

HALO, POMOZITE!

priručnik za stručnjake mentalnog zdravlja o specifičnostima telefonskog savjetovanja uslijed pandemije

Na poticaj Hrvatske psihološke komore, dragim kolegama od srca,

Poliklinika za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba i Hrabri Telefon





Sadržaj

Predgovor	3
ŠTO JE TELEFONSKO SAVJETOVANJE?	4
OSNOVNA NAČELA I SMJERNICE	7
PRIPREMA ZA DEŽURSTVO	9
SPECIFIČNOSTI RAZGOVORA S DJECOM I MLADIMA	9
TIJEK SAVJETODAVNOG RAZGOVORA	13
Započinjanje razgovora.....	14
Definiranje problema i podrška	18
Identificiranje koraka i plana akcije.....	20
Završetak razgovora	22
KATEGORIJE POZIVA	24
Emocionalno teški i uznemirujući pozivi	24
Šutnja ili tišina.....	26
Testirajući pozivi	28
Pozivi zlouporabe.....	29
Zlostavljajući i neugodni pozivi.....	30
Kronični nazivatelji.....	30
Suicidalni pozivi	31
KRIZNI POZIVI I HITNE INTERVENCIJE	36
SPECIFIČNE PORUKE KOJE JE VAŽNO PRENIJETI NAZIVATELJIMA VEZANO ZA AKTUALNU SITUACIJU.....	37
LITERATURA	38



Predgovor

Djetinjstvo i adolescencija su osjetljiv i ranjiv period u kojem su ljubav, zaštita, prihvaćanje i podrška izrazito važni. U tom periodu stvara se baza za sve kasnije odnose, kako s vršnjacima, tako i s partnerima, djecom, prijateljima. Danas kada roditelji imaju sve manje vremena za svoju djecu, a društvo im kroz medije daje negativne modele za identifikaciju, djeca imaju sve manje značajnih odraslih koji će ih saslušati, dati im dovoljno vremena i pažnje te im omogućiti adekvatnu zaštitu. Odgovornost društva je osigurati adekvatnu pomoć djeci i njihovim obiteljima u situacijama kada obitelj nema dovoljno resursa da sama riješi probleme.

Linije pomoći predstavljaju jednu od tih mogućnosti i često mogu biti prvo dostupno mjesto na kojem djeca, ali i odrasli mogu dobiti savjet i podršku educirane odrasle osobe. Osnovna ideja svake linije za pomoć, a posebno kad nas zovu djeca i mladi je poticati i ohrabrivati nazivatelje da traže pomoć i podršku kako bi se na uspješniji i konstruktivniji način suočili s problemima, teškim i bolnim iskustvima, krizama, izazovima i dilemama koje im život donosi.

Osnovna svrha i ideja ovog priručnika je prenijeti teorijska znanja stečena kroz formalno i dodatno obrazovanje, kao i praktična iskustva u radu Hrabrog telefona i Poliklinike za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba te ponuditi praktične smjernice za savjetodavni rad s djecom i mladima putem telefona stručnjacima koji će biti na prvoj liniji, onima kojima dežurni telefon može zazvoniti usred noći, a s druge strane će čuti uplašeno dijete. Bez obzira na sva naša znanja i radno iskustvo, u takvim trenucima korisno je imati prijatelja, za kojeg se nadamo da ćete ga pronaći u ovom priručniku.

Dragi kolege, hvala vam u ime cijelog društva na nesebičnom i volonterskom angažmanu. U slučaju bilo kakvih pitanja vezanih za specifičnosti telefonskog savjetovanja, a posebno s djecom i mladima, obratite se na mail: mia.roje@poliklinika-djeca.hr i osigurat ćemo vam konzultacije s nekim od stručnjaka Hrabrog Telefona ili Poliklinike, nekadašnjih Hrabriša, koji sudjeluju u edukaciji i superviziji volontera savjetodavne linije.



ŠTO JE TELEFONSKO SAVJETOVANJE?

Većina autora s područja savjetovanja telefonom smatra da ne postoji jasna i jedinstvena definicija telefonskog savjetovanja. Različite definicije posjeduju zajedničke termine, kao što su briga, empatija, pomaganje i svjesnost, no autori dijele mišljenje da takve definicije ne pomažu razumijevanju, odnosno identificiranju procesa savjetovanja.

Jedna od definicija ove vrste savjetovanja naglašava da se u „jednostavnoj terminologiji savjetovanje preko telefona može definirati kao servis putem kojeg obučeni savjetovatelji rade s klijentima, ili grupama klijenata, preko telefona, s ciljem da im se omogući da istraže osobnu situaciju, problem ili krizu u kojoj se nalaze" (Rosenfield, 1997., prema Zlatarić, 1999.). Nadalje, Linija pomoći za djecu iz Australije (*Kids Helpline* - KHL) definira savjetovanje telefonom kao „proces koji uključuje određen broj vještina, sposobnosti ili ponašanja koje je moguće identificirati, mjeriti i naučiti" (Pearson, 1993).

Promatrajući ove definicije ne iznenađuje da mnoge osobe uključene u telefonsko savjetovanje ne razumiju jasno proces savjetovanja koji bi trebali provoditi. Savjetovanje telefonom nije proces rezerviran samo za „ljude s darom", one s dobrim ocjenama i preporukama, niti područje rezervirano samo za pomažuće struke. To je proces u kojem može sudjelovati svaka osoba koja izgradi skup vještina i postane spremna na ispit svojih osobnih vrijednosti, granica i iskustava. Moguće je da će neke osobe iz pomažućih struka otkriti da nisu sposobne djelotvorno raditi preko telefona, ali to ne znači da su manje učinkovite u savjetovanju „licem u lice" (Zlatarić, 1999.). Važno je imati na umu da telefon kao medij nekim osobama ne odgovara zbog određenih specifičnosti.

Čitav je niz prednosti i specifičnosti koje nudi savjetovanje putem telefona, kao što su anonimnost, povjerljivost, odsutnost fizičkog kontakta i pogleda, dostupnost, mogućnost kontrole razgovora i sadržaja koji će biti izrečen.

U aktualnom periodu, kad su ljudi uznemireni, a tjelesni kontakt koji inače umiruje postaje rizičan, telefonsko savjetovanje gotovo je jedini resurs, a mi se kao stručnjaci pomagači tome trebamo prilagoditi.



Često je lakše govoriti o teškim stvarima putem telefona jer se osoba može koncentrirati na sebe i ne mora vidjeti reakciju (stvarnu ili zamišljenu) druge osobe, pa ta reakcija niti ne utječe na njega. Između ostalog, to je razgovor u kojem se ne vidi sugovornika pa se ne može pratiti njegova mimika i položaj njegova tijela i nije moguće ostvariti kontakt pogledom. U savjetovanju putem telefona izrazitu važnost imaju **paraverbalni** znakovi.

Promjene u boji glasa, brzini pričanja, stanke i njihovo trajanje, zamuckivanje, podrhtavanje glasa i slično predstavljaju bitne informacije koje savjetovatelju pomažu u vođenju i usmjeravanju klijenta.

Osobe koje vode savjetovanje ili terapiju „u živo“ mogu se pripremiti za svaki susret. Budući da znaju koja im osoba dolazi, mogu razmisliti o tome kako će voditi razgovor toga dana, a ako ne ostvare dogovorene ciljeve, mogu ugovoriti ponovni susret. Osim u situacijama ugovorenog telefonskog savjetovanja, savjetovatelj na telefonu ne zna tko ga zove te svaki put kad podigne slušalicu mora biti spreman na nepredviđene situacije. Važno je da savjetovatelj bude maksimalno koncentriran i spreman da prikladno i na vrijeme reagira jer najčešće ima samo jednu priliku.

Telefon je uobičajeno sredstvo u svakodnevici većine ljudi, djece i mladih. Predstavlja prirodni medij i koristi se za komunikaciju u svim mogućim slučajevima, pri čemu nije odraz socioekonomskog statusa. To može biti telefon u kući, javna govornica na ulicama velikih gradova i sela ili mobitel.

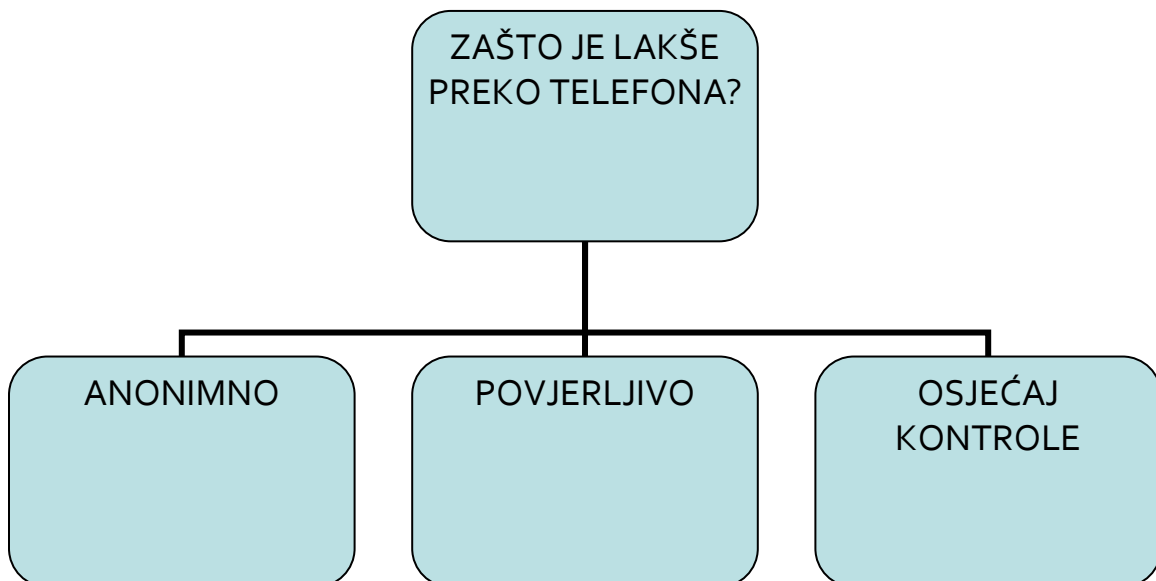
Istraživanja na području telefonskog savjetovanja i iskustva različitih linija za pomoć i psihološku podršku potvrđuju da djeca i odrasli radije razgovaraju s nekim bez lica i imena, kada žele i gdje žele. Televizijska postaja BBC provela je TV istraživanje o seksualnom zlostavljanju (Harrison i sur., 2001.) u kojem je tisuće odraslih i mladih reklo da bi o sramu, strahu i boli koju su osjećali mogli govoriti jedino putem besplatne povjerljive telefonske linije pomoći gdje bi mogli ostati anonimni.

