



МОДЕЛИ САВЈЕТОВАЊА

у транзицији из војног у цивилни живот

Водич Министарства одбране и Оружаних снага Босне и Херцеговине за рад стручних лица на пословима транзиције и збрињавања базиран на данском моделу савјетовања 2016. година

САДРЖАЈ

05	МОДЕЛИ САВЈЕТОВАЊА У ТРАНЗИЦИЈИ ИЗ ВОЈНОГ У ЦИВИЛНИ ЖИВОТ	33	ПРИМЈЕРИ ИЗ ПРАКСЕ У КРАЉЕВИНИ ДАНСКОЈ
06	ПРЕЛАЗАК ИЗ ВОЈНОГ У ЦИВИЛНИ ЖИВОТ - САВЈЕТОВАЊЕ	33	Картица војно-цивилних компетенција
06	Циљне групе за савјетовање и различити начини контактирања тих група	33	Бодови за претходно искуство
06	Различите врсте савјетовања	34	CV – кратка биографија
07	Пет корака савјетовања	34	Рехабилитација
16	ВОЂЕЊЕ РАЗГОВОРА	36	План за рехабилитацију (акциони план)
18	ТЕЖАК РАЗГОВОР	37	ПРИЛОЗИ (модел користи у раду Ветеранског центра Краљевине Данске)
20	Етика у савјетовању	39	ПРИЛОГ 1 - Картица војно-цивилних компетенција
26	Подршка колега	47	ПРИЛОГ 2 - Знања, вјештине и компетенције
28	ШТА ЈЕ СУПЕРВИЗИЈА?	48	ПРИЛОГ 3 - Пренос/превод компетенција
28	МЕТОДЕ СУПЕРВИЗИЈЕ – ОДРЕЂЕЊЕ И ПРОЦЕС	49	ПРИЛОГ 4 - CV/кратка биографија I
32	Интервизија	51	ПРИЛОГ 5 - CV /кратка биографија II
		54	ПРИЛОГ 6 - Акциони план (празан)
		56	ПРИЛОГ 7 - Акциони план (испуњен)

“ПРОМЈЕНА ЈЕ ПРОЦЕС, НЕ ДОГАЂАЈ.”

МОДЕЛИ САВЈЕТОВАЊА У ТРАНЗИЦИЈИ ИЗ ВОЈНОГ У ЦИВИЛНИ ЖИВОТ

Овај водич је припремљен на основу техника савјетовања које практикује надлежно особље Ветеранског центра Краљевине Данске (VETC), представљених током студијске посјете Краљевини Данској у марту 2014. године и детаљније обрађених током тренинга стручних лица на пословима транзиције и збрињавања Министарства одбране и Оружаних снага Босне и Херцеговине (МО и ОС БиХ), ког су одржали дански експерти, гђа Lene Nørgaard и гђа Signe Riktrup Jensen у Сарајеву, БиХ, у септембру 2014. године.

Студијска посјета и наведени тренинг омогућени су кроз програм изградње капацитета бх. институција на пољу очувања менталног здравља припадника МО и ОС БиХ – ПРЕВЕНТИВА, који имплементира Међународна организација за миграције (ИОМ), уз подршку Краљевине Данске и Краљевине Норвешке.

Смјернице рада и модели савјетовања, представљени у овом водичу, по потреби могу да буду аплицирани у свакодневном раду стручног особља на пословима транзиције и збрињавања МО и ОС БиХ, а у складу с правилима и процедурама које су дефинисане транзиционим документима (Политиком транзиције, Програмом “Перспектива”, Правилником и Оперативним упутством за рад).

*“ПРОМЈЕНА ЈЕ ПРОЦЕС,
НЕ ДОГАЂАЈ.”*

ПРЕЛАЗАК ИЗ ВОЈНОГ У ЦИВИЛНИ ЖИВОТ - САВЈЕТОВАЊЕ

ЦИЉНЕ ГРУПЕ ЗА САВЈЕТОВАЊЕ И РАЗЛИЧИТИ НАЧИНИ КОНТАКТИРАЊА ТИХ ГРУПА

У циљне групе за савјетовање спадају припадници Оружаних снага без посебних потреба (војници који нису повријеђени током војне службе/међународних операција), повријеђени припадници Оружаних снага/ветерани (физичке или психичке повреде добијене током војне службе/међународних операција), као и сви остали војници, подофицири и официри.

У Босни и Херцеговини максимална дужина трајања службе професионалних војних лица у ОС БиХ је за официре 30 година (најдуже до 55. године живота), за подофицире 30 година (најдуже до 50. године живота), и за војнике 15 година (најдуже до 35. године живота).

Различити начини на које се контактира с циљним групама укључују сталне договоре с четом или батаљоном оријентисаним на све припаднике, сталне индивидуалне договоре на годишњем нивоу, те отворену понуду о савјетовању гдје се припадник Оружаних снага сам пријављује.

РАЗЛИЧИТЕ ВРСТЕ САВЈЕТОВАЊА

Различите врсте савјетовања циљних група обухватају савјетовање лицем у лице (индивидуално или у групама), савјетовање телефонским разговорима, савјетовање путем e-maila, те курсеве у војној бази (нпр. курс тражења посла).

Различите врсте савјетовања односе се и на разне полазне тачке за разговор с људима, односно три приступа савјетовању: “експерт”, “банкарски тип” и “универзитетски тип”.

“Експерт” (нпр. “доктор”) је савјетник који дефинише проблем, налази за њега рјешење и обавјештава “пацијента” о пронађеном рјешењу. Самим тим “доктор” је тај који преузима одговорност за рјешење проблема. У овом приступу савјетовања фокус је на проблему који особа/војник има.

“Банкарски тип” је тип савјетника који дефинише проблем и информише о проблему - његовом значењу и могућим мјерама. Овај савјетник покушава да наговарањем увјери особу да прихвати његово мишљење и да поступи “разумно”. То је тип који поштује аутономију особе - особа је та која је одговорна за рјешење проблема. У овом приступу савјетовања фокус је на понашању особе.

“Универзитетски тип” је “катализатор”. Овај савјетник вјерује у способност особе да сама процијени проблем и сама нађе рјешење за проблематичну ситуацију. Овај тип савјетника стимулише размишљање о проблему, као и могућа рјешења. Одговорност за рјешење проблема је на самој особи. У овом приступу фокус савјетовања је на мишљењу особе.

Посљедњи приступ савјетовању користи се, прије свега, како би сама особа ријешила своје проблеме колико год може. Међутим, уколико се ради с особом која је вулнерабилна то није могуће, тад мора да се користи један од других наведених приступа.

ПЕТ КОРАКА САВЈЕТОВАЊА

“Пет корака” је методологија савјетовања у облику модела од пет корака везаних за образовно савјетовање и напредовање у каријери, од којих се сваки корак наставља на онај претходни.

Модел “Пет корака” има тенденцију да се фокусира на проблеме, не на средства, стога савјетник мора да има на уму да треба да се фокусира и на клијентове ресурсе. Оријентисан је на дјелатност, поједностављује савјетовање, конкретан је и специфичан. То је електичан модел који се заснива на различитим теоријама савјетовања.

Сљедећа табела приказује свих пет корака кроз специфичне циљеве сваког корака (Табела 1):

Корак 1	да се истражи и разјасни проблематична ситуација
Корак 2	да се прошири перспектива
Корак 3	да се формулишу циљеви и прекретнице
Корак 4	да се изради и изврши план дјеловања
Корак 5	да се оцијени и да се прати

Табела 1 - Циљеви модела „Пет корака“

→ КОРАК 1

Основни циљ првог корака је да се истражи проблематична ситуација. Проблематична ситуација истражује се и разјашњава из перспективе припадника Оружаних снага који тражи савјетовање. Први корак завршава се након тога кад се савјетник и припадник Оружаних снага заједнички договоре о дефиницији проблема. Лош опис проблема знатно отежава његово рјешавање. Што се тачније и јасније проблеми формулишу, то постаје лакше да се нађу одговарајућа рјешења.

Савјетник мора што је могуће потпуније да “расplete”, разјасни и дефинише проблематичну ситуацију заједно с лицем које тражи савјетовање. Основ читавог рада на проблемима је да се прво, прије него што се почне с њиховим рјешавањем, проблеми разјасне и идентификују. Ово може да се чини очигледним, али ако човјек не узме довољно времена да прво опише и разумије проблематичну ситуацију, то може знатно да отежа рјешавање проблема.

Лице која тражи савјетовање не изнесе увијек током првог корака све своје проблеме. То значи да је често потребно да се током 2, 3, 4. и 5. корака поново врати на први корак да би се истражили нови проблеми.

Савјетнику су у првом кораку потребне различите вјештине, укључујући: слушање, емпатију (“уживљавање”), постављање питања, охрабривање (подстицање војника да прича), фокусирање.

Слушање. *Добар слушалац зна да покаже разумијевање. Охрабрује лице које прича климајући главом, постављајући питања, говорећи “мхм...”, или на друге начине показујући интерес за оно што лице каже.*

Емпатија (“уживљавање”). *Често постоје двије поруке које треба да се слушају: саставна порука (фактична информација, идеје, намјере) и емоционална порука. “Уживљавањем” показујете шта сте разумјели од онога што Вам је саговорник изразио – и својим ријечима и својим тјелесним говором (вербално и невербално). Емпатија је битна кад су осјећаји интензивни и кад је потреба саговорника да га слушате конкретна, кад је тешко да се разумије оно што саговорник каже, кад се разликују Ваша представа и процјене од саговорникових (“уживљавање” може да Вам помогне да разумијете саговорничково гледиште), када осјећате да постоји проблем и да саговорник жели да разговара о њему, када имате времена да слушате (ако сте изнервирани или нестрпљиви теже Вам је да будете емпатични).*

Постављање питања. *Ако постављамо сувише питања прекидамо саговорникову причу, а нека питања могу да буду сасвим бесмислена.*

Ово би требало да буде дијалог. С друге стране, савјетник има реалну потребу да добије много информација о проблематичној ситуацији. Зато је уреду да поставља питања. Постоје двије врсте питања – отворена и затворена. На отворена питања не може да се одговара ријечима “да” и “не”. Ова питања охрабрују лице које тражи савјетовање да прича више. Затворена питања су добра ако желите да сазнате чињенице (нпр.: “Кад сте рођени?”, “Гдје живите?”, “Да ли сте завршили школу?”). На оваква питања често може да се одговара ријечима “да” и “не”. Други, општи савјети, у вези с начином на који се постављају питања су: постављајте кратка питања, постављајте питања једно по једно, чекајте одговор, немојте да одговарате на сопствена питања, немојте “да саслушавате” лице које тражи савјетовање.

