1. **Kako definiramo savjetovanje?**

Definicija savjetovanja uključuje sljedeće dimenzije: savjetovanje kao odnos, savjetovanje kaorepertoar intervencija, psihološki proces, savjetovatelj, ciljevi savjetovanja i odnos savjetovatelja i psihoterapije

1. **Koja je razlika između savjetovanja i psihoterapije?**

Savjetovanje je usmjereno na rješavanje problema, te ima više priče i interakcije s klijentom dok je psihoterapija usmjerena promjenama ličnosti i provodi se u medicinskim uvjetima

1. **Koji su prijeteći motivi savjetovatelja za njegov posao.**

Nerazriješena emocionalna bol, činjenje dobrih djela, traženje intimnosti i spolnih odnosa, čvrsta uvjerenja/vjerovanja i osobna korist

1. **Koji su korisni motivi savjetovatelja za njihov posao?**

Altruizam, humanizam, usmjerenost na ljude, intelektualna znatiželja, prorađena emocionalna bol i posvećenost profesionalnoj kompetentnosti

1. **Što je aktivno slušanje?**

Aktivno slušanje uključuje slušanje, upamćivanje rečenog, obraćanje pažnje na osobine glasa i govora, opažanje tjelesnih znakova i uzimanje u obzir osobnog i društvenog konteksta u kojem se odvija komunikacija, ali i pokazivanje da ste razumjeli ono što je rečeno. Odnosno slušanje i razumijevanje onoga što klijent govori.

1. **Što omogućuje aktivno slušanje, odnosno koje su njegove funkcije?**
2. Uspostava odnosa
3. Uspostava povjerenja
4. Premošćivanje razlika
5. Pomaganje klijentima da se otvore
6. Prikupljanje podataka
7. Stvaranje temelja za utjecaj
8. Pomaganje klijentima da preuzmu odgovornost
9. **Nabrojite osnovne vještine aktivnog slušanja**
10. Zauzimanje stava poštovanja i prihvaćanja
11. Ulazak u klijentov unutrašnji svijet
12. Slanje dobrih poruka glasom
13. Slanje dobrih poruka tijelom
14. Započinjanje razgovora, poticaji za nastavak razgovora i postavljanje otvorenih pitanja
15. Parafraziranje
16. Reflektiranje osjećaja
17. Pokazivanje razumijevanja konteksta i razlika
18. Ublažavanje početnih otpora
19. Izbjegavanje nepoticajnih „nemojte“
20. **Koja su opća pravila pri aktivnom slušanju?**

* što manje govoriti, pustiti klijenta da slobodno priča
* ne bojati se šutnje
* ne prekidati klijenta
* ne iznositi prebrze zaključke ili sudove koji usmjeravaju klijenta
* ne objašnjavati što je htio reći (djeluje omalovažavajuće)
* provjeravati jesmo li dobro razumjeli što nam je klijent htio reći

1. **Objasnite kako aktivno slušanje pomaže u prevladavanju razlika između klijenta i savjetovatelja.**

Aktivno slušanje nam pomaže kako bi bili sigurni da razumijemo ono što je klijent rekao, iz njegove pozicije čak i onda kada između klijenta i savjetovatelja postoje razlike (npr. spol, dob, seksualna orijentacija, vjerska pripadnost, društveni sloj i sl.). To možemo postići pravilnom uporabom parafraziranja i reflektiranja osjećaja, ali najvažnije je da uđemo u klijentov unutrašnji svijet i sagledamo stvari iz njegove pozicije.

1. **Objasnite zašto je važno odgovarati iz klijentovog referentnog okvira.**

Klijentov referentni okvir važan je za dobro razumijevanje klijentovih postupaka. Npr. savjetovatelj će različito razumjeti tinejdžera koji je ukrao auto jer ga je na to potakla delikventna skupina vršnjaka i onog koji je to učinio sam, tj. bez grupnog pritiska.

1. **Koje su poslijedice aktivnog slušanja?**
2. Uspostava odnosa
3. Izgradnja povjerenja
4. Premošćivanje razlika
5. Pomaganje klijentima da se otvore
6. Pomaganje klijentima da dožive osjećaje
7. Prikupljanje podataka
8. Stvaranje temelja za utjecaj
9. Pomaganje klijentima da preuzmu odgovornost
10. **Navedite moguće blokade aktivnog slušanja**

* usmjeravanje i vođenje
* vrednovanje i evaluacija
* okrivljavanje
* moraliziranje, propovijedanje i zaštićivanje
* etiketiranje i davanje dijagnoza
* razumijevanje i zbijanje šala
* neprihvaćanje klijentovih osjećaja
* savjetovanje i podučavanje u krivom trenutku
* ispitivanje
* pretjerano interpretiranje
* neprimjereno razotkrivanje
* stavljanje profesionalne fasade
* glumljenje da slušate
* stavljanje vremenskog pritiska na klijenta

1. **Definirajte parafraziranje**

Parafrazirati znači svojim riječima ponoviti ono što je govornik rekao, ali bez pokazivanja razumijevanja poruka poslanih glasom i tijelom kako bismo provjerili da li smo dobro razumjeli izrečeno. Usmjeravamo se samo na verbalni sadržaj klijentovih poruka, te je poželjno govoriti jezikom što sličnijim klijentovu. Na taj način klijent čuje ono što smo mi čuli, te može nešto dodati ili ispraviti. Počinje riječima: „Drugim riječima...“, „Dakle, Vi kažete...“, „Čini mi se da se osjećate...“

