

VODIČ ZA RAZGOVOR

(smernice za praksu telefonskog savetovanja)

Namenjen profesionalcima u oblasti humanističkih nauka
u sistemu socijalne zaštite i srodnim sistemima



“Ponašajte se dobro prema Zemlji, ona vam nije data od vaših roditelja, nego je pozajmljena od vaše dece. Ne nasleđujemo Zemlju od naših predaka, pozajmljujemo je od naše dece.”

Stara indijanska poslovice

Beograd, mart 2020.

SADRŽAJ

UVODNA REČ.....	3
SVRHA I STRUKTURA VODIČA ZA SAVETODAVNU PRAKSU.....	5
MODUL I – ZASNOVANOST USLUGE TELEFONSKOG SAVETOVANJA	6
ŠTA JE TELEFONSKO SAVETODAVNI SERVIS ZA DECU.....	7
PROMOCIJA DEČIJIH PRAVA.....	7
PRIRODA PRUŽENE USLUGE (USPOSTAVLJENOG SERVISA).....	8
KLJUČNI PRINCIPI TELEFONSKOG SAVETOVANJA.....	9
POLITIKA ZAŠTITE DETETA I PROCEDURE U RADU SERVISA.....	10
ORGANIZACIJA STRUČNOG RADA NA SAVETODAVNOM TELEFONU....	15
VOĐENJE DOKUMENTACIJE O POZIVU.....	17
VRSTE POZIVA TELEFONSKOM SERVISU.....	18
OPŠTI PROTOKOLI ZA TELEFONSKE SERWISE I ETIČKA PITANJA	20
MODUL II- INICIJALNI TRENING ZA TELEFONSKE SAVETNIKE.....	22
KLJUČNI MOMENTI TRENINGA, OSNOVNE KOMPETENCIJE I PROGRAM.	23
OSNOVNE KOMPETENCIJE ZA TELEFONSKO SAVETOVANJE.....	28
VEŠTINE SAVETOVANJA.....	28
BAZIČNI MODEL SAVETOVANJA - KORACI.....	33
STRUKTURA I SADRŽAJ PROGRAMA OBUKE.....	34
POSEBNI MATERIJALI OBUKE I INFORMACIJE.....	36
PREPORUKE ZA RAZGOVOR SA RODITELJIMA.....	39
ZAKLJUČNE NAPOMENE.....	40
IZVORI ZA PRIPREMU SMERNICA	42

Poštovane kolege,

ove smernice predstavljaju vid podrške i podsetnik za vašu svakodnevnu praksu u vanrednim okolnostima, u radu sa klijentima, građanima sa različitim vrstama socijalnih potreba. Telefonsko savetovanje, mnogima od vas, u situaciji pandemije COVID-19, predstavlja skoro jedino mogući vid podrške klijentima (deci, mladima i odraslima) koji vas pozivaju.

Uredbama vlada većine zemalja u svetu stoji preporuka, češće obaveznosti daljinske komunikacije (najčešće putem telefona, ali i interneta i ostalih prepoznatljivih komunikacijskih aplikacija- ZOOM, App. Skype, VIBER, WhatsApp i sl), zbog visokog rizika od zaraze tokom obavljanja neposrednog rada i direktne komunikacije sa korisnicima usluga, u javnim sistemima zaštite stanovništva.

Telefonsko savetovanje predstavlja specifičan oblik podrške u zadovoljavaju potreba onih koji pozivaju zbog određenog problema i/ili krizne situacije. Ove smernice imaju za cilj da približe ovaj model prakse svim profesionalcima kao i volonterima koji ga aktuelno koriste u ovim vanrednim okolnostima i ukažu na razlike između konvencionalnog telefonskog razgovora sa korisnikom usluga socijalne zaštite i/ili drugih srodnih sistema (prosvete i zdravlja, prvenstveno) i potrebe za savetodavnom podrškom kao pratećom potrebom vulnerabilnog dela populacije koja poziva radi dobijanja seta usluga. Osim savetovanja, najčešće se traže informacije, mogućnost obraćanja drugim uslugama i sistemima- upućivanje i edukacija (detaljno i stručno obrazloženje određenih tema, stanja i ponašanja).

Telefonsko savetovanje kao metodološki pristup u radu sa klijentima podrazumeva prethodnu specijalizovanu pripremu i obuku, zasnovanu na usvajanju veština bazičnog modela savetovanja, kao i usvajanju načela- standarda i principa telefonskog savetovanja. Na ovakav način rade edukovani profesionalci u oblasti telefonskog savetovanja. Oni najčešće rade u servisima za savetodavnu podršku dece i mladih ili drugim specijalizovanim servisima, pripremljeni da primenjuju ovu metodologiju. Za obavljanje savetodavne prakse potrebna im je licenca relevantnih organizacija koje akredituju programe obuka za rad na savetodavnom telefonu, ili programe usluga. Usluge su prepoznatljive kao SOS telefoni za decu, porodicu, žene žrtve nasilja, ili kao drugi specijalizovani servisi za psihološku, zdravstvenu i socijalnu podršku građanima.

Vi najverovatnije niste prolazili ovakvu pripremu, tj. obuku, a nema vremena ni da je, usled ove situacije, započnete sada. Ali vi posedujete ono što je jako značajno pozivaocu. Imate znanje, imate informaciju koja mu je potrebna, poznajete servise na koje možete da ga uputite, razumete uzroke problema zbog kojih vas poziva...to je baza za kreiranje vašeg savetodavnog odgovora na telefonski poziv. Ono što je važno da se podsetite je da razgovori koje ćete obavljati u cilju podrške deci i građanima u vreme posebnih okolnosti i vanrednog stanja u zemlji zahtevaju vaš dodatan angažman. On počinje i pre podizanja slušalice i uspostavljanja početne komunikacije.

Morate biti naoružani ažuriranim informacijama o glavnoj temi poziva (u ovom slučaju zvaničnim informacijama vlade vaše zemlje o COVID-19) i morate biti pripremljeni da će pozivalac imati i dodatne potrebe (koje možda neće izgovoriti). To su potrebe za prihvatanjem njegove situacije, njegovih misli i osećanja, strahova i dilema.

Od načina na koji ćete mu se obratiti, od vaše prve izgovorene rečenice, zavisice uspostavljanje odnosa poverenja sa pozivaocem (PRINCIPI RADA). Za odnos poverenja je neophodna EMPATIJA (uosećavanje, uživljavanje), koja će omogućiti razvijanje savetodavnog razgovora kojim ćete zajedno sa pozivaocem moći “regulisati tok” komunikacije u željenom pravcu (METODOLOGIJA). Cilj kojem ćete sve vreme težiti (SVRHA USLUGE) je podrška i zadovoljavanje potreba pozivaoca (deteta, mlade osobe).

Nekada će rezultat biti skroman, nekada neočekivan, zapamtite, važno je da smanjimo patnju deteta, mlade osobe, roditelja... koji je pozvao telefonski servis...za podršku u kriznoj situaciji (pandemija COVID-19).

Cilj kreiranja ovih smernica je da olakšaju svakodnevnu praksu profesionalaca (i drugih, volontera) u vreme vanrednih okolnosti, da ih osnaže (i nauče) u veštinama vođenja savetodavnog razgovora, smanje stres i preveniraju sindrom izgaranja. Cilj nad ciljevima je pomoć i podrška deci, mladima i odraslima koji vam se obrate za pomoć.

S poštovanjem Vama i profesiji kojoj ste se posvetili.

Željka Burgund, Rukovodilac RJ telefonske linije



SVRHA “Vodiča za razgovor”

Nadam se da će vam Vodič biti koristan u situaciji kada ste urgentno morali svoj rad da preusmerite sa redovnog seta aktivnosti, na telefonsko savetodavnu podršku deci, mladima i odraslima zabrinutim za decu, usled proglašenja **pandemije COVID-19**, koja preti da ugrozi zdravstvenu bezbednost i živote značajnog dela svetske populacije. Telefonsko savetovanje često postaje skoro jedini model podrške koji je moguće primenjivati. Što se tiče novouspostavljenih telefonskih servisa, nadamo se da će ovaj vodič služiti kao dobar izvor osnovnih znanja koja su proistekla iz kolektivnog iskustva mnogih pojedinaca, organizacija i mreže savetodavnih linija. Za one sa iskustvom ovaj vodič može biti koristan baš u proveru i korišćenju već stečenih veština u novim okolnostima (pandemija korona virusa) i u razvoju dodatnih znanja stečenih ovim nesvakidašnjim iskustvom za buduće generacije telefonskih savetnika.

Smernice za savetodavnu praksu, odnosno “VODIČ za razgovor”, kako je nazvan za ovu priliku, tj. pandemiju COVID-19, sadrži dva ključna dela:

- uspostavljanje i organizaciju usluge telefonskog savetovanja i
 - učenje i razvoj kompetencija za telefonsko savetovanje
- (ključni elementi obuke Inicijalni trening za telefonsko savetovanje)

Naravno, kao profesionalci svesni ste da se ova znanja i veštine ne stiču pukim čitanjem teksta ovog Vodiča, nego pre svega provežbavanjem i iskustvenim učenjem. Međutim, u ovim okolnostima, prethodna obuka, pa čak i online verzija treninga za sticanje veština telefonskog savetovanja je neizvesna opcija i u trenutku pripreme ovog Vodiča u stvari potpuno nemoguća.

Stoga, Vodič je kreiran tako da ga za početak pročitate da biste dobili osnovne informacije (ili se podsetili) o ovom modelu prakse i koristili ga potom svakodnevno, tokom telefonskog savetovanja, utvrđujući znanje i prateći sopstveno napredovanje u učenju veština. Poželjno je i da beležite svoja iskustva iz prakse, radi sopstvenog ažuriranja iskustva, ali i za naknadne analize i ishode.

Vodič je „živ“ dokument – napravljen kao kompilacija pozitivnih praksi u telefonskom savetovanju, sa namerom da bude prilagođen lokalnoj situaciji i da se doraduje novim saznanjima o tome kako na najbolji način pružiti pomoć deci i mladima u specifičnim okolnostima.

Važno je da imate u vidu da uspeh savetodavne podrške tokom pandemije COVID-19, možda 20% zavisi od informacija koje posedujete o korona virusu i svemu što je vezano za prevenciju i rizike koji su na raspolaganju iz velikog broja izvora, a 80% od vaših ličnih veština za telefonsko savetovanje.

Ono što bi bila snažna podrška svima vama, i sa iskustvom u telefonskom savetovanju, a posebno vama koji ste na početku ovog zadatka, je supervizija. Ona predstavlja podršku u dosezanju i očuvanju kvaliteta usluge telefonskog savetovanja. Ona je moguća srećom i u nedirektnoj komunikaciji, tako da ćemo i tu opciju osvetliti u nekom kasnijem delu Vodiča.

Drage kolege, na Vama je da date svoj maksimum i ovaj vodič iskoristite kao oslonac za praksu u kojoj ste se neplanirano našli.

STRUKTURA Vodiča

Kako bi ove smernice bile što korisnije za širok dijapazon potencijalnih konzumenata (profesionalaca u oblasti socijalne zaštite, pomagača u dečijim ustanovama i organizacijama, nastavnici, učiteljima,

psihološko-pedagoškim službama u školama stručnjacima iz sistema zdravstvene zaštite itd...) izdvojene su dve ključne oblasti:

MODUL I – Zasnovanost usluge telefonskog savetovanja i procedure

Ovaj deo vodiča razmatra neke aspekte rada na koje treba obratiti pažnju kada se formira/vodi telefonski servis i/ili sprovodi telefonsko savetovanje. Takođe, ukazuje i na procedure čije je postojanje neophodno kako bi se osiguralo uspostavljanje kvalitetnog servisa, tj. savetodavne usluge (ovo uključuje i adekvatne uslove rada za savetnike).

MODUL II – Sticanje veština za telefonsko savetovanje (elementi obuke za telefonske savetnike)

Ovaj deo vodiča je usmeren na to kako obezbediti da oni koji se bave telefonskim savetovanjem steknu neophodne veštine i znanja kako bi mogli kompetentno da odgovore na pozive dece, mladih i odraslih zabrinutih za decu. Kao dodatak predloženom sadržaju (predstavljanju ključnih elemenata u sticanju veština), ovaj deo takođe razmatra i neka praktična pitanja vezana za ceo proces.

Da bi se obezbedio efektivan servis za telefonsko savetovanje ili „sposoban telefonski savetnik“, fokus obuke bi trebalo da bude na **razvoju znanja i veština** – „ne samo znati šta treba da se uradi, već i kako to treba uraditi.

Elementi obuke koji će vam biti predstavljeni u Vodiču predstavljaju „inicijalnu obuku“. To je prva obuka koju telefonski savetnici prolaze pre nego što počnu sa radom na telefonskim servisima za decu i mlade. Iako ćemo biti usmereni na inicijalnu obuku, neki od vas će sigurno koristiti veštine koje već imaju i neke materijale s različitim ciljem, da biste npr. prevenirali izgaranje; da biste usavršavali znanja i veštine, kako bi se odgovorilo na stalne promenljive izazove sa kojima deca moraju da izlaze na kraj. Stalno usavršavanje savetnika je od izuzetnog značaja.

Ipak, telefonski servisi koje žele da iskoriste predstavljene elemente programa obuke za telefonske savetnike, kao način obnavljanja znanja i veština, bi trebalo pažljivo da razmotre da li je isti **primenljiv u konkretnim okolnostima**: u nekim slučajevima može biti procenjeno da će predstavljeni program obuke biti isuviše bazičan da zadovolji potrebe postojećih iskusnih stručnjaka u savetovanju. Iskusni savetnici koji su sigurni u svoje osnovne savetodavne veštine više će ceniti obuku koja je zasnovana na posebnim znanjima/informacijama koja će im dati osećaj veće pripremljenosti za određenu vrstu poziva. U tim slučajevima vladanje konkretnim informacijama o COVID-19 upravo je proporcionalno sa veštinama prihvatanja osećanja (straha, konfuzije, beznadežnosti, gubitka kontrole...) i iznetog sadržaja (razboleću se!, kontaminiran sam!, umreću!, ostaću bez porodice!, izgubiću drugove!...itd)

MODUL I – Zasnovanost usluge telefonskog savetovanja i procedure

PODRUČJE OBUHVAĆENO VODIČEM (obim)

Telefonsko savetovanje

Ovaj vodič pokriva ono što se naziva “savetovanje na daljinu”: kada pozivalac (dete, mlada osoba, odrasli zabrinut za dete) i savetnik nisu na istom mestu (u istom prostoru). Ovo se prvenstveno odnosi na telefonsko savetovanje, iako pored toga uključuje osnovne principe koji takođe pokrivaju i savetovanje putem mejla, SMS-a, SKYPE i drugih (internet) servisa.

Iako se svi oblici savetovanja smatraju izazovom, savetovanje na daljinu može biti posebno teško iz brojnih razloga. Kada se radi savetovanje sa nekim ko nije fizički prisutan, čula koja se koriste, posebno čulo sluha,

postaju izraženija. Može biti posebno teško za savetnika da sluša osobu koja je uznemirena (npr. zbog straha da je kontaminirana corona virusom) i da *oseća* kako ništa ne može biti učinjeno kako bi joj se pomoglo (ovaj primer ne ističe da ništa ne može biti učinjeno, već da se ukaže na to kakav osećaj može da ima savetnik) ili da bude zabrinut oko toga da dete može da prekine vezu, ili da završi razgovor ako savetnik kaže “pogrešnu stvar”. Potrebno je da savetnik ima visok nivo veština i podrške kako bi bio u stanju da radi efektivno i sa osećajem sigurnosti.

Mnogi telefonski servisi daju usluge i drugim grupama pored dece (ženama i/ili roditeljima) ili se fokusiraju na posebne teme (kao što je trgovina ljudima, razne zdravstvene profile, npr. dijabetičari, onkološki pacijenti, majke dojilje...). SOS linije koje rade sa odraslima ili koje se drže specifičnih tema mogu da traže informacije koje se odnose na drugu vrstu obuke, pošto je ovaj vodič pre svega usmeren na decu i mlade. Iako je ovaj priručnik nastao na osnovu iskustava dobre prakse u radu telefonskih servisa za decu, provereno, veliki deo predloženog u ovom vodiču može se primeniti na sve vrste SOS pomažućih linija.

ŠTA JE TELEFONSKO-SAVETODAVNI SERVIS ZA DECU?

Međunarodna mreža dečijih linija definiše savetodavno-telefonski servis za decu kao:

“Telekomunikacioni servis za ili u ime deteta koji obezbeđuje direktne usluge intervencija kao što su: savetovanje, usmeravanje na druge servise, aktivno slušanje itd. Tip usluga ponuđenih deci od strane dečijih linija oslikava raznovrsnost samih dečijih linija i, često, infrastrukturu same države. Servisi pružaju usluge različitog spektra, od slušanja osobe koja je pozvala, a koja nije sigurna da li da prijavi zlostavljanje, do obezbeđivanja direktne pomoći u cilju sklanjanja deteta iz opasne situacije. U oba scenarija (i mnogim drugim koji se nalaze negde između ova dva) deci je potrebno da znaju da nisu sama, da neko izvan njihovog najbližeg okruženja brine o njima.

Kontakt sa telefonskim savetnikom može da se traži i daje putem telefona, ali takođe i putem drugih tehnologija, kao što su: tekst poruke, internet „čet“servisi, imejl, pisma i, u nekim posebnim slučajevima, susretima lice u lice.

ŠTA JE TELEFONSKO SAVETOVANJE?

Jedna od definicija telefonskog savetovanja naglašava da se u „jednostavnoj terminologiji savetovanje preko telefona može definisati kao servis putem kojeg obučeni savetnici rade s klijentima, ili grupama klijenata, preko telefona, s ciljem da im se omogući da istraže ličnu situaciju, problem ili krizu u kojoj se nalaze" (Rosenfield, 1997.).

Neke zemlje, kao npr. Australija (Kids Helpline) definiše savetovanje telefonom kao „proces koji uključuje određeni broj veština, sposobnosti ili ponašanja koje je moguće identifikovati, meriti i naučiti" (Pearson, 1993).

