

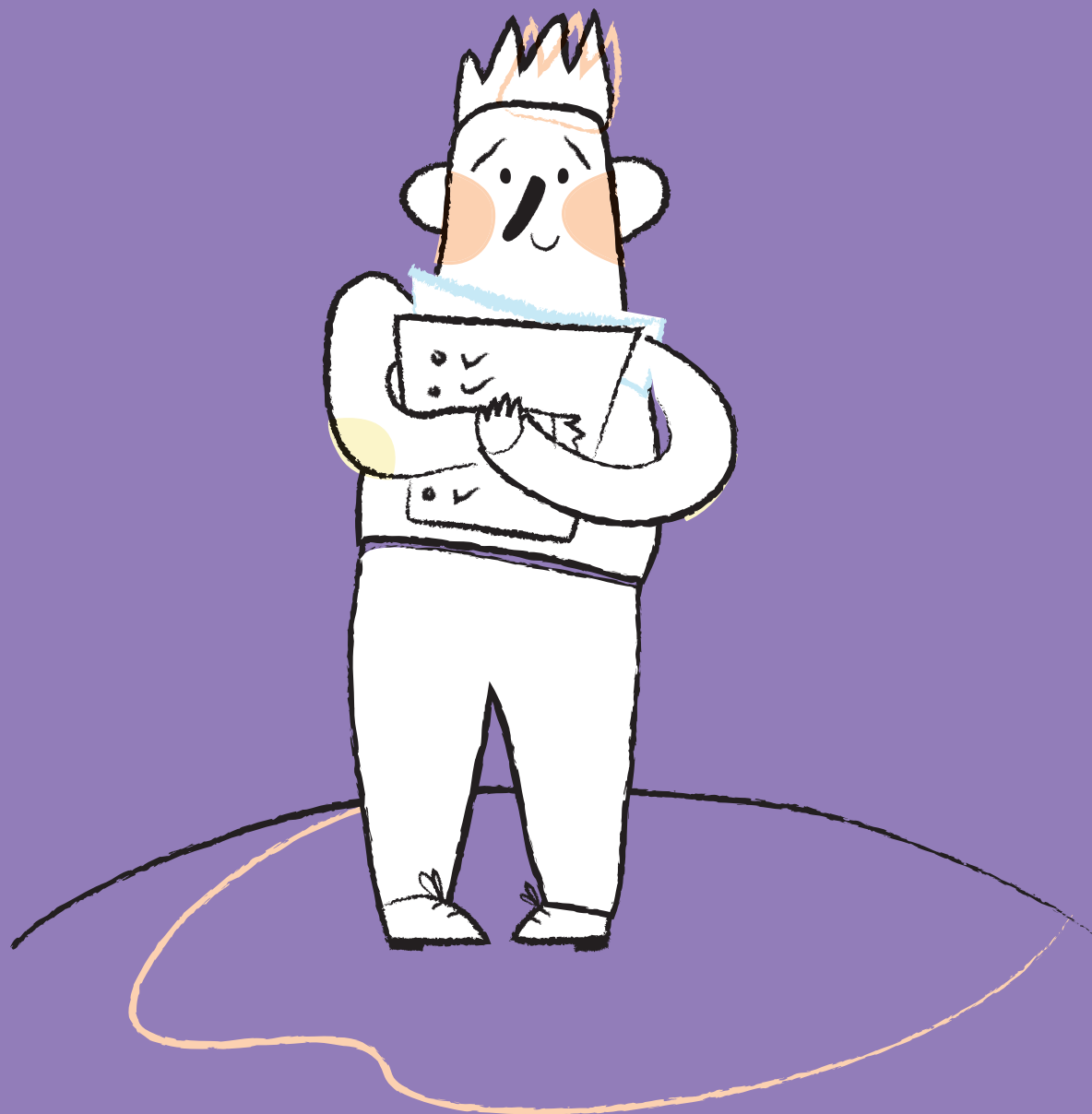
Telefonsko i e-savjetovanje

vodič za savjetovatelje



HRABRI telefon

5. IZDANJE
Zagreb, 2025.

**IZDAVAČ:**

HRABRI TELEFON
HRELIČKA ULICA 18A, ZAGREB

AUTORICE:

PROF. DR. SC. GORDANA BULJAN FLANDER
IVANA ĆOSIĆ PREGRAD, PROF.

PRILAGODILE:

SARA LULIĆ, MAG. PSYCH.
MIRNA ČAGALJ FARKAS, MAG. PSYCH.
ANTONIJA STRLE, MAG. PSYCH.
HELENA VUČKOVIĆ, MAG. PSYCH.
MARINA BANKOVIĆ, MAG. PSYCH

ILUSTRACIJE:

ŽELJKO PAVLOVIĆ
BOOBOO TANNENBAUM

GRAFIČKO OBLIKOVANJE I TISAK:

SEÑOR — DOBRO DRUŠTVO ZA KOMUNIKACIJU D.O.O.

RECENZENTI:

PROF. DR. DUBRAVKA KOCIJAN HERCIGONJA
PROF.DR. SC. BRUNA PROFACA

Svako kopiranje, javno korištenje i prenošenje dijelova knjige bez
dozvole autora zabranjeno je.

Hvala kolegicama iz Centra za mirovne studije i Društva za psihološku
pomoć na podršci i savjetima pri izradi poglavlja o specifičnosti
savjetovanja roditelja i djece u migracijama.

Aktivnosti su dio programa „Podrška djeci i obiteljima u migracijama u
procesu zaštite i integracije u Hrvatskoj“. Program zajednički provode
Švicarsko državno tajništvo za migracije (SEM) i UNICEF u Hrvatskoj, a
financiran sredstvima Vlade Švicarske Konfederacije.

Informacije i stavovi navedeni u ovom priručniku pripadaju autorima i ne
odražavaju nužno službeno mišljenje Schweizerische Eidgenossenschaft,
Swiss Europe Rapid Reponse Fund ili UNICEF-a. Ni Schweizerische
Eidgenossenschaft, Swiss Europe Rapid Reponse Fund ili UNICEF niti bilo
koja osoba koja djeluje u njihovo ime ne može se smatrati odgovornim za
korištenje informacija sadržanih u njima.

SWISS – EUROPE
Rapid Response Fund



HRABRI telefon

unicef 
za svako dijete



Sadržaj

PREDGOVOR

1. ŠTO JE SAVJETOVANJE

- 1.1. Definiranje savjetovanja putem telefona
- 1.2. Vrste savjetovanja putem telefona
- 1.3. Načini savjetovanja putem interneta
- 1.4. Linije pomoći za djecu i tinejdžere
- 1.5. Iskustva Hrabrog telefona

2. UVJETI ZA SAVJETODAVNI RAZGOVOR

- 2.1. Osnovna načela i smjernice u savjetodavnom razgovoru putem telefona i *chata*
- 2.2. Neka etička načela savjetovanja putem telefona i *chata*
 - Anonimnost
 - Povjerljivost
 - Stručnost
 - Dostupnost
- 2.3. Uređenje prostora i uvjeti rada

3. SMJERNICE ZA SAVJETODAVNI RAZGOVOR PUTEM TELEFONA I CHATA

- 3.1. Priprema za dežurstvo
- 3.2. Specifičnosti razgovora s djecom i tinejdžerima
- 3.3. Tijek savjetodavnog razgovora
 - Započinjanje razgovora
 - Definiranje problema i podrška
 - Identificiranje koraka i plana akcije
 - Završetak razgovora
 - Nakon razgovora
- 3.4. Kategorije poziva
 - Emocionalno teški i uznemirujući pozivi
 - Šutnja ili tišina
 - Testirajući pozivi
 - Pozivi zlouporabe / pogrešne uporabe
 - Kronični nazivatelji
 - Suicidalni pozivi
- 3.5. Mogućnosti zaštite i intervencija na linijama pomoći za djecu i tinejdžere
- 3.6. Savjetovanje putem *chata*
- 3.7. Savjetovanje putem kanala e-savjetovanja
- 3.8. Specifičnosti savjetovanja roditelja i djece u migracijama

4. PRILOG

Primjer 1. Primjer savjetodavnog razgovora s djetetom kada je riječ o svjedočenju nasilju u obitelji

Primjer 2. Primjer savjetodavnog razgovora s djetetom kada je riječ o sumnji na seksualno zlostavljanje

Primjer 3. Primjer savjetodavnog razgovora s djetetom putem *chata*

Primjer 4. Primjer upita i savjetodavnog odgovora s roditeljem putem kanala e-savjetovanja

5. LITERATURA



PREDGOVOR

Djetinjstvo i adolescencija su osjetljivo i ranjivo razdoblje razvoja u kojem su ljubav, zaštita, prihvaćanje i podrška izrazito važni. U tom se razdoblju stvara temelj za sve kasnije odnose, i s vršnjacima i s partnerima, djecom te prijateljima. Danas kada roditelji imaju sve manje vremena za svoju djecu, a društvo im putem medija daje negativne modele za identifikaciju, djeca imaju sve manje bitnih odraslih koji će ih saslušati, dati im dovoljno vremena i pažnje te omogućiti adekvatnu zaštitu kada su njihova prava ugrožena. Odgovornost je društva osigurati adekvatnu pomoć djeci i njihovim obiteljima u situacijama kada obitelj nema dovoljno resursa da sama riješi teškoće s kojima se susreće. Linije pomoći su jedna od tih mogućnosti i često mogu biti prvo dostupno mjesto na kojem djeca, ali i odrasli mogu dobiti smjernice, podršku i pomoć educirane odrasle osobe.

Osnovna je ideja svake linije za pomoć, a posebno one namijenjene djeci i tinejdžerima, 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 dvojama koje im život donosi. Moderno društvo postavlja pred mlade ljude izrazito velik broj mogućnosti, izazova i utjecaja, što ih često čini ranjivima, zbunjenima, tužnima, ljutima, a nerijetko i izgubljenima. Gledajući iz ove perspektive, cilj je linijom pomoći jačati kapacitete ljudi, posebno mladih, pružiti im mogućnost da osmisle vlastiti život i vježbaju donošenje odluka i izbora. Nudi im podršku i pomoć da se na prihvatljiv i učinkovit način suoče s okolnostima koje su uzrok problema i razviju osobne kompetencije. Često je linija pomoći prvi korak u traženju podrške i povjeravanju teških i neugodnih iskustava.

Iz dana u dan sve je veći broj linija pomoći koje pokrivaju širok raspon problema s kojima se susreću djeca i odrasli.

Istodobno, stručna literatura o telefonskom savjetovanju i linijama pomoći na hrvatskom govornom području izrazito je oskudna. Kada govorimo o procesu savjetovanja i ulozi savjetovatelja, često ističemo da su kvalitete i osobine poput empatije, razumijevanja, brige i odgovornosti izrazito važne za kvalitetno savjetovanje, no važno je napomenuti da je savjetovanje vještina koja se uči i razvija iskustvom. Prisjećajući se vlastitih početaka, ali i slušajući iskustva kolega i mladih volontera – savjetovatelja, znamo da usvojeno teorijsko znanje čini temelj i nužnu podlogu, no njegova primjena u praktičnom radu i usavršavanje vještine savjetovanja je proces koji se uči tijekom čitavog profesionalnog života i koji zahtijeva kreativnost, improvizaciju i iskustveno učenje.

Osnovna je svrha i ideja ovog priručnika prenijeti teorijska znanja stečena na mnogim seminarima i kongresima kao i praktična iskustva u radu Hrabrog telefona, savjetodavne linije za djecu i mame i tate te ponuditi praktične smjernice za savjetodavni rad. Željeli smo dati prikaz problema i dvojbi s kojima se susreću linije pomoći, i u svijetu i kod nas, te moguća rješenja i prijedloge prilagoditi uvjetima u kojima djeluju linije pomoći kod nas. Nadamo se da ćemo na taj način doprinijeti unapređenju linija pomoći, usluga i podrške koje nude klijentima, posebno kada je riječ o djeci i zaštiti dječjih prava. Mislimo da će ovaj priručnik biti od pomoći u procesu edukacije i doedukacije savjetovatelja. No o tome prosudite sami.

Ovom prilikom želimo zahvaliti kolegicama Ani, Seni, Tamari, Nikolini, Ani, Hani i ostalim članovima Edukacijskog tima Hrabrog telefona koji su nam svojim prijedlozima, iskustvom i znanjem pomogli u izradi ovog priručnika.

Autorice

1. ŠTO JE SAVJETOVANJE PUTEM TELEFONA

1.1. DEFINIRANJE SAVJETOVANJA PUTEM TELEFONA

Većina autora s područja telefonskog savjetovanja smatra da ne postoji njegova jasna i jedinstvena definicija. Možemo primijetiti da različite definicije sadrže 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) defini- ra savjetovanje telefonom kao *proces koji uključuje određen broj vještina, sposobnosti ili ponašanja koje je moguće identificirati, mjeriti i naučiti* (Pearson, 1993).

Promatrajući te definicije, ne iznenađuje da mnoge osobe uključene u savjetovanje ne razumiju jasno proces savjetovanja koji bi trebali provoditi. Telefonsko savjetovanje nije proces rezerviran samo za „ljude s darom“, one s dobrim ocjenama i preporukama, niti područje rezervirano samo za pomagačke struke. To je proces u kojem može sudjelovati svatko tko razvije potrebne vještine i spreman je preispitati vlastite vrijednosti, granice i iskustva.

Moguće je da će neke osobe iz pomagačkih struka otkriti da nisu kompetentne djelotvorno raditi putem 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 te mogućnost kontrole razgovora i sadržaja koji će biti izrečen. Navedene prednosti detaljnije su razmatrane u idućem poglavlju na primjerima linija za pomoć djeci i tinejdžerima.

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 nju. Među ostalim, to je razgovor u kojem se ne vidi sugovornik, pa se ne može pratiti njegova mimika i položaj tijela te nije moguće ostvariti kontakt pogledom. U savjetovanju putem telefona izrazitu važnost imaju paralingvistički znakovi. Promjene u boji glasa, brzini pričanja, stanke i njihovo trajanje, zamuckivanje, podrhtavanje glasa i slično bitne su informacije koje savjetovateljima pomažu u vođenju i usmjeravanju nazivatelja.

Osobe koje vode savjetovanje ili terapiju „uživo“ 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, savjetovatelji na telefonu ne znaju tko ih zove te svaki put kada podignu slušalicu trebaju biti spremni na nepredviđene situacije. Važno je da savjetovatelji budu maksimalno koncentrirani i spremni prikladno i na vrijeme reagirati jer najčešće imaju samo jednu priliku.

1.2. VRSTE SAVJETOVANJA PUTEM TELEFONA

Usporedbom protokola i mehanizama usluga omogućenih putem telefona sve usluge mogu biti kategorizirane u jedan od dva tipa na svakoj od dvije dimenzije (Coman i sur., 2001.). Prva dimenzija ističe interaktivnost službe, odnosno je li usluga unaprijed snimljena ili je uživo. Druga dimenzija opisuje službu u odnosu na trajanje intervencije, pri čemu se razlikuje krizna intervencija i ugovoreno savjetovanje.

Postoje četiri tipa savjetovanja putem telefona (Coman i sur., 2001.):

1. LINIJE SA SNIMLJENIM INFORMACIJAMA

su tip usluge koji pruža važne informacije nazivatelju/ici, na primjer snimljene pravne savjete, informacije o smještaju u skloništu za žrtve ili bilo koje snimljene informacije o nekom proizvodu/usluzi. Službe ovog tipa koje se spominju u stranoj literaturi često su namijenjene nazivateljima koji žele

prestati pušiti, a poruke se mogu podijeliti u nekoliko tema: informacije, negativne poruke o zdravlju, pozitivne poruke o zdravlju, suočavanje na planu ponašanja, kognitivno rezoniranje i poruke podrške.

2. INFORMACIJE UŽIVO I UPUĆIVANJE

uključuju kontakt službe koje daju informacije o problemu, upućuju i usmjeravaju na savjetovanje „licem u lice“ i druge oblike psihosocijalnog tretmana. Nazivatelj/ica možda želi saznati adresu najbliže zdravstvene službe u zajednici ili savjetovališta koje se bavi određenim problemom te na koji način može uspostaviti kontakt i neke druge informacije. Pogodnije su za nazivatelje koji radije žele ostvariti kontakt s osobom nego s telefonskom sekretaricom.

3. LINIJE ZA KRIZNO SAVJETOVANJE

termin je kojim se opisuje lanac telefonskih službi koje su obično dostupne 24 sata dnevno i namijenjene su ljudima u kriznoj situaciji. U službama ovog tipa uglavnom djeluju educirani stručnjaci koji pomažu nazivateljima razumjeti i prevladati situaciju ili problem zbog kojeg su zvali. Nazivatelji mogu nazvati jednom ili više puta, ali termin poziva nije ugovoren. Također, nazivatelji mogu ostati anonimni i mogu svaki put razgovarati s drugim savjetovateljem/icom. Krizno telefonsko savjetovanje pruža pomoć pojedincima sa širokim rasponom osobnih problema i poteškoća (na primjer obiteljsko nasilje, ovisnosti, seksualno zlostavljanje, pomoć za roditelje, suicidalna stanja i slično).

4. UGOVORENO TELEFONSKO SAVJETOVANJE

čine službe koje osiguravaju savjetovanje nazivateljima tijekom duljeg vremena i vrlo je slično savjetovanju „licem u lice“. Bitna je razlika što se provodi putem telefona, tako da je moguće da se nazivatelj/ica i savjetovatelj/ica nikada fizički ne sretnu. Nazivatelj/ica je poznat savjetovatelju/ici i svaki put razgovara s istim savjetovateljem/icom o istom ili sličnom problemu. Za razliku od ostalih vrsta telefonskog savjetovanja, koje je dostupno kad god želimo, ova je vrsta savjetovanja unaprijed dogovorena. Telefonsko savjetovanje za ugovorenu podršku dostupno je osobama koje se nisu u mogućnosti uključiti u proces savjetovanja, a razlozi za to mogu biti različiti: nazivatelj/ica ne želi sudjelovati u savjetovanju „licem u lice“, teško pokretni ili nepokretni nazivatelji, zemljopisna udaljenost i razdvojenost sudionika.

Hrabri telefon je, kao i gotovo sve linije pomoći u Hrvatskoj, kombinacija službe za (krizno) savjetovanje i službe za davanje informacija i preusmjerenje.

1.3. NAČINI SAVJETOVANJA PUTEM INTERNETA

Internet je jedan već ukorijenjen način komunikacije među djecom, tinejdžerima te odraslim osobama. Danas gotovo i da nema kućanstva koje nema barem jedan pametni telefon, tablet ili računalo i pristup internetu. Djeca provode znatnu količinu vremena pred ekranima, pretražujući i „surfajući“ po stranicama i portalima od njihova interesa. No djeca i odrasli i komuniciraju putem tog medija, sklapaju nova prijateljstva i druže se. Budući da internet nudi mogućnost komunikacije

koju djeca i odrasle osobe aktivno koriste kao uslugu, savjetovanje putem tog medija pokazalo se kao vrlo korisno i praktično.

Vrste savjetovanja putem interneta mogu biti:

1. SAVJETOVANJE PUTEM E-MAILA

namijenjeno je osobama koje o svom problemu žele pisati jednoj osobi – savjetovatelju/ici te od iste osobe dobiti odgovor u pisanom obliku. Taj oblik savjetovanja uključuje savjetovateljevo/ično pružanje podrške i razumijevanje, ali i pružanje korisnih informacija i smjernica o navedenom problemu, kao i informacija o institucijama u kojima korisnik/ica može dobiti pravodobnu i adekvatnu pomoć. Kao i kod ostalih vrsta savjetovanja putem interneta, ovaj oblik savjetovanja lišen je verbalne komunikacije (dok pri telefonskom savjetovanju savjetovatelj/ica ima priliku zapažati različita raspoloženja nazivatelja/ice), što mu/joj zasigurno otežava komunikaciju s korisnikom/com te se potrebno usmjeriti više na neke druge aspekte.

2. SAVJETOVANJE PUTEM FORUMA

namijenjeno je osobama koje žele svoj problem učiniti vidljivim većem broju osoba te razmijeniti iskustva i dobiti savjete s više strana. Postoji više vrsta foruma na koje se osobe mogu obratiti za pomoć i razmjenu iskustava. Neki su forumi sastavljeni samo za razmjenu iskustava među čitateljima, dok na nekim specijaliziranim forumima postoje i stručne osobe koje odgovaraju na upite.

3. SAVJETOVANJE PUTEM CHAT-A

po načinu komunikacije slično je telefonskom savjetovanju jer se događa „ovdje i sada“. Osoba koja želi potražiti pomoć od savjetovatelja/ice putem *chata* komunicirat će sa savjetovateljem/icom putem interneta, ali za razliku od savjetovanja putem foruma i e-maila, taj će razgovor usmjeravati sam savjetovatelj/ica te postavljati pitanja kako bi dobio jasniju predodžbu što je korisnikov/čin problem i/ili potreba. Razlika između *chata* i telefonskog savjetovanja jest nedostatak verbalnog aspekta komunikacije zbog kojeg su mogući nesporazumi, otežano razumijevanje korisnikova/čina problema i stanja te gubitak važnih informacija o korisniku/činu emocionalnom stanju.

1.4. LINIJE POMOĆI ZA DJECU I TINEJDŽERE

Telefon je uobičajeno sredstvo u svakodnevici većine ljudi, djece i tinejdžera. Prirodni je medij i upotrebljava se za komunikaciju u svim mogućim slučajevima, pri čemu nije odraz socioekonomskog statusa. To može biti mobitel, telefon u kući ili javna govornica.

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 koje su osjećali mogli govoriti jedino putem besplatne povjerljive telefonske linije pomoći gdje bi mogli ostati anonimni.

Najveća je prednost linija pomoći koju djeca vide 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 za neke posljedice, neko mišljenje ili čak za cijelu istinu. Tijekom razgovora djeca mogu osjetiti i predvidjeti posljedice eventualnog daljnjeg povjeravanja te što im može pomoći, a što otežati situaciju povjeravanja tajni i neugodnih iskustava.

Nadalje, telefonske linije za pomoć omogućavaju osobi da bude nevidljiva, da ne bude objekt ničijeg pogleda ili dodira, što je za dijete koje trpi zlostavljanje vrlo bitno. Većini je tinejdžera teško i neugodno dijeliti s nekim intimne i osobne informacije. Moguće je da žele da ih netko sasluša, ali ne nužno i da ih promatra. Većina linija pomoći ima kontakt sa zlostavljanom djecom koja jasno kažu da se osjećaju osramoćeno, ružno, prljavo, nevoljeno i da su uvjerena da ih nitko ne bi želio vidjeti (Harrison i sur., 2001.). Medij kao što je telefon također omogućuje nazivateljima veću kontrolu nad procesom, vremenom i brzinom „pomoći“ koju traže: ili nazovu ili ne nazovu; imaju mogućnost odlučiti hoće li nastaviti razgovor ili ne.

Hrabri telefon za djecu i *Hrabri telefon za mame i tate* neke su od linija pomoći koje djeluju u Hrvatskoj. Hrabri telefon počeo je s radom u listopadu 1997. godine u sklopu Psihotrauma centra Klinike za dječje bolesti Zagreb. Ideja za pokretanje savjetodavne linije, po uzoru na europske i sjevernoameričke modele koji su se pokazali vrlo učinkovitima, proizašla je iz opaženog visokog broja zlostavljanje i zanemarene djece koja su bila uključena u terapijski rad u Psihotrauma centru. Danas Hrabri telefon kao udruga provodi različite programe (Hrabri

telefon za djecu, Hrabri telefon za mame i tate, e-savjetovanje, Hrabri centar – program prevencije u lokalnoj zajednici, savjetovalište za djecu i roditelje), kao i mnoge druge projekte čiji je cilj prevencija nasilja nad djecom i među djecom te osiguravanje psihosocijalne pomoći prilagođene potrebama djece, mladih i roditelja radi pozitivnog razvoja djece.

HRABRI TELEFON ZA DJECU (BROJ TELEFONA 116 111)

je sigurno i povjerljivo mjesto kojemu se djeca mogu obratiti kako bi razgovarala sa stručnom osobom i dobila podršku u nošenju s problemima. Linija je mjesto gdje djeca mogu govoriti o svojim osjećajima, situacijama zbog kojih se osjećaju zbunjeno ili zabrinuto i iskustvima kada netko krši njihova prava. Hrabri telefon za djecu ponajprije je bio namijenjen djeci koja osjećaju da ih netko iz njihove okoline na bilo koji način zlostavlja ili zane-maruje, te sada uključuje pružanje savjetodavne podrške djeci koja se javljaju s bilo kojim teškoćama koje ih brinu ili muče, poput škole, odnosa s vršnjacima, ljubavnih i obiteljskih odnosa te psihičkog zdravlja.