Najveća prednost linija pomoći koju djeca vide je ta što mogu anonimno nazvati i ne moraju dati svoje ime, čime se povećava stupanj povjerljivosti.
Privatnost koju telefon osigurava pruža djeci slobodu da govore i povjere se, znajući da to neće nužno izazvati određene posljedice. Oni mogu govoriti, a da se ne vežu uz neke posljedice, uz neko mišljenje ili čak uz cijelu istinu.



Velika prednost i posebna uloga telefona jest u tome što djeci nudi mogućnost komuniciranja na svoj način i u svoje vrijeme. Na taj način djeca i mladi imaju osjećaj kontrole, osjećaj sigurnosti da govore o opasnostima i teškoćama na način koji bi bio pretežak i ugrožavajući putem kontakta licem-u-lice. Nadalje, odrasli mogu poslušati na milijune djece diljem svijeta, razumjeti što osjećaju i pomoći im. Osobne priče djece i odraslih koji se obraćaju linijama pomoći, njihovi problemi, osjećaji, pogledi na svijet predstavljaju vrijedan izvor podataka što utječe na živote mnogih drugih koji nisu u mogućnosti govoriti u svoje ime. Kroz takav medij kao što je telefon dobivamo jedinstven pristup životu i pričama djece i mladih, istovremeno im pružajući nešto uistinu posebno – uslugu koja je zaista njihova (May Chahali Herczog, 2004.).

Praksa različitih linija za pomoć širom svijeta ukazuje na različite načine kojima djeca uspostavljaju kontakta sa linijama i testiraju njihovu dostupnost i ozbiljnost. Mnoga djeca imaju potrebu nazvati nekoliko puta prije nego što se ohrabre da progovore, djeca mogu nazvati u grupama kako bi provjerili reakciju koju će dobiti, neka samo plaču a da ništa ne kažu ili šute, dok neka upotrebljavaju provokativni rječnik.





OSNOVNA NAČELA I SMJERNICE

Prilikom vođenja razgovora s nazivateljima važno je da savjetovatelj ima na umu osnovna načela savjetodavnog rada kako bi nazivatelju pružio što kvalitetniju podršku i pomoć. Ujedno, navedena načela predstavljaju podsjetnik savjetovateljima za ciljeve koje želi postići savjetodavnim razgovorom.

Osnovna načela i smjernice u svakom savjetodavnom razgovoru su sljedeća:

1. Vjerovati nazivatelju

Savjetovatelja zanima potreba nazivatelja, njegovo viđenje situacije i rješenje koje je najbolje za njega. Ne može znati točnu i objektivnu istinu jer za to bi trebao čuti i ostale strane koje su uključene u problem.

2. Ne osuđivati nazivatelja

Važno je da savjetovatelj iskaže brigu i prihvaćanje nazivatelja, kakav god on ili njegov problem bio. Savjetovatelj bi trebao voditi računa da ni eksplicitno ni implicitno ne ocjenjuje prošlost nazivatelja, način života ili njegov mogući izbor u smislu: „Mogao/la je...“. Važno je suzdržavati se od navođenja nazivatelja na određenu odluku. Potrebno je shvatiti da osobna mjerila i sustavi vrijednosti savjetovatelja u velikoj mjeri mogu ići na štetu pronalazjenja pravog rješenja za nazivatelja. Osjetljivost na potrebe nazivatelja pomoći će u boljem razumijevanju nazivatelja, a ujedno će odrediti i tijek savjetodavnog razgovora.

3. Pomoći nazivatelju da sam pronade vlastito rješenje ili izlaz iz situacije

Zadaća savjetovatelja je da pomogne nazivatelju raščlaniti situaciju, razumjeti njegove potrebe i želje, uočiti njegova razmišljanja o životu, nabrojiti mogućnosti za rješavanje problema, ohrabriti ga na promjenu ili akciju, razvijati samopouzdanje i sl. Savjetovatelj ne nudi gotova rješenja niti daje „recepte“ i savjete, već osnažuje nazivatelja da sam prihvati problem, donese odluku o promjeni ili akciji, pronade rješenje prihvatljivo za njega te ga upućuje i valjano informira o radu ostalih institucija kojima bi se nazivatelj mogao obratiti.



4. Ne raditi umjesto nazivatelja

Uloga savjetovatelja nije u tome da nazivatelju kaže što treba raditi, već u tome da ga osnaži da odluku donese sam. Važno je da nazivatelj učini sve korake koji su potrebni za rješenje problema; samo na taj način savjetovatelj može biti siguran da će nazivatelj te korake učiniti onda kada je uistinu spreman na njih. Važno je imati na umu da nazivatelj ima odgovornost za promjenu, nalaženje i realizaciju rješenja svog problema, a ne savjetovatelj.

5. Slušati, a ne predavati, moralizirati ili „pametovati“

U osnovi dobre komunikacije je proces slušanja, a ne predavanje. Savjetovatelj treba biti pripremljen za slušanje i uključiti se u tijek i intenzitet stvarnih emocija nazivatelja. Moguće je da u početku postoji nedostatak povjerenja, ali treba imati na umu da će to polako nestajati ako se pokaže istinska briga i empatija.

6. Ne davati obećanja

Jedna od zadaća savjetovatelja je pružiti nazivatelju nadu da je problem rješiv. Međutim, vrlo je važno ne buditi lažnu nadu, ne pružati lažna ohrabrenja te ne obećavati stvari za koje savjetovatelj nije siguran da će se dogoditi i kakve će biti, posebno u razgovoru s djetetom. Dobro je izbjegavati komentare poput „Neće se ništa strašno dogoditi“, „Ma još samo koji dan i sve će se vratiti u normalu“ i sl. Činjenica je da savjetovatelj ne zna kako će se situacija s vremenom razvijati, hoće li biti bolje ili gore.

7. Upoznati sebe

Vrlo je važno da svaki savjetovatelj upozna i bude svjestan svojih snaga, ali i ograničenja te da može biti iskren prema sebi i nazivatelju. Supervizija ima iznimnu važnost u procesu upoznavanje sebe, svojih snaga i ograničenja te u svladavanju vještina savjetovanja.



PRIPREMA ZA DEŽURSTVO

Dobro je da je savjetovatelj upućen u aktualne pozive i slučajeve, prije svega radi nazivatelja koji zovu više puta – ako je upoznat s prethodnim savjetodavnim razgovorima i intervencijama, lako može nastaviti u započetom smjeru.

Važno je biti pripremljen za savjetovanje, što znači da je dobro pokraj sebe imati notes za zapise razgovora, telefonski imenik u kojem su sadržani svi važni brojevi, papir, olovku i slično. Posebno je važna psihička priprema, smirenost i sabranost, kako bi pomoć koju savjetovatelj pruža bila što kvalitetnija i adekvatnija.

Korisno je tijekom razgovora svim nazivateljima se obraćati s "vi"; osim kada se radi o djeci. Ponekad će odrasla osoba zamoliti za prelazak na "ti". Takvu zamolbu preporučuje se ljubazno odbiti kako bi se zadržao što profesionalniji odnos.

SPECIFIČNOSTI RAZGOVORA S DJECOM I MLADIMA

Savjetodavni razgovor s djecom i mladima u osnovi je jednak savjetodavnom razgovoru s odraslom osobom u smislu njegove strukture, osnovnih značajki i pravila savjetodavnih razgovora. Međutim, razgovor je potrebno prilagoditi djetetovoj dobi, njegovim sposobnostima razumijevanja i izražavanja, ali i mogućnostima odlučivanja o sebi, a koje su najčešće manje nego kod odrasle osobe. U ovom dijelu poglavlja osvrnut ćemo se na neke specifičnosti u razgovoru s djetetom te navesti detaljnije smjernice koje mogu olakšati savjetodavni razgovor s djetetom.

Uspostava povjerenja je vrlo bitna svim nazivateljima, a posebno kada se radi o pozivu djeteta. Izrazito je važan prvi dojam koji savjetovatelj ostavi jer time određuje daljnji tijek razgovora. Ako dijete osjeti da s nama ne može otvoreno i iskreno razgovarati i ne osjeti emocionalnu podršku, vrlo teško će nam povjeriti svoje probleme. Moguće je da će dijete nekoliko puta zvati, pričati o različitim problemima, možda nekim izmišljenim, ili se predstavljati različitim imenima prije nego što povjeri pravi problem koji ga muči.



Važno je dati djetetu osjećaj da smo spremni saslušati ga, da ga prihvaćamo i poštujemo te da je ono što želi reći važno. Ponekad je djetetu teško početi razgovarati o problemu oko kojeg zove. Važno je ohrabriti ga, reći da smo tu za njega i da uzme vremena koliko treba da kaže što ga muči.

Ako dijete kaže svoje ime, tijekom razgovora ga je dobro upotrebljavati. Na taj način se povećava bliskost i odnos povjerenja. Osim toga, uspostavi povjerenja doprinosi ukoliko se savjetovatelj predstavi svojim imenom ili nadimkom, no o tome odlučuje savjetovatelj.