1. **Definirajte reflektiranje.**

Reflektiranje osjećaja uključuje „ulazak“ u klijentov tok emocija, doživljaj toga i vraćanje klijentu tog doživljaja, tj. izricannje/imenovanje klijentovih osjećaja od strane savjetovatelja. Slično je parafraziranju, a često ga i uključuje. Uključuje vještine primanja i slanja poruka. Počinje riječima: „Osjećate se...jer...“, „Imam osjećaj“, „Djelujete mi...“

1. **Što je konfrontacija?**

Konfrontacija je tehnika aktivnog slušanja, a njome klijentu ukazujemo na eventualne neusklađenosti (npr. osjećaja i ponašanja, verbalnih i neverbalnih poruka), osvješćujemo aspekte ponašanja i doživljavanja, te situacije koje klijentu promiču, pokrećemo ga iz statusa quo i vraćamo odgovornost klijentu

1. **Napišite formulu klasične konfrontacije.**

**Ja se osjećam...(**osjećaji slušatelja – *zbunjeno*)

**kada...(**opis podataka bez okrivljavanja – *mi govorite o toj situaciji*)

**jer...(**odgovor slušača – *mi se čini da se vrtimo u krug*)

1. **Što je sažimanje?**

Sažimanje se sastoji od kratkih izjava o duljim isječcima iz savjetodavnog susreta. Sažimanjem se mogu spojiti različiti dijelovi opsežnije komunikacije i može se odvijati u bilo kojoj fazi savjetovanja.

1. **Koji je temeljni zadatak završetka savjetovanja?**

Sažimanje svega što je postignuto u terminima trajnih koristi za klijenta

1. **Koji su oblici završetka savjetovanja?**

* Fiksirani kraj
* Otvoreni kraj
* Izblijedjeli kraj
* Povremena podrška (susreti ili telefonski pozivi)
* Preuranjeni završetak

1. **Na koje načine se, po završetku savjetovanja, može organizirati daljnja podrška klijentima?**

* Povremeni kontakti sa savjetovateljem
* Upućivanje drugom stručnjaku
* Značajne osobe
* Grupno savjetovanje
* Pisani i audiovizualni materijali

1. Klijent kaže: „ To nije ništa novo“. To je priča mog života. Ja sam obiteljska kanta za smeće. Uvijek sam okrivljavana za sve. Ako su on i moja mama imali problema, ja sam bila kriva za to. Bio je poput pokvarene ploče. A s druge strane kada bih učinila nešto čime je bio zadovoljan zračio bi ponosom i hvalio se sa mnom svojim prijateljima. Bože, bilo je divno dobiti njegovu pohvalu, ali ponekad sam se osjećala kao emocionalni jo-jo. Parafrazirajte izjavu klijenta.
2. Dolazi Vam klijent , kaže da mu u životu ništa ne ide, ne može postići ono što želi, za to krivi svoje roditelje, poslodavca i političare. Na sve mogućnosti koje mu Vi ponudite on traži razlog zašto to ne može učiniti. Konfrontirajte klijenta.
3. Dolazi Vam gospođa srednjih godina , kaže Vam da ju je njen liječnik uputio psihologu, ne zna zašto, istovremeno počne plakati. Navedite prikladnu intervenciju.
4. Klijent gleda u pod i kršti ruke. Navedite intervenciju
5. Dolazi Vam djevojka (17. g) i optužuje očuha za silovanje, ne zna navesti detalje događaja, daje nedoslijedne informacije, ne zna navesti detalje događaja. Istovremeno saznajete da je očuh nasilan, prekomjerno konzumira alkohol. Konfrontirajte klijenticu.
6. Klijent kaže: «Više ne znam što bih radila. Tri mjeseca nisam otvorila knjigu. Mislim da ću poludjeti:»

reflektiranje osjećaja:

parafraziranje:

1. Klijent: «Toliko sam se mučio da završim faks i sad izgleda da ću pasti zadnju godinu.» Reflektirajte.
2. Dolazi vam klijentica i govori: «Ja sam odrsla u užasnoj obitelji, tata je pio i tukao mamu, mene i sestru nije uopče primjećivao. A mama s druge strane, stalno je kukala, i pričala nam strahote o tati npr. Da ju je varao, tko zna gdje je sad, možda je opet s nekom svojom «kurvom» i sl. I što je naj gore ja se sad ponašam jednako kao moja mama, našla sam muža koji me tuče i vara, radim i konstantno kukam. Neki dan mi je starija kćer rekla nek ga više ostavim ili prestanem cvilit. To mi je bio znak da trebam potražiti pomoć. Ne želim da moja djeca završe kao ja.» Parafrazirajte izjavu klijentice.
3. Klijent se smiješi. Govori «Prije 5 dana su mi rekli da imam rak. Ne znam zašto su me uputili Vama.» Nastavlja pričati o simptomima koje ima smiješeći se. Šali se na vlastiti račun. Navedite prikladnu intervenciju.