

A stylized landscape illustration featuring rolling green hills, a blue sky with white clouds, a red bird flying, and a green tree and a purple flower on the left side.

Telefonsko savetovanje u vreme krize COVID-19

Platforma KonekTaS

Željka Burgund dipl.socijalna radnica

Beograd, maj 2020.

Šta je telefonsko savetovanje?

- Prepoznaje se kao “savetovanje na daljinu”, kada pozivaoc i savetnik nisu na istom mestu (u istom prostoru).
- neke od prihvaćenih definicija
- “Telekomunikacioni servis za ili u ime deteta (ili neke druge ciljne grupe) koji obezbeđuje direktne usluge intervencija kao što su: savetovanje, informisanje, usmeravanje na druge servise, aktivno slušanje, reflektovanje itd.
- i/ili
- Savetovanje preko telefona može se definisati kao servis putem kojeg obučeni savetnici rade s klijentima, ili grupama klijenata, putem telefona kao komunikacionog medija, s ciljem da im se omogući da istraže ličnu situaciju, problem ili krizu u kojoj se nalaze.

Šta je telefonsko savetovanje?

- Istorija razvoja usluge telefonskog savetovanja
- Kome je namenjeno?
- Svrha i cilj telefonskog savetovanja



Telefonsko savetovanje

- Istorija razvoja usluge telefonskog savetovanja
 - Od kada?
 - Telefon kao komunikacijski medij
 - Za koga?
 - Održivost i razvoj usluge do danas

Telefonsko savetovanje

Kome je namenjeno?

Ciljna grupa?

Kategorizacija usluge prema:

- ✓ Polu
- ✓ Uzrastu
- ✓ Vrsti potrebe
- ✓ Vrsti usluge

komercijalno-nekomercijalno itd.

Telefonsko savetovanje

Svrha i cilj telefonskog savetovanja:

- Promocija dečijih(ljudskih) prava
- Zaštita i prevencija od svih oblika nasilja
- Informisanje sagovornika
- Edukacija sagovornika
- Podrška (psiho-socijalna) kroz savetodavni razgovor

KOME JE KORISNO da dobije informacije o telefonskom savetovanju za vreme Covid-19 ili u drugim kriznim situacijama

- Profesionalcima koji su u poziciji da posao moraju da obavljaju putem telefona
- CILJ I: savladavanje veština za telefonsko savetovanje
- CILJ II: predupređenje sindroma izgaranja tokom pružanja usluge putem telefonskog savetovanja
- Građanima, koji se obrate za pomoć-informaciju-upućivanje-intervenciju
- Cilj: zadovoljavanje potrebe u situaciji krize

PROFESIONALCI	GRAĐANI	DRŽAVA
Obavljaju svoj posao	Koriste garantovana prava	Obezbeđuje propisane servise
Pružaju traženu uslugu	Dobijaju traženu uslugu	Brine o građanima
Čuvaju profesionalni integritet	Čuvaju mentalno zdravlje	Uči iz krize

KOME JE KORISNO da dobije informacije o telefonskom savetovanju za vreme Covid-19 ili u drugim kriznim situacijama

- Profesionalcima u sistemu socijalne zaštite
- Profesionalcima u srodnim sistemima (prosveta i zdravlje, NVO, Ministarstva)
- Građanima

SISTEM SZ	SRODNI SISTEMI	GRAĐANI
Centri za socijalni rad	Škole	deca
Specijalizovane ustanove – za decu, stare, bolesne	Domovi zdravlja	Odrasli/porodica
Centri za socijalne usluge	Organizacije civilnog društva	Stari/bolesni

Preduslovi za pružanje usluge telefonskog savetovanja

(za sve one profesionalce kojima to nije osnovna delatnost kojom se bave)

1. Situacija krize/ nemogućnost obavljanja posla na uobičajeni način
2. Potrebe klijenata/korisnika usluga i rizici u odsustvu zadovoljavanja potreba
3. Veštine (elementarno poznavanje metodologije) za telefonsko savetovanje
4. Ljudski resursi
5. Prostor
6. Ograničeno vreme

1.

Covid-19

2.

Informacija, savet,
upućivanje, edukacija

3.

Empatija, Aktivno slušanje
Bazični model, znanja o
problematici pozivaoca

4.

Profesionalac-savetnik,
Vršnjačka podrška (kolega)
supervizija

5.

