

**REZIME PROGRAMA OBUKE**

<b>Naziv programa obuke</b>
„Inicijalni trening za telefonsko savjetovanje“
<b>Autor, odnosno koautor programa obuke</b>
Childrens Services Management Group, GB <b>Autorska prava :</b> Ustupljeno pravo korišćenja NADEL-u Srbija, Centar za zaštitu odojčadi, dece i omladine, Beograd Po dozvoli Centra za zaštitu odojčadi, dece i omladine, Beograd, JU Dječji dom „Mladost“ Bijela ostvaruje pravo na adaptaciju i korišćenje programa.
<b>Realizator programa obuke</b>
Nosilac licence: JU Dječji dom „Mladost“ Bijela Treneri na obuci: Sanela Josipović- psiholog, Sofija Romović- dipl.spec.pedagog, Sandra Novaković- psiholog, Ivan Ljesar-defektolog
<b>Kontakt osoba (telefon i e-mail)</b>
Marela Savić, direktorica +382 31 672- 040: +382 69 357-089 <a href="mailto:dom.bijela@gmail.com">dom.bijela@gmail.com</a>
<b>Ciljevi i zadaci programa obuke i oblast socijalne i dječje zaštite na koju se odnose</b>
Opšti cilj programa obuke je da obezbijedi okolnosti i strukturisano učenje edukantima, čime bi se omogućilo da razviju vještine (kompetencije) za savjetovanje djece i mladih u skladu sa tzv. bazičnim modelom savjetovanja u čijoj je osnovi nedirektivno savjetovanje, a u cilju očuvanja mentalnog zdravlja djece, kao i njihove zaštite od svih vidova nasilja. Poznavanje osnovnih tema mentalnog zdravlja, njegovog očuvanja i prevencije, razvojnih fenomena djece i mladih, situacija zlostavljanja i zanemarivanja i procjene rizika od istog. Uči se razumijevanje funkcionisanja sistema i procedura u domenu zaštite djece i kako se to sve ostvaruje kroz timski rad.  Specifični ciljevi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Razumijevanje sopstvenih stavova, predrasuda, uvjerenja i eliminacija direktne i indirektno diskriminacije, usvajanje jedankih mogućnosti za svu djecu.</li> <li>• Sticanje vještina za rad sa svim kategorijama djece i svim vrstama poziva na različite teme.</li> <li>• Ovladavanje procjenom rizika za zlostavljanu i zanemarenu djecu.</li> <li>• Ovladavanje elementarnim znanjima o dječjem razvoju i razvojnim zadacima sa posebnim akcentom na prevenciju i očuvanje mentalnog zdravlja i načine na koje djeca ispoljavaju svoje teškoće.</li> <li>• Razvija se razumijevanje Konvencije o pravima djeteta i važeće zakonske regulative o zaštiti djece od svih vidova nasilja</li> <li>• Sticanje vještina za saradnju sa drugim organizacijama i službama i promociju usluge telefonskog savjetovanja za djecu i mlade, kao lako dostupnog kvalitetnog servisa za pomoć i podršku.</li> </ul> <p>Program se odnosi na oblast savjetodavno-terapijskih i socijalno-edukativnih usluga, tj. pružanje usluge telefonskog savjetovanja djeci i mladima, djelimično i odraslim osobama koje su zabrinute za djecu.</p>
<b>Sadržaj programa obuke</b>
Sadržaj programa obuke odnosi se na savladavanje bazičnog modela savjetovanja i osnovnih savjetodavnih vještina koje se zasnivaju na principu nedirektivnog savjetovanja. Obradene su pojedinačne teme; razvijanje razgovora (početak, središnji dio razgovora i završetak razgovora), istraživanje opcija, aktivno slušanje i empatija, razgovori o osjećanjima, jaka osjećanja i trauma, zaštita djece, davanje savjeta i informacija i saradnja sa drugima, vođenje administracije i teme – suicid, samopovređivanje, porodično i vršnjačko zlostavljanje, digitalno nasilje, zanemarivanje, gubitak i proces tugovanja, predrasude. Naglašava se uvažavanje uticaja razvojne faze u kojoj se dijete/mlada osoba nalaze na savjetovanje, ističe se princip povjerljivosti i značaj supervizije. Pri koncipiranju programa obuke redosled tema osmišljen je tako da se nadovezuju jedna na drugu obuhvatajući kompletan proces razvoja osnovnih savjetodavnih vještina. Polaznici obuke će se upoznavati sa

osnovama savjetovanja kroz teorijski i praktični dio. U osnovi je pristup nedirektivnog savjetovanja i provjereni teorijski pristupi koji se odnose na komunikacijske vještine, kao i poznavanje psiholoških teorija koje proučavaju dječji razvoj.

Sadržaj programa je usaglašen i sa postojećim zakonskim regulativama koje se odnose na prava i zaštitu djece od, zanemarivanja, zlostavljanja i svih vidova zlostrovanja. Program obuke usmjeren je na sticanje znanja i vještina stručnih radnika i stručnih saradnika u sistemu socijalne zaštite za pružanje usluge SOS telefon za djecu i mlade. Sadržaj je usaglašen sa pozitivnim iskustvima dobrih praksi i sa istoimenim obukama; „Inicijalni trening za telefonske savetnike“ NADEL, Srbija i “Child Line UK“, kao autorskim izvorom.

Program obuke ima jasnu strukturu i korake koji olakšavaju usvajanje tzv. bazičnog modela savjetovanja Tehnike koje se uvježbavaju su usaglašavanje i prihvatanje poziva, reflektovanje osjećanja, istraživanje konteksta, sumiranja, istraživanja opcija, formulisanja plana akcije i završetka razgovora. Polaznici se upoznaju i sa vrstama poziva koji se javljaju i kako razgovarati u situacijama kada su ti pozivi testirajući ili su to pozivi odraslih zabrinutih za djecu.

