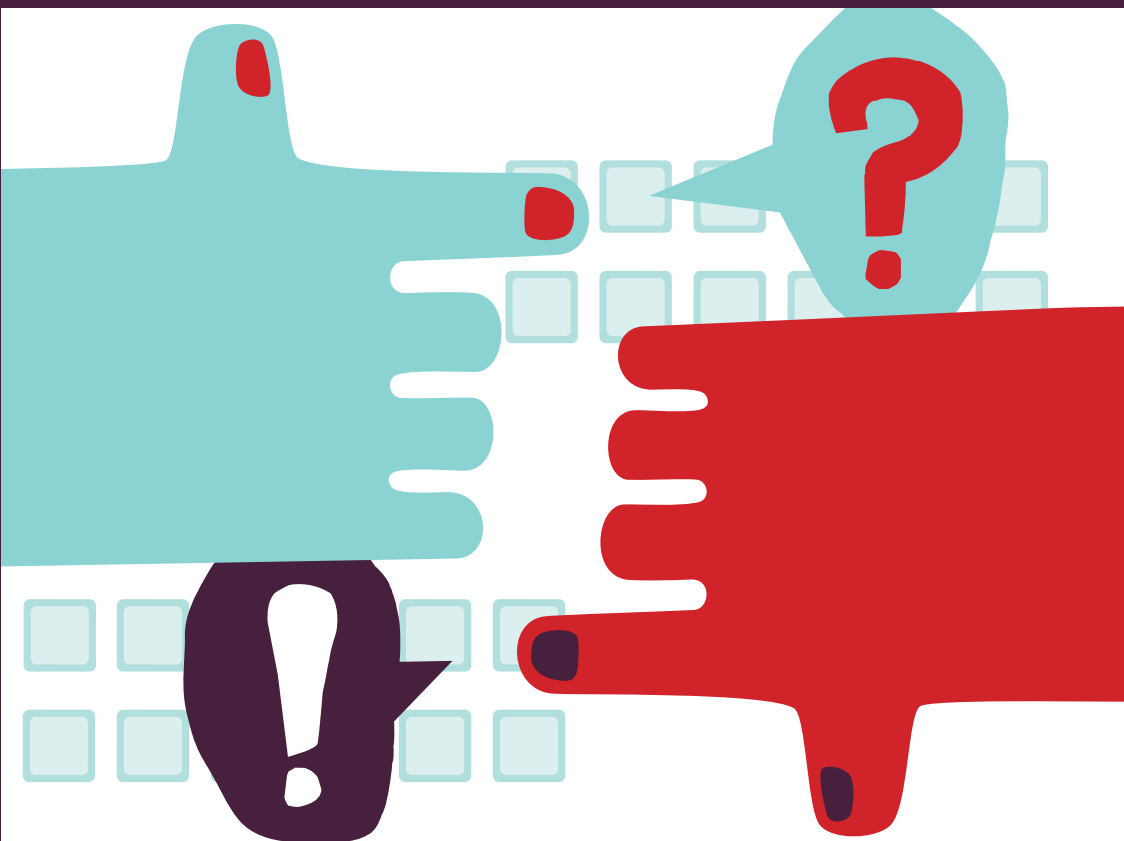


SVETOVANJE OTROKOM IN MLADOSTNIKOM V SPLETNI KLEPETALNICI -PRIROČNIK

TRINE NATASJA SINDAHL



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA DIGITALNO PREOBRAZBO



Sofinancira
Evropska unija

SVETOVANJE

**OTROKOM IN MLADOSTNIKOM
V SPLETNI KLEPETALNICI**

-PRIROČNIK

TRINE NATASJA SINDAHL

Zveza prijateljev mladine Slovenije
TOM telefon

Svetovanje otrokom in mladostnikom v spletni klepetalnici – Priročnik
Avtorica: Trine Natasja Sindahl

Izvirni danski naslov: *Håndbog i chatrådgivning af børn og unge*

Angleška izdaja: Chat Counselling for Children and Youth - a Handbook

Prevod angleške izdaje so podprli: Evropska Unija, Child Helpline International, C&A, Børns
Vilkår, TrygFonden

Avtorske pravice angleške izdaje: © 2011 Trine Natasja Sindahl & Børns Vilkårs Forlag, Child
Helpline International 2013

Za slovensko izdajo

© 2024 Zveza prijateljev mladine Slovenije

Izdala in založila: Zveza prijateljev mladine Slovenije, TOM telefon

Slovenski prevod: GRENS TIM d.o.o.

Lektura: GRENS TIM d.o.o.

Strokovni pregled prevoda: Mojca Šeme

Oblikovanje: Jana Fak

1. izdaja

Naklada: 500 izvodov

Tisk: Tiskarna Januš

Prevod slovenske izdaje so podprli/financirali:



Sofinancira
Evropska unija



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA DIGITALNO PREOBRAZBO

Zveza Prijateljev
Mladine Slovenije[®]

Financirano s strani Evropske unije. Izražena stališča in mnenja so zgolj stališča in mnenja avtorjev in ni nujno, da odražajo stališča in mnenja Evropske unije ali Evropske izvajalske agencije za zdravje in digitalno tehnologijo (HaDEA). Zanje ne moreta biti odgovorna niti Evropska unija niti HaDEA.

Ljubljana, februar 2024

Priročnik je za uporabnike brezplačen.

CIP - Kataložni zapis o publikaciji
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

004.738.5-053.2/.6
316.77:004.738.5

SINDAHL, Trine Natasja

Svetovanje otrokom in mladostnikom v spletni klepetalnici / Trine Natasja Sindahl ;
[slovenski prevod Grens tim d.o.o.]. - 1. izd. - Ljubljana : Zveza prijateljev mladine
Slovenije, 2024

ISBN 978-961-6331-75-3

COBISS.SI-ID 183152131

KAZALO

Zahvala	6
Predgovor	8
Uvod	9
1 • Edinstvene značilnosti svetovanja v spletni klepetalnici	11
1.1 Omejitve svetovanja v spletni klepetalnici	16
2 • Kdo so »klepetalci«?	20
2.1 Spol in starost	22
2.2 Kaj otroci prinesejo v spletno klepetalnico	24
2.3 Zakaj imajo raje spletno klepetalnico?	25
2.4 Povzetek	27
3 • Svetovanje, ne terapija ali klepet	30
4 • Kako medij vpliva na svetovalni odnos	33
4.1 Prisotnost na spletu	35
4.2 Občutek nadzora	36
4.3 Spletno samorazkritje	37
4.4 Stik je krhek	39
4.5 Povzetek	40
5 • Kako se vzpostavi svetovalni odnos?	42
6 • Zahtevni svetovalni pogovori	45
6.1 Lažna identiteta	46
6.2 Omejene jezikovne in/ali socialne veščine	48
6.3 Ponovni stiki	49
7 • Dinamika in struktura svetovalnega pogovora	52
7.1 Model petih faz	54
7.2 Dolžina svetovalnega pogovora	70
7.3 Časovne omejitve	71
8 • Jezik in vedenje pri svetovanju v spletni klepetalnici	74
8.1 Spletni žargon, emotikoni in okrajšave	75
8.2 Govorjeni jezik	76
8.3 Ločila	77

8.4 Pravopisne napake, slovnica in hitrost pisanja	78
8.5 Sprašujte, sprašujte, sprašujte	78
8.6 Pogovori o svetovalnem pogovoru	79
8.7 Sprotno povzemanje	80
8.8 Nudenje podpore	81
8.9 Premori	82
8.10 Kako lahko tehnologija podpira svetovalni odnos	84
8.11 Najdite lasten osebni slog	89
8.12 Povzetek	89
9 • Učinki svetovanja v spletni klepetalnici	91
9.1 Prvi korak	96
9.2 Krepitev moči	97
9.3 Učinek pisanja	98
9.4 Razvijanje otrokove zgodbe	100
9.5 Nove perspektive in reševanje težav	101
9.6 Napotitev	101
9.7 Ocenjevanje tveganj in posredovanje v krizi	103
10 • Obstajajo tveganja?	109
10.1 Lahko nadomesti potrebno pomoč za otroke in mladostnike?	110
10.2 Lahko uporaba svetovanja v spletni klepetalnici postane odvisnost?	111
10.3 Pomanjkanje nadzora kakovosti	112
10.4 Skrivališče resnih psihosocialnih težav?	112
11 • Delo svetovalca v spletni klepetalnici	115
11.1 Znanje, kvalifikacije in kompetence svetovalca	116
11.2 Psihološko delovno okolje svetovanja v spletni klepetalnici	117
11.3 Fizično delovno okolje	119
11.4 Priprava pred svetovalnim posvetom	120
11.5 Medsebojno usposabljanje in supervizija v živo	120
11.6 Uporaba transkriptov	121
11.7 Igre vlog	123
11.8 Navodila	123
12 • Svetovanje v spletni klepetalnici - transkript	126
Spremna beseda	130
Priročniku na pot	133

ZAHVALA

Ta knjiga je rezultat raziskovalnega in razvojnega projekta na danskem otroškem telefonu Børns Vilkår. Projekt, ki ga je financiral TrygFonden, je potekal od leta 2007 do 2011. Namen priročnika je deliti znanje in izkušnje, pridobljene v tem obdobju. Priročnik je namenjen ljudem, ki delajo kot svetovalci v spletni klepetalnici, ali tistim, ki razmišljajo o delu na tem področju.

Mnogi so prispevali k “projektu klepetalnic”, zato bi se rada zahvalila organizaciji TrygFonden, ki je organizaciji Børns Vilkår omogočila poglobljeno preučevanje teme, tako v teoretičnem kot praktičnem smislu. Redko je zagotovljen tako dober okvir za strokovno socialno delo. Prav tako se zahvaljujemo plačanim in neplačanim svetovalcem ter uporabnikom storitev, ki so prispevali k projektu z intervjuji in vprašalniki. Zahvaljujemo se vsem, ki so nam dovolili opazovanje in preizkuse, ki so sprejeli in poizkusili nove stvari, posredovali povratne informacije in z veseljem sodelovali. Za sodelovanje v projektu se želimo posebej zahvaliti naslednjim organizacijam za svetovanje v spletni klepetalnici: UngOnline (Red Cross Youth), Cyberhus, AIDS Linjen, Girltalk, Unge & Sorg, De Kindertelefoon (Nizozemska) in kasneje BuddyGuard (Save the Children), Albahus in LMS, ki so vse sodelovale v mreži klepetalnic, prek katere smo redno izmenjevali izkušnje in prakse. Velika zahvala gre organizaciji Child Helpline International (CHI) za velikodušno izmenjavo znanja, dokumentov, raziskav in izkušenj, ki so bile zelo pomembne pri pripravi te knjige.

Pri pisanju so mi pomagali novinarka Anne Louise Stevnhøj, ki je knjigo temeljito uredila, in moji sodelavci pri BørneTelefonen (otroški telefon), ki so nudili pomoč z branjem in pripombami.

Angleški prevod je nastal na pobudo organizacije Child Helpline International, ki je prevod tudi financirala. Grusche Michelsen je zagotovil strokovno lektoriranje in drugi prevod, končno urejanje in prevod pa sta opravila Zoë & Jesper Ferraris.

Po izobrazbi sem psihologinja, ki izvaja pomoč in podporo otrokom in mladostnikom v spletni klepetalnici od leta 2002, ko sem o metodologiji

svetovanja začela usposablјati nove svetovalce pri UngOnline (Red Cross Youth). Moje izkušnje s svetovanjem v spletni klepetalnici so bile fascinantne in navdihujoče ter so spremenile moj pogled na anonimno svetovanje. Svetovanje v spletni klepetalnici izpodbija številne konvencionalne predstave o tem, kaj je potrebno, da je svetovanje lahko uspešno. Mnogi so skeptični, hkrati pa tudi radovedni ob prvem srečanju s svetovanjem v spletni klepetalnici. Upam, da bo ta priročnik prispeval k razvoju prakse ali preprosto ubesedil tiho znanje, ki ga mnogi svetovalci v spletni klepetalnici že imajo.

Prijetno branje.

Trine Natasja Sindahl

PREDGOVOR

Nenita La Rose

Kot izvršna direktorica organizacije Child Helpline International sem vesela in ponosna, da smo dobili še en pomemben vir informacij za člane naše mreže: priročnik za *Svetovanje otrokom in mladostnikom v spletni klepetalnici*.

Ta priročnik je pomemben in potreben vodnik za svetovalce, ki se soočajo s sodobno tehnologijo. Otroški telefoni že več kot 30 let uporabljajo telefon kot glavni komunikacijski kanal za zagotavljanje storitev otrokom in mladostnikom. Toda splet omogoča povsem nove oblike interakcije, kar ima izjemen vpliv na naša življenja. Posledično opažamo, da so klepetalnice postale ena od priljubljenih načinov komunikacije med mladimi.

Otroci in mladostniki hitro sprejmejo nove oblike komunikacije, čemur se morajo prilagoditi tudi otroški telefoni. Klepetalnice so spremenile način, na kakršenga mladi pričakujejo komunikacijo, zato se otroški telefoni soočajo z izzivom ohranjanja stika z otroki.

Na srečo smo v zadnjem desetletju pričali razvoju otroških telefonov, ki so svoje storitve začeli nuditi tudi po novih komunikacijskih kanalih. Od leta 2013 je 23 otroških telefonov, ki so včlanjeni v organizacijo CHI, v svojih državah uvedlo storitve svetovanja v spletni klepetalnici.

Danska članica CHI Børns Vilkår velja za enega od pionirjev na tem področju, v raziskovanje katerega so vložili veliko truda. Rezultat je odlična zbirka strokovnega znanja, izkušenj in najboljših praks, ki vsebuje dragocene informacije za vse otroške telefone, ki načrtujejo, uvajajo in širijo svetovalne klepetalnice za otroke. Organizacija CHI pozdravlja to pobudo in z veseljem predstavlja angleški prevod priročnika širšemu krogu članic.

UVOD

Svetovanje v spletni klepetalnici je svetovalni pogovor prek spleta. Ponuja edinstvene možnosti tako za otroke, ki išče pomoč, kot tudi za svetovalce in organizacije, ki zagotavljajo podporo. Posebnost klepetalnice je, da je svetovalni pogovor *pisen* in *sinhron*. Čeprav ima izmenjava besedilnih sporočil nekatere lastnosti zapisanega pogovora, se pogosto popolnoma razlikuje od besednega pogovora.

Socialno delo, namenjeno otrokom in mladostnikom, je treba razvijati s poznavanjem sveta, v katerem otroci živijo. Pomoč mora biti na voljo tam, kjer so otroci, in za mnoge od njih je življenje brez spleta nepredstavljivo. Zato je smiselno uporabiti splet kot platformo za pomoč tej skupini.

Ta knjiga je zasnovana kot priročnik, lahko pa se uporablja tudi kot referenčno besedilo. Če vas zanimajo praktične smernice o tem, kako izboljšati svoje veščine svetovanja v spletni klepetalnici, potem priporočamo poglavja od 7 do 9. Druga poglavja knjige obravnavajo teoretične temelje svetovanja v spletni klepetalnici. Na koncu knjige boste našli primer celotnega svetovanja.

Koncepti v knjigi

Svetovanje v spletni klepetalnici, kot je obravnavano v tej knjigi, je storitev, pri kateri se svetovalci pogovarja z uporabnikom storitve prek medija za besedilni klepet v živo. Namen svetovanja je uporabniku storitve nuditi podporo pri razmisleku o lastni situaciji, težavah ali krizah.

Poudarek je na anonimnem svetovanju za preprečevanje in/ali reševanje problemov. Svetovanje v spletni klepetalnici lahko vključuje tudi informacije in smernice o specifičnih področjih, o dejanskem zdravljenju duševnih motenj, o spremljanju zdravljenja ali o dodatnih zdravstvenih storitvah.

Čeprav v tej knjigi ni specifičnih informacij in usmerjevalnih modelov klepeta o duševnih motnjah, boste lahko našli navdih. Za potrebe te knjige je bil glavni poudarek na otrocih in mladostnikih v starostni skupini od deset do devetnajst let. Besedi "otroci" in "mladostniki" se uporabljata izmenično, prav

tako tudi zaimka “on” in “ona”, čeprav bo slednji pogostejši, saj so tako otroci, ki uporabljajo klepetalnico, kot tudi svetovalci, s katerimi se pogovarjajo, predvsem dekleta in ženske.¹

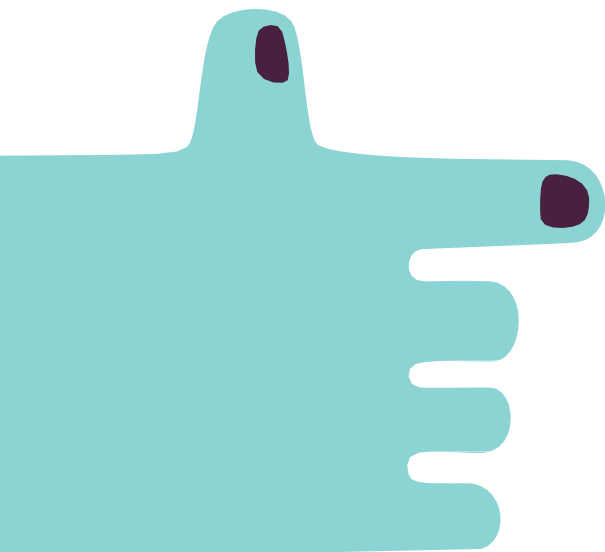
Uporabnike spletnih klepetalnic imenujemo »klepetalci«. Otroke in mladostnike, ki vzpostavijo stik s telefonsko linijo za pomoč, imenujejo »klicatelji«.

V knjigi boste našli primere pogovorov iz spletnih klepetalnic. Nekateri so izmišljeni, večina pa predstavlja urejene različice dejanskih pogovorov, ki so potekali med svetovalci in otroki v spletnih klepetalnicah. Objava prepisov je bila narejena s soglasji otrok, vendar so bili nekateri deli pogovorov spremenjeni zaradi zaščite otrokove anonimnosti.

¹ To velja za prevod iz danščine v angleški jezik. V slovenskem prevodu uporabljena moška oblika velja za moški in ženski spol.

1. POGLAVJE

EDINŠTVENE ZNAČILNOSTI SVETOVANJA V SPLETNI KLEPETALNICI



Svetovanje v spletni klepetalnici je opredeljeno kot storitev, ki ponuja informacije, nasvete in podporo pri psihosocialnih težavah z uporabo tehnološkega sistema klepetalnic. Otrok in svetovalec komunicirata hkrati z uporabo računalnikov in tehnologije spletnih klepetalnic. Interakcija poteka v realnem času.

Svetovanje v spletni klepetalnici ima veliko skupnih značilnosti z drugimi oblikami svetovanja na daljavo, na primer s telefonskim svetovanjem, svetovanjem po pošti in elektronski pošti. Vendar se svetovanje v spletni klepetalnici razlikuje od tradicionalnega svetovanja na daljavo na več načinov.

Možnosti

Vsi imamo preference glede najljubšega medija: telefon, iz oči v oči, elektronska pošta, besedilna sporočila, fotografije, pisma ali morda klepetalnice. Vemo, da so otroci in mladostniki zelo specifični pri izbiri medija, ko iščejo pomoč in podporo. "Otroci klepetalci" le redkokdaj uporabljajo telefonsko svetovanje in obratno. Če želite pomagati pri povezovanju z otroki in mladostniki, boste morali biti prisotni na več medijih. V teh okoliščinah je morda smiselno ponuditi svetovanje otrokom in mladostnikom tudi prek besedilnih sporočil. Drugi otroci morda raje prejmejo nasvete, ko to njim ustreza, tako da obišejo spletno stran brez neposrednega stika s svetovalcem.

Otrok ima nadzor

Svetovanje poteka na lokaciji, ki si jo otrok izbere sam. To prispeva k izravnavi tradicionalnega razmerja moči med uporabnikom storitve in svetovalcem. Morda otrok sedi v svoji sobi v okolju, ki mu zagotavlja občutek varnosti. Pri tem nismo v ordinaciji psihoterapevta, kjer bi psihoterapevt izbral okolje in predmete, ki bi odražali njegov status. Pri spletnem klepetu lahko otrok kadarkoli prekine stik s pritiskom na gumb. Otrok ima nadzor nad tem, katere informacije bo posredoval svetovalcu. Čeprav lahko to svetovalcu občasno povzroči frustracije, saj lahko klepetalec predčasno prekine stik, lahko ta izravnavna moči dejansko spodbudi stik na samem začetku.

Otrok doživlja visoko stopnjo anonimnosti

Tako pri telefonskem svetovanju kot tudi pri svetovanju v spletni klepetalnici se svetovalec in otrok ne vidita. Klepetalnica brez vizualnih elementov velja za prednost pri vzpostavljanju odnosa in zagotavljanju anonimnosti klepetalca. Pri svetovanju v spletni klepetalnici se sogovorniki tudi ne slišijo – komunikacija se ne odvija na določenem mestu ter je brezoblična in brez glasu (Fukkink & Hermanns, 2007). Ta pojav imenujemo tudi redukcija kanala (Glantz et al., 2003). Za nekatere otroke in mladostnike lahko to pomeni, da je korak vzpostavitve stika lažji.

Pogovor je pisen

Ko je pogovor zapisan, se dialog shrani in je viden tako prejemniku kot pošiljatelju. To pomeni, da imata oba udeleženca čas in priložnost, da oblikujeta in uredita napisano, preden sporočilo posredujeta sogovorniku. V primerjavi z ustnim dialogom otrok dlje časa nameni lastnemu reflektivnemu procesu. Otroku lahko to že samo po sebi zagotovi terapevtski učinek.

Pogovor je mogoče shraniti, natisniti in ponovno prebrati

Glede na konfiguracijo sistema je možno, da lahko eden ali oba udeleženca pogovora shranita kopijo pogovora bodisi v elektronski obliki bodisi na papirju. Svetovalec lahko transkripte pogovorov uporabi za samorefleksijo in supervizijo primerov. Transkripti se lahko uporabljajo tudi kot primeri pogovorov za namene poučevanja (glejte 11. poglavje: Uporaba transkriptov). To za otroka pomeni, da lahko ponovno prebere pogovor, ko je to zanj potrebno, ali pa posreduje transkript pogovora nekemu drugemu, ki lahko tako dobi vpogled v otrokovo situacijo.

Na osnovi tehnologije

Svetovanje v spletni klepetalnici uporablja spletno tehnologijo (IT) – sistem,

ki bo vedno zahteval več tehnologije kot storitev telefonije, ne glede na to, kako preprost je.

Svetovanje v spletni klepetalnici je brezplačno

Če ima otrok dostop do računalnika s spletno povezavo, svetovanje ni povezano z nobenimi stroški.

Svetovanje v spletni klepetalnici je tiho

To pomeni, da ima klepetalec morda manj skrbi, ali ga med svetovanjem nekdo drug sliši ali ne, kar ne velja za telefonsko svetovanje.

Svetovanje v spletni klepetalnici je neodvisno od lokacije

Svetovanje v spletni klepetalnici lahko doseže tudi otroke in mladostnike, ki živijo v tujini, a se vseeno želijo pogovoriti s svetovalcem iz svoje domovine. Ti otroci in mladostniki se običajno zaradi stroškov ali težav mednarodnega klica ne bodo odločili za telefonsko svetovanje. Kot svetovalce se morate zavedati, da otroci, ki stik vzpostavijo iz tujine, morda živijo v drugačnih družbenih in regulativnih razmerah.

PRIMER

Svetovalce je v klepetalnici vzpostavil stik z deklico, ki je bila žrtev nasilja v družini. Medtem ko je bila deklica še v stiku s svetovalcem, se je odločila, da bo nasilje prijavila pristojnim organom. Lokalna socialna služba je iz različnih razlogov ocenila, da je deklica v tako veliki nevarnosti, da jo morajo skriti. Deklica je bila nameščena k družini v sosednji državi. Deklica je ohranjala stik s službo svetovanja v spletni klepetalnici. To ji je še posebej pomagalo, ker iz varnostnih razlogov ni smela imeti stika s prijatelji ali družino na Danskem.

Svetovanje osebam z motnjami sluha ali govora

Uporaba telefona za svetovanje osebam z motnjami sluha ali govora je težavna. Čeprav obstajajo tehnične rešitve, ki osebam z motnjami sluha ali govora omogočajo telefonsko svetovanje, svetovanje v spletni klepetalnici tej skupini otrok omogoča svetovanje na enaki ravni kot njihovim vrstnikom. Hkrati svetovanje v spletni klepetalnici osebam z motnjami sluha ali govora predstavlja priložnost, da postanejo svetovalci.

Pospešena intimnost

Ena od značilnosti svetovanja v spletni klepetalnici je, da so udeleženci zaradi stopnje anonimnosti, ki jo zagotavlja tehnologija, običajno manj zaskrbljeni glede svojega videza. Poleg zamudne narave takšne oblike komunikacije to pogosto pomeni, da se bodo svetovalci zelo zgodaj v pogovoru soočili z visoko stopnjo odprtosti in težnjo po samorazkritju. V tem pogledu oddaljenost dejansko prispeva k doživljanju bližine in intimnosti. Ker je neosebno, postane osebno.

Možnost kombiniranja svetovanja z drugimi spletnimi funkcionalnostmi

Ker sta tako otrok kot svetovalac istočasno na spletu, svetovanje v spletni klepetalnici ponuja priložnost za uporabo drugih spletnih materialov med pogovorom. Na primer, svetovalac lahko otroku pošlje povezavo do spletne strani, ki jo lahko otrok in svetovalac "obiščeta" skupaj. Svetovalac lahko otroku posreduje povezavo do relevantne spletne strani ali dokumenta, kjer lahko otrok prebere več o svoji težavi ali kjer se lahko pogovori z drugimi otroki in mladostniki, ki so imeli podobne izkušnje.

1.1 OMEJITVE SVETOVANJA V SPLETNI KLEPETALNICI

Svetovanje v spletni klepetalnici je odvisno od sinhronosti

Svetovanje v spletni klepetalnici zahteva, da otrok in svetovalec istočasno uporabljata svoja računalnika, medtem ko je svetovanje po elektronski pošti in pošti neodvisno od kraja in časa. Otrok lahko piše prejemniku kadarkoli mu ustreza ter lahko za pisanje pisma ali elektronskega sporočila porabi toliko časa, kot ga potrebuje.

