

# MODUL 6

## Uvod u savjetovanje 50+

---

# Pregled

---

1. Uvodna vježba 1
2. Savjetovanje  
Ekskurs: Savjetovanje u ljudskim resursima (s vježbom 2)
3. Savjetnik (s vježbom3)
4. Klijent
5. Refleksija u savjetovanju
6. Evaluacija savjetovanja
7. Vježba 4

# Ciljevi učenja

---

Na kraju ovog dijela tečaja, sposobni ste kreirati cjeloviti proces savjetovanja za populaciju iznad 50 godina, koji je u skladu s potražnjom na tržištu.

(Na)učit ćete o:

- Primjerima dobre i loše prakse kao i kriterijima za pozitivne i negativne faktore utjecaja na procese savjetovanja u praksi
- Najvažnijim teorijama savjetovanja i njihovoj primjeni u praksi.
- Ključnim elementima (npr. pregovaranje oko ugovora) procesa savjetovanja sa cjelovitog stajališta
- Određenim aspektima konzultacija i procesa savjetovanja
- Individualnim konzultacijama u okviru karijernog savjetovanja i savjetovanja u prijelaznim životnim razdobljima u skladu s odgovarajućim teorijama savjetovanja, a uzimajući u obzir osobna iskustva i potrebe klijenta.

# Uvodna vježba 1.

---

Ne želim biti  
ovdje.

To nije moj  
problem!

# Uvodna vježba 1.

---

## Vježba 1. Samostalni rad (10 min)

- Što je za vas savjetovanje?
- Koje ciljeve ima?
- Razmislite o ključnim elementima i fazama savjetovanja!
- CILJ: uspostaviti zajedničko razumijevanje savjetovanja

