

HALO, POMAGAJTE!

Priročnik za strokovnjake na področju
duševnega zdravja o specifičnosti
telefonskega svetovanja med pandemijo



Na pobudo Hrvaške psihološke zbornice, dragim kolegom iz srca,
Poliklinika za zaščito djece i mladih Grada Zagreba in Hrabri Telefon

Halo, pomagajte!

Priročnik za strokovnjake na področju duševnega zdravlja o specifičnosti telefonskega svetovanja med pandemijo

Izvirni naslov dela: Halo, pomozite! Priručnik za stročnjake mentalnog zdravlja o specifičnosta telefonskog savjetovanja uslijed pandemije

Urednica in avtorica: Gordana Buljan Flander

Druge avtorice: Ivana Ćosić Pregrad, Sara Lulić, Mirna Čagalj Farkas, Antonija Strle, Mia Roje Đapić

Urejanje in strokovni pregled slovenskega prevoda: Mija M. Klemenčič Rozman

Prevod: Irena Zagajšek, Jakica Kristovski, Leja Mikić, Margit P. Alhady, Katarina Šulek, Mojca Žirovnik, Alenka Podlogar, Urška Battelino

Lektoriranje: Katarina Šulek

Oblikovanje, tehnično urejanje in prelom: Jure Preglau

Založili in izdali:

Pedagoška fakulteta Univerze v Ljubljani, zanjo Janez Vogrinc, dekan Pedagoške fakultete SKZP – Slovenska krovna zveza za psihoterapijo, zanjo Romana Kress, predsednica SKZP

Ljubljana, 2020

1. e-izdaja

Publikacija je brezplačna.

Podatki o nosilcu avtorskih pravic: Avtorice izvirnika. To delo je ponujeno pod licenco Creative Commons Priznanje avtorstva-deljenje pod enakimi pogoji 4.0 Mednarodna licenca / This work is licenced under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License



Publikacija je v e-obliki prosto dostopna na: <http://www.pef.uni-lj.si/publikacije/>
DOI: 10.26529/9789612532581

Kataložni zapis o publikaciji (CIP) pripravili v
Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani

COBISS.SI-ID=14600451

ISBN 978-961-253-258-1 (pdf)

ZAHVALA

Hvala Hani Hrpka, predsednici društva Hrabri telefon, ki je izdalo priročnik Halo, pomozite, da se je strinjala s pobudo za prevod priročnika in prijazno poskrbela za soglasja avtoric za prevod. Za slednje hvala tudi urednici in avtorici Gordani Buljan Flander in avtoricam Ivani Čosić Pregrad, Sari Lulić, Mirni Čagalj Farkas, Antoniji Strle in Mii Roje Đapić.

Iskreno se zahvaljujem Urški Battelino, ki je organizirala prevajanje in lektoriranje besedila tako rekoč »čez vikend« in njej ter Ireni Zagajšek, Jakici Kristovski, Leji Mikić, Margit P. Alhady, Katarini Šulek, Mojci Žirovnik in Alenki Podlogar za hitro opravljen prevod in Katarini Šulek za prav tako hitro opravljeno lektoriranje. Hvala Juretu Preglauu za tehnično urejanje in prelom, še posebej pa za oblikovanje, ki je preobleklo besedilo v preglednejšo različico.

Zahvaljujem se Tomažu Flajsu, ki nas je seznanil s priročnikom, ko je opravljal delo vodje koordinacijske skupine za psihosocialno podporo ob izbruhu pandemije COVID-19 znotraj SKZP – Slovenske krovne zveze za psihoterapijo. Hvala tudi vsem članicam in članoma pripravljalne skupine, Romani Kress, Alenki Milič, Mileni Vidmar, Manueli Mežič, Tatjani Verbnik Dobnikar, Ivani Kreft Hausmeister, Sabini Grahek, Martinu Liscu in Lanu Pečjaku, ki so podprli idejo, da prvo verzijo prevoda nadgradimo z javno dostopno objavo. Strinjali smo se, da bo priročnik pomembno dodatno ali dopolnilno gradivo za delujoče na področju telefonskega svetovanja, kakor tudi za študentke in študente ter prostovoljke in prostovoljce, ki se za to delo šele usposablajo. Omenjena pripravljalna skupina se je sčasoma širila, morda sem zaradi tega koga nehote izpustila. Na vsak način velja vsakomur enaka zahvala.

V situaciji, v kateri smo se znašli sredi marca 2020, se je bilo potrebno hitro organizirati in odzivati. Vsem omenjenim in neomenjenim iskrena hvala, ker so pro bono poklonili svoj čas in trud, da smo skorajda v hipu prinesli priročnik v slovenski prostor. Četudi so predstavljene vsebine telefonskega svetovanja v priročniku pisane za situacijo pandemije, so hkrati dosti širše in zato predvidevamo in upamo, da bodo uporabne tudi v drugih kontekstih telefonskih svetovanj.

Hvala Založbi Pedagoške fakultete in SKZP – Slovenski krovni zvezi za psihoterapijo za pripravljenost za sozaložništvo in hiter odziv pri objavi priročnika.

*Mija M. Klemenčič Rozman
urednica slovenskega prevoda*

KAZALO

Predgovor	5
Kaj je telefonsko svetovanje?	6
Osnovna načela in smernice	9
Priprava na dežurstva	11
Posebnosti pogovora z otroki in mladimi	12
Potek svetovalnega razgovora	15
Začetek razgovora	15
Tišina na začetku pogovora	16
Ocena klica in potreba klicatelja	17
Opredelitev problema in podpora	18
Raziskovanje odzivov klicatelja in nudenje podpore	20
Opredelitev korakov in načrta ukrepanja	20
Zaključek pogovora	22
Po pogovoru	23
Kategorije klicev	24
Čustveno težki in vznemirjajoči klici	24
Molk ali tišina	26
Molk med razgovorom	26
Kako svetovalci shajajo z molkom?	27
Testni klici	27
Zloraba telefonskih linij	28
Žaljivi in neprijetni klici	29
Ponavljajoči se klici	29
Samomorilni klici	29
Ko ima klicatelj načrte za samomor	33
Klicatelj je pripravljen ali pa je že začel z dejanji samomora	33
Krizni klici in nujne intervencije	35
Specifična sporočila, ki jih je treba prenesti klicateljem glede na aktualno situacijo	36
Literatura	37

PREDGOVOR

Obdobje otroštva in mladostništva je občutljivo in ranljivo, v njem so ljubezen, zaščita, sprejemanje in podpora izjemno pomembni. V tem obdobju se oblikuje osnova za vse kasnejše odnose tako z vrstniki kot s partnerji, otroki in prijatelji.

Dandanes pa imajo starši vse manj časa za svoje otroke in tudi družba jim skozi medije sporoča negativne modele za identifikacijo; otroci imajo vse manj pomembnih odraslih, ki bi jih slišali, jim naklonili čas in pozornost ter jim omogočili ustrezno zaščito.

Odgovornost družbe je omogočiti ustrezno pomoč otrokom in njihovim družinam v situacijah, ko družina nima dovolj možnosti, da bi sama razrešila težave.

Linije pomoči predstavljajo eno od teh možnosti in pogosto so lahko prvo dostopno mesto, kjer otroci ali odrasli lahko dobijo nasvet in podporo strokovne odrasle osebe. Osnovna ideja vsake linije za pomoč, posebno kadar nas kličejo otroci in mladostniki, je vzpodbuditi in opogumiti klicatelje, da poiščejo pomoč in podporo, s katero bi se bolj uspešno in konstruktivno soočili s težavami, težkimi in bolečimi izkušnjami, krizami, izzivi in dilemami, ki jih prinaša življenje.

Osnovni namen in ideja tega priročnika je prenesti teoretično znanje, pridobljeno skozi formalno in dodatno izobraževanje kot tudi praktične izkušnje pri delu Hrabroga telefona in Poliklinike za zaščito djece i mladih Grada Zagreba, ter ponuditi praktične smernice za svetovalno delo z otroki in mladostniki preko telefona strokovnjakom, ki bodo na prvi liniji, ter tistim, ki jim bo dežurni telefon zazvonil sredi noči in bodo na drugi strani slišali prestrašenega otroka.

Ne glede na vse naše znanje in delovne izkušnje je v takih trenutkih koristno imeti prijatelja, za katerega upamo, da ga boste našli v tem priročniku.

Dragi kolegi, zahvaljujem se vam v imenu celotne družbe za vaše prostovoljno in nesebično sodelovanje. Če imate kakršnakoli vprašanja, povezana s specifičnostjo telefonskega svetovanja, posebno z otroki in mladostniki, se obrnite na mail: mia.roje@poliklinika-djeca.hr in zagotovili vam bomo posvet z nekom od strokovnjakov Hrabrog Telefona ali Poliklinike, ki sodelujejo v izobraževanju in superviziji prostovoljcev linije za pomoč.

KAJ JE TELEFONSKO SVETOVANJE?

Večina avtorjev s področja telefonskega svetovanja meni, da ne obstaja jasna in enotna definicija telefonskega svetovanja. Različne definicije si lastijo skupne izraze, kot so skrb, pomoč ter zavedanje, avtorji pa delijo prepričanje, da takšne definicije ne pripomorejo k razumevanju oziroma identifikaciji procesa svetovanja.

Ena od definicij tovrstnega svetovanja poudarja, da se »enostavno terminologijo svetovanja preko telefona lahko definira kot servis, s pomočjo katerega usposobljeni svetovalci delajo s klienti ali skupinami klientov s ciljem, da se jim omogoči raziskati osebno situacijo, težavo ali krizo, v kateri se nahajajo« (Rosenfield, 1997, prim. Zlatarić, 1999). Linija pomoči za otroke iz Avstralije (Kids Helpline – KHL) definira telefonsko svetovanje kot »proces, ki vključuje določeno število spretnosti, sposobnosti ali obnašanja, ki jih je mogoče identificirati, uporabiti in se jih naučiti« (Pearson, 1993).

Glede na raznolikost definicij ne preseneča, da mnoge osebe, vključene v telefonsko svetovanje, ne razumejo dobro procesa svetovanja, ki bi ga morali izvajati. Svetovanja po telefonu ne zmorejo izvajati samo t. i. »ljudje s talentom« ali tisti z dobrimi ocenami in priporočili, to področje tudi ni rezervirano samo za strokovne svetovalce. Tovrstno svetovanje je namreč proces, v katerem lahko sodeluje vsaka oseba, ki ima določene veščine in je pripravljena prevpraševati svoje osebne vrednote, meje in (pre)izkušnje. Mogoče je tudi, da bodo nekatere osebe v vlogi strokovnih svetovalcev odkrile, da niso sposobne izvajati dela preko telefona, kar pa še ne pomeni, da so manj uspešne pri osebнем svetovanju t. i. »iz oči v oči« (Zlatarić, 1999). Pomembno se je torej zavedati, da telefon kot medij zaradi določenih posebnosti nekaterim osebam ne ustreza.