Pogovori v spletni klepetalnici so bolj zamudni

Pogovor v spletni klepetalnici traja približno petkrat dlje kot podoben telefonski pogovor. Nekatere svetovalne organizacije to kompenzirajo tako, da svetovalcem dovolijo pogovore z več otroki istočasno.



Predvidevali smo, da bomo potrebovali več časa za usposabljanje naših prostovoljcev za svetovanje v spletni klepetalnici in po elektronski pošti, vendar nismo predvideli dodatnega časa, ki so ga potrebovali za odgovarjanje na vsako elektronsko sporočilo ali sporočilo v spletni klepetalnici. Zaradi tega dodatnega časa je delo morda bolj zadovoljujoče, vsekakor pa pomeni, da lahko odgovorimo na manj sporočil, kot je bilo pričakovano.

Britanska linija za pomoč, Get Connected, o vzpostavitvi e-svetovanja (Schalken et al. 2008).

Povečano tveganje nesporazumov in konfliktov

V spletni klepetalnici obstaja večja nevarnost konflikta, saj je količina informacij manjša, zato lahko reševanje pomot in nesporazumov traja dlje. Svetovalec mora zato razviti prakso, pri kateri se čim bolj izogiba nesporazumom in konfliktom.

Žaljiva sporočila (flaming)

Večina spletnih strani, ki klepetalcem omogočajo izražanje, objavi pravila vedenja ali “spletnega bontona”. To je zato, ker anonimnost ljudem nudi tudi priložnost, da se brez odgovornosti za svoje vedenje obnašajo žaljivo. Čeprav se velika večina klepetalcev vede primerno, bodo svetovalci v klepetalnicih naleteli tudi na klepetalce, ki se do svetovalca obnašajo nespoštljivo in žaljivo. Svetovalec v spletni klepetalnici naj si vedno prizadeva ohraniti spoštljiv ton “glasu” tako v neposrednem dialogu z otrokom kot tudi takrat, ko se o otroku pogovarja s sodelavci.

Bolj prosta oblika stika

Mnogi otroci in mladostniki so navajeni uporabljati različne medije hkrati. Ko klepetajo s prijatelji (pogosto z več prijatelji naenkrat), morda gledajo televizijo, igrajo spletne igre, poslušajo glasbo ali se pogovarjajo po mobilnem telefonu. Svetovalci bodo občasno naleteli na takšne klepetalce. V nekaterih spletnih klepetalnicih se odločijo izkoristiti ta pojav tako, da svetovalci nudijo svetovanje več otrokom hkrati. Pri drugih vztrajajo, da je svetovalni pogovor posebna oblika pogovora, ki zahteva osredotočeno prisotnost tako svetovalca kot otroka. Treba se je zavedati, da otrok morda ne pozna pravilnika določene spletne klepetalnice. Ni razloga za užaljenost, če bi otrok rad peljal psa na sprehod, medtem ko svetovalec čaka, ali če si otrok vzame veliko časa za odgovor, ker hkrati gleda film na televiziji.

Igranje s spletnimi identitetami

Zaradi anonimnosti na spletu ni neobičajno, da se uporabniki pretvarjajo, da so nekdo drug, kot so v resnici. Povsem običajno je, na primer, da se otroci in mladostniki skušajo pretvarjati, da so nasprotnega spola. Ko so otroci v stiku s svetovalcem na liniji za pomoč, lahko navedejo tudi težave, ki so precej drugačne od njihovih dejanskih težav.

PRIMER

Svetovalka se je dolgo pogovarjala z deklico, ki je bila žrtev incesta. V nekem trenutku je ena od njenih prijateljic prišla v klepetalnico in povedala, da je prva deklica skušala narediti samomor. Kasneje se je izkazalo, da gre za isto deklico. Prevezla je identitete dveh različnih oseb.

Napotitev je lahko težavna

Zaradi različnih razlogov so spletne klepetalnice le redko lokalne. To pomeni, da se bodo na spletno klepetalnico obrnili otroci in mladostniki iz celotne države ali celo iz tujine. Le redko je mogoče imeti celovit pregled nad oblikami pomoči, ki so na voljo lokalno; in tudi če bi to bilo mogoče, bi moral otrok navesti, kje živi. V nekaterih primerih otrok tega ne bo pripravljen razkriti.

Ocena tveganja in posredovanje v krizi postaneta otežena

Ko svetovallec ne vidi otrokovega obraza ali ne sliši otrokovega glasu, mora uporabljati sistematičen pristop in imeti nekaj izkušenj, da lahko oceni resnost situacije. Je otrok v nevarnosti? Če oceni, da je otrok v situaciji, ki zahteva takojšnje posredovanje, ni nobenega zagotovila, da bo otrok svetovalcu dal informacije, ki bi mu omogočile, da otroku zagotovi pomoč.

Svetovanje v spletni klepetalnici ni za vsakogar

Za uporabo spletne klepetalnice mora imeti otrok ali mladostnik dostop do spleta. Na Danskem to velja za skoraj vse otroke in mladostnike, čeprav nimajo vsi dostopa prek zasebnega računalnika. Svetovanje v spletni klepetalnici zahteva tudi poznavanje obstoja storitve klepetalnice in razumevanje, kako stopiti v stik. Otrok mora razumeti, kako spletna klepetalnica deluje, ter mora imeti sposobnosti komuniciranja, tj. sposobnost razumljivega pisanja in branja.

Svetovanje v spletni klepetalnici je povezano s tehničnimi težavami

Vsi, ki sodelujejo pri svetovanju v spletni klepetalnici, vedo iz izkušenj, da lahko sistem “zamrzne”, da se lahko povezava prekine sredi pogovora in da se lahko včasih popolnoma prekine tudi spletna povezava. Poleg tega je spletno okolje težko narediti popolnoma varno.

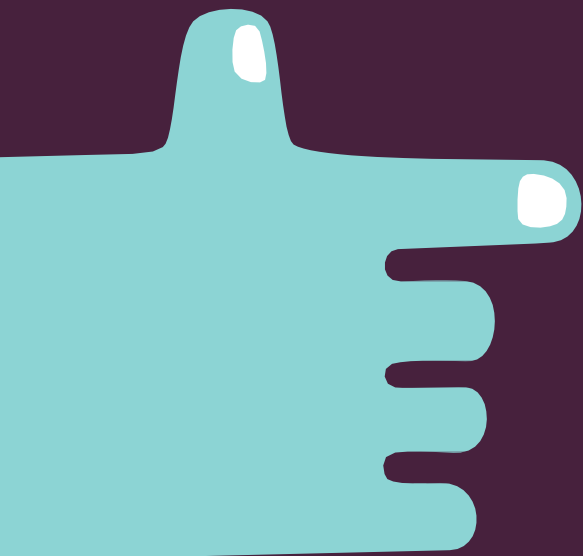
Literatura

- Andrade, J. A. (2003). The effect of internet use on children's perceived social support. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, 64 (1-B), 406.
- Caplan, S. E. (2003). Preference for online social interaction – A theory of problematic internet use and psychosocial well-being. *Communication Research*, 30(6), 625–248.
- Fukkink, R., & Hermanns, J. (2007). *Children's experiences with the Kindertelefoon: Telephone support compared to chat support*. SCO-Kohnstamm Instituut.
- Fukkink, R., & Hermanns, J. (2009). Counselling children at a helpline: Chatting or calling? *Journal of Community Psychology*, 37(8), 939–948.
- Kids Help Line (2003). Visual counselling tools revolutionise online service. *Kidshelpline Newsletter*, August 2003, 1–2.
- Santor, D. A., Poulin, C., LeBlanc, J. C., & Kusumakar, V. (2007). Health promotion, early identification of difficulties, and help-seeking in young people. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 46(1), 50–59.
- Schalken, F. et al. (2008). *Handbook for implementing online counselling – setting up a Child helpline via the internet*. Amsterdam: Child Helpline International.

2. POGlavJE

KDO SO

“KLEPETALCI”?





Ko smo spoznali, koliko je otrok, ki na spletu iščejo pomoč, nas je povsem osupnilo.

Kids Help Phone, Kanada, o izkušnjah pri širjenju svojih spletnih storitev (Schalken et al., 2008)

Otroci na spletu razvijajo svoje interese, svoja prijateljstva, svojo ljubezen in svojo jezo. Razvijajo znanja in veščine. Najdejo zabavo in poiščejo pomoč, ko imajo težave. Hitrost širitve spleta je večja kot pri vseh drugih medijih pred njim. Med danskimi otroki, starimi od devet do šestnajst let, jih devet od desetih dnevno uporablja splet, povprečna starost, pri kateri otroci začnejo uporabljati splet, pa je sedem let.

Britanska raziskava otrok, starih od enajst do devetnajst let, je izpostavila, da je za večino otrok splet glavni vir zdravstvenih informacij (Gray et al., 2005). Več mednarodnih raziskav je pokazalo, da je kar 75 odstotkov vseh mladih uporabilo splet za iskanje informacij o zdravju, kar je več od deleža mladih, ki so splet uporabili za prenašanje glasbe ali igranje iger (Santor et al., 2007).

Pomoč prek spleta ima resnično vlogo pri mladih, ki jih skrbi, kaj si drugi mislijo; ki raje sami rešujejo probleme; ki morda obupajo; ki mislijo, da jim nič ne more pomagati; ali ki ne vedo, kje bi lahko našli pomoč, ki jo potrebujejo.

Mladi s psihosocialnimi težavami običajno preživijo več časa na spletu in so bolj nagnjeni k uporabi določenih klepetalnic kot drugi mladi (Sun et al., 2005).

V primerjavi z uporabniki telefonskih linij za pomoč so uporabniki storitev spletnih klepetalnic običajno starejši (vsaj pri otroških telefonih), težave, predstavljene v spletnih klepetalnicah, pa so pogosto hujše in kompleksnejše psihosocialne težave.

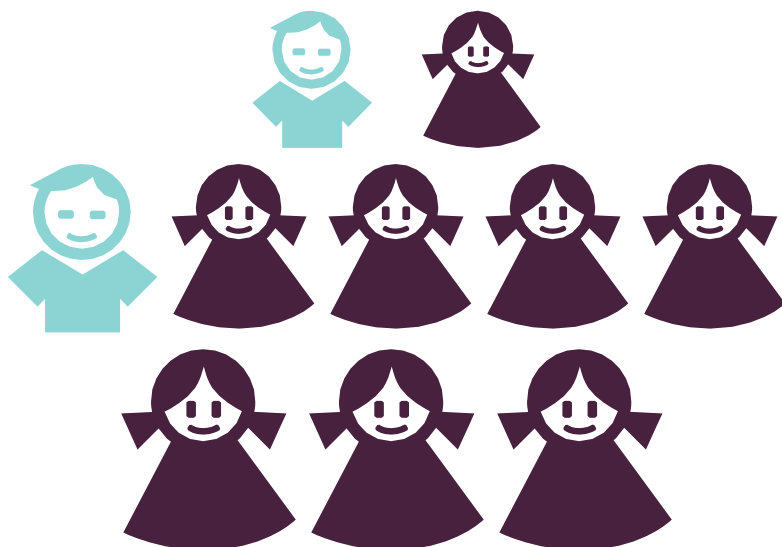
V raziskavi ameriške spletne strani z zdravstvenimi informacijami, osredotočenimi na najrazličnejše zdravstvene težave mladih, je bila opravljena primerjava med mladimi (iz iste šole in iste starostne skupine), ki so uporabljali spletno stran, in tistimi, ki spletne strani niso uporabljali. Ugotovljeno je bilo, da je verjetnost, da mlada oseba uporablja spletno stran največja, če:

1. je mlada oseba dekle;
2. ima mlada oseba dostop do spleta doma;
3. je mlada oseba iskala pomoč za čustveno ali vedenjsko težavo.

(Santor et al., 2007)

2.1 SPOL IN STAROST

Z izjemo spletnih klepetalnic, ki so namenjene ozkim ciljnim skupinam ali temam (npr. za svetovanje v primerih spolnih bolezni ali glede kontracepcije), se kaže, da spletne klepetalnice uporabljajo predvsem dekleta. Ni nenavadno, da je v spletni klepetalnici več kot 80 odstotkov deklet.



Za to obstaja več razlogov. Predvsem dekleta pogosteje kot fantje uporabljajo splet kot komunikacijsko orodje, medtem ko fantje pogosteje uporabljajo splet za igranje iger, poslušanje glasbe ali gledanje filmov. Za dekleta je pisanje o težavah naravni naslednji korak v strategijah reševanja težav, nekatera dekleta pa obravnavajo spletne klepetalnice kot “dnevnik, ki se odziva”.

Čeprav so najmlajši klepetalci stari le devet let, je večina klepetalcev starih od štirinajst do dvajset let. V tej starostni skupini je razmeroma visok delež deklet, ki se počutijo “potrto” – stanje, ki se lahko izraža kot introvertiranost in simptomi depresije. Številna dekleta v pozni puberteti doživljajo ali so doživljala občutke žalosti ali depresije ali samomorilne misli. Mnoge so poskušale narediti samomor, imajo motnje hranjenja ali se samopoškodujejo. Med fanti v pozni puberteti je prisotna nagnjenost k kajenju, pitju in eksperimentiranju z drogami. Med fanti je tudi pogostejše tveganje zaradi nočnega življenja, poleg tega pa so predvsem fantje tisti, ki pridejo v navzkrižje z zakonom.

Težave deklet in fantov se kažejo na različne načine, kot se odražajo tudi njihovi načini iskanja pomoči in soočanja s težavami. Dekleta so nagnjena k iskanju pomoči na mestih, kjer lahko spregovorijo o svojih težavah, medtem ko so fantje bolj zadržani pri iskanju pomoči na lastno pobudo.

Socialno delo, namenjeno fantom, je zato bolj osredotočeno na osveščanje in vzpostavljanje stikov. Pa vendar, raziskave “spletne pomoči” kažejo, da fantje in dekleta v enaki meri uporabljajo/obiskujejo spletne strani z informacijami o zdravju in duševnem zdravju. Tudi če fantje ne stopijo v stik s spletno klepetalnico, je možno, da še vedno iščejo informacije na spletnih straneh, kjer se klepetalnice nahajajo.

V ameriški raziskavi so moški in ženske lahko anonimno klepetali drug z drugim v parih. Med poskusom so pri udeležencih izvajali meritve za depresijo, osamljenost, samopodobo in zaznano socialno podporo. Eksperiment je pokazal, da je klepet pozitivno vplival na vse parametre, pri čemer ni bilo razlik med spoloma (Shaw & Gant, 2002).

Leta 2009 je bilo na podlagi 250 uporabniških ocen danske spletne klepetalnice Børns Vilkår ugotovljeno, da fantje običajno poročajo o večji koristi pogovora kot dekleta (Sindahl, 2009).

2.2 KAJ OTROCI PRINESEJO V SPLETNO KLEPETALNICO

Svetovanje v spletni klepetalnici lahko krije vse vrste osebnih težav, vendar se uporablja zlasti za težave, povezane s sramom in krivdo, kot so spolnost, zanemarjanje, samopoškodovanje in zloraba.

Splet mladim nudi tudi priložnost, da raziskujejo lastno spolno usmerjenost in/ali identiteto, denimo istospolnost, transspolnost ali biseksualnost, pri tem pa ostanejo anonimni.

Na podlagi ameriške ankete med učenci sedmega razreda v Kaliforniji so ugotovili povezavo med psihosocialnimi dejavniki tveganja, zdravju škodljivim vedenjem in povečano uporabo spleta. Med učenci, ki so uporabljali spletne klepetalnice in so bili na spletu več kot eno uro na dan, je študija ugotovila večje število mladih, ki so trpeli za depresijo ter zlorabljali droge ali alkohol. (Sun et al., 2005)

Otroci in mladi z resnimi psihosocialnimi težavami se bolj pogosto obrnejo na spletne klepetalnice kot na telefonske linije za pomoč. Težave, o katerih se pogovarjajo v spletnih klepetalnicah, so na splošno kompleksne in

resne, poleg tega pa je v spletnih klepetalnicah več primerov zanemarjanja, duševnih bolezni in samomorilnih misli kot na telefonskih linijah za pomoč. To ne pomeni, da spletna klepetalnica ni primerna platforma za pogovore bolj vsakdanje narave, vendar je med klepetalci večji delež mladih, ki prejema ali potrebujejo strokovno pomoč in podporo zaradi čustvenih težav. Pri tovrstnih težavah lahko svetovanje mladi osebi v spletni klepetalnici predstavlja izziv. Po eni strani medij spletne klepetalnice omogoča svetovalnim službam, da dosežejo več otrok, ki se spopadajo s kompleksnimi čustvenimi težavami, po drugi strani pa morda svetovanje v spletni klepetalnici ne predstavlja zadostne pomoči za to ciljno skupino. Izziv spletne klepetalnice je zagotavljanje podpore otroku pri pridobivanju dostopa ali boljši uporabi strokovne pomoči, ki je na voljo v javnih sistemih zdravstva, vzgoje in izobraževanja, socialnega varstva otrok in družine ter sistemu zaščite otrok.

Obstajajo tudi uporabniki storitev, ki uporabljajo spletne klepetalnice redkeje v primerjavi s telefonskimi linijami za pomoč. Najpomembnejši so preizkuševalni klici, ki jih prejmejo številne telefonske linije za pomoč otrokom. To so klici otrok, ki morda preizkušajo storitev: »Kakšen je občutek, ko jih pokličem. Kako se bodo odzvali?« To so lahko tudi otroci, ki jim je preprosto dolgčas in se jim zdi tak klic smešen. Na splošno velja, da je število otrok, ki preizkušajo storitve spletne klepetalnice, nižje od števila otrok, ki preizkušajo telefonske linije za pomoč. Nič nenavadnega ni, če kar 70 odstotkov klicev na telefonsko linijo za pomoč sodi v to kategorijo. Pri svetovanju v spletni klepetalnici ta delež predstavlja manj kot 10 odstotkov stikov. Tudi stiki žensk ali moških, ki uporabljajo storitve za spolno zadovoljevanje, so nižje pri svetovanju v spletni klepetalnici kot pri telefonskem svetovanju. To je morda zato, ker je pisni medij počasen in ne nudi posebne stimulacije. Ni isto, če ne morejo slišati odgovorov svetovalca.

2.3 ZAKAJ IMAJO RAJE SPLETNO KLEPETALNICO?

Otroci in mladostniki, ki uporabljajo spletno klepetalnico, imajo lastne razloge za izbiro te oblike svetovanja pred drugimi. V anketi s klepetalci Australian Kids Helpine je 24 odstotkov spletnih klepetalcev navedlo, da pomoči ne bi

iskali drugje, če ne bi bilo možnosti za svetovanje v spletni klepetalnici in/ali po elektronski pošti. V spletnih fokusnih skupinah so klepetalci povedali raziskovalcem, da so se za svetovanje v spletni klepetalnici odločili predvsem iz naslednjih razlogov:

- svetovanje v spletni klepetalnici so doživljali kot bolj zasebno, saj drugi niso mogli slišati pogovora;
- izkusili so manj čustvene izpostavljenosti – npr. ker jih svetovalc ni mogel slišati, če so jokali;
- svoj odgovor so lahko pred pošiljanjem uredili;
- niso slišali ali videli, če je imel svetovalc o njih dvome, ga ni zanimalo ali je bil zdolgočasen;
- na splošno so klepetalci izrazili, da so se počutili bolj samozavestno, bolj anonimno, z boljšim nadzorom nad svojimi čustvi ter da je o občutljivih, težkih ali globoko osebnih vprašanjih lažje pisati kot govoriti.

KLEPETALNICO UPORABLJAM, KER ...

- mi ni treba govoriti;
- me je vedno strah, da bom jokal;
- manj me je sram;
- je zame govoriti prezahtevno, lažje se izražam na klepetalnici;
- je moj računalnik v moji sobi;
- nihče ne more prisluškovati;
- je govoriti o osebnih stvareh strašljivo - ne najdem besed;
- imam več časa, da se odločim, kaj bom povedal;
- je klepetanje bolj zabavno, klici so pa dragi.

Izjave nizozemskih otrok, ki uporabljajo spletno klepetalnico De Kindertelefoon (Fukkink & Hermanns, 2007)

2.4 POVZETEK

Ciljne skupine spletne klepetalnice se lahko zelo razlikujejo, vendar je splošna slika uporabnika spletne klepetalnice:

- mlado dekle v puberteti ...
- ... ki se pogosto sooča z resnimi psihosocialnimi težavami ...
- ... ki se ne želi izpostaviti svetovalcu ...
- ... in ki ima raje mir in tišino, da razmisli in oblikuje, kar želi napisati.

Literatura

BRIS (2010). *BRIS report 2010*. Sweden.

Caplan, S.E. (2003). Preference for online social interaction – A theory of problematic internet use and psychosocial well-being. *Communication Research*, 30(6), 625–248.

Christoffersen, Mogens Nygaard (2010). Børnemishandling i hjemmet, delrapport 1, SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, 10:30.

Clausen, R. (2009). *Digitalt børne- og ungdomsliv anno 2009*, Zaper A/S og Medierådet.

Driver, S. (2006). Virtually queer youth communities of girls and birls: Dialogical spaces of identity work and desiring exchanges. V: Willett, R., & Buckingham, D. (ur.), *Digital generations: Children, young people and new media* (str. 229–245). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Fukkink, R., & Hermanns, J. (2007). *Children's experiences with the Kindertelefoon: Telephone support compared to chat support*. SCO-Kohnstamm Instituut.

Gould, M.S., Greenberg, T., Munfakh, J.L., Kleinman, M., & Lubell, K. (2006). Teenagers' attitudes about seeking help from telephone crisis services (hotlines). *Suicide and Life-Threatening Behavior*, 36(6), 601–613.

Kids Help Line (2003). Online counselling: Responding to young people's feedback. *Kidshelpline Newsletter, November 2003*, 3–4.

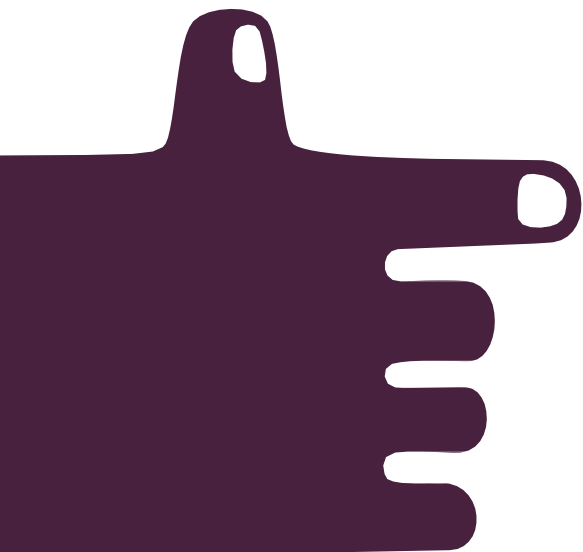
Livingstone, S., & Haddon, L. (2009). *EU kids online: Final report*.

- Mitchell, M., & Ybarra, M. J. (2007). Online behavior of youth who engage in self-harm provides clues for preventive intervention. *Preventive Medicine*, 45, 392–396.
- Nicholas, J., Oliver, K., Lee, K., & O'Brien, M. (2004). Help-seeking behaviour and the internet: An investigation among Australian adolescents. *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health (AeJAMH)*, 3(1), 1–8. Pridobljeno z www.auseinet.flinders.edu.au/journal (6. 3. 2008).
- Ottosen, M. H., Andersen, D., Nielsen, L. P., Lausten, M., & Stage, S. (2010). *Børn og unge i Danmark. Velfærd og trivsel 2010*. SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, 10:20.
- Santor, D. A., Poulin, C., LeBlanc, J. C., & Kusumakar, V. (2007). Health promotion, early identification of difficulties, and help-seeking in young people. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 46(1), 50–59.
- Schalken, F. et al. (2008). *Handbook for implementing online counselling – Setting up a child helpline via the internet*. Amsterdam: Child Helpline International.
- Shaw, L. S., & Gant, L. M. (2002). Chatters divided? Exploring the gender gap in internet use. *CyberPsychology & Behaviour*, 5(6), 517–527.
- Sindahl, T. N. (2008). Anonym online chatrådgivning af børn og unge. *Pædagogisk Psykologisk Tidsskrift*, 5-6, 440–447.
- Sindahl, T. N. (2009). *Chatrådgivning sammenlignet med telefonrådgivning komparativ undersøgelse af samtaler på BørneChatten og på BørneTelefonen i 2008*. Pridobljeno s http://bornsvilkar.dk/BV/Publikationer/andre_udgivelser.aspx.
- Sindahl, T. N. (2009). *Hvad synes brugerne om BørneChatten? – En analyse af brugerevalueringer og brugerfeedback på BørneChatten*. (interno poročilo).
- Sindahl, T. N. (2010). *Notat vedrørende workshop med børn/unge om at søge hjælp på nettet*. (interno kratko poročilo).
- Sun, P., Unger, J. B., Palmer, P. H., Gallagher, P., Chou, C.-P., Baezconde-Garbanati, L., Sussman, S., & Johnson, C. A., (2005). Internet accessibility and usage among urban adolescents in Southern California: Implications for web-based health research. *Cyber Psychology & Behaviour*, 8(5), 441–453
- Shaw, L.S., & Gant, L.M. (2002). Chatters divided? Exploring the gender gap

- in internet use. *CyberPsychology & Behaviour*, 5(6), 517-527.
- Sindahl, T.N. (2008). Anonym online chatrådgivning af børn og unge. *Pædagogisk Psykologisk Tidsskrift*, 5-6, 440-447.
- Sindahl, T.N. (2009). *Chatrådgivning sammenlignet med telefonrådgivning komparativ undersøgelse af samtaler på BørneChatten og på BørneTelefonen i 2008*. Retrieved from http://bornsvilkar.dk/BV/Publikationer/andre_udgivelser.aspx.
- Sindahl, T.N. (2009). *Hvad synes brugerne om BørneChatten? - En analyse af brugerevalueringer og brugerfeedback på BørneChatten*. (Internal report).
- Sindahl, T.N. (2010). *Notat vedrørende workshop med børn/unge om at søge hjælp på nettet*. (Internal brief).
- Sun, P., Unger, J.B., Palmer, P.H., Gallagher, P., Chou, C.-P., Baezconde-Garbanati, L., Sussman, S., & Johnson, C.A., (2005). Internet accessibility and usage among urban adolescents in Southern California: Implications for web-based health research. *CyberPsychology & Behaviour*, 8(5), 441-453.
- Thygesen, A.M. (2003). *Børnepanel rapport: Chat: En del af børns virkelighed - Udbredelse og brug af chat i 7. klasse*. Børnerådet.
- Tichon, J. G., & Shapiro, M. (2003). With a little help from my friends: Children, the internet and social support. *Journal of Technology in Human Services*, 21(4), 73-92.
- Turkle, Sherry (1995). *Life on the screen: Identity in the age of the internet*. New York: Simon & Schuster.
- Voss, H., & Ravn, B.L. (2007). Danskernes brug af sundhedsydelse på internettet. *Ugeskrift for læger*, 169(24), 2318-2321.
- Young, K.S. (2005). An empirical examination of client attitudes toward online counselling. *Cyberpsychology & Behaviour*, 8, 172-177.