U razgovoru s djetetom važno je sagledati problem iz „dječje perspektive“. I sama činjenica što kao odrasla osoba razgovarate s djetetom automatski na neki način utječe na odnos, i važno je biti svjestan stoga. Bez obzira na količinu empatije i podrške koju savjetovatelj pruža, moguće da već činjenica što razgovara s odraslom osobom utječe na djetetov odgovor i reakcije. Ponekad je dijete zbunjeno, ne zna točno kako početi ili što reći. Zbog toga postoji tendencija djece da primaju savjet ili kažu „da“ na ideje odraslih puno brže i lakše nego odrasle osobe. Ukoliko savjetovatelj nije siguran da je razumio što dijete govori, važno je pitati i provjeriti ono što je čuo i razumio, kako se ne bi neki krivi podatak uvukao u cijeli razgovor. Pri tom je važno prihvatiti djetetovo objašnjenje i ne inzistirati na vlastitim interpretacijama. Fraze i rečenice poput:

„Ako sam te dobro razumjela...“

„Voljela bih provjeriti s tobom jesam li te dobro shvatila“

„Ispravi me ako sam krivo razumjela“

mogu pomoći u provjeravanju informacija i boljem razumijevanju događaja ili problema koji dijete iznosi.

Pitanjima i pažljivim slušanjem savjetovatelj pomaže djetetu opisati situaciju u kojoj se nalazi, izdvojiti bit problema koji ga muči te izraziti osjećaje. Nerijetko djeca su zbunjena različitim osjećajima koje mogu imati vezano za roditelje, prijatelje ili same događaje. Istovremeno mogu biti tužni zato što roditelji ne žive zajedno, snažno željeti da se pomire, ali biti i sretni jer ne moraju više slušati svađe. Dijete može biti privrženo roditelju i voljeti provoditi vrijeme s njim, no može osjećati strah kada je otac pijan, zbunjeno kada je majka razbija stvari i govori čudne stvari. Djeci treba objasniti da mi možemo nekoga voljeti, ali ne moramo uvijek voljeti sve što ta osoba radi. Važno je reći djetetu da je **normalno da se svi ti osjećaji javljaju i da je u redu govoriti o tim osjećajima**. Dijete koje je nazvalo vrlo često u svojoj okolini nema mogućnosti izraziti svoje osjećaje. Stoga je vrlo važno dati mu emocionalnu podršku i priliku da te osjećaje izrazi u razgovoru na liniji pomoći.



Općenito u savjetodavnom razgovoru, a posebno kada se radi o pozivu djeteta, preporuka je izbjegavati pitanja koja počinju sa „zašto“.

Razlog tome je što djeca često ne znaju objasniti zbog čega se osjećaju tužni, ljuti, prestrašeni ili zašto su lupili drugo dijete. Moguće je da ne žele reći, bojeći se da njihov razlog nije dovoljno dobar. Vrlo često odrasli kažu: „Zašto plačeš? Pa nije to tako strašno“. Umjesto pitanja „zašto“ prikladnije je reći: „Čini mi se da te nešto muči. Želiš li mi reći nešto o tome kako ti je?“. Na taj način dijete dobiva poruku da je važno, da savjetovatelja zanima što se s njim događa i da je spreman saslušati ga.

Djeca u razgovoru sa savjetovateljem često očekuju savjete i naputke što učiniti. Već je nekoliko puta napomenuto da se gotova rješenja nikad ne daju. Djeca to često očekuju jer su naučili na pokroviteljski odnos odraslih. Pitanja i raščlanjivanje situacije pomažu djetetu da dođe do vlastitih odgovora i rješenja te na taj način razvija samopouzdanje i vjeru u sebe.

Primjer

Savjetovatelj: „Što misliš, na koji način bi mogla reći svojoj mami što te muči?“

U razgovoru s djetetom bitno je istražiti i utvrditi socijalnu mrežu i podršku u djetetovoj okolini (pitamo ga o njegovoj obitelji, prijateljima, rodbini, školi, susjedima...), je li već nekome reklo što ga muči, kakva je bila reakcija te osobe...

Važno je dati djetetu dovoljno vremena i biti svjestan potrebe za emocionalnom podrškom, ali ga ne prisiljavati. Tijekom razgovora potrebno je dijete **uputiti na njemu značajne osobe u okolini** kojima se može obratiti kada mu je teško, a po potrebi i na druge službe za pomoć (npr. učiteljica, član obitelji kojem dijete vjeruje, centar za socijalnu skrb, savjetovalište, psiholog u školi, liječnik...). Važno je ne spominjati druge oblike pomoći i ustanove na početku razgovora jer dijete može steći dojam da ga se želimo „riješiti“, a što je možda djetetovo iskustvo ili doživljaj u vlastitoj obitelji/okolini. Na taj se način gubi mogućnost da se pomogne i učini nešto za dijete. Osim toga, razgovor sa savjetovateljem može biti pozitivno iskustvo za dijete, što čini dobru osnovu za to da potraži pomoć i negdje drugdje.



Iskustvo Hrabrog telefona pokazuje da često vršnjaci nazovu liniju i traže savjet ili pomoć za svog prijatelja. U takvim situacijama bitno je provjeriti zna li dijete o kojem se radi za taj poziv i ima li odraslu osobu koja bi mu mogla pomoći. Dobro je razgovor usmjeriti na načine kojima može ohrabriti ili nagovoriti prijatelja da se sama javi. Razgovor s vršnjakom može biti koristan jer je moguće saznati glavne informacije o problemu djeteta za koje zove, što može olakšati razgovor s tim djetetom. Na temelju dobivenih informacija moguće je pripremiti pitanja koja će se postaviti djetetu o kojem se radi, usredotočiti se na pojedine događaje ili postupke, sabranije voditi razgovor jer već postoji neka ideja o tome što se djetetu događa.





TIJEK SAVJETODAVNOG RAZGOVORA

Svaki savjetodavni poziv, bez obzira na svoju dužinu i problematiku kojom se bavi, ima slične etape. Uobičajeno trajanje razgovora je 30 do 45 minuta, ali može varirati. Tijek i sadržaj tih etapa ponajprije će ovisiti o tome tko je nazivatelj i kakav je njegov problem. Važno je da savjetovatelj pristupi nazivatelju na njemu razumljiv i primjeren način.

Postoje mnoge podjele poziva i različita imena pojedinih faza poziva, no svaka podjela ima jednak sadržaj bez obzira na broj faza od kojih je sastavljena i imena tih faza. Pozivi često ne sadrže sve faze, ali postoji model koji može pomoći savjetovateljima na liniji pomoći da što djelotvornije odgovore na svaki pojedinačni poziv.

Osnovne faze savjetodavnog razgovora:

- ✓ Započinjanje razgovora
- ✓ Definiranje problema i podrška
- ✓ Identificiranje koraka i plana akcije
- ✓ Završetak razgovora



Započinjanje razgovora

Dobar početak razgovora je važan u procesu uspostave povjerenja te može biti odlučujući za nastavak i daljnji tijek razgovora. Mnogi nazivatelji, posebno djeca, trebaju ohrabrenje kako bi iznijeli svoje osjećaje i probleme. Savjetovatelj može ohrabriti nazivatelja navodeći razloge zbog kojih može imati povjerenja u njega, reći da je tu da pomogne te dati vremena nazivatelju da se pripremi na razgovor.

Važno je imati na umu da većina ljudi ne čuje ime osobe koja im se predstavi ili ime linije ako je to prva stvar koju čuju kada zovu prvi put, a pogotovo ako nazivatelj osjeća tjeskobu zbog poziva.

Slijedi nekoliko savjeta i smjernica koje mogu pridonijeti smanjenju tjeskobe nazivatelja i olakšati početak razgovora:

- Dobro je pustiti da telefon zazvoni dva do tri puta kako bi nazivatelj, ali i savjetovatelj, imali vremena pripremiti se. Osobi koja zove potrebno je nekoliko sekundi da sredi misli koje se pojavljuju, kao što su:
 - a) Telefon zvoni, linija nije zauzeta.
 - b) Ne javlja se sekretarica.
 - c) Nadam se da sam dobio pravi broj.
 - d) Stvarno zvoni... što da kažem?
- Savjetovatelj pozdravi i kaže ime linije pomoći koju je nazivatelj dobio.
npr. „Dobar dan, dobili ste Hrabri telefon. Izvolite.“
- Nazivatelj može odmah početi navoditi u čemu je problem. Međutim, često se događa da ne zna kako započeti razgovor ili nije siguran kakvu pomoć može dobiti.

Primjeri:

Nazivatelj: „Ne znam jesam li dobro nazvala. Mogu li o tome razgovarati s vama?“

Savjetovatelj: „Voljela bih čuti više o problemu zbog kojeg zoveš pa ćemo vidjeti na koji način mogu pomoći.“



Nazivatelj: „Ne znam od kuda da počnem."
Savjetovatelj: „Predlažem da počneš od dijela o kojim je tebi najlakše početi. Kada nešto ne budem razumjela, ja ću te pitati."

Neki nazivatelji mogu na početku šutjeti, može se čuti samo disanje ili plač; drugi mogu biti nasilni ili vulgarni. Sve nazivatelje treba tretirati s poštovanjem – šutnja, zloupotreba ili vulgarnost može biti nazivateljev način „testiranja“ linije pomoći ili jedini način na koji mogu uspostaviti kontakt u tom trenutku. Smjernice za razgovor s nasilnim ili vulgarnim klijentima dane su u poglavlju koje se odnosi na vrste poziva.

Šutnja na početku razgovora

Osoba koja nazove i odabere šutjeti možda se boji odbacivanja. Intimnost telefonskog razgovora za nju može biti zastrašujuća. Moguće je da osoba još nikada nije razgovarala s nekim o svom problemu pa joj je potrebno vrijeme da započne razgovor. Može uslijediti nekoliko pokušaja (šutnji) prije nego li se osjeti zaista dovoljno sigurno da razgovara.

Stoga je važno svaku šutnju tretirati ozbiljno, ma kako nam se neozbiljnom činila, jer na liniji je možda stvarno osoba koja skuplja hrabrost da progovori.

