

PROGRAM „RIJEČI KOJE LIJEČE“

TELE-CARE SAVJETODAVNA PODRŠKA

1. Faza – započinjanje razgovora

- **zahvala za javljanje, ohrabrivanje korisnika i poticanje na razgovor, dati mu vremena**
- **MOGUĆE** -> osjećaju nelagodu pa postavljaju pitanja, iznose kako nisu sigurni je li linija pravo mjesto na kojemu mogu dobiti pomoć ili pak kažu da im treba samo kratki odgovor ili informacija
- "Uzmite si vremena da posložite misli. Imamo vremena da mi kažete ono što Vam se bude činilo važnim, a ako mene nešto bude zanimalo, pitat ću Vas da mi pojasnite. Tu sam da Vas slušam i saznam više o tome kako Vam je."
- smisliti nekoliko rečenica o tome čemu linija služi, s kakvim pitanjima se korisnici mogu javiti i što im mi možemo ponuditi: pozdrav + predstavljanje Krugova kao centra za savjetovanje, radimo sa starijim osobama. Info smo dobili od: xy . Linija služi za razgovor o svakodnevicu, lijepim i manje lijepim stvarima tj. problemima, da dijelimo, da slušamo, da budemo uz njih u ovim okolnostima. Svjesni smo toga da je može biti teško kada si sam ili udaljen od bližnjih. Osobito ako uzmemo u obzir okolnosti s koronavirusom. Možemo im ponuditi razgovor npr. svake srijede nekada između 10 i 17 sati. Pitati o tome želi li i treba li razgovor, ima li koga, koliko ima godina, što voli, s čim se bavi, što mu nedostaje, kako se osjeća, kako je zdravlje, odakle je, što je radio/la, što je želio/la raditi, kako provodi mirovinu, a kako želi... Zajedno procjenjujemo želi li nastaviti i treba li možda razgovarati o nečemu važnom, a nema s kime.

2. Faza – definiranje problema

- **provjeriti svoje pretpostavke – neka ti razjasni što govori**
- ako korisnik kaže da se stalno osjeća loše, važno je provjeriti što za njega znači "loše" i "stalno". Na primjer, možemo reći: "Kada kažete da se osjećate loše, pitam se na što točno mislite. Možete li mi detaljnije opisati što to za Vas znači?" ili "Kada mi kažete da se stalno tako osjećate, koliko puta u danu ili u tjednu biste rekli da se tako osjećate?"
- što se događa
- koliko to traje
- tko je sve uključen
- kako se korisnik osjeća zbog toga što se događa

PROGRAM „RIJEČI KOJE LIJEČE“

- je li dosad pokušao nešto napraviti u vezi toga
- ima li podršku, i ako ima, od koga
- postoje li neke osobe ili situacije koje mu olakšavaju ili otežavaju nošenje s teškoćama
- druge detalje koje smatra važnima
- **USMJERITI SE NA JEDAN PROBLEM:** "Naveli ste mi nekoliko problema s kojima se suočavate. Pitam se o kojoj od ovih tema Vam je najvažnije sada razgovarati/što Vam je od toga najteže/od kojeg biste problema željeli krenuti." – ILI procijeni sam ako smatraš da je ugrožavajući
- **NE NUDITI RJEŠENJE – AKO osoba to želi NE** treba ga ignorirati, već se treba zaustaviti i jasno o tome komunicirati. Primjerice: "Čujem da mi postavljate to pitanje i čini mi se da biste voljeli da Vam odmah dam odgovor na njega. Razumijem da Vam je to važno. Voljela bih saznati još neke detalje o situaciji u kojoj se nalazite kako bih imala više informacija, a potom zajedno možemo smisliti neke ideje u vezi toga što biste mogli napraviti. Što mislite o tome?".

3. Faza – identificiranje koraka i plana akcije

- postavljaju se ciljevi i određuju promjene koje korisnik želi postići
- predlaži ideje, ispituj kako korisnik vidi rješenje svojih teškoća te svojim znanjima nudi i moguće alternative, koraci k rješenju
- "Što bi Vama pomoglo u ovoj situaciji? Što mislite da bi bilo najbolje za Vas? Imate li ideju kako biste to mogli ostvariti?" - odgovornost
- isticati prednosti i nedostatke različitih načina rješavanja problema
- razgovarati o tome što bi moglo poći po krivu i što bi se moglo dogoditi te o realnosti, sada
- pružiti podršku i ohrabrenje ako dogovoreni plan ne uspije ili ako ne može djelovati
- **PONEKAD OSOBA NEĆE PRIHVAĆATI SMJERNICE SAVJETOVATELJA, BIT ĆE U OTPORU I NEĆE PREUZIMATI OSOBNU ODGOVORNOST** – konfrontiraj

4. Faza – završetak razgovora

- sažeti dogovoreni plan – korisnik je možda zaboravio ili previdio neke opcije
- pozvati ga se po potrebi opet čujemo – kada – definirati
- ako se ponavlja isti sadržaj od strane korisnika - "Pričamo već dugo i čini mi se da se ponavljamo. Voljela bih da sada smislimo što biste mogli napraviti i da ponovimo korake koje smo spominjali kako biste imali nešto korisno za sebe prije nego što razgovor privedemo kraju."

PROGRAM „RIJEČI KOJE LIJEČE“

- zaključak – korisnik dobije nešto za sebe

VJEŽBE

- meditacija, tjelesne aktivnosti, koraci provođenja, čitanje, pisanje, crtanje...

LIRERATURA:

- Buljan Flander, G.; Ćosić, I. (2005) *Telefonsko savjetovanje - vodič za savjetovatelje*. Zagreb: Marko M usluge.
- Poliklinika za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba i Hrabri Telefon (2020) *Halo, pomozite! Priručnik za stručnjake mentalnog zdravlja o specifičnostima telefonskog savjetovanja uslijed pandemije*.