



MODELI SAVJETOVANJA u tranziciji iz vojnog u civilni život

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

KAZALO

- 05 **MODELI SAVJETOVANJA U TRANZICIJI IZ VOJNOG U CIVILNI ŽIVOT**
- 06 **PRELAZAK IZ VOJNOG U CIVILNI ŽIVOT - SAVJETOVANJE**
- 06 Ciljne skupine za savjetovanje i različiti načini kontaktiranja tih skupina
- 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 – kratki životopis
- 34 Rehabilitacija
- 36 Plan za rehabilitaciju (akcijski 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. Prijenos/prijevod kompetencija
- 49 PRILOG 4. CV/kratki životopis I
- 51 PRILOG 5. CV/kratki životopis II
- 54 PRILOG 6. Akcijski plan (prazan)
- 56 PRILOG 7. Akcijski plan (ispunjen)

“PROMJENA
JE PROCES,
NE DOGAĐAJ.”

MODELI SAVJETOVANJA U TRANZICIJI IZ VOJNOG U CIVILNI ŽIVOT

Ovaj je Vodič pripremljen na temelju tehnika savjetovanja koje prakticira nadležno osoblje Veteranskog centra Kraljevine Danske (VETC), predstavljenih tijekom studijskoga posjeta Kraljevini Danskoj u ožujku 2014. godine i detaljnije obrađenih tijekom treninga stručnih osoba na poslovima tranzicije i zbrinjavanja Ministarstva obrane i Oružanih snaga Bosne i Hercegovine (MO i OS BiH), kojega su održali danski eksperti, gđa Lene Nørgaard i gđa Signe Riktrup Jensen u Sarajevu, BiH, u rujnu 2014. godine.

Studijski posjet i navedeni trening su omogućeni kroz program izgradnje kapaciteta bh. institucija na polju očuvanja mentalnoga zdravlja pripadnika MO i OS BiH – PREVENTIVA, kojega implementira Međunarodna organizacija za migracije (IOM), uz potporu Kraljevine Danske i Kraljevine Norveške.

Smjernice rada i modeli savjetovanja, predstavljeni u ovome Vodiču, po potrebi mogu biti aplicirani u svakodnevnome radu stručnoga osoblja na poslovima tranzicije i zbrinjavanja MO i OS BiH, a sukladno pravilima i procedurama definiranim tranzicijskim dokumentima (Politikom tranzicije, Programom “Perspektiva”, Pravilnikom i Operativnim naputkom za rad).

*“PROMJENA JE PROCES,
NE DOGAĐAJ.”*

PRELAZAK IZ VOJNOG U CIVILNI ŽIVOT - SAVJETOVANJE

CILJNE SKUPINE ZA SAVJETOVANJE I RAZLIČITI NAČINI KONTAKTIRANJA TIH SKUPINA

U ciljne skupine za savjetovanje spadaju pripadnici Oružanih snaga bez posebnih potreba (vojnici koji nisu povrijeđeni tijekom vojne službe/međunarodnih operacija), povrijeđeni pripadnici Oružanih snaga/veterani (fizičke ili psihičke povrede dobivene tijekom vojne službe/međunarodnih operacija), kao i svi ostali vojnici, dočasnici i časnici.

U Bosni i Hercegovini je maksimalna duljina trajanja službe profesionalnih vojnih osoba u OS BiH za časnike 30 godina (najdulje do 55. godine života), za dočasnike 30 godina (najdulje do 50. godine života), i za vojnike 15 godina (najdulje do 35. godine života).

Različiti načini na koje se kontaktira s ciljnim skupinama uključuju stalne dogovore sa satnijom ili bataljunom orijentiranim na sve pripadnike, stalne individualne dogovore na godišnjoj razini, te otvorenu ponudu o savjetovanju gdje se pripadnik Oružanih snaga sam prijavljuje.

RAZLIČITE VRSTE SAVJETOVANJA

Različite vrste savjetovanja ciljnih skupina obuhvaćaju savjetovanje licem u lice (individualno ili u skupinama), savjetovanje telefonskim razgovorima, savjetovanje putem e-maila, te tečajevе u vojnoj bazi (npr. tečaj traženja posla).

Različite vrste savjetovanja se odnose i na razne polazne točke za razgo-

vor s ljudima, odnosno tri pristupa savjetovanju: “ekspert”, “bankarski tip” i “sveučilišni tip”.

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

“Bankarski tip” je tip savjetnika koji definira problem i informira o problemu - njegovome značenju i mogućim mjerama. Ovaj savjetnik pokušava naganjanjem uvjeriti osobu da prihvati njegovu mišljenje i postupa “razumno”. To je tip koji poštuje autonomiju osobe - osoba je ta koja je odgovorna za rješenje problema. U ovome je pristupu savjetovanja fokus na ponašanju osobe.

“Sveučilišni 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 ovome je pristupu fokus savjetovanja na mišljenju osobe.

Posljednji pristup savjetovanju se koristi, 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 temelji na onome prethodnom.

Model “Pet koraka” ima tendenciju fokusiranja na probleme, ne na sredstva, stoga savjetnik mora imati na umu kako se treba fokusirati i na klijentove resurse. Oriјentiran je na djelatnost, pojednostavljuje savjetovanje, konkretan je i specifičan. To je eklektičan model koji se temelji na različitim teorijama savjetovanja.

Sljedeća tablica prikazuje svih pet koraka kroz specifične ciljeve svakoga koraka (Tablica 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

Tablica 1. Ciljevi modela „Pet koraka“

→ KORAK 1

Temeljni cilj prvoga koraka je istražiti problematičnu situaciju. Problematična se situacija istražuje i razjašnjava iz perspektive pripadnika Oružanih snaga koji traži savjetovanje. Prvi se korak završava nakon toga kada se savjetnik i pripadnik Oružanih snaga zajednički dogovore o definiciji problema. Loš opis problema znatno otežava njegovo rješavanje. Što se točnije i razvidnije problemi formuliraju, to postaje lakše pronaći odgovarajuća rješenja.

