

VRJEDNOVANJE I SAMOVRJEDNOVANJE
RADA S OVISNICIMA

Siniša Brlas

kako znati kamo idemo

Zavod za javno zdravstvo „Sveti Rok“
Virovitičko-podravske županije



Siniša Brlas

kako znati kamo idemo

VRJEDNOVANJE I SAMOVRJEDNOVANJE
RADA S OVISNICIMA

Virovitica, 2010.

kako znati kamo idemo

VRJEDNOVANJE
I SAMOVRJEDNOVANJE
RADA S OVISNICIMA

Autor

Siniša Brlas, prof.

Nakladnik

Zavod za javno zdravstvo „Sveti Rok“

Virovitičko-podravske županije

Lektorica

Marija Karácsonyi, prof.

Tisak

Grafiti Becker, Virovitica

Naklada

300 primjeraka

Virovitica, 2010.

CIP zapis dostupan u
računalnom katalogu
Nacionalne i sveučilišne
knjižnice u Zagrebu
pod brojem 732636

ISBN 978-953-55137-7-3

Sadržaj

Što je vrjednovanje i samovrjednovanje rada	4
Razlika između vrjednovanja i samovrjednovanja rada	5
Zašto je važno provoditi vrjednovanje i samovrjednovanje rada	8
Kako provoditi vrjednovanje i samovrjednovanje rada; prijedlog i opis instrumenata vrjednovanja i samovrjednovanja rada	9
Posebni oblici (samo)vrjednovanja rada s ovisničkom populacijom	20
Što činiti s pokazateljima o vrjednovanju i samovrjednovanju rada	25
Postavljanje ciljeva u radu i planiranje i programiranje rada - zašto je nužno u radu s ovisnicima	26
Što mogu biti ciljevi u radu s ovisnicima	27
Kako znamo približavamo li se cilju	29
Što učiniti kada se ne približavamo cilju	30
Zaključak	31

Što je vrjednovanje i samovrjednovanje rada

U gotovo svakoj aktivnosti koju u životu svjesno poduzimamo postavljamo samima sebi pitanja o tome vode li nas naši postupci do željenog cilja - jesu li svrhoviti. Nitko ne želi gubiti vrijeme i energiju ustrajući na ponašanjima koja su nesvrhovita. Dakle, bez obzira činimo li to svjesno i s namjerom ili ne, tijekom rada neprestano „provjeravamo“ koliko nas to što činimo vodi k cilju koji smo prije postavili sami sebi ili su nam ga postavili drugi. Što takvom provjerom zapravo činimo? Tako samovrjednujemo svoj rad. Sami sebi dajemo povratnu informaciju o vlastitim postupcima i njihovim rezultatima.

Povratnu informaciju o radu ne moramo međutim dobiti samo od sebe samih; naš rad može vrjednovati i netko drugi koji ili dobro poznaje i prati naš rad ili je dijelom onoga što radimo (uključen je posredno ili neposredno u aktivnosti koje izvodimo, kao što je to na primjer slučaj s ovisnicima koji su kao klijenti (pacijenti) dijelom našega rada). Cjelovitu sliku o tomu što i kako radimo možemo

dobiti jedino ako prikupljamo podatke o napredovanju i od sebe samih, ali i od onih koji u okruženju prate naš rad ili u njemu sudjeluju.

Samovrjednovanje i vrjednovanje dijelovi su dakle jedinstvenog sustava vrjednovanja ili evaluacije rada, što je posebno važno ako je taj rad u stručnom smislu slojevit i multidisciplinaran, a time i kompleksan. Što je složenija struktura postupaka koje poduzimamo, ishodi su neizvjesniji i višeznačniji i teže je procijeniti približavamo li se postavljenim ciljevima. Rad s ovisničkom populacijom zasigurno je takav oblik rada. Stoga je posebno važno kontinuirano provjeravati uspješnost u poduzetim postupcima. Onaj tko svoje postupke vrjednuje samo i jedino prema konačnom ishodu, a ne vrjednuje i pojedine faze rada koji vodi k cilju, izlaže se velikoj opasnosti pripisati (pogotovo pozitivne) ishode vlastitim postupcima. Osim što to nije ispravno, jer ne možemo znati jesu li ishodi takvi upravo zbog naših postupaka ili su interferirale i o nama neovisne varijable, opasno je jer na taj način propuštamo uvidjeti propuste u radu i izlažemo se riziku ponoviti ih, ovoga puta možda s negativnim posljedicama. Kako ćemo znati jesmo li i gdje smo pogriješili ako sličnim postupcima u dvije različite situacije dobijemo potpuno oprečne rezultate? Pripisati ih interindividualnim razlikama može

biti samo djelomično točno, ali je svakako nepotpuno. Ne smijemo propustiti uzeti u obzir i intraindividualne razlike - razlike u postupanju. U svakom ozbiljnom radu, a posebno u pomagačkom radu s ljudima, pa još dodatno ako su oni dijelom ranjive populacije, korigirati postupke u radu nužno je i osnova je prilagodljivosti interindividualnim razlikama korisnika.

Vjerojatno svatko od nas preispituje svoj rad, ali obično je riječ o ad-hoc samoprocjenama koje su provocirane nekim događajem ili situacijom. Informacije do kojih dođemo na taj način samo su nam djelomično iskoristive za daljnji rad i uglavnom nam omogućavaju samo da uspostavimo emocionalni odnosno subjektivni odnos prema onome što radimo. Za dolaženje do kvalitetnijih informacija, posebno do onih koje će biti čim više objektivne i koje ćemo moći uspoređivati u vremenu i na osnovi toga uvoditi nužne promjene u radu, potreban nam je sustavniji i standardiziraniji pristup. Potrebno je razviti sustav (samo)vrjednovanja rada.

Razlika između vrjednovanja i samovrjednovanja rada

SAMOVJRJEDNOVANJE RADA

Odlučimo li sami od sebe doći do povratnih informacija o tome koliko smo, pojednostavljeno rečeno, uspješni u onome što radimo, tada poduzimamo mjere i postupke kojima sami vrjednujemo vlastiti rad pa tada govorimo o samovrjednovanju. Samovrjednovanje je vrlo izloženo subjektivnoj samoprocjeni. Iako se može učiniti kako nam subjektivne informacije o nama samima nisu baš korisne jer nisu objektivne, to je daleko od istinitoga. Subjektivna procjena iznimno je važna za vlastiti rad jer mnogo više nego drugi oblici procjenjivanja uključuje emocionalni odnos prema vlastitom radu, odnosno omogućuje nam dosegnuti procjenu zadovoljstva vlastitim radom i napredovanjem. To je moguće stoga što ljudi imaju izvrsnu sposobnost opažanja vlastitih psihičkih procesa korištenjem introspektivnog uvida

u vlastito doživljavanje i ponašanje. Osim opisanog subjektivnog samovrjednovanja, samovrjednovanje može biti i objektivnije. Ono je najčešće uključeno u strukturirani stručni (savjetodavni, psihoedukacijski ili drugi) postupak i često je, iako ne i uvijek, posredno.

