

REZIME PROGRAMA OBUKE

Naziv programa obuke

"Program obuke za savjetovanje putem telefona"

Autor, odnosno koautori programa obuke

NVO Roditelji, Podgorica

Realizator/i programa obuke

Lepa Žunjić, Milica Pušonjić

Ciljevi programa obuke

Cilj programa obuke je usmjeren na upoznavanje stručnih radnika sa vještinama telefonskog savjetovanja i razvijanje opštih i stručnih kompetencija nephodnih za porodično savjetovanje i savjetovanje putem telefona.

Specifični ciljevi:

- Savjetovanje - upoznavanje sa istorijatom, osnovnim dimenzijama savjetovanja i njegovim ciljevima
- Upoznavanje sa vrstama savjetovanja i specifičnostima razvojnog savjetovanja.
- Upoznavanje sa specifičnostima savjetovanja u kriznim situacijama
- Upoznavanje sa vještinama komunikacije
- Upoznavanje sa savjetovanjem putem telefona, njegovim specifičnostima i vrstama
- Upoznavanje sa smjernicama savjetodavnog razgovora putem telefona.
- Upoznavanje sa kategorijama poziva
- Upoznavanje sa organizacijom rada i rada i obavezama angažovanih u telefonskom savjetovanju

Sadržaj programa obuke

Program obuke zasniva se na iskustvenom učenju i participativnim i interaktivnim metodama rada. Polaznici se, nakon kratkih edukativnih blokova, stavljaju u situaciju da neposredno učestvuju u različitim aktivnostima, sa ciljem da usvoje potrebna znanja i vještine neophodne za telefonsko savjetovanje i porodično savjetovanje uopšte.

Program obuke se realizuje u formi dvodnevno seminara, sa ukupno 16 sati rada, za maksimalan broj učesnika do 20 osoba.

Podijeljen je na 8 metodskih cjelina (modula) od kojih svaka ima svoj cilj, obuhvata različite tematske sadržaje, koje polaznici usvajaju kroz edukativne radionice, zasnovane na grupnom radu ili radu u parovima. Izazovi situacija sa kojima se suočavaju zahtijevaju od polaznika uzajamnu saradnju i razmjenu, visok stepen angažovanja, sticanje novih znanja i vještina, ali i refleksiju i redefinisavanje sopstvenog iskustva.

Na početku programa obuke planirana je uvodna radionica i ulazni test, dok je na kraju predviđena evaluacija zadovoljstva polaznika različitim aspektima obuke, i završni test usvojenih znanja. Takođe, interno praćenje i vrednovanje kvaliteta obuke vršiće realizatori programa, u toku same obuke, uz pomoć tabele za opservaciju. Za sve tematske jedinice koje su obuhvaćene programom obuke, pripremljeni su materijali za učesnike. Takođe, polaznici će dobiti i izvode iz prezentacija u formi handouts-a, kao i štampane izvode iz literature.

Osam modula obrađuju se po zasebnim sesijama:

1. Modul - Savjetovanje – istorijat, osnovne dimenzije savjetovanja, ciljevi savjetovanja
2. Modul - Vrste savjetovanja i specifičnosti razvojnog savjetovanja
3. Modul - Savjetovanje u kriznim situacijama
4. Modul - Vještine komunikacije
5. Modul - Specifičnosti i uslovi savjetovanja putem telefona
6. Modul - Struktura savjetodavnog razgovora
7. Modul - Kategorije poziva
8. Modul - Organizacija rada i obaveze angažovanih u telefonskom savjetovanju

Kompetencije koje će program obuke razvijati

Opšte: Usvajanje osnovnih principa savjetovanja putem telefona.

Specifične:

- Razvijanje vještina savjetovanja uz poštovanje principa kompetentnog roditeljstva
- Sticanje i razvijanje tehnika savjetovanja u kriznim situacijama (razvod braka, gubitak, životne krize)
- Primjena principa aktivnog slušanja (parafraziranje, reflektovanje, sažimanje, konfrontiranje)
- Sticanje vještina za identifikovanje i procjenu problema tokom telefonskog savjetovanja i pružanje potrebne podrške pozivaocima
- Sticanje vještina vođenja savjetodavnog razgovora putem telefona poštujući strukturu (faze razgovora)

Ciljna grupa stručnjaka kojima je obuka namijenjena

Ciljnu grupu ovog programa čine stručni radnici, kao i sve osobe koje imaju završene akademske studije nekog od humanističkih fakulteta (psihologija, pedagogija, socijalni rad) i koji rade u okviru usluga socijalne zaštite.

Oblast na koju se program obuke odnosi

Program se odnosi na oblast savjetovanja roditelja putem telefona.

Uslovi za uključivanje stručnjaka u obuku

Pravo na pohađanje obuke imaju stručni radnici kao i sve osobe koje imaju završene akademske studije nekog od humanističkih fakulteta (psihologija, pedagogija, socijalni rad) i koji rade u okviru usluga socijalne zaštite.

Krajnji korisnici

Roditelji.

Broj učesnika u grupi

Maksimalni broj učesnika na obuci je do 20 osoba.

Dužina trajanja programa obuke

Planirano vrijeme realizacije predloženog programa obuke je 16 sati, što podrazumijeva realizaciju sadržaja tokom dva radna dana, sa po 8 sati.