Savjetnik mora što je moguće potpunije “rasplesti”, razjasniti i definirati problematičnu situaciju zajedno s osobom koja traži savjetovanje. Osnovica čitavoga rada na problemima je što treba, prije nego što se počne s njihovim rješavanjem, prvo razjasniti i identificirati probleme. Ovo se može činiti očevitim, ali ako čovjek ne uzme dovoljno vremena kako bi prvo opisao i razumio problematičnu situaciju, to može znatno otežati rješavanje problema.

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

Savjetniku su u prvome koraku potrebne različite vještine, uključujući: slušanje, empatiju (“uživljavanje”), postavljanje pitanja, ohrabivanje (poticanje vojnika na priču), fokusiranje.

Slušanje. Dobar slušatelj 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 što ste razumjeli od onoga što Vam je sugovornik izrazio – i svojim riječima i svojim tjelesnim govorom (verbalno

i neverbalno). Empatija je bitna kada su osjećaji intenzivni i kada je potreba sugovornika da ga slušate konkretna, kada je teško za razumjeti ono što sugovornik kaže, kada se razlikuju Vaša predstava i procjene od sugovornikovih (“uživljavanje” Vam može pomoći da razumijete sugovornikovo gledište), kada osjećate kako postoji problem o kojemu sugovornik želi razgovarati, kada imate vremena slušati (ako ste iznervirani ili nestrpljivi teže Vam je biti empatičan).

Postavljanje pitanja. Ako postavljamo suviše pitanja prekidamo sugovornikovu priču, a neka pitanja mogu biti sasvim besmislena. Ovo bi trebao biti dijalog. S druge strane, savjetnik ima realnu potrebu za dobijanjem 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 saznati 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 svezi 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 poticati vojnika koji traži savjetovanje na priču. 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: Tko “vlada” problemom?, čije potrebe se ne uzimaju (ili uzimaju) u obzir? (potrebe roditelja, poslodavca, supruga/e, djece), pokušava li klijent preuzeti odgovornost umjesto nekoga drugog? Sve ovo može biti indikacija o pitanju odgovornosti.

→ KORAK 2

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

novе 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 temelju svojih teorija, svojega pogleda na ljude, svojih kvalifikacija i znanja. Ono na čemu mora biti fokus je omogućavanje osobi koja traži savjetovanje da sama vidi situaciju razvidnije – a ne obvezno nalaziti rješenje umjesto nje. Također, savjetnik ne smije “primoravati” osobu koja traži savjetovanje da preuzme perspektivu savjetnika, nego treba raditi na razvijanju osobnoga shvaćanja osobe koja traži savjetovanje. Može joj se pomoći, npr., proširivanjem znanja o mogućnostima i zahtjevima poslovnoga tržišta i slično.

Znanja koja su potrebna u drugome koraku odnose se na rezimiranje iz perspektive savjetnika, konfrontiranje (sučeljavanje), 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 što je bitno, a što se ističe u situaciji.

Konfrontiranje (sučeljavanje). Temelj konfrontiranja može biti proturječnost između onog što osoba misli/osjeća i onoga što kaže, onoga što kaže i onoga što radi, njezinoga pogleda na samu sebe i pogleda drugih na nju, onoga što ona jeste i onoga što želi biti, te između njezinih izraženih procjena i njezinoga ponašanja. Konfrontacija se sastoji iz tri dijela: empatije/uživljavanja, samoga konfrontiranja i ponovnoga predavanja inicijative osobi koja traži savjetovanje.

Primjerice:

Osoba koja traži savjetovanje: “Veoma bih se želio prijaviti 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 točno? (inicijativa se ponovno predaje osobi koja traži savjetovanje).”

Informiranje. Informiranje je obavješćavanje osobe o činjenicama o obrazovanju, o poslovnome tržištu i o društvu. Osoba koja traži savjetovanje možda ima netočne informacije i osjeća potrebu da mu pomognete u davanju točnih 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 točke u kojoj postaje razvidno što treba raditi u općem smislu. Zadaća trećega koraka je formuliranje ciljeva i prekretnica, nalazi se više varijanti rješenja, procjenjuju se posljedice svakoga načina. U ovome se koraku saznaje što 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 trebaju biti ciljevi koji doprinose rješavanju problema, ili tomu da osobi koja traži savjetovanje postane lakše izboriti se s problemom.

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

Kako izgledaju dobri ciljevi?

Oni su:

Razvidni i konkretni. Razvidnost i konkretnost olakšavaju izabiranje načina djelovanja koji vode ka ispunjenju cilja. Primjerice: “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 u konačnici procijeniti je li dostigla željeni cilj ili ne.

Realistični. Nemojte postavljati suviše visoke ciljeve. Kako bi se cilj postigao moraju postojati 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 kako će savjetnik naći odgovore i rješenja za osobu koja traži savjetovanje. Međutim, ta

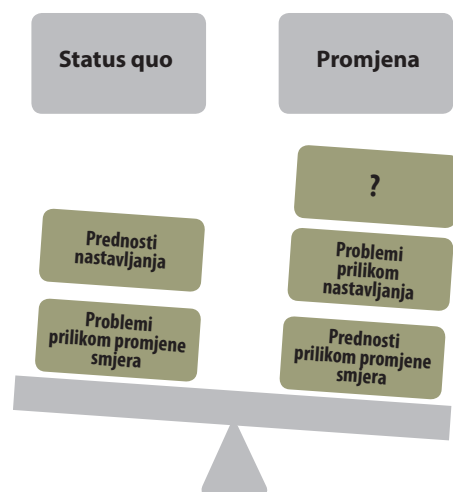
osoba mora sama imati kontrolu nad postavljenim ciljevima, zato što je inače malo vjerojatno kako će uspjeti dostići ih.

Formuliranje ciljeva mora biti točno. Je li formuliranje ciljeva dovoljno točno da bi se lako mogle poduzeti mjere da ih se dostigne? Mogu li se ti ciljevi dostignuti u dogledno vrijeme? Ako je odgovor "da", možete preći 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 raditi 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 glede vremena niti mjesta. Osoba treba zamisliti kako bi se problem mogao riješiti u svijetu u kojemu 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 putova za nalaženje dobrih rješenja za osobu koja traži savjetovanje.