Stoga, savetovanje telefonom nije proces rezervisan samo za „talentovane stručnjake“, eksperte za ljudsku psihi, niti područje rezervisano samo za pomažuće struke. To je proces u kojem može sudelovati svaka osoba koja izgradi skup veština i postane spremna na ispit svojih ličnih vrednosti, granica i iskustava. Moguće je da će neke osobe iz pomažućih struka otkriti da nisu sposobne delotvorno raditi preko telefona, ali to ne znači da su manje uspešne u savetovanju „licem u lice“ (Zlatarić, 1999.).

Važno je imati na umu da telefon kao medij nekim osobama ne odgovara zbog određenih specifičnosti.

... Mnogi autori iz oblasti telefonsko-savetodavne prakse slažu da ne postoji jedinstvena definicija telefonskog savetovanja. Različite definicije poseduju zajedničke termine, kao što su briga, empatija,

pomaganje i svesnost, ali autori ipak dele mišljenje da takve definicije ne pomažu razumevanju, odn. identifikovanju procesa savetovanja.

Ne treba zaboraviti da telefonsko savetovanje nije (psiho)terapija.

PROMOCIJA DEČIJIH PRAVA – izlaženje u susret dečijim potrebama

Svi servisi, uključujući i telefonske servise usmerene na dete bi trebalo da budu organizovani na način koji obezbeđuje promociju i poštovanje dečijih prava. Često se dešava da, posebno kada govorimo o internacionalnim agencijama koje finansijski podržavaju rad dečijih savetodavnih servisa, odluke o finansiranju jednog ovakvog servisa zavise od nivoa poštovanja dečijih prava.

Međunarodna prava dece su predstavljena u **Konvenciji o pravima deteta Ujedinjenih nacija (1989)**. Po svojoj prirodi, savetodavni dečiji telefoni su idealno mesto za promociju dečijih prava, i to posebno sledećih:

Član 12 - Važnost detetovog mišljenja

Član 13 - Sloboda izražavanja

Član 17 - Pristup odgovarajućim informacijama

Član 19 - Zaštita od zlostavljanja i zanemarivanja

Član 34 - Zaštita od seksualne eksploatacije

Član 35 - Zaštita od prodaje, trafikinga i otmice

Član 3, “najbolji interes” deteta ukazuje na najvažnije pravo deteta - da njegove potrebe budu promovisane. Ovo bi trebalo da bude urađeno na sveobuhvatan način, uzimajući u obzir jedinstvene okolnosti svakog deteta ponaosob.

Promovisanje dečijih prava znači i rad sa decom, tokom kojeg se primenjuje **način rada usmeren na dete**, u okviru kojeg je deci data moć da donose odluke i gde je njihova aktivna participacija zahtevana.

Dečiji telefonsko savetodavni servisi, odnosno organizacije koje funkcionišu samo kao dečije linije, kao i one koje imaju dečije linije kao dodatak drugim uslugama, treba da budu “zaštita bezbednosti dece”. Stoga, treba da imaju jasne procedure (kao što su izvođenje policijskih provera i traženje preporuka) kako bi se osiguralo da pojedinci koji bi mogli da naude sigurnosti dece nikada neće biti angažovani. Sve organizacije treba da imaju jasne principe i procedure koje se odnose na zaštitu dece, a koje će sadržati detaljno opisane mehanizme koji će biti korišćeni kako bi se odgovorilo na moguće probleme.

Takođe, trebalo bi da postoje i usmerenja koja se odnose na očekivana ponašanja (kao što su **kodeksi ponašanja**). Trening u oblasti podizanja svesnosti o načinima zaštite deteta treba da bude obezbeđen za sve zaposlene kao deo njihove obuke, sa detaljnijim treningom za pozicije koje obuhvataju komponentu zaštite deteta. Trening bi trebalo da uključi i uputstva o tome kako da se prijavi zlostavljanje.

MODUL I –

Zasnovanost usluge telefonskog savetovanja i procedure

Ovaj deo vodiča baziran je na iskustvima dobre prakse. Različite prakse ukazuju na to da postoje mnogi odgovarajući pristupi ovom modelu podrške. A u ovom modulu predstavljen je zajednički stav o tome kako je moguće voditi savetodavno telefonski servis za decu. Prvenstveno ćemo se usmeriti na telefonski kontakt sa decom i mladim ljudima. Ipak, većina predloženog odnosi se podjednako i na druge oblike “savetovanja na daljinu” (kao što su imejl ili SMS) i može im se lako prilagoditi.

Kakva može biti priroda pružene usluge (uspostavljenog servisa)?

Priroda pružene usluge prilično se razlikuje od linije do linije. Neke dečije linije nude “uslugu slušanja”. Neke deluju tako što upućuju na druge servise u sistemu, dok druge pak daju savete. Najčešće, dečije linije obezbeđuju kombinaciju svih ovih usluga. Neke dečije linije obezbeđuju više direktivne intervencije, kao što je neposredno dopiranje do dece i rad “lice u lice”.

Priroda servisa koji se obezbeđuje trebalo bi da zavisi od procene potreba u lokalnoj zajednici, uključujući i procenu postojećih servisa i programa koje vode/primenjuju druge organizacije i drugih dostupnih programa. Veoma je važno uzeti u obzir mišljenja same dece. **Kad god je to moguće deca treba da budu konsultovana u vezi sa načinom uspostavljanja i razvoja dečije linije/telefonskog servisa**

U slučaju kao što je pandemija COVID-19, sama država ili međunarodne dečije organizacije podržavaju hitno osnivanje SOS telefona, sa ciljem podrške deci i mladima da bolje razumeju svoja osećanja i sve promene koje su ih zadesile tokom neočekivane i opasne situacije, sa ciljem očuvanja njihovog mentalnog zdravlja, pravovremenog informisanja i poštovanja Konvencije UN o dečijim pravima.

KLJUČNI PRINCIPI USLUGE

➤ **Pristup usmeren na dete**

Glavna karakteristika svakog telefonskog savetodavnog servisa za decu koji promoviše prava dece je, da primenjuje pristup usmeren na dete u svojoj praksi. Pristup usmeren na dete uključuje, pored drugih stvari:

- Slušanje i uvažavanje onoga što dete govori
- Razgovor sa decom i obezbeđivanje informacija kada je to potrebno, na način koji je u skladu sa razvojnim potrebama deteta, razumevanjem i kapacitetima
- Fokusiranje na potrebe i prava deteta
- Nastojanje da se vidi svet iz ugla deteta
- Prihvatanje i verovanje da je dete primarni klijent
- Uvažavanje deteta kao individue ili kao člana klase/grupe
- Rad sa detetom koji ohrabruje njegovu participaciju, razvija snage i resurse i daje mu moć da pravi odluke

➤ **Princip poverljivosti**

Kada govorimo o prirodi servisa koji treba da uspostavi dečija linija, jedna od najvažnijih tema je nivo poverljivosti koji mora da bude obezbeđen klijentima. Potrebno je razmotriti dve važne stvari: kada savetnici *ne smeju* da prekrše princip poverljivosti i okolnosti u kojima *moraju (obavezni su)* da probiju poverljivost.

Ovo je univerzalni princip, bez obzira na svrhu osnivanja nekog savetodavnog servisa za decu i mlade. Nivo poverljivosti koji može da očekuje osoba koja kontaktira dečiju liniju mora biti ustanovljen (i jasan od početka) tako da svi savetnici budu svesni ovog principa rada. Poverenje je ekstremno važno u svim

pomažućim odnosima, uključujući i odnos koji se uspostavlja putem savetodavnog razgovora i važno je da se ne daju obećanja i garancije klijentima koje se ne mogu ili se neće održati.

Održavanje poverljivosti

Deca imaju pravo da očekuju da će informacije koje daju biti u potpunosti poštovane i sačuvane u tajnosti. Ovo znači da detalji o deci ne smeju da se prepričavaju izvan usluge, osim u određenim okolnostima:

- zato što je odlučeno da poverljivost ne može biti održana ili zato što je dete dalo posebnu dozvolu da se priča prenese (pri čemu je jasno naznačeno kome).

Probijanje pravila poverljivosti od strane savetnika se često dešava nenamerno. To može da se dogodi zato što savetnik nije trenutno svestan potrebe da razgovor ostane poverljiv ili u slučajevima kada informacija slučajno "procuri". Ovo može takođe da se dogodi kada, tokom razgovora, savetnik shvati da lično poznaje dete ili njegovu porodicu. To je u manjim sredinama čest slučaj. Poverljivost može takođe da bude prekršena kada savetnik zatraži pomoć u izlaženju na kraj sa sopstvenim osećanjima koja su se pojavila tokom rada na dečijoj liniji. Ovo je jedan od razloga zašto je adekvatna supervizija od izuzetnog značaja.

Granice poverljivosti

Neki telefonski servisi nude potpunu poverljivost: štagod da je ispričano ostaje u okviru organizacije dečije linije. U praksi, mali broj dečijih linija je u mogućnosti da na ovaj način primeni pravilo poverljivosti. Ovo se dešava zbog toga što mnoge dečije linije veruju da je probijanje pravila poverljivosti neophodno u određenim okolnostima (kao što su situacije u kojima je ugrožen život deteta), kako bi se primenilo dečije pravo na bezbednost.

Kod pandemije COVID-19 potpuno je izvesno da će možda biti poziva koji imaju za temu ugrožavanje života. Sopstvenog ili tuđeg.

Neki dečiji savetodavni servisi probijaju pravilo poverljivosti čak i kada dete ne daje dozvolu za to, kad god sumnjaju na zlostavljanje ili eksploataciju (čak i ako nije ugrožen život deteta). Ovo može biti rezultat principa i politike koje je ustanovila sama dečija linija ili posledica primene nacionalnog zakonodavstva (zakonska obaveza da se prijavi zlostavljanje ili profesionalna etika koja zahteva prijavljivanje slučaja).

Lična poverljivost nasuprot poverljivosti servisa

Čak i ako dečija linija garantuje poverljivost i ako se neće obratiti drugoj organizaciji socijalne zaštite bez dozvole deteta, odluka o primeni principa poverljivosti ostaje na nivou dečije linije, a ne pojedinačnog savetnika. Izjave kao što su "*neću nikome reći*" ili "*ovo o čemu pričamo ostaje između tebe i mene*" treba izbegavati ako daju lažna očekivanja da niko drugi neće znati za poziv. **Supervizija savetnika** apsolutno je neophodna da bi se obezbedilo da savetnici imaju odgovarajuću podršku i da su pozivi adekvatno vođeni. Ovo može biti primenjeno putem razgovora sa kolegom savetnikom/supervizorom, slušanjem poziva (ako linija ima tu mogućnost), i/ili putem diskusije o pozivu pošto je obavljen (grupna supervizija). Princip poverljivosti koji se primenjuje u okviru organizacije dečijeg savetodavnog servisa mora imati i precizno definisana pravila ko ima pravo da odlučuje o probijanju poverljivosti, čak i kada dete to ne želi.

➤ **Princip anonimnosti**

je usko povezan sa poverljivošću i podrazumeva da se tokom savetodavnog razgovora ne prikupljaju podaci o ličnosti pozivaoca.

Deci je posebno važno da kada pitaju o temama koje ih pritiskaju, ili se poveravaju i razgovaraju o veoma intimnim stvarima iz svog života, zadrže pravo da ostanu anonimna.

Anonimnost je ključni princip rada savetodavnih dečijih servisa, mada, kada su deca raspoložena da daju neke podatke o sebi kao što je uzrast, pol, područje gde žive i njihova porodična situacija i stepen obrazovanja, pomažu u boljem razumevanju konteksta, pa i samog puta ka rešavanju problema.

➤ **Princip besplatnosti**

Svi dečiji telefonski savetodavni servisi treba da budu besplatni. Odnosno, dolazni poziv na uslugu treba da je besplatan, jer sve druge troškove koje prati ovakva jedna usluga iziskuju prilična finansijska sredstva. U dosadašnjoj praksi razvoja, telekomunikacione agencije mnogih država su donatori "humanitarnog broja" i time pokazuju svoju socijalnu odgovornost i brigu za građane.

➤ **Princip dostupnosti**

Idealna dostupnost ka savetodavnim linijama je tzv. 24/7 dostupnost ili NON-STOP otvorenost dolaznog poziva.

Ovo čini ove servise skupima, čak i nepristupačnima za mnoge zemlje u razvoju, te se mnogi prilagođavaju mogućnostima i imaju ograničenu dostupnost u skladu sa ciljevima usluge i potrebama ciljne grupe.

POLITIKA ZAŠTITE DETETA I PROCEDURE U RADU TELEFONSKOG SERVISA

Zaštita deteta je suštinski povezana sa ostvarivanjem svrhe telefonskog servisa za decu i stvaranjem organizacije u okviru koje će dete biti bezbedno i gde će biti ostvarena poverljivost. Dečije linije treba da imaju jasnu politiku zaštite deteta i prateće procedure, koje detaljno objašnjavaju na koji način će zaštita deteta biti primenjena. Principi rada treba da uključe jasno definisanje zlostavljanja deteta, mehanizme prijavljivanja ovakvih slučajeva i jasno određen proces odlučivanja. Principi rada i procedure treba da uključe:

1. Proaktivne mere koje će organizacija preduzeti kako bi sprečila zlostavljanje deteta;

2. Reaktivne korake koje će organizacija preuzeti kada je zlostavljanje prijavljeno.

Principi rada i procedure koje se primenjuju u slučaju zaštite deteta ne treba da budu duge niti komplikovane. Treba da budu jasne i radnici treba da ih budu svesni.

PREDUSLOVI ZA FUNKCIONISANJE SISTEMA

Prostor za rad

Savetnicima je potreban prostor u kome će raditi svoj posao.

Kada organizujemo prostor za rad treba da obratimo pažnju i na sledeće:

- Prostor za savetovanje treba da bude na mestu koje je izdvojeno (zbog poverljivosti) i relativno mirno, kako bi savetnici mogli nesmetano da rade
- Treba obezbediti što je moguće više komfora za savetnike. U to spada prilagođeno grejanje i/ili ventilacija i svetlo koje je od posebne važnosti
- Za potrebe pauze bi trebalo obezbediti poseban prostor koji će moći da se upotrebljava i za debriefing, u kome će buka i uznemiravanje biti svedeni na minimum. Ta prostorija bi trebalo da se koristi i za superviziju ili sastanke osoblja.
- U okviru sobe za savetovanje (call centar) moguće je osmisliti i postaviti individualne odeljke kako bi se obezbedila dodatna privatnost. Ovakvu organizaciju prostora treba sprovoditi pažljivo kako savetnici ne bi imali osećaj izolovanosti. Iako je privatnost neophodna, savetnici obično iznenađujuće lako vode razgovor sa detetom, čak i ako postoje zvukovi u pozadini.
- Potrebno je obezbediti i neophodnu opremu - nemoguće je pružati uslugu telefonskog savetovanja ako nisu obezbeđeni telefoni ili kompjuteri u slučaju online savetovanja, kao i softverska aplikacija koja obezbeđuje čuvanje statistike i analizu prikupljenih podataka
- Potrebno je, takođe, obezbediti prostor za materijal i informacije kojima savetnici mogu lako da pristupe tokom smene - npr. police za knjige i dokumentaciju
- Potreban je i siguran magacinski prostor kako bi se sačuvali različiti podaci.
- Neophodni materijali za rad - kao što su obrasci, olovke, papiri, trebalo bi da budu dostupni.
- Trebalo bi da postoje table za prenošenje posebnih informacija, kao što je nešto što je značajno za klijente ili opšte informacije i poruke za savetnike.
- Folderi za poštu za svakog savetnika su takođe potrebni, kako bi se poruke efikasno prenosile (kao što su datumi supervizije). Sredstvo za internu komunikaciju za osoblje dečije linije.
- Zidni sat pomaže savetnicima da imaju informaciju/svest o vremenu.
- Elektronska baza podataka je korisna za čuvanje kontakata.

Radno vreme telefonsko savetodavnog servisa

Linija za podršku koja je dostupna 24 časa dnevno 7 dana u nedelji je najbolja opcija za decu, korisnike linije. Ipak, da bi se funkcionisalo efektivno i efikasno, dečijoj liniji su potrebni adekvatni resursi. Voditi servis koji je otvoren 24 sata dnevno, čak i kada su volonteri uključeni u rad linije, teško je postići kontinuirano, u dužem vremenskom periodu.

Telefonska linija otvorena kao vid podrške deci i mladima tokom pandemije COVID-19 zahteva promišljanje o optimalnom broju sati kada bi bila dostupna pozivaocima

Nepravедno je prema deci, i može pojačati osećanja izolacije i odbačenosti, ako je servis promovisan kao otvoren 24 časa dnevno, ali se u praksi niko ne javlja na telefon, ili niko ne odgovara na SMS poruke. Dečije linije treba pažljivo da isplaniraju kakve mogućnosti su im na raspolaganju, kako bi dostupnost ostvarile svakodnevno/u svakom trenutku.

Moderni telefonski sistemi prebacuju pozive ka drugim kancelarijama u kojima rade telefonski savetnici. Ovo znači da je moguće odgovoriti potrebama i takođe daje mogućnost da deca razgovaraju sa nekim ko je u tom trenutku dostupan.

U vreme kada linija nije otvorena važno je imati poruku na telefonskoj sekretarici. Ona treba da sadrži jasno naznačeno vreme rada dečije linije, kao i opciju usmeravanja korisnika na druge dostupne servise. Poželjno

je i da deca čuju poruku telefonske sekretarice u slučaju da je linija zauzeta, u kojoj im se zahvaljujete na pozivu i pozivate ih da sačekaju ili da pozovu kasnije.

Broj angažovanih telefonskih savetnika (princip DOSTUPNOSTI)

Broj savetnika koji radi na liniji direktno zavisi od procenjene potrebe korisnika servisa. Procena treba da bude obnavljana periodično.

U slučaju pandemije COVID-19 izvesno je da će ona potrajati, do potpune dekontaminacije, nekoliko meseci, te se u skladu sa tim treba projektovati njena dostupnost. Frekvencija poziva zavisiće od pravovremene i ciljane promocije koja će pozvati decu i mlade, da se obrate za podršku, informaciju ili razgovor.

