima povjerljivosti i drugih načela iz ovog etičkog kodeksa.

Pristup evidenciji/zapisima

Savjetnici shvataju da klijenti imaju pravo na pristup svojoj evidenciji/zapisima sa savjetovanja, kao i da se informacija iz ovih zapisa objavljuje samo uz pisani pristanak klijenta i/ili kada je to u skladu sa zakonom.

Dvojni odnosi

Savjetnici ulažu sve napore kako bi izbjegli dvojne odnose s klijentima koji bi mogli ugroziti profesionalnu procjenu ili koji bi povećali rizik od štete učinjene klijentu. Primjeri dvojnih odnosa uključuju, ali nisu ograničeni na porodične, društvene, finansijske, poslovne i bliske odnose. Kada se dvojni odnos ne može izbjeći, savjetnici preduzimaju odgovarajuće mjere opreza kao što su razjašnjenje uloga, informirani pristanak, konsultacije, kao i dokumentaciju kako bi se osiguralo da je procjena ispravna.

Poštivanje različitosti

Savjetnici aktivno rade na tome da shvate različitost kulturalne pozadine klijenata s kojima rade, i ne odobravaju niti su uključeni u diskriminaciju koja se odnosi na starost, boju kože, kulturu, etničku pripadnost, invaliditet, spol, religijsku pripadnost, seksualnu orijentaciju, bračni ili socioekonomski status.

Savjetovanje s drugim profesionalcima

Savjetnici se o klijentu mogu savjetovati s drugim profesionalcima. Međutim, ukoliko treba otkriti identitet klijenta, to se radi uz pismenu saglasnost klijenta. Savjetnici biraju stručne konsultante na način kojim će se izbjeći stavljanje konsultanta u konfliktnu situaciju ili u situaciju sukoba interesa.

Odnosi s bivšim klijentima

Savjetnici ostaju odgovorni za bilo koje odnose uspostavljene s bivšim klijentima. Ti odnosi mogu uključivati prijateljstva društvene, finansijske i poslovne prirode. Savjetnici moraju biti oprezni prilikom sklapanja ovakvih odnosa i voditi računa jesu li pitanja i odnosi koji su postojali tokom savjetovanja u potpunosti riješeni i pravilno prekinuti. U svakom slučaju, savjetnici traže konsultacije o takvim odlukama.

Više klijenata

Kada savjetnici pristanu da pruže savjetovanje dvjema ili više osoba koje su u određenoj vezi (kao što su muž i žena, ili roditelji i dijete), oni moraju razjasniti na samom početku koja osoba ili osobe su klijenti i kakvu prirodu odnosa će imati sa svakom osobom pojedinačno. Ukoliko se pojave sukobi uloga, savjetnici moraju tu situaciju razjasniti, uskladiti, ili se povući iz svoje uloge na odgovarajući način.

Višestruki pomagači

Ukoliko, nakon ulaska u savjetodavni odnos, savjetnik otkrije da je klijent već u savjetodavnom odnosu, savjetnik je odgovoran raspraviti pitanja u vezi s nastavkom ili prekidom savjetodavnog odnosa. Može biti potrebno, uz pristanak klijenta, ova pitanja raspraviti s drugim pomagačem.

Pružanje usluga putem telefona, telekonferencije i interneta

Savjetnici prate sve dodatne etičke smjernice za usluge dostavljene putem telefona, telekonferencije i interneta, uključujući odgovarajuće mjere opreza u vezi s povjerljivosti, sigurnosti, informiranim pristankom, evidencijom i savjetodavnim planovima, kao i utvrđivanje prava za pružanje takvih usluga u regulatornim jurisdikcijama.

Upućivanje

Kada savjetnici procijene da nisu u mogućnosti klijentu pružiti profesionalnu pomoć, oni izbjegavaju pokretanje savjetodavnog odnosa, ili ga odmah prekidaju. U svakom slučaju, članovi predlažu odgovarajuće alternative, uključujući upućivanje na resurse o kojima su upućeni. Ako klijenti odbiju predloženo upućivanje, savjetnici nisu obavezni nastaviti s odnosom.

Završetak savjetovanja

Savjetnici prekidaju savjetodavni odnos, uz saglasnost klijenta, kad god je to moguće. Na primjer, kada je opravdano jasno da su ispunjeni ciljevi savjetovanja, kada klijent više nema koristi od savjetovanja, kada klijent ne plaća naknadu, kada ranije navedena agencija ili institucionalna ograničenja ne dozvoljavaju nastavak savjetodavnog odnosa, te kada klijent ili druga osoba s kojom klijent ima određeni odnos prijeti ili na drugi način ugrožava savjetnika. Inače, savjetnici ulažu velike napore kako bi se olakšao nastavak pristupa savjetodavnih usluga kada je usluga prekinuta zbog ovih faktora ili eventualne bolesti savjetnika, preseljenja klijenta ili savjetnika, finansijskih poteškoća klijenta itd.

PODRŠKA KOLEGA

Podrška kolega je ponekad neophodna, bilo kada se radi o teškom razgovoru bilo u drugim savjetovanjima u kojima postoji potreba za podrškom, kako bi savjetnik razvio svoje vještine i koristio sebe kao "alat".

Kako pružiti povratne informacije? Kod pružanja povratnih informacija budete određeni i konkretni, dajte i pozitivne i negativne povratne informacije. Informacije bi trebale biti kratke (od 4 do 7 stavki), diskutirajte o tome kako Vaše povratne informacije funkcioniraju, poštuju povjerljivost – ono što je rečeno ostaje među vama.

Preporuke:

- Neka kolega prisustvuje jednoj od Vaših sesija savjetovanja.
- Razgovarajte s kolegom o prisustvovanju sesiji.

- On bi trebao samo prisustvovati i posmatrati, bez uključivanja u sesiju.
- Usaglasite stavove o kojim dijelovima sesije Vam kolega treba pružiti povratne informacije.
- Tražite pristanak savjetovane osobe da Vaš kolega učestvuje – objasnite koja je svrha toga.
- Prođite zajedno s kolegom kroz sesiju. Tražite povratne informacije od kolege.

ŠTA JE SUPERVIZIJA?

METODA SUPERVIZIJE – ODREĐENJE I PROCES

Supervizija je posljednjih godina postala važan oblik profesionalnog savjetovanja i razvoja stručnjaka. To je proces konsultacije koji odražava profesionalne interakcije, probleme kooperacije i komunikacije i baziran je na praktičnom iskustvu. Fokusirana je na interpretaciju procesa, učenje i poučavanje iskustvom i savjetovanjem.