Grafikon balansa. S klijentom također možete napraviti grafikon balansa. To je racionalniji pristup u kojemu se balansiraju razne 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 kada se obrati pozornost 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 ovome se koraku 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 razdijeliti ga na manje dijelove. Za svaki cilj ili djelomični cilj izrađuje se plan djelatnosti.

Primjerice:

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

U ovome su koraku zadaće savjetnika pomoći vojniku u istraživanju svih razumljivih načina postizanja cilja, pomoći vojniku u izboru najboljega pravca djelovanja, pomoći mu u izradi plana djelovanja, pomoći mu u izvršavanju plana.

Ovaj korak može sadržavati izradu vremenskoga okvira: kada savjetovana osoba treba što učiniti? Kada će se ponovno sastati sa supervizorom? Može li kontaktirati supervizora tijekom procesa?

→ KORAK 5

Ciljevi zadnjega, petog koraka su procjena (evaluacija) i praćenje. Evaluacija ili procjena treba biti povratni dio procesa savjetovanja, gdje se savjetnik i osoba koja je savjetovana zajedno zaustavljaju kako bi sagledali gdje se nalaze u procesu. Ovo može biti na svršetku razgovora ili u konačnici duljega procesa savjetovanja. Procjena je sistematični pregled posljedica toga što radimo i ona uključuje i pripadnika Oružanih snaga i savjetnika. Procjena pruža potporu pripadniku Oružanih snaga pri identificiranju svojega napretka, a savjetniku pri jačanju njegove prakse. 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 ponovno, ispočetka.

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

- *Kada ste došli kod mene, tražili ste pomoć kako biste...*
- *Sebi ste postavili sljedeći cilj...*
- *Onda ste, kako biste postigli svoje ciljeve, došli do sljedećega plana...*
- *Kroz savjetovanje ste naučili/dobili pomoć kako biste...*
- *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 efikasno i dobro radio s osobom koju sam savjetovao?*
2. *Što ja sam mogu naučiti od ovoga savjetovanja, kako bih ubuduće radio bolje kao savjetnik?*
3. *Bismo li postigli bolji rezultat da smo djelovali na drugi način?*

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 poboljšati svoju metodu rada.*

Savjetnik. *Možete samoprocjenjivati ako – uz dozvolu osobe koju ste savje-*

tovali – zapisujete razgovore (zvuk/video). Tako Vam se pruža mogućnost uraditi 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 razjasniti samome sebi na što želite dobiti povratnu informaciju.

To bi moglo biti:

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

Kvaliteta. *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 nužne za uspješno realiziranje razgovora, a koje su navedene u nastavku.

Jedna od bitnih karakteristika uspješnog vođenja razgovora je **potvrđivanje**. Potvrđivanjem savjetnik može izaći ususret pripadniku Oružanih snaga iz perspektive samoga 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 promatrati 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 tijekom vođenja razgovora. Ukoliko se tijekom razgovora ponavljaju određene riječi ili rečenice, to može pomoći kako bi se o njemu saznalo nešto više, odnosno koliki je značaj koje one za njega imaju.

Istraživanje se odnosi na provjeravanje utisaka, npr.: “Mogu li to razumjeti tako da...?”, “Imam utisak kako...”, „Je li to točno?”.

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

Recite “ja”, ne “ti”. Ukoliko se to što kažete odnosi na Vas i Vaše osobne 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 detaljnije razjašnjenje određenoga problema o kojemu 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 istodobno, npr.: “Što želite dobiti od ovoga razgovora?” Ili: “Što ćete raditi drugačije poslije razgovora?”

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

Okvirna pitanja mogu ograničiti i konkretizirati savjetovanje, npr.: “Koliko vremena imamo za razgovor?” Kao savjetnik možete imati vremensko ograničenje. U tome 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 osobno, kao savjetniku. Tako se od osobe do osobe razlikuje što za nekoga znači težak razgovor. Jako je bitno, kada je u pitanju ovakav razgovor, ojačati kompetencije savjetnika iz oblasti komunikacije u svezi 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:

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

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

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

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

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

Također, može biti važno razmisliti o onome što je to iz prošlosti što je moglo učiniti tijek razgovora manje uspješnim. Što je to što biste željeli izbjeći, ako je ikako moguće, tijekom razgovora?

Struktura razgovora ovisi o tomu kakav se razgovor zapravo održava. Često je od velike pomoći za osobu s kojom vodite razgovor ako joj pokažete kako je slušate. Pitajte ako imate neke nedoumice. To je također način pokazivanja kako slušate. Podijelite ono što ste primijetili na neutralan način, bez interpretacije. Podijelite svoje osjećaje na način u kojemu 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 svome 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 jednome danu!

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

U nastavku (Tablica 2) su navedene značajke diskusije naspram značajki dijaloga. Poželjno je biti u dijalogu s osobom koja je savjetovana:

Diskusija	Dijalog
- Uvjeravanje	- Ispitivanje
- Ja znam sve	- Možemo jedno od drugoga 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 temeljnih etičkih principa ponašanja, npr.:

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

Etička načela:

- a) *Dobročinstvo: proaktivnost u promicanju klijentovih najboljih interesa*
- b) *Vjernost: poštivanje obveza 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 narednome su tekstu navedene smjernice koje se mogu aplicirati u procesu tranzicije.

Proces etičkoga donošenja odluka: *Ovaj kratak pregled pristupa u procesu donošenja odluka u etici je osiguran kako bi savjetnici imali neke smjernice prigodom donošenja etičkih odluka i rješavanju etičkih dilema.*

1. ETIČKO DONOŠENJE ODLUKA JE BAZIRANO 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 su od 6 etičkih načela od najveće važnosti u datoj situaciji?*
- d) *Korak 4 – Na koji se način etička načela mogu primijeniti u ovoj okolnosti 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 – Što 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 se temelji na uvjerenju kako su savjetnici motivirani da budu čestiti i brižni zbog toga što vjeruju da tako treba biti. Moralna etika se usredotočuje 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 što mi one govore kako trebam učiniti?*
- b) *Kako moje vrijednosti u ovoj situaciji mogu najbolje pokazati skrb za klijenta?*
- c) *Kako će moja odluka uticati na druge relevantne osobe u ovoj etičkoj dilemi?*
- d) *Za koju odluku mislim kako 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, bi li to bilo ispravno?*
- c) *Pravda – Je li mojom odlukom svatko tretiran pravedno?*

A. PROFESIONALNA ODGOVORNOST

Opća odgovornost

Savjetnici održavaju visoke standarde profesionalne stručnosti i etičkoga 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 sukladno čuvanju 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 temelju njihova obrazovanja i profesionalnoga iskustva. Oni se obraćaju drugim profesionalcima kada potrebe savjetovanja klijenta prelaze razinu njihove stručnosti.