Adekvatan prostor, O2,
oprema

6.

Najduže vreme aktivnog
rada 4 sata

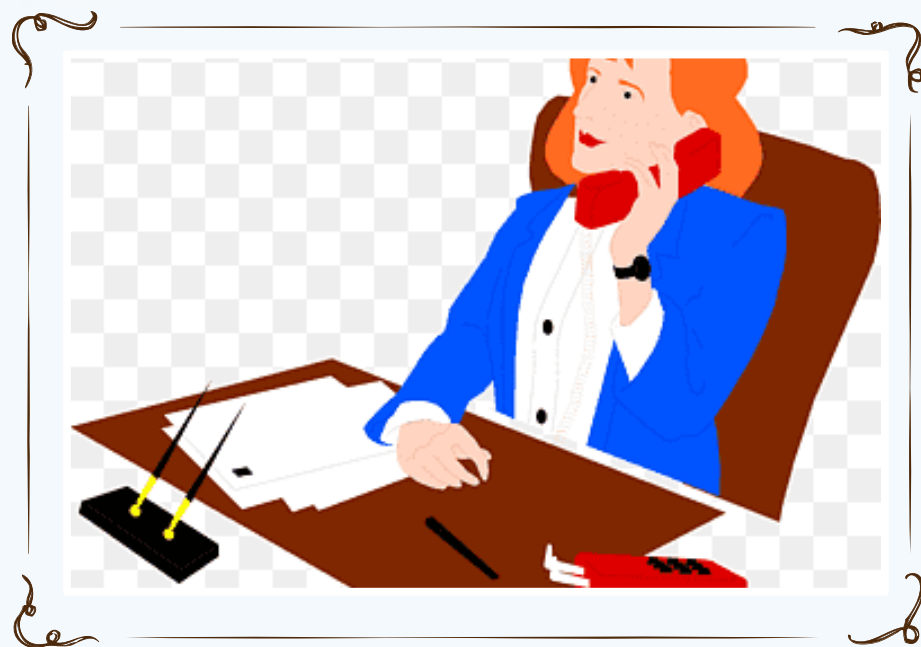


PREDUSLOVI za rad:

- Prozračan prostor
- Planirano vreme
- Ljudski resursi
- Tehnička podrška
- Veštine za razgovor
- PRINCIPI rada
- Podrška savetniku
- Supervizija

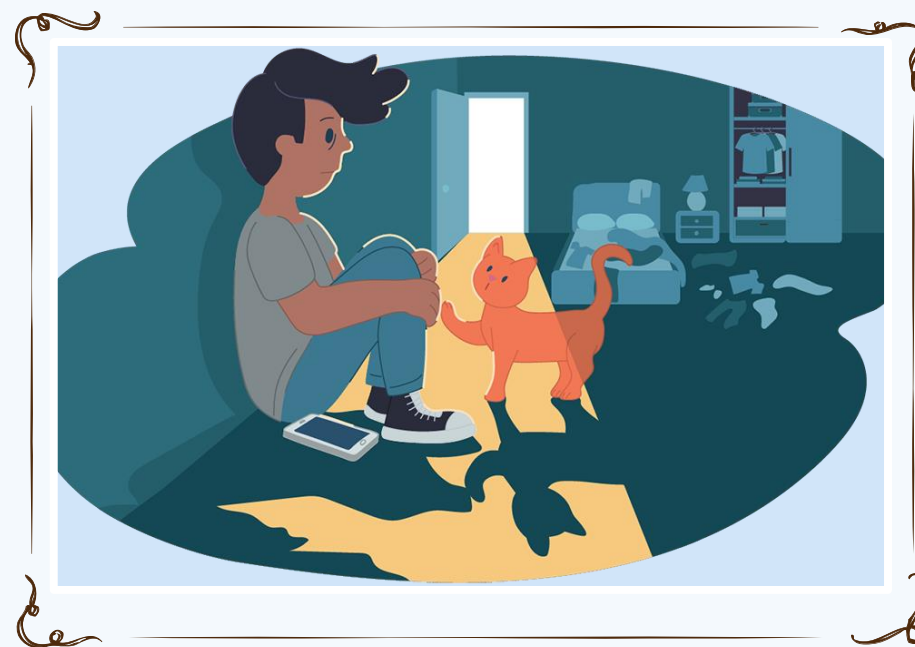
Telefonsko savetovanje je zahtevna usluga za podršku određenoj ciljnoj grupi i podrazumeva prethodnu pripremu profesionalaca i poštovanje principa telefonskog savetovanja , kao i politika i procedura usluge

