



# PRIPRAVA PROSTOVOLJCEV ZA PSIHOSOCIALNO PODPORO PO TELEFONU

---

Dr. Ivana Kreft Hausmeister, univ.dipl.psih.,spec.klin.psih.

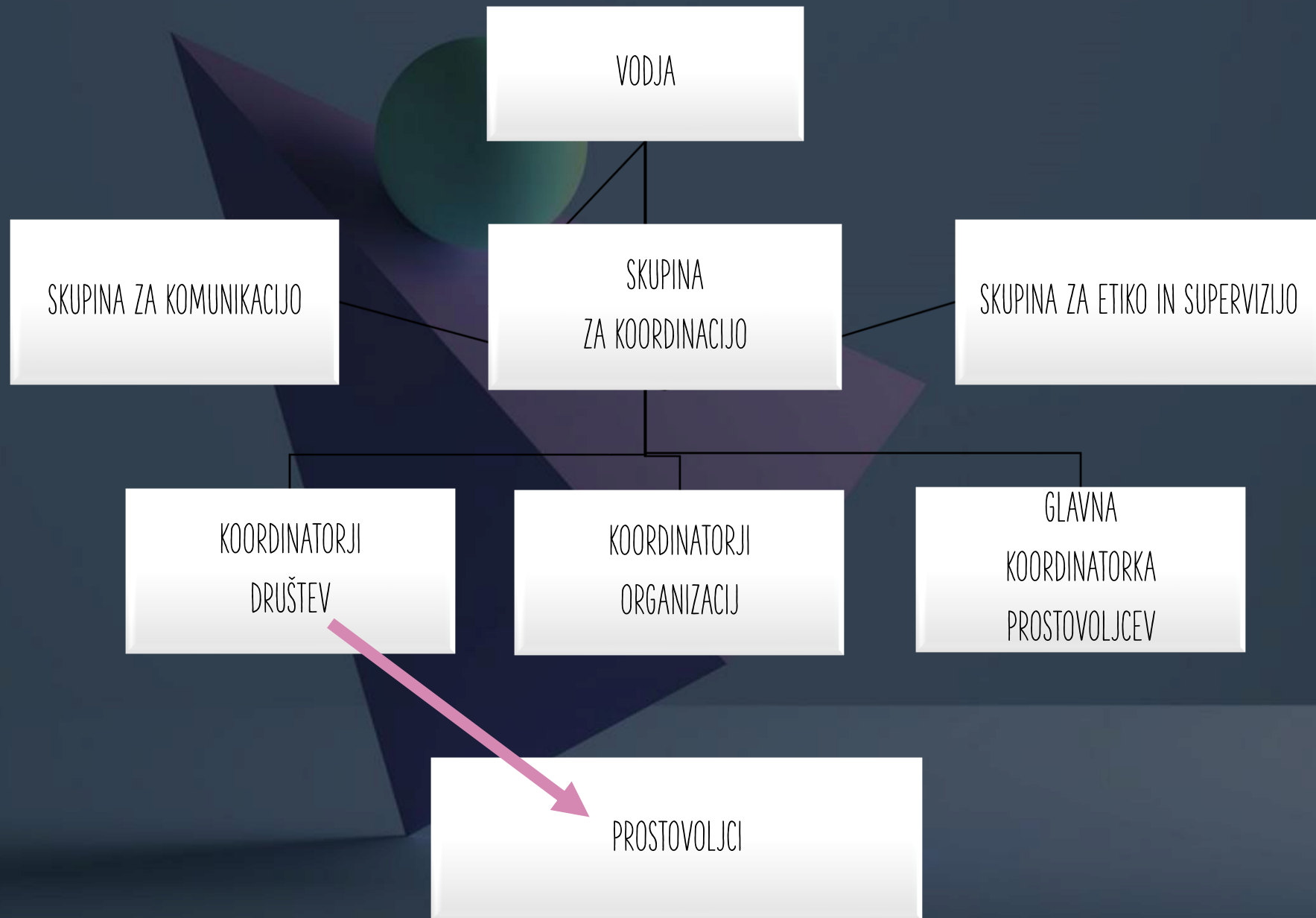
Geštalt izkustvena psihoterapevtka

Skupina za koordinacijo SKZP, 1.4.2020

# PRIPRAVA NA TELEFONSKO PSIHOSOCIALNO PODPORO

1. Organigram psihosocialne podpore na SKZP
2. Smernice za delo SKZP na spletni strani: razlika med psihoterapijo in psihosocialno pomočjo!
3. Pomembna literatura: Priročnik za delo po telefonu in webinarji za delo po telefonu, osnovne informacije o COVID 19
4. Primeri klicateljev, ki so večji izziv za prostovoljca
5. Kdaj in kam preusmeriti klicatelja
6. Tehnike za pomoč klicateljem
7. Supervizija: kdaj in s kom