Odgovornost savjetnika i drugih stručnjaka

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

Neetičko ponašanje drugih savjetnika

Savjetnici su obvezni, ako ozbiljno sumnjaju u neetičko ponašanje drugoga savjetnika, tražiti 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

Primarna odgovornost savjetnika je poštovati integritet i promovirati dobrobit svojih klijenata. Savjetnici surađuju s klijentima u osmišljavanju integriranih, individualiziranih planova savjetovanja koji nude razumno obećanje uspjeha i koji su sukladni 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 kako bi se spriječila razvidna i neposredna opasnost za klijenta ili druge;*
- b) *Kada zakonski uvjeti zahtijevaju otkrivanje povjerljivoga materijala;*
- c) *Kada je zaštita potrebna djetetu.*

Dužnost upozoravanja

Kada savjetnici postanu svjesni namjere ili mogućnosti da će klijenti dovesti druge u razvidnu 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 tijekom 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 takvoga odbijanja.

Vođenje evidencije/zapisa

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

Pristup evidenciji/zapisima

Savjetnici shvaćaju kako 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 sukladno zakonu.

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 obiteljske, društvene, financijske, poslovne i bliske odnose. Kada se dvojni odnos ne može izbjeći, savjetnici poduzimaju odgovarajuće mjere opreza kao što su razjašnjenje uloga, informirani pristanak, konzultacije, kao i dokumentaciju kako bi se osigurala ispravna procjena.

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 suglasnost klijenta. Savjetnici biraju stručne konzultante na način kojim će se izbjeći stavljanje konzultanta 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, financijske i poslovne prirode. Savjetnici moraju biti oprezni prigodom sklapanja ovakvih odnosa i voditi računa jesu li pitanja i odnosi koji su postojali tijekom savjetovanja u potpunosti riješeni i pravilno prekinuti. U svakom slučaju, savjetnici traže konzultacije o takvim odlukama.

Više klijenata

Kada savjetnici pristanu pružati 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 kako je klijent već u savjetodavnom odnosu, savjetnik je odgovoran raspraviti pitanja u svezi 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 svezi s povjerljivosti, sigurnosti, informiranim pristankom, evidencijom i savjetodavnim planovima, kao i utvrđivanje prava za pružanje takvih usluga u regulatornim jurisdikcijama.

Upućivanje

Kada savjetnici procijene kako 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 obvezni nastaviti s odnosom.

Završetak savjetovanja

Savjetnici prekidaju savjetodavni odnos, uz suglasnost klijenta, kad god je to moguće. Primjerice, kada je opravdano razvidno kako 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 čimbenika ili eventualne bolesti savjetnika, preseljenja klijenta ili savjetnika, financijskih poteškoća klijenta itd.

PODRŠKA KOLEGA

Potpora kolega je ponekad nužna, bilo kada se radi o teškom razgovoru bilo u drugim savjetovanjima u kojima postoji potreba za potporom, 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 bude nazočan jednoj od Vaših sesija savjetovanja.
- Razgovarajte s kolegom o njegovoj nazočnosti sesiji.
- On bi trebao samo biti nazočan i promatrati, bez uključivanja u sesiju.

- Usuglasite 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 konzultacije 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 kojim se osigurava učinkovitost i kvaliteta usluga u području (psiho)socijalnog rada i razvoja. Omogućuje 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 (psiho)socijalnih problema i nedovoljnih mogućnosti njihova rješavanja, iznimno velik. U superviziji stručnjaci, učeći iz svojega neposrednog iskustva, bolje razumiju životne teškoće korisnika i osnažuju ih za aktivno traženje konstruktivnih rješenja i tako pridonose kvaliteti usluga koje pruža sustav u kojemu su uposleni.

Teme supervizijskoga rada su različiti aspekti individualnog razvoja, funkcije uloga, profesionalni životopis, profesionalne kompetencije i oblik funkcioniranja organizacije, no bez ikakva pritiska na sudionike. Obično počinje s problematičnim situacijama iz profesionalne svakodnevice pojedinca ili tima, a potom 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 potpora. Zajedno sa supervizorom analiziraju situaciju - koji je njihov osobni 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;
- skupna supervizija - supervizor i tri do sedam pomagača. Prema Hawkins, P. i Shohet, R. (1989, str. 96-108) nekoliko je razloga zašto je moguće izabrati skupnu, a ne individualnu superviziju. Razlozi mogu biti novac, vrijeme i iskustvo. Izbor skupine treba biti pozitivan izbor, a ne kompromis skupine i supervizora. Skupina može osigurati atmosferu potpore i suradništva u kojoj svaki novi član može dijeliti osjećaj tjeskobe i biti svjestan kako i drugi dijele slična iskustva. U skupini se dobija i daje, od svih članova skupine i od supervizora, refleksija i feedback;
- timska supervizija - supervizor i tim. Za razliku od skupne 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 kvalitetu rada s klijentom,
- osigurati profesionalni rast i razvoj pojedinca i pružati mu potporu,

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

PRINCIPI SUPERVIZIJE

- Superviziju treba omogućiti svim socijalnim djelatnicima,
- 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 konzultacije.

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

Supervizija nudi:

- Potporu pri reflektiranju i donošenju aktualnih profesionalnih odluka,
- potporu u izazovnim i zahtjevnim profesionalnim situacijama i konfliktima,
- pojašnjavanje i procesuiranje zadaća, funkcija i uloga,

- potporu u nošenju s procesima promjena,
- inovativna rješenja u novim izazovima,
- profilaksu u prevenciji izgaranja na poslu i nasilju na radnome mjestu.