HRABRI TELEFON ZA MAME I TATE (BROJ TELEFONA JE 0800 0800)

je sigurno i povjerljivo mjesto na koje se svaki roditelj i druga odrasla osoba zabrinuta za dobrobit djeteta može obratiti kako bi razgovarala sa stručnom osobom i potražila podršku u izazovima roditeljstva i smjernice za izgradnju kvalitetnijeg odnosa s djetetom. Linija je mjesto gdje roditelj može povjeriti brige i teškoće u roditeljstvu, razgovarati o roditeljskom stresu, potražiti podršku i savjet s područja kompetentnog roditeljstva, poboljšanja

kommunikacije s djetetom ili tinejdžerom unutar obitelji, čuti ideje o pružanju podrške djetetu u procesu razvoda ili kada sumnja da dijete doživljava neki oblik zlostavljanja ili neadekvatnih postupaka njemu bitnih odraslih te ostalih područja blisko povezanih sa zaštitom djetetovih potreba i prava, ali i odgovornosti.

Hrabri telefon za djecu i Hrabri telefon za mame i tate su **anonimne linije** i mogu se dobiti potpuno **besplatno** nazivajući s bilo kojeg telefona – fiksne linije, mobitela pa čak i javnog telefona bez telefonske kartice. Otvorene su svakim radnim danom od 9 do 20 sati.

CHAT I OSTALI KANALI E-SAVJETOVANJA

osim putem telefonskih linija, djeca, roditelji i druge odrasle osobe zabrinute za dječju dobrobit mogu nam se javiti i putem kanala e-savjetovanja. *Chat* savjetovanje dostupno je za djecu i mlade koji žele razgovarati o bilo kojoj temi koja ih brine, poput škole, odnosa s vršnjacima, ljubavnih i obiteljskih odnosa te psihičkog zdravlja. *Chatu* mogu pristupiti na službenoj stranici Hrabrog telefona i razgovarati s našim savjetovateljima/icama u realnom vremenu, svaki radni dan, od 9 do 20 sati. Isto tako, roditelji i djeca mogu nam pisati i putem e-maila (savjet@hrabritelefon.hr), a svoj cjelovit savjetodavni odgovor mogu očekivati unutar 3 do 4 radna dana.

Velika je prednost i posebna uloga telefona i kanala e-savjetovanja u tome što djeci nudi mogućnost komuniciranja na svoj način i u svoje vrijeme. Na taj način djeca i tinejdžeri zadržavaju osjećaj kontrole i sigurnosti kada govore o stvarima koje ih brinu ili opterećuju, a koje im je uživo teško podijeliti. 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 vrijedan su izvor podataka, što utječe na živote mnogih drugih koji nisu u mogućnosti govoriti u svoje ime. Putem takvih medija kao što su telefon i kanali e-savjetovanja dobivamo jedinstven pristup životu i pričama djece i tinejdžera, pružajući im istodobno nešto uistinu posebno – uslugu koja je zaista njihova (May Chahali Herczog, 2004.).

Telefon, *chat* i drugi kanali e-savjetovanja omogućavaju poboljšani pristup savjetovanju. Djeca, tinejdžeri, njihovi roditelji/skrbnici i odrasli kojima je potrebna psihološka pomoć mogu pristupiti liniji pomoći iz sigurnosti svoga doma ili bilo kojeg drugog mjesta gdje im je dostupan telefon ili računalo. Telefonsko savjetovanje često je jedina mogućnost pružanja savjetodavne pomoći i podrške tjelesno nepokretnim klijentima.

Praksa različitih linija za pomoć širom svijeta upućuje na različite načine kojima djeca uspostavljaju kontakt s linijama i testiraju njihovu dostupnost i ozbiljnost. Mnoga djeca imaju potrebu nazvati nekoliko puta prije nego što se ohrabre progovoriti o svojim teškoćama, neka 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.

Iskustvo je Hrabrog telefona da odrasle osobe, kao na primjer roditelji, članovi šire obitelji, susjedi, stručnjaci koji rade s djecom, često zovu jer žele pomoći djeci. Na linijama pomoći za djecu razgovor s odraslim osobama izrazito je važan i ponekad presudan u zaštiti djece i rješavanju problema. Kako će se postupati s odraslim nazivateljima ovisi, naravno, o svrsi linije i pravilima. Ako je politika linije takva da ih se samo upućuje na druge linije

pomoći ili službe, svatko toga treba biti svjestan i imati prikladne fraze i dostupne brojeve telefona. U situacijama kada odrasli zovu radi pomoći djece, važno je imati na umu „mijenjanje perspektive“ koja se može dogoditi. Moguće je da nazove roditelj koji primjećuje da neprikladno reagira na djetetove postupke i traži savjete o primjernim odgojnim postupcima ili majka koja je i sama žrtva nasilja u obitelji. Kada je riječ o linijama za djecu, savjetovatelj/ica uvijek treba biti usmjeren/a na dijete i njegove potrebe, pogotovo ako postoje bilo kakvi suprotni interesi ili ako odrasla osoba vidi samo svoje probleme. Mogu se javiti situacije kada tijekom istog poziva savjetovatelj/ica razgovara i s odraslom osobom/roditeljem i s djetetom. Iznimno je važno voditi računa o tome da dijete ne dovedemo u tešku poziciju i uvijek imati na umu da je dijete ono koje nastavlja nakon poziva dalje živjeti s tom odraslom osobom, kao i da najčešće nije dobro da roditelj pred djetetom razgovara sa savjetovateljem/icom jer tada postoji vjerojatnost izlaganja djeteta neprijemnim sadržajima. Stoga, kada savjetovatelj/ica razgovara s odraslima, uvijek treba provjeriti jesu li djeca negdje u blizini.

Pristupi telefonskoj liniji pomoći i oglašavanje njezina postojanja mogu biti različiti. Među djecom se informacija o pomoći koja je dostupna može širiti usmenim ili pisanim putem. Hrabri telefon putem plakata i brošura informira djecu, tinejdžere i odrasle o pomoći koju nudi i brojevima telefona; neka djeca će tražiti informacije o, na primjer, nasilju među djecom na internetskoj stranici prikladnoj za djecu gdje će ih se uputiti da još dalje istraže svoje mogućnosti putem kontakt-forme ili besplatnog povjerljivog telefonskog broja; neki će napisati pismo ili e-mail i potom će ih se putem toplog odgovora ohrabriti da nazovu i razgovaraju s osobom koja im može pomoći. Nadalje, Hrabri tele-

fon je tijekom svog rada izradio animirane filmove i spotove za televiziju i radijske postaje kako bi uputio na postojanje nasilja nad djecom i među djecom, senzibilizirao djecu, roditelje i javnost na postupke i ponašanja koja uključuju bilo koju vrstu nasilja te učinio broj savjetodavnih linija dostupnijim javnosti. Iskustva Hrabrog telefona pokazuju da mediji imaju znatan doprinos u oglašavanju i promociji linije pomoći. Prisustvovanjem u medijima, bilo putem reklame, televizijskog ili radijskog priloga i intervju, broj poziva na liniji pomoći znatno raste.

Razvojem i dostupnošću suvremenih tehnologija, u prvom redu interneta, djeca i tinejdžeri svoje slobodno vrijeme sve više provode pretražujući internetske stranice, a sve se češće koriste podacima s interneta, kao i umjetnom inteligencijom u izradi školskih i raznih drugih zadataka. Danas je komunikacija putem interneta dostupna djeci i tinejdžerima iz njihovih spavaćih ili dnevnih soba, škola, pa čak i na svakom koraku ako imaju mobilni pristup internetu. Iskustvo Hrabrog telefona je pokazalo da je pružanje pomoći putem interneta učinkovit oblik savjetovanja, a slično potvrđuju i iskustva linija pomoći izvan Republike Hrvatske. Hrabri telefon je u travnju 2009. godine proveo fokusne grupe s djecom osnovnih i srednjih škola na području Zagreba i Zagrebačke županije. Na pitanje što misle o savjetovanju putem *chata* i e-maila, djeca su većinom davala pozitivne komentare i mišljenja. Jedno je dijete reklo „*Neke stvari je lakše napisati nego reći*“. U 2009. godini Hrabri telefon je uveo *chat* kao mogućnost savjetovanja djece, gdje djeca jednostavnim pritiskom na ikonu na internetskoj stranici Hrabrog telefona **hrabritelefon.hr** u određenom razdoblju mogu razgovarati sa savjetovateljem/icom Hrabrog telefona. Isto tako, Hrabri telefon svoju pomoć nudi i putem već spomenutog savjetodavnog e-maila

savjet@hrabritelefon.hr, zatim putem svoje Facebook stranice te foruma na internetskoj stranici **www.cybermed.hr**.

1.5. ISKUSTVA HRABROG TELEFONA

Tko zove Hrabri telefon?

Telefonsko savjetovanje i e-savjetovanje u sklopu Hrabrog telefona pruža mogućnost povjerljivog razgovora o različitim problemima i stresnim situacijama s kojima se susreću djeca, tinejdžeri i roditelji, ali i o vrlo neugodnim i osjetljivim temama poput nasilja i zlostavljanja djece. Osoba koja nazove može se povjeriti stručnoj osobi koja vjeruje, razumije i prihvaća nazivatelja/icu te može ponuditi različite oblike pomoći.

Intervencije koje nudi Hrabri telefon za djecu i Hrabri telefon za mame i tate usmjerene su u prvom redu na pružanje psihološke podrške djeci, tinejdžerima i roditeljima u vezi sa psihosocijalnim i razvojnim problemima s kojima se susreću, ali i na pružanje pomoći djeci – žrtvama zlostavljanja i zanemarivanja i njihovim obiteljima te stručnjacima koji rade sa zlostavljanim i zanemarenom djecom. Nadalje, nazivatelji mogu dobiti informacije i biti usmjereni na druge ustanove radi tretmana i podrške obitelji te mogu dobiti informacije o postupku slanja obavijesti i mogućnostima intervencija kada postoji sumnja na zlostavljanje i zanemarivanje djeteta ili ugroze djetetova života ili sigurnosti. Postignut je dogovor s nadležnim ministarstvima, na temelju kojeg podružnice Hrvatskog zavoda za socijalni rad reagiraju na svaku dojavu pristiglu s Hrabrog telefona. U mnogim je slučajevima zatražena i intervencija Odsjeka za suzbijanje maloljetničke delinkvencije pri polici-

jskim postajama. Na taj je način, ako nazivatelji primijete određene poteškoće ili zlostavljajuće postupke prema djeci u svojoj okolini, omogućena anonimna obavijest o sumnji na zlostavljanje i/ili zanemarivanje nadležnim institucijama za zaštitu djece. Također, u 2009. godini Hrabri telefon i Ministarstvo unutarnjih poslova potpisali su **Memorandum o suradnji** Hrabrog telefona te Ministarstva unutarnjih poslova radi pružanja što brže i kvalitetnije pomoći ugroženoj djeci te unaprjeđenja suradnje institucija koja se bave zaštitom djece.

Vrste poziva koje pristižu na savjetodavne linije Hrabrog telefona

a) Savjetodavni pozivi uključuju opširniju savjetodavnu pomoć i podršku nazivatelju/ici u vezi s problemom zbog kojeg je nazvao/la. Ako je nazivatelj/ica žrtva zlostavljanja, razgovor može biti usmjeren na samozaštitu u konkretnoj situaciji zlostavljanja i svakodnevnom životu sa zlostavljačem, preko mogućnosti traženja odrasle osobe u okolini kojoj bi se dijete moglo povjeriti i koja bi pomogla u daljnjim koracima. Ako je nazivatelj/ica odrasla osoba ili prijatelj/ica žrtve, razgovor može biti usmjeren na pružanje informacija i rješavanje pitanja i nedoumica je li u tom slučaju riječ o zlostavljanju, koji su indikatori zlostavljanja prisutni i kako se može postupiti u toj situaciji. U nekim situacijama postoje i druge mogućnosti intervencija koje se odnose na slučajeve kad nazivatelj/ica na temelju informacija koje pruža Hrabri telefon sam obavijesti nadležnu podružnicu Hr-

vatskog zavoda za socijalni rad ili Odsjek za suzbijanje maloljetničke delinkvencije MUP-a o slučaju zlostavljanja. Obavijest o sumnji na zlostavljanje može podnijeti i Hrabri telefon u obliku pisane obavijesti.

b) U informativnim pozivima nazivatelju/ici se pružaju korisne informacije i podrška u vezi s problematikom poziva. Informativni se razgovori s jedne strane odnose na davanje različitih informacija o mogućnostima intervencije, a s druge strane na preusmjeravanje nazivatelja/ice na druge telefonske službe, ustanove za pružanje medicinske i psihosocijalne pomoći.

c) Ponekad nazivatelj/ica šuti neko vrijeme pa spusti slušalicu (što je označeno kao **šutnja**). Naime, problemi zbog kojih djeca i odrasle osobe zovu, mogu biti emotivno teški i zahtjevni pa se događa da u trenutku kada nazivatelj/ica na liniji dobije savjetovatelja/icu nema dovoljno snage da počne pričati o problemu i poklapa slušalicu.

Djeca, tinejdžeri i roditelji nazivaju Hrabri telefon za djecu i Hrabri telefon za mame i tate iz različitih razloga, poput nasilja među djecom i nad djecom (emocionalno zlostavljanje, fizičko zlostavljanje, seksualno zlostavljanje, zanemarivanje, svjedočenje nasilju u obitelji, nasilje među vršnjacima, nasilje putem interneta i slično), obiteljskih odnosa (razvod, komunikacija unutar obitelji, odgojni savjeti i slično), psihosocijalnog i mentalnog zdravlja, problema u školi, međuvršnjačkih odnosa i tako dalje.

Opisi poziva i nazivatelja koji su se obratili Hrabrom telefonu:

DJEČAK (9 GODINA)

vrlo uznemiren, priznaje kako ga je strah ići u školu. Često ga prije odlaska u školu zna boljeti trbuh te jedva čeka da iz škole ponovo dođe kući. Navodi kako ga u školi stariji dečko često maltretira opisujući da mu se ruga, ismijava ga, naziva ga pogrdnim imenima, a ponekad ga čak i udari. Dječak izjavljuje kako se u takvim situacijama osjeća neugodno, tužan je te bi najradije pobjegao od svega. Najviše ga muči što njegovi prijatelji sve to gledaju i smiju se šalama drugog dječaka. On ne zna što da radi, nikome još nije rekao što mu se događa u školi jer se boji da bi ga taj dječak onda još više gnjavio.

DJEVOJČICA (11 GODINA)

zove jer ne zna kako pomoći roditeljima. Opisuje da se roditelji često svađaju i jedno drugome govore ružne riječi. Ponekad toliko viču da je zaboli glava. Navodi da se roditelji razvode i da joj je najteže

kad je pitaju s kime bi željela živjeti. Opisuje da ju tada nešto počne gušiti, teško diše i ne zna što bi odgovorila. Tata već nekoliko dana nije kod kuće i nedostaje joj. Kada ide s tatom u park, primijeti da mama postane tužna i govori joj da se brzo vrati. Djevojčica pita kako da pomiri svoje roditelje jer ne želi da se rastanu.

DJEVOJČICA (12 GODINA)

vrlo tihim glasom govori kako je nedavno doživjela vrlo neugodno iskustvo. Nikome još nije rekla što se dogodilo jer se boji da joj neće vjerovati. Strah ju je uopće govoriti o tome. Nakon duže šutnje priznaje kako ju je mamin prijatelj pokušao dirati. Ona u tom trenutku nije znala što bi mu rekla pa se samo izmaknula i istrčala iz sobe. Osjećala se vrlo neugodno, osramoćeno te je bila ljuta na sebe jer se našla u takvoj situaciji. Navodi da taj čovjek često dolazi kod njezinih u goste pa se boji da on opet nešto ne pokuša.

DJEVOJČICA (13 GODINA)

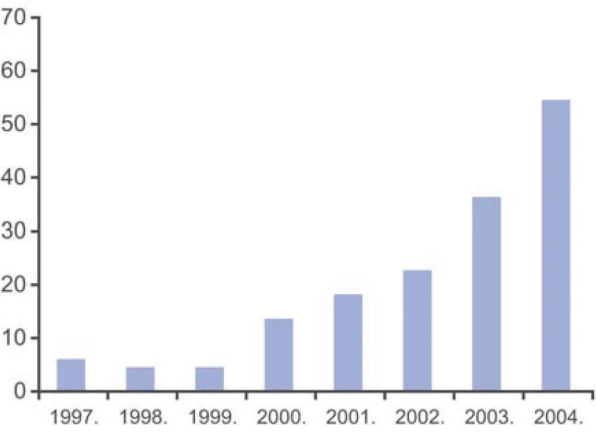
zvuči vrlo uznemireno, teško diše i plače. Navodi da ne zna što da radi jer se boji jednog čovjeka. Kaže da je upoznala prijatelja na *chatu* koji je rekao da ima 13 godina. Djevojčica je ispričala kako je njezin prijatelj predložio da se počnu dopisivati e-mailom jer joj želi poslati svoju sliku, na što je ona pristala. Ubrzo nakon toga online prijatelj joj je počeo slati slike s golim osobama te slike koje prikazuju različite seksualne radnje, opisujući u tekstu što bi on želio raditi s njom, pri čemu je tražio da ove slike obriše nakon što ih vidi jer nitko ne smije saznati za njih. Prestrašena je i napeta. Boji se reći roditeljima što se događa. Osjeća se krivom što dobiva slike jer je prihvatila zahtjev na društvenim mrežama.

ZOVE VRLO UZNEMIRENA MAJKA

i traži pomoć u vezi sa sinom. Opisuje petogodišnjeg sina kao vrlo neposlušnog i živog. Navodi da ima problema na poslu, zbog čega dolazi nervozna kući. Primjećuje da nema strpljenja s dječakom, često više na njega, izgubi kontrolu i baci stvari, lupa vratima, a u posljednjih je nekoliko dana tri puta istukla dječaka te vidi da se dječak boji. Žao joj je zbog svojih reakcija, no ne može se kontrolirati i umiriti.

ZOVE OTAC

koji traži savjet kako djeci priopćiti da se on i supruga razvode.



Slika 1. | Grafički prikaz porasta tjednog broja poziva na hrabri telefon vezanih uz zlostavljanje i zanemarivanje djece

2. UVJETI ZA SAVJETODAVNI RAZGOVOR

2.1. OSNOVNA NAČELA I SMJERNICE U SAVJETODAVNOM RAZGOVORU PUTEM TELEFONA I CHATA

Pri vođenju razgovora s nazivateljima važno je da savjetovatelj/ica ima na umu osnovna načela savjetodavnog rada kako bi nazivatelj/ici pružio što kvalitetniju podršku i pomoć. Ujedno, navedena su načela podsjetnik savjetovateljima za ciljeve koje žele postići savjetodavnim razgovorom.

Osnovna su načela i smjernice u svakom savjetodavnom razgovoru:

1. VJEROVATI NAZIVATELJU/ICI.

Savjetovatelj/icu zanima nazivateljeva/ičina potreba, njegovo/njezino viđenje situacije i rješenje koje je najbolje za njega/nju. Ne može znati točnu i objektivnu istinu jer bi za to trebao/la čuti i ostale strane koje su uključene u situaciju.

2. NE OSUĐIVATI NAZIVATELJA/ICU

Važno je da savjetovatelj/ica iskaže brigu i prihvaćanje nazivatelja/ice, kakav god on/ona ili njegov/njezin problem bio. Savjetovatelj/ica bi trebao/la voditi računa o tome da ni eksplicitno ni implicitno ne ocjenjuje prošlost nazivatelja/ice, način života ili njegov/njezin mogući izbor u smislu: Mogao/la je.... Važno je suzdržavati se od navođenja nazivatelja/ice na određenu odluku. Potrebno

je shvatiti da osobna mjerila i sustavi vrijednosti savjetovatelja/ice u velikoj mjeri mogu ići na štetu pronalaženja pravog rješenja za nazivatelja/icu. Osjetljivost na potrebe nazivatelja/ice pomoći će u boljem razumijevanju nazivatelja/ice, a ujedno će odrediti i tijek savjetodavnog razgovora.

3. POMOĆI NAZIVATELJU/ICI DA SAM/A PRONAĐE VLASTITO RJEŠENJE ILI IZLAZ IZ NASILNE SITUACIJE.

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

Tako na primjer, ako se zlostavljana žena obrati za pomoć, savjetovatelj/ica ne bi trebao/la odmah predlagati razvod, već je važno preispitati i naći rješenje koje je njoj prihvatljivo i koje prihvaća.

4. NE RADITI UMJESTO NAZIVATELJA/ICE.

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

5. SLUŠATI, A NE PREDAVATI, MORALIZIRATI ILI "PAMETOVATI".

U osnovi je dobre komunikacije proces slušanja, a ne predavanje. Savjetovatelj/ica treba biti pripremljen/a za slušanje i uključiti se u tijek i intenzitet stvarnih emocija nazivatelja/ice. 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 je od zadaća savjetovatelja/ice pružiti nazivatelj/ici nadu da je problem rješiv. Međutim, vrlo je važno ne buditi lažnu nadu, ne pružati lažna ohrabrenja te ne obećavati stvari za koje savjetovatelj/ica nije siguran/na da će se dogoditi i kakve će biti, posebno u razgovoru s djetetom. Dobro je izbjegavati komentare poput "Razvedrite se, uskoro će sve biti dobro"; "Ne brinite se, sve će doći na svoje mjesto"; "Neće se ništa strašno dogoditi"; "Ne brini se, tata neće u zatvor" i slično. Činjenica je da savjetovatelj/ica ne zna kako će se situacija s vremenom razvijati, hoće li biti bolje ili gore te koje će odluke donijeti druge institucije, ako su uključene.

7. UPOZNATI SEBE.

Vrlo je važno da svaki/a savjetovatelj/ica upozna i bude svjestan/na svojih snaga, ali i ograničenja te da može biti iskren/a prema sebi i nazivatelj/ici. Supervizija ima iznimnu važnost u procesu upoznavanja sebe, svojih snaga i ograničenja te u svladavanju vještina savjetovanja.

2.2. NEKA ETIČKA NAČELA SAVJETOVANJA PUTEM TELEFONA I CHATA

ANONIMNOST

Dijete ili odrasla osoba koja je nazvala liniju pomoći ili nam se javila putem *chata* možda ne želi otkriti svoje puno ime i prezime, adresu, broj telefona i druge podatke, te je potrebno da želja za anonimnošću cijelo vrijeme bude poštovana, pogotovo u slučajevima kada se linija pomoći predstavlja kao anonimna i povjerljiva. Ako nazivatelj/ica ne želi otkriti svoj identitet, savjetovatelj/ica ne treba inzistirati na tome. U redu je pitati osobne podatke koji su bitni za razumijevanje situacije i problema nazivatelja/ice, na primjer veličina mjesta, dob, zanimanje, bračni status i drugo.

Kako bi se dodatno osigurala anonimnost nazivatelja, važno je dokumentaciju o pozivima, zapise razgovora, podnesene obavijesti o sumnji na zlostavljanje i/ili zanemarivanje i slične dopise čuvati na sigurnom mjestu.

POVJERLJIVOST

Pitanje "Hoćeš li reći nekome ovo što ti govorim?", iako je često neizrečeno, prisutno je u mislima djece i tinejdžera koji se obraćaju linijama pomoći i govo-

re im o svojim strahovima, problemima i brigama. Očuvanje povjerljivosti najvjerojatnije je najvažnije pitanje o kojem svaka linija pomoći mora voditi računa. Ono pomaže stvaranju okolnosti u kojima će nazivatelj/ica moći što slobodnije razgovarati.

Djecu, pa čak i odrasle osobe, nerijetko brine hoće li se informacije koje povjere prenijeti nekoj trećoj osobi ili instituciji. Zato više vole nazvati tako da ne daju svoje ime, mjesto odakle zovu ili neke druge osobne podatke. Informaciju o svom identitetu često će dati tek kada su sigurni kako će se upotrijebiti.

Hrabri telefon se oglašava kao besplatna **povjerljiva** linija pomoći i to ohrabruje djecu i tinejdžere koji zovu. Međutim, često to nije dovoljno te je i dalje prisutan strah kod djeteta da će netko saznati da je zvalo našu liniju pomoći. Važno je objasniti djetetu da sve dok ono samo ne otkrije podatke o imenu, prezimenu i adresi, čak ni savjetovatelj/ica s kojim/kojom razgovara ne može saznati ništa o njemu. Ako otkrije svoj identitet, važno je naglasiti da će se zajedno dogovoriti hoće li neka treća osoba saznati informaciju koju je povjerilo.

Budući da Hrabri telefon nudi mogućnost obraćanja za pomoć putem *chata*, elektroničke pošte i *Facebooka*, susrećemo se s problemom povjerljivosti i u tim situacijama. Što, na primjer, učiniti s informacijom u upitu na *Facebooku* ili elektroničkoj pošti koja upućuje na to tko ju je napisao ili na nekog drugog tko se nalazi u opasnosti? Što je s brojem telefona nazivatelja/ice vidljivim pri *chatu*? Načelno, uz uvjet da je riječ o kriznoj situaciji, tada Hrabri telefon prenosi informaciju policiji i/ili nadležnoj podružnici Zavoda za socijalni rad. Ako se sadržaj upita ili poruke odnosi na sumnju na zlostavljanje u nekoj obitelji, nastoji se maksimalno zaštititi podatke koji mogu otkriti identitet osobe koja obavještava, na primjer zabrinuta

baka, susjed, prijatelj ili član obitelji, kako bi pravilo tajnosti osobe koja se obraća za pomoć bilo ispoštovano na najbolji mogući način.