Prednosti, ki jih nudi svetovanje preko telefona, pa so: anonimnost, zaupanje, odsotnost fizičnega kontakta in pogleda, dostopnost ter možnost kontrole pogovora in vsebine, ki bo izrečena.





V aktualnem obdobju, ko so ljudje vznemirjeni, telesni kontakt, ki sicer pomirja, pa postaja rizičen, je telefonsko svetovanje skoraj edino sredstvo; mi kot strokovni svetovalci se moramo temu prilagoditi.

O težkih stvareh je pogosto lažje govoriti preko telefona, ker se oseba lahko osredotoči le nase in ne more videti reakcije (resnične ali zamišljene) druge osebe v komunikaciji.

Pri takšnem pogovoru, v katerem se ne vidi sogovornika in se ne more spremljati njegove mimike ali položaja telesa, tudi ni mogoče ustvariti kontakta s pogledom, zato imajo pri svetovanju preko telefona izjemen pomen paraverbalni znaki.



Spremembe v barvi glasu, hitrosti pripovedovanja, premori in njihovo trajanje, jecljanje, podrhtavanje glasu itd., predstavljajo pomembne informacije, ki svetovalcu pomagajo voditi in usmerjati klienta.

Osebe, ki vodijo svetovanje ali terapijo »v živo«, se lahko pripravijo na vsako srečanje. Če vedo, katera oseba bo prišla na svetovanje, lahko razmislijo o tem, kako bodo usmerjali pogovor; če ne dosežejo dogovorjenih ciljev, se lahko dogovorijo za ponovno srečanje. Nasprotno pa v primeru telefonskega svetovanja svetovalci na telefonu nikoli ne ve, kdo ga kliče; ko dvigne slušalko, mora biti zmeraj pripravljen na nepredvidljive situacije. Zato je pomembno, da je svetovalci maksimalno osredotočen in ustrezno pripravljen, saj ima pogosto samo eno priložnost za pogovor.

Telefon je običajno vsakodnevno komunikacijsko sredstvo večine ljudi, tako tudi otrok in mladostnikov. Predstavlja naravni medij in se uporablja za komunikacijo v vseh mogočih primerih, pri čemer navadno ni odraz socialno-ekonomskega statusa; gre lahko za hišni telefon, javno govorilnico na ulicah velikih mest in vasi ali mobilni.

Raziskovanja na področju telefonskega svetovanja in izkušeni različnih linij za pomoč in psihološko podporo potrjujejo, da otroci in odrasli raje govorijo z nekom brez obraza in imena. Televizijska postaja BBC je izvedla televizijsko raziskavo o spolni zlorabi (Harrison et. al, 2001), v kateri je tisoče odraslih in mladostnikov reklo, da bi o občutkih sramu, strahu in bolečine zmogli govoriti samo preko brezplačne zaupne telefonske linije pomoči, kjer bi lahko ostali anonimni.



Največja prednost linije pomoči, kakor jo vidijo otroci, je ta, da lahko anonimno pokličejo in jim ni treba povedati svojega imena, š čimer se povečuje stopnja zaupnosti.

Zasebnost, ki jo telefon zagotavlja otrokom, omogoča, da svobodno govorijo in se zaupajo, saj vedo, da to njihovo dejanje ne bo izzvalo posledic; lahko se zaupajo na kratko ali pa povedo celotno resnico.

Velika prednost svetovanja preko telefona in njegova posebna vloga je, da otrokom ponuja možnost komunikacije, ki je prilagojena njihovim potrebam tako prostorsko kot časovno. Takšen način omogoča, da otroci in mladi dobijo občutek nadzora in varnosti. Zato tudi lažje spregovorijo o težkih in »nevarnih« vsebinah, kar bi jim bilo sicer pretežko in preveč ogrožajoče izraziti v osebem stiku. Poleg tega lahko odrasli poslušajo na milijone otrok po svetu, jih poskušajo razumeti, kaj čutijo in jim pomagati. Osebne zgodbe otrok in odraslih, ki se obračajo po pomoč preko telefona, njihove težave, občutki, pogledi na svet, so dragocen vir informacij o tem, kaj vpliva na življenje mnogih, ki ne morejo govoriti v svojem imenu. S pomočjo telefonskih pogovorov na edinstven način dostopamo do življenjskih zgodb otrok in mladih ter jim hkrati omogočimo pomoč, ki je resnično prilagojena njihovim potrebam (May Chahali Herczog, 2004).

Praksa različnih linij za pomoč po svetu kaže različne načine, kako otroci vzpostavljajo telefonski stik in preverjajo razpoložljivost in resnost pomoči. Številni otroci se opogumijo in spregovorijo šele po večkratnih klicih, drugi pokličejo le, kadar so v skupini, in sicer predvsem zato, da slišijo reakcijo na drugi strani. Nekateri otroci jočejo ves čas, ne da bi kaj povedali, drugi molčijo, nekateri pa uporabljajo provokativne besede.



OSNOVNA NAČELA IN SMERNICE

Kadar se svetovallec pogovarja s klicateljem, je pomembno, da upošteva osnovna načela svetovanja, da bi tako nudil čim bolj kakovostno podporo in pomoč. Obenem ta načela svetovalce usmerijo na cilje, ki jih želijo doseči v svetovalnem razgovoru.

Osnovna načela in smernice vsakega svetovalnega pogovora so:

1. Zaupati klicatelju

Svetovalca zanimajo potrebe klicatelja, njegov pogled na situacijo in rešitev, ki je zanj najboljša. Natančne in objektivne resnice svetovallec ne more poznati, saj bi za to potreboval slišati tudi ostale udeležene v problemu.

2. Ne obsojati klicatelja

Pomembno je, da svetovallec izrazi skrb in sprejme osebo v celoti, ne glede na njene značilnosti ali težave. Svetovallec mora paziti, da eksplicitno ali implicitno ne ocenjuje klicateljeve/klicateljičine preteklosti, življenjskega sloga ali njegove izbire v smislu: »Lahko bi ...«. Svetovallec naj se ob tem vzdrži usmerjanja k določeni odločitvi. Pomembno je razumeti, da lahko osebne lastnosti in vrednostni sistem svetovalcev močno okrnijo iskanje ustrezne rešitve za klicatelja. Občutljivost za njegove potrebe bo pripomogla k boljšemu razumevanju klicatelja in tudi določila potek svetovalnega razgovora.

3. Pomagati klicatelju, da poišče svojo rešitev ali izhod

Naloga svetovalca je pomagati klicatelju razčleniti situacijo, razumeti lastne potrebe in želje, prepoznavati lasten način razmišljanja o življenju, naštevati različne možnosti za reševanje težav, spodbujati k spremembam ali ukrepanju, razvijati samozaupanje itd. Svetovallec ne ponuja izdelanih rešitev, niti ne daje »receptov« in nasvetov. Namesto tega opolnomoči klicatelja, da se s problemom sooči in sprejme odločitev o spremembah ali delovanju, ki so zanj sprejemljive. Prav tako svetovallec usmerja in pravilno obvešča o delu drugih institucij, na katere se lahko klicatelj obrne.

4. Ne delati namesto klicatelja

Vloga svetovalca ni v tem, da klicatelju pove, kaj naj stori, temveč ga opolnomoči, da sam sprejme odločitev. Pomembno je, da klicatelj sam sprejme vse tiste korake, ki so potrebni za rešitev težav. Na takšen način je svetovalac lahko prepričan, da bo klicatelj te korake izvedel takrat, ko bo resnično pripravljen nanje. Pomembno je imeti v mislih, da je klicatelj odgovoren za spremembe, iskanje in izvedbo rešitve za svojo težavo, in ne svetovalac.

5. Poslušati, ne predavati, moralizirati ali »pametovati«

V središču dobre komunikacije je proces poslušanja in ne poučevanja. Svetovalec mora biti pripravljen poslušati in se uglasiti na potek in intenziteto stvarnih čustev klicatelja. Na začetku lahko obstaja pomanjkanje zaupanja, vendar bo to počasi izginilo, če bo svetovalac pokazal resnično skrb in empatijo.

6. Ne obljubljeni

Ena od svetovalčevih nalog je, da klicatelju vzbudi upanje o rešljivosti težave. Vendar je zelo pomembno, da svetovalac ne daje lažnega upanja ali zagotovil. Nikakor naj ne obljublja stvari, za katere ni prepričan, da se bodo uresničile, še posebej ko se pogovarja z otroki. Dobro se je izogibati komentarjem, kot so: »Nič groznega se ne bo zgodilo« ali »Jutri se bo vse vrnilo v normalno stanje«. Svetovalec namreč ne ve, kako se bo situacija sčasoma razvijala. Morda se bo izboljšala ali pa tudi poslabšala.

7. Spoznati sebe

Za vsakega svetovalca je zelo pomembno, da se zaveda svojih prednosti in omejitev ter da je iskren do sebe in do klicatelja. Supervizija je izrednega pomena pri spoznavanju samega sebe, svojih prednosti in omejitev ter pri obvladovanju večšin svetovanja.

PRIPRAVA NA DEŽURSTVA

Zaradi klicateljev, ki večkrat pokličejo, je dobro, da je svetovalac seznanjen z stanjem aktualnih klicateljev in drugimi primeri. Če je kvalitetno seznanjen s svetovalnimi pogovori in intervencijami, ki so potekale predhodno, lahko brez težav nadaljuje v začetni smeri.

Pomembno je, da se svetovalac pripravi na svetovanje. Priskrbi naj si zvezek in pisalo za zapis pogovora in naj ima pri roki pomembne telefonske številke. Psihološka priprava, umirjenost in zbranost so še posebej pomembni za zagotavljanje kakovostne in ustrezne svetovalčeve pomoči.

Med razgovorom je koristno, da klicatelja svetovalac vika, razen kadar gre za otroke.¹ Včasih bo odrasla oseba prosila, da bi prešla na »ti«. Priporočljivo je, da takšno zahtevo svetovalac prijazno zavrne, predvsem zato, da se ohranijo strokovni odnosi.