Kako dečija linija postaje bolje poznata javnosti, potreba se *može* uvećati. Tamo gde je moguće, biće potrebno povećati broj savetnika koji su angažovani da rade na servisu. Još jedno pitanje treba uzeti u obzir, a to je vreme najvećeg broja poziva na dečijoj liniji.

U ovom specifičnom slučaju (pandemija COVID-19), prakse iskusnih dečijih linija kažu da je otežavajući faktor za dečiji poziv odustvo privatnosti (jer su deca i roditelji pretežno stalno zajedno). To je važno imati u vidu, da bi se istovremeno vršila i promocija servisa ka odraslima, roditeljima, koji bi mogli i pozvati, ali pre svega i ohrabriti svoje dete da pozove broj telefonsko-savetodavnog servisa.

Kada govorimo o radnoj dinamici i rasporedu savetnika, bolje je imati manji broj savetnika u jutarnjim smenama i ranom popodnevnu, a više kasnije tokom dana. Minimalan broj savetnika tokom smene treba da bude dva, i to u bilo koje vreme. Tri razloga navodimo u korist ove preporuke. Pre svega, savetniku koji prihvata poziv može da zatreba pomoć u usmeravanju deteta ka drugim servisima, dok razgovara sa detetom. Drugo, kako telefonsko savetovanje može biti stresno, imati pored sebe kolegu prisutnog tokom teških poziva može da osigura neophodnu podršku. Treće, imati dva savetnika prisutna znači da su standardi ispoštovani i da je uspostavljeno sigurno okruženje.

Iako često izgleda teško izvodljivo da se obezbede dva savetnika istovremeno u svakom momentu na liniji, oba savetnika ne moraju da primaju pozive. Jedna osoba može da odgovara na pozive, dok druga obavlja svakodnevne poslove (kao što su administrativne aktivnosti) i na raspolaganju je u slučaju potrebe.

Supervizor smene treba da bude uvek prisutan u situacijama kada postoji veliki broj savetnika, volontera ili plaćenog osoblja na dužnosti u isto vreme. U ovim slučajevima, uloga supervizora generalno nije da odgovori na pozive, već da može da pomogne i pruži podršku savetniku koji odgovara na pozive.

Rasporedi i smene

Dečija linija treba da organizuje raspored rada, kako bi bila sigurna da na njoj radi odgovarajuće osoblje. Ovo može da se izvede tako da postoje "**fiksne smene**", tako da unapred određeni savetnici rade unapred određene smene (na primer svakog ponedeljka uveče). Mogu takođe postojati "**promenljive smene**", za koje se savetnici mogu prijaviti u zavisnosti od dostupnosti smena, ali i od njihovih mogućnosti i želja.

Fiksne smene omogućavaju lakše upravljanje i dobro funkcionišu, naročito kada je plaćeno osoblje u pitanju, jer je tu veoma bitna redovnost. Ovo podstiče razvoj boljih odnosa između kolega savetnika. Ipak, postoji nekoliko problema sa fiksnim smenama. One mogu da budu ograničavajuće, posebno za "novajlije" i njihovo ubacivanje u raspored, jer je raspored određenih fiksiranih smena već uveliko formiran i ne da se menjati.

Promenljive smene su, nasuprot ovome, fleksibilnije i pružaju priliku da savetnici upoznaju razne kolege (pogotovo nove). Ponekad je teže osigurati podršku i superviziju savetnika upravo zato jer se savetnici manje poznaju. Osim toga, savetnici ne mogu razviti osećaj da pripadaju grupi.

Jedan od načina da se reši ova dilema jeste razvijanje jednog "fleksibilnog" sistema, koji uključuje oba ova načina određivanja smena. To bi značilo određivanje dežurstava gde neki savetnici pokrivaju redovne smene, dok drugi "popunjavaju praznine".

Bez obzira koji se sistem koristi, trajan izazov je osiguranje potpunosti svih smena. Neophodno je da uvek neko bude odgovoran za raspored rada, jer je potrebno naći zamenu kada neko od savetnika otkaže smenu (u slučaju da se razboli), ili kada prestane da radi na savetodavnom telefonu.

Dužina smena

Vreme koje savetnik utroši na smeni zavisi od zahteva usluge (lokalnog konteksta i specifičnosti njene svrhe) i mogućnosti.

Dužina smena zavisi i od toga koliko su savetnici zauzeti. Rad na savetodavno telefonskom servisu gde telefon stalno zvoni, može biti posebno naporan. U ovom slučaju **smena može trajati najviše tri ili četiri sata**, kako savetovanje ne bi bilo ozbiljnije narušeno. Ako je neizvodljivo da smena traje kraće od tri ili četiri sata, treba da bude dozvoljena pauza (za ručak, vreme za protezanje, nekoliko minuta hoda, itd).

Postoji još jedan način koji se može upotrebiti kada su duže smene u pitanju. U takvim situacijama poželjno je da postoje dodatni savetnici koji dolaze na smene koje kraće traju, kako bi pokrili veliki broj poziva (iskustveno provereno).

Telefonska centrala (call centar)

Neke dečije linije koriste ovakav vid organizacije smena. On podrazumeva da na svaki poziv odgovori jedna osoba, koja zatim poziv preusmerava trenutno dostupnom savetniku. Ovo može biti veoma korisno u slučaju da je dečija linija preplavljena pozivima, jer oni mogu biti procenjeni prema prioritetima. Postoji još jedna prednost ovakve dečije linije - oni koji testiraju dečiju liniju razgovaraju sa onim ko se javlja na telefon (operater), a ne umaraju savetnika u smeni. Ponekad, u jako napetim situacijama ili u situacijama preke potrebe, prenos poziva od telefonske centrale do savetnika može biti za decu jako mučan. Postoji rizik da će dete prekinuti vezu. Treba imati na umu da posao onog koji radi na telefonskoj centrali može biti vrlo zahtevan, kada treba odgovoriti na mnogo dolazećih testirajućih poziva.

Danas su dosta primenjivane i dobro ocenjene softverske aplikacije kao I-Carol i/ili specijalno kreirani softveri (NADEL) za savetodavnu telefonsku uslugu, koje "obavljaju" sve napred navedene poslove prijema poziva, preusmeravanja i obaveštavanja pozivaoca o servisu, ciljevima i etičkim pitanjima.

Odmori za savetnike

Dečije linije imaju različite načine određivanja pauze za savetnike. Neke imaju imaju tačno određen raspored pauzi (npr. dopuštajući 15 min pauze svaka 3 sata u smeni), a druge dopuštaju savetniku da uzme pauzu kada i koliko mu je potrebno. Posebno je važno da oni koji rade duže smene imaju pauzu ili mali predah kako bi mogli adekvatno da prihvate poziv. Odmori pomažu savetnicima u održavanju njihove koncentracije i korisni su za oslobađanje od stresa.

Odabir potencijalnih savetnika

Savetnici na dečijoj liniji mogu biti plaćeni ili mogu biti volonteri. I jedna i druga opcija ima svoje prednosti i mane.

U slučaju da su savetnici *plaćeni* dečija linija može mnogo više zahtevati od njih. Druga prednost korišćenja plaćenih savetnika je mogućnost regrutovanja (ili bar pokušaja regrutovanja!) osoblja koje poseduje stručnost i znanje. To je naročito važno kada postoji samo nekoliko izvora pomoći na koje deca mogu biti upućena, a dečija linija na kraju mora obaviti "najveći deo posla". Očigledno, plaćanje savetnika podiže troškove servisa.

Tamo gde su savetnici *volonteri*, veliki je izazov pokrivanje svih smena, posebno onih rano ujutro ili kasno noću. Pored toga, volonteri mogu otkazati smenu u poslednjem trenutku zbog nekih drugih obaveza ili ne mogu planirati (ili razmišljati o tome) da dugo volontiraju na dečijoj liniji. Ništa nije tako frustrirajuće kao trošenje vremena za obuku volontera - savetnika, koji ubrzo zatim ostave volotiranje zarad dobro plaćenog posla! Volonteri, takođe, mogu imati ograničeno vreme koje nude dečijoj liniji (oni mogu biti na primer studenti). Iako može izgledati da su volonteri manje pouzdani od plaćenih radnika, oni mogu dati vredan doprinos organizaciji. Oni donose energiju i posvećenost poslu. Na kraju krajeva, oni biraju da provedu svoje slobodno vreme na ovaj način.

Gde god su uposleni volonteri, verovatno će biti potrebno i plaćeno osoblje, možda u nadzornom i upravnom organu, u cilju obezbeđenja konzistentnosti telefonskog servisa.

Profesionalno kvalifikovani savetnici ili savetnici koji su završili obuku

Još jedna razlika koja često postoji na dečijoj liniji je razlika između **profesionalno kvalifikovanih savetnika** (koji mogu imati neophodno stručno znanje, na primer, pravno ili znanje iz socijalnih nauka (psihologije, socijalnog rada itd.) i **laika**, odnosno savetnika koji nisu završili odgovarajuću stručnu obuku. Savetnicima koji imaju odgovarajuće profesionalno iskustvo treba manje podrške (međutim, to ne znači da njima nije potrebna nikakva podrška i supervizija), a ponekad nisu u stanju da se prilagode načinu rada na dečijoj liniji. Oni mogu, na primer, biti suviše direktivni u razgovoru sa decom.

Neke dečije linije koriste kombinaciju obe vrste savetnika. Ovo može omogućiti dečijoj liniji da nudi podršku stručnjaka unapred određenim danima (na primer, pravni savet jedan dan nedeljno, a savetovalište za porodicu radnim danom u određeno vreme).

Bez obzira na pozadinu savetničke pozicije, bilo da su plaćeni ili da volontiraju, svi bi trebalo da prisustvuju inicijalnoj obuci. Obavezno učesće obezbeđuje dosledan pristup u načinu na koji se vode razgovori i u načinu na koji se deci daju odgovori.

Mladi savetnici

Neke od linija koje rade sa decom preferiraju veoma mlade savetnike, kako bi ciljna grupa prepoznala vršnjačku podršku tokom razgovora. Shodno standardima i ova kategorija mora da bude obučena, pod supervizijom i da ispunjava kriterijume za rad na dečijom telefonu.

U slučaju razvijanja COVID-19 servisa za podršku deci tokom trajanja pandemije treba promisliti, koju i čiju vrstu podrške očekuju potencijalni pozivaoci.

Druge potrebne veštine i kvalitete

Posle odluke o tome da li da koriste plaćene ili neplaćene savetnike, kvalifikovane savetnike ili laike i posle odluke da li postoji minimalno starosno doba kao uslov za rad, dečiji telefonski servis treba da razmotri koje kvalitete i veštine treba da poseduje potencijalni savetnik.

Način zapošljavanja

Saglasnost o tome koji tip osobe je potreban i *kada*, dečijoj liniji pomaže da se pristupi otkrivanju, privlačenju potencijalnih, tj. odgovarajućih kandidata. Formalno oglašavanje može biti upotrebljeno da se pronađe kandidat, ali i nečija preporuka može biti dovoljna. Za plaćene pozicije uobičajeno je da se regrutuju savetnici samo za upražnjena mesta. Za volonterske pozicije, često je korisno da se zaposlenje vrši redovno (mesečno, dva puta mesečno, godišnje, dva puta godišnje). Jedan od razloga je to što se, zbog velikog prometa volontera na dečijoj liniji, zahteva stalno angažovanje i obučavanje novih. Ako je dovoljan broj volontera regrutovan i obučen, moguće je povećati radno vreme a da se dodatni troškovi relativno malo uvećaju.

Reference i provera

U cilju zaštite dece i stvaranja bezbedne dečije organizacije, neophodno je da se vrši provera prošlosti kandidata. Ovo je kritični deo procesa regrutovanja i ne može biti dovoljno objašnjen. Svi kandidati bez izuzetka treba da prođu kroz ovu proveru. Mišljenja i preporuke treba tražiti od bivšeg poslodavca (najmanje dva, a poželjno tri) ili od nekoga drugog ko poznaje podnosioca (ako nije član porodice). Provere takođe treba izvršiti sa policijom i, tamo gde postoje, u registrima počilaca krivičnih dela.

Ako postoje bilo kakva dela koja su vršena protiv dece ili se radi o seksualnim deliktima, uključujući nasilje ili oholost prema odraslima, treba uvek da znače automatsko odbacivanje potencijalnih kandidata.

Gde god je moguće, referenca treba da bude u pismenoj formi i treba da se čuva u arhivi. Ako nije moguće dobiti pismenu referencu, razgovor treba da bude snimljen i podnet kao informacija o kandidatu.

ORGANIZACIJA STRUČNOG RADA NA SAVETODAVNOM TELEFONU

Brifing / debriefing i primopredaja

Pre početka smene, važno je da savetnici prilikom dolaska na dužnost budu upoznati sa svim informacijama koje će im možda biti potrebne pri radu. To može da uključi informacije o osobama za koje se očekuje da će ponovo pozvati ili obavestjenja o predstojećim događajima, kao što su, na primer najnoviji podaci o COVID-19, zaštitne mere, pozitivna iskustva. Tipičan način za brifing i primopredaju smene se sastoji u održavanju kratkog sastanka onih koji dolaze na smenu sa nekim iz prethodne smene (tj. onih koji napuštaju smenu). Ako su supervizori u smeni, oni mogu upoznati savetnika koji dolazi na smenu sa informacijama bitnim za početak rada. Na kraju smene, takođe treba da postoji vreme za savetnike za debriefing, kako bi obezbedili da se sve nužne informacije prenesu sledećoj smeni. Debriefing omogućava savetnicima da budu sigurni da su rešena sva pitanja u vezi sa njihovim radom i omogućava im da razgovaraju o svojim

osećanjima. Jedan od načina da se uverite da se brifing i debriefing odvijaju sastoji se u zahtevu savetnika da stignu pre nego što počinje njihova smena (recimo 15 minuta) i da malo duže ostanu posle završetka njihove smene ne bi li se obavio kratak sastanak. Drugi način je da se uvede kratko vreme preklapanja koje je integrisano u dežurstvo.

Supervizija i podrška savetnicima

Na samom početku vodiča naglasili smo značaj supervizije u funkcionisanju telefonskog servisa. Važno je da savetnici imaju redovnu superviziju i podršku, bez obzira na njihovu obuku, kvalifikacije i uloge unutar organizacije. Ovo je neophodno obezbediti da bi savetnici imali pravu podršku u svom radu, kako ne bi postali emotivno iscrpljeni, razočarani i da ne sagore ("burn out" efekat). Takođe je potrebno da se održe standardi usluga i stalna briga.

U pružanju supervizije i podrške, telefonsko savetodavni servis treba da uvežbava načine na koje pruža podršku svojim klijentima. Apsolutno je važno da se stalno ističu vrednosti, principi i etika samog servisa: poštovanje pojedinca, supervizija i podrška treba da budu prilika da se razmisli o tome kako se vlada u različitim situacijama, o onome što je dobro, kao i o onome što je moglo biti urađeno drugačije. Iako supervizija treba uvek da bude u duhu pozitivnih ojačavanja svih zaposlenih, veoma je važno da se uverite da su obrađena sva neophodna pitanja u datom trenutku. Sva pojedinačna pitanja treba rešavati na individualnim susretima supervizora i savetnika, koji se često nazivaju sastanak jedan-na-jedan.

"Živa supervizija"

Debriefing na kraju smene pruža savetnicima priliku da dobiju podršku. Međutim, to nije dovoljno. Idealno bi bilo kada savetnici ne bi radili sami. Takođe, trebalo bi da postoji adekvatna supervizija nad savetnicima za vreme njihovog rada. Tamo gde postoji više od dva savetnika koji rade u smeni u jednom trenutku, korisno je ili da bude nominovan vođa smene ili da supervizor radi zajedno sa savetnicima. Uloga supervizora smene ili vođe smene nije da prima pozive, već da daje podršku savetnicima.

Ovo se može uraditi na više načina, npr. slušanjem poziva (ili dela poziva), podizanjem druge slušalice ili čitanjem „veb četa”, što daje priliku da savetnik i supervizor posle poziva prorađuju razgovor. Važno je da savetnici ne osećaju da su izdvojeni ili 'pod prismotrom', već razumeju da je ovo nešto što se odnosi na sve savetnike. Uostalom, prisustvom supervizora trebalo bi da rad bude olakšan. Korisno bi bilo da savetnici imaju *živu superviziju* tokom njihove obuke. *Živa supervizija* ima dodatnu prednost, ona je u mogućnosti da pomogne savetnicima koji imaju problema i u trenutku kada poteškoće nastaju.

Individualna i grupna supervizija

Dopuna *živoj superviziji* je redovna grupna ili pojedinačna supervizija. Ova vrsta supervizije daje prostor da se razgovara o različitim temama, kao i da se razvijaju veštine. Ovo bi trebalo da bude u obliku sastanka, mini-sastanka prilikom predaje smene i brifinga / debriefinga. U idealnom slučaju, to bi bilo olakšano ukoliko bi to radila jedna osoba redovno. Supervizija treba da se odvija otprilike svakih dve, četiri ili šest nedelja. Redovni supervizor pomaže da rad bude dosledan.

Važan element grupne supervizije je činjenica da se na njoj razmatraju samo relativno opšta pitanja. Nije prikladno da se na grupnoj superviziji razmatraju pitanja koja se tiču samo jednog savetnika. Ovo posebno

treba imati u vidu ako je to osetljiva ili lična stvar. U toj situaciji ne samo da bi bilo neprijatno pojedincu o kome se radi, već se može dogoditi da se još neki prisutni osećaju neprijatno ili čudno.

Alternativa grupnoj superviziji (ili kako bi je dopunili kada postoje konkretna pitanja), je individualna supervizija. Ova vrsta supervizije daje savetniku priliku da razgovara o pitanjima koja su od posebnog značaja. Jedina mana u vezi sa individualnom supervizijom je što ona može biti vremenski iscrpljujuća i teška za vođenje. Njeno održavanje može biti teško za menadžere kada postoji veliki broj savetnika.