Važno je znati da dugotrajna šutnja na samom početku može povećati anksioznost i tjeskobu nazivatelja, što povećava mogućnost odustajanja i spuštanja slušalice. Stoga je uloga savjetovatelja da ohrabri i potakne nazivatelja na početak razgovora. Ukoliko osoba ne započne razgovor nakon prve intervencije, dobro je nastaviti se oglašavati i poticati na razgovor još neko kraće vrijeme. Ukoliko se čini da šutnja traje predugo, savjetovatelj bi trebao najaviti kada misli da je potrebno spustiti slušalicu i ohrabriti osobu na ponovno javljanje.

Savjetovatelj na telefonu mora imati svijest da doživljaj vremena može biti drugačiji u razgovoru putem telefona u odnosu na situacije kada klijent sjedi nasuprot njemu. Tako se, na primjer, 3 minuta šutnje mogu činiti mnogo duže. Poželjno je obratiti pozornost na stvarni protok



vremena kako bi osigurao dovoljno vremena nazivatelju da se pripremi za početak razgovora te izbjegne pritisak i požurivanje.

Neke od reakcija savjetovatelja na šutnju na početku razgovora:

„Čujem da ste s druge strane i vjerujem da je teško početi. Ovdje sam i čekam da se pripremite“.

„Ponekad je teško početi razgovarati, ali čekat ću dok ne budete spremni.“

„Ponekad je teško početi pričati o osobnim problemima. Uzmite vremena koliko Vam treba. Ja ću Vas pričekati.“

„Želim vam pomoći. Ovdje sam da vas slušam.“

„Čujem da ste s druge strane (reflektirati eventualne zvukove koji se čuju), ali tišina već dugo traje. Voljela bih da kažete nešto. Pričekat ću vas još nekoliko trenutaka. Poslije toga ću spustiti slušalicu. Nazovite opet.“

Procjena poziva i potreba nazivatelja

Iskustva linija za pomoć u nas i u svijetu pokazuju da dio poziva koji čine testiranje ili zlouporabu linije (odnosi se na šaljive ili uvredljive pozive djece) predstavlja način za uspostavu odnosa koji je u tom trenutku jedini prihvatljiv za dijete ili odraslu osobu. Višekratnim pozivima dijete često testira osobu s druge strane kako bi utvrdilo može li joj vjerovati. Bitno je zadržati smirenost i strpljenje te svaki poziv shvatiti ozbiljno i spremno odgovoriti na njega. Moguće je da dijete nakon višekratnih objašnjenja o vrsti pomoći koju može dobiti i ohrabrenja savjetovatelja da može vjerovati, na kraju povjeri problem zbog kojeg vjerojatno zove.

Međutim i savjetovatelj na liniji ima potrebu za procjenom poziva kako bi mogao odlučiti o najboljem mogućem načinu odgovaranja na potrebe nazivatelja i najprikladnijoj intervenciji. Svaki



poziv može u sebi sadržavati čitav niz različitih potreba i ponekad je teško procijeniti koja je od tih potreba stvarna potreba nazivatelja.

U situacijama kada nismo sigurni o kakvom pozivu ili potrebi nazivatelja se radi, najuspješnija metoda je pristupiti tom pozivu ili problemu „kao da“ je stvaran i obaviti razgovor kao da ne sumnjamo u namjere nazivatelja. Dobra edukacija može savjetovateljima olakšati procjenu poziva i potreba nazivatelja, a jasna pravila i mogućnosti da raspravljaju o takvim pozivima s kolegama i supervizorima čine dodatnu podršku. Kroz proces supervizije i osobnog rada na sebi savjetovatelji imaju mogućnost postati svjesni vlastitih vrijednosnih stavova i toga kako oni utječu na razmišljanje.

Pri procjeni poziva važno je imati na umu moguće obrasce ponašanja djece kada se obraćaju linijama pomoći. Ako dijete misli da mora imati vrlo ozbiljan problem kako bi smio uopće nazvati liniju pomoći, vjerojatno će uvećati svoj problem s namjerom da se „uklopi“. Neko drugo dijete, koje je zaista ozbiljno zlostavljano, možda odluči umanjiti problem ili izbjeći najgori dio jer ne žele riskirati da im se ne vjeruje.

Česta potreba savjetovatelja na linijama pomoći za djecu je pokušati procijeniti što je u pozivu doista istina. Dobro se podsjetiti da se iz telefonskog poziva nikad ne može utvrditi tzv. „objektivna istina“. Stoga je korisno prije pokušaja utvrđivanja istine, postaviti si nekoliko pitanja (Harrison i sur., 2001.):

Treba li znanje o istini utjecati na odgovor savjetovatelja djetetu i na koji način?

Čija istina je bitna?

Nije li dovoljno ono što je rečeno smatrati djetetovom istinom i na to odgovoriti?

Kada je to bitno?



Definiranje problema i podrška

Definiranje problema je faza poziva u kojoj savjetovatelj ima određeno razumijevanje o čemu se u pozivu radi, nazivateljevoj situaciji i njegovim potrebama.

Kako bismo što uspješnije razumjeli problem zbog kojeg se nazivatelj obraća i prepoznali njegove stvarne potrebe, dobro je obratiti pažnju na sljedeće smjernice:

Provjeriti naše razumijevanje onoga što nazivatelj navodi kao problem. Ukoliko nazivatelj navodi neki velik i opsežan problem, potrebno ga je podijeliti ili raščlaniti na manje dijelove.

Ponekad nazivatelji pričaju o problemu na apstraktan način. U takvim situacijama potrebno je problem svesti u što konkretnije okvire, u termine i situacije koje su podložne promjeni.

Nazivatelj: To se sve već jako dugo događa.

Savjetovatelj: Kad kažete to, na što mislite? Opišite mi što se to događa.

Koliko dugo doživljavate opisana ponašanja?

- Ponekad nazivatelji navode nekoliko različitih problema koji ih brinu. Ako postoji više problema, potrebno je napraviti listu prioriteta u suradnji s nazivateljem, pri čemu tražimo od nazivatelja da odredi koji je od navedenih problema trenutno najvažniji za njega/nju, koji od tih problema ga/je najviše brine ili želi najprije riješiti.

Savjetovatelj:

Što je u ovoj situaciji najvažnije za vas?

Što je u ovoj situaciji najgore za vas?

Naveli ste nekoliko važnih problema i pitanja. Što vam je od toga najteže?

- Prilikom ispitivanja situacije i definiranja problema važno je postavljati pitanja otvorenog tipa i fokusirana pitanja, a izbjegavati sugestivna pitanja ili da-ne pitanja.
- Dobro je prikupiti što više činjenica vezanih uz problem, kada je počelo, gdje se dogodilo, kako se dogodilo, podaci o drugim ljudima koji su uključeni, podršku i reakcije okoline, dosadašnje pokušaje rješavanja problema i slično. Savjetovatelj treba pitati ono što ne razumije ili tražiti



- pojašnjenje za nedovoljno objašnjenje situacije. Dodatna pitanja i pojašnjenja pokazuju nazivatelju da ga savjetovatelj pozorno sluša i da je zaista zainteresiran za nazivatelja.

Istraživanje reakcija nazivatelja i pružanje podrške

Prilikom ispitivanja i definiranja problema nazivatelja važno je ispitati i reakcije koje se vežu uz problem. Iznoseći problem kod nazivatelja će se javljati različiti osjećaji i reakcije. Ponekad je nazivatelj zbunjen i ni sam ne zna što osjeća, ne priznaje postojanje pojedinih osjećaja ili je njima preplavljen. Važno je biti oprezan i pratiti nazivateljeve reakcije te ne forsirati dublje istraživanje osjećaja nego što je nazivatelj u stanju podnijeti. **Savjetovanje nije terapija.**

Slijede pitanja koja mogu pomoći savjetovatelju pri istraživanju osjećaja i reakcija nazivatelja:

Kako vam je bilo u toj situaciji?

Možeš li se sjetiti koje su ti misli prolazile kroz glavu u toj situaciji?

Što ti misliš o sebi kad se ovo događa?

Koje si promjene u svom tijelu primijetio? Kako si tada disao/kakvo je bilo tvoje disanje?

Koje si promjene kod sebe primijetila nakon tog događaja?

Molim te opiši mi kako ti je bilo „iznutra“.

Cilj je istražiti reakcije, u smislu misli, ponašanja, tjelesnih reakcija i osjećaja u onolikoj mjeri koliko to nazivatelj može, a ne rad na osjećajima. Ako nazivatelj govori o njima, uloga savjetovatelja je da reflektira osjećaje i reakcije o kojima nazivatelj govori. Važno je obratiti pažnju na intenzitet reakcija koje nazivatelj iskazuje. Moguće je da nazivatelj osjeća različite emocije i reakcije, što ga čini zbunjenim. U takvim situacijama savjetovatelj može pomoći nazivatelju imenujući osjećaje za koje čuje, osobito mlađoj djeci.

Savjetovatelj:

„Kažeš da te baš briga. Čujem i da plačeš dok govoriš o tome. Mnoga djeca budu tužna pa kažu da ih nije briga. Događi li se to nekad i tebi?“



Identificiranje koraka i plana akcije

Kada je definiran problem i potreba nazivatelja, savjetovatelj je u mogućnosti ponuditi intervencije, poput slušanja, potvrđivanja, empatije, ali i druge konkretne akcije. Plan akcije i moguća rješenja također će ovisiti o tome tko je nazivatelj i o vrsti problema. Neovisno o tome, uloga savjetovatelja je pomoći nazivatelju i zadovoljiti njegove potrebe. U nastavku su navedene smjernice koje mogu olakšati razradu i realizaciju plana akcije.