# ORGANIGRAM



# SMERNICE ZA DELO SKZP

- **Razlika med psihoterapijo in psihosocialno podporo!**
- **NE naročati klicateljev na drugo telefonsko številko ali v psihoterapijo z vami!**
- Lahko se dogovorijo za ponoven pogovor na isto telefonsko številko v svojem naslednjem terminu (koordinator društva s koordinatorjem organizacije preveri, če je to omogočeno v posamezni organizaciji)
- Ne odpiramo novih težav, čeprav jih zaznamo – cilj je stabilizacija! Tukaj in zdaj!
- Sledimo strukturi pogovora!

# KAJ JE PSIHOSOCIALNA PODPORA PREKO TELEFONA?

- Je svetovanje s ciljem razbremenitve, opolnomočenja in stabilizacije
- Omogoča anonimnost, zaupanje, odsotnost fizičnega kontakta in pogleda, dostopnost ter možnost kontrole pogovora in vsebine, ki bo izrečena, brez strahu pred posledicami
- Pogosto lažje, ker se oseba osredotoči zgolj nase in ne na sogovornika
- Ne omogoča telesnega stika ali prisotnosti
- Ne omogoča priprave na pogovor s točno tem klicateljem, ker ne vemo, kdo bo poklical
- Pomembnost glasu: spremembe v barvi glasu, hitrosti pripovedovanja, premori in njihovo trajanje, jecljanje, podrhtavanje glasu

# STRUKTURA POGOVORA

## ZAČETEK

- Cilj: vzpostavljanje kontakta
- Predstavimo se z imenom
- Lahko ostanete tudi anonimni, morda pa bi lahko zaupali ime?
- Uporabljamo njegovo ime (gospod Marko) in klicatelja vikamo
- Otroke tikamo
- Kako vam lahko pomagam?, Kaj vas skrbi?, Kaj potrebujete v tem trenutku?

# STRUKTURA POGOVORA

- Cilj: definiranje težave, podpora, načrt
- Aktivno poslušanje
- Spodbudimo, da govori
- Tehnike vodenja pogovora:

Zrcaljenje (Slišim, Razumem da, Rekli ste...),

Potrditev (Razumem, Res je tako, Prav imate, Seveda, da tako čutite),

Normalizacija (Vsi ljudje smo v stresu, Vsak bi na vašem mestu tako čutil...), aktivno poslušanje (klicatelj naj govori),

Ne rečemo: »Vse bo dobro.«, »Vem.«...ampak »Razumem vašo stisko/počutje.« »Teško je, stresno je.«

- Uporabljamo odprta vprašanja in vprašanja na K, ki klicatelja spodbudijo, da govori:

Bi želeli kaj več povedati o tem?

Kako, Kdaj, Na kakšen način, Kako to mislite?

- **VSE SKUPAJ OMOGOČI EMPATIČNO PRISOTNOST**
- Ali potrebuje preusmeritev?

# STRUKTURA POGOVORA

## ZAKLJUČEK

- Cilj: preverimo psihološko stabilnost klicatelja
- Kako se zdaj počutite?
- Preden zaključiva pogovor, bi želela preveriti...
- Naj ponovi dogovor, če smo ga sklenili: Ali lahko ponovite, kaj sva se dogovorila?
- Lahko kadarkoli pokličete. Bi želeli, da se dogovoriva za ponoven pogovor na tej številki?
- Se poslovimo in zaželimo vse dobro



# POMEMBNA LITERATURA

## Na spletni strani SKZP

<https://www.skzp.si/covid-19/skupina-za-ppsp-prostovoljci/>

- Strokovne smernice
- Etične smernice
- Seznam telefonskih števil
- Seznam pomoči po občinah
- Priročnik Halo pomagaj
- Spletni seminarji
- Osnovne informacije o COVID 19