TIJEK SUPERVIZIJSKOGA PROCESA

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

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

Ova faza omogućuje supervizoru da dobije ideju o tome koliko supervizant zna o nekoj temi, koliko je osjetljiv na probleme toga područja te kakva iskustva o tome ima. Istodobno se u skupini potiču znatiželja i zanimanje, te raste motiviranost sudionika.

U daljnjem tijeku supervizije supervizor vodi pojedinca i skupinu kroz proces otkrivanja i razumijevanja značenja pitanjima:

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

Tijekom 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:

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

doživljajima i mišljenjima sudionika skupine, te preuzimanja osobne 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 profesionalnome životu.

INTERVIZIJA

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

(Hanekamp, 1994)

U intervizijskoj se skupini najčešće susreću stručnjaci koji rade u istome 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 skupine uključuju osobe koje su već sudjelovale u interviziji/superviziji i tada naučile načine i metode rada koje potom 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 kako bi olakšala prijelaz iz vojnoga u civilni život, “pretvarajući” kompetencije stečene u vojnoj obuci u kompetencije koje su poželjne u civilnome životu. U njoj se, uopćeno, razjašnjava koje je kvalifikacije vojna osoba stekla tijekom službe (PRILOG 1).

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

Znanja obuhvaćaju znanja stečena u određenoj oblasti i njihovo razumijevanje. Čovjek je sposoban svoje znanje postaviti u kontekst i objasniti ga drugim ljudima. Znanja se mogu odnositi i na teoriju i na praksu.

Vještine ili sposobnosti su ono što čovjek umije raditi i obavljati. 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 prijevoda/prijenosa 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 tečajeve, u mnogim slučajevima za to mogu dobiti bodove.

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

CV – KRATKI ŽIVOTOPIS

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

Kratki životopis se može pripremiti na nekoliko različitih načina, ali uvijek sadrži osobne podatke (ime, godište, adresa, telefonski broj, bračni status) i kvalifikacije (profesionalne vještine, obrazovanje, tečajevi, znanje stranih jezika, IT znanje, osobne vještine i osobni interesi).

Kronološki/obrnuti kronološki kratki životopis započne sa spiskom poslova, počevši od ili najnovijega ili najstarijega. Mnogim poslodavcima se sviđa ova vrsta kratkoga životopisa zbog toga što daje brz pregled.

Kratki životopis se može podijeliti i po vještinama ili funkcijama, pa tako fokus bude na vještinama umjesto na radnim mjestima. Ovakav kratki životopis podijeljen po funkcijama sadrži osobne podatke, rezime, radne kvalifikacije, osobne kompetencije, obrazovanje, znanje stranih jezika, IT znanje, radna mjesta i pozicije.

REHABILITACIJA

Rehabilitacija je ciljani i vremenski ograničen proces suradnje između pripadnika Oružanih snaga, bliskih osoba (članovi obitelji pripadnika ili osobe koje imaju blisku emotivnu vezu s pripadnikom Oružanih snaga) i stručnjaka, koji se bazira na općoj životnoj situaciji. Svrha je da vojna osoba/veteran koji ima ili riskira da dobije značajna ograničenja u fizičkoj, psihičkoj i/ili socijalnoj sposobnosti funkcioniranja postigne samostalan život. Rehabilitacija se temelji na sveukupnoj životnoj situaciji i na svim odlukama vojne osobe/veterana, a sastoji se od koordiniranih i povezanih napora utemeljenih na znanjima.

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

nosti u usporedbi s njihovom prošlom funkcionalnošću.

Rehabilitacija služi kako bi se povrijeđenome osoblju koje spada u ciljnu skupinu trajno osigurali najbolji uvjeti i kako bi mogli produžiti karijeru u Oružanim snagama ili izvan njih. Povrijeđene vojne osobe/veterani OS su karakteristični po mnoštvu različitih potreba – psiholoških, medicinskih, socijalnih, pravnih, osobnih i onih koje se odnose na tržište rada. Ove različite potrebe zahtijevaju učešće različitih stručnih skupina. Samo uz holističke, međustrukovne napore, s fokusom i na zdravstvene i na kontekstualne čimbenike, može se ispuniti cilj koji osigurava ratnim veteranima u Oružanim snagama adekvatnu rehabilitaciju.

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

Karakteristika procesa rehabilitacije se odnosi na činjenicu da se djelatnici nalaze u novoj životnoj situaciji, odnosno u životnoj krizi. Može im biti teško rukovati čak jednostavnim stvarima, poslovni život i privatni život se mijesaju, a često im je potrebno određeno vremensko razdoblje kako bi prošli proces razumijevanja i razjašnjenja.

Veoma značajan aspekt rada s pripadnicima Oružanih snaga u rehabilitaciji je da se temelje na aktivnoj suradnji između povrijeđene osobe, eventualno njezinih najbližih osoba i Oružanih snaga. Put od povređivanja do ponovnog uposlenja na novoj poslovnoj dužnosti može biti iznimno težak i obuhvaća mnogo raznih aktera unutar Oružanih snaga i izvan njih.

Okolo svake se osobe stvara tim koji se sastoji od koordinatora, savjetnika za posao i obrazovanje, socijalnog savjetnika, (eventualno) psihologa, (eventualno) liječnika, (eventualno) časnika za upravljanje personalom. Opći je cilj da povrijeđene vojne osobe/veterani dobiju što bolje uvjete za potpun život unatoč smanjenoj sposobnosti funkcioniranja. U timu je bitno postojanje određenoga načina kontaktiranja za vojnu osobu/veterana, kako ne bi bila zbunjena količinom ljudi koji ju okružuju i koji ju podupiru svatko sa svojom ekspertizom.

PLAN ZA REHABILITACIJU (AKCIJSKI PLAN)

Program rehabilitacije je koordiniran i povezan proces, koji se temelji na suradnji i sudjelovanju suradnika. 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. Suradnja 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 temelji na individualnoj i konkretnoj ocjeni kompetencija pripadnika Oružanih snaga i na njegovim željama.