Охрабривање. *Охрабривање треба да подстиче војника који тражи савјетовање да прича. Охрабривање се постиже потврђивим ријечима као што су: “да”, “мхм”, “стварно?”, “причајте више” или “да, слушам”.*

Фокусирање. *Фокусирање је усмјеравање фокуса на оно што је битно: Ко “влада” проблемом?, чије потребе се не узимају (или узимају) у обзир? (потребе родитеља, послодавца, супруга/е, дјете), да ли клијент покушава да преузме одговорност умјесто неког другог? Све ово може да буде индикација о питању одговорности.*

→ КОРАК 2

У првом кораку фокус је на разумијевању ситуације у којој се налази лице које тражи савјетовање. Међутим, ако гледате на свијет само његовим очима, не можете да му понудите много тога. Да би се пронашло рјешење за проблем често је потребно да се развију нове перспективе, односно погледи на проблем, што је уједно и циљ другог корака. Понекад лице које тражи савјетовање и само може јасно да види проблем, али му је тешко да одлучи шта треба да ради. Научени/дотодашњи начини размишљања могу да представљају препреку за само лице. У таквим случајевима савјетник треба да развија нове приступе проблему. Нови приступи проблему могу да промијене ситуацију. Уз помоћ савјетника, лице које тражи савјетовање може да добије помоћ тако да види само себе и своје проблеме на нов начин. Савјетник се изражава на основу својих теорија, свог погледа на људе, својих квалификација и знања. Оно на чему мора да буде фокус је да се омогући лицу које тражи савјетовање да само види ситуацију јасније – а не да обавезно други налази рјешење умјесто њега. Такође, савјетник не смије да “приморава” лице које тражи савјетовање да преузме перспективу савјетника, него треба да ради на развијању личног схватања лица које тражи савјетовање. Може да му помогне, нпр.,

проширивањем знања о могућностима и захтјевима пословног тржишта и слично.

Знања која су потребна у другом кораку односе се на резимирање из перспективе савјетника, конфронтирање (суочавање), информисање и тумачење.

Резимирање из перспективе савјетника. Овдје морају на систематичан начин да се представе све релевантне чињенице. То ствара фокус и конкретизује оно што је битно. Савјетник процјењује шта је битно, а шта се истиче у ситуацији.

Конфронтирање (суочавање). Основ конфронтације може да буде противрјечност између оног што лице мисли/осјећа и онога што каже, онога што каже и онога што ради, његовог погледа на самог себе и погледа других на њега, оног што он јесте и оног што жели да буде, и између његових изражених процјена и његовог понашања. Конфронтација се састоји из три дијела: емпатије/уживљавања, саме конфронтације и поновног предавања иницијативе лицу које тражи савјетовање.

Примјер:

Лице које тражи савјетовање: “Веома бих желио да се пријавим на оглас за посао – било би интересантно и зарађивао бих већу плату. Али онда би требало да идем на едукацију још мјесец дана, а не знам да ли имам времена за то. Можда ће жена да се љути ако будем промијенио посао – тако да могу да заборавим на то.”

Савјетник: “У ствари бисте хтјели тај посао – одговара Вам више и боље се плаћа. Ако га будете добили мораћете да се едукујете још мјесец дана. Плашите се како би жена реаговала (емпатија/уживљавање). С једне стране имате добре разлоге што се интересујете за посао, али нисте сигурни да ли треба да се пријавите због тога што не мислите да ће Ваша жена да се обрадује промјени посла (конфронтација). Да ли је то тачно? (иницијатива се поново предаје лицу које тражи савјетовање).

Информисање. Информисање је обавјештавање лица о чињеницама о образовању, о пословном тржишту и о друштву. Лице које тражи савјетовање можда има нетачне информације и осјећа потребу да му помогнете у давању тачних информација.

Тумачење. Сврха је да лице које тражи савјетовање има могућност да истражи разне врсте гледишта на оно што је избило на површину. Тумачењем савјетник нуди другачији прилаз ситуацији који лице које тражи савјетовање може да прихвати или да одбије.

→ КОРАК 3

Нова перспектива разјашњава проблем до тачке у којој постаје јасно шта треба да се ради у општем смислу. Задатак трећег корака је да се формулишу циљеви и прекретница, налази се више варијанти рјешења, процјењују се посљедице сваког начина. У овом кораку се сазнаје шта је то што лице жели, одређују се циљеви који су конкретни и специфични. **Ради се о циљевима припадника Оружаних снага – не о циљевима савјетника!** То треба да буду циљеви који доприносе рјешавању проблема, или томе да лицу које тражи савјетовање постане лакше да се избори с проблемом.

Да би се постигао “крајњи циљ” (додатно образовање, добијање посла) често су потребне неке мање прекретнице. Прекретнице су дио процеса постизања “крајњег циља”, и оне помажу да тај процес буде изводљивији и да лице доживи осјећај успјеха.

Како изгледају добри циљеви?

Они су:

Јасни и конкретни. Јасност и конкретност олакшава изабирање начина дјеловања који воде до испуњења циља. Примјер: “Желим да будем бољи у математици.” (жеља) – “На сљедећем испиту морам да добијем оцјену 9!” (циљ).

Мјерљиви и провјерљиви. Лице које је савјетовано мора да буде у могућности да на крају процијени да ли је достигло жељени циљ или не.

Реалистични. Немојте да постављате сувише високе циљеве. Да би се циљ постигао треба да постоје одређени ресурси. Спољни услови не смију да спречавају достизање циља. Циљ мора да буде под контролом лица које је савјетовано.

Поставило их је лице које је савјетовано. Често се очекује од савјетника да нађе одговоре и рјешења за лице које тражи савјетовање. Међутим, то лице мора само да има контролу над постављеним циљевима, зато што

је иначе мало вјероватно да ће успјети да до њих достигне.

Формулисање циљева мора да буде тачно. Да ли је формулисање циљева довољно тачно да би лако могле да се предузму мјере да их се достигне? Да ли циљ може да се достигне у догледно вријеме? Ако је одговор "да", можете да пређете на корак 4.

Могуће технике савјетовања у 3. кораку:

Техника снова/сањарења. Воља да се нешто учини готово увијек долази након жеље да се то уради. Уколико можете да пронађете одређену жељу коју желите да остварите у будућности, такође ћете бити у могућности да радите технику сањарења. Уколико лице које је савјетовано има потешкоћа са сновима и жељама, процес одлучивања може да буде веома тежак. Савјетујте лице да пусти машти на вољу. Не постоје ограничења у погледу времена нити мјеста. Лице треба да замисли како би проблем могао да се ријешу у свијету у ком је све могуће. Након тога, потребно је да се снови изразе што је могуће прецизније. У наставку снови могу да буду постављени у реалан контекст. Ово је начин да се отворе различити путеви за налажење добрих рјешења за лице које тражи савјетовање.

Графикон баланса. С клијентом такође можете да направите графикон баланса. То је рационалнији приступ у ком се балансирају разни ЗА и ПРОТИВ промјене. Уколико радимо у смјеру промјена, требало би да нагласак буде на страни промјене.



Одредите мотивацију потребну да се постигне циљ. Другачији приступ је да се обрати пажња на мотивацију за постизање циља. Да ли је важно и да ли је могуће?



→ КОРАК 4

У овом кораку се заједно идентификују различите варијанте дјеловања које могу да доведу до циљева, и разрађује се план дјеловања, односно план достизања тих циљева. Ради се о плану који, корак по корак, показује како могу да се достигну циљеви. План дјелатности мора да буде структуриран, и може да буде потребно да га се подијели на мање дијелове. За сваки циљ или дјелимични циљ израђује се план дјелатности.

Примјер:

Michael треба да тражи посао. План може да се састоји из сљедећих дјелимичних циљева (саставних дијелова): да се постигне јасан преглед свих могућих, доступних послова, да се идентификују послови за које се чини да имају најбољу перспективу за будућност, да се ступи у контакт и сазна више о пословима, да се траже изабрани послови, да се припреми за интервјуе. За сваки дјелимични корак сада се разрађује план дјелатности. План за први дјелимични циљ може да буде читање пословних огласа, ступање у контакт с породицом, пријатељима, контактирање Пословног центра итд.

У овом кораку задаци савјетника су да помогне војнику да истражи све разумљиве начине да се постигне циљ, помоћи војнику да изабере најбољи правац дјеловања, помоћи му да изради план дјеловања, помоћи му да изврши план.

Овај корак може да садржи израду временског оквира: када савјетовано лице треба шта да учини? Када ће се поново састати са супервизором? Да ли може да контактира супервизора током процеса?

→ КОРАК 5

Циљеви задњег, петог корака су процјена (евалуација) и праћење. Евалуација или процјена треба да буде повратни дио процеса савјетовања, гдје се савјетник и лице које је савјетовано заједно заустављају да сагледају гдје се налазе у процесу. Ово може да буде на крају разговора или на крају дужег процеса савјетовања. Процјена је систематични преглед посљедица тога што радимо и она укључује и припадника Оружаних снага и савјетника. Процјена подржава припадника Оружаних снага да идентификује своје напретке, а савјетника да ојача своју праксу. Овдје се процјењује да ли су остварени постављени циљеви. Савјетник треба да процијени да ли је лице које је тражило савјетовање сада спремно да се суочи са сличним ситуацијама. Ако циљеви нису постигнути цијели процес се спроводи поново, испочетка.