Kako bi se pružila što bolja podrška nazivateljima, važno je da povjerljivost uvijek ima svrhu što kvalitetnije pomoći, a ne čuvanja tajni između nazivatelja/ice i savjetovatelja/ice. Svaka organizacija i linija pomoći mora jasno definirati situacije i akcije kada će povjerljivost biti raskinuta i prekršena. Važno je imati na umu da je zaštita osobe, posebno ako je riječ o djetetu, ispred pravila povjerljivosti. Također, važno je da nazivatelji budu upoznati i svjesni te mogućnosti.

Tijekom svog rada Hrabri telefon se susreće s pozivima i obavijestima koji upućuju na to da je dijete možda u opasnosti. Situacije u kojima je ugrožen život djeteta ili je ozbiljno narušena fizička i/ili emocionalna sigurnost djeteta (na primjer suicidalni poziv, bijeg od kuće, fizički napad, poziv nakon silovanja i slično) zahtijevaju da se pravilo povjerljivosti prekrši i da se informacija prenese trećoj osobi. U slučajevima kada je potrebno raskinuti povjerljivost, ako je moguće, savjetovatelj/ica najprije o tome razgovara s nazivateljem/icom, objasni razloge raskida i nastoji dobiti dozvolu da poduzme neku akciju, poput upućivanja djeteta različitim hitnim službama, slanja obavijesti Zavodu za socijalni rad ili policiji. Međutim, moguće je da dijete ne želi dati dopuštenje ili poklopi slušalicu. Ako dozvola nazivatelja/ice izostane, potrebno je odlučiti s kolegama, supervizorom/icom ili koordinatorom/icom linije što poduzeti u skladu s pravilima linije pomoći. Dakle, važno je da savjetovateljima na linijama pomoći bude ponuđen okvir rada koji je podržavajući i moraju im biti osigurane supervizija i pomoć u najtežim prosudbama.

Supervizija i vođenje linije pomoći otvaraju niz dvojbi o povjerljivosti podataka. Ako osoba koja radi na

telefonu navede informaciju o nazivatelju/ici ili nekoj drugoj osobi na superviziji ili upravi, povjerljivost je djelomično narušena. Moguće je da se iznesene informacije upotrijebe kako bi se poduzele određene mjere zaštite djece i tinejdžera. Pravilo je da se slučajevi i podaci izneseni na superviziji ne smiju prepričavati niti iznositi nikome tko nije član linije, osim ako je na superviziji dogovoreno drugačije. Razgovori o slučajevima i pozivima dopušteni su samo među savjetovateljima i na superviziji, pri čemu je cilj razgovora i rasprava konzultiranje, doeduciranje i usavršavanje, a ne razonoda.

Jednako kao tajnost nazivatelja, volonteri savjetovatelji Hrabrog telefona imaju obvezu poštovati i štititi tajnost kolega kako bi se spriječile neugodne, ali i opasne situacije. Svaki/a volonter/ka savjetovatelj/ica preuzima jednaku odgovornost za povjerljivost nazivatelja/ice i anonimnost volontera/ke. Osobni podaci volontera/ke ne smiju biti otkriveni bez odluke svih volontera i koordinatora linije te pristanka volontera/ke o čijim je podacima riječ. Sve kontakte s drugim institucijama i zastupanje linije pomoći obavlja koordinator/ica i Upravni odbor u ime volontera.

STRUČNOST

Na Hrabrom telefonu kao savjetovatelji volontiraju studenti viših godina, apsolvanti i diplomirani stručnjaci pomagačkih struka (psihologije, socijalnog rada, edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta, pedagogije), educirani za telefonsko savjetovanje, teme zlostavljanja i zanemarivanja djece, kao i brojna druga područja dječjeg razvoja i roditeljstva. Nakon završetka edukacije i hospitacija, nastavlja se usavršavanje volontera dodatnim educiranjem koje je već sastavni dio sustava brige za volontere. Daljnjim se edukativnim aktivnostima proširuju i nadograđuju znanja i vještine obuhvaćene u osnovnoj edukaciji

te su osmišljene kao podrška i dodatna pomoć volonterima tijekom godine. Na taj način nastojimo povećati motivaciju volontera i njihovu spremnost na angažman, ali i osigurati kontinuirano stručno osposobljavanje, povećati osjećaj profesionalne kompetencije i smanjiti pomagački zamor.

Kako bi se volonterima osiguralo da u svakom trenutku mogu dobiti pomoć u vezi sa slučajevima koji su im teški ili situacijama za koje nisu u stanju samostalno odlučiti kako trebaju reagirati, Hrabri telefon redovito organizira supervizijske sastanke koji su obavezni za sve volontere. Supervizije provodi stručni tim supervizora koji pripremaju sadržaje i teme supervizijskih sastanaka. Taj je tim poseban po tome što u njemu sudjeluju nekadašnji volonteri Hrabrog telefona – osobe koje su dobro upoznate s radom linije pomoći te poznaju probleme s kojima se volonteri susreću. Osim podrške, supervizija koristi volonterima i za razmjenu iskustava rada na savjetodavnoj liniji. Sustav pravila volontiranja, u čijem osmišljavanju sudjeluju i volonteri, omogućava učinkovit način rada uz maksimalnu pouzdanost i jasno određenu odgovornost i koordinatora i volontera. Naputke koje volonteri dobiju tijekom edukacije postavili su volonteri koji su sudjelovali u radu Udruge prije njih. Volonteri jesu pokretačka snaga Udruge te se pristupa odgovorno i izrazito organizirano njihovoj edukaciji, praktičnom radu te samoj evaluaciji koja je vrlo važan pokazatelj za daljnju modifikaciju rada programa i cijele Udruge.

DOSTUPNOST

Hrabri telefon za djecu (116 111) i Hrabri telefon za mame i tate (0800 0800) imaju vrlo lako pamtljiv broj te djeca i odrasle osobe liniju mogu dobiti s fiksnog telefona, mobitela, javne govornice bez kartice te se pri pozivu nikakav trošak ne naplaćuje nazivateljima. Načelo dostupnosti jedno je od osnovnih okosnica rada te Udruga svoje aktivnosti mijenja i

prilagođava kako bi se zadovoljio osnovni cilj – biti dostupan onima kojima je to najviše potrebno – djeci. Linija Hrabrog telefona postala je besplatna 2003. godine, a tom je prilikom i proširila svoje radno vrijeme na jedanaest sati dnevno, odnosno svakim radnim danom, od 9 do 20 sati. Isto tako, kako bi postao dostupniji djeci i njihovim roditeljima, Hrabri telefon prati tehnološka dostignuća te prilagođava i nudi pomoć i podršku putem *chata* koji je otvoren svakim radnim danom, od 9 do 20 sati te foruma i elektroničke pošte, kamo se upiti mogu slati u bilo koje doba dana.

Budući da financijske i prostorne mogućnosti Hrabrog telefona trenutno ne dopuštaju rad noću, kao ni rad vikendom, važno je djeci i odraslim osobama pružiti informaciju o radnom vremenu. Ako dijete ili roditelj nazove Hrabri telefon za vrijeme kada linija nije otvorena, automatska poruka na liniji daje poruku o radnom vremenu linije te alternativnim mogućnostima traženja pomoći (*chat*, e-mail, forum). Putem internetske stranice www.hrabritelefon.hr udruga pruža savjete djeci i roditeljima o tome što učiniti u kriznim situacijama i gdje potražiti pomoć, ali i osigurava korisne savjete o važnim aspektima i temama odrastanja poput kvalitetnog provođenja slobodnog vremena, odnosa s vršnjacima, savjeta za učenje, uloge bake i djeda i slično.

2.3. UREĐENJE PROSTORA I UVJETI RADA

U najboljem je interesu djece i ostalih korisnika da linija pomoći osigura i omogući najbolje moguće uvjete rada za savjetovatelje. Neki od uvjeta rada koji pridonose kvalitetnijoj usluzi i pomoći uključuju ugodan radni prostor, dovoljan broj ljudi kako bi se pružila mogućnost odmora, posebno nakon teških i iscrpljujućih poziva, prisutnost iskusnije osobe ili koordinatora/ice. Jednostavan pristup izvorima in-

formacija i koordinatorkoj/ičinoj (i drugoj) podršci pomažu stvaranju podržavajućeg i sigurnog ozračja.

Veliko značenje u osiguravanju povoljnih uvjeta rada ima uređenje prostorije i tehnička oprema koju savjetovatelji koriste. S obzirom na to da je važno da savjetovatelji budu maksimalno fokusirani na nazivatelja/icu, važno je da prostorija u kojoj se odvija savjetovanje bude što je moguće više zaštićena od buke u pozadini, pogleda ljudi s ulice, neočekivanih događaja i slično. Potrebna oprema mora biti ispravna i dobro je da savjetovatelji budu osposobljeni za ispravno korištenje opremom i pomagalima.

Iako većina nazivatelja i savjetovatelja uglavnom koristi telefon sa slušalicom, u razgovoru se može koristiti spikerfon ili headset. Međutim, pri korištenju spikerfona ili headseta dobro je imati na umu da se ponekad kod njih može javiti jeka, što može ometati razgovor. Nadalje, čak i malo udaljavanje glave osobe koja govori od mikrofona može se primijetiti i možda pogrešno protumačiti, na primjer kao da se govornik udaljava, gubi interes, ne sluša pažljivo i slično.

Ovisno o mogućnostima i potrebama, linija pomoći može imati centralu ili ne. Centrala omogućava da svi pozivi idu preko jedne osobe koja preuzima kratka pitanja, zlouporabu, upućivanja i ostale pozive. Ako dijete ili drugi nazivatelj/ica želi razgovarati sa savjetovateljem/icom, preusmjeruje ga savjetovatelju/ici. Na taj način savjetovatelj/ica ne koristi energiju i vrijeme za pozive zlouporabe i davanje kratkih informacija.

Na Hrabrom telefonu savjetovatelj/ica uvijek izravno preuzme pozive, što znači da nazivatelj/ica odmah razgovara sa savjetovateljem/icom. Nedostatak je takvog načina u tome što se nazivatelj/ica češće susretnu sa zauzetom linijom, a savjetovatelj/ica se mora priviknuti na različite vrste poziva.

3. SMJERNICE ZA SAVJETODAVNI RAGOVOR PUTEM TELEFONA I CHATA

3.1. PRIPREMA ZA DEŽURSTVO

Dobro je da je savjetovatelj/ica upućen/a u aktualne pozive, *chatove* i slučajeve, prije svega zbog nazivatelja koji zovu više puta – ako je upoznat/a s prethodnim savjetodavnim razgovorima i intervencijama, lako može nastaviti u započetom smjeru. Poželjno je pročitati interne poruke volontera, poruke o pravilima za razgovor s pojedinim nazivateljima te nove obavijesti koje su stavljene na zajednički komunikacijski kanal. Stoga se preporučuje dolaziti na dežurstvo barem 15 minuta prije kako bi se pročitali zapisi razgovora.

Važno je biti pripremljen za savjetovanje, što znači da je dobro pokraj sebe imati bilježnicu ili blok za zapise razgovora, pristup popisu svih važnih brojeva, papir, olovku i slično. Posebno je važna psihička priprema, smirenost i sabranost kako bi pomoć koju savjetovatelj/ica pruža bila što kvalitetnija i adekvatnija.

Tijekom dežurstava poželjno je ne obavljati privatne razgovore i isključiti mobilni telefon, osim u iznimno hitnim situacijama.

Važno je imati na umu da se ne treba predstavljati osobnim imenom i ne davati svoje osobne podatke niti podatke drugih volontera (imena, adrese, brojevi telefona i slično). Ako nazivatelja/icu zanima ime osobe s kojom razgovara, savjetovatelj/ica odlučuje želi li dati svoje ime, nadimak ili pseudonim.

Korisno je tijekom razgovora svim nazivateljima se obraćati s „Vi“; osim kada je riječ o djeci. Ponekad će odrasla osoba zamoliti za prelazak na „ti“. Takvu molbu preporučuje se ljubazno odbiti kako bi se zadržao što profesionalniji odnos.

3.2. SPECIFIČNOSTI RAZGOVORA S DJECOM I TINEJDŽERIMA

Savjetodavni razgovor s djecom i tinejdžerima jednak je 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, teško će nam povjeriti svoje probleme. Moguće je da će dijete nekoliko puta zvati, pričati o različitim problemima, možda

nekim izmišljenima, ili se predstavljati različitim imenima prije nego što povjeri pravi problem koji ga muči.

Poželjno je na razumljiv način objasniti djetetu što znače anonimnost, povjerljivost i u kojim uvjetima druge osobe mogu saznati za razgovor i sadržaj koji je dijete iznijelo. Često se dijete boji da će netko saznati da je zvalo našu liniju. U situacijama telefonskog i *chat* savjetovanja nitko osim savjetovatelja/ice Hrabrog telefona ne bi trebao znati za sadržaj razgovora s djetetom, osim kada dijete odluči drugačije. Jedino u kriznim pozivima i upitima, u situacijama u kojima se procijeni da je nazivatelj/ica život ugrožen, savjetovatelj/ica prema odluci koordinator/ice krše pravilo povjerljivosti te odažu podatke o nazivatelju/ici koje prosljeđuju policiji. U takvim su situacijama savjetovatelj/ica dužni unaprijed obavijestiti nazivatelja/icu o kršenju anonimnosti i povjerljivosti iz navedenih razloga. Također, važno je nazivateljima spomenuti kako se na mjesečnim ispisima poziva ili na računima ne očitava broj linije pomoći, čime dodatno osiguravamo anonimnost i povjerljivost.

Važna se stavka u početnom dijelu uspostavljanja poziva veže za pozdravnu snimku u kojoj djeca i odrasli prije same uspostave poziva sa savjetovateljem/icom dobiju osnovne informacije o liniji pomoći, kao i informaciju da se pozivi ... *radi unapređenja usluge mogu snimati*. Ta je informacija u skladu sa zakonima koji nalažu da za svako snimanje druge osobe na ovakvim i drugim vrstama telefonskih linija treba obavijestiti drugu osobu, odnosno onoga tko se koristi određenom uslugom. Prema mnogim povratnim informacijama djece i tinejdžera, ovo je dio koji kod njih može izazvati strah, nepovjerenje prema liniji te razmišljanje o tome da će snimke biti korištene tako da će ih se

neovlašteno objaviti, predati drugim institucijama u zaštiti djece i slično. Ako vam dijete ili odrasla osoba izrazi sumnju ili strah povezan sa snimanjem poziva, važno je da savjetovatelj/ica pojasni kako se pozivi koriste isključivo kako bi se mogli preslušati radi povećanja kvalitete savjetovanja unutar Hrabrog telefona te da ni u kojem slučaju neće biti dani drugim neovlaštenim osobama na slušanje. Ovo je također prilika da kao savjetovatelji uspostavite odnos povjerenja s nazivateljem/icom te provjerite ima li određene dvojbe i brige u vezi sa zvanjem linije pomoći.

Važno je dati djetetu osjećaj da smo ga spremni saslušati, da ga prihvaćamo i poštujemo te da je ono što želi reći važno. Ponekad je djetetu teško početi razgovarati o problemu zbog kojeg zove. Važno ga je ohrabriti, 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 se način povećava bliskost i odnos povjerenja. Osim toga, uspostavi povjerenja doprinosi ako se savjetovatelj/ica predstavi svojim imenom ili nadimkom, no o tome odlučuje savjetovatelj/ica.

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 toga. Bez obzira na količinu empatije i podrške koju savjetovatelj/ica pruža, moguće je 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. Ako savjetovatelj/ica nije siguran/na da je razumio/jela što dijete govori, važno je pitati i

provjeriti ono što je čuo/la i razumio/jela kako se u cijeli razgovor ne bi uvukao neki pogrešan podatak. Pritom je važno prihvatiti djetetovo objašnjenje i ne inzistirati na vlastitim interpretacijama. Fraze i rečenice poput *“Ako sam te dobro razumio/jela..., Volio/voljela bih provjeriti s tobom jesam li te dobro shvatio/la, Ispravi me ako sam krivo razumio/jela”* mogu pomoći u provjeravanju informacija i boljem razumijevanju događaja ili problema koji dijete iznosi.

Pitanjima i pažljivim slušanjem savjetovatelj/ica pomaže djetetu opisati situaciju u kojoj se nalazi, izdvojiti bit problema koji ga muči te izraziti osjećaje. Često su djeca zbunjena različitim osjećajima koje mogu imati u vezi s roditeljima, prijateljima ili samim događajima. Istodobno 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 majka razbija stvari i govori čudne stvari zbog bolesti. Djeci treba objasniti da mogu nekoga voljeti, ali ne moraju uvijek voljeti sve što ta osoba radi. Važno je reći djetetu da je **prirodno da se svi ti osjećaji javljaju s obzirom na sve događaje koje je proživjelo i da je u redu govoriti o tim osjećajima**. Dijete koje je nazvalo vrlo često u svojoj okolini nema mogućnost izraziti svoje osjećaje, stoga je vrlo važno dati mu emocionalnu podršku i priliku da te osjećaje izrazi u razgovoru na liniji pomoći.

Općenito je u savjetodavnom razgovoru, a posebno kada razgovaramo s djetetom, poželjno izbjegavati pitanja koja počinju sa “zašto?”. Razlog je tome što djeca često ne znaju objasniti zbog čega se osjećaju tužno, ljuto, prestrašeno ili zašto su udarili 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, voljela bih čuti malo više o tome kako ti je?”*. Na taj način dijete dobiva poruku da je važno, da savjetovatelj/icu zanima što se s njim događa i da ga je spreman/na saslušati.

Važno je **ne obećavati da će sve biti u redu** jer to ne znamo. Preporučuje se izbjegavati rečenice i izjave poput *“Tvojoj obitelji se sigurno ništa neće dogoditi”*; *“Nikome neću ispričati ovo što si mi povjerio/la”*; *“Tata neće otići u zatvor”* i slično. Prije je već istaknuta činjenica da savjetovatelj/ica ne zna kako će se situacija razvijati, hoće li biti bolje ili gore, često nema utjecaja na ishod situacije i/ili odluke koje će donijeti druge institucije ako budu uključene.

Djeca u razgovoru sa savjetovateljem/icom često očekuju savjete i naputke što učiniti. Već je nekoliko puta napomenuto da se nikad ne daju gotova rješenja. 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.

PRIMJERI NEKIH PITANJA:

SAVJETOVATELJ/ICA: "ŠTO MISLIŠ, NA KOJI NAČIN BI MOGAO/LA REĆI SVOJOJ MAMI ŠTO TE MUČI?"

SAVJETOVATELJ/ICA: "VOLIO/JELA BIH DA MALO RAZMISLIŠ I POKUŠAŠ SE SJETITI ŠTO VIŠE STVARI KOJE DJEVOJČICA MOŽE UČINITI DA SE ZAŠTITI KADA JE NETKO ŽELI DIRATI NA NAČIN KOJI JE NJOJ NEUGODAN?"

SAVJETOVATELJ/ICA: "ISPRIČAO/LA SI MI ŠTO SE DOGAĐA KAD TATA POPIJE I SPOMENUO/LA SI MI DA SE TADA JAKO BOJIŠ. AKO BI TI PRIJATELJ REKAO DA MU SE DOGAĐA NEŠTO SLIČNO, ŠTO BI MU SAVJETOVAO/LA DA TADA NAPRAVI? MOŽEŠ LI NEŠTO OD TOGA UČINITI I TI ZA SEBE?"

Dobro je navesti sva ponašanja kojima bi se dijete moglo zaštititi te vidjeti koja su ponašanja sigurna za dijete, a koja ne. Mogući su načini samozaštite: zaključati se u neku od prostorija, povjeriti se odrasloj osobi kojoj vjeruje, nazvati policiju i/ili hitnu pomoć, pozvoniti susjedima, povjeriti se drugom roditelju itd.

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 se već nekome povjerilo, kakva je bila reakcija te osobe, kakvo je ponašanje nezlostavljajućeg roditelja, istražiti okolnosti zlostavljanja. 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 važne osobe u okolini** kojima se može obratiti kada mu je teško, a po potrebi i na druge službe za pomoć (na primjer, učitelj/ica, član obitelji kojem dijete vjeruje, Hrvatski zavod za socijalni rad, savjetovalište, stručni suradnik u školi (psiholog/inja, pedagog/inja), liječnik/ica...). Važno je ne spominjati druge oblike pomoći i ustanove na početku razgovora jer dijete može steći dojam da ga se linija pomoći želi „riješiti“ ili se takvih prijedloga može uplašiti, 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/icom 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/ju prijatelja/icu. U takvim je situacijama bitno provjeriti zna li žrtva za taj poziv i ima li odraslu osobu koja bi joj mogla pomoći. Dobro je razgovor usmje-

riti na načine kojima može ohrabriti ili nagovoriti prijatelja/icu koji/a proživljava zlostavljanje ili neku drugu tešku situaciju da se sam/a javi. Razgovor s vršnjakom može biti koristan jer je moguće saznati glavne informacije o problemu djeteta u vezi s kojim zove, što može olakšati razgovor s tim djetetom ako poslije i samo nazove. Na temelju dobivenih informacija moguće je pripremiti pitanja koja će se postaviti žrtvi, usredotočiti se na pojedine događaje ili postupke, sabranije voditi razgovor jer već postoji neka ideja o tome što se djetetu događa. No također je važno paziti da ne stavimo preveliku odgovornost i teret na nazivatelja/icu prijatelja/ice za rješavanje situacije i time ga/ju ne opteretimo dodatno. Isto tako, pritom je bitno voditi računa o povjerljivosti i dijeljenju informacija dobivenih od prvog nazivatelja/ice s drugim/om. Iako se poznaju, i dalje je linija povjerljiva i bolje je drugog/u nazivatelja/icu otvorenim pitanjima potaknuti da sam/a ispriča što se događa.

3.3. TIJEK SAVJETODAVNOG RAZGOVORA

Svaki savjetodavni poziv ili razgovor putem *chata*, bez obzira na svoju dužinu i problematiku kojom se bavi, ima slične etape. Tijek i sadržaj tih etapa ponajprije će ovisiti o tome tko je nazivatelj/ica i kakav je njegov/njezin problem. Važno je da savjetovatelj/ica pristupi nazivatelju/ici na njemu/njoj razumljiv i primjeren način.

Postoje mnoge podjele poziva i različiti nazivi pojedinih etapa poziva, no svaka podjela ima jednak sadržaj bez obzira na broj etapa od kojih je sastavljena i njihove nazive. Pozivi često ne sadrže sve etape, ali postoji model koji savjetovateljima može pomoći da na svaki poziv odgovore što djelotvornije.

OSNOVNE FAZE SAVJETODAVNOG RAZGOVORA:

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

ZAPOČINJANJE RAZGOVORA

Dobar početak razgovora važan je u procesu uspostave povjerenja te može biti odlučujuć za nastavak i daljnji tijek razgovora. Mnogi nazivatelji, posebno djeca, trebaju ohrabrenje kako bi iznijeli svoje osjećaje i probleme. Savjetovatelj/ica može ohrabriti nazivatelja/icu navodeći razloge zbog kojih može imati povjerenja u njega/nju, reći da je tu da pomogne te dati vremena nazivatelju/ici 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/ica osjeća tjeskobu zbog poziva.

Slijedi nekoliko savjeta i smjernica koji mogu pridonijeti smanjenju tjeskobe nazivatelja/ice i olakšati početak razgovora:

- Dobro je pustiti da telefon zazvoni dva do tri puta kako bi se nazivatelj/ica, ali i savjetovatelj/ica, imali vremena pripremiti. Osobi koja zove potrebno je nekoliko sekundi da sredi misli koje se pojavljuju, kao što su:

- a) **Telefon zvoni, linija nije zauzeta**
- b) **Čujem nekakvu snimku s informacijama o liniji.**
- b) **Ne javlja se sekretarica.**
- c) **“Nadam se da sam dobio/la pravi broj.”**
- d) **“Stvarno zvoni... što da kažem?”**

- Savjetovatelj/ica pozdravi i kaže ime linije pomoći koju je nazivatelj/ica dobio/la. npr. *“Dobar dan, dobio/la/li si/te Hrabri telefon. Izvolite”* (ovisno o tome zvoni li linija za djecu ili za mame i tate). Rečenicu *“Kako ti/Vam mogu pomoći?”* “bolje je izbjegavati, a umjesto nje je bolje reći nešto poput *“Ovdje sam i slušam.”*“
- Nazivatelj/ica može odmah početi navoditi u čemu je problem. Međutim, često se događa da ne zna kako započeti razgovor ili nije siguran/na kakvu pomoć može dobiti.

PRIMJER:

NAZIVATELJ/ICA: “NE ZNAM JESAM LI DOBRO NAZVAO/LA. MOGU LI O TOME RAZGOVARATI S VAMA?”

SAVJETOVATELJ/ICA: “VOLIO/JELA BIH ČUTI VIŠE O PROBLEMU RADI KOJEG ZOVETE PA ĆEMO VIDJETI NA KOJI VAM NAČIN MOGU POMOĆI.”

