

# Savjetodavni rad pedagoga u osnovnim i srednjim školama

---

**Budić, Milica**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2017**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zadar / Sveučilište u Zadru**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:162:656301>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-03-13**



**Sveučilište u Zadru**  
Universitas Studiorum  
Jadertina | 1396 | 2002 |

*Repository / Repozitorij:*

[University of Zadar Institutional Repository](#)



Sveučilište u Zadru

Odjel za pedagogiju

Diplomski sveučilišni studij pedagogije (dvopredmetni)

**Milica Budić**

**Savjetodavni rad pedagoga u osnovnim i srednjim  
školama**

**Diplomski rad**

Zadar, 2017.

Sveučilište u Zadru

Odjel za pedagogiju  
Diplomski sveučilišni studij pedagogije (dvopredmetni)

Savjetodavni rad pedagoga u osnovnim i srednjim školama

Diplomski rad

Student/ica:

Milica Budić

Mentor/ica:

doc.dr. sc. Rozana Petani

Zadar, 2017.



## Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Milica Budić**, ovime izjavljujem da je moj **diplomski** rad pod naslovom **Savjetodavni rad pedagoga u osnovnim i srednjim školama** rezultat mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Ni jedan dio mojega rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan iz necitiranih radova i ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem da ni jedan dio ovoga rada nije iskorišten u kojem drugom radu pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj, obrazovnoj ili inoj ustanovi.

Sadržaj mojega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada.

Zadar, 29. lipanj 2017.

## Sadržaj

<b>1. Uvod</b> .....	1
<b>2. Glavne odrednice savjetodavnog rada</b> .....	3
2.1. <i>Etika savjetodavnog rada</i> .....	4
2.2. <i>Pedagoški razgovor kao metoda školskog savjetovanja</i> .....	5
<b>3. Uloga savjetovatelja u savjetodavnom radu</b> .....	7
3.1. <i>Poželjne osobine savjetovatelja</i> .....	7
<b>4. Funkcija savjetodavne službe u školama</b> .....	9
4.1. <i>Uloga pedagoga u školi</i> .....	11
4.2. <i>Školski pedagog u ulozi savjetovatelja</i> .....	12
<b>5. Specifičnosti pedagoškog savjetovanja</b> .....	14
5.1. <i>Pedagoško savjetovanje u školi</i> .....	15
5.2. <i>Klasifikacija poteškoća u osnovnim i srednjim školama</i> .....	16
5.3. <i>Individualni savjetodavni rad s učenicima</i> .....	17
<b>6. Važnost suradnje roditelja i škole</b> .....	19
6.1. <i>Savjetodavni rad pedagoga i roditelja</i> .....	21
6.2. <i>Suradnja savjetodavnih djelatnika i učitelja</i> .....	23
<b>7. Primjeri školskog savjetodavnog rada u drugim zemljama</b> .....	25
7.1. <i>Primjer školskog savjetodavnog rada u Austriji</i> .....	25
7.2. <i>Primjer školskog savjetodavnog rada u Italiji</i> .....	26
7.3. <i>Primjer školskog savjetodavnog rada u SAD-u</i> .....	26
<b>8. Važnost cjeloživotnog obrazovanja stručnih suradnika</b> .....	28
<b>9. Metodologija istraživanja</b> .....	30
9.1. <i>Predmet istraživanja</i> .....	30
9.2. <i>Cilj i zadaci istraživanja</i> .....	30
9.3. <i>Uzorak ispitanika</i> .....	31

9.4. Metode i instrumenti istraživanja.....	31
9.5. Postupak i tijek istraživanja .....	31
<b>10. Analiza i interpretacija rezultata istraživanja.....</b>	<b>32</b>
10.1. Prikaz odgovora prve ispitanice u osnovnoj školi .....	32
10.2. Prikaz odgovora druge ispitanice u osnovnoj školi .....	35
10.3. Prikaz odgovora treće ispitanice u osnovnoj školi.....	38
10.4. Prikaz odgovora četvrte ispitanice u osnovnoj školi.....	41
10.5. Prikaz odgovora pete ispitanice u osnovnoj školi.....	44
10.6. Prikaz odgovora prve ispitanice u srednjoj školi .....	48
10.7. Prikaz odgovora druge ispitanice u srednjoj školi.....	52
10.8. Prikaz odgovora treće ispitanice u srednjoj školi .....	55
10.9. Prikaz odgovora četvrtog ispitanika u srednjoj školi.....	58
10.10. Prikaz odgovora pete ispitanice u srednjoj školi .....	60
10.11. Usporedba rezultata .....	64
10.12. Ograničenja i implikacije za buduća istraživanja.....	69
<b>11. Zaključak .....</b>	<b>71</b>
<b>12. Literatura.....</b>	<b>72</b>
<b>13. Prilozi.....</b>	<b>76</b>
<b>14. Sažetak.....</b>	<b>78</b>
<b>15. Summary .....</b>	<b>79</b>

## 1. Uvod

U današnjem suvremenom društvu, uz obrazovnu ulogu škole sve se više naglašava i njena odgojna uloga. Školska savjetodavna služba ima važnu ulogu u savjetovanju svih subjekata odgojno-obrazovnog procesa te implicira kompletan razvoj zdrave ličnosti učenika, od njegovog prvog doticaja sa školom pa sve do završetka školovanja. Uloga pedagoga se mijenjala od njihovih prvih početaka uvođenja u škole te je danas prvenstveno naglašena inovacijska te liderska uloga u svrhu unaprjeđenja odgojno-obrazovnog procesa, a ne smije se zanemariti ni njihov utjecaj na formiranje karaktera učenika. Savjetodavni rad pedagoga u osnovnim i srednjim školama s vremenom je postao njihovo izrazito važno područje djelovanja. Pred stručne suradnike pedagoge kao eminentne stručnjake u odgoju i obrazovanju redovito se stavljaju mnogobrojni zahtjevi kojima oni trebaju udovoljiti, a naglasak ovog rada biti će na njihovoj savjetodavnoj funkciji. Evidentno je da se oni kao vodeći stručnjaci trebaju permanentno usavršavati, sudjelovati na stručnim seminarima i edukacijama koje za svrhu imaju osobni i profesionalni rast te posjedovati i unaprjeđivati vlastite kvalitete i kompetencije. S obzirom na to da u Hrvatskoj nema dovoljno istraživanja koja se dotiču savjetodavnog rada u osnovnim i srednjim školama, izbor teme se pokazao logičnim korakom u svrhu unaprjeđenja pedagoške teorije i prakse.

Ovaj rad je podijeljen na teorijski i metodologijski dio. U teorijskom dijelu rada polaziti će se od identificiranja savjetovanja kao složenog procesa koje provode brojni stručnjaci, zavisi kojem području djelovanja pripadaju. Jedno od tih područja djelovanja je i školsko savjetovanje na kojemu je naglasak u ovom radu. Nadalje, obrazložit će se etika savjetodavnog rada, pojasnit će se pedagoški razgovor kao najčešće korištena metoda školskog savjetovanja te će se identificirati uloga kao i poželjne osobine savjetovatelja u savjetodavnom radu. Također, navest će se funkcija savjetodavne službe u školama te uloga školskog pedagoga kao savjetovatelja. Razmotrit će se specifičnosti pedagoškog savjetovanja te važnost suradnje roditelja i učitelja s pedagogom kao i značaj cjeloživotnog obrazovanja kao ključnog koraka u profesionalnom rastu stručnjaka. Metodologijski dio rada će se odnositi na analizu rezultata dobivenih iz razgovora s pet školskih pedagoga iz osnovnih te pet školskih pedagoga iz srednjih škola, a analizom njihovih odgovora pokušat će se interpretirati što podrazumijeva školski savjetodavni rad prema njihovom mišljenju, specifičnosti takvog

rada te važnost suradnje, konstantne edukacije i cjeloživotnog obrazovanja u njihovom području djelovanja.

U ovom radu pojmovi klijent i subjekt će se koristiti za sve osobe koje koriste savjetovanje, bilo da je riječ o osobama u muškom ili ženskom rodu ili pak osobama koje prakticiraju psihoterapiju ili savjetovanje. Navedeno će se ovako koristiti prvenstveno radi lakše usporedbe rezultata, a isto tako jer je nejasna točna granica distinkcije između savjetovanja i psihoterapije, o čemu će biti riječi.



## 2. Glavne odrednice savjetodavnog rada

Savjetovanje kao specifični proces ima iza sebe dugu povijest. Iako pojam savjetovanja datira još od razdoblja prosvjetiteljstva, pa čak i iz razdoblja Mezopotamije, Perzije i Egipta, savjetovanje se definira različito, zavisi o pristupu autora te o znanstvenom području tumačenja Janković (1997 prema Hackney, Cormier 2012). Američka udruga za savjetovanje pojam savjetovanja definira kao „primjena principa koji vrijede u području duševnog zdravlja, psihologije i razvoja čovjeka i to pomoću kognitivnih, emocionalnih, bihevioralnih i sistemskih intervencijskih strategija koje utječu na klijentovu dobrobit, njegov osobni rast i razvoj, razvoj profesionalne karijere, ali i na patologiju“ (Hackney, Cormier, 2012: 3). Nelson Jones (2007 prema Skočić Mihić i sur. 2013) navodi da se savjetodavnim procesom bave stručnjaci kao što su savjetovatelji, psiholozi, psihijatri i socijalni radnici koji su specijalizirani za pomaganje osobama koje od njih traže pomoć. Pri savjetodavnom radu, savjetovatelj treba voditi računa da usmjeravanjem subjekta dovede do pronalaska vlastitih odgovora na pitanja koja ga muče. U skladu s ovim Corey (2004: 37) navodi da je „središnja funkcija savjetovanja pomoći klijentima da prepoznaju vlastite snage, otkriju što ih sprječava u njihovu korištenju i da pojasne kakvom osobom žele biti. Savjetovanje je proces u kojem klijente pozivamo da iskreno razmotre svoje postupke i životni stil i da donesu određene odluke o tome kako žele izmijeniti kvalitetu svog života“. Janković (1997) definira savjetovanje kao metodu pružanja pomoći osobama koje su trenutno neuspješne u svom vlastitom rastu, razvoju, sazrijevanju te prilagođavanju životnim uvjetima radi njihova osposobljavanja za samostalno rješavanje svih aktualnih te budućih problema.

Što se tiče engleskog govornog područja, kada je riječ o savjetovanju upotrebljavaju se dva pojma: „advising“ i „counseling“. Termin „advising“ se tako primjenjuje pri savjetovanju s roditeljima, kada im je potreban savjet i podrška stručnjaka zbog trenutnog nesnalaženja u svakodnevnim životnim situacijama, koje su tipične za svaku obitelj. Termin „counseling“ rabi se u situacijama koje stručnjaci procjenjuju značajnim jer se radi o većim odstupanjima ili teškoćama, za što je neophodan dugotrajan i sustavni proces zajedničkog djelovanja za njegovo uspješno prevladavanje (Skočić Mihić i sur., 2013). Resman (2000a) dodaje da je i u jednom i drugom slučaju neminovno da je stručnjak koji vodi proces savjetovanja izrazito osposobljen, odnosno da ima razvijene kompetencije za savjetovanje.

Prema Hackney, Cormier (2012), u kontekstu teorije savjetovanja trenutno postoji više od 400 pristupa od kojih su dominantna područja psihodinamsko, kognitivno-

bihevioralno, humanističko, transpersonalno te područja sistemskih područja koja svoja uporišta imaju u teoriji kibernetike. Resman (2000a) kao dominantna područja navodi afektivno orijentirane, kognitivističke te biheviorističke teorije.

### *2.1. Etika savjetodavnog rada*

U današnje vrijeme svaka struka ima svoje etičke kodekse, odnosno smjernice koje stručnjacima određenog područja služe za pravilan rad po kojima bi oni trebali djelovati. Prema Resman (2000a: 201), „profesionalna etika je skup nazora o dobrom i lošem ponašanju, postupcima, ophođenju, u profesionalnom kontekstu“. Etički kodeks stručnih suradnika primjenjuje se na odnose među svim subjektima odgojno-obrazovnog procesa, odnosno na učenike, odgojitelje, nastavnike te sve stručne suradnike. Etički kodeks kao takav implicira glavna načela kojih bi se svi subjekti unutar odgojno-obrazovnog procesa trebali pridržavati u svrhu realizacije svojih zadaća. Kada je riječ o školskom savjetodavnom radu, navedeno podrazumijeva savjetodavnu funkciju stručnih suradnika koji u okviru svoje uloge i stručnih kompetencija stvaraju uvjete pogodne za rast i razvitak svih sudionika pedagoškog procesa (Jurić i sur., 2001). Također, školski savjetodavni rad kao posebnu disciplinu nije moguće promatrati izvan škole. Školski pedagog je često u nezavidnom položaju jer kao državni službenik mora poštovati red i školske zakone, a s druge strane je stručnjak kojemu temelji za rad moraju biti etika i etički kodeks. U mnogim slučajevima zakon i profesionalna etika će biti usklađeni, no u mnogima to ne će biti isključivo tako (Resman, 2000b). Ukoliko vlastiti etički principi školskog savjetovatelja dođu u konflikt s profesionalnim etičkim načelima, on mora imati na umu da je njegov primarni cilj pomoć učenicima pri ostvarivanju njihovih razvojnih, školskih, profesionalnih te životnih potreba, zatim pomoć roditeljima pri ispunjavanju njihovih roditeljskih obveza prema djeci te pomoć učiteljima i rukovodstvu škole u njihovom profesionalnom radu kako bi dobivena edukacija bila što primjerenija učenicima, odnosno djeci (Resman, 2000a).

Isto tako, zbog novih okolnosti i pogleda, etička načela te norme ponašanja ponekada treba mijenjati, odnosno treba djelovati pragmatično: „...etički kodeks postavlja pravilo da svaki savjetodavac mora rasuđivati o etičnosti u svakom pojedinom primjeru, da načela kodeksa rabi u skladu sa svakom situacijom“ (Resman, 2000a: 201). Corey (2004) dodaje da etičke kodekse treba koristiti kao smjernice za donošenje najboljih odluka za subjekte savjetovanja te da ni jedan etički kodeks ne može odrediti što je najbolje učiniti u svakoj situaciji s kojom se savjetovatelj suočava.

Kroz rad savjetodavnih stručnjaka protežu se tri osnovna etička načela: raditi za klijentovo dobro, ulazak u savjetodavni proces treba biti dragovoljan te postojanje odnosa povjerenja i povjerljivosti (Resman, 2000b). Također, treba razlikovati pojam povjerljivosti od povjerenja u savjetodavnom procesu. Povjerenje je, dakle, preduvjet za uspjeh jer bez uvjerenja subjekta da će izrečeno ostati tajna, savjetovanje nije moguće. Pojam povjerljivosti se odnosi na zaštitu izrečenog od razotkrivanja te podrazumijeva zaštitu klijenta (Resman, 2000a). Usprkos navedenom, pretpostavka za apsolutnom povjerljivošću ne može uvijek biti ispunjena. Naime, savjetovatelji mogu prekršiti pravilo povjerljivosti ukoliko klijenti mogu nanijeti štetu sebi ili drugima, zatim kada je u pitanju zlostavljanje ili zločin ili ako je dobiveni podatak potreban na sudu te ukoliko klijent zatraži da se podaci ustupe nekoj trećoj osobi (Corey, 2004). Što se tiče školskih savjetovatelja, oni vrlo često moraju komunicirati i s drugima, točnije s učiteljima i roditeljima u svrhu rješavanja određene situacije. Također, roditelji imaju pravo znati informacije o njihovom djetetu no s druge strane otkrivanje takvih informacija dovodi u pitanje načela dragovoljnosti te povjerljivosti. U ovakvim slučajevima savjetodavac će samostalno morati izvagati razloge za otkrivanjem izrečenoga, a za to i snositi odgovornost (Resman, 2000a).

## *2.2. Pedagoški razgovor kao metoda školskog savjetovanja*

Prema Petani (2012), savjetodavni rad je kompleksan proces koji podrazumijeva mnogo znanja, vještina te individualizirani pristup svakom subjektu kojemu je potrebna pomoć. Dosta često se savjetovanje poistovjećuje sa psihoterapijom jer su granice distinkcije još uvijek nejasne. Neki autori su mišljenja da je psihoterapija dugotrajniji proces usmjeren na rješavanje dubljih uzroka nefunkcionalnog ponašanja dok je savjetovanje obično kratkotrajnije te je usmjerenije na rješavanje konkretnog problema. Javornik Krečić i sur. (2013) u svom istraživanju o ulozi školskog savjetovanja u slučaju vršnjačkog nasilja navode neke od funkcija školskog savjetovanja: proučavanje problema te stjecanje uvida u njihove podržavajuće faktore, poticanje samostalnog odlučivanja, razgovor o poteškoćama te suočavanje s istima, pronalazak novih načina sučeljavanja odnosno učvršćivanje onih koji su već prisutni, identificiranje postojeće potpore, pronalazak novih metoda rješavanja problema te na koncu, preispitivanje negativne slike koju pojedinac ima o sebi tj. otkrivanje razloga niskog samopoštovanja.

Faze savjetovanja se različito navode u različitoj literaturi, zavisi kojim pristupima autori pripadaju, a za potrebe ovog diplomskog rada detaljnije će se obrazložiti pedagoški razgovor kao metoda savjetovanja u školama. Neminovno je da je pedagoški razgovor trenutno najčešći način manifestiranja procesa savjetovanja u školi. Pedagoški razgovori uglavnom podrazumijevaju savjetodavni rad stručnih suradnika pedagoga i psihologa te se smještaju u razvojno-pedagoški okvir (Pažin-Ilakovac, 2015). Bez obzira na to u kojoj mjeri je pedagog osposobljen za savjetovanje s učenicima, u svom radu s njima on u najvećem broju slučajeva primjenjuje pedagoški razgovor koji je obilježen određenim pedagoškim djelovanjem (Jurić, 2004). Naime, pedagoški razgovor pedagogu služi kao dopuna općem posrednom pedagoškom djelovanju na učenike te je za njegovu uspješnost potrebno poticanje, razjašnjavanje ili savjet, tj. proces savjetovanja. Za pedagoško vođenje razgovora potrebno je znanje o vođenju samog razgovora, vještina i takt (Pažin-Ilakovac, 2015).

Prema Jurić (2004), pedagoški razgovor karakteriziraju tri međusobno povezane faze:

- faza pripreme pedagoga – podrazumijeva prikupljanje što je više moguće podataka koji su značajni u rješavanju problema. O prirodi problema ovisi na koji način će se informacije prikupiti (prije, za vrijeme ili nakon odvijanja razgovora) te na koji način će se upotrijebiti. Dobivene informacije će pomoći pedagogu da postavi ključna pitanja radi rješavanja određenog problema,
- tijek razgovora – se sastoji od uspostavljanja odnosa povjerenja s učenicima, zatim od razvoja razgovora na način da se postavljanjem pitanja pokušava saznati učenikov pogled na situaciju te, na koncu, zaključivanjem razgovora koji podrazumijeva pozitivne zajedničke zaključke,
- faza analize i vrednovanja – ova faza u najvećoj mjeri doprinosi osobnom osposobljavanju savjetovatelja te posredno utječe na unaprjeđivanje odgojnog rada s učenicima (Jurić, 2004). Dobro postavljena pitanja u razgovoru pridonose boljoj konstruktivnosti razgovora. Vještim kombiniranjem otvorenih ili zatvorenih pitanja, odnosno izravnih ili neizravnih, pedagog i učenik se zajednički približavaju planiranom cilju razgovora (Jurić, 2004; Pažin-Ilakovac, 2015).

Pozitivno ozračje te ugodan prostor u kojem se odvija proces savjetovanja su također jedan od preduvjeta za uspješan proces savjetovanja pa tako savjetovatelj treba i to imati na umu (Petani, 2012).

### **3. Uloga savjetovatelja u savjetodavnom radu**

Za neke subjekte koji se odluče za ulazak u savjetovanje, potonje predstavlja veliku životnu odluku. Mnogi najčešće o samom procesu znaju jako malo, a upravo o savjetovatelju ovisi hoće li ono ići željenim ili manje željenim smjerom (Hackeny, Cormier, 2012). Janković (1997) navodi da je savjetovatelj zapravo partner u procesu savjetovanja o kojemu u velikoj mjeri ovisi uspješnost samog procesa. U skladu s navedenim, uspješnost savjetovanja ovisi o osobinama ličnosti savjetovatelja, o njegovom vlastitom životnom usmjerenju te osobnoj educiranosti, pripremljenosti i konstantnom profesionalnom usavršavanju te radom na sebi. Isti autor naglašava da se kvalitetan savjetovatelj ne postaje preko noći već da se dobro uložnim vremenom i iskustvom postupno dolazi do uspjeha. Mandić (1986) navodi da je za savjetodavan rad, također značajno da je stručnjak koji ga provodi stabilna ličnost, odnosno ona ličnost koja ima visoko samopouzdanje te zna kako ga prenijeti na subjekte koji traže pomoć. Nadalje, dobar savjetovatelj zna kako uspostaviti ugodnu atmosferu pri savjetovanju te kako klijentu pružiti osjećaj sigurnosti, otvorenosti i povjerenja (Petani, 2012). Corey (2004) zaključuje da je uloga savjetovatelja da stvori ozračje u kojem klijenti mogu istraživati svoje misli, osjećaje i postupke te na koncu doći do rješenja koja im najbolje odgovaraju. Kvalitetan savjetovatelj će tako pomoći klijentima da prepoznaju vlastite snage te da otkriju što ih sprječava u njihovom korištenju i da, na koncu, postanu osobom kakvom žele biti. Isto tako, svaki savjetovatelj treba biti svjestan da u svako savjetovanje unosi sebe i sve svoje kvalitete te životna iskustva koja su ga oblikovala. „Žele li savjetovatelji poticati rast i razvoj te promjenu svojih klijenata, moraju biti spremni poticati razvoj i u svome životu tako što će istraživati vlastite izbore i odluke i nastojati osvijestiti kako zanemaruju vlastite mogućnosti razvoja“ (Corey, 2004: 41).

#### *3.1. Poželjne osobine savjetovatelja*

Kvalitetan savjetovatelj će kombiniranjem konstantne edukacije, rada na sebi te korištenjem teorijskih znanja, naučiti vještine pomaganja koje će njegove klijente navesti da zadiranjem u svoju nutrinu te suočavanjem s vlastitim strahovima postupno jačaju kao individue i oblikuju obrasce ponašanja koji će im koristiti u problemskim situacijama. Janković (1997) nabraja poprilično impresivan niz kvaliteta, sposobnosti te osobina ličnosti za koje smatra da karakteriziraju kompetentnog savjetovatelja. Po njemu, dobar savjetovatelj treba imati (barem) prosječne intelektualne sposobnosti, stabilnost te jaku samokontrolu, znatiželju, treba biti otvoren i iskren te posjedovati emocionalnu toplinu, izrazito dobro

komunicirati te znati prepoznati znakove neverbalne komunikacije, treba biti vrlo tolerantan i svjestan vlastitih ograničenja, posjedovati široku kulturu, smisao za humor te informiranost. Rijetki će se stručnjaci pronaći u navedenome, no osobna zadaća svakog savjetovatelja je da bude svjestan svojih osobina i sposobnosti, ali i vlastitih ograničenja i nedostataka te da ih tijekom rada može kontrolirati te podizati na višu razinu. Glasser (2001) dodaje da savjetovatelji ne smiju biti prestrogi prema sebi jer će se greške događati, a priznavanjem da nisu savršeni zapravo sazrijevaju te dolaze na višu profesionalnu, ali i osobnu razinu. Prema Relja (2005), savjetnik, također ima ulogu pedagoškog voditelja u školskim, ali i u obiteljskim odnosima. „Savjetnika i voditelja karakteriziraju pozitivan identitet, stručnost i profesionalnost, stalno usavršavanje u struci, humanost, tolerancija, otvorenost, komunikativnost, dobro poznavanje sebe i mir u sebi“ (Relja, 2005: 394). Ista autorica navodi da je dobar savjetovatelj onaj koji iza sebe ima višegodišnje iskustvo u radu s obiteljima i djecom te koji kroz razgovor može identificirati poteškoće koje subjekti savjetovanja ne moraju nužno vidjeti kao takve.

Corey (2004) spominje pitanje utjecaja savjetovateljskih vrijednosti na klijenta u procesu savjetovanja. Svaki savjetovatelj koristi određenu filozofiju savjetovanja koja se podudara s njegovom osobnom, životnom filozofijom. Usprkos ovome, savjetovatelji ne smiju izravno usmjeravati klijente te im nametati svoje vlastite životne vrijednosti te trebaju voditi računa da opći ciljevi savjetovanja budu u skladu s klijentovim osobnim ciljevima. Mnogi autori osim spomenutih osobina savjetovatelja kao neizostavne navode i sposobnost savjetovatelja da bude autentičan, kompetentan, empatičan i objektivan u svom radu (Hackney, Cormier, 2012; Janković, 1997; Vuković, 2009). Objektivnost savjetovatelja identificira se kao sposobnost savjetovatelja da gledaju na klijentov problem kao na vlastiti uz istodobno zadržavanje distance. Slikovito govoreći, objektivnost daje klijentima novi par očiju i ušiju kako bi se dobio novi pogled za razumijevanje nekog problema (Hackney, Cormier, 2012). Prema Janković (1997: 60): „empatija je sposobnost razumijevanja osjećaja drugih i vraćanja odgovarajućeg emocionalnog odgovora, a temelj je svakoj neposrednijoj komunikaciji među ljudima“. Kroz rad na sebi, savjetovatelj će ojačati sposobnost empatije te je sve bolje koristiti. Corey (2004) zaključuje da savjetovatelji u svaki terapijski susret, osim teorijskog znanja, donose i svoje osobne kvalitete. Žele li biti svjedoci promjenama svojih klijenata moraju biti spremni poticati razvoj i u svome vlastitom životu.

#### 4. Funkcija savjetodavne službe u školama

Otkako su djelatnici savjetodavne službe dobili svoje pripadajuće mjesto u školskom sustavu koje s pravom obnašaju i danas, zauzeli su nezamjenjivu poziciju u svakom kolektivu škole. Staničić (1999 prema Fajdetić i Šnidarić 2014) navodi da su prvi razlozi uvođenja stručnih suradnika u škole bili prvenstveno uslijed pomaganja ravnatelju koje je za rezultat imalo što uspješnije pedagoško vođenje te usmjeravanje škole. Danas je glavna uloga stručnih suradnika da, na čelu s ravnateljem, budu nositelji interne razvojno-pedagoške djelatnosti škole (Jurić i sur., 2001). Jurić (2004) navodi da je tim stručnjaka sastavljen od pedagoga, psihologa, defektologa, socijalnog radnika i knjižničara stručni tim koji kreira u kojem smjeru će ići razvoj svake škole. Na žalost, potpuna ekipiranost ovakvog stručnog tima u školama je do današnjeg dana ostala rijetkost, no ostaje zamisao da se potonje ostvari barem kada su u pitanju škole s velikim brojem učenika.