Евалуација може да садржи сљедеће саставне дијелове (питања/недовршене реченице):

- *Кад сте дошли код мене, тражили сте помоћ да...*
- *Себи сте поставили сљедећи циљ...*
- *Онда сте, да бисте постигли своје циљеве, дошли до сљедећег плана...*
- *Кроз савјетовање сте научили/добили помоћ да...*
- *Сада се налазите...*

Након завршетка савјетовања препоручљиво је да савјетник евалуира сопствени метод рада. Ту се обично траже одговори на три питања:

1. Колико сам ефикасно и добро радио с лицем које сам савјетовао?
2. Шта ја сам могу да научим од овог савјетовања, како бих убудуће радио боље као савјетник?
3. Да смо дјеловали на други начин, да ли бисмо постигли бољи резултат?

Извори за евалуацију:

Колеге или надзорник. *Можете да позовете колегу или надзорника на разговор. Требало би да њихова повратна информација буде*

конструктивна и конкретна да би савјетник добио могућност да побољша свој метод рада.

Савјетник. *Можете да самопроцјењујете ако – уз дозволу лица које сте савјетовали – записујете разговоре (звук/видео). То Вам даје могућност да урадите конкретну анализу савјетовања.*

Лице које је савјетовано. *Можете конкретно да питате савјетовано лице колико је за њега савјетовање било корисно и ефикасно.*

За евалуацију је битно да разјасните самом себи на шта желите да добијете повратну информацију.

То би могло да буде:

Квантитет. *Које мјерљиве резултате је дало савјетовање? Нпр. да је тражио посао, добио посао, итд.*

Квалитет. *Које резултате је дало савјетовање? Нпр. реалистичнији прилаз проблемима, добио је више самопоуздања, и сл.*

Временски оквир. *Да ли је временски оквир био умјерен? Да ли бисмо постигли више резултата да смо на располагању имали више времена? Ако да, зашто нисмо имали више времена?*

Модел савјетовања. *Да ли сам се држао модела савјетовања? Да ли сам примијенио најефикасније методе и вјештине за овај проблем? У којим областима морам да унаприједим сличне случајеве савјетовања? Модел даје структуру које можете да се држите у Вашем раду. Када владате методама и моделима, примјењивање постаје флексибилније.*

ВОЂЕЊЕ РАЗГОВОРА

Вођење разговора посједује одређене карактеристике које су неопходне за успјешну реализацију разговора, а које су наведене у наставку.

Једна од битних карактеристика успјешног вођења разговора је **потврђивање**. Потврђивањем савјетник може да изађе у сусрет припаднику Оружаних снага из перспективе самог припадника. Потврђивање може да отвори разговор, тако да припадник пожели да више прича. Класични облици потврђивања могу да буду климање главом, изговарање ријечи “да”, “разумијем то” или “мхм”.

Конгруентност (подударност) је такође важан елемент у вођењу разговора. То што кажемо и то што радимо треба да буде повезано. Говор тијела може да истиче нашу поруку. Овдје се говори о конгруентности савјетника, као и конгруентности лица које је савјетовано. Савјетник може да ризикује да га савјетовано лице види као неискреног или површног, јер говор тијела може да показује другачију причу или перцепцију код припадника Оружаних снага. Исто тако, врло је важно да се посматра говор тијела савјетованог лица – да ли постоји веза између тога што он каже и тога што показује говором тијела. Кажите му то што примјећујете: “Мрштите се”, или: “Уздихнете”.

Понављање је појам који се односи на кључне изразе припадника Оружаних снага током вођења разговора. Уколико се током разговора понављају одређене ријечи или реченице, то може да помогне да се сазна нешто више о њему, односно о значају које оне за њега имају.

Истраживање се односи на провјеравање утисака, нпр.: “Да ли могу то да разумијем тако да...?”, “Имам утисак да...”, “Да ли је то тачно?”.

Метакомуникација је појам који се односи на то када говоримо о разговору, нпр.: “Сад имам утисак да ово не води никуда”, или: “Да ли

говоримо о различитим стварима?”

Реците “ја”, не “ти”. Уколико се то што кажете односи на Вас и Ваше личне опсервације, умјесто да тиме тумачите намјере припадника Оружаних снага, постоји већа могућност да комуникација остане отворена, нпр.: “Ја не знам како да допрем до Вас”, умјесто: “Ви ме не слушате”.

За успјешно вођење разговора битно је да се постављају конкретна питања о проблему, односно да се подробније разјасни одређени проблем о ком се разговара, нпр.: “Да ли је проблем у овоме или у томе?” Или: “Како се проблем показује у свакодневном животу?”

Циљна питања могу да фокусирају разговор, да се не би разговарало о превише аспеката истовремено, нпр.: “Шта желите да добијете од овог разговора?” Или: “Шта ћете радити другачије послје разговора?”

Односна питања могу да помогну у дефинисању улога савјетника и припадника Оружаних снага. Битно је да се ова питања поставе на почетку разговора да би очекивања била усклађена, нпр.: “Шта очекујете од мене током овог разговора?” Или: “Желите ли да будем Ваш савјетник, Ваш пријатељ, или...?” Битно је да не понудите нешто што не можете да дате (нпр. доступност током викенда, и сл.).

Оквирна питања могу да ограниче и конкретизују савјетовање, нпр.: “Колико времена имамо за разговор?” Као савјетник можете да имате временско ограничење. У том случају започните разговор с нпр.: “Данас на располагању имамо један сат.”

ТЕЖАК РАЗГОВОР

Сматра се да је са савјетованим лицем тежак онај разговор који је тежак Вама лично, као савјетнику. Тако се од особе до особе разликује шта за неког значи тежак разговор. Јако је битно, кад је у питању овакав разговор, да се ојачају компетенције савјетника из области комуникације у вези с тешким разговором, како би пренио поруку пристојно и с поштовањем, без гледања с висока на особу и тако обезбиједио опште схватање (разумијевање) проблема лица које савјетује.

Тежак разговор захтијева одређену припрему за разговор, односно постављање одређених питања и давање одговора на њих:

- *Шта је најгоре што може да се деси?*
- *Шта морате да кажете?*
- *О чему може да се преговара?*
- *Каква је позадина?*
- *Шта желите да постигнете разговором?*
- *Шта бисте жељели да избјегнете у разговору?*
- *Затражите помоћ!*

Припрема је, као и структура разговора, веома важна за успјешно одржавање разговора, односно тока разговора.

Када се припремате за разговор запишите најважније тачке. Које су три најважније ствари које морате да кажете или да питате током разговора?

Запишите позадину за разговор. Које су чињенице? Која је била Ваша реакција и шта желите да друга особа учини другачије?

Шта је то што желите да добијете од разговора? Шта је Вама потребно да бисте осјећали да је разговор успјешан?

Такође, може да буде од важности да размислите о ономе шта је то из прошлости што је могло да учини да ток разговора буде мање успјешан. Шта је то што бисте жељели да избјегнете, ако је икако могуће, током разговора?

Структура разговора зависи од тога какав разговор се заправо одржава. Често је од велике помоћи за лице с којим водите разговор да му покажете да га слушате. Питајте ако имате неке недоумице. То је такође начин показивања да слушате. Подијелите оно што сте примијетили на неутралан начин, без интерпретације. Подијелите своје осјећаје на начин у ком преузимате одговорност за сопствена искуства. Други људи могу да доживе исту ситуацију на другачији начин. Будите специфични у оном што желите да друга особа промијени у свом понашању и покушајте да разумијете начин на који друга особа гледа на ситуацију.

Кад разговор није успјешан – научите нешто и из њега, Рим није саграђен у једном дану!

Признавање (прихватање) је такође битна одлика успјешног тока тешког разговора, а постиже се климањем главом на тврдње другог лица, потврним одговарањем, рефлексijом (одражавањем) говора тијела и изражавања другог лица, идентификовањем са становиштима другог лица, те постављањем питања која истражују детаље о становиштима и плановима других лица. На тај начин друго лице осјећа да сте Ви ту због њега, да сте повезани, да је значајан и да је његов начин перципирања свијета оправдан.

У наставку (Табела 2) су наведене значајке дискусије према значајки дијалога. Пожељно је да се буде у дијалогу с лицем које је савјетовано:

Дискусија	Дијалог
- Увјеравање	- Испитивање
- Ја знам све	- Можемо једно од другог нешто и да научимо
- Ја имам све праве одговоре	- Заједно ћемо постићи добре резултате
- Ја ћу ти показати зашто гријешеш	- Дијелимо искуства и компетенције
- Ја слушам како бих пронашао грешке	- Усуђујемо се да тражимо заједно ново рјешење
	- Слушам како бих разумио

ЕТИКА У САВЈЕТОВАЊУ

Када се успостави корпус савјетника, релевантно је да се започне с расправом о неколико основних етичких принципа понашања, нпр.:

- Поштовање људске вриједности
- Ненамјерно вријеђање неког или доношење штете неком
- Интегритет у односима
- Одговорно збрињавање
- Одговорност у вези са заједницом
- Поштовање самоопредјељења.

Етичка начела:

- a) *Добročинство: проактивност у промицању клијентових најбољих интереса*
- b) *Вјерност: поштовање обавеза према клијенту и одржавање интегритета у савјетодавном односу*
- c) *Доброћудност: не наносити намјерно штету клијенту и уздржавати се од радњи које ризикују доношење штете*
- d) *Аутономија: поштовање права клијента на самоопредјељење*
- e) *Правда: поштовање достојанства и праведан третман свих лица*
- f) *Друштвени интерес: поштовање потребе да се буде одговоран према друштву.*

Етичка начела/етички кодекс који се користи у склопу данског модела је преузет с веб странице Канадске асоцијације за савјетовање и психотерапију www.cspa-accp.ca, а у наредном тексту су наведене смјернице које могу да се аплицирају у процесу транзиције.

Процес етичког доношења одлука: Овај кратак преглед приступа у процесу доношења одлука у етици је обезбијеђен да би савјетници имали неке смјернице приликом доношења етичких одлука и рјешавању етичких дилема.