3. POGlavJE

SVETOVANJE, NE TERAPIJA ALI KLEPET



Svetovanje v spletni klepetalnici se običajno razume kot eno samo svetovalno srečanje. Zato bi morali kot svetovalec poskušati doseči cilj znotraj enega samega pogovora. Svetovalni pogovor ni terapija, pri kateri je cilj dosežen po seriji srečanj. A čeprav svetovanje ni terapija, ima lahko kljub temu terapevtski učinek. Splošni cilj anonimnega svetovanja je pretežno enak kot pri psihoterapiji: da uporabnik storitev doseže večjo avtonomijo ali krepitev moči ter razširi svoje osebne možnosti za dejanja in odzive.

Pri svetovanju to obsega:

- otrokovo stališče in samoodločanje;
- odkrivanje otrokovih virov moči (osebnih preferenc, veščin, družbenih odnosov itd.);
- prepoznavanje in širitev otrokovih morebitnih možnosti.

Kot svetovalec ste katalizator procesa preobrazbe, ki ga je otrok sprožil sam. Otrok je tisti, ki stopi v stik z linijo za pomoč; otrok je tisti, ki je začel proces – in to je točka, na kateri se kot svetovalec povežete z otrokom.

Kot svetovalec morate paziti, da ne prestopite meje v terapijo ali zdravljenje. Enako velja za prestopanje meje v preveč sproščen klepet. Na tem mestu lahko svetovalec postane “prijatelj”, morda se svetovalec in klepetalec poznata iz prejšnjih pogovorov, vloge pa tako postanejo nejasne. Zdi se, da klepet zmanjša tesnobo in se lahko uporablja za vzpostavitev dobrega odnosa z otrokom. Tveganje je, da se otrokova stopnja tesnobe zmanjša do te mere, da otrok ne želi delati na težavi, zaradi katere se je sploh obrnil na spletno klepetalnico. Klepet je lahko prijeten, vendar morda ne bo pomagal. Prav ta “neoseben” vidik odnosa omogoča, da postane svetovalni pogovor nekaj drugega kot pogovori, ki jih ima otrok v vsakdanjem življenju z ljudmi okoli sebe.

PRIMER

Australian Kids Helpine opisuje svojo metodo svetovanja na naslednji način:

KREPITEV MOČI

- Otroku pomagamo razjasniti njegove skrbi.
- Otroku pomagamo opredeliti njegove možnosti.
- Otroku pomagamo razviti strategije za pozitivno spremembo.
- Otroku pomagamo opredeliti in razumeti posledice njegovih možnosti in izbir.
- Otroka spodbujamo, naj verjame vase in vidi svoje osebne vrline.

NA OTROKA OSREDOTOČEN PRISTOP

- Na situacijo gledamo z vidika otroka.
- Otroku jasno povemo, na kakšnih ideoloških in etičnih temeljih se sprejemajo strokovne odločitve.
- Verjamemo, da sta interes in dobrobit otroka najpomembnejša.
- Pogovore snemamo, pridobljeno znanje pa uporabimo za razvoj storitve.

Literatura

Urbis Keys Young (2002). *National review of tele counselling and web counselling services*. The Department of Health and Ageing Quality and Effectiveness Section. Sydney: Urbis Keys Young.

4. POGLAVJE

KAKO MEDIJ VPLIVA NA SVETOVALNI ODNOS





Mislím, da je to dobra klepetalnica. Lahko se jokam, lahko se smejim. Včasih mi celo reši življenje!!!!!!

Klepetalka

Svetovanje v spletni klepetalnici obsega besedilna sporočila in premore. Skupaj tvorijo ritem, ki lahko zlahka teče, trpi zaradi neuvidevnih prekinitev in se spreminja glede na lastne potrebe. Otrok sam izbere, kaj bo predmet pogovora in kaj bo iz pogovora izpustil.

V tem pogovoru ni ničesar drugega, razen besedilnih sporočil in premorov. Ni nobenega glasu in nobenih zvokov iz ozadja. Vsaj na začetku klepetalec ne bo vedel, kako je njegov sogovornik razpoložen ali katerega spola in starosti je. Temu pravimo *redukcija kanala ali zmanjšani signali*. V zgodnjih raziskavah spletnega komuniciranja je redukcija kanala veljala za pomanjkljivost, saj je povečala tveganje napačnega razumevanja. Vendar pa je lahko v teh okoliščinah zmanjšanje zunanjih dražljajev koristno.

V tradicionalni psihoanalizi je Freud pustil klienta ležati na kavču, medtem ko je kot terapevt ostal izven njegovega vidnega polja. Ideja je bila, da je klient – ob pomanjkanju informacij – *prenašal* lastna pričakovanja, želje in strahove na odnos. Klient je sam zapolnil vrzeli – bodisi s tem, kar je potreboval, bodisi s tem, česar se je bal. Karkoli že je bilo, te stvari bi lahko uporabili v terapiji

Svetovanje v spletni klepetalnici ni terapija. In čeprav na splošno ni zaželeno, da otrok ali mladostnik v stik s svetovalcem prenaša negativna pričakovanja, se to lahko zgodi.

Na svetovanje prek klepeta ne smemo gledati kot na vrnitev k psihoanalizi z Dunaja v 19. stoletju. Pravzaprav obstaja težnja, da si klepetalci ustvarijo pozitivno, morda celo idealizirano podobo svetovalca. Kot je dejal eden izmed klepetalcev: »Malce je podobno pogovoru z bogom.« Vendar pa kot svetovalec do otroka ne smete zavzeti položaja božanskega, temveč se morate dela lotiti z visoko stopnjo ponižnosti. Kot svetovalec v spletni klepetalnici marsičesa ne veste, saj so vaše informacije zelo omejene. Zato je bolje, da se odrečete “branju med vrsticami” in se osredotočite na tisto, kar je v vrsticah dejansko napisano.

4.1 PRISOTNOST NA SPLETU



NAJLEPŠA HVALA! Tako zelo ste mi pomagali! Vsem, ki ste pomagali, bi rad povedal, da je bilo to nekaj najboljšega, kar sem kadarkoli naredil! Ko odrastem, bom tudi jaz pomagal drugim, tako kot vi!

Klepetalec

Koncept “prisotnost na spletu” uporabljajo mnogi, ki delajo na področju terapije in svetovanja prek spletnih medijev. To pomeni, da svetovalec in klepetalec drug drugega doživljata kot prisotna in pozorna v spletnem pogovoru. To je pomembno za razumevanje, kako lahko pogovor o osebnih težavah deluje v spletnem okolju. Spletna prisotnost pomeni *intimnost* (strogo zaupnost) in *takojšnjost* (interakcija poteka na način, da se medij pomakne v ozadje).

Ko obiščete spletno klepetalnico, naletite na zelo poseben in intenziven prostor. Svetovalec in otrok se intenzivno ukvarjata s pisanjem prispevkov za skupno besedilo, ki nastaja na zaslonu. Vsak z radovednostjo in pričakovanjem čaka na odgovor drugega: kaj sledi? Občutek prisotnosti je fizičen, ustvarja pa ga besedilo, ki nato priča o skupnih prizadevanjih. To je nekaj zelo edinstvenega.

Pri izkušnji prisotnosti gre delno za doživljanje stika kot neposrednega, hkrati pa tudi za izkušnjo biti skupaj. Znotraj te povezave se klepet spremeni v klepetalnico. Skupno mesto, kjer se lahko srečamo in pogovarjamo. Ko tehnologija reproducira izkušnjo “prostora”, lahko podpira izkušnjo prisotnosti, hkrati pa zdrsne v ozadje, tako da se razvije pogovor. To razumevanje se razlikuje od drugih vrst spletnih izkušenj, kjer je prisotnost dosežena z ustvarjanjem hiperrealnosti v kibernetnem prostoru, npr. udeleženci ustvarijo svoje “avatarje” (elektronsko predstavitev sebe v obliki podobe) in se premikajo po svetu, ki je podoben realnemu (kot v virtualni igri Second Life). Pri večini spletnih klepetalnic pa imajo raje čisto postavitev, v kateri je besedilo primarni ali edini fokus.

Prisotnost pomeni prisotnost “nekoga”. Za vas, svetovalca v spletni klepetalnici, to pomeni, da morate biti pripravljeni dati nekaj svojega, da

klepetalcu omogočite izkušnjo prisotnosti druge osebe. To ne pomeni, da morate razkriti, kdo ste. To pomeni, da s svojim slogom pisanja razkrijete nekaj svoje osebnosti. Lahko pokažeš, kdo si. To pa je seveda povsem individualno. Na primer, ena svetovalka je povedala, da v klepetalnici rada uporablja “govorico telesa”. Napisala je: »Sedim tukaj in se praskam po glavi« ali »Tako me je presenetilo, da sem skoraj padla s stola«.

Prek spletne klepetalnice je mogoče vzbuditi občutek prisotnosti in za mnoge je ta občutek prisotnosti močnejši, kot bi bil pri pogovoru iz oči v oči.

Kot pravi Finn Skårderud, norveški psihiater (2002), gre za “prisotnost s pomočjo razdalje”.

4.2 OBČUTEK NADZORA



Korak med pisanjem in pošiljanjem omogoča možnost cenzure, hkrati pa tudi dopušča možnost spontanih izjav. Čas, preden pošlješ, omogoča povečan občutek nadzora.

Izjava uporabnika storitev spletne terapije (Rimehaug, 2002)

Anonimnost in imeti občutek nadzora sta verjetno največja razloga, zakaj ima toliko otrok in mladostnikov raje svetovanje v spletni klepetalnici. Otrok ima v spletni klepetalnici nadzor nad mnogimi področji:

- otrok se sam odloči, kdaj bo vzpostavil stik in kdaj ga bo prekinil (seveda odvisno od delovnega časa linije za pomoč);
- otrok sam izbere, kje bo med svetovanjem;
- otrok se sam odloči, kaj želi svetovalcu povedati in česa ne bo povedal; lahko se tudi odloči, da bo svetovalcu povedal nekaj, kar ni res;
- otrok se sam odloči, ali želi svetovalcu razkriti svoje čustveno stanje – na primer, če joče;
- otrok se sam odloči, ali bo upošteval nasvete ali predloge, ki mu jih posreduje svetovalac med svetovanjem (nadaljnja študija na nizozemskem Kindertelefoonu je pokazala, da je 71 odstotkov otrok, ki jim je svetovalac med pogovorom v klepetalnici svetoval, naj se pogovorijo z nekom zunaj spletne klepetalnice, dejansko upoštevalo ta nasvet);

- otrok ima čas, da se izrazi ter izbriše in uredi sporočila, preden jih pošlje svetovalcu.

Pa vendar, kot svetovalec v spletni klepetalnici se morate zavedati, da odnos med tistim, ki išče pomoč, in tistim, ki pomaga, ni nikoli enakovreden. Če ste vi tisti, ki prosite za pomoč, boste nagnjeni k temu, da odgovorite na vprašanja svetovalca, čeprav je to lahko boleče. Tudi v spletni klepetalnici je lahko otroku težko postaviti meje in poskrbeti zase.

4.3 SPLETNO SAMORAZKRITJE



V kibernetnem prostoru ni nihče sramežljiv.

(Evans, 2008)

Po opisih izkušenj imajo klepetalci v spletnem svetovanju manj inhibicij in zadržkov, ko govorijo o svojih težavah, občutkih ali vprašanjih. Medij brez obraza in brez glasu ustvarja večjo težnjo, da klepetalec razkrije, kar ima v mislih. Ta trend lahko med spletnimi uporabniki opazite tudi kot žaljiva sporočila (*flaming*), ko udeleženci v spletnem pogovoru brez zadržkov drug drugemu pišejo zelo agresivna ali grda sporočila, saj za svoje izjave ne odgovarjajo.

Ameriški psiholog John Suler razlikuje med nezlonamernim in zlonamernim neoviranim vedenjem (2004).

Uporaba svobode nevidnosti lahko osvobodi klepetalca v njegovem samoupodabljanju in samoizražanju. Otrok lahko sedi doma za svojim računalnikom in se počuti razmeroma anonimnega, oddaljenega in fizično varnega, medtem ko doživlja prisotnost svetovalca. To spodbuja zaupnost, integriteto in intimnost ter pomaga otroku, da se odpre in razkrije več o sebi. To se v bistvu šteje za ploden vidik svetovanja v spletni klepetalnici. Hkrati pa tudi pomeni, da bodo klepetalci o sebi delili določene informacije, kar bodo kasneje morda obžalovali. Zato se morate kot svetovalec zavedati bistvene razlike: ali klepetalec potrebuje podporo, da spregovori o svoji situaciji, ali potrebuje podporo, da informacije zadrži zase in kasneje ne dobi občutka, da je o sebi razkril preveč.

Ko se dva neznanca srečata, morata pridobivati informacije drug o drugem oz. mora vsak od njiju deliti informacije o sebi, da bi tako lahko bolje predvidela vedenje drug drugega in s tem zmanjšala tesnobo. Da bi ugotovili, kako se takšna interakcija vzpostavi in razvija v spletnem klepetu v primerjavi z interakcijo v živo, so raziskovalci oblikovali pare 158 oseb, starih od sedemnajst do štiriindvajset let, ki se med seboj niso poznali.

Ugotovili so, da so osebe, ki so komunicirale prek računalnika, postavljale več vprašanj in razkrile več o sebi, kot osebe, ki so komunicirale iz oči v oči. Izkazalo se je, da je v spletnih klepetalnicah možno postavljati vprašanja, ki bi jih "v živo" imeli za nevljudna. Hkrati so raziskovalci opazili pogostejše in intimnejše izmenjave v interakcijah v spletni klepetalnici kot pri interakcijah iz oči v oči.

Osebe, ki so komunicirale v živo, so se spoznale hitreje, je pa ta razlika sčasoma izginila (Tidwell & Walther, 2002).

Koncept *pospešene intimnosti* se uporablja za opis pojava, kjer sogovorniki prek spletnih medijev zelo hitro izkusijo zaupnost – in morda celo lažno intimnost. To pomeni, da postanejo bolj ustrežljivi, so se bolj pripravljene odpreti, manj skrivajo svoje občutke in so se bolj pripravljene o njih pogovarjati.

Ameriški raziskovalec John Suler je opisal šest dejavnikov, ki ustvarjajo ta "učinek dezinhibicije na spletu" (2004). Od teh šestih jih je pet pomembnih za svetovanje v spletni klepetalnici.

1. »Ne poznaš me.« Zaradi anonimnosti se klepetalec počuti varno in se lahko pogovarja o stvareh, zaradi katerih bi mu sicer bilo nerodno. Anonimnost klepetalcu tudi omogoča, da pove stvari, ki bi jih v drugih okoliščinah dojemali negativno in agresivno.
2. »Ne vidiš me.« Nevidnost pomeni, da se lahko klepetalec predstavi natanko tako, kot hoče – in morda ne vedno v skladu z resnico. Nevidnost pomeni, da ne moremo brati izrazov, ki bi nam sicer dali vedeti, ali lahko zaupamo temu, kar pove druga oseba.
3. »Vse je v moji glavi.« Ker nimamo specifičnih znanj, sogovorniku pripisujemo lastnosti, ki so lahko resnične ali ne, vendar odražajo naše lastne želje, upe ali potrebe.
4. »To je samo igra.« Občutek, da se to, kar se dogaja v pogovoru, ne

dogaja v resnici – in zato ni pomembno – osvobodi klepetalca iz njegove zgodbe.

5. »Enakovredna sva.« V odnosu pride do izenačenja moči. V nekaterih odnosih po spletu udeleženci ne poznajo statusov drug drugega. To sicer ne velja pri svetovanju v spletni klepetalnici, kjer klepetalec pozna status svetovalca (na primer, ve, da se pogovarja z odraslo osebo, ki ima posebno znanje). Kljub temu odsotnost statusnih simbolov vpliva na klepetalčevo doživljanje razmerja moči.

Izkušena svetovalka v spletni klepetalnici je nekoč povedala, da je doživela povečano skrb. Ko se je pogovarjala s fantom, ki so ga na šolskem dvorišču zmerjali, je lahko iskreno napisala: »kar ti govorijo in kako se vedejo do tebe, res ni v redu!«. Pri fizičnem srečanju z istim fantom bi na njen odziv lahko vplivali predsodki. Morda bi se ji zdelo, da fant izgleda kot nekdo, ki povzroča težave, ali pa bi morda vedela za pretekle dogodke, ko je bil fant sam žaljiv do vrstnikov.

4.4 STIK JE KRHEK

Otrok se odloči za svetovanje v spletni klepetalnici deloma zato, ker ima pri tem več nadzora. To vključuje tudi možnost, da kadarkoli prekine pogovor. Večina svetovalcev v spletni klepetalnici pogosto doživi prekinitve pogovora – pogovore, ki se končajo, preden se svetovalcu zdi, da je pogovor zaključen. Svetovalcu seveda ostanejo vprašanja o tem, kaj je prispevalo k zaključku pogovora: »Sem kaj narobe naredil?« Poleg tega svetovalac ne bo vedel, ali je otrok prejel pomoč, ki jo potrebuje.

Obstaja več razlogov, zakaj je pogovor predčasno prekinjen. Morda je otrok zadovoljen s pogovorom in ne želi izgubljati časa s povzemanjem. Morda otrok ni zadovoljen in si želi poskusiti nekaj drugega. Morda pa je bil otrok tudi čustveno preobremenjen in je preprosto potreboval odmor. Morda je otroka nekaj zmotilo tam, kjer je sedel, ali pa je prišlo do tehničnih težav.

Ne glede na vzrok prekinitve, krhka ali porozna narava stika pomeni, da je treba pogovor ohraniti na ravni, na kateri ga je mogoče prekiniti

brez posledično večjih težav. Zato veliko svetovalcev raje ne uporablja bolj konfrontacijskih tehnik svetovanja v spletni klepetalnici. Potencialno bi na ta način odprli travme, ki jih ne bi mogli zaključiti, če bi se pogovor nenadoma prekinil.

4.5 POVZETEK

Medij spletne klepetalnice vpliva na stik med svetovalcem in klepetalcem, ker:

- sogovornika imata na voljo manj signalov (dejstev in znanja drug o drugem);
- navkljub posrednemu značaju pogovora oseba doživlja prisotnost sogovornika;
- klepetalec ima občutek nadzora;
- klepetalec čuti manj inhibicij oz. zadržkov;
- stik je krhek in zlahka prekinjen.

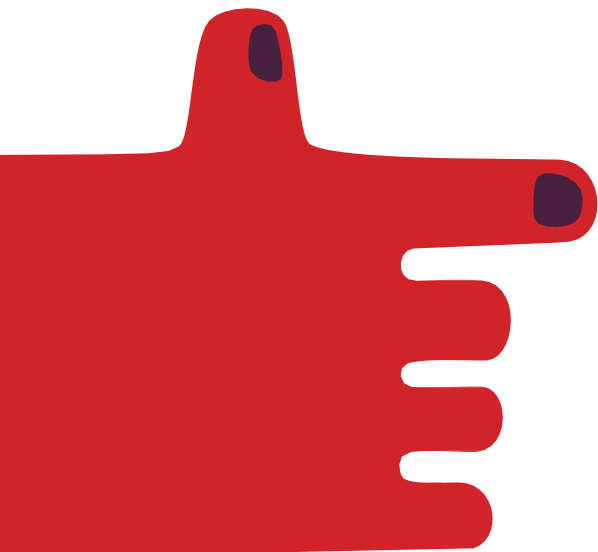
Literatura

- Anthony, K. (2004). Therapy online: the therapeutic relationship in typed text. V: Bolton, G., Howlett, S., Lago, C., & Wright, J. K. (ur.), *Writing cures: An introductory handbook of writing in counselling and psycho-therapy* (str. 134–141). Hove, East Essex, UK: Brunner-Routledge.
- Fenichel, M. (2007). *Online psychotherapy: Technical difficulties, formulations and processes*. Pridobljeno z <http://www.fenichel.com/technical.shtml> (7. 6. 2007).
- Fukkink, R., & Hermanns, J. (2007). *Children's experiences with the Kindertelefoon: Telephone support compared to chat support*. SCO-Kohnstamm Instituut.
- Fukkink, R. G., & Hermanns, J. M. A. (2009). Children's experiences with chat support and telephone support. *Journal of Child Psychology and*

- Psychiatry*, 50(6), 759–766.
- Livingstone, S., & Haddon, L. (ur.). (2009). *Kids online: Opportunities and risks for children*. Great Britain: The Policy Press.
- Livingstone, S., Haddon, L., Gorzig, A., & Olafsson, K. (2011). *Risks and safety on the internet – The perspective of European children*. EU Kids Online.
- Lohr, H., Rosenvinge, J. H., Gammon, D., & Johnsen, J. K. (2002). Kan internett hjelpe mennesker med alvorlige psykiske lidelser? Brukererfaringer i et klinisk perspektiv. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 39, 514–519.
- Lombard, M., & Ditton, T. (1997). At the heart of it all: The concept of presence. *Journal of Computer Mediated Communication*, 3(2).
- Lønsted, V., & Scramm, M. (2001). *www.nærkontakt.net*. Dansk Psykologisk Forlag.
- Matheson, K., & Zanna, M. P. (1988). The impact of computer-mediated communication on self-awareness. *Computers in Human Behavior*, 4, 221–233.
- Rimehaug, T. (2002). Brukervennlige egenskaper eller uforsvarlig lettvinthet? *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 39(6), 507–513.
- Skårderud, F. (2002). E-psyken - terapi på nettet: relasjoner og ”netikette” i cyberrommet. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 39, 520–527.
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *CyberPsychology & Behaviour*, 7(3), 321–326.
- Tidwell, L. C., & Walther, J. B. (2002). Computer-mediated communication effects on disclosure, impressions, and interpersonal evaluations: Getting to know one another a bit at a time. *Human Communication Research*, 28(3), 317–348.

5. POGlavJE

KAKO SE VZPOSTAVI SVETOVALNI ODNOS?



Zaupnost in razpoložljivost sta ključna elementa, ki morata biti prisotna, da se v spletni klepetalnici lahko vzpostavi odnos z otrokom ali mladostnikom.

Spletno svetovanje pogosto ustreza mladim, ki odraslim ne zaupajo. Pri svetovanju v spletni klepetalnici imajo namreč popoln nadzor in lahko stik prekinejo kadarkoli. Morda so jih v preteklosti zaupanja vredni odrasli pustili na cedilu. Morda pričakujejo, da se tudi na svetovalca ne bodo mogli zanesti. Naloga svetovalca je, da s klepetalcem vzpostavi zaupen odnos. Zaupanje se vzpostavi, ko klepetalec začuti, da ga svetovalec podpira, razume in ceni.

Za vzpostavitev in ohranjanje odnosa z otrokom je pomembno pokazati, da ga znate poslušati brez prekinitev. Ko se v spletni klepetalnici nič ne dogaja, sogovornik ne ve, ali ste še vedno prisotni. Otrok ne more niti videti niti slišati svetovalca, zato se lahko počuti negotovo. V pogovoru iz oči iz oči lahko sogovorniku pokažete s pogledom, kimanjem, zvoki in morda dotiki, da ga poslušate. Enako lahko storite v pogovoru v spletni klepetalnici s spodbudnimi komentarji, denimo: »To se sliši težko« ali »Predstavljam si, da je bilo to zate dobro«. Hkrati je pomembno priznati, da se pozitivne lastnosti pogovorov v klepetalnica nahajajo tudi v trenutkih miru in tišine, v priložnostih za izražanje in refleksijo. Če svetovalec nenehno "skače v besedo", lahko zmoti klepetalčev proces. Gre za iskanje ritma pogovora s klepetalcem, kjer kot svetovalec niste niti preveč vztrajni niti preveč pasivni.

Odnosi na spletu temeljijo na zaupanju. Vedno obstaja možnost, da se nekdo predstavlja za drugačnega, kot je v resnici, vendar moramo verjeti, da je sogovornik iskren in pristen. Zaupanje med svetovalcem in otrokom se ustvari tako, da svetovalec pokaže neobsojajoč odnos in prizna težave ali skrbi, o katerih se želi otrok pogovoriti. »Slišim, da mora biti težko« kaže resnično zanimanje. »Zelo rada bi slišala več o tem« kaže zaskrbljenost o tem, kar se otroku dogaja, ter izkazuje željo po nudenju podpore in sodelovanju z otrokom. Pripombe, kot so: »opišiva bolj jasno, kaj se dogaja ...« in »Potem pa pogledjva, ali lahko skupaj najdeva nekaj možnosti.« kažejo, da svetovalec prevzema odgovornost za potek pogovora. Takšne pripombe hkrati zagotavljajo pogovoru strukturo.

Zaupnost pogovora je izrednega pomena za vzpostavljanje zaupnega in odprtega odnosa med svetovalcem in otrokom. Zaupnost otroku zagotavlja izkušnjo varnosti in "zasebnosti". Omejevanje zaupnosti pa lahko predstavljajo grožnja za odnos.

Zaupanje pomeni tudi zaupanje v tehnologijo, zaupanje, da drugi nimajo dostopa do pogovora in da pogovor ne bo objavljen brez soglasja otroka. Gre za zaupanje, da je tehnologija varna in da tehnične težave ne bodo predčasno končale pogovora. Tehničnim težavam se nikoli ne moremo izogniti v celoti, vendar je pomembno, da temu področju namenimo znatna sredstva. Tako bosta oba, svetovalec in otrok, vedela, da se lahko zaneseta na sistem spletne klepetalnice.