Resman (2000a) karakterizira savjetodavnu službu škole kao organizirani oblik pomoći koji daju školski pedagog i psiholog kao glavni nositelji savjetodavnog rada, a u pojedinim školama dio školske službe uključuje i socijalnog radnika, defektologa te socijalnog pedagoga. Rad ovih stručnih službi se identificira kao savjetodavni, predstavlja neizostavni dio odgojne-obrazovne djelatnosti te obuhvaća cjeloviti razvoj učenika (Silov, 2000). Staničić (2006) je mišljenja da je osnova današnje razvojno-pedagoške djelatnosti predviđanje, osmišljavanje, poticanje i usmjeravanje razvoja pedagoškog procesa u skladu s potrebama i razvojnim potencijalima učenika. Sukladno ovome, autori prijedloga Konceptije razvojne pedagoške djelatnosti stručnih suradnika (Jurić i sur., 2001: 25) navode da je „cilj razvojne pedagoške djelatnosti da predviđa, osmišljava, potiče, usmjerava razvoj odgojno-obrazovne djelatnosti škole u skladu s potrebama i razvojnim potencijalima djece, odnosno da na osnovi suvremenih znanstvenih spoznaja radi stvaranje optimalnih uvjeta za:

- cjeloviti razvoj osobnosti djece i učitelja,
- rješavanje razvojnih problema djece,
- stvaranje poticajnih odgojnih sredina za uspješno učenje u školskim i izvanškolskim uvjetima,
- profesionalni rad i razvoj karijere stručnih djelatnika ustanove,
- obrazovanje roditelja za odgovorno roditeljstvo,
- unaprjeđivanje kvalitete programskih, organizacijskih i materijalno-tehničkih uvjeta rada,
- unaprjeđivanje školskog i odgojno-obrazovnog sustava“.

Prema Resman (2000a), jedan od zadataka savjetodavne službe je da svojim savjetodavnim radom pruža pomoć i savjete učenicima što će za rezultat imati rast njihove ličnosti te školski i osobni razvoj. Novija saznanja donose spoznaje da je upravo škola presudna za djetetovu cjelokupnu uravnoteženost i stabilnost. Također, Vuković (2009) podsjeća na važnost postojanja školskog stručnog tima koji je ujedno i preduvjet za uspješni odgojno-obrazovni rad s učenicima. Glavni zadatak svih članova stručnog tima je pomaganje učiteljima u unaprjeđivanju, uvođenju inovacija te vrednovanju njihova rada. Zajedničkim, timskim pristupom se pomaže učenicima, učiteljima i roditeljima u ostvarivanju zajedničkih projekata, provedbi akcijskih istraživanja te praćenju učenika.

Mandić (1986) detaljno navodi zadatke školske službe savjetovanja u koje spadaju individualni te grupni savjetodavni rad, primjena grupnih i individualnih testova s ciljem dobivanja uvida u probleme o kojima se radi, utvrđivanje procedura i tehnika savjetodavnog rada, upoznavanje učenika, nastavnika i roditelja s programima savjetodavnog rada, profesionalno usmjeravanje mladih u područja koja im najbolje odgovaraju imajući na umu njihove interese i sposobnosti, rad s roditeljima koji za cilj ima bolje shvaćanje problema djeteta, rad i poticanje nastavnika na cjeloživotno obrazovanje te organizacija istraživačkog rada u svrhu unaprjeđenja nastave. Da bi se ostvarili navedeni zadaci, Resman (2000a) navodi da djelatnici savjetodavne službe moraju živjeti u skladu sa školom te u svom djelovanju polaziti od njenih potreba i potreba pojedinih subjekata. Savjetodavni djelatnici motivirani potonjim se ne će zatvarati u svoje urede već će svojom prisutnošću kreirati posebnu dinamiku škole. Iz navedenog je jasno da savjetodavna služba treba biti integrativni dio škole, a suradnja s rukovodstvom škole je neophodna u ostvarivanju ovih ciljeva. Osim suradnje s rukovodstvom škole, članovi savjetodavne službe trebaju aktivno surađivati s učiteljima jer upravo o njima ovisi dobar odnos učenika prema nastavi što bi trebalo rezultirati dobrim rezultatima u učenju.

Jurić i sur. (2001) na temelju provedenih brojnih istraživanja prenose da je podizanje kvalitete pedagoške prakse te vidan doprinos razvoju i unaprjeđivanju odgojno-obrazovnog procesa došao do izražaja nakon uključivanja stručnih suradnika u rad škola. Dobiveni rezultati pokazuju da se u tim školama kvalitetnije programira i prati nastavni rad te se iniciraju suvremena didaktička rješenja, zatim se na smišljen način mladi nastavnici uvode u rad, lakše se identificiraju darovita djeca, no češća je i opservacija djece s teškoćama te im se



brže pruža pomoć, savjetodavno se radi s mladima, a nastavnike se usmjerava na koji način postupati u određenim pedagoškim situacijama. Nadalje, roditeljima se savjetodavnim radom pomaže u boljem razumijevanju djece, humaniziraju se odnosi između učitelja i učenika te se analizira provedba pedagoških inovacija. Unatoč svemu što je navedeno, u mnogim situacijama stručni suradnici su suočeni s mišljenjem dijela javnosti da je njihova uloga nepotrebna te da predstavljaju popriličan trošak školskog proračuna. Mišljenje pripadnika obrazovne struke koji u suštini poznaju bit odgojno-obrazovnog procesa jest da je upravo djelovanje tima ovakvih stručnih suradnika jedan od najvažnijih uvjeta za unaprjeđivanje rada škole (Jurić i sur., 2001).

#### *4.1. Uloga pedagoga u školi*

Prema Vuković (2006), od prvih početaka uvođenja uloge školskog pedagoga u škole, njegova uloga se mijenjala i oscilirala, no on je, usprkos ovome, ostao jedan od glavnih nositelja promjena u školama. Prvi poslovi, zadaci i ciljevi rada pedagoga su se uvelike promijenili do današnjeg dana ako se na umu ima činjenica da se pedagoška djelatnost u školama u Republici Hrvatskoj ostvaruje više od četrdeset godina. Vuković (2006) navodi da je unaprjeđivanje odgojno-obrazovnog rada prikupljanjem podataka, promatranjem i opisivanjem promjena, ostvarivanjem zajedničkih programa te vrjednovanje rada zajedno sa svim sudionicima, glavna zadaća i uloga pedagoga. Jedna od važnijih uloga školskog pedagoga jest da se radom kroz stručne skupove te u sklopu stručnog usavršavanja radi na unaprjeđivanju nastavnih sadržaja koji će pridonositi uspješnijoj nastavi (Vuković, 2009). Prema Ledić i sur. (2013), pedagog kao stručnjak aktivno inicira odvijanje svih faza odgojno-obrazovnog procesa, tj. njegovo planiranje, programiranje, ostvarivanje, vrednovanje te unaprjeđivanje. Jedna od najvažnijih zadaća pedagoga je i stvaranje prepoznatljivog identiteta škole koje za cilj ima motivirati, angažirati i otkrivati svakog pojedinca u njoj (Vuković, 2011). Ne smije se zanemariti uloga pedagoga u formiranju osobnosti i karaktera učenika u školi. Relja (2010) navodi da pedagog neposredno sudjeluje u odgoju učenika vodeći se predavanjima, radionicama te individualnim i savjetodavnim radom dok je posredno djelovanje vidljivo uvođenjem novih programa rada, inovacija u radu, tematskim predavanjima te savjetodavnim radom s učiteljima, razrednicima i roditeljima. Dakle, može se zaključiti da je pedagog zasigurno jedan od glavnih stručnjaka u odgoju i obrazovanju te vodeći koordinator poslova i inicijator promjena u školskom sustavu. Neminovno je da je područje rada školskog pedagoga dosta široko i obuhvaća brojne zadaće, no u ovom

diplomskom radu naglasak će biti stavljen na savjetodavni rad pedagoga u osnovnim i srednjim školama.

#### *4.2. Školski pedagog u ulozi savjetovatelja*

Kriteriji kod zapošljavanja stručnih suradnika u školama još uvijek uvažavaju rezultate istraživanja o optimalnoj veličini škola. Shodno tome, osnovne i srednje škole koje broje više od 200 učenika imaju pravo na zapošljavanje jednog pedagoga, škole koje broje više od 400 učenika mogu zaposliti pedagoga i psihologa, škole koje imaju više od 600 učenika imaju pravo na pedagoga, psihologa i defektologa, a škole s više od 1000 učenika mogu zaposliti sve profile stručnih suradnika (Jurić i sur., 2001). Zrilić (2012: 90) navodi da škole u najvećoj mjeri prvenstveno zapošljavaju pedagoge „jer oni u klasifikaciji zanimanja imaju status osnovnih stručnih suradnika“. Praksa koju mnoge škole provode i u današnje vrijeme jest da zapošljavanjem samo jednog stručnog suradnika, prvenstveno pedagoga ili psihologa, smanjuju broj zaposlenih što dovodi do toga da samo jedan stručni suradnik obavlja poslove koji su navedeni u opisu navedenih struka. Ovakvo stanje je nedopustivo jer vodeći se time izravne pate područja djelovanja jednog i drugog stručnog suradnika (Jurić i sur., 2001). Sukladno ovome, Mandić (1986) navodi da bi bilo neprihvatljivo iskoristiti stručnjaka ovako širokog profila znanja i mogućnosti isključivo za rješavanje administrativnih poslova te svakodnevnih rutinskih zadataka već da njegov raspon znanja mora doći do punog izražaja u podizanju kvalitete nastave te u savjetodavnom radu, odnosno u pomoći pojedincima koji imaju poteškoća u ponašanju, učenju i razvoju. Jurić i sur. (2001) zaključuju da praksa zapošljavanja nekvalificiranih stručnjaka na mjesta pedagoga, kao i usmjeravanje rada pedagoga isključivo na administrativne poslove, izravno narušava kvalitetu razvoja škole.

Školski pedagog bi trebao biti socijalno zrela i emocionalno zdrava osoba, stručnjak s izrazitom ljubavlju prema čovjeku te dobro razvijenih organizacijskih sposobnosti (Mandić, 1986). U suvremenoj školi, „pedagozi su pozvani da u suradnji s učenicima, roditeljima i učiteljima te drugim stručnim suradnicima koriste svoje profesionalne kompetencije i osmišljavaju aktivnosti koje će na najbolji mogući način poticati i razvijati ozračje uvažavanja i prihvaćanja različitosti“ (Zrilić, 2012: 90). Također, navodi i da jedan od imperativa pedagoga mora biti njegova funkcija motiviranja učenika, učitelja i drugih stručnih suradnika te spremnost za otvorenu komunikaciju i obostranu suradnju. Petani (2012) naglašava važnost interpersonalnog komuniciranja kao važnog prediktora uspješnosti obavljanja svog posla. „Pedagog ima važnu ulogu u kreiranju klime i ozračja ustanove te predlaganju, ostvarivanju i

provođenju promjena u njoj, a tako i u provođenju savjetodavnog rada“ (Petani, 2012: 99). Za kvalitetan rad pedagoga iznimno je važna njegova motivacija te unutarnji pokretač za rad (Vuković, 2009). Jurić (2004) dodaje da pedagog mora razvijati specifične osobine zbog posebnosti svoje uloge. Mora imati naglašen interes za rad i suradnju s učenicima i kolegama nastavnicima, razvijati sposobnost uspješne komunikacije, a probleme sagledavati smišljeno. Da bi školski pedagozi mogli raditi na unaprjeđenju rada svih sudionika ustanove te na jačanju komunikacije unutar svih subjekata nastave, trebaju posebnu važnost pridati razvoju svojih kompetencija. Staničić (2005: 41) definira kompetencije kao: „odlike, znanja i kvalifikacije potrebne školskom pedagogu da bi uspješno vodio prema ostvarenju stručno-pedagoških ciljeva škole i unapređivanju kvalitete pedagoškog procesa u njoj“. Kompetencije dijeli na formalne koje čine onaj spektar kompetencija stečenih tijekom studija i radnog iskustva te na stvarne, odnosno poželjne kompetencije koje bi pedagog trebao imati. Staničić (2005 prema Šnidarić 2009) pojašnjava model poželjnih kompetencija kao model kvalifikacija sastavljen od slijedećih pet kompetencija:

- osobna kompetencija – koja se podrazumijeva u odlikama kao što su marljivost, odgovornost, inicijativnost, komunikativnost,
- razvojna kompetencija – znanja i sposobnosti koja omogućuju napredak odgojno-obrazovne prakse,
- stručna kompetencija – koja se očituje u poznavanju stručnosti pedagoga, dakle njegovih pedagoških načela te principa, oblika i metoda rada,
- socijalna kompetencija – koja se odnosi na sposobnosti u području međuljudskih odnosa, umijeće rješavanja konflikata, komunikaciju s nastavnicima, učenicima te roditeljima te umijeće motiviranja,
- akcijska kompetencija – kojom se pokazuje praktično djelovanje pedagoga (savjetodavni i preventivni rad) te njegova evaluacija rada.

Iz svega navedenog vidljivo je da je uloga pedagoga kao savjetovatelja neizostavna i zahtjevna aktivnost koja kao takva osim o uvjetima u kojima se odvija te o dobroj suradnji s drugim članovima tima, ovisi velikim dijelom o vlastitoj osposobljenosti osobe koja savjetodavni rad obavlja (Petani, 2012).

## 5. Specifičnosti pedagoškog savjetovanja

Mandić (1986) navodi da se savjetodavni rad u funkciji unaprjeđenja odgojnog djelovanja pojavio kao rezultat organizirane djelatnosti na većem stupnju razvoja pedagoške djelatnosti. Savjetodavni rad kao kompleksna pedagoška djelatnost se ne može obavljati amaterski te stručnjaci koji ga provode trebaju biti dobro pripremljeni za njega. U svojim počecima, savjetodavni rad u školama je bio prvenstveno usredotočen na profesionalnu orijentaciju mladih te na rješavanje njihovih poteškoća u razvoju i ponašanju i na izgrađivanje njihove kompletne ličnosti. Postepeno se područje djelovanja savjetovatelja širilo novim sadržajima, tehnikama, postupcima te formama individualnog i grupnog savjetovanja. Relja (2005: 389) navodi da je savjetodavni rad u školi „jedan od oblika interpersonalne komunikacije u školi, a važan je i kao segment pedagoškog menadžmenta“.

Mandić (1986) je obrazložio konkretne odrednice savjetodavnog rada te navodi da je to specifična pedagoška djelatnost koja počinje rođenjem svakog čovjeka i traje sve do njegove smrti, da podrazumijeva djelovanje stručnog savjetovatelja koji je dobro upoznat s ciljevima odgoja, metoda i tehnika odgojnog djelovanja te da odgojno djelovanje u svrhu odgajanja ličnosti omogućuje njen slobodan i potpuni razvitak. „Savjetodavni rad doprinosi osposobljavanju mladih da se slobodno opredjeljuju, donose odluke i preuzimaju odgovornost za posljedice koje iz toga proizlaze. Nema sumnje da ovo doprinosi osamostaljivanju, razvoju sposobnosti samoprocjene i samoaktualizacije ličnosti“ (Mandić, 1986: 18). Prema Hechler (2012: 13), na savjetovanje se danas gleda kao na „zlatni standard“ odgojnog djelovanja.

Mnogi autori su pokušali definirati što zapravo razlikuje pedagoško savjetovanje od psihološkog, odnosno može li se podvući jasna crta koja odjeljuje jedno od drugog. Hechler (2012) tako navodi dva principa u razlikovanju savjetovanja. Po jednom stavu, pedagoško savjetovanje se može imenovati kao takvo ukoliko se provodi na pedagoškom području, odnosno kada je u pitanju škola, vrtić ili savjetovalište za djecu i mlade. Drugi pristup o kojem govori Hechler (2012: 19), polazi od stava da se o „pedagoškom savjetovanju govori onda kada ga provodi pedagog. Pritom se polazi od postavke da je diplomirani pedagog na osnovi svojega široko razgranatog profila kompetencija sposoban voditi razgovore radi pružanja pomoći“. Pažin-Ilakovac (2015) navodi još jednu razliku između pedagoškog i psihološkog pristupa savjetovanju te govori da ukoliko je riječ o psihološkom pristupu više se spominje pružanje pomoći osobi dok se u pedagoškom smislu savjetovanje identificira kao

samo jedna od obrazovnih mogućnosti. „U psihološkom se pristupu naglašava funkcija pomoći, a u pedagoškom odgojnoga sredstva, pri čemu se u oba pristupa ističe proces učenja kao važan ishod savjetovanja“ (Pažin-Ilakovac, 2015: 57). Savjetovanje kao poticajno odgojno sredstvo se primjenjuje u životnim okolnostima učenika koje mu predstavljaju poteškoću, no osim učenika pedagoško savjetovanje podrazumijeva i pomoć roditeljima i učiteljima (Pažin-Ilakovac, 2015).

Iz navedenog se može podvući svrha djelovanja pedagoga u vidu pedagoškog savjetovanja koje se provodi u školama, odnosno njihova zadaća kao stručnjaka da usmjeravaju pojedince na pravi put kako bi oni što uspješnije razvili vlastitu osobnost u skladu sa svojim preferencijama.

### *5.1. Pedagoško savjetovanje u školi*

Mandić (1986) navodi da su se otvaranjem prvih laboratorija za eksperimentalnu pedagogiju i psihologiju utabali putovi za proučavanje problema odgoja, razvoja i ponašanja. Navedeno je bilo razlog otvaranja prvih savjetovališta za djecu te otvaranje pozicija prvih savjetovatelja u školskom sustavu. Prema Resman (2000a), savjetovanje u školi podrazumijeva sve oblike savjetodavne pomoći koje stručnjaci školske savjetodavne službe (psiholog, pedagog, socijalni djelatnik, defektolog, socijalni pedagog) predlažu učenicima, roditeljima te rukovodstvu škole kako bi djelovanje škole u radu s učenicima polučilo uspjeh. Potonje podrazumijeva da svaki pripadnik stručnog tima poznaje karakteristike i osobitosti određenog stupnja učenikova razvoja te djelovanje škole i školskih procesa. Pri ovome se veći stupanj odgovornosti stavlja pred psihologa i pedagoga jer se podrazumijeva da oni u ovom području imaju više znanja i osposobljenosti od drugih djelatnika. Jones (1970 prema Resman 2000a) veliku pažnju posvećuje i preventivnoj ulozi savjetovatelja u školama te navodi da je funkcija preventivnog rada da se spriječi nastajanje okolnosti radi kojih se pojavljuju poteškoće. Prevencija će biti uspješna organiziranjem različitih oblika individualnog rada s učenicima putem tečajeva, predavanja, radionica. Na ovaj način se neposredno utječe na ponašanje učenika te na izgradnju pozitivnog odnosa prema sebi i drugima.

Resman (2000a prema Pažin-Ilakovac 2015) navodi glavne elemente na koje školski pedagog može djelovati u savjetodavnom radu s učenicima. Školski pedagog, dakle, može imati utjecaj na osobni razvoj učenika te na njegove životne perspektive, zatim može djelovati na odnos učenika s osobama iz svoje socijalne okoline te na koncu utjecati na učenikov obrazovno profesionalni rad.

Mandić (1986) naglašava da savjetodavni rad u školama implicira razvoj cjelovite ličnosti djeteta te da kao takav predstavlja osnovni zadatak pedagoške djelatnosti. Resman (2000a) zaključuje da će savjetovanje u školskim klupama biti efikasno bude li se odvijalo kontinuirano, odnosno od prvog upoznavanja djeteta sa školom pa do njegova odlaska iz nje. Svrha savjetodavnog rada u školi je osposobiti dijete za život i rad u društvu, naučiti ga kako da bude kritičan prema sebi i svojoj okolini te da postavi jasnu sliku o sebi.

### *5.2. Klasifikacija poteškoća u osnovnim i srednjim školama*

U svojim počecima, savjetodavni rad u školi je bio usmjeren na probleme profesionalne orijentacije mladih te na rješavanje njihovih individualnih poteškoća. S vremenom se savjetovanje unaprjeđivalo novim formama i sadržajima te ono postaje integralni dio odgojno-obrazovne djelatnosti (Mandić, 1986).

Savjetodavni rad se u osnovnoj školi osim savjetovanja sastoji i od konzultiranja te od koordiniranja. Konzultiranje podrazumijeva suradnju s roditeljima, učiteljima i drugima radi uspješnog rješavanja poteškoća u radu. „Koordiniranje je proces u kojem savjetodavac preuzima poticaj u upravljanju i vođenju pojedinih aktivnosti odnosno programa vezanih uz rast, razvoj, život i rad pojedinaca ili skupina učenika odnosno djece“ (Resman, 2000a: 61). Koordiniranje, dakle, implicira mijenjanje socijalne okoline djeteta kako bi mu ona postala naklonjenija.

Rezultati provedenih istraživanja u novije vrijeme navode da su najčešće poteškoće s kojima se učenici srednjih škola susreću, školske i profesionalne orijentacije. Resman (2000a: 135-136) razvrstava poteškoće srednjoškolaca na slijedeće:

- školske poteškoće – nerazumijevanje i loš odnos s učiteljem, opširnost i zahtjevnost nastavnih sadržaja, strah od ispitivanja,
- dom i obiteljski odnosi – želja djeteta za boljim slaganjem te provođenjem više vremena s roditeljima te braćom i sestrama, visoka očekivanja roditelja koja dijete ne može ispuniti,
- odnosi s drugima – želja za više prijatelja, biti prihvaćen od strane vršnjaka, pripadati određenim vršnjačkim skupinama,
- odnos prema sebi – biti nesretan, neuspješan, svladavanje osjećaja bojazni, straha, osamljenosti.

Janković (1997: 21) identificira probleme u savjetovanju na sličan način pa tako spominje potrebu za komunikacijom, nezadovoljstvo sobom, nezadovoljstvo okolinom, specifične teškoće i probleme te potrebu za potvrdom ispravnosti vlastitih postupaka.

S obzirom na odnos koji savjetovatelj i osoba prema kojoj se odvija savjetovanje imaju, ono se može okarakterizirati kao direktivno i nedirektivno (Janković, 1997, Hechler, 2012). Pedagoško savjetovanje učenika nižih razreda osnovne škole karakterizira prevencija i umjereno posredno djelovanje dok savjetovanje srednjoškolaca odlikuje neposredno pedagoško djelovanje. Naime, odrastanjem se povećava sposobnost pojedinca za donošenje odluka i samostalno odlučivanje kod životnih nedoumica pa je tako uloga savjetovatelja u funkciji usmjeravanja, a ne vođenja (Resman, 2000a). Jurić (2004) spominje i direktivnost pedagoškog razgovora te navodi da na većem razvojnem stupnju djeteta ono postaje sve nedirektivnije. Naime, savjetovanje se odvija na način da postavljena pitanja učeniku sve više vode ka shvaćanju samog sebe. Savjetovatelj u ovom procesu ima ulogu zrcala u kojem se reflektiraju misli i stavovi učenika te on ovim načinom razvija određenu sliku o sebi. Jurić (2004: 152) navodi glavno načelo ovakvog savjetovanja koje glasi: „pomoći partneru da si sam pomogne“. Pažin-Ilakovac (2015) navodi razumijevanje, uživljavanje te nevrednovanje odluka subjekta kao temeljne odrednice ovog pristupa. Autorica, također naglašava važnost empatije, aktivnog slušanja te tolerancije kako bi subjekt samostalno pronašao put do promjena te samoaktualizacije.

### *5.3. Individualni savjetodavni rad s učenicima*

Savjetovanje u obliku pedagoških razgovora se može odvijati individualno ili grupno, zavisi o čemu se točno radi. Savjetovanje može biti planirano, ukoliko ga je zatražio subjekt (učenik, roditelj, učitelj) ili na zahtjev pedagoga kako bi se ostvarili određeni ciljevi. Savjetovanje, također može biti planirano ili neplanirano, uslijed nekog iznenadnog povoda (Pažin-Ilakovac, 2015). U otklanjanju lakših poteškoća ne će biti potrebno mnogo susreta no kod uklanjanja kompleksnijih poteškoća potrebno je mnogo vremena i strpljenja, a savjetovatelj treba pokušati ostvariti potpuni uvid u sve faktore koji učeniku predstavljaju problem da bi ga neutralizirali (Mandić, 1986).

Individualni savjetodavni rad s učenicima se organizira kada učenik samostalno ne može riješiti svoje probleme. Oni najčešće proizlaze iz emocionalne sfere, problema seksualne prirode, obiteljskih problema te poteškoća u prilagođavanju socijalnoj sredini kojoj pripada

(Mandić, 1986). Rezultati istraživanja koje je proveo Resman (2000a) pokazuju da se učenici često obraćaju savjetodavnim djelatnicima za pomoć te da imaju povjerenje u njih. Usprkos ovome, još se mora raditi na uklanjanju barijera između učenika i savjetovatelja u svrhu što pozitivnijeg ishoda savjetovanja. Učenici dolaze na savjetovanje radi uvjerenja da su bespomoćni u određenoj situaciji, a uloga savjetovatelja se ovdje očituje u tome da ih on ne održi u tom uvjerenju. Jedna od zadaća savjetovatelja je da s učenicima ostvari dobar odnos, da im da do znanja da mu je stalo do njih te da su spremni pomoći ukoliko će im učenici povjeriti svoj problem (Glasser, 2000). Petani (2012) navodi da, ukoliko je moguće, vrlo je bitno pripremiti se za razgovor te prikupiti sve moguće dostupne podatke o slučaju o kojemu je riječ. Osim toga, poželjno je kreirati pozitivnu atmosferu te ugodno ozračje kako bi tijekom savjetovanja bio što lakši.

Mandić (1986), navodi neke od glavnih zadataka individualnog savjetovanja. Temeljni zadaci se sastoje od praćenja te usmjeravanje razvoja, pomoći u otklanjanju njihovih vlastitih poteškoća, pomoći pri pronalasku izgubljenog samopouzdanja, omogućavanje svim pojedincima bolje upoznavanje vlastite ličnosti, izgrađivanje osobe kako bi ona mogla preuzeti odgovornost za vlastite postupke te na koncu, pomoć pri aktualizaciji zdrave ličnosti.

Nakon što se subjekt obratio za pomoć, savjetovatelj će procijeniti koliko će susreta biti potrebno da bi se otklonio problem. U savjetovanje s učenicima savjetovatelj će svakako uključiti i roditelje, a ukoliko je potrebno i učitelje koji su često u dodiru s učenicima (Petani, 2012). Mandić (1986) navodi da postoje razne tehnike i postupci koje savjetovatelj može koristiti u savjetodavnom radu, a kao zajedničke i psiholozima i pedagogima navodi proučavanje povijesti slučaja, proučavanje školske dokumentacije, primjenu instrumenata i tehnika za ispitivanje mišljenja, stavova, znanja i karakteristika ličnosti (uporaba anketnih upitnika, testova ličnosti, dosjei učenika, razni sociometrijski testovi i skale). Zatim, postavljanje dijagnoze slučaja da bi se, na koncu, pedagoškom terapijom ponovno uspostavilo zdravo funkcioniranje klijenta. U savjetodavnom radu s pojedincem koriste se razni pristupi kao što su psihoanalitička psihoterapija, psihoanaliza, bihevioralne terapije, kognitivne psihoterapije, Geštalt terapije, realitetne terapije i dr., a Hackney i Cormier (2012) navode da ponajviše o osobnim preferencijama savjetovatelja ovisi kojoj struji će se prikloniti. Također, da bi savjetovatelji mogli primjereno odgovoriti na sve potencijalne poteškoće s kojima se subjekti savjetovanja susreću, trebaju biti široko educirani te biti dobro upoznati sa spomenutim pristupima (Janković, 2004).