1. ЕТИЧКО ДОНОШЕЊЕ ОДЛУКА БАЗИРАНО ЈЕ НА НАЧЕЛИМА

- a) *Корак 1 – Која су кључна етичка питања у овој ситуацији?*
- b) *Корак 2 – Која су етичка начела из ССПА Етичког кодекса релевантна за ову ситуацију?*
- c) *Корак 3 – Која од 6 етичких начела су од највеће важности у датој ситуацији?*
- d) *Корак 4 – На који начин етичка начела могу да се примијене у овој околности и на који начин могу да се ријеше могући конфликти између начела, те који су потенцијални ризици и предности ове примјене и рјешавања?*
- e) *Корак 5 – Шта ми моји осјећаји и интуиција говоре да радим у овој ситуацији?*
- f) *Корак 6 – Који би план дјеловања био од највеће помоћи у овој ситуацији?*

2. ЕТИЧКО ДОНОШЕЊЕ ОДЛУКА БАЗИРАНО НА МОРАЛУ

Морални етички приступ заснива се на увјерењу да су савјетници мотивисани да буду честити и брижни због тога што вјерују да тако треба да буде. Морална етика усредсређује се на савјетника као етичко средство с капацитетом да доноси сложене етичке одлуке. Иако не постоји методологија моралне етике “корак-по-корак”, слједећа питања могу да буду од помоћи савјетнику у процесу доношења морално-етичких одлука:

- a) *Којих емоција и интуиције сам свјестан док разматрам ову етичку дилему и шта ми оне говоре да учиним?*
- b) *Како моје вриједности у овој ситуацији могу најбоље да покажу бригу за клијента?*
- c) *Како ће моја одлука утицати на друга релевантна лица у овој етичкој дилеми?*
- d) *За коју одлуку мислим да би била најбоља?*
- e) *Која одлука би најбоље дефинисала какав сам као личност?*

3. БРЗА ПРОВЈЕРА

- a) *Публицитет – Желим ли да ова етичка одлука буде објављена на насловној страници новина?*
- b) *Универзалност – Да ли бих направио исту одлуку за свакога? Ако би сваки савјетник направио ову одлуку, да ли би то било исправно?*
- c) *Правда – Да ли је мојом одлуком свако третиран праведно?*

А. ПРОФЕСИОНАЛНА ОДГОВОРНОСТ

Општа одговорност

Савјетници одржавају високе стандарде професионалне стручности и етичког понашања, те препознају потребу за сталним образовањем и бригом за саме себе како би успјешно испунили ову одговорност.

Поштовање права

Савјетници учествују само у оним праксама које поштују правна, грађанска и морална права других лица, те дјелују у складу с чувањем достојанства и права својих клијената, ученика и учесника у истраживању.

Границе надлежности

Савјетници ограничавају своје савјетодавне услуге и праксе на оне који се налазе унутар њихових професионалних компетенција на основу њиховог образовања и професионалног искуства. Они се обраћају другим професионалцима кад потребе савјетовања клијента прелазе ниво њихове стручности.

Одговорност савјетника и других стручњака

Савјетници подразумијевају као нормално међусобно етичко понашање, што и од других професионалаца очекују у сваком тренутку.

Неетичко понашање других савјетника

Савјетници су обавезни да, ако озбиљно сумњају у неетичко понашање другог савјетника, траже неформални разговор с тим савјетником, кад је то могуће и прикладно.

Осјетљивост на различитости

Савјетници настоје да разумију и поштују различитости својих клијената, укључујући разлике у односу на доб, етничку припадност, културу, пол, инвалидитет, религијску припадност, сексуалну оријентацију и социоекономски статус.

Б. ОДНОСИ У САВЈЕТОВАЊУ

Примарна одговорност

Савјетници имају примарну одговорност да поштују интегритет и промовишу добробит својих клијената. Они сарађују с клијентима у осмишљавању интегрисаних, индивидуалисаних планова савјетовања који нуде разумно обећање успјеха и који су у складу с могућностима и околностима у којима живе клијенти.

Повјерљивост

Савјетодавни односи и информације које произилазе из њих држе се у тајности. Међутим, постоје слједеће изнимке у повјерљивости:

- a) *Кад је откривање потребно да би се спријечила јасна и непосредна опасност за клијента или друге;*
- b) *Кад законски услови захтијевају да се повјерљиви материјал открије;*
- c) *Кад је заштита потребна дјетету.*

Дужност упозоравања

Кад савјетници постану свјесни намјере или могућности да ће клијенти довести друге у јасну и непосредну опасност, они користе све могућности које су им на располагању да би угрожене особе на вријеме упозорили да постоји предвидива опасност.

Права клијената и информисани пристанак

Када је савјетовање покренуто, као и током процеса савјетовања по потреби, савјетници информишу клијенте о сврхама, циљевима, техникама, поступцима, ограничењима, потенцијалним ризицима и користима од услуга које ће се обављати, као и другим релевантним информацијама. Савјетници морају да се увјере да клијенти разумију импликације дијагнозе, накнаде и начине на које се примају накнаде, вођење евиденције/снимања, као и границе повјерљивости. Клијенти имају право да учествују у савјетодавним плановима, да одбију било које препоручене услуге, и да буду обавијештени о посљедицама таквог одбијања.

Вођење евиденције/записа

Да би пратили слијед и природу професионалних услуга, ускладу с било којим правним, регулаторним или институционалним захтјевима, савјетници воде довољно детаљно евиденцију/записе. Они обезбјеђују сигурност тих записа и стварају, одржавају, преносе их и располажу њима на начин који је усклађен са захтјевима повјерљивости и других начела из овог етичког кодекса.

Приступ евиденцији/записима

Савјетници схватају да клијенти имају право да приступе својој евиденцији/записима са савјетовања, као и да се информација из ових записа објављује само уз писани пристанак клијента и/или када је то у складу са законом.

Двојни односи

Савјетници улажу све напоре да би избјегли двојне односе с клијентима који би могли да угрозе професионалну процјену или који би повећали ризик од штете учињене клијенту. Примјери двојних односа укључују, али нису ограничени на породичне, друштвене, финансијске, пословне и блиске односе. Када двојни однос не може да се избјегне, савјетници предузимају одговарајуће мјере опреза као што су разјашњење улога, информисани пристанак, консултације, као и документацију којом би се обезбиједило да процјена буде исправна.

Поштовање различитости

Савјетници активно раде на томе да схвате различитост културалне позадине клијената с којима раде, и не одобравају нити су укључени у дискриминацију која се односи на старост, боју коже, културу, етничку припадност, инвалидитет, пол, религијску припадност, сексуалну оријентацију, брачни или социоекономски статус.

Савјетовање с другим професионалцима

Савјетници о клијенту могу да се савјетују с другим професионалцима. Међутим, уколико треба да открије идентитет клијента, то се ради уз писмену сагласност клијента. Савјетници бирају стручне консултанте на начин којим ће се избјећи стављање консултанта у конфликтну ситуацију или у ситуацију сукоба интереса.

Односи с бившим клијентима

Савјетници остају одговорни за било које односе успостављене с бившим клијентима. Ти односи могу да укључују пријатељства друштвене, финансијске и пословне природе. Савјетници морају да буду опрезни приликом склапања оваквих односа и да воде рачуна да ли су питања и односи који су постојали током савјетовања у потпуности ријешени и правилно прекинати. У сваком случају, савјетници траже консултације о таквим одлукама.

Више клијената

Када савјетници пристану да пруже савјетовање двјема или више особа које су у одређеној вези (као што су муж и жена, или родитељи и дијете), они морају да разјасне на самом почетку која особа или особе су клијенти и какву природу односа ће имати са сваком особом појединачно. Уколико се појаве сукоби улога, савјетници морају ту ситуацију да разјасне, ускладе, или се повуку из своје улоге на одговарајући начин.

Вишеструки помагачи

Уколико, након уласка у савјетодавни однос, савјетник открије да је клијент већ у савјетодавном односу, савјетник је одговоран да расправи питања у вези с наставком или прекидом савјетодавног односа. Може да буде потребно, уз пристанак клијента, да ова питања расправи с другим помагачем.

Пружање услуга путем телефона, телеконференције и интернета

Савјетници прате све додатне етичке смјернице за услуге достављене путем телефона, телеконференције и интернета, укључујући одговарајуће мјере опреза у вези с повјерљивости, безбједности, информисаним пристанком, евиденцијом и савјетодавним плановима, као и утврђивање права за пружање таквих услуга у регулаторним јурисдикцијама.

Упућивање

Када савјетници процијене да нису у могућности да клијенту пруже професионалну помоћ, они избјегавају да покрену савјетодавни однос, или га одмах прекидају. У сваком случају, чланови предлажу одговарајуће алтернативе, укључујући упућивање на ресурсе о којима су упућени. Ако клијенти одбију предложено упућивање, савјетници нису обавезни да наставе с односом.

Завршетак савјетовања

Савјетници прекидају савјетодавни однос, уз сагласност клијента, кад год је то могуће. На примјер, кад је оправдано јасно да су испуњени циљеви савјетовања, кад клијент више нема користи од савјетовања, кад клијент не плаћа накнаду, кад раније наведена агенција или институционална ограничења не дозвољавају да се настави савјетодавни однос, те кад клијент или друга особа с којом клијент има одређени однос пријети или на други начин угрожава савјетника. Иначе, савјетници улажу велике напоре да би се олакшао наставак приступа савјетодавних услуга када је услуга прекинута због ових фактора или евентуалне болести савјетника, пресељења клијента или савјетника, финансијских потешкоћа клијента итд.

ПОДРШКА КОЛЕГА

Подршка колега је понекад неопходна, било да се ради о тешком разговору било у другим савјетовањима у којима постоји потреба за подршком, да би савјетник развио своје вјештине и користио себе као "алат".

Како пружити повратне информације? Код пружања повратних информација будите одређени и конкретни, дајте и позитивне и негативне повратне информације. Требало би да информације буду кратке (од 4 до 7 ставки), дискутујте о томе како Ваше повратне информације функционишу, поштујте повјерљивост – оно што је речено остаје међу вама.

Препоруке:

- Нека колега присуствује једној од Ваших сесија савјетовања.
- Разговарајте с колегом о присуствовању сесији.
- Требало би да он само присуствује и посматра, без укључивања у сесију.
- Усагласите ставове о којим дијеловима сесије колега треба да Вам пружи повратне информације.
- Тражите пристанак савјетоване особе да Ваш колега учествује – објасните која је сврха тога.
- Прођите заједно с колегом кроз сесију. Тражите повратне информације од колеге.