- Važno je odrediti ciljeve, odnosno kako nazivatelj vidi promjenu, što za njega predstavlja rješenje problema. Tzv. „čudesno pitanje“ („Da se tijekom noći dogodi čudo i riješi se problem, kako ćete vi/ drugi to znati?“) može olakšati istraživanje prihvatljivih rješenja problema za nazivatelja.
- Cilj, odnosno promjena, mora biti važna i smislena za nazivatelja, važno je da zahtijeva određeni napor pri ostvarivanju i da vodi ka rješenju problema. Kad nazivatelj shvati sve mogućnosti koje ima i kad odabere rješenje, može se razgovarati o izvedbi tog rješenja.
- Savjetovatelj zajedno s nazivateljem određuje koji su ciljevi i promjene koje nazivatelj želi postići. Dobro je postaviti nekoliko manjih ciljeva koji su konkretni, ostvarivi i vidljivi nazivatelju. Kada ciljeve postavimo na ovaj način, osoba je u mogućnosti vidjeti napredak i uspjehe te time održava motivaciju i ustrajnost u realizaciji plana akcije.
- Dobro je naglasiti da nema idealnog rješenja. Svako rješenje ima i pozitivne i negativne strane. Nazivatelj vrlo često ostaje s dva rješenja. Savjetovatelj može pomoći pri procjenjivanju pozitivnih i negativnih strana važnih za nazivatelja. Pitanjima „Što je najbolje za tebe?“, „Što bi ti pomoglo?“ možemo nazivatelju pomoći u traženju najprihvatljivijeg rješenja.
- Poželjno je podsjetiti nazivatelja da je za uspjeh i rješenje potrebno ići korak po korak, da to ponekad zahtijeva težak rad te ga ohrabriti da ustraje, čak i kad naiđe na poteškoće.
- Važan dio u razradi plana akcije odnosi se na pitanja: „Što vas može omesti u provedbi ovog plana?“ i „Što vam može pomoći da uspješno provedete plan?“. Pomoću ovih pitanja pomažemo nazivatelju da osvijesti svoje jake strane i snage, identificirati podršku i



značajne druge u svojoj okolini koju može dobiti, ali i neke nedostatke koji mogu otežati, pa čak ga navesti i da odustane.

- Prije završetka razgovora dobro je ponoviti plan akcije nekoliko puta te razjasniti eventualne nejasnoće u dogovorenim koracima.
- Korisno je odrediti vremenski rok za realizaciju plana. Dobro je pozvati nazivatelja da se javi kada ostvari nešto od dogovorenog. Na taj način moguće je pratiti pomake i korake u akciji te potkrijepiti novonastale promjene i trud koji nazivatelj ulaže u promjenu. Uz to, tako motiviramo osobu da ustraje.
- Ako nazivatelj nije u stanju donijeti odluku vezanu uz akciju i rješavanje problema, dobro je ohrabriti ga da razmisli o svemu o čemu se razgovaralo i da nazove kada se bude osjećao spremniji za poduzimanje konkretnijih koraka.
- Ako je nazivatelj vrlo kritičan prema sebi, prema tome što nije poduzeo promjenu ili ima previsoka očekivanja vezano uz rezultate, važno je ohrabriti ga i ukazati kako je promjena dio procesa, da je važno imati strpljenja i uzeti vremena koliko mu/joj treba. Dobro je ohrabriti ga/ju da primjećuje male pomake i uspješno realizirane korake.
- Bitno je razgovarati i o tome što napraviti ako plan ne ide kako se pretpostavilo („Što će se dogoditi ako ovaj plan ne uspije?“). U takvim situacijama važno je nazivatelju dati podršku i ohrabriti ga da nastavi ili preispita ovaj plan i odabrano rješenje na način kako ste to zajedno napravili prvi put.

Primjer:

- Nazivatelj:** „Sve sam pokušao i ništa se nije promijenilo. Ja ništa ne mogu napraviti kako treba. Odustajem jer meni nema pomoći.“
- Savjetovatelj:** „Ponekad nam se čini da smo nesposobni jer nam plan ne uspije. Ali to što nešto ne uspijeva nam je i informacija koliko je to što radimo teško.“



Završetak razgovora

Način na koji razgovor završava važan je dio poziva jer može utjecati na to hoće li se nazivatelj osjećati sigurnim obratiti se za potporu navedenim institucijama i hoće li iskoristiti informacije dobivene tijekom razgovora.

Nekoliko je načina na koje se razgovor može završiti.

Korisno je sažeti i sumirati cijeli razgovor kako bi potvrdili date informacije i dogovore, nazivateljeve osjećaje, uvide i bilo koji napredak ostvaren tijekom razgovora. Toplim ohrabrivanjem savjetovatelj potiče nazivatelja za nastavak i ustrajnost u rješavanju problema zbog kojeg se obratio.

Jedan od načina završavanja razgovora odnosi se na davanje vremenskog ograničenja, posebno u slučajevima kada razgovor vrlo dugo traje, nazivatelj ponavlja rečenice, „vrti se u krug“ i razgovor ne donosi ništa novo. Razgovor se u tom slučaju može završiti na sljedeći način:

Savjetovatelj: „Razgovaramo već više od 45 minuta i puno toga smo rekli jedno drugom. Imam osjećaj da nastavak ovog razgovora u ovom trenutku neće donijeti ništa novo. Predložila bih da završimo ovaj razgovor kako biste mogli razmisliti o svemu što smo pričali. Ako želite, možemo se dogovoriti kada ćete se opet javiti.“

Gore navedene tehnike koriste se za mirno završavanje razgovora kada je sve s nazivateljem dogovoreno ili kada razgovor gubi zamah. Međutim, ponekad je nazivatelj nasilan ili manipulira i razgovor može postati izrazito neugodan za savjetovatelja. U tim situacijama razgovor se može završiti naglo uz prethodno upozorenje nazivatelju.



Nakon razgovora

Vrijeme nakon razgovora je vrlo važan dio razgovora, gotovo kao i sam razgovor s nazivateljem. Važno je nakon poziva napraviti stanku kako bi se savjetovatelj oporavio, vratio energiju i razmislio o nazivatelju, svojim reakcijama i načinu na koji je vođen razgovor. Ova faza je vrlo značajna. Ukoliko je obavljeni razgovor bio težak i emocionalno iscrpljujući za savjetovatelja, dobro je pričekati nekoliko minuta prije nego uslijedi novi poziv. U situacijama kada savjetovatelji dežuraju u paru, novi poziv za koji ne znamo kada će uslijediti može preuzeti odmorniji savjetovatelj. Dobro je potražiti podršku i pomoć kolega, koordinatora ili supervizora.

Važno je imati na umu da ne postoji savršen razgovor. Svaki poziv i obavljeni razgovor nudi mogućnost za učenje, a povratna informacija i podrška kolega predstavlja značajan izvor u svladavanju vještina savjetovanja i profesionalnog usavršavanje. Supervizija i podrška kolega čini sigurno mjesto za proučavanje i uvježbavanje vlastitih vještina





KATEGORIJE POZIVA

Budući da djeca i odrasli zovu u vezi s različitim problemima i iskazuju niz reakcija i ponašanja, moguće je na različite načine kategorizirati pozive koje linija pomoći za djecu i mlade prima. Praksa je pokazala da se linije pomoći često susreću s pozivima koji se razlikuju od onih očekivanih ili za koje su savjetovatelji educirani i pripremljeni.

Emocionalno teški i uznemirujući pozivi

Emocionalno teški pozivi odnose se na pozive u kojima nazivatelj nazove preplavljen emocijama ili opisuje teška i uznemirujuća iskustva. Najčešće emocije s kojima se savjetovatelj susreće u ovakvim situacijama jesu ljutnja, tuga, bespomoćnost, krivnja, sram i sl.

Važno je reći nazivatelju da je u redu da se tako osjeća, u redu je da plače, da je ljut. Na taj način podupiremo dozvolu za njegov stvarni osjećaj, koji možda u svojoj okolini ne smije ili ne može izraziti. Iznimno je važno pokazati da smo spremni slušati.

Ako klijent počne plakati, dobro je pustiti ga da se isplače. Dobro je s vremena na vrijeme reflektirati ono što čujemo. Moguće intervencije su:

Čujem da ste jako tužni. Voljela bih da mi kažete o čemu sada razmišljate.

Ja sam još uvijek ovdje i čujem da Vam je teško. Molim Vas da duboko izdahnete i udahnete tri puta. Možda će Vam to pomoći.

U situacijama u kojima je klijent preplavljen emocijama važno je pustiti ga da izventilira. Ako klijent plače, veoma je ljut ili ogorčen, ne treba ništa govoriti. Važno je da nazivatelj izbaci jake emocije skupljene u sebi. Bilo kakvi pokušaji tješnja, objašnjavanja ili traženja rješenja nisu djelotvorni u toj situaciji jer osoba preplavljena emocijama nema kapacitet čuti. Tek nakon što „izventilira“, osoba se može umiriti, čuti podršku savjetovatelja i započeti konstruktivan razgovor.

Dobro je izbjegavati klišeje, poput „Moglo je biti i gore“, „Sve će biti u redu“ i „Prestanite plakati“. Takve prečesto korištene riječi ili fraze mogu ostaviti dojam banaliziranja situacije, što



kod nazivatelja može izazvati ljutnju ili razočaranje. Osoba može steći dojam da savjetovatelj ne razumije, da je se želi riješiti i slično.

Važno je reflektirati osjećaje koje čujemo kod nazivatelja, pri čemu je dobro obratiti pažnju na jačinu i visinu glasa nazivatelja, brzinu kojom govori, stanke između riječi i rečenica i druge paralingvističke znakove. Treba obratiti pažnju na jačinu osjećaja koje klijent iskazuje. Moguće je da će se kod klijenta javlja više osjećaja koji su pomiješani i zbunjujući. U takvim situacijama savjetovatelj može pomoći klijentu izdvajajući osjećaje koje čuje.

Emocionalno teški pozivi mogu djelovati uznemirujuće i na savjetovatelje. Važno je prepoznati koje osjećaje nazivatelj i njegova priča bude u nama. To može biti ljutnja, strah, bespomoćnost, tuga. Odgovornost svakog savjetovatelja je iznijeti i proraditi pozive koji su mu bili teški na supervizijskim sastancima, s ciljem vlastitog rasterećenja i zaštite. Također, supervizijska grupa može predložiti i naći rješenja za buduće slične situacije.