Nužna je u profesionalnom razvoju svih koji neposredno rade s ljudima i jedan je od ključnih načina da se osigura djelotvornost i kvalitet usluga u području (psihološko)socijalnog rada i razvoja. Omogućava kontinuirani razvoj stručnjaka i produbljeno razumijevanje odnosa među ljudima, uzroka nastanka problema i poduzimanje kvalitetnijih intervencija. Pomaže smanjivanju profesionalnog stresa, koji je kod stručnjaka koji rade s ljudima, zbog složenosti i težine (psihološko)socijalnih problema i nedovoljnih mogućnosti njihova rješavanja, iznimno velik. U superviziji stručnjaci, učeći iz svojeg neposrednog iskustva, bolje razumiju životne teškoće korisnika i osnažuju ih za aktivno traženje konstruktivnih rješenja i tako pridonose kvalitetu usluga koje pruža sistem u kojem su zaposleni.

Teme supervizijskog rada različiti su aspekti individualnog razvoja, funkcije uloga, profesionalna biografija, profesionalne kompetencije i oblik funkcioniranja organizacije, no bez ikakvog pritiska na sudionike. Obično počinje s problematičnim situacijama iz profesionalne svakodnevice pojedinca ili tima, a zatim se nastoje izvesti zaključci za profesionalno djelovanje.

Konkretan rad izgleda ovako: sudionici supervizije na početku susreta izaberu jednu situaciju iz svoje trenutačne profesionalne prakse za koju su im potrebni stručna pomoć i podrška. Zajedno sa supervizorom analiziraju situaciju - koji je njihov lični dio u njoj, kako u to ulazi njihova profesionalna uloga i njihovo shvaćanje samoga sebe, kakve posljedice imaju institucio-

nalni okvirni uvjeti i kako su drugi utjecali na situaciju, te nastoje pronaći moguća nova rješenja i orijentacije.

Važan dio učenja u superviziji jest prepoznavanje i razumijevanje vlastitih osobina te njihovih prednosti i nedostataka za profesionalni rad. Razumijevanje i prorada vlastitih postupaka i doživljaja važni su kao i kognitivno shvaćanje problema.

SUPERVIZIJA MOŽE BITI:

- individualna - supervizor i jedan pomagač;
- supervizija u trijadi - supervizor i dva pomagača;
- grupna supervizija - supervizor i tri do sedam pomagača. Prema Hawkins, P. i Shohet, R. (1989, str. 96-108) nekoliko je razloga zašto je moguće izabrati grupnu, a ne individualnu superviziju. Razlozi mogu biti novac, vrijeme i iskustvo. Izbor grupe treba biti pozitivan izbor, a ne kompromis grupe i supervizora. Grupa može osigurati atmosferu podrške i saradništva u kojoj svaki novi član može dijeliti osjećaj tjeskobe i biti svjestan da i drugi dijele slična iskustva. U grupi se dobija i daje, od svih članova grupe i od supervizora, refleksija i feedback;
- timska supervizija - supervizor i tim. Za razliku od grupne supervizije, članovi se nisu sastali samo radi supervizije nego su zajedno i poslovno vezani. Stručnjačka, odnosno „vršnjačka supervizija“ - dva do sedam stručnjaka izmjenjuje se u ulogama supervizora i supervizanata;
- supervizija supervizije - supervizija supervizora nakon završene edukacije.

SVRHA SUPERVIZIJE

- Savjetnik treba postati svjestan svoje profesionalne uloge i odgovornosti,
- savjetnik će dobiti objektivno mišljenje,
- osigurati kvalitet rada s klijentom,
- osigurati profesionalni rast i razvoj pojedinca i pružati mu podršku,

- sudjelovati u otkrivanju i otklanjanju stresa nastalog zbog težine profesionalne uloge,
- razmotrit će svoju sposobnost za izvršavanje radnih zadataka,
- povećavati radne sposobnosti ako je to potrebno,
- osigurati pozitivno okruženje.

PRINCIPI SUPERVIZIJE

- Superviziju treba omogućiti svim socijalnim radnicima,
- interes korisnika uvijek mora biti prvi, osim ako to ugrožava njegovu sigurnost,
- mandat za superviziju daje radna organizacija,
- supervizija je primjerena i sigurna za sudionike,
- supervizija je dijeljenje odgovornosti,
- supervizija je redovita i neometajuća,
- supervizija unapređuje kritičko reflektiranje, kompetentnost, odgovornost i unapređenje prakse,
- supervizija se bazira na razumijevanju i načinu na koji odrasli uče,
- supervizija osigurava odgovarajuće konsultacije.

Prema definiciji ANSE supervizija je namijenjena razvoju pojedinca i organizacija, unapređenju profesionalnog života stručnjaka s obzirom na njihove uloge u kontekstu organizacija u kojima rade.

Supervizija nudi:

- Podršku pri reflektiranju i donošenju aktualnih profesionalnih odluka,
- podršku u izazovnim i zahtjevnim profesionalnim situacijama i konfliktima,

- pojašnjavanje i procesuiranje zadataka, funkcija i uloga,
- podršku u nošenju s procesima promjena,
- inovativna rješenja u novim izazovima,
- profilaksu u prevenciji izgaranja na poslu i nasilju na radnom mjestu.

TOK SUPERVIZIJSKOG PROCESA

U supervizijskom kontekstu polazi se od “donesenog materijala” – neke situacije koju supervizant smatra izazovom. Dakle, polazišnu tačku predstavljaju lični sadržaji i dosadašnja iskustva:

- Šta se dogodilo?
- Šta o tome mislim/osjećam?
- Kakvo je moje dosadašnje iskustvo?

Ova faza omogućava supervizoru da dobije ideju o tome koliko supervizant zna o nekoj temi, koliko je osjetljiv na probleme tog područja te kakva iskustva o tome ima. Istovremeno se u grupi podstiču znatiželja i zanimanje, te raste motiviranost sudionika.

U daljnjem toku supervizije supervizor vodi pojedinca i grupu kroz proces otkrivanja i razumijevanja značenja pitanjima:

- Šta se događa i kako to utječe na mene kao osobu, na nas kao grupu, na klijenta i njegov sistem?
- Koja su teorijska utemeljenja ovoga što se događa, o kojim metodama i intervencijama je riječ?

Tokom supervizije od supervizanata se traži da prošire stečeno iskustvo ili znanje na neku novu životnu situaciju, odnosno da određeni dio vremena provedu promišljajući o novostečenim sadržajima:

- Šta je od toga bilo od pomoći u konkretnom slučaju?
- Šta i kako mogu koristiti ubuduće?
- Grupna supervizija – ideja aktiviranja sudionika, poticanja na razmišljanje, samootkrivanje, samoizražavanje, izlaganje različitim

doživljajima i mišljenjima sudionika grupe, te preuzimanja lične odgovornosti za sudjelovanje i učenje.