ШТА ЈЕ СУПЕРВИЗИЈА?

МЕТОД СУПЕРВИЗИЈЕ – ОДРЕЂЕЊЕ И ПРОЦЕС

Супервизија је посљедњих година постала важан облик професионалног савјетовања и развоја стручњака. То је процес консултације који одражава професионалне интеракције, проблеме кооперације и комуникације и базиран је на практичном искуству. Фокусирана је на интерпретацију процеса, учење и поучавање искуством и савјетовањем.

Неопходна је у професионалном развоју свих који непосредно раде с људима и један је од кључних начина да се обезбиједи дјелотворност и квалитет услуга у подручју (психо)социјалног рада и развоја. Омогућава континуирани развој стручњака и продубљено разумијевање односа међу људима, узрока настанка проблема и предузимање квалитетнијих интервенција. Помаже да се смањи професионални стрес, који је код стручњака који раде с људима, због сложености и тежине (психо) социјалних проблема и недовољних могућности њиховог рјешавања, изнимно велик. У супервизији стручњаци, учећи из свог непосредног искуства, боље разумију животне тешкоће корисника и оснажују их да активно траже конструктивна рјешења и тако придоносе квалитету услуга које пружа систем у ком су запослени.

Теме супервизијског рада различити су аспекти индивидуалног развоја, функције улога, професионална биографија, професионалне компетенције и облик функционисања организације, но без икаквог притиска на учеснике. Обично почиње с проблематичним ситуацијама из професионалне свакодневице појединца или тима, а затим се настоје извести закључци за професионално дјеловање.

Конкретан рад изгледа овако: учесници супервизије на почетку сусрета изаберу једну ситуацију из своје тренутне професионалне праксе за коју су им потребни стручна помоћ и подршка. Заједно са супервизором

анализирају ситуацију - који је њихов лични дио у њој, како у то улази њихова професионална улога и њихово схватање самог себе, какве посљедице имају институционални оквирни услови и како су други утицали на ситуацију, те настоје да пронађу могућа нова рјешења и оријентације.

Важан дио учења у супервизији је препознавање и разумијевање сопствених особина те њихових предности и недостатака за професионални рад. Разумијевање и прорада сопствених поступака и доживљаја важни су као и когнитивно схватање проблема.

СУПЕРВИЗИЈА МОЖЕ ДА БУДЕ:

- индивидуална - супервизор и један помагач;
- супервизија у тријади - супервизор и два помагача;
- групна супервизија - супервизор и три до седам помагача. Према Hawkins, P. и Shohet, R. (1989, стр. 96-108) неколико је разлога због којих може да се изабере групна, а не индивидуална супервизија. Разлози могу да буду новац, вријеме и искуство. Избор групе треба да буде позитиван избор, а не компромис групе и супервизора. Група може да обезбиједи атмосферу подршке и сарадњиства у којој сваки нови члан може да дијели осјећај тјескобе и да буде свјестан да и други дијеле слична искуства. У групи се добија и даје, од свих чланова групе и од супервизора, рефлексија и feedback;
- тимска супервизија - супервизор и тим. За разлику од групне супервизије, чланови се нису састали само ради супервизије него су заједно и пословно везани. Стручњачка, односно „вршњачка супервизија“ - два до седам стручњака измјењује се у улогама супервизора и супервизаната;
- супервизија супервизије - супервизија супервизора након завршене едукације.

СВРХА СУПЕРВИЗИЈЕ

- Савјетник ће постати свјестан своје професионалне улоге и одговорности,
- савјетник ће добити објективно мишљење,

- обезбиједиће се квалитет рада с клијентом,
- обезбиједиће се професионални раст и развој појединца и биће му пружена подршка,
- учествоваће у откривању и отклањању стреса насталог због тежине професионалне улоге,
- размотриће своју способност да извршава радне задатке,
- повећаће радне способности ако је то потребно,
- обезбиједиће позитивно окружење.

ПРИНЦИПИ СУПЕРВИЗИЈЕ

- Супервизија треба да се омогући свим социјалним радницима,
- интерес корисника увијек мора да буде први, осим ако то угрожава његову безбједност,
- мандат за супервизију даје радна организација,
- супервизија је примјерена и сигурна за учеснике,
- супервизија је дијељење одговорности,
- супервизија је редовна и неометајућа,
- супервизија унапређује критичко рефлектовање, компетентност, одговорност и унапређење праксе,
- супервизија се базира на разумијевању и начину на који одрасли уче,
- супервизија обезбјеђује одговарајуће консултације.

Према дефиницији ANSE супервизија је намијењена развоју појединца и организација, унапређењу професионалног живота стручњака с обзиром на њихове улоге у контексту организација у којима раде.

Супервизија нуди:

- Подршку при рефлектовању и доношењу актуелних професионалних одлука,

- подршку у изазовним и захтјевним професионалним ситуацијама и конфликтима,
- појашњавање и процесуирање задатака, функција и улога,
- подршку у ношењу с процесима промјена,
- иновативна рјешења у новим изазовима,
- профилаксу у превенцији изгарања на послу и насиљу на радном мјесту.

ТОК СУПЕРВИЗИЈСКОГ ПРОЦЕСА

У супервизијском контексту полази се од “донесеног материјала” – неке ситуације коју супервизант сматра изазовом. Дакле, полазишну тачку представљају лични садржаји и досадашња искуства:

- Шта се догодило?
- Шта о томе мислим/осјећам?
- Како је моје досадашње искуство?

Ова фаза омогућава супервизору да добије идеју о томе колико супервизант зна о некој теми, колико је осјетљив на проблеме тог подручја те каква искуства о томе има. Истовремено се у групи подстичу знатижеља и занимање, те расте мотивисаност учесника.

У даљњем току супервизије супервизор води појединца и групу кроз процес откривања и разумијевања значења питањима:

- Шта се догађа и како то утиче на мене као особу, на нас као групу, на клијента и његов систем?
- Која је теоријска заснованост овога што се догађа, о којим методама и интервенцијама је ријеч?

Током супервизије од супервизаната се тражи да прошире стечено искуство или знање на неку нову животну ситуацију, односно да одређени дио времена проведу размишљајући о новостеченим садржајима:

- Што је од тога било од помоћи у конкретном случају?
- Шта и како могу да користим убудуће?

- Групна супервизија – идеја активирања учесника, подстицања на размишљање, самооткривање, самоизражавање, излагање различитим доживљајима и мишљењима учесника групе, те преузимања личне одговорности за учествовање и учење.
- Конструкционистички приступ у супервизији – с циљем да се развија способност сагледавања ситуације из различитих перспектива и припремања студената за оно што их очекује у професионалном животу.

ИНТЕРВИЗИЈА

Интервизија је врста супервизије и метод учења који има одређене карактеристике. То је *“метод учења којим мала група колега са сличним нивоима стручне спреме и радног искуства води супервизију преко питања која се јављају у њиховој радној околини. Интервизија је, дакле, врста супервизије у којој нико од учесника не преузима сталну улогу супервизора.”*

(Hanekamp, 1994)

У интервизијској групи најчешће се сусрећу стручњаци који раде у истом подручју дјеловања. је Стога врло лако да се интервизија организује у свакој радној околини у којој стручњаци желе да анализирају питања која се појављују у њиховом раду и отежавају га. Најбоље је ако се у интервизијске групе укључују особе које су већ учествовале у интервизији/супервизији и тада научиле начине и методе рада који затим могу да искористе у интервизији.

ПРИМЈЕРИ ИЗ ПРАКСЕ У КРАЉЕВИНИ ДАНСКОЈ

КАРТИЦА ВОЈНО-ЦИВИЛНИХ КОМПЕТЕНЦИЈА

Војна картица компетенција је доста нова иницијатива у ОС Краљевине Данске. Она служи да олакша прелазак из војног у цивилни живот, “претварајући” компетенције које су стечене у војној обуци у компетенције које су пожељне у цивилном животу. У њој се, генерално, разјашњава које је квалификације војно лице стекло током службе (ПРИЛОГ 1).

У картици компетенција налази се преглед завршених образовања/курсева које је припадник Оружаних снага стекао током службе (нпр. “возач” или “војни болничар”), а која су релевантна у смислу цивилне користи. Цивилна корист стеченог образовања/курса приказана је кроз три категорије: знања, вјештине и компетенције (ПРИЛОГ 2).

Знања обухватају знања која су стечена у одређеној области и њихово разумијевање. Човјек је способан да своје знање постави у контекст и да га објасни другим људима. Знања могу да се односе и на теорију и на праксу.

Вјештине или способности су оно што човјек умије да ради и обавља. Ради се о практичним, когнитивним, креативним или комуникационим способностима.

Компетенције се односе на способност примјењивања знања и вјештина у датом контексту. Ту су “одговорност” и “самосталност” важни појмови. Примјер превода/преноса компетенција у цивилни контекст налази се у прилогу (ПРИЛОГ 3).

БОДОВИ ЗА ПРЕТХОДНО ИСКУСТВО

У склопу ове нове иницијативе у ОС Краљевине Данске, лица која желе да започну образовање у стручној области у којој већ имају одређено

радно искуство и/или курсеве, у многим случајевима за то могу да добију бодове.

Добијање бодова за претходно искуство значи или да се временско трајање образовања скраћује или да током образовања могу да се изаберу неки други предмети.

CV – КРАТКА БИОГРАФИЈА

Компетенције на картици војно-цивилних компетенција и из других извора могу да се примјењују у припреми кратке биографије или CV-а, која описује особу (ПРИЛОГ 4 и ПРИЛОГ 5).

Кратка биографија може да се припреми на неколико различитих начина, али увијек садржи личне податке (име, годиште, адреса, телефонски број, брачни статус) и квалификације (професионалне вјештине, образовање, курсеви, знање страних језика, ИТ знање, личне вјештине и лични интереси).

Хронолошка/обрнуто хронолошка кратка биографија започне са списком послова, почев од или најновијег или најстаријег. Многим послодавцима свиђа се ова врста кратке биографије због тога што даје брз преглед.

Кратка биографија може да се подијели и по вјештинама или функцијама, па тако фокус буде на вјештинама умјесто на радним мјестима. Оваква кратка биографија подијељена по функцијама садржи личне податке, резиме, радне квалификације, личне компетенције, образовање, знање страних језика, ИТ знање, радна мјеста и позиције.