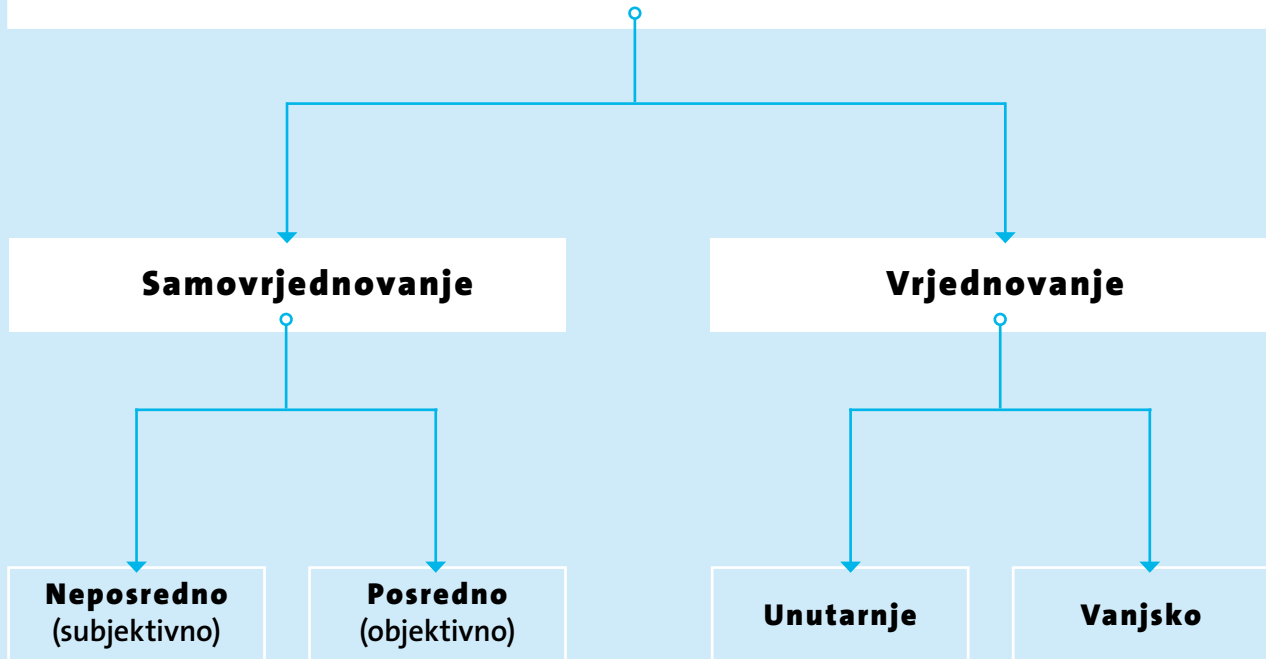
VRJEDNOVANJE RADA

Međutim, ako naš rad vrjednuje netko drugi, tada govorimo o vrjednovanju našega rada od strane različitih osoba u našem radnom okruženju. Ovaj potonji oblik vrjednovanja uključuje vrjednovanje od strane osoba izvan našeg neposrednog radnog okruženja (primjer za to mogu biti supervizija, razni formalni izvještaji i slično) i vrjednovanje od strane osoba unutar našeg neposrednog rada (tako naš rad mogu vrjednovati naši nadređeni, sustručnjaci ili drugi stručnjaci s kojima neposredno surađujemo, ali i klijenti odnosno pacijenti kojima pružamo stručnu pomoć) pa u tome smislu razlikujemo vanjsko i unutarnje vrjednovanje.

Samovrjednovanje i vrjednovanje rada dijelom su dakle jedinstvenog procesa, ali je ta dva specifična postupka potrebno razlikovati. Jedinstvo se očituje i u činjenici da

je moguće provoditi samovrjednovanje i uključivanjem elementa vanjskog vrjednovanja u instrumente koje koristimo (ovo se može uočiti i u prijedlogu instrumenta samovrjednovanja koji se nalazi dalje u tekstu), a moguće je i provoditi vrjednovanje uključivanjem elemenata samovrjednovanja (iako je ovaj evaluativni pristup rjeđi u praksi, ponekad je „vanjskim“ procjenjivačima lakše procijeniti pojedini oblik našega ponašanja ako imaju uvid u naš subjektivni doživljaj vezan uz taj oblik ponašanja, odnosno lakše im je procijeniti nas ako znaju što sami o sebi mislimo).

SUSTAV VRJEDNOVANJA



Shematski prikaz opisanog koncepta vrednovanja

Zašto je važno provoditi vrjednovanje i samovrjednovanje rada

Samovrjednovanje (samoprocjena) vlastitoga rada važan je ispravljački mehanizam u radu. Izvor je to podataka o tome koliko pridonosimo i koliko smo uspješni u približavanju prije postavljenim ciljevima rada. S obzirom na teškoće na koje nailazimo u svojem stručnom radu, poduzimamo niz mjera i postupaka kojima želimo poboljšati kvalitetu rada, a time i dati doprinos kvalitetnijem radu u cjelini. Stoga je važno pa čak možemo reći i nužno osvijestiti vlastito mišljenje o svom mjestu i ulozi koju izvodimo.

Rezultate rada moguće je pravilno valorizirati isključivo sustavnim praćenjem efekata putem složenog sustava *feedback* mehanizama (povratnih informacija) koji se nazivaju sustavom vrjednovanja i samovrjednovanja. Dakle, kako bismo znali postićemo li željene ciljeve postupcima koje koristimo u radu, potrebno je razviti i

mehanizme (samo)vrjednovanja rada, a ono je presudno važno kako bismo na temelju povratnih informacija (od drugih ili od sebe samih) kreirali nove i prikladnije postupke u vlastitom radu. Također je važno te postupke provoditi sustavno jer nam to omogućuje kontinuirano (a ne samo jednokratno) praćenje aktivnosti koje izvodimo, a praćenje kontinuiteta u radu važno je jer su postupci preveniranja, liječenja i rehabilitiranja ovisnika po svojoj prirodi dugotrajni.