Vzpostavitev zaupanja je predpogoj za nemoten potek svetovanja v spletni klepetalnici; da bo pogovor res koristen za otroka, pa bomo morali uporabiti tudi tehnike in metode svetovalnega pristopa, usmerjenega k rešitvi. To bomo obravnavali kasneje v knjigi.

Razpoložljivost velja za eno od velikih prednosti spletnih klepetalnic. Otrok mora imeti dostop do spleta. Vendar lahko v spletnih klepetalnicah hitro nastanejo čakalne vrste. Ker so med pogovorom v spletni klepetalnici trenutki neaktivnosti, ima ponudnik storitve klepetalnice možnost, da posameznemu svetovalcu omogoča izvajanje več istočasnih pogovorov s klepetalci. Pogovor v spletni klepetalnici poteka počasi, zato bi moral biti svetovalec sposoben obvladati kar precej svetovalnih pogovorov z večjim številom otrok.

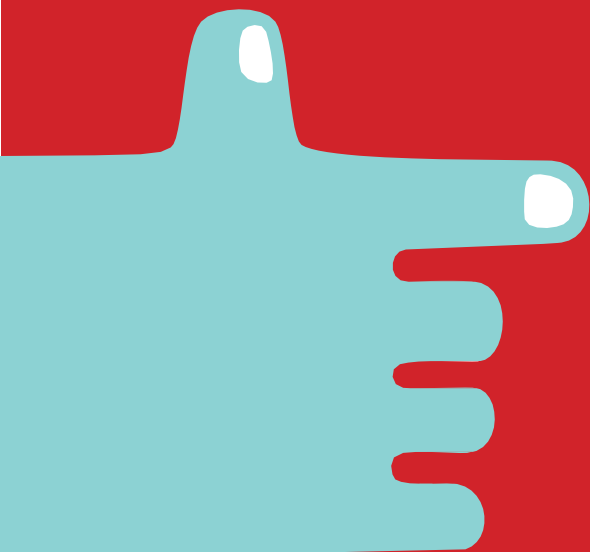
Danske in tudi mednarodne raziskave z uporabniki so pokazale, da je za klepetalce zelo neprijetno, če morajo predolgo čakati, da pridejo do svetovalca v spletni klepetalnici. Klepetalci opozarjajo tudi na prekratek delovni čas. Vendar pa je bolje imeti veliko svetovalcev, ki delajo manj ur, kot pa imeti premalo svetovalcev, ki so razporejeni čez daljši delovni čas. Posledica slednjega so daljše čakalne vrste in predolgo čakanje otrok na pomoč.

Literatura

- Kids Help Line (2003). Online counselling – Responding to young people's feedback. *Kidshelpline Newsletter*, November 2003, 3–4.
- Sindahl, T. N. (2009). *Hvad synes brugerne om BørneChatten? – En analyse af brugerevalueringer og brugerfeedback på BørneChatten*. (interno poročilo).

6. POGlavJE

ZAHTEVNI POGOVORI



Obstaja mnogo razlogov, zakaj je pogovor lahko zahteven. Klepetalec lahko predstavi bolečo temo (vsebinski vidik). Pogosteje je težava v dinamiki pogovora – kako dobro poteka sodelovanje med svetovalcem in otrokom. Pogovori, ki so težki v drugih medijih, so težki tudi v spletni klepetalnici. Naletite lahko na redkobesedne klepetalce, ki odgovarjajo z enozložnimi izrazi, kot so da, ne ali ne vem. Naletite lahko tudi na klepetalce, ki nočejo spremeniti svojega mnenja, so ozkogledni in ne vidijo nobenih novih možnosti: »NIHČE mi noče pomagati« ali »To sem že poskusil«.

6.1 LAŽNA IDENTITETA

Internet je laboratorij identitete za otroke in mladostnike; povsem običajno je, da ga uporabljajo za eksperimentiranje z lastno identiteto. K temu prispeva več dejavnikov:

- dostop je enostaven, splet pa je enostaven za uporabo; hitro in nezapleteno je dobiti dostop do večine spletnih strani, ki bi jih klepetalci želeli preizkusiti;
- klepetalec ima visoko stopnjo nadzora nad tem, kako se bo predstavil;
- klepetalec ima lahko veliko stopnjo nadzora nad tem, kdo lahko dostopa do informacij o njegovi identiteti (čeprav mnogi mladi niso tako pozorni na te priložnosti);
- otroka ne morete videti ali slišati, zato je vaša sposobnost prepoznavanja laži zelo omejena.

Ironija je v tem, da zmožnost skrivanja ali izkrivljanja informacij ustvarja izkušnjo distance, anonimnosti in nadzora, ki največkrat vodi do večje iskrenosti in samorazkritja.

Med pogovorom je težko preveriti, ali se oseba iskreno predstavlja. Vendar pa je tako kot pri anonimnih telefonskih linijah za pomoč »... zmotno verjeti, da je to, s čimer imamo opravka ... nujno točno ali resnično ali osebno. Težave, pri katerih svetujemo, so scenariji, situacije ali dogodki, ki jih posamezniki (uporabniki storitev) predstavijo svetovalcu – in to velja ne glede na to, ali so predstavljene težave izmišljotine, 'mislj' ali scenariji, ki se dejansko dogajajo.«

(Jensen, 2005:17). Kot svetovalcu vam lahko koristi, da se opominjate, da otrokova iskrenost ni ključna za vrednost pogovora. Namesto tega se raje osredotočite na to, kako se odzivate.

Klepetalci lahko zamolčijo ali izkrivijo informacije. To možnost ima tudi svetovalec, vendar v večini primerov ni priporočljiva. Svetovalec naj daje otroku vtis, da informacij o pogovoru ne deli s sodelavci. Morda bo otrok neposredno vprašal: »Boste to komu povedali?« Če svetovalec odgovori iskreno, lahko otrok zapusti spletno klepetalnico, saj je ne šteje več za zaupno. V takšni situaciji si je koristno zapomniti, da se otrok ni obrnil osebno na svetovalca. Otrok se je obrnil na spletno klepetalnico in bi mu morali tudi v prihodnosti omogočati uporabo storitve brez zanašanja na določenega svetovalca. V pogovoru lahko pride do trenutka, ko je primerno obvestiti otroka, da boste informacije o pogovorih delili s sodelavci v spletni klepetalnici, da se mu lahko nudi najboljša podpora.

Dejstvo, da je v spletni klepetalnici tako enostavno skriti svojo identiteto, lahko pomeni, da se sogovornikoma morda zdi, da drug drugemu ne moreta povsem zaupati. Pomembno je, da je otrok popolnoma prepričan, da je svetovalec oseba, za katero se predstavlja. Svetovalec mora vedno veljati za zaupanja vredno osebo.

V anonimnih svetovalnih klepetalnicah obstaja skupina uporabnikov, ki lahko vzamejo precej časa, čeprav je le-teh malo. To so klepetalci, ki uporabljajo svetovanje na način, ki bi ga lahko označili za patološkega. Psihiater Marc Feldman (2007) je izvedel študijo o tovrstnih uporabnikih spleta. Pojasnil je, da svoje zgodbe gradijo na spletnih objavah in knjigah o zlorabah. Oblikujejo nasilne zgodbe o svojem življenju in včasih pripovedujejo zelo dramatične dogodke. Včasih se obrnejo na več svetovalnih služb, vendar jih svetovalci lahko pogosto prepoznajo po elementih njihovega vedenja ali sloga pisanja. Za svetovalca je delo s to vrsto klepetalca lahko zelo stresno. Svetovalec dobi občutek, da nekaj "ni povsem v redu". Zaradi tega je težko ohraniti slog in odnos, ki se običajno uporablja pri svetovanju. Feldman priporoča, da izberete posamezne svetovalce, ki skrbno, empatično in zaupno izpodbijajo izjave klepetalca ter so celo iskreni glede sumov. Tipičen odziv bo zanikanje, pogosto pa bo klepetalec prekinil pogovor. Pri tem seveda upamo, da ta strategija lahko pomaga klepetalcu poiskati ustrezno strokovno pomoč. Strategije glede takšnih klepetalcev so odvisne od smernic specifične spletne klepetalnice.

Za oblikovanje in ohranjanje lažne identitete na spletu je potreben trud. Zato je smiselno predpostavljati, da je velika večina klepetalcev pretežno iskrenih o tem, kar govorijo, oziroma da je “v povedanem vsaj nekaj resnice”.

Igranje z različnimi identitetami v kibernetnem prostoru je mogoče pri svetovanju celo konstruktivno uporabiti. Na primer, svetovalec in otrok lahko odigrata scenarije, s katerimi se sooča otrok. To lahko izvedeta v obliki pogovora. Recimo, da se mora otrok soočiti z učiteljem. V tem primeru lahko svetovalec in otrok odigrata pogovor, pri čemer otrok vadi konkretna vedenja. Svetovalec lahko prevzame vlogo učitelja in tudi otroka, če je to koristno.

6.2 OMEJENE JEZIKOVNE IN/ALI SOCIALNE VEŠČINE

Svetovanje v spletni klepetalnici lahko uspešno izvedemo tudi z otroki, ki imajo zaradi starosti, disleksije ali drugih razlogov težave s pisanjem in branjem. Če je pogovor fonetičen, ga je mogoče razumeti, zato je lahko svetovanje učinkovito. Svetovalec mora paziti, da ne predpostavlja otrokove starosti ali inteligence na podlagi njegove nezmožnosti pisanja, saj za to lahko obstaja veliko razlogov.

Pogovor v spletni klepetalnici je lahko zahtevnejši, če ima klepetalec (ali svetovalec) težave z jezikom ali slovnico – na primer, če piše v svojem drugem jeziku. Otrokom, ki imajo velike težave s pisanjem, lahko pravzaprav telefonsko svetovanje ali svetovanje iz oči v oči bolj koristi – ne zaradi učinkovitosti, temveč zaradi čustvene dinamike svetovanja.

Pogovor z neznancem o nečem težavnem in osebnem za nikogar ni lahek. Zagotovo ni lahek za otroke in mladostnike, ki so leta živeli v socialni izolaciji, morebiti zaradi ustrahovanja, zanemarjanja ali zlorabe v domačem okolju. Tudi pri svetovanju v spletni klepetalnici je težko pomagati tistim, ki imajo največ težav. Vendar spletna klepetalnica ni nujno neprimerno orodje za to skupino otrok in mladostnikov. Nasprotno, mnogi klepetalci lahko spoznajo, da možnost izražanja v klepetalnici predstavlja izrazito prednost. Mnogi menijo, da odsotnost zunanjih dražljajev poveča koncentracijo in osredotočenost. Spletna klepetalnica je morda še posebej učinkovita za osebe, ki imajo težave s koncentracijo.

Svetovalac lahko nudi podporo takšnim klepetalcem tako, da je potrpežljiv in jim zagotovi dovolj časa, da se izrazijo. Če je potrebno, lahko svetovalac pomaga spodbujati pogovor (vendar brez usmerjanja ali oblikovanja pogovora). Na primer, otroku lahko ponudite izbiro: »Si takrat postal žalosten ali ti je bilo vseeno, si se morda razjezil ali ... ?«.

6.3 PONOVNI STIKI

Številne anonimne spletne klepetalnice temeljijo na enkratnih stikih, kar pomeni, da je treba klepetalcu pomagati z enim samim pogovorom. Vendar se pogosto najdejo otroci, ki se želijo večkrat pogovoriti o isti temi.

V eni študiji so pri Australian Kids Helpline ugotovili, da je med klepetalci v primerjavi s klicanci večja težnja po večkratni uporabi storitve. Ugotovili so, da je 84 odstotkov njihovih klepetalcev storitev uporabilo več kot trikrat, 47 odstotkov pa več kot desetkrat.

(Kids Helpline, 2002)

Dokler pogovori prispevajo k izboljšanju otrokovega položaja, ni problem, če otrok spletno klepetalnico uporablja večkrat. Obstajajo pa tudi klepetalci, katerim ponavljajoči obiski spletne klepetalnice ne predstavljajo prizadevanj za izboljšanje življenjske situacije, temveč željo po takojšnjem stiku, pozornosti ali drugih stvareh. Ti klepetalci pogosto potrebujejo strokovno pomoč v resničnem svetu. Mnogi so že na zdravljenju v zdravstvenem sistemu in/ali v stiku s sistemom socialnih služb. Za spletne klepetalnice lahko postanejo obremenjujoči. Obstajajo spletne klepetalnice, kjer večina njihovih stikov prihaja iz relativno majhne skupine "kroničnih klepetalcev".

Namen spletne klepetalnice bi moral biti prispevek k pozitivnemu razvoju otrokove situacije. Če to ni mogoče, mora prevzeti nalogo, da otroku pomaga do ustrežnejšega in koristnejšega vira pomoči. Zavrnitev klepetalca ali omejevanje stika je na splošno v nasprotju z načeli spletne klepetalnice.

Vendar pa ni koristno ponavljati strategij spoprijemanja, ki so se izkazale za neučinkovite, ali poslušati ponavljajoče se zgodbe o klepetalcu kot žrtvi ali osebi brez virov moči ali možnosti.

Če se odločite podpirati klepetalce, ki iščejo le pozornost, je ključnega pomena, da je okvir za stik jasen in nespremenljiv. Izkušnje so pokazale, da to skupino klepetalcev v veliki večini sestavljajo mlade osebe, ki so v zgodnjem otroštvu doživele zapostavljenost. Imajo velike težave pri razumevanju odnosov na konstruktiven način ter si pogosto ne morejo pomagati, da bi se umaknile od svoje trenutne situacije. Zato mora linija za pomoč prevzeti odgovornost za stik in razumeti, da ta skupina klepetalcev pripada drugi ciljni skupini in da morda ne bodo imeli koristi od metod, ki se uporabljajo za primarno ciljno skupino. Dostopnost je ena glavnih prednosti svetovanja v spletni klepetalnici, pri nekaterih osebah pa to lahko pomeni pretirano uporabo.

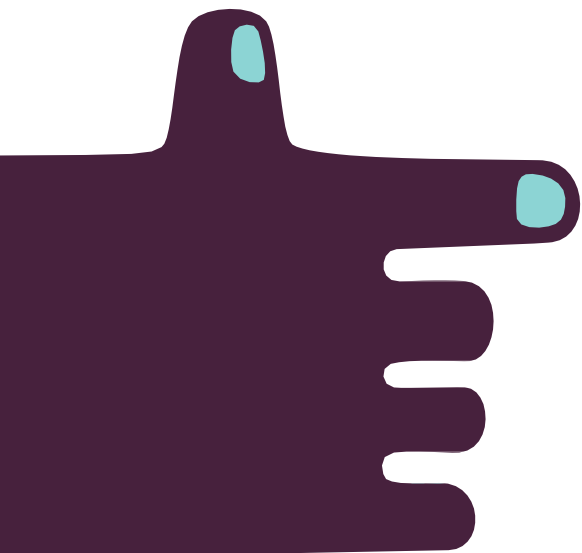
Literatura

- Blidsøe, P. A., & Schmelling, I. (2006). *De kroniske opkaldere – En kritisk psykologisk undersøgelse af sindslidendes daglige brug af telefonrådgivning*. (disertacija, anonimizirana izdaja). Institut for Psykologi, Københavns Universitet.
- Feldman, M. D. (2007). Munchausen by internet: Faking illness online. Pridobljeno z <http://sci.tech-archive.net/pdf/Archive/sci.med.diseases.lyme/2007-11/msg00123.pdf> (16. 4. 2008).
- Gotved, Stine (2000). *Cybersociologi – det samme på en anden måde*. (doktorska disertacija). Sociologisk Institut, Copenhagen.
- Hawton, K., Rodham, K., & Evans, E. (2006). *By their own young hand: Deliberate self-harm and suicidal ideas in adolescents*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Jensen, T. B. (2005). *Telefonrådgivning som metode til forebyggelse og sundhedsfremme*. Sundhedsstyrelsen.

- Kids Help Line (2002). Australian national review of telephone, web and email counselling. *Kidshelpline Newsletter*, November 2002, 5.
- Kids Help Line (2003). Online counselling – Responding to young people's feedback. *Kidshelpline Newsletter*, November 2003, 3–4.
- Kids Help Line (2003). Visual counselling tools revolutionise online service. *Kidshelpline Newsletter*, August 2003, 1–2.
- Kids Help Line (2005). *2005 overview – What is concerning children and young people in Australia?* Annual report.
- King, R., & Bambling, M. (2005). Evaluating online counselling. *Kidshelpline Newsletter*, October 2005, 5–6.
- Lohr, H., Rosenvinge, J. H., Gammon, D., & Johnsen, J. K. (2002). Kan internett hjelpemennesker med alvorlige psykiske lidelser? Brukererfaringer i et klinisk perspektiv. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 39, 514–519.
- Lønsted, V., & Scramm, M. (2001). *www.nærkontakt.net*. Dansk Psykologisk Forlag.
- Skårderud, F. (2002). E-psyken - terapi på nettet: relasjoner og ”netikette” i cyberrommet. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 39, 520–527.
- Sørensen, B.H. (ur.). (2001). *Chat - Leg, identitet, socialitet og læring*. Gyldendal Akademisk.
- Turkle, Sherry. (1995). *Life on the screen: identity in the age of the internet*. New York: Simon & Schuster.

7. POGLAVJE

DINAMIKA IN
STRUKTURA
SVETOVALNEGA
POGOVORA



Ker svetovalni pogovori v spletni klepetalnici trajajo precej dlje kot ustni svetovalni pogovori, postane potreba po strukturi še pomembnejša. Da bo otroku svetovalni pogovor zares koristil, mora svetovalec imeti jasno metodologijo, ki podpira pot dialoga od A do Ž. Obstajajo številni modeli svetovanja, ki jih lahko uporabimo. Sledi kratek oris modela petih faz, ki ga je razvil nizozemski otroški telefon De Kindertelefoon, nato pa preizkusil, prilagodil in implementiral danski otroški telefon Børns Vilkår.

Leta 2009 je danska spletna klepetalnica Børns Vilkår izvedla projekt, v katerem so raziskali, ali bi bil za svetovalne pogovore koristen model sistematičnega svetovanja namesto bolj intuitivnega pristopa, ki temelji na splošnih veščinah svetovanja, zlasti aktivnem poslušanju. Projekt so izvedli tako, da so izbrali skupino svetovalcev in jim predstavili model petih faz. Rezultati so obsegali tako ocene uporabnikov kot tudi kvantitativne in kvalitativne ocene svetovalcev v projektu ter ocene dveh psihologov, ki sta vodila raziskavo. (Sindahl, 2009)

Uporaba strukturiranega modela svetovanja zagotavlja svetovalcu orodje, ki podpira dinamiko in namen svetovalnega pogovora, hkrati pa poskrbi, da svetovalec ne izgubi pregleda nad svetovalnim pogovorom. Zlasti v spletnih klepetalnicah, kjer je tempo lahko razmeroma počasen, se lahko fokus in perspektiva hitro izgubita. V primerjavi s svetovalnimi pogovori iz oči v oči lahko traja precej časa, da se izgubljeno razumevanje ponovno vzpostavi.

Pri modelu sistematičnega svetovanja svetovalec najde ravnovesje med nadzorovanjem svetovalnega pogovora na eni strani in zagotavljanjem, da je svetovalni pogovor osredotočen na otroka in podpira otrokov nadaljnji razvoj na drugi strani.

Svetovalec mora prevzeti nadzor:

- kadar je strokovna presoja nujna;
- ko je treba svetovalni pogovor premakniti naprej;
- ko je treba razširiti ali zožiti vsebino svetovalnega pogovora;
- ko je treba poskrbeti za doseganje ciljev svetovalnega pogovora.

Svetovalec z otrokom gradi odnos na naslednje načine:

- s poslušanjem, reflektiranjem, povzemanjem, izkazovanje razumevanja, podpore in empatije itd.;
- z raziskovanjem otrokove zgodbe s podrobnejšimi vprašanji;
- s spodbujanjem otrokovih lastnih zmožnosti reševanja težav.

7.1 MODEL PETIH FAZ

Cilj modela petih faz je zagotoviti, da svetovalec razjasni eno ali več težav, ki tvorijo osnovo otrokove zgodbe. Tako svetovalec in otrok postavita realen cilj svetovalnega pogovora. Svetovalec pomaga krepiti moči otroka in mu nudi podporo pri reševanju njegovih težav. Hkrati svetovalec poskrbi, da svetovalni pogovor poteka na otroku jasen in transparenten način. Model petih faz je kot mentalni načrt za svetovalca: zagotavlja pregled nad svetovalnim pogovorom.

1. Oblikovanje odnosa

CILJ: Ustvariti sprejemajoče vzdušje in razviti zaupanje.

METODA: Empatija, spoštovanje, iskreno zanimanje, aktivno poslušanje.

2. Razjasnitev otrokove zgodbe

CILJ: Pridobiti jasen pogled na otrokovo zgodbo, perspektivo, osebnost, socialno mrežo in kompetence.

METODA: Otroku postavite podrobna vprašanja o njegovi zgodbi, njenih podrobnostih, globini in konkretnih manifestacijah.

3. Postavitev cilja pogovora

CILJ: Da se oba zavedata, za kaj lahko otrok svetovalni pogovor uporabi.

METODA: Pojasnjevanje.

4. Doseganje cilja svetovalnega pogovora

CILJ: Zagotoviti, da bo pogovor otroku kar se da koristil.

METODA: Spodbujanje otrokovih lastnih veščin reševanja težav.

5. Zaključevanje svetovalnega pogovora

CILJ: Da ima otrok na koncu čim manj vprašanj.

METODA: Povzemanje in pojasnjevanje.

Model petih faz se bistveno ne razlikuje od drugih modelov svetovalnih pogovorov, ki jih najdemo v literaturi. Primer lahko najdemo v knjigi Davida Lesterja o telefonskem svetovanju *Crises Intervention and Counseling by Telephone* (2002), kjer je opisan *osnovni model pomoči*, ki prav tako obsega pet faz. S proučevanjem, kateri elementi so pri svetovanju učinkoviti, med drugim ugotavlja naslednje:

- klepet ni učinkovit, razen do mere, potrebne za vzpostavitev stika z uporabnikom storitve (glejte 3. poglavje, *Svetovanje, ne terapija ali klepet*);
- težave klepetalca je treba pregledati v prvih dveh tretjinah svetovalnega pogovora – in ne v zadnji tretjini;
- reflektiranje čustev (svetovalec ubesedi čustva, ki jih uporabnik storitve bolj ali manj neposredno izrazi) je najbolj učinkovita v srednjem delu svetovalnega pogovora in ne na koncu;
- reševanje težav se lahko uporablja med celotnim svetovalnim pogovorom, vendar je najbolj učinkovito, ko se izvaja na koncu pogovora in se osredotoča na to, kaj lahko uporabnik storitve naredi nemudoma po zaključku svetovalnega pogovora.

Svetovalni pogovori, povezani z akutnimi težavami, od svetovalca zahtevajo bolj aktiven in direktiven pristop od tistih, ki so opisani tukaj (glejte točko 9.7 o posredovanju v krizi).

1. faza: Oblikovanje odnosa

Za svetovanje v spletni klepetalnici je značilno, da sogovornika hitro dosežeta zaupnost. Otrok bo težavo običajno predstavil zgodaj v svetovalnem pogovoru, pogosto že v prvih stavkih.

SVETOVALEC: »Živijo in dobrodošel v klepetalnici.«

OTROK/MLADOSTNIK: »Živijo. Sem fant, star 15 let. Tako mi je žal, zmeden sem. Bojim se, da sem gej! ...«

Ton svetovalnega pogovora je vzpostavljen zelo hitro. Pomembno je, da se svetovalec zaveda, da čeprav "družabni pogovor" in druga običajna orodja za vzpostavljanje zaupanja ne vzamejo veliko časa, so morda potrebne dodatne metode, da se klepetalec počuti prijetno in varno. Na primer: izrazite lahko razumevanje ali priznate, da se situacija, ki jo opisuje, zdi resna. Če klepetalcu pokažete, da svetovalnemu pogovoru posvečate vso svojo pozornost, lahko prav tako pripomorete k vzpostavitvi zaupanja. To lahko dosežete s hitrim odzivanjem in ponavljanjem ključnih vidikov tega, kar otrok pove. V nekaterih primerih je morda treba poudariti anonimnost in otroku zagotoviti, da se zaradi svetovalnega pogovora ne bo zgodilo nič proti njegovi volji. Nekaterim otrokom je morda treba povedati, s čim se obremenjujejo drugi otroci, ko se obrnejo na spletno klepetalnico, ali kako poteka tipičen svetovalni pogovor. Čeprav so otroci morda navajeni uporabe spletne klepetalnice, verjetno še niso seznanjeni s svetovanjem.

Transparentnost je pomembno načelo modela petih faz, zlasti kadar se uporablja pri svetovanju v spletni klepetalnici, kjer je tako veliko nevidnega. Transparentnost lahko dosežete z informiranjem otroka, kje sta v pogovoru in kaj sledi, na primer: »Mislim, da bi bilo koristno, če bi si lahko predstavljala tvojo situacijo. Potem se lahko pogovoriva, kako ti lahko kar najboljše pomagam. Zato ti bom zdaj postavila kar nekaj vprašanj. Je to v redu?«.

Nekateri sistemi spletnih klepetalnic omogočajo klepetalcu, da še pred stikom s svetovalcem posreduje nekaj informacij o sebi. Morda je klepetalec

navedel svoj spol in starost, morda pa tudi temo, o kateri se želi pogovoriti s svetovalcem. Klepetalcu je smiselno pokazati, da ste prebrali in razumeli, kar je napisal.

Vzpostavljanje odnosa s klepetalcem med drugim obsega tudi vzpostavitev ritma svetovalnega pogovora med otrokom in svetovalcem. Otrok in svetovalec si najpogosteje izmenjujeta sporočila s konsistentnim tempom. Čeprav to z otrokom, ki piše prepočasi ali prehitro, ni vedno mogoče, je pomembno vzpostaviti dober ritem. Na tempo svetovalnega pogovora vpliva tudi dolžina sporočil.

Vzpostavljanje odnosa ni le nekaj, kar se zgodi na začetku svetovalnega pogovora – to je nenehen proces. Svetovalec mora biti ves čas svetovalnega pogovora empatičen in kazati, da posluša, kaj otrok govori.