# Uvodna vježba 1.

---

## Vježba 1. Sumiranje rezultata

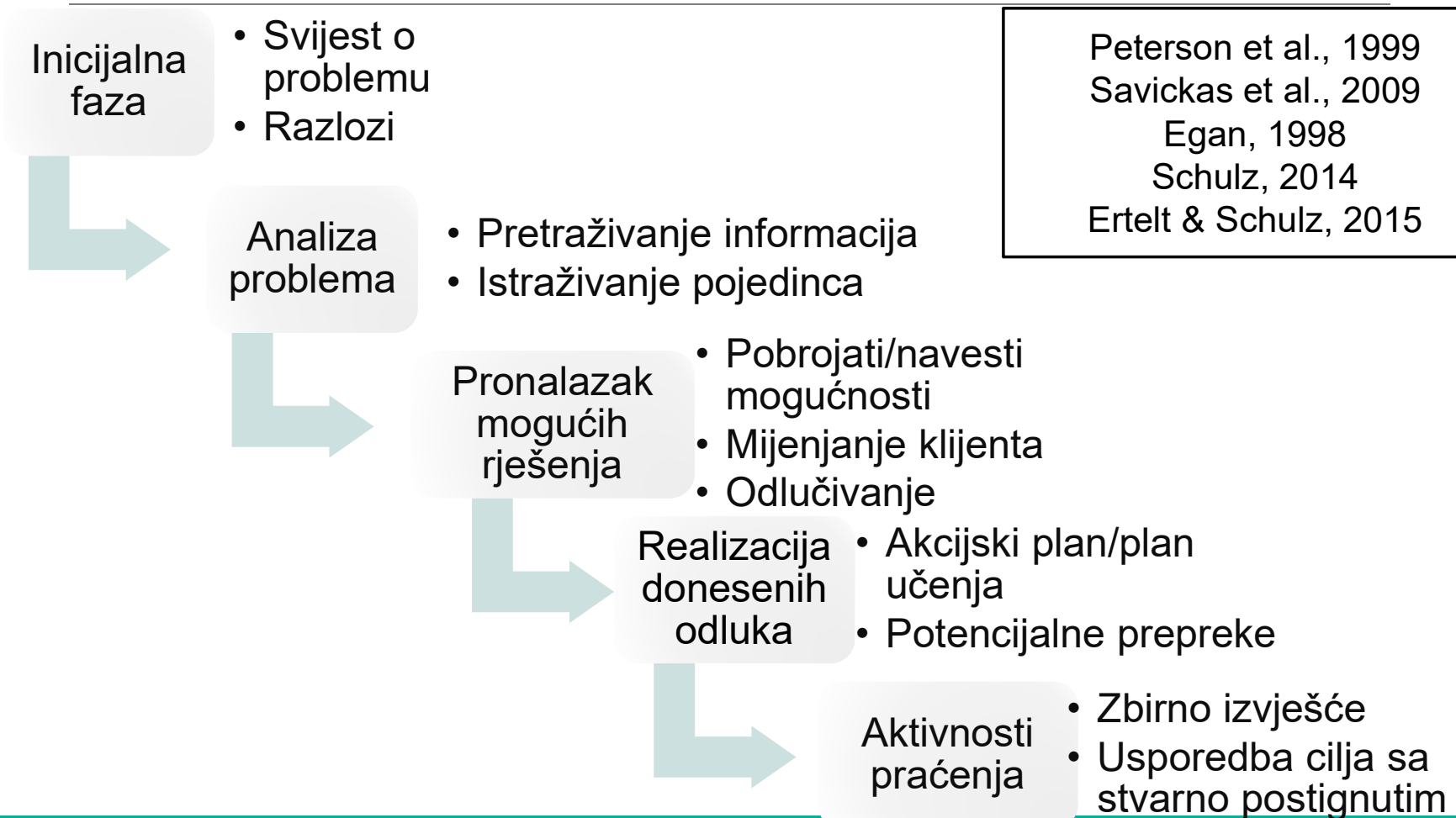
## 2. Savjetovanje

---

- Savjetovanje treba biti
  - cjeloživotno, holistično, kontekstualno i preventivno
- Uspješno starenje:
  - Intelektualna stimulacija + usvajanje novih vještina
  - Održavanje aktivnog i samostalnog načina života
  - Smisleni doprinos kroz aktivnosti, npr. rad, volontiranje itd.

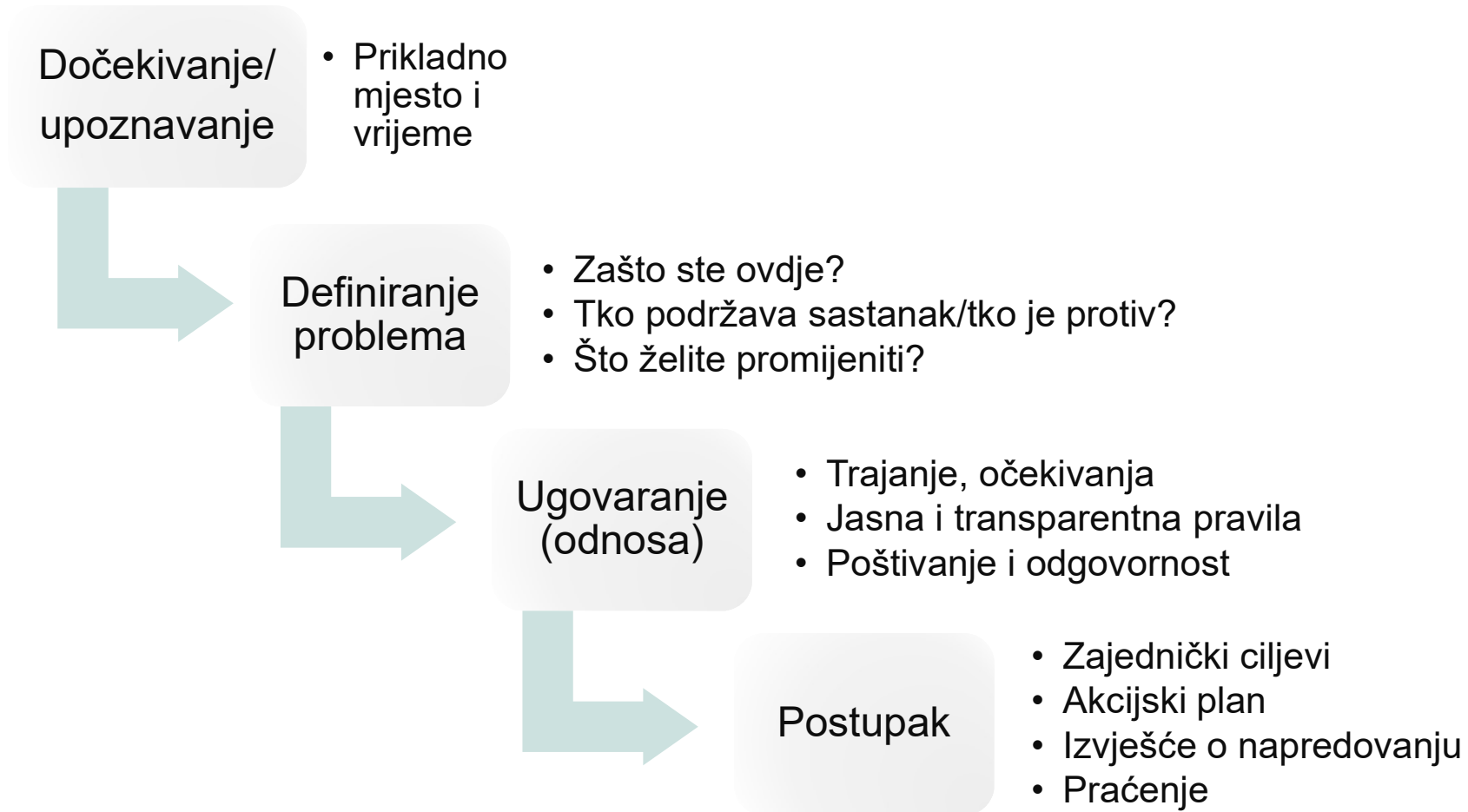
Savickas et al., 2009  
Kerz, Teufel & Dinman, 2013

## 2. Savjetovanje: Teorije





## 2. Savjetovanje: Postupak



## 2. Ekskurs: Savjetovanje u ljudskim resursima

---

Vježba 2. Prati li savjetovanje u ljudskim resursima takvu proceduru?