Dakle, cilj je (samo)vrjednovanja poboljšanje radne efikasnosti i kvalitete rada. Dok je u pojedinim ljudskim aktivnostima moguće lako mjeriti efikasnost, pa i kvalitetu rada, a to je zato što je rad moguće normirati, u radu s ovisničkom populacijom (i uopće u radu s ljudima) vrlo je teško, a ponekad i nemoguće rad normirati. No, i u takvim situacijama potrebna nam je povratna informacija o tome kako radimo.

Kako provoditi vrjednovanje i samovrjednovanje rada; prijedlog i opis instrumenata vrjednovanja i samovrjednovanja rada

Dakle, vrjednovanje odnosno samovrjednovanje postupak je koji svaki subjekt provodi samostalno s ciljem da utvrdi svoje ili tuđe postignuće, želje, planove i htijenja prema kriterijima kojima je poučen ili ih je postavio sam sebi. Iako su u taj postupak ponekad uključeni elementi subjektivne procjene, ipak je postupak u prvome redu strukturiran s ciljem da bude što objektivniji.

Svaki postupak u koji se svjesno upustimo s namjerom da dođemo do informacija o tome koliko smo uspješni

u onome što radimo gotovo po pravilu započinje nekim oblikom samoprocjene. Ta samoprocjena može biti strukturirana, ali se puno češće radi o ad-hoc promišljanju o vlastitoj uspješnosti u onome što radimo i o promišljanju o mogućim putovima i ishodima onoga što ćemo činiti ubuduće. Svakome od nas prilično je lako sjetiti se takvih trenutaka u svojem radu. Dakle, iako ovakvi postupci nemaju formalnu strukturu, nisu niti normirani pa često čak niti unaprijed planirani, ipak su nam spoznaje do kojih dolazimo na ovaj način važne u planiranju daljnega rada. Ono što je nedostatak ovakvoga pristupa jest što se efekti (zaključci) takve samoprocjene vrlo brzo izgube; ako ne bilježimo ono što smo zaključili, a uglavnom je tako, korist od takve samoprocjene uglavnom je kratkoročna. Međutim, ako iskustva do kojih smo došli na opisani način pokušamo usustaviti i razviti sustavniji pristup samoopažanju, nastat će instrument koji ima prednosti pred ad-hoc samoprocjenom.

Te prednosti su sljedeće:

1. Primjenom standardiziranog i unificiranog pristupa uvijek ćemo imati isti podražajni sklop (ista pitanja koja si postavljamo) na temelju kojega ćemo procjenjivati vlastiti rad.

2. Podatke do kojih dođemo na ovakav način ne moramo još i dodatno bilježiti ili pamtiti jer su upisani u obliku odgovora na pitanja koja smo sami sebi postavili.
3. Nalaze dobivene uzastopnom primjenom ovakvoga pristupa (i instrumenta) bit ćemo u mogućnosti međusobno uspoređivati, što će nam omogućiti sustavno samopraćenje u vremenskom slijedu.
4. Na poslijetku, primjenom istoga pristupa i kod drugih (recimo, kod sustručnjaka) imamo mogućnost komparativne analize naših i tuđih postupaka, te gotovo trenutačno možemo procijeniti svoje mjesto u nekom stručnom ili suradničkom kontekstu.

Dakle, bilo da je samoprocjena onoga što činimo paušalna ili je ona sustavna i strukturirana, doći ćemo do podataka o tome kako vidimo svoj vlastiti rad. Dapače, izgradit ćemo i vrijednosne sudove prema svojem radu. Koja je svrha toga?

Svrha samovrjednovanja jest:

1. uočiti vlastite prednosti (snage) u aktivnostima koje izvodimo
2. uočiti vlastite nedostatke (slabosti), odnosno prepoznati prostor za osobnim ili skupnim napredovanjem
3. uočiti vlastite mogućnosti i ograničenja.

Svrhu (samo)vrjednovanja potrebno je odvojiti od cilja zbog kojega započinjemo s ovim postupcima. Cilj (samo)vrjednovanja očituje se u potrebi poboljšanja radne efikasnosti i kvalitete rada. Svrha (samo)vrjednovanja očituje se u potrebi da dođemo do informacija i spoznaje o tome vode li nas naši postupci do željenog cilja, dakle jesmo li ostvarili želje, planove i htijenja povezana s ciljevima rada koje smo si postavili ili su nam postavljeni. Prema tome, [\(samo\)vrjednovanje je ispravljajući mehanizam u radu](#) i vodi nas kroz vlastiti rad do cilja.

Osnova postupka vrjednovanja odnosno samovrjednovanja jest postavljanje pitanja. Temeljna pitanja koja treba postaviti u samovrjednovanju su:

1. Kakva smo ustanova/sluzba/centar?
2. Kakav sam stručnjak?
3. Kakav smo tim?
4. Kako sve to znam(o)?
5. Što možemo učiniti da budemo bolji?
6. Što mogu učiniti da budem uspješniji (uspješnija)?

Ovo su temeljna pitanja samovrjednovanja rada i iz njih se deriviraju konkretna pitanja u samom instrumentu. Ista se pitanja postavljaju i u postupku vrjednovanja, naravno u odgovarajućim formulacijama.

Promotrimo proces kroz prizmu samovrjednovanja rada. Dakle, (samo)vrjednovati možemo rad na osobnoj kao i rad na zajedničkoj (skupnoj, timskoj) razini. U strukturalnom smislu radi se o istom pristupu, ali u sadržajnom smislu osobni i timski rad treba razlikovati.

Kako samovrjednovati vlastiti rad s ovisničkom populacijom? To možemo učiniti u tri točke.

1. Provest ćemo detaljnu samoanalizu iz perspektive svih dionika u preventivnim aktivnostima ili u postupcima liječenja.
2. Provest ćemo samovrjednovanje, uočavanjem vlastitih prednosti, nedostataka (slabosti) i mogućnosti (uključujući ograničenja).
3. Odredit ćemo razvojne prioritete i ciljeve kroz izmjene u preventivnim aktivnostima ili postupcima liječenja za koje je dobro da budu dijelom osobnog ili timskog razvojnoga plana. Plan je ključni element kojim se definiraju ciljevi, metode, izvršitelji, vremenski okvir izvršenja i način evaluacije.

U strukturalnom se smislu pristup vrjednovanju i samovrjednovanju ne razlikuju; razlikuju se prvenstveno u sadržajnom dijelu. U nastavku se nalaze dva prijedloga instrumenata vrjednovanja: jedan se odnosi na samovrjednovanje (samoprocjenu) vlastitoga rada, a drugi na procjenu efekata rada od strane osoba koje primaju savjetodavnu pomoć. Oba instrumenta u strukturalnom smislu uključuju sljedeće tipove evaluacijskih mehanizama (koji se manifestiraju u obliku pojedinog pitanja): skale procjene, pitanja višestrukog izbora, pitanja s afirmirajućim i negirajućim odgovorima

te pitanja otvorenog tipa. Odgovori na pitanja omogućuju i kvalitativnu i kvantitativnu evaluacijsku analizu.