РЕХАБИЛИТАЦИЈА

Рехабилитација је циљани и временски ограничен процес сарадње између припадника Оружаних снага, блиских особа (чланови породице припадника или лица која имају блиску емотивну везу с припадником Оружаних снага) и стручњака, који се базира на општој животној ситуацији. Сврха је да војно лице/ветеран који има или ризикује да добије значајна ограничења у физичкој, психичкој и/или социјалној способности функционисања постигне самосталан живот. Рехабилитација се заснива на свеукупној животној ситуацији и на свим одлукама војног лица/ветерана, а састоји се од координираних и повезаних напора заснованих на знањима.

Циљна група за рехабилитацију су припадници Оружаних снага који су током међународне мисије добили трајне физичке и/или психичке повреде, који имају трајно снижење функционалности, што изазива значајан губитак радне способности у поређењу с њиховом прошлом функционалношћу.

Рехабилитација служи да се повријеђеном особљу које спада у циљну групу трајно обезбиједи најбољи услови да би могли да продуже каријеру у Оружаним снагама или ван њих. Повријеђена војна лица/ветерани ОС карактеристични су по мноштву различитих потреба – психолошких, медицинских, социјалних, правних, личних и оних које се односе на тржиште рада. Ове различите потребе захтијевају учешће различитих стручних група. Само уз холистичке, међуструковне напоре, с фокусом и на здравствене и на контекстуалне факторе, може да се испуни циљ да се ратним ветеранима у Оружаним снагама обезбиједи адекватна рехабилитација.

Срж програма рехабилитације су будуће пословне и едукативне перспективе, што у почетку често обухвата разна социјална питања и програме физиотерапијске рехабилитације. На такав начин се циља да се ојача способност рада и у већем дијелу случајева стекну нове компетенције у процесу рехабилитације, с циљем да се преузму нове пословне дужности.

Карактеристика процеса рехабилитације односи се на чињеницу да се радници налазе у новој животној ситуацији, односно у животној кризи. Може да им буде тешко да рукују чак једноставним стварима, мијешају се пословни живот и приватни живот, а често им је потребан одређени временски период да прођу процес разумијевања и разјашњења.

Веома значајан аспект рада с припадницима Оружаних снага у рехабилитацији је да се заснивају на активној сарадњи између повријеђеног лица, евентуално његових најближих особа и Оружаних снага. Пут од повређивања до поновног запослења на новој пословној дужности може да буде изузетно тежак и обухвата много разних актера унутар Оружаних снага и ван њих.

Око сваког лица ствара се тим који се састоји од координатора, савјетника за посао и образовање, социјалног савјетника, (евентуално) психолога, (евентуално) љекара, (евентуално) официра за управљање персоналом. Општи циљ је да повријеђена војна лица/ветерани добију што боље услове за потпун живот упркос смањеној способности функционисања. У тиму је битно да постоји одређен начин на који се контактира с војним лицем/

ветераном, како не би био збуњен количином људи који га окружују и који га подржавају свако са својом експертизом.

ПЛАН ЗА РЕХАБИЛИТАЦИЈУ (АКЦИОНИ ПЛАН)

Програм рехабилитације је координиран и повезан процес, који се заснива на сарадњи и учествовању сарадника. Постављају се циљеви за процес рехабилитације и израђује се план рехабилитације. Конкретно се израђује профил о компетенцијама и жељама, те о пословној и образовној будућности. Сарадња с надлежним цивилним органима и институцијама власти, као и разјашњење понуда и могућности, често су важне активности у процесу рехабилитације. Програм рехабилитације описује се и документује у плану активности, који се увијек заснива на индивидуалној и конкретној оцјени компетенција припадника Оружаних снага и на његовим жељама.

План за рехабилитацију (акциони план) је једноставан модел који се примјењује динамично и као документација (ПРИЛОГ 6 и ПРИЛОГ 7). Сврха акционог плана је да се документују дјелатности, конкретне акције и контролишу наведена лица одговорна за дјелатност и процјену. Такође, сврха је да се разјасне и одрже циљеви, да се направи преглед напретка припадника Оружаних снага (временски оквир), те да се истакну напредак и професионална очекивања, да се боље разумије то за које задатке је одговоран савјетник за посао и образовање, односно социјални савјетник (и могуће други задаци, које рјешавају друге особе), те да се поједностави просљеђивање информација координатору и другим лицима у тиму за рехабилитацију.

Акциони план је интерни радни инструменат који примјењују савјетник за посао и образовање и социјални савјетник. То је инструменат за наставак и процјену са сврхом сарадње и оријентације о циљевима, али није ни комплетан дневник нити комплетна медицинска документација. Акциони план је фиксни докуменат који одражава циљеве, који по потреби оцјењује и подешава одговорни савјетник, и који се израђује у договору с војником. Он се примјењује позитивно у односу на припаднике Оружаних снага с фокусом на ресурсима, тако да може да буде мотивациони фактор у процесу.

Оцјењује се конкретно и индивидуално, зависно од тога да ли план потписује припадник Оружаних снага или не. Међутим, савјетник у сваком случају мора да запише (с датумом) ако је припадник Оружаних

снага прегледао план и било која друга ажурирања.

Посебна пажња посвећује се повјерљивости и принципу о релевантности у вези с испуњавањем и обавјештењима. У акционом плану је договорено/записано да ће бити информисани официр за мисије и унапређење, командир и, посебно, војник. Припадник Оружаних снага увијек треба да има могућност да види свој акциони план, увијек треба да му се понуди могућност да учествује у његовој изради, с обзиром на то да су у питању његов живот и планови за будућност који су у њему описани.

Облик и технички садржај акционог плана треба да одражава сврху о визуализацији напретка и сарадње. Једноставност у примјени плана важнија је од (пре)високог броја сврха и циљева. План пружа кратки преглед личних задатака и историје, те захтијева припремљени социјални извјештај (или други додатни и/или пун опис).

У процесу разјашњења покушавају да се разјасне главни циљеви који морају да буду јасни и конкретни, мјерљиви и провјерљиви, реалистични, а поставља их припадник Оружаних снага – циљеви увијек могу да се промијене.

Да би се постигао “крајњи циљ” важно је да се има неколико прекретница. Прекретнице пружају мотивацију и задржавају фокус на резултатима, оне разјашњавају сам процес и оне нам показују да ли је потребно да се “подеси” главни циљ.

Акциони план може да се чува као писани докуменат у личном досијеу припадника Оружаних снага или на рачунару. Координатор чува план као регистрован, закључан докуменат. План треба да буде доступан. Обратите пажњу на то ко има приступ плану. Тако се чува свака врста плана (или колико је потребно), и може накнадно да се ажурира. Савјетник одлучује на основу природе процеса колико дуго се наставља план и када треба да се изради нови план као нови докуменат који мора да резимира процес рехабилитације, тако да је план и даље изводљив.

Оружане снаге Краљевине Данске могу да понуде повријеђеним припадницима Оружаних снага с трајним смањењем способности функционисања у неким случајевима даљње запослење у Оружаним снагама, ако то одговара жељама појединца и омогућава му да даље употребљава и развија своје компетенције. Уколико то није у складу с потребама Оружаних снага, или ако није у складу са жељама повријеђеног припадника, Оружане снаге ће га подржати да пређе у цивилно запослење.

ПРИЛОГ 1.

КАРТИЦА ВОЈНО-ЦИВИЛНИХ КОМПЕТЕНЦИЈА

ПРИЛОЗИ

(моделни коришћени у раду Ветеранског центра Краљевине Данске)

Рок запошљавања: _____

Општи лични подаци: _____

КАРТИЦА О ЦИВИЛНОЈ КОРИСТИ ОБРАЗОВАЊА У ОРУЖАНИМ СНАГАМА

- Знања с цивилном користи
- Вјештине с цивилном користи
- Компетенције с цивилном користи

Преглед завршених курсева с цивилном користи

Назив образовања/курса	Трајање	Период
- Основни курс копнених снага	4 мјесеца	ISAF, Авганистан
- Курс снага реакције копнених снага	8 мјесеци	
- Међународна мисија	6 мјесеци	
- Курс аклиматизације и реинтеграције	3 мјесеца	
Други курсеви с цивилном користи		
- образовање за војног болничара		
- образовање за логистичког помоћника		
- образовање за канцеларијског помоћника		
- образовање за начелника на основном нивоу (каплар)		
- образовање за возача камиона с опасним теретом		

ОСНОВНА ЕДУКАТИВНА КОРИСТ КУРСА ЗА СНАГЕ РЕАКЦИЈЕ КОПНЕНИХ СНАГА

Општа цивилна корист у табели ниже обухвата знања, вјештине и компетенције које су постигнуте у вези с курсом за снаге реакције копнених снага и сљедећом међународном мисијом.

Комуникација Напредовати/ доприносити и признавати значај дијалога	Изражава се јасно и тачно. Активно се труди да разумије смисао изјава других људи. Дозвољава да постоје разлике у ставовима. Јасно изражава своје идеје. Умије да комуницира о задацима на енглеском језику.
Сарадња Ојачати пословне везе	Активно доприноси заједничком рјешавању задатка. Рјешава конфликте и неслагања кад се појаве. Показује пажњу, обзиран је и уважава друге људе. Показује разумијевање за различите потребе. Познаје сопствену улогу и улогу других људи током радног процеса. Умије да сарађује с људима других националности, те показује толерантност и разумијевање за друге културе. Преузима одговорност за самог себе и за друге.
Систематизација Створити ред, сигурност и свјесност у рјешавању задатака	Ради на структуриран начин, поставља приоритете између свакодневних задатака, тако да се ресурси примјењују на правилан начин. Може да испланира своје вријеме и држи се договора у извршењу рада. Узима у обзир битне детаље.
Аналитичко размишљање Дјеловати на промишљеној основи	Скупља релевантне информације на систематичан начин и разјашњава проблеме прије него што постану сувише велики. Раставља проблеме у дијелове којима лако може да се рукује. При избору рјешења тражи могуће узрочне везе и размишља о алтернативним могућностима.
Професионализам Користити знања, вјештине и ставове за компетентно понашање	Демонстрира потребна знања и показује потребне вјештине везане за задатак. Показује свјесност о квалитету. Активно тражи да развија своје стручне компетенције и користи те напоре у рјешавању задатка. Своја стручна знања ставља на располагање другима.
Иницијатива Започети сврсисходне и потребне активности	Показује спремност да донесе одлуке и умије да самостално започне да рјешава задатке и проблеме на основу скупљених информација. Показује спремност и оптимизам при рјешавању нових задатака. Доприноси конструктивним приједлозима о побољшањима и показује спремност да их изврши.
Оријентација према результатима Обезбиједити да се достигну циљеви	Држи фокус на циљевима и труди се да их достигне унутар договореног оквира. Ефикасан је у рјешавању задатка. Показује чврстину при рјешавању задатака и проблема. Постигне квалитетне резултате уз поштовање одређених циљева.