- Konstrukcionistački pristup u superviziji – s ciljem razvijanja sposobnosti sagledavanja situacije iz različitih perspektiva i pripremanja studenata za ono što ih očekuje u profesionalnom životu.

INTERVIZIJA

Intervizija je vrsta supervizije i metoda učenja koja ima određene karakteristike. To je *“metoda učenja kojom mala grupa kolega sa sličnim nivoima stručne spreme i radnog iskustva vodi superviziju preko pitanja koja se javljaju u njihovoj radnoj okolini. Intervizija je, dakle, vrsta supervizije u kojoj niko od sudionika ne preuzima stalnu ulogu supervizora.”*

(Hanekamp, 1994)

U intervizijskoj grupi najčešće se susreću stručnjaci koji rade u istom području djelovanja. Interviziju je stoga vrlo lako organizirati u svakoj radnoj okolini u kojoj stručnjaci žele analizirati pitanja koja se pojavljuju u njihovom radu i otežavaju ga. Najbolje je ako se u intervizijske grupe uključuju osobe koje su već sudjelovale u interviziji/superviziji i tada naučile načine i metode rada koje zatim mogu iskoristiti u interviziji.

PRIMJERI IZ PRAKSE U KRALJEVINI DANSKOJ

KARTICA VOJNO-CIVILNIH KOMPETENCIJA

Vojna kartica kompetencija je dosta nova inicijativa u OS Kraljevine Danske. Ona služi da olakša prelazak iz vojnog u civilni život, “pretvarajući” kompetencije stečene u vojnoj obuci u kompetencije koje su poželjne u civilnom životu. U njoj se, uopćeno, razjašnjava koje je kvalifikacije vojno lice steklo tokom službe (PRILOG 1).

U kartici kompetencija nalazi se pregled završenih obrazovanja/kurseva koje je pripadnik Oružanih snaga stekao tokom službe (npr. “vozač” ili “vojni bolničar”), a koji su relevantni u smislu civilne koristi. Civilna korist stečenog obrazovanja/kursa prikazana je kroz tri kategorije: znanja, vještine i kompetencije (PRILOG 2).

Znanja obuhvataju znanja stečena u određenoj oblasti i njihovo razumijevanje. Čovjek je sposoban da svoje znanje postavi u kontekst i da ga objasni drugim ljudima. Znanja se mogu odnositi i na teoriju i na praksu.

Vještine ili sposobnosti su ono što čovjek umije da radi i obavlja. Radi se o praktičnim, kognitivnim, kreativnim ili komunikacijskim sposobnostima.

Kompetencije se odnose na sposobnost primjenjivanja znanja i vještina u datom kontekstu. Tu su “odgovornost” i “samostalnost” važni pojmovi. Primjer prevoda/prenosa kompetencija u civilni kontekst nalazi se u prilogu (PRILOG 3).

BODOVI ZA PRETHODNO ISKUSTVO

U sklopu ove nove inicijative u OS Kraljevine Danske, osobe koje žele započeti obrazovanje u stručnoj oblasti u kojoj već imaju određeno radno iskustvo i/ili kurseve, u mnogim slučajevima za to mogu dobiti bodove.

Dobijanje bodova za prethodno iskustvo znači ili da se vremensko trajanje obrazovanja skraćuje ili da se tokom obrazovanja mogu izabrati neki drugi predmeti.

CV – KRATKA BIOGRAFIJA

Kompetencije na kartici vojno-civilnih kompetencija i iz drugih izvora mogu se primjenjivati u pripremi kratke biografije ili CV-a, koja opisuje osobu (PRILOG 4 i PRILOG 5).

Kratka biografija se može pripremiti na nekoliko različitih načina, ali uvijek sadrži lične podatke (ime, godište, adresa, telefonski broj, bračni status) i kvalifikacije (profesionalne vještine, obrazovanje, kursevi, znanje stranih jezika, IT znanje, lične vještine i lični interesi).

Hronološka/obrnuto hronološka kratka biografija započne sa spiskom poslova, počevši od ili najnovijeg ili najstarijeg. Mnogim poslodavcima sviđa se ova vrsta kratke biografije zbog toga što daje brz pregled.

Kratka biografija se može podijeliti i po vještinama ili funkcijama, pa tako fokus bude na vještinama umjesto na radnim mjestima. Ovakva kratka biografija podijeljena po funkcijama sadrži lične podatke, rezime, radne kvalifikacije, lične kompetencije, obrazovanje, znanje stranih jezika, IT znanje, radna mjesta i pozicije.

REHABILITACIJA

Rehabilitacija je ciljani i vremenski ograničen proces saradnje između pripadnika Oružanih snaga, bliskih osoba (članovi porodice pripadnika ili osobe koje imaju blisku emotivnu vezu s pripadnikom Oružanih snaga) i stručnjaka, koji se bazira na općoj životnoj situaciji. Svrha je da vojno lice/veteran koji ima ili rizikuje da dobije značajna ograničenja u fizičkoj, psihičkoj i/ili socijalnoj sposobnosti funkcioniranja postigne samostalan život. Rehabilitacija se zasniva na sveukupnoj životnoj situaciji i na svim odlukama vojnog lica/veterana, a sastoji se od koordiniranih i povezanih napora zasnovanih na znanjima.

Ciljna grupa za rehabilitaciju su pripadnici Oružanih snaga koji su tokom međunarodne misije dobili trajne fizičke i/ili psihičke povrede, koji imaju trajno sniženje funkcionalnosti, što izaziva značajan gubitak radne sposob-

nosti u poređenju s njihovom prošlom funkcionalnošću.

Rehabilitacija služi da se povrijeđenom osoblju koje spada u ciljnu grupu trajno obezbijede najbolji uvjeti kako bi mogli produžiti karijeru u Oružanim snagama ili izvan njih. Povrijeđena vojna lica/veterani OS karakteristični su po mnoštvu različitih potreba – psiholoških, medicinskih, socijalnih, pravnih, ličnih i onih koje se odnose na tržište rada. Ove različite potrebe zahtijevaju učešće različitih stručnih grupa. Samo uz holističke, međustrukovne napore, s fokusom i na zdravstvene i na kontekstualne faktore, može se ispuniti cilj obezbjeđivanja ratnim veteranima u Oružanim snagama adekvatna rehabilitacija.

Srž programa rehabilitacije su buduće poslovne i edukativne perspektive, što u početku često obuhvata razna socijalna pitanja i programe fizioterapijske rehabilitacije. Na takav način se cilja na ojačanje sposobnosti rada i u većem dijelu slučajeva sticanje novih kompetencija u procesu rehabilitacije, s ciljem preuzimanja novih poslovnih dužnosti.