1. Grafičke skale procjene

U strukturalnom smislu radi se o dužini (crti) na čijim su krajevima napisane ekstremne vrijednosne kategorije promatrane osobine ili stanja, a zadatak je onoga koji procjenjuje da na toj dužini odredi mjesto za koje se njemu čini da najbolje odgovara promatranoj osobini ili stanju. Prednost je ove metode u tome što procjenjivač može vrlo jednostavno, samo označavanjem mjesta na dužini, dati svoju procjenu i što se ta procjena može brojčano izraziti i kvantificirati. Nedostatak je taj što je ovakav oblik procjenjivanja subjektivan i što označena veličina ovisi o mnogim, pa čak i slučajnim čimbenicima.

Primjer grafičke skale procjene:

Opća procjena mogega zadovoljstva suradnjom s kolegama:



nisam uopće zadovoljna
(zadovoljan)

u potpunosti sam
zadovoljna (zadovoljan)

2. Pitanja višestrukog izbora

Ovaj tip pitanja omogućuje onome čija se procjena traži izbor između više ponuđenih alternativa. Prednost je ovakvih pitanja u tome što onaj tko konstruira instrument može ograničiti moguće odgovore s obzirom na područje interesa, ali je ograničavanje odgovora unutar samo nekoliko alternativa ujedno i ograničenje za one procjenjivače koji bi željeli dati opširniji odgovor ili procjenu.

Primjer pitanja višestrukog izbora:

Neuspjeh u postizanju zadanih ciljeva ometa me u daljnjemu radu?

- a) u potpunosti
- b) samo djelomično
- c) uopće ne

3. Pitanja s afirmirajućim i negirajućim odgovorima

U ovakvim se procjenama od procjenjivača očekuje da se odredi prema pojedinoj tvrdnji, ali ne i da je vrjednuje. Ispod ovakvih su tvrdnji upisana slova T i N, a procjenjivač samo treba jednostavno zaokružiti slovo T ako se s tvrdnjom slaže, odnosno slovo N ako se s njom ne slaže.

Primjer pitanja s afirmirajućim i negirajućim odgovorima:

Smatram kako bolje rezultate u radu postizem kada radim sam(a) nego kada radim u timu.

T N

4. Pitanja otvorenog tipa

Pitanja otvorenog tipa ostavljaju mogućnost davanja opsežnijih odgovora onima kojima su pitanja s referentnim okvirom „preuska“ za svu raznolikost procjena koje oni mogu dati. U ovakvim se pitanjima procjenjivaču omogućuje da slijedom sadržaja pitanja napiše (ili izrekne) što god misli i o tome želi napisati.

Primjer pitanja otvorenog tipa:

U radu me najviše ometa(ju):

Kako se samovrjednovanje i vrjednovanje razlikuju gotovo samo u sadržajnom dijelu, dakle strukturalno su to konzistentni pristupi, i pravila o konstrukciji pitanja u instrumentu vrjednovanja i samovrjednovanja su zajednička.

Prilikom konstrukcije pitanja potrebno je voditi računa o:

- redoslijedu pitanja, i to na način da se započne s jednostavnijim pitanjima kako procjenjivač ne bi odmah na početku ispunjavanja instrumenta zastao i kako bi se senzibilizirao za procjenjivanje, pa možda i naučio kako odgovarati na pitanja (pogotovo ako nema prethodna iskustva o tome), tako da zahtjevnija pitanja treba ostaviti za kraj
- grupiranju pitanja u pojedine smislene kategorije i cjeline, i to na način da se pitanja koja se odnose na isto područje procjene grupiraju
- tome da slijed pitanja bude što sličniji slijedu koji bi ta pitanja imala i u uobičajenom razgovoru o istoj temi i
- tome da pitanja ne pobude kod procjenjivača osjećaj krivnje za procjenu koju daje.

Velika je prednost ovakvog pristupa (samo)vrjednovanju njegova iznimna prilagodljivost. Ona se očituje u tome da se svaki (u daljnjemu tekstu navedeni ili njemu sličan) instrument vrjednovanja može prilagoditi posebnostima u liječenju ovisnika kao i posebnostima u radu na prevenciji, sprječavanju i suzbijanju ovisnosti.

Izrada instrumenta slijedi zakonitosti, a tijekom izrade ovakvog instrumenta (samo)vrjednovanja je sljedeći:

1. Određivanje cilja mjerenja
2. Konstrukcija instrumenta - formuliranje pitanja s obzirom na cilj ili svrhu
3. Evaluacija instrumenta – unutarnja i/ili vanjska
4. Primjena instrumenta
5. Evaluacija iz primjene
6. Korekcija instrumenta za konačnu primjenu

Na početku svakog instrumenta je uputa. Ona je važna jer uvodi korisnika u smisao postupka koji izvodi i definira ciljeve (svrhu) i korist koji se tim postupkom (vrjednovanja ili samovrjednovanja) žele postići. Također

bi trebala biti motivirajuća za onoga tko sudjeluje u postupku vrjednovanja odnosno trebala bi zainteresirati procjenjivača za sudjelovanje u vrjednovanju.

Razlučimo konkretnu uputu iz sljedećeg (predloženog) instrumenta s obzirom na navedeno.

1. Uputa uvodi procjenjivača u postupak i informira ga
„Samovrjednovanje (samoprocjena) vlastitoga rada važan je ispravljački mehanizam u radu. Izvor je to podataka o tome koliko pridonosimo i koliko smo uspješni u približavanju prije postavljenim ciljevima rada.“
2. Uputa definira ciljeve (svrhu) postupka i motivira procjenjivača
„S obzirom na teškoće na koje nailazimo u svojem stručnom radu, poduzimamo niz mjera i postupaka kojima želimo poboljšati kvalitetu rada, a time i dati doprinos kvalitetnijem radu u cjelini.“

Sada slijedi primjer iskustvenog instrumenta samovrjednovanja u radu s ovisničkom populacijom kao i instrument vrjednovanja stručnoga rada od strane korisnika (pacijenta ili klijenta).

Područja samovrjednovanja koja uključuje prijedlog instrumenta samovrjednovanja ili samoprocjene rada su:

- zadovoljstvo radom i emocionalni status
- vanjsko vrjednovanje
- motivacija za rad
- stručne kompetencije

Nakon ovoga prijedloga instrumenta, dalje u tekstu slijedi primjer instrumenta vrjednovanja rada od strane korisnika (klijenta ili pacijenta).