Plan za rehabilitaciju (akcijski plan) je jednostavan model koji se primjenjuje dinamično i kao dokumentacija (PRILOG 6 i PRILOG 7). Svrha akcijskoga plana je dokumentiranje djelatnosti, konkretnih akcija i kontrole osoba 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 je zadaće odgovoran savjetnik za posao i obrazovanje odnosno socijalni savjetnik (i moguće drugi zadaci, koje rješavaju druge osobe), te jednostaviti prosljeđivanje informacija koordinatoru i drugim osobama u timu za rehabilitaciju.

Akcijski plan je interni radni instrument kojega primjenjuju savjetnik za posao i obrazovanje i socijalni savjetnik. To je instrument za nastavak i procjenu sa svrhom suradnje i orijentacije o ciljevima, ali nije ni kompletan dnevnik niti kompletna medicinska dokumentacija. Akcijski 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 motivacijski čimbenik u procesu.

Ocjenjuje se konkretno i individualno, ovisno o tomu 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 se pozornost posvećuje povjerljivosti i principu o relevantnosti u svezi s ispunjavanjem i obavijestima. U akcijskome je planu dogovoreno/zapisano kako će biti informirani časnik za misije i unapređenje, komandir i, posebice, vojnik. Pripadnik Oružanih snaga uvijek treba imati mogućnost

vidjeti svoj akcijski plan, treba mu uvijek ponuditi mogućnost sudjelovanja 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 akcijskoga plana treba odraziti svrhu o vizualizaciji napredaka i suradnje. Jednostavnost u primjeni plana je važnija od (pre)visokoga broja svrha i ciljeva. Plan pruža kratki pregled osobnih zadaća i historije, te zahtijeva pripremljeno socijalno izvješće (ili drugi dodatni i/ili pun opis).

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

Kako 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.

Akcijski se plan može čuvati kao pisani dokument u osobnome dosjeu pripadnika Oružanih snaga ili na računalu. Koordinator čuva plan kao registriran, zaključan dokument. Plan treba biti dostupan. Obratite pozornost na to tko ima pristup planu. Tako se čuva svaka vrsta plana (ili koliko je potrebno), i može se naknadno ažurirati. Savjetnik odlučuje na temelju 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 uposlenje u Oružanim snagama, ako to odgovara željama pojedinca i omogućuje mu daljnju uporabu i razvijanje njegovih kompetencija. Ukoliko to nije sukladno potrebama Oružanih snaga, ili ako nije sukladno željama povrijeđenoga pripadnika, Oružane snage će mu pružiti potporu u prelasku u civilno uposlenje.

PRILOG 1.

KARTICA VOJNO-CIVILNIH KOMPETENCIJA

PRILOZI

(modeli korišteni u radu
Veteranskog centra
Kraljevine Danske)

Rok zapošljavanja: _____

Opći osobni podaci: _____

KARTICA O CIVILNOJ KORISTI OBRAZOVANJA U ORUŽANIM SNAGAMA

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

Pregled završenih tečajeva s civilnom koristi

Naziv obrazovanja/tečaja	Trajanje	Razdoblje
- Osnovni tečaj kopnenih snaga	4 mjeseca	ISAF, Afganistan
- Tečaj snaga reakcije kopnenih snaga	8 mjeseci	
- Međunarodna misija	6 mjeseci	
- Tečaj aklimatizacije i reintegracije	3 mjeseca	
Drugi tečajevi s civilnom koristi		
- Obrazovanje za vojnoga bolničara		
- Obrazovanje za logističkoga pomoćnika		
- Obrazovanje za uredskoga pomoćnika		
- Obrazovanje za načelnika na osnovnoj razini (desetnik)		
- Obrazovanje za vozača kamiona s opasnim teretom		

OSNOVNA EDUKATIVNA KORIST TEČAJA ZA SNAGE REAKCIJE KOPNENIH SNAGA

Opća civilna korist u tablici niže obuhvaća znanja, vještine i kompetencije koje su postignute u svezi s tečajem za snage reakcije kopnenih snaga i sljedećom međunarodnom misijom.

Komunikacija Napredovati/ doprinositi i priznavati značaj dijaloga	Izražava se razvidno i točno. Aktivno se trudi razumjeti smisao izjava drugih ljudi. Dopušta postojanje razlika u stavovima. Razvidno izražava svoje ideje. Umije komunicirati o zadaćama na engleskome jeziku.
Suradnja Ojačati poslovne veze	Aktivno doprinosi zajedničkomu rješavanju zadaće. Rješava konflikte i neslaganja kada se pojave. Pokazuje pozornost, obziran je i uvažava druge ljude. Pokazuje razumijevanje za različite potrebe. Poznaje vlastitu ulogu i ulogu drugih ljudi tijekom radnoga procesa. Umije surađivati s ljudima drugih nacionalnosti, te pokazuje tolerantnost i razumijevanje za druge kulture. Preuzima odgovornost za samoga sebe i za druge.
Sistematizacija Stvoriti red, sigurnost i svjesnost u rješavanju zadaća	Radi na strukturiran način, postavlja prioritete među svakodnevnim zadaćama, 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 zadaću. Pokazuje svjesnost o kvaliteti. Aktivno traži da razvija svoje stručne kompetencije i koristi te napore u rješavanju zadaće. Svoja stručna znanja stavlja na raspolaganje drugima.
Inicijativa Započeti svrsishodne i potrebne aktivnosti	Pokazuje spremnost za donošenje odluka i umije samostalno započeti rješavati zadaće i probleme na temelju skupljenih informacija. Pokazuje spremnost i optimizam pri rješavanju novih zadaća. Doprinosi konstruktivnim prijedlozima o poboljšanjima i pokazuje spremnost za njihovo izvršenje.
Orijentacija prema rezultatima Osiguravati dostizanje ciljeva	Drži fokus na ciljevima i trudi se dostignuti ih unutar dogovorenoga okvira. Efikasan je u rješavanju zadaća. Pokazuje čvrstinu pri rješavanju zadaća 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 zadaću unatoč vanjskim pritiscima. Umije prepoznati i spriječiti djelovanje stresa i pritiska kod sebe samoga i kod kolega. Pokušava, kad je god moguće, uticati na čimbenike 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 će rješenje vlastitih zadaća utjecati na rješenje zadaća drugih osoba. Doprinosi tome da aktivnosti na vlastitome području ispunjavaju opći cilj poduzeća.
Fleksibilnost Prilagođavanje	Prilagođava se promjenjivim zahtjevima i uvjetima. Pokazuje spremnost da radi stvari na nove načine. Kada je to potrebno preuzima nove zadaće ili mijenja poslovne rutine.