NAZIVATELJ/ICA: “NE ZNAM OD KUDA DA POČNEM.”
SAVJETOVATELJ/ICA: “„MOŽEMO POČETI OD DIJELA KOJI VAM JE NAJLAKŠE ISPRIČATI. AKO MI NEŠTO NE BUDE JASNO, JA ĆU VAS PITATI.”

Neki nazivatelji mogu na početku šutjeti, mogu se čuti samo disanje ili plač; drugi mogu biti nasilni ili vulgarni. Sve nazivatelje treba tretirati s poštovanjem – šutnja, zloupotreba ili vulgarnost mogu biti nazivatelj/ev/ičin način „testiranja“ linije pomoći ili jedini način na koji mogu uspostaviti kontakt u tom trenutku. Smjernice za razgovor s nasilnim ili vulgarnim nazivateljima navedene 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 što se osjeti zaista dovoljno sigurno da razgovara s volonterom. **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 završavanja poziva. Stoga je uloga savjetovatelja/ice da ohrabri i potakne nazivatelja/icu na početak razgovora. Ako osoba ne započne razgovor nakon prve intervencije, dobro je nastaviti se oglašavati i poticati na razgovor još neko vrijeme. Ako se čini da šutnja traje predugo, savjetovatelj/ica bi trebao/la najaviti kada misli da je potrebno završiti poziv i ohrabriti osobu na ponovno javljanje.

Savjetovatelj/ica na telefonu mora imati svijest o tome da doživljaj vremena može biti drugačiji u razgovoru putem telefona u odnosu na situacije kada klijent/ica sjedi nasuprot njemu/njoj. Tako se, na primjer, 3 minute šutnje mogu činiti mnogo duže. Poželjno je obratiti pozornost na stvarni protok vremena kako bi se osiguralo dovoljno vremena nazivatelju/ici da se pripremi za početak razgovora te izbjegne pritisak i požurivanje.

Neke od reakcija savjetovatelja/ice na šutnju na početku razgovora su:

- „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 završiti poziv, ali nas uvijek možete ponovno pokušati nazvati.“
- „Ako možete, recite mi nešto sada ili nas opet nazovite kasnije, kad budete mogli.“

PROCJENA POZIVA I POTREBA NAZIVATELJA

Iskustva linija za pomoć kod nas i u svijetu pokazuju da je dio poziva koji čine testiranje ili zlouporabu linije (odnosi se na šaljive ili uvredljive pozive djece) 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/ice da mu/joj može vjerovati na kraju povjeri problem zbog kojeg vjerojatno zove. Međutim, i savjetovatelj/ica na liniji ima potrebu za procjenom poziva kako bi mogao odlučiti o najboljem mogućem načinu odgovaranja na potrebe nazivatelja/ice 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/ice.

Na primjer, poziv s temom seksualnosti može značiti autentičan poziv u kojem dijete uistinu treba odraslu osobu s kojom će razgovarati o osjetljivim temama jer roditelji ili druge odrasle osobe koje poznaje ne dolaze u obzir. Takav poziv može predstavljati šalu i zezanje, pri čemu je nerijetko osnovni cilj testirati granice linije. Djeca i odrasli mogu dobiti odgovor na pitanja poput *“Koja će biti reakcija odraslih ako kažem to i to?, Što će se dogoditi kad povjerim svoju tajnu?”* Osim toga, na taj način nazivatelji, posebno djeca, mogu testirati koliko je razgovor o navedenoj temi prihvatljiv.

No ponekad je riječ o zlouporabi linije, kada nazivatelj/ica koristi savjetovatelja/icu za zadovoljenje vlastitih seksualnih potreba (na primjer, nazivatelj/ica masturbira) ili pokušava povrijediti njegovu/njezinu privatnost. U takvoj je situaciji u redu da savjetovatelj/ica nazivatelju/ici objasni da na liniji Hrabrog telefona mogu razgovarati pod određenim uvjetima te da takav način razgovora nije prikladan, da savjetovatelju/ici nije ugodno u takvom razgovoru te da će završiti poziv. Važno je da se u slučaju takve zlouporabe linije savjetovatelj/ica brine o svojim granicama i zna da nije dužan/na voditi razgovor, no da se i dalje prema nazivatelju/ici odnosi profesionalno.

U situacijama kada nismo sigurni o kakvom je pozivu ili potrebi nazivatelja/ice riječ, najuspješnija je metoda pristupiti tom pozivu ili problemu „kao da“ je stvaran i voditi razgovor kao da ne sumnjamo u namjere nazivatelja/ice. Kvalitetna edukacija može savjetovateljima olakšati procjenu poziva i potreba nazivatelja, a jasna pravila i mogućno-

sti da raspravljaju o takvim pozivima s kolegama, koordinatorima i supervizorima čine dodatnu podršku. Procesom supervizije i osobnim radom 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 smjelo 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 želi riskirati da mu se ne vjeruje.

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

- Treba li znanje o istini utjecati na odgovor savjetovatelja/ice djetetu i na koji način?
- Čija je istina 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 etapa poziva u kojoj savjetovatelj/ica ima određeno razumijevanje o čemu je u pozivu riječ, nazivateljevoj/ičinoj situaciji i njegovim/njezinim potrebama. Često je preskočen dio u pozivima, što doprinosi zbunjenosti savjetovatelja/ice, osjećaju bespomoćnosti, nerazumijevanju situacije i problema nazivatelja/ice te posljedično nezadovoljstvu s jedne i druge strane. U ovoj je etapi važno uložiti trud i fokus u postavljanje pitanja, utvrđivanje situacije i toga da savjetovatelj/ica vlada onime o čemu nazivatelj/ica priča te da ima jasnu sliku situacije.

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

- Provjeriti naše razumijevanje onoga što nazivatelj/ica navodi kao problem. Ako nazivatelj/ica navodi neki velik i opsežan problem, potrebno ga je podijeliti ili raščlaniti na manje dijelove (na primjer, partnersko nasilje, zlostavljajući postupci prema djetetu, pitanje razvoda, utjecaj trenutne situacije na funkcioniranje osobe i tako dalje).
- Ponekad nazivatelji pričaju o problemu na apstraktan način. U takvim je situacijama problem potrebno svesti u što konkretnije okvire, u termine i situacije koji su podložni promjeni.

PRIMJER.

NAZIVATELJ/ICA: TO SE SVE VEĆ JAKO DUGO DOGAĐA.

SAVJETOVATELJ/ICA:

KAD KAŽETE „TO“, NA ŠTO TOČNO MISLITE?

VOLJELA BIH ČUTI VIŠE O TOME ŠTO SE DOGAĐA.

KOLIKO DUGO DOŽIVLJAVATE OPISANA PONAŠANJA?

NAZIVATELJ/ICA: MAMA ME SVAKI DAN MALTRETIRA. NE MOGU TO VIŠE PODNIJETI.

JAKO ME ŽIVCIRA.

SAVJETOVATELJ/ICA:

ČUJEM DA TI JE TEŠKO. MOLIM TE OPIŠI MI ŠTO SE DOGAĐA.

MOŽEŠ LI MI OPISATI ZADNJU SITUACIJU U KOJOJ SI MAJČINE POSTUPKE DOŽIVIO/LA KAO MALTRETIRANJE?

KADA KAŽEŠ DA TE MAMA MALTRETIRA, ŠTO POD TIME MISLIŠ? KOJI MAJČIN POSTUPAK TE NAJVIŠE ŽIVCIRA/UZNEMIRI?

- Ponekad nazivatelji navode nekoliko različitih problema koji ih brinu. Ako postoji više problema, potrebno je napraviti popis prioriteta u suradnji s nazivateljem/icom, pri čemu tražimo od nazivatelja/ice 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/ICA:

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?

- Pri ispitivanju situacije i definiranju problema važno je postavljati pitanja otvorenog tipa i fokusirana pitanja, a izbjegavati sugestivna pitanja ili da-ne pitanja.

OTVORENA I FOKUSIRANA PITANJA:

KAKO SI SE OSJEĆAO/LA KAD SI TO VIDIO/LA?

OPIŠI MI ŠTO SE DOGODILO KADA SI DOŠAO/LA

KUĆI? ...I ŠTO JE ONDA BILO?

KAKO PROVODIŠ VRIJEME S TATOM? A S MAMOM?

S KIM RAZGOVARAŠ KADA TI JE TEŠKO?

ŠTO ONDA RADIŠ?

KADA SI TUŽAN/NA, ŠTO TI POMAŽE DA SE

OSJEĆAŠ BOLJE?

SUGESTIVNA PITANJA:

BILO TE JE STRAH, ZAR NE?

JESI LI ZAISTA PRISTALA/LA?

TUČE LI TE MAMA/TATA?

TUŽAN/NA SI ZBOG RASTAVE RODITELJA, ZAR NE?

- Dobro je prikupiti što više činjenica o problemu, 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/ica treba pitati ono što ne razumije ili tražiti pojašnjenje za nedovoljno objašnjenje situacije. Dodatna pitanja i pojašnjenja pokazuju nazivatelju/ici da ga savjetovatelj/ica pozorno sluša i da je zaista zainteresiran za njega/nju.

ISTRAŽIVANJE REAKCIJA NAZIVATELJA I

PRUŽANJE PODRŠKE....

Pri ispitivanju i definiranju problema nazivatelja/ice važno je ispitati i reakcije koje se povezuju s problemom. Iznoseći problem, kod nazivatelja/ice će se javljati različiti osjećaji i reakcije. Ponekad je nazivatelj/ica zbunjen/a i ni sam/a ne zna što osjeća, ne priznaje postojanje pojedinih osjećaja ili je njima preplavljen/a. Važno je biti oprezan i pratiti nazivateljeve/ičine reakcije te ne forsirati dublje istraživanje osjećaja nego što je nazivatelj/ica u stanju podnijeti. **Savjetovanje nije terapija.**

SLIJEDE PITANJA KOJA MOGU POMOĆI SAVJETOVATELJU/ICI PRI ISTRAŽIVANJU OSJEĆAJA I REAKCIJA NAZIVATELJA/ICE

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 KADA TE MAMA

ISMIJAVA I GOVORI DA SI GLUP/A?

KOJE SI PROMJENE U SVOM TIJELU

PRIMIJETIO/LA?

KAKO SI TADA DISAO/LA / KAKVO JE BILO TVOJE

DISANJE?

KOJE SI PROMJENE KOD SEBE PRIMIJETIO/LA

NAKON TOG DOGAĐAJA?

OPISAO SI MI KAKO JE TATA TUKAO MAMU I REKAO/

LA SI DA SE NISI MOGAO/LA POMAKNUTI. VOLJELA

BIH ČUTI KAKO TI JE BILO "IZNUTRA"? ŠTO TI JE

PROLAZILO KROZ GLAVU? KAKO SI SE OSJEĆAO/LA?

Cilj je istražiti reakcije, misli, ponašanja, tjelesne reakcije i osjećaje u onolikoj mjeri koliko to nazivatelj/ica može, a ne rad na osjećajima. Ako nazivatelj/ica govori o njima, uloga savjetovatelja/ice je da reflektira osjećaje i reakcije o kojima nazivatelj/ica govori. Važno je obratiti pažnju na intenzitet

reakcija koje nazivatelj/ica iskazuje. Moguće je da nazivatelj/ica osjeća različite emocije i ima različite reakcije, što ga/ju čini zbunjenim/om. U takvim situacijama savjetovatelj/ica može pomoći nazivatelju/ici imenujući osjećaje za koje čuje, osobito mlađoj djeci te odobravanjem, podržavanjem i normalizacijom toga da je u redu doživljavati više emocija odjednom.

SAVJETOVATELJ/ICA:

"SLUŠAJUĆI VAS, ČUJEM POMIJEŠANE I PROTURJEČNE OSJEĆAJE. S JEDNE STRANE KAŽETE DA VAM JE SVEJEDNO. S DRUGE STRANE, ČUJEM DRHTANJE U VAŠEM GLASU. ČINI MI SE DA STE ISTODOBNO I TUŽNI."

IDENTIFICIRANJE KORAKA I PLANA AKCIJE

Kada je etapa definiranja problema cjelovito odrađena te nam je jasna potreba nazivatelja/ice, savjetovatelj/ica je u mogućnosti ponuditi intervencije, poput slušanja, potvrđivanja, empatije, ali i druge konkretne akcije. O mogućnostima intervencija na linijama pomoći bit će više riječi na kraju poglavlja. U ovom dijelu želimo se osvrnuti na način planiranja i dogovaranja akcije te njezinu realizaciju.

Plan akcije i moguća rješenja također će ovisiti o tome tko je nazivatelj/ica i o vrsti problema. Neovisno o tome, uloga je savjetovatelja/ice pomoći nazivatelju/ici i zadovoljiti njegove/njezine potrebe. U nastavku su navedene smjernice koje mogu olakšati razradu i realizaciju plana akcije.

- Važno je odrediti ciljeve, odnosno kako nazivatelj/ica vidi promjenu, što za njega/nju predstavlja rješenje problema. Takozvano „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/icu.

- Cilj, odnosno promjena, mora biti važna i smisljena za nazivatelja/icu, važno je da zahtijeva određeni napor pri ostvarivanju i da vodi ka rješenju problema. Kad nazivatelj/ica shvati sve mogućnosti koje ima i kad odabere rješenje za koje smatra da je najprihvatljivije za njega/nju i situaciju u kojoj se nalazi, može se razgovarati o planu izvedbe tog rješenja.
- Savjetovatelj/ica zajedno s nazivateljem/icom određuje koji su ciljevi i promjene koje nazivatelj/ica želi postići. Dobro je postaviti nekoliko manjih ciljeva koji su konkretni, ostvarivi i vidljivi nazivatelju/ici. Kada ciljeve postavimo na taj 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/ica vrlo često ostaje s dva rješenja. Savjetovatelj/ica može pomoći pri procjenjivanju pozitivnih i negativnih strana važnih za nazivatelja/icu. Pitanjima *"Što je najbolje za Vas?", "Što bi Vam pomoglo? ili Što još možete učiniti u vezi s time?"* možemo nazivatelju/ici pomoći u traženju najprihvatljivijeg rješenja.
- Poželjno je podsjetiti nazivatelja/icu da je za uspjeh i rješenje potrebno ići korak po korak, da to ponekad zahtijeva težak rad te ga/ju ohrabriti da ustraje čak i kad naiđe na poteškoće.

- Važan dio u razradi plana akcije je postavljanje pitanja poput: “Što vas može omesti u provedbi ovog plana?” i “Što vam može pomoći da ga uspješno provedete?”. Ova pitanja pomažu nazivatelju/ici da prepozna svoje snage, izvore podrške i značajne osobe u okolini, kao i moguće prepreke koje bi mogle otežati ili zaustaviti provedbu plana.

- Prije završetka razgovora dobro je ponoviti plan akcije nekoliko puta te razjasniti eventualne nejasnoće u dogovorenim koracima. Korisno je pitati i nazivatelja/icu da ponovi dogovoreni plan akcije kako bi savjetovatelj/ica provjerio/la kako ga on/ona čuje te uklonio/la eventualne nejasnoće.

- Korisno je odrediti vremenski rok za realizaciju plana. Dobro je pozvati nazivatelja/icu da se javi kada ostvari nešto od dogovorenog. Na taj je način moguće pratiti pomake i korake u akciji te potkrijepiti novonastale promjene i trud koji nazivatelj/ica ulaže u promjenu. Uz to, tako motiviramo osobu da ustraje.

- Ako nazivatelj/ica nije u stanju donijeti odluku o akciji i rješavanju problema, dobro ga/ju je ohrabriti da razmisli o svemu o čemu se razgovaralo i da nazove kada se bude osjećao/la spremniji/a za poduzimanje konkretnijih koraka.

- Ako je nazivatelj/ica vrlo kritičan/na prema sebi, prema tome što nije poduzeo/la promjenu ili ima previsoka očekivanja u vezi s rezultatima, važno ga/ju je ohrabriti i reći mu/joj kako je promjena dio procesa, da je važno imati strpljenja i uzeti vremena koliko mu/joj treba. Dobro ga/ju je ohrabriti 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 je situacijama važno nazivatelju/ici dati podršku i ohrabriti ga/ju da nastavi ili preispita ovaj plan i odabrano rješenje onako 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/ICA: “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/ica osjećati sigurnim/om 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/ičine osjećaje, uvide i bilo koji napredak ostvaren tijekom razgovora. Toplim ohrabivanjem savjetovatelj/ica potiče nazivatelja/icu za nastavak i ustrajnost u rješavanju problema zbog kojeg se obratio/la. Jedan od načina završavanja razgovora odnosi se na davanje vremenskog ograničenja, posebno u slučajevima kada razgovor vrlo dugo traje, nazivatelj/ica ponavlja rečenice, „vrti se u krug“ i razgovor ne

donosi ništa novo. Razgovor se u tom slučaju može završiti na sljedeći način:

SAVJETOVATELJ/ICA: “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 O ČEMU SMO RAZGOVARALI. AKO ŽELITE, MOŽEMO SE DOGOVORITI KADA ĆETE SE OPET JAVITI.”

Navedenim se tehnikama valja koristiti za mirno završavanje razgovora kada je sve s nazivateljem/icom dogovoreno ili kada razgovor gubi zamah. Međutim, ponekad nazivatelj/ica komunicira agresivno ili manipulira pa razgovor može postati izrazito neugodan za savjetovatelja/icu. U tim situacijama nazivatelj/ica može naglo završiti razgovor ili razgovor može završiti uz prethodno upozorenje nazivatelju/ici da savjetovatelj/ici nije ugodno razgovarati na taj način te da će završiti razgovor ako ne promijeni način komunikacije. Pritom je korisno nazivatelju/ici konkretno objasniti koji dio načina komunikacije nije primjeren.

NAKON RAZGOVORA

Vrijeme nakon razgovora vrlo je važan dio „razgovora“, gotovo kao i sam razgovor s nazivateljem/icom. Važno je nakon poziva napraviti stanku kako bi se savjetovatelj/ica oporavio/la, vratio/la energiju i razmislio/la o nazivatelju/ici, svojim reakcijama i načinu na koji je vođen razgovor. Ova je etapa vrlo važna. Ako je obavljeni razgovor bio „težak“ i emocionalno iscrpljujuć za savjetovatelja/icu, dobro je pričekati nekoliko minuta prije nego što uslijedi novi poziv, nakon što je upisan obavljeni poziv. U

situacijama kada savjetovatelji dežuraju u paru, novi poziv za koji ne znamo kada će uslijediti može preuzeti odorniji savjetovatelj/ica. Dobro je potražiti podršku i pomoć kolega, koordinatora/ice ili supervizora/ice.

Dokumentiranje poziva ima veliku važnost i najbolje je zapisati razgovor odmah nakon završetka jer su sve informacije i reakcije još „svježije“.

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 važan su izvor u svladavanju vještina savjetovanja i profesionalnog usavršavanja. Supervizija i podrška kolega čini sigurno mjesto za proučavanje i uvježbavanje vlastitih vještina.

3.4. 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 tinejdžere 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/ica nazove preplavljen/a emocijama ili opisuje teška i uznemirujuća iskustva. Najčešće su emocije s kojima se savjetovatelj/ica susreće u ovakvim situacijama ljutnja, tuga, bespomoćnost, krivnja, sram.

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

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

“ČUJEM DA STE JAKO TUŽNI. VOLIO/LA BIH ČUTI O ČEMU SADA RAZMIŠLJATE.”

“ČUJEM DA VAM JE ZAISTA TEŠKO I TU SAM ZA VAS. AKO ŽELITE, MOŽEMO ZAJEDNO POKUŠATI DUBOKO UDAHNUTI NEKOLIKO PUTA. MOŽDA BI VAM TO MOGLA POMOĆI DA SE UMIRITE.”

U situacijama u kojima je nazivatelj/ica preplavljen/a emocijama važno ga/ju je pustiti da se izventilira. Ako nazivatelj/ica plače, veoma je ljutit/a ili ogorčen/a, ne treba ništa govoriti. Važno je da nazivatelj/ica “izbaci” snažne emocije koje u tom trenutku doživljava. Bilo kakvi pokušaji tješnja, objašnjavanja ili traženja rješenja nisu djelotvorni u toj situaciji jer osoba preplavljena emocijama nema kapacitet čuti. Tek nakon što se „izventilira“, osoba se može umiriti, čuti podršku savjetovatelja/ici i započeti konstruktivan razgovor.

PRIMJER:

“TU SAM ZA VAS. ČUJEM DA VAM JE TEŠKO GOVORITI O OVOME. SLOBODNO SE ISPLAČITE I UZMITE VREMENA KOLIKO GOD VAM TREBA.”

Dobro je izbjegavati klišeje, poput “*Moglo je biti i gore*”, “*Sve će biti u redu*” i “*Nemojte plakati*”. Takve prečesto korištene riječi ili fraze mogu ostaviti dojam banaliziranja situacije, što kod nazivatelja/ice može izazvati ljutnju ili razočaranje. Osoba može steći dojam da savjetovatelj/ica ne razumije, da je se želi riješiti i slično.

Važno je reflektirati osjećaje koje čujemo kod nazivatelja/ice, pri čemu je dobro obratiti pažnju na jačinu i visinu glasa nazivatelja/ice, brzinu kojom govori, stanke između riječi i rečenica i druge paralingvističke znakove. Treba obratiti pažnju na jačinu osjećaja koje nazivatelj/ica iskazuje. Moguće je da se kod nazivatelja/ice javlja više osjećaja koji su pomiješani i zbunjujući za njega/nju. U takvim situacijama savjetovatelj/ica može pomoći nazivatelju/ici izdvajajući osjećaje koje čuje.

Emocionalno teški pozivi mogu djelovati uznemirujuće i na savjetovatelje. Važno je prepoznati koje osjećaje nazivatelj/ica i njegova/njezina priča bude u nama. To mogu biti ljutnja, strah, bespomoćnost, tuga. Odgovornost svakog/e savjetovatelja/ice je navesti i proraditi pozive koji su mu/joj bili teški na supervizijskim susretima radi vlastitog rasterećenja i zaštite. Također, supervizijska grupa može predložiti i naći smjernice za buduće slične situacije. Konačno, u tim se situacijama važno obratiti i koordinatorima i razgovarati o osjećajima koje je poziv izazvao.

Emocionalno teški pozivi vrlo često iscrpe savjetovatelja/icu. Svatko za sebe treba pronaći načine samozaštite i obnavljanja energije potrebne za sljedeći savjetodavni razgovor. Ako je neki poziv bio uznemirujući ili iscrpljujuć, dobro je staviti telefon na opciju DND („Do not disturb“) na nekoliko minuta kako bismo se oporavili i izbacili uznemirujuće osjećaje na način koji je djelotvoran i prihvatljiv za svakog od nas.

Postoje situacije u kojima tijekom razgovora nazivatelj/ica usmjeri svoju ljutnju na savjetovatelja/icu. Moguće je da će nazivatelj/ica početi vikati na savjetovatelja/icu, vrijeđati ga/ju, obezvređivati njegovu/njezinu kompetentnost, što može izazvati osjećaje ljutnje i nelagodu kod savjetovatelja/ice. U takvim je situacijama važno konfrontirati nazivatelja/icu. Ako nazivatelj/ica nastavi s vrijeđanjem i razgovor postane vrlo neugodan, preporučuje se završiti razgovor.

SLIJEDE PRIMJERI MOGUĆIH INTERVENCIJA:

“ČUJEM DA VAS JE OVO UZRUJALO I DJELUJETE MI LJUTITO. VOLJELA BIH ČUTI NA KOGA JE USMJERENA TA LJUTNJA? TU SAM ZA VAS SASLUŠAM I POMOGNEM KOLIKO MOGU.”

“ŽELIM NASTAVITI OVAJ RAZGOVOR I VJERUJEM DA VAM JE TEŠKO, ALI MI JE VAŽNO DA RAZGOVARAMO NA NAČIN KOJI JE UGODAN ZA OBOJE. TEŠKO MI JE RAZGOVARATI KAD SE OSJEĆAM NAPADNUTO. MOŽEMO LI POKUŠATI NASTAVITI MIRNIJE KAKO BISMO SE ŠTO BOLJE RAZUMJELI?”

“NAČIN NA KOJI TRENUTNO RAZGOVARAMO NIJE MI UGODAN. OSJEĆAM DA GUBIMO PROSTOR ZA RAZUMIJEVANJE. AKO ŽELITE, MOŽEMO UZETI KRATKU PAUZU ILI MOŽEMO POKUŠATI PONOVO RAZGOVARATI NA SMIREN NAČIN. U SUPROTNOM ČU MORATI ZAVRŠITI RAZGOVOR.”

U situacijama u kojima nazivatelj/ica gubi kontrolu, važno je ostati pribran.

ŠUTNJA ILI TIŠINA

Jedna je od glavnih razlika savjetovanja licem u lice i telefonskog savjetovanja način na koji savjetovatelj/ica rješava šutnju. Preko telefona je teško prepoznati kada obična stanka postaje znakovita šutnja i čak zbog čega je nastala. Šutnja se može učiniti dužom nego što ona stvarno traje zato što nemamo vizualne slike. Iskustvo je glavni čimbenik koji utječe na to hoće li savjetovatelj/ica 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/ice.