Karakteristika procesa rehabilitacije odnosi se na činjenicu da se radnici nalaze u novoj životnoj situaciji, odnosno u životnoj krizi. Može im biti teško rukovati čak jednostavnim stvarima, poslovni život i privatni život se miješaju, a često im je potreban određen vremenski period da prođu proces razumijevanja i razjašnjenja.

Veoma značajan aspekt rada s pripadnicima Oružanih snaga u rehabilitaciji je da se zasnivaju na aktivnoj saradnji između povrijeđenog lica, eventualno njegovih najbližih osoba i Oružanih snaga. Put od povređivanja do ponovnog zaposlenja na novoj poslovnoj dužnosti može biti izuzetno težak i obuhvata mnogo raznih aktera unutar Oružanih snaga i izvan njih.

Okolo svake osobe stvara se tim koji se sastoji od koordinatora, savjetnika za posao i obrazovanje, socijalnog savjetnika, (eventualno) psihologa, (eventualno) ljekara, (eventualno) oficira za upravljanje personalom. Opći cilj je da povrijeđena vojna lica/veterani dobiju što bolje uvjete za potpun život uprkos smanjenoj sposobnosti funkcioniranja. U timu je bitno da postoji određen način kontaktiranja za vojno lice/veterana, kako ne bi bio zbunjen količinom ljudi koji ga okružuju i koji ga podržavaju svako sa svojom ekspertizom.

PLAN ZA REHABILITACIJU (AKCIONI PLAN)

Program rehabilitacije je koordiniran i povezan proces, koji se zasniva na saradnji i učestvovanju saradnika. Postavljaju se ciljevi za proces rehabilitacije i izrađuje se plan rehabilitacije. Konkretno se izrađuje profil o kompetencijama i željama, te o poslovnoj i obrazovnoj budućnosti. Saradnja s nadležnim civilnim organima i institucijama vlasti, kao i razjašnjenje ponuda i mogućnosti, često su važne aktivnosti u procesu rehabilitacije. Program rehabilitacije se opisuje i dokumentira u planu aktivnosti, koji se uvijek zasniva na individualnoj i konkretnoj ocjeni kompetencija pripadnika Oružanih snaga i na njegovim željama.

Plan za rehabilitaciju (akcioni plan) je jednostavan model koji se primjenjuje dinamično i kao dokumentacija (PRILOG 6 i PRILOG 7). Svrha akcionog plana je dokumentiranje djelatnosti, konkretnih akcija i kontrole lica odgovornih za djelatnost i procjenu. Također, svrha je razjasniti i održati ciljeve, napraviti pregled napretka pripadnika Oružanih snaga (vremenski okvir), istaknuti napredak i profesionalna očekivanja, dati bolje razumijevanje toga za koje zadatke je odgovoran savjetnik za posao i obrazovanje odnosno socijalni savjetnik (i moguće drugi zadaci, koje rješavaju druge osobe), te pojednostaviti prosljeđivanje informacija koordinatoru i drugim osobama u timu za rehabilitaciju.

Akcioni plan je interni radni instrument kojeg primjenjuju savjetnik za posao i obrazovanje i socijalni savjetnik. To je instrument za nastavak i procjenu sa svrhom saradnje i orijentacije o ciljevima, ali nije ni kompletan dnevnik niti kompletna medicinska dokumentacija. Akcioni plan je fiksni dokument koji odražava ciljeve, koji po potrebi ocjenjuje i podešava odgovorni savjetnik, i koji se izrađuje u dogovoru s vojnikom. On se primjenjuje pozitivno u odnosu na pripadnike Oružanih snaga s fokusom na resursima, tako da može biti motivacioni faktor u procesu.

Ocjenjuje se konkretno i individualno, zavisno od toga potpisuje li pripadnik Oružanih snaga plan ili ne. Međutim, savjetnik u svakom slučaju mora zapisati (s datumom) ako je pripadnik Oružanih snaga pregledao plan i bilo koja druga ažuriranja.

Posebna pažnja posvećuje se povjerljivosti i principu o relevantnosti u vezi s ispunjavanjem i obavijestima. U akcionom planu je dogovoreno/zapisano kako će biti informirani oficir za misije i unapređenje, komandir i, posebno, vojnik. Pripadnik Oružanih snaga treba uvijek imati mogućnost da vidi svoj

akcioni plan, treba mu uvijek ponuditi mogućnost da učestvuje u njegovoj izradi, s obzirom na to da su u pitanju njegov život i planovi za budućnost koji su u njemu opisani.

Oblik i tehnički sadržaj akcionog plana treba odraziti svrhu o vizualizaciji napredaka i saradnje. Jednostavnost u primjeni plana važnija je od (pre) visokog broja svrha i ciljeva. Plan pruža kratki pregled ličnih zadataka i historije, te zahtijeva pripremljeni socijalni izvještaj (ili drugi dodatni i/ili pun opis).

U procesu razjašnjenja se pokušavaju razjasniti glavni ciljevi koji moraju biti jasni i konkretni, mjerljivi i provjerljivi, realistični, a postavlja ih pripadnik Oružanih snaga – ciljevi se uvijek mogu promijeniti.

Da bi se postigao “konačni cilj” važno je imati nekoliko prekretnica. Prekretnice pružaju motivaciju i zadržavaju fokus na rezultatima, one razjašnjavaju sam proces i one nam pokazuju je li potrebno “podesiti” glavni cilj.

Akcioni plan se može čuvati kao pisani dokument u ličnom dosijeu pripadnika Oružanih snaga ili na računaru. Koordinator čuva plan kao registriran, zaključan dokument. Plan treba biti dostupan. Obratite pažnju na to ko ima pristup planu. Tako se čuva svaka vrsta plana (ili koliko je potrebno), i može se naknadno ažurirati. Savjetnik odlučuje na osnovu prirode procesa koliko dugo se nastavlja plan i kada treba izraditi novi plan kao novi dokument koji mora rezimirati proces rehabilitacije, tako da je plan i dalje izvodljiv.

Oružane snage Kraljevine Danske mogu povrijeđenim pripadnicima Oružanih snaga s trajnim smanjenjem sposobnosti funkcioniranja u nekim slučajevima ponuditi daljnje zaposlenje u Oružanim snagama, ako to odgovara željama pojedinca i omogućava mu da dalje upotrebljava i razvija svoje kompetencije. Ukoliko to nije u skladu s potrebama Oružanih snaga, ili ako nije u skladu sa željama povrijeđenog pripadnika, Oružane snage će ga podržati u prelasku u civilno zaposlenje.

PRILOG 1.