Bez obzira na vrstu supervizijskog sastanka koji koristi savetodavno telefonski servis, beleške/minutaža uvek treba da budu u pisanoj formi, kao deo sveukupne prakse.

Procene

Svi savetnici treba da imaju mogućnost redovne procene (najmanje jednom godišnje) i osvrta na prethodni rad. Ovo vreme treba da posvete istraživanju svog rada na savetodavnom telefonu i pronalaženju oblasti u kojima mogu poboljšati i razviti svoje veštine. Procene takođe pružaju formalni mehanizam za stručni razgovor sa savetnicima na način na koji je to usluga regulisala, i na način na koji su podržani od strane dečije linije u celini, ali i individualno od strane supervizora.

Za savetnika volontera, procene su prilika da istražuju koliko su posvećeni organizaciji.

U slučaju novih savetnika, trebalo bi da bude postavljen probni period. Dobra praksa za dečiji savetodavni servis je usvajanje načina formalne procene savetnika kada savetnici dođu pred kraj probnog perioda (procena i samoprocena).

Stalna obuka/razvoj veština

Neophodno je, a ne samo potrebno, da savetnici i dalje razvijaju svoje veštine i znanja radeći na savetodavnom telefonu. Jedan od načina je, naravno, kontinuirano sticanje iskustva u radu- redovnost. Iz tog razloga, neki dečiji telefonski servisi zahtevaju minimalan broj sati koje savetnici moraju da rade na savetodavnom telefonu u toku godine, da bi zadržali aktivan status.

Situacija i stanje dece se stalno menjaju. Nove tehnologije i okolnosti nude različite mogućnosti za decu, ali i stvaraju nove potrebe. Obuka treba da bude kontinuirana, kako bi se osiguralo da su savetnici svesni promena i znaju kako da rade sa njima. Iako je praktično iskustvo neprocenjivo, osvežavanje znanja i programi za razvoj veština omogućuju prostor i vreme da se nauče novi koncepti. Oni takođe pružaju mogućnost da se reflektuje iskustvo iz prošlosti, koje je od suštinskog značaja za poboljšanje usluga. Potreba za određenom obukom savetnika može se identifikovati praćenjem sadržaja poziva preko normalnog prikupljanja i čuvanja podataka (data collection / record keeping processes). Jedan od pristupa da se obezbedi učešće savetnika na kontinuiranoj edukaciji je da se zahteva prisustvo određenog broja sati na obuci, u suprotnom će biti potrebna dodatna obuka pre nastavka rada na dečijem savetodavnom telefonu. *Stalna obuka* može biti ili u bloku (na primer, na jedan dan), ili kraće sesije tokom cele godine da bi se "zaradio" potreban broj sati.

Dok *stalna obuka* može biti cenjena od strane savetnika i smatrana neophodnom, ova vrsta angažmana može da predstavlja dodatni teret za telefonski servis. Neke dečije linije mogu da pruže samo ograničenu *stalnu obuku*. Druge mogu imati sredstva za organizaciju *stalne obuke* sa mnogo izbora i mogućnosti. Pozivanje odgovarajućih predavača koji ne rade na toj dečijoj liniji ili pronalaženje odgovarajućih kurseva koje savetnici mogu da pohađaju, pomoći će da se smanji opterećenje u nosećoj organizaciji.

Evidenciju o satima treninga treba uvek pažljivo čuvati, posebno na onim telefonskim servisima gde je obuka obavezna kako bi neko ostao aktivan savetnik.

Evidentiranje i prikupljanje podataka

Iako evidentiranje i prikupljanje podataka ponekad može izgledati kao posao (ili pomoćna i sekundarna funkcija rada na dečijoj liniji), to je osnova rada na savetodavnom telefonu. Dobri zapisi obezbeđuju da se održi kontinuitet sa onima koji stalno pozivaju. Takođe, oni se mogu koristiti za prikupljanje sredstava, jer ilustruju zahteve prema dečijoj liniji i prirodu primljenih poziva. Zapisi takođe pružaju odličan materijal za zastupanje, u vidu analize razloga zbog kojih deca zovu dečiju liniju, što može da obezbedi davanje pravih i smislenih informacija donosiocima ključnih odluka i kreatorima politike. Naravno, evidencija može da identifikuje potrebne sadržaje u toku obuke za savetnike, jer bi savetnik trebalo da ide u korak sa vremenom i novim trendovima. Ovo se posebno odnosi na aktuelnu situaciju sa pandemijom COVID -19, kada evidencija o broju poziva, sadržaju, vrstama podrške itd, može da bude značajan resurs za budućnost ovakvih usluga za decu i mlade.

Kada se projektuje sistem za prikupljanje podataka važno je imati u vidu koja će vrsta informacija biti od koristi. Zašto će neka pitanja biti postavljena? Zašto neka druga neće biti postavljena? Kako će informacije biti sastavljene i šta će biti urađeno sa informacijama kada se prikupe?

Dečiji savetodavni servis kreiran za potrebe podrške deci i mladima u okviru pandemije COVID-19, treba da utvrdi koji tip podataka treba da se prikuplja. Postoje dve vrste podataka koje treba prikupljati: prvo, informacije koje se odnose na određenog pozivaoca. (ovo se ne odnosi na podatke o ličnosti). To omogućava dečijoj liniji da u budućnosti identifikuje pozivaoca koji od nje ponovo traži pomoć, da izgradi i poboljša podršku koju može da ponudi; i drugo, opšte detalje u vezi sa prirodom primljenog poziva.

Rad sa pozivaocima koji zovu u dužem vremenskom periodu (stalni pozivaoci)

Vođenje slučaja

Dok veliki broj dece samo jednom pozove neki pomažući servis (i više nikad), ili je kontaktira više puta u kratkom vremenskom periodu, kao što se može očekivati kod linije za podršku od COVID-19, neka deca mogu imati redovan kontakt sa dečijom linijom duže vreme. Dečija linija treba da razvije politiku koja određuje način rada sa *dugogodišnjim pozivaocima*. Ovom prilikom nećemo posvećivati posebnu pažnju metodologiji rada sa dugogodišnjim pozivaocima dečijih savetodavnih servisa. Radi se o planu vođenja slučaja.

VOĐENJE DOKUMENTACIJE O POZIVU

Stalni tip protokola

Dečija linija treba da ustanovi protokole kako bi mogla da izađe na kraj sa određenim vrstama razgovora i situacija (na primer bomba / terorističke pretnje, pozivi odraslih, pozivi fantazija i testirajući pozivi). Pored toga mogu postojati uputstva o tome kako da se pomogne pojedinim pozivaocima da koriste servis dečije linije. Ovo može biti neophodno kada je razgovor haotičan ili destruktivan (i treba da bude formalni deo plana vođenja određenih razgovora). U svim ovim situacijama trebalo bi dati savetniku jasna uputstva, tako da tačno zna šta da radi. Ova uputstva se ponekad nazivaju "trajni nalozi" ili "stalni protokoli".

Iako može biti rasprave o podesnosti bilo kog protokola ili konkretnog uputstva u vezi sa pojedinim pozivima, izuzetno je važno da se oni dosledno primenjuju. U suprotnom, ukoliko ima podela u timu savetnika (u vezi sa načinom kako najbolje pomoći datom klijentu) postoji opasnost da pozivalac postane zbunjen, a savetnik "rascepljen". Takva podeljenost može da potiče od razlika u profesijama i može postati veoma destruktivna za moralno funkcionisanje tima savetnika.

Pozivi odraslih

U zavisnosti od ciljeva koje sebi postavi savetodavno telefonska usluga za decu i mlade, neke od njih ne prihvataju razgovor sa odraslim pozivaocem. Ovo je delom učinjeno da se spreči blokada službe za mlade ljude koji bi možda želeli da kontaktiraju dečiju liniju. Ukoliko je izvodljivo, sa odraslom osobom treba razgovarati sa poštovanjem, ali bi poziv trebalo da bude kratak. Odraslina se mogu proslediti odgovarajuće informacije o drugim resursima ili uslugama.

Roditelji i odrasli zabrinuti za dete mogu zvati dečiji telefonski servis da traže savet i podršku za dete. Kada se to dogodi, osobu treba savetovati da ohrabri dete da direktno pozove. Važno je da se osigura poverljivost kada odrasla osoba pozove u vezi sa detetom koje je možda već zvalo dečiju liniju (osim ako dete daje dozvolu da se ta informacija može podeliti).

Na specijalno kreiranoj liniji za podršku deci i mladima od pandemije COVID-19 mogu se očekivati pozivi odraslih, pre svega roditelja, ali i drugih, kao npr. osoba sa različitim mentalnim poremećajima.

VRSTE POZIVA UPUĆENIH TELEFONSKO SAVETODAVNIM SERVISIMA

Pozivi tišine /prekinuti pozivi

Deci i mladim ljudima koji kontaktiraju savetodavne servise ponekad može biti veoma teško da progovore. Ovi pozivi ne bi trebalo da budu odbijeni, ali je u isto vreme obično potrebno da se poziv prekine u nekom trenutku, tako da telefonska linija ne bude više zauzeta. Ponekad pozivalac prvi spusti slušalicu. Najbolje je ohrabriti pozivaoca da progovori. Ako nema odgovora posle nekoliko minuta, savetnik bi trebalo blago da saopšti pozivaocu da će uvek neko biti na raspolaganju da razgovara sa njim kad god u budućnosti bude želeo i imao potrebu da razgovara sa dečijom linijom. Nakon davanja informacije, savetnik treba da kaže da će poziv biti prekinut.

Ako se sa druge strane žice čuje plač ili jecanje, čak i ako sagovornik ne govori, telefonski poziv nikada ne bi trebalo da bude završen (osim u izuzetnim okolnostima kada to može biti deo plana da se identifikuje pozivalac).

Testirajući pozivi

Svako ko radi telefonsko savetovanje je verovatno već iskusio testirajuće pozive, bilo od strane jednog deteta ili grupe dece, a postoji testiranje i od strane odraslih. Većina dece u jednom trenutku učestvuje u onom što oni smatraju bezopasnom šalom. Dečija linija bi trebalo ozbiljno da shvati ovaj vid poziva. Ponekad ovi pozivi mogu da sakriju veoma realne probleme dece kojoj je potrebna pomoć i podrška.

Ovo mogu biti očekivani pozivi na specijalno kreiranom servisu za telefonsko savetodavnu podršku deci i mladima od pandemije COVID-19.

Dete, u odnosu na svoje prethodno životno iskustvo, ne može biti sigurno da li može da veruje savetnicima i dečijoj liniji. Ovakva vrsta poziva je način "testiranja" dečije linije. Na sve testirajuće pozive treba odgovoriti pozitivno, tako da se dete koje ima potrebu da razgovara sa savetnikom, ali trenutno nije spremno,

ne oseti odbačeno. Ako se dete ne oseća odbačeno, postoji mogućnost da će jednog dana biti u stanju da razgovara o važnom pitanju.

Tipični obrasci za testiranje linije uključuju kazivanje nekih gluposti, nepristojno ponašanje deteta koje zove, ili čak i nasilno ponašanje pozivaoca. Ovo uključuje galamu i vrištanje u telefon, neku vrstu seksualnih primedbi ili histeričan smeh, a zatim spuštanje slušalice. Neka deca koja testiraju dečiju liniju kazuju priču koja može izgledati verodostojno, a poziv se činiti ozbiljnim. Kako se razgovor dalje razvija činjenice se ne uklapaju, menjaju ili su detalji neusklađeni među sobom ili sa čitavom pričom. Savetnici će lako postati uznemireni i ljuti odgovarajući na ovaj tip poziva. Dozvoljavajući sebi da reaguju, savetnici mogu nenamerno da podstiču ponašanja tih pojedinaca koji zovu. Rano prepoznavanje praćeno doslednim i odgovarajućim odgovorom je ključ za vođenje ove vrste poziva. Nerealno je očekivati da ćemo u potpunosti eliminisati testirajuće pozive. Međutim, vešta upotreba određenih strategija, može da smanji negativan uticaj koji oni mogu imati na moral savetnika, kao i na vreme koje oni zauzimaju tokom smene.

Često, testirajući pozivi ne daju savetnicima priliku da odgovore, jer oni koji zovu spuste slušalicu. Ako pozivalac koji testira servis ne ostane na vezi, ili poziva više puta uzastopno, treba poslati jasnu poruku da je servis namenjen deci i da postoji sa određenim ciljem (podrška u pandemiji COVID-19) i pozvati decu da ga sa tim ciljem koriste, a ne da ga zloupotrebljavaju. Svi pozivaoci su dobrodošli da pozovu kada su u mogućnosti da koriste pogodnosti servisa. Osobama koje pričaju lažne ili delimično istinite priče, najkorisniji odgovor je da se predoče očigledne protivrečnosti i da se pozivaocu pruži prilika da pojasni stvari.

Pozivi dece sa fantazijama - maštom (takođe poznati kao „pripovedači“)

Ponašanje onih koji testiraju dečiju liniju na ovakav način, očekivano je u detinjstvu. Ozbiljnije su fantazije sagovornika koji u nekim slučajevima svesno lažno predstavljaju sebe, svoju situaciju ili razlog za pozivanje servisa. Teško je razumeti šta oni dobijaju od pozivanja, a da se ne razgovara o njihovoj istoriji i ličnosti. Obično su priče dramatične i stepen traume teži da eskalira tokom poziva. Često su pozivi fantazija vezani za odrasle osobe koje se predstavljaju kao mladi ljudi. Pretpostavlja se da su u nekim slučajevima oni mogli imati kontakt sa dečijom linijom kada su bili deca. Iako je nemoguće proveriti, pozivi fantazija mogu da se ponavljaju mesecima ili čak godinama. Na kraju savetnici postaju frustrirani, jer kod pozivaoca nije bilo nikakvog napretka. Savetnici takođe mogu postati sumnjičavi i, tokom vremena, pozivaoci zaborave ono što su rekli i postaju kontradiktorni. Pozivi fantazija mogu sadržati bilo iste ili različite priče ispričane jednom savetniku, nekolicini ili svim savetnicima. Karakteristike poziva fantazija su preokupacija informacijama o savetniku, želja za odobrenjem savetnika, pokušaj da se navede savetnik da je ono o čemu će se razgovarati nešto strašno, i gotovo uvek se traži da se razgovara sa istim savetnikom ponovo (i pita se kada je to izvodljivo). Ponekad fantazije mogu izgledati veoma ubedljivo i mogu biti potkrepljene sa mnogo znanja koje podržava njihove priče.

Pozivi sa seksualnom sadržinom

Mnogi se legitimni pozivi odnose na seksualne probleme. Međutim, kategorija poziva sa seksualnom sadržinom / poziva masturbacije isključivo su vezani za svoje seksualno zadovoljenje. I muškarci i žene mogu da pozovu da bi se uzbudili dok razgovaraju sa savetnikom o određenoj fantaziji. U toku tog razgovora on / ona obično masturbira.

Kada je ovakva vrsta poziva u pitanju, obično odrasli zovu dečiju liniju pokušavajući da zvuče kao mlada osoba. Često seksualno zahtevni sagovornici predstavljaju sebe kao stidljivu osobu kojoj je neprijatno da razgovara o takvim (seksualnim) stvarima, pa žele da sam savetnik većinu vremena govori o tim temama.

Oni često postavljaju pitanja poput: "Da li je u redu ako o tome govorim?". Još jedna zajednička karakteristika takvih poziva je da se počne sa onim što zvuči kao "problem" koji iznenada preokrenu na razgovor koji se tiče opisa seksualnog ponašanja.

Ovi pozivi imaju destruktivan uticaj telefonske savetnike. Nakon nekoliko iskustava sa ovom vrstom poziva, većina savetnika brzo oseti kada se radi o pozivu masturbacije na liniji. Međutim, sumnje i suočavanja su dva različita pitanja. Razumljivo je oklevanje savetnika da se suprotstavi pozivaocu, jer postoji strah da se može doneti pogrešan sud o vrsti poziva. To dovodi do osećanja bespomoćnosti i viktimizacije savetnika. Na suprotnom kraju skale, posle prijema više seksualno zahtevnih poziva, savetnici mogu da donesu zaključak da su svi pozivi u kojima se pominje seks seksualno zahtevni i mogu odbaciti mlade ljude koji su stvarno zabrinuti u vezi sa nekom seksualnom temom i koji imaju pitanja vezana za seks. U svim slučajevima seksualno zahtevnih poziva / poziva masturbacije, nema svrhe pokušavati da se sagovornik navede na produblјivanje razgovora. Oni nisu zainteresovani za to. Najbolji pristup je da se kaže pozivaocu da će poziv uskoro biti završen, ali da može ponovo da pozove kada je spreman da razgovara o tome šta se dešava u njegovom životu. Odraslim osobama u ovakvim slučajevima poziv može biti prekinut ne tražeći od njih da se ponovo jave dečijoj liniji. Važno je probati (ili bar pokušati) da se ne izrazi šok ili gađenje ili u ljutnji prekine veza. Ova vrsta reakcije može da pojača ponašanje sagovornika i "ohrabri" ga na slične pozive u budućnosti.

Opšti protokoli telefonskih servisa

Pored razvoja protokola koji se odnose na određene tipove poziva ili pojedinačne pozive, linije za pomoć deci treba da razvijaju protokole koji se odnose na opšti rad telefonskog servisa. U mnogim slučajevima, oni će pokriti ono što bi se moglo odnositi na "zdravlje i bezbednost" na savetodavnoj liniji. Ovo može da obuhvati pitanja o radu kada ste sami u smeni, o procedurama vezanim za slučaj požara i nezgoda. U slučaju da je savetodavni dečiji servis deo veće organizacije mogu se primeniti protokoli te organizacije.

Iako su retke, dešavaju se pretnje osoblju dečije linije. Kao i u slučaju pretnji bombom / terorističkih upozorenja, sve potencijalne bezbednosne pretnje i upozorenja zaposlenih na dečijoj liniji moraju se ozbiljno shvatiti, čak i kada to izgleda kao trivijalna situacija. Menadžment treba da izvrši procenu rizika, uključujući i poziv policiji, i da preduzme odgovarajuće mere da se ukloni ili smanji rizik za savetnike i drugo osoblje. U ekstremnim slučajevima, ovo može uključiti suspendovanje usluge.