1 V nadaljevanju besedila so v rdečih okvirčkih predstavljeni konkretni primeri odzivov v telefonskem svetovalnem razgovoru. V nekaterih primerih je uporabljeno vikanje, v drugih tikanje. Seveda skladno z zgoraj omenjeno smernico velja, da v primeru vikanja predpostavljamo, da gre za pogovor z odraslo osebo, v primeru tikanja pa za pogovor z otrokom oz. mladostnikom/ico. Da bi ostali čim bližje izvornemu besedilu, nismo poenotili vseh primerov v način tikanja, četudi je načeloma priročnik pisan za svetovalne linije za otroke. Ob tem se nakazuje tudi širša uporabnost priročnika; večina vsebine je (z nekaj prilagoditvami) uporabna tudi za telefonsko svetovanje odraslim osebam (op. ur.).

POSEBNOSTI POGOVORA Z OTROKI IN MLADIMI

Svetovanje otrokom in mladim se glede na strukturo, osnovne značilnosti in pravila svetovanja ne razlikuje dosti od svetovanja odraslim. Pogovor prilagodimo otrokovi starosti, njegovi sposobnosti razumevanja in izražanja ter sposobnosti samostojnega odločanja, ki je običajno manjša kot pri odraslem. V tem poglavju bomo obravnavali nekatere posebnosti pogovora z otrokom in podali podrobnejše napotke, ki lahko olajšajo svetovalni pogovor z otrokom.


Vzpostavitev zaupanja je zelo pomembna za vse klicatelje, še posebej pa je pomembna, kadar je kličoči otrok. Izredno pomemben je prvi vtis, ki ga pusti svetovallec, saj to določa nadaljnji potek pogovora. Če otrok čuti, da se z nami ne more odprto in iskreno pogovarjati in ne čuti čustvene podpore, nam bo zelo težko zaupal svoje probleme. Povsem mogoče je, da bo otrok nekajkrat poklical, pripovedoval o različnih težavah, morda celo o nekaterih izmišljenih ali pa se predstavljal z različnimi imeni, preden nam bo zaupal pravi problem, ki ga muči.

Otroku je pomembno dati občutek, da smo ga pripravljene poslušati, da ga sprejemamo in spoštujemo ter da je to, kar želi povedati, pomembno. Včasih je otroku težko začeti pogovor o težavi, zaradi katere je poklical. Pomembno ga je opogumiti, mu povedati, da smo tu za njega ter naj si vzame toliko časa, kolikor ga potrebuje, da pove, kar ga teži.

Če otrok pove svoje ime med razgovorom, ga je potrebno z njim naslavljanje. Na ta način se povečata bližina in zaupljiv odnos. Poleg tega se zaupanje poveča, če se tudi svetovallec predstavi s svojim imenom ali vzdevkom, vendar o tem odloča svetovallec.

V razgovoru z otrokom je pomembno pogledati težavo iz »**otroške perspektive**«, saj samo dejstvo, da z otrokom govori odrasla oseba, na nek način vpliva na odnos, in pomembno se je tega zavedati. Ne glede na količino empatije in podpore, ki ju svetovallec zagotavlja, je mogoče, da že to, da otrok govori z odraslo osebo, vpliva na otrokov odgovor in reakcije. Včasih je otrok zmeden, ne ve točno, kako začeti ali kaj reči. Zaradi tega obstaja težnja otrok, da sprejmejo nasvet ali rečejo »da« na ideje odraslih mnogo hitreje in lažje kot odrasle osebe. Če svetovallec ni gotov, da je razumel, kar mu otrok govori, je pomembno, da vpraša in preveri, kar je slišal in razumel, v izogib temu, da bi nek napačen podatek vztrajal skozi celoten razgovor. Pri tem


je pomembno sprejeti otrokova pojasnila in ne vztrajati na lastnih interpretacijah. Fraze in stavki kot so:



»Če sem te dobro razumela ...«
 »Želela bi preveriti s teboj, ali sem te dobro razumela.«
 »Popravi me, če sem te narobe razumela.«

lahko pomagajo pri preverjanju informacij in pri boljšem razumevanju dogodkov ali težav, ki jih otrok prinaša.

Z vprašanji in pozornim poslušanjem svetovalec pomaga otroku opisati situacijo, v kateri se nahaja, izpostaviti težavo, ki ga muči, ter izraziti občutke. Pogosto so otroci zmedeni od različnih občutkov, ki jih imajo do svojih staršev, prijateljev ali pa do samih dogodkov. Hkrati so lahko žalostni, ker starša ne živita skupaj, si močno želijo, da bi se starša pomirila, a so hkrati tudi srečni, da več ne poslušajo preprirov. Otroku je lahko predan staršu ter si želi z njim preživljati čas, seveda pa lahko občuti strah, kadar je oče pijan, ter zmeden, ko mama razbija stvari in govori čudne reči. Otroku je potrebno razložiti, da imamo lahko nekoga radi, vendar pa ne moremo vedno imeti radi tistega, kar ta oseba počne. Pomembno je otroku povedati, **da je normalno, da ima vse te občutke, ter da je dobro, da o njih govori**. Otroku, ki je poklical, pogosto v svoji okolici nima možnosti izraziti svojih občutkov. Zaradi tega je zelo pomembno otroku dati čustveno podporo in možnost, da te občutke izrazi pri pogovoru na liniji pomoči.



Na splošno se v svetovalnem pogovoru, še posebej ko kliče otrok, priporoča izogibanje vprašanjem, ki se začnejo z »zakaj«.

Razlog za to je, da otroci pogosto ne znajo ubesediti, zaradi česa se počutijo žalostno, jezno, prestrašeno ali zakaj so udarili drugega otroka. Možno je, da ne želijo povedati, misleč, da njihov razlog ni dovolj dober. Odrasli zelo pogosto rečejo: »Zakaj jokaš? Saj ni tako hudo.« Namesto »zakaj« je primerneje reči: »Imam občutek, da te nekaj muči. Mi želiš povedati, kako ti je?«. Na ta način otrok dobi sporočilo, da je pomembno, da svetovalec zanima, kaj se z njim dogaja, ter da ga je pripravljen poslušati.

Otroci v pogovoru s svetovalcem pogosto pričakujejo nasvete in napotke kaj storiti. Večkrat je poudarjeno, da se končna rešitev ne poda nikoli. Otroci pa to pričakujejo, saj so navajeni na pokroviteljski odnos odraslih. Vprašanja in razčlenjevanje situacije pomagajo otroku, da pride do lastnega odgovora in rešitve ter na ta način razvija samozaupanje in vero vase.



Svetovalec: »Kaj misliš, na kakšen način bi lahko povedala mami, kaj te muči?«



V pogovoru z otrokom je pomembno raziskati in utrditi socialno mrežo ter podporo v otrokovem okolju (sprrašujemo ga o njegovi družini, prijateljih, rodbini, šoli, sosedih ...), ali je že komu povedal za svojo stisko in kakšna je bila reakcija te osebe ...

Pomembno je otroku dati dovolj časa in se zavedati njegove potrebe po čustveni podpori, vendar ga ne siliti z vprašanji. Med razgovorom je pomembno otroka napotiti na njemu pomembne osebe v njegovi okolici, na katere se lahko obrne, ko mu je težko, po potrebi pa tudi na druge službe za pomoč (npr. učiteljica, član družine, ki mu zaupa, center za socialno delo, svetovalni center, šolski psiholog, zdravnik ...). Pomembno je, da na začetku pogovora ne govorimo o drugih oblikah pomoči in o ustanovah, ker lahko otrok dobi občutek, da se ga želimo »rešiti«, kar pa je lahko podobno njegovemu občutku ali doživljanju v družini in okolici. Na ta način izgubimo možnost, da otroku pomagamo in karkoli naredimo zanj. Poleg tega je lahko pogovor s svetovalcem pozitivna izkušnja otroka, kar je dobra osnova za to, da poišče pomoč tudi kje drugje.

Izkušnja »Hrabrog telefona« kaže, da vrstniki pogosto pokličejo in iščejo pomoč za svojega prijatelja. V takih situacijah preverimo, ali otrok ve, za koga gre pri tem pozivu, ter ali ima odraslo osebo, ki bi mu lahko pomagala. Dobro je pogovor usmeriti na načine, s katerimi bi lahko opogumil ali nagovoril prijatelja, da sam pokliče. Razgovor z vrstnikom je lahko koristen, saj je možno izvedeti glavne informacije o težavi otroka, za katerega kliče, kar lahko kasneje olajša pogovor s tem otrokom. Na osnovi dobljenih informacij je mogoče pripraviti vprašanja, ki se bodo postavila otroku, o katerem se govori, osredotočiti se na posamezne dogodke ali postopke in bolj zbrano voditi razgovor, ker že obstaja neka ideja o tem, kaj se otroku dogaja.



POTEK SVETOVALNEGA RAZGOVORA

Vsak posvetovalni klic, ne glede na dolžino in problematiko, ima podobne faze. Običajno razgovor traja od 30 do 45 minut, vendar lahko variira. Potek in vsebina teh faz bosta odvisni od tega, kdo je klicatelj in kakšen je njegov problem. Pomembno je, da svetovalec pristopi klicatelju na njemu razumljiv in primeren način.

Obstaja več delitev klicev in različna imena posameznih faz pogovora, vendar ima vsaka faza enako vsebino, ne glede na število sestavljajočih faz ter njihovih poimenovanj. Klici pogosto ne vsebujejo vseh faz, vendar obstaja model, ki pomaga svetovalcem na liniji pomoči, da lahko kar se da učinkovito odgovarjajo na vsak posamezni klic.



Osnovne faze svetovalnega pogovora:

Začetek pogovora
Opredelitev težave in podpora
Identificiranje korakov in načrt delovanja
Zaključek pogovora

Začetek razgovora

Dober začetek razgovora je pomemben v procesu vzpostavitve zaupanja in je lahko odločujoči za nadaljevanje ter nadaljni potek pogovora. Mnogi klicatelji, še posebej otroci, potrebujejo spodbudo, da lahko povedo o svojih občutkih in problemih. Svetovalec lahko opogumi klicatelja na način, da mu predstavi razloge, zaradi katerih mu lahko zaupa in mu hkrati pove, da je tu zanj, da mu pomaga in mu da čas, da se pripravi na pogovor.

Pomembno je vedeti, da večina ljudi na začetku ne sliši predstavitve vašega imena ali imena linije, če kličejo prvič, še posebej pa če čutijo tesnobo zaradi klica.