## 6. Važnost suradnje roditelja i škole

Mnogi autori na različite načine definiraju suradnju, ovisi o kojem polju znanosti je riječ. Novija pedagoška literatura sve češće donosi pojam partnerstva umjesto suradnje, a njime se želi istaknuti važnost ravnopravne komunikacije, dogovaranja te poštovanja (Kolpak, 2006). Ljubetić (2014) partnerstvo definira kao najvišu razinu suradničkih odnosa pojedinaca iz obiteljskih zajednice te vrtića ili škole koji su usredotočeni na postizanje zajedničkog cilja, odnosno dobrobiti djeteta, a koji se razvija u određenom kontekstu i ima određeno vrijeme trajanja. U ovom radu, suradnja će se definirati „kao bitan društveni proces koji obuhvaća niz aktivnosti i djelatnosti (koji se mijenjaju ovisno o vremenu i postojećim uvjetima) učitelja i roditelja, a cilj im je što kvalitetniji, sigurniji i uspješniji razvoj učenika“ (Kolpak, 2006: 126). Suradnja obitelji i škole trebala bi rezultirati razvojem te što boljim napredovanjem svakog učenika. Suradnja za jedan od ciljeva implicira i razvijanje partnerskog odnosa u kojemu bi obje strane trebale biti jednake, aktivne i dijeliti odgovornost. Isti autor navodi uspostavu pozitivnih suradničkih odnosa roditelja i škole te na temelju toga poticanje pozitivno usmjeravanog razvoja učenika i njegovog napredovanja kao svrhu suradnje (Kolpak, 2006). Prema Lukaš, Gazibara (2010), važnost suradnje roditelja i škole u današnjoj, suvremenoj školi je neminovna kod promišljanja o pedagoškoj teoriji i praksi. Aktivna suradnja škole s roditeljima rezultirati će boljim razumijevanjem djece te uklanjanjem eventualnih razilaženja u mišljenjima obitelji i škole koja mogu negativno djelovati na razvoj djeteta. Da bi suradnja između obitelji i škole bila uspješna, preduvjet je stalna komunikacija, uspostavljanje ravnopravnih suradničkih odnosa te što bolje međusobno poznavanje (Rosić, Zloković, 2003).

U suvremenom društvu danas, roditelji sve više žele sudjelovati u školskom životu svog djeteta te više ne prepuštaju svu ulogu odgoja i obrazovanja nastavnicima. Roditelji tako, partnerskim odnosom zajedno s cijelim školskim kolektivom, rade na uspostavljanju partnerskih odnosa kako bi usmjeravali rast i razvoj svog djeteta. Vučak (2000 prema Lukaš, Gazibara 2010) su mišljenja da ukoliko roditelji osjete da su dobrodošli u školu te da je i njihovo mišljenje bitno, brže će se uključiti u aktivnu suradnju te školske aktivnosti. Pretpostavka uspješnog suradničkog odnosa pedagoga s roditeljima je u imanju razumijevanja za roditelje, dostupnosti za roditelje, pružanju mogućnosti roditeljima da se i njihov glas čuje te na koncu, njihovo prihvaćanje kao ravnopravnih suradnika Giron (1988 prema Lukaš, Gazibara 2010).

Suradnja roditelja i svih stručnih suradnika škole naglašava se u suvremenim zemljama kao društvena i pedagoška neizbježnost. I jedni i drugi pridonose cjelokupnom odgoju i razvoju djeteta. Pokazalo se da će učenici postizati bolji uspjeh u školi ukoliko s njima aktivno rade i roditelji. S druge strane, ako roditeljska pomoć izostane, rezultati će u najvećem broju slučajeva biti prosječni. Da bi suradnja svih stručnih suradnika i roditelja bila što bolja, nužna je inovacija dosadašnjih metoda i sadržaja rada (Rosić, Zloković, 2003). Iz svega navedenog može se zaključiti da je suradnja roditelja i škole neizostavna kod cjelokupnog razvoja zdrave ličnosti učenika i njegovog što uspješnijeg rada u školi. No, kako pristupiti roditeljima do kojih je teško doprijeti, odnosno onih kojima je na prvi pogled ideja o suradnji sa školom i njihovim djelatnicima odbojna? Ljubetić (2014) navodi da svaki stručni suradnik treba imati na umu današnju preopterećenost obitelji i to ne samo ekonomskim poteškoćama već i mnogim fizičkim ili poslovnim izazovima. Takvim je roditeljima radi svega spomenutog sve teže aktivnije se uključiti u brigu o odgojno-obrazovnoj djelatnosti njihove djece. S druge strane, mnogi aktualni programi za uključivanje roditelja koji su danas aktualni su poprilično zastarjeli, nefleksibilni ili neprimjereni stvarnim potrebama roditelja. Ista autorica navodi da se takvim roditeljima treba pristupiti gledajući na njih kao na izazov kojima stručni suradnici kao profesionalci mogu doskočiti isprobavanjem različitih strategija i testiranjem njihove učinkovitosti te na način da preuzmu proaktivnu ulogu u mijenjanju uvjerenja takvih roditelja (Ljubetić, 2014).

Svi oblici rada s roditeljima mogu se podijeliti u individualne te skupne oblike. Svaki od njih je individualan i specifičan te posjeduje informativnu i savjetodavnu zadaću. U tradicionalne oblike suradnje pedagoga i roditelja osim roditeljskog sastanka, skupnog informiranja, razgovora, individualnog razgovora te skupnog razgovora spada i savjetovanje. Suvremeni oblici suradnje pedagoga i roditelja podrazumijevaju nešto opušteniju atmosferu, odnosno pedagoške radionice, školu za roditelje, list za roditelje, tematske panoe, posjete roditeljskom domu, pismena obraćanja roditeljima, upitnike za roditelje te online suradnju (Lukaš, Gazibara, 2010). U ovom radu naglasak je na jednom od tradicionalnih oblika rada, odnosno na savjetovanju.

### *6.1. Savjetodavni rad pedagoga i roditelja*

Kroz ovaj rad je istaknuto da je veliki naglasak savjetodavnog rada školskih pedagoga s djecom i učenicima, no isto tako, ne može se zanemariti važnost suradnje s roditeljima. S obzirom na to da su roditelji najodgovorniji za zdravlje i zdravi razvoj svoga djeteta, sve su izraženiji zahtjevi za bliskom suradnjom njih i svih članova školske stručne službe (Resman, 2000a). Isti autor navodi razlike u savjetodavnom radu roditelja vezane za djetetovu dob, odnosno stupanj škole. Prema njegovom mišljenju, partnerstvo te obostrana suradnja je važnija u početnim godinama školovanja radi boljeg ostvarivanja djetetove socijalizacije. U početnim razredima osnovne škole potrebno je razvijati partnerstvo da bi se izbjegle konfliktne situacije koje dolaze do izražaja kada mlađa djeca prelaze iz roditeljskog doma u školu. Pri tome, suradnjom roditelja sa školom (i s vrtićom) od najranijih godina djeteta pomaže se roditeljima u boljem razumijevanju škole, upoznavanjem s ulogom učitelja te pripremanje roditelja na potencijalne promjene koje su moguće, ali i očekivane djetetovim polaskom u školu. S vremenom, zbog sve većih zahtjeva koji rastu sa stupnjem školovanja partnerstvo dobiva drugačije implikacije. Veća pozornost roditelja je sada na što boljem uspjehu njihove djece u školi te upravo to postaje glavni motiv njihove suradnje sa školom.

Savjetodavni rad s roditeljima se može odvijati kroz individualne razgovore, roditeljske sastanke, pedagoške radionice, u obliku savjetodavnog razgovora, u davanju prijedloga, informiranju ili u razmjeni iskustava (Relja, 2005). Prema Vuković (1995), individualni i grupni razgovori su najčešći oblici suradnje roditelja i školskog pedagoga, a poseban oblik razgovora je savjetodavni rad pedagoga. Svrha savjetodavnog rada s roditeljima je u sagledavanju te objektivnom prosuđivanju njihova djeteta u procesu odgoja i obrazovanja. Jedan od ciljeva savjetodavnog rada bi svakako trebao biti i uključivanje roditelja u nastavni proces. Školski pedagog pri tome, koristeći savjetodavni rad, pokušava roditeljima pokazati sve obrazovne potencijale njihova djeteta, nastoji ih zainteresirati za sve oblike rada u te izvan škole i na koncu, stvoriti kod roditelja potrebu za stalnom komunikacijom s djelatnicima u školi. Relja (2005) svrhu savjetovanja vidi u pomoći obiteljima kod savladavanja poteškoća, u razumijevanju suodnosa u obiteljima te razvijanju skladnih veza na svim razinama od škole do obitelji. Autorica dodatno pojašnjava sve etape savjetodavnog individualnog rada s obiteljima. Prva faza savjetovanja odnosi se na upoznavanje, odnosno uvođenje u razgovor gdje do izražaja dolazi savjetovateljeva srdačnost te ispravna verbalna i neverbalna komunikacija. Zatim slijedi razvoj povjerenja putem aktivnog slušanja te prihvaćanja svih

sugovornika. U fazi u kojoj se ulazi u problem, savjetovatelj mora jasno i konkretno izraziti svoj stav o problemskoj situaciji. Vrlo je važno ustanoviti zajednički jezik vezan za određenu poteškoću, odnosno pronaći način za preuzimanje odgovornosti i rješavanje problema umjesto detektiranja krivnje. Slijedeća faza je faza analize obiteljske dinamike gdje savjetovatelj ima za cilj korigirati roditeljska stajališta te pronaći simptome koji utječu na suodnose članova obitelji. Faza davanja savjeta koja slijedi ne znači uvijek i rješavanje problema. Na savjet se treba gledati kao na pozitivan poticaj obiteljima u rješavanju problemske situacije. Na koncu, slijedi zaključak razgovora koji se odnosi na završetak procesa savjetovanja kroz koji se obitelji upućuje da razmisle o svemu postignutom i dogovorenom (Relja, 2005).

Prema Vuković (1995), za uspješan savjetodavni rad s roditeljima preduvjet je otvorena komunikacija, potpuna informiranost o određenoj problemskoj situaciji te obostrano povjerenje svih sudionika. Školski pedagog u komunikaciji s roditeljima treba birati najprikladnije riječi te znati aktivno slušati roditelje. Na ovaj način, roditelji će graditi odnos povjerenja s pedagogom te mu se obraćati kada imaju određenu poteškoću. Rosić, Zloković (2003), također spominju važnost komunikacije u savjetodavnom radu s roditeljima te navode da uspostava pozitivne komunikacije s roditeljima ovisi o nizu čimbenika, no prije svega o delikatnosti problema, naobrazbi te stavu roditelja prema djetetu i konkretno o spremnosti na suradnju. Važna pretpostavka uspješnosti savjetodavnog rada s roditeljima je visoka kvaliteta uspostavljene komunikacije te prenošenje osjećaja roditelju da ga se razumije i čuje. Uspješne škole danas karakterizira zalaganje za uspostavljanje povjerenja te otvorenosti i to ne samo među njihovim djelatnicima već i s roditeljima, ali i s članovima društvene zajednice.

Pedagog treba imati na umu da je uloga roditelja najvažnija te raditi na jačanju veze između njih i njihova djeteta. Osim izmjene informacija s roditeljima, savjetodavni rad s njima podrazumijeva i osposobljavanje roditelja za uključivanje u nastavni proces, što bi trebalo biti i jedno od temeljnih načela svake škole (Vuković, 1995).

## 6.2. Suradnja savjetodavnih djelatnika i učitelja

Prema Vuković (2009), rad pedagoga s učiteljima odvija se svakodnevno, kroz različite stručne skupove te učiteljska i razredna vijeća. Kvaliteta rada pedagoga u osnovnim i srednjim školama u suradnji s drugim suradnicima nastavnog procesa temelji se na dobroj volji te izgradnji povjerenja. Resman (2000a), također navodi da su povjerenje i zajednička suradnja savjetodavnih djelatnika i učitelja neizostavna ukoliko učenik ima poteškoće koje se tiču učenja ili one u uskoj vezi s razvojem vlastite osobnosti te socijalnog razvoja. S obzirom na to da su učitelji kao sastavni dio razreda zaduženi za njegovo pravilno funkcioniranje, kao i za kvalitetan rad svakog učenika, savjetodavni djelatnik se bez njih ne može kvalitetno uključivati u rad s učenicima. Učitelji su jedini koji su svakodnevno u neposrednom kontaktu s učenicima te su kao takvi prijeko potrebni suradnici savjetodavnih službi. Na koncu, učitelji su najčešće osobe koje svakodnevno promatraju učenike u njihovoj cjelini, odnosno imajući na umu njihove sposobnosti, značajke karaktera te socijalne sposobnosti. Na temelju ovih značajki oni objektivno donose zaključke koji su prijeko potrebni savjetovatelju za savjetodavni rad. Isto tako, kao što su saznanja te opažanja učitelja prijeko potrebna savjetovatelju, tako su i savjetovatelji potrebni učiteljima. Naime, savjetovatelji sa svim svojim informacijama te spoznajama pomažu učiteljima približiti se učeniku te ga razumijeti s onih aspekata o kojima učitelji nisu dovoljno informirani. Konkretno govoreći, savjetovatelj će upoznati učitelja o nekim osobitostima učenika koje nije moguće primijetiti u razredu (Resman, 2000a).

Vuković (2009: 211) je mišljenja da školski pedagozi u rad s učiteljima i drugim stručnim suradnicima trebaju uključiti i područje stručnog usavršavanja koje će dovesti do „jačanja kompetencija učitelja i stručnih suradnika te do osobnog i profesionalnog razvoja pojedinca i kolektiva u cjelini“. Autor smatra da je stvaranje vlastite prepoznatljivosti najvažniji korak u kvalitetnoj izradi plana i programa rada pedagoga. U takvom programu rada istaknut je timski rad kao pretpostavka unaprjeđenja rada škole. I ovaj autor, također ističe važnost timskog pristupa radu te komunikacije između pedagoga i učitelja. Načela koja su pretpostavka temelja uspješnog rada pedagoga i učitelja su povjerenje, pouzdanost i usklađenost, a njima bi se trebao voditi svaki samosvjesni pedagog. Zajednički cilj učitelja i pedagoga je, na koncu, naučiti učenike kako učiti te ih kvalitetno pripremiti za život. „Zadaća školskog pedagoga u radu s učiteljima je jačanje kompetencija kojima će učitelji u neposrednom radu s učenicima

stvarati nove nastavne situacije u kojima će, osim poučavanja, učenici stjecati i osnovne kompetencije“ (Vuković, 2009: 217).

Resman (2000a) navodi danas poprilično aktualan klasičan model savjetodavnog rada koji implicira zadaću učitelja koja se prvenstveno tiče nastave te učenikova učenja, a savjetodavni djelatnik u suradnji s roditeljima je zadužen za pomoć na drugim razinama djetetova razvoja. Pojednostavljeno govoreći, svrha tog modela savjetovanja je u tome da učitelj pošalje učenika s kojim ima problema ili koji ima problema savjetovatelju. Savjetovatelj onda, zajedno s roditeljima, radi na rješavanju poteškoće te vraćanju učenika koji više nema problema učitelju. Po ovom modelu, učitelji se poprilično distanciraju od poteškoća učenika te ih u potpunosti prepuštaju školskim savjetovateljima i roditeljima. Ovakvo shvaćanje školske savjetodavne službe ne bi trebalo imati za direktnu posljedicu oslobađanja skrbi učitelja za sve djetetove poteškoće. Novi, konzultativni oblik suradnje implicira ulogu savjetodavnog djelatnika u obliku pomoći učiteljima da razviju određene metode i tehnike rada koje će mu olakšati posao te istodobno unaprijediti učinkovitost njegova poučavanja. Konkretnije, savjetodavni djelatnici bi trebali pronalaziti nove tehnike koje će pomoći učiteljima u upoznavanju učenika, oblike te metode rada koje su vezane za individualizaciju nastave te na koncu, osposobljavanje učitelja za takve oblike rada koji će rezultirati boljim povezivanjem s roditeljima. Ovakav oblik suradnje implicira neposrednu pomoć savjetovatelja s učenicima no i posredne konzultacije te uključivanje učitelja i roditelja u rješavanje problema. Ovakav oblik rada je vrlo važan za savjetodavne djelatnike te se njime uspijeva pridobiti povjerenje učitelja i zajednička integracija u kolektiv škole (Resman, 2000a).

Timskim radom učitelja i savjetodavnih djelatnika omogućava se razvoj metoda i programa koji će biti od pomoći učitelju, a od koristi učeniku (Resman, 2000a). Prema Vuković (2009), uključivanje učitelja i roditelja u timski rad trebala bi biti jedna od značajnijih uloga školskih pedagoga, dok će međusobnom suradnjom učitelji i pedagozi jačati kvalitetu rada škole čiji su djelatnici.

## 7. Primjeri školskog savjetodavnog rada u drugim zemljama

Primjere savjetodavne pomoći u školama drugih zemalja navest će se na primjerima Austrije, Italije te Sjedinjenih Američkih Država.

### 7.1. Primjer školskog savjetodavnog rada u Austriji

Prema Wakounig (2000), kada je u pitanju savjetodavna pomoć učenicima u Austriji, u svim glavnim pokrajinskim mjestima javno su organizirane školske psihološke službe. Svaka pokrajina ima svoju školsku upravu koju vodi pokrajinski školski savjet te je ona sastavni dio školskog saveza pokrajina. Ove službe u školama čine isključivo psiholozi, a u njima nema drugih socijalnih djelatnika niti pedagoga. Ovakvo postavljena školska psihološka služba na jednoj strani bi trebala pomoći školi u identificiranju smetnji učenika, a s druge strane tim službama se obraćaju roditelji koji žele savjet u radu sa svojom djecom koja imaju poteškoće. U ovako klinički organiziranu školsku psihološku službu roditelji sami dolaze, a ukoliko učitelji ili škola trebaju pomoć, određuju im se termini posjeta. Da bi se savjetodavna služba više približila učenicima, savjetodavnu ulogu u školama obavljaju tzv. „savjetodavni učitelji“. Takvi savjetodavni učitelji su zapravo učitelji pojedinih predmeta koji obično jedan sat u tjednu posvećuju rješavanju konfliktnih situacija unutar škole. Takvi učitelji su obično različitih struka koji su dodatnim usavršavanjem stekli kvalifikaciju za savjetodavni rad. Dakle, u Austriji ne postoji socijalna služba koja je usko povezana sa školom ili sastavljena samo zbog škole već socijalnu pomoć obavlja školska psihološka služba. Može se zaključiti da, uz izuzetak „savjetodavnih učitelja“, savjetodavna i socijalna pomoć nije integralni dio školske djelatnosti (Wakounig, 2000).

Zahvaljujući brojnim inicijativama na području društvenog života, oblici savjetodavne pomoći učenicima izvan škole znatno su razvijeniji nego li unutar škole. Ovakve službe imaju široki savjetodavni te terapijski pristup, a mnogi učitelji se rado povezuju s njima. U ovim službama je sve više zaposlenih psihoterapeuta, pedagoga te socijalnih djelatnika. Unutar jedne od takvih temeljnih krovnih organizacija savjetodavne pomoći, tzv. „Arbeitsvereinigung der Sozialhilfeverbände“ ili skraćeno AVS djeluje Pedagoško-psihološka služba koja je namijenjena djeci, mladeži, roditeljima te obiteljima. U ovoj službi koja djeluje u svim većim mjestima aktivno su zaposleni psiholozi i psihoterapeuti, a njihovi glavni zadaci su terapija, savjetovanje te konzultacije o pojedinim slučajevima. Ova služba je namijenjena rješavanju socijalno-obiteljskih problema (URL1).

### *7.2. Primjer školskog savjetodavnog rada u Italiji*

Situacija u Italiji je poprilično specifična. Prema Serra (2000), talijansko školstvo danas se nalazi u procesu korjenitih reformi. Jedan od ciljeva reforme školstva je osposobljavanje stručnog kadra koji djeluje uz učitelje u školama čiji će glavni zadatak biti da pružaju potporu pedagoško-odgojnom projektu namijenjenom onima s posebnim potrebama. Italija naglasak stavlja na integraciju učenika s poteškoćama u razrede. Pomoć učiteljima u nastavi pružaju pomoćni stručni učitelji koji se kvalificiraju u školama koje su specijalizirane za psihofizička područja. Uz pomoćnog stručnog učitelja djeluje i odgajatelj – čija je osnovna zadaća brinuti o djetetovoj socijalnoj skrbi.

Danas je za sve vrste škola predviđena služba za psihološku i terapeutsku pomoć koja djeluje u sklopu medicinske službe. U takvoj jednoj službi primjerice, djeluje psiholog, logoped, defektolog, pedijatar, psihijatar i socijalni djelatnik. Ovako postavljeni stručni tim u svoja tri posjeta godišnje, u suradnji s učiteljima u školi, dijagnosticira određene poteškoće i daje daljnje naputke za djelovanje. U zadnje vrijeme je naglasak ponovno stavljen na stručnjaka koji se uveo u škole u Italiji 1983. godine no danas više nije djelatatan. Riječ je o psihopedagogu čija je zadaća bila bavljenje svim zadaćama škole. Psihopedagog je analizirao odgojne i društvene situacije te se bavio djecom s poteškoćama u razvoju (Serra, 2000).

U školi u Italiji ne postoji zanimanje institucionalnog psihologa koji je prisutan za potrebe svih učenika, dakle za učenika s poteškoćama ili bez naglašenih poteškoća. Stručni tim koji djeluje nema pedagoga jer se smatra da je pedagoško-didaktička odgovornost zadaća cijelog učiteljskog vijeća te da je za metodičko-didaktičku nadležnost nezahvalno i nemoguće zadužiti samo jednu osobu (Serra, 2000).

### *7.3. Primjer školskog savjetodavnog rada u SAD-u*

Školsko savjetovanje u Sjedinjenim Američkim Državama je dosta razvijeno područje kojemu se pridaje velika pažnja. Školski savjetnici su licencirani stručnjaci koji, da bi obavljali ulogu savjetnika, trebaju imati završeni studij kojim se postaje školski savjetovatelj te kao takvi aktivno rade sa svim učenicima u osnovnim i srednjim školama. Njihova domena djelatnosti odnosi se na bavljenje svim pitanjima učenika koja su vezana za njegov akademski, profesionalni i socijalni (odnosno emocionalni) razvoj, osmišljavajući te implementirajući opsežan program školskog savjetovanja koji promovira i izjednačava školski



uspjeh učenika. Kroz svoje stručno vodstvo i suradnju rade na promicanju jednakosti te imaju ključnu ulogu u poboljšanju uspjeha učenika (URL2, URL4).

U svome radu, školski savjetnici aktivno surađuju s učiteljima, roditeljima i zajednicom da bi bili u mogućnosti što bolje razumjeti potrebe učenika, a tako i osmisliti programe kojima bi podupirali spomenute domene djelatnosti. Suradnja i rad odvijaju se u školskim učionicama, manjim grupama te u individualnim susretima u kojima je izraženije njihovo direktnije vođenje. Američka udruga školskih savjetovatelja naglašava da školski savjetnici moraju biti svjesni svojih ograničenja. Naime, oni nisu psihoterapeuti pa se ne mogu baviti dubljim problemima učenika već u školskom okruženju trebaju pružiti sigurno mjesto u kojem će se razvijati zdrava ličnost učenika s tendencijom uspješnog profesionalnog napretka (URL3).

## **8. Važnost cjeloživotnog obrazovanja stručnih suradnika**

Permanentno usavršavanje te stalno stručno osposobljavanje je osnovni zahtjev i pretpostavka uspješnog rada stručnih suradnika u školama. Prema Jurić i sur. (2001), trajno osposobljavanje te stručno usavršavanje svih stručnih suradnika je prvi korak u ostvarivanju suvremenih pedagoških spoznaja. Da bi se navedeno ostvarilo, svi stručni suradnici trebaju raditi na svom osobnom stručnom usavršavanju. Stručno usavršavanje se može odvijati na način da svaki stručni suradnik treba kreirati svoj vlastiti godišnji plan kojeg će se držati tako što će pratiti stručnu literaturu, koja se tiče njihova područja djelovanja te se odazivati na različite oblike stručnih usavršavanja organiziranih od strane prosvjetnih institucija, udruga te visokoškolskih ustanova. Svi stručni suradnici uz uspostavljanje kvalitetne suradnje s navedenim institucijama i kolegama trebaju aktivno prenositi svoja iskustva koja mogu drugima služiti kao vodilja u svom radu. Fajdetić i Šnidarić (2014) u svom provedenom istraživanju navode da su pedagozi mišljenja da je potrebno kontinuirano raditi na stjecanju i unaprjeđivanju specifičnih vještina, a također i na cjeloživotnom učenju te stručnom usavršavanju. Također, iste autorice navode da se ne smije zanemariti značaj radnog iskustva s kojim se tijekom vremena razvija stručnosti i profesionalnost u radu što direktno ima za cilj efikasno rješavanje različitih situacija te pravilnije donošenje odluka. Navedenome idu u prilog rezultati istraživanja koje su provele Perišić i Čarija (2014). Autorice su se kvalitativnim istraživanjem koje je uključilo 26 sudionika, koji su ujedno završili izobrazbu za unaprjeđenje savjetovaniškog rada, dotaknule značaja osobnog usavršavanja. Ispitanici su naveli da se dodatnim profesionalnim usavršavanjem osjećaju kompetentnijim u savjetovanju, svjesniji su svojih kvaliteta te se osjećaju slobodnije i opuštenije u odnosu s drugim ljudima, ali i klijentima. Navode poboljšanje vlastitih komunikacijskih vještina, veći prag tolerancije te više razumijevanja za druge. Na koncu, većina ispitanika je iskazala želju za pohađanje kvalitetnih edukacija za savjetovatelje što bi im pomoglo u nastavku razvijanja stečenih kompetencija.

Što se tiče stručnog osposobljavanja školskih savjetovatelja, Resman (2000a) navodi da ono ne obuhvaća samo baratanje znanjima iz razvojne psihologije, individualnog i skupnog rada s učenicima već da savjetodavni djelatnici moraju poznavati tehnike istraživanja i evaluacije školskog rada u odgojno-obrazovnom procesu. Školski savjetodavni rad se ne bi trebao svesti samo na isključivo zapošljavanje pedagoga ili psihologa u škole, već bi se za školsko savjetovanje trebalo posebno i dodatno osposobljavati.