Prednosti/ograničenja telefonskog savetovanja



Prednosti: za pozivaoca

Laka dostupnost, anonimnost, poverljivost, stručnost sagovornika, zadovoljavanje potrebe za informacijom savetom, upućivanjem bez zakazivanja, čekanja stigmatizacije



Ograničenja: za savetnika

Nedostatak vizuelne ekspresije, procene putem govora tela, procene stanja klijenta kroz neverbalnu komunikaciju, mogućnost prekida od strane sagovornika - kontrolu drži pozivalac - Frustracija usled nemogućnosti fizičke pomoći sada i odmah, npr kod slučaja depresije, suicida i sl.

Osnovni postulati telefonskog savetovanja



PRINCIPI tel.savetovanja:

Poverljivost, anonimnost, besplatnost, dostupnost, vera u istinitost sadržaja, poštovanje ličnosti pozivaoca

Jednostavan model savetodavnog razgovora

BAZIČNI MODEL

1. Usaglašavanje sa pozivom
2. Istraživanje osećanja
3. Istraživanje mogućnosti /traganje za rešenjem
4. Plan akcije
5. Završetak razgovora

Poznavanje bazičnog modela savetovanja

5 koraka u razgovoru



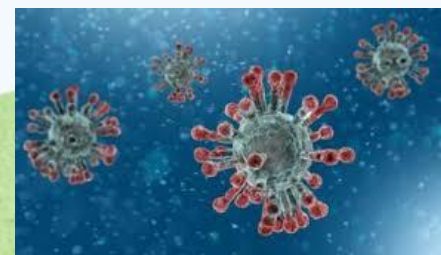
Habibu Famibu Dan

Pitanje odgovornosti?

Za sve u vezi sa preduzetim akcijama odgovornost je na pozivaocu

Zašto je važno podržati profesionalce u veštinama telefonskog savetovanja?

Zato što je Pandemija Covid-19 otvorila pitanje novih načina rada sa korisnicima, zadovoljavanje njihovih potreba, ali i prinudila na nove načine komunikacije, koji nisu uobičajena praksa, a zahteva brzo prilagođavanje



Šta bi bio dobar savet za kolege koji su u situaciji da najveći deo svakodnevne prakse u sistemu socijalne zaštite realizuju putem telefonskog razgovora, sa elementima telefonskog savetovanja ?

Pre svega, treba imati u vidu da ovakav način realizacije radnog angažmana i davanje podrške telefonom nije podjednako pogodan za sve profesionalce.



Zbog toga treba proveriti (preispitati) motivaciju i kompetencije za ovakav način rada, ako je moguće

Praktični saveti za efikasno vođenje razgovora

Davanje informacija

- Davanje informacija su česta tema poziva jer sistem socijalne zaštite obezbeđuje razne novčane, pravne i stručne usluge
- Ako je moguće budite što koncizniji
- Izbegnite da'' vrtite u krug'' korisnika
- Ako je neophodno, saopštite i nepovoljnu vest

Psiho-socijalna podrška

- Verujte sagovorniku
- Pokažite empatiju
- Slušajte sa pažnjom
- Ne koristiti poziciju moći
- Voditi razgovor po Bazičnom modelu
- Na početku zamolite sagovornika za razumevanje o vremenskom ograničenju razgovora
- Na kraju se obavezno pozdravite i ostavite mogućnost ponovnog poziva

Praktični saveti za efikasno vođenje razgovora

Ako razgovarate sa detetom

- Uvek imajte na umu uzrast i razvojne karakteristike
- Deca dugo testiraju vašu poverljivost i kapacitete
- Treba im više vremena nego odraslima da progovore o problemu
- Ranjiviji su nego odrasli

Ako razgovarate sa osobom sa mentalnim teškoćama

- Imajte na umu da Vam se obraćaju zbog snažnog osećaja da su im ključne potrebe uskraćene
- Dajte im šansu da vam se obrate, jer ste možda jedino dostupni servis za razgovor za koji znaju
- Pokušajte da im date tražene informacije i/ili da ih uputite