Sledi nekaj nasvetov in usmeritev, ki lahko doprinesejo k zmanjšanju tesnobe klicatelja in olajšajo začetek razgovora:

- Dobro je pustiti, da telefon zazvoni dva- ali trikrat, saj imata s tem klicatelj in tudi svetovalec čas, da se pripravita. Oseba, ki kliče, potrebuje nekaj sekund, da si uredi misli, ki se ji/mu pojavljajo, kot so:
 - a) Telefon zvoni, linija ni zasedena.
 - b) Ne oglašá se tajnica.
 - c) Upam, da sem dobil/a pravo številko.
 - d) Zares zvoni ..., kaj naj rečem?
- Svetovalec pozdravi, pove ime linije pomoči, ki jo je klicatelj dobil, na primer: »Dober dan, dobili ste Pogumni telefon, izvolite.«
- Klicatelj lahko takoj začne s temo, ki je njegov trenutni problem. Se pa pogosto zgodi, da ne ve, kako začeti razgovor, ali pa ni prepričan, kakšno pomoč sploh lahko prejme.



Klicatelj: »Ne vem, če sem poklical/a prav, lahko o tem govorim z vami?«
Svetovalec: »Želel/a bi slišati več o težavi, zaradi katere kličete, da bova videla, na kakšen način lahko pomagam.«

Klicatelj: » Ne vem, kje naj začnem.«

Svetovalec: » Predlagam, da začnete s tistim delom, s katerim vam je najlažje začeti. Če česa ne bom razumela, pa vas bom vas vprašal/a.«

Nekateli klicatelji so lahko na začetku tihi, lahko se sliši le dihanje ali jok, nekateri so lahko nasilni ali vulgarni. Vse klicatelje je treba obravnavati s spoštovanjem – tišina, zloraba ali vulgarnost je lahko klicateljev »test« linije pomoči ali pa edini način stika, ki ga lahko vzpostavi v tistem trenutku. Smernice za razgovor z nasilnim ali vulgarnim klientom so prikazane v poglavju, ki govori o vrstah klicev.

Tišina na začetku pogovora

Oseba, ki pokliče in se odloči biti v tišini, se morda boji zavrnitve. Intimnost telefonskega pogovora je lahko zanj/o zastrašujoča. Možno je, da ni še z nikomer govorila o svojih težavah in potrebuje čas za začetek pogovora. Lahko sledi nekaj trenutkov tišine, preden čuti dovolj varnosti, da prične s pogovorom.



Zato je pomembno vsako tišino jemati resno, tudi če mislimo, da to ni tako pomembno, ker je na drugi strani res lahko nekdo, ki zbira pogum, da spregovori.

Pomembno je vedeti, da lahko dolgotrajna tišina poveča anksioznost klicatelja, kar poveča možnost, da odneha in prekine telefonsko vezo. Zato je vloga svetovalca, da opogumi in spodbudi klicatelja k pogovoru. Če oseba ne spregovori po prvi intervenciji, je dobro nadaljevati z oglašanjem in spodbujati pogovor vsaj še malo časa. V kolikor se vam zdi, da tišina traja predolgo, mora svetovalec najaviti, da namerava prekiniti telefonsko linijo, in spodbuditi klicatelja, da spet pokliče.

Svetovalec na telefonu mora biti ozaveščen o tem, da je doživljanje časa lahko drugačno v pogovoru po telefonu kot v osebni stiku. Tako se denimo tri minute tišine lahko čuti mnogo daljših. Zaželeno je upoštevati resničen čas, da lahko klicatelju zagotovimo dovolj časa, da se pripravi na začetek pogovora in da se izognemo pritisku in hitenju.



Nekaj reakcij svetovalcev na tišino na začetku pogovora:

- »Slišim vas, da ste na drugi strani in verjamem, da je težko začeti. Tukaj sem in čakam, da se pripravite.«
- »Včasih je pogovor težko začeti, ampak z vami bom, dokler ne boste pripravljeni.«
- »Včasih je težko govoriti o osebnih težavah, vzemite si toliko časa, kot ga potrebujete, jaz vas bom počakal/a.«
- »Želim vam pomagati. Tu sem, da vas poslušam.«
- » Slišim, da ste na drugi strani (reflektirajte aktualne zvoke, ki se slišijo), vendar tišina že dolgo traja. Želel/a bi, da karkoli spregovorite. Počakal/a bom še nekaj trenutkov, nato pa bom spustil/a slušalko. Pokličite ponovno.«

Ocena klica in potreba klicatelja

Izkušnje linij za pomoč pri nas ali v svetu pokažejo, da del klicev, ki preizkušajo ali zlorablajo linijo (to so večinoma šaljivi in žaljivi klici otrok), predstavlja način za vzpostavitev odnosa, ki je v tistem trenutku primeren za otroka ali odraslo osebo. Z večkratnimi klici otrok testira osebo na drugi strani, da se prepriča, ali ji lahko zaupa. Pomembno je, da obdržite umirjenost in potrpežljivost ter da vsak klic pojmujeate resno in s pripravljenostjo odgovoriti nanj. Možno je, da bo otrok, ki bo večkrat slišal pojasnilo o vrsti pomoči, ki jo lahko dobi, in ob spodbudi svetovalca, da mu lahko zaupa, na koncu res tudi zaupal težavo, zaradi katere kliče.

Pri tem pa ima tudi svetovalec na liniji izraženo potrebo za oceno klica, prek katere se lahko odloči o najboljšem možnem načinu zadovoljiti klicatelja in o najbolj

ustrezni intervenci. Vsak klic lahko vsebuje niz različnih potreb in včasih je težko oceniti, katera od teh je resnična potreba klicatelja.

V situacijah, ko nismo prepričani, o kakšnem klicu ali za kakšno potrebo klicatelja gre, je najuspešnejša metoda pristop k problemu, »kot da je« resen, in narediti pogovor z osebo na način, kot da ne dvomimo v namero klicatelja. Dobra usposobljenost lahko svetovalcu olajša oceno klica in potrebo klicatelja, jasna pravila in možnost, da se o takih klicih pogovori s kolegi in supervizorji, pa deluje kot dodatna podpora. Skozi proces supevizije in osebnega dela imajo svetovalci možnost ozaveščanja lastnih vrednostnih sistemov in tega, kako ti vplivajo na razmišljanje.

Pri ocenjevanju klica je potrebno imeti v mislih možne vzorce vedenja otrok, ki se obračajo na linije pomoči. Če otrok domneva, da mora imeti zelo resen problem, da bi sploh smel poklicati, bo nabrž svoj problem povečal z namenom, da bo »primeren« za pomoč. Spet drugi, ki je resno zlorabljen, pa bo morda problem pomanjšal ali se bo izognil najhujših delov, ker si ne upa tvegati, da mu morda ne bi verjeli.

Velikokrat se zgodi, da ima svetovalac na linij pomoči za otroke potrebo oceniti, kaj je v klicu zares resnično. Dobro se je opomniti, da se iz telefonskega pogovora nikoli ne more zagotoviti, kaj je tako imenovana »objektivna resnica«. Zato je pomembno, da si zastavimo nekaj vprašanj, preden bi želeli ugotavljati resnico (Harrison in drugi, 2001):



Ali bi vedenje o resnici vplivalo na svetovalčev odgovor otroku in na kakšen način?

Čigava resnica je pomembna?

Mar ni dovolj, da tisto, kar je rečeno, pojmujeemo za otrokovo resnico in na to odgovorimo?

Kdaj je to pomembno?

Opredelitev problema in podpora

Opredelitev problema je faza, v kateri svetovalac izkaže razumevanje glede vsebine klica, klicateljeve situacije in njegovih potreb.

Za čim boljše razumevanje problema kličočega in prepoznavanje njegovih stvarnih potreb, je smiselno usmeriti pozornost na naslednje smernice:



Preveriti naše razumevanje tega, kar klicatelj navaja kot problem. V primeru, ko klicatelj navaja velik in obsežen problem, ga je treba razdeliti in razčleniti na manjše dele.

Včasih klicatelji govorijo o težavi na abstrakten način. V takih primerih je potrebno problem čim bolj konkretizirati v termine in situacije, ki so dostopne za spremembo.



Klicatelj: »To vse se že zelo dolgo dogaja.«

Svetovalec: »Na kaj mislite, ko rečete to? Opišite mi, kaj se dogaja. Kako dolgo doživljate opisana vedenja?«

- Včasih klicatelji navajajo več različnih problemov, ki jih skrbijo. V primeru, ko gre za več problemov, je treba v sodelovanju s klicateljem narediti seznam prioritete. Pri tem klicatelja spodbujamo, da navede tisti problem, ki je zanj/jo trenutno najpomembnejši, ki ga/jo najbolj skrbi ali ga želi najprej odpraviti.



Svetovalec:

»Kaj je v tej situaciji za vas najpomembnejše?«

»Kaj je v tej situaciji za vas najhuje?«

»Navedli ste nekaj pomembnih problemov in vprašanj. Kaj od tega je za vas najtežje?«

- Med raziskovanjem situacije in opredeljevanjem problema je pomembno zastavljati vprašanja odprtega tipa in usmerjena vprašanja ter se izogibati sugestivnih ter da-ne vprašanj.
- Pomembno je zbrati čim več dejstev, ki se nanašajo na problem: kdaj se je začelo, kje se je zgodilo, podatki o drugih vključenih osebah, podpora in odzivi okolja, dosednji poskusi reševanja problema in podobno. Svetovalec si mora z vprašanji razjasniti tisto, kar mu je nejasno ali prositi za dodatne pojasnitve. Dodatna vprašanja in pojasnitve pokažejo klicatelju, da ga svetovalec pozorno posluša in se resnično zanima zanj.