CIVILNA KORIST OBRAZOVANJA ZA DESETNIKA

Korist od učenja koje je vojnik dobio tijekom obrazovanja/tečaja obuhvaća znanja, vještine i kompetencije.

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 čimbenicima koji utječu na interakciju između komandira i malih skupina koje on vodi.

Vještine

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

Kompetencije

- 1) Umije voditi manje skupine suradnika i izabrati optimalni stil rukovođenja u različitim praktičnim vodećim funkcijama.
- 2) Umije riješiti probleme rukovođenja i suradnje na osnovnoj razini u svezi s rukovođenjem malim skupinama.
- 3) Umije primijeniti i koristiti raspoložive resurse s ciljem dostizanja što boljih rezultata.

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

Rukovodeća klasifikacija u nacionalnom okviru kvalifikacija: Razina 3

CIVILNA KORIST OBRAZOVANJA ZA VOJNOG BOLNIČARA

Korist učenja obuhvaća znanja, vještine i kompetencije koje je vojnik dobio tijekom obrazovanja/tečaja.

Znanja

- 1) Posjeduje znanja o pojmovima, principima i procesima u svezi s procjenom simptoma i povreda, kao i o liječenju povreda tipa "MABCDE"¹, opekline, promrzlina, hipotermije i hipertermije.
- 2) Posjeduje znanja o funkciji, anatomiji i fiziologiji najvažnijih organskih sustava, uključujući respiratorni sustav, srce i optok krvi, središnji živčani sustav, periferni živčani sustav, probavni sustav, skelet i njegovu strukturu i funkciju, mišiće i njihove osnovne funkcije, kao i zglavke i njihove osnovne funkcije.
- 3) Posjeduje znanja o međunarodnom humanitarnom pravu i o položaju vojno-medicinskog ljudstva prema međunarodnome humanitarnom pravu.

¹ MABCDE je akronim za pamćenje reda koraka prve pomoći: M – massive bleeding (teško krvarenje), A – airways (dišni putovi), 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 liječnički ranac i njegov sadržaj.
- 3) Umije uzeti u obzir mehanizme povrede pri liječenju povrijeđenih osoba.
- 4) Umije pružiti prvu pomoć povrijeđenome s opeklinama, promrzlinama, hipotermijom i hipertermijom.
- 5) Umije zaviti rane, uključujući zavoje za fiksiranje u slučaju povrede na zglavku, "pack to bone" (tamponiranje rane do kosti) i koristiti princip RICE (Rest, Ice, Compression, Elevation).
- 6) Umije postaviti hemostatičnu (koja zaustavlja optok krvi) bandažu.
- 7) Umije dati dovoljno lijekova protiv bolova i antibiotike prema indikaciji, i sl.
- 8) Umije primijeniti manualne metode da otvori dišne putove i postavi NPA (cijev koja se postavlja kroz nozdrve da bi besvjesna osoba uz njenu pomoć mogla disati).
- 9) Umije sudjelovati 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 osobama.
- 2) Umije pružiti prvu pomoć u situaciji gdje ima puno povrijeđenih i odrediti prioritet žurnosti.
- 3) Umije pripremiti povrijeđene osobe za transport i predati ih drugom bolničarskom ljudstvu i u svezi s time komunicirati i na danskome i na engleskome.

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

Rukovodeća klasifikacija u nacionalnom okviru kvalifikacija: Razina 4

CIVILNA KORIST OBRAZOVANJA ZA POMOĆNIKA LOGISTIKE

Korist učenja obuhvaća znanja, vještine i kompetencije koje je vojnik dobio tijekom obrazovanja/tečaja.

Znanja

- 1) Posjeduje osnovna znanja o funkcijama skladišta, upotrebe kapaciteta, robnoj zalih, tehničkoj opremi i rukovanju, plasiranju na police, kao i o transportnim i voznim putovima.
- 2) Posjeduje osnovna znanja o DeMarsu², uključujući strukturu DeMarsa, navigaciju u DeMarsu i znanja o uporabi 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 utjecaju snaga na ukrcani utovar tijekom 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 svezi s rukovanjem skladištem putem IT-a u DeMarsu, uključujući administraciju transakcija o sadržaju, te uključujući prijam 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 svezi s transportom eksplozivnih tereta i objekata.
- 6) Umije izvršiti osnovnu prvu pomoć povrijeđenima, koji su bili izloženi trovanju, opeklinama 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 uputama proizvođača i po drugim važećim pravilima.

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

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

Kompetencije

- 1) Umije sudjelovati u optimalnoj i funkcionalnoj organizaciji skladišta u suradnji s drugim ljudima prema važećim pravilima sigurnosti i radnoga okruženja.
- 2) Umije izvršiti odvajanje i ukrcavanje opasnoga tereta na kamione, prikolice ili druga vozila kako bi se transport mogao provesti bez rizika za nesretne događaje 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: Razina 3

CIVILNA KORIST OBRAZOVANJA ZA VOZAČA VOZILA GUSJENIČARA

Korist učenja obuhvaća znanja, vještine i kompetencije koje je vojnik dobio tijekom obrazovanja/tečaja.

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 ugljičnim dioksidom.
- 5) Posjeduje znanja o pravilima i metodama koje se primjenjuju pri izvlačenju.

Vještine

- 1) Umije izvršiti korisnički pregled vozila.
- 2) Umije poduzeti odgovarajuće mjere predostrožnosti u sustavu grijanja

- i hlađenja, kočnicama, brisačima stakala vozila i sl.
- 3) Umije vezati uže, žicu ili šipku za vuču, te zakačiti/pričvrstiti i otkaćiti prikolicu.
 - 4) Umije na kotače 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 uputama za izvlačenje.
 - 8) Umije koristiti i izvršiti korisnički pregled specijalne opreme, uključujući vitlo, kran za ukrcavanje do 8 metara, prikolicu za ukrcavanje, hidrauličnu dizalicu prikolica itd.
 - 9) Umije postupiti prema uputama 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 sudjelovati u šlepanju vlastitog vozila kod paljenja motora.
- 3) Umije voziti vozilo tijekom 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 temelju procjene terenskih prepreka uzimajući u obzir vozne karakteristike vozila: klasu mobilnosti, maksimalne kutove penjanja i spuštanja, kutove bočnoga 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 suradnji s drugim pomoćnim vozilima.