- Kao specijalist za ljudske resurse, savjetovanje ima ulogu usklađivanja vrijednosti i ciljeva zaposlenika i poslodavca.
- Kao savjetnik, radite li nešto slično? Ako ne, biste li uradili nešto slično tome?
- Ispunite tablicu!

	Ciljevi zaposlenika	Ekvivalentni ciljevi poslodavca?	Kako poticati / promicati ciljeve?
1.			
2.			
3.			

## 2. Savjetovanje: Pristupi

### Usmjerenost na rješenje



- Usmjerenost na sadašnjost
- Vlastito postavljanje ciljeva
- Rješenje je u fokusu
- Problemi su normalna pojava
- Savjetnik motivira

### Sistemski pristup



- Iz obiteljske terapije
- Društvene mreže pojedinca
- Eksterna provokacija
- Individualna promjena

### Usmjerenost na potencijale



- Individualne potencijalne vještine (PV)
- PV = nada, kompetencije
- Stres=nedostatak/gubitak PV
- Klijent kao ekspert
- Identificirati & trenirati PV
- Savjetovanje uspostavlja sigurnost

### Usmjerenost na klijenta

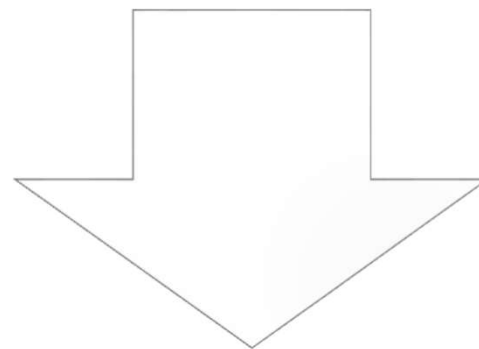


- Poticati sliku o sebi i ideal sebe
- = razvoj
- Odgovarajući stavovi:
- Iskrenost, otvorenost, empatija
- Neograničeno razumijevanje

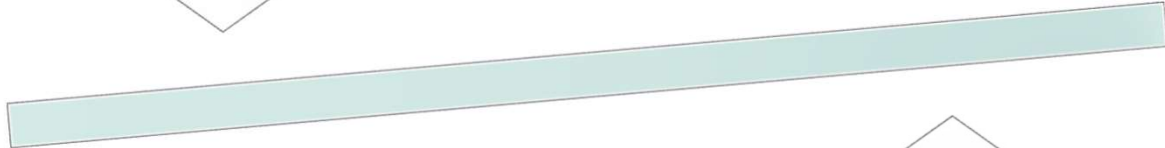
Mosberger, Schneeweis & Steiner, 2012; Schlippe & Schweitzer, 2007; Beushausen, 2010; Egan 1998, Finke, 2004

## 2. Savjetovanje: Paradoks

---



- Fokusiran
- Svjestan
- Objektivn
- Praktičan
- Odlučan

- 
- A thick, teal-colored diagonal bar that spans across the middle of the slide, separating the two lists of characteristics.
- Fleksibilan oko onog što želiš
    - Obazriv
    - Optimističan
  - Fleksibilan oko promjene



Gelatt, 1991 od Schulza, 2014

## 2. Savjetovanje: Intervencije I

### Standardi

- Aktivno slušanje, razumijevanje i odgovaranje

### Pojašnjavanje

- Protupitanje
- Parafraziranje = sažetak za lakše praćenje,
- Vizualizacija = nacrtaj, oboji, učini vidljivim na drugi način

### Promjena perspektive klijenta

- Cirkularna pitanja (provokativna pitanja)
- Igranje uloga (ispričaj priču s drugim pripovjedačem)

### Povratna informacija/Feedback

- Unaprijedi samoprocjenu

Knoll, 2008

## 2. Savjetovanje: Intervencije II

### Evaluacija osjećaja

- Pitanja uz ponuđenu ljestvicu (na ljestvici od 1 do 10, kako ocjenjujete...)
- Ima svrhu pokazati napredak ili poboljšanje

### Nezgodni problemi

- Hipotetska pitanja  
(maštanja o budućnosti za traženje rješenja, služi kao uporište)
- „Čudo” pitanje  
(Zamislite kad se ujutro probudite da je sve savršeno. Što bi bilo drukčije nego sad?)