Raziskovanje odzivov klicatelja in nudenje podpore

Med raziskovanjem situacije in opredeljevanjem problema klicatelja, je pomembno raziskati tudi odzive, ki so povezani s problemom. Med opisovanjem problema se bodo pri klicatelju pojavili različni občutki in reakcije. Včasih je klicatelj zmeden in niti sam ne ve, kaj čuti, ne sprejema prisotnosti določenih čustev ali pa je z njimi preplavljen. Pri tem je pomembno, da smo previdni in spremljamo klicateljeve odzive ter ne silimo h globljemu raziskovanju občutkov, kot jih je klicatelj v tistem stanju sposoben prenesti. **Svetovanje ni terapija.**

V nadaljevanju sledijo vprašanja, ki so lahko svetovalcu v pomoč pri raziskovanju čustev in odzivov klicatelja:



- »Kako ste se počutili v tej situaciji?«
- »Se lahko spomnite, katere misli so se vam takrat porajale?«
- »Kaj si mislite o sebi, ko se to dogaja?«
- »Katere spremembe v svojem telesu ste opazili?«
- »Kakšno je bilo takrat vaše dihanje?«
- »Kakšne spremembe ste po tem dogodku opazili pri sebi?«
- »Prosim opišite, kako ste se počutili 'v svoji notranjosti'?«

Cilj je raziskati odzive, ki se nanašajo na misli, vedenja, telesne reakcije in čustva, v tolikšni meri, kot to premore klicatelj in ne delo na samih čustvih. Če klicatelj govori o njih, je vloga svetovalca, da reflektira čustva in reakcije, o katerih klicatelj govori. Pomembno je usmeriti pozornost na intenzivnost klicateljevih reakcij. Možno je, da klicatelj čuti različna čustva in reakcije, kar ga bega. V takih primerih lahko svetovalec pomaga klicatelju tako, da poimenuje čustva, ki jih prepozna, še posebej pri mlajših otrocih.



- »Praviš, da ti je vseeno. Slišim tudi, da jokaš, ko govoriš o tem. Mnogi otroci so žalostni, a pravijo, da jim je vseeno. Ali se to kdaj zgodi tudi tebi?«

Opredelitev korakov in načrta ukrepanja

Ko sta opredeljena problem in potreba klicatelja, lahko svetovalec ponudi intervence, kot so poslušanje, potrditev, empatija, a tudi konkretne akcije. Načrt ukrepanja in možne rešitve bodo odvisne tudi od tega, kdo je klicatelj in kakšna je njegova vrsta

težave. Ne glede na to, je vloga svetovalca pomagati klicatelju in zadovoljiti njegove potrebe. V nadaljevanju so opisane smernice, ki lahko olajšajo pripravo in izvajanje akcijskega načrta.

- Pomembno je opredeliti cilje, kar pa pomeni opredeliti, kako klicatelj vidi spremembo in kaj zanj pomeni rešitev problema. Tako imenovano *vprišanje čudeža* lahko olajša iskanje sprejemljivih rešitev: »Če bi se ponoči zgodi čudež in se težava reši, kako boste vi/drugi to vedeli?«
- Cilj oziroma sprememba mora biti za klicatelja pomembna in smiselna, hkrati pa mora zahtevati določen napor za dosego in voditi do rešitve problema. Ko klicatelj razume vse možnosti, ki jih ima na razpolago in izbere rešitev, se lahko s svetovalcem pogovorjata o izvedbi te rešitve.
- Svetovalac skupaj s klicateljem določi, kakšni so cilji in spremembe, ki jih želi slednji doseči. Koristno je določiti nekaj manjših ciljev, ki so konkretni, dosegljivi in vidni klicatelju. Na ta način zastavljeni cilji omogočajo osebi uzreti napredek in uspeh ter s tem ohranjati motivacijo in vztrajnost pri izvajanju načrta ukrepanja.
- Dobro je poudariti, da ni idealne rešitve. Vsaka ima tako pozitivne kot negativne plati. Klicatelj pogosto ostane pri dveh rešitvah. Svetovalac lahko pomaga pri ocenjevanu pozitivnih in negativnih vidikov pomembnih za klicatelja. Pri iskanju najbolj sprejemljive rešitve pomaga z vprišanji, kot sta: »Kaj je najboljše za tebe?«, »Kaj bi ti pomagalo?«.
- Priporočljivo je klicatelja opozoriti, da je za uspeh in rešitev potrebno delovati korak za korakom in da to včasih zahteva trdo delo ter ga spodbuditi k vztrajnosti, tudi ko naleti na težave.
- Pomemben del pri pripravi načrta ukrepanja se nanaša na naslednja vprišanja: »Kaj vas lahko ovira pri izvajanju tega načrta?« in »Kaj vam lahko pomaga, da boste uspešno izvedli ta načrt?«. S pomočjo teh vprišanj pomagamo klicatelju ozavestiti njegove močne točke in moči, prepoznati podporo in pomembne druge v njegovem okolju, hkrati pa tudi pomanjkljivosti, ki mu lahko otežijo realizacijo načrta ali ga celo napeljejo na to, da odneha.
- Pred zaključkom pogovora je koristno načrt ukrepanja večkrat ponoviti ter v dogovorjenih korakih razjasniti morebitne nejasnosti.
- Koristno je opredeliti časovni rok za izvedbo načrta. Dobro je klicatelja povabiti, naj sporoči, ko uresniči (ne)kaj izmed dogovorjenega. Na ta način je mogoče spremljati majhne pomike in korake v akciji ter podkrepiti novonastale spremembe in trud, ki ga klicatelj vlaga v spremembo. Na ta način motiviramo osebo, da vztraja.
- V primeru, ko klicatelj ni v stanju, da bi prinesel odločitev v povezavi z akcijo in reševanjem problema, je dobro, da ga svetovalac spodbudi, da premisli o vsem,

o čemer sta se pogovarjala in pokliče, ko se bo čutil pripravljenega za izvedbo konkretnjših korakov.

- V primerih, ko je klicatelj do sebe zelo kritičen, zaradi tega ker ni naredil spremembe ali pa ima previsoka pričakovanja glede rezultatov, ga je potrebno opogumiti in mu pojasniti, da je sprememba del procesa ter da je pomembno ohraniti potrpežljivost in si vzeti toliko časa, kolikor ga potrebuje. Dobro ga/jo je spodbuditi, da opazi majhne premike in uspešno realizirane korake.
- Pomembno se je pogovoriti tudi o tem, kaj storiti, če načrt ne bo potekal po pričakovanjih: »Kaj se bo zgodilo, če načrt ne uspe?«. V takih situacijah je pomembno klicatelju izkazati podporo in ga opogumiti, da nadaljuje ali ponovno pregleda načrt in izbrano rešitev na način, kot sta to storila prvič skupaj.



Klicatelj: »Vse sem poskusil in nič se ni spremenilo. Ničesar ne zmorem narediti prav. Odnehal bom, saj mi ni pomoči.«

Svetovalec: »Včasih se počutimo nesposobne, ker nam načrt ne uspe. Ampak to, da nam nekaj ne uspe, je informacija, kako pravzaprav težko je to, kar počnemo.«

Zaključek pogovora

Način, kako zaključimo pogovor, je pomemben del klica, saj lahko vpliva na to, ali se bo klicatelj počutil varnega, da se bo obrnil po podporo k navedenim ustanovam in ali bo uporabil informacije, ki jih je pridobil med pogovorom.

Pogovor se lahko zaključi na več načinov.

Celoten pogovor je koristno povzeti in strniti, da potrdimo dane informacije in dogovore, klicateljeve občutke, uvide in vsak napredek, dosežen med pogovorom. Svetovalec s toplim opogumljanjem spodbuja klicatelja, da nadaljuje in vztraja pri reševanju težave, s katero se je obrnil na svetovalca.

Enega od načinov, kako končati pogovor, predstavlja časovna omejitev, še posebej takrat, ko pogovor traja zelo dolgo, ko klicatelj ponavlja stavke in »se vrti v krogu« tako, da pogovor več ne napreduje. Primer na naslednji strani ponuja enega od možnih načinov za tak zaključek.

Te zgoraj navedene tehnike se uporabljajo pri mirnem zaključevanju pogovora, ko je s klicateljem vse že dogovorjeno, ali ko pogovor že izgublja svoj polet. Vendar pa zna biti klicatelj včasih tako nasilen ali manipulativen, da postane pogovor za svetovalca



Svetovalec: »Pogovarjava se že več kot 45 minut in v tem času sva si že veliko povedala. Občutek imam, da nama nadaljevanje tega pogovora ne bo prineslo nič novega. Predlagam, da zaključiva s tem pogovorom, da lahko razmislite o vsem, o čemer sva govorila. Če želite, se lahko dogovoriva, kdaj se boste spet oglasili.«

zelo neprijeten. V takih primerih se pogovor, po predhodnem opozorilu klicatelju, lahko hitro zaključi.

Po pogovoru

Čas po pogovoru je enako pomemben kot sam pogovor s klicateljem. Po klicu je pomembno narediti postanek, da si svetovalec lahko opomore, si povrne moči in razmisli o klicatelju, o svojih odzivih in o tem, kako je vodil pogovor. Ta faza je zelo pomembna. Če je bil opravljeni pogovor za svetovalca naporen in čustveno izčrpavajoč, je dobro počakati nekaj minut, preden sprejme novi klic. V primerih pa, ko svetovalci dežurajo v parih, lahko novi klic prevzame tisti svetovalec, ki je bolj spočit. Dobro je pri tem poiskati tudi podporo in pomoč kolega, koordinatorja ali supervizorja.

Pomembno je vedeti, da ne obstaja popoln pogovor. Vsak klic in opravljeni pogovor ponujata novo možnost za učenje, povratna informacija in podpora kolega pa predstavljata pomemben vir pri obvladovanju večine svetovanja in strokovnega razvoja. Supervizija in podpora kolegov ustvarjata varen prostor za učenje in utrjevanje lastnih veščin.



KATEGORIJE KLICEV

Glede na to, da otroci in odrasli kličejo zaradi različnih težav, pri čemer kažejo vrsto odzivov in vedenj, lahko na različne načine kategoriziramo klice, ki jih sprejema linija za pomoč otrokom in mladostnikom. V praksi se je pokazalo, da se linije za pomoč pogosto soočajo s klici, ki se razlikujejo od pričakovanih ali tistih klicev, na katere so svetovalci pripravljene in za katere so usposobljeni.

Čustveno težki in vznemirjajoči klici

Čustveno težki klici so tisti klici, ko je klicatelj preplavljen s čustvi, ali ko opisuje svoje težke in vznemirjajoče izkušnje. Najpogostejša čustva, s katerimi se sreča svetovalci v takih situacijah, so jeza, žalost, nemoč, krivda, sram ipd.

Klicatelju je pomembno povedati, da je v redu, če se tako počuti, da je v redu, če joče, se jezi. Tako podpiramo, da si klicatelj dovoli občutiti pristna čustva, ki jih v svojem okolju morda ne sme ali ne more izraziti. Izjemno pomembno je pokazati, da smo ga pripravljene poslušati.