Emocionalno teški pozivi vrlo često iscrpe savjetovatelja. Svatko za sebe treba pronaći načine samozaštite i obnavljanje energije potrebne za sljedeći savjetodavni razgovor. Ukoliko je neki poziv bio uznemirujući ili iscrpljujući, dobro je podignuti telefonsku slušalicu na nekoliko minuta kako bi se oporavili i izbacili uznemirujuće osjećaje na način koji je djelotvoran i prihvatljiv za svakog od nas.

Postoje situacije u kojima tijekom razgovora nazivatelj usmjeri svoju ljutnju na savjetovatelja. Moguće je da će nazivatelj početi vikati na savjetovatelja, vrijeđati ga, obezvredovati njegovu kompetentnost i sl., što može izazvati jake osjećaje ljutnje i nelagodu savjetovatelju. U takvim situacijama važno je konfrontirati nazivatelja. Ukoliko nazivatelj nastavi s vrijeđanjem i razgovor postane vrlo neugodan, preporučuje se završiti razgovor.

Slijede primjeri mogućih intervencija:

Primjećujem da sve glasnije pričate i čini mi se da ste ljuti. Sada vičete na mene. Pitam se na koga ste zapravo ljuti?

Voljela bih nastaviti razgovor s vama, ali mi je to teško dok vičete na mene i vrijeđate me. Možemo li razgovarati o tome što vas ljuti?



Šutnja ili tišina

Jedna od glavnih razlika savjetovanja licem u lice i telefonskog savjetovanja je način na koji savjetovatelj rješava šutnju. Preko telefona je teško prepoznati kada obična stanka postaje znakovita šutnja i čak zbog čega je nastala. Šutnja se može učiniti dužom negoli ona stvarno traje iz razloga što nemamo vizualne slike. Iskustvo je glavni faktor koji utječe na to hoće li savjetovatelj prekinuti šutnju ili neće. Općenito šutnja se češće prekida ako osoba zove prvi put. S obzirom na to da nema pravila kada je potrebno prekinuti šutnju, to ovisi o procjeni savjetovatelja.

O šutnji na početku razgovora bilo je govora u dijelu teksta koji se odnosi na započinjanje razgovora.

Šutnja tijekom razgovora

Često se misli da savjetovatelj ima odgovornost poticati nazivatelja da nastavi govoriti jer je govorenje jedini dokaz da nazivatelj nešto radi. Međutim, ova tvrdnja nije točna. Često precjenjujemo važnost govorenja, a umanjujemo važnost šutnje u savjetodavnom procesu.

Stanke koje nastaju tijekom razgovora vrlo su korisne jer imaju svoju funkciju. Nazivatelju je potrebno vrijeme da proradi i shvati, apsorbira ono što se zbiva, suoči se s novim iskustvom i integrira ga. Jedan od razloga za šutnju može biti sređivanje nazivateljevih dojmova vezano uz prethodni razgovor. Šutnja se može javiti ako se počne govoriti o temi koja se do sada nije spominjala. Moguće je i da nazivatelj želi otvoriti novu temu ili problem pa stanka predstavlja kolebanje i skupljanje hrabrosti. Šutnja se može javiti zbog zbunjenosti nazivatelja ili ako nazivatelj doživljava snažne emocije. Kako razgovor i međusobno upoznavanje napreduje, šutnje mogu postati učestalije, ali je vrlo bitno da se obje strane osjećaju ugodno.

Ukoliko se pojave stanke i šutnja tijekom razgovora, ne treba odmah prekidati šutnju odmah jer ona govori da se s nazivateljem nešto događa i da treba vremena. Dopuštajući šutnju savjetovatelj smanjuje anksioznost. Katkada će nazivatelj prekinuti šutnju kada završe procesi koji su se odvijali tijekom stanke u razgovoru. Ukoliko šutnja traje relativno dugo, savjetovatelj može prekinuti šutnju, iako je klijent posljednji govorio, reflektirajući nelagodu i brigu jer ne zna što se događa s nazivateljem. Također, prilikom prekidanja šutnje, u redu je ponoviti ono što je nazivatelj posljednje rekao ili sažeti sadržaj koji je izgovoren prije nego je šutnja nastupila.



Šutnja ponekad može biti rezultat otpora i odbijanja savjetovatelja ili pomoći. Savjetovatelj može reflektirati vlastiti dojam da nazivatelju nije ugodno razgovarati ili se možda predomislio, podijeliti svoja zapažanja s njim te potaknuti razgovor o načinima na koje se nazivatelj može osjećati sigurnije, zaštićenije. Pitanje: „Što vam otežava da nastavite razgovor o ranije spomenutom događaju?“ može olakšati svladavanje otpora i nesigurnosti.

Ukoliko je klijent emocionalno uznemiren, zbunjen ili psihotičan, treba izbjegavati šutnju jer tišina izaziva tjeskobu što može pojačati navedena stanja.

Savjetovatelj može iskoristiti kratku stanku kada želi reći ili naglasiti neke važne uvide, spoznaje ili činjenice. Također, pri postavljanju pitanja dobro je dati malo vremena nazivatelju da razmisli. Šutnja može biti korisna kada želimo pažnju usmjeriti na određeni trenutak. Dok traje šutnja, savjetovatelj ima vremena razmisliti što se govorilo prije stanke, napraviti zabilješke i sl.

Kako se savjetovatelji nose sa šutnjom?

Većina savjetovatelja početnika šutnju doživljava zastrašujuće. Misli koje se mogu pojaviti kod savjetovatelja početnika su npr. ja sam u središtu pažnje, ja sam nekompetentan/-a, što sam krivo napravila. Zbog osjećaja nelagode, straha, bespomoćnosti, nekompetentnosti i slično te želje da što prije prekine šutnju, često se kod savjetovatelja javlja tendencija da kaže bilo što ili postavlja nebitna pitanja na koja dobiva irelevantne odgovore. U takvim situacijama se može dogoditi da savjetovatelj niti ne sluša odgovor jer je zaokupljen razmišljanjem o idućim pitanjima.

Šutnju je općenito teško podnijeti, ali vježbom je učimo lakše podnositi.

Važno je nazivatelju dati vremena koliko treba.

I šutnja je proces u kojem nazivatelj nešto radi.

Nemojte tumačiti šutnju kao osobni neuspjeh.

Dok čekate da nazivatelj progovori, recite sebi da je to vrijeme namijenjeno nazivatelju kako bi se mogao izraziti, a ne Vaše vrijeme kada morate biti korisni.



Testirajući pozivi

Iskustva u radu na besplatnim savjetodavnim linijama u Republici Hrvatskoj kao i izvan nje, pokazuju da veliki broj od ukupnog broja poziva čine testirajući pozivi – pozivi u kojima dijete izmišlja problemsku situaciju te traži pomoć na temelju ispričanoga. Kako najčešće na savjetodavnim linijama rade educirani volonteri ili zaposlenici, različitim tehnikama u razgovoru dolaze do zaključka da je riječ o testirajućem pozivu.

Razlozi testiranja savjetodavne linije od strane djece su različiti, međutim istraživanja su pokazala da dijete koje testira liniju u 32% situacija naziva istu liniju i govori o problemu koji ga/ju zaista muči (Swiss Pro Juventute line).

Bitno je imati na umu sljedeće:

I ako u razgovoru s djetetom savjetovatelj procijeni da je riječ o testirajućem pozivu, važno je imati što više strpljenja i razumijevanja za dijete, jer nikada ne znamo koji problem se zaista skriva iza izmišljene ili prezentirane priče.

Dobro je pustiti dijete da ispriča situaciju koja ga navodno muči, ali u slučajevima nelogičnosti u redu je s djetetom provjeriti i podijeliti uočene nelogičnosti i zbunjujuće detalje koje iznosi.

Poželjno je i važno završiti razgovor na način da djetetu ostavimo „otvorena vrata“ da ponovno nazove ako želi razgovarati o drugom problemu, na ozbiljan način ili želi podijeliti svoje iskustvo.



Pozivi zlouporabe

Svatko je svjestan da djeca općenito imaju potrebu testirati odrasle, a pogotovo one usluge koje su besplatne i sigurne. Takvi pozivi su brojni i mogu uzrokovati različite probleme savjetovateljima na liniji. Razlika između poziva zlouporabe i testirajućih poziva jest da smo kod poziva zlouporabe sasvim sigurni da se radi o šali. Na liniji često možemo čuti da se djeca u grupi smiju, pričaju viceve, postavljaju pitanja koja nisu primjerena za savjetodavnu liniju i sl.

Takvi pozivi zahtijevaju procjenu i individualni pristup, ali neke ideje mogu općenito biti korisne:

- objasniti o kakvoj liniji pomoći se radi te dati informacije o vrstama pomoći koju linija pruža;
- ponuditi nazivatelju da vrijeme i prostor za razgovor ako želi, pri čemu je poželjno naglasiti uvjete koji će olakšati razgovor, na primjer da nađe neko mirnije mjesto, da zamoli prijatelje da budu tiho dok razgovarate, da nećete tolerirati grube šale i viceve o zlostavljanoj djeci jer je zlostavljanje djece ozbiljan problem, da ćete njegove izjave i problem vrlo ozbiljno shvatiti...;
- uvijek završiti poziv na prihvatljiv način, napominjući nazivatelju svoje namjere, npr. o prekidu razgovora;
- pustiti nekoliko sekundi između dizanja slušalice i pozdravne fraze ponekad nam može pomoći da se bolje nosimo sa pozivom, pogotovo ako imamo mnogo poziva zlouporabe;
- šaljivi odgovor može nekad biti dobar, ali treba izbjegavati biti previše zabavan jer to može dovesti do ponavljanja poziva.

Procjena i odabir intervencije često ovisi o tome je li je poziv grupni ili ne. Teško je ponuditi dobar razgovor ako je oko nazivatelja, uglavnom jednog djeteta puno njegovih prijatelja i druge djece. Dobro je predložiti nazivatelju (djetetu) da ponovno nazove kada je sam i kada će neometen moći razgovarati.