INSTRUMENT SAMOVRJEDNOVANJA (SAMOPROCJENE) RADA

Samovrjednovanje (samoprocjena) rada

Ime i prezime (tko želi):

Ustanova:

Datum:

Uputa:

Samovrjednovanje (samoprocjena) vlastitoga rada važan je ispravljački mehanizam u radu. Izvor je to podataka o tome koliko pridonosimo i koliko smo uspješni u približavanju prije postavljenim ciljevima rada. S obzirom na teškoće na koje nailazimo u svojem stručnom radu, poduzimamo niz mjera i postupaka kojima želimo poboljšati kvalitetu rada, a time i dati doprinos kvalitetnijem radu u cjelini. Stoga na ovome listiću iznosim mišljenje o svom mjestu i ulozi u ustanovi u kojoj radim.

Zadovoljstvo radom i emocionalni status

1. Opća procjena osobnoga zadovoljstva svojim radom:



2. Koliko sam uspješno ostvarila/ostvario planirane i programirane aktivnosti?



3. Procjena osobnoga emocionalnoga stanja u ovome trenutku tijekom rada:



4. Opća procjena osobnoga zadovoljstva statusom u svojoj ustanovi (stručnom timu):



5. Koliko sam zadovoljna/zadovoljan suradnjom s rukovoditeljem?



6. Mogu li popisati poslove i programska područja za koja sam isključivo ja zadužena/zadužen?

.....

7. Mogu li popisati poslove i zadaće kojima sam u svojoj ustanovi (timu) zadužena/zadužen, iako nisu moji poslovi?

8. Imam li kakve prijedloge u smjeru povećanja stupnja zadovoljstva poslom?

Vanjsko vrjednovanje

9. Od koga tražim vrjednovanje uspješnosti svoga rada?

- a) od kolega (kao superviziju)
- b) od pacijenata (klijenata)
- c) od rukovoditelja
- d) od roditelja pacijenata (klijenata)
- e) od vanjskih institucija
- f) ni od koga do sada

10. Imam jasne ciljeve i prioritete u radu?

T N

11. Mijenjam ciljeve i prioritete u odnosu na različite rezultate vrjednovanja?

T N

12. Koje sve instrumente samovrjednovanja koristim u radu?

Motivacija za rad

13. Što me u radu najviše motivira?

14. Koliko sam motivirana/motiviran za rad?



15. Što me u radu najviše demotivira (samo jedno)?

- a) plaća
- b) radno vrijeme
- c) (ne)suradnja s rukovoditeljem
- d) opis zaduženja
- e) uvjeti rada
- f) (ne)uspjeh u rješavanju problema
- g) nerealna očekivanja dionika
- h) nedostatak priznanja za uspjeh u radu
- i) nedostatak suradnje s nadređenim institucijama
- j) preopterećenost
- k) nešto drugo (upisujem): -----

16. Kako mogu utjecati na čimbenike koji me demotiviraju u radu?

Stručne kompetencije

17. Pitam li se jesam li dovoljno sposobna/sposoban za posao koji radim?

- a) ne, nikada se ne pitam
- b) da, ponekad se pitam

18. Koliko dionici imaju koristi od mogega rada?

- a) nedovoljno
- b) dovoljno
- c) i više nego što treba

19. Što poduzimam kako bih napredovala/napredovao u stručnim znanjima i vještinama?

- a) gotovo ništa
- b) samo ono što moram
- c) sve što mogu

20. Koliko poduzimam u smislu napredovanja u stručnim poslovima i zadaćama?

- a) nedovoljno
- b) dovoljno
- c) i više nego što treba

21. Koliko sam učinkovita/učinkovit u radu?



INSTRUMENT VRJEDNOVANJA RADA

OD STRANE KORISNIKA

Vrjednovanje programa rada

Uputa:

Molimo Vas da odgovorite na sljedeća pitanja kako bismo na temelju odgovora ubuduće mogli što bolje prilagoditi način rada potrebama korisnika. Anketa je anonimna. Zanima nas samo Vaše osobno mišljenje.

Hvala na suradnji!

1. Molimo Vas da na sljedećoj skali procjene izrazite svoje općenito zadovoljstvo načinom rada (označite znakom "X")?



2. Koliko ste zadovoljni komunikacijom tijekom rada (označite znakom "X")?



3. Mislite li da Vam je dolazak na savjetodavne razgovore ili liječenje pomogao u rješavanju problema zbog kojih ste došli (zaokružite slovo ispred jednog od ponuđenih odgovora)?

- a) da, pomogao mi je u potpunosti
- b) da, pomogao mi je djelomično
- c) ne, nije mi pomogao

4. Ako imate kakvu primjedbu na rad, ovdje možete upisati:

5. Biste li komu drugomu tko ima problem preporučili ovakav oblik rada (zaokružite slovo ispred jednog od ponuđenih odgovora)?

- a) da, svakako bih
- b) možda
- c) ne, nikako ne bih

Posebni oblici (samo)vrjednovanja rada s ovisničkom populacijom

VRJEDNOVANJE ODNOSNO SAMOVRJEDNOVANJE PROVEDBE PROGRAMA SAVJETODAVNOG RADA, PSIHOEDUKACIJE I (RE)HABILITACIJE OVISNIKA PUTEM KONTROLE APSTINENCIJE TIJEKOM PROVEDBE PROGRAMA

Ovdje se daje jedan model savjetodavnog rada koji se primjenjuje u radu s ovisnicima, a sadržajno uključuje četiri modula ili koraka (evidentiranje, aktiviranje, odvikavanje i vrjednovanje) unutar kojih su definirani ciljevi svake faze savjetodavnog rada te aktivnosti na postizanju ovih ciljeva. Predviđeni su i modeli evaluacije (vrjednovanja) u provedbi programiranih aktivnosti.

Uspjeh u ostvarivanju ciljeva u pojedinoj fazi (koraku) provedbe programa djelomično možemo vrjednovati i metodom test-retest (navedenom u devetom susretu odnosno koraku); testiranje ovisnika provodi se brzim imunokromatografskim testovima u obliku panel pločica za kvalitativno otkrivanje sredstava ovisnosti (u svježoj mokraći), a rezultat takvoga testa na sredstva ovisnosti u retest postupku može biti mjera uspješnosti programa (na primjer, ako je osoba u prvom testiranju bila pozitivna na koje sredstvo ovisnosti, a onda nakon provedenih programiranih aktivnosti negativna, može se s određenom vjerojatnošću zaključiti o korisnosti provedenih postupaka koji su doveli do apstinencije ili odvikavanja). Na koncu, posljednjim dolaskom koji je ujedno i posljednji korak u provedbi programa zajednički se (ovisnik i stručna osoba) procjenjuje efikasnost i korisnost provedenih postupaka psihoedukacije, rehabilitacije, odvikavanja ili liječenja; uspješnost se procjenjuje zajedničkom subjektivnom procjenom kao i anonimnim instrumentom vrjednovanja (u prethodnom dijelu naveden je primjer instrumenta vrjednovanja od strane korisnika).