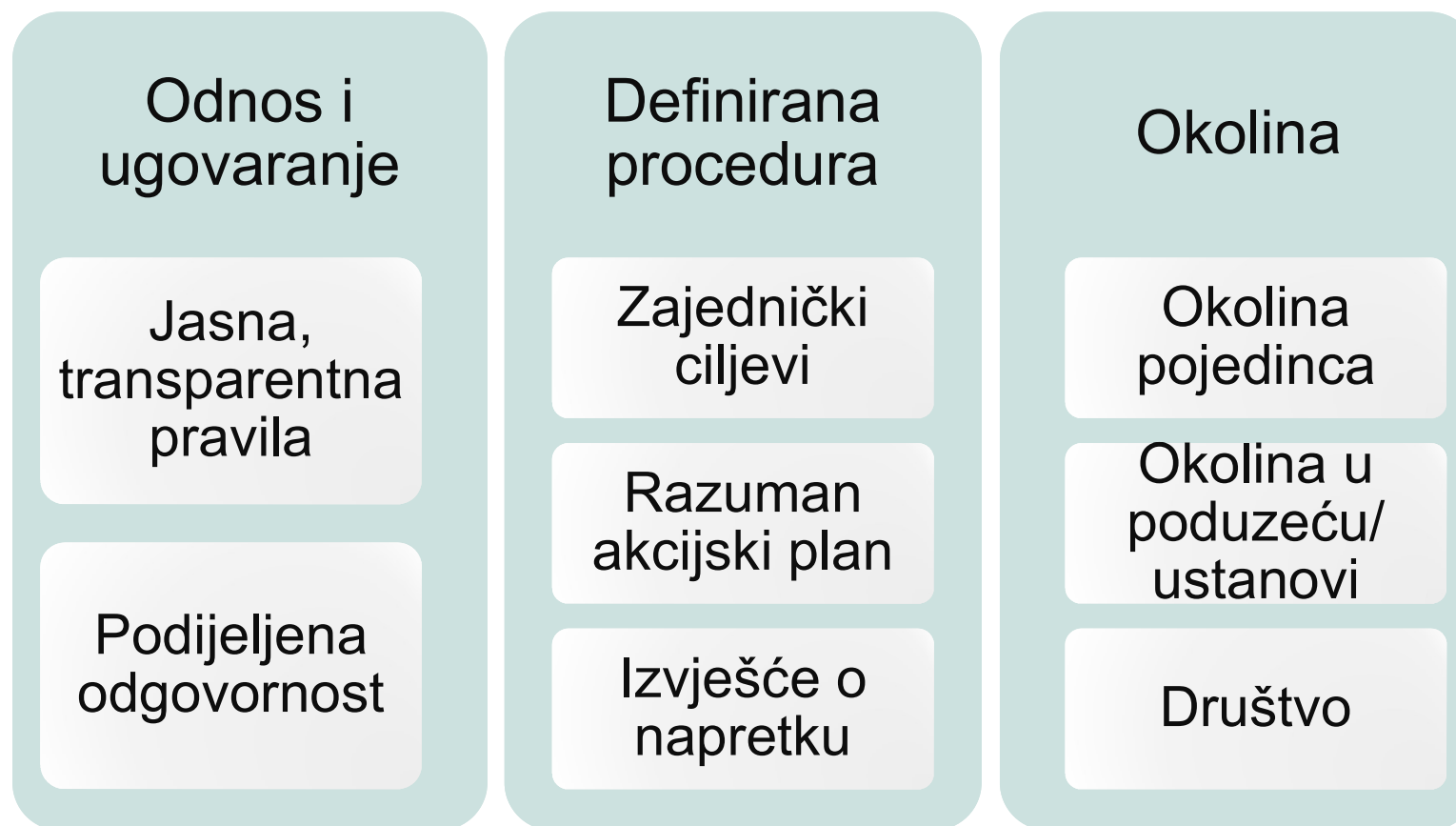
### Situacije zastoja

- Imunizacijska pitanja  
(pitanja o prošlim situacijama koje je klijent uspješno riješio, o ključnim faktorima i vještinama uspjeha)

Knoll, 2008

## 2. Savjetovanje: Sažetak

---



Berne, 1966; Egan, 1998; Peterson et al., 1999; Katsarov et al., 2014

## 3. Klijent

---

- Razmisliti o ciljevima zaposlenika 50+
- Kognicija starijih osoba funkcionira na drukčiji način
  - Zbog drukčijeg procesa socijalizacije
  - Zbog više i različitih iskustava, npr. IKT
    - Lokus kontrole
  - Kognitivni kontrolni mehanizmi