Zlostavljajući i neugodni pozivi

Na liniji trebaju postojati jasna pravila kako odgovoriti i završiti uvredljive, pijane, prijeteće i druge zlostavljajuće pozive. Seksistični, rasistični i homofobični pozivi trebaju ista jasna pravila, čak ako uzimate u obzir i pravilo jednakih mogućnosti. Ključna riječ treba biti „prihvatljivo postavljanje granica“. Imajući na umu da je u tom trenutku to jedini način na koji nazivatelj može uspostaviti kontakt, ni jednom djetetu (ili odrasloj osobi) koje zlostavlja se ne pomaže tako što mu se dopušta da nekoga vrijeđa a da mu se ne kaže da to nije u redu.

Kronični nazivatelji

Iskustva u telefonskom savjetovanju govore da svaka linija pomoći ima barem jednog tzv. „**neumornog nazivatelja**“. Ovu skupinu čine nazivatelji koji stalno nazivaju, a zapravo ne traže konkretnu pomoć ili je nisu spremni prihvatiti. Često pomoć koja ovoj skupini nazivatelja treba prelazi okvire telefonskog savjetovanja. Kod savjetovatelja ovakvi pozivi mogu izazvati ljutnju, osjećaj bespomoćnosti i nekompetentnosti jer svaki pokušaj pomoći ne donosi rezultate te prilično iscrpljuju.

Ukoliko savjetovatelj primijeti ili sumnja da je nazivatelj **pod utjecajem alkohola ili nekih sredstava ovisnosti**, važno je to reflektirati. Vrlo često je savjetovanje u takvim stanjima neproduktivno i nekonstruktivno. Iz tog razloga razgovor može biti prekinut, pri čemu je poželjno obavijestiti nazivatelja o našoj namjeri te objasniti razloge za prekid razgovora. Važno je uputiti nazivatelja na instituciju koja se bavi problemima ovisnosti ili alkoholizma. Ukoliko je procjena savjetovatelja da je nazivatelj u kritičnom stanju (npr. gubitak svijesti, dezorijentiranost, slabost), treba mu dati specifične upute za prvu pomoć i pokušati saznati gdje se nalazi te obavijestiti nadležne institucije i ustanove koje mu mogu pružiti pomoć.

Ukoliko je nazivatelj **psihički bolesnik**, važno je pitati je li negdje u tretmanu i gdje, provjeriti pije li lijekove (vrsta i doza) te ga uputiti da se obrati svom liječniku. Ukoliko osoba nije u tretmanu, dobro je preporučiti mjesta gdje se može obratiti za pomoć.



Suicidalni pozivi

Poznato je da obitelj predstavlja značajno mjesto u razvoju djeteta. Tijekom odrastanja djeca i adolescenti nailaze na brojne probleme i pritiske, osjećaju se zbunjeno i nesigurno, sumnjaju i brinu. Promjene u obitelji, gubitak značajnih osoba, iskustvo nasilja u obitelji, preseljenja u novu okolinu, odbačenost od vršnjaka i slična iskustva mogu predstavljati izuzetno teška i neugodna iskustva za djecu i mlade. U nekim slučajevima djeca i mladi tada vide samoozljeđivanje i suicid kao jedini odgovor na probleme u životu, kao „jedino moguće rješenje“. Pokušaj suicida slijedi nakon neizbježne, nemoguće i nepodnošljive boli koji mlada osoba doživljava.

Važno je znati da djeca nemaju koncept smrti kao odrasli. Pfeifer (prema Hercigonja-Novković, 2002) navodi da mnoga suicidalna djeca pokazuju fluktuacije u svom razumijevanju smrti, što objašnjava ego regresijom u suicidalnim epizodama. Iako dijete razumije smrt kao nešto konačno, u stanju stresa vjeruje da je smrt nešto privremeno, ugodno i stanje koje će odstraniti svu tenziju i tugu. Za razliku od suicidalne djece, adolescenti gledaju na smrt kao na nešto konačno bez obzira radi li se o suicidalnoj ili nesuicidalnoj skupini.

Sposobnost predviđanja suicidalnog ponašanja nije velika. Predrasuda je da osobe koje najavljuju suicid to nikada neće učiniti. Međutim, u oko 80% slučajeva mlade osobe koje izvrše suicid izrazile su svoje namjere i osjećaje prije nego su se ubili, ali ih okolina nije prepoznala ili nije željela prepoznati (Hercigonja-Novković, 2002.). Najčešći znakovi suicidalnog ponašanja kod djece su potištenost, promjene u ponašanju, gubitak interesa za hobije i prijatelje, povlačenje od okoline, umor, bezvoljnost, problemi koncentracije

Podaci SOS linije za suicidalne pozive djece pokazuju jasno povećanje suicidalnih ponašanja u funkciji dobi (Reid i sur., 1997). Autori navode da mlađa djeca, u dobi od 5 do 9 godina, češće zovu da porazgovaraju o suicidalnim mislima i strahovima, dok stariji nazivatelji izražavaju namjeru ili raniji pokušaj suicida. Nadalje, u 18% poziva identificiran je neki oblik zlostavljanja kao glavni problem koji se povezuje s mislima i/ili pokušajima suicida. Autori ističu da suicidalne misli i pokušaji uključuju multiple stresore i traumatske životne događaje.



Ovisno o definicijama, razlikujemo nekoliko vrsta suicidalnih poziva:

nazivatelj koji samo spominje suicidalne fantazije, razmišlja o suicidu;

suicidalne misli sa generalnim ili specifičnim planovima koji se odnose na suicid;

nazivatelj koji je već u suicidalnoj akciji (npr. pije tablete, sjedi s pištoljem...).

Ovakva vrsta poziva je zasigurno najstresnija za svakog savjetovatelja na linijama za pomoć i zahtijeva veliku koncentraciju i opreznu intervenciju. Tijekom razgovora sa suicidalnom osobom važno je brinuti o potrebama nazivatelja, ali i potrebama savjetovatelja. Stoga je važno na samom početku razgovora zahtijevati i pokušati dogovoriti sljedeće:

- ako se slučajno veza prekine, da nazivatelj nazove ponovo;
- ukoliko nazivatelj iznosi namjeru da izvrši suicid i izražava spremnost, u redu je izraziti svoje osjećaje i reakcije na ono što klijent govori i u vezi njegovih namjera te pokušati napraviti dogovor da neće ozlijediti sebe dok je linija otvorena i razgovara sa savjetovateljem.

Ako dijete, adolescenti ili odrasla osoba izjavi da se želi ubiti, takvu izjavu uvijek treba ozbiljno shvatiti.

Često takve izjave predstavljaju poziv u pomoć. Pozive mladih koji su se ozlijedili važno je tretirati kao hitne, a ne savjetodavne pozive. U nekim situacijama potreba da se spasi život nadilazi obvezu povjerljivog, anonimnog poziva. Stoga je poželjno da linija pomoći ima razrađene kriterije i situacije u kojima povjerljivost mora biti prekršena. Međutim, linije pomoći se susreću u radu i sa situacije u kojima nazivatelji ne žele dati dovoljno informacija ili ne žele prihvatiti ponuđenu pomoć.

- Prilikom svakog suicidalnog poziva savjetovatelj mora pokazati da se može nositi s problemom, da je strpljiv i ima kapacitet razumjeti i pružiti podršku. Dobro je pripaziti na našu boju glasa, brzinu, pokrete koji bi mogli uzrokovati šuškanje, disanje i naravno i na verbalne poruke. Važno je nastojati zadržati smirenost.
- U razgovoru je bitno istražiti nazivateljeve reakcije. Važno je saznati što se trenutno događa, čuti kako se osjeća. Zbog toga je dobro na početku razgovora izbjegavati davanje



- savjeta ili pokušavati tražiti rješenja – važno je aktivno slušati. Vrlo često pomaže kada pokažemo razumijevanje za težinu koju osjećaju i damo dozvolu na misli o tome da ih nema. Većina ljudi ponekad se osjeća toliko loše da pomisle kako bi sve bilo jednostavnije da ih nema i većina njih zapravo nema stvarnu nakanu i želju da umre.

Npr. „Čujem da Vam je teško i da često razmišljate o smrti. Većina ljudi kada prolazi kroz teška razdoblja barem na trenutak pomisli da bi bilo bolje da ih nema.

Recite mi više o tome se Vama događa.“

- Tijekom razgovora važno je usmjeriti se na aktualne probleme i kritične događaje koji su prethodili razmišljanju ili odluci o suicidu. Pri tome je dobro postavljati pitanja otvorenog tipa.
- Dobro je podijeliti svoje osjećaje i reakcije. Svatko je u nekom određenom trenutku osjetio tugu, bespomoćnost, usamljenost, povredu. Na taj način možemo pokazati razumijevanje i ojačati odnos povjerenja.
- U razgovoru sa suicidalnim osobama važno je biti iskren i autentičan. U redu je podijeliti svoje osjećaje, strahove, brige i nelagodu, posebno ako klijent iznosi nakanu da poćini suicid ili ozlijedi sebe u trenutku razgovora. Preuzimajući odgovornost za svoje osjećaje i brinući se za sebe, savjetovatelj može biti model nazivatelju kako se odgovorno ponašati prema sebi i zauzimati za sebe, kako se brinuti za sebe. U konaćnici, ono što može biti ljekovito i pomažuće svakako je odnos koji podržava prisutnost, svjesnost i preuzimanje odgovornosti za sebe pa je to i prilika nazivatelju za ućenje i novo iskustvo.
- Istraživanje socijalne mreže i dosadašnjih pokušaja rješavanja problema predstavlja važnu toćku u razgovoru i istraživanju situacije u kojoj se nalazi nazivatelj. Dobro je pitati što je već učinio, kakvi su bile posljedice i rezultati tih pokušaja, što bi želio a boji se, tko mu može pomoći. Važno je provjeriti klijentova očekivanja vezano za pomoć i podršku.
- Kada dijete ili adolescent iznosi suicidalne misli i namjere, važno je ispitati kako doživljava smrt, kakav je koncept smrti. Već je spomenuto da mladi mogu imati iskrivljenu percepciju i sliku o preranoj smrti i mogu biti ambivalentni oko odluke da izvrše suicid. Ponekad je učinkovito konfrontirati nazivatelja s konaćnošću smrti, što može biti poticaj za traženje drugih rješavanja.
- **Ukoliko je klijent nazvao u tijeku suicidalne akcije ili je spreman na nju, treba pokušati saznati ime, adresu, bitne osobe koje bismo mogli kontaktirati.** Poželjno je što duže zadržati nazivatelja na liniji, navoditi ga da puno prića i potaknuti nazivatelja da postane svjesniji onoga što govori.