Če začne klicatelj jokati, ga je dobro pustiti, da se razjoče. Dobro je tudi od časa do časa odzrcaliti to, kar slišimo. Možne intervencije so:

»Slišim, da ste zelo žalostni. Želela bi, da mi poveste, o čem sedaj razmišljate.«

»Še vedno sem tu in slišim, da vam je težko. Prosim vas, če trikrat globoko vdihnete in izdihnete. Morda vam bo to pomagalo.«



V situacijah, ko je klicatelj preplavljen s čustvi, ga je potrebno samo pustiti, da se »zventilira«. Če klient joče, če je zelo jezen ali ogorčen, ni treba ničesar govoriti. Pomembno je, da klicatelj da na plano svoja močna čustva, ki so se nabrala v njem. Kakršnikoli poskusi pomirjanja, pojasnjevanja ali iskanja rešitev v takem položaju niso učinkoviti, ker je oseba preplavljena s čustvi in v takem stanju ni zmožna poslušati.

Šele potem, ko se tako »zventilira«, se lahko dovolj pomiri, da začuti podporo svetovalca in lahko prične s konstruktivnim pogovorom.

Dobro se je izogibati klišejem, kot so »lahko bi bilo slabše«, »vse bo še v redu«, »prenehajte jokati«. Take, prepogosto uporabljene besede ali fraze lahko dajejo vtis, da situacijo banaliziramo, pri klicatelju pa lahko izzovejo jezo ali razočaranje. Oseba lahko dobi vtis, da je svetovalac ne razume, da se je želi znebiti in podobno.

Pomembno je odzrcaliti občutke klicatelja, pri čemer je dobro biti pozoren na jakost in višino klicateljevega glasu, na hitrost, s katero govori, na postanke med besedami in besednimi zvezami ter na druge paralingvistične znake. Pozorni moramo biti na moč občutka, ki jo izraža klicatelj. Možno je, da se pri klicoči osebi pojavi več občutkov hkrati, ki so med seboj pomešani in zmedeni. V takih primerih lahko svetovalac pomaga klicoči osebi ločiti občutke, ki jih sliši.

Čustveno težki klici lahko vznemirjajo tudi svetovalce. Pomembno je prepoznati, katere občutke vzbuja v nas klicatelj s svojo zgodbo. Lahko gre za jezo, strah, nemoč, žalost. Vsak svetovalac je odgovoren, da na supervizijskih srečanjih spregovori o klicih, ki so bili zanj težki, in jih predela, da se razbremeni in zaščiti. Prav tako pa tudi supervizijska skupina lahko predlaga in najde rešitve za podobne situacije v prihodnosti.

Čustveno težki klici zelo pogosto izčrpajo svetovalca. Vsak mora zase poiskati primerne načine samozaščite in obnovitve svoje moči, ki jih potrebuje za naslednji svetovalni pogovor. Če je bil klic vznemirjajoč in izčrpavajoč, je dobro dvigniti telefon šele čez nekaj minut, da si opomoremo in se na učinkovit in za nas sprejemljiv način otresemo vznemirjajočih občutkov.

Obstajajo situacije, ko klicatelj med razgovorom usmeri svojo jezo na svetovalca. Klicatelj v tem primeru lahko začne kričati na svetovalca, lahko ga žali in izničuje njegovo kompetentnost ipd., kar pri svetovalcu lahko izzove močne občutke jeze in nelagodja. V takih primerih je potrebno klicatelja konfrontirati. Če klicatelj kljub temu nadaljuje z žaljenjem tako, da postane pogovor že zelo neprijeten, se priporoča zaključiti pogovor.

Sledijo primeri možnih intervencij:

»Opažam, da govorite vedno glasneje in zdi se mi, da ste jezni. Zdaj kričite name. Sprašujem se, na koga se pravzaprav jezite?«

»Želim nadaljevati pogovor z vami, vendar je to težko, ker kričite name in me žalite. Se lahko morda pogovoriva o tem, kar vas jezi?«



Molk ali tišina

Ena od glavnih razlik med svetovanjem v osebni stiku in telefonskim svetovanjem je način, na katerega svetovalci rešujejo molke. Po telefonu je težko prepoznati, kdaj običajen premolk postane pomenljiva tišina, prav tako pa je težko zaznati, zaradi česa je ta premolk nastal. Molk se lahko zazdi daljši kot dejansko traja, ker sogovornika ne vidimo. Izkušnja je glavni dejavnik, ki vpliva na to, ali bo svetovalci prekinil molk ali ne. Na splošno se molki pogosteje prekinjajo, če oseba kliče prvič. Glede na to, da ni pravila, kdaj je molk treba prekiniti, je to odvisno od presoje svetovalca.

O molku na začetku razgovora smo že govorili v delu teksta, ki se nanaša na pričetek razgovora.

Molk med razgovorom

Pogosto je prepričanje, da je svetovalčeva odgovornost vzpodbujati klicatelja, naj ta nadaljuje z govorjenjem, ker je govorjenje edini dokaz, da klicatelj nekaj dela. Toda ta trditev ne drži. Mnogokrat precenjujemo pomembnost govorjenja in zmanjšujemo pomembnost molka v svetovalnem procesu.

Premolki, ki nastanejo med razgovorom, so zelo koristni, saj imajo svoj namen. Klicatelju je potreben čas, da predela in dojame, absorbira tisto, kar se dogaja, se sooči z novo izkušnjo in jo integrira. Eden od razlogov za molk je lahko urejanje klicateljevih vtisov, vezanih na predhodni razgovor. Molk se lahko zgodi, če se začne govoriti o temi, ki se je doslej ni omenjalo. Mogoče je tudi, da želi klicatelj odpreti novo temo ali problem, pa premolk pomeni dvom in zbiranje poguma. Molk se lahko pojavi zaradi zmedenosti klicatelja ali če klicatelj doživlja močna čustva. Ko razgovor in medsebojno spoznavanje napredujeta, tako lahko postanejo premolki pogostejši; zelo pomembno pa je, da se obe strani prijetno počutita.

Če se premolki in molki pojavijo med razgovorom, molka ni treba takoj prekinjati, ker ta sporoča, da se s klicateljem nekaj dogaja in da potrebuje čas. Dopusčanje molka zmanjšuje anksioznost. Ko se končajo procesi, ki so se v razgovoru odvijali med molkom, bo klicatelj kdajpakdaj prekinil molk. Če molk traja relativno dolgo, svetovalci lahko prekine molk, čeprav je klient zadnji govoril, na način, da reflektira nelagodje in skrb, ker ne ve, kaj se dogaja s klicateljem. Prav tako je v primeru prekinjanja molka v redu ponoviti tisto, kar je klicatelj zadnje povedal, ali povzeti vsebino, ki je bila izrečena, preden je nastopil molk.

Molk je včasih lahko izraz odpora in zavračanja svetovalca ali pomoči. Svetovalci, ki ima vtis, da se klicatelju ni prijetno pogovarjati ali pa si je ta mogoče premislil, lahko svoja opažanja podeli s klicateljem in vzpodbudi razgovor o načinih, po katerih bi se klicatelj lahko počutil bolj gotovega, bolj zaščitene. Vprašanje: »Kaj vam otežuje, da nadaljujete razgovor o prej omenjenem dogajanju?« lahko olajša obvladovanje odpora in negotovosti.

Če je klicatelj čustveno vznemirjen, zmeden ali psihotičen, se je treba izogibati molku, ker ta izziva tesnobo, kar pa lahko še ojača navedena stanja.

Svetovalac lahko izkoristi kratek premolk, ko želi povedati ali poudariti pomembne uvide, spoznanja ali dejstva. Prav tako je pri postavljanju vprašanj dobro dati klicatelju malo časa, da razmisli. Molk je lahko koristen, kadar želimo pozornost usmeriti na določen trenutek. Dokler traja molk, ima svetovalac čas razmisliti, o čem se je govorilo pred premolkom, si napraviti zapiske itd.

Kako svetovalci shajajo z molkom?

Večina svetovalcev začetnikov molk doživlja zastrašujoče. Misli, ki se lahko pojavijo pri svetovalcu začetniku, so na primer: sem v središču pozornosti, sem nekompetenten/a, kaj sem napačno naredil/a. Zaradi občutka nelagodja, strahu, nemoči, nekompetentnosti in podobnega ter želje, da čim prej prekine molk, se pri svetovalcu oglašča tendenca, da reče karkoli ali postavlja nepomembna vprašanja, na katera dobiva nepomembne odgovore. V takih situacijah se lahko zgodi, da svetovalac niti ne posluša odgovora, ker je preobremenjen z razmišljanjem o naslednjem vprašanju.



Molk je na splošno težko prenašati, ampak z vajo se učimo lažje prenašati. Pomembno je klicatelju dati čas, kolikor ga potrebuje.

Tudi molk je proces, v katerem klicatelj nekaj dela. Ne razlagajte si molka kot osebni neuspeh.

Dokler čakate, da klicatelj spregovori, recite sebi, da je to čas, namenjen klicatelju – da bi se lahko izrazil, in ne Vaš čas, ko morate biti koristni.

Testni klici

Izkušnje na delu na brezplačnih svetovalnih linijah v Republiki Hrvaški kot tudi zunaj nje kažejo, da velik delež od skupnega števila klicev vsebuje testne klice – klice, v katerih si otrok izmisli problemsko situacijo in išče pomoč na osnovi povedanega. Ker najpogosteje na svetovalnih linijah delajo usposobljeni prostovoljci ali zaposleni, z različnimi tehnikami v razgovoru prihajajo do sklepa, da gre za testni klic.

Razlogi preizkušanja svetovalne linije s strani otrok so različni: raziskave so pokazale, da otrok, ki testira linijo, v 32 odstotkih primerov kliče isto linijo in govori o problemu, ki ga/jo zares muči (Swiss Pro Juventute line).

Bistveno je vedeti:



Čeprav v razgovoru z otrokom svetovallec presodi, da je beseda o testnem klicu, je treba imeti čim več potrpežljivosti in razumevanja za otroke, ker nikoli ne vemo, kakšen problem se zares skriva za izmišljeno ali prezentirano zgodbo.

Dobro je pustiti otroka, da opiše situacijo, ki ga domnevno muči. V primerih nelogičnosti pa je dobro preveriti in podeliti prepoznavne nelogičnosti in zmedene detajle, o katerih govori.

Zaželeno in pomembno je končati razgovor na način, da otroku pustimo »odprta vrata«, da ponovno pokliče, če se želi pogovarjati o drugem problemu na resen način ali če želi podeliti svojo izkušnjo.

