

Prozor u nama

Psihološko savetovanje nije isto što i psihoterapija. Savetnik nikada ne daje dijagnozu. Dakle, ne postoji mogućnost da vas kao stručnjak ubedi da patite od neke „neurozice” i da vam prepiše nekoliko pilulica, kako biste stišali emocije i mirne glave razmislili. Zadatak savetnika je da obezbedi klijentu mogućnost da istraži, otkrije i pojasni sebi načine ostvarivanja ispunjenijeg života.

Otključavam vrata kancelarije. Ulazim u dobro poznatu prostoriju. Sklanjam zavese i otvaram prozor. Treba mi vazduha. Spuštam torbu, uključujem laptop i odlazim da napravim kafu. Uvek pijem istu, tzv. pola - pola, i znam koju ću šolju uzeti. Pomalo se radujem tom jutarnjem ritualu. Osećam neko tupo zadovoljstvo... I dalje me nervira što se kompjuter tako užasno sporo uključuje, ali sam proračunala da mu je potrebno onoliko vremena koliko meni da napravim kafu. Proveravam mail... Postoji neko čudno uzbuđenje dok to radim, kao da će jednoga dana stići poruka koja će me obradovati i potpuno mi promeniti život. Slatko iščekivanje... i ništa mnogo zanimljivo, za sada. Puštam muziku... Ovog jutra, Rahmanjinov. Osećam težinu. Premotavam u glavi jučerašnji razgovor. Čini mi se da se nešto menja... i strahujem. Tupo gledam u ekran i dodirujem lice. Praznina. Nedostajem sama sebi. Čini mi se da dugo nisam osetila radost trenutka. Zanima me, u kom momentu, kojim izborom sam se odrekla nekih želja. „Gospodine, prodajem svoj san. Verujte mi, nećete se pokajati ako ga uzmete. Da, naravno, nedostizhan je. Bože, zar mislite da bih Vam uvalila nešto prosečno? Napravljen je od trenutka kada sam bosa jurila vetar i jedne kapi jutarnje svežine. Treba mi malo rutine i sigurnosti, pa ako možete, da se menjamo. Znae, ako kupite danas, dobijate i krila uz to. Pristajete?” I dalje se čuju zvuci klavira. Asociiraju na iluziju. Trgnem se. Nema više vremena za gubljenje. Otvaram rokovnik. Koje su mi dužnosti za danas? Treba da se čujem sa nekim ljudima koji, u stvari, ne postoje. Samo glas preko telefona. „Dobar dan. Maja ovde. Kako ste?” Spremam se za ulogu najsrećnije osobe na svetu. „Hvala na pitanju. Evo, ja zamalo da se rasplačem. Znae kako je kada shvatite da ste prodali san? Pa da...

Kada izdate dete u sebi. Jeste... Hvala na pitanju. Odlično sam.” Stavljam masku. Polako se mirim sa svetom...

Profesionalac

Često se dešava da, ukoliko dobro obavljamo svoj posao, moramo da prihvatimo određenu propisanu ulogu, odnosno, da obučemo kostim menadžera ili PR-a, i tako se predstavljamo u javnosti ili među zaposlenima. Već možda znamo koje su to osobine koje moramo da pokažemo, kako bismo bili okarakterisani kao uspešni. Uzmite samo oglase za posao - ne traže se samo veštine kojima ćemo završavati posao, već je jako bitno i kakvi smo kao ličnost. Pa zamislite i sami, kako biste prihvatili rukovodioca ili zaposlenog koji je povremeno malo tužan, ne želi da komunicira sa drugima i rasejan je?

U svetu u kome živimo, da bismo zadovoljili neke druge potrebe, npr. za sigurnošću i dostižućem, neophodno je da ispunimo određena nepisana pravila i očekivanja. Niko ne želi prodavca koji nije nasmejan. Kada želimo da ostavimo utisak, često stavljamo masku samozadovoljne, jake, odgovorne osobe i kao iz topa, ispaljujemo rečenicu: „Ja sam profesionalac. Ne dozvoljavam da mi se emocije mešaju u posao.” Iako nekada negiramo emocije, to ne znači da one ne postoje. Istraživanja pokazuju da one igraju ključnu ulogu pri donošenju odluka, čega ponekad nismo ni svesni. Smatramo da imamo kontrolu nad procesom donošenja odluka, da smo razmotrili svaku situaciju, uradili čak i SWOT analizu, ali nismo preispitali šta nas to vodi u određenom pravcu. Povećanjem svesnosti o postojećim osećanjima, imamo bolju kontrolu nad izborima koje pravimo. Takođe,

ponekad se umorimo od maske koju nosimo. Ne možemo stalno biti jaki i srećni. Da bismo ispunili očekivanja, naše ponašanje i naše emocije nisu usklađeni, odnosno, ne ponašamo se kongruentno. Na ovaj način trošimo energiju, koju bismo uložili u rad, na suzbijanje i kontrolu postojećih osećanja, opada nam motivacija, zbunjeni smo. Iz dana u dan, sve više se udaljavamo od sebe, pristajemo na ulogu i postajemo kostim koji nosimo. Zavisni smo od kostima, jer nam se identitet usput izgubio.