KARTICA VOJNO-CIVILNIH KOMPETENCIJA

PRILOZI

(modeli korišteni u radu
Veteranskog centra
Kraljevine Danske)

Rok zapošljavanja: _____

Opći lični podaci: _____

KARTICA O CIVILNOJ KORISTI OBRAZOVANJA U ORUŽANIM SNAGAMA

- Znanja s civilnom koristi
- Vještine s civilnom koristi
- Kompetencije s civilnom koristi

Pregled završenih kurseva s civilnom koristi

Naziv obrazovanja/kursa	Trajanje	Period
- Osnovni kurs kopnenih snaga	4 mjeseca	ISAF, Afganistan
- Kurs snaga reakcije kopnenih snaga	8 mjeseci	
- Međunarodna misija	6 mjeseci	
- Kurs aklimatizacije i reintegracije	3 mjeseca	
Drugi kursevi s civilnom koristi		
- Obrazovanje za vojnog bolničara		
- Obrazovanje za logističkog pomoćnika		
- Obrazovanje za kancelarijskog pomoćnika		
- Obrazovanje za načelnika na osnovnom nivou (kaplar)		
- Obrazovanje za vozača kamiona s opasnim teretom		

OSNOVNA EDUKATIVNA KORIST KURSA ZA SNAGE REAKCIJE KOPNENIH SNAGA

Opća civilna korist u tabeli niže obuhvata znanja, vještine i kompetencije koje su postignute u vezi s kursom za snage reakcije kopnenih snaga i sljedećom međunarodnom misijom.

Komunikacija Napredovati/ doprinosti i priznavati značaj dijaloga	Izražava se jasno i tačno. Aktivno se trudi da razumije smisao izjava drugih ljudi. Dozvoljava postojanje razlika u stavovima. Jasno izražava svoje ideje. Umije komunicirati o zadacima na engleskom jeziku.
Saradnja Ojačati poslovne veze	Aktivno doprinosi zajedničkom rješavanju zadatka. Rješava konflikte i neslaganja kada se pojave. Pokazuje pažnju, obziran je i uvažava druge ljude. Pokazuje razumijevanje za različite potrebe. Poznaje vlastitu ulogu i ulogu drugih ljudi tokom radnog procesa. Umije saradivati s ljudima drugih nacionalnosti, te pokazuje tolerantnost i razumijevanje za druge kulture. Preuzima odgovornost za samog sebe i za druge.
Sistematizacija Stvoriti red, sigurnost i svjesnost u rješavanju zadataka	Radi na strukturiran način, postavlja prioritete između svakodnevnih zadataka, tako da se resursi primjenjuju na pravilan način. Može isplanirati svoje vrijeme i drži se dogovora u izvršenju rada. Uzima u obzir bitne detalje.
Analitičko razmišljanje Djelovati na promišljenoj osnovi	Skuplja relevantne informacije na sistematičan način i razjašnjava probleme prije nego što postanu suviše veliki. Razdjeljuje probleme u dijelove kojima se može lako rukovati. Pri izboru rješenja traži moguće uzročne veze i razmišlja o alternativnim mogućnostima.
Profesionalizam Koristiti znanja, vještine i stavove za kompetentno ponašanje	Demonstrira potrebna znanja i pokazuje potrebne vještine vezane za zadatak. Pokazuje svjesnost o kvalitetu. Aktivno traži da razvija svoje stručne kompetencije i koristi te napore u rješavanju zadatka. Svoja stručna znanja stavlja na raspolaganje drugima.
Inicijativa Započeti svrsishodne i potrebne aktivnosti	Pokazuje spremnost da donese odluke i umije samostalno započeti rješavati zadatke i probleme na osnovu skupljenih informacija. Pokazuje spremnost i optimizam pri rješavanju novih zadataka. Doprinosi konstruktivnim prijedlozima o poboljšanjima i pokazuje spremnost da ih izvrši.
Orijentacija prema rezultatima Osiguravati da se dostignu ciljevi	Drži fokus na ciljevima i trudi se da ih dostigne unutar dogovorenog okvira. Efikasan je u rješavanju zadatka. Pokazuje čvrstinu pri rješavanju zadataka i problema. Postiže kvalitetne rezultate uz poštivanje određenih ciljeva.

Prevladavanje pritiska Sačuvati spособnost djelovanja pod stresom	Pod pritiskom drži kontrolu i mirno se ponaša. Pokušava riješiti zadatak uprkos vanjskim pritiscima. Umije prepoznati i spriječiti djelovanje stresa i pritiska kod sebe samog i kod kolega. Pokušava, kad je god moguće, uticati na faktore koji izazivaju stres – uključujući odbijanje (preuzimanje više posla) i traženje da mu se pomogne.
Kompletna orijentacija Prilagoditi se novim zahtjevima	Uključuje perspektive koje su izvan vlastitih stručnih granica. Pokazuje razumijevanje prema tome kako rješenje vlastitih zadataka utiče na rješenje zadataka drugih osoba. Doprinosi tome da aktivnosti na vlastitom području ispunjavaju opći cilj preduzeća.
Fleksibilnost Prilagođavanje	Prilagođava se promjenjivim zahtjevima i uvjetima. Pokazuje spremnost da radi stvari na nove načine. Kada je to potrebno preuzima nove zadatke ili mijenja poslovne rutine.

CIVILNA KORIST OBRAZOVANJA ZA KAPLARA

Korist učenja obuhvata znanja, vještine i kompetencije koje je vojnik dobio tokom obrazovanja/kursa.

Znanja

- 1) Posjeduje znanja o ljudskoj psihologiji, uključujući reakcije na dugoročni pritisak.
- 2) Posjeduje razumijevanje za povezanost između pritiska i potrebe pojedinca za sigurnošću i odmorom, kao i za prevazilaženjem stresnih događaja.
- 3) Posjeduje znanja o faktorima koji utiču na interakciju između komandira i malih grupa koje on vodi.

Vještine

- 1) Umije procijeniti vlastito ponašanje i vlastiti stil rukovođenja malim grupama.
- 2) Tokom praktičnog rukovođenja malim grupama umije aktivno primijeniti različite vrste komunikacije.
- 3) Umije primijeniti metodu rukovanja konfliktima kao metodu rukovođenja.

Kompetencije

- 1) Umije voditi manje grupe saradnika i izabrati optimalni stil rukovođenja u različitim praktičnim vodećim funkcijama.
- 2) Umije riješiti probleme rukovođenja i saradnje na osnovnom nivou u vezi s rukovođenjem malim grupama.
- 3) Umije primijeniti i koristiti raspoložive resurse s ciljem dostizanja što boljih rezultata.

Rok trajanja obrazovanja za kaplara: 30 sati, i nakon toga praktično iskustvo u oblasti.