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/ica ima odgovornost poticati nazivatelja/icu da nastavi govoriti jer je govorjenje jedini dokaz da nazivatelj/ica nešto „radi“. Međutim, ta 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/ici je potrebno vrijeme da proradi i shvati, upije ono što se zbiva, suoči se s novim iskustvom i integrira ga. Jedan od razloga za šutnju može biti sređivanje nazivateljevih/ićinih dojmova o prethodnom razgovoru. Šutnja se može javiti ako se počne govoriti o

temi koja se dosad nije spominjala. Moguće je i da nazivatelj/ica želi otvoriti novu temu ili problem pa stanka predstavlja kolebanje i skupljanje hrabrosti. Šutnja se može javiti zbog zbunjenosti nazivatelja/ice ili ako nazivatelj/ica doživljava snažne emocije. Kako razgovor i međusobno upoznavanje napreduje, šutnje mogu postati učestalije, ali je vrlo bitno da se obje strane osjećaju ugodno.

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

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

Ako je nazivatelj/ica emocionalno uznemiren/a, zbunjen/a ili psihotičan/a, treba izbjegavati šutnju jer tišina izaziva tjeskobu, što može pojačati navedena stanja.

Savjetovatelj/ica 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/ici da razmisli. Šutnja može biti korisna kada želimo pažnju usmjeriti na određeni trenutak.

Dok traje šutnja, savjetovatelj/ica ima vremena razmisliti o tome što se govorilo prije stanke i napraviti zabilješke.

Navodimo još nekoliko reakcija i intervencija koje savjetovatelj može upotrijebiti ako nastanu stanke tijekom razgovora:

“I IMAM DOJAM DA VAM SE TRENUTNO PUNO TOGA DOGAĐA IZNUTRA. AKO VAM JE UGODNO PODIJELITI, VOLJELA BIH ČUTI KAKO SE SADA OSJEĆATE.”

“KAKO SE SADA OSJEĆATE?”

“IMA LI NEŠTO ŠTO VAM OTEŽAVA DA NASTAVITE RAZGOVOR? AKO DA, U REDU JE DA MALO USPORIMO.”

“ČINI MI SE DA VAM JE TEŠKO NASTAVITI GOVORITI. SLOBODNO SI UZMITE MALO VREMENA AKO VAM JE POTREBNO DA POSLOŽITE MISLI”

„IMAM OSJEĆAJ DA VAS JE MOŽDA MOJA POSLJEDNJA REČENICA ZAUSTAVILA. AKO ŽELITE, MOŽEMO SE VRATITI NA TO I VIDJETI ŠTO SE DOGODILO U TOM TRENUTKU.“

„IMA LI NEŠTO ŠTO VAM JE TRENUTNO POTREBNO? MOGU LI JA NEŠTO UČINITI DA VAM OLAKŠAM DALJNI RAZGOVOR?“

“PITAM SE RAZMIŠLJATE LI O JOŠ NEČEM.” (ČAK I AKO KAŽE DA JE TO SVE, IPAK JOŠ MALO PRIČEKAJTE)

“PRIMJEĆUJEM DA ŠUTIMO VEĆ NEKO VRIJEME I VOLJELA BIH ČUTI KAKO STE SADA. AKO ŽELITE, MOŽEMO OSTATI JOŠ MALO U TIŠINI ILI MI MOŽETE ISPRIČATI ŠTO VAM SE TRENUTNO DOGAĐA IZNUTRA.”

KAKO SE SAVJETOVATELJI NOSE SA ŠUTNjom?

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

Smjernice za uspješnije suočavanje savjetovatelja sa šutnjom:

ŠUTNJA JE OPĆENITO TEŠKO PODNIJETI, ALI VJEŽBOM JE UČIMO LAKŠE PODNOSITI. VAŽNO JE NAZIVATELJU/ICI DATI VREMENA KOLIKO TREBA.

I ŠUTNJA JE PROCES U KOJEM NAZIVATELJ/ICA NEŠTO RADI.

NEMOJTE TUMAČITI ŠUTNJU KAO OSOBNI NEUSPJEH. NAZIVATELJ/ICA JOŠ JEDNOSTAVNO NIJE SPREMAN/NA GOVORITI.

DOK ČEKATE DA NAZIVATELJ/ICA PROGOVORI, RECITE SEBI DA JE TO VRIJEME NAMIJENJENO NAZIVATELJU/ICI KAKO BI SE MOGAO/LA IZRAZITI, A NE VAŠE VRIJEME KADA MORATE BITI KORISNI.

TESTIRAJUĆI POZIVI

Iskustva u radu na besplatnim savjetodavnim linijama u Republici Hrvatskoj i izvan nje pokazuju da velik broj od ukupnog broja poziva čine testirajući

pozivi – pozivi u kojima dijete iznosi nestvarnu priču kako bi provjerilo sigurnost linije i reakciju savjetovatelja. Budući da najčešće na savjetodavnim linijama rade educirani volonteri ili zaposlenici, različitim tehnikama u razgovoru dolaze do zaključka da je riječ o testirajućem pozivu.

Razlozi zbog kojih djeca testiraju savjetodavne linije su različiti, međutim istraživanja su pokazala da dijete koje testira liniju u 32 posto situacija naziva istu liniju i govori o problemu koji ga zaista muči (Swiss Pro Juventute line).

Svatko je svjestan da djeca općenito imaju potrebu testirati odrasle, a pogotovo one usluge koje su besplatne i sigurne. Takvi su pozivi brojni i mogu uzrokovati različite izazove savjetovateljima na liniji. Stoga možemo govoriti o dvije vrste testirajućih poziva. Prvi su oni koji će započeti kao testiranje linije, no vode se kao savjetodavni ili informativni pozivi jer dijete govori o problemskoj situaciji za koju ne možemo u potpunosti znati je li izmišljena ili je prikazana na određen način (zbog kojeg vjerujemo da je riječ o testirajućem pozivu) zbog djetetove nelagode, osjećaja da treba „uveličati“ situaciju da bi mu pružili pomoć, ili jednostavno – testiranja linije kako bi procijenio koliko nam može vjerovati i na koji se način odnosimo u pozivu.

Bitno je imati na umu sljedeće:

- Iako u razgovoru s djetetom savjetovatelj/ica procijeni da je riječ o testirajućem pozivu, važno je imati što više strpljenja i razumijevanja za dijete jer nikada ne znamo koji se problem zaista skriva iza izmišljene ili predstavljene 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 tako da djetetu ostavimo „otvorena vrata“ da ponovno nazove ako želi razgovarati o drugom problemu ili želi podijeliti svoje iskustvo.

Druga vrsta testirajućih poziva bili bi svi oni pozivi kod kojih smo sasvim sigurni da je riječ o šali. Na liniji često možemo čuti da se djeca u grupi smiju, pričaju viceve, postavljaju pitanja koja nisu primjerena za savjetodavnu liniju i slično.

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

- Objasniti o kakvoj je liniji pomoći riječ te dati informacije o vrstama pomoći koju linija pruža
- Ponuditi nazivatelju/ici 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 zlostavljanju djece jer je zlostavljanje djece ozbiljan problem, da ćete njegove izjave i problem vrlo ozbiljno shvatiti itd.
- Uvijek završiti poziv na prihvatljiv način, napominjući nazivatelju/ici svoje namjere, na primjer, o prekidu razgovora
- Pustiti nekoliko sekundi između dizanja slušalice i pozdravne fraze ponekad nam može pomoći da se bolje nosimo s pozivom, pogotovo ako imamo mnogo poziva zlouporabe
- Šaljiv odgovor može nekad biti dobar, ali treba izbjegavati biti previše zabavan jer to može dovesti do ponavljanja poziva.

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

POZIVI ZLOUPORABE/KRIVE UPORABE

Pozivi zlouporabe / pogrešne uporabe su oni pozivi u kojima nazivatelji:

- a) pogrešno upotrebljavaju broj linije (na našoj liniji najčešći – Fina, Optima, Telekom, ponovljeni pozivi zbog traženja raznih izvora informacija nepovezanih s linijom i slično)
- b) koriste grub, prost ili na bilo koji način neprirodan jezik prema savjetovatelju/ici za pogrešnu uporabu (primjerice: šalu ili neprirodne seksualne radnje).

Takvi pozivi mogu biti zlostavljajući i neugodni za savjetovatelja/icu te na liniji trebaju postojati jasna pravila kako odgovoriti i završiti uvredljive, pijane, prijetnje i druge slične pozive. Seksistički, rasistički i homofobni 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/ica može uspostaviti kontakt, nijednom se djetetu (ili odrasloj osobi) ne pomaže tako što mu se dopušta da nekoga vrijeđa, a da mu se ne kaže da to nije u redu. U tim su slučajevima promjene fraza također korisne – na primjer, kada se seksualne teme predstavljaju na agresivan način, možete reći *“Ako želiš razgovarati o seksu, možemo li to učiniti na drugačiji način?”*

Imajte na umu da takvi pozivi mogu biti izrazito neugodni te kod savjetovatelja/ice izazvati frustraciju, ljutnju, bespomoćnost, iritaciju i slične neugodne emocije. Brinite se za sebe, ali istodobno tretirajte svakog nazivatelja/icu s poštovanjem te mu/joj postavite jasnu granicu od početka i recite pod kojim uvjetima možete razgovarati na liniji pomoći. Ako nazivatelj/ica na vaše upozorenje ne prestaje s takvim načinom komunikacije, recite mu/

joj kako ćete završiti razgovor te ga/ju pozdravite. Ako imate poteškoće s postavljanjem granice nazivatelju/ici te vam je potrebna podrška, obratite se koordinatorima za razgovor.

KRONIČNI NAZIVATELJI

Iskustva u telefonskom savjetovanju govore da svaka linija pomoći ima barem jednog takozvanog „kroničnog nazivatelja“. Tu skupinu čine nazivatelji koji stalno nazivaju, a zapravo ne traže konkretnu pomoć ili je nisu spremni prihvatiti. Često pomoć koja toj skupini nazivatelja treba prelazi okvire telefonskog savjetovanja. Kod savjetovatelja takvi pozivi mogu izazvati ljutnju, osjećaj bespomoćnosti i nekompetentnosti jer pokušaji pomoći ne donose rezultate te prilično iscrpljuju.

U radu s “kroničnim nazivateljima” korisno je unaprijed zajednički definirati pristupe koji će olakšati rad volonterima, podržati nazivatelja i biti u skladu s interesima udruge.

Slijedi nekoliko prijedloga:

- Analiziranje snimki poziva s kolegama na supervizijskim sastancima može olakšati prepoznavanje potreba nazivatelja/ice i najprikladnije intervencije.
- Poželjno je napraviti plan za koji je potrebno da ga slijedi svaki pojedini volonter koji će s nazivateljem/icom doći u kontakt. Vrlo je često takvim nazivateljima potrebna struktura. Ako se savjetovatelji na liniji ne pridržavaju istih uputa i pravila, otvara se mogućnost za manipulacije, nestrukturirane i nekonstruktivne razgovore.
- Planom bi trebala biti osigurana sigurnost nazivatelja/ice i savjetovatelja/ice. Moguće je da će

u nekim slučajevima biti potrebno uključiti nadležne institucije, na primjer, policiju, Zavod za socijalni rad ili bolnicu.

- Vrlo je važno iznijeti nazivatelju/ici plan koji je dogovoren i upoznati ga/ju s dogovorenim pravilima. Dobro je s nazivateljem/icom dogovoriti neka pravila te mu/joj na taj način dati određeni dio odgovornosti i važnosti (primjerice kojim danima može zvati, da ne zove kada je okružen/a drugim ljudima, u kojim će situacijama razgovor biti prekinut i slično).

Ako savjetovatelj/ica primijeti ili sumnja da je nazivatelj/ica **pod utjecajem alkohola ili nekih sredstava ovisnosti**, važno je to reći. Vrlo je često savjetovanje u takvim stanjima neproduktivno i nekonstruktivno. Zato volonter/ka može prekinuti razgovor, pri čemu je poželjno obavijestiti nazivatelja/icu o toj namjeri te objasniti razloge za prekid razgovora. Važno je uputiti nazivatelja/icu na instituciju koja se bavi problemima ovisnosti ili alkoholizma. Ako je procjena savjetovatelja/ice da je nazivatelj/ica u kritičnom stanju (gubitak svijesti, dezorijentiranost, slabost), treba mu/joj dati specifične upute za prvu pomoć i pokušati saznati gdje se nalazi te obavijestiti nadležne ustanove koje mu/joj mogu pružiti pomoć.

Ako se čini da nazivatelj/ica ima ozbiljnije teškoće mentalnog zdravlja (npr. simptome psihoze ili paranoje), važno je pitati je li u tretmanu i gdje, te ga/ju potaknuti da se obrati svom liječniku. Ako nije u tretmanu, preporučuje se ponuditi informacije o tome gdje može potražiti stručnu pomoć.

SUICIDALNI POZIVI

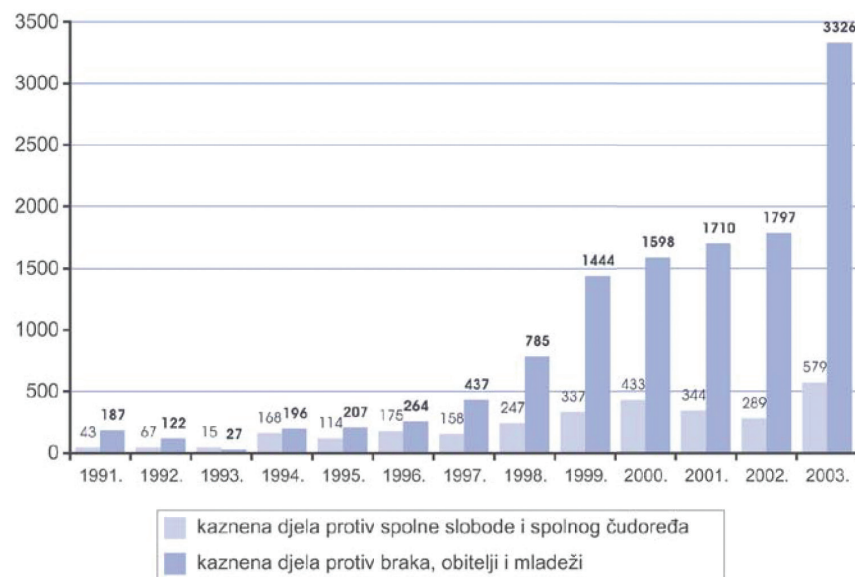
Poznato je da obitelj predstavlja važno mjesto u razvoju djeteta. Tijekom odrastanja djeca i adolescenti nailaze na brojne probleme i pritiske, osjećaju se zbunjeno i nesigurno, sumnjaju i brinu se. Promjene u obitelji, gubitak važnih osoba, iskustvo nasilja u obitelji, preseljenja u novu okolinu, odbacenost od vršnjaka i slična iskustva mogu biti iznimno teška i neugodna za djecu i tinejdžere. U nekim situacijama djeca i tinejdžeri vide samoozljeđivanje i suicid kao "jedino rješenje" za ono što im se događa. Pokušaj suicida slijedi nakon neizbježne, nemoguće i nepodnošljive boli koju mlada osoba doživljava.

Važno je znati da djeca nemaju koncept smrti kao odrasli. Pfeifer (prema Hecigonja-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 stre-

sa vjeruje da je smrt nešto privremeno, ugodno i da je to stanje koje će odstraniti svu napetost i tugu. Za razliku od suicidalne djece, adolescenti gledaju na smrt kao na nešto konačno bez obzira na to je li riječ 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 posto slučajeva mlade osobe koje izvrše suicid izrazile su svoje namjere i osjećaje prije nego što su se ubile, ali ih okolina nije prepoznala ili nije željela prepoznati (Hecigonja-Novković, 2002.). Najčešći su znakovi suicidalnog ponašanja kod djece 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



Slika 2. | Prikaz porasta broja prijava za zlostavljanje i zanemarivanje djece u republici hrvatskoj (izvor podataka: Ministarstvo unutarnjih poslova RH).

porazgovaraju o suicidalnim mislima i strahovima, dok stariji nazivatelji izražavaju namjeru ili prijašnji pokušaj suicida. Nadalje, u 18 posto 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 višestruke stresore i traumatske životne događaje.

Ovisno o definicijama, razlikujemo nekoliko vrsta suicidalnih poziva:

- Nazivatelj/ica koji/a spominje suicidalne fantazije, razmišlja o suicidu i/ili ima prijašnji pokušaj suicida
- Suicidalne misli s generalnim ili specifičnim planovima koji se odnose na suicid
- Nazivatelj/ica koji/a je već u suicidalnoj akciji (npr. pije tablete, sjedi s pištoljem...)

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

- ako se slučajno veza prekine, da nazivatelj/ica nazove ponovno
- ako nazivatelj/ica iznosi namjeru da izvrši suicid i izražava spremnost za taj čin, u redu je izraziti svoje osjećaje i reakcije na ono što nazivatelj/ica govori o svojim namjerama te se pokušati dogovoriti da neće ozlijediti sebe dok je linija otvorena i razgovara sa savjetovateljem/icom.

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

Često su takve izjave poziv upomoć. Pozive djece i tinejdžera 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. Na linijama Hrabrog telefona ti su kriteriji i koraci propisani *Protokolom o postupanju u kriznim situacijama* koji propisuje djelovanje u kriznim situacijama u kojima nazivatelji ne žele dati dovoljno informacija ili ne žele prihvatiti ponuđenu pomoć.

- Pri svakom suicidalnom pozivu savjetovatelj/ica mora pokazati da se može nositi s problemom, da je strpljiv/a i ima kapacitet razumjeti te pružiti podršku. Dobro je da savjetovatelj/ica tijekom takvog poziva vodi brigu o boji glasa, brzini govora, pokretima koji bi mogli uzrokovati šuškanje, disanju i naravno o verbalnim porukama. Važno je nastojati zadržati smirenost.

- U razgovoru je bitno istražiti nazivateljeve/ičine 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. Često pomaže kada savjetovatelj/ica pokaže razumijevanje za težinu koju nazivatelj/ica osjeća i omogućiti da se bez osude razgovara o mislima kako bi volio/la da ga/je nema — takve misli mogu biti dio trenutnog preplavljujućeg iskustva.

Na primjer, "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 što se Vama događa."

- Tijekom razgovora važno se usmjeriti na aktualne probleme i kritične događaje koji su prethodili razmišljanju ili odluci o suicidu. Pritom je dobro postavljati pitanja otvorenog tipa.
- Dobro je podijeliti svoje osjećaje i reakcije. 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 nazivatelj/ica iznosi nakanu da počinu suicid ili ozlijedi sebe u trenutku razgovora. Preuzimajući odgovornost za svoje osjećaje i brinući se za sebe, savjetovatelj/ica može biti model nazivatelju/ici kako se odgovorno odnositi prema sebi i zauzimati se za vlastite potrebe. U konačnici, 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/ici za učenje i novo iskustvo.
- Istraživanje socijalne mreže i dosadašnjih pokušaja rješavanja problema važna je točka u razgovoru i istraživanju situacije u kojoj se nalazi nazivatelj/ica. Dobro je pitati što je već učinio/la, kakve su bile posljedice i rezultati tih pokušaja, što bi želio/željela, a boji se, tko mu/joj može pomoći. Važno je provjeriti nazivateljeva/ičina očekivanja u vezi s pomoći i podrškom.
- 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 pretrajanoj smrti i mogu biti ambivalentni oko odluke da izvrše suicid. Ponekad je učinkovito konfrontirati nazivatelja/icu s konačnošću smrti, što može biti poticaj za traženje drugih rješenja.
- **Ako je nazivatelj/ica nazvao/la u tijeku suicidalne akcije ili je spreman na nju, treba pokušati saznati ime, adresu, dob ili neki drugi osobni podatak.**

Poželjno je što duže zadržati nazivatelja/icu na liniji, navoditi ga/ju da puno priča i potaknuti da postane svjesniji/a onoga što govori.

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

VAŽNO JE ŠTO VIŠE PITATI, A ŠTO MANJE PRETPOSTAVLJATI.

Ako nazivatelj iznosi planove o suicidu:

- reflektirati osjećaje i reakcije, podijeliti vlastite osjećaje i reakcije na sadržaj koji nazivatelj/ica iznosi
- ispitati planove za suicid i ispitati potencijalni rizik
- istaknuti nazivatelj/ica poziv, pitati što ga/ju je motiviralo da nazove liniju pomoći, što mu/joj treba i kakva ima očekivanja od savjetovatelja/ice
- pokazati vlastite osjećaje ako ih vidite primjerenima, važno je biti autentičan i iskren
- usmjeriti se na istraživanje problema i razradu plana akcije, odnosno načina traženja pomoći
- završiti razgovor sažimanjem razgovora, problema i plana akcije, kao i dogovorom o ponovnom javljanju ako nazivatelj/ica ne uspije provesti željene korake da se pobrine o sebi

Nazivatelj/ica je spreman/na ili je već poduzeo/la suicidalnu akciju

- nastojati saznati što više podataka o nazivatelju/ici
- nastojati održati razgovor
- 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 važan su korak u traženju podrške.

Pitanja koja treba imati na umu:

JE LI NAZIVATELJ/ICA SIGURAN/NA?
KOJE SU NJEGOVE/NJEZINE FIZIČKE POTREBE?
KOJE SU NJEGOVE/NJEZINE EMOCIONALNE POTREBE?
IMA LI OD NEKOGA PODRŠKU?
MOŽE LI RAČUNATI NA SVOJU OBITELJ I PRIJATELJE?
KOLIKO JE DEPRESIVAN/NA, SUICIDALAN/NA?
KAKO MOŽEŠ NAZIVATELJU/ICI POMOĆI DA USPOSTAVI KONTROLU NAD SVOJIM OSJEĆAJIMA?

Što ne pomaže?

- Ne govorite “*Bit će sve u redu, nije to ništa*” – tješjenje, klišeji i umanjivanje problema i osjećaja vjerojatno će kod nazivatelja/ice pojačati osjećaj nerazumijevanja i odbacivanja.
- Ne govorite djetetu ili odraslom nazivatelju kako bi se trebali osjećati, odnosno kako se ne bi trebali osjećati. Svi su osjećaji u redu, oni su dio osobnog integriteta i svatko ima pravo na svoje osjećaje i misli. Uvjeravanje da se ne bismo trebali osjećati onako kako se osjećamo ili da nemamo pravo na taj osjećaj stvara otpor ili nastaje sukob u komunikaciji.
- Ne obećati povjerljivost ako ju u kriznim situacijama ne možete ispoštovati s obzirom na smjernice i protokol postupanja linije pomoći!
- Ne osuđujte nazivatelja/icu!
- 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 nazivateljom/icom.

DA BISMO ZAŠTITILI SEBE KAO SAVJETOVATELJE, VAŽNO JE ZNATI DA ODGOVORNOST ZA NAZIVATELJEV/IČIN ŽIVOT SNOSI SAM/A NAZIVATELJ/ICA.

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

POSTUPANJE U SLUČAJEVIMA SUICIDALNIH POZIVA ISKUSTVA HRABROG TELEFONA

Organizacije imaju različite stavove o tome koje su **nužne i krizne intervencije** u slučajevima suicidalnih poziva. Najsnažnija se dvojba u takvim situacijama odnosi na pitanje povjerljivosti. Treba li organizacija poštovati anonimnost nazivatelja/ice, poštovati zaštitu svih podataka kojima raspolaže i preuzeti isključivo na sebe odgovornost za pružanje savjetodavne pomoći i prepustiti nazivatelju/ici odgovornost za vlastiti život i načine suočavanja s problemima? Pitanje zaštite života nazivatelja/ice i pružanje podrške u izrazito kriznim situacijama čini se prioritetnijim od zaštite povjerljivosti.

Neovisno o stavu, važno je da svaka organizacija ima jasno izrečene i predstavljene vrijednosti i načela koje zastupa i kojima se rukovodi u svom radu te da su s njima upoznati svi savjetovatelji na liniji, kao i svi članovi organizacije. U nastavku navodimo smjernice za postupanje u slučajevima suicidalnih poziva na Savjetodavnoj liniji za djecu te mame i tate Hrabrog telefona.

Kada savjetovatelj/ica na Hrabrom telefonu zaprimi poziv suicidalne osobe (ili drugi poziv koji upućuje na kriznu situaciju kada je djetetov život ili život odrasle osobe na neki način izravno ugrožen), **krizna** intervencija uključuje sljedeće korake:

- kontaktirati s koordinatorom/icom koji/a pomaže savjetovatelju/ici u procjeni rizika i donošenju odluke o kršenju prava povjerljivosti i daljnjim koracima u pružanju pomoći
- koordinator/ica kontaktira s policijom ili hitnom pomoći ako procijeni da je potrebno i prenosi aktualno poznate i dostupne informacije o nazivatelju/ici (poput broja telefona, imena, adrese)
- slijediti upute koje nam stižu od policije i koordinatora (najčešće se upute odnose na pokušaj zadržavanja nazivatelja/ice na liniji, dobivanje što više informacija o mjestu na kojem se nalazi, načinu na koji namjerava počiniti samoubojstvo, uključuje li druge ljude i slično).