Prema Jukić i Ringel (2013), cjeloživotno učenje i usavršavanje predstavlja jednu od ključnih strategija pojedinca za uspješno suočavanje sa svakodnevnim inovacijama u sferi tehnologije i znanosti. Uključivanje na današnje tržište rada je nezamislivo bez spremnosti na kontinuirano učenje i osobni razvoj. Usprkos navedenom, Hrvatska ipak zaostaje za svjetskim trendom primjene koncepcije cjeloživotnog učenja u obrazovni sustav. U provedenom istraživanju istih autorica dobiven je podatak da čak 76% ispitanika nakon završenog formalnog stupnja obrazovanja nije pohađalo nikakav dodatni program osposobljavanja ili usavršavanja. Navedeno predstavlja veliki izazov osobnom razvoju stručnjaka te je nužno motivirati pojedince na spremnost učenja tijekom cijelog života što će, na koncu, rezultirati boljim ekonomskim prosperitetom države.

## 9. Metodologija istraživanja

### 9.1. Predmet istraživanja

Predmet ovog istraživanja je savjetodavni rad školskih stručnih suradnika pedagoga u osnovnim i srednjim školama. Savjetodavna djelatnost stručnih suradnika pedagoga nije predviđena da bude na raspolaganju isključivo učenicima, već i cjelokupnom rukovodstvu škole, tj. učiteljima i roditeljima. Suradnja među navedenim subjektima je jedan od uspješnih prediktora odgojno-obrazovnog procesa, odnosno u ovom slučaju, u procesu savjetovanja. Jedan od problema istraživanja je usmjeren i na stručno usavršavanje stručnih suradnika kao jednu od ključnih pretpostavki osobnog i profesionalnog razvoja. Proučavanjem dostupne literature koja obuhvaća savjetodavni rad stručnih suradnika pedagoga, identificiran je nedostatak istraživanja na navedenu temu stoga je logičan korak istraživanje u ovom smjeru.

### 9.2. Cilj i zadaci istraživanja

Cilj istraživanja je pojasniti što podrazumijeva uloga školskog pedagoga kao savjetovatelja prema mišljenju stručnih suradnika pedagoga u pet osnovnih i pet srednjih škola, identificirati svrhu te neke od specifičnosti savjetodavnog rada stručnih suradnika pedagoga u osnovnim i u srednjim školama, utvrditi značaj suradnje među stručnim suradnicima i roditeljima u svrhu uspješnog savjetovanja te naglasiti važnost cjeloživotnog obrazovanja stručnih suradnika.

Zadaci istraživanja koji proizlaze iz spomenutog predmeta i cilja su slijedeći:

1. ispitati mišljenje stručnih suradnika pedagoga o vlastitom shvaćanju uloge školskog pedagoga u funkciji savjetovatelja,
2. ispitati mišljenje stručnih suradnika pedagoga o svrsi te o nekim specifičnostima savjetodavnog rada u osnovnim i srednjim školama,
3. istražiti mišljenje stručnih suradnika pedagoga o učestalosti suradnje s roditeljima te s ostalim članovima stručne službe u svrhu što uspješnijeg ishoda savjetovanja,
4. ispitati mišljenje stručnih suradnika pedagoga o važnosti i rezultatima cjeloživotnog obrazovanja u svrhu unaprjeđenja osobnog i profesionalnog razvoja.

### *9.3. Uzorak ispitanika*

Istraživanje je provedeno na ciljanom uzorku ispitanika koji je formiran od devet stručnih suradnica pedagoginja i jednog stručnog suradnika pedagoga od kojih je njih pet zaposleno u osnovnim, a pet u srednjim školama. Uzorak odabira ispitanika je bio slučajan, a do ispitanika se došlo na osnovi njihove dostupnosti te osobnom interesu za navedenu temu istraživanja. Pri odabiru uzorka vodilo se računa da je pet stručnih suradnika pedagoga aktivno zaposleno u osnovnim, a pet u srednjim školama i to s ciljem lakše usporedbe dobivenih podataka.

### *9.4. Metode i instrumenti istraživanja*

Ovom istraživanju se pristupilo iz kvalitativne perspektive budući da ono ima za cilj prikupljanje novih spoznaja te interpretaciju osobnih stavova ispitanika na kojima se temelji ovo istraživanje. Međutim, u današnjim akademskim krugovima postoji svojevrsan otpor prema kvalitativnim istraživanjima te je nerijetko prisutno mišljenje da se ova istraživanja ne smatraju dovoljno znanstvenima. Zagovornici ovakvih istraživanja se često nalaze u opasnosti da im radovi ne budu priznati ili da pak budu niže vrednovani. Međutim, kvalitativna istraživanja donose podatke koji ne mogu biti kvantitativno dobiveni dok im je naglasak stavljen na osobno iskustvo te subjektivni doživljaj ispitanika, bez kojega ovo istraživanje ne bi moglo biti provedeno (Bognar, 2000). Pri prikupljanju kvalitativnih podataka korišten je strukturirani intervju uz unaprijed definirana pitanja otvorenog tipa. Na ovakvo postavljena pitanja ispitanici nisu davali kratke odgovore, već opširnije i slobodnije. Za potrebe ovog diplomskog rada konstruiran je protokol intervjua (Prilog 1) koji se sastoji od dvadeset i šest pitanja. Pitanja su podijeljena na opću skupinu pitanja koja obuhvaćaju radni staž te profesionalnu pozadinu ispitanika, zatim grupu pitanja koja pojašnjavaju ulogu školskog pedagoga kao savjetovatelja, veću skupinu pitanja koja obuhvaćaju svrhu te neke specifičnosti školskog savjetovanja te grupe pitanja koja se dotiču suradnje i cjeloživotnog obrazovanja stručnih suradnika. Prilikom osmišljavanja protokola intervjua vodilo se računa o teorijskim spoznajama o školskom savjetodavnom radu te o ulozi pedagoga kao savjetovatelja.

### *9.5. Postupak i tijek istraživanja*

Prije provedbe istraživanja svi ispitanici su bili upoznati o razlogu te svrsi istraživanja. Ispitanicima je posebno naglašeno da će se u interpretaciji njihovih odgovora voditi računa o apsolutnoj anonimnosti i povjerljivosti. Svi ispitanici su odbili navođenje svojih imena te imena škola u kojima rade imajući na umu učenike i nastavnike s kojima surađuju, odnosno

kako bi i njih zaštitili od mogućih neugodnosti i krivih interpretacija. Intervjui su se dogovarali telefonski, slučajnim odabirom škola. Najkraći intervju je trajao oko dvadeset, a najduži oko četrdeset minuta, a na potonje je direktno utjecao pristanak snimanja razgovora. Naime, svi ispitanici osim jednog su pristali na snimanje razgovora u svrhu što boljeg prenošenja njihovih stavova. U slučaju kada je ispitanik odbio snimanje, njegovi odgovori su se bilježili simultano, a svi drugi su kasnijom analizom transkribirani. Intervjui su provedeni u vremenskom razdoblju od 24.01. do 30.01. te od 22.02. do 06.03. Devet od deset intervjuja je zakazano u radnom vremenu ispitanika, na njihovom radnom mjestu, a jedan je proveden izvan radnog vremena, u ležernoj atmosferi caffè bara. Svi ispitanici su bili srdačni i otvoreni za razgovor no neki su na pitanja odgovarali više odnosno manje otvorenije.

## **10. Analiza i interpretacija rezultata istraživanja**

S obzirom na to da se u ovom istraživanju radi o malom broju ispitanika, nije bilo nužno koristiti otvorena kodiranja. Pri interpretaciji rezultata vodilo se međusobnim uspoređivanjem odgovora kako bi se pronašle sličnosti odnosno razlike pri dobivenim odgovorima. Prethodnim proučavanjem teorije o temi istraživanja konstruirala su se istraživačka pitanja koja su precizirala temu istraživanja te postavila temelje za njenu daljnju razradu (Bognar, 2000).

### *10.1. Prikaz odgovora prve ispitanice u osnovnoj školi*

Prva ispitanica koja je intervjuirana kada je riječ o osnovnim školama je diplomirala pedagogiju na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu, a iza sebe ima 30 godina radnog staža. Osim nje, pripadnici stručnog tima ove škole su logoped, psiholog i knjižničar. Ispitanica je na prvi spomen snimanja razgovora bila nepovjerljiva, no ipak je pristala te je intervju prošao u opuštenoj atmosferi.

Ljubav prema pedagoškoj profesiji je ispitanici prenijela majka koja je po struci učiteljica pa je i ona od prvih trenutaka živjela za svoj posao i uživala u radu s djecom, učiteljima i nastavnicima. Ispitanica smatra da jako puno administracije, godišnjih planova i programa savjetodavnu ulogu pedagoga stavljaju u drugi plan te da se ne može posvetiti savjetovanju koliko bi željela. Njena uloga pedagoga kao savjetnika se prvenstveno bazira na razgovoru, odnosno ukoliko dođe do problema u ponašanju ili u razredu, reagira na način da razgovara s učenikom, poziva roditelje na razgovor i o svemu obavještava razrednika.

Stručnom timu škole se u protekloj godini pridružila mlada psihologinja čiji se rad više bazira na dubljem savjetovanju i dugotrajnijem razgovoru s učenicima, ukoliko su u pitanju dublji problemi. Psihologinja je na sebe preuzela dio posla koji je ispitanica obavljala prije nje, a koji se više tiče psihološkog segmenta. Ispitanica navodi neke od najčešćih poteškoća:

*„To su poteškoće poput težih rastava braka, različiti strahovi djece, anksioznost, odnosno problemi koji zahtijevaju konstantan rad i posebni tretman. Kod djece koji pohađaju niže razrede najčešće je riječ o tome da oni probleme iz kuće donose u školu. Radi se o različitim vrstama trauma koje dijete reflektira u školi, primjerice ako plače zbog loše ocjene iz razgovora s njim, ja mogu vidjeti je li problem puno dublji nego li što se na prvu čini. Jako puno se može iščitati i iz reakcije roditelja, tj. može se vidjeti je li riječ o pedagoškoj zapuštenosti, je li problem nedostatak vremena i pažnje ili je riječ o obitelji koja nije potpuna u nekom smislu riječi“.*

Ispitanica smatra da je svrha savjetodavnog rada da se pomogne djetetu shvatiti što je napravio, odnosno što se dogodilo te da mu se na takvo ponašanje ukaže razgovorom i da na koncu dođe do toga da se takvo ponašanje više ne ponavlja. Odnos povjerenja i ugodnu atmosferu ispitanica uspostavlja lako jer su učenici, ali i roditelji te nastavnici zadobili povjerenje tijekom godina i znaju da će njihovi problemi ostati privatni. Upravo ju je njena prisutnost na hodnicima i učionicama približila njima te je ovakav odnos potrebno njegovati, počevši od prvog susreta pri testiranju djece pa do male mature na koncu osmog razreda. Odstupanje od načela povjerljivosti je opravdano samo radi dobrobiti djeteta, odnosno ukoliko joj je potrebno mišljenje psihologa, roditelja ili nastavnika, ili pak intervencija Centra za socijalnu skrb. Uspješan primjer savjetovanja za ispitanicu je slučaj kada se učeniku s poteškoćama u ponašanju, konkretno kada je u pitanju veliki broj negativnih ocjena, uspije pomoći da uspješno završi razred tj. da prijeđe iz osnovne u srednju školu.

*„Ovakvi slučajevi su, na žalost, u zadnje vrijeme dosta česti te je potrebna efikasna koordinacija svih učitelja i mene da bi se situacija pozitivno riješila. Ja reagiram na način da emocionalno približim učenika učiteljima, da im osvijestim teškoću ili problem. Ponekad su učitelji ljuti na učenika jer jednostavno zaključuje da on ne želi učiti, no dijete nije krivo jer ima problem s kojim se ne zna nositi. Svojim uspjehom smatram svako dijete koje izađe iz škole zadovoljno i pozitivno“.*

Primjer delikatnije situacije je slučaj učenika kojeg ispitanica prati zadnje četiri godine. U pitanju je teži slučaj djeteta koji je pod stalnim psihijatrijskim nadzorom. Radi svog nepredvidivog ponašanja i reakcija ono nije u stanju ići na ekskurziju iako roditelji inzistiraju

na tome. Ispitanica je u slučaj uključila i Centar za socijalnu skrb i preko njih pokušava doprijeti do roditelja i osvijestiti im situaciju. Trenutačno nema pomaka no ona ne gubi nadu u pozitivan ishod savjetovanja.

Suradnja s roditeljima prema mišljenju ispitanice bolja je danas nego li je to bio slučaj proteklih godina.

*„Smatram da su roditelji u zadnje vrijeme sebi više osvijestili stručnu službu koju čine pedagog i psiholog tako da se veliki broj njih samoinicijativno javlja za neku vrstu savjetovanja te su otvoreniji za suradnju. Prije su odlasci kod pedagoga, pogotovo kod psihologa bili roditeljima nezamislivi, no primjećujem da je u zadnje vrijeme novija, odnosno mlađa generacija roditelja pozitivnije nastrojena prema cijelom procesu. Mogu reći da se atmosfera drastično promijenila“.*

No, veliki problem i dalje ostaje kako pristupiti nesuradnički raspoloženim roditeljima te je ispitanica mišljenja da se u ovom slučaju malo toga može napraviti. Suradnja s drugim članovima stručne službe ove osnovne škole je neminovna da bi procesi savjetovanja bili što efikasniji. Ispitanica konstantno surađuje s psihologinjom i logopedom te oni dva puta tjedno na međusobnim sastancima razmjenjuju iskustva i mišljenja. Kolege se ispitanici dosta često obraćaju za savjet, bilo da se radi o savjetu ili razmjeni mišljenja.

*„Verbaliziranje problema je preduvjet za pozitivan ishod određene situacije“.*

Ispitanica smatra da je formalnim obrazovanjem usvojila dovoljno teoretskog znanja o svom području rada i to na način da se sama dalje može permanentno usavršavati.

*„Ovaj posao podrazumijeva mnogo rada s ljudima. U ovom poslu dosta znači kakva ste osoba sama po sebi, odnosno jeste li spremni za suradnju, jeste li pozitivno okrenuti prema ljudima, kolegama, roditeljima i djeci. Ovo se na fakultetu ne može naučiti. Dok sam bila mlađa i tek na početku svog poslovnog puta, često sam na svoje radno mjesto dolazila s jednom dozom hladnoće i dominacije, no postepeno sam shvaćala da ću puno više toga postići ponašajući se suradnički, otvoreno i pozitivno nego li dociranjem. Ljudi ne vole kada im se obraća s visoka te kada se osjete manje vrijednima“.*

Na seminarima i radionicama je nadopunila manjak praktičnog znanja kojega je manjkalo pri njenom fakultetskom obrazovanju, a što smatra obvezom svakog savjesnog pedagoga. Osim stalnog usavršavanja i rada na sebi, savjestan pedagog mora posjedovati izuzetno puno strpljenja te pozitivan stav prema ljudima.

*„Problemi se ne rješavaju preko noći. Preko noći se nisu ni stvorili pa se stoga ne mogu ni riješiti. Dobar pedagog mora biti ustrajan, konstantan, empatičan te poštovati*



*individuu osobe koja mu se obratila za savjet, izgraditi odnos povjerenja i iznad svega, ne zloupotrijebiti njegovo povjerenje“.*

Što se tiče osude društva kod osoba koje se odluče na savjetovanje, ispitanica smatra da ona u novije vrijeme nije toliko prisutna koliko je bila jer se klima u društvu znatno promijenila. Po njenom mišljenju, potonje je u vezi s čestim pojavljivanjem u medijima pojmova i područjem rada kojima se bave pedagozi i psiholozi, velikim brojem knjiga na ovu temu te prije svega, dostupnim informacijama na Internetu koje je približilo pojam savjetovanja svakom pojedincu. Ispitanica navodi kako je situacija prije tridesetak godina bila znatno drugačija te da su roditelji savjetovanje zaobilazili i izbjegavali koliko su god mogli, to je za njih bila kako kaže „*kaznena ekspedicija*“. Formula za uspjeh dobrog pedagoga je, po riječima ispitanice, isključivo dobronamjernost.

*„Izuzetno je bitno da osobe ni u jednom trenutku ne osjete da ih okrivljuješ, bez obzira s kojim su problemom došli po savjet. Nikako ne galamiti, ne osuđivati već naučiti biti strpljiv, pogotovo s najmlađima. Uspjeh je onda gotovo uvijek, zagarantiran“.*

Ispitanica za kraj ništa nije željela nadodati jer je smatrala da su pitanja dobro obuhvatila temu razgovora.

#### *10.2. Prikaz odgovora druge ispitanice u osnovnoj školi*

Druga intervjuirana ispitanica iza sebe ima 22 godine radnog staža, a svoj profesionalni put je započela na Sveučilištu u Zagrebu, gdje je diplomirala jednopredmetni studij pedagogije. Stručnu službu ove osnovne škole osim pedagoginje čini defektolog te knjižničar. Susret s izuzetno srdačnom te prijateljski nastrojenom pedagoginjom je dogovoren telefonski, a ona nije imala ništa protiv snimanja razgovora.

Nakon završetka srednje obrazovnog smjera srednje škole, a potom i razredne nastave, ispitanica se zaposlila u školi no ipak je, kako kaže, „*htjela još*“ te upisuje studij pedagogije. Kaže da svoj životni poziv ne bi nikada mijenjala te da s velikom radošću ide na posao svaki dan. Pritisnuta drugim obvezama, ispitanica smatra da se ipak ne može posvetiti savjetodavnom segmentu posla koliko bi htjela, pogotovo ne može uvijek odgovoriti na sva pitanja i nedoumice kolega koji joj se najčešće obraćaju za savjet. Savjetodavni rad u ovoj osnovnoj školi podrazumijeva vođenje računa o nastavnom procesu, pozitivan odnos s roditeljima i učenicima te njena povratna informacija nastavnicima kada je riječ o nekom segmentu posla. Defektolog u školi je isključivo usredotočen na rad i potporu roditelja koji imaju djecu s posebnim potrebama dok je rad ispitanice predviđen „*za sve ostalo*“. Zahtjevnijim situacijama ipak pristupaju planski i zajedno, s unaprijed smišljenom taktikom.

Kao svrhu savjetodavnog rada ispitanica ističe osvještavanje s klijentima jesu li na pravom putu te usmjeravanje k najboljem rješenju situacije s kojom su suočeni. Ispitanica je prihvaćanje različitosti u razredu, odnosno prihvaćanje nekoga tko je drugačiji istaknula kao jednu od najčešćih poteškoća s kojom se učenici susreću u novije vrijeme.

*„Ne mora to nužno biti dijete s poteškoćama, već netko tko drugačije misli ili ima drugačije ponašajne reakcije“.*

Uz potonje navodi i odnos učenika s roditeljima te nepravdu na ocjenu i izrečenu pedagošku mjeru. Ispitanica priznaje da jako dugo radi na izgradnji odnosa povjerenja s kolegama, roditeljima i učenicima. Nakon desetogodišnjeg rada u ovoj školi za sebe može reći da poznaje svakog učenika poimence, od njih ukupno 480. Veliki dio vremena provodi s njima na velikom odmoru te je često prisutna na nastavi tako da su se oni naviknuli na njenu pojavu i znaju da će ih uvijek primiti i saslušati, bilo da je riječ o kolegi ili učeniku. Smatra da je odstupanje od načela povjerljivosti opravdano kada je riječ o zlostavljanju, o izrazito narušenim obiteljskim odnosima ili kada je integritet učenika doveden u pitanje. U ovim slučajevima ispitanica postupna na način da objasni djetetu da u proces mora uključiti još nekoga, no isključivo u svrhu rješavanja problema. Ispitanica je za primjer pozitivnog ishoda savjetovanja navela nedavni slučaj krađe. Naime, jednoj nastavnici za vrijeme malog odmora je otuđen novac i mobitel. Usprkos inzistiranju kolega da se slučaj prijavi policiji te da se uključe roditelji, ispitanica je postupila drugačije. Ušla je u razred te provela jedan školski sat u razgovoru s učenicima. Nakon dva dana, novac i mobitel su vraćeni nastavnici. Za suprotni primjer je navela situacije s roditeljima kada oni ne shvaćaju da je posrijedi ozbiljan problem ili kada je evidentno da dijete ima poteškoću, a oni to ne žele prihvatiti. Isto tako, teško je raditi s roditeljima koji imaju predrasude, primjerice o kažnjavanju djece.

*„Još uvijek ne mogu vjerovati da postoje roditelji kojima ne možete ni uz brojne primjere i savjete dokazati da kazna nije način. Isto tako, jako teško surađujem s roditeljima koji imaju prezaštitničke nagone prema svojoj djeci. Takvi roditelji traže grešku u nama, u učiteljima, sustavu, interijeru..., no teško shvaćaju da time samo štete djeci jer im ne dopuštaju da se samostalno nose s posljedicama svojih postupaka“.*

Ispitanica nerado spominje i određene kolege nastavnike koji, kako ona kaže, *„nemaju emocionalnu pismenost te svaki savjet i ideju da poboljšaju nastavu ili odnose s*

*drugima shvaćaju vrlo osobno, začahureni su. Kada pokušate s njima razgovarati o tome automatski im postajete neprijatelji, a ne osoba koja ih voli te im želi pomoći“.*

Usprkos ovome, ispitanica navodi da ima jako dobre odnose s kolegama te da je timski rad preduvjet za zdravu atmosferu i jedan od ključnih uvjeta kvalitetnog rješavanja problemskih situacija. Uspješan savjetodavni proces nastupa kada je problem riješen, a kada je vidljiv dobar odnos aktera, dobra ocjena učenika ili pozitivna informacija roditelja. Za razliku od kolega, vrlo malo roditelja je zainteresirano za savjetovanje, štoviše odbijaju svaku vrstu pomoći koju im ispitanica predlaže.

*„Ako roditelji i dođu, to je samo zato jer imaju pritužbu na ocjene svog djeteta ili na odnos nastavnika prema njihovom djetetu. Nedavno sam imala slučaj kada sam nakon razgovora s tatom jednog djeteta koji ima probleme s izoliranošću i povlačenjem u sebe, doslovno na njegovom licu mogla vidjeti njegovu odbojnost i nezainteresiranost te da je došao na razgovor samo jer je morao. Još uvijek nisam pronašla recept kako da doskočim ovim situacijama...“.*

Kolege nastavnici te ravnatelj se uglavnom obraćaju ispitanici kada imaju pitanja u vezi pravnih regulativa ili kada je riječ o učeniku s kojim bi željeli ostvariti bliži kontakt, o učeniku koji je nemiran te oni sami ne znaju kako mu doskočiti. Dodaje da su za potonje uglavnom zainteresirani mladi nastavnici.

Što se tiče formalnog obrazovanja, ispitanica navodi da nije bila zadovoljna svojim fakultetskim obrazovanjem u smislu da se kao mlada početnica nije osjećala dovoljno kompetentno za rad. Smatra da bez samostalne inicijative i odlaska na raznorazne edukacije ne bi bila dovoljno kompetentna za rad u profesiji pedagoga.

*„Jako me privlači rad s učenicima s poteškoćama u razvoju jer oni procesom integracije sve više ulaze u razrede te aktivno sudjeluju u nastavnom procesu. U školi trenutačno imamo dvoje djece s Down-sindromom, a na žalost moram priznati da o ovakvim i sličnim poteškoćama nisam ništa, ili gotovo ništa čula dok sam studirala. Gladna sam ovih tema te smatram da bi bilo neprofesionalno od mene neusavršavati se na polju na kojem osjećam da mi nedostaje kompetencija“.*

Ispitanica navodi da je jako važno da savjetovatelj bude jako dobar slušatelj, da vrlo dobro poznaje psihologiju djeteta, zavisi o kojem je uzrastu riječ te da u svojoj procjeni u obzir uzme i okruženje u kojem dijete živi; da bi mu se što bolje pristupilo i pomoglo.

Osuda društva na ovu temu je još uvijek prisutna, a ispitanica smatra da ljudi teško mijenjaju svoje obrasce mišljenja i ponašanja, osobito ako je riječ o roditeljima čija djeca

trebaju neku vrstu pomoći. Na pitanje što po njenom mišljenju čini uspješnog pedagoga, ispitanica govori da je ona:

*„samo ploča i kreda današnjeg sustava. Pedagog treba biti vrlo vedra, optimistična i otvorena osoba koja ima dobro razvijene komunikacijske vještine. Mora biti znatiželjan i jako kreativan da sve novine uspješno implementira u nastavu. Ponekad se na radnom mjestu trebate znati i suprotstaviti kolegama pa mora biti i hrabar“.*

Na koncu, ispitanica je željela istaknuti važnost emocionalne inteligencije te dodaje da bi bilo jako korisno uvesti je i kao zaseban kolegij na fakultetima.

*„Ipak, na prvo mjesto bih stavila emocionalnu inteligenciju. Nevjerojatno je koliko smo danas svi začahureni u svoje male svjetove te ne dopuštamo da nam se itko približi. Kada god mogu ističem važnost emocionalne inteligencije svojim kolegama, a ovu temu jako puno obrađujem na satovima razredne zajednice zajedno s učiteljima i učenicima“.*

### *10.3. Prikaz odgovora treće ispitanice u osnovnoj školi*

Treća intervjuirana ispitanica je diplomirana pedagoginja i profesorica engleskog jezika i književnosti s diplomom zadarskog sveučilišta. Sa svoje 32 godine radnog staža djeluje u osnovnoj školi s 562 učenika čiju stručnu službu još čine i defektolog i knjižničar. Navodi da, na žalost, psihologa nemaju unatoč činjenici da imaju 13 učenika u opservaciji te 34 učenika s rješenjima o primjerenom obliku školovanja te da se nada da će se ovo u skorije vrijeme promijeniti. Ispitanica je bila vrlo raspoložena za razgovor te nije imala ništa protiv snimanja razgovora. Ured ispitanice je većih dimenzija, šarenih zidova, a do njenih vrata vode zalijepljena srca na podu što zasigurno pridonosi ugodnoj atmosferi.

Na početku razgovora ispitanica navodi da je oduvijek znala da će se baviti poslom u prosvjeti, na ovaj ili na onaj način. Iako joj je psihologija bila prvi izbor studija, završila je na pedagogiji te govori da joj je žao što su ove dvije znanosti toliko razjedinjene te da uspješan pedagog mora posjedovati jako puno znanja iz psihologije, a i obrnuto. Nastavlja da je potonje greška sustava na kojoj se mora raditi te da unatoč činjenici da bi domena pedagoga trebala biti nastava, ona se u velikoj mjeri bavi drugim zadacima. Ovime se spontano daje uvod na pitanje o njevoj ulozi savjetovatelja. Ispitanica navodi da svoju ulogu savjetovatelja učinkovito provodi, no da joj se ipak ne može posvetiti koliko bi željela. Prilikom ulaska u ured ispitanice, primijetila sam sandučić povjerenja koji je većina škola postavila u okviru akcije naziva *Stop nasilju u školama* te ga ona spominje u jako pozitivnom kontekstu, iako se pismima učenika koji imaju neki problem ne može više baviti. Odgovaranje na pitanja

učenika koji imaju neki problem je prepustila učeničkom vijeću i svojim pripravnicima, pod njenim nadzorom. Savjetodavni rad u ovoj osnovnoj školi se dijeli na 3 kategorije, a to je rad s nastavnicima, roditeljima i učenicima. Njena uloga savjetovatelja je više okrenuta prema nastavnicima i roditeljima pa tek onda prema učenicima koji joj se u najmanjoj mjeri obraćaju za savjet. Ispitanica je svoju domenu rada usporedila s poslom defektologinje u školi te navodi da se nadala da će se njihove uloge razlučiti tijekom vremena te da će se točno znati koja od njih što radi, no ovo se nije dogodilo.