Rad sa drugim organizacijama

U cilju promovisanja prava dece i zadovolјjavanja njihovih potreba, savetodavno telefonski servisi osnovani sa ciljem podrške o određenoj temi (pandemija COVID-19) treba da rade sa drugim organizacijama. Ovo uključuje (ako postoje) službe za zaštitu dece, policiju i druge dečije organizacije. To mora biti urađeno u skladu sa politikom poverljivosti koju razvija dečija linija.

Preporuke

Preporuke mogu doći iz drugih organizacija, kada se traži podrška za dete ili neka druga vrsta pomoći, ali se najčešće dešava da dečija linija traži pomoć za dete ili u ime deteta. U zavisnosti od prirode pomoći, može biti neophodno da se odmah pozove pomoć (čak i jako kasno noću). U drugim situacijama, pomoć može "čekati" do sledećeg dana. Bez obzira kako se traži pomoć, upućivanje na druge organizacije uvek treba da

bude vršeno u pisanoj formi. Zapisnik treba da bude sačuvan kako bi mogao biti poslat dalje, te da se kasnije možemo uveriti da je odgovarajuća akcija preduzeta.

Savetnici bi trebalo da paze da ne daju obećanja ili garancije u vezi sa time šta druge organizacije mogu ili ne mogu da učine. Ovo je neophodno kako dečija linija ne bi narušila uspostavljeno poverenje sa onim ko zove. Ukoliko dečija linija kaže da će neka druga agencija učiniti nešto (ili neće učiniti) a ta agencija ne postupi po predloženom, mi šaljemo poruku detetu da ne treba da veruje dečijoj liniji.

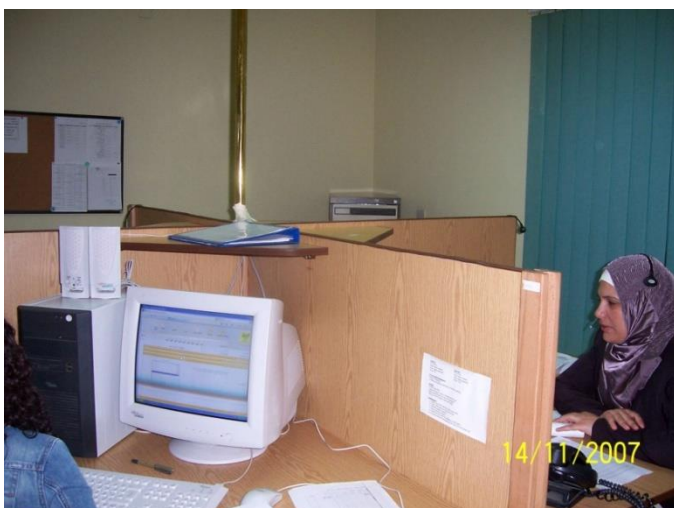
Kada je upućivanje predloženo, pozivaoca treba ohrabriti da pozove ponovo, naročito ako upućivanje ne daje konačno rešenje.

Etičko ponašanje

Iako se etičko ponašanje pominje na kraju ovog prvog modula koji opisuje funkcionisanje jednog savetodavno telefonskog dečijeg servisa, to svakako ne znači da je najmanje važno! Naprotiv! Ponašanje savetnika uslovljava usluga koju nudi dečiji savetodavni servis. Biti jasan i transparentan o etičkom ponašanju koje se očekuje od savetnika, omogućava da se među savetnicima izbegnu nesporazumi. Neke dečije linije ovo postižu uspostavljanjem **kodeksa ponašanja** obaveznog za sve savetnike.

Disciplinske mere

Svi ljudi prave greške, a prostor za savetovanje uvek stvara priliku da se upoznaju i razviju veštine. Međutim, tamo gde su savetnici prekršili protokole, bilo namerno ili usled nemara, treba uvek da bude upotrebljena odgovarajuća disciplinska mera. To može da uključi suspenziju savetnika, dok se odvija istraga i/ili prestanak radnog odnosa (plaćenog ili dobrovoljnog). Procedura treba da bude jasna, a savetniku o kome se radi treba dati priliku da iznese svoju stranu priče. Važno je obezbediti da su i politika i procesi u skladu sa zakonskim odredbama, što se može primeniti i na volontere i neplaćene radnike.





Savremeno opremljeni
telefonsko - savetodavni
servisi u Srbiji i svetu

MODUL 2

STICANJE VEŠTINA ZA TELEFONSKO SAVETOVANJE- Inicijalni trening Podsetimo se pre početka obuke

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

Istraživanja na području telefonskog savetovanja i iskustva različitih linija za pomoć i psihološku podršku potvrđuju da deca i odrasli radije razgovaraju s nekim “bez lica i imena”, kada žele i gde žele. Privatnost koju telefon osigurava pruža kako deci, tako i odraslima, slobodu da govore i povere se, znajući da to neće nužno izazvati određene posledice. Oni mogu govoriti, a da se ne vežu uz neke posledice, uz neko mišljenje ili čak uz celu istinu.

Čitav je niz prednosti i specifičnosti koje nudi savetovanje putem telefona, kao što su anonimnost, poverljivost, odsutnost fizičkog kontakta i pogleda, dostupnost, mogućnost kontrole razgovora i sadržaja koji će biti izrečen. To su ujedno i osnovni principi telefonskog savetovanja.

U aktualnoj situaciji (pandemija COVID-19) kad su ljudi uznemireni, a telesni kontakt koji inače umiruje postaje rizičan, telefonsko savetovanje postaje gotovo jedini resurs za pomoć i podršku, a mi se kao stručnjaci/pomagači tome trebamo prilagoditi.

Ali, kako razgovarati sa decom? Kako zadovoljiti njihove potrebe, kako pronaći odgovore na sava njihova pitanja? I da li treba imati odgovore? Kada ih dati? Da li će oni zadovoljiti očekivanja pozivaoca?

Uvod u obuku

Ovaj modul analizira pojedine teme koje bi trebalo da budu razmatrane kada se koncipira i vodi inicijalni trening za savetnike na dečijem telefonskom servisu. Prosto je nemoguće imati jednu "idealnu" vrstu treninga, upravo iz razloga što postoji više načina vođenja dečijih telefonskih servisa. Stoga bi programi treninga trebalo da budu osmišljeni u zavisnosti od usluge koju pruža servis i poslovnom politikom usluge. Kod uspostavljanja usluge sa ciljem podrške tokom pandemije COVID-19, svakako će se formulisati prioriteti, kako kod postavljanja same organizacije usluge, zbog urgentnosti, tako i kod izbora načina u osnaživanju telefonskih savetnika koji će pozive primati i odgovarati na njih, prema postavljenim ciljevima usluge.

Takođe, potrebno je istaći da trening treba da odgovara lokalnim uslovima i da prilikom razmišljanja o treningu koji je potreban ovako specifično kreiranom cilju neophodno je da se uzme u obzir veći broj činilaca.

Ovaj modul je podeljen u dva dela :

Deo A – Ključni momenti treninga, osnovne kompetencije i program treninga

Deo A istražuje neke od osnovnih momenata koje treba uzeti u razmatranje prilikom kreiranja inicijalnog treninga za savetnike. On takođe upućuje i na osnovne kompetencije koje bi svi savetnici trebalo da poseduju. Ovo uključuje razmatranje odgovorajućeg sadržaja i metodologije, ali isto tako i načine kako bi trebalo da se odvija trening.

Deo B – Vežbe u okviru treninga

Deo B sadrži korisne vežbe treninga kojima sa proučavaju neke od posebno izazovnih situacija, a koje mogu biti konfrontirajuće za savetnika, kao što su suicid, rad sa decom u riziku i konfliktnim situacijama, nesreće i krize.

Svi potencijalni savetnici treba da pohađaju i završe inicijalni trening, čak i oni koji su profesionalno obučeni, koji imaju iskustvo, kao i oni koji su prošli proceduru praćenja. Ovo obezbeđuje da svi koji rade na linijama pomoći deci razumeju etiku dečije linije i savesno postupaju u svom radu u skladu sa tim. Treba naglasiti da potencijalni savetnici moraju da obavljaju rad na dečijoj liniji prema standardima rada dečije linije i da ne unose svoja subjektivna mišljenja. Neki profesionalci (a pogotovo laici) mogu pristupiti svom radu sa decom na mnogo direktivniji način koji može da ugrozi rad dečije linije, jer ne stavljaju dete u centar interesovanja.

Deo A- Ključni momenti treninga, osnovne kompetencije i program treninga

Ključni momenti treninga

Odabir trenera

Treneri su ključni za svaki kurs. Upravo iz tog razloga, pažljiva selekcija trenera je bitna za uspeh inicijalnog treninga. Najmanje dva trenera trebalo bi da vode inicijalni trening. Ovo pomaže u podeli poslova. To je takođe korisno ako se jedan od učesnika nađe u nevolji. U takvoj situaciji, jedan od trenera pruža odgovarajuću i adekvatnu podršku, dok ostali u grupi nastavljaju rad sa drugim trenerom.

Zbog prirode i teškoća koje nosi telefonsko savetovanje, idealno bi bilo da treneri imaju prethodno iskustvo u radu na dečijoj liniji. Ovo ne mora uvek biti slučaj. Ukoliko ovo nije izvodljivo, treneri bi trebalo da poseduju terapeutske veštine (savetodavni rad i zaštita dece udružena sa znanjem o dečijim pravima i pojedinačnim poteškoćama sa kojima se deca suočavaju).

Nije dovoljno biti "znalac". Treneri moraju biti u stanju da:

- Lako komuniciraju
- Umeju svoje znanje da prenesu drugima
- Olakšaju grupnu dinamiku

Tokom inicijalnog treninga učesnici razmenjuju svoja životna iskustva i ispituju svoja osećanja kao jedan vid procesa učenja. Zato je neophodno da treneri budu podržavajući, a da u isto vreme podstiču učesnike da rade na sebi.

Koliko god je bitno da treneri rade dobro sa učesnicima, jednako je važno da dobro sarađuju međusobno. Ukoliko prethodno treneri nisu radili zajedno, poželjno je da se dogovore kako će raditi zajedno na kursu. Npr. neki treneri možda ne vole da ih drugi trener prekida dok nešto prikazuju. Drugi treneri mogu smatrati korisnim ako se njegov partner uključuje i to može da mu bude izazov. Neki treneri vole da imaju koncept i dobro isplaniran način rada. Drugi se osećaju sigurnim da "plivaju", imajući samo osnovne teze koje pokrivaju sadržaj rada.

2. Selekcija učesnika

Selekcija učesnika (savetnika) je detaljnije razmatrana u Modulu 1. Neke dečije linije biraju za savetnike samo one koji poseduju znanje i veštine za rad sa decom. Drugi imaju poseban kriterijum, pa savetnike biraju u zavisnosti od starosne granice. Pošto svi ovi izbori mogu biti važeći, oni imaju implikacije na program obuke. Ako učesnici obuke imaju značajno iskustvo, postoji mogućnost da brže pređu predviđeno gradivo.

3. Obuka nasuprot terapiji

Kao što je napred rečeno, nije neuobičajeno da učesnici na obuci razmenjuju svoja iskustva. Dakle, nije isključeno da se neko od učesnika uznemiri, pogotovo ako nisu nikada radili u sličnoj atmosferi, gde se istražuju bolna pitanja. To je sasvim normalno. U slučaju da se neko od učesnika uznemiri trebalo bi da postoji prostor za njih u okviru radionice, ne bi li bili podržani od strane grupe. Trebalo bi da jedan od trenera bude na raspolaganju i posveti se uznemirenom učesniku u svrhu debriefinga.

Sledeća situacija je ona kada učesnik postane uznemiren ili preplavljen sadržajem. Slična ovoj je situacija kada se diskusija pretvori u razgovor o pojedinačnom iskustvu jednog učesnika. Treneri bi trebalo da prepoznaju takve situacije i primete kada se promeni dinamika grupe, da brzo reaguju, jer to može dovesti do gubitka fokusa unutar grupe. Ovo takođe može dovesti do promene i prelaska sa momenta učenja učesnika (savetnika) na momenat kada treneri podržavaju jednu osobu.

Veoma je važno zapamtiti da je svrha obuke trening. Ovde se ne radi o grupnoj terapiji. Kada treneri postanu svesni da je promenjen fokus sa treninga na pojedinačno savetovanje, trebalo bi da razgovaraju sa datom osobom da li je prikladno da nastave.

4. Raspored prostorija i materijal

Udobna atmosfera na treningu je poželjna kako bi se stvorilo pozitivno okruženje za učenje. Potrebno je da prostor za trening bude miran sa minimalnim uznemiravanjima. Ovo nije uvek moguće izvesti. Mnoge dečije linije nemaju mnogo izbora, ali potrebno je najbolje iskoristiti ono što je na raspolaganju. U najidealnijem slučaju treba koristiti prostoriju sa odgovarajućom ventilacijom, toplotom i svetlošću. Raspoloživa oprema će uticati na to kako ćemo prezentovati materijal obuke. Trebalo bi obezbediti dovoljno mesta da učesnici mogu da sede zajedno, kao i da se po potrebi premeste za rad u malim grupama. Najbolji raspored sedenja za rad u velikoj grupi je postavljanje stolica u krug, bez postavljanja stola. Ovaj raspored doprinosi stvaranju atmosfere u kojoj ljudi više razmenjuju iskustva i diskutuju, nego što uče predavanjem na formalan način. U zavisnosti od toga kako je obuka strukturirana i koliko dugo traju radionice potrebno je obezbediti osveženje i hranu. Neophodno je da učesnici imaju pristup toaletu.

5. Broj učesnika, oblik i trajanje

- **Broj učesnika**

Izazov je pokušati obučiti što više ljudi kako bi se povećali resursi. Dečija linija bi upravo trebalo da bude na oprezu kada je ovakav posao u pitanju. Trening mora da pruži priliku da se istraže sva pitanja kako bi ljudi naučili da budu efikasni savetnici. To je veoma teško ostvariti u velikoj grupi učesnika. Slično, premali broj učesnika može da ograniči diskusiju.

Još nešto što se podraumeva, kada su velike grupe u pitanju, je ono što dolazi posle treninga. Tokom trajanja treninga obavezan je period probnog rada. Tada novi savetnici dobijaju dodatnu podršku. Obezbediti dovoljno podrške za mnogo novih savetnika je teško.

Idealna grupa učesnika obuke trebalo bi da ima oko 15 polaznika. Obuka treba da bude "zatvorena", što znači da nema priključivanja novih učesnika u toku obuke. Ovo pomaže u stvaranju sigurnog okruženja za učenje. Ukoliko neki učesnik ne može da prisustvuje svakoj radionici, treba da se razmotri mogućnost da li on (ili ona) mogu da se priključe drugoj obuci u budućnosti. Da li će učesnici biti pitani da se priključe drugoj radionici zavisi od toga koliko je gradiva propušteno.

6. Oblik i trajanje kursa

Način na koji se obuka organizuje zavisi od okolnosti i rasporeda rada na dečijoj liniji. Neke dečije linije, pogotovo one koje angažuju volontere, mogu odlučiti da se kurs odvija više nedelja (npr. jedno popodne ili jedno veče nedeljno). Na nekim drugim dečijim linijama, gde učesnici prelaze velike daljine, poželjno je urediti obuku tako da radionice traju duže, na primer tokom celog dana.

Ako se obuka organizuje u vidu "blok nastave" važno je znati da to nije najpodesnije za učesnike koji imaju malo ili nimalo iskustva u savetovanju. O ovome je potrebno razmišljati jer je u procesu učenja na obuci neophodno da postoji period reflektovanja između dve radionice.

Iskustva i veštine potencijalnih savetnika bitno utiču na vreme koje je potrebno utrošiti za samu obuku. Imajući to u vidu, za one koji imaju malo praktičnog iskustva, čak iako poseduju dovoljno teoretskih znanja, obuka može trajati oko 35-40 sati. Manje od ovog vremena bi značilo da neće biti prilike za uvežbavanje praktičnih veština.

7. Praksa/ Radionice posmatranja

Teško da se može zamisliti kako izgleda odgovoravanje na pozive na dečijoj liniji. Mnogi treninzi imaju radionice koje uključuju doživljaj realnosti dečije linije ili „biti u polju“. Ne bi li učesnicima pružili informaciju iz prve ruke, neke dečije linije predviđaju boravak u prostoriji u kojoj se vrši savetovanje (ne u okviru formalne obuke). Ovo se može izvesti na različite načine, na primer posmatranjem obučenog savetnika (na samom početku ili pred početak obuke), kako radi u smeni kao savetnik uz superviziju iskusnog savetnika ili supervizora (na samom kraju kursa).

Kada praksa/radionice posmatranja dobiju oblik dela obuke, učesnicima bi trebalo dati priliku da podele svoje misli i iskustva na post-radionici u okviru same obuke.

8. Procena

Učesnik obuke ne postaje savetnik dečije linije odmah po završetku same obuke. Obuka treba da obuhvati i određene zadatke koji se daju učesnicima. Veoma je teško odrediti da li neko odgovara za rad na dečijoj, ako nije imao prethodno iskustvo. Prihvatanje nekoga da pohađa obuku odnosi se samo na to da postoji potencijalna mogućnost da uči. U širem smislu, dečije linije mogu preuzeti rizik i ponuditi mesto na obuci. Ovo može biti slučaj čak i kada nismo sigurni da učesnik u potpunosti odgovara. Kako god, dečija linija nikada ne sme poveriti nekome da razgovara sa decom, ukoliko nije sigurna u njegove sposobnosti u savetovanju.

Procena se obično izvodi na kraju obuke, iako postoji neki vid procene negde na polovini obuke. Ovo pruža mogućnost da se da formalni fidebek učesnicima u vezi sa njihovim uvežbavanjem. To se može iskoristiti za davanje uputstava o tome u kojim oblastima je potrebno unapređivanje u ostatku kursa.

Procedura procene treba da bude jednostavna. U slučaju da u okviru obuke postoji radionica praktičnog rada ili posmatranja, fidebek od strane savetnika koji rade sa učesnicima treba da takođe da bude uključen u proces procene.