OTROK: »Teško je povedati, ker postanem žalosten.«

SVETOVALKA: »V redu. Bi ti bilo potem bolje, če se ne pogovarjava ravno o tem? Ali pa se poskusiva pogovarjati počasi in v miru?«

OTROK: »Počasi in v miru.«

SVETOVALKA: »V redu ... povsem v redu je, če postaneš žalosten. Če se ti zdi, da se nočeš več pogovarjati o tem, ali če te vprašam nekaj, na kar nočeš odgovoriti, mi kar povej ...«

Pri svetovanju v spletni klepetalnici ni neobičajno, da so svetovalni pogovori prežgodaj prekinjeni. To je lahko posledica dejavnikov, na katere nimate vpliva, na primer zaradi tehničnih težav ali nenadnega dogodka, ki zmoti otroka. Do prekinitve pa lahko pride tudi zaradi izgube odnosa med otrokom in svetovalcem. Kot svetovalec lahko morda čutite, da se otrok obnaša ključevalno. V tem primeru je lahko koristno, da otroka vprašate, če je zadovoljen s svetovalnim pogovorom: »Zdi se mi, da se pogovora nisem lotila tako, kot bi ti ustrezalo – imam prav?« ali »Bi se želela pogovoriti o tem na drugačen način?«.

Morda se vam zdi, da svetovalni pogovor ni več osredotočen – bodisi zato, ker ste izgubili pozornost (v tem primeru je primerno, da se opravičite klepetalcu), ali zato, ker je otrok postal preveč utrujen in potrebuje premor.

Ko je svetovalni pogovor prekinjen ali se predčasno konča, je pomembno, da se opomnite, da je za veliko otrok možnost, da prekinejo svetovalni pogovor, kadarkoli si želijo, bistven razlog, da se sploh odločijo za svetovalni pogovor s svetovalcem v spletni klepetalnici.

PRIMERI VPRAŠANJ IN FRAZ V 1. FAZI:

»Živijo in dobrodošel v klepetalnici.«

»O čem se želiš pogovoriti?«

»Kaj te obremenjuje?«

»Slišati je hudo.«

»To je gotovo težko.«

»Dobro, da si se obrnila na nas.«

2. faza: Razjasnitev otrokove zgodbe



Obstaja pomembna korelacija med otroki, ki pravijo, da so pridobili boljši pregled nad svojimi težavami, in otroki, ki pravijo, da se po svetovanju počutijo precej bolje.

Iz ocene uporabnika danske spletne klepetalnice Børns vilkår (Sindahl, 2003)

Klepetalec običajno že zgodaj določi ton pogovora. V 2. fazi gre za oblikovanje predstave o otrokovem pogledu na situacijo, zaradi katere je poiskal svetovanje. V tej fazi želite pregledati, "kaj se z otrokom dogaja", da se lahko z njim povežete in mu pomagate na najboljši možni način. Tukaj je poudarek na tem, kako je težava opredeljena («kdo je tisti, ki se mu najbolj zdi, da obstaja težava?»; »kdaj si ugotovil, da obstaja težava?«). Morda je smiselno povprašati tudi o stvareh zunaj "zgodbe o težavi", saj lahko odkrijete dragocene informacije o otrokovi osebni socialni mreži ter njegovih virih moči in preferencah.

SVETOVALKA: »V redu :) Kako to, da si zmedena, ali lahko nosiš tangice ali ne?«

OTROK: »Veliko stvari mi dovolijo, na primer piti, imam pet lukenj v ušesih in tako naprej, vendar moja mama pravi, da tangice niso dobra ideja. Ampak zakaj mi potem dovoli početi druge stvari?«

SVETOVALKA: »Razumem, kako te to lahko zmede. Veliko stvari ti dovoli. Kako pa to, da se ti zdi, da tvoji mami ni všeč, če nosiš tangice?«

OTROK: »Misli, da je izzivalno, vendar ni rekla ne. Zato se ne strinjava, če jih vseeno lahko nosim.«

SVETOVALKA: »Tvoji mami se torej zdi izzivalno, kaj pa ti sama misliš o tem?«

OTROK: »Mislim, da ni izzivalno, ker je bilo tako v starih časih. Ampak danes je to kar normalno.«

SVETOVALKA: »V redu. Kaj pa tvoje prijateljice? Kaj si one mislijo o tangicah?«

OTROK: »Nekateri jih nosijo, druge pa ne. Skoraj vse moje prijateljice, ki niso sošolke, to počnejo. Ampak v mojem razredu ni nobene, ki bi jih nosila, čeprav nekaterim to dovolijo.«

SVETOVALKA: »Tiste, ki nosijo tangice, koliko so stare? ... Morda veš, zakaj tiste v razredu tega ne počnejo?«

OTROK: »Tiste, ki jih nosijo, so moje starosti do 15 let. Mislim, da zato, ker v našem razredu ni drugih, ki jih nosijo.«

V 2. fazi obravnavamo naslednja vprašanja:

- dejstva: kaj se je zgodilo, kdaj in s kom; kaj je bilo storjeno; kaj je dogodek povzročil;
- razumevanje: zakaj je to pomembno za otroka;
- želje: kaj si otrok želi spremeniti;
- viri moči: kdo je otroku blizu (zasebno, v šoli/instituciji, v krogu prijateljev ali v strokovnem okolju); kaj je otroku všeč; kaj gre otroku dobro od rok.

Na tej točki je naloga svetovalca predvsem strukturirati otrokovo zgodbo. Leta 2009 smo iz približno 800 uporabniških ocen danske spletne klepetalnice Børns Vilkår ugotovili, da je za otroka zelo učinkovito in koristno, če mu svetoalec med svetovalnim pogovorom aktivno pomaga, da pridobi boljši pregled nad svojimi težavami. Za klepetalca je tudi koristno, če mu svetoalec pomaga pri naslednjem:

- pri razlikovanju velikih in majhnih težav;
- pri postavljanju prioritet med različnimi težavami;
- pri oblikovanju časovnice: v katerem vrstnem redu so se stvari zgodile;
- pri razlikovanju med dejstvi in doživljanjem dejstev: kaj se je zgodilo in kako so različne osebe to doživljale;
- pri pregledu vzrokov in posledic;
- pri pomoči otroku, da vidi in izkoristi svojo potencialno socialno mrežo;
- pri povzemanju otrokove zgodbe.

Čeprav gre pri tej fazi za oblikovanje širše slike, je hkrati pomembno, da ostanete na pravi poti in zagotovite, da je predmet svetovalnega pogovora tisto, kar je za otroka najpomembnejše. Zato je morda primerno, da to redno potrdite z otrokom: »Se trenutno pogovarjava o tem, o čemer se želiš pogovoriti?«.

2. faza je zaključena, ko je tema pojasnjena in je dosežena razumna slika celotne situacije klepetalca. Ta faza se običajno zaključi s svetovalčevim povzetkom, ki nakazuje, da se sedaj svetovalni pogovor premika proti drugi ravni, hkrati pa potrdi, da je svetoalec pravilno razumel težavo ali problem.

PRIMERI VPRAŠANJ IN FRAZ V 2. FAZI:

- »Mi lahko poveš malce več o tem?«
- »Je v redu, če ti postavim nekaj vprašanj o tvojem življenju in tvoji situaciji?«
- »Poskusi opisati svojo trenutno situacijo.«
- »Zaradi katerega razloga si se obrnil na nas danes?«
- »Kako je bilo, preden je prišlo do te situacije?«
- »Če se situacija nadaljuje, kako bo vplivala nate po enem letu?«
- »Na koga poleg tebe vpliva ta situacija?«
- »Kdo ve, da se tako počutiš?«
- »Kaj si že storila?«
- »Kaj si (najbolj) želiš, da bi bilo drugače?«

3. faza: Postavitev cilja pogovora

SVETOVALEC: »Zaradi česa si se obrnil na nas?«

OTROK: »Da bi našel rešitev.«

SVETOVALEC: »Kaj natančno želiš rešiti?«

OTROK: »Da se ustrahovanje konča.«

SVETOVALEC: »Ja, to bi bilo v redu! Razumem, da si tega želiš...«

SVETOVALEC: »Nimam pripravljene rešitve zate, lahko pa skupaj razmisliha o več možnostih – ti to ustreza?«

Besede "cilj" v svetovalnem pogovoru s klepetalcem običajno ne uporabljamo. Pa vendar je namen 3. faze, da v sodelovanju s klepetalcem določimo, kje naj bi bil ob koncu svetovalnega pogovora. Kako mu svetovalni pogovor lahko pomaga? Na kaj je klepetalec upal, ko se je odločil vzpostaviti stik s spletno klepetalnico?

Tesnobnim, preobremenjenim in/ali zelo jeznim osebam reševanje težav

ne gre dobro od rok. Čustvena nevihta se mora najprej umiriti – na primer tako, da klepetalcu omogočimo, da sprostí svoja čustva. Sproščanje čustev je redko dovolj samo po sebi, vendar lahko predstavlja korak v pravo smer.

3. faza je lahko najtežja, saj vsebuje elemente, ki so najbolj oddaljeni od običajnega pogovora, in teži k poudarjanju svetovalnega vidika pogovora. Iz preizkušanja svetovalnega modela vemo, da je ta faza zelo pomembna pri določanju, kako dejansko koristen je svetovalni pogovor za otroka. Ko so preizkuševalni svetovalci poročali, da je bila 3. faza uspešno izvedena, je otrok v kasnejši oceni poročal, da se je res počutil bolje. Ko so preizkuševalni svetovalci poročali, da 3. faza ni bila uspešno izvedena, je otrok v kasnejši oceni poročal, da se je po svetovalnem pogovoru počutil slabše. Sicer ne poznamo vzročne zveze, vendar ugotavljamo, da se ta dva pojavi zgodita hkrati. Tako jasne povezave ni opaziti v nobeni drugi fazi.

SVETOVALKA: »V redu, ne sliši se prijetno in razumem, da ga imaš rada in bi ga rada videla, čeprav te je že velikokrat razočaral ... Mi lahko poveš kaj o tem, kaj upaš, da boš dobila iz najinega pogovora, da bom lahko na to pozorna, medtem ko se pogovarjava ...«

OTROK: »V redu. Vsak dan mislim nanj in čeprav ga ne poznam kot osebe, kakršna je, ga še vedno vidim kot svojega očeta. Upam, da bom našla rešitev, a hkrati mislim, da se moram o tem z nekom pogovoriti. Zelo težko to držim v sebi, saj sem precej mlada in tako naprej.«

SVETOVALKA: »V redu, torej želiš, da bi se lahko o tem pogovorila, hkrati pa upaš, da bi lahko skupaj našla kakšno rešitev ... sem te prav razumela?«

OTROK: »Ja, pravilno si me razumela.«

Med preizkušanjem modela petih faz so svetovalci presenečeno ugotovili, da lahko veliko število otrok natančno opiše, kaj želijo prejeti iz pogovora. Kljub temu lahko naletite na klepetalce, ki imajo težave s formuliranjem cilja. V idealnem primeru klepetalec sam oblikuje cilj svetovalnega pogovora, vendar

je lahko v določenih primerih potrebno, da svetovalec otroku pomaga pri izražanju cilja. Na primer: »Govorila sva o tvojem strahu, kako se bodo tvoji starši odzvali, ko bodo izvedeli, da si gej. Rekel si, da ne veš, kaj bi storil, če izvejo. Bi ti pomagalo, če se pogovoriva o različnih možnostih in kaj lahko storiš glede njih? Ali pa je še kaj drugega, kar je zate pomembno?«.

Morda otrok potrebuje dve do tri možnosti, med katerimi lahko izbira: »Zdaj si mi malce opisala svojo situacijo. Morda je dovolj, da si mi za začetek samo opisala svojo situacijo? Morda želiš, da se pogovoriva o možnostih, ki jih imaš na voljo, da spremeniš to situacijo? kaj misliš o tem?«.

Lahko pride do situacij, ko pričakovanja klepetalca presežejo sposobnosti svetovalca. V takšnih primerih naj svetovalec to otroku pove, hkrati pa mu predlaga, kaj lahko otrok stori namesto tega. Na primer: »Ne bom ti svetovala o tem, kako storiti samomor, niti ti tega ne smem svetovati, vendar bi se rada s tabo pogovorila o tem, kako lahko najdeš pomoč pri reševanju težav, pred katerimi želiš zbežati«.

Čeprav ima klepetalec predstavo o tem, kaj želi doseči s svetovalnim pogovorom, je včasih dobro omeniti druge možnosti, na katere klepetalec sam še ni pomislil. Na primer: svetovalec pozna ustrezno ustanovo, ki izvaja storitve na področju duševnega zdravja, in lahko klepetalcu posreduje kontaktne podatke. Vendar takšne informacije na splošno niso primerne pred naslednjo fazo. 3. faza se zaključi z jasno formulacijo cilja pogovora in s klepetalčevim soglasjem glede tega cilja.

PRIMERI VPRAŠANJ IN FRAZ V 3. FAZI:

- »Kaj te je prav zdaj pripeljalo v klepetalnico?«
- »Kako se lahko o tem pogovoriva na način, ki bi ti bil v pomoč?«
- »Kaj bi rada spremenila, da bi izboljšala svojo situacijo?«
- »Kaj bi rada dosegla s tem pogovorom?«
- »Torej, če bi povedal, za kaj bi rad uporabil najin pogovor v klepetalnici, kaj bi to bilo?«
- »V tem pogovoru morava torej ugotoviti ...?«
- »Poglejva torej, ali se lahko domisliva nečesa, kar ti bo olajšalo situacijo.«
- »Kaj bi ti lahko bilo v pomoč ta trenutek?«

4. faza: Doseganje cilja svetovalnega pogovora

4. faza je odvisna od rezultatov 3. faze. Mnogi otroci se želijo lotiti reševanja težav. Toda če klepetalec želi, da ga nekdo samo posluša, medtem ko svetovalec nenehno govori o rešitvah, je to za odnos lahko slabo. Zato je pomembno, da se svetovalec drži "dogovora", s katerim je bila zaključena 3. faza. Če to ni mogoče, se vrnite v 3. fazo in z otrokom sklenite nov dogovor.



Ko ti pišem, bi bilo res lepo, da si samo vzameš čas in si zraven ter mi prisluhneš in mi pomagaš začeti, brez neprestanega razmišljanja o tem, da moraš rešiti kup težav ...

Klepetalka

Svetovalec je samo spraševal, zato težava ni bila rešena!

Klepetalec

Ni neobičajno, da svetovalec prehitro preide na reševanje težave. Povsem naravno je, da želite pomagati. Vendar pa težave ne morete rešiti, dokler z otrokom ne vzpostavite odnosa oziroma preden določite cilj svetovalnega pogovora. V prejšnjih fazah bi moral svetovalec priti do razumevanja otrokove situacije, težav in želja. Svetovalec mora hkrati razumeti in želiti pomagati. Samo želja po nudenju pomoči ni dovolj.

Cilj svetovalnega pogovora ima lahko različne oblike in ni vedno jasno, ali se svetovalni pogovor nanaša na težavo. Ko pa otrok želi delati na težavi, se delo zavestno izvaja z uporabo modela petih faz, da se otroku zagotovi moč za razumevanje in uporabo lastnih virov moči. To dosežemo tako, da pregledamo, kaj je otrok že storil oziroma kaj so poskusili drugi v otrokovi socialni mreži. S tem pregledom svetovalec veliko izve, še posebej o otrokovih strategijah spoprijemanja. Prav tako krepi njegove vire moči, ki jih morda že ima, vendar se jih še ne zaveda.

Nato se svetovalec z otrokom pogovori o njegovih lastnih razmislekih in rešitvah. Šele na tej točki svetovalec in otrok skupaj razmisli o morebitnih možnostih. To lahko storita z razmislekom o hipotetičnih vprašanjih (»Če bi bil ti glavni ...«) ali s pregledom možnih nasvetov drugih oseb. Tukaj je tudi priložnost za svetovalčeve predloge. Najbolje je, če proces poteka s sodelovanjem otroka in svetovalca. V nekaterih primerih je za otroka ustvarjalno obravnavanje težave prezahtevno. V tem primeru lahko svetovalec otroku predstavi številne alternativne možnosti, med katerimi lahko izbira. Na ta način se krepijo otrokove moči, da lahko aktivno sodeluje pri reševanju lastne težave, namesto da mu svetovalec narekuje eno "pravilno" rešitev.

Ne pozabite vprašati, kakšna pomoč je že bila zagotovljena otroku ali njegovi družini. Morda domnevate, da otroku ni na voljo nobena druga pomoč, ker se je obrnil na spletno klepetalnico. To bi moralo biti razjasnjeno že v 2. fazi. Če je bila otroku ali njegovi družini že zagotovljena pomoč, je koristno preučiti, kako lahko otrok to pomoč bolje izkoristi. To seveda ni pomembno, če situacija otroka ogroža.

V sistematični raziskavi nizozemskega otroškega telefona Kindertelefoon je bilo ugotovljeno, da je eden od štirih klepetalcev, ki so uporabljali spletno klepetalnico, že prejel strokovno pomoč.

(Fukkink & Hermanns, 2007)

Ko določite enega ali več predlogov za rešitev, skušajte otroku omogočiti, da rešitve izvede. Katere korake obsega rešitev? Kateri koraki bodo najlažji/najtežji? Kaj storiti, če rešitev ni uspešna? Kakšne odzive lahko otrok pričakuje?

Uporabna rešitev je:

- a) rešitev, ki je izvedljiva (ali s strani otroka ali svetovalca);
- b) rešitev, ki je v skladu z vrednotami otroka in svetovalca;
- c) rešitev, za katero tako svetovalec kot otrok menita, da bo pripeljala do uspeha.

Rešitev mora biti dovolj konkretna, da klepetalec pred koncem svetovalnega pogovora natančno ve, kaj bo storil oziroma kako jo bo uresničil.

Lahko jo celo izvede med svetovalnim pogovorom. Lahko se zgodi, da mora otrok poklicati ali pripeljati nekoga, ki bo prebral svetovalni pogovor na zaslonu. V tem primeru lahko svetovalec ostane v stiku z otrokom in počaka na prvi odziv.

Obstajajo svetovalni pogovori, kjer otrok samo želi, da ga nekdo posluša. V takšnih pogovorih je koristno, da pogosto preverite, tako da vprašate otroka, kako se počuti: »Kako se počutiš ta trenutek?«.

PRIMER

Svetovalka se pogovarja z deklico, ki se nahaja v neki ustanovi. Po dolgem pogovoru s svetovalko deklica pove, da jo je stric spolno zlorabil. To je zahteven pogovor. Deklica se težko jasno izraža, tema pa je občutljiva. Deklica se skupaj s svetovalko odloči, da bo svojo zgodbo razkrila kontaktni osebi, ki je v bližini. Deklica pripelje kontaktno osebo, da prebere pogovor na zaslonu. Nato se kontaktna oseba in svetovalka dogovorita o najboljšem načinu za obravnavo situacije.

To vam omogoči, da ocenite, če je klepetalcu pomagalo, da je povedal svojo zgodbo. Pred zaključkom svetovalnega pogovora je morda dobro, da svetovalec vpraša klepetalca, če mu je pomagalo, da je lahko povedal svojo zgodbo. Če mu je pomagalo, lahko svetovalec vpraša, ali obstajajo drugi ljudje, s katerimi se lahko pogovori o tej težavi. Če mu ni pomagalo, pogovora ni treba začeti znova, vendar je lahko koristno, da klepetalec o tem razmisli, če se mora še kdaj obrniti na spletno klepetalnico.

Poleg tega v 4. fazi svetovalec običajno napoti otroka k strokovnjaku, če je to potrebno. Napotitve obravnavamo v kasnejšem poglavju.

4. faza se konča s svetovalčevim povzetkom: »Pogovorili sva se o tem, da si zelo žalostna, ker sta se s prijateljico sprli in da bi jo rada jutri ujela v šoli in se ji opravičila. Še vedno se ti zdi zares težko, če se tudi ona ne opraviči tebi. Se ti zdi, da je to primerna točka za zaključek pogovora ali imaš še kakšne dvome?«. S tem omogočite naraven zaključek svetovalnega pogovora.

PRIMERI VPRAŠANJ IN FRAZ V 4. FAZI:

»Pogosto se pogovarjamo z otroki, ki se enako počutijo.«

»Kar mi pripoveduješ, je zelo skrb vzbujajoče. Kaj ti misliš o tem?«

»To je bilo pogumno / dobra ideja.«

»Lahko pomisliš na nekaj stvari, ki jih lahko narediš sama?«

»Kaj si že storila?«

»Kaj ti preprečuje, da bi to storila?«

»Katero rešitev bi rad izvedel?«

»Kdaj bi rekel, da je rešitev dobra?«

»Kdaj boš to naredil?«

»Kaj bi bil prvi korak?«

»Če boš to storila, kaj se bo zgodilo?«

»Da bo malo bolj jasno, mislim, da ga lahko razdelimo na majhne korake. Kaj praviš na to?«

»Kdo ti lahko pri tem pomaga?«
»Vidim, da bi moral nekdo pomagati mami in očetu. Ti ne moreš – odrasli morajo pomagati.«
»Kaj želiš, da naredim zate?«
»Bi rada slišala, kaj si jaz mislim?«
»Kakšno, se ti zdi, da je moje mnenje o tem, kar mi praviš?«

5. faza: Zaključevanje



Lahko je precej neprijetno, ko je pogovor zaključen, ti pa nenadoma ostaneš sam z vsemi občutki in ogromno praznino.

Klepetalka

Naloga svetovalca je, da svetovalni pogovor pripelje do zaključka. Klepetalcu je včasih težko predlagati konec svetovalnega pogovora. Ker je za potek svetovalnega pogovora v prvi vrsti odgovoren svetovalec, je njegova naloga, da svetovalni pogovor zaključi pravočasno in sprejemljivo.

Kljub temu veliko svetovalnih pogovorov končajo otroci, včasih tudi brez poslavljanja. V spletnih klepetalnicah med osebami enake starosti ni neobičajno, da se pogovor konča brez poslavljanja. Če ste že izkusili, kako dolgotrajno in težavno je lahko formalno končati pogovor v spletni klepetalnici, boste razumeli, zakaj. Nenadna prekinitev svetovalnega pogovora morda ni izraz otrokovega nezadovoljstva, poudariti pa je treba, da si mora svetovalec vedno prizadevati, da se od otroka poslovijo.

SVETOVALKA: »Torej, glede tega, o čemer si se želel pogovoriti: sva se zdaj pogovorila o tem, kar je zate pomembno?«

OTROK: »Ja, najlepša hvala za pomoč.«

SVETOVALKA: »Z veseljem. In dobrodošla si kadarkoli.

OTROK: »V redu, hvala :)«

SVETOVALKA: »Z veseljem, adijo :-)«

S povzetkom zaključite krog svetovalnega pogovora. Dober način za zaključek svetovalnega pogovora je ta, da ponovno omenite dogovor, ki ste ga s klepetalcem sklenili v 3. fazi. Tukaj morate preveriti, ali se otroku zdi, da je prejel podporo, in ali je zdaj bolj sposoben sam obvladati svojo težavo. Morda je primerno tudi pregledati, kako bo svetovalec nadaljeval z obravnavo primera in kaj se bo zgodilo pozneje, če sploh kaj. Pogosto je dobro tudi izraziti hvaležnost za trud klepetalca v svetovalnem pogovoru ali se mu preprosto zahvaliti za vzpostavitev stika. Otrok morda čuti olajšanje, ker je spregovoril o težavi, ker je dosegel boljši pregled nad situacijo in svojimi možnostmi.

Nič nenavadnega ni, če otrok po zaključku svetovalnega pogovora ponovno čuti strah in negotovost, še posebej, če mora uresničiti kakšne načrte. Morda je treba nameniti temu nekaj časa in otroka na to pripraviti. To ni nujno znak, da svetovalni pogovor ni bil koristen ali da načrt ni bil primeren.

V nekaterih primerih je morda dobro pogovor navezati na klepetalčevo življenje zunaj spleta. Svetovalni pogovor je lahko dolg in intenziven, ob prekinitvi stika pa sta lahko tišina in občutek osamljenosti izredno težka. Dobra rešitev je pogovor o tem, kaj bo otrok počel, ko se bo odjavil iz spletne klepetalnice. Je kaj zanimivega na televiziji? Bo imel kmalu večerjo? Bo jedel nekaj, kar mu je všeč?

V nekaterih primerih bo otrok želel prebrati pogovor ali ga natisniti, preden izgine z zaslona. Za to obstajajo različne tehnične rešitve, vendar mora biti svetovalec pozoren na otrokove potrebe, še posebej, če besedilo za otroka izgine po zaključku svetovalnega pogovora.

PRIMERI VPRAŠANJ IN FRAZ V 5. FAZI:

»Zdaj menim, da sva se kar dobro pogovorila o tem, kar si mi povedal. Se tudi tebi tako zdi?« – (če da): »Super! Potem veš, kaj moraš zdaj storiti?«

»Zdaj sva se pogovorila o tem, kaj je zate težko in kaj bi rada spremenila ter kaj lahko narediš. Kako se počutiš zdaj, ko sva se o tem pogovorila?«

»Se ti zdi, da si dobila odgovore na svoja vprašanja? Je še kaj, o čemer nisi prepričana?«

»Kaj misliš, da boš naredila, ko zaključiva najin pogovor?« »Je kaj na televiziji, kar bi rad gledala?« »Imaš ljubljjenčka, ki bi rad šel na sprehod?«

»Ni za kaj. Adijo in hvala za pogovor.«

7.2 DOLŽINA SVETOVALNEGA POGOVORA

Svetovanje v spletni klepetalnici zahteva precej časa. Posamezen svetovalni pogovor lahko traja od pet minut do več ur. V mnogih spletnih klepetalnicah je povprečna dolžina svetovalnega pogovora 45 minut.

Izmenjava informacij v klepetalnici traja petkrat dlje kot pri pogovoru iz oči v oči.

(Tidwell & Walther, 2002)

Čeprav se model petih faz zdi obsežen, to ne pomeni nujno, da bodo svetovalni pogovori daljši kot pri uporabi alternativnih tehnik. V nekaterih primerih lahko izvedemo vseh pet faz v le nekaj minutah. Če klepetalec

vzpostavi stik s spletno klepetalnico s konkretnim vprašanjem, naj svetovalec ne zadržuje odgovora. Svetovalec lahko odgovori na vprašanje, nato pa klepetalca vpraša, če se želi pogovoriti še o čem. Včasih konkretno vprašanje predstavlja le začetek svetovalnega pogovora, ki obsega veliko bolj zapletene teme. Klepetalec lahko na primer vpraša, kako bi lahko ugotovil, če je okužen s klamidijo, za vprašanjem pa se skriva pogovor o spolni zlorabi. Morda pa klepetalec potrebuje le konkreten odgovor.

