

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.