Čak i kada kurs sadrži procenu, treneri moraju biti stalno svesni veština koje svaki pojedinačni učesnik kursa poseduje. Ako postane očigledno da se neko od učesnika bori i vidimo da teško prevladava teškoće, onda je pravednije razgovarati sa osobom o njenom učešću na kursu, nego ostaviti je da nastavi.

Postoji nekoliko mogućih scenarija za učesnike na kraju obuke. Možda će biti primljeni bez ikakve rezerve. Možda će biti primljeni, ali uz potrebu da se sa procenom nastavi i obavi konačna evaluacija, ukoliko su pokazali veštine u pojedinim oblastima pružanja podrške. Jedan od mogućih scenarija je da neki od učesnika ne budu primljeni kao savetnici dečije linije. Ako učesnik nije primljen kao savetnik, potrebno je saopštiti mu jasne razloge te odluke u osećajnom i brižnom duhu.

9. Probni periodi

Tokom trajanja obuke neke dečije linije zahtevaju probni period za nove savetnike. U ovom periodu, savetnici bi trebalo da imaju posebnu superviziju i podršku. Ovo se može obezbediti na mnoge načine, u vidu susreta sa iskusnijim savetnikom, mentorom ili kroz dodatnu superviziju. Na neki dečijim linijama

novim savetnicima nije dozvoljen razgovor telefonom sa detetom tokom određenog perioda, ukoliko nema supervizora da „sluša“.

Tim koji sačinjava dečiju liniju treba da radi zajednički, kroz odnos saradnje. Savetnici treba da budu pojedinačno podržani kako bi razvili svoje veštine, ali ne samo to. Tokom probnih perioda jeste treba prepoznati koliko je važno iskustvo, kao i stalno učenje. Probni period, takođe, obezbeđuje dečijoj liniji praćenje kvaliteta savetovanja od strane novih savetnika.

10. Metodologija obuke

Savetnicima su potrebne ključne informacije i znanje da bi bili kompetentni da odgovore na pozive dece. Više od toga, potrebne su im određene *veštine* kako bi bili sposobni da razgovaraju sa onima koji pozivaju. U stvarnom svetu, deca su često obespravljena: odrasli odlučuju o svemu u vezi sa životima dece. U praksi, nekada se jako malo može učiniti u vezi sa situacijom u kojoj se dete nalazi (niko ne može vratiti majku ili oca koji su preminuli). Ono što se *uvek* može učiniti za dete koje kontaktira dečiju liniju je da savetnik pokuša da razume njihovo iskustvo i da bude tu za dete, tako da ono zna da nije samo. Ovo možda ne deluje kao nešto posebno veliko i značajno, ali za dete može da znači ogromnu razliku u odnosu na ono što je pre dobijalo. (primer za tragični ishod kod COVID-19)

Kako bismo bili sposobni da podržimo dete na način koji je prethodno opisan, potrebno je uvežbavanje.

Obuka koja je puna lekcija i informacija, tako da savetnici dobiju dobro teorijsko znanje, malo je vredna ako savetnici ne nauče i *kako* da komuniciraju s detetom. Iz ovog razloga, inicijalni trening mora pomoći potencijalnim savetnicima u razvijanju njihovih veština pričanja i slušanja dece i mladih ljudi. Ove suštinske veštine su temelj dobre dečije linije.

Najbolji način za savetnike da razviju potrebne veštine je kroz vežbu. Način koji najviše doprinosi tome, ima najjači efekat, jeste putem igranja uloga. U svakom inicijalnom treningu, kao delu ukupne obuke, najveći deo vremena treba da je posvećen upravo vežbanju i sticanju veština.

11. Igranje uloga & razvijanje veština

Ljudi ili vole ili uopšte ne vole igranje uloga. Naročito na početku obuke, kada se učesnici još uvek ne poznaju dovoljno, ideja igranja uloga može da deluje pomalo zastrašujuće. Prema tome, jako je važno stvoriti dobar okvir za to. Kako bi igranje uloga izgledalo manje zastrašujuće, možemo to opisati kao “razvijanje veština“.

Jedna od prednosti igranja uloga je ta što učesnicima omogućava, pruža jedinstven ugao gledanja, i iz perspektive onoga ko zove, i iz perspektive savetnika. Preporučujemo da se igranje uloga izvodi u trijadama (tri osobe u svakoj grupi). Jedna osoba igra onoga ko poziva, druga je u ulozi savetnika, a treća je posmatrač. Kao što i samo ime kaže, uloga posmatrača je samo da sluša i gleda. Igranje uloga, organizovano na ovaj način, znači da svi učesnici mogu uvežbavati svoje veštine simultano, svako kroz svoju zadatak ulogu istovremeno.

Napomena: ova praksa razvijanja veština biće teško dostupna u slučaju “urgentne pripreme“ za ulogu telefonskog savetnika sa ciljem podrške i pomoći deci i mladima u vremenu pandemije COVID-19 ali smo je predstavili radi za potrebe razumevanja značaja iskustvenog učenja. Osim plenarnih izlaganja, vežbanja u trijadama, moćno edukativno sredstvo u obuci je i igranje uloga (role play).

13. Fidbek (povratna informacija)

Davanje povratne informacije je vrlo značajan aspekt učenja iz rol pleja. Kao takav, potrebno je da se izvede na konstruktivan i pomažući način. Reći samo: „To mi se nije dopalo“ ili: „To je bilo dobro“ neće biti od koristi za razvijanje veština telefonskog savetnika.

Nekada može biti teško pojedincima da prime fidbek. Ono što je potrebno naglasiti učesnicima je da je rol plej vid zajedničkog učenja. U izvesnoj meri to kako će se dati i primiti fidbek je i kulturološki uslovljeno. U nekim društvima je ljudima jako teško da daju (ali i da prime) konstruktivnu kritiku. Važno je učesnicima objasniti kako se odvija proces fidbeka.

Postoji više modela fidbeka. Naveden je jednostavan model koji omogućava da diskusija ostane fokusirana:

FIDBEK MODEL

Stvar koja mi se dopala.....primer: Stvarno mi se dopalo što nisi zvučao/la šokirano kada je ona rekla....

Jedna stvar koja mi se nije dopala (ili koja mi se nije baš dopala).....primer: Nije mi se dopalo kad si pitao/la tako direktno da li je osetila....

Jedna od stvari koju bih ja uradio/la drugačije.....primer: Jedna od stvari koju bih ja uradio/la drugačije je to da bih više vremena pričao/la o školi....

Nekada su stvari koje se ljudima nisu dopale i ono što bi oni uradili drugačije povezane.

U drugim slučajevima to ne mora da bude u vezi.

Tokom fidbeka, prema gore navedenom modelu, ne mogu se postavljati pitanja. Učesnici bi trebalo da slušaju jedni druge. Pošto sva tri člana tima, koji su učestvovali u rol pleju, daju fidbek jedni drugima, trebalo bi da ostane vremena i za širu raspravu u kojoj bi se neke stvari pojasnile i razgovaralo o tome kako je poziv izgledao uopšteno.

Grupni fidbek- Kada je rol plej završen i kada je započeo fidbek, može biti od koristi da se iskustvo podeli i sa celom grupom, jer tako svi uče istovremeno. U takvoj situaciji potrebno je učesnike podsetiti na princip poverljivosti. Ni jednu ličnu informaciju koju su članovi - učesnici rol pleja podelili ne treba iznositi tokom grupnog fidbeka, osim ukoliko sama osoba ne želi da ispriča svoju priču.

14. Druge tehnike i alatke koje se koriste tokom obuke

Iako se najveći deo obuke odnosi na uvežbavanje veština, postoje različite alatke i tehnike pomoću kojih se može prezentovati više novih informacija i saznanja. Njih treba uključivati gde god i kad god je moguće. Neki od primera drugih tehnika su: male grupe i male grupne diskusije, rad u paru, individualni rad, radni listovi, kvizovi i upitnici, velika grupa / plenarne diskusije, grupna vežbanja, formalne prezentacije, studije, video i audio sredstva - njihovo korišćenje je potrebno pratiti i odgovarajućom diskusijom, idejni storming (takozvani „brejn storming“) - učesnici izlažu što više različitih ideja, posle čega sledi diskusija koja obezbeđuje istraživanje i produbljivanje tih ideja.

Korišćenje više različitih alatki i tehnika obezbeđuje dužu zainteresovanost i očuvanje energije na potrebnom nivou.

13. Zagrevanje & obnavljanje energije

Vežbe zagrevanja i energizovanja se često koriste u ovakvim tipovima obuke. One su u funkciji većeg broja stvari: obezbeđuju da se učesnici bolje upoznaju; doprinose izgradnji poverenja među njima; pružaju prostor za saradnju i timski rad i održavaju potreban nivo energije.

OSNOVNE KOMPETENCIJE ZA TELEFONSKO SAVETOVANJE

Koje su to kompetencije kojima savetnici dečije linije treba da ovladaju do kraja obuke zavisi od toga kako određena dečija linija funkcioniše. Ipak, postoje određene kompetencije koje svi savetnici moraju da steknu. To su:

Kompetencije koje se tiču komunikacije sa decom, mladim ljudima i odraslima koji pozivaju dečiju liniju

- Razumevanje pravila, procedura i prakse dečije linije i slaganje s njima
- Sposobnost da se identifikuje i proceni rizik u kom se nalaze deca ili mladi koji pozivaju dečiju liniju
- Posedovanje dovoljno razumevanja za njihove stavove, vrednosti, emocionalne odgovore i kako sve to može uticati na rad savetnika
- Razumeti raznolikosti i nejednakosti u životima dece
- Znati kako rangirati po važnosti sve one stvari s kojima se deca i mlade osobe susreću. Ovo se razlikuje i menja u zavisnosti od mesta i vremena u kom dečija linija postoji
- Razumeti kakav odnos ima dečija linija s različitim organizacijama, posebno u smislu odgovarajućih preporuka i upućivanja koje razmenjuju
- Znati kada je dobro raditi samostalno, a kada kao deo tima, te znati kada je potrebno koristiti određeni sistem podrške
- Znati dati i primiti fidbek u vezi sa svim vidovima rada na dečijoj liniji
- Beleženja i čuvanje podataka koji oslikavaju rad i omogućavaju prikupljanje podataka na dečijoj liniji

VEŠTINE SAVETOVANJA - temelj uspešnog servisa

Pored važnosti znanja, temelj dečije linije zavisi od sposobnosti savetnika da obezbede adekvatne usluge. Ovo znači da je potrebno da savetnici vladaju određenim veštinama i da uspešno komuniciraju sa decom i mladima.

Biti dobar slušalac

Jedna od osnovnih veština, neophodnih za rad sa decom i mladima (ili odraslima!) je umeće slušanja. Dobar slušalac je onaj koji:

- daje vremena i prostora ljudima da kažu kako se osećaju
- ne plaši se „tišine“, tj. daje vremena drugome da razmisli i odrazi (reflektuje) svoje misli
- ne pokazuje svoj „sud“
I slušalac je čovek! Svakako da ima svoje mišljenje- ali važno je da to mišljenje nije prepreka u slušanju.
- priznaje da su razmišljanja, mišljenja i osećanja važna
Ne pokušava da ubedi osobu da ne oseća ono što ona misli da oseća
- uvažava druge i saoseća s njima
- sluša „aktivno“. Pazi na stvari koje su rečene i nisu rečene i ODGOVARA na njih
- pita za objašnjenje i pojašnjenje kada nešto ne razume
Nisam u potpunosti razumeo/la šta si mislio/la. Možeš li mi reći nešto više o tome?
- ne „daje“ drugome emocije, razmišljanja ili stanja, već mu nudi prostor za istraživanje.
Npr. ne kaže: „Mora da si veoma ljut/a“. Umesto toga kaže: „Pretpostavljam da si veoma ljut-a“ ili „Kako si se osećao/la kada se to dogodilo?“
- kada pravi predloge zapravo daje ideje, a ne INSTRUKCIJE
Npr. ne kaže: „Ti MORAŠ/TREBA DA... već umesto toga: „Jesi li razmišljao/la o tome?“, „Pitam se da li bi...“, „Možda je dobra ideja.....“
- ne plaši se osećanja, uključujući i bes
- siguran je u to šta može da ponudi i ne daje „lažna“ ili „prazna“ obećanja da bi tako umirio drugu osobu ili učinio da se on sam oseća bolje
- ne misli da ima rešenja ili odgovore na sve

Korišćenje adekvatnih odgovora

Komunikacija je dvosmerna. Kao što je potrebno da bude uspešan slušalac, potrebno je da savetnik ume i da odgovori adekvatno. Nekada to znači i da se ne plaši da čuti ako je to potrebno. U drugim slučajevima, to znači da ume da kaže stvar koja će biti odgovarajuća, korisna u datom trenutku.

U adekvatne odgovore se ubrajaju:

– OTVARAJUĆE / POMAŽUĆE IZJAVE

One ohrabruju onoga ko poziva da kaže više o razlozima zbog kojih zove ili o svojoj situaciji:

Možda bi mi mogao/la reći više o tome...

Nekada je nekome potrebno više vremena da bi ispričao svoju priču...

Moglo bi pomoći kada bi mi ispričao/la šta se dogodilo poslednji put...

– OTVARAJUĆA / POMAŽUĆA PITANJA

Ova pitanja ohrabruju onoga ko poziva da kaže više, jer je upravo to i potrebno, nisu dovoljni samo jednostavni odgovori: da ili ne. Započinjanje pitanja sa : „Ko“, „Šta“, „Gde“, „Kada“, „Kako“ može vrlo često biti od pomoći.

Kada se to uglavnom dešava?

Šta se dešava kada ti pokušaš mami da ispričaš nešto o tome?

Koje su to sve stvari koje ti i tvoja sestra pokušavate da uradite kada ste zabrinute?

Kako se ti osećaš u vezi sa tim?

– REFLEKTUJUĆI KOMENTARI

Ovi komentari sadrže reči onoga koji poziva, kao i njegova osećanja. Mogu zvučati kao ponavljanje, ali pomažu onome koji poziva da istraži svoja osećanja i problem, a pokazuju i da savetnik pažljivo sluša.

Svaki put kada se moj tata vrati kući, on udara moju mamu i viče na mene.

Mogao bi i mene da udari.

Zvučiš kao da se plašiš da bi mogao i tebe da udari.

– SUMIRANJE

Sumiranje je uspešna tehnika za reflektovanje, odnosno vraćanje sadržaja koji je izgovoren. To mu pokazuje da je bio slušan i da je zapamćeno ono što je rekao. Ovo je posebno od pomoći kada je onaj koji zove izneo mnogo toga ili je njegova priča duga i komplikovana. Sumiranje može biti od pomoći savetniku jer time zapravo utvrđuje da li je dobro razumeo šta mu je onaj koji poziva saopštio.

Ti zapravo kažeš da ponekad, kada se tvoj otac vrati kući, udara tvoju mamu, a ti si uplašen da bi mogao da udari i tebe. Ovo se dešava već izvesno vreme, ali posebno kada tvoj tata bude pijan. Da li sam te dobro razumeo/la?

Odgovori koje je najbolje izbegavati ili čije korišćenje bi trebalo da bude ograničeno i minimalno, su sledeći:

– ZATVORENA PITANJA

Na ovakav tip pitanja uglavnom se daju sažeti odgovori, od jedne ili samo nekoliko reči. Oni daju savetniku čvrst okvir razgovora, ali ne ostavljaju prostora da onaj koji zove izrazi svoja osećanja ili problem. Ovaj tip pitanja može pomoći da se neke stvari pojasne, ali njihova upotreba bi trebalo da bude svedena na minimum.

Da li si OK?

Da li te on dodiruje?

– PITANJA ZAŠTO?

Na pitanja koja počinju sa zašto je svima nama teško da odgovorimo. Često takva pitanja zvuče kao očekivanje da onaj kome su postavljena nešto opravdava, obrazlaže. Kao takva, ona mogu ispoljiti, izneti osudu. Često, ovakav tip pitanja sprečavaju da onaj kome je takvo pitanje postavljeno kaže više o sebi, jer je zarobljen, zaglavljen u razmišljanju o odgovoru. Vrlo često posle ovakvog pitanja sledi: „Ne znam.“ Ako dete stvarno nema odgovor, ovakvo pitanje može omesti dalji napredak u razgovoru.

Zašto on pije?

Zašto tvoja sestra ima takvu narav?

– „FLASTER“ IZJAVE

„Flaster“ izjave su nastale da bi se dete koje poziva dečiju liniju osećalo bolje. Iako mogu biti od pomoći za neki kraći period, obično ove izjave imaju sasvim suprotan efekat, i to posebno gledano „na duge staze“. Mada je tešenje nekada korisno, „flaster“ izjave zapravo znače izbegavanje veoma bolnih osećanja koja bi onaj koji poziva trebalo da iskusi. Negde u sebi, takve poruke zapravo znače i zanemarivanje, neuvažavanje onog ko se obraća za pomoć. Često flaster izjave nastaju kad savetnik ima problem s tim kako bi trebalo da odgovori. Ponekad ih savetnici koriste zbog toga što imaju utisak da ne pomažu onome koji poziva ili zbog toga što zapravo ni sam savetnik ne može da se izbori sa sopstvenom reakcijom na priču koju je čuo. Flaster izjave bi bile:

To će, na kraju, ipak biti u redu.

Prebolećeš ti to.

Ne brini.

Uspešno korišćenje tišine

Ponekada ne reći nešto može biti gotovo podjednako uspešno kao i reći. Tišina ima mnoge svrhe. Za onog koji poziva može biti teško da priča ili pretpostavimo da je izneo mnogo toga ili nešto veoma važno. Po

završetku, on ili ona ne znaju šta bi rekli sledeće. Ponekad, kada savetnik postavi pitanje, detetu je potrebno vreme da razmisli o odgovoru. Možda dete sada ima prvi put šansu da o nekim stvarima, uopšte, i priča.

Tišina može biti veoma korisna, ali je važno da onaj koji poziva ipak zna da ga neko sluša. Ako tišina traje duže od minut, a niko i dalje ne progovara, to može delovati veoma dugo. Svakako, i onom koji poziva može biti teško da ponovo počne da priča. Kada u toku razgovora ima puno tišina ili tišina traje predugo, može biti od koristi da savetnik kaže nešto u vezi s ćutanjem, a da time istovremeno da znak da je još uvek tu i da sluša.