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

Rukovodeća klasifikacija u nacionalnom okviru kvalifikacija: Razina 3

PRILOG 2. ZNAJANJA, VJEŠTINE I KOMPETENCIJE

PRIMJER:

Tečaj desetnika

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

Vještine: *umije uporabiti 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. PRIJENOS/PRIJEVOD KOMPETENCIJA

OSNOVNI TEČAJ KOPNENIH SNAGA (TEČAJ NOVAKA) + TEČAJ SNAGA REAKCIJE KOPNENIH SNAGA:

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

PRILOG 4. CV/KRATKI ŽIVOTOPIS I

OSOBNI 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: Uposlenje u Oružanim snagama.

2002-2014: Četvrti bolničarski bataljun, narednik za skupinu od 12 novaka: u ovome sam poslu demonstrirao svoju sposobnost uporabe dostupnih resursa na najoptimalniji način.

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

2001-2001: Međunarodna misija za Oružane snage. U ovome sam razdoblju demonstrirao izvanrednu stegu i fokus.

1999-2001: Novak i vojno obrazovanje za misiju.

OBRAZOVANJE

2013: Osnovni tečaj za tehničare za računalstvo.

1997-1999: HG2 (početak tehničkog obrazovanja).

TEČAJEVI

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

2008: Bolničarski tečaj.

JEZICI

Danski: materinji jezik

Engleski: visoka razina

Njemački: osnovno znanje.

IT

Microsoft Office: visoka razina

Diploma CISCO.

VOZAČKA DOZVOLA

B, BE, C, CE

OSOBNE SPOSOBNOSTI

Otvorena osoba, brzo učim, odgovoran i odan.

SLOBODNO VRIJEME

U slobodnome vremenu volim raditi s tehnikom i motociklom, čitati, i provoditi vrijeme s obitelji.

PRILOG 5. CV/KRATKI ŽIVOTOPIS II

OSOBNI PODACI

Ime:

Adresa:

Poštanski broj i grad/selo:

Telefonski broj:

e-mail:

rođen:

Bračni status:

REZIME

U posljednjih nekoliko godina sam se bavio razvojem vojnoga osoblja, kao dio tima za obrazovanje novaka i kao narednik u vojsci. Veoma sam zainteresiran za kulture i ljude, i sada sam viši narednik. Kada sam postigao ovaj čin poslali su me u Afganistan, gdje sam se bavio izviđačkim podacima i dobio praktično iskustvo u međunarodnoj suradnji i upravljanju. Imam solidne sposobnosti u:

- Upravljanju
- Obrazovanju i planiranju obrazovanja
- Analizi podataka.

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

PROFESIONALNE VJEŠTINE I ZNANJA

- Ljudski resursi
- Obrazovanje za novake
- Planiranje obrazovanja

- Analiza podataka
- Koordinatorske zadaće za satniju
- Izrađivanje tehničkih priručnika.

PREDAVANJE

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

ADMINISTRACIJA

- Registriranje radnoga vremena i bolovanja
- Izrađivanje raznih izvješća.

STRANI JEZICI

- Danski: materinji jezik
- Engleski: visoka razina
- Njemački: srednja razina.

IT

- Microsoft Office: visoka razina
- Adobe Photoshop i QuarkXPress.

OBRAZOVANJE

2005: Viši narednik

2000: Narednik

1997: Završena gimnazija u Fredericia.

TEČAJEVI

- Računarska "vozačka"
- Tečajevi za coaching: 8 vikenda za godinu dana.

POSLOVNO ISKUSTVO

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

2012-2014: Zapovjedni narednik, administrativne upravne zadaće.

2006-2012: Narednik-bolničar, šef za skupinu. Svakodnevna upravna odgovornost za 15 vojnika.

2005-2006: Misija u Afganistanu.

2001-2004: Predavanje novaka.

OSOBNE SPOSOBNOSTI

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

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

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

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

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

PRILOG 6. AKCIJSKI PLAN (PRAZAN)

Akcijski plan, rehabilitacija

Osobni podaci Ime , čim/jedinica, osobni vojni broj, broj socijalnog osiguranja, mobilni broj, e-mail Koordinator: Savjetnik za posao i obrazovanje: Socijalni savjetnik: Časnik za misije i unapređenje: Časnik za kontakt: Liječnik: Drugi:
--

Razlog za rehabilitaciju:
Svrha:

Razdoblje	Prekretnice	Ciljevi
2012.		
2013.		
2014.		

Djelatnost	Potpورا	Odgovorni stručnjak	Kontrola, datum	Relevantnu informaciju podijeliti

Dodatne informacije:

Ovaj je plan pregledao s vojnikom, datum i godina:

Datum _____
Socijalni savjetnik / Savjetnik za posao i obrazovanje

Datum _____
Vojnik

PRILOG 7. AKCIJSKI PLAN (ISPUNJEN)

Osobni 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:

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

Liječnik: 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 sustavu. On je ranije studirao na sveučilištu (laboratorijski tehničar) po vojnom ugovoru.

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

Djelatnost	Potpora	Odgovorni stručnjak	Kontrola, datum	Relevantnu informaciju podijeliti
19.3.2014. Sastanak s vojnikom, časnikom za kontakt, socijalnim savjetnikom i savjetnikom za posao i obrazovanje o poslu u sekciji za materijale. Vojnik je ocijenjen statusom "privremeno nesposoban".		Časnik za kontakt OLG	21.3.2014.	Jens Jensen (chXXX)
21.3.2014. Početak prilagođenog posla u sekciji za materijale/šport: 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, nazočnost na obrazovanju, prije nego što izabere akademski tečaj.	Profesori iz obrazovne ustanove	Savjetnik za posao i obrazovanje	23.4.2014.	Časnik za kontakt i socijalni savjetnik

Dodatne informacije:

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

Ovaj je plan 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