Praktični dio obuke se odnosi na razvijanje i razumijevanje savjetodavnih vještina kroz uvježbavanje bazičnog modela savjetovanja. Bazični model savjetovanja se uvježbava po fazama, na konkretnim primjerima, kroz role play/igranje uloga, korišćenje regresivne tehnike (vođena fantazija), razradom scenarija u malim grupama i mogućim odgovorima na pretpostavljene teme razgovora. Posebna pažnja se posvećuje osjećanjima vezanim za sadržaj. Predviđena je razmjena iskustava u malim grupama i velikoj grupi. Akcenat na samorefleksivnosti.

Praktični dio obuke obuhvata i opservaciju rada na liniji i praksu u smjenama na telefonskoj liniji, uz kontrolu od strane supervizora i iskusnijih savjetnika, u ukupnom trajanju od 75 sati.

Ovo je probni period kada polaznici treba da pokažu osnovni nivo kompetencija za rad na savjetodavnoj telefonskoj liniji za djecu i mlade, prije nego što počnu samostalnu praksu.

Procjena stečenih vještina je predviđena tokom cijele obuke, a konačna procjena na kraju praktičnog dijela obuke. Neophodno je naglasiti da polaznici tokom cijele obuke vode Dnevnik koji im omogućava spoznaju napredovanja kroz samoevaluaciju, i mogućnost da donesu na kraju konačnu odluku da li je telefonsko savjetovanje za njih ili nije. Konačna procjena je dvosmjerni proces u kome učestvuju trener i polaznik. Trening program uključuje različite forme koje treneri/procjenjivači koriste prilikom procjene učesnika kursa. Važno je napomenuti da polaznici obuke na samom početku kursa dobijaju kopiju Priručnika za učesnike koji sadrži osnovne informacije, tekst i vježbanja potrebna u toku obuke.

Sadržaj programa/nazivi radionica:

1. radionica „Početak“
  2. radionica „Početak poziva“  
Opservacija rada savjetnika, 1, 30 h na Dječjoj liniji
  3. radionica „Razgovori o osjećanjima“
  4. radionica „Razvijanje razgovora“
  5. radionica „Istraživanje opcija“  
Procjena na sredini kursa
  6. radionica Zaštita djece  
Vježba u smjeni od 3h, preuzimanje poziva po uputstvima i pod vođstvom iskusnog savjetnika
  7. radionica Rad sa jakim osjećanjima
  8. radionica Izlaženje na kraj sa traumatskim pozivima  
Praksa u smjeni, 2 do 3 sata u sobi savjetnika, preuzimanje poziva po uputstvima i pod vođstvom iskusnog savjetnika.
  9. radionica Davanje informacija i savjeta
  10. radionica Saradnja sa drugima  
Finalna procjena
- Ishod finalne procjene može biti: prijem uz podršku, prijem uz podršku i dalju procjenu, izostajanje prijema
11. radionica Administracija
  12. radionica Praktične teme

#### **Kompetencije koje će program obuke razvijati**

**Kompetencije koje program razvija:** kompetentnost i vještine savjetovanja i komunikacije sa djecom, mladima i odraslima, identifikovanje i procjena rizika u kome se dijete ili mlada osoba nalazi; razumijevanje za veliki broj tema sa kojima se djeca i mladi ljudi mogu susresti; sposobnost za primanje fdbeka u vezi svih aspekata svog rada; sposobnost da mogu da naprave tačan zapis koji se odnosi na vođeni razgovor. Zatim poznavanje i razvijanje vještine primjene obavezujućih dokumenata koja se odnose na sistem socijalne zaštite i djecu i mlade, znanja i vještine u prepoznavanju i zaštiti djece i mladih od zanemarivanja, zlostavljanja, zlostrovanja, trgovine i eksploatacije, vještine identifikacije i prepoznavanja fenomena marginalizacije i

razvijanje i unapređenje mehanizama za smanjenje ugroženosti, socijalne isključenosti i siromaštva, vještine za rad u timu i razvoj i unapređenje timskog rada, poznavanje i primjena procedure interne i eksterne evaluacije, supervizije

**Ciljna grupa profesionalaca kojima je obuka namijenjena**

Stručni radnici i stručni saradnici iz sistema socijalne zaštite, kao i iz srodnih sistema i nevladinog sektora.

**Uslovi za uključivanje profesionalaca u obuku**

Program obuke mogu da pohađaju kandidati koji zadovoljavaju kriterijum po stručnoj spremi i vrsti obrazovanja (VSS- humanističke nauke), uz obavezni ulazni intervju i motivaciono pismo.

**Krajnji korisnici**

Krajnji korisnici programa obuke su djeca i mladi sa cjelokupne teritorije Crne Gore, bez obzira odakle pozivaju (fiksna ili mobilna telefonija), kao i odrasli zabrinuti za djecu

**Broj učesnika u grupi (min/max)**

Optimalni broj učesnika na obuci je do 18 osoba.  
Minimalni broj 12 osoba.

**Dužina trajanja programa obuke**

Programska agenda treninga koncipirana je kao petodnevna obuka (sa 10 radionica uz dodatne aktivnosti nakon druge, šeste i osme sesije), što je ukupno 40 sati teorijske obuke, kao i 75 sati praktične obuke na SOS telefonu uz stručnu podršku (superviziju), prije početka samostalnog rada na telefonu. Poželjno je da se između određenih sesija (3-4) radionice pravi pauza, tako da teorijska obuka može biti koncipirana iz dva-tri dijela u periodu od 30 dana radi konsolidacije znanja kroz proces obuke. Ukupno trajanje je 115 sati koji se izvode u periodu od 3-6 mjeseci.