Povzemanje je naraven način zaključevanja svetovalnega pogovora, ne da bi neposredno rekli: »No, zdaj pa morava zaključiti«.

7.3 ČASOVNE OMEJITVE

Nekatere spletne klepetalnice so določile časovno omejitev svetovalnih pogovorov. To je lahko pravilo ali pa le praktično načelo. Časovna omejitev je lahko določena ob upoštevanju posameznega klepetalca, drugih klepetalcev, ki čakajo v čakalni vrsti, ali delovnega okolje svetovalca. Vse to so upravičeni razlogi.

Če morate pri delu upoštevati časovne omejitve, lahko model petih faz pomaga pri postavljanju "vmesnih ciljev". Na primer, če je časovna omejitev svetovalnega pogovora ena ura, je dobro pravilo, da dosežete 3. fazo v prvih 30 minutah – če ne celo prej.

Za zaključek svetovalnega pogovora ni primerno uporabiti časovne omejitve. Klepetalec bo to doživljal kot hladno in birokratsko. Naloga svetovalca je, da doseže naraven zaključek svetovalnega pogovora znotraj časovne omejitve. Če sledite modelu svetovalnega pogovora in poskrbite za napredek v pogovoru, lahko v večini primerov dosežete naraven zaključek znotraj časovne omejitve. Kljub temu bodo še vedno prisotne situacije, ko boste morali klepetalca obvestiti o časovni omejitvi. Če se svetovalcu že zgodaj v pogovoru zdi, da bo morda težko zaključiti svetovalni pogovor znotraj časovne omejitve, je dobro, da klepetalca že zgodaj opozori o časovni omejitvi: »Ni sem prepričana, da bova imela čas za vse ...« ali »če želiva poskrbeti, da bo pogovor koristen zate, kaj morava doseči v času ene ure?«.

Poudariti moramo, da klepetalci niso odgovorni za upoštevanje časovnih omejitev, tudi če jih obvestimo o časovnih omejitvah in se z njimi strinjajo.

Naletite lahko tudi na klepetalce, ki bodo v zaključni fazi izpostavili povsem novo težavo, ki je lahko resnejša od te, ki ste jo obravnavali med svetovalnim pogovorom. To je morda zato, ker so morali zbrati pogum, da so spregovorili o tej temi, zdaj pa se jim zdi, da se čas izteka. V tem primeru se mora svetovalec odločiti, ali je težavo mogoče obravnavati v okviru trenutnega svetovalnega pogovora ali pa bi bilo za klepetalca bolje, da bi se o tej težavi pogovoril, ko bo na voljo več časa. Prav tako je koristno, da se s klepetalcem pogovorite o tem, da bi bilo bolje, če bi težavo omenil bolj zgodaj v naslednjem svetovalnem pogovoru.

Klepetalec morda novo težavo uporablja tudi za ohranjanje stika s svetovalcem. V tem primeru lahko razmislite o vzpostavitvi povezave med svetovalnim pogovorom in življenjem klepetalca zunaj spleta, kot je opisano v 5. fazi.

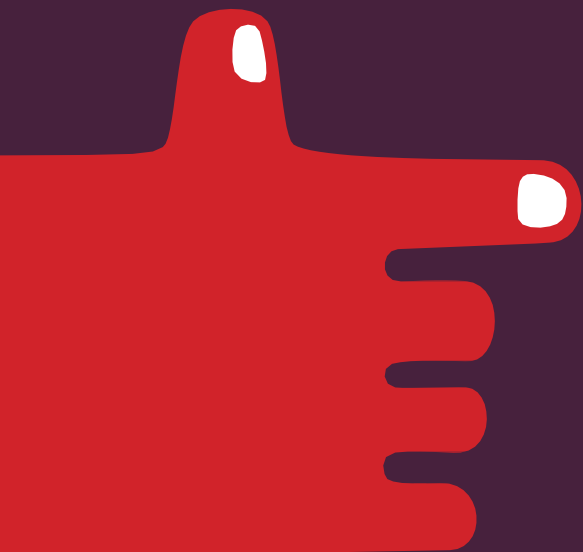
Literatura

- Barak, A. (2007). Emotional support and suicide prevention through the internet: A field project report. *Computers in Human Behavior*, 23, 971–984.
- Crimpen, Rafael van (ur.). (2007). *Basic training child helpline*. Utrecht: Landelijk Bureau Kindertelefoon.
- Fukkink, R., & Hermanns, J. (2007). *Children's experiences with the Kindertelefoon: Telephone support compared to chat support*. SCO-Kohnstamm Instituut.
- Jensen, T. B. (2005). *Telefonrådgivning som metode til forebyggelse og sundhedsfremme*. Sundhedsstyrelsen.
- Kids Help Line (2003). Visual counselling tools revolutionise online service. *Kidshelpline Newsletter*, August 2003, 1–2.
- Lester, David (ur.). (2002). *Crisis intervention and counseling by telephone*. Charles C. Thomas Publisher.
- Reid, W., & Caswell, D. (2005). A national telephone and online helpline

- for young Australians. V: Batch, J., & Wootton, R. (ur.), *Tele-paediatrics: Telemedicine and child health* (str. 169–187). London: Royal Society of Medicine Press.
- Sindahl, T. N. (2009). *Erfaringer fra metodeudviklingsprojektet*. (interno poročilo).
- Sindahl, T. N. (2009). *Hvad synes brugerne om BørneChatten? – En analyse af brugerevalueringer og brugerfeedback på BørneChatten*. (interno poročilo).
- Sindahl, T. N., & Geist, E. (2009). Chat med udsatte børn. *PsykologNyt*, 16(63), 3–7.
- Tidwell, L. C., & Walther, J. B. (2002). Computer-mediated communication effects on disclosure, impressions, and interpersonal evaluations: Getting to know one another a bit at a time. *Human Communication Research*, 28(3), 317–348.
- Urbis Keys Young (2002). *National review of tele counselling and web counselling services*. The Department of Health and Ageing Quality and Effectiveness Section.
- Walther, J. B., & D'Addario, K. P. (2001). The impact of emoticons on message interpretation in computer-mediated communication. *Social Science Computer Review*, 19(3), 324–347.

8. POGlavJE

JEZIK IN VEDENJE PRI SVETOVANJU V SPLETNI KLEPETALNICI



Večina otrok, ki stopijo v stik s spletno klepetalnico, že ima izkušnje s klepetalnici. Vendar bodo te izkušnje pogosto izvirale iz okoliščin, ki niso povezane s svetovanjem. Kot svetovalec se morate zavedati, da je treba opredeliti posebne okoliščine svetovanja v spletni klepetalnici. Pogovor ne sme postati vsakdanji klepet (čeprav lahko vsakdanje elemente uporabimo za vzpostavitev odnosa).

8.1 SPLETNI ŽARGON, EMOTIKONI IN OKRAJŠAVE

Številne linije za pomoč, ki so uvedle svetovanje v spletni klepetalnici, so porabile veliko časa in truda za usposabljanje svetovalcev pri uporabi emotikonov (smeški), izražanju čustev (npr. z akronimi, kot je LOL = “Laughing Out Loud” = smejanje na glas), uporabi socialnih glagolov (npr. “smiiri” – smejati se ironično) in uporabi “jezika besedilnih sporočil”. Vendar nam raziskave in izkušnje pravijo, da to ni področje, kamor bi bilo smiselno usmerjati naš trud. Uporaba te vrste jezika je pogosto poskus nadomeščanja odsotnih signalov govornice telesa v besedilni komunikaciji. Raziskave kažejo, da uporaba smeškov ni pomembna za interpretacijo posredovanega besedila, temveč jih je treba razumeti kot obliko družbenega slenga, ki se uporablja med otroki in mladostniki. Večina svetovalcev in mladih v spletni klepetalnici ugotavlja, da je razmeroma enostavno sporočiti občutke z uporabo besedilnih medijev. Nekateri celo ugotavljajo, da spletno okolje spodbuja izražanje čustev, saj zmanjšuje inhibicije.

Otroci se s svojimi učitelji ne pogovarjajo tako kot s svojimi prijatelji. Enako razlikovanje je prisotno pri svetovanju v spletni klepetalnici. Kot svetovalec si morate prizadevati za uporabo jezika, ki nakazuje, da ste odrasla oseba, pri čemer upoštevajte otrokovo raven razumevanja. Odnosa z otrokom ne morete razvijati s “slengovsko” komunikacijo.

Ko klepetalec uporablja takšen jezik, ga bo morda svetovalec moral vprašati o natančnem pomenu ali se prepričati, da si ga je pravilno razložil: »Si trenutno žalosten?« Vesel smeško je izjema. Pogosto se uporablja kot vljudnostna gesta skupaj z “Živjo” in “Adijo”. Na tej točki je najboljši nasvet naslednji: počakajte, da vidite, ali klepetalec uporablja emotikone, in sledite njegovemu zgledu.

V eksperimentalni študiji, izvedeni v Ameriki, so raziskovalci prosili več udeležencev, naj preberejo enaka elektronska sporočila z in brez uporabe emotikonov. Nato so jih prosili, naj ocenijo pošiljatelja z več parametri, vključno s pošiljateljevim razpoloženjem, resnostjo in iskrenostjo. Eksperiment je pokazal, da ima uporaba emotikonov le majhen vpliv na interpretacijo besedila.

(Walther & D'Addario, 2001)

Vsekakor pa je dobro poznati najbolj pogosto uporabljene emotikone, denimo :-) ;-):(in :-(-

8.2 GOVORJENI JEZIK

Jezik svetovalnega pogovora v spletni klepetalnici je drugačen od jezika, ki se uporablja v elektronskih sporočilih, ki so bolj formalne narave, čeprav so elektronska sporočila manj formalna kot dejanska pisma. Govorni oblaki v stripih so dobra ilustracija oblike dialoga, ki se uporablja v klepetalnici. Večina ljudi razume takšen pogovor brez posebne razlage.

Da zagotovimo določen tempo pogovora, pravopisne, tipkarske in slovnične napake, običajno popravljamo le, če izkrivljajo sporočilo. Vendar je bistveno, da kot odrasel poklicni svetovalac komunicirate na način, ki odraža, da ste odrasla oseba in strokovnjak, hkrati pa pri tem ne ustvarjate distance do otroka. Kot svetovalac v spletni klepetalnici morate imeti dobre veščine tipkanja in pisanja, da lahko besedilo napišete hitro in s čim manj napakami.

Svetovalac naj pri pisanju uporablja neposredni slog, da zmanjša morebitne nesporazume in zagotovi tok pogovora. Klepetalec bo uporabljaluporablja emotikone, in sledite njegovemu zgledu isti slog, kar je treba upoštevati za razumevanje njegovih sporočil. To pomeni, da je "jezik klepetalnice" manj prečiščen in manj raznolik kot govorjeni jezik. To ima prednosti in slabosti, vendar je pomembno, da to upoštevate pri komuniciranju in interpretaciji sporočil klepetalca.

Sporočila v svetovalnem pogovoru naj bodo kratka, hkrati pa naj upoštevajo ton pogovora. Obstajati mora ravnotežje med učinkovitimi in empatičnimi elementi.

Običajno si svetovalc in otrok izmenično pošiljata besedilna sporočila. Otrok ima čas za razmislek o sporočilu; ko pa pošlje svoje sporočilo, ga lahko razumete kot povabilo za odgovor.

8.3 LOČILA

Dejstvo, da v pogovoru v spletni klepetalnici nimate veliko razpoložljivih informacij o svojem sogovorniku, zahteva uporabo kompenzacijskih strategij.

Dialog poteka v "pogovornem" jeziku in ne uporablja tipičnih slovničnih pravil, na primer velike začetnice ali ločil v skladu s pravopisom. Po drugi strani pa se ločila precej bolj uporabljajo za samo komunikacijo. Uporaba tropičja (...) lahko nakazuje premik: pred tropičjem je odziv na otrokove misli, po tropičju pa predstavimo novo vprašanje. Na primer: »Sliši se težko ... si komu že kdaj povedala o tem?«. Alternativno se lahko tropičje uporabi za ponazoritev prekinitve teme ali, če je postavljeno na konec odgovora, za nakazovanje namere: »Nameravam napisati še nekaj ...«.

Oklepaji se uporabljajo za vstavljanje notranje refleksije in/ali občutkov. »Čutim krivdo (zavedam se, da v resnici to ni moja krivda, vendar razmišljam na tak način, na žalost)«.

Za poudarjanje sporočila se lahko uporabljajo klicaji. Enako velja za VELIKE ČRKE, vendar se morate zavedati, da jih je mogoče razumeti kot "kričanje" in lahko delujejo agresivno. Enak učinek se pojavi pri uporabi več klicajev skupaj!!!

V bistvu je uporaba ločil in drugih simbolov za razvijanje komunikacije zelo odvisna od okoliščin in osebne sloga. Običajno se svetovalc poskuša prilagoditi otrokovemu slogu, vendar na način, ki ponazarja, da svetovalc ni otrok, temveč odrasla oseba s strokovno vlogo v pogovoru.

8.4 PRAVOPIISNE NAPAKE, SLOVNICA IN HITROST PISANJA

Za spodbujanje tempa pogovora je najbolje, da pišete kratke, preproste stavke. Pravopisnih napak pogosto ne popravljamo, dokler ne pošljemo sporočila. To večinoma počnejo klepetalci, ki nato svoje napake naknadno popravijo tako, da pravilno napišejo besedo in dodajo zvezdico (*). Vendar lahko tudi svetovalec uporabi to metodo, zlasti če je poslal stavek, ki ga je mogoče napačno razumeti zaradi pravopisnih ali slovničnih napak.

OTROK: »Zelo mi je žl«

OTROK: »žal*«

Če ugotavljate, da imate težave z doseganjem primernega ravnovesja med *tempom* pisanja in *kakovostjo* pisanja, je morda smiselno razmisliti, ali je svetovanje v spletni klepetalnici najboljši način uporabe vaših veščin.

8.5 SPRAŠUJTE, SPRAŠUJTE, SPRAŠUJTE

Običajni odzivi ustne komunikacije, kot so denimo kimanje, posnemanje izraza ali druga obrazna mimika, v spletni klepetalnicah odsotni. Zato kot svetovalec težje ugotovite, ali s klepetalcem dejansko vzpostavljate odnos.

Da se prepričate, ali ste na pravi poti, je pomembno, da nenehno postavljate vprašanja, ki razjasnjujejo otrokovo zgodbo, in vam pomagajo ugotoviti, kako se otrok počuti, ko se o tem pogovarja: »Kaj ti meniš o tem?«.

Pomembno si je zapomniti:

- ničesar ne veste, dokler otrok tega ne pove;
- ne morete vedeti, ali ste pravilno razumeli, kaj otrok sporoča, preden tega ne potrdi;
- nemožno je vedeti, ali je otrok povedano razumel, kot ste nameravali, dokler vam tega ne potrdi.

Kot svetovalec v spletni klepetalnici razvijete poseben čut za neizrečene, a implicitne elemente pogovora glede na to, kako se klepetalec izraža, ali pa na podlagi drugih signalov v pogovoru dobite občutek, da so v ozadju težave, ki še niso bile v celoti ubesedene. V takšnih okoliščinah je vloga svetovalca, da otroku nudi podporo pri raziskovanju teh vprašanj, hkrati pa upošteva dejstvo, da morda obstajajo dobri razlogi, zakaj nekatere stvari ostajajo neizrečene.

Pri telefonskem svetovanju ste lahko po vprašanju tiho, s čimer klicatelja spodbujate k odgovoru. Pri pogovoru v spletni klepetalnici boste pogosto doživeli, da klepetalec preprosto ignorira vprašanje. Klepetalčev tok misli je morda nekje drugje. Morda ni videl vprašanja, ali pa na vprašanje ne želi odgovoriti. Kot svetovalec boste ugotovili, da je povsem naravno, da večkrat postavite isto vprašanje, morda z malce drugačnimi besedami.

8.6 POGOVORI O POGOVORU

V spletni klepetalnici si mora svetovalec prizadevati, da je proces svetovanja pregleden za klepetalca. To imenujemo metakomunikacija. Gre za proces stalnega dialoga med svetovalcem in otrokom o poteku pogovora. Na ta način svetovalec vključi otroka v tok pogovora in v svetovalčeve miselne procese. Otroka je treba nenehno obveščati o odločitvah svetovalca in razlogih za te odločitve. Morda je treba tudi sproti preverjati, če je pogovor koristen za otroka. Metakomunikacija prispeva k transparentnosti. Proces postane transparenten tako za otroka kot za svetovalca, kar znatno spodbuja sodelovanje.

PRIMERI POGOVOROV O POGOVORU:

»Bi pregledali, o čem sva se do zdaj pogovorili?«

»Povedal si mi več stvari; jih obravnavava eno za drugo?«

»Lahko bi začeli tako, da razjasniva situacijo. Razmišljam, kaj je bolj pomembno. Kaj se tebi zdi?«

»Mislim, da sva zdaj zelo dobro razjasnili situacijo. Bi se malo pogovorili o tem, kaj bi rada dobila iz najinega pogovora?«

»Zdaj ti bom postavila težko vprašanje – in ni ti treba odgovoriti ...«

8.7 SPROTNO POVZEMANJE

Za svetovalca je sprotno povzemanje bistveno za zagotavljanje in dokazovanje, da pravilno razumete otroka. Hkrati povzemanje pogovoru zagotavlja strukturo. Prikazuje, o čem sta se otrok in svetovalec pogovarjala in v katero smer poteka pogovor. Zaradi počasnega tempa svetovanja v spletni klepetalnici se lahko struktura izgubi, vendar uporaba modela pogovora in sprotno povzemanje pomagata ohranjati strukturo. Pri daljšem povzetku je besedilo morda najboljše razčleniti, da otroku ni treba predolgo čakati, nazadnje pa prejme izredno zgoščen in velikanski blok besedila.

SVETOVALKA: »Samo povzela bom ...«

SVETOVALKA: »Povedala si mi, da se te učitelj dotika na mestih, kjer ne želiš, da se te dotika ...«

SVETOVALKA: »... in bojiš se in odločila si se, da boš nekaj naredila in se obrnila na nas (zelo pametno od tebe) ...«

SVETOVALKA: »... in rada bi izvedela, ali je mogoče kaj narediti,

da se to ustavi. Sem te pravilno razumela?»

(Opomba: [...] nakazuje, da boste napisali še več)

Prav tako je dobro, da stalno razmišljate o tem, kar vam je otrok povedal, vendar to napišite s svojimi besedami, kar izkazuje vaše razumevanje otrokove situacije. S tem dajete otroku možnost, da vas popravi ali vidi svojo situacijo v novi perspektivi in/ali občuti, da ga razumete, kar je koristno za pogovor.

8.8 NUDENJE PODPORE

Komunikacija v spletni klepetalnici omogoča svetovalcu, da otroku izrazi empatijo in hvaležnost. V primerjavi z drugimi vrstami svetovanja pogovor v spletni klepetalnici omogoča bolj intenzivno intimnost (glejte 1. poglavje). Vseeno je pomembno, da ves čas pogovora otroku izkazujete podporo. Eden od načinov izkazovanja podpore je razmišljanje in izražanje o otrokovih občutkih: »Slišati si razočarana, imam prav?«. Poleg tega lahko spodbujate klepetalčevo samopodobo z izražanjem hvaležnosti: »kako dobro zate!« ali »Slišati je precej težavno!« (tukaj so ločila uporabljena za poudarjanje besed).

Pohvale lahko spodbujajo krepitev moči otroka, vendar jih je treba uporabljati z občutkom. Ko nekoga pohvalite, ga presojate – in ni vedno prijetno, ko nas nekdo presoja, tudi če je mnenje pozitivno. Pohvale izpostavljajo neenakovreden odnos med osebo, ki prejema pohvale, in osebo, ki pohvale deli – med osebo, ki presoja, in osebo, ki je deležna presoje. Ena od prednosti svetovanja v spletni klepetalnici je, da zmanjša neenakost moči, zaradi česar se sogovornika počutita bolj enakovredna v pogovoru. Toda skrbno izbrane pohvale lahko okrepijo klepetalčev občutek moči: »Zelo dobro, da si se obrnila na nas«. »Slišati je, kot da si poskusila že precej različnih stvari – to je res dobro«. »Dobro vprašanje ...« ali »Slišati si zelo skrben prijatelj«.

Normalizacija otrokovih odzivov ima lahko učinek podpore in otroku

nudi olajšanje: »Prejemamo veliko vprašanj o tem ...« ali »veliko klepetalcev se želi pogovoriti o tej težavi«.

Empatično poslušanje, kar pomeni poslušanje z namenom razumevanja čustev klepetalca, je kot pri vseh oblikah svetovanja pomembno tudi pri svetovanju v spletni klepetalnici. Empatične izjave morajo biti natančne, saj imajo drugače lahko na otroka nasprotni učinek. Natančne, empatične povratne informacije lahko posredujete le, če sprašujete, sprašujete in še več sprašujete, saj pogovor v spletni klepetalnici ni podprt z obrazno mimiko, govoricco telesa ali drugimi telesnimi signali, ki nudijo informacije o otrokovem počutju. Zato morate postavljati vprašanja, poslušati odgovore in pokazati, da ste slišali in razumeli, kar je otrok rekel. Če niste prepričani, ponovno vprašajte.

Uporabniška ocena, izvedena v letih 2008–2009 na danski spletni klepetalnici Børns Vilkår, je pokazala, da je 77 odstotkov od 800 otrok, ki so se odzvali na prošnjo za oceno, poročalo o občutku, da jih je svetovalec obravnaval resno in so se lahko s svetovalcem pogovarjali o temah, o katerih so se želeli. To kaže, da je svetovalcem v veliki meri uspelo vzpostaviti dober odnos z otroki ter da so empatično prisluhnili njihovim potrebam in željam (Sindah, 2009).

Podobna študija nizozemskega Kindertelefoona je pokazala, da je v primerjavi s podobnim telefonskim svetovanjem veliko število otrok v spletni klepetalnici doživljalo, da jim svetovalci nudijo podporo in jih jemljejo resno. To nakazuje, da odsotnost zvočnih signalov ne omejuje sposobnosti svetovalca pri zagotavljanju podpore in izražanju spoštovanja do otroka (Fukink & Hermanns, 2007).

8.9 PREMORI

V večini pogovorov v spletni klepetalnici si sogovornika izmenično pošiljata pisna sporočila, s katerimi odgovarjata na predhodna sporočila. Želja po pospešitvi tempa pogovora lahko včasih pomeni, da sogovornika pošljeta

sporočila sočasno. To lahko poveča tempo pogovora. Vendar pa povzroči tudi tveganje, da se pogovori križajo, tj. da se ne odzovete na sporočilo, ki ste ga pravkar prejeli, temveč na nekaj, kar je sogovornik napisal pred nekaj minutami. Značilen scenarij je, da svetovalc in otrok izmenično pišeta in čakata, da sogovornik odgovori.

Tako je tok pogovora sestavljen iz pisnih sporočil in premorov med pisnimi sporočili. Premori lahko predstavljajo pomembno pomoč pri svetovalčevi interpretaciji in razumevanju situacije klepetalca. Sistem spletne klepetalnice lahko svetovalcu pomaga pri interpretaciji tišine.

In sicer, več sistemov spletnih klepetalnic svetovalcu in klepetalcu pokaže, če sogovornik trenutno nekaj piše. To je običajno nakazano z oznako, kot je: "Obiskovalec tipka." V sistemih brez te funkcije se lahko dolg premor, ko klepetalec piše svoje sporočilo, interpretira, da se klepetalec ukvarja z drugimi aktivnostmi. Če sistem pokaže, kdaj sogovornik piše ali ne, je mogoče razlikovati med premorom, ko otrok piše, in premorom tišine.

Medtem ko klepetalec tipka, svetovalc običajno čaka na otrokovo sporočilo, da se prepriča, da se odgovori in vprašanja ne križajo. Najbolje je, da klepetalca ne motite z novimi vprašanji, temveč mu daste čas, da svoj odgovor oblikuje. Dolgi premori pri pisanju se običajno interpretirajo kot klepetalčev proces oblikovanja sporočila, ki je bistven za vsebino pogovora.

Premore tišine lahko interpretiramo na različne načine. Svetovalc bo pogosto vprašal o čustvenem stanju klepetalca, na primer: »kako se trenutno počutiš?« ali preprosto: »si še tukaj?«. Če takoj po težkem vprašanju nastopi premor tišine, lahko to običajno interpretiramo tako, da je svetovalc "zadel v živo" in da je klepetalec čustveno razburjen.

Ko svetovalc uporablja premore – na primer, ker o nečem razmišlja, nekaj išče ali sprašuje sodelavca – je morda dobro otroku reči: »o nečem premišlujem«.

Da lahko interpretiramo premore v pogovoru, je treba doseči skupen tok in ritem, da premori v ritmu ali toku postanejo očitni. Premore je težje interpretirati, če se svetovalc ukvarja z več svetovalnimi pogovori hkrati in zato ne more opazovati in podpirati ritma.

8.10 KAKO LAHKO TEHNOLOGIJA PODPIRA SVETOVALNI ODNOS

Tehnološki sistemi, ki se uporabljajo pri svetovanju v spletni klepetalnici, lahko podpirajo pogovore na številne načine. Najpogostejše funkcije so:

- a) sistem pokaže, ko sogovornik piše sporočilo;
- b) sistem klepetalcu pred začetkom pogovora postavi vprašanja, odgovore pa posreduje svetovalcu, preden ta začne pogovor (to vključuje vprašanja o spolu klepetalca, starosti, nameravani temi pogovora, vzdevek v klepetalnici oz. uporabniško ime);
- c) spletna klepetalnica oziroma individualni svetovalec ima elektronski nabor standardnih odgovorov na pogosto zastavljena vprašanja, ki jih je mogoče hitro kopirati in prilepiti v pogovor;
- d) po pogovoru se je mogoče premikati navzgor in navzdol, kopirati in lepiti besedilo;
- e) svetovalec ima dostop do informacij o prejšnjih pogovorih s klepetalcem;
- f) klepetalcem so na voljo vizualna orodja, s katerimi lahko izrazijo svoje čustveno stanje ali posredujejo povratne informacije med pogovorom;
- g) zmožnost urejanja spletne klepetalnice, da se lahko izkoristijo prednosti svetovanja v spletni klepetalnici.