Ja sam još uvek ovde...

Ja ću ćutati neko vreme, tako da oboje imamo vremena da razmislimo o onome o čemu smo razgovarali.

Ja neću ništa govoriti, tako da ti možeš da razmisliš o onome što sledeće želiš da mi kažeš.

Ritam telefonskog poziva

Brzina kojom teče razgovor je važna i nju, po pravilu, određuje onaj koji poziva. Preveliki broj pitanja koje savetnik postavlja previše brzo mogu biti prepreka u razgovoru za onog koji zove. Takođe, to može uticati da se dete oseća kao da mu je uskraćena šansa da kaže ono što zapravo želi.

U drugom slučaju, tamo gde je onaj koji zove anksiozan ili zbunjen i priča brzo i konfuzno, smirujući i odmereni odgovori savetnika mogu usporiti konverzaciju i tako stvoriti prostor da se razgovor odvija na što razumniji način.

Neverbalne izjave

U komunikaciji „licem u lice“ mi dajemo smisao onome što čujemo povezujući to u zajednički kontekst s onim što vidimo i osećamo. Tako možemo imati utisak da nas neko sluša na osnovu toga kako se ponaša, npr. na osnovu njegovog klimanja glavom ili na osnovu kontakta očima koji smo uspostavili. Ako neko želi da nam kaže da je zadovoljan, on može i da se osmehne. U razgovoru koji se odvija telefonski, ovi vizuelni signali nedostaju. Ipak, pored postavljanja pitanja i izjavljivanja kao verbalnog aspekta, postoje i drugi pokazatelji koji su onome koji poziva potvrda da ga slušamo. Jednostavno: „mmm“, „aha“, „da“, „ok“ mogu takođe pomoći da se razgovor odvija u željenom pravcu.

Razumevanje empatije

Dobra komunikacija podrazumeva, pored slušanja, i razgovor o tome kako se neko oseća. Postoji više različitih načina na koje možemo odgovoriti ili se odnositi prema tome kako se neko oseća: kroz IDENTIFIKACIJU, sa SIMPATIJOM ili EMPATIJOM.

– IDENTIFIKACIJA

Identifikacija znači da su savetnici iskusili slična osećanja kao i onaj koji zove. Ovo se može desiti iz sledećih razloga: savetnik je imao sličan problem, bio u sličnoj situaciji ili, možda, pripada istoj kulturi,

iste je vere, klase, pola, seksualne orijentacije, uzrasta ili ima istu smetnju, nedostatak. Kada je ovo slučaj, za savetnike može biti primamljivo da svoj odgovor na poziv oblikuju na osnovu sopstvenog iskustva.

Ponekad savetnici nisu svesni ovog procesa – ovo je posebno tačno kada daju odgovore trenutno, neposredno. Bilo da je savetnik svestan toga šta radi ili ne, čak i ako nije eksplicitan, poruka koju zapravo šalje je: „Razumem te zato što se i meni desilo isto - znam kako se osećaš“. Istina je da savetnik, zapravo, može da zna samo kako se on osećao, ne može znati pouzdano kako se neko drugi oseća.

Prekomerna identifikacija može voditi tome da onaj koji zove prestane da priča o svom iskustvu i umesto toga se koncentriše na savetnikova osećanja. Odgovori koji uključuju identifikaciju obično počinju sa „ja“ i oni se tiču savetnika, a ne onog koji poziva.

Savetnici moraju osigurati da identifikacija ne prelazi adekvatnu granicu. Koja je to adekvatna granica pitanje je procene, koja je svakako subjektivna. Iz ovog razloga, nikako se ne savetuje da savetnik priča o sebi. To je nešto što treba izbegavati.

– SIMPATIJA

Simpatija se tiče naših, sopstvenih misli i osećanja. Ovakvi odgovori su bazirani na našim procenama u vezi sa nekom situacijom. Najčešće je simpatija prisutna kada nekog ocenimo kao žrtvu bilo druge osobe, bilo sudbine, pa ga sažaljevamo zbog toga.

Možemo da ne osećamo simpatiju, ili da je manje prisutna, kada smatramo da je povređena osoba sama sebi prouzrokovala bol, ili zahvaljujući sopstvenim akcijama, ili zbog toga što je preosetljiva (po našem mišljenju).

Simpatija dolazi od nas i od onoga što mi mislimo, a ne šta druga osoba misli. Ukratko, odgovori koji uključuju simpatiju su naši emocionalni odgovori. Potrebno je da savetnici budu svesni simpatije. Odgovori koji sadrže osećanje simpatije mogu omaškom zarobiti dete u ulozi žrtve, bez sposobnosti ili ikakvih veština da promeni svoj život. Ovakvi odgovori smanjuju moć koju dete ima i treba ih izbegavati.

To je užasno.

Jadan ti.

Baš mi te je žao.

S obzirom na to šta si uradio, šta si očekivao da će se dogoditi!

– EMPATIJA

Empatija je vezana za slušanje i uvažavanje različitosti druge osobe. Ona nije u vezi sa našim razmišljanjem, pretpostavljanjem kako bi se mi osećali da smo u poziciji onog koji poziva. Empatija se tiče toga kako se oseća *druga osoba*. Korišćenje empatije pokazuje detetu da ga slušamo i komuniciramo s njim tako što pokušavamo da ga razumemo.

U bilo kom pomažućem odnosu, empatija je korisno oruđe jer dozvoljava osobi koja je nečemu izložena da bolje spozna kako se oseća. Takođe, sprečava savetnika da ukazuje takvoj osobi kako bi ona, zapravo, trebalo da se oseća.

Stvaranje „dobrog kraja“

Nekada onome koji zove može biti teško da završi poziv, pogotovu kada je razgovor dugo trajao ili kada je mnogo toga podeljeno sa savetnikom. Ponekad može izgledati kao da je detetu gotovo potrebna „dozvola“ da bi se pozdravilo i time okončalo poziv. Sposobnost za dobar završetak razgovora je osnova za buduće pozive, a takođe, ostavlja dete sa pozitivnim utiskom o dečijoj liniji i njegovom iskustvu u ulozi onog koji poziva.

Na žalost, mnogo puta „dobar završetak“ nije moguć - veza je prekinuta, dete je prekinulo ili je poziv ometen nečim. U svakoj drugoj situaciji, uloga savetnika je da osigura da se poziv okonča na najbolji mogući način, da se onaj koji je zvao oseti poštovanim i cenjenim, čak i u slučaju da njegova situacija nije u potpunosti razrešena.

Veoma mi je drago što si odlučio/la da pozoveš...

Hvala ti što si razgovarao/la sa mnom...

Treba da znaš da nas možeš pozvati uvek kada osetiš potrebu da razgovaraš.

Bilo bi lepo da nam se opet javiš i obavestiš nas o tome kako se situacija odvija na dalje

(mada treba izbeći stavljanje deteta u poziciju kao da treba da obeća da će se ponovo javiti, kada ono nije sigurno da li to zaista i želi).

Faze savetovanja / Model savetovanja

Korišćenjem ovog modela, razgovor dobija određenu formu u čije okvire i savetnik uklapa sopstvene veštine. Postoje tipične faze poziva. Postoji, međutim, i više modela savetodavnog razgovora. Ovo je prikaz jednog jednostavnijeg modela:

Jednostavan model savetodavnog razgovora- BAZIČNI MODEL

1. Usaglašavanje sa pozivom

Ovo je početak poziva, deo u kom savetnik pokušava da uspostavi odnos sa detetom i time omogućava da dete počne sa pričom.

2. Istraživanje osećanja

Ovo je faza razgovora u kojoj se istražuje detetova situacija i kako se dete oseća u vezi sa tim. Preskakanje ove faze i prelazak na istraživanje mogućnosti može ostaviti dete sa osećanjem da nije dovoljno saslušano. U praksi, ako se dete nalazi u neposrednoj opasnosti, može se desiti da je neophodno preskočiti ovu fazu.

3. Istraživanje mogućnosti

Ovo je faza u kojoj savetnik i dete zajedno razmatraju mogućnosti za rešavanje situacije ili tragaju za načinom na koji da je učine podnošljivijom. U nekim slučajevima, mogućnosti mogu biti veoma ograničene.

4. Plan akcije

Ovo je faza razgovora u kojoj se razvija plan i konkretizuju akcije da bi se taj plan i sproveo. To može da znači i isprobavanje tih akcija, tako što će dete vežbati šta će reći značajnim ljudima iz okoline, kao što su roditelji ili nastavnici.

5. Završetak razgovora

Dobar završetak ostavlja dete sa pozitivnim iskustvom u vezi sa pozivom i gradi okvir i za dalje pozive - čak i kada su ovi pozivi negde u budućnosti i tiču se nekih drugih stvari.

Faze savetodavnog razgovora ne moraju da se odvijaju gore navedenim redosledom strogo, moguća su preplitanja i vraćanja, ali je važno da je svaka faza obrađena gde god je to moguće.

Struktura i sadržaj programa obuke

Sveukupna struktura & sadržaj

Sveukupni sadržaj i struktura ovog programa moraju biti skrojeni prema jedinstvenim okolnostima svake dečije linije. Vremenska ograničenja, logistički faktori, raspoloživi resursi i postojeće veštine i iskustvo koje je učesnici imaju, utiće na to kakva je obuka potrebna. Dodatno, priroda usluga koju servis obezbeđuje (da li se više sluša ili interveniše), lokalni uslovi i posebne vrste problema s kojima se deca suočavaju, takođe, određuju sadržaj obuke.

S obzirom na širok spektar, jako je teško biti konačan u vezi s programom obuke, tj. osmisлити „idealni“ program obuke koji bi izašao u susret svim potrebama dečijih linija. Neke ključne oblasti koje bi trebalo da razmotri svaki program su:

- **Politika i procedure dečije linije i osnovna filozofija** - *do njih je bolje dolaziti praktično, diskusijom u vezi sa situacijama u kojima se vežbaju veštine, nego putem čitanja*
- **Baza podataka i sačuvani snimci razgovora** - *neke dečije linije pokrivaju ovu oblast praveći obavezan model obuke namenjen uspešnijim učesnicima koji su primljeni nakon inicijalnog treninga*
- **Savetodavne veštine** - *razmatraju se tokom prezentacije glavnog koncepta i onda uvežbavaju i dalje razvijaju (putem rol pleja)*
- **Dečija prava** - *neke dečije linije posvećuju posebnu radionicu samo dečijim pravima, dok neke integrišu informacije o dečijim pravima u svaki deo obuke. Na primer, kada se razmatra zlostavljanje, treneri mogu da daju savete učesnicima o tome koja prava deca imaju u zaštiti od zlostavljanja*

- **Razvoj deteta (uključuje i seksualni razvoj)** - ovo je veoma važno, jer savetnici moraju da uzmu u obzir stepen razvoja deteta i njegov uzrast; to će uticati na način kako će razgovarati sa pojedinačnim detetom
- **Pravni kontekst** - ukazuje na ono što obavezno treba uraditi (npr. prijavljivanje sumnje na zlostavljanje nadležnim institucijama) i ono što može biti ilegalno, čak i ako bi savetnik ili dečija linija to želeli predložiti detetu kako bi mu pomogli (npr. abortus)
- **Saradnja sa drugim organizacijama** (kroz izradu preporuka)
- **Opšta tematska pitanja** - nasilje, zanemarivanje, zloupotreba
 - odvajanje i gubitak
 - porodični odnosi
 - vršnjački odnosi i pitanja vezana za školu
- **Posebne oblasti interesovanja dece** - npr. HIV/ AID-s, konflikti i hitni slučajevi, dečiji rad i zloupotreba, prirodne katastrofe, nesreće (ova oblast interesovanja bi obuhvatila COVID-19)

Nije obavezno da svako od ovih područja bude razmatrano posebno, u okviru odvojene radionice, moguće je preći ga kroz više vezanih.

Svaka dečija linija bi trebalo da osmisli i razvije program obuke shodno svojim potrebama. Dobro bi bilo da, na svom početku, dečija linija kontaktira druge dečije linije koje su već razvile i osmislile potreban materijal, koje su zainteresovane i da ga podele.

DEO B

POSEBNI MATERIJALI OBUKE I INFORMACIJE

Ovaj deo sadrži neke specifične informacije i beleške koje se koriste u obuci, a objašnjavaju situacije koje dečijoj liniji mogu predstavljati poseban izazov:

- samopovređivanje i samoubistvo
- opasnosti i konflikti
- trgovina ljudima i eksploatacija
- posttraumatski stresni poremećaj (PTSD)

Samopovređivanje i samoubistvo

Razgovori koji se tiču samoubistva i samopovređivanja mogu da budu posebno teški za savetnike da se nose sa njima, jer često kod savetnika izazivaju osećanje bespomoćnosti, frustriranosti i/ili preterane odgovornosti.

Postoji mnogo mitova i zabluda o samoubistvu i samopovređivanju, i iako nije neophodno da savetnici budu stručnjaci iz ove oblasti, potrebno je da uvažavaju ova pitanja i da im ne bude neprijatno da razgovaraju na ovu temu.

• Samoubistvo

Rasprostranjeno je, ali i pogrešno, verovanje da ljudi koji razgovaraju o samoubistvu neće i da ga počine. To je netačno. Neki ljudi razgovaraju o samoubistvu i kada ne žele zaista da umru, nego je razgovor njihov pokušaj da objasne koliko se očajno i beznadežno osećaju. Za neke ljude, koji imaju osećanje da su izgubili kontrolu nad sopstvenim životom, samoubistvo izgleda kao način koji će omogućiti povratak te kontrole. Neki ljudi koji pozivaju dečiju liniju mogu razmišljati o samoubistvu i videti ga kao jedno od rešenja svojih problema, ali njihovo iskušenje nije toliko jako da bi ga i izvršili. Zbog svega ovoga, jako je važno da savetnik istražuje samoubistvo sa svakim ko poziva dečiju liniju a govori: o samoubistvu, izražava želju da se sve okonča ili ko izgleda kao da polaže jako male nade u budućnost. Samoubistvo je još uvek tabu tema u mnogim kulturama, pa se o njemu često ne govori otvoreno, već uvijeno, indirektno. Savetnici su vrlo često zabrinuti kada treba da razgovaraju sa nekim o samoubistvu i imaju strah da će taj razgovor možda još više doprineti odluci da ga neko izvrši. Kako god, kada se radi o samoubistvu, isto kao i o bilo kojoj drugoj temi, neophodno je da savetnik razgovora o tome, jer u suprotnom znači da ne prihvata onoga ko poziva dečiju liniju.

U razgovoru sa osobom koja poziva, a koja je odlučna ili može delovati kao da želi da izvrši samoubistvo, veoma je važna pažljiva procena njegove namere i sposobnosti da svoj plan sprovede u delo, kako bismo bili sigurni u njegovu bezbednost i blagostanje. Da bi se sigurnost obezbedila, može se desiti i da je nekada potrebno narušiti privatnost razgovora. U nekim zemljama, postoje jasna zakonska pravila kojima se definiše koja vrsta pomoći se može pružiti osobama koje su suicidalne.

• Samopovređivanje

Samopovređivanje je jedan od mehanizama suočavanja sa problemom. Ljudi koji se često samopovređuju imaju osećaj 'rasterećenja' od intenzivnih i bolnih osećanja, sa istovremenim osećajem mira koji sledi, mada se to često veoma brzo zamenjuje osećajem stida i razočarenja. Ipak, iako to može biti „korisno“ kao način preživljavanja, to je strategija koja ne pomaže i može dovesti do ozbiljnih povreda, pa čak i smrti.

Postoje brojni načini samopovređivanja - neki od najčešćih su sečenje, grebanje i pečenje. Neki mladi ljudi mogu koristiti manje promišljena, ali rizična ponašanja kao što su brza vožnja, droga ili alkohol.

U razgovorima o samopovređivanju korisno je shvatiti osnovne motive i razloge samopovređivanja (mada to može biti teško). Ovo uključuje istraživanja kako i kad se ono dešava, uzimajući u obzir svaki mogući okidač. Treba napomenuti da neki ljudi koji se samopovređuju ne nalaze da je korisno pričati o ovom ponašanju, pošto osećaju da ih takvo ponašanje privlači. U svakom slučaju, prikladno je pričati o mogućim alternativnim ponašanjima. To može da bude podrška specijaliste ili telefoniranje SOS liniji u trenutku aktiviranja ovog ponašanja.

Krizne situacije i konflikt

Nažalost, deca i mladi mogu da se nađu u svim vrstama vanrednih stanja i katastrofa, počevši od katastrofa koje sporo nastaju, kao što su suša i glad, do mnogo dramatičnijih i iznenadnih situacija, kao što su poplave i zemljotresi.

Deca takođe mogu biti uključena u sukobe, uključujući građanske sporove, kada na njih utiču dešavanja u okruženju (svedoci smrti ili ozbiljnih povreda i patnji) ili nevoljno uhvaćena - prisiljena na to (kidnapovana ili uključena u vojni konflikt kao dete - vojnik).

U nekim slučajevima deca mogu biti u obe situacije - kada se prirodne katastrofe dešavaju na konfliktnim područjima.

U oba slučaja deca mogu biti izložena teškoćama i stresnim situacijama, kao što su:

- Smrt roditelja ili drugih članova porodice
- Razdvojenost od roditelja, porodice, pa čak i od društva
- Preseljenje
- Svedoci traumatskih događaja
- Fizičke povrede
- Nasilje
- Siromaštvo
- Prekid školovanja i drugih socijalnih aktivnosti
- Napetost i nasilje u porodici i društvenoj zajednici
- Zlostavljanje i eksploatacija

Reakcije variraju među decom, zavisne su od prirode krizne situacije ili konflikta i dečijeg okruženja, ali obično uključuju:

Tipične fizičke reakcije - vrtoglavica, mučnina, problem sa snom, gubitak apetita, hladno znojenje i ubrzan rad srca.