Zloraba telefonskih linij

Vemo, da imajo otroci na splošno potrebo preizkušati odrasle, še zlasti pa tiste storitve, ki so brezplačne in zanesljive. Taki klici so številčni in lahko povzročajo različne težave svetovalcem na linijah. Razlika med zlorabljujočim in testnim klicem je, da smo pri zlorabi klica povsem gotovi, da gre za šalo. V teh primerih lahko pogosto slišimo, kako se v ozadju otroci v skupini smeji, govorijo vice, postavljajo vprašanja, ki niso primerna za svetovalno linijo in podobno.

Taki klici zahtevajo presojo in individualen pristop; določeni nasveti pa so na splošno lahko koristni:

- klicatelju razložiti, za kakšno linijo pomoči gre in mu dati informacije o vrstah pomoči, ki jo ta omogoča;
- klicatelju ponuditi čas in prostor za pogovor, če to želi, pri čemer je zaželeno predstaviti pogoje, ki bodo olajšali razgovor, na primer: da najde kakšen mirnejši prostor, da zaprosi prijatelje, naj bodo tiho, dokler se pogovarjata, da ne boste tolerirali grobih šal in vicev o zlorabljenih otrocih, ker je zloraba otrok resen problem, da boste njegov problem in izjave vzeli zelo resno ...;
- vedno končati klic na sprejemljiv način, pripominjajoč klicatelju svoje namere, na primer o prekinitvi razgovora;
- pustiti nekaj sekund med dvigom slušalke in pozdravno frazo nam včasih lahko pomaga bolje obvladovati klic, še zlasti, če imamo veliko zlorabljujočih klicev;
- šaljivi odgovor je lahko včasih dober, vendar pa se je treba izogibati temu, da smo preveč zabavni, ker lahko to privede do ponavljanja klica.

Presoja in izbor intervencije sta pogosto odvisna od tega, ali je poziv skupinski ali ne. Težko je ponuditi dober razgovor, če je okoli klicatelja, v glavnem enega otroka, veliko njegovih prijateljev in drugih oseb. Dobro je klicatelju (otroku) predlagati, naj ponovno pokliče, ko bo sam in se bo lahko nemoteno pogovarjal.

Žaljivi in neprijetni klici

Postaviti je treba jasna pravila, kako se odzvati in zaključiti žaljive, pijane, grozeče in druge žaljive klice. Klice, ki so seksistični, rasistični in homofobični obravnavamo po enakih pravilih, ne glede na pravilo enakih možnosti. Klic mora v takšnih okoliščinah potekati po pravilu »sprejemljivega postavljanja mej«. Upoštevati moramo sicer, da je v danem trenutku to edini način, ki klicatelju, otroku ali odrasli osebi dopušča vzpostaviti stik, toda nobenemu otroku (ali odrasli osebi), ki zlorablja, se ne pomaga s tem, da bi se mu dopuščalo, da nekoga žali in da se mu ne bi povedalo, da to ni v redu.

Ponavljajoči se klici

Izkušnje na področju telefonskega svetovanja kažejo, da ima vsaka linija telefonske pomoči vsaj enega »neutrudnega klicatelja«. Gre za osebe, ki neprestano kličejo, vendar ne potrebujejo konkretne pomoči niti je niso pripravljene sprejeti. Zelo pogosto pomoč, ki jo takšne osebe potrebujejo, presega okvire telefonskega svetovanja. Svetovalci se lahko na take vrste klicev odzovejo z jezo, občutkom nemoči in nesposobnosti, saj kakršenkoli poskus pomoči ne prinaša rezultatov, kar povzroči občutek izčrpanosti.

V primerih, ko svetovalec opazi ali sumi, da je klicatelj pod vplivom alkohola ali drugih psihoaktivnih substanc, je pomembno, da svoja opažanja reflektira. Zelo pogosto je svetovanje v takšnih stanjih neproduktivno in nekonstruktivno. To je tudi razlog, da lahko svetovalec pogovor prekine, dobro pa je, da o tem predhodno opozori klicatelja in pojasni razloge, zakaj bo klic prekinil. Pomembno je, da take klicatelje napotimo na ustanovo, ki se ukvarja z odvisnostmi ali alkoholizmom. Če svetovalec oceni, da je klicatelj v kritičnem stanju (na primer izguba zavesti, dezorientiranost, slabost), je treba klicatelju podati podrobna navodila za prvo pomoč in poskušati izvedeti, kje se klicatelj nahaja in obvestiti pristojne službe, da ponudijo pomoč.

Če je klicatelj oseba z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju, je pomembno, da svetovalec vpraša, ali je v postopku zdravljenja, kje se zdravi, katera zdravila jemlje (vrsta in odmerki/jakost) in ga napoti, da se obrne na svojega zdravnika. Če oseba ni v postopku zdravljenja, je dobro priporočiti, kje lahko dobi pomoč.

Samomorilni klici

Družina je zelo pomembna pri razvoju otroka. Med odraščanjem se otroci in mladoletniki srečujejo s številnimi težavami in pritiski, počutijo se zmedeno, negotovo, so

sumničavi in zaskrbljeni. Spremembe v družini, izguba pomembnih oseb, izkušnje z nasiljem v družini, selitev v novo okolje, zavrženost s strani sovrstnikov in podobne izkušnje so lahko za otroke in mladostnike izredno težke in neugodne. V nekaterih primerih otroci in mladostniki edino rešitev za svoje težave vidijo v samopoškodovanju in samomoru. Poskus samomora sledi neizogibni, nemogoči in neznosni bolečini, ki jo mlada oseba doživlja.

Pomembno je, da vemo, da otroci nimajo enakega koncepta smrti kot odrasli. Pfeifer (po Hercigonja-Novković, 2002) navaja, da številni samomorilni otroci kažejo nihanja v svojem razumevanju smrti, kar pojasnjuje z ego regresijami v samomorilnih epizodah. Četudi otrok smrt dojema kot nekaj dokončnega, v stanju stresa verjame, da je smrt začasno in ugodno stanje, ki bo odstranilo vso napetost in žalost. Z razliko od otrok, ki so samomorilno naravnani, mladostniki smrt dojemajo kot nekaj dokončnega, ne glede na to, ali govorimo o samomorilni ali nesamomorilni skupini.

Sposobnost predvidevanja samomorilnega vedenja je šibka. Predpostavka je, da osebe, ki grozijo s samomorum, tega ne bodo nikdar storile. Vseeno pa je okoli 80 odstotkov mladih, ki so samomor resnično izvršile, tega tudi napovedalo ali izrazilo svoje občutke, preden so se ubili, okolica pa napovedi ni prepoznala ali jih ni želela prepoznati (Hercigonja-Novković, 2002.). Najpogostejši znaki samomorilnega vedenja pri otrocih so depresija, spremembe vedenja, izguba interesa za hobije in prijatelje, umik iz okolice, utrujenost, brezvoljnost, težave s koncentracijo.

Podatki linije SOS za samomorilne klice otrok kažejo jasno povečanje suicidalnega vedenja v odvisnosti od starosti (Reid idr., 1997). Avtorji navajajo, da mlajši otroci, v starosti od 5 do 9 let, pogosteje kličejo, da se pogovorijo o samomorilnih mislih in strahovih, starejši klicatelji pa izražajo namero ali zgodnejši poskus samomora. Pri 18 odstotkih klicev je prepoznana določena oblika zlorabe kot glavni vzrok, ki se povezuje z mislimi in/ali poskusi samomora. Avtorji poudarjajo, da samomorilne misli in poskusi vključujejo multiple stresorje in travmatske življenjske dogodke.



Odvisno od definicij, razlikujemo več vrst samomorilnih klicev: klicatelji, ki samo omenjajo samomorilne fantazije, razmišljajo o samomoru; samomorilne misli s splošnimi ali specifičnimi načrti, ki so povezani s samomorum; osebe, ki kličejo med samim samomorilnim dejanjem (npr. jemlje tablete, sedi s pištolo ...).

Taka vrsta klica je zagotovo najbolj stresna za vsakega svetovalca in zahteva veliko koncentracijo in previdno intervenco. Med pogovorom s samomorilno osebo je

pomembno, da poskrbimo za potrebe klicatelja, pa tudi za potrebe svetovalca. Prav zato je treba na samem začetku pogovora zahtevati in dogovoriti naslednje:

- če se zveza slučajno prekine, da klicatelj pokliče ponovno;
- če klicatelj izraža namen, da izvrši samomor in v zvezi s tem izraža pripravljenost, je v redu, da svetovalec izrazi svoje občutke in odzive na to, kar klient govori in na klientove namere in v zvezi s slednjimi skuša doseči dogovor s klicateljem, da se ne bo poškodoval, dokler je linija odprta in se pogovarja s svetovalcem.



Če otrok, mladostnik ali odrasla oseba izjavi da si želi vzeti življenje, je treba tako izjavo vedno obravnavati resno.

Zelo pogosto takšne izjave predstavljajo klic na pomoč. Klice mladih, ki so se poškodovali, je pomembno obravnavati kot nujne in ne kot svetovalne klice. V nekaterih situacijah je potreba, da se reši življenje, nad obvezo zaupnega, anonimnega klica. Prav zato je zaželeno, da ima linija pomoči razdelane kriterije in situacije, kjer mora svetovalec prekršiti pravilo zaupnosti. Vseeno pa se svetovalci na takšnih linijah srečujejo s situacijami, kjer klicatelji ne želijo podati dovolj informacij ali ne želijo sprejeti ponujene pomoči.

- Med vsakim samomorilnim klicem mora svetovalec pokazati, da je kos težavi, da je potrpežljiv in ima sposobnost razumevanja in podpore. Dobro je, da smo pozorni na barvo glasu, hitrost govora, dihanje, gibe, ki bi lahko spominjali na šepetanje in, seveda, na verbalna sporočila. Pomembno je, da je svetovalec miren.
- V pogovoru je pomembno raziskati reakcije klicatelja, izvedeti, kaj se trenutno dogaja, kako se klicatelj počuti. Zato je na začetku pogovora dobro, da se izogibamo nasvetom ali iskanju rešitev - pomembno je, da aktivno poslušamo. Zelo pogosto pomaga, ko pokažemo razumevanje za težo, ki jo občutijo in jim damo dovoljenje za misli o tem, da jih ni. Večina ljudi se včasih počuti tako slabo, da pomislijo, kako bi bilo vse bolj enostavno, če jih ne bi bilo, večina pa pravzaprav nima realne namere in želje, da bi umrla.