Primjer okvirnog programa savjetodavnog rada s klijentima (pacijentima) u djelatnostima i jedinicama za prevenciju i liječenje ovisnosti

koraci i susreti	aktivnosti	ciljevi	klijenti
------------------	------------	---------	----------

EVIDENTIRANJE

prvi susret	Upoznavanje s načinom rada, razgovor o problemu i o razlozima koji su do problema doveli.	Aktualiziranje problema. Uspostavljanje odnosa savjetovatelj-klijent.	eksperimentatori ovisnici
prvi susret	Početak detoksikacije (u ambulantomama ili bolnicama).	“Čišćenje” organizma.	ovisnici
drugi susret	Ukoliko klijent dođe drugi put, dogovoriti zajedničke daljnje aktivnosti, upoznati ga s programom i ispuniti Pampidou upitnik.	Određivanje strukture i cilja savjetovanja. Planiranje tijeka akcije. Evidentiranje klijenta.	eksperimentatori ovisnici

AKTIVIRANJE

treći susret	Zajedničko pronalaženje načina prestanka konzumiranja (ukoliko je konzument), upoznavanje sa sustavom testiranja.	Aktiviranje klijenta. Povećanje svjesnosti klijenta.	eksperimentatori ovisnici
četvrti susret	Prvo testiranje (test trake i sl.).	Utvrđivanje konzumira li klijent sredstva ovisnosti.	eksperimentatori ovisnici
peti susret	Komentiranje rezultata testiranja i dogovaranje o uključivanju članova obitelji u rad (klijent sam odabire člana obitelji ili prijatelja koji će mu biti podrška).	Produblјivanje povjerenja i podrške.	eksperimentatori ovisnici

ODVIKAVANJE

šesti susret	Obiteljski savjetodavni rad.	Ustrojiti sustav obiteljske podrške.	eksperimentatori ovisnici
sedmi susret	Informiranje klijenta o vrstama sredstava ovisnosti i štetnosti njihova utjecaja.	Educiranje.	eksperimentatori
osmi susret	Poticanje klijenta da pronađe alternativne (zdrave) načine življenja.	Motiviranje.	eksperimentatori ovisnici

VRJEDNOVANJE

deveti susret	Drugo testiranje (test trake i sl.).	Retestiranje.	eksperimentatori ovisnici
deseti susret	Procjenjivanje efikasnosti dolaženja (provedenih mjera i postupaka).	Evaluacija rada i procjenjivanje efekata savjetovanja.	eksperimentatori

VRJEDNOVANJE ODNOSNO

SAMOVJEDNOVANJE SPECIFIČNE

EDUKACIJE OVISNIKA PRIMJENOM

TESTOVA INFORMIRANOSTI

Primjeri koji slijede pokazuju kako povratna informacija od klijenta o stupnju njihove informiranosti o pojedinom sredstvu ovisnosti može biti pokazatelj uspješnosti provedbe specifične edukacije. Testovi informiranosti, naravno, moraju biti sadržajno povezani sa sadržajem specifične edukacije u koju su klijenti uključeni.

Važno je da i testovi informiranosti slijede načela kojima se upravlja izrada ostalih instrumenata vrjednovanja i samovjednovanja, odnosno da su u strukturalnom smislu konzistentni ostalim instrumentima koji se primjenjuju u sustavu vrjednovanja rada. U prvom se to redu odnosi na konstrukciju pitanja (pitanja višestrukog izbora, pitanja s afirmirajućim i negirajućim odgovorima te pitanja otvorenog tipa) i uputu (koja uvodi korisnika u smisao postupka testiranja informiranosti, ali i definira ciljeve (svrhu) i korist koji se time žele postići), dok se sadržajno, kako je navedeno, pitanja u testovima informiranosti prilagođavaju sadržaju specifične edukacije koja se provodi

u radu s ovisnicima. Ovakav standardizirani pristup omogućuje višekratnu primjenu istoga instrumenta u vremenu kako bi se uvidjelo napreduju li pojedini ovisnici u usvajanju specifičnih znanja u funkciji odvijanja specifične edukacije, ali također omogućuje komparativnu analizu (usporedbu usvojenosti informacija i znanja između različitih osoba).

TEST INFORMIRANOSTI O MARIHUANI

Uputa:

Ovo je test koji služi kao povratna informacija o stupnju informiranosti o pojedinom sredstvu ovisnosti, u ovom slučaju o marihuani.

Molimo Vas da pokušate odgovoriti na što je moguće više pitanja kako bismo utvrdili stupanj Vaše informiranosti radi daljnje edukativnog i informativnog rada.

1. Aktivni sastojak u marihuani zove se

ili skraćeno (akronim) _____.

2. Biljka od koje se dobiva marihuana zove se

3. Cvjetovi marihuane ne sadrže uopće psihoaktivnu tvar.

T N

4. Marihuana mijenja stanje svijesti konzumenta.

T N

5. Hašiš i marihuana dobivaju se iz iste biljke.

T N

6. U marihuani ima više psihoaktivne tvari nego u hašišu.

T N

7. Joint (džoint) smjesa je:

- a) različitih vrsta marihuane
- b) marihuane i duhana
- c) marihuane i hašiša

8. Nakon konzumiranja marihuane zjenice osobe su:

- a) sužene
- b) proširene
- c) nepromijenjene

9. Konzumiranje marihuane utječe kod vozača na procjenu udaljenosti vozila na cesti, ali ne i na reakciju vozača na zvukove s ceste.

T N

10. Tragovi marihuane u tijelu (u mokraći) osobe mogu se pronaći još nakon nekoliko:

- a) sati
- b) dana
- c) tjedana

TEST INFORMIRANOSTI O HEROINU

Uputa:

Ovo je test koji služi kao povratna informacija o stupnju informiranosti o pojedinom sredstvu ovisnosti, u ovom slučaju o heroinu.

Molimo Vas da pokušate odgovoriti na što je moguće više pitanja kako bismo utvrdili stupanj Vaše informiranosti radi daljnega edukativnog i informativnog rada.