Tipične emocionalne reakcije - strah i uzbuđenje, nepoverenje, tuga, osećanje nemoći i gubitak svih osećaja („utrnutost“).

Tipične mentalne reakcije - kao konfuznost, dezorijentacija, flešbekovi i noćne more.

Tipične reakcije u ponašanju - ćudljivost, povlačenje (bez potrebe za druženjem), preterano vezivanje za roditelje ili druge članove porodice, preterana odgovornost za druge i preosetljivost, laka razdražljivost - uznemirenost.

Kada radimo sa decom koja su izložena kriznim situacijama (**Covid-19**) i konfliktima postoji nekoliko ključnih principa koje ne treba zaboraviti:

- ❖ Pratiti detetov tempo, dopustiti detetu da usmerava konverzaciju, koliko je god moguće biti pažljiv pri postavljanju pitanja o tome šta se desilo, ili o detetovom iskustvu, ako je nespremno da priča o tome, budući da to može da retraumatizuje dete, izuzev ukoliko dete samo želi pokušati i usmeriti se na sadašnjost i budućnost.
- ❖ Kako se deca uvučena u krizne situacije i konflikte često osećaju nesigurno i van kontrole, pokušati pronaći bezbolan način da dete može da provežba kontrolisanje određene situacije, što može pomoći da se osećaju manje bespomoćno.
- ❖ Istražiti bezbedna pitanja - Kako dete može da poveća sopstvenu sigurnost? Da li je moguće uputiti ga drugoj agenciji? Šta još sos linija može da učini kako bi podržala dete?
- ❖ Život za decu ne prestaje, ona mogu zvati u vezi sa drugim pitanjima, a ne zbog konflikta i krize. Savetnici treba da osiguraju da neće žuriti sa zaključkom o tome zašto deca zovu.
- ❖ U stresnim situacijama, kao što je savetovanje dece u teškim okolnostima, sva čula postaju osetljivija. Ipak, kao telefonski savetnici radimo samo sa zvukom i govorom, što proces savetovanja čini još stresnijim. Savetnicima je možda potrebna dodatna podrška.
- ❖ Sami savetnici mogu biti pod uticajem date (krizne) situacije, pa stoga mogu biti nesposobni da efikasno funkcionišu. U nekim slučajevima može biti potrebno više intervencija i supervizije, koje bi savetnicima obezbedile sigurno radno okruženje.
- ❖ U nekim slučajevima može biti neophodno zatvaranje ili promena mesta linije - posebno ukoliko je fizička sigurnost savetnika ugrožena.
- ❖ Tamo gde postoji veliki broj izmeštene dece i izbeglica, prikladno je razmišljati o obezbeđenju savetovanja na drugim jezicima, ukoliko je to moguće.

Trafiking i eksploatacija

Deca mogu biti eksploatisana na brojne načine, uključujući dečji rad / zloupotrebu dečji rad u domaćinstvu, mogu biti uključena u kriminalne aktivnosti ili komercijalnu seksualnu eksploataciju (kao što su dečija prostitucija i pornografija). Eksploatacija i trafiking ne idu uvek zajedno, mada su često blisko povezani. Nije svako eksploatisano dete u trafikingu, mada su sva deca u trafikingu eksploatisana.

Trafiking se dešava kada je dete izmešteno iz mesta gde živi ili odakle je, na drugo mesto, sa ciljem eksploatacije. To može biti u okviru zemlje, npr. iz siromašne ruralne u urbanu sredinu, ili preko internacionalnih granica. Obično su deca i njihove porodice prevarene i prisiljene da idu, obećan im je posao, bolje obrazovne mogućnosti ili im je zaprećeno nasiljem. U retkim slučajevima, porodica dopušta deci da idu u zamenu za novac (ili neku drugu pogodnost, uključujući doživljaj sigurnosti) ili deca mogu biti oteta.

Mreže kriminala su često uključene u trafikingu, pa fizička prisila i druge vrste maltretiranja nisu neuobičajene. Ljudi koji realizuju trafikingu obično žrtvama oduzimaju lična dokumenta, zastrašuju decu prijavom policiji, zastrašuju detetovu porodicu ili tvrde da dete ima dug koji treba otplatiti kako bi decu i dalje koristili. Ako se i ukaže prilika za beg ili napuštanje, deca se plaše da to učine ili se boje reakcije nakon povratka kući. U nekim slučajevima deca mogu verovati da je situacija eksploatacije, koliko god sumorna, još uvek bolja nego kod kuće. Ovo je posebno istinito u slučajevima siromaštva i kad postoji pritisak na decu da finansijski doprinose ili da ne budu teret za njihove porodice.

Deca i mladi ljudi mogu biti u trafikingu iz raznih razloga. Mogu raditi ilegalne i opasne poslove, prositi, biti uvučeni u krijumčarenje droge ili donaciju organa. Mlađa deca i bebe mogu biti žrtve trafikinga kako bi bili ilegalno usvojeni. Drugi razlog zašto su deca i mladi ljudi obično u trafikingu je seksualna svrha (uključujući dečju prostituciju i pornografiju). Čak i kad su deca i mladi ljudi žrtve trgovine ljudima u svrhu eksploatatorskog rada, njih je moguće i seksualno eksploatisati, jer nemaju zaštitu i ne postoji neko ko bi im pomogao u siromašnom okruženju.

Deca i mladi koji su u trafikingu trpe fizičko, a ponekad i seksualno zlostavljanje ekstremne vrste. To može da se odrazi na probleme njihovog fizičkog zdravlja, što može rezultirati invaliditetom, bolešću, čak i smrću. Mentalno zdravlje i emocionalni problemi su takođe uobičajeni. Deci je teško da veruju drugima, imaju noćne more i žive u strahu. Ponekad koriste drogu ili alkohol kao način odbrane ili razmišljaju o samoubistvu.

Pronalaženje pomoći za decu u trafikingu može biti naročito komplikovano ako su trafikanti opasni, ako je dete sakriveno od očiju javnosti, ili ako mu je potrebna pomoć za povratak u zemlju. Ukoliko postoje jezičke i kulturološke barijere, to je posebna otežavajuća okolnost za savetodavni rad telefonom.

U suštini, eksploatacija se dešava kada se dete koristi za dobrobit nekog drugog, obično odraslog. Važno je proceniti slučaj, čak iako se čini da je dete dalo pristanak za eksploataciju. To je irelevantno, jer izbor nije učinjen na osnovu dovoljnog broja informacija. Ipak, kada se eksploatacija ne odobrava i ne postoji saglasnost sa njom, to je važno istaći zbog detetovog razumevanja i uvida u situaciju iskorišćavanja.

Posttraumatski stresni poremećaj i akutni stres

Post Traumatic Stress Disorder (PTSD) je specifičan mentalni zdravstveni problem ljudi, uključujući i decu, koja su doživela traumatski događaj zbog koga mogu da pate. Simptomi mogu da uključe probleme sa snom, noćne more, prisilne misli, depresiju i izbegavanje sećanja na događaj.

Kada je PTSD u ozbiljnom stadijumu potrebna je specijalistička pomoć, ali je važno znati da neće svako ko je doživeo traumatičan događaj imati poremećaj. Mnoge studije, uključujući one koje je vodila Svetska zdravstvena organizacija, nastoje pokazati da samo relativno mali procenat

zahvaćene populacije razvija poremećaj. Taj procenat široko varira i čini se da je vezan za prirodu traumatskog događaja. Čini se da kada je ukupno društvo i populacija uključena (kao što su prirodne katastrofe), pokazatelji su niži nego za individue i manje grupe žrtava (kao u zlostavljanju ili nesrećnom slučaju). Međutim, ključna stvar koju treba upamtiti je da će većina ljudi koji su doživeli traumatski događaj imati iskustvo akutnog stresa, ali će biti sposobni da to prevladaju.

Važno je proceniti da su dečije reakcije na traumatski događaj (npr. šok, sleđenost, plač, nametljivost, agresivnost) *normalne*. Samo kada su reakcije prisutne i traju više meseci to može biti pokazatelj da se nešto ozbiljno dešava.

Savetnici moraju uvek biti spremni da upute one koji zovu na specijalizovane servise podrške. Može biti od pomoći da ubedimo ljude, i decu i njihove porodice, da je to što osećaju i misle normalno. Osim toga, neka deca mogu da se osećaju obeshrabreno, ako im se sugeriše da se nešto loše dešava sa njima i da im je potrebna psihološka podrška.

PREPORUKE ZA RAZGOVOR SA RODITELJIMA

Veštine razgovora sa odraslima su se nametnule kao potreba savetnika na telefonskim servisima za decu i mlade, još od osnivanja prvih SOS telefona, jer su roditelji i drugi zabrinuti za decu uvek najmanji, ali uvek prisutni deo ciljne grupe pozivaoca. „Roditeljske linije“ su specijalizovani servisi za podršku pozitivnom roditeljstvu i podrška građenju adekvatnog odnosa između roditelja i dece. Roditeljima su najčešće deca centar života i veoma im je stalno do njihove dobrobiti. Naravno, postoji i druga strana medalje, tj. roditelji koji zanemaruju i zlostavljaju svoju decu, ali oni obično nisu pozivaoci savetodavnih linija. U slučaju Pandemije COVID-19 može se desiti da će veliki deo roditelja biti zabrinut i da će tražiti dodatnu podršku, osim one koju već ima u svom redovnom životnom kontekstu (uža i šira porodica, prijatelji, literatura i internet). Mi smo se u ovom Vodiču potrudili da predstavimo i opišemo koja su to znanja i veštine potrebne za razgovore sa decom i mladima. Kada razgovaramo sa roditeljima, potrebno je da imamo drugi pristup. Naravno, neki opšti principi, načela i vrednosni okvir, su univerzalni postulati za sve savetodavne usluge.

Kada razgovarate sa roditeljima, trebate da imate na umu da razgovarate sa odraslom, iskusnom osobom, koja mnogo zna o gajenju i vaspitanju dece. Prosto jer je roditelj. Tu činjenicu morate poštovati. Kada Vas poziva dete, ono ima za glavni motiv da bude prihvaćeno i uvaženo, kao i problem zbog kojeg poziva.. Roditelj vas zove zbog problema i očekuje od Vas neki predlog, konkretno rešenje, predlog šta da učini. Sigurno je da znate da recepta u životu, pa ni u roditeljstvu nema, ali ćete zato razgovoru sa roditeljima pristupiti na način koji je orijentisan na rešenje i samog roditelja obavezati da se uključi, sa svim svojim kapacitetima. Roditelj kada poziva, za razlog uglavnom navodi brigu za dete, ali u osnovi se radi o roditeljskoj dilemi, nesigurnosti ili nesnalaženju da izađe u susret detetovim potrebama. Roditelj sumnja u svoje roditeljske

kompetencije i treba mu pružiti podršku da tokom razgovora osvetli suštinski problem koji stoji iza poziva. Razgovorom treba upravljati na način da se stigne do rešenja i zbog toga se ova vrsta savetovanja naziva direktivno savetovanje. Može se desiti da su roditelji koji pozovu sa idejom da se informišu o ulozi porodice tokom pandemije COVID-19, u stvari preplavljeni sopstvenim strahom i neizvesnošću koja zbog ove situacije može da ih zadesi.

Roditelji često razumno prepoznaju da je problem u njima, u njihovim zbrkanim osećanjima, strahovima i brizi i to u stvari treba da postane tema oko koje će teći tok savetodavnog razgovora. Sam uvid i roditeljska introspekcija o ličnom doživljaju u vezi spoljašnje situacije, mogu biti dobar početak trasiranja puta ka rešenju problema (sa decom).

ZAKLJUČNE NAPOMENE

Ovaj Vodič je svakako nesavršen, u pogledu strukture i sadržaja i razrade pojedinih tema, posebno u pogledu pojedinačnih potreba profesionalaca u čijim će se rukama naći. Međutim, hitnost situacije je nalogala da se on pripremi u neuobičajeno kratkom vremenu za ovakvu vrstu publikacije, da bi mogao da posluži svrsi.

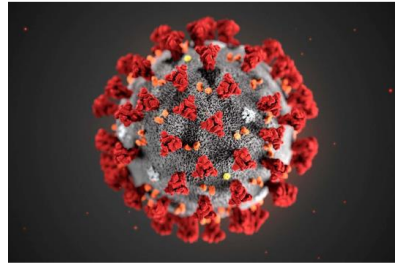
Treba imati na umu da o kakvoj god okolnosti ili specifičnoj situaciji (kao što je pandemija COVID-19) se radi kada se uspostavlja podržavajući savetodavni telefon - njegov uspeh i kredibilitet usluge najviše zavise, kako od organizacije same usluge/servisa i upravljanja neophodnim procesima rada, tako i od kompetencija angažovanih pomagača- telefonskih savetnika. Zato smo akcenat ovih smernica za rad na savetodavnom telefonu stavili na učenje i/ili razvoj VEŠTINA razgovora, tj. na kompetencije za telefonsko savetovanje. Bilo da razgovarate sa decom ili roditeljima, imajte u vidu da je razgovor lekovit za pozivaoca. Biće vam uvek zahvalni za vreme i posvećenost, čak i kada vam to ne kažu. Imajte na umu da niste čarobnjak, samo čovek i stručnjak na svom radnom zadatku. Vaša odgovornost leži u kompetencijama za ulogu u kojoj se nalazite, ne u problemima i situacijama pozivaoca. Njihov život je njihova odgovornost i dobar znak da im je stalo do njega, tj. da reše svoje brige i dileme, je upravo u pozivu koji ste primili.

Suočavaćete se sa izazovima u telefonskom savetovanju. Koliko god da je važno da se informišete, ne možete sve znati. Posebno u situaciji sa pandemijom COVID-19, koja je još uvek globalna nepoznanica i mač nad glavom celog čovečanstva. Fokusirajte svoj rad na činjenicu da je poziv u vezi sa informacijom oko pandemije i korona virusa, samo uvod u razgovor o onome što je „ispod“ i „iza“ ljudskog ponašanja. Možda će vam, za početak pomoći, ako vašem sagovorniku uputite sledeće poruke u vezi sa temom (COVID-19):

- ✓ **Informacije** nam mogu biti prijatelj i neprijatelj. Informišite se dva do tri puta dnevno iz proverenih izvora (npr. prenosa u vestima na televiziji, sa web stranica zdravstvenih

organizacija), ali izbegavajte celodnevno čitanje po društvenim mrežama i na popularnim portalima.

- ✓ **Za decu:** INFORMIŠITE SE OD ODRASLIH!
- ✓ Normalno je da vas je strah, da osećate teskobu. Većina ljudi tako se oseća.
- ✓ Pokušajte osmisliti jasnu i predvidivu strukturu dana- praktikujte DNEVNU RUTINU.
- ✓ Zaokupite pažnju stvarima koje volite i koje vas opuštaju.
- ✓ Razgovarajte s bliskim ljudima o tome kako se osećate.
(Ne o koroni, nego o svojim mislima i osećanjima)
- ✓ Pratite svoje reakcije – ŠTA pomaže, ŠTA odmaže?
Uvrstite u dan što više onoga što pomaže.
- ✓ Pokušajte da naučite prepoznati šta možete kontrolisati, a šta ne.
Usmerimo se na ono što možemo.
- ✓ Telesnu distancu nemojte pobrkati sa socijalnom distancom –
kako održati odnose u vreme izolacije? Načina sigurno ima...razmislite.
- ✓ Ova linije NIJE namenjena pružanju medicinskih saveta, nego podrške.
Za ostale informacije postoje druge službe (uputiti na njih konkretno).
- ✓ **I ovo će proći.**



IZVORI za pripremu smernica:

Svetska mreža dečijih linija Child Helpline International (CHI) je do sada kreirala mnoštvo publikacija o radu dečijih linija, koje su nam bili neprocenjiv izvor informacija u kreiranju smernica:

CHI publikacije iz kojih su korišćeni sadržaji za izradu Vodiča za razgovor

- Vodič za participaciju (2007)
- Gradnja vaše dečje linije - vodič za započinjanje i rast dečje linije (2007)
- Vodič za dobro upravljanje (2008)
- Vodič za savetodavnu praksu (2011)

- *CHI* trening priručnik za dečje linije - prikladno uputstvo za savetnike vaše dečje linije (2005)

Druge publikacije i materijali:

Puno je publikacija i materijala za trening koji su usavršeni - neki pokrivaju podršku deci uopšte, a neki su fokusirani na specifične teme.

- Sanders P (2007), *Korišćenje savetodavnih veština telefonom & posredovanje kompjuterom u komunikaciji*; PCCS Books .
- Buljan Flander, G. i Karlović, A.: *Odgajam li dobro svoje dijete – savjeti za roditelje.*, Marko M. usluge d.o.o., Zagreb, 2004.
- 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
- Harrison, H., Irgens. P., Williams ,S.(2001): *European telephone Helplines for Children and Young*
- *Hrabri telefon-telefon za zlostavljaju i zanemarenu djecu: Godišnji izvještaj 20011/2012*, Kratis, Zagreb, 2002.
- Tolfri D (1996,) *Vraćanje razigranosti - Različiti pristupi pružanju pomoći deci na koju je psihološki uticaj imao rat ili promena mesta boravka*; *Save the Children*, Švedska
- *ECPAT* Evropska grupa za sprovođenje zakona / *ECPAT International* (2006), *Borbaprotiv trgovine decom u seksualne svrhe - vodič za trening*. *ECPAT International*, Bangkok.
- ILO-IPEK (2002), *Priručnik za specijalizovan trening psihosocijalnog savetovanja za mlade žrtve trgovine ljudima*. ILO-IPEK, Ženeva..
- Koalicija za sigurno čuvanje dece (2006), *Čuvati decu bezbednom – A Toolkit For Child Protection*; dostupno sa sajta www.keepingchildrensafe.org.uk.
- Save the Children UK, UNICEF Thailand & ECPAT International* (2006) *Organizacije za zaštitu dece - sredstva treninga, Save the Children, UK.*

UNICEF ima brojne publikacije, uključujući materijale za obuku, koje uz prilagođavanje, mogu biti korisne. Posebna prednost UNICEF materijala je da su često prilagođeni specifičnostima zemalja. Pogledati njihovu veb stranicu. www.unicef.org

±