Nakon razgovora s djetetom ili odraslom osobom sa suicidalnim namjerama kod savjetovatelja/ice se obično javljaju različiti strahovi i brige za sigurnost nazivatelja/ice, pitanja hoće li se opet obeshrabiliti i hoće li realizirati svoje ideje i nakane, hoće li osoba potražiti preporučenu pomoć. Savjetovatelj/ica može potaknuti nazivatelja/icu i pokušati se s njim/njom dogovoriti o ponovnom javljanju te izraziti želju da čuje što se promijenilo nakon razgovora. Međutim, važno je da savjetovatelj/ica ima na umu kompleksnost problema i stanja koji prate rizike povezane sa suicidalnim ponašanjima, ograničenja linije pomoći i savjetovanja telefonskim putem, kao i činjenicu da nazivatelj/ica nosi odgovornost za razrješenje svojih problema, poboljšanje kvalitete života i svoj život općenito.

Kao što smo već istaknuli, razgovor sa suicidalnom osobom snažan je izvor stresa za pomagača na liniji pomoći i može biti emocionalno iscrpljujuć. Izrazito je važno da savjetovatelj/ica nakon razgovora osvijesti kako je provedeni razgovor utjecao na nje/nju kao savjetovatelja/icu, koje su bile njegove/njezine strategije nošenja, što mu/joj je pomagalo

i, možda najvažnije pitanje, kako se nosio/la s pitanjem odgovornosti za život nazivatelja/ice. Svoja iskustva, promišljanja, dvojbe, strahove i brige poželjno je podijeliti na superviziji i tako se osnažiti za iduće slične situacije.

3.5. MOGUĆNOSTI ZAŠTITE I INTERVENCIJA NA LINIJAMA POMOĆI ZA DJECU I TINEJDŽERE

Zaštita djece je u središtu svih telefonskih linija pomoći za djecu. Telefon djeci pruža mogućnost da govore o bolnim i teškim temama u svojem životu i da ih se posluša s poštovanjem i prihvaćanjem.

Ovisno o osnovnoj ideji linije pomoći, definira se problematika za koju je linija specijalizirana. Tako neke linije mogu pokrivati širok raspon problema s kojima se djeca i tinejdžeri susreću, mogu nuditi razgovore o različitim temama ili mogu biti specijalizirane za neki specifičan problem, kao što je zlostavljanje i/ili zanemarivanje djece, problemi ovisnosti o drogama, žrtve silovanja i slično. Ovisno o postavljenim ciljevima, određuju se i mjere zaštite djece te mogućnosti intervencije. Hrabri telefon, kao i većina linija pomoći za djecu, stavlja naglasak na poštovanje dječjih prava i te su mjere pomoći i intervencije usmjerene na zaštitu djece i tinejdžera od različitih vrsta zlostavljanja i neadekvatnih postupaka odraslih osoba (najčešće roditelja i skrbnika) prema djeci. S obzirom na osnovnu ideju, termin „zlostavljanje“ pokriva širok spektar ponašanja koja djeci na neki način nanose štetu.

Pružanje psihološke podrške i pomoći

Osnovna je ideja većine linija pomoći da djeca i tinejdžeri mogu nazvati kada su u nevolji i da će upravo činjenica da ih je netko saslušao i razumio

biti polazna točka u traženju pomoći i povjeravanju bliskim osobama u svojoj okolini, koje će potom poduzeti nešto da im se pomogne.

Budući da telefon omogućuje anonimnost i zaštitu identiteta nazivatelja, olakšat će djeci i tinejdžerima da progovore o teškim iskustvima i brigama koje ih tište. Djeca osjećaju kako jedan telefonski poziv ne može stvari pogoršati. Nadalje, mogućnosti da nazovu kada žele i da onda kažu ono što žele, čak i to što mogu spustiti slušalicu kada žele, daje im sigurnost da neće biti gurnuti u nešto protiv svoje volje ili prisiljeni da prihvate stajalište ili odluku koja je u suprotnosti s njihovim željama. Sve navedene mogućnosti olakšavaju djetetu da progovori o svojim teškim i uznemirujućim iskustvima i brigama, što je posebno važno u slučajevima kada dijete nikad prije nije povjerilo svoje probleme. Vrlo često djeca koja su traumatizirana imaju jak osjećaj lojalnosti i potrebu za očuvanjem tajne i dobre slike obitelji, što im otežava da progovore o svojim iskustvima i potraže pomoć. Linije pomoći mogu biti korisne u razbijanju tog osjećaja lojalnosti i smanjiti pritisak koji dijete osjeća.

ZAŠTO DJECA ŠUTE O ZLOSTAVLJANJU

- Neugodno mi je.
- Ne znam riječi kojima bih rekao.
- Neće me shvatiti ozbiljno.
- Radim ono što su mi rekli odrasli.
- Nisam siguran da trebam reći.
- Reći će mi da se to nije dogodilo.
- Zar se to ne događa svakome?
- Ako šutim, to će nestati.
- Drugi ljudi imaju teže probleme – ja nisam važan.
- Kome uopće mogu vjerovati?
- Mama će više vjerovati tati koji me zlostavlja.
- Rekao mi je da nema dokaza čak i ako kažem.

- Ne želim ga sasvim odbaciti.
- To je prljavo, pa ne želim da ostali to saznaju.
- Mrzim policiju.
- Mrzim socijalne radnike.
- Ne znam što će se dogoditi ako nekome kažem.
- Ne znam kome se obratiti za pomoć.
- On je rekao da je to normalno.
- Mama će me mrziti.
- Istući će me. Već sam vidjela kako tuče mamu.
- Ljudi će ogovarati.
- Prijatelji će me odbaciti.
- Ne želim izgubiti lijepe sitnice u mom životu.
- Samo želim biti kao i svatko drugi.
- Ne želim doktora.
- Ne želim njemu stvarati probleme jer ga volim.
- Ne želim da on ide u zatvor.
- Vjerojatno sam dobila spolnu bolest, a onda bi se to moglo otkriti.
- Nisam sigurna da želim da to prestane.
- Dospjet ću u novine.
- Možda sam homoseksualac.
- Obitelj će me odbaciti.
- Nitko me neće željeti kad budem starija ako se to ikad otkrije.

*preuzeto iz knjige Buljan Flander i Kocijan Hercigonja: „Zlostavljanje i zanemarivanje djece“

S obzirom na to da mnogi nazivatelji, i djeca i odrasli, zadrže svoje pravo na anonimnost i ne daju podatke o sebi, najvažnija je intervencija linije za pomoć usmjerena na slušanje, pružanje utjehe, davanje smjernica i informacija, razgovor o mogućim ishodima ako kažu ili ne kažu, i ohrabivanje nazivatelja/ice da se povjeri sigurnoj odrasloj osobi ili da se o neadekvatnim postupcima obavijeste nadležna tijela ako se za to osjeća sposobnim/om.

Često mladi i manje iskusni savjetovatelji imaju izraženu potrebu pomoći svakom djetetu i jaka je

ideja „spašavanja svijeta“. Vođeni takvom idejom i osjećajima, mogu biti nezadovoljni načinom vođenja savjetodavnog razgovora, osjećati se nekompetentno i u želji da pomognu nazivatelju/ici mogu biti jako usmjereni na rješavanje problema, traženje konkretne akcije ili podnošenje prijave. Važno je imati na umu da već i sam razgovor, podrška i otvaranje novih tema i mogućnosti u vezi s problemom pomaže nazivatelju/ici i smatra se važnom intervencijom koju linija za pomoć nudi. Također, važno je biti svjestan kako je potrebno neko vrijeme da nazivatelj/ica poduzme određenu akciju i počne s rješavanjem svog problema. U tome može pomoći svjesnost o ograničenjima linija za pomoć. Postoje granice utjecaja savjetovatelja/ice na nazivatelja/icu i njegovu/njezinu želju za promjenom. To ne znači minimaliziranje telefonskog savjetovanja. Telefonsko savjetovanje je korisno i važno – već to znanje omogućava da se izbjegne zamka neprekidnog pokušavanja da se „spase“ osobe koje se javljaju.

Davanje savjeta

Nazivatelji često izravno pitaju za savjet. Općenito govoreći, treba izbjegavati davanje brzih savjeta prije nego što poslušamo i razjasnimo djetetove ili nazivateljeve/ičine potrebe. Uloga savjetovatelja/ice nije u tome da nazivatelju/ici kaže što treba raditi, već u tome da ga/ju osnaži da odluku donese sam/a. Preporuka je da savjetovatelj/ica izbjegava davanje gotovih rješenja. Pitanja poput: „Što biste voljeli učiniti?“, „Što mislite da bi bilo najbolje za Vas?“ ili „Ako biste mogli nešto učiniti, što bi to bilo?“, mogu pomoći nazivatelju/ici da sam/a pronađe odgovor.

Međutim, u kriznim situacijama, kada je dijete ili druga osoba u opasnosti ili u stanju šoka te nije u mogućnosti sama odlučivati, važno je osobi reći što

da napravi kako bi se zaštitila i dobila potrebnu pomoć. Na primjer, majci koja u stanju šoka zove i kaže da je otac pretukao dijete i ono krvari, važno je reći da dijete hitno odveze u bolnicu; djetetu koje zove u trenutku kada se roditelji tuku, prijetu noževima i razbijaju stvari moramo dati savjet kako da sebe zaštiti, da nazove policiju i, ako je potrebno, hitnu pomoć.

Upućivanje u druge institucije

Budući da većina linija djeluje po načelu jednokratne pomoći, česta je intervencija na linijama pomoći upućivanje nazivatelja/ice na druge institucije radi uključenja u psihoterapijski tretman, školskom psihologu, savjetovanje „licem u lice“, traženje smještaja, medicinske pomoći, podnošenja obavijesti o sumnji na zlostavljanje i slično. Sva bi upućivanja na prvu ruku trebala biti uz djetetovo ili nazivateljevo/ičino slaganje s tim.

Kako bi preporučivanje drugih institucija bilo što bolje i kvalitetnije, dobro je da svaka linija pomoći izradi svoj imenik sa svim važnijim brojevima telefona, ustanovama, drugim linijama pomoći i udru-gama kamo mogu uputiti nazivatelje.

Obavještavanje nadležnih institucija o sumnji na zlostavljanje

Jedna je od intervencija koje nudi Hrabri telefon mogućnost anonimne obavijesti o sumnji na zlostavljanje i/ili zanemarivanje djece. Nadležne institucije kojima upućujemo obavijest su Hrvatski zavod za socijalni rad, policijska postaja (Odjel za suzbijanje maloljetničke delikvencije) i Državno odvjetništvo. Obavijest se upućuje uvijek pismenim putem, dok se najčešće u slučaju obavještavanja policije u kriznim situacijama najprije obavije-

sti i usmeno, telefonskim putem. Uz to, uvijek se traži povratna informacija nakon što slučaj bude obrađen.

Često odrasle osobe koje primijete promjene u ponašanju djeteta, neadekvatne odgojne postupke roditelja ili druga zlostavljajuća ponašanja prema djetetu osjećaju nelagodu i nisu spremne prijaviti sumnju na zlostavljanje nadležnim institucijama. Razlozi za to mogu biti različiti, no česta se dvojba s kojom se nazivatelj/ica suočava pri razgovoru o podnošenju obavijesti odnosi na ideju da moraju biti potpuno sigurni da se zlostavljanje zaista dogodilo. Važno je nazivatelju/ici objasniti da obavještava o sumnji na zlostavljanje, a zadatak je nadležnih institucija da istragom utvrde je li se zlostavljanje dogodilo te poduzeti mjere zaštite. U svakom slučaju, manja je šteta ako sumnja pa pogriješi, nego da ne reagira i na taj način dijete ostane u mogućoj ugrožavajućoj situaciji.

Nadalje, iskustva Hrabrog telefona pokazuju da nazivatelji često izbjegavaju sami obavijestiti nadležne institucije o sumnji na zlostavljanje zbog osjećaja nezaštićenosti, straha od mogućeg napada potencijalnog zlostavljača, da će se saznati tko je prijavio, prekida kontakata, izopćenja iz sredine i slično. Pri razgovoru s nazivateljem/icom o eventualnoj obavijesti o sumnji na zlostavljanje važno je razgovarati o strahovima koji sprečavaju nazivatelja/icu da sam/a obavijesti nadležne institucije. Ako nazivatelj/ica tijekom razgovora odluči sam/a poslati obavijest na neki način, dobro je razgovarati o načinima samozaštite i onome što može povećati osjećaj sigurnosti kada započne istraga obitelji. Tijekom razgovora s djecom spremnije preuzimamo odgovornost i nudimo da ćemo mi poslati obavijest, dok odrasle nazivatelje potičemo da sami preuzmu taj dio odgovornosti.

NAJČEŠĆI RAZLOZI ZBOG KOJIH LJUDI IZBJEGAVAJU REAGIRATI NA ZLOSTAVLJANJE I IZBJEGAVAJU O TOME OBAVIJESTITI NADLEŽNE INSTITUCIJE:

- Obitelj se može raspasti.
- Mogu biti izložen osveti zlostavljača.
- Moja obitelj može biti izložena osveti zlostavljača.
- Proces će kod djeteta izazvati nepotrebnu bol.
- Ne volim ići na sud.
- Možda sam sve pogrešno shvatio – možda je sve u redu.
- Sve će biti u redu.
- Neka druga služba vjerojatno već radi na tome.
- Netko drugi će već primijetiti i nešto poduzeti.
- Drugi roditelj sigurno zna, te će on zaštititi dijete.
- Dijete laže.
- Dijete opet izmišlja.
- Ja to jednostavno ne mogu povjerovati.
- Dijete je povuklo iskaz, pa ne moram ništa poduzimati.
- Čini se da mu je u posljednje vrijeme bolje.
- Ne želim znati.
- Ne razumijem njihovu kulturu. Možda je za njih to u redu.
- Te se stvari kod nas ne događaju.
- Normalno je da djeca međusobno eksperimentiraju.

*preuzeto iz knjige Buljan Flander i Kocijan Hercigonja:

Zlostavljanje i zanemarivanje djece

PRIMJER OBAVIJESTI O SUMNJI NA ZLOSTAVLJANJE KOJU UPUĆUJE HRABRI TELEFON

HRABRI TELEFON

Hrelićka 18A, 10 000 Zagreb

tel: 01/3793 000 fax: 01/3793 300

www.udrugahrabritelefon.hr info@hrabritelefon.hr

Hrvatski zavod za socijalni rad / policijska postaja

Zagreb, 5. 11. 2012.

Dana 5. 11. 2012. na liniju Hrabrog telefona stigla je anonimna obavijest o sumnji na fizičko i emocionalno zlostavljanje djevojčice XX od majke YY. Djevojčica ima N godina. Obitelj stanuje na adresi: ulica i kućni broj, mjesto.

Nazivatelj/ica navodi da majka često tuče svoju kćer, da je „zna uhvatiti za kosu i onda je tako vuče po cesti“. U razgovoru nazivatelj/ica navodi da je primijetio/la modrice na djevojčici te da je „djevojčica imala izgreben vrat“. Također, nazivatelj/ica navodi da djevojčica XX često izostaje iz škole. Nadalje, nazivatelj/ica navodi da se iz stana često čuje vika i da djevojčica plače. Od nazivatelja/ice se dalje saznaje da majka učestalo vrijeđa i kritizira kćer te govori rečenice poput Glupačo, od tebe nema koristi!, Makni mi se, Ništa ne vrijediš!, Proklet dan kada sam te rodila.

Iz razgovora s nazivateljem/icom saznaje se da je već nekoliko puta intervenirala policija, koju bi, kako navodi nazivatelj/ica, nazvali susjedi. Nazivatelj/ica napominje kako su „i ostali susjedi primijetili zlostavljanje i da su zabrinuti za djevojčicu“. Prema navodima nazivatelja/ice, riječ je o „majci koja je psihički bolesna te ovisna o alkoholu“.

Molimo Vas da ispitajte ovaj slučaj te nas pismenim putem obavijestite o zatečenoj situaciji i poduzetim koracima.

Zahvaljujemo na suradnji,

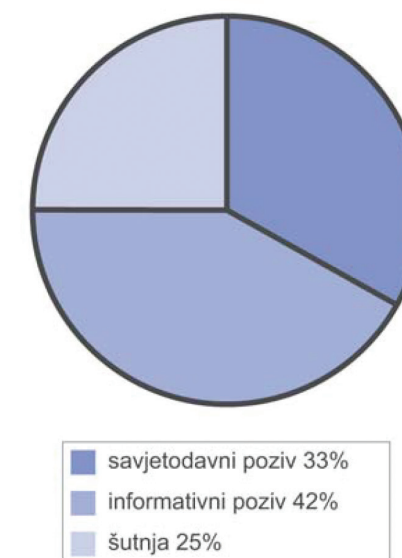
Hrabri telefon

Krizni pozivi i hitne intervencije

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

- jasno definirana pravila, pisane upute i dobro uvježbani postupci koji pomažu savjetovateljima u radu
- potpuna jasnoća o tome kada i na koji način je potrebno prekršiti načelo povjerljivosti, primjerice u situacijama kada je potrebno zaštititi život osobe
- bolje je pustiti onu osobu koja je primila poziv da ostane kraj telefona i održava kontakt s djetetom ili odraslim/om nazivateljem/icom i da netko drugi (kolega/ica, koordinator/ica) obavlja druge potrebne radnje, kao što su dojava policiji ili hitnoj pomoći, traženje broja skloništa, obavještanje nadležne podružnice Zavoda za socijalni rad.

Nažalost, većina linija pomoći koje djeluju u Hrvatskoj nije izravno povezana sa skloništima ili nema 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 tinejdžer nevoljno 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, s njihovim pristankom ili bez njega, što je na linijama Hrabrog telefona već spomenuti Protokol o postupanju u kriznim situacijama.



Slika 3. | Grafički prikaz vrsta poziva na Hrabrom telefonu za razdoblje od 1997. - 2004. godine, pri čemu su iz obrade isključeni pozivi zlouporabe.

3.6. SAVJETOVANJE PUTEM CHATA

Savjetovanje putem *chata* posljednjih godina postaje sve češći i važniji način pružanja podrške, osobito djeci i mladima. Razlog tome je što djeca i mladi sve ranije dobivaju mobilne uređaje, a komunikacija putem poruka i različitih aplikacija postala je njihov primaran način izražavanja i druženja, pa tako nove generacije često radije pišu poruke nego razgovaraju telefonski. To znači da je *chat* mnogima prirodniji i sigurniji oblik komunikacije, koji im omogućuje dijeljenje briga i osjećaja u trenutku kada im je to najpotrebnije.

Iskustva savjetovatelja Hrabrog telefona pokazuju da se djeca i tinejdžeri ne javljaju samo iz sigurnosti svojih soba nego i s različitih javnih mjesta, poput školskih učionica i hodnika, kada često biraju upravo *chat* jer tako osjećaju veću sigurnost i privatnost. U nekim slučajevima, primjerice u školama, poruke pišu skrivajući se od pogleda okoline jer im *chat* omogućuje traženje pomoći bez vidljivih znakova da to čine.

Specifičnosti

Iako su etape savjetodavnog razgovora jednake kao i kod telefonskog razgovora: Započinjanje razgovora, Definiranje problema i podrška, Identificiranje koraka i plana akcije te Završetak razgovora, one u pisanom obliku imaju svoje specifičnosti, prednosti i izazove.

Za razliku od telefonskog razgovora, komunikacija putem *chata* ne uključuje glas, intonaciju i druge paraverbalne znakove. Ne možemo čuti podrhtava li osobi glas, ne možemo znati je li pauza u razgovoru „tišina“ jer osoba razmišlja što će napisati ili je otišla iz razgovora i slično. *Chat* pruža dodatnu anonimnost – korisnici i savjetovatelji ne vide se i ne čuju, što mnogima olakšava dijeljenje osobnih i

ranjivih tema. No istodobno, nedostatak neverbalnih i paraverbalnih znakova otežava prepoznavanje i razumijevanje osjećaja, iskazivanje suosjećanja i povezivanje osobe i savjetovatelja/ice.

Chat komunikacija često traje dulje zbog samog procesa pisanja, a korisnici mogu u svakom trenutku prekinuti razgovor bez najave, što može ostaviti dojam nedovršenosti i otvorenih pitanja. Potrebno je više strpljenja i fleksibilnosti, i korisnika/ice i savjetovatelja/ice.

Ako se osoba javlja više puta (prepoznatljivo po nadimku, e-mailu, broju ili korisničkom ID-ju), savjetovatelj/ica može imati više informacija o prijašnjim kontaktima, što može pomoći u savjetodavnom procesu. Na taj način osoba koja nam se javlja, primjerice, ne mora iznova prepričavati situaciju u kojoj se nalazi, već savjetovatelj/icu samo upoznati s koracima koje je poduzela u međuvremenu.

Prednosti i izazovi savjetovanja putem chata

Prednosti:

- **Veća anonimnost:** Za razliku od telefonskog poziva, *chat* ne uključuje glas, što korisnicima može dodatno olakšati dijeljenje osjetljivih informacija jer osjećaj distance doprinosi osjećaju sigurnosti.
- **Otvorenost i iskrenost:** Mnogim je korisnicima svoje brige teško izgovoriti naglas. Tada lakše izražavaju emocije i brige pisanim putem. Iskustva pokazuju da su tim putem često ranjiviji i izravniji. Na Hrabrom telefonu češće čujemo o samoozljeđivanju i suicidalnosti upravo u *chat* razgovorima.
- **Sporiji tempo:** Korisnici imaju više vremena kako bi promislili i opisali što ih brine, a savjetovatelji imaju više vremena za oblikovanje odgovora.

- **Prostor za konzultaciju:** Savjetovatelji mogu konzultirati kolege ili koordinatore diskretno i bez remećenja tijeka razgovora.
- **Evidencija razgovora:** Korisnici ne moraju bilježiti ili pamtiti smjernice dobivene u razgovoru, moguće je spremati transkript razgovora. Savjetovateljima je lakše prisjetiti se prethodno napisanoga jer je sve dokumentirano u razgovoru.
- **Mogućnost prevođenja:** Kod komunikacije s osobama koje ne govore hrvatski jezik moguće je koristiti se alatima za prevođenje kako bi se olakšalo razumijevanje i pružila podrška.

Izazovi:

- **Manjak neverbalnih informacija:** Nedostaju ton glasa, pauze, disanje i ostali paraverbalni i neverbalni elementi koji u razgovoru pružaju važne informacije o emocionalnom stanju osobe.
- **Rizik od prekida:** Korisnik/ca u svakom trenutku može prekinuti komunikaciju bez ikakve najave, što savjetovateljima može stvoriti osjećaj nedovršenosti ili zabrinutosti.
- **Sporiji tijek razgovora:** Tipkanje traje duže, pa je i tempo razgovora sporiji. Ponekad korisnici ne odgovaraju dugo, što može otežati održavanje kontinuiteta.
- **Izbjegavanje pitanja:** Budući da ne postoji obaveza odgovora, korisnici ponekad preskoče važna pitanja ili se ne osvrnu na ključne dijelove razgovora.
- **Pravopis i stil izražavanja:** Nejasne ili gramatički netočne poruke, sleng i razlike u izražavanju mogu otežati razumijevanje i stvoriti nesporazume.
- **Pitanje identiteta:** U *chat* savjetovanju moguće je dobiti osobne podatke korisnika/ce, koji umanjuju njegovu/njezinu anonimnost, poput telefonskog broja ili e-adrese. Kao i kod ostalih oblika savjetovanja, ti se podaci koriste isključivo u skladu s pravilima povjerljivosti, a iznimka su jedino krizne situacije kada je nužno uključiti nadležne institucije.

Smjernice za kvalitetno savjetovanje putem chata

- **Zadrži strukturu:** Etape savjetodavnog razgovora (Započinjanje razgovora, Definiranje problema i podrška, Identificiranje koraka i plana akcije te Završetak razgovora) ostaju iste kao i u telefonskom savjetovanju. Ipak, važno ih je prilagoditi dinamici pisane komunikacije.
- **Započni toplo:** Kao i u telefonskim pozivima, važno je osobu ohrabriti i osigurati topao, siguran i podržavajući prostor za dijeljenje briga.
- **Pazi na ton i jasnoću izražavanja:** Budući da nema tona glasa, emocije se prenose riječima. Važno je da su poruke razumljive, podržavajuće i empatične.
- **Vodi brigu o pravopisu i gramatici:** Iako poruke ne moraju biti savršeno točne, jasnoća i točnost poruka pomažu korisniku/ci da osjeti kako se netko s druge strane doista trudi razumjeti ga/ju i pružiti kvalitetnu podršku.
- **Postavljaj jasna pitanja:** Otvorena pitanja potiču korisnika/cu na razmišljanje i dijeljenje, dok zatvorena pitanja mogu pomoći kad je potrebno precizirati nešto. Pitanja trebaju biti konkretna, ali nenametljiva.
- **Bilježi važne informacije:** Iako se razgovor vodi pisanim putem, važno je kontinuirano bilježiti ključne informacije. U puno izmijenjenih poruka lako je nešto propustiti.
- **Prati pauze i tišinu:** Tišina (odnosno izostanak odgovora) u *chatu* može značiti razne stvari – korisnik/ca promišlja, preplavljen/a je emocijama ili se ne osjeća spremnim/om za odgovor. Pokaži strpljenje i prati tempo osobe koja se javlja. U slučaju duge pauze provjeri je li osoba još uvijek u razgovoru, možda ju je nešto omelo ili je morala otići, tada je u redu završiti razgovor i potaknuti osobu da nam se ponovno javi kad će joj više odgovarati.