1. Heroin je sredstvo ovisnosti koje se ubraja u skupinu:

- a) psihostimulatora
- b) psihodepresora

2. Heroin je izvorno prahboje.

3. Heroin se zloupotrebljava i pušenjem.

T N

4. Heroin se dobije sušenjem smole sirovog

.....

5. Nečistoća u heroinu može biti čak i do:

- a) pet puta više od samoga heroina
- b) deset puta više od samoga heroina
- c) pedeset puta više od samoga heroina

6. U mokraći je heroin moguće detektirati deset dana nakon konzumiranja.

T N

7. Heroinsku ovisnost često prate teške zarazne bolesti, a to su i

8. Hepatitis C moguće je spriječiti cijepljenjem.

T N

9. Čisti heroin lako je topiv u vodi.

T N

10. Heroin koji se injekcijom ubrizgava u krvnu žilu može istu začeptiti.

T N

SUPERVIZIJA KAO OBLIK VRJEDNOVANJA RADA

Supervizija sve više postaje općeprihvaćena i nezamjenjiva metoda stručnog odnosno profesionalnog razvoja stručnjaka koji neposredno i intenzivno rade s ljudima pružajući im stručnu pomoć (pomagačka zanimanja).

Supervizija je proces interakcije supervizora i supervizanta u kojemu je cilj transformirati spoznaje do kojih je supervizant došao procesom supervizije u njegovu (buduću) profesionalnu aktivnost. Ova aktivnost uključuje učenje uvidom u situaciju. Svrha je jednostavna: pomoći stručnjaku svladati prepreke u radu i što je moguće više i bolje iskoristiti vlastiti prostor za napredovanjem jer procesom supervizije supervizant dolazi do podataka o vlastitom radu, a to je ishod sukladan ishodu (samo)vrjednovanja rada. Stoga je ključno, naravno, da je supervizor sustručnjak supervizantu.

Što činiti s pokazateljima o vrjednovanju i samovrjednovanju rada

I u slučaju vrjednovanja i u slučaju samovrjednovanja presudno je imati razvijen standardizirani postupak odnosno strukturu koja će nam omogućiti sljedeće:

- dobivanje jasnih i nedvosmislenih odgovora na postavljena pitanja
- uspoređivanje odgovora više osoba koje su nas vrjednovala
- uspoređivanje nalaza o provedenom vrjednovanju u vremenu (praćenje napredovanja u radu)
- izražavanje nalaza statističkim vrijednostima i
- praćenje emocionalnog zdravlja u radu.

Standardizacija postupka (samo)vrjednovanja omogućuje nam kvantitativnu i kvalitativnu analizu na temelju koje ćemo što je moguće više objektivno procjenjivati rezultate rada i uvoditi moguće promjene u radu.

Promjene u radu mogu se definirati kao:

- poboljšanje radnog učinka
- povećanje kvalitete rada
- povećanje zadovoljstva radom i
- povećanje zadovoljstva klijenata (pacijenata) provedenim postupcima.

Sve navedeno ili pojedino od toga može biti cilj radne aktivnosti i ako se ostvari, povećava uspjeh ili vjerojatnost uspjeha u radu.

Postavljanje ciljeva u radu i planiranje i programiranje rada- zašto je nužno u radu s ovisnicima

Ciljevi su odredišta na kojima u budućnosti želimo biti.

Odredišta koja sami zadajemo definiraju se našim željama i htijenjima, a u njihovoj su osnovi potrebe. To su prije svega sekundarne odnosno socijalne ili stečene potrebe koje nastaju tijekom našega rada, prije negoli smo se počeli baviti nekom aktivnošću ili nismo imali potrebe vezane uz tu aktivnost ili su nam potrebe bile drugačije. Samim bavljenjem određenom aktivnošću pojavljuju se nove potrebe, a time i novi ciljevi upravljani tim potrebama. Ciljevi su, dakle, kreirani našim potrebama, ali oni i kreiraju nove potrebe. Zadovoljenje tih potreba su zapravo ciljevi djelovanja. Stoga je prilikom kreiranja ciljeva važno upoznati strukturu potreba. Međutim, odredišta kao ciljevi mogu biti i određena „izvana“ - zahtjevima posla ili nalogodavca. Tada cilj može biti zadovoljenje zadanih zadaća, a potreba je osjećaj uspjeha u ostvarivanju zadaća

ili priznanje za uspješan rad.

U definiranju ciljeva postoji stvarna opasnost da se ciljevi identificiraju ishodima (na primjer specifična educiranost u okviru univerzalne prevencije ovisnosti nije cilj preventivnih aktivnosti, već ishod tih aktivnosti, a ciljevi su znanja). Stoga u kreiranju ciljeva treba identificirati potrebe populacije kojoj su aktivnosti usmjerene. Iz tih potreba proizlaze ciljevi, a oni opet imaju više razina:

1. globalni ciljevi (konačno stanje u kojemu želimo biti nekada u budućnosti)
2. specifični ciljevi (učinci koji se mogu objektivno mjeriti)
3. operativni ciljevi (opisana konkretna i stvarna ponašanja korisnika (na primjer, pisanje zadaća s onima kojima teško ide u školi, rješavanje nekog socijalnog pitanja korisnika, neposredno zapošljavanje, uključivanje u terapijsku zajednicu, promjena konkretne terapije)).

O uspješnom ostvarivanju ciljeva ovisi motivacija za daljnji rad, a o motivaciji ovisi ustrajnost u radu na novim ciljevima.

Što mogu biti ciljevi u radu s ovisnicima

ZNANJA

Točna i nedvosmislena informacija ovisnicima može ubrzati tijek liječenja, pomoći u donošenju ispravnih i zdravih odluka i u konačnici spasiti život. Informiranje korisnika s ciljem trajne promjene ponašanja (učenja) važno je sredstvo u radu s ovisnikom ili mladim čovjekom rizičnog ponašanja, ustvari toliko važno da u konačnici može biti cilj sam za sebe. Ovisnike i mlade rizičnog ponašanja potrebno je podučiti i štetnosti djelovanja sredstava ovisnosti, ali posebno donošenju zdravih životnih odluka, prihvaćanju vlastitih emocija, samokritičnosti, pa čak i osnovnim životnim znanjima o tome kako stjecati nova znanja i kako potražiti pomoć.