Rukovodeća klasifikacija u nacionalnom okviru kvalifikacija: Nivo 3

CIVILNA KORIST OBRAZOVANJA ZA VOJNOG BOLNIČARA

Korist učenja obuhvata znanja, vještine i kompetencije koje je vojnici dobio tokom obrazovanja/kursa.

Znanja

- 1) Posjeduje znanja o pojmovima, principima i procesima u vezi s procjenom simptoma i povreda, kao i o liječenju povreda tipa "MABCDE"¹, opekotina, promrzlina, hipotermije i hipertermije.
- 2) Posjeduje znanja o funkciji, anatomiji i fiziologiji najvažnijih organskih sistema, uključujući respiratorni sistem, srce i krvotok, centralni nervni sistem, periferni nervni sistem, probavni sistem, kostur i njegovu strukturu i funkciju, mišiće i njihove osnovne funkcije, kao i zglobove i njihove osnovne funkcije.
- 3) Posjeduje znanja o međunarodnom humanitarnom pravu i o položaju vojno-medicinskog ljudstva prema međunarodnom humanitarnom pravu.

¹ MABCDE je akronim za pamćenje reda koraka prve pomoći: M – massive bleeding (teško krvarenje), A – airways (disajni putevi), B – breathing (disanje), C – circulation (krvotok), D – disability (onesposobljenost), E – exposure (izloženost okruženju, npr. hladnoći).

Vještine

- 1) Umije ispuniti vojno-medicinsku dokumentaciju na danskom i na engleskom.
- 2) Umije na iskusan način primijeniti ljekarski ranac i njegov sadržaj.
- 3) Umije uzeti u obzir mehanizme povrede pri liječenju povrijeđenih osoba.
- 4) Umije pružiti prvu pomoć povrijeđenom s opekotinama, promrzlinama, hipotermijom i hipertermijom.
- 5) Umije zaviti rane, uključujući zavoje za fiksiranje u slučaju povrede na zglobu, "pack to bone" (tamponiranje rane do kosti) i koristiti princip RICE (Rest, Ice, Compression, Elevation).
- 6) Umije postaviti hemostatičnu (koja zaustavlja krvotok) bandažu.
- 7) Umije dati dovoljno lijekova protiv bolova i antibiotike prema indikaciji, i sl.
- 8) Umije primijeniti manuelne metode da otvori disajne puteve i postavi NPA (cijev koja se postavlja kroz nozdrve da bi besvjesna osoba uz njenu pomoć mogla disati).
- 9) Umije učestvovati u stavljanju i izvlačenju pacijenta u vozilo i iz vozila primjenjujući dugu dasku i okovratnik.

Kompetencije

- 1) Umije izvršiti primarno i sekundarno istraživanje prema principu "MABCDE" pri pružanju prve pomoći povrijeđenim licima.
- 2) Umije pružiti prvu pomoć u situaciji gdje ima puno povrijeđenih i odrediti prioritet hitnosti.
- 3) Umije pripremiti povrijeđena lica za transport i predati ih drugom bolničarskom ljudstvu i u vezi s time komunicirati i na danskom i na engleskom.

Rok trajanja obrazovanja za vojnog bolničara: 76,5 sati, i nakon toga praktično iskustvo u oblasti.

Rukovodeća klasifikacija u nacionalnom okviru kvalifikacija: Nivo 4

CIVILNA KORIST OBRAZOVANJA ZA POMOĆNIKA LOGISTIKE

Korist učenja obuhvata znanja, vještine i kompetencije koje je vojnik dobio tokom obrazovanja/kursa.

Znanja

- 1) Posjeduje osnovna znanja o funkcijama skladišta, upotrebljavanja kapaciteta, robnoj zalih, tehničkoj opremi i rukovanju, plasiranju na police, kao i o transportnim i voznim putevima.
- 2) Posjeduje osnovna znanja o DeMarsu ², uključujući strukturu DeMarsa, navigaciju u DeMarsu i znanja o upotrebljavanju i strukturi funkcija traženja i pomoćnih alata.
- 3) Posjeduje znanja o upravljanju skladištem pomoću IT-a u DeMarsu.
- 4) Posjeduje znanja o nacionalnim i međunarodnim pravilima u ADR, RID, IMDG i ICAO ili IATADGR.
- 5) Posjeduje znanja o uticaju snaga na ukrncani utovar tokom transporta.

Vještine

- 1) Umije samostalno pripremiti robu za transport.
- 2) Umije primijeniti obične tehničke pomoćne alate za rad u skladištu.
- 3) Umije izvršiti transakcije u vezi s rukovanjem skladištem putem IT-a u DeMarsu, uključujući administraciju transakcija o sadržaju, te uključujući primanje i transport tereta, premještanje u drugo skladište itd.
- 4) Umije embalarati, smjestiti i pripremiti opasni teret za transport, uključujući stavljanje etiketa na teret i ispunjavanje transportnih dokumenata.
- 5) Umije identificirati i procijeniti rizike u vezi s transportom eksplozivnih tereta i objekata.
- 6) Umije izvršiti osnovnu prvu pomoć povrijeđenim, koji su bili izloženi trovanju, opekotinama od kiseline i dr.
- 7) Umije izvršiti ukrcavanje i pričvršćivanje užetom tereta na siguran način, kako se ne bi prekoračio dozvoljeni osovinski pritisak i dozvoljena ukupna težina.
- 8) Umije izabrati i primijeniti korektnu opremu za pričvršćivanje tereta.
- 9) Umije održavati opremu za pričvršćivanje prema uputstvima proizvođača i po drugim važećim pravilima.

² DeMars je skraćena, koja znači "Sistem danskih Oružanih snaga za upravljanje resursima i menadžment". To je integriran kompjuterski sistem koji se zasniva na sistemu SAP, a koji služi za upravljanje svim administrativnim zadacima u Oružanim snagama Danske.

- 10) Umije ispuniti nacionalne i međunarodne tovarne listove i preduzeti potrebne mjere u slučaju oštećenja tereta.

Kompetencije

- 1) Umije učestvovati u optimalnoj i funkcionalnoj organizaciji skladišta u saradnji s drugim ljudima prema važećim pravilima bezbjednosti i radnog okruženja.
- 2) Umije izvršiti odvajanje i ukrcavanje opasnog tereta na kamione, prikolice ili druga vozila da bi se transport mogao provesti bez rizika za nesretne događaje i bez događaja i bez se štete na robi ili vozilima.
- 3) Umije upravljati skladištem pri primjeni DeMarsa.

Rok trajanja obrazovanja za logističkog pomoćnika: 167 sati, i nakon toga praktično iskustvo u oblasti.