*„Apsurdno je reći učeniku koji ti je pokucao na vrata da izađe te da se obrati na druga vrata jer njegov problem nije moj posao. Općenito, dioba poslova nije dobro postavljena već na studiju te bi se to tamo i trebalo rješavati. Često mi se dogodi da se pola dana bavim određenim stvarima koje nisu moj posao, a nemate u stvari izbora jer se od vas očekuje da djelujete, da riješite problem. Rekla bih da psiholozi i defektolozi imaju više neposrednog rada s učenicima u smislu tretmana, mada i ovo dovodi do problema jer socijalni pedagog nije logoped itd. Tako da zapravo danas moraš biti 3 u 1, odnosno za sve“.*

Osim ovoga, ispitanica navodi da odlično surađuje s defektologinjom te da se međusobno nadopunjuju kada je riječ o bilo kojoj problemskoj situaciji. Pojedine slučajeve rade zajedničkim snagama, a neke zasebno, zavisi o situaciji o kojoj je riječ.

Svrhu savjetodavnog rada ispitanica vidi u tome da se nastavnicima i roditeljima da podrška i analiza onoga što rade tako da se svaki put napravi jedan korak prema naprijed, bilo da se radi o problemskom slučaju ili kvaliteti nastave. Isto tako, bitno je i da pedagog ne bude samo teoretičar već praktičar, tj. da zna kako primijeniti znanja koja ima u svakodnevni rad. Ispitanica smatra da je ovo najteži dio posla jer treba imati dovoljno znanja i praktičnog rada da bi nastavnicima prikazao kao suradnik. Učenici ove škole se najčešće susreću s poteškoćama vezanim za nastavni plan i program.

*„Ja ne mogu zamisliti da ovoliko godina prolazi, a da od temeljite reforme školstva nema ništa. Gradivo je prenatrpano, satovi su nezanimljivi, nisu u doticaju sa životom te je ovo učenicima glavni problem. S druge strane, veliki problem stvaraju zahtjevi roditelja za peticama te se djeca guše u svemu ovome i pucaju po šavovima.“*

Ispitanica navodi i sve veći broj razvedenih obitelji, nezdravih odnosa te porast svih psihičkih bolesti kod djece kao ozbiljnu poteškoću. Vezano za etički aspekt savjetovanja, navodi da svi pripadnici stručnih tijela škole moraju biti iznimno profesionalni. Dodaje da se dijete ne može sagledati u cjelini ako problem ne znaju i drugi nastavnici te ako ne daju svoj

savjet ili pogled na slučaj. Imajući na umu potonje, navodi da svaki put naglasi kolegama da je nezamislivo da osjetljivi detalji o nekom učeniku izađu iz škole te da svi moraju voditi računa o ovome. Nadalje, ispitanica ne vidi konkretne poteškoće u savjetodavnom radu, no kaže da je jako frustrirana kada vidi da roditelji ne uvažavaju savjete jer misle da znaju bolje pa se nakon što je prošao određeni period vremena, vrate i zažale radi svoje odluke.

*„Smatram da je jako bitno dobro ući u problem s kojim se netko suočava. Ako je riječ o učeniku i o nekoj problemskoj situaciji treba prije samog procesa savjetovanja izvidjeti problem te voditi računa o tome na koji način vodiš razgovor. Treba biti prvenstveno dobar slušač pa tek onda savjetodavac“.*

Isto tako, navodi da joj je najteže zapravo raditi s kolegama nastavnicima te da joj je ovo bio veliki problem kada je nakon završetka studija kao mlada pedagoginja trebala otići na nastavu starijim nastavnicima te analizirati nastavni sat. Problem je što se tijekom studija premalo pažnje posvećuje konkretno radu u nastavi te što mladi pedagozi ne znaju što ih čeka kada dođu na svoja radna mjesta. Konkretni primjer koji je ispitanica podijelila u razgovoru je slučaj koji je bio u vezi s jednom nastavnicom koja je ujedno i mentorica te s njenom pripravnicom. Ispitanica se, naime, ne slaže najbolje s nastavnicom jer smatra da je prekruta u nastavi te da pristupa učenicima bez topline i razumijevanja, a ovo potvrđuju brojne pritužbe na njen rad. Ispitanica je prisustvovala školskom satu koji je pripravnica vodila te je nakon njenog završetka i nakon riječi mentorice, dala svoje stručno mišljenje koje se nije podudaralo s stavom mentorice. Dakle, iako se ona i nastavnik mentor ne slažu uvijek profesionalno, u ovom slučaju je savjet pedagoga ipak bio pozitivno prihvaćen. Ispitanica govori da je dala upravo ovaj primjer jer smatra da bi pedagozi upravo trebali imati primat u nastavi. Također, kada je riječ o sukobima među učenicima najvažnije je smiriti sve strane pa se ona, imajući na umu ovo, dosjetila tehnike pisanja na papir. Dakle, djeca pišu na papir svoje viđenje nekog događaja te pišući o onome što se dogodilo ujedno se i smire. Čitajući, jedan po jedan, ono što su napisali sami riješe sukob bez velike intervencije drugih strana. Ispitanica je povezala ovaj slučaj s uspješnim savjetodavnim procesom te navodi da gdje god postoji dvosmjerna komunikacija te kada djeca, ali i odrasli iz rješavanja problema mogu naučiti kako komunicirati i samostalno rješavati probleme, može se zaključiti da je savjetovanje bilo uspješno.

Suradnja s roditeljima je proces koji se gradi godinama te bi bilo naivno očekivati da je dovoljno samo saznanje da je pedagog ujedno i savjetovatelj te da će roditelji hrliti na

vrata. Klima u društvu se mijenja pa tako roditelji danas ne gledaju na savjetovanje sa zadržkom te često telefoniraju i pitaju savjete ili dolaze osobno.

*„Smatram da je jako bitno i da nastavnik preporuči roditelju da dođe na razgovor jer su oni ipak bliži s recimo razrednikom nego sa mnom, a na ovaj način se mijenja njihova percepcija o samom procesu. No, ima slučajeva kada jednostavno ne ide. Mišljenja sam da se roditelju na lijep način treba sugerirati u kojem smjeru bi se trebalo djelovati, dakle ne narediti mu, i ovime im zapravo, ostaviti otvorena vrata za daljnju komunikaciju, pridobiti ga da vam bude suradnik“.*

Cjeloživotno učenje ispitanici predstavlja osobnu obvezu te da se pretpostavku za educiranjem cijeli svoj život.

*„Smatram da studij pedagogije treba biti realniji i točno definiran inače nam prijeti opasnost da se izgubimo u školi. O svemu onome o čemu nisam čula tijekom studija sam se educirala, bilo da je riječ o seminarima i edukacijama iz psihoanalize, NLP edukaciji, medijaciji... Učim cijeli svoj život jer bez toga se ovaj posao ne može raditi. Ili ako vam nije stalo, možete naravno“.*

Ispitanica smatra da netko tko nije dobar slušač, tko je samo po sebi zatvoren i tko se ne usavršava po pitanju komunikacijskih vještina ne može biti dovoljno kompetentan da bi se nazvao dobrim savjetovateljem. Balans između ovoga je, po mišljenju ispitanice, put do uspjeha. Potonje je ispitanica povezala s idućim pitanjem te dodaje da treba voljeti svoj posao i rad s ljudima, da je poželjno stalno se usavršavati, nadograđivati, zapravo „ostati mlad“, tj. djelovati u skladu s vremenom u kojem živimo. Ispitanica za kraj nije ništa željela nadodati te je izrazila pozitivan stav prema istraživanju koje se provodi na ovu temu.

#### *10.4. Prikaz odgovora četvrte ispitanice u osnovnoj školi*

Četvrta ispitanica školovala se na Filozofskom fakultetu u Splitu gdje je osim pedagogije diplomirala i povijest te iza sebe ima 3 godine rada u struci pedagoga. Stručni kadar ove osnovne škole čini defektologinja, psiholog te knjižničar. Ispitanica je bila jako zainteresirana za razgovor te je s radošću odgovarala na sva postavljena pitanja dajući opširne odgovore. Sama je predložila snimanje razgovora da se ne bi neki detalj izostavio, a intervju je protekao u opuštenoj atmosferi.

Ispitanica je navela razne čimbenike koje su je motivirale za studij pedagogije; od znatiželje za ljudsko ponašanje, istraživačkog rada te samog kontakta s ljudima pa sve do činjenice da će se baviti nečim korisnim. Navodi kako se ponekad uloga savjetodavnog rada

pedagoga zanemaruje te da to ovisi u najvećoj mjeri o kakvoj je vrsti radnog mjesta riječ, dakle je li riječ o vrtiću, osnovnoj ili srednjoj školi, ali dosta često i kakav je pogled ravnatelja na potonje. Navodi da ima sreće jer ima poprilično dosta vremena na raspolaganju za obavljanje savjetodavnog rada. Savjetodavni rad u ovoj osnovnoj školi podrazumijeva, po riječima ispitanice:

*„Svašta. Jako često se događa da pedagog zapravo samo gasi požare. Premalo je prevencije pa se dogodi da vam se pokuca na vrata s djetetom i vi morate odmah djelovati na način da ga, karikirajući, popravite. Zapravo ovakvim situacijama počinje moj savjetodavni rad koji je osim prema djeci usmjeren i na kolege nastavnike te na roditelje“.*

S obzirom da ova osnovna škola ima jako dobar stručni kadar, postavljeno je pitanje uloge školskog pedagoga kao savjetovatelja naspram ostalih članova stručne službe. Ispitanica navodi da potonje ovisi o vrsti poteškoće s kojom se susreće, odnosno u slučaju da dijete ima ozbiljnije poteškoće u vidu emocionalnih, kognitivnih ili socijalnih, simultano radi s psihologom, u nekim slučajevima s defektologinjom, a u nekima samostalno dolazi do rješenja problema.

*„Trebalo se uzeti u obzir da je struka pedagoga pomalo rad u magli jer mi nemamo mjerljive instrumente kao što to, primjerice, imaju psiholozi. Vrlo je diskutabilno uzeti u obzir samo akcijska istraživanja i na temelju njih doći do konkretno primjenjivih zaključaka u praksi. Ja se osobno ne usuđujem zadirati preduboko u emocionalne poteškoće već se držim ponašajnog dijela te smatram da bi drugačije ponašanje bilo krajnje neodgovorno“.*

Svrhu savjetodavnog rada ispitanica vidi u jačanju učenika kao kompletne ličnosti što će rezultirati njegovim samostalnim rješavanjem budućih problema. Poteškoće s kojima se učenici susreću su razne te svaki oblik zahtjeva individualizirani pristup. Većinom je riječ o problemima vezanim za učenje, o manjku pažnje, zatim o poboljšanju socijalnih vještina, a ono što se može staviti pod zajednički nazivnik je pomoć svakom učeniku da pronikne u sebe te osvješćivanje vlastitih postupaka imajući na umu dobnu skupinu kojoj dijete pripada.

Ispitanica navodi da je odnos povjerenja odnos koji se gradi vremenom te da pedagog mora biti svjestan činjenice da nije dobro zatvoriti se u ured i očekivati da će mu rješavanje problema s učenicima ići od ruke. Kontakt lakše ostvaruje s mlađim učenicima koji jako dobro reaguju na dodir te se spušta na njihov nivo pa zajedno s njima crta, igra se, sluša glazbu i sl. a oni upravo kroz igru najlakše ispričaju ono što ih muči, ni ne osjećajući što se dogodilo. Teže joj ide sa starijim učenicima jer se oni nekada ne žele otvoriti za razgovor radi



imanja krive predodžbe o pedagogu kao osobi u koje se ide po zadatku ili kada si nešto pogriješio. Ispitanica se voli posavjetovati s razrednicima učenika i poslušati njihovo viđenje situacije prije nego li se uputi u proces savjetovanja. Isto tako, svoj ured dijeli s nastavnicima određenih predmeta pa joj ovo odmaže u stvaranju intimne atmosfere, no kaže da je ključno znati se prilagoditi i izvući iz situacije ono najbolje. Ispitanica je odabrala podijeliti jednu situaciju iz svoje prakse u razgovoru. Radi se o slučaju dječaka s dijagnosticiranim ADHD-om. Dječak je imao velikih problema s otvaranjem i stjecanjem povjerenja što je bilo praćeno poremećajem pažnje. Ispitanica je doskočila ovom problemu na način da bi jedan dio tretmana provela koristeći različite tehnike koje uključuju crtanje, rješavanje školskih zadataka na kreativne načine pomoću kockica ili sličica, dok bi svako pet minuta dopustila dječaku da se igra s akcijskim figuricama koje je jako volio. Postupno bi produljivala aktivno vrijeme rada i smanjivala pauze u kojima se dječak igrao figuricama te je na koncu došla do zadovoljavajućih rezultata koje je prenijela razredniku što je rezultiralo boljim radom dječaka na satu. Uspješan savjetodavni rad nastaje onda kada je za rad motivirano dijete kojem se pristupa, učitelji koji ga okružuju te sama ispitanica. Smatra da joj je nakon svakog takvog rada neizostavno preispitati samu sebe da vidi je li nešto naučila u tom procesu te treba li mijenjati vlastite obrasce ponašanja.

Ispitanica se ovime nadovezala na slijedeće pitanje o njenoj suradnji s roditeljima.

*„Roditelji su većinom zainteresirani za suradnju, a ona je ogroman faktor da bi ishod savjetovanja bio pozitivan. Veliki problem su, međutim, roditelji koji imaju negativan stav prema ovom procesu pa savjetovanje jednostavno ne ide. Najteže mi je surađivati s roditeljima koji su na prvi pogled suradnički te klimaju glavom na savjete, a kada dođe do trenutka za djelovanje, reakcija izostane. Isto tako, rekla bih da suradnja ovisi i o temama na kojima se radi. Ako je riječ o lošoj ocjeni roditelji u načelu nemaju ništa protiv suradnje. No, njihova suradnja često izostaje ako je dijete počinilo neku vrstu nasilja nad drugim djetetom ili ako je riječ o nekim škakljivim temama“.*

Pozitivna suradnja s kolegama ispitanici je neizostavna te joj se oni dosta često obraćaju za savjet.

*„No, primjećujem da imam manje suradnički i više suradnički nastrojenih kolega. Nastojim sa svima razvijati zdravi profesionalni odnos te mislim da je to prepoznato i da je općenito slika o pedagogima pozitivna u društvu“.*

Kada je riječ o cjeloživotnom obrazovanju, ispitanica smatra da je veliki stupanj znanja stekla svojih formalnim obrazovanjem no, da je od velike važnosti dodatno se usavršavati nakon fakultetske naobrazbe jer jako malo kolegija govori o procesu savjetovanja, ali i o tome što čeka pedagoge nakon završetka studija. Pohađanje dodatnih edukacija i seminara vidi kao odličnu priliku za osobni i profesionalni rast.

*„Osim znanja koje sam stekla na studiju, istaknula bih komunikacijske vještine, medijaciju, empatiju, ali i asertivnost kao ključne kompetencije dobrog pedagoga odnosno savjetovatelja“.*

Ispitanica navodi da joj je teško odgovoriti na pitanje o osudi društva koja se javlja kada se netko odluči na savjetovanje jer da današnju sliku društva nema s čime usporediti. Navodi primjer tzv. „*helikopter roditelja*“ koji odluku o tome hoće li ili ne će surađivati važu s obzirom na temu o kojoj je riječ.

*„Ako je riječ o nečemu što izravno utječe na dobrobit njihove djece, roditelji su pozitivni prema procesu. No, ako roditelj misli da je određena tema nepotrebna ili čak ugrožava dijete, onda nastaje problem. Cilj je da sve što namjeravate raditi s djetetom argumentirano objasnite roditelju i nadate se da će to naići na pozitivnu reakciju. Isto tako, mišljenja sam da stav društva prema savjetovanju pada odnosno raste s obzirom na njihovo mišljenje prema prosvjetarskoj struci te da smo svi mi u profesiji odgovorni za taj stav prema našoj struci“.*

Ispitanica za kraj nije ništa željela nadodati osim što je navela da je tema dobro potkrijepljena pitanjima.

#### *10.5. Prikaz odgovora pete ispitanice u osnovnoj školi*

Posljednja intervjuirana pedagoginja, kada je riječ o pedagogima osnovnih škola, je 35-godišnja pedagoginja koja je osim pedagogije diplomirala i talijanski jezik i književnost na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu. Nakon završetka studija pedagoginja je upisala i završila i edukaciju iz Geštalt psihoterapije. Stručni kadar ove osnovne škole osim nje čini još i psiholog, defektolog te knjižničar, a posebnost ove škole jesu i dva posebna razredna odjeljenja sa socijalnim pedagogima koji su ujedno i razrednici ovim odjeljenjima. Ispitanica iza sebe ima ukupno 8 godina radnog staža. Intervju je protekao u ugodnoj i pozitivnoj atmosferi te ona nije imala ništa protiv snimanja razgovora.

Ispitanica priznaje da joj studij pedagogije nije bio primaran već da ga je upisala slučajno. Na trećoj godini kaže da je pedagogiju jako zavoljela te da ju je studentska praksa tijekom diplomskog studija dodatno motivirala za isključivo radom u ovoj profesiji. Odluka da upiše dodatnu edukaciju za psihoterapeuta je zaokružila cijelu priču. Na pitanje smatra li da je savjetovanje pomalo u drugom planu s obzirom na sve obveze pedagoga u jednom radnom danu, odgovara:

*„I je i nije. Ne mogu reći da nema savjetovanja; ono je svakodnevno i na svim razinama no, možda nije u prvom planu kako ga osoba za vrijeme studija zamišlja. Vrlo često imamo jednu sliku o tome kako će savjetovanje izgledati, dakle po nekom školskom primjeru no, savjetovanje se događa svakodnevno i na svim razinama. Mislim da nitko pedagoga ne percipira kao savjetnika, a ipak se proces savjetovanja stalno događa“.*

Ispitanica navodi da savjetodavni rad u školi u kojoj ona radi podrazumijeva pružanje pomoći svima koji ju traže, odnosno roditeljima, nastavnicima i djeci. Roditelji se često obraćaju za savjet te direktno pitaju kako postupiti u određenoj situaciji dok učenike zanimaju konkretna pitanja vezana za pravilnik ili ako je riječ o svađi s prijateljem kako se pomiriti i izgladiti situaciju. Klijenti koji u najvećoj mjeri pitaju za savjet su nastavnici te savjete traže od pitanja vezanih za metodičku stranu nastave do savjeta vezanih za ponašanje učenika, zatim savjetovanje učitelja početnika, savjetovanje nakon završene hospitacije sata, na koji način održati roditeljski sastanak i sl. Ispitanica smatra da će se roditelji i djeca ipak u većem broju slučajeva ipak obratiti psihologinji:

*„Jer je to ipak psiholog, no ipak ne osjećam da je moja uloga savjetovatelja na bilo koji način manja zbog toga što imamo psihologa“.*

Svrhu savjetodavnog rada pedagoga ispitanica raščlanjuje s obzirom o kojoj je skupini subjekata riječ te o kojem se području rada govori.

*„Primjerice, ako dijete traži pomoć u situaciji vezanoj za konflikt, u situaciji kada je u pitanju stroži nastavnik, ili savjet vezan za učenje, svrha je jasna, dakle, dijete dolazi po savjet i traži konkretno rješenje. Ako je riječ o nastavniku koji ima izazov s pojedinom djetetom svrha bi bila dosjetiti se nekog odgojnog postupka kojim bi djetetu prišli te ga zainteresirali i motivirali. Općeniti cilj savjetovanja je zajedničko pronalaženje rješenja, dakle ja ne namećem već zajedno sa subjektom pokušavam doći do nekog rješenja, što je ujedno i moj stil rada“.*

Najčešće poteškoće s kojima se susreću učenici su međusobni konflikti i loše ocjene. Ispitanici je na početku procesa savjetovanja jako važno uspostaviti ugodnu atmosferu koju postiže raznim radionicama, svojim prisustvom na školskim hodnicima i na nastavi jer kaže da je to prvi korak ka rješavanju određenog izazova.

*„Odnos povjerenja se ne stvara kada dijete pokuca na vaša vrata već se stvara godinama. Bitno mi je da me djeca poznaju, da ih ne forsiram već da kroz igru i spontani razgovor zajedno s njima pronađem rješenje“.*

Shodno ovome, odstupanje od povjerljivosti po ispitaničinom mišljenju je drugačije nego li je to slučaj kod savjetovanja kod psihoterapeuta.

*„Jako sam svjesna činjenice da nisam u ulozi djetetova terapeuta već sam prvenstveno djelatnik škole. Vrlo često neke stvari koje dijete iznese ja moram podijeliti sa psihologom, razrednikom i ili roditeljem pa ne upadam u zamku da djetetu obećam nešto što ne mogu ispuniti. Djetetu svakako objasnim da ću slučajeve poput zlostavljanja, nasilja ili težih emocionalnih problema u svrhu njihova rješavanja morati podijeliti s psihologinjom ili roditeljem“.*

Ispitanica dalje navodi da se u savjetodavnom radu susreće i s ponekim poteškoćama te da je najčešće riječ o tome da se učenici teško otvaraju i surađuju kada je u pitanju neki problem te s roditeljima koji se čine suradnički, a to zapravo nisu. Za primjer pozitivnog rješavanja problema ispitanica navodi slučaj kada je jedno dijete bilo jako uplašeno činjenicom da će se u razgovor morati uključiti i roditelji. Naime, dijete se plašilo posljedica tog razgovora koje bi se manifestiralo u vidu neke vrste kazne. Ispitanica je reagirala na način da nije svojevoljno pozvala roditelje već je kroz još nekoliko razgovora uvjerila dijete da joj može vjerovati da će priču prikazati u pravom svjetlu. Ishod ovog savjetovanja je bio pozitivan te dijete nije izgubilo povjerenje u nju. Ispitanica nije mogla navesti slučaj kojim nije bila zadovoljna ishodom, ali je rekla da u početku svog savjetodavnog rada često nije bila zadovoljna svojom djelovanjem.

*„Kao mladi pedagog imala sam osjećaj da moram znati odgovore na sva pitanja i davati savršene savjete da bi svi bili zadovoljni. Bilo mi je jako teško prihvatiti te me je frustrirala činjenica da ne mogu dati točno konkretno rješenje na neki problem. To su moji počeci s kojima nisam u potpunosti zadovoljna no danas sam toga svjesna i trudim se davati najbolje od sebe“.*

Uspjeh savjetovanja ispitanica prepoznaje u slučajevima kada je subjekt o kojemu se radi nakon tretmana dobio razumijevanje, ljudski kontakt, komunikaciju te kada je sebi osvijestio način na koji može doći do rješenja problema.

Ispitanica navodi da joj je timski rad i suradnja s kolegama jako bitna jer bez međusobnog povjerenja i vjere u stručnost, ne može se kvalitetno pristupiti subjektima savjetovanja. Roditelji redovito dolaze i pitaju za savjete, a najčešće je riječ o problemima kada dijete ima loše ocjene, kada je usamljeno i pomalo asocijalno. Roditelje koji ne žele u potpunosti surađivati ispitanica ne forsira te je takvima jako teško pristupiti, a smatra da je napredak moguć kombiniranjem raznih komunikacijskih tehnika te nenapadnim, blagim stavom. Kolege nastavnici, a i drugi administrativni djelatnici škole se često ispitanici obraćaju kada se nađu u nedoumici. Najčešće ih zanima kako pristupiti učenicima koji imaju određene poteškoće, zatim učenicima koji su nemirni, darovitim učenicima itd. Mlađi kolege nastavnici i pripravnici su otvoreniji za pitanja vezana za razne aspekte nastave dok su stariji nastavnici u manjoj mjeri zainteresirani za potonje jer imaju ustaljene modele ponašanja te se njima vode u svom radu.

Na pitanja o cjeloživotnom obrazovanju, ispitanica se prvo dotaknula svog formalnog obrazovanja te navodi da je tijekom studija stekla dobar temelj no, da joj je nedostajalo praktičnog dijela te da je ovo počela primjećivati kada je počela raditi u struci. Kao značajnu okolnost navodi pripravnički staž uz svoju mentoricu koja ju je uvela u rad i uz koju je naučila što je zapravo opus pedagoga; na koje poslove može reći ne odnosno koje prihvatiti. Navodi da se u segmentu savjetodavnog rada dosta tražila te pohađala dodatne seminare, edukacije i stručne skupove pedagoga kako bi podebljala svoje znanje na području komunikacije, otvorenosti te radi boljeg upoznavanja same sebe. Najvažnije kompetencije koje ispitanica navodi kao nužne da bi osoba bila dobar pedagog, a samim time i savjetovatelj je temeljito obrazovanje tijekom i nakon studija te vrlo dobro razvijene komunikacijske vještine. Da bi pedagog bio uspješan i prepoznat u svojoj struci ispitanica navodi slijedeće:

*„Bitno je da posjeduje puno strpljenja, dobru organiziranost, veliko uho u smislu da aktivno sluša i čuje, da zna dobro postaviti granice, da je profesionalan i odmjeren u svemu što radi, pristupačan i da ima u sebi ljudskost“.*

Isto tako, navodi da jako puno na rad pedagoga ovisi i ravnatelj te ukoliko nemate njegovo razumijevanje i podršku da je teško posvetiti se svemu onome čemu bi trebali.

Ispitanica je za kraj dodala da su pitanja bila konkretna i zanimljiva te da joj je jako drago što se ova temu istražuje u svrhu diplomskog rada i što je pedagoško savjetovanje sve više prepoznato ako aspekt rada pedagoga koji se prožima kroz njegov opus djelovanja.

#### *10.6. Prikaz odgovora prve ispitanice u srednjoj školi*

Prva ispitanica, kada je riječ o pedagozima srednjih škola, je pedagoginja koja je osim pedagogije diplomirala i engleski jezik i književnost na Sveučilištu u Zagrebu. Nakon diplome, ispitanica je 5 godina predavala engleski jezik u osnovnoj školi, a danas već 7 godina radi kao pedagoginja u istoj srednjoj školi. Osim nje, u ovoj srednjoj školi pripadnici stručne službe su dva psihologa te defektolog. Ispitanica nije imala ništa protiv snimanja razgovora, bila je izuzetno srdačna te je sa zanimanjem odgovarala na pitanja. Razgovor se jednom kratko prekinuo radi kucanja učenika, no vrlo brzo je nastavljen u istom tonu.