(b) Vprašanja o pogovoru

Nekatere spletne klepetalnice zahtevajo od klepetalca, da za prijavo vnese uporabniško ime. Včasih klepetalci uporabljajo naključna imena ali kombinacije črk in števil. Včasih klepetalci uporabljajo prepoznavne vzdevke, ki jih morda uporabljajo drugje na spletu in ki predstavljajo njihove spletne identitete. Klepetalec lahko uporablja tudi ime, ki pove nekaj o njegovi oz. njeni situaciji (npr. Žalostna15).

Uporaba uporabniškega imena je v podporo na naslednje načine:

- ker je klepetalca lažje prepoznati, če se večkrat obrne na spletno klepetalnico;

- ker lahko klepetalec s svojim uporabniškim imenom pove nekaj o tem, kdo je ali o čem bo pogovor potekal;
- ker je v pomoč pri vzpostavljanju odnosa, če ima vsak sogovornik svoje ime.

Pomembno pri uporabi uporabniških imen:

- Klepetalec se lahko odloči za uporabo lastnega imena, pri čemer se ne zaveda, da bo v resnih primerih, ko je treba otroka zaščititi, morda svetovalec moral po zakonu razkriti informacije o klepetalcu pristojnim organom.
- Če klepetalec uporablja isto uporabniško ime na različnih spletnih straneh, ga bo morda kdo prepoznal od drugod. Svetovalec lahko dobi informacije o klepetalcu, ki jih klepetalec ni neposredno posredoval svetovalcu. To lahko ogrozi anonimnost klepetalca, če ni anonimen na drugih spletnih straneh, kjer uporablja to uporabniško ime.
- Klepetalčevo ime lahko zanj postane tudi omejitev. Morda vzdevek "Žalostna15" ni primeren, če klepetalka ni več žalostna ali če se želi pogovoriti o čem drugem.
- Če otrok meni, da mora najti opisno uporabniško ime, je to morda ovira, ki mu preprečuje uporabo spletne klepetalnice.
- Morda ni vedno koristno, da lahko svetovalec prepozna klepetalca iz prejšnjih pogovorov. Verjetno ste že bili v situacijah, ko ste si želeli, da bi lahko začeli znova in ustvarili novo zgodbo o sebi. Po drugi strani pa je lahko klepetalcu nadležno, če ga svetovalec ne prepozna, čeprav uporablja isto uporabniško ime.
- Kot svetovalec morate biti previdni, da ne oblikujete preveč predpostavk na podlagi otrokovega uporabniškega imena. Morda "Žalostna15" ni petnajstletno dekle, temveč klepetalec, ki stanuje na številki 15 (»Žalost na 15), ali ...

Pri pogovoru z otroki in mladostniki je pomembno poznati spol in starost klepetalca. Če se npr. klepetalka želi pogovoriti, ali bi imela spolni odnos s fantom, je pomembno vedeti, ali je klepetalka stara enajst ali enaindvajset let. Svetovalec mora zato zelo zgodaj v pogovoru razjasniti spol in starost klepetalca, da lahko vzpostavi dober odnos in omogoči koristno svetovanje.

Vprašanja o spolu in starosti skoraj vedno prekinajo naravni tok pogovora, ki se vzpostavi, ko se pogovarjamo o težavni temi. Takšna vprašanja zmotijo tok pogovora in pogovor celo podaljšajo. Zato se nekatere spletne klepetalnice odločijo, da klepetalce prosijo za te podatke pred začetkom pogovora.

Nekatere spletne klepetalnice prosijo klepetalce, naj navedejo želeno temo pogovora s svetovalcem, in vprašajo, ali so že bili v stiku s spletno klepetalnico. Nekatere spletne klepetalnice vprašajo o mestu prebivališča klepetalca ali o drugih informacijah, ki se uporabljajo za statistične namene.

Kot svetovalec se morate zavedati, da je otrok odgovoril na ta vprašanja *preden* se vzpostavi odnos med vami in otrokom. Obstaja delež klepetalcev, ki na ta vprašanja ne odgovarjajo iskreno, ker morda želijo zaščititi svojo anonimnost. Če se med pogovorom pojavijo dvomi, da je otrok odgovoril po resnici, je primerno, da otroka ponovno vprašate. Svetovalec mora biti empatičen in razumeti, da je to morda nekaj, kar želi otrok razkriti šele kasneje.

(c) Uporaba standardnih odgovorov

Vsak pogovor je edinstven – zato se morda zdi zelo sporno predlagati uporabo standardnih odgovorov pri svetovanju. A dejstvo je, da sčasoma večina svetovalcev razvije nabor standardnih odgovorov, ki jim ustrezajo v različnih fazah pogovora. Ko lahko svetovalec črpa iz izkušenj in za oblikovanje odgovora ne potrebuje veliko časa, lahko poveča tempo in tok pogovora.

“Knjižnica” standardnih odgovorov je lahko integrirana v sistem in aktivirana z enim samim klikom – ali pa je preprosto dostopna v besedilnem dokumentu, iz katerega lahko svetovalec kopira in prilepi odgovore v pogovor. To je lahko osebni dokument za posameznega svetovalca ali pa dokument v skupni rabi, ki ga uporabljajo vsi svetovalci. Če uporabljate model pogovora, kot je model petih faz, lahko standardne odgovore pripnete posameznim fazam, da zagotovite boljši pregled.

(d) Premikanje po pogovoru, kopiranje in lepljenje

V večini sistemov klepetalnic je celoten pogovor na voljo na zaslonu med svetovanjem. To svetovalcu in otroku daje možnost, da se premikata gor in dol po pogovoru, da pregledata ali oblikujeta pregled poteka pogovora. To velja za veliko prednost svetovanja v spletni klepetalnici, saj svetovalcu omogoča, da pregleda in premisli o tem, kaj je otrok povedal prej v pogovoru, glede na izbiro klepetalčevih izbranih besed. Poleg tega je lahko koristno kopirati prejšnje dele pogovora in jih vstaviti v trenutni pogovor. Na primer: »Prej si rekla, da [...] del besedila iz predhodnega dela pogovora [...] – ali zdaj, ko sva se o tem pogovorili, razmišljaš drugače o svoji situaciji?«.

Številnim svetovalcem je v pomoč, če si med pogovorom delajo zapiske, čeprav je celoten pogovor na voljo na zaslonu. Enostavno je izgubiti rdečo nit pogovora, zapisovanje pa lahko olajša pregled nad pogovorom.

(e) Dostop do informacij o prejšnjih pogovorih s klepetalcem

Nekateri sistemi omogočajo dostop do informacij o tem, kolikokrat je klepetalec uporabil spletno klepetalnico, v nekaterih primerih pa so prejšnji pogovori zabeleženi in svetovalcu na voljo. Pomembno je, da klepetalce obvestite, da se pogovori snemajo. Beleženje informacij brez soglasja ali celo brez jasnega obvestila otroku o postopku je neetično in včasih tudi nezakonito.

(f) Vizualna orodja

Da bi nadomestile odsotnost čustvenih odzivov klepetalca o njegovem počutju pri pogovoru, je več spletnih klepetalnic skušalo razviti orodja, ki bi jih klepetalci uporabljali v pogovoru – na primer simbole razpoloženja. Pri komunikaciji iz oči v oči lahko iz obrazne mimike ali govornice telesa razberemo, kaj otrok čuti. Nizozemski Kindertelefoon je razvil orodje, s katerim lahko

otrok med pogovorom svetovalcu z uporabo simbolov (na primer: palec usmerjen gor, vstran ali dol) nakaže, kako dobro ga je po njegovem mnenju svetovalac razumel. Vendar so izkušnje pokazale, da so klepetalci le redko uporabljali to funkcijo. Če so jo že uporabljali, so jo običajno takrat, ko so zaključevali pogovor, ko se svetovalac ni mogel več prilagoditi otrokovim odzivom.

Na Australian Kids Helpline so razvili podobno orodje za podporo otroku pri izražanju občutkov. S pomočjo vizualnih simbolov je otrok lahko izbral občutke, ki so predstavljali njegovo trenutno situacijo, in ocenil te občutke glede na to, kako močni ali šibki so bili. Orodje otroku ni bilo na voljo, dokler se svetovalcu ni zdelo primerno, da mu orodje predstavi. Izkazalo se je, da orodje ni bilo pogosto uporabljeno. V večini primerov je svetovalac ugotovil, da pisni pogovor zadostuje.

Zdi se, da večina svetovalnih sistemov uporablja zelo malo vizualnih orodij. Pogovor je očiščen “vizualnih šumov”, tako da ostanejo le besede, ki si jih izmenjata svetovalac in otrok.

(g) Razvoj klepetalnice

Če bi ustanavljali svetovalno službo, ki bi omogočala stik iz oči v oči, bi razmislili o tem, kako urediti in okrasiti svetovalnico. Svetovalnico bi želeli narediti vabljivo, udobno in strokovno. Mogoče bi razmislili tudi o tem, kako naj bo urejena čakalnica. Na enak način bi morala spletna klepetalnica razmisliti o videzu klepetalnice. Tukaj zaslon predstavlja svetovalnico, zato je pomembno, da razmislite, kako lahko zaslon prispeva k občutkom varnosti, intimnosti in strokovnosti, ter kako lahko pomaga pri zbujanju občutka pomirjenosti pri pogovoru. Na podoben način razmislite o tem, kako je videti zaslon, ko se klepetalci prijavijo ali postavijo v čakalno vrsto, da pridejo do spletne klepetalnice. Na primer, kaj bi klepetalci radi počeli, brali ali gledali med čakanjem?

8.11 NAJDITE LASTEN OSEBNI SLOG

Kot svetovalec v spletni klepetalnici postopoma razvijete svoj slog in način učinkovitega izražanja. Jezik boste uporabljali na način, ki vam bo omogočal ustvarjalno izražanje, hkrati pa bo razumljiv za vašega sogovornika.

8.12 POVZETEK

- Postavljajte vprašanja, da se izognete nesporazumom. Izogibajte se interpretacijam. Veste le to, kar je otrok napisal.
- Izogibajte se ironiji.
- Specializiran jezik za spletne klepetalnice ali emotikone uporabljajte samo v zelo omejenem obsegu.
- Pišite kratke stavke.
- Pišite hitro.
- Pišite jedrnato.
- Izogibajte se zapravljanju časa s popraviljem pravopisnih in slovničnih napak.
- Z otrokom se pogovarjajte o poteku pogovora.
- Nenehno povzemajte (zlasti med prehodi v pogovoru).
- Izrabljajte tehnologijo.
- Razvijte svoj slog.

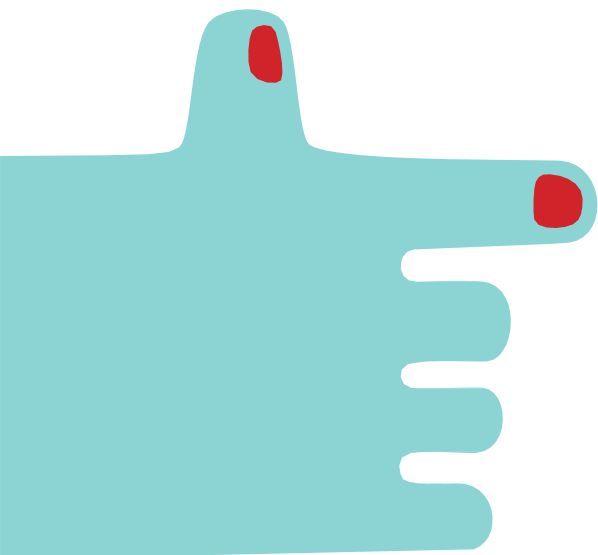
Literatura

- Anthony, K. (2004). Therapy online – the therapeutic relationship in typed text. V: Bolton, G., Howlett, S., Lago, C., & Wright, J. K. (ur.), *Writing cures: An introductory handbook of writing in counselling and psychotherapy* (str. 134–141). Hove, East Essex, UK: Brunner-Routledge.
- Barak, A. (2004). Internet counselling. V: Spielberger, C. E. (ur.), *Encyclopedia*

- of applied psychology*. San Diego, CA: Academic Press.
- Evans, J. (2009). *Online counseling and guidance skills – A resource for trainees and practitioners*. London: SAGE.
- Fukkink, R., & Hermanns, J. (2007). *Children's experiences with the Kindertelefoon: Telephone support compared to chat support*. SCO-Kohnstamm Instituut.
- Jensen, T. B. (2005). *Telefonrådgivning som metode til forebyggelse og sundhedsfremme*. Sundhedsstyrelsen.
- Kids Help Line (2003). Visual counselling tools revolutionise online service. *Kidshelpline Newsletter, August 2003*, 1–2.
- Kids Help Line (2003). Online counselling – responding to young people's feedback. *Kidshelpline Newsletter, November 2003*, 3–4.
- Schalken, F., et al. (2008). *Handbook for implementing online counselling – setting up a child helpline via the internet*. Amsterdam: Child Helpline International.
- Sindahl, T. N. (2008). Anonym chatrådgivning af børn og unge. *Nordisk Sosialt Arbeid*, 28 (3–4), 194–206.
- Sindahl, T. N. (2008). Anonym online chatrådgivning af børn og unge. *Pædagogisk Psykologisk Tidsskrift* 5-6, 440–447.
- Sindahl, T. N. (2009). *Hvad synes brugerne om BørneChatten? – En analyse af brugerevalueringer og brugerfeedback på BørneChatten*. (interno poročilo).
- Walther, J. B., & D'Addario, K. P. (2001). The impact of emoticons on message interpretation in computer-mediated communication. *Social Science Computer Review*, 19(3), 324–347.

9. POGlavJE

UČINKI SVETOVANJA V SPLETNI KLEPETALNICI



Otroci imajo omejen vpliv na lastne življenjske okoliščine. V tem pogledu se morda zdi nesmiselno razviti načrt, ki temelji na otrokovi pobudi in delovanju. Kako je lahko koristno, da otrok anonimno pokliče odraslo osebo, ki ne more ukrepati ali spremeniti njegovih okoliščin, temveč se lahko z otrokom samo pogovarja? Smiselno je le, če se zavedate, da imajo otroci možnosti in da lahko ukrepajo v skladu s temi možnostmi, ter če otroka ne obravnavate kot neobgljenega ali nemočnega zgolj zato, ker je otrok. Verjeti moramo, da ima otrok vire moči, ki jih je mogoče spodbuditi in podpreti, ter da lahko poišče ustrezno pomoč, če ve, kje iskati. Vzpostavitev spletne klepetalnice zahteva vključitev otrokove perspektive.

Raziskave o učinkih svetovanja v spletni klepetalnici za otroke in mladostnike so omejene. Lahko se opremo na raziskave o telefonskem svetovanju, vendar so te raziskave še bolj omejene. Rezultati raziskav o spletni terapiji so večinoma pozitivni (Mallen et al., 2005), vendar obstajajo pomembne razlike med spletno terapijo in obliko svetovanja, ki je obravnavana v tej knjigi.

Na Australian Kids Helpline so raziskali učinek njihove svetovalne službe: 86 klepetalcev so prosili, naj izpolnijo niz vprašalnikov pred in po svetovanju. Ena od ugotovitev je pokazala pozitiven učinek svetovanja, saj se je počutje klepetalcev po svetovanju izboljšalo. Hipoteza raziskovalcev, da je učinek svetovanja odvisen od odnosa med uporabnikom storitve in svetovalcem, v tej študiji ni bila potrjena (King et al., 2006). Iz raziskav na terapevtskem področju vemo, da je ta dejavnik zelo pomemben; toda morda odnos drugotnega pomena, ko govorimo o anonimnem svetovanju v enem pogovoru?

V raziskavi telefonskega svetovanja, objavljeni leta 1989, so klicatelje prosili, naj naštejejo koristna vedenja svojih svetovalcev. Klicatelji so omenili poslušanje in odzive, razumevanje in skrb, neobsojajočo podporo in direktivno svetovanje. Bolj neposredna metoda svetovanja je povzročila največ sprememb v vedenju klicatelja. (Young, 1989)

Ko klepetalec vzpostavi stik s spletno klepetalnico, je stik povezan z željo. Otrok namreč upa, da bo iz tega stika nekaj dobil. Kako to upanje izraža, pa je zelo individualno. Zato se mora svetovalec včasih še bolj posvetiti otroku, da mu pomaga izraziti njegovo namero. Model petih faz priporoča različne metode za to vrsto svetovalnega pogovora. Uporaba te metode za razvoj in izvedbo svetovalnega pogovora se lahko sprva zdi nenaravna ter je lahko težavna tako za svetovalca kot za klepetalca, vendar je kljub temu zelo pomembna. Sčasoma boste ugotovili, da postane bolj naravna.

V idealnem primeru klepetalec zapusti pogovor z izkušnjo, da mu je pogovor pomagal. Ni nujno, da ima klepetalec jasno rešitev za svojo težavo, vendar mora čutiti, da je prejel pomoč in da lahko naredi korak naprej pri reševanju svoje težave, ki je bila začetni razlog za iskanje pomoči.

Klepetalci se lahko obrnejo na spletno klepetalnico zaradi naslednjih razlogov:

- za obvladovanje krizne situacije (npr. poskusi samomora);
- da jih nekdo pomiri, da lahko sprostijo svoja čustva, da ugotovijo, da niso edini s to težavo, da so normalni in da pridobijo perspektivo;
- da razvijejo strategije za pridobitev nadzora nad situacijo, da razjasnijo svoje misli in se osredotočijo;
- za nasvete, odgovore ali napotke;
- za informacije ali napotitev;
- preprosto za stik z drugo osebo;
- za pogovor z osebo, ki nudi podporo, izraža skrb in razumevanje, spodbuja motivacijo ter je pristna, razumevajoča, sprejemajoča, zaupna, nepristranska in neobsojajoča.

Po besedah danskih klepetalcev iz spletne klepetalnice Børns Vilkårs je za pozitivno izkušnjo pomembno naslednje:

- da dobijo nasvet o tem, kaj narediti, da pridobijo ustrezne informacije ali da so napoteni na ustrezno službo, ko je to potrebno;
- da dobijo čas in prostor, da lahko povedo svojo zgodbo in se razbremenijo, ko je to potrebno;
- da dobijo nove perspektive na svojo situacijo;
- da jih nekdo jemlje resno, da dobijo pozornost in da se počutijo razumljene;
- da so lahko anonimni in se pogovarjajo z nepoznano osebo;
- da imajo priložnost za pisanje;
- da se jih spodbudi v smer prvega majhnega koraka v smer rešitve.

Po besedah danskih klepetalcev iz spletne klepetalnice Børns Vilkårs naslednje prispeva k negativni izkušnji:

- da iščejo nasvete ali rešitve, vendar jih ne najdejo;
- da jim svetovalec vsiljuje rešitev ali napotitev;
- da čutijo, da jih svetovalec ne razume ali ne jemlje resno;
- če svetovalec piše zelo počasi;
- če svetovalec postane “brezupen” ali mu zmanjka idej.

(Sindahl, 2009)

Svetovanje v spletni klepetalnici kot metoda temelji na lastni moči in neodvisnosti otroka. Na danski spletni klepetalnici Børns Vilkår sta dve tretjini otrok, ki so se obrnili na spletno klepetalnico, povedali, da so se po pogovoru počutili bolje.

Leta 2007 je nizozemski Kindertelefoon izvedel obsežno primerjalno študijo svojih telefonskih svetovalnih storitev in storitev svetovanja v spletni klepetalnici. Prišli so do zaključka, da, čeprav sta telefonsko svetovanje in svetovanje v spletni klepetalnici otrokom pomagala izboljšati njihovo situacijo, je bilo svetovanje v spletni klepetalnici učinkovitejše od telefonskega svetovanja, tudi po prilagoditvah za otrokovo starost, spol ter naravo in resnost težave.



V študiji so ugotovili, da dva dejavnika pomembno vplivata na to, ali se je otrokom zdelo, da jim je pogovor pomagal:

1. predstavljena je bila rešitev težave;
2. svetovalci je otroka obravnaval resno.

(Fukkink & Hermanns, 2007)

Pri svetovanju v spletni klepetalnici naj bi bila komunikacija takšna, da ima otrok ali mladostnik največji možen nadzor ter da doživlja razmerje moči med sabo in svetovalcem bolj enakopravno. Odsotnost ozadja in socialnih indikacij prispeva k izravnavi razmerij moči. Otrok ne bo dobil vtisa o razliki med njim in svetovalcem v smislu razreda ali avtoritete (na primer na podlagi oblačil svetovalca ali predmetov v svetovalnici). To lahko otroku zagotovi moč in prepreči, da bi postal odvisen od svetovalca ali spletne klepetalnice.

9.1 PRVI KORAK

Ni pametno domnevati, da je svetovanje v spletni klepetalnici otrokov prvi korak pri reševanju težave. Večina otrok, ki se obrnejo na anonimno spletno klepetalnico, je naredila že marsikaj, da bi rešila svojo situacijo. Bodisi so poskušali spremeniti ali pa preživeti svojo situacijo. Naloga svetovalca je, da ta potencial izpostavi in razvija naprej.

Vendar mnogi klepetalci pravijo, da se o svoji situaciji pogovarjajo prvič. Morda to kaže na potrebo po vzpostavitvi zaupanja in odnosa s svetovalcem, po drugi strani pa je smiselno, da se klepetalec odloči preizkusiti svojo zgodbo, jo povedati nekemu na mestu, kjer ni nobenih posledic. Odziv svetovalca lahko klepetalcu da pogum, da spregovori o svoji situaciji zunaj anonimnega okolja. Bistveno je, da svetoalec pokaže, da lahko posluša otrokovo zgodbo. Lahko se tudi zgodi, da bo klepetalec natisnil pogovor in ga dal nekemu v svoji osebni socialni mreži, ki se bo tako seznanil z otrokovo situacijo in mislimi, ne da bi bilo treba otroku o tem neposredno spregovoriti. V teh transkriptih bo otrokova zgodba dodatno okrepljena z dejstvom, da vsebuje sporočila in odzive svetovalca.

9.2 KREPITEV MOČI

Svetovanje v spletni klepetalnici ima naravne omejitve glede tega, kaj lahko svetovalec naredi za otroka. Če se otrok odreče svoji anonimnosti, se odprejo številne možnosti za posredovanje in aktivnejšo pomoč. A dokler se anonimnost ohranja, kar velja za večino primerov (in je pogosto razlog, da otroci uporabljajo spletno klepetalnico), lahko svetovalec pomaga le tako, da otroku nudi podporo ter spodbuja in motivira otrokove lastne sposobnosti reševanja težav. Seveda lahko svetovalec otroku pove, kaj misli, da bi otrok moral storiti, vendar takšen pristop ne podpira otrokove samostojnosti. Pravzaprav poveča verjetnost, da otrok ne bo mogel ali želel upoštevati nasvetov. Hkrati poveča tudi verjetnost, da bo otrok postal odvisen od svetovalca, ko bo moral v prihodnosti reševati težave. Če svetovalec otroku daje nasvete ali ga usmerja, bo to vplivalo na dinamiko med svetovalcem in otrokom ter jo spremenilo iz enakopravnega, sodelovalnega odnosa v odnos, kjer je otrok odvisen od svetovalčevega vodenja in znanja. Toda če ima svetovalec edinstveno znanje, ki lahko otroku koristi, tega znanja ne sme zadržati zase. Dejstvo je, da je znanje, ki ga pridobi svetovalec o otrokovi situaciji in možnostih, zaradi formata vedno omejeno, zato je sodelovanje nujno. To je omejitev, vendar je lahko tudi priložnost za otrokovo rast in izkušnjo prevzemanja pobude pri reševanju težav in zagotavljanju pomoči samemu sebi.

Nudenje podpore drugi osebi pri reševanju njenih težav je pri svetovanju v spletni klepetalnici hkrati lažje in težje. Na eni strani ne moremo delovati v imenu otroka, ker je otrok anonimen in z njim nismo v neposrednem stiku. To nas kot svetovalce prisili, da delamo s klepetalčevo lastno pripravljenostjo, da udejanji svoje namere. Na drugi strani postane proces bolj zapleten zaradi časovnih omejitev in odsotnosti govornice telesa ali kretenj, kar lahko nakazuje, da si delimo odgovornost za iskanje rešitve težave.

Časovni pritisk, ki je neizogibno povezan s svetovanjem v spletni klepetalnici, lahko pomeni, da smo kot svetovalci nepotrpežljivi v imenu klepetalca in postanemo negotovi, ali bo klepetalec od pogovora lahko imel koristi. Ta konflikt lahko pomeni, da nekateri svetovalci posežejo po metodah bolj direktivnega svetovanja, čeprav okoliščine poudarjajo, da je treba spodbujati klepetalčeve lastne veščine reševanja težav. Včasih je lahko koristno

zmanjšati svoja pričakovanja glede pogovora. Otroku med pogovorom ni treba izbrati določene rešitve. Morda zadostuje, da se skupaj pogovorita o različnih rešitvah, ki jih lahko pozneje sam pretehta. Morda je dovolj, da otrok razmisli o svojih možnostih in s tem doseže boljše razumevanje lastne situacijekaže na potrebo po vzpostavitvi zaupanja in odnosa s svetovalcem, po drugi strani pa je smiselno, da se klepetalec odloči preizkusiti svojo zgodbo, jo povedati nekomu na mestu, kjer ni nobenih posledic. Odziv svetovalca lahko klepetalcu da pogum, da spregovori o svoji situaciji zunaj anonimnega okolja. Bistveno je, da svetovalac pokaže, da lahko posluša otrokovo zgodbo. Lahko se tudi zgodi, da bo klepetalec natisnil pogovor in ga dal nekomu v svoji osebni socialni mreži, ki se bo tako seznanil z otrokovo situacijo in mislimi, ne da bi bilo treba otroku o tem neposredno spregovoriti. V teh transkriptih bo otrokova zgodba dodatno okrepljena z dejstvom, da vsebuje sporočila in odzive svetovalca.