Rukovodeća klasifikacija u nacionalnom okviru kvalifikacija: Nivo 3

CIVILNA KORIST OBRAZOVANJA ZA VOZAČA VOZILA TOČKAŠA

Korist učenja obuhvata znanja, vještine i kompetencije koje je vojnik dobio tokom obrazovanja/kursa.

Znanja

- 1) Posjeduje znanja o nazivu, podacima, posebnim primjedbama ili uvjetima, nosivosti vozila itd. prema standardnoj potvrdi.
- 2) Posjeduje znanja o voznim karakteristikama vozila i ukupnoj dozvoljenoj masi vozila, kao i o tome koliko je to značajno.
- 3) Posjeduje znanja o sprečavanju i gašenju požara u vozilu.
- 4) Posjeduje znanja o pravilima i mjerama predostrožnosti protiv trovanja ugljendioksidom.
- 5) Posjeduje znanja o pravilima i metodama koje se primjenjuju pri izvlačenju.

Vještine

- 1) Umije izvršiti korisnički pregled vozila.
- 2) Umije preduzeti odgovarajuće mjere predostrožnosti u sistemu grijanja i hlađenja, kočnicama, brisačima stakala vozila i sl.

- 3) Umije vezati užu, žicu ili šipku za vuču, te zakačiti/pričvrstiti i otkaçiti prikolicu.
- 4) Umije na točkove postaviti i s njih skinuti lance.
- 5) Umije poboljšati sposobnosti vozila na terenu kontrolirajući pritisak u gumama kada je ovo dozvoljeno prema standardnoj dozvoli.
- 6) Umije izvršiti pregled vozila poslije vožnje na terenu.
- 7) Umije pripremiti vlastito vozilo za izvlačenje i postupiti prema uputstvima za izvlačenje.
- 8) Umije koristiti i izvršiti korisnički pregled specijalne opreme, uključujući vitlo, kran za ukrcavanje do 8 metara, prikolicu za ukrcavanje, hidrauličnu dizalicu prikolice itd.
- 9) Umije postupiti prema uputstvima za korištenje posebne opreme.
- 10) Umije primijeniti standardnu opremu za pričvršćivanje.

Kompetencije

- 1) Umije pripremiti vlastito vozilo za šlepanje prema standardnoj dozvoli i izvršiti šlepanje vlastitim vozilom.
- 2) Umije pomoći kod paljenja motora, uključujući šlepanje vlastitim vozilom, kao i učestvovati u šlepanju vlastitog vozila kod paljenja motora.
- 3) Umije voziti vozilo tokom ukrcavanja i iskrcavanja za drumski, željeznički i pomorski transport.
- 4) Umije nakrcati vozilo na korektan način i prevoziti robu pomoću standardne opreme.
- 5) Umije voziti na terenu s preprekama na osnovu procjene terenskih prepreka uzimajući u obzir vozne karakteristike vozila: klasu mobilnosti, maksimalne uglove penjanja i spuštanja, uglove bočnog nagiba koje vozilo može savladati, maksimalnu visinu i dr.
- 6) Umije vozilo pripremiti za vožnju kroz duboku vodu i voziti ga.
- 7) Umije izvući vlastito vozilo i druga vozila, uključujući izvlačenje u saradnji s drugim pomoćnim vozilima.

Rok trajanja obrazovanja za vozača vozila točkaša: 40 sati, i nakon toga praktično iskustvo u oblasti.

Rukovodeća klasifikacija u nacionalnom okviru kvalifikacija: Nivo 3

PRILOG 2. ZNAJANJA, VJEŠTINE I KOMPETENCIJE

PRIMJER:

Kurs Kaplara

Znanje o: *ljudskoj psihologiji, interakcija između vođe i grupe.*

Vještine: *umije upotrijebiti razne vrste komunikacija, umije rukovati konfliktnim situacijama.*

Kompetencije: *umije primijeniti i koristiti resurse koji su na raspolaganju kako bi se postigli što bolji rezultati.*

PRILOG 3.

PRENOS/PREVOD KOMPETENCIJA

OSNOVNI KURS KOPNENIH SNAGA (KURS REGRUTA) + KURS SNAGA REAKCIJE KOPNENIH SNAGA:

- Komunikacija
- Saradnja
- Sistematizacija
- Analitičko razmišljanje
- Profesionalizam
- Inicijativa
- Orijentacija prema rezultatima
- Prevladavanje stresa
- Kompletna orijentacija
- Fleksibilnost.

PRILOG 4.

CV/KRATKA BIOGRAFIJA I

LIČNI PODACI

Michael Hansen

Badstuevej 2

9000 Aalborg

Telefonski broj: 99 12 34 56

e-mail: michaelhansen@gmail.com

Godište: 34 godine

Bračni status: Oženjen, dvoje djece, 4 i 6 godina

KARIJERA

1999-2014: Zaposlenje u Oružanim snagama.

2002-2014: Četvrti bolničarski bataljon, vodnik za grupu od 12 regruta: u ovom poslu sam demonstrirao svoju sposobnost upotrebljavanja dostupnih resursa na najoptimalniji način.

2002-2002: Obrazovanje za vodnika (bolničara). Ovdje sam imao odličnu priliku saznati o interakciji između vođe i grupe. Imam jaku sposobnost motiviranja svojih kolega.

2001-2001: Međunarodna misija za Oružane snage. U ovom periodu demonstrirao sam izvanrednu disciplinu i fokus.

1999-2001: Regrut i vojno obrazovanje za misiju.

OBRAZOVANJE

2013: Osnovni kurs za tehničare za računarstvo.

1997-1999: HG2 (početak tehničkog obrazovanja)

KURSEVI

2009: DeMars (elektronski sistem Oružanih snaga), registracija službenog transporta.

2008: Bolničarski kurs.

JEZICI

Danski: maternji jezik

Engleski: visok nivo

Njemački: osnovno znanje

IT

Microsoft Office: visok nivo

Diploma CISCO

VOZAČKA DOZVOLA

B, BE, C, CE

LIČNE SPOSOBNOSTI

Otvorena osoba, brzo učim, odgovoran i odan.

SLOBODNO VRIJEME

U slobodnom vremenu volim raditi s tehnikom i motociklom, čitati, i provoditi vrijeme s porodicom.

PRILOG 5. CV/KRATKA BIOGRAFIJA II

LIČNI PODACI

Ime:

Adresa:

Poštanski broj i grad/selo:

Telefonski broj:

e-mail:

rođen:

Bračni status:

REZIME

U posljednjih nekoliko godina sam se bavio razvojem vojnog osoblja, kao dio tima za obrazovanje regruta i kao vodnik u vojsci. Veoma sam zainteresiran za kulture i ljude, i sada sam stariji vodnik. Kad sam postigao ovaj čin poslali su me u Afganistan, gdje sam se bavio izviđačkim podacima i dobio praktično iskustvo u međunarodnoj saradnji i upravljanju. Imam solidne sposobnosti u:

- Upravljanju
- Obrazovanju i planiranju obrazovanja
- Analizi podataka.