Artistico et al., 2003;  
Ng & Feldmann, 2008;  
FitzGerald et al., 2017



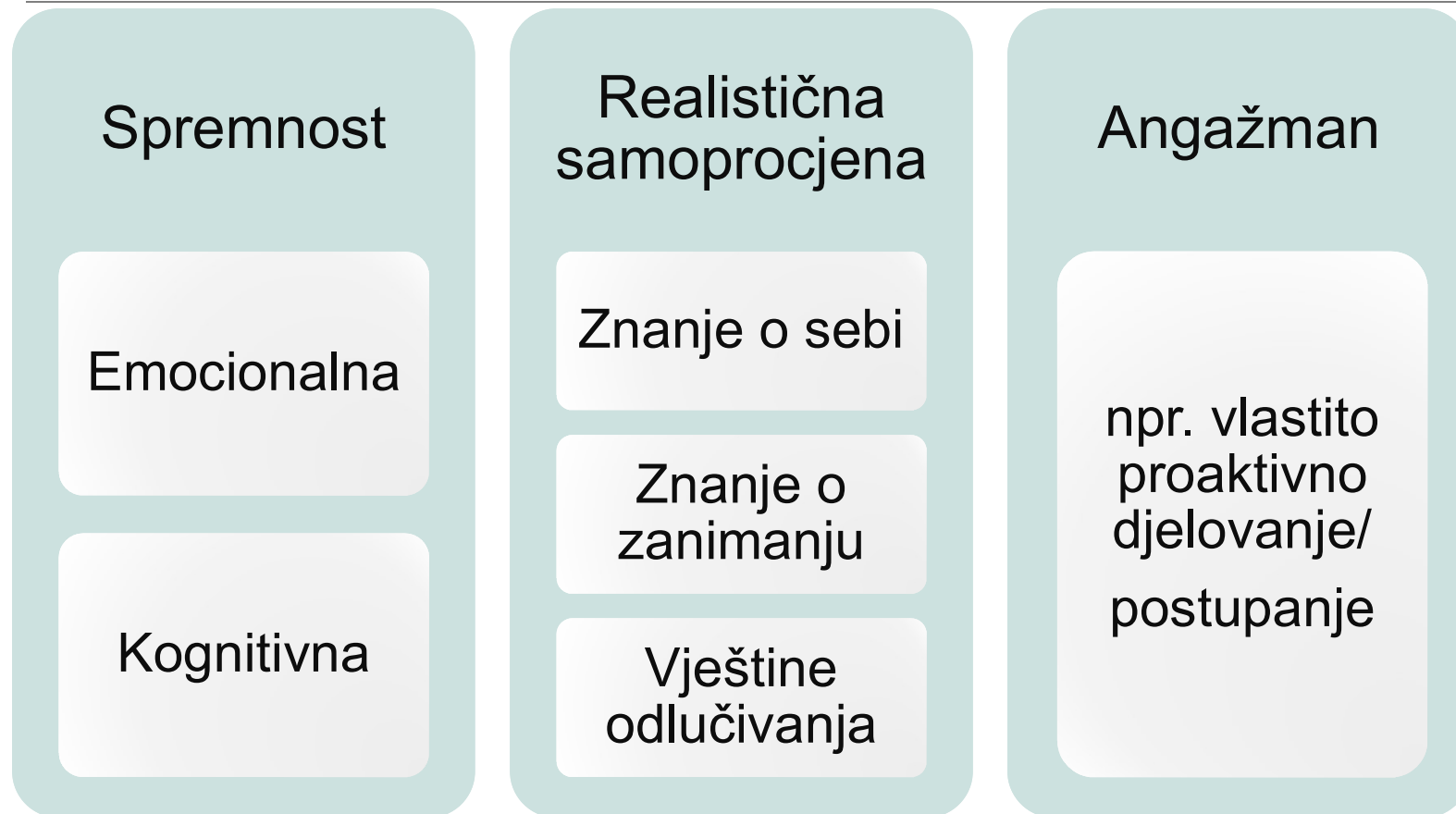
## 3. Klijent

---

- Znanje o sebi
  - O svom obrazovanju, kompetencijama, životnim ciljevima i ulogama
  - Samoprocjena
- Znanje o zanimanju
  - Znanje o radnim zadacima
  - Znanje o budućim ciljevima zanimanja
- Vještine odlučivanja
  - Svjesnost o problemu i uzrocima
  - Pretraživanje informacija
  - Razmatranje izbora
  - Odluka i obveza
  - Evaluacija i praćenje

Peterson et  
al., 1999

## 3. Klijent: Sažetak



Peterson et al., 1999; Schulz, 2014; Hirschi, 2014

## 4. Savjetnik

---

- Projektna definicija:

Savjetnika smo definirali kao onoga tko klijentu pruža informacije i savjet, uzimajući u obzir njegove/njezine individualne potrebe. On ili ona pruža podršku klijentu u prijelazu kod promjene radnog mjesta, kod promjene posla, prema nezaposlenosti ili umirovljenju te vodi klijenta u nove aktivnosti ili poslove, uključujući posredovanje (job-matching) te medijaciju.

## 4. Savjetnik

---

Vježba 3. Zamislite savršenog savjetnika/specijalista za ljudske resurse (10 min):

- Vježba za specijaliste za ljudske resurse :  
Zamislite savršenog savjetnika i opišite ga/ju, njegove/njezine glavne osobine, vještine i stavove!
- Vježba za savjetnike:  
Zamislite savršenog specijalista za ljudske resurse i opišite ga/ju, njegove/njezine glavne osobine, vještine i stavove!
- Zaključci zajedničke savjetničke vještine i stavove u profilu u radnoj knjizi!