»Slišim, da vam je težko in da pogosto razmišljate o smrti. Večina ljudi ki gre skozi težka obdobja, vsaj za trenutek pomisli, da bi bilo bolje, če jih ne bi bilo. Povejte mi več o tem, kar se vam dogaja.«

- Med pogovorom je pomembno, da se usmerimo na aktualne težave in kritične dogodke, ki so se pojavili pred razmišljanjem ali pred odločitvijo glede samomora. Pri tem si pomagamo z vprašanji odprtega tipa.
- Dobro je deliti svoje občutke in odzive. Vsak je v določenem trenutku občutil žalost, nemoč, osamljenost, žalitev. Na tak način lahko pokažemo razumevanje in okrepimo zaupanje.
- V pogovoru s samomorilnimi osebami je pomembno biti iskren in avtentičen. Dobro je, da delimo svoje občutke, strahove, skrbi in nelagodje, posebej takrat, ko klient izraža namero o samomoru ali poškodovanju sebe med pogovorom. S tem, ko svetovalc prevzame odgovornost za svoje občutke in skrbi zase, je lahko vzor klicatelju, kako se odgovorno vesti do samega sebe, se zavzeti in poskrbeti zase. To, kar deluje zdravilno in je klicatelju v pomoč, je vsekakor odnos, ki temelji na prisotnosti, zavedanju in prevzemanju odgovornosti zase, za klicatelja pa priložnost za učenje in novo izkušnjo.
- Raziskovanje socialne mreže in dosedanjih poskusov reševanja težav predstavlja pomembno točko v pogovoru in raziskovanju situacije, v kateri se nahaja klicatelj. Dobro je, da vprašamo, kaj je že ukrenil, kakšne so bile posledice in rezultati teh poskusov, kaj si želi, vendar se boji, kdo mu lahko pomaga. Pomembno je preveriti pričakovanja klicoče osebe glede pomoči in podpore.
- Ko suicidalne misli in namere izraža otrok ali mladostnik, je pomembno vprašati, kako doživlja smrt, kakšen je koncept smrti. Omenili smo že, da imajo mladi lahko izkrivljeno dožemanje in sliko prezgodnje smrti ter so lahko ambivalentni glede odločitve, da izvršijo samomor. Včasih je učinkovito soočiti klicatelja z dokončnostjo smrti, kar je lahko spodbuda za iskanje drugih rešitev.
- Če je klient poklical v teku samomorilne dejavnosti ali je pripravljen nanjo, je potrebno poskušati izvedeti ime, naslov, pomembne osebe, ki bi jih lahko kontaktirali. Zaželeno je čim dlje zadrževati klicatelja na liniji, ga usmerjati, da veliko govori in ga spodbuditi, da se bo zavedal tega, kar govori.
- Vsekakor je pomembno napotiti klicatelja na ustanovo, v kateri lahko dobi pomoč, ki jo potrebuje. Pomembno je tudi opozoriti klicatelja na omejitve, ki jih ima linija za pomoč (na primer ne moremo priti k vam, ne izvajamo psihoterapije in podobno).

POMEMBNO JE ČIM VEČ SPRAŠEVATI – ČIM MANJ PREDPOSTAVLJATI.



Ko ima klicatelj načrte za samomor

- reflektiramo občutke in odzive, podelimo lastne izkušnje, občutke in odzive na vsebino, o kateri govori klicatelj;
- odkrivamo načrte za samomor in raziskujemo potencialno tveganje;
- odkrivamo klicateljev klic, vprašamo ga, kaj ga je motiviralo, da je poklical linijo za pomoč, kaj potrebuje in kakšna ima pričakovanja od svetovalca;
- razčlenimo načine in možne posledice (na primer »Si razmišljala o drugih možnih posledicah padca z balkona?«, »Mogoče boš preživela in ostala doživljenjsko hendikepirana, kaj bo potem?«);
- pokažemo lastne občutke, če se nam zdi primerno; pomembno je biti avtentičen in iskren;
- usmerimo se na raziskovanje težav in razdelamo načrt za delovanje;
- zaključimo pogovor s povzetkom pogovora, težavami in načrtom delovanja.

Klicatelj je pripravljen ali pa je že začel z dejanjem samomora

- poskušamo pridobiti čim več podatkov
- ukvarjamo se z občutki med pogovorom
- aktivno poslušamo, medtem ko iščemo informacije
- reflektiramo čustvene potrebe – dejstvo je, da je oseba poklicala linijo za pomoč, kar govori o tem, da oseba verjame v pomoč in da potrebuje pomoč. Klic na linijo za pomoč predstavlja pomemben korak v iskanju pomoči.

Kaj ne pomaga?

- Ne govorite »Vse bo ok, to ni nič.« – tolažba, klišeji in zmanjševanje težav in občutkov bodo verjetno pri klientu pojačali občutek nerazumevanja in zavrnitve.
- Ne govorite otroku ali odraslemu klicatelju, kako bi se moral počutiti oziroma kako se ne bi smel počutiti. Vsi občutki so v redu, so del naše integritete in vsak ima pravico do svojih občutkov in misli. Ko nas nekdo prepričuje, da se ne bi bilo treba počutiti tako, kot se, ali da nimamo pravice do teh občutkov, se pojavi odpor ali nastane spor.
- Ne obljubljam anonimnosti, če je v kriznih situacijah ne moremo spoštovati glede na smernice in protokol delovanja linije za pomoč.
- Ne obsojajte!
- Ne govorite na splošno, kaj bi bilo treba narediti in kako se postopa v podobnih situacijah, ampak poskušajte biti avtentični, osebni in iskreni v pogovoru s klientom.



DA BI ZAŠČILITILI SEBE KOT SVETOVALCE, JE POMEMBNO VEDETI, DA IMA ODGOVORNOST ZA KLICATELJEVO ŽIVLJENJE SAMO KLICATELJ SAM.



Samomor je odgovornost osebe, ki ga je izvedla, in svetoalec nikakor ne more biti odgovoren za postopke klicatelja/ice.

KRIZNI KLICI IN NUJNE INTERVENCIJE

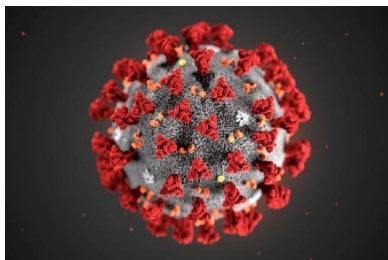
Včasih so otroci, ki kličejo, v resnici ogroženi ali se vsaj tako zdi. Otrok, ki omenja samomor, beg od hiše, situacije, v katerih je ogroženo življenje otroka, otrok, ki kliče neposredno po napadu in podobne situacije zahtevajo nujno intervencijo in skrb za otroka. Vsak tak klic zahteva posebne pristope. Obstajajo skupne karakteristike in edinstvena priporočila:

- Potreba po pravilih, pisnih navodilih in dobro naučenih postopkih.
- Popolna jasnost glede tega, če in kako prekršiti zaupnost, če situacija pomeni na primer odločitev med zaupnostjo ali rešitvijo življenja.
- Bolje je pustiti osebo, ki je sprejela klic, da ostane ob telefonu in ima stik z otrokom ali odraslim klicateljem in da nekdo drug (sodelavec, koordinator, supervizor) izvaja potrebna opravila; da sporoči policiji ali nujni pomoči, da išče številko krizne namestitve, obvesti pristojni center za socialno delo.

Žal večina linij za pomoč, ki delujejo na Hrvaškem, ni neposredno povezanih s kriznimi centri ali pa nimajo, kot intervencije, odhoda na teren in skrbi za mladoletne osebe. Taki klici in situacije zahtevajo od linije za pomoč sprejemanje težkih odločitev. Če otrok ali mladoletna oseba noče ali se boji ukrepati, mora linija za pomoč sprejeti odgovornost za odločitev, ali bodo vključili pristojne organe ali ne. Temu primerno mora linija za pomoč ustvariti pravila o posredovanju otrok drugim institucijam, z njihovim pristankom ali brez.

SPECIFIČNA SPOROČILA, KI JIH JE TREBA PRENESTI KLICATELJEM GLEDE NA AKTUALNO SITUACIJO

1. Informacije so lahko naš prijatelj ali sovražnik. Informirajte se dva- do trikrat na dan iz zanesljivih virov (na primer prenos novic na televizijo, spletne strani zdravstvenih organizacij). Izogibajte se celodnevnomu spremljanju družabnih omrežij in popularnih portalov. Za otroke: informacije pridobivajte od odraslih.
2. Normalno je, da vas je strah in da občutite tesnobo. Večina ljudi se tako počuti.
3. Poskušajte si urediti jasno in predvidljivo strukturo dneva.
4. Pozornost dajte stvarjem, ki jih imate radi in vas sproščajo.
5. O svojih občutkih se pogovarjajte z ljudmi, ki so vam blizu, ne o koroni, ampak o svojih mislih in čustvih.
6. Spremljajte svoje reakcije – kaj pomaga in kaj ne? V svoj dan umestite čim več tistega, kar pomaga.
7. Naučimo se prepoznati, kaj lahko kontroliramo in česa ne. Usmerimo se na tisto, kar lahko.
8. Telesne distance ne zamenjajte s socialno distanco – kako obdržimo odnose v času izolacije? Gotovo obstajajo načini.
9. Ta linija ni namenjena dajanju zdravstvenih nasvetov, ampak podpori. Za ostale informacije obstajajo druge službe (jih napotiš na konkretne službe).
10. Tudi to bo minilo.



LITERATURA

1. Buljan Flander, G. i Kocijan Hercigonja, D. (2003): Zlostavljanje i zanemarivanje djece, Marko M. usluge d.o.o., Zagreb.
2. Buljan Flander, G. i Karlović, A. (2004): Odgajam li dobro svoje dijete – savjeti za roditelje., Marko M. usluge d.o.o., Zagreb.
3. Buljan Flander G., Karlović A., Matijević Vrsaljko L. (2003): 25 pitanja (I odgovora) za stručnjake o postupcima pri otkrivanju zlostavljanja djece, Poliklinika za zaštitu djece grada Zagreba, Zagreb.
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.
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. (2002): Zašto ne žele živjeti?- suicidalnost kod djece i adolescenata; Marko M. usluge d.o.o., Zagreb.
7. Hrabri telefon-telefon za zlostavljaju i zanemarenu djecu: Godišnji izvještaj 2001/2002, Kratis, Zagreb, 2002.
8. May-Chahal, C. i Herczog, M. (2004): Seksualno zlostavljanje djece u Europi, Ibis grafika.
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.
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 (2001): Priročnik za svetovalno delo z ženskami in otroki, ki so doživeli nasilje, Ljubljana.
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.