Moj cilj je raditi u sferi ljudskih resursa, gdje je za mene najvažniji razvoj ličnih sposobnosti zaposlenika.

PROFESIONALNE VJEŠTINE I ZNANJA

- Ljudski resursi
- Obrazovanje za regrute
- Planiranje obrazovanja

- Analiza podataka
- Koordinatorski zadaci za četvu
- Izrađivanje tehničkih priručnika.

PREDAVANJE

- Predavanje o osnovnim vojnim sposobnostima za regrute
- Predavanje o hitnoj pomoći
- Predavanje o gašenju požara.

ADMINISTRACIJA

- Registriranje radnog vremena i bolovanja
- Izrađivanje raznih izvještaja.

STRANI JEZICI

- Danski: maternji jezik
- Engleski: visok nivo
- Njemački: srednji nivo.

IT

- Microsoft Office: visok nivo
- Adobe Photoshop i QuarkXPress.

OBRAZOVANJE

2005: Stariji vodnik

2000: Vodnik

1997: Završena gimnazija u Fredericia.

KURSEVI

- Računarska “vozačka”
- Kursevi za coaching: 8 vikenda za godinu dana.

POSLOVNO ISKUSTVO

1997-2014: Zaposlenje u Oružanim snagama, razne službe.

2012-2014: Komandni vodnik, administrativni upravni zadaci.

2006-2012: Vodnik-bolničar, šef za grupu. Svakodnevna upravna odgovornost za 15 vojnika.

2005-2006: Misija u Afganistanu.

2001-2004: Predavanje regruta.

LIČNE SPOSOBNOSTI

Angažiran – Lako mi je motivirati sebe i druge, preuzeti vodstvo i dodati dinamiku u procesima.

Orijentacija na cilj – Kada dobijem zadatak, uporan sam i radim sve do ostvarenja cilja.

Dobre obrazovne sposobnosti – Ovo znači da dobro slušam druge, strpljiv sam i radoznao, uvijek jasno govorim.

Orijentacija na rezultat – lako se brinem o procesima do cilja, važno mi je poštovati rokove i postići rezultat koji je koristan u praksi.

Tolerantan i empatičan – Imam jasne vrijednosti i stavove prema svom poslu, ali istovremeno uvažavam činjenicu da druge osobe imaju drugačije stavove od mojih. Osim toga empatičan sam i mogu razumjeti situacije s tačke gledišta drugih ljudi, a da ne izgubim kritičko mišljenje.

PRILOG 6. AKCIONI PLAN (PRAZAN)

Akциони plan, rehabilitacija

Lični podaci

Ime, čim/jedinica, lični vojni broj, broj socijalnog osiguranja, mobilni broj, e-mail
Koordinator:
Savjetnik za posao i obrazovanje:
Socijalni savjetnik:
Oficir za misije i unapređenje:
Oficir za kontakt:
Doktor:
Drugi:

Razlog za rehabilitaciju:

Svrha:

Period	Prekretnice	Ciljevi
2012.		
2013.		
2014.		

Djelatnost	Podrška	Odgovorni stručnjak	Kontrola, datum	Relevantnu informaciju podijeliti

Dodatne informacije:

Ovaj plan je pregledao s vojnikom, datum i godina:

Datum _____
Socijalni savjetnik / Savjetnik za posao i obrazovanje _____

Datum _____
Vojnik _____

PRILOG 7. AKCIONI PLAN (ISPUNJEN)

Lični podaci

Hans Hansen, KS LG, MA 123456, CPR 303030-3333, mobilni broj: 1234 5678, e-mail skrivelse@dk

Koordinator: XX, e-mail, mobilni broj:

Savjetnik za posao i obrazovanje: XX, e-mail, mobilni broj:

Socijalni savjetnik: XX, e-mail, mobilni broj:

Oficir za kontakt: XX, e-mail, mobilni broj:

Doktor: XX, e-mail, mobilni broj:

Drugi: XX, e-mail, mobilni broj:

Razlog za rehabilitaciju: Posttraumatski stresni poremećaj

Svrha:

Hans Hansen želi dobiti obrazovanje, ili u vojsci ili u civilnom sistemu. On je ranije studirao na univerzitetu (laboratorijski tehničar) po vojnom ugovoru.

Period	Prekretnice	Ciljevi
2012.	Uspostaviti kontakt s vojnikom	Uspostaviti kontakt s vojnikom
2013.	Procjena: "Djelimično spreman za rad" Učestvovati u događajima "otvorena vrata" na mjestima za obrazovanje	Raditi puno radno vrijeme Početi akademsko obrazovanje u septembru 2014.
2014.		Raditi puno radno vrijeme + akademsko obrazovanje - > 2016.

Djelatnost	Podrška	Odgovorni stručnjak	Kontrola, datum	Relevantnu informaciju podijeliti
19.3.2014. sastanak s vojnikom, oficirom za kontakt, socijalnim savjetnikom i savjetnikom za posao i obrazovanje o poslu u sekciji za materijale. Vojnik je ocijenjen statusom "privremeno nesposoban".		Oficir za kontakt OLG	21.3.2014.	Jens Jensen (chXXX)
21.3.2014. Početak prilagođenog posla u sekciji za materijale/sport: ponedjeljak, srijeda i petak 9:00-13:00 sati.	"Mentorska shema" s Jens Jensen	Savjetnik za posao i obrazovanje	28.3.2014.	Jens Jensen
13.4.2014. Savjetovanje o akademskom obrazovanju, planiranje posjeta kod obrazovanja, prisutnost na obrazovanju, prije nego što izabere akademski kurs.	Profesori iz obrazovne ustanove	Savjetnik za posao i obrazovanje	23.4.2014.	Oficir za kontakt i socijalni savjetnik

Dodatne informacije:

Vojnik je zadovoljan psihijatrijskim liječenjem u Državnoj bolnici (doktor xx) i lijekovima koje je on tamo dobio.

Ovaj plan je pregledao s vojnikom 13.4.2014.

Datum

Socijalni savjetnik/Savjetnik za posao i obrazovanje

Datum

Vojnik



BOSNA I HERCEGOVINA
Ministarstvo odbrane/obrane



БОСНА И ХЕРЦЕГОВИНА
Министарство одбране



Министарство здравља и
социјалне заштите
Републике Српске

BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
FEDERALNO MINISTARSTVO ZDRAVSTVA