# 4. Savjetnik

---

## Vježba 3. Rezultati grupnog rada

<b>Ime, dob, povijest</b>	<b>Najvažniji zadatci/ česta pitanja i molbe</b>	<b>Najkorištenije metode i intervencije u savjetovanju</b>	<b>Ponašanje/ stavovi</b>	<b>Vještine i kompetencije</b>

## 4. Savjetnik: Sažetak

Ponašanje/  
osobine

Iskrenost

Otvorenost

Empatija

Individualne  
vještine  
podrške

Osnaživanje

Ohrabrivanje

Intervencije

Samosvijest

Područje  
kompetencije

Refleksija

Egan, 1998; Peterson et al., 1999 & Bandura, 2009; Greif, 2008

## 4. Savjetnik

---

Imajte na umu:

<https://www.youtube.com/watch?v=ubNF9QNEQLA>

- Percepcija je individualna i subjektivna
- Na nju utječu socijalizacija, materinski jezik, iskustva itd.
- I savjetnici i klijenti su pojedinci

Egan, 1998;  
Greif 2008

## 5. Refleksija u savjetovanju

---

- Teorija samosvjesnosti (eksperiment s ogledalom)

Grupa 1:  
Ispit  
ispred  
ogledala

- 7% studenata vara
- Odgovori usmjereni na njih same
- Ponašanje manje štetno

Grupa 2:  
Ispit bez  
ogledala

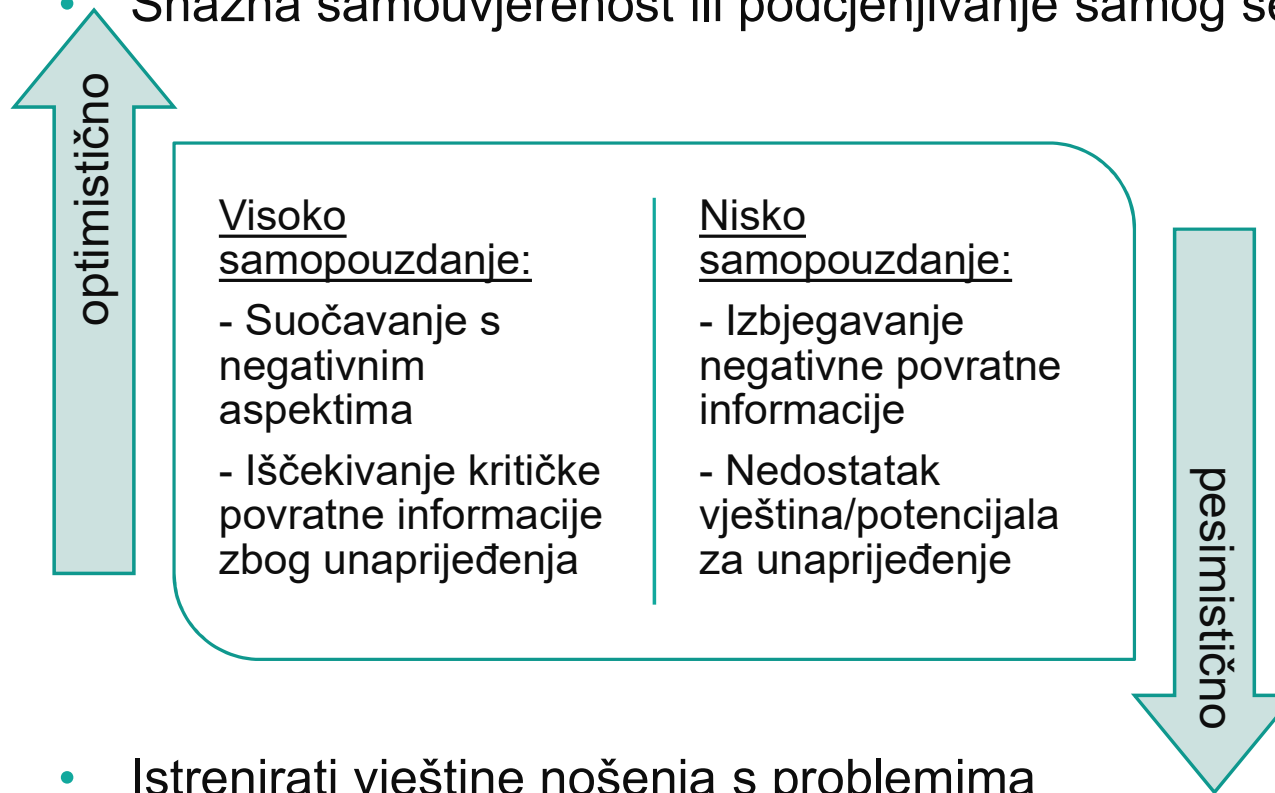
- 71% studenata vara
- Odgovori nisu usmjereni na njih same
- Vrijednosti i postupci manje koherentni

Diener &  
Wallboom,  
1976,  
citirano iz  
Greif, 2008



## 5. Refleksija u savjetovanju

- Podizanje svijesti o populaciji 50+
- Snažna samouvjerenost ili podcjenjivanje samog sebe



- Istrenirati vještine nošenja s problemima

Bandura, 2009;  
Stajkovic &  
Luthans, 2002

## 5. Refleksija u savjetovanju

---

- **Definicija:**  
“[I]ndividualna refleksija je svjesni proces opetovanog promišljanja/analiziranja (i eksternaliziranja) vlastitih imaginacija i postupaka. Samorefleksija je usmjerena na ishod kad osoba može izvući zaključke za buduće postupke ili procese refleksije.”  
(Greif, 2008, 40. str.)
- **Primjer** svjesne refleksije usmjerene na ishod:
  - Ja vizualiziram/ postajem svjestan/ prisjećam se ...
  - Objašnjavam bolje nošenje sa svojim snagama i slabostima / važnost cilja/ lakše svladavanje prepreka...
- **Nedostatci** refleksije usmjerene na ishod:  
prethodno postavljanje kriterija