<https://www.nijz.si/sl/koronavirus-za-splosno-javnost>

- Delovanje RK OE Ljubljana

<https://www.rdecikrizljubljanasi/sl/informacije-koronavirus/>

# KLICATELJI

## *Klicatelj s samomorilnimi mislimi ali načrtom*

- Klicatelj opisuje občutke brezupa, brez volje in apatije, ne spi, ne je ali preveč je, ne zna se zaposliti
- Spodbudimo h pogovoru!
- Ali ima samomorilne misli: ste pomislili, da bi si kaj naredili?
- Ali ima načrt: ste razmišljali, kako bi to naredili?
- Ali je kdo z njim? Kdo so njegove bližnje osebe (svojci, prijatelji)?
- Ste že kdaj poiskali strokovno pomoč (psihiater)? Spodbuditi, da pokliče svojega psihiatra. Če ga nima, spodbujamo, da pokliče na številko lokalnega psihiatra (glej seznam števil)
- Dogovorimo se, da pokliče psihiatra in kdaj se bomo ponovno slišali s klicateljem (preverimo v roku 24 ur)
- Obvestimo svojega koordinatorja društva!
- Če nam klicatelj reče, da si bo vzela življenje, pokličemo 113
- Dodatna literatura: priročnik Pogovor o samomoru; Dr. Vita Poštuvan na strani SKZP
- in njen webinar <https://drive.google.com/drive/folders/1ZucsT-AzSsqiFvVqi1XJGno6HPYcfB5S>

# KLICATELJI

## *Klicatelj, ki kliče večkrat*

- Lahko pokliče kadarkoli in kolikokrat želi.
- Lahko da ne bo imel konkretne težave
- Ostanemo potrpežljivi in dostopni
- Spodbujamo klicatelja, da išče notranje in zunanje vire moči (glej smernice)

# KLICATELJI

*Klicatelj, ki se ne oglasi na drugi strani, ostane tiho*

- Smo potrpežljivi:
- Tukaj sem, ko boste želeli spregovoriti.
- Včasih je težko začeti pogovor.
- Bom počakal, da boste pripravljeni.
- Mi daste signal, da ste na drugi strani?
- Če po 10 minutah ni odziva: Oprostite, moral bom zaključiti pogovor. Kadarkoli lahko pokličete nazaj.

# KLICATELJI

## *Starši v stiski zaradi otrok*

- Kaj jih skrbi?
- Odzivi otrok so različni: strah, jeza, izbruhi, oklepanje staršev
- Otrokom razlagamo situacijo v skladu z njihovo razvojno starostjo (zgodba za otroke o COVID 19)
- Otroci potrebujejo strukturo dneva, da se zaposlijo, zabavne aktivnosti, igro, skupen čas.
- Otroci se odzivajo na čustveno stanje starša: Kako lahko starš ostane miren? Kaj je klicatelju pomagalo v drugih stresnih situacijah?

# KLICATELJI

## *Nasilje v družini*

- Ali je klicatelj trenutno fizično varen? Če ne, kličemo 113.
- Kje je v tem trenutku? Je še kdo v sobi, v stanovanju/hiši, v bližini?
- Ali se lahko kam umakne od povzročitelja nasilja?
- Ali so ogroženi otroci? Kličemo 113.

# KLICATELJI

## *Klicatelja zanimajo podatki o nas*

- Podelimo profesionalen del sebe (npr. poklic) in smo lahko osebni (svoj osebni odziv na klicatelja, če je to v podporo klicatelju), nismo pa privatni (npr. »Imam izkušnje, kako je biti v razmerju. Je izziv, kajne?«, NE delimo pa težav, ki jih imamo v zvezi npr. »Imam partnerko, ja. Ravno včeraj sva govorila o tem, ...«).
- Vprašamo, kako to, da ga zanima-morda ga je strah, ali smo usposobljeni, ali nam lahko zaupa, ali ga res razumemo. Npr. »Preden vam odgovorim na vprašanje, bi mi lahko zaupali, kako to, da vas to zanima?«.