Превладавање притиска Сачувати способност дјеловања под стресом	Под притиском држи контролу и мирно се понаша. Покушава да ријеши задатак упркос спољним притисцима. Умије да препозна и да спријечи дјеловање стреса и притиска код себе самог и код колега. Покушава, кад је год могуће, да утиче на факторе који изазивају стрес – укључујући одбијање (преузимање више посла) и тражење да му се помогне.
Комплетна оријентација Прилагодити се новим захтјевима	Укључује перспективе које су ван сопствених стручних граница. Показује разумијевање према томе да то, како је он ријешио сопствене задатке, утиче на рјешење задатака других особа. Доприноси томе да активности на сопственом подручју испуњавају општи циљ предузећа.
Флексибилност Прилагођавање	Прилагођава се промјенљивим захтјевима и условима. Показује спремност да ради ствари на нове начине. Кад је то потребно преузима нове задатке или мијења пословне рутине.

ЦИВИЛНА КОРИСТ ОБРАЗОВАЊА ЗА КАПЛАРА

Корист од учења које је војник добио током образовања/курса обухвата знања, вјештине и компетенције.

Знања

- 1) Посједује знања о људској психологији, укључујући реакције на дугорочни притисак.
- 2) Посједује разумијевање за повезаност између притиска на појединца и потребе појединца да има сигурност и одмор, као и за превазилажењем стресних догађаја.
- 3) Посједује знања о факторима који утичу на интеракцију између командира и малих група које он води.

Вјештине

- 1) Умије да процјени сопствено понашање и сопствени стил руковођења малим групама.
- 2) Током практичног руковођења малим групама умије активно да примени различите врсте комуникације.
- 3) Умије да примени метод руковања конфликтима као метод руковођења.

Компетенције

- 1) Умије да води мање групе сарадника и да изабере оптимални стил руковођења у различитим практичним водећим функцијама.
- 2) Умије да ријеша проблеме руковођења и сарадње на основном нивоу у вези с руковођењем малим групама.
- 3) Умије да примијени и да користи расположиве ресурсе с циљем да се достигну што бољи резултати.

Рок трајања образовања за каплара: 30 часова, и након тога практично искуство у области.

Руководећа класификација у националном оквиру квалификација: Ниво 3

ЦИВИЛНА КОРИСТ ОБРАЗОВАЊА ЗА ВОЈНОГ БОЛНИЧАРА

Корист учења обухвата знања, вјештине и компетенције које је војник добио током образовања/курса.

Знања

- 1) Посједује знања о појмовима, принципима и процесима у вези с процјеном симптома и повреда, као и о лијечењу повреда типа "MABСDE"¹, опекотина, промрзлина, хипотермије и хипертермије.
- 2) Посједује знања о функцији, анатомији и физиологији најважнијих органских система, укључујући респираторни систем, срце и крвоток, централни нервни систем, периферни нервни систем, пробавни систем, костур и његову структуру и функцију, мишиће и њихове основне функције, као и зглобове и њихове основне функције.
- 3) Посједује знања о међународном хуманитарном праву и о положају војно-медицинског људства према међународном хуманитарном праву.

Вјештине

- 1) Умије да испуни војно-медицинску документацију на данском и на енглеском.
- 2) Умије да на искусан начин примијени љекарски ранац и његов садржај.
- 3) Умије да узме у обзир механизме повреде при лијечењу повријеђених лица.

¹ MABСDE је акроним за памћење реда корака прве помоћи М – massive bleeding (тешко крварење), А – airways (дисајни путеви), В – breathing (дисање), С – circulation (крвоток), D – disability (онеспособљеност), Е – exposure (изложеност, нпр. хладноћи).

- 4) Умије да пружи прву помоћ повријеђеном с опекотинама, промрзлинама, хипотермијом и хипертермијом.
- 5) Умије да завије ране, укључујући завоје за фиксирање у случају повреде на зглобу, "pack to bone" (тампонирање ране до кости) и да користи принцип RICE (Rest, Ice, Compression, Elevation).
- 6) Умије да постави хемостатичну (која зауставља крвоток) бандажу.
- 7) Умије да да довољно лијекова против болова и антибиотике према индикацији, и сл.
- 8) Умије да примијени мануелне методе да отвори дисајне путеве и постави NPA (цијев која се поставља кроз носдрве да би бесвјесна особа уз њену помоћ могла да дише).
- 9) Умије да учествује у стављању и извлачењу пацијента у возило и из возила примјењујући дугу даску и оковратник.

Компетенције

- 1) Умије да изврши примарно и секундарно истраживање према принципу "MABСDE " при пружању прве помоћи повријеђеним лицима.
- 2) Умије да пружи прву помоћ у ситуацији гдје има пуно повријеђених и да одреди приоритет хитности.
- 3) Умије да припреми повријеђена лица за транспорт и да их преда другом болничарском људству и да у вези с тиме комуницира и на данском и на енглеском.

Рок трајања образовања за војног болничара: 76,5 часова, и након тога практично искуство у области.

Руководећа класификација у националном оквиру квалификација: Ниво 4

ЦИВИЛНА КОРИСТ ОБРАЗОВАЊА ЗА ПОМОЋНИКА ЛОГИСТИКЕ

Корист учења обухвата знања, вјештине и компетенције које је војник добио током образовања/курса.

Знања

- 1) Посједује основна знања о функцијама складишта, употребљавања капацитета, робној залихи, техничкој опреми и руковању, пласирању на полице, као и о транспортним и возним путевима.

- 2) Посједује основна знања о DeMarsu ², укључујући структуру DeMarsa, навигацију у DeMarsu и знања о употребљавању и структури функција тражења и помоћних алата.
- 3) Посједује знања о управљању складиштем помоћу ИТ-а у DeMarsu.
- 4) Посједује знања о националним и међународним правилима у АDR, RID, IMDG и ICAO или IATADGR.
- 5) Посједује знања о утицају снага на укрцани утовар током транспорта.

Вјештине

- 1) Умије самостално да припреми робу за транспорт.
- 2) Умије да примијени обичне техничке помоћне алате за рад у складишту.
- 3) Умије да изврши трансакције у вези с руковањем складиштем путем ИТ-а у DeMarsu, укључујући администрацију трансакција о садржају, те укључујући примање и транспорт терета, премјештање у друго складиште итд.
- 4) Умије да ембалира, смјести и припреми опасни терет за транспорт, укључујући стављање етикета на терет и испуњавање транспортних докумената.
- 5) Умије да идентификује и процијени ризике у вези с транспортом експлозивних терета и објеката.
- 6) Умије да изврши основну прву помоћ повријеђеним, који су били изложени тровању, опекотинама од киселине и др.
- 7) Умије да изврши укрцавање и причвршћивање ужетом терета на безбједан начин, како се не би прекорачио дозвољени осовински притисак и дозвољена укупна тежина.
- 8) Умије да изабере и примијени коректну опрему за причвршћивање терета.
- 9) Умије да одржава опрему за причвршћивање према упутствима произвођача и по другим важећим правилима.
- 10) Умије да испуни националне и међународне товарне листове и да предузме потребне мјере у случају оштећења терета.

Компетенције

- 1) Умије да учествује у оптималној и функционалној организацији складишта у сарадњи с другим људима према важећим правилима

² DeMars је скраћеница, која значи "Систем данских Оружаних снага за управљање ресурсима и менаџмент". То је интегрисан компјутерски систем који се заснива на систему SAP, а који служи за управљање свим административним задацима у Оружаним снагама Данске.

безбједности и радног окружења.

- 2) Умије да изврши одвајање и укрцавање опасног терета на камионе, приколице или друга возила да би транспорт могао да се проведе без ризика за несрећне догађаје и без штете на роби или возилима.
- 3) Умије да управља складиштем при примјени DeMarsa.

Рок трајања образовања за логистичког помоћника: 167 часова, и након тога практично искуство у области.

Руководећа класификација у националном оквиру квалификација: Ниво 3

ЦИВИЛНА КОРИСТ ОБРАЗОВАЊА ЗА ВОЗАЧА ВОЗИЛА ТОЧКАША

Корист учења обухвата знања, вјештине и компетенције које је војник добио током образовања/курса.

Знања

- 1) Посједује знања о називу, подацима, посебним примједбама или условима, носивости возила итд. према стандардној потврди.
- 2) Посједује знања о возним карактеристикама возила и укупној дозвољеној маси возила, као и о томе колико је то значајно.
- 3) Посједује знања о спречавању и гашењу пожара у возилу.
- 4) Посједује знања о правилима и мјерама предострожности против тровања угљендиоксидом.
- 5) Посједује знања о правилима и методама које се примјењују при извлачењу.

Вјештине

- 1) Умије да изврши кориснички преглед возила.
- 2) Умије да предузме одговарајуће мјере предострожности у систему гријања и хлађења, кочницама, брисачима стакала возила и сл.
- 3) Умије да веже уже, жицу или шипку за вучу, те да закачи/причврсти и откачи приколицу.
- 4) Умије да на точкове постави и с њих скине ланце.