Greif, 2008

## 5. Intervencije refleksije

### Metakognitivne strategije

- Mentalna imaginacija rješenja korak-po-korak

### Definirati principe

- „ne generalizirati osobne kritike “

### Mijenjanje perspektive klijenta

- cirkularna pitanja (provokativna pitanja)

### Povratna informacija/Feedback

- brza, česta, konstruktivna, točna
- U skladu s postavljenim ciljevima

### Za više objektivnosti

- Upitne riječi: Što? Gdje? Kada? Tko? Zašto?

### Biti optimističan

- Vježbe opuštanja u stresnim situacijama
- Naglašavanje pozitivnih nakon pesimističnih senzacija

Greif, 2008 & Kuhl, 2001

## 6. Evaluacija savjetovanja

---

(Subjektivno gledajući) kvaliteta savjetovanja ovisi o

- Vlastitom postavljanju ciljeva
- Trudu i performansi pojedinca
- S prikladnom podrškom i
- postizanjem cilja
- Subjektivni uspjeh

# Sažetak

---

- Savjetovanje kao teorija
- U praksi savjetovanje često nije utemeljeno na teoriji
- Praksa savjetovanja je korisna bez teorije
- Specifične intervencije i pristupi kako bi se napredovalo u konzultacijama
- Savjetnik i klijent određuju okvirne uvjete
- Svaki pojedinac ima singularnu percepciju
- Redovita refleksija/promišljanje i evaluacija su nužni kako bi se izbjegli nesporazumi ili pogrešne interpretacije

# 7. Vježba 4

---

Vježba 4.

Grupni rad 3 sudionika (18 min)

- Izvedite igranje uloga (5 min) – uzimajući u obzir pitanja- kao
  - Savjetnik
  - Klijent i
  - Promatrač
  
- Predstavite svoj slučaj i zaključke na plenumu! (30 min)

# Literatura I

---

- Appel, M., Kronberger, N. & Aronson, J. (2011). Stereotype Threat impedes ability building: Effects on test preparation among women in science and technology. *European Journal of Social Psychology*, 41, 904-913. Available at: [https://www.researchgate.net/publication/230469619\\_Stereotype\\_threat\\_impairs\\_ability\\_building\\_Effects\\_on\\_test\\_preparation\\_among\\_women\\_in\\_science\\_and\\_technology](https://www.researchgate.net/publication/230469619_Stereotype_threat_impairs_ability_building_Effects_on_test_preparation_among_women_in_science_and_technology).
- Artistico, D.; Cervone, D. & Pezzuti, L. (2003). Perceived self-efficacy and everyday problem solving among young and older adults. *Psychology and Ageing*, 18, 68 – 79.
- Bandura, A. (1991). Social Cognitive Theory of Self-Regulation. *Organisational Behaviour and human decision processes*, 50, 248 – 287.
- Bandura, A. (2009). Cultivate Self-efficacy for Personal and Organisational Effectiveness. In Locke, E. (Ed.), *Handbook of principles of organisation behaviour. (2<sup>nd</sup> edition)* (179 – 200). New York: Wiley.
- Berne, E. (1996). *Principles of Group Treatment*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Beushausen, J. (2010). Ressourcenorientierte stabilisierende Interventionen. *Kontext*, 41 (4), 287 – 307.
- Brehm, S.S.; Brehm, J.W. (1981): *Psychological Reactance. A Theory of Freedom and Control*. New York/London: Academic Press, Inc.
- Bryan, J. (2004). Mechanisms and evidence for the role of nutrition in cognitive ageing. *Ageing International*, 29 (1), 28 – 45.
- Cedefop – the European Centre for the Development of vocational Training (2011): *Learning while Working: Success stories on work place learning in Europe*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