Ispitanica smatra da ju je obiteljska atmosfera približila prosvjeti jer joj majka cijeli život radi u školstvu tako da joj je pojam škole bio blizak kroz život te joj se činilo logično krenuti njenim stopama. Što se tiče motivacije za pristupanje profesiji pedagoga, ispitanica objašnjava da po njenom mišljenju zvanje pedagoga lijepo zaokružuje njen životni put u prosvjeti. Na pitanje smatra li da je uloga školskog pedagoga kao savjetovatelja pomalo gurnuta u drugi plan s obzirom na druge obveze, ispitanica odgovara da je ovo definitivno točno, no da u njenom slučaju postoji još jedna stvar koja joj ne ide na ruku, a to je što je ona ujedno i voditeljica smjene. Isto tako, ispitanica kaže da je ona ujedno i prvi pedagog koji se zaposlio u ovoj srednjoj školi te da joj se čini da je kolegama važnija njena uloga voditelja smjene nego li ona pedagoga. Pojašnjava da ju kolege doživljavaju kao osobu kojoj će se prvoj obratiti kada nema ravnatelja te kao osobu koja se brine o raznim tehničkim pitanjima. Ispitanica kaže da je ovo za nju jedna otežavajuća okolnost. Također, daje primjer svoje kolegice kojoj je ravnatelj između ostalih obveza dao zadatak da naručuje drva za grijanje. Sve ovo je dovodi do zaključka da je vizija pedagoga koja proizlazi iz akademskog poimanja i onoga što se u stvarnosti događa različita te smatra da će biti potrebno izrazito nastojanje te godine postojanja u jednom kolektivu da bi se pedagog u potpunosti bavio onime što mu je struka. Pedagoginja nadodaje da sustavno radi na promicanju svijesti oko toga koja je zapravo njena uloga, odnosno da je pedagog dobronamjerni savjetnik i pomagač. Kada joj je postavljeno pitanje o tome što podrazumijeva savjetodavni rad pedagoga u njenoj školi, ispitanica kaže da su oni jedna specifična škola s obzirom da su isključivo muška, trogodišnja škola te da učenici nakon završetka svog školovanja nemaju mogućnost polaganja državne

mature ili odlaska na fakultete. Učenici u ovu školu dolaze po zanat odnosno struku te je njihova motivacija za višim ocjenama i za daljnjim napredovanjem gotovo nepostojeća. To su djeca sa velikom akademskom i odgojnom zapuštenošću, tako da savjetodavni rad u ovoj školi prvenstveno znači rješavanje kojekakvih sukoba na površini koji se vrlo često događaju radi adolescentskih godina. Što se tiče razlika u radu školskog pedagoga od školskog psihologa, ispitanica govori da se ona nastoji više baviti nadgledanjem papirologije, odnosno planiranjem rada od početka školske godine do vođenja računa o tome što je planirano tj. ostvareno u školskoj godini, upućivanjem na propuste u radu, odlaskom na sat kolega itd. Može se zapravo reći da je njen spektar rada u većoj mjeri usmjeren na nastavni proces negoli na učenika. Za razliku od nje, psihologinje ove škole su više usmjerenije na učenike te se uglavnom bave njihovim ponašanjem i emocionalnim poteškoćama, bilo da su one površinskog ili dubljeg značenja. Ispitanica navodi razliku i u tome što je rad psihologinja s učenicima usmjereniji na njihov ponašajni, emotivni, mentalni i psihički segment, dok je njen rad s učenicima baziran na postizanje uspjeha. Ona se manjim djelom dotiče samih uzroka zašto se učenici ponašaju na određeni način, odnosno ne bavi se u velikoj mjeri ispitivanjem obiteljske situacije ili navika učenja koje su učenici stekli kroz osnovnu školu.

Svrha savjetodavnog rada po njenim mišljenju je najvećim dijelom vezana za jačanje kompetencija za komunikaciju te na podizanju samopouzdanja i samopoštovanja djece kako bi oni na koncu imali što bolju sliku o sebi. Na pitanje o vrsti poteškoća s kojima se susreću učenici ove srednje škole, ispitanica navodi da je veliki broj djece pod nadzorom Centra za socijalnu skrb što samo po sebi nosi razne probleme. Veliki broj učenika živi u disfunkcionalnim obiteljima te su svjedoci nasilja u obitelji, alkoholizma ili su djeca koja pate od posljedica grubih razvoda roditelja. U ovoj srednjoj školi čak dvije trećine nastavnog osoblja čini muška populacija nastavnika te je veliki akcent na humanom odnosu prema učenicima, a pedagoginja kada god može ukazuje na to. U razgovoru smo se dotaknuli i uspostavljanjem ugodne atmosfere i odnosa povjerenja između nje i učenika. Ispitanica navodi da uvijek postiže pozitivnu atmosferu iako je po prirodi bitno drugačija od svojih dviju kolegica psihologinja koje su vrlo tople i ugodne te koje koriste rječnik koji ukazuje na prisnost te se redovito spuštaju na razinu učenika kako bi im se približile, bilo to slengom ili mimikom. Usprkos ovome, smatra da je ključno poštivanje učenika kao osoba te da učenici znaju da će njihovi razgovori ostati privatni, tj. da pedagoginja neće zloupotrijebiti njihovo povjerenje. Ukoliko ona ipak mora iznijeti neke detalje razgovora bilo drugom učeniku ili

profesoru, uvijek naglasi učeniku zašto je to potrebno te kome će još reći da bi se problem riješio. Ispitanica smatra da je odstupanje od načela povjerljivosti opravdano kada su u pitanju razredna vijeća. Razredna vijeća su po njenom mišljenju dvosjekli mač jer u većini slučajeva ona ne može biti sigurna kako će nastavnici reagirati na povjerljive informacije, odnosno hoće li ih dalje prenositi, hoće li učenika gledati na drugačiji način, usprkos tome što bi oni trebali zadržati objektivnost i profesionalizam u radu s učenicima.

Ispitanici je postavljeno pitanje može li navesti primjer slučaja u kojem nije u potpunosti bila zadovoljna ishodom savjetovanja te primjer kada je savjetovanje polučilo pozitivan ishod. U prvom primjeru riječ je o učeniku koji se došao požaliti na nasilje u razredu. Nakon što joj je ispričao cijelu priču, pedagoginja je savjetovala učeniku da prespava tu noć te da će se daljnji koraci poduzeti „hladne glave“. Međutim, kada je slijedeći dan učenik došao u na nastavu, obratio se pedagoginji s riječima da je razgovarao sa svojim prijateljima i roditeljima te da se ipak boji tuđih reakcija i posljedica. Učenik je rekao da ne želi ispasti crna ovca te da bi odustao od intervencije te daljnjeg rješavanje ove situacije. Usprkos ovome, učenik nije požalio što je događaj ispričao pedagoginji te da mu je drago što ona zna što se dogodilo. Pedagoginja je tada odlučila ispričati situaciju razrednici učenika jer je smatrala da ona zaslužuje znati što se događa u njenom razredu, a po njenom mišljenju, ona nije reagirala kako joj je savjetovano. Razrednica je osjećala da je njena uloga kao razrednika vrlo jasna te da ona ovo ne može samo prepustiti slučaju već da problem mora riješiti. Ispitanica smatra da je njena odluka da isključivo iz dobronamjernosti podijeli informacije s razrednicom zapravo polučila kontraefekt te da je učenik izgubio povjerenje u nju. Kao primjer pozitivnog savjetovanja, ispitanica kaže da zapravo može reći da su sva njena savjetovanja pozitivna te da pogotovo kada je riječ o dužim savjetovanjima, treba obratiti pažnju na male pobjede, odnosno na:

*„Sitne momente gdje ja osjetim da se nešto pozitivno događa“.*

Za primjer navodi slučaj sramežljivog učenika koji ima problem s težinom. U pitanju je bio sportski događaj za koji je ispitanica dijelila ulaznice. Učenik je prvih par puta provirivao kroz vrata te se nervozno smješкао. Ispitanica ga je nakon kraćeg poticanja uspjela ohrabriti da kaže što zapravo želi te je on na koncu dobio karte, smiješeći se. Ispitanica smatra da se može reći da je savjetodavni proces bio uspješan kada daje jasne i konkretne rezultate:



*„Pedagoški rad u savjetodavnom smislu vrlo često traži rezultate u nastavi koji se prikazuju kroz ocjene, tako da mogu reći da ocjene govore same za sebe i daju neumoljive rezultate pozitivnog savjetovanja“.*

Dodaje da je uspješnost savjetovanja vidljiva u promjeni odnosa prema radu, dakle nužno je praćenje učenika preko bilješki u dnevniku, što ispitanica smatra jednom od obveza nastavnika. Manifestaciju pozitivnog savjetovanja ispitanica vidi upravo u pozitivnoj gradaciji učeničkog ponašanja.

Ispitanica vrlo često u proces savjetovanja uključuje kolegice psihologinje i defektologinju te potiče timski rad stručne službe, pogotovo kada je riječ o učenicima s poteškoćama. U ovoj srednjoj školi 75 učenika se susreće barem s jednim oblikom poteškoće u nastavi te dosta veliki broj učenika radi po individualiziranom ili prilagođenom programu pa je suradnja između tima stručne službe neophodna. Psihologinje se usredotočuju na prikupljanje dokumentacije iz osnovne škole, a u odluku hoće li učenik nastaviti pohađati nastavu po sugeriranom programu ili će doći do promjene su uključeni i nastavnici. Što se tiče suradnje s roditeljima, navodi da su roditelji rijetko inicijatori savjetovanja.

*„Roditelji učenika ove škole u pravilu dolaze iz ruralnih sredina te je njihov odnos prema školi i autoritetu izražen prvenstveno u smislu poštivanja, tj. jednog starinskog poštivanja. Jednako tako, odnos prema vlastitoj roditeljskoj odgovornosti je izražen na isti način. Kada ih se pozove u školu, oni se uglavnom redovito odazivaju, poslušaju što im je rečeno te rade sa svojom djecom najbolje što znaju, ali su ipak dosta zatvoreni za neka dugoročnija savjetovanja, tematske roditeljske sastanke ili tematska predavanja. Dakle, ako ih mogu izbjeći to će i napraviti, ali ono što moraju odraditi u zakonskom smislu obavljaju da ne bi bilo problema. Možda je grubo za reći, ali rekla bih da se čak pomalo boje zakona te situacija u kojima bi ih škola mogla prozvati za loše roditeljstvo“.*

Na pitanje kako pristupiti roditelju koji odbija savjetovanje ispitanica navodi da je to nemoguće promijeniti. U svom radu je imala iskustva s roditeljima koji odbijaju bilo kakvo sugestiju i pomoć.

*„Problem su roditelji koje je teško nagovoriti da dođu u školu na razgovor. Kada roditelj pristane na razgovor, školski poslušaju što mu se govori, no njegova povratna informacija je da to njemu u stvari i ne treba te da se oni nemaju čime baviti. Suradnja s ovakvim roditeljima je zapravo, jako teška te se sporo mijenja“.*

Za razliku od suradnje s roditeljima, ispitanica navodi da je suradnja s ravnateljem, nastavnicima te drugim članovima stručne službe pozitivnija, no ipak primjećuje da joj se kolege obraćaju tek onda kada su isprobali sve druge opcije. Ispitanica je tijekom svog rada na mjestu pedagoga stekla dojam da na njeno pojavljivanje kolege gledaju s oprezom, smatrajući da je zasigurno u pitanju neki problem.

Na pitanje o cjeloživotnom obrazovanju navodi da svojim formalnim obrazovanjem tijekom studija nikako nije usvojila dovoljno znanja i vještina da bi posao pedagoga mogla uspješno obavljati te da nije točno znala koji su konkretni zadaci pedagoga nakon završetka fakulteta. Upravo radi ovog saznanja vrlo često sudjeluje na seminarima i edukacijama, a kao značajnije navodi trening Neurolingvističkog programiranja koji joj pomaže u boljoj komunikaciji s drugima te edukaciju medijacije.

*„Što se više usavršavam to sam gladnija znanja i svjesnija koliko je osvješćivanje sebe i rad na sebi bitan da bi mogla sebe dati drugome. S druge strane, ako prestane vlastita motivacija za rad, smatram da tada zapravo prestaje sve. Čovjek se mora puniti da bi se mogao davati drugima“.*

Ispitanica dodaje kako različite škole na svoj specifičan način oblikuju pedagoge, tako da se, primjerice, rad pedagoga koji je jedini stručni suradnik u nekoj školi u velikoj mjeri razlikuje od rada pedagoga koji surađuje s još nekim članovima stručne službe svoje škole. Osuda društva je po mišljenju ispitanice još uvijek prisutna u našem društvu te je jedan od kamena spoticanja kod podizanja svijesti o pozitivnim stranama savjetovanja. Ispitanici je postavljeno pitanje što po njenom mišljenju čini uspješnog pedagoga.

*„Smatram da je to definitivno socijalna inteligencija koja je po meni najjači moment dobrog pedagoga. Drugo, usavršavanje u organizaciji jer je jako bitno znati kako prilagoditi posao sebi i sebe ovakvoj vrsti posla. Uz socijalnu inteligenciju moram spomenuti i vladanje odnosima jer je jedan od glavnih problema naše struke taj što se pedagoga smatra nadglednikom“.*

Na koncu, ispitanica je željela dodati da joj se često dogodi da na kraju dana osjeti frustraciju radi manjka vremena te da posao nosi kući, s čime nije najsretnija. Ovdje još jednom spominje koliko je važna organizacija posla kako bi jedan radni dan pedagoga bio učinkovit i kvalitetan.

#### *10.7. Prikaz odgovora druge ispitanice u srednjoj školi*

Druga intervjuirana ispitanica, kada je riječ o savjetodavnom radu u srednjim školama, je 29-godišnja pedagoginja koja je osim pedagogije diplomirala i filozofiju. Ispitanica iza sebe

ima godinu dana radnog iskustva i to u smislu pripravničkog staža pod stručnim nadzorom mentora. Posao u ovoj srednjoj školi u trenutku izvođenja intervjua je dobila u smislu zamjene jer je stalna pedagoginja na porodiljnom dopustu. Ispitanica je na početku intervjua izrazila želju da se razgovor ne snima te da nije sigurna koliko će njeni odgovori biti kompetentni i opširni s obzirom na malo iskustvo koje ima, no razgovor je ipak nastavljen. Osim pedagoginje, u ovoj srednjoj školi dio stručnog tima čine još psiholog i knjižničar.

Ispitanica navodi da je jako altruistična osoba te da ju je upravo ta činjenica motivirala za pristupanje profesiji pedagoga kao i osobna želja da pomogne učenicima i roditeljima te da učiteljima pomogne pri što boljoj organizaciji odgojno-obrazovnog procesa u svrhu unaprjeđivanja nastave. Mišljenja je da savjetodavni rad pedagoga nije u drugom planu jer:

*„Priroda ovog posla iziskuje konstantan savjetodavni rad na dnevnoj bazi“.*

Savjetodavni rad u srednjoj školi u kojoj je ispitanica pedagoginja podrazumijeva pružanje određene vrste pomoći svim subjektima o kojima je riječ, a to su učenici, roditelji te nastavnici. Po njenom mišljenju, glavni cilj savjetodavnog rada je:

*„Potpuni razvoj zdrave učenikove ličnosti te njegovo osposobljavanje da donese ispravne odluke i preuzme odgovornost za svoje postupke“.*

Ispitanica smatra da nema veće razlike u radu školskog pedagoga kao savjetovatelja od rada školskog psihologa osim možda u podijeli poslova. Navodi da će, primjerice, psiholog više vremena izdvojiti za savjetovanje učenika u vidu njegove profesionalne orijentacije, a da će se pedagog više usmjeriti u vidu prevencije različitih vrsta ovisnosti, suzbijanja nasilja među djecom isl. Potonje može ovisiti o internom dogovoru među ovim stručnjacima jer je međusobno miješanje poslova pedagoga i psihologa u kolektivu kao što je škola, svakodnevna i neizbježna.

Svrhu savjetodavnog rada pedagoga ispitanica povezuje s već spomenutim ciljem savjetovanja te ponavlja da je željeni rezultat potpuni razvoj ličnosti učenika, bilo da potonje uključuje pomoć pri savladavanju različitih vrsta poteškoća ili razvoj učenikove darovitosti. *„Svemu ovome prethodi savjetodavni rad s roditeljima i nastavnicima za stvaranje što povoljnije okoline za učenika“.*

Učenici ove škole su adolescenti koji se ne otvaraju lako, a najčešće se susreću s poteškoćama vezanim za učenje, dakle s prevelikim obujmom nastavnih sadržaja, nerazumijevanjem određenih nastavnih sadržaja nastave te sukobi s drugim učenicima i to u

vidu verbalnih dok su fizički dosta rjeđi. Učenicima koji ispitanici dolaze po savjet pristupa na način da ih strpljivo i bez prethodne osude saslušaju te im empatičnim pristupom i kombiniranjem različitih stilovima komunikacije sugerira pomoć. Smatra da se ovime uspostavlja ugodna atmosfera te da učenik na ovaj način stječe povjerenje u nju od kojeg ne odstupa. Ispitanica dodaje da se neka vrsta zastoja u savjetovanju događa ukoliko učenik izričito odbija sugerirani savjet i pomoć te ne donosi racionalne odluke za svoju dobrobit. Ispitanica je navela primjer savjetodavnog rada kada je višestrukim susretima i individualnim radom s učenikom koji je imao poteškoće u učenju. Na koncu, kombinacija njenog poticanja te učenikova truda i zalaganja je rezultirala boljim rezultatima na nastavi te njegovim preuzimanjem odgovornosti za svoje dotadašnje radne navike. Na pitanje kada smatra da je savjetodavni proces polučio uspjeh, govori:

*„Iako ponekad vanjski faktori nisu odmah vidljivi, po meni je svaki savjetodavni rad zapravo uspješan rad“.*

O suradnji s kolegama nastavnicima i psihologom govori da često surađuju, ovisno o potrebama onih koji traže savjet te o situaciji o kojoj je riječ. Timski rad za ispitanicu nužno vodi u kvalitetnije savjetovanje te se često, radi sagledavanja šire slike, obraća kolegama. Ispitanica navodi da od kada je počela raditi nije imala slučaj da roditelj odbija savjetovanje niti da netko negativno gleda na ovaj oblik rada.

*„Roditelji su u pravilu jako otvoreni za svaki oblik pomoći te dobro surađuju imajući na umu glavni cilj – pomoć njihovom djetetu“.*

Kolege nastavnici se ispitanici još ne otvaraju u potpunosti za pomoć što ona povezuje s njenom mladošću te nedostatkom iskustva, no kada jesu, najčešće su u pitanju primjedbe na ponašanje učenika te potvrda njihovih sumnji na opažene poteškoće kod učenika.

Ispitanica smatra da je formalnim obrazovanjem usvojila dovoljno znanja i vještina da bi svoju ulogu pedagoga uspješno obavljala. Usprkos ovome, kada god ima mogućnosti sudjeluje na stručnim skupovima i seminarima vezanim za njenu svrhu. Najvažnije kompetencije pedagoga koje pomažu pri kvalitetnom savjetovanju su empatičnost, dobro razvijene komunikacijske vještine te otvorenost za timski rad. Dodaje da svaki pedagog:

*„Treba biti glavni koordinator i inicijator dobrih promjena u školi“.*

Ispitanica za kraj intervjua nije imala ništa posebno za nadodati osim što je ostavila svoj kontakt ukoliko budem imala nekih poteškoća u vidu interpretacije njenih odgovora.

### 10.8. Prikaz odgovora treće ispitanice u srednjoj školi

Ova ispitanica je svoj put u profesiji pedagoga započela završetkom studija pedagogije u Zagrebu, a iza sebe ima malo manje od 25 godina radnog staža. Par godina je provela radeći u dječjem vrtiću te u socijalnim ustanovama da bi nakon toga trajno zaposlenje pronašla radeći u ovoj srednjoj školi. Osim pedagoginje, stručni tim ove škole sastoji se još od psihologa te dviju knjižničarki. Ispitanica je bila izrazito susretljiva i motivirana za razgovor, davala je opširne odgovore, a snimanje razgovora nije ju smetalo. Intervju je dva puta bio na kratko prekinut radi upita nastavnika, no vrlo brzo je nastavljen.

Ispitanica kaže da je ju je pedagoginja srednje škole koju je pohađala kao tinejdžerica motivirala za ulazak u struku. Razne kreativne radionice te aktivnosti koje su poticale prijateljstvo i suradnju među njenim vršnjacima su rezultirale njenom odlukom za upisivanjem studija pedagogije. Ispitanica navodi da ima sreću što stručni tim ove škole osim nje čini i psihologinja tako da se ona može baviti konkretno poslovima pedagoga, a po njenom mišljenju ovo podrazumijeva praćenje stanja u razredu, praćenje nastave te vrlo bitan proces samovrednovanja. Pedagoško savjetovanje se događa na različitim razinama i to prema učenicima, roditeljima i nastavnicima, a ona upravo najviše pažnje pridaje radu s nastavnicima. Za razliku od nje, psihologinja ove škole u svom radu koristi principe Geštalt psihoterapije te zadire dublje u proces savjetovanja radi većeg stupnja educiranosti na ovu temu. Psihologinja, za razliku od nje, može provoditi različite oblike terapije te obavljati testove koji se tiču emocionalnih ili kognitivnih teškoća te u skladu s rezultatima testova učenika upućivati na daljnji rad. Ukoliko ispitanica primijeti da nekoj poteškoći učenika nije dorasla te da je problem dublji, uputi ga kod psihologinje na daljnje savjetovanje.

*„U principu svaki naš rad je zajednički rad te jako dobro komuniciramo. Kao što vidite, dijelimo istu prostoriju te smo stalno u kontaktu i zajedno se dogovaramo kojim smjerom ići u pojedinom slučaju. Kada nekoj djeci malo više treba strukture i okvira, upućujem ga na rad kod nje, a djecu kojoj treba više topline i malih ohrabrujućih razgovora preuzimam ja“.*

Ispitanica ovime daje odgovor na pitanje o suradnji s kolegama te navodi da odlično komunicira i dobro se nadopunjuje s psihologinjom u svakodnevnom radu te da surađuje i s Poliklinikom za rehabilitaciju osoba sa smetnjama u razvoju, a poglavito s Odjelom za dječju i adolescentnu psihijatriju.

Po njenom mišljenju, svrha savjetodavnog rada pedagoga najprije utvrditi radi čega se neko dijete javilo te detekcija problema. Razgovorom o problemu dijete se savjetuje i osnažuje te mu se pruža pomoć i podrška.

*„Isto tako, svaki pedagog treba biti svjestan svoje limitiranosti, pogotovo ako je riječ o dubljim psihološkim poremećajima te takvo dijete uz suglasnost roditelja uputiti na daljnju stručnu pomoć. Pedagog takvo dijete treba nastaviti pratiti kroz nastavu i njegove školske uspjehe te stvarati pozitivno razredno ozračje za njega u suradnji s ostalim članovima razrednog vijeća“.*

Ispitanica dosta često radi s učenicima s različitim poteškoćama na način da im radi plan učenja, zajednički analizira ocjene i njihov uspjeh, a na razrednim vijećima obavještava nastavnike da više pažnje posvete upravo njima radi određene poteškoće. Smatra da ni u takvim situacijama nije profesionalno odstupiti od povjerljivosti da dijete ne bi izgubilo osjećaj sigurnosti, a da mu time ne bi trajno zatvorila svoja vrata, detalje razgovora gotovo u nijednom slučaju ne iznosi. Navodi da se učenici ove škole najčešće susreću s problemima vezanim za učenje te sa školskim neuspjehom, a potonje je samo manifestacija da se nešto s djetetom događa.

*„Mišljenja sam da je loš školski uspjeh i neučenje učenika posljedica nekog dubljeg problema“.*

Kao primjer kada savjetovanje nije uspjelo polučiti pozitivan ishod ispitanica navodi slučaj učenika koji je imao sve simptome shizofrenije te koji se povjerio pedagoginji s ovim problemom no njegovi roditelji su se oglušili na sve savjete i prijedloge članova stručnog tima škole. Učenik je na koncu završio srednju školu, no nikada se nije zaposlio te je ispitanici jako žao što se ova situacija nije odvila u pozitivnijem smjeru. Na postavljeno pitanje susreće li se s nekim poteškoćama pri savjetodavnom radu, navodi da je to jednim dijelom zatvorenost te sumnja učenika, no:

*„Osnova našeg posla je da procijenimo dijete i nađemo način kako ga privoljeti na suradnju“.*

Dodaje da ako neko dijete ne želi surađivati radi straha ili srama, bitno je da ga se angažira za neke druge aktivnosti, kako bi se na koncu opustilo i otvorilo što će rezultirati komunikacijom odnosno, uspješnim savjetovanjem.

Ispitanica navodi da su roditelji učenika koji pohađaju ovu školu jako otvoreni i dosta zainteresirani za savjetovanje. Smatra da ovom pozitivnom stavu ide u prilog činjenica da je

današnje društvo općenito postalo otvorenije prema samom procesu te da su informacije o potonjem lako dostupne svima. Ispitanica u suradnji s razrednicom nakon upisa djece u prve razrede, radi radionicu zajedno s razrednicima kojom upoznaje roditelje te se spominju teme kao što su učenje, savjetovanje isl. Mišljenja je da je upravo ovaj korak važan pri uspostavi ugodne atmosfera i stvaranja odnosa povjerenja. Savjetodavni rad s nastavnicima izražen u smislu praćenja nastavnog sata što uključuje njeno obraćanje pažnje na razredno ozračje, uključenost i motiviranost učenika za nastavnu temu koje za svrhu ima povratnu informaciju nastavnicima, odnosno, savjet ukoliko je negdje zapelo. Refleksiju pedagoga u nastavi vidi u davanju konkretnih savjeta nastavnicima u svrhu unaprjeđivanja nastavnog sata, primjerice u sugeriranju da u nastavu više angažiraju učenike, češće im postavljaju pitanja što će rezultirati njihovom aktivnošću te boljim praćenjem nastave, iz PowerPoint prezentacije izbaciti velike količine teksta te nadodati više slika itd.

Kada je riječ o formalnom obrazovanju, navodi da ono što je ona učila za vrijeme svog studija nema velike poveznice s konkretnim poslovima pedagoga na njenom radnom mjestu.

*„Velike se promjene u društvu događaju, konstantno se mijenjaju strukovni kurikulumi te plan rada i programa. Jako je bitno stalno usavršavanje i educiranje jer se od nas kao stručnjaka očekuje da budemo dobro upoznati sa svim promjenama koje se događaju“.*

Empatiju ispitanica navodi kao najvažniju kvalitetu uspješnog savjetovatelja.

*„Svaki pedagog savjetovatelj treba znati kojim načinima doprijeti do osobe koja joj se obraća za pomoć, odnosno kako joj saopćiti nešto, a da to ostavi utjecaj na nju ili njega. Upravo o savjetovateljima ovisi hoće li se postići uspjeh ili će se zaratiti s osobom koja nam se obratila“.*

Ispitanica navodi da uspješan pedagog stalno radi na razvijanju komunikacijskih vještina te aktivno prati sve novine koje se događaju.

*„Pedagog nije fikus u školi kod kojeg djeca dolaze po krede. Pedagog mora raditi podjednako i s učenicima i s nastavnicima, mora pratiti nastavu i prepoznavati povratne reakcije i jednih i drugih. Stvar je u tome da budeš prisutan i među učenicima i nastavnicima, jedino tako možete znati ako neki problem postoji te kako mu doskočiti, a svaki mali napredak me čini sretnom i radosnom“.*

Ispitanica za kraj razgovora ništa nije imala nadodati te je ostavila svoj kontakt u slučaju daljnjih pitanja.