- Svakako je važno uputiti nazivatelja na ustanovu u kojoj može dobiti pomoć koja mu je potrebna. Važno je upozoriti nazivatelja na ograničenja koja linija pomoći ima (kao naprimjer ne možemo doći k vama, ne provodimo psihoterapiju i slično).

VAŽNO JE ŠTO VIŠE PITATI – ŠTO MANJE PRETPOSTAVLJATI.

Kad nazivatelj iznosi planove o suicidu:

- reflektirati osjećaje i reakcije, podijeliti vlastita iskustva, osjećaje i reakcije na sadržaj koji nazivatelj iznosi;
- otkriti planove za suicid i ispitati potencijalni rizik;
- istaknuti nazivateljev poziv, pitati što ga je motiviralo da nazove liniju pomoći, što mu treba i kakva ima očekivanja od savjetovatelja;
- razraditi načine i moguće posljedice (npr. Jesi li razmišljala o drugim mogućim posljedicama pada s balkona, „Moguće je da ćeš preživjeti pad s balkona i ostati doživotno oduzet. Što će biti onda“);
- pokazati vlastite osjećaje ako ih vidite primjerenima, važno je biti autentičan i iskren;
- usmjeriti se na istraživanje problema i razradu plana akcije;
- završiti razgovor sažimanjem razgovora, problema i plana akcije.

Nazivatelj je spreman ili je već poduzeo suicidalnu akciju:

- nastojati saznati što više podataka;
- baviti se osjećajima održavanjem razgovora;
- aktivno slušati dok tragamo za informacijama;
- reflektirati emocionalne potrebe – činjenica da je osoba nazvala liniju za pomoć govori da osoba vjeruje u pomoć, da treba pomoć. Poziv i obraćanje liniji za pomoć predstavlja značajan korak u traženju podrške.

Što ne pomaže?

- Ne govorite „Biti će sve ok, nije to ništa“ – tješnje, klišeji i umanjivanje problema i osjećaja vjerojatno će kod klijenta pojačati osjećaj nerazumijevanja i odbacivanja.
- Ne govorite djetetu ili odraslom nazivatelju kako bi se trebalo osjećati, odnosno kako se ne bi trebalo osjećati. Svi osjećaji su u redu, oni su dio našeg integriteta i svatko ima



- pravo na svoje osjećaje i misli. I kada nas netko uvjerava da se ne bismo trebali osjećati onako kako se osjećamo ili nemamo pravo na taj osjećaj, javlja se otpor ili nastaje sukob.
- Ne obećavajte tajnost ukoliko ju u kriznim situacijama ne možete ispoštovati obzirom na smjernice i protokol postupanja linije pomoći!
- Ne osuđujte!
- Ne govorite općenito, što bi trebalo biti i kako se inače treba postupati u sličnim situacijama, već pokušajte biti autentični, osobni i iskreni u razgovoru s klijentom.

**DA BISMO ZAŠTITILI SEBE KAO SAVJETOVATELJE VAŽNO JE ZNATI DA
ODGOVORNOST ZA NAZIVATELJEV ŽIVOT SNOSI SAM NAZIVATELJ.**

**Suicid je u odgovornosti osobe koja ga je počinila i savjetovatelj nikako ne može biti
odgovoran za postupke nazivatelja/ice.**



KRIZNI POZIVI I HITNE INTERVENCIJE

Ponekad su djeca koja nazovu ozbiljno ugrožena ili se barem tako čini. Dijete koje govori o suicidu, bijeg od kuće, situacija u kojoj je trenutno ugrožen život djeteta, dijete koje zove neposredno nakon napada i sl. situacije su koje zahtijevaju hitnu intervenciju i zbrinjavanje djeteta. Svaki od tih poziva zahtijeva posebne pristupe. Međutim, postoje neke zajedničke karakteristike i jedinstvene preporuke:

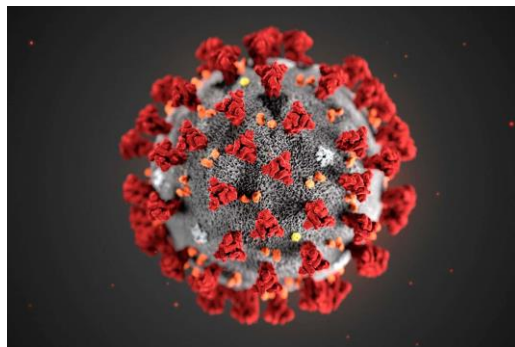
- potrebu za pravilima, pisanim uputama i dobro izvježbanim rutinama;
- potpunu jasnoću glede toga da li i kako prekršiti povjerljivost ako situacija znači, npr. povjerljivost nasuprot spašavanju života;
- bolje je pustiti onu osobu koja je primila poziv da ostane kraj telefona i održava kontakt s djetetom ili odraslim nazivateljem, i da netko drugi (kolega, koordinator, supervizor) obavlja druge potrebne radnje, kao npr. dojava policiji ili hitnoj pomoći, traženje broja skloništa, obavještanje nadležnog centra za socijalnu skrb.

Nažalost, većina linija pomoći koje djeluju u Hrvatskoj nisu izravno povezane sa skloništima ili nemaju kao intervenciju odlazak na teren i zbrinjavanje maloljetne osobe. Takvi pozivi i situacije zahtijevaju od linije pomoći da donese neke teške odluke. Ako je dijete ili mlada osoba nevoljna ili se boji poduzeti nešto, tada linija pomoći mora uzeti odgovornost za odluku hoće li u to uključiti nadležna tijela ili ne. Prema tome, linija pomoći treba stvoriti pravila o prosljeđivanju djece drugim institucijama, sa njihovim pristankom ili bez njega.



SPECIFIČNE PORUKE KOJE JE VAŽNO PRENIJETI NAZIVATELJIMA VEZANO ZA AKTUALNU SITUACIJU

1. Informacije nam mogu biti prijatelj i neprijatelj. Informirajte se dva do tri puta dnevno iz provjerenih izvora (npr. prijenos u vijestima na televiziji, web stranice zdravstvenih organizacija), ali izbjegavajte cjelodnevno čitanje po društvenim mrežama i na popularnim portalima. Za djecu: informirajte se od odraslih.
2. Normalno je da vas je strah, da osjećate tjeskobu. Većina ljudi tako se osjeća.
3. Pokušajte urediti jasnu i predvidivu strukturu dana.
4. Zaokupite si pažnju stvarima koje volite i koje vas opuštaju.
5. Razgovarajte s bliskim ljudima o tome kako se osjećate. Ne o koroni, nego o svojim mislima i emocijama.
6. Pratite svoje reakcije – što pomaže, što odmaže? Uvrstite u dan što više onoga što pomaže.
7. Naučimo prepoznati što možemo kontrolirati, a što ne. Usmjerimo se na ono što možemo.
8. Tjelesnu distancu nemojte pobrkati sa socijalnom distancom – kako održati odnose u vrijeme izolacije? Načina sigurno ima.
9. Ova linije NIJE namijenjena pružanju medicinskih savjeta, nego podrške. Za ostale informacije postoje druge službe (uputiti na njih konkretno).
10. I ovo će proći.





LITERATURA

1. Buljan Flander, G. i Kocijan Hercigonja, D.: Zlostavljanje i zanemarivanje djece, Marko M. usluge d.o.o., Zagreb, 2003.
2. Buljan Flander, G. i Karlović, A.: Odgajam li dobro svoje dijete – savjeti za roditelje., Marko M. usluge d.o.o., Zagreb, 2004.
3. Buljan Flander, Karlović, i Matijević Vrsaljko: 25 pitanja (i odgovora) za stručnjake o postupcima pri otkrivanju zlostavljanja djece, Poliklinika za zaštitu djece grada Zagreba, Zagreb, 2003.
4. Coman, G.J., Burrows, G.D., Evans, B.J.(2001): Telephone counselling in Australia: Applications and Considerations for use; British Journal of Guidance & Counselling, Vol.29, No. 2, 2001
5. Harrison, H., Irgens. P., Williams ,S.(2001): European telephone Helplines for Children and Young People – Guidelines for Good Practice; Childline UK
6. Hercigonja-Novković, V.: Zašto ne žele živjeti? - suicidalnost kod djece i adolescenata; Marko M. usluge d.o.o., Zagreb, 2002.
7. Hrabri telefon-telefon za zlostavljanu i zanemarenu djecu: Godišnji izvještaj 2001/2002, Kratis, Zagreb, 2002.
8. May-Chahal, C. i Herczog, M.: Seksualno zlostavljanje djece u Europi, Ibis grafika, 2004.
9. Nelson – Jones, Richard (2000): Practical Counselling and Helping Skills – Text and Exercises for the Lifeskills Counselling Model; Fourth editon, Continuum, London and New York
10. Pearson, J. (1993): The Challenge of Professionalism in Telephone Counselling; Paper presented at the Annual Phone Net Conference named The Service of the Moment – Telephone Counselling, Melbourne 1993.
11. Reid,W. & Clark, J. (1998): The voice of Australian Children; Youth Studies Australia, Dec98, Vol. 17 issue 4, pt 17, 6p, 1bw.
12. SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja: Priročnik za svetovalno delo z ženskami in otroki, ki so doživeli nasilje, Ljubljana,februar 2001.
13. Telephone Helplines Group (2003): Telephone Helplines – Guidelines for Good Practice; produced by Broadcasting Support Services
14. The Slovenian Association of Friends of Youth: The Telephone for the Children and Juveniles
15. Zlatarić, T. (1999): Plavi telefon – linija pomoć, diplomski rad; Pravni fakultet u zagrebu, Studijski centar za socijalni rad