# Literatura II

---

- Egan, G. (1998). *The skilled helper: a problem-management approach to helping*. Pacific Grove, Calif. :Brooks/Cole Pub. Co.
- Ertelt, B.J. (2017). *Theorien der berufsbezogenen Entwicklung – mit Beispielen aus dem Anwendungsfeld HR und Prävention gegen Ausbildungsabbrüche*. 14th edition. Mannheim: unpublished manuscript.
- Ertelt, B.J.; Schulz, W.E. (2008): *Handbuch Beratungskompetenz: mit Übungen zur Entwicklung von Beratungsfertigkeiten in Bildung und Beruf*. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relations*, 7, p. 117-140.
- Finke, J. (2004). *Gesprächspsychotherapie. Grundlagen und spezifische Anwendungen*. Stuttgart: Thieme.
- Forgas, J.P.; Frey, D. (1999). *Soziale Interaktion und Kommunikation: Eine Einführung in die Sozialpsychologie, Halo-Effekte*. Weinheim: BeltzPVU.
- Gelatt, H.B. (1991) *Creative decision-making: Using positive uncertainty*. Los Altos, CAA: Crisp.
- Gigerenzer, Gerd (2011): *Heuristics: the foundations of adaptive behaviour*. Oxford [u.a.]: Oxford University Press.
- Greif, S. (2008). *Coaching und ergebnisorientierte Selbstreflexion: Theorie, Forschung und Praxis des Einzel- und Gruppencoachings*. Göttingen: Horgrefe Verlag.
- Hirschi, Andreas (2014). *The Career Engagement Scale: Development and Validation of a Measur of Proactive Career Behaviours*. *Journal of Career Assessment*, 22(4), p. 575 – 591. Available at: [http://www.leuphana.de/fileadmin/user\\_upload/PERSONALPAGES/\\_efgh/hirschi\\_andreas/files/Hirschi\\_2012\\_Callin\\_g\\_and\\_work\\_engagement\\_scale.pdf](http://www.leuphana.de/fileadmin/user_upload/PERSONALPAGES/_efgh/hirschi_andreas/files/Hirschi_2012_Callin_g_and_work_engagement_scale.pdf).



# Literatura III

---

- Holland, J.L. (1997). *Making Vocational Choices: A Theory of Vocational Personalities and Work Environments*. Florida: Psychological Assessment Resources, Inc.
- Janis, I.L.; Mann, L. (1979): *Decision Making. A Psychological Analysis of Conflict, Choice and Commitment*. New York: The free Press.
- Judge, T.A., Thoresen, C.J., Bono, J.E. & Patton, G.K. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychology Bulletin*, 127, 376 – 407.
- Katsarov, J.; Schiersmann, C.; Schmidtpott, S.; Schober, K.; Weber P.C. (2014). *Professionell beraten: Qualitätsstandards für die Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung*. Universität Heidelberg: Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V. (nfb).
- Kerz, M.; Teufel, J.; Dinman, M. (2013). OASIS: A Community-based Model for Successful Aging. *Ageing International*, 38, p. 122 – 136.
- Kirsch, W. (1971, Band II): *Entscheidungsprozesse 2, Informationsverarbeitungstheorie des Entscheidungsverhaltens*. Wiesbaden: Betriebswirtschaftlicher Verlag Gabler.
- Knoll, J. (2008): *Lern- und Bildungsberatung*. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag
- Kuhl, J. (2001). *Motivation und Persönlichkeit: Interaktionen psychischer Systeme*. Göttingen: Hogrefe Verlag.
- Lent, R.W.; Brown, S.D.; Hackett, G. (2002). *Social Cognitive Career Theory*. In D. Brown and Associates (Ed.) *Career Choice Development*. (p. 255 - 311). San Francisco (CA): Jossey Bass.

# Literatura IV

---

- Mosberger, B.; Schneeweiß, S.; Steiner, K. (2012). Praxishandbuch: Theorien der Bildungs- und Berufsberatung. Wien: Communicatio.
- Ng, T.W.H.; Feldman, D.C. (2008). The Relationship of Age to Ten Dimensions of Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 93, No. 2, p. 392 – 423.
- Peterson, G.W.; Sampson Jr., J.P.; Lenz, J.G.; Reardon, R.C. (1999). A Cognitive Information Processing Approach to Career Problem Solving and Decision Making. *The Career Development Quarterly*, 48, issue 1, p. 3 – 18.
- Rosenthal, R.; Fode, K. L. (1963). The Effect of Experimenter Bias on the Performance of the Albino Rat. *Behavioural Science*, 8, p. 183-189.
- Savickas, M.L.; Nota, L.; Rossier, J.; Dauwalder, J.P.; Duarte, M.E.; Guichard, J.; Soresi, S.; Van Esbroeck, R.; van Vianen, A.E.M. (2009). Life designing: A paradigm for career construction in the 21st century. *Journal of Vocational Behaviour*, 75, No. 3, p. 239 – 250.
- Schulz, W. (2014). Convergence of career development theory into a comprehensive theory and process. In Górna, J.; Kukla, D. (Ed.) *vocational counselling: changes and challenges on the labour market*. p. 72 - 82. Czestochowa: Akademia im. Jana Dlugosza w Czestochowie.
- Super, D.E. (1980). A Life-Span, Life-Space Approach to Career Development. *Journal of Vocational Behaviour*, 16, p. 282 – 298.
- von Schlippe, A.; Schweitzer, J. (1998). *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

# Literatura V

---

- Zaichkowsky, Judith Lynne (1985): Measuring the Involvement Construct. *Journal of Consumer Research*, 12, No. 3, p.341-352. Available at:  
[https://www.researchgate.net/profile/Judith\\_Zaichkowsky/publication/24098436\\_Measuring\\_the\\_Involvement\\_Construct/links/5432b2880cf20c6211bc6c61.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Judith_Zaichkowsky/publication/24098436_Measuring_the_Involvement_Construct/links/5432b2880cf20c6211bc6c61.pdf).