Često smo i pod uticajem onoga što nam se dešava u privatnom životu. Svađa sa partnerom može da utiče na našu produktivnost. Ne mešati posao sa privatnim životom je ideal, često nedostižan. Mi smo celovite ličnosti, isti kod kuće i na radnom mestu. Jedan aspekt života neminovno utiče na drugi. Ponekad kažemo za nekog kolegu: „Ma pusti ga, iznervirala ga žena, pa se sada na meni prazni.” Koliko god ova rečenica zvuči isprazna i surova, nekada je možda tačna. Emocija mora negde da „procuri”, iako se trudimo da je sakrijemo. Usled pritisaka u privatnom životu, bićemo razdražljivi na poslu i nećemo imati strpljenja za svoje kolege. Prizovite sećanje, da li ste nekada bili u ovakvoj situaciji? Kako se to odrazilo na vaš posao?

Imate li ideju, kako možemo uticati na naše emotivno stanje, a time na motivaciju i produktivnost?

Šta je psihološko savetovanje?

Ono što već postoji kao rešenje problema, i to ne od skoro, je psihološko savetovanje na poslu. Prvi oblici savetovanja su postojali u Velikoj Britaniji, u 19. veku. Gospodin Buts, iz dobro

poznate kompanije Buts, je odlučio da zaposli Klaru, ženu na bicikli, koja je obilazila zaposlene koji su bili bolesni ili imali određenih poteškoća. Posle nekog vremena, Klara se, na svoju radost, udala i prestala da radi, ali je tradicija nekog oblika savetovanja nastavljena. Ovakav odnos prema radniku se suprotstavlja dotadašnjem Tejlorističkom shvatanju da je loše obavljen posao rezultat ili loše definisanih radnih zadataka, ili lošeg radnika.

U Americi je, takođe, začeta ideja o savetovanju, ali verovali ili ne, razlog za ovo je bio alkohol. Naime, vlasnici su želeli da im radnici dolaze trezni na posao, što u to vreme i nije bio slučaj. Morali su da obezbede neki oblik pomoći, koji nije bio flaša jeftinog viskija. Uspeh ovakvog načina rešavanja problema se ubrzo video u povećanju budžeta. Iz ovoga se, dalje, razvila ideja savetovanja na poslu, u kome zaposleni imaju priliku i prostor da se „isprazne”, odnosno da istraže i prihvate svoje emocije i da time bolje funkcionišu na poslu. Trenutno, više od 75% kompanija u Severnoj Americi i Velikoj Britaniji obezbeđuje usluge savetnika svojim zaposlenima.

Psihološko savetovanje nije isto što i psihoterapija. Takođe, savet-

nik nikada ne daje dijagnozu. Dakle, ne postoji mogućnost da vas kao stručnjak ubedi da patite od neke „neurozice” i da vam prepiše nekoliko pilulica, kako biste stišali emocije i mirne glave razmislili. Prema Britanskoj asocijaciji za savetovanje i psihoterapiju, ljudi učestvuju u savetovanju kada osoba, koja je u ulozi savetnika, ponudi ili se dogovori da će obezbediti određeno vreme, pažnju i poštovanje osobi koja je privremeno u ulozi klijenta. Zadatak savetnika je da obezbedi klijentu mogućnost da istraži, otkrije i pojasni sebi načine ostvarivanja ispunjenijeg života. Ishodi procesa savetovanja su, uglavnom, sledeći: razvijeni osećaj vrednosti i samopoverenja, sposobnost da se bude asertivan, „čelendžing” postojećih obrazaca samoporažavajućeg ponašanja. Nakon savetovanja, postajete pokretač umesto pacijent u svakodnevnom životu i dobijate sposobnost predviđanja starih obrazaca ponašanja, po kojima se postaje žrtva.



Da li je ipak sve tako savršeno?

Iako zvuči kao sigurno sredstvo za rešavanje određenih problema, savetovanje na poslu i nije tako savršeno. Pre svega, savetnik ima tešku ulogu, jer mora da reaguje na tri nivoa: individualnom, organizacionom i na nivou međupovezanosti individue i organizacije. Šta ovo znači? Savetnik nikada ne sme da zaboravi kontekst u kome se savetovanje odvija i da dela u skladu sa ciljevima organizacije. Takođe, on nije samo izolovani savetnik, već ima i dvojnu ulogu. Jako je teško naći meru u kojoj će on biti prislan sa drugim kolegama, a opet, s druge strane, biti distanciran, kako ne bi dovodio klijente u neprijatne situacije.