# KDAJ IN KAM PREUSMERITI

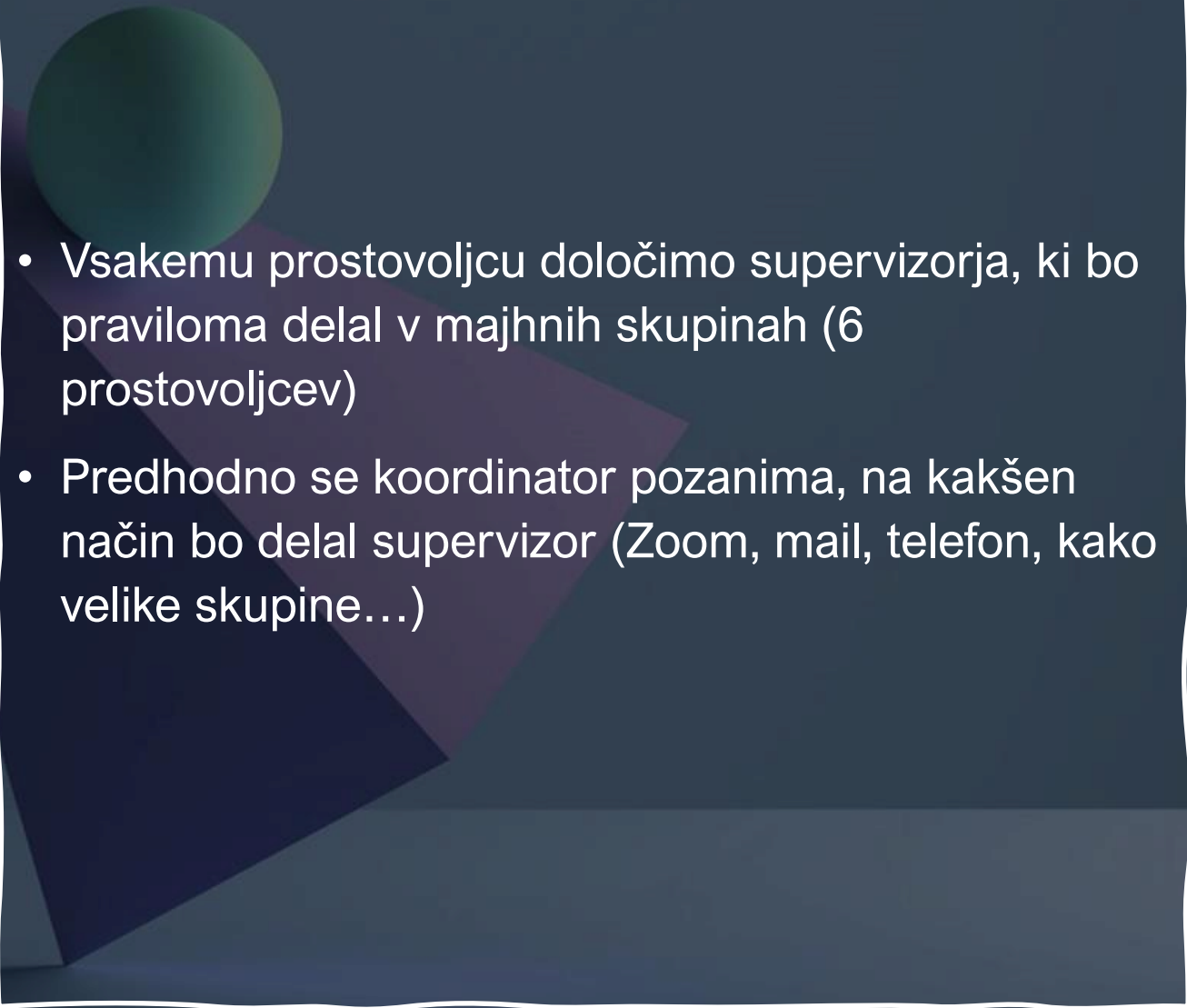
- Ali potrebuje klicatelj podporo, razbremenitev? Ne preusmerimo.
- Ali lahko informacijo pridobimo? Med klicem preverimo na internetu. Dogovorimo se, da pokličejo čez 5 minut nazaj.
- Ali potrebuje klicatelj pogovor s strokovno osebo s specifičnimi znanji (psihiater, zdravnik)? Preusmerimo.



# TEHNIKE ZA POMOČ KLICATELJEM

- Tehnike sproščanja: Dihalna tehnika: 4+6, vizualizacija varnega kraja
- Prizemljevanje: noge na tleh, začuti podlago, otipa ali ušcipne dele telesa, ki jih ne čuti, potolče z nogami in usmerjamo na dihanje 4+6
- Čuječnost: na strani SKZP posnetki Maje Bajt
- Struktura dneva: urnik, novice v določenem delu dneva in omejeno (3x na dan je dovolj)
- Čas za zaskrbljenost 20 minut v določenem delu dneva, lahko si zapisuje skrbi v teh 20 minutah
- Osredotočenost na nalogo: kuhanje, barvanje, sajenje rož, pospravljanje itd.

# SUPERVIZIJA

- 
- Vsakemu prostovoljcu določimo supervizorja, ki bo praviloma delal v majhnih skupinah (6 prostovoljcev)
  - Predhodno se koordinator pozanima, na kakšen način bo delal supervizor (Zoom, mail, telefon, kako velike skupine...)

HVALA VAM, DA STE SE ODZVALI NAŠEMU POZIVU