- 5) Умије да побољша способности возила на терену контролишући притисак у гумама када је ово дозвољено према стандардној дозволи.
- 6) Умије да изврши преглед возила после вожње на терену.
- 7) Умије да припреми сопствено возило за извлачење и да поступи према упутствима за извлачење.
- 8) Умије да користи и да изврши кориснички преглед специјалне опреме, укључујући витло, кран за укрцавање до 8 метара, приколицу за укрцавање, хидрауличну дизалицу приколице итд.
- 9) Умије да поступи према упутствима за коришћење посебне опреме.
- 10) Умије да примени стандардну опрему за причвршћивање.

Компетенције

- 1) Умије да припреми сопствено возило за шлепање према стандардној дозволи и да изврши шлепање сопственим возилом.
- 2) Умије да помогне код паљења мотора, укључујући шлепање сопственим возилом, као и да учествује у шлепању сопственог возила код паљења мотора.
- 3) Умије да вози возило током укрцавања и искрцавања за друмски, жељезнички и поморски транспорт.
- 4) Умије да накрца возило на коректан начин и да превози робу помоћу стандардне опреме.
- 5) Умије да вози на терену с препрекама на основу процјене теренских препрека узимајући у обзир возне карактеристике возила: класу мобилности, максималне углове пењања и спуштања, углове бочног нагиба које возило може да савлада, максималну висину и др.
- 6) Умије да возило припреми за вожњу кроз дубоку воду и да га вози.
- 7) Умије да извуче сопствено возило и друга возила, укључујући извлачење у сарадњи с другим помоћним возилима.

Рок трајања образовања за возача возила точкаша: 40 часова, и након тога практично искуство у области.

Руководећа класификација у националном оквиру квалификација: Ниво 3

ПРИЛОГ 2. ЗНАЊА, ВЈЕШТИНЕ И КОМПЕТЕНЦИЈЕ

ПРИМЈЕР:

Курс каплара

Знање о: *људској психологији, интеракција између вође и групе.*

Вјештине: *умије да употреби разне врсте комуникација, умије да рукује конфликтним ситуацијама.*

Компетенције: *умије да примени и да користи ресурсе који су на располагању да би се постигли што бољи резултати.*

ПРИЛОГ 3. ПРЕНОС/ПРЕВОД КОМПЕТЕНЦИЈА

ОСНОВНИ КУРС КОПНЕНИХ СНАГА (КУРС РЕГРУТА) + КУРС СНАГА РЕАКЦИЈЕ КОПНЕНИХ СНАГА:

- Комуникација
- Сарадња
- Систематизација
- Аналитичко размишљање
- Професионализам
- Иницијатива
- Оријентација према резултатима
- Превладавање стреса
- Комплетна оријентација
- Флексибилност.

ПРИЛОГ 4. CV/КРАТКА БИОГРАФИЈА I

ЛИЧНИ ПОДАЦИ

Michael Hansen
Badstuevej 2
9000 Aalborg
Телефонски број: 99 12 34 56
e-mail: michaelhansen@gmail.com
Годиште: 34 године
Брачни статус: Ожењен, двоје дјеце, 4 и 6 година

КАРИЈЕРА

1999-2014: Запослење у Оружаним снагама.
2002-2014: Четврти болничарски батаљон, водник за групу од 12 регрута: у овом послу сам демонстрирао своју способност употребљавања доступних ресурса на најоптималнији начин.
2002-2002: Образовање за водника (болничара). Овдје сам имао одличну прилику да сазнам о интеракцији између вође и групе. Имам јаку способност да мотивишем своје колеге.
2001-2001: Међународна мисија за Оружане снаге. У овом периоду демонстрирао сам изванредну дисциплину и фокус.
1999-2001: Регрут и војно образовање за мисију.

ОБРАЗОВАЊЕ

2013: Основни курс за техничаре за рачунарство.

1997-1999: ХГ2 (почетак техничког образовања).

КУРСЕВИ

2009: DeMars (електронски систем Оружаних снага), регистрација службеног транспорта.

2008: Болничарски курс.

ЈЕЗИЦИ

Дански: матерњи језик

Енглески: висок ниво

Њемачки: основно знање.

ИТ

Microsoft Office: висок ниво

Диплома CISCO.

ВОЗАЧКА ДОЗВОЛА

Б, БЕ, Ц, ЦЕ

ЛИЧНЕ СПОСОБНОСТИ

Отворена особа, брзо учим, одговоран и одан.

СЛОБОДНО ВРИЈЕМЕ

У слободном времену волим да радим с техником и мотоциклом, да читам, и да проводим вријеме с породицом.

ПРИЛОГ 5. СВ/КРАТКА БИОГРАФИЈА II

ЛИЧНИ ПОДАЦИ

Име:

Адреса:

Поштански број и град/село:

Телефонски број:

e-mail:

рођен:

Брачни статус:

РЕЗИМЕ

У последњих неколико година бавио сам се развојем војног особља, као дио тима за образовање регрута и као водник у војсци. Веома сам заинтересован за културе и људе, и сада сам старији водник. Кад сам постигао овај чин послали су ме у Авганистан, гдје сам се бавио извиђачким подацима и добио практично искуство у међународној сарадњи и управљању. Имам солидне способности у:

- Управљању
- Образовању и планирању образовања
- Анализи података.

Мој циљ је да радим у сфери људских ресурса, гдје је за мене најважнији развој личних способности запосленика.

ПРОФЕСИОНАЛНЕ ВЈЕШТИНЕ И ЗНАЊА

- Људски ресурси
- Образовање за регруте
- Планирање образовања

- Анализа података
- Координаторски задаци за чету
- Израђивање техничких приручника.

ПРЕДАВАЊЕ

- Предавање о основним војним способностима за регруте
- Предавање о хитној помоћи
- Предавање о гашењу пожара.

АДМИНИСТРАЦИЈА

- Регистровање радног времена и боловања
- Израђивање разних извјештаја.

СТРАНИ ЈЕЗИЦИ

- Дански: матерњи језик
- Енглески: висок ниво
- Њемачки: средњи ниво.

ИТ

- Microsoft Office: висок ниво
- Adobe Photoshop и QuarkXPress.

ОБРАЗОВАЊЕ

2005: Старији водник

2000: Водник

1997: Завршена гимназија у Fredericia.

КУРСЕВИ

- Рачунарска “возачка”
- Курсеви за coaching: 8 викенда за годину дана.

ПОСЛОВНО ИСКУСТВО

1997-2014: Запослење у Оружаним снагама, разне службе.

2012-2014: Командни водник, административни управни задаци.

2006-2012: Водник-болничар, шеф за групу. Свакодневна управна одговорност за 15 војника.

2005-2006: Мисија у Авганистану.

2001-2004: Предавање регрута.

ЛИЧНЕ СПОСОБНОСТИ

Ангажован – Лако ми је да мотивишем себе и друге, да преузем водство и да додам динамику у процесима.

Оријентација на циљ – Кад добијем задатак, упоран сам и радим га све док не остварим циљ.

Добре образовне способности – Ово значи да добро слушам друге, стрпљив сам и радознао, увијек јасно говорим.

Оријентација на резултат – Иако се бринем о процесима до циља, важно ми је да поштујем рокове и постигнем резултат који је користан у пракси.

Толерантан и емпатичан – Имам јасне вриједности и ставове према свом послу, али истовремено уважавам чињеницу да друге особе имају другачије ставове од мојих. Осим тога емпатичан сам и могу да разумијем ситуације с тачке гледишта других људи, а да не изгубим критичко мишљење.

ПРИЛОГ 6. АКЦИОНИ ПЛАН (ПРАЗАН)

Акциони план, рехабилитација

Лични подаци Име, чин/јединица, лични војни број, број социјалног осигурања, мобилни број, e-mail Координатор: Савјетник за посао и образовање: Социјални савјетник: Официр за мисије и унапређење: Официр за контакт: Доктор: Други:
--

Разлог за рехабилитацију:

Сврха:

Период	Презретнице	Циљеви
2012.		
2013.		
2014.		

Дјелатност	Подршка	Одговорни стручњак	Контрола, датум	Релевантну информацију у подијелити

Додатне информације:

--

Овај план је прегледао с војником, датум и година:

Датум _____
Социјални савјетник / Савјетник за посао и образовање

Датум _____
Војник

ПРИЛОГ 7. АКЦИОНИ ПЛАН (ИСПУЊЕН)

Лични подаци

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

Координатор: XX, e-mail, мобилни број:

Савјетник за посао и образовање: XX, e-mail, мобилни број:

Социјални савјетник: XX, e-mail, мобилни број:

Официр за контакт: XX, e-mail, мобилни број:

Доктор: XX, e-mail, мобилни број:

Други: XX, e-mail, мобилни број:

Разлог за рехабилитацију: Посттравматски стресни поремећај

Сврха:

Hans Hansen жели да добије образовање, или у војсци или у цивилном систему. Он је раније студирао на универзитету (лабораторијски техничар) по војном уговору.

Период	Прекретнице	Циљеви
2012.	Успоставити контакт с војником	Успоставити контакт с војником
2013.	Пројекат: “Дјелимично спреман за рад” Учествовати у догађајима “отворена врата” на мјестима за образовање	Радити пуно радно вријеме Почети академско образовање у септембру 2014.
2014.		Радити пуно радно вријеме + академско образовање -> 2016.

Дјелатност	Подршка	Одговорни стручњак	Контрола, датум	Релевантну информацију подијелити
19.3.2014. састанак с војником, официром за контакт, социјалним савјетником и савјетником за посао и образовање о послу у секцији за материјале. Војник је оцијењен статусом “привремено неспособан”.		Официр за контакт	21.3.2014.	Jens Jensen (chXXX)
21.3.2014. Почетак прилагођеног посла у секцији за материјале/спорт: понедељак, сриједа и петак 9:00-13:00 часова.	“Менторска схема” с Jens Jensen	OLG	28.3.2014.	Jens Jensen
13.4.2014. Савјетовање о академском образовању и планирање посјета код образовања, присутност на образовању, прије него што изабере академски курс.	Професори из образовне установе	Савјетник за посао и образовање	23.4.2014.	Официр за контакт и социјални савјетник

Додатне информације:

Војник је задовољан психијатријским лијечењем у Државној болници (доктор xx) и лијековима које је он тамо добио.

Овај план је прегледао с војником 13.4.2014.

Датум

Датум

Социјални савјетник/Савјетник за посао и образовање

Војник



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