Praktični saveti za efikasno vođenje razgovora

Ako razgovarate sa detetom

- Možete biti izloženi zlostavljačkim pozivima sa njihove strane (psovke, prekidi, pozivi grupa, puno pokušaja poziva)
- Imajte na umu da tu nema ničeg ličnog, oni se ne obraćaju vama lično, nego svetu odraslih u koji im je možda poljuljano poverenje
- Ostanite smireni i dosledni u tome da ste otvoreni za pristojan razgovor

Ako razgovarate sa osobom sa mentalnim teškoćama

- Možete biti izloženi zlostavljačkim pozivima, jer pozivaoci mogu da imaju slabiju emocionalno-socijalno-verbalnu kontrolu (psovke, optužbe i sl)
- Imajte na umu da tu najčešće nema ličnih poruka, jer vas verovatno i ne poznaju
- Ponekad ste jedina osoba koja će ga par minuta saslušati
- Pokušajte, čak i kad je pozivaoc konfuzan i ne zna šta tačno hoće, da ga uputite na servise koji mu mogu pomoći

Praktični saveti za efikasno vođenje razgovora

Ako razgovarate sa detetom UVEK

- Pažljivo slušajte, prihvatajte šta dete kaže
- Pomozite detetu da razume svoja osećanja
- Proverite da li dete ima dovoljno informacija da bi donelo sopstvenu odluku
- Upoznajte dečiji identitet
- Pitajte dete šta želi da promeni
- Pomozite detetu da razume sopstveni problem
- Pokušavajte da kroz telefonski razgovor upoznate dete i radite sa njim onakvo kakvo jeste, a ne samo na njegovom problemu

Ako razgovarate sa detetom NIKADA

- Ne pokušavajte da utešite dete nudeći simpatiju
- Nemojte da ubeđujete dete da će sve biti u redu
- Nemojte da preuzimate odgovornost da učinite sve boljim
- Nemojte da kažete detetu da razumete sve oko situacije koju dete iznosi
- Nemojte da mislite da imate mnogo znanja oko svih problema oko kojih bi deca mogla da zovu

Praktični saveti za efikasno vođenje razgovora

Ako razgovarate sa roditeljem koji traži savet

- Imajte na umu da pred sobom imate eksperta, ako ne za sve, ono sigurno za svoje dete – najbolje ga zna
- Imajte na umu da okolnosti mogu da obesnaže i jake ličnosti i da je velika stvar ako imaju snage da vam se obrate za pomoć
- Budite sigurni da će razgovor biti lekovit i koristan, jer ćete kao profesionalac da ponudite svoje znanje i iskustvo
- Roditelj Vas zove da mu ponudite rešenje, dok vas dete zove ponekada samo da ga razumete

Ako razgovarate sa kolegom

- Nikada se ne postavljajte iz pozicije moći
- Uvažite sopstvenu i tuđu različitost i iskoristite to kao šansu
- Imajte na umu da je svima ponekad teško da donesu neke odluke i realizuju planove
- Jačajte kompetenciju timskog rada – sa kolegom ste najčešće u tom rangu

Telefonsko savetovanje i SUPERVIZIJA

Ono što je najznačajnije u promeni koja nam se desila je da situaciju prihvatimo i budemo otvoreni za stručnu podršku. Vaša velika prednost je ukoliko možete da razgovarate sa nekim o kvalitetu obavljenog razgovora i osećanjima koja su u vama probuđena povodom teme, sagovornika ili okolnosti. Vi sve ono drugo dobro znate. Imate informaciju, možete da podučite, savetujete i uputite vašeg sagovornika...

Koristite mogućnost SUPERVIZIJE, jer

Struka(medicinska) nam ovih dana reče:

“Završeno je prvo poluvreme, za drugo treba da budemo spremni i okončamo ga na svoju dobrobit i dobrobit onih kojima pružamo neophodnu pomoć i podršku u vremenima krize.”



Umesto pozdrava

Drage koleginice i kolege,

telefonsko savetovanje je izazovna i kompleksna metodologija, ali "radi"

Preporučujemo je kao koristan i efikasan alat, pogotovu kada su druge ili redovne prakse ograničene ili onemogućene.

Željka Burgund, 064 110 2914

socijalna radnica i Rukovodilac Radne jedinice "Telefonske linije", tri savetodavno telefonske usluge pri Centru za zaštitu odojčadi dece i omladine Beograd

Vreme je za vaša pitanja!