### *10.9. Prikaz odgovora četvrtog ispitanika u srednjoj školi*

Četvrti ispitanik je pedagog srednje škole koji je osim pedagogije diplomirao i njemački jezik i književnost na Sveučilištu u Zadru. Ispitanik iza sebe ima 38 godina radnog staža, a u školi osim njega djeluje i stručni suradnik psiholog. Ispitanik nije odbio snimanje razgovora, no intervju nije bio ugodan kao kod ostalih ispitanica. U ovome ide i prilog činjenica velike buke koja se odvijala na hodnicima škole koja je ometala komunikaciju.

Ispitanik navodi da upisom studija pedagogije nije bio u potpunosti svjestan koju vrstu studija upisuje jer je tada pedagogija bila mlada i nedovoljno priznata profesija. Nakon diplome nije bio siguran kako bi trebao izgledati radni dan na radnom mjestu pedagoga pa se za savjet često obraćao profesorima koji su mu prenijeli znanje te kolegama. Smatra da je problem ležao u činjenici da je pedagogija bila struka koja se tek uvodila u škole te da je tek predstojalo stvoriti određeni koncept rada. Ispitanik je mišljenja da je savjetodavni rad u ovoj školi gurnut u drugi plan gledajući na prioritete posla no navodi da je u ovom slučaju riječ o specifičnoj školi.

*„Mi smo gimnazija koja slovi za jednu od elitnijih škola u gradu tako da problemi odgojne vrste i savjetodavni rad ne dolazi do velikog izražaja. Ako dijete i ima nekih problema oni su psihičke naravi te s njima ne treba raditi pedagog već psiholog“.*

Na postavljeno pitanje o tome što podrazumijeva savjetodavni rad u ovoj školi ispitanik ponavlja da savjetovanja u ovoj školi gotovo da i nema. Ako se dogodi, to je uglavnom vezano sa slučajevima kada se neki učenik zaljubi pa mu popusti koncentracija što rezultira lošim ocjenama, kada upadne u loše društvo te ga treba izvesti na pravi put te ako ima poteškoće pri učenju odnosno kada ne zna kako učiti ili ako ima previsoka očekivanja pa mu svaka ocjena ispod ocjene odličan čini nezadovoljstvo. Ispitanik ovim pitanjem daje odgovor na najčešće poteškoće s kojima se susreću učenici škole u kojoj on djeluje. Na pitanje o razlikama savjetodavnog rada kod psihologa i pedagoga ispitanik ponavlja da ukoliko su problemi više vezani za psihičku narav djeluje psiholog, a ukoliko je riječ o odgojnoj zapuštenosti ili već spomenutim poteškoćama, pomoć ide od njegove strane. No, opet navodi da su takvi problemi u ovoj školi svedeni na minimum.

U svojim razmišljanjima o specifičnostima savjetodavnog rada, ispitanik smatra da je:  
*„svrha savjetodavnog rada vratiti djetetu povjerenje u samog sebe“.*



Ispitanik navodi da je bitno znati prepoznati problem na vrijeme te znati na koji način učeniku pristupiti te ga vratiti na pravi put. Od mogućih poteškoća koje se javljaju u procesu savjetovanja ispitanik navodi da se često događa da roditelji drže u tajnosti određenu poteškoću koje dijete ima te da je prevencija nemoguća kada stvari isplivaju na površinu. Pri stvaranju ugodne atmosfere i odnosa povjerenja s učenicima dodatno mu olakšava činjenica da radi u nastavi te su učenici naviknuti na njegovu pojavu i vrlo dobro ga znaju. Ukoliko mu učenik dođe s nekim problemom, toj situaciji pokušava pristupiti ležerno. Uvodnom šalom pokuša razbiti napetost te se u pravilu učenik lakše otvori i povjeri radi čega je došao. Mišljenja je da je u situacijama kada je za pozitivno rješenje problema nužno upoznati nastavnike i roditelja, odstupanje od potpunog načela povjerljivosti je opravdano. Ispitaniku je postavljeno pitanje da navede primjer savjetodavnog rada kada je bio zadovoljan ishodom te primjer kada proces nije u potpunosti ispunio očekivanja. Nakon dužeg promišljanja naveo je primjer učenice od prije dvanaest godina. Naime, radilo se o učenici koja je pobjegla od kuće i nad kojim roditelji nisu imali nikakvu kontrolu. Učenica je rijetko dolazila na nastavu, a kada bi se pojavila njena motiviranost i suradnja su bile na minimumu. Na koncu se uspjele postići, u suradnji s kolegama te roditeljima da učenica ipak završi srednju školu tako što je za vrijeme školske godine polagala parcijalne ispite vezane za školske predmete. U potonjem slučaju je bilo potrebno puno odricanja i volje da bi se postigao pozitivan ishod za učenicu što je, po njemu, odlika uspješnog savjetodavnog procesa.

Na pitanje o suradnji, ispitanik je mišljenja da je suradnja svih pripadnika stručnog tima neophodna za pozitivan rezultat savjetovanja. Osim stalne suradnje s nastavnicima, ističe važnost uigrane komunikacije s ravnateljem te timskog rada s ostalim nastavnicima u školi.

*„Roditelji u pravilu dolaze po savjet samo kada se pojavi neki problem ili ukoliko trebaju neki ustupak od škole“.*

Razlog za ovo ispitanik vidi i u postojanju Vijeća roditelja koje djeluje u ovoj školi, a na kojem oni samostalno raspravljaju o problemima koji se nekada pojave, primjerice ukoliko je riječ o stresu učenika koje se manifestira uslijed velikog broja predmeta i opširnosti gradiva. Stariji kolege nastavnici imaju nedoumica kada je riječ o:

*„Pravilima igre u školi. Naime, pravilnici se često mijenjaju te treba biti u koraku s novinama“.*

Za razliku od njih, mlađi nastavnici dosta često pitaju za savjet kada trebaju konkretno rješenje, primjerice kada ne znaju kako pristupiti učeniku koje je nemirno na satu, odnosno

kako se postaviti prema njima. Isto tako, nedoumice su redovite kada je riječ o organizaciji nastavnog sata, odnosno o metodičkim aspektima nastave.

Ispitanik smatra da mu je fakultetsko obrazovanje malo pomoglo u smislu praktičnog rada. Navodi da primjećuje isti problem kod mlađih nastavnika i pedagoga koji tek dolaze na svoja radna mjesta. U pravilu im manjka metodičkog znanja dok razina znanja varira od pojedinca do pojedinca pa često ne znaju onoliko koliko bi trebali znati. Ovime se lako doskoči praksom te pohađanjem edukacija i seminara, ako postoji mogućnost za to. Na pitanje o kompetencijama savjetovatelja, ispitanik prvenstveno navodi da osoba treba voljeti posao koji radi te da će u skladu s time pronaći način kako pomoći onome tko od njega traži savjet. Smatra da veliki problem u današnjoj prosvjeti predstavljaju pojedinci koji upisuju studij pedagogije ili razredne nastave kada nisu uspjeli u svom prvotnom naumu, dakle ono što su imali kao plan B. Nezadovoljstvo kad takvih se vidi na prvu te se dosta često prenosi na učenike. Ispitanik smatra da je mišljenje ljudi o savjetovanju podijeljeno s obzirom na to je li riječ o psihološkom ili pedagoškom savjetovanju.

*„Ako je riječ o pedagoškom savjetovanju to ne predstavlja problem, no kada se radi o psihološkom to već postaje tabu tema. Kada priopćite roditelju da bi dijete umjesto pedagogu trebalo uputiti psihologu, na površinu izbijaju razne predrasude, iako se dosta često radi o sličnim razgovorima“.*

Na koncu razgovora, ispitanik citira formulu Alberta Einsteina kao formulu uspjeha za rad i navodi:

*„Uspjeh je jednak radu, igri i držanju jezika za zubima“.*

Za kraj razgovora, ispitanik navodi da je u današnje vrijeme jako teško djetetu dati savjet jer ga ono često ne prihvaća te da upravo radi toga treba biti još ustrajniji.

#### *10.10. Prikaz odgovora pete ispitanice u srednjoj školi*

Posljednja intervjuirana ispitanica je studij pedagogije završila na Sveučilištu u Zadru, a iza sebe ima 25 godina rada u struci. U ovoj srednjoj školi koja broji 550 učenika, ispitanica je jedina pripadnica stručne službe, a ovo joj stvara poteškoće u vidu obavljanja velikog obujma posla. Intervju je sniman te je protekao u dobrom raspoloženju.

Vodeći se obiteljskom tradicijom kod izboru zanimanja, ispitanica je pristupila profesiji pedagoga, a osim ovoga navodi da ju je dodatno motivirala i sklonost prema

pomaganju koju nosi u sebi. Na pitanje je li mišljenja da je savjetovanje u drugom planu s obzirom na sve obveze pedagoga u jednom radnom danu, odgovara da je to individualno pitanje te da ovisi o stručnom suradniku kako gleda na svoj rad te kako prakticira pedagošku djelatnost.

*„Gomila je posla, škole su neekipirane i bez stručnih timova, no mi kao profesionalci moramo imati svijest o tome što je naš posao te tome dati prednost. Savjetovanje traži mnogo angažmana no ako se prioriteta poslože ono ne će biti u drugom planu“.*

Što se konkretno tiče savjetovanja u ovoj školi, ono se provodi na tri razine i to na razini s učenicima, nastavnicima i roditeljima. Neposredni rad stručnog suradnika pedagoga s nastavnicima se odnosi na praćenje i poboljšavanje odgojno-obrazovne prakse, a što se tiče savjetodavnog rada s učenicima i roditeljima, ono ovisno o situaciji može biti individualno ili grupno, ili inicirano od strane stručnog suradnika odnosno onoga kome je namijenjeno. Odgovor na pitanje o razlici u radu školskog pedagoga od psihologa u ovoj školi nije dobiven jer u školi ne postoji radno mjesto stručnog suradnika psihologa niti nekog drugog stručnog suradnika.

Svrhu savjetodavnog rada ispitanica vidi u rješavanju konfliktnih situacija u nastajanju. Uspješan savjetodavni rad rezultira unaprjeđenjem odgojno-obrazovne prakse kod nastavnika, poticanjem komunikacije s roditeljima, rješavanjem odgojnih problema ili problema u odrastanju kada su u pitanju učenici. Poteškoće s kojima se susreću učenici ove škole su, prema mišljenju ispitanice, poteškoće s kojima se susreću svi adolescenti.

*„Najprije, veliki broj njih je u vrlo osjetljivoj i burnom razdoblju kada formiraju svoje osobnosti. Osim ovoga, imaju problema sa zahtjevima koje ispred njih postavljaju škola i roditelji. Problemi su tipični, a jedan izvire iz činjenice što su kognitivni zahtjevi koji su stavljeni pred njih, po mom mišljenju, predimenzionirani. Okrenuti smo usvajanju činjenica i generalizaciji te korištenim metodama i oblicima rada potičemo memoriranje činjenica koje su same sebi svrha, sve nauštrb nerazvijanja kompetencija“.*

Ispitanica se ovim riječima dotaknula teme sve neophodnije kurikularne reforme. Nadalje, priznaje da joj nije jednostavno uspostaviti odnos povjerenja te ugodnu atmosferu s učenicima zbog brojnih obaveza koje joj oduzimaju dosta vremena. Često se događa da su joj jedini kontakti s učenicima u slučaju kada su oni poslani na razgovor ukoliko nešto nije napravljeno po propisima. Navedeno kreće od činjenice da se mora utvrditi odgovornost za događaj te se mora odrediti neka vrste sankcije ili posljedice za učinjeno. Kada krenu takvi

razgovori dođe do nelagode, no tada je bitno učeniku poslati poruku da je njena uloga rasvijetliti događaj te pronaći bolje i adekvatnije načine za rješavanje problema. Na pitanje o poteškoćama koje se javljaju pri savjetodavnom radu s učenicima, ispitanica navodi da su adolescenti jako zatvoreni te da su im jako važne vršnjačke skupine kojima pripadaju. Brojna ispitivanja pokazuju da se oni neradno obraćaju odraslima te da svoje probleme uglavnom pokušavaju riješiti u kontaktu sa svojim vršnjacima, dok do odraslih problem dođe već kada je dozreo.

*„Najčešće se oni obraćaju za pomoć kada imaju problema u međusobnoj interakciji sa svojim vršnjacima. Međutim, kada je riječ o njihovim dubljim, intimnijim problemima to ne spominju već u razgovoru sa svojim vršnjacima pokušavaju doći do rješenja“.*

Budući da ispitanica ima dugogodišnje radno iskustvo za sobom, nije joj bilo lako odabrati neki slučaj za primjer savjetodavnog rada.

*„Nije savjetovanje tako egzaktno da ga se može izmjeriti koliko je bilo uspješno ili nije u određenom trenutku. U nekim situacijama sam bila frustrirana, čak i nesretna s zaključivanjem određene situacije, međutim s odmakom od nekoliko godina kada bih opet došla u susret s tom osobom sam uvidjela da je ona ipak primijenila dane smjernice i savjete“.*

Navodi i primjere rada s djecom u sekundarnoj prevenciji kada joj se svaki oblik rada činio uzaludnim, no vremenom se pokazalo da se uloženi trud ipak isplatio. Uspjeh savjetodavnog procesa ispitanica vidi onda kada je osoba koju je savjetovana donijela zaključke koji su bitni za njeno pravilno funkcioniranje, dobru prilagodbu te daljnji odabir pozitivnih mehanizama za funkcioniranje.

Na pitanje o suradnji roditelja, ispitanica navodi slijedeće:

*„Često se događa da roditelji iniciraju savjetovanje samo onda kada djeca zapadnu u probleme odnosno kada se nađu pred zidom“.*

Primjerice, često se događalo da roditelji dolaze po savjet kada učenik ima veliki broj neopravdanih sati, dakle tek nakon što se problem manifestirao. U pravilu, oni su otvoreni za suradnju te za otvorenu i iskrenu komunikaciju kada se nađu pred zidom. U primjerima koje je imala iz svoje prakse navodi da je roditelje koji nisu suradni ili koji na prvi pogled izgledaju suradni, jako teško moguće privoljeti na suradnju. Navodi da je veliki broj problema u odrastanju adolescenata moguće riješiti ukoliko su roditelji partneri stručnim suradnicima. No, ukoliko roditelji nemaju kapaciteta za suradnju, problem se teško rješava. Nastavnici su

za razliku od njih otvoreniji za suradnju te se svakodnevno obraćaju ispitanici pri suočavanju s određenim poteškoćama. U ovim slučajevima je najčešće riječ o odgojnim i obrazovnim problemima, zatim o pristupu djetetu koje uči prema individualiziranom postupku, o narušenoj razrednoj dinamici ili o različitim edukativnim pitanjima.

Kada je riječ o cjeloživotnom obrazovanju, ispitanica navodi da svojim formalnim obrazovanjem nikako nije stekla dovoljno znanja za kompetentan i kvalitetan rad u struci.

*„Član sam državnog povjerenstva za stručne ispite te imam priliku upoznati kandidate koji se nakon završenog formalnog obrazovanja i stjecanja diplome moraju afirmirati kao profesionalci te pokazati na stručnom ispitu koliko su osposobljeni za rad. Nerijetko se neugodno iznenadim. Teoretski okvir mladi ljudi dobiju, no veliki broj njih nema uopće predodžbu što radi stručni suradnik pedagog. Teorija i praksa su na žalost, često u disbalansu“.*

Potencijalno rješenje ovakve situacije, ispitanica je osobno dijelom dobila dodatnim edukacijama, seminarima, kontaktima s kolegama te u prenošenju iskustava. Naglašava važnost razmjene iskustava s kolegama te navodi da se ovim neformalnim načinom mogu vidjeti i naučiti konkretna rješenja nekih problema. No, spominje da je jedan problem ovakvih oblika usavršavanja nedostatak sredstava za spomenute oblike edukacije.

*„Na žalost, veliki broj mladih ljudi zbog financijske situacije nema mogućnost odlaska na stručne skupove i pohađanja edukacija što opet predstavlja prepreku u profesionalnom i osobnom rastu“.*

Nadalje, spominje da dobar pedagog mora biti vješt komunikator te da je ovo ključna kompetenciju uspješnog savjetovatelja. Poželjno je da osoba bude empatična i asertivna u radu s ljudima, da bude dobar organizator te da zna rukovoditi kolektivom. Ispitanica navodi da se ovom vrstom posla ne može baviti osoba koja ne osjeća duboke emocije prema onome što radi te ona koja bez ljubavi radi ovaj posao.

*„Frustrira činjenica da se vi u jednom radnom danu ne možete posvetiti isključivo jednom segmentu posla već svakodnevno gasite gomilu malih požara. Uz sve to, morate se dodatno educirati, voditi brojnu dokumentaciju te dobro funkcionirati u kolektivu“.*

Na koncu, ispitanica je navela da je zanimaju rezultati koji će biti dobiveni ovim radom te da joj je drago što je ova tema pobudila zanimanje.

### *10.11. Usporedba rezultata*

Pri usporedbi rezultata nastojale su se pronaći sličnosti i razlike u dobivenim odgovorima kako bi se došlo do općih zaključaka koji potvrđuju, odnosno negiraju, navedeno u dosadašnjoj literaturi koja se tiče tematike ovog istraživanja.

Gotovo sve škole u kojima su vođeni intervjui imaju kvalitetan stručni kadar koji se, osim stručnih suradnika pedagoga, najčešće sastoji još i od nekoliko psihologa i/ili defektologa te knjižničara. U samo jednoj srednjoj školi stručna suradnica pedagoginja je ujedno i jedina pripadnica stručne službe. Unatoč navedenom, gotovo svi ispitanici i u osnovnim i u srednjim školama su suglasni da se ipak ne mogu posvetiti ulozi savjetovatelja onoliko koliko bi željeli, odnosno s obzirom na količinu drugih obveza u svom radnom danu. Navedeno potvrđuje mišljenje autora Mandić (1986) i Jurić i sur. (2001) koji smatraju da će dugoročno će biti narušena kvaliteta rasta i razvoja škole ukoliko se na navedena radna mjesta ne zaposli korektan broj kvalitetnih stručnjaka.

Kada je u pitanju shvaćanje uloge školskog pedagoga u funkciji savjetovatelja, gotovo svi ispitanici i u osnovnim i u srednjim školama na nju gledaju kao na neposredan rad koji se odvija učestalo i svakodnevno na tri razine, odnosno na razini prema učenicima, roditeljima te nastavnicima. Odgovori ispitanika osnovnih i srednjih škola na isto pitanje podrazumijevaju individualnu pomoć svakom učeniku te rješavanje sukoba među njima, vođenje računa o nastavnom procesu te povratnu informaciju nastavnicima u svrhu poboljšanja nastave te pozitivan i podržavajući odnos s roditeljima. Ovakvi rezultati su u skladu s navodima autora Vuković (2009) te Jurić i sur. (2001).

Ispitanici u osnovnoj školi i srednjoj školi dijele mišljenje da je djelovanje psihologa kao savjetovatelja izraženije kada su u pitanju dublji problemi psihičke naravi, odnosno ozbiljnije emocionalne ili kognitivne poteškoće za koje je nužno veći broj tretmana dok se pedagog bavi „lakšim“ odnosno brzoprolaznim poteškoćama. Samo jedan ispitanik navodi da je bitna razlika u tome što bi pedagozi ipak trebali biti usredotočeniji na nastavni proces odnosno na postizanje uspjeha učenika. Ovakve rezultate potvrđuje mišljenje autorice Pažin-Ilakovac (2015) koja navodi da kada se radi o psihološkom pristupu naglasak je na pružanje pomoći osobi, a u pedagoškom savjetovanju ono se identificira kao jedna od obrazovnih mogućnosti, odnosno naglasak je na odgojnom sredstvu. Pri ovome treba navesti da su dva ispitanika svoju ulogu uspoređivala s poslom defektologa jer u tim školama ne postoji radno mjesto stručnog suradnika psihologa, dok jedan ispitanik nije bio u mogućnosti dati odgovor na pitanje jer je ujedno i jedini pripadnik stručne službe u školi u kojoj radi. Ovo stanje u

školama se podudara s mišljenjem autorice Zrilić (2012) koja navodi da škole prvenstveno zapošljavaju stručne suradnike pedagoga u školama. U školama u kojima ne postoji radno mjesto stručnog suradnika psihologa, jasno je da se poslovi pedagoga rastežu do krajnjih granica te da u području djelovanja pate i jedan i drugi segment rada. Ovakav stav iznosi i Jurić i sur. (2011) te navodi da potonje ima za rezultat usporavanje kvalitetnog razvoja škole.

Jedan od zadataka ovog istraživanja je bio ispitati mišljenje stručnih suradnika pedagoga o svrsi te nekim specifičnostima savjetodavnog rada. Pitanje o svrsi savjetodavnog rada je pitanje koje je izazvalo duža promišljanja kod ispitanika i u osnovnim i u srednjim školama. Većina ispitanika jednih i drugih škola svrhu su direktno povezali sa savjetodavnim radom prema učenicima, iz čega se može zaključiti da su upravo učenici najučestaliji subjekti savjetodavnog procesa. Ispitanici u osnovnim školama smatraju da je svrha pomoći učeniku da shvati što je posrijedi kada dođe do problema odnosno uputiti ga na prihvatljivije obrasce ponašanja dajući mu konkretan savjet i direktno ga upućujući na pravi put. Ovakvi rezultati se podudaraju s karakteristikama pedagoškog savjetovanja učenika nižih razreda osnovnih škola gdje su direktivnost u savjetovanju, prevencija te umjereno posredno djelovanje u prvom planu (Jurić, 2004; Resman, 2000a). Ostali ispitanici u osnovnim školama kao svrhu savjetodavnog rada s nastavnicima i roditeljima ističu pružanje podrške te usmjeravanje na pravi put uz zajedničko pronalaženje rješenja. Ispitanici u srednjim školama su davali nešto drugačije odgovore na isto pitanje iako manji broj njih, također smatra da je svrha školskog savjetodavnog rada detekcija problema učenika te rješavanje konfliktnih situacija. Ipak, ovdje pedagozi naglašavaju savjetodavni rad u svrhu potpunog razvoja zdrave ličnosti učenika, zatim jačanje kompetencija za komunikaciju te na koncu, podizanje vlastitog samopouzdanja. Ovakav stav potvrđuju i zaključci autora Resman (2000a) i Mandić (1986) koji naglašavaju razvoj cjelovite ličnosti te osposobljavanje za život u društvu kao glavnu svrhu savjetodavnog rada. Nadalje, jedan ispitanik navodi da će uspješan savjetodavni rad s nastavnicima direktno utjecati na unaprjeđenje odgojno obrazovne prakse kod nastavnika što se podudara s mišljenjima brojnih autora (Jurić i sur., 2001; Ledić i sur., 2013) a također i na poticanje suradnje i komunikacije s roditeljima (Vuković, 1995).

U stručnoj literaturi vezanoj za savjetodavni rad faze savjetovanja se navode na različite načine, zavisi kojoj struji autori pripadaju. U ovom istraživanju krenulo se od pretpostavke da je pedagoški razgovor metoda školskog savjetovanja koju školski savjetnici najviše koriste. Rezultati ispitanika osnovnih i srednjih škola su potvrdili ovu metodu kao najčešće korištenu

što je u skladu s mišljenjima autora Jurić (2004) te Pažin-Ilakovac (2015). Ovi autori su mišljenja da se metoda pedagoškog razgovora primjenjuje u najvećoj mjeri te određuje njegovo pedagoško djelovanje.

Poteškoće s kojima se susreću učenici mogu biti različitog karaktera te polaziti od više uzroka. Prema mišljenjima ispitanika i u osnovnim i srednjim školama, poteškoće su u najvećoj mjeri vezane uz školske poteškoće, zatim za one u direktnoj vezi s domom i obiteljskim odnosima te poteškoće koje podrazumijevaju odnos prema sebi što potvrđuje stav autora Resman (2000a). Školske poteškoće s kojima se susreću učenici tj. one o kojima u najvećem broju slučaju razgovaraju sa školskim savjetnikom su problemi vezani za učenje te nastavni plan i program, manjak pažnje na satovima, kako poboljšati loše ocjene te nerazumijevanje predimenzioniranog gradiva. Zanimljivo je da ni jedan ispitanik ni u osnovnoj ni u srednjoj školi nije spomenuo probleme koji se tiču profesionalne orijentacije učenika. Moglo bi se zaključiti da učenike takvi problemi ne muče ili se oni ipak ne obraćaju školskim pedagogima kada je o potonjem riječ. Navedeno se podudara s mišljenjem Mandić (1986) koji navodi da je su počeci školskog savjetodavnog rada bili usmjereni na profesionalnu orijentaciju učenika, a danas je očigledan naglasak na drugim segmentima rada. Isto tako, ovakve dobivene rezultate treba uzeti s dozom opreza jer je nejasno koliki je točan broj učenika koji se dragovoljno obraća školskim savjetnicima. Prema istraživanju koje su proveli Javornik Krečić i sur. (2013), dobiveni rezultati pokazuju da se učenici osnovnih škola najčešće obraćaju školskim savjetnicima ukoliko imaju neki problem dok su učenici srednjih škola ujedno adolescenti koji najčešće pomoć traže kod vršnjaka, što se podudara s mišljenjem jednog ispitanika u srednjim školama.

Kao jedna od specifičnosti savjetodavnog rada, etika školskih pedagoga se pokazala nešto drugačijom nego li u slučaju etike psihoterapeuta. Naime, kada se radi o maloljetnim subjektima – učenicima, odstupanje od apsolutnog načela povjerljivosti je ipak dozvoljeno u većini slučajeva. Uspostava povjerenja s učenicima je nužna pretpostavka uspješnog savjetodavnog procesa, no ukoliko dijeljenje informacija s roditeljima i s nastavnicima može utjecati na pozitivno rješavanje određene poteškoće, gotovo svi pedagozi će odstupiti od ovog načela, što su i pokazali odgovori ispitanika. Pedagozi u ovim slučajevima moraju upozoriti nastavnike ili roditelje o osjetljivosti problema te ih podsjetiti na profesionalnost te aktivnu suradnju u svrhu pomoći djetetu. Svi ispitanici osim jednoga se slažu da je odstupanje od načela povjerljivosti opravdano ukoliko je u pitanju dobrobit te integritet djeteta,



zlostavljanje, nasilje ili kada dijete izrazito odbija savjet što mu dugoročno šteti. Ovakvi rezultati potkrepljuju stavove autora Corey (2004) i Resman (2000a).

Aktivna suradnja savjetodavnih djelatnika i nastavnika, svakodnevni timski rad te razumijevanje i pomoć roditeljima su važne pretpostavke kvalitetnog rasta i razvoja svake škole. U svom zajedničkom radu, stručni suradnici pedagozi i nastavnici trebaju njegovati međusobno povjerenje i jačati komunikaciju (Vuković, 2009). S ovim zaključcima se slažu svi ispitanici provedenog istraživanja u osnovnim i u srednjim školama. U dobivenim rezultatima je jasno da se nastavnici dosta često obraćaju pedagozima kada imaju određenih nedoumica koje se tiču nastavnog plana i procesa ili određenih poteškoća s učenicima što potvrđuje konzultativni oblik njihove suradnje u kojemu je naglasak stavljen na pomoći učiteljima u razvijanju uspješnijih oblika i načina rada s učenicima i roditeljima (Resman, 2000a).