Drugi problem je poverenje. Obično nam je lakše da pričamo o svojim problemima strancu, koji nema dodira sa našim realnim životom. Iako je poverenje osnovna odlika savetovanja, kod zaposlenih ipak može postojati strah da njihovi problemi ne „procure“. Ipak, mislim da osobi, koja je kvalifikovani savetnik, verovatno možemo više verovati nego Milki sa trećeg sprata, za koju smo čuli da joj se svi poveravaju i koja nam je sasvim slučajno, pre neki dan, iznela Draganove probleme sa ženom.

Treća kritična tačka su predrasude. Razmislite i sami. Kakav bi vaš odnos bio prema rukovodiocu, za koga znate da ima zakazano svake nedelje? Možda ćemo se stideti naših poseta, možda ćemo lagati kako imamo važan sastanak, jer ne želimo da kolege saznaju da imamo problem. Ovo je nešto što se treba postepeno menjati, ukoliko želimo da savetovanje postane standardna usluga koju kompanije nude. Takođe, iskreno se nadam da uloga savetnika neće postati kao uloga školskog psihologa. „Budi dobar ili ideš kod psihologa“ je nešto što smo često čuli kao deca. Pomoć druge osobe ne treba da se shvati kao kazna, već kao mogućnost za dalji razvoj.

Ipak, dokle god nas rad bude otuđivao od sebe samih i od drugih ljudi, i dokle god kancelarija predstavlja prostor u koji donosimo brige od kuće, biće mesta za savetovanje. Međutim, savetovanje ne treba videti kao jedinstveno rešenje, jer ono „otklanja“ postojeće probleme. Ono na čemu treba insistirati je prevencija, kroz implementaciju različitih inovacija u kompaniji, kako se potreba za savetovanjem ne bi ni pojavila. ▣

Maja Maksimović
MA Counselling Studies
H.art - People and Companies
Development Center
www.hart.rs

Suštna savetovanja je da obezbedi siguran prostor, u kome će klijent moći da istraži i prihvati sebe. U stvari, savetnik stimuliše klijenta da sam sebi obezbedi servis. Klijent je taj koji postiže ciljeve kroz facilitaciju savetnika. Takođe, savetnik nikada nije taj koji postavlja ciljeve. Njih postavlja klijent. Savetnik vas aktivno sluša, razume, prihvata i ukazuje na neke nedoslednosti. Nisu bitne tehnike postizanja ciljeva, već sam odnos u kome se savetovanje odvija. Na ovaj način, klijent se oseća slobodnim da izrazi neke skrivene misli, emocije, postigne veću samosvesnost i poboljša opšte stanje. Prihvatajući sebe, oslobađaju se potencijali i kreativnost. Ono što je, takođe, nekada ključno je osećaj da nas neko zaista sluša. U svakodnevnom životu smo često fokusirani na sebe i opterećeni svojim emocijama, što nas i sprečava da zaista čujemo i prihvatimo drugu osobu. Setite se kada ste poslednji put osećali da vam je neka osoba pomogla? Da li ste tada možda pomislili da vas je zaista neko čuo i razumeo?

Zašto na poslu?

Savetovanje na poslu je usluga koja je pouzdana, lako dostupna, obezbeđuje prikladno kvalifikovane i supervizirane savetnike, i obećava da će otkloniti nelagodnost u razumno kratkom periodu. Savetnici nude poslodavcu uslugu koja je vrednovana od strane zaposlenih, ima potencijal da umanji troškove kroz smanjenje absentizma, skida pritisak sa menadžera kroz sposobnost

da na konstruktivan način rešava probleme sa „teškim“ osobljem i takođe, doprinosi reputaciji kompanije. Kroz rešavanje ličnih problema, poboljšava se opšte stanje zaposlenog, motivacija, a samim tim i produktivnost. Takođe, savetovanje doprinosi i retenciji zaposlenih. Bićete više motivisani da radite za poslodavca kada osećate da brine o vama, zar ne?

Iako do sada nisam pomenula, stres je možda najčešći problem zaposlenih. Neki ga, čak, nazivaju savremenom bolešću. Prema istraživanju Evropske agencije za sigurnost na radu i zaštitu zdravlja, stres je prisutan kod svakog trećeg zaposlenog u Evropskoj Uniji. Uzroci stresa su: pritisak da što brže i što bolje obavimo posao, zahtevni rokovi, mogućnost gubitka posla, konflikti na poslu, itd. Iako često mislimo da je stres povezan sa „previše posla“, dešava se i potpuno obrnuto. Ukoliko nemamo dovoljno dužnosti ili smatramo da je posao koji obavljamo ispod naših kapaciteta i da su naše sposobnosti neiskorišćene, osetićemo monotoniju i stres. Takođe, ukoliko možda nemamo sa kim da popričamo o tome, nivo stresa će se povećavati, a zadovoljstvo radom i produktivnost postepeno smanjivati. Iako postoje mogućnosti pohađanja različitih treninga za „stres menadžment“, koji su takođe efikasni, dostupnost savetnika koji obezbeđuje atmosferu poverenja je dugotrajnije rešenje. Takođe, dobar je osećaj kada znamo da možemo nekome da se obratimo.