PROMJENE PONAŠANJA

Ovisnici manifestiraju ovisnička ponašanja. Ona su usmjerena neprekidnom traženju podražaja (zlo) uporabom droge i devastiranjem svojega života i života bliskih im osoba. Takva ponašanja u postupku pružanja stručne pomoći ovisniku potrebno je modificirati. Promjenom obrasca ponašanja od ovisničkog

ka neovisničkom ponašanju ovisnik prestaje tražiti drogu i zadovoljstvo počinje nalaziti u normalnim i svakodnevim životnim aktivnostima. On možda još uvijek i jest ovisnik, možda će to zauvijek i ostati, ali barem njegovo ponašanje više nije ovisničko. Sličan je pristup i prema osobama rizičnog ponašanja koje još ne manifestiraju ovisničko ponašanje, ali prema kojima se u smislu selektivne pa i indicirane prevencije usmjeravaju stručne aktivnosti koje uključuju modifikaciju ponašanja.

PROMJENE NAVIKA

Navike su učenjem stečeni obrasci ponašanja u određenim situacijama, a formiraju se i učvršćuju opetovanim ponavljanjem iste aktivnosti. Tako su i ovisnici postali ovisnicima ponavljanjem ovisničkog ponašanja koje ih je dovelo do droge i koje im nije ostavljalo prostora za druge oblike ponašanja koja nisu povezana s ovisničkim. Ovisnici razvijaju naviku ovisničkog ponašanja koja svakim novim drogiranjem postaje sve čvršća, čak i automatizirana. Međutim, dobra je vijest da se naučeno može i odučiti, naravno ako je osoba motivirana za to. Stoga je u postupku odvikavanja ovisnika važno kao cilj definirati kako će se ovisničke navike dezautomatizirati, da bi se one potom gasile odnosno nestale.

PROMJENE STAVOVA

Stavovi su stečene, i to na promjene prilično tvrdokorne i otporne organizacije emocija, vrjednovanja i ponašanja prema onome što je objekt stava. Ako je kod ovisnika objekt stava sredstvo ovisnosti odnosno droga, i ako ovisnici imaju pozitivan stav prema drogi (a uglavnom imaju, osobito u početku drogiranja), onda je jasno da je iznimno teško tako formirane stavove mijenjati. Međutim, ako se okolnosti izmijene i ovisnika se dovede u situaciju da isproba nova i pozitivna životna iskustva koja nisu povezana s drogiranjem, onda se otvara prostor za promjenom stava, a time i za promjenom ponašanja koja su sa stavom povezana.

IZLJEČENJE

Ovisnost je bolest i kao kod svake bolesti cilj je postupaka usmjerenih ka bolesniku ili njegovo izlječenje ili barem smanjivanje štete od bolesti.

REHABILITACIJA

Razvojem ovisnosti i ovisničkog ponašanja ovisnik postaje nefunkcionalna osoba. Od uspješnog profesora, menadžera, poduzetnika, studenta vrlo brzo postaje neprepoznatljiva lutajuća i devastirana figura. Čak i ako se tijekom bolesti preokrene u njegovu korist, odnosno u smjeru

liječenja pa čak i mogućeg izlječenja, obično u životu ovisnika ostaje pustoš koju je potrebno ponovno osmisliti u sadržajan život i bivšeg ovisnika učiniti ponovno funkcionirajućom osobom.

RESOCIJALIZACIJA

Ovisnost za sobom povlači i pokidane socijalne odnose. Mreža socijalnih odnosa ovisnika bitno je sužena i odnosi se uglavnom na krug ostalih ovisnika i kriminalni milje u kojemu se kreće kako bi nabavljao ili preprodavao drogu. U postupku odvikavanja ponovno uključivanje osobe u mrežu normalnih i zdravih socijalnih odnosa (resocijalizacija) sredstvo je, a često i pretpostavka uspješnog rehabilitiranja u socijalno funkcionalnu i društveno korisnu osobu.

Kako znamo približavamo li se cilju

Ciljevi su opisana zamišljena ponašanja kojima se u radu teži. U svakom trenutku izvođenja aktivnosti može se učiniti sljedeće: možemo opisati trenutna ponašanja i postignuća i usporediti ih s opisanim zamišljenim ponašanjima i postignućima pa ako se u određenoj mjeri podudaraju, tada znamo da smo na pravom putu ka ostvarivanju cilja, no ako se ne podudaraju, vrijeme je za promjenom pristupa ili za ulaganjem dodatnog napora u željenom smjeru.

Što učiniti kada se ne približavamo cilju

KOREKCIJA PLANA I PROGRAMA RADA

Prevenција, suzbijanje i liječenje ovisnosti složen je proces koji mora biti organiziran tako da nužno uključuje dobro planiranje i programiranje, a ono uključuje, između ostaloga, i postavljanje ciljeva u radu odnosno vrjednovanje rada s obzirom na postavljene ciljeve. Ukoliko rezultati provedenih postupaka (samo)vrjednovanja ukažu na to da se planiranim i programiranim oblicima rada ne postižu postavljene ciljevi, potrebno je mijenjati strukturu i sadržaj plana i programa te ih uskladiti s ciljevima.

PREUSMJERAVANJE I MODIFICIRANJE AKTIVNOSTI

Ponekad se tijekom rada pokaže kako je plan i program dobar okvir za rad, ali su pojedini postupci neadekvatni. Tada se modifikacija rada usmjerava samo prema tim pojedinim postupcima.

Zaključak

Svaki rad uglavnom može biti bolji. To ovisi o onima koji u njemu sudjeluju. Ali, biti bolji znači dobro poznavati sadašnje stanje, anticipirati želje i htijenja s obzirom na mogućnosti (kreirati ciljeve) te osmisliti putove koji vode do cilja. Kako je ishodište puta ka uspjehu poznavanje sadašnjega stanja, ključno je razviti sustav povratnih informacija o tome što i kako radimo; kako od sebe samih tako i od drugih oko nas. Ovaj sustav povratnih informacija nazivamo evaluativnim mehanizmom ili postupkom vrjednovanja i samovrjednovanja rada. Radi se o važnom ispravljačkom mehanizmu u radu bez kojega nam rad može postati stranputica na kojoj više gubimo i vrijeme i trud pokušavajući izaći na pravi put nego što pomažemo drugima. Stoga je sustav vrjednovanja i samovrjednovanja rada u pomagačkim zanimanjima neizostavan dio stručnih postupaka.

Bilješke

-----	-----
-----	-----
-----	-----
-----	-----
-----	-----
-----	-----
-----	-----
-----	-----
-----	-----
-----	-----

kako
znati
kamo
idemo

VRJEDNOVANJE
I SAMOVRJEDNOVANJE
RADA S OVISNICIMA

Siniša Brlas

Zavod za javno zdravstvo
„Sveti Rok“
Virovitičko-podravске
županije

www.zzjzvpz.hr

ISBN 978-953-55137-7-3