Iz stručne literature može se podvući opći zaključak da suradnja roditelja s učiteljima implicira bolje razumijevanje odgojne uloge škole te upoznavanje s učiteljima u svrhu što cjelovitijeg razvoja djeteta što će na koncu rezultirati, uspješnim djetetom. No, pitanje je u kojoj su mjeri roditelji otvoreni prema međusobnoj suradnji. Ono što je zajedničko i u najvećoj mjeri izraženo u odgovoru ispitanika u osnovnim i u srednjim školama jest mišljenje da su roditelji danas dosta suradnički nastrojeni pri rješavanju problema, često su inicijatori savjetovanja te aktivno rade na rješavanju problema u suradnji sa školskim savjetnicima. Zanimljivo je da ovakvi rezultati nisu u skladu s rezultatima koje su proveli Kolak (2006) te Buljubašić-Kuzmanović i Kretić-Majer (2008). Također, istraživanje koje su proveli Lukaš i Gazibara (2010), pokazuje da je savjetovanje pri samom dnu svih oblika suradnje roditelja u školi, točnije njih 5,49% prvenstveno se odlučuje za suradnju ovim putem. U rezultatima ovih autora dolazi se do zaključka da je angažman roditelja u suradnji sa školom jako malen te da je suradnja s roditeljima ipak najslabija točka današnjeg školstva. Ovakav kontradiktorni zaključak može se potkrijepiti činjenicom da je u ovom istraživanju sudjelovao mali broj ispitanika te da su prvenstveno bilježeni odgovori školskih savjetnika. U svrhu što točnijih rezultata bilo bi korisno ispitati i mišljenja roditelja o istom problemu. Nadalje, iz većine odgovora ispitanika dolazi do izražaja važnost prevencije. Naime, u najvećem broju slučajeva roditelji se obraćaju školskim savjetnicima za savjet kada je do problema već došlo. Ovakav stav potvrđuju rezultati istraživanja provedenog od strane Lukaš i Gazibara (2010) koji navode da su roditelji najviše suradni kada im treba pomoć u rješavanju određenog problema,

i to njih 83,35%. Ni jedan ispitanik nije spomenuo da roditelji traže savjet u slučaju uspješnih i darovitih učenika, što je, također u skladu s rezultatima istog istraživanja. Ovdje bi trebala doći do izražaja uloga pedagoga kao nositelja novina i inovacija te bi oni trebali biti vodeći pri upoznavanju roditelja sa svojom savjetodavnom ulogom i pozitivnim aspektima koji proizlaze iz nje i prije nego što dođe do problema.

Pri procjeni rezultata mišljenja ispitanika na pitanje o važnosti cjeloživotnog obrazovanja stručnih suradnika, svi odgovori su u skladu s navedenim u literaturi, tj. ispitanici navode stalnu potrebu za cjeloživotnim usavršavanjem kao bitnu komponentu rada. Također, ispitanici iz osnovnih škola su bili pretežito pozitivni prema stupnju znanja s kojim su došli na radno mjesto te su izrazili mišljenje da su svojim fakultetskim obrazovanjem stekli dobar temelj za rad u profesiji. Ono što je nedostajalo tijekom studija, po njihovom mišljenju, je kvalitetan praktičan rad, a spomenuto je došlo do izražaja početkom rada u praksi. Za razliku od njih, gotovo svi ispitanici srednjih škola su suglasni da svojim fakultetskim obrazovanjem ipak nisu stekli dovoljno znanja za kvalitetan i kompetentan rad su struci. Manjak prakse svi ispitanici su nadoknađivali samoinicijativnim odlaskom na razne edukacije i seminare kojima su podebljali znanje o određenim područjima o kojima pri fakultetskom obrazovanju ili nije bilo riječi ili pak, nedovoljno. Ovakva mišljenja ispitanika s mišljenjima Jurić i sur. (2001) koji naglašavaju važnost međusobne suradnje te konstantnog usavršavanja stručnih suradnika kako bi njihov rad u struci bio kvalitetan i kompetentan. Ovakve zaključke potvrđuju i rezultati istraživanja provedenih od strane autorica Perišić i Čarija (2014). Iz dobivenih rezultata u tom istraživanju neminovno je da su se ispitanici dodatnim profesionalnim usavršavanjem osjećali kompetentnijim u savjetovanju te su postali svjesniji osobnih kvaliteta i kompetencija. Navode da su se dodatnim stručnim usavršavanjima poboljšale njihove vlastite komunikacijske vještine, prag tolerancije im je narastao kao i stupanj razumijevanja za druge.

Osim permanentnog profesionalnog usavršavanja, ispitanici su naveli glavne osobine, odnosno kompetencije koje čine kvalitetnog školskog pedagoga tj. savjetovatelja. Ispitanici iz osnovnih škola tako navode strpljenje, pozitivan stav, poštovanje, empatiju, izgrađivanje odnosa povjerenja, razvijene komunikacijske vještine, optimizam, emocionalnu inteligenciju, ljubav prema poslu, organiziranost, hrabrost te profesionalnost u poslu kao najvažnije osobine kvalitetnih savjetovatelja. Ispitanici srednjih škola su davali slične odgovore te osim navedenih spominju i socijalnu inteligenciju, toleranciju, vladanje odnosima, timski rad te

asertivnost kao ključne osobine vještih savjetovatelja. Ovako navedene osobine su slične spomenutim kod autora Janković (1997) i Relja (2005). Najviše sličnosti kod jednih i drugih ispitanika je bilo u navođenju empatije te razvijenih komunikacijskih vještina kao najvažnijih kompetencija. Ovakvo mišljenje je u skladu s mišljenjima Vuković (2009) i Zrilić (2012) koji naglašavaju važnost razvijanja ovih osobina ne samo kod pedagoga, već kod svih sudionika odgojno-obrazovnog procesa.

Jedan ispitanik je spomenuo i problem financiranja. Naime, treba uzeti u obzir da neki stručni suradnici ne mogu sudjelovati u svim oblicima usavršavanja koje bi htjeli pohađati upravo radi materijalnih sredstva, što im direktno predstavlja prepreku u profesionalnom, no i osobnom rastu. U nesigurnom ekonomskom svijetu u kojem danas živimo, ne bi bilo korektno nametnuti svakom stručnjaku obvezu da sudjeluju na svim oblicima stručnih usavršavanja, već da se vode u skladu sa svojim mogućnostima i osobnim afinitetima. Iz rezultata istraživanja o cjeloživotnom učenju koje su provele autorice Jukić i Ringel (2013) navodi se da je cjeloživotno obrazovanje jedan od ključnih prediktora ekonomskog prosperiteta neke zemlje, stoga bi se ozbiljnije trebalo promisliti o izdvajanju većih sredstava za cjeloživotno obrazovanje te za stručno osposobljavanje svih stručnih suradnika.

Svi ispitanici su suglasni da im je vlastita želja za edukacijom i usavršavanjem znanja pridonijela samopouzdanju i zadovoljstvu kako u osobnom, tako i na profesionalnom planu. Do ovog zaključka u svom istraživanju su došle i autorice Fajdetić i Šnidarić (2014) koje zaključuju da bez obzira na stečena znanja tijekom studija, svaki pedagog treba konstantno raditi na stjecanju i unaprjeđivanju specifičnih vještina i kompetencija, permanentno se usavršavati te pohađati, koliko je u mogućnosti, oblike stručnog usavršavanja radi osobnog napretka i zadovoljstva.

#### *10.12. Ograničenja i implikacije za buduća istraživanja*

Savjetodavni rad u osnovnim i srednjim školama je tema koja nije dovoljno proučavana u teorijskom smislu, a još i manje kada je riječ o njenoj praktičnoj primjeni u školskim klupama. Pretraživanjem dostupne literature te proučavanjem provedenih istraživanja u Hrvatskoj postalo je jasno da su znanstveni radovi koji se tiču školskog savjetodavnog rada rijetkost. Prema tome, ovo istraživanje je osmišljeno u svrhu novih perspektiva te daljnjih promišljanja na ovu temu, a poglavito u području savjetodavnog rada školskog pedagoga. Prema Bognar (2000), budući da kvalitativna istraživanja za svoj cilj imaju prikupljanje novih spoznaja te su često prvi korak pri istraživanju neke teme, ovo istraživanje treba promatrati na

takav način. Slijedeći korak pri što točnijoj obradi teme je zasigurno kvantitativno istraživanje. Jedan od ograničavajućih faktora u ovom istraživanju je mali broj ispitanika te bi se u buduća kvantitativna istraživanja radi što točnijih rezultata trebalo uključiti što veći broj ispitanika. S obzirom da su svi ispitanici dijelili isto mišljenje da su pitanja ovog strukturiranog intervjua obuhvatila najvažnija područja školskog savjetodavnog rada te nisu imali što za nadodati, ovaj protokol intervjua bi se mogao koristiti u slijedećim istraživanjima kvalitativnog tipa.

## 11. Zaključak

Savjetodavni rad svih stručnih suradnika, poglavito pedagoga, se često zanemaruje te se ne smatra dovoljno bitnim u područjima njihovog djelovanja, kao što je vidljivo iz mišljenja ispitanika ovog istraživanja. Polako, ali sigurno, danas ipak savjetodavna uloga školskih pedagoga dobiva sve više na važnosti te implicira njihovo posredstvo u rješavanju problema za koje oni sami nemaju odgovor. Da bi rezultirao uspjehom, stručnjak koji ga provodi mora posjedovati tj. razvijati impozantnu lepezu vlastitih kvaliteta i kompetencija koje će mu na najbolji mogući način pomoći u procesu savjetovanja. U školskom pedagoškom savjetovanju pedagog koristi pedagoški razgovor kao najčešću metodu, što potvrđuju rezultati ovog istraživanja.

Školski savjetodavni rad podrazumijeva kontinuiranu aktivnost na tri razine odgojno-obrazovnog djelovanja, odnosno prema učenicima, nastavnicima te roditeljima kako bi polučio pozitivan ishod. Način rada sa svakim od navedenih subjekata je poseban, a jedna od zajedničkih karakteristika je timski rad te njihova međusobna aktivna suradnja kao preduvjet uspješnog rezultata savjetovanja. Provedeno istraživanje je pokazalo da fakultetsko obrazovanje nije dovoljno da bi se osoba mogla nazvati kompetentnim stručnjakom, već da ono u najvećem broju slučajeva pruža dobru teorijsku podlogu koju je potrebno kombinirati s praktičnim aspektima rada. Za kvalitetan rad u školi svi ispitanici su naglasili važnost cjeloživotnog obrazovanja u vidu razmjene iskustava, pohađanja edukacija, stručnih seminara te skupova koji će, na koncu, rezultirati uspješnijim profesionalnim napretkom, ali i osobnim rastom.

## 12. Literatura

### Knjige:

1. Corey, G. (2004), *Teorija i praksa psihološkog savjetovanja i psihoterapije*. Jastrebarsko: Naklada Slap
2. Glasser, W. (2001), *Realitetna terapija u primjeni*. Zagreb: Alinea
3. Glasser, W. (2000), *Teorija izbora: nova psihologija osobne slobode*. Zagreb: Alinea
4. Hackney, H. L., Cormier, S. (2012), *Savjetovatelj – stručnjak: procesni vodič kroz pomaganje*. Jastrebarsko: Naklada Slap
5. Hechler, O. (2012), *Pedagoško savjetovanje: teorija i praksa odgojnog sredstva*. Zagreb: Erudita
6. Janković, J. (1997), *Savjetovanje: nedirektivni pristup*. Zagreb: Alinea
7. Janković, J. (2004), *Savjetovanje: psihodinamski pristup*. Zagreb: Etcetera
8. Jurić, V. (2004), *Metodika rada školskog pedagoga*. Zagreb: Školska knjiga
9. Ledić, J., Staničić, S., Turk, M. (2013), *Kompetencije školskih pedagoga*. Rijeka: Filozofski fakultet Sveučilišta u Rijeci
10. Ljubetić, M. (2014), *Od suradnje do partnerstva obitelji, odgojno-obrazovne ustanove i zajednice*. Zagreb: Element
11. Mandić, P. D. (1986), *Savjetodavni vaspitni rad: sa osnovama metodike vaspitnog rada*. Sarajevo: Svjetlost
12. Nelson-Jones, R. (2007), *Praktične vještine u psihološkom savjetovanju i pomaganju*. Jastrebarsko: Naklada Slap
13. Resman, M. (2000a), *Savjetodavni rad u vrtiću i školi*. Zagreb: Hrvatski pedagoško-književni zbor
14. Rosić, V., Zloković, J. (2003), *Modeli suradnje obitelji i škole*. Đakovo: Tempo d.o.o.
15. Staničić, S. (2006), *Menadžment u obrazovanju*. Rijeka: vlastita naklada

### Poglavlja u knjigama:

16. Petani, R. (2012), Savjetodavni rad pedagoga kao stručnog suradnika: neka načela Gestalt psihoterapijskog pristupa. U: Ljubetić, M., Mendeš, B. (ur.), *Prema kulturi (samo)vrjednovanja ustanove ranog i predškolskog odgoja – izazov za promjene: prilozi pedagogiji ranog i predškolskog odgoja: znanstvena monografija*. Split: Nomen Nostrum Mundić, 93-101

17. Resman, M. (2000b), Identitet školskog pedagoga i etika savjetodavnog rada. U: Vrgoč, H. (ur.), *Pedagozi – stručni suradnici u inovacijskom vrtiću i školi*. Zagreb: HPKZ, 63-71
18. Serra, E. (2000), Pomoć koju učenicima pružaju savjetodavne ustanove u Italiji. U: Vrgoč, H. (ur.), *Pedagozi – stručni suradnici u inovacijskom vrtiću i školi*. Zagreb: HPKZ, 72-74
19. Silov, M. (2000), Smisao, cilj i zadaci razvojne djelatnosti pedagoga – stručnih suradnika. U: Vrgoč, H. (ur.), *Pedagozi – stručni suradnici u inovacijskom vrtiću i školi*. Zagreb: HPKZ, 42-53
20. Wakounig, V. (2000), Savjetodavna pomoć djeci i mladima u Austriji. U: Vrgoč, H. (ur.), *Pedagozi – stručni suradnici u inovacijskom vrtiću i školi*. Zagreb: HPKZ, 75-82

### **Članci u časopisima i zbornicima:**

21. Bognar, L. (2000), Kvalitativni pristup istraživanju odgojno-obrazovnog procesa. *Zbornik Učiteljske akademije u Zagrebu*: 45-54
22. Buljubašić-Kuzmanović, V., Kretić Majer, J., (2008), Vrednovanje i samovrednovanje u funkciji istraživanja i unapređivanja kvalitete škole. *Pedagogijska istraživanja* 5 (2): 139-151
23. Fajdetić, M., Šnidarić, N. (2014), Kompetencije stručnog suradnika pedagoga u suvremenoj pedagoškoj praksi. *Napredak*, 155 (3): 237-260
24. Javornik Krečić, M., Kovše, S., Ploj Vrtič, M. (2013), The Role and Meaning of School Counseling when Dealing with Peer Violence. *Croatian Journal of Education*, 15(2): 521-541
25. Jukić, R., Ringel, J. (2013), Cjeloživotno učenje – put ka budućnosti. *Andragoški glasnik*, 17(1): 25-35
26. Kolak, A. (2006), Suradnja roditelja i škole. *Pedagogijska istraživanja*, 3 (2): 123-140
27. Lukaš, M., Gazibara, S. (2010), Modaliteti suradničkih odnosa školskog pedagoga i roditelja. *Život i škola*, 24(2): 210-229
28. Pažin-Ilakovac, R. (2015), Od savjetodavnoga rada do pedagoškog savjetovanja u školi. *Magistra Iadertina*, 10(1): 49-63
29. Relja, J. (2005), Interpersonalna komunikacija kao osnova pedagoškog vođenja u savjetodavnom radu s obiteljima. *Napredak*, 146 (3): 389-396
30. Relja, J. (2010), Odgojni rad stručnog suradnika pedagoga u učenicima. *Napredak*, 151 (2): 254-267
31. Skočić Mihić i sur. (2013), Odgojitelji predškolske djece i savjetodavni rad s roditeljima. *Napredak*, 156 (4): 385-400

32. Staničić, S. (1999), Upravljanje, rukovođenje i interni razvoj u hrvatskom školstvu. *Napredak*, 140 (1): 45-59
33. Staničić, S. (2005), Uloga i kompetencije školskih pedagoga. *Pedagogijska istraživanja*, 2 (1): 35-47
34. Šnidarić, N. (2009), Školski pedagog i funkcija pedagoškog vođenja škole. *Napredak*, 150 (2): 190-208
35. Vuković, N. (1995), Savjetodavni rad pedagoga s roditeljima. *Napredak*, 136 (4): 464-468
36. Vuković, N. (2006), Uloga školskog pedagoga u provedbi HNOS-a. *Napredak*, 147 (3): 366-377
37. Vuković, N. (2009), Unaprjeđivanje kvalitete rada školskog pedagoga. *Napredak*, 150 (2): 209-223
38. Vuković, N. (2011), Izazovi školskom pedagogu. *Napredak*, 152 (3-4): 551-568
39. Zrilić, S. (2012), Uloga pedagoga u integriranom odgoju i obrazovanju. *Magistra Iadertina*, 7(7): 89-100

#### **Internet izvori:**

40. Arbeitsvereinigung der Sozialhilfe Karntens. Dostupno na <http://www.avsozial.at/> (URL1, posjećeno 04.04.2017)
41. Comprehensive School Counseling: A guide to Comprehensive School Counselling Program Development. Dostupno na: <http://www.sde.ct.gov/sde/lib/sde/PDF/DEPS/Special/counseling.pdf> (URL4, posjećeno 05.04.2017.)
42. Jurić i sur. (2001), *Koncepcija razvojne pedagoške djelatnosti stručnih suradnika (prijedlog)*, Zagreb: Prosvjetno vijeće Ministarstva prosvjete i športa. Dostupno na: [http://www.azoo.hr/images/AZOO/Ravnatelji/RM/Koncepcija\\_razvojne\\_pedagoske\\_djelatnosti\\_strucnih\\_suradnika.pdf](http://www.azoo.hr/images/AZOO/Ravnatelji/RM/Koncepcija_razvojne_pedagoske_djelatnosti_strucnih_suradnika.pdf) (preuzeto 15.03.2017.)
43. Perišić, K., Čarija, M. (2014), Profesionalni razvoj pomagača – od početnika do kompetentnog savjetovatelja. *Savjetovanje – priručnik za pomagačke stručnjake*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć. Dostupno na: [http://www.savjetovatelj.com/wp-content/uploads/2014/04/SAVJETOVANJE\\_Prirucnik\\_w.pdf](http://www.savjetovatelj.com/wp-content/uploads/2014/04/SAVJETOVANJE_Prirucnik_w.pdf) (preuzeto 20.03.2017.)
44. The Role of the School Counselor: American school counselor association. Dostupno na <https://www.schoolcounselor.org/asca/media/asca/home/RoleStatement.pdf> (URL2, posjećeno 05.04.2017.)



45. What Does a School Counselor Do? Dostupno na:

<http://www.schooltube.com/video/1cf0dca9c9d9ab2b6a95/What-Does-a-School-Counselor-Do> (URL3, posjećeno 05.04.2017.)

## **13. Prilozi**

### **Prilog 1. Protokol intervjua**

1. Opća skupina pitanja (spol, radni staž, profesionalna pozadina, tko je još pripadnik stručne službe u toj školi)

#### **Uloga školskog pedagoga kao savjetovatelja**

2. Što Vas je motiviralo da pristupite profesiji pedagoga?
3. Smatrate li da je uloga školskog pedagoga kao savjetovatelja pomalo gurnuta u drugi plan s obzirom na druge obveze s kojima se pedagog u jednom radnom danu susreće?
4. Što podrazumijeva savjetodavni rad pedagoga u Vašoj školi?
5. Koja je razlika u radu školskog pedagoga kao savjetovatelja od primjerice rada školskog psihologa?

#### **Svrha i neke specifičnosti školskog savjetovanja**

6. Koja je svrha savjetodavnog rada pedagoga?
7. S kojim se najčešće poteškoćama susreću učenici škole u kojoj radite?
8. Kako uspostavljate ugodnu atmosferu te odnos povjerenja pri savjetovanju?
9. Imajući na umu da je povjerljivost jedno od načela etičnosti rada, smatrate li da se nekada mora odstupiti od njega, odnosno u kojim situacijama je to po Vama opravdano?
10. Koje su najčešće poteškoće koje se javljaju pri savjetodavnom radu s učenicima?
11. Možete li izdvojiti jedan konkretan primjer kada je savjetovanje polučilo pozitivan ishod i jedan primjer kada niste bili zadovoljni krajnjim rezultatom?
12. Po Vama, kada se može reći da je savjetodavni proces bio uspješan?

#### **Suradnja**

13. Koliko često surađujete s ostalim članovima stručne službe pri savjetodavnom radu?
14. Smatrate li da je timski rad svih članova stručne službe jedan od uvjeta za što kvalitetniji ishod savjetovanja?
15. Imate li iskustva u savjetodavnom radu s roditeljima?
16. Kada je riječ o uključivanju roditelja u savjetovanje, koliko su oni otvoreni prema ovom procesu tj. jesu li uopće zainteresirani za savjetovanje?

17. Koliko su često roditelji inicijatori savjetovanja?
18. Kako biste pristupili roditelju koji uporno odbija savjetovanje?
19. Osim rada s djecom i roditeljima, obraćaju li Vam se kolege kada trebaju stručni savjet?  
Ako jesu, možete li navesti neki primjer?

### **Cjeloživotno obrazovanje stručnih suradnika**

20. Smatrate li da ste formalnim obrazovanjem usvojili dovoljno znanja i vještina da biste svoju ulogu pedagoga uspješno obavljali?
21. Koliko često sudjelujete na nekim oblicima neformalnog obrazovanja kao što su edukacije ili seminari?
22. Koliko Vam je ovaj oblik neformalnog obrazovanja pomogao u savjetodavnom radu?
23. Osim stalnog usavršavanja i rada na sebi, koje još osobne kompetencije, tj. kvalitete mora posjedovati školski pedagog odnosno savjetovatelj da bi bio uspješan u svojoj profesiji?
24. Smatrate li da je još uvijek prisutna osuda društva kod osoba koje se odluče na savjetovanje?
25. Na koncu, što po Vama čini uspješnog pedagoga?
  
26. Želite li još nešto nadodati?

## 14. Sažetak

### Savjetodavni rad pedagoga u osnovnim i srednjim školama

Danas više no ikad, stručna savjetodavna služba svake škole suočena je s brojnim izazovima postavljenima pred nju te predstavlja njen neizostavan dio. Područje djelovanje školskih suradnika pedagoga je danas prvenstveno izraženo kroz njihov utjecaj na formiranje karaktera učenika te na njihovu inovacijsku i lidersku ulogu pokretača škole, što za svrhu ima unaprjeđenje odgojno-obrazovnog procesa. Osim ovoga, savjetodavni rad školskih pedagoga je s vremenom postao njihovo sve priznatije i neophodnije područje djelovanja. On podrazumijeva kontinuirani neposredan rad s učenicima, nastavnicima i roditeljima te se svaki stručni suradnik pedagog susreće s nekim od ovih oblika rada gotovo svakodnevno. Za kvalitetno obavljanje školskog savjetodavnog rada nije dovoljno primjenjivati samo znanje stečeno fakultetskom naobrazbom. Nova saznanja i kompetencije savjesni savjetovatelji trebaju nadograđivati dodatnim edukacijama i usavršavanjima, pri tome imajući na umu važnost cjeloživotnog obrazovanja. U Hrvatskoj nema dovoljno istraživanja koja se bave temom savjetodavnog rada u osnovnim i srednjim školama te ovo istraživanje predstavlja važan korak u svrhu unaprjeđenja pedagoške teorije i prakse. Glavni cilj ovog istraživanja je bio pojasniti što podrazumijeva uloga školskog pedagoga kao savjetovatelja prema mišljenju stručnih suradnika pedagoga u pet osnovnih i pet srednjih škola, identificirati svrhu te neke od specifičnosti savjetodavnog rada stručnih suradnika pedagoga u osnovnim i u srednjim školama, utvrditi značaj suradnje među stručnim suradnicima i roditeljima u svrhu uspješnog savjetovanja te naglasiti važnost cjeloživotnog obrazovanja stručnih suradnika. Nalazi su pokazali da ispitanici svakodnevno obavljaju neposredan savjetodavni rad s učenicima, nastavnicima i roditeljima te da smatraju da je svrha ovakvog oblika rada pružanje podrške roditeljima i učiteljima, posredstvo pri rješavanju konflikata te usmjeravanje na pravi put svakog učenika uz potpuni razvoj njegove ličnosti. Usporedbom rezultata istraživanje je pokazalo da je suradnja te timski rad stručnih suradnika pedagoga s roditeljima i učiteljima jedan od temeljnih uvjeta za što uspješnije rezultate savjetovanja. Nadalje, istaknuta je važnost koju svi ispitanici u ovom istraživanju pridaju cjeloživotnom obrazovanju u svrhu svog profesionalnog te osobnog razvoja.

**Ključne riječi:** savjetodavni rad, stručni suradnik, pedagog, škola, cjeloživotno obrazovanje

## 15. Summary

### School Counseling in Primary and Secondary Schools

Today more than ever, the School Counselor Association is faced with many challenges, which highlights its indispensable nature. Serving as innovators, school counselors have a significant influence on character formation among students, as well as on improving the educational process. In addition to this, counseling has in time become the most recognizable and necessary field of action within school systems. It implies continuous direct work with the students, teachers, and parents on a daily basis. It is not enough to only apply the knowledge gained through university education for a good quality of school counseling. Rather, new insights and competencies should be upgraded by conscientious counselors to additional education and training, bearing in mind the importance of lifelong learning. Currently, there is not enough research being done in the field of counseling within primary and secondary schools in Croatia. This research represents an important step in improving pedagogical theory and practice. The main purpose of this research was to determine the implications of school counseling (according to the opinion of pedagogues in five primary and secondary schools), to identify the purpose and some of the specificity of school counseling in elementary and secondary schools, to determine the importance of cooperation between school professional associates and parents for the purpose of successful consultation, and to emphasize the importance of lifelong education of professional associates. It has been noted that the research participants practice direct counseling work with students, teachers and parents. Furthermore, the participants fully understand that the purpose of this form of work is to provide parents and teachers support, mediate conflict resolution, and guide each pupil with the full development of his personality. The results comparison research has shown that cooperation and team work of pedagogues with parents and teachers is one of the most fundamental conditions for more successful results of counseling. Furthermore, this research has allowed its participants to enhance their personal and professional development through a lifelong learning.

**Key words:** counseling, advising, school, pedagogue, school counselor, lifelong learning