- **Kad završavaš razgovor:** Jasno naznači da se razgovor privodi kraju, ponudi podršku i, ako je prikladno, podsjeti korisnika/cu da se može ponovno javiti.

Zaključno

Chat, baš kao i svaki oblik savjetodavnog rada, zahtijeva vježbu, fleksibilnost i podršku unutar tima. Redovite konzultacije, edukacije i supervizije mogu dodatno pomoći volonterima da se osjećaju sigurnije u ovom obliku rada i da kvalitetno odgovore na potrebe korisnika koji traže pomoć upravo ovim putem.

3.7. SAVJETOVANJE PUTEM KANALA E-SAVJETOVANJA

Savjetovanje putem e-maila, foruma, Facebooka i drugih online kanala važan je oblik pružanja psihološke podrške, osobito djeci i roditeljima koji teže razgovaraju o svojim brigama i problemima ili nemaju privatnost za razgovor. E-savjetovanje omogućava osobama da lakše strukturiraju i podijele svoje brige, a savjetovateljima pruža priliku za promišljeno oblikovanje odgovora koji ostaje zapisan i dostupan korisniku/ci za ponovno čitanje. E-savjetovanje nosi sa sobom specifične izazove i zahtijeva prilagođen način komunikacije, strukturiranje odgovora i izražavanje empatije.

Ključne karakteristike e-savjetovanja

Za razliku od razgovora uživo ili putem telefona, e-savjetovanje ne omogućava neposrednu provjeru razumijevanja korisnika/ce. Savjetovatelj/ica odgovara na upit bez mogućnosti postavljanja dodatnih pitanja i nadopunjavanja informacija, što zahtijeva osobitu pažnju u pisanju odgovora. Također, izostanak neverbalnih i paraverbalnih znakova otežava intuitivno prepoznavanje emocionalnog stanja ko-

risnika/ce, zbog čega je važno dodatno promišljati o emocijama koje se mogu skrivati iza pisanih riječi.

Unatoč tim izazovima, e-savjetovanje pruža vrijedne prednosti:

- korisnik/ca ima mogućnost više puta pročitati odgovor i postupno ga usvajati
- savjetovatelj/ica ima više vremena za promišljanje i formuliranje odgovora
- dostupna je upotreba stručne literature i provjerenih izvora tijekom pisanja odgovora
- korisnicima se pruža osjećaj sigurnosti i kontrole nad dijeljenjem vlastitih iskustava.

Dominanti izazovi kod e-savjetovanja:

1. Ograničene informacije i nemogućnost neposredne provjere informacija

Korisnici često u upitu ne navode sve relevantne informacije, što otežava precizno razumijevanje njihove situacije. Budući da nema mogućnosti dodatnog propitivanja, važno je u odgovor uključiti:

- psihoedukaciju – objasniti moguće uzroke i mehanizme poteškoća s kojima se osoba suočava
- ponuditi više mogućih prijedloga – umjesto jedne konkretne preporuke, predložiti nekoliko mogućih koraka i smjernica. Pritom, korisno može biti upotrebljavati formulacije koje potiču razmišljanje, npr.:

Pitam se jeste li razmišljali o...

Možda bi korisno moglo biti...

Iz Vašeg upita stekao/la sam dojam da...

2. Teškoće u izražavanju empatije

Bez tonaliteta glasa i izraza lica, izražavanje empatije može biti otežano, zbog čega je potrebno posebnu pažnju obratiti na način pisanja i formulaciju rečenica. Kako bi odgovor bio doživljen

kao topao i podržavajuć, savjetovatelj može:

- reflektirati i imenovati emocije koje se iščitavaju iz upita
- upotrebljavati podržavajuće i ohrabrujuće rečenice
- prilagoditi stil pisanja dobi i emocionalnom stanju korisnika/ce
- pokazati razumijevanje izrazima poput: *Vjerujem da se u ovakvoj situaciji možete osjećati...Važno mi je da znate da niste sami...*

3. Pisani odgovor ostaje trajno dostupan

Budući da korisnik/ca može ponovno iščitavati odgovor, važno je obratiti pažnju na:

- jasnoću i dosljednost izražavanja
- točnost i provjerljivost informacija
- pravopisnu i gramatičku ispravnost odgovora
- izbjegavati neproverene tvrdnje i osobne interpretacije.

Prije slanja, odgovor je preporučljivo još jednom pažljivo pročitati, vodeći računa o tonu, jasnoći i mogućem dojmu koji će ostaviti na korisnika/cu.

Preporučena struktura e-odgovora

Kako bi odgovor bio smislen, topao i lako razumljiv, važno je slijediti jasno definiranu strukturu:

1. Pozdrav i izražavanje zahvalnosti

- npr.: *„Hvala Vam što ste nam se obratili i podijelili nama svoje brige.“*

2. Sažimanje i definiranje problema te reflektiranje emocija

- pokazati da smo razumjeli korisnikovu/činu situaciju i emocionalno stanje

3. Psihoedukacija i normalizacija

- pružiti korisne informacije i objasniti da

su njihova iskustva i osjećaji prirodni, razumljivi i očekivani

4. Predlaganje mogućih koraka i navođenje resursa

- važno je u odgovoru nuditi prijedloge, a ne davati naredbe
- poželjno je upotrebljavati formulacije koje potiču osjećaj izbora

5. Ohrabrenje i poziv na ponovno javljanje

- nakon što smo u odgovoru pružili podršku i ohrabrenje, važno je ostaviti otvorena vrata za daljnju komunikaciju i ponovno javljanje

6. Završetak i topao pozdrav

- završiti odgovor podržavajućim i ohrabrujućim riječima

Konačno, važno je naglasiti kako e-savjetovanje zahtijeva poseban način izražavanja pažnje, empatije i stručnosti. Svakim pisanim odgovorom korisnicima otvaramo prostor za razumijevanje, osnaživanje i korak naprijed prema rješenju njihovih briga. Stoga je važno istaknuti i zapamtiti nekoliko stvari tijekom osmišljavanja i pisanja savjetodavnog odgovora:

- aktivno promišljajte o emocionalnom stanju korisnika/ce i nastojite tome prilagoditi ton odgovora
- važno je u svakom odgovoru pokušati zadržati dosljednost, jasnoću i toplinu u izražavanju
- u cijelom odgovoru nastojite pružiti podršku, psihoedukirati i normalizirati osjećaje koje iščitavate iz upita
- voditi računa o etičnosti – čuvajte privatnost, ne donosite brze zaključke i potičite korisnika/cu na donošenje vlastitih odluka

3.8. SPECIFIČNOSTI SAVJETOVANJA RODITELJA I DJECE U MIGRACIJAMA

Savjetovanje roditelja i djece koji su prošli iskustvo migracije nosi sa sobom niz specifičnosti koje je važno prepoznati i razumjeti kako biste im što kvalitetnije pružili podršku pri telefonskom i *chat* savjetovanju. Migracije često uključuju prisilno napuštanje doma, gubitak osjećaja sigurnosti, odvajanje od voljenih osoba, kao i suočavanje s nepoznatim izazovima u novom okruženju. Osobe koje su u procesu migracije ili koje su migrirale često se bore s intenzivnim emocijama, osjećajem nepripadanja i teškoćama prilagodbe na novu kulturu i sustav.

Roditelji i djeca u migracijama suočavaju se s višestrukim izazovima. Na emocionalnoj razini prisutni su strah, tuga, ljutnja, frustracija i nesigurnost. Djeca mogu osjećati zbunjenost zbog promjena kojima ne mogu dati smisao, a roditelji se često bore s osjećajem nemoći jer nisu u mogućnosti osigurati svojoj djeci stabilnost i sigurnost. Važno je biti svjestan da iskustvo migracije može biti dodatno otežano ako uključuje traumatske događaje poput rata, nasilja ili gubitka članova obitelji. Važno je da savjetovatelj/ica bude svjestan/na te mogućnosti budući da ona može utjecati na dinamiku, tijek i strukturu poziva ili razgovora putem *chata*.

U savjetodavnom radu s osobama u migracijama iznimno je važno stvaranje osjećaja sigurnosti i prihvaćenosti. Savjetovatelj/ica treba biti posebno osjetljiv/a na činjenicu da korisnik/ca možda dolazi iz kulturnog konteksta koji se razlikuje od našega, što može utjecati na način komunikacije, izražavanja emocija, kao i na očekivanja od procesa savjetovanja. Empatičan pristup, strpljenje i otvorenost ključni su u uspostavljanju odnosa povjerenja.

Tijekom razgovora važno je:

- govoriti sporije i razgovjetnije
- upotrebljavati jednostavan i razumljiv jezik
- izbjegavati stručne termine ili ih dodatno pojasniti u slučaju korištenja
- redovito provjeravati razumijevanje (*“Možete li mi reći kako ste shvatili ovo što sam Vam sad ispričao/la?”*)
- parafrazirati korisnikove/čine riječi kako bismo osigurali što bolje međusobno razumijevanje.

Pritom, neovisno o tome je li riječ o *chat* ili telefonskom savjetovanju, savjetovatelj/ica treba imati na umu da osobe koje su migrirale mogu pokazivati visoku razinu nepovjerenja, posebno prema institucijama i službenim osobama. Iskustva diskriminacije, nerazumijevanja i odbacivanja mogu dodatno otežati otvaranje prema savjetovatelju/ici. Stoga je iznimno važno jasno objasniti pravila anonimnosti i povjerljivosti te uvjete pod kojima se ona mogu prekršiti (u slučaju ugroze života ili ozbiljne opasnosti za sigurnost ili dobrobit pojedinca).

Dominantne emocije koje korisnici u migracijama mogu doživljavati uključuju strah (za vlastitu sigurnost i sigurnost obitelji), tugu i žalovanje za izgubljenim, osjećaj srama ili krivnje, osjećaj izolacije, kao i anksioznost zbog nesigurne budućnosti. Savjetovatelj/ica ima važnu ulogu u normalizaciji tih emocija, odnosno u pružanju poruke da su takvi osjećaji prirodni i razumljivi s obzirom na okolnosti kroz koje su prošli.

U razgovoru je korisno pružiti dodatnu podršku:

- normalizacijom emocija (*“Prirodno je da osjećate tugu i nesigurnost kada se nalazite u novoj sredini.”*)
- osnaživanjem korisnika prepoznavanjem njihovih dosadašnjih snaga i resursa
- poticanjem korisnika na male, konkretne korake koji su pod njihovom kontrolom

U slučajevima kada korisnik/ca izrazi potrebu za dodatnom pomoći, važno je imati spremne informacije o organizacijama i institucijama koje pružaju podršku osobama u migracijama. To uključuje pravnu pomoć, psihološko savjetovanje, integracijske programe, jezične tečajeve, kao i pomoć pri zapošljavanju i školovanju. Nazivatelje možemo, ovisno o njihovim potrebama, informirati o sljedećim resursima:

- lokalnim podružnicama zavoda za socijalni rad
- specijaliziranim organizacijama za podršku migrantima i izbjeglicama (npr. Centar za mirovne studije, Isusovačka služba za izbjeglice, Hrvatski Crveni križ)
- službenim internetskim stranicama s korisnim informacijama dostupnim na više jezika
- kontaktima linija pomoći specijaliziranih za pitanja migracija i integracije.

Konačno, važno je da je savjetovatelj/ica svjestan/na vlastitih stavova i mogućih nesvjesnih predrasuda koje mogu utjecati na razgovor. Pitanja migracija su osjetljiva i duboko osobna, zbog čega je ključno pristupiti svakoj osobi s poštovanjem, bez pretpostavki o njezinim iskustvima, vrijednostima ili potrebama. Tijekom cijelog razgovora važno je da se savjetovatelj/ica vodi načelima empatije, strpljenja, poštovanja i jasne komunikacije kako bi korisnik/ca dobio/la osjećaj prihvaćenosti, razumijevanja i podrške koji su mu/joj u tom trenutku posebno potrebni.

Sadržaj prilagođen iz bilješki i prezentacije s dvodnevne edukacije „Pružanje direktne pomoći i podrške djeci i roditeljima u migraciji“ u organizaciji Centra za mirovne studije i Društva za psihološku pomoć.

4. PRILOG

PRIMJER 1.

Primjer savjetodavnog razgovora s djetetom kada se radi o svjedočenju nasilju u obitelji

(**S** – savjetovatelj, **N** – nazivatelj/ica)

S: Dobar dan. Dobili ste Hrabri telefon, izvolite!.

N (dječji glas): Dobar dan. Kakav ste vi telefon?

S: Mi smo telefon koji pruža pomoć i podršku djeci i tinejdžerima kada imaju neke teškoće koji ih muče. Imaš li ti kakav problem? Mogu li ti kako pomoći?

N: Pa ne znam. Mene nitko ne zlostavlja, ali imam problema u obitelji.

S: Voljela bih da mi kažeš nešto više o tome što se događa kod kuće pa da vidimo na koji način ti možemo pomoći.

N: Pa roditelji mi se često svađaju i onda bude svašta. Mislim, oni mene ne tuku, ni ništa, ali...

S: Kada govorimo o zlostavljanju djece, to ne mora nužno značiti da roditelji tuku dijete. Ako se roditelji stalno svađaju, ili se međusobno vrijeđaju ili tuku i ako dijete to stalno gleda, njemu će zbog toga biti teško.

N: Pa tako nešto se događa u mojoj obitelji.

S: Hoćeš li mi reći nešto više o tome?

N: Pa vidite, moji roditelji se stalno svađaju. Nekad se znaju i potući.

S: Možeš li mi opisati kako najčešće započne svađa između tvojih roditelja?

N: A to vam je komplicirano. Oni vam, znate, oboje dosta piju. Tata vani po gostionicama i birtijama, a mama doma, onak poskrivečki. Ona misli da ja to

ne znam, ali znam. Ja vidim to na njoj.

S: Shvaćam. A koliko imaš godina?

N: Jedanaest.

S: Znači li to da se mama i tata češće svađaju kada popiju?

N: Da. Onda su grozni. Prvo se počnu vrijeđati i prigovarati si, a onda se počnu i mlatiti. To bude grozno. Onda znaju razbiti sve po kući, tanjure i slično, bude cijeli rusvaj.

S: Gdje si ti kad se to događa?

N: Ja se obično povučem u svoju sobu. Ali sve čujem. Mama više na tatu, da je đubre kretensko, on njoj da je glupača, kurva... To bude grozno.

S: Vjerujem da ti je teško u takvim situacijama. Možeš li mi reći kako se osjećaš kada se mama i tata svađaju?

N: Pa bude mi teško. A nekad sam ljut.

S: Na koga si ljut?

N: Na njih oboje!

S: Vjerujem da ti nije lako slušati njihove svađe.

N: Je. I onda poslije meni mama zna doći u sobu, sva uplakana, i govori mi vidim li ja kakva je ništarija moj otac, i da ja ne smijem biti poput njega kad odrastem.

S: A što ti misliš o svemu tome što ti mama kaže?

N: Pa ja ne želim biti poput tate. On puno pije, nema ga često doma, a kad dođe onda se samo svađa s mamom.

S: Spomenuo si da se znaju i potući. Tko prvi započne tučnjavu, mama ili tata?

N: Kako-kad. Nekad mama, nekad tata.

S: Potuku li se i povrijede međusobno u takvim situacijama?

N: Uglavnom da. Mama obično više strada. Ona tatu izgrebe po licu i slično, ali on nju puno više izudara budući da je jači. Lice joj često zna biti plavo i natečeno. Jednom ju je tako snažno bacio na pod da je slomila ruku.

S: Kako se ti osjećaš tada?

N: Pa meni je to teško. Grozno mi je kada vidim mamu svu u modricama, natečenu. I strah me je.

S: Rekao si da te je strah. Što te najviše plaši kada se roditelji tuku i svađaju?

N: Bojim se da će mama završiti u bolnici i da ću ostati sam.

S: Razumijem tvoj strah. Jesi li pokušao roditeljima reći kako se ti osjećaš kada se oni svađaju?

N: Jesam, pokušao sam s mamom o tome razgovarati. Rekao sam joj da je najbolje da ne šljivi tatu kad je pijan, pa možda onda ne bi došlo do svađe, možda bi se on onda samo strovalio u krevet i zaspao, ali ona me ne sluša. Samo govori da je tata ništarija i da ne smijem biti poput njega. I onda i sama puno popije i isto ne zna za sebe.

S: A jesi li o tome pokušao razgovarati s tatom dok je trijezan?

N: Jesam, ali s njim baš ne mogu razgovarati. On mi kaže: Mali, ne miješaj se već piši domaće zadaće i gledaj svoja posla.

S: Imaš li brata ili sestru?

N: Imam starijeg brata, ali on je pobjegao od kuće i sad živi kod svoje djevojke i njenih roditelja.

S: Jesi li s njim razgovarao o tome?

N: Ne, rijetko ga viđam i on isto ne želi o tome razgovarati.

S: Čini mi se da si prilično usamljen i da ti je teško naći odraslu osobu s kojom možeš razgovarati. Ni tvoj stariji brat više nije blizu tebe. Kako se osjećaš zbog odlaska brata?

N: A ne znam. U neku ruku ga razumijem, ali je i mene ostavio, a ne samo mamu i tatu.

S: Ako sam dobro shvatila, osjećaš kao da te brat

napustio iako bi možda trebao biti uz tebe.

N: Pa da. On je fino otišao kod djevojke, a mene je ostavio samog da se bakćem s njima.

S: Vjerujem da ti mora biti još teže kada si sam s njima.

N: Pa je. Moram se sam sa svim tim nositi. A više ne mogu..... (plač)

S: Čujem da ti je vrlo teško. U redu je plakati. Situacija u kojoj živiš nije laka ni odraslima, a kamoli djeci. Ima puno stvari o kojima se brineš, a to nije uvijek lako, pogotovo ne za 11-godišnjeg dječaka. Rekao si da se tvoji roditelji često potuku i da mama bude povrijeđena. Reci mi je li ikad došla policija ili hitna pomoć k vama?

N: Samo jednom policija kada sam ih ja pozvao. Ali onda su i mama i tata bili ljuti na mene jer su rekli da ću ih osramotiti pred susjedima. Od tada ih više ne zovem.

S: Shvaćam. A jesi li ikome ikada rekao kakva ti je situacija kod kuće?

N: Nisam. Zapravo me je sram svega toga.

S: Vjerujem da ti nije lako. Željela bih ti reći nešto važno. Ima još djece kojima se događaju slične stvari kod kuće i teško im je. Važno mi je da znaš da ti nisi učinio ništa loše. Tvoji roditelji imaju problem i treba im pomoć da ga uspiju riješiti.

N: Ma znam, ali ne bi htio da se sazna za sve to.

S: Razumijem te. Ali nekad je potrebno da se za neke stvari sazna kako bi ljudi onda mogli primiti stručnu pomoć, kad je već sami ne znaju ili ne žele potražiti.

A što ti misliš, na koji način to što mama i tata dosta piju i što se međusobno svađaju utječe na njihovu brigu oko tebe?

N: Pa..... mama nekad ne skuha ručak ili ju moram podsjetiti da više nemam čiste odjeće za obući. A često i ona i tata zaborave otići na roditeljske sastanke.

S: A što onda jedeš kad mama zaboravi skuhati ručak?

N: A sendvič ili tako nešto.

S: A što kaže razrednica na to kad ti roditelji ne dođu na roditeljski sastanak?

N: Ma ništa jer mama onda nju obično nazove i ispričava se, izmisli neku priču zašto nije mogla doći i tako.

S: Jesi li ikada pokušao razgovarati s razrednicom?

N: Nisam.

S: Kako ti se inače čini tvoja razrednica?

N: Je, ona je dobra. Ona mene uvijek hvali i imam 5 iz njezina predmeta.

S: To je dobro. Razgovor s nekim kome vjeruješ može pomoći da se bolje osjećaš.

N: Meni je sada lakše i bolje se osjećam kada sam Vama rekao svoj problem, a Vas čak i ne poznajem.

S: Drago mi je da se osjećaš bolje i da ti je ovaj razgovor koristio. Prije si spomenuo da ti se tvoja razrednica sviđa. Kako ti se čini prijedlog da se povjeriš razrednici? Ima još stvari koje bi razrednica mogla učiniti kako bi ti pomogla.

N: Možda će mi biti lakše kada joj kažem svoje probleme. A kako mi ona još može pomoći?

S: Pa prije svega, vjerujem da će ti puno značiti ako te u miru sasluša i pruži ti podršku. A potom može o tome obavijestiti Zavod za socijalni rad. Znaš li što je to?

N: Ne.

S: To je ustanova u kojoj rade ljudi čiji je zadatak da pomažu djeci i odraslim ljudima koji se nađu u nekoj nevolji. Među ostalim, pomažu i obiteljima koje imaju problema, a pogotovo obiteljima s djecom.

N: Hoće li oni moje roditelje poslati u zatvor?

S: Ja ne znam što će se događati i ne mogu ti obećati da nitko neće završiti u zatvoru. Ono što znam je da centar može pomoći tvojim roditeljima, a time i tebi. Mogu uputiti tvoje roditelje na liječenje kako bi prestali piti, mogu ih uputiti u savjetovalište kako bi poboljšali međusobne odnose... I naravno, mogu im pomoći u tome kako biti bolji roditelj i kako da

se bolje brinu za tebe. Kako ti to zvuči?

N: Pa dobro. Ja želim njima pomoći.

S: Vjerujem da želiš. Najviše im u ovom trenutku možeš pomoći tako da nekome kažeš što se događa, da to više ne bude obiteljska tajna. Postoje dvije mogućnosti, da se povjeriš nekoj odrasloj osobi od povjerenja, kao na primjer svojoj razrednici, kao što smo o tome već razgovarali, ili mi, Hrabri telefon, možemo direktno poslati obavijest Centru o tome kakva je situacija kod tebe doma. Važno mi je naglasiti da mi ne moramo reći tko nas je nazvao, što znači da nitko osim mene i tebe neće znati da si ti nazvao i rekao nam što se događa u tvojoj obitelji. Čak niti tvoji roditelji. Što ti misliš o tome?

N: Pa...možda bih radije o tome najprije razgovarao s razrednicom.

S: U redu. Možemo se dogovoriti da ti o tome razgovaraš s razrednicom, a potom nas opet nazoveš i kažeš nam kako je prošao taj razgovor. Kako ti to zvuči?

N: Dobro, može onda tako. Hvala Vam puno. Bok.

S: Nema na čemu. Bok.

KRAJ RAZGOVORA

PRIMJER 2.

Primjer savjetodavnog razgovora s djetetom kada je riječ o sumnji na seksualno zlostavljanje

S: Dobar dan, dobili ste Hrabri telefon. Kako Vam mogu pomoći?

N: (šutnja na telefonu) Pa ... (šutnja)

S: Čujem da ste se s druge strane i vjerujem da je teško početi. Uzmite vremena koliko Vam treba. Ja sam ovdje.

N: Pa ... imam problema kod kuće (tih, uplašen glas)

S: Čujem da ti je teško započeti razgovor. Čini mi se da se kod kuće događa nešto vrlo ozbiljno.

N: Da .

S: Razumijem. Htjela bih ti predložiti da se upoznamo na početku. Voljela bih čuti kako se zoveš, saznati s kim živiš i što voliš raditi. Možda će to pomoći da se malo opustiš i ispričaš mi što te muči.

N: Marija. Imam 9 godina.

S: Drago mi je. Ja sam Antonija. Marija, reci mi s kime živiš?

N: Živim s roditeljima i dva brata. Ali u istoj kući žive i baka i deda, a tu su i ujak i ujna i njihova djeca. Svako ima jedan kat.

S: Puno je članova obitelji oko tebe. S kim provodiš najviše vremena ?

N: Pa...najviše se volim igrati sa sestrčinom, igramo se s barbikama. Imam čak i kućicu.

S: A kako se slažeš s braćom?

N: Joj, idu mi na živce. Stalno se gledaju pred ogradom i ne daju mi da gledam televiziju. Uzmdu daljinski i samo promijene program. I stalno me zezaju.

S: Reci mi, tko ti je od odraslih najdraži član obitelji?

N: Ne znam...nitko posebno....možda baka jer peče najbolje kolače.

S: S kim od odraslih provodiš najviše vremena?

N: S bakom. Mama i tata puno rade i baka nas dočeka poslije škole. Kod nje i ručamo.

S: Ima li netko od odraslih s kime baš ne voliš provoditi vrijeme?

N: (teški uzdah)...ne mogu.... strah me je reći.

S: Razumijem da je ponekad teško početi pričati. Što misliš da će se dogoditi ako mi ispričaš svoj problem?

N: (plač)...

S: Čujem da plačeš. Ne znam kakav problem imaš kod kuće, ali vidim da ti je jako teško. Polako...duboko udahni i izdahni... to ponekad može pomoći da se umirimo. Što ti može pomoći da se osjećaš sigurnije i povjeriš mi problem?

N: Jako mi je teško i jako me je sram. Nitko mi ne može pomoći.

S: Čini mi se da se dogodilo nešto zaista ozbiljno i da imaš osjećaj da se taj problem ne može riješiti.

N: Ne mogu više to izdržati.

S: Jesi li već razgovarala s nekim o tome što se dogodilo?

N: Jesam...s mamom...i ne vjeruje mi. Od kada sam razgovarala s njom više ne želi razgovarati sa mnom. Prije smo se dobro slagale.

S: Znači razgovor s majkom nije ti pomogao. Ima li još netko kome si se povjerila?

N: Ne. S tatom ne mogu razgovarati. Njega uglavnom nema kod kuće, a kada je kod kuće, loše je volje. Oba brata su puno starija od mene i ja sam im dosadna .

S: Reci mi, što bi se moglo dogoditi ako još nekome ispričaš što se dogodilo?

N: On mi je rekao da će me istući...i mamu isto...i da će reći da sam ja kriva.

S: Rekla si on. Na koga si mislila? Tko ti je prijatelj?

N: Ujak.

S: Čujem da se bojiš i da si zabrinuta što će se dogoditi ako nekome kažeš. Znaš li što znači povjerljivost?

N: Možda ne znam točno, ali prijatelji si vjeruju. I ne govore tajne.

S: Recimo da bi to mogli i tako reći. Linija Hrabrog telefona je anonimna i povjerljiva, što znači da ja znam o tebi samo ono što mi ti odlučiš reći. Sve dok mi ne kažeš svoje puno ime i prezime, adresu ili broj telefona, ja ne mogu znati odakle me zoveš. Isto tako, to što je linija povjerljiva znači da nitko osim nas ne zna o čemu razgovaramo i jedina situacija u kojoj nije tako je ako procijenim da je tvoj život ugrožen. Za sada nema načina na koji netko može saznati o čemu si razgovarala sa mnom. Kako ti je sada?

N: Nekako se osjećam sigurnije.

S: Super. Pokušaj mi sada reći što se događa. Što to

ne bi smjela reći?

N: On nekada dolazi u moju sobu i radi mi stvari zbog kojih me je sram. (Plač)

S: Ujak radi nešto što nije u redu i ti se zbog toga osjećaš nelagodno. Što se dogodi kada ujak uđe u tvoju sobu?

N: Pa on me dira, a ja to ne želim...(plač)....nekad dođe po noći kada svi spavaju, a nekad me odvede u svoju sobu kada se sestrlična i ja igramo kod njih... njoj kaže da ide u dućan po slatkiše.

S: Na koji način te dira ujak?

N: Dira me po kosi i licu, govori da sam lijepa...Dira me ispod majice, nekad mi otkopča hlače i gurne ruku.

S: Ima li još nešto što ujak radi, a ti ne voliš?

N: Govori razne stvari koje ja ne razumijem. Nekad hoće da ja njega diram, ali ja kažem da neću. Nekad mi pokazuje slike s golim ljudima.

S: Ako sam te dobro shvatila, rekla si da ujak ne živi s tobom u stanu. Kako on uđe po noći u tvoju sobu?

N: Može jer mi nikada ne zaključavamo vrata od našeg stana. Samo zaključamo velika vrata na ulazu u kuću. Jednom sam htjela zaključati vrata od stana pa se mama ljutila. Rekla je da vrata moraju ostati otvorena ako baki po noći bude loše da brže dođu po nju.

S: Htjela bih ti reći da stvari koje si mi opisala ujak ne smije raditi. Nije u redu da odrasle osobe dodiruju djecu po intimnim dijelovima tijela i na način koji je djeci neugodan. Odrasli koji rade takve stvari često mogu reći djeci da to čuvaju kao tajnu baš zato što znaju da to ne bi smjeli raditi. No važno je znati da je takve tajne dobro reći nekoj odrasloj osobi kojoj vjeruješ. Otkrivanje takvih tajni je jedini način na koji odrasli mogu pomoći djeci i učiniti da se neugodne stvari prestanu događati.

N: Ne mogu o tome razgovarati s drugima. Vidite kako je to završilo s mamom.

S: Postoji li neka druga osoba s kojom možeš

pokušati razgovarati? Možda izvan obitelji?

N: Malo mi je čudno o tome ponovno pričati. Bojim se da mi neće vjerovati, kao mama, a to se stvarno događa.

S: Već si jedanput pokušala reći i mama ti nije povjerovala. Ponekad je roditeljima teško vjerovati da odrasli koje oni poznaju i vole mogu napraviti nešto ružno djeci. Ja ti vjerujem i znam da ima još djevojčica kojima se događaju slične stvari. I one nisu krive za to.

N: Pa, već sam bila kod psihologinje zato što sam počela dobivati loše ocjene. Prije sam bila odličan učenik. Možda bih mogla s njom razgovarati.

S: Čini mi se da je to dobra ideja. Psihologinja ti može pomoći da razgovaraš s mamom. Kada možeš ići psihologinji?

N: U petak ujutro.

S: Dobro, onda smo se dogovorile. U petak ujutro ćeš razgovarati sa psihologinjom.

N: Dobro.

S: Ako ti do tada opet bude teško ili poželješ još razgovarati, možeš nas ponovo nazvati.

N: Dobro.

S: Drago mi je što si nas nazvala. Hvala ti što si mi ispričala što ti se događa i dala mi priliku da budem tu za tebe. Kako si sada?

N: Pa, malo se bolje osjećam. Hvala Vam.

S: Hvala tebi još jednom. Voljela bih da se ponovno javiš i ispričaš mi kako je prošao razgovor u školi.

N: Može. Doviđenja.

PRIMJER 3.

Primjer savjetodavnog razgovora s djetetom putem *chata*

Tinejdžerica:

hej

Savjetovateljica:

Bok! Razgovaraš sa savjetovateljicom, slušam te, o čemu bi voljela razgovarati?

Tinejdžerica:

ne znam baš... samo mi je glupo u zadnje vrijeme sve

Savjetovateljica:

Žao mi je čuti da se u zadnje vrijeme tako osjećaš. Možeš li mi za početak reći koliko imaš godina?

Tinejdžerica:

a zašto vas to zanima

Savjetovateljica:

Važno mi je znati koliko godina imaš kako bi mi bilo lakše razgovarati s tobom i shvatiti kroz što prolaziš. Primjerice, dijete od 10 godina ne gleda svijet na način na koji to radi mlada osoba od 17 godina.

Tinejdžerica:

aha ok. imam 16 godina

Savjetovateljica:

Hvala ti!

Kad kažeš da ti je u zadnje vrijeme sve glupo, nisam sigurna da razumijem što time želiš reći, a želim te razumjeti. Možeš li mi ispričati nešto više o tome?

Tinejdžerica:

ma ne znam... nekak mi je sve bezveze. nemam volje ni za šta. samo bi spavala ili bila sama.

Savjetovateljica:

Zanima me kad si primijetila da se tako osjećaš?

Tinejdžerica:

pa ne znam točno... možda prije par mjeseci? počelo je polako, al sad je stalno tako.

Savjetovateljica:

Možeš li se sjetiti je li se tada nešto dogodilo, nešto što je možda utjecalo na tvoje raspoloženje? Osim toga, zanima me što ti znači kada kažeš da je krenulo polako, a da je sada stalno?

Tinejdžerica:

pa ne znam jel to ima veze, al tad su se moji počeli jako svađati doma... stalno je neka napetost i deranja. prije bi mi znalo bit samo jedan dan loše, pa

bi bilo okej... a sad mi je skoro svaki dan tako. ko da ne mogu pobjeć od tog osjećaja.

Savjetovateljica:

Hvala ti što si to podijelila sa mnom. Ako sam dobro shvatila, u slično vrijeme su se počeli svađati tvoji roditelji. Opisuješ da od tad često čuješ povišene glasove, a osjećaš i napetost u vašem domu. Vjerujem da ti to nije nimalo ugodno. Zanima me, što radiš kad se tvoji roditelji svađaju, kako se tada osjećaš?

Tinejdžerica:

odem u sobu i stavim slušalice da ih ne čujem... al svejedno me to pogodi. osjećam se nemoćno i nekak kao da nisam važna. ponekad mi dođe da samo nestanem.

Savjetovateljica:

Mnoga djeca i mladi koji se jave sa sličnom situacijom kod kuće kažu kako se žele odmaknuti i sakriti od svađa, da ih to uznemirava i da se u tim trenucima osjećaju bespomoćno. To ti govorim jer mi je važno da znaš da nisi sama i jedina u tim osjećajima i mislima. Zabrinulo me što si rekla da ti ponekad dođe da samo nestaneš, možeš li mi reći kako izgledaju te misli?

Tinejdžerica:

nekad si mislim kak bi bilo da me nema, da svima bude lakše... da ne moram ništa osjećat. ne planiram ništa napraviti, al te misli mi znaju doć kad mi je baš teško. pogotovo kad sam sama.

Savjetovateljica:

Hvala ti na pojašnjenju. Drago mi je čuti da ne planiraš sebi učiniti ništa nažao. Vjerujem da se u nekim trenucima možeš osjećati toliko preplavljeno neugodnim emocijama da ti se čini da bi ti lakše bilo kad te ne bi bilo i kada ne bi ništa osjećala. Važno mi je da znaš da postoje načini kako da ti bude lakše, a koji nisu ugrožavajući za tebe. Rekla si da se povučeš u svoju sobu, staviš slušalice... što ti još pomaže u tim situacijama?

Tinejdžerica:

pa nekad pišem... u bilježnicu, onak za sebe. il slušam glazbu jako glasno. to me malo smiri. imam i jednu frendicu kojoj nekad kažem da mi je loše, al ne u detalje. bojim se da ne misli da sam čudna.

Savjetovateljica:

To što pišeš i što slušaš glazbu mi zvuče kao super tehnike da se umiriš. Drago mi je da se povremeno povjeriš prijateljici. Iako joj ne govoriš sve, već i to da znaš da postoji netko kome se možeš javiti kad ti je teško, može pomoći da se osjećaš lakše i manje samo. Zanima me kako ti bude nakon što pišeš ili razgovaraš s njom?

Tinejdžerica:

pa malo mi bude lakše... kao da nisam skroz sama. al me svejedno to brzo opet uhvati... osjećaj da je sve bezveze i da nema smisla.

Savjetovateljica:

Ako sam te dobro shvatila, kao da ti trenuci olakšanja kratko traju, a onda se opet pojavi težina i taj osjećaj da ništa nema smisla. Vjerujem da to može biti baš iscrpljujuće.

Voljela bih da znaš da često kad se netko osjeća tako duže vrijeme, kao ti sad, to može biti znak da je toj osobi potrebna dodatna podrška. Ne zato što s njom nešto „nije u redu“, nego zato što na leđima nosi teret koji ne može nositi sama. Pitam se jesi li ikad razmišljala o tome da porazgovaraš i s nekim stručnjakom mentalnog zdravlja, kao što je to školski psiholog?

Tinejdžerica:

iskreno... mislim da bi mi bilo neugodno. kaj ak me ne kuže il misle da dramtiziram?

Savjetovateljica:

Mogu zamisliti da te toga strah. Mnoga djeca i mlađi kažu kako se boje da ih osoba kojoj se povjere neće razumjeti ili shvatiti ozbiljno, da će reći drugima ili da će ih osuditi. Važno mi je da znaš da osobe koje rade u školama kao psiholozi imaju znanja i

vještine kako bi pružili podršku učenicima kojima je potrebno. Tu su za učenike kako bi ih slušali bez osuđivanja, kako bi ih pokušali razumjeti i pomoći im da im bude lakše, baš kao što sada ti i ja razgovaramo. Zanima me kako ti to zvuči?

Tinejdžerica:

pa ne znam... možda bi i bilo okej da pričam s nekim, al mi je sve to još malo scary. nisam nikad to radila i ne znam jel bi znala što reć.

Savjetovateljica:

Vjerujem da te strah, to je veliki korak. Možemo malo popričati o tome kako razgovarati sa psihologom ako želiš.

Tinejdžerica:

može... mislim da bi mi to možda pomoglo da ne overthinkam previše. jel to znači da moram reć sve odmah ili?

Savjetovateljica:

Ne moraš reći odmah sve. Za početak, možeš reći onoliko koliko ti je ugodno, a onda s vremenom vidjeti koliko se osjećaš sigurno dijeliti dalje. Potičem te da u razgovoru kreneš od onoga što ti je najlakše reći.

Tinejdžerica:

okej... to mi zvuči okej. možda bi stvarno probala pričat s psihologinjom u školi, al još ću malo razmislit. hvala ti kaj si slušala.

Savjetovateljica:

Drago mi je čuti da promišljaš o tome da zaista odeš kod psihologinje! Još jedna stvar koja bi ti mogla pomoći u razgovoru je da si negdje napišeš ono što joj želiš reći. Ponekad je toliko toga što osoba želi reći da se lako izgubi u mislima pa se kasnije sjeti što je još htjela reći. Ovako si možeš posložiti misli i vratiti se popisu kad „zapneš“. Kako ti se to čini?

Tinejdžerica:

da, to mi zapravo ima smisla. mogla bi to probat... lakše mi je kad nešto napišem nego da odmah pričam. hvala ti, stvarno mi je pomoglo ovo.

Savjetovateljica:

Super, veseli me pročitati da ti se ovo sviđa i da ti je razgovor sa mnom pomogao. Hvala ti još jednom što si se javila, to je bilo baš hrabro od tebe! Želim ti puno sreće u razgovoru sa psihologinjom. Znaj da nam se uvijek možeš ponovno javiti ako želiš podijeliti kako je razgovor prošao ili jednostavno budeš imala potrebu razgovarati.

Tinejdžerica:

hvala ti puno! stvarno mi je značilo. javim se opet ako zapnem.

PRIMJER 4

Primjer upita i savjetodavnog odgovora s roditeljem putem kanala e-savjetovanja

Upit:

Poštovani,
javljam Vam se nakon što sam više puta pročitala Vaš tekst i nadam se pomoći. Naime, imam kćer (15 godina) koja se posljednje dvije godine samoozljeđuje. Živimo same, uz još jednu sestru, i mogu nas opisati kao skladnu obitelj – ali bez oca. Njezin otac i ja smo rastavljeni već nekoliko godina, a uzrok samoozljeđivanja je to što se ne može nositi s nevalitetnim odnosom s ocem. Ne viđaju se često, ali taj odnos je jako muči i zbog toga si reže ruke. Osim toga, još od sredine osnovne škole doživljava vršnjačko nasilje, na što smo više puta reagirale, ali nismo dobile podršku ni od koga. Više puta smo bile kod psihologa, ali to rezultira samo kratkotrajnim mirnim razdobljima. Molim Vas za savjet – što da učinim da prestane to činiti? Trudim se da joj ništa ne nedostaje, a pod „ništa“ ne mislim na materijalne stvari. Kome da se obratim za pomoć? Ne mogu svaki dan strepiti da ne učini nešto drastičnije.

S poštovanjem
Zabrinuta majka

Odgovor:

Draga mama,
prije svega Vam želim zahvaliti što ste se obratili Hrabrom telefonu i odlučili s nama podijeliti ono što Vas brine te nam time iskazali svoje povjerenje. Djelujete mi kao brižna majka koja nastoji pružiti odgovarajuću pomoć i podršku svom djetetu, zbog čega Vas imam potrebu pohvaliti.

Ako sam Vas dobro razumjela, javljate nam se zbog brige oko Vaše petnaestogodišnje kćeri. Govorite kako se ona posljednje dvije godine samoozljeđuje te smatrate kako je razlog samoozljeđivanja odnos s ocem kojeg kći rijetko viđa. Žao mi je pročitati da se Vaša kći već neko vrijeme nosi s vršnjačkim nasiljem. Pohvalno je što ste Vi reagirali, ali ako sam dobro razumjela, smatrate kako niste primili adekvatnu podršku oko nasilja koje doživljava. Govorite kako ste posjećivali psihologa, a imate dojam kako je to rezultiralo mirnim razdobljem, ali kratkotrajno. Ako sam Vas dobro razumjela, spremni ste poduzeti određene korake kako bi se nešto u ovoj situaciji promijenilo, pitate se kako pomoći svojoj kćeri i kome se obratiti za pomoć.

Prije svega Vam želim reći da dobivam dojam kako ste brižna majka koja je dostupna svojoj kćeri te je voljna potražiti pomoć, zbog čega Vas još jednom želim pohvaliti. Čini mi se da Vam nije lako i da se trudite pomoći najbolje kako znate. Vjerujem da se možete osjećati umorno i iscrpljeno, ali i tužno, zabrinuto i bespomoćno. Naveli ste kako se bojite da kći ne učini nešto čime bi još više ugrozila svoj život i zdravlje. Vjerujem da Vam nije lako nositi se s takvim strahom i žao mi je što kroz tako nešto prolazite. Prema ovome što ste napisali, čini mi se da ste i Vi i Vaša kći doživjele neke teške situacije i da ste se s dosta toga same nosile. Ipak, drago mi je vidjeti kako Vaše kćeri kraj sebe imaju osobu koja im je spremna pružiti podršku, biti uz njih te zatražiti pomoć kada smatra da je ona potrebna. Mislim da za to ponekad treba puno hrabrosti i ustrajnosti, što ste Vi pokazali svojim javljanjem.

Drago mi je što čujem da ste i sami istraživali o temi samoozljeđivanja te Vam želim napisati još nešto o tome. Samoozljeđivanje je obično reakcija na stresne ili traumatske situacije. Mladi koji se samoozljeđuju na taj način traže emocionalno olakšanje, bijeg od teškoća s kojima se nose, oslo-

bođenje od bijesa ili ljutnje, postizanje osjećaja kontrole ili bijeg od osjećaja tuposti. To je način izražavanja emocionalne boli koju ne mogu izdržati, a ponekad samoozljeđivanje koriste kao poziv u pomoć ili traženje podrške. Jedan je od najčešćih razloga zbog kojih dolazi do samoozljeđivanja reguliranje emocija, odnosno pokušaj da se tijelo dovede u ravnotežu nakon neugodnih i uznemirujućih osjećaja. U trenutku ozljede tijelo luči određene kemijske spojeve koji umanjuju bol, što može biti učinkovito i u smanjenju psihičke boli. Takav prividan osjećaj smirivanja može voditi u začaran krug samoozljeđivanja. Međutim, postoje određeni koraci koje možete poduzeti kako biste pomogli kćeri da pronađe druge, manje ugrožavajuće načine nošenja s teškim emocijama.

Prije svega, važno je da kćeri pružite razumijevanje i podršku. Potičem Vas da s njom razgovarate o tome kako se osjeća i o čemu razmišlja kada osjeća poriv za samoozljeđivanjem i kako se osjeća nakon toga te da saslušate sve što ima za reći. U pružanju podrške važno je razumjeti i „podnijeti“ tuđe emocije te mi je drago što imam dojam da ste osoba koja to može pružiti. Osim toga, pitam se na koji način pričate o njezinu ocu i kako izgleda njihov odnos. Prirodno je da djeca imaju potrebu za ostvarivanjem i održavanjem odnosa s oba roditelja te ako su oni narušeni, mogu se javiti određene emocionalne teškoće. Spomenuli ste kako ste posjećivali psihologa te kako smatrate da to donosi samo kratkoročno umirivanje. Ipak, želim Vas upozoriti na to da je važno da Vaša kći primi pomoć i podršku stručne osobe. Stručna osoba kao što je psiholog može bolje razumjeti što se nalazi u pozadini samoozljeđivanja i samim time pružiti odgovarajuću podršku koja je osobi potrebna. Važno je da znate i kako je pružanje pomoći svojevrsan proces, te kako je potrebno određeno vrijeme kako bi se teškoće postupno umanjile i u konačnici razriješile. Stoga

mi se čini važnim da ustrajete u traženju podrške i u daljnjoj suradnji sa stručnjakom, kao što je psiholog. Važno je da i s njima podijelite brige koje imate u vezi s procesom i pružanjem podrške Vašoj kćeri. Osim toga, ponekad je nakon razvoda i roditeljima potrebna pomoć stručnjaka kako bi međusobno surađivali i radili na održavanju kvalitetnog odnosa s djecom. U tome pomoć mogu pružiti obiteljska savjetovišta ili drugi oblici podrške u sklopu Zavoda za socijalni rad. Pitam se što mislite o tome.

Za kraj, još jednom Vam želim reći kako je prirodno ako se osjećate bespomoćno, uzrujano, tužno ili ljutito te kako je važno da potražite i pomoć i podršku za sebe kako biste mogli biti tu za svoju djecu. Ako zatrebate podršku ili budete imali bilo kakvih dodatnih pitanja, možete nam se ponovno javiti ovim putem ili nazvati savjetodavnu liniju Hrabrog telefona za mame i tate, na broj 0800 0800, koja je otvorena svakim radnim danom od 9 do 20 sati. Također, može nam se javiti i Vaša kći putem linije za djecu na broj 116 111 ili putem *chata* svakim radnim danom od 9 do 20 sati.

Drago mi je da ste se obratili Hrabrom telefonu i time nam iskazali povjerenje, te vjerujem da ćete uspjeti pružiti pomoć i podršku svojoj kćeri, a u tome Vam želim puno snage, strpljenja i sreće.

Puno toplih pozdrava Vam šalje

Vaš Hrabri telefon

5. 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. Centar za mirovne studije i Društvo za psihološku pomoć. Pružanje direktne pomoći i podrške djeci i roditeljima u migraciji, 25. veljače i 4. ožujka 2025.
5. 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
6. Harrison, H., Irgens. P., Williams ,S.(2001): European telephone Helplines for Children and Young People – Guidelines for Good Practice; Childline UK
7. Hercigonja-Novković, V.: Zašto ne žele živjeti? - suicidalnost kod djece i adolescenata; Marko M. usluge d.o.o., Zagreb, 2002.
8. Hrabri telefon-telefon za zlostavljanu i zanemarenu djecu: Godišnji izvještaj 2001/2002, Kratis, Zagreb, 2002.
9. May-Chahal, C. i Herczog, M.: Seksualno zlostavljanje djece u Europi, Ibis grafika, 2004.
10. Nelson – Jones, Richard (2000): Practical Counselling and Helping Skills – Text and Exercises for the Lifeskills Counselling Model; Fourth editon, Continuum, London and New York
11. Pearson, J. (1993): The Challenge of Professinalism in Telephone Counselling; Paper presented at the Annual Phone Net Conference named The Service of the Moment – Telephone Counselling, Melbourne 1993.
12. Reid, W. & Clark, J. (1998): The voice of Australian Children; Youth Studies Australia, Dec98, Vol. 17 issue 4, pt 17, 6p, 1bw.
13. SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja: Priročnik za svetovalno delo z ženskami in otroki, ki so doživeli nasilje, Ljubljana, februar 2001.
14. Telephone Helplines Group (2003): Telephone Helplines – Guidelines for Good Practice; produced by Broadcasting Support Services
15. The Slovenian Association of Friends of Youth: The Telephone for the Children and Juveniles
16. Zlatarić, Tamara (1999): Plavi telefon – linija pomoći, diplomski rad; Pravni fakultet u Zagrebu, Studijski centar za socijalni rad

Iz recenzija:

„...U 5 poglavlja autorice su dale prikaz teorijskih spoznaja s područja savjetovanja putem telefona, specifičnosti i ograničenja te vrste savjetovanja, pregled nekih etičkih načela s kojima se susreću linije pomoći i savjetovatelji na njima, kao i praktičnih smjernica za vođenje savjetodavnih razgovora putem telefona. Autorice su se posebno osvrnule na specifičnosti razgovora s djecom te su navele praktične smjernice i intervencije u pružanju podrške i pomoći djeci i odraslim nazivateljima.“
prof. dr. sc. Dubravka Kocijan – Hercigonja, psihijatar

„...Ova knjiga je namijenjena ponajprije stručnjacima koji vode savjetovanje s djecom putem telefona. Knjiga je pisana stručno, temelji se na spoznajama o psihološkom savjetovanju. Utoliko je nadopuna sva-

kom stručnjaku – pomagaču koji u svom radu provodi savjetovanje. Međutim, pisana je na način koji ovu temu približava širokom krugu čitatelja. Bit će zanimljiva i od koristi svima koji rade s djecom i koji se mogu naći u situaciji da im se dijete otvori vezano za svoja teška iskustva (odgajateljima, nastavnicima, pedagozima, psiholozima, liječnicima, socijalnim radnicima, defektolozima). Knjigom se mogu koristiti volonteri nevladinih udruga, knjižničari, voditelji psihosocijalnih programa za pomoć djeci, aktivisti dječjih prava. Danas kad mnoge udruge, škole i dječje organizacije stvaraju uvjete za otvaranje telefonskog savjetovanja za djecu, ova knjiga je zaista ono kako je i autorice nazivaju – pravi vodič. Očito je da će široka javnost koja je zainteresirana za dobrobit djece ovim vodičem za savjetovanje dobiti vrijedan priručnik za svakodnevni rad i pomaganje djeci.“ prof. dr. sc. Bruna Profaca, psiholog