9.3 UČINEK PISANJA

Dejstva pisnega poteka pogovora:

- Tempo je znatno počasnejši. Zahteva veliko virov, vendar je to samo po sebi lahko koristno. V klepetalnici “poslušamo” počasi. Med pogovorom imamo čas za dekodiranje, ponovno branje, ubesedovanje in razmišljanje.
- Pogovor je vizualen. Klepetalec in svetovalac vidita pogovor kot svoje skupno delo. Klepetalec lahko svojo situacijo vidi z distance, kar mu lahko predstavlja priložnost, da o njej spregovori na nove načine.
- Pogovor se vzdržuje. Lahko se shrani, natisne ali posreduje v branje nekomu drugemu. Obstaja več primerov transkriptov svetovanj v spletni klepetalnici, ki so bili z otrokovim soglasjem uporabljeni kot dokaz v sodnih postopkih.

PRIMER

Mlad fant se je večkrat obrnil na svetovanje v spletni klepetalnici in poročal, da je doma doživel fizično zlorabo. Fant je želel zlorabo prijaviti policiji, vendar je čutil, da nima moči, da bi o tem spregovoril v situaciji iz oči v oči. Po dogovoru s policijo je svetovalec izvedel pogovor v klepetalnici, fant pa je nato transkript posredoval policiji kot svojo izjavo.

Raziskave o terapiji pisanja nam povedo, da je pisanje kot terapevtsko orodje lahko zelo koristno za osebe, ki imajo težave pri ustnem izražanju zaradi občutkov sramu ali drugih zaviralnih čustev. Morda morajo ljudje z “notranjim kaosom” dobiti boljši vpogled v svojo situacijo z ekternalizacijo ter urejanjem svojih misli in občutkov. To morda velja tudi za osebe, ki čutijo potrebo po skrivanju stresnih ali travmatičnih dogodkov ali ki gredo skozi faze v življenju, povezane z močnimi čustvi, denimo puberteta (Mallen et al., 2005).



S pisanjem sebe in svoje misli zliješ na papir ... In ko gledaš dol (na napisano), se ne zdi tako veliko kot takrat, ko si samo razmišljal o tem ...



(Pisanje) je način pogleda vase.



Jaz pišem najprej sebi, ker potem vidim, ali imam res težavo in kako velika je v resnici.



Pisati in misliti gresta z roko v roki.

Citati mednarodnih študentov v Angliji, ki uporabljajo pisanje kot vir moči (Lago, 2004)

9.4 RAZVIJANJE OTROKOVE ZGODBE

V narativnem konceptualnem okviru govorimo o nujenju podpore otrokom tako, da jim pomagamo razviti konstruktivne zgodbe o njih samih. V tem konceptualnem okviru si kot svetovalec prizadevate podpreti mlade ljudi, ki pripovedujejo svoje zgodbe na način, ki prispeva k občutku “sposobnosti samostojnega odločanja” – doživljanju, da lahko aktivno spremenijo lastno življenje. Pri svetovanju v spletni klepetalnici to pomeni, da je pogovor – in s tem otrokova zgodba – napisan tako, da otroka prikazuje kot avtoriteto v njegovem lastnem življenju in ne kot marginalizirano žrtev. Z narativne perspektive lahko svetovanje v spletni klepetalnici otroku pomaga “preoblikovati” zgodbo o sebi na bolj konstruktiven način. Običajno vsaj delno vključuje tipične pripovedne elemente, ki so opisani spodaj.

- Ločevanje otroka od težave (proces eksternalizacije). To pomeni, da otroku pomagamo preoblikovati zgodbo tako, da preide od »Ničvreden sem« do »V mojem življenju so stvari, ki ne delujejo«, pri čemer te stvari prikažemo tako, da jih je mogoče pregledati in spremeniti. Sam pogovor v spletni klepetalnici je mogoče razumeti kot takšno ločitev “jaza” in “težave”. Otrokova zgodba se projicira na zaslon kot besede, ki jih je mogoče urejati in preoblikovati. Svetovalec je soustvarjalec v tem procesu. Pripoved se odraža kot zgodba zunaj otroka na zaslonu.
- Oblikovanje reda in jasnosti v prostoru in času. Zgodba ima strukturo in proces. Za otroka je ločevanje zgodbe od preteklosti do prihodnosti lahko koristno. Strukturiran pogovor, v katerem svetovalec neprestano povzema, zagotavlja ugodne pogoje. Ves čas je na voljo možnost premikanja navzgor v pogovoru, s čimer se ohranjajo pomembni in konstruktivni elementi.

Raziskovalci so 86 mladih sveže zaljubljenih parov razdelili v dve skupini. Vse so prosili, naj pet dni pišejo eno uro na dan. Člane prve skupine so prosili, naj pišejo o svoji ljubezni, člani druge skupine pa so morali objektivno pisati, kaj so počeli čez dan.

Po treh mesecih je bilo 77 odstotkov prve skupine še vedno skupaj, medtem ko je bilo v drugi skupini skupaj le 52 odstotkov parov.

(Slatcher & Pennebaker, 2006)

To, o čemer govorimo, raste.

9.5 NOVE PERSPEKTIVE IN REŠEVANJE TEŽAV

Z boljšim pregledom nad svojo situacijo in s priložnostjo za razmislek o vprašanih, o katerih prej ni razmišljal, dobi otrok možnost za spremembo. Morda ima svetovalec ideje za rešitev težave, na katere otrok še ni pomislil, ali pa svetovalec otroku nudi podporo in spodbudo, da nadaljuje s pozitivno spremembo. Oboje lahko vodi do novih možnosti za otroka.

9.6 NAPOTITEV

V nekaterih primerih klepetalčeva socialna mreža ali družbeni krogi, katerim otrok pripada, ne nudijo zadostne pomoči. Za otroke s psihosocialnimi težavami je lahko krmarjenje skozi sistem strokovne pomoči težavno. Na tej točki je napotitev lahko primerna.

Počasen tempo svetovanja v spletni klepetalnici lahko pomaga kvalificirati napotitev. Svetovalec ima dobro priložnost, da pridobi in prebere ustrezno gradivo ter se posvetuje s sodelavci, preden klepetalcu priporoči napotitev na specifično ustanovo. Ker ima večina ustanov in organizacij svojo spletno stran, lahko otrok že med pogovorom “obišče” predlagana napotitvena mesta.

Strategija za napotitev, prilagojena iz smernic nizozemskega Kindertelefoona, je lahko naslednja:

1. Pojasnite, zakaj menite, da je napotitev primerna, in otroka vprašajte,

- ali se strinja, da se pogovorita o tej možnosti;
2. Navedite ime ustanove, kamor boste otroka napotili;
 3. Pojasnite, kaj lahko ustanova nudi, kar presega vaše svetovanje;
 4. Otroka vprašajte, kaj si misli in če razume;
 5. Otroku posredujte kontaktne informacije in spletni naslov;
 6. Skupaj obiščita spletno stran in se pogovorita o ustanovi; otroka vprašajte, kaj si misli o obisku ustanove, ter ali se mu zdi ustrezna;
 7. Pogovorite se o posledicah in oblikujta strategije za obvladovanje posledic.

Ker ponavadi ni ene spletne strani, na kateri bi našli aktualen seznam vseh ustanov, na katere lahko napotite otroka, je smiselno uporabiti domače spletne strani teh ustanov, da so informacije čim bolj točne in posodobljene.

Glede na klepetalčevo zrelost in vire moči je lahko pogovor o napotitvi osredotočen tudi na to, kako lahko klepetalec sam poišče in najde ustrezno ustanovo ali projekt. To lahko spodbudi njegovo lastno sposobnost reševanja problema. Ni nujno, da je vedno svetovalec tisti, ki predlaga določeno ustanovo.

Včasih je smiselno, da ostane pogovor v spletni klepetalnici odprt, medtem ko klepetalec vzpostavlja stik z ustanovo. Svetovalec naj klepetalca ne zapusti, dokler ta ne vzpostavi novega stika. Če čakate skupaj s klepetalcem in mu nudite podporo skozi celoten proces, mu lahko pomagate, da bo zaradi napotitve manj nervozen.

Na spletne klepetalnice se pretežno obračajo mladi s kompleksnimi in hudimi psihosocialnimi težavami.

Nekateri otroci že prejemajo strokovno pomoč, zato je pomembno, da se svetovalec o tem pozanima, preden jih napoti na nadaljnjo ustanovo. Pomembno je, da svetovalec s svojim delom ne poveča vrzeli med otrokom in strokovno pomočjo, ki jo otrok že prejema, tudi če otrok strokovnjaka ne doživlja kot koristnega. V nekaterih primerih otroku bolj koristi, če se pogovori o tem, kako je mogoče izboljšati odnos s strokovnjakom, namesto da ga napotimo na več novih ustanov.

9.7 OCENJEVANJE TVEGANJ IN POSREDOVANJE V KRIZI

Svetovanje v spletni klepetalnici ni zelo uporabno orodje, ko pride do neposrednih kriznih situacij. Literatura to vedno znova in znova poudarja, čeprav tema dejansko ni bila dobro raziskana (in čeprav je nekaj obstoječih študij pokazalo pozitivne rezultate). Ugotovljeno pa je bilo, da pogovor v spletni klepetalnici traja predolgo, svetovalec pa le stežka oceni ali celo odkrije, kako akutna in neposredna je situacija.

Pa vendar, klepetalci stopijo v stik s spletnimi klepetalnicami, ko so soočeni z akutnimi in neposrednimi težavami. V teh situacijah je svetovalčeva odgovornost, da je *aktiven* in *direktiven*. Vemo, da bolj kot je kriza neposredna in akutna, manjša je potreba po osredotočanju na čustva – večja je potreba po osredotočanju na racionalno razmišljanje o težavi in razpoložljivih možnostih. Čeprav nekaterim klepetalcem podpora in empatično poslušanje lahko koristita, je cilj krizne intervencije reševanje neposredne težave z oblikovanjem načrta ukrepov.

Če je situacija *kritična*, svetovalec spremeni svojo vlogo: ne osredotoča se več na otroka, temveč prevzame nadzor nad pogovorom.

Če svetovalec postane do klepetalca direktiven – na primer tako, da mu natančno narekuje, kaj naj naredi – mora to temeljiti na oceni, *da je otrok ali mladostnik v neposredni nevarnosti, v kateri so potrebni specifični ukrepi*. Pogosto v teh situacijah otrok ni sposoben sprejemati dobrih odločitev ali oceniti posledic svojih odločitev. Sposobnost sprejemanja dobrih odločitev bo vedno težka in stresna, ko je otrok v nevarni situaciji ali ko ima resne čustvene težave.

Akutne in neposredne situacije so lahko naslednje:

- otrok ali mladostnik ima izdelan samomorilni načrt ali je v procesu poskusa samomora;
- otrok ali mladostnik je/bo žrtev nasilja ali drugih oblik zlorabe, če se mu ne zagotovi pomoč;
- otrok ali mladostnik je hudo duševno bolan – na primer psihotičen ali doživlja hud napad anksioznosti;
- otrok ali mladostnik je (bil) hudo telesno poškodovan – morda zaradi nasilja, spolne zlorabe ali samopoškodovanja.

Morda je pomembno poudariti, da vsi pogovori o samomorilnih mislih, nasilju, zlorabi ali samopoškodovanju ne zahtevajo krizne intervencije. Razmišljanje o tem, da si želite umreti, ne predstavlja neobičajnih eksistencialističnih misli med puberteto, pogovori o tej temi pa so pogosto težavni z osebami, ki jih poznamo. Zlorabljeni otroci potrebujejo pomoč, toda včasih je bolj koristno, če "hitimo počasi", še posebej, če je stik z otrokom tako krhek kot v spletni klepetalnici.

Pri svetovanju v spletni klepetalnici je lahko težko identificirati, kdaj je situacija krizna; zato je pomembno, da se svetovalec te možnosti zaveda. Če otrok pove, da ima samomorilne misli, mora svetovalec oceniti, kako specifične so te misli, ali ima klepetalec izdelan načrt za samomor oz. kako daleč je otrok v takšnem razmišljanju. Če otrok pove, da sam sebi zadaja poškodbe, mora svetovalec oceniti, ali je otrok to storil v času pogovora in kakšna je stopnja poškodbe.

Takšno oceno mora svetovalec opraviti, preden lahko pogovor prevzame bolj poizvedovalno obliko.

SVETOVALKA: »V redu. Moram te vprašati, ali si kdaj razmišljala, da bi si kaj naredila – danes pred pogovorom ali trenutno?«

OTROK: »V zadnjem času ves čas. Tako sem utrujena od tega, da se tako počutim.«

SVETOVALKA: »Si razmišljala o tem, kako bi si škodovala?«

OTROK: »Moji starši nikoli niso bili zadovoljni z mano. Vsakič, ko na to pomislim, pomislim na tablete.«

SVETOVALKA: »Imaš tablete pri sebi?«

OTROK: »Nobenih, s katerimi bi si lahko kaj naredila.«

SVETOVALKA: »V redu. Pomembno je, da razumeš: če imaš samomorilne misli, se moraš obrniti na nekoga, ki ti lahko pomaga ... bolj kot jaz v klepetalnici.«

OTROK: »Ampak ne vem, koga naj prosim za pomoč.«

SVETOVALKA: »V redu – to je pomembno – poglejva skupaj – v redu?«

Svetovalni pogovori v akutnih primerih, kjer je pomoč potrebna takoj, se običajno začnejo z oceno težave, natančne situacije klepetalca, tveganja, vpletenih oseb itd. Temu mora slediti podpora: »Dobro, da si se obrnil na nas ...«, jasne povratne informacije o tem, kaj se bo zgodilo: »Tako potrebujete pomoč. Naredili bomo to in to ...« in: »Ko se to zgodi, se bo zgodilo to ...«. Nato se pokliče pomoč za klepetalca. Običajno bo otrok ali svetovalac stopil v stik z nekom, ki lahko pride do klepetalca ali h kateremu lahko klepetalec gre. Ko je za pomoč poskrbljeno, se lahko osredotočite na zagotavljanje podpore klepetalcu in na pogovor s klepetalcem o oblikovanju specifičnih načrtov za prihodnost, medtem ko čakate na pomoč. V takšni situaciji je podroben pogovor o težavi le redko koristen, zato med čakanjem preprosto nadaljujte s čustveno podporo otroka. Vprašanja o tem, zakaj otrok želi narediti samomor, bodo samo prispevala k nadaljnjemu tveganju.

Pri svetovanju v spletni klepetalnici lahko otrok sam pokliče pomoč, medtem ko je še vedno v stiku s svetovalcem. Tako otrok kot svetovalac lahko brez prekinjanja pogovora pokliče rešilca, sorodnika ali socialno službo. Med pogovorom lahko svetovalac dobi podporo in pomoč sodelavcev, kar je pogosto v veliko pomoč.

Če situacija zahteva, da se mora otrok odreči svoji anonimnosti, da bi dobil potrebno pomoč, je pomembno, da otroka o tem obvestimo in mu povemo, kakšne bodo posledice, saj se je otrok morda odločil, da se obrne na spletno klepetalnico prav zaradi tega, ker lahko ostane anonimen. Zato lahko postane stik zelo šibek, če svetovalac vztraja, da se mora otrok odreči svoji anonimnosti. Pomembno je, da svetovalac otroku vse jasno razloži, da se otrok odreče svoji anonimnosti le s soglasjem *po predhodnem obveščanju*. S tem zagotovimo, da lahko otrok še naprej doživlja določeno stopnjo nadzora nad situacijo. Pomanjkanje občutljivosti na tej točki lahko povzroči, da otrok prekine stik ali posreduje lažne informacije.

Kot svetovalac se morate zavedati, da ste v večini držav, ko poznate otrokovo identiteto in ocenite, da je otrok v neposredni nevarnosti, dolžni obvestiti lokalne oblasti ("dolžnost skrbnega ravnanja").

Lahko se pojavijo situacije, ko otrok potrebuje takojšnjo pomoč, vendar je ne želi, na primer, ko mora poklicati rešilca ali svetovalcu posredovati potrebne informacije, da bi lahko svetovalac poklical pomoč. V takšnih primerih mora

svetovalec ugotoviti, ali obstajajo druge možnosti za zagotavljanje pomoči, s katerimi ne krši otrokove zaupnosti. Svetovalec nadaljuje pogovor z otrokom, da zagotovi njegovo strinjanje s takšnim rezultatom pogovora. V nekaterih situacijah mora svetovalec sprejeti, da otroku ne bo mogel zagotoviti pomoči, ki jo ta potrebuje. V teh primerih mora svetovalec pretehtati, ali naj prekine stik z otrokom, da svetovalni pogovor ne bo obtičal v negativnem stanju.

POVZETEK

Za pogovore z otroki in mladostniki, ki potrebujejo takojšnjo pomoč:

1. Ocenite resnost situacije. Ali je potrebna takojšnja intervencija? Sprašujte o dejstvih, ne o čustvih.
2. Nudite podporo.
3. Otroku povejte, kaj se bo zgodilo.
4. Otroku nudite pomoč.
5. Počakajte skupaj z otrokom, dokler mu ni nudena ustrezna pomoč.

Literatura

- Barak, A. (2004). Internet counselling. V: Spielberger, C. E. (ur.), *Encyclopedia of applied psychology*. San Diego, CA: Academic Press.
- Barak, A., & Miron, O. (2005). Writing characteristics of suicidal people on the internet: A psychological investigation of emerging social environments. *Suicide and Life-threatening Behaviour*, 35, 507–524.
- Barak, A. (2007). Emotional support and suicide prevention through the internet: A field project report. *Computers in Human Behavior*, 23, 971–984.
- Cohen, G. E., & Kerr, B. A. (1998). Computer mediated counselling: An empirical study of a new mental health treatment. *Computers in Human Services*, 15(4), 13–24.
- Fukkink, R., & Hermanns, J. (2007). *Children's experiences with the*

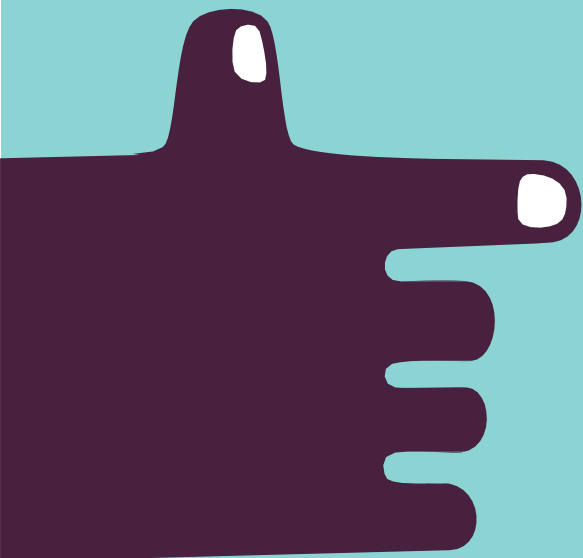
Kindertelefoon: Telephone support compared to chat support. SCO-Kohnstamm Instituut.

- Fukkink, R. G., & Hermanns, J. M. A. (2009). Children's experiences with chat support and telephone support. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 50(6), 759–766
- Fukkink, R., & Hermanns, J. (2009). Counselling children at a helpline: Chatting or calling? *Journal of Community Psychology*, 37(8), 939–948.
- Glantz, K., Rizzo, A., & Graap, K. (2003). Virtual reality for psychotherapy: Current reality and future possibilities. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 40(1/2), 55–67.
- Hutchby, I. L. (2001). *Conversation and technology: From the telephone to the internet.* Cambridge: Polity Press.
- King, R., Bambling, M., Lloyd, C., Gomurra, R., Smith, S., Reid, W., & Wegner, K. (2006). Online counselling: The motives and experiences of young people who choose the internet instead of face-to-face or telephone counselling. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6(3), 169–174.
- King, R., Bambling, M., Reid, W., & Thomas, I. (2006). Telephone and online counselling for young people: A naturalistic comparison of session outcome, session impact and therapeutic alliance. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6(3), 175–181.
- Kraus, R., Zack, J., & Stricker, G. (ur.). (2004). *Online counselling: A handbook for mental health professionals.* San Diego, CA: Elsevier Academic Press.
- Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukopadhyay, T., & Scherlis, W. (1998). Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? *American Psychologist*, 53, 1017–1031.
- Lago, C. (2004). "When I write, I think": Personal uses of writing by international students. V: Bolton, G., Howlett, S., Lago, C., & Wright, J. K. (ur.), *Writing cures: An introductory handbook of writing in counselling and psychotherapy* (str. 93–105). Hove, East Essex, UK: Brunner-Routledge.
- Lester, David (ur.). (2002). *Crisis intervention and counseling by telephone.* Charles C. Thomas Publisher.
- Lohr, H., Rosenvinge, J. H., Gammon, D., & Johnsen, J. K. (2002). Kan internett hjelpe mennesker med alvorlige psykiske lidelser? Brukererfaringer i et klinisk perspektiv. *Tidsskrift for Norsk Psykologforening*, 39, 514–519.

- Mallen, M. J., Vogel, D. L., Rochlen, A. B., & Day, S. X. (2005). Online counseling: Reviewing the literature from a counseling psychology framework. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 819–871.
- Riva, G. (2003). Virtual environments in clinical psychology. *Psychotherapy: theory, research, practice, training*, 40(1/2), 68–76.
- Sindahl, T. N. (2009). *Chatrådgivning sammenlignet med telefonrådgivning komparativ undersøgelse af samtaler på BørneChatten og på BørneTelefonen i 2008*. Pridobljeno z http://bornsvilkar.dk/BV/Publikationer/andre_udgivelser.aspx.
- Slatcher, R.B., & Pennebaker, J. W. (2006). How do I love thee? Let me count the words: *The social effects of expressive writing*. *Psychological Science*, 17(6), 660–664.
- Stofle, G. S. (2002). Chat room therapy. V: Hsiung, R. C. (ur.), *e-Therapy: Case studies, guiding principles and the clinical potential of the internet* (str. 92–135). New York: Norton.
- Suzuki, L. K., & Calzo, J. P. (2004). The search for peer advice in cyberspace: An examination of online teen bulletin boards about health and sexuality. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 25(6), 685–698.
- Wright, J. K. (2004). The passion of science, the precision of poetry: therapeutic writing – a review of the literature. V: Bolton, G., Howlett, S., Lago, C., & Wright, J. K. (ur.), *Writing cures: An introductory handbook of writing in counselling and psychotherapy* (str. 7–17). Hove, East Essex, UK: Brunner-Routledge.
- Young, R. (1989). Helpful behaviors in the crisis center call. *Journal of Community Psychology*, 17(1), 70–77.

10. POGLAVJE

OBSTAJAJO TVEGANJA?



Kot linija za pomoč ste etično zavezani zagotoviti, da vaša storitev ne ogrozi dobrobiti, pravic, zaupanja in zaupnosti vašega uporabnika. Ponujene svetovalne storitve ne smejo zmanjšati dobrobiti klepetalca ali ga ovirati pri pridobivanju učinkovitejše pomoči.

Ima lahko svetovanje v spletni klepetalnici negativne stranske učinke? Da, lahko – tako z individualnega kot družbenega vidika. Pri tem je nujno poudariti, da lahko svetovanje v spletni klepetalnici škoduje tudi svetovalcu. Svetovalec lahko postane izgorel ali zaskrbljen zaradi otrok, za katere ne more pridobiti povratnih informacij o njihovih situacijah. Svetovalci lahko tudi postanejo razočarani, ko se seznanijo o popolnoma temnih straneh življenj nekaterih otrok ali ko se jim zdi, da otroci (ali odrasli) zlorabljajo njihov čas in trud ter uporabljajo storitev za druge namene, za katere niso predvideni.

10.1 LAHKO NADOMESTI POTREBNO POMOČ ZA OTROKE IN MLADOSTNIKE?

Nekateri klepetalci v anonimnih svetovalnih klepetalnicah so v situacijah, ko potrebujejo neanonimno in strokovno pomoč. Obstaja dejansko tveganje, da otroci in mladostniki uporabljajo svetovanje v spletni klepetalnici namesto lokalnih strokovnih služb, ki so na voljo v sistemu socialnega in zdravstvenega varstva. Nekateri klepetalci morda prepričujejo sami sebe in dejansko verjamejo, da nekaj delajo glede svoje situacije zgolj s tem, da se zaupajo anonimnemu svetovalcu v spletni klepetalnici. Morda uporabljajo svetovanje v spletni klepetalnici za kritiziranje in krepitev negativne izkušnje pomoči, ki jo dobijo lokalno. To je dejansko tveganje. Kot svetovalec imate odgovornost, da ne ogrozite strokovne pomoči, ki jo otrok že prejema ali jo morda potrebuje. Kljub temu raziskave na splošno kažejo, da lahko spletno svetovanje otroku pomaga vzpostaviti stik s strokovno pomočjo in pomočjo na lokalni ravni.

10.2 LAHKO UPORABA SVETOVANJA V SPLETNI KLEPETALNICI POSTANE ODVISNOST?

Trenutno potekajo razprave o tem, ali vse večja uporaba spleta med mladostniki škoduje njihovem telesnemu in socialnemu razvoju. Raziskave kažejo, da splet postane ovira pri drugih aktivnostih le pri majhnem deležu otrok in mladostnikov. Poudarek je predvsem na spletnih igrah. Hkrati številne raziskave kažejo, da lahko otroci z uporabo spleta razvijajo in ohranjajo nova prijateljstva.

Raziskave z odraslimi so pokazale korelacijo med časom, preživetim na spletu, ter depresijo in/ali socialno izolacijo. Pri otrocih takšne korelacije še ni bilo mogoče dokazati. Druge raziskave otrok in njihove uporabe spleta so pokazale korelacijo med časom, preživetim na spletu, in manjšim občutkom povezanosti z družino.

Opazimo lahko, da imajo mladostniki s psihosocialnimi težavami, kot sta osamljenost ali depresija, raje spletne odnose kot odnose iz oči v oči. Otroci in mladostniki, ki se samopoškodujejo, več kot drugi otroci uporabljajo spletne klepetalnice in besedilna sporočila. Zato so raziskovalci izpostavili, da je prav s temi mediji mogoče pomagati tej skupini otrok. Vendar pa lahko med osamljenimi osebami obstaja nagnjenost k razvoju obsesivne ali pretirane uporabe aplikacij za klepetanje do takšne mere, da negativno vpliva na njihovo življenje in poslabša njihovo psihosocialno situacijo. Z zmanjšanjem njihove potrebe po vzpostavljanju stika z drugimi ljudi iz oči v oči v lokalni "realnosti" lahko anonimno svetovanje v spletni klepetalnici potencialno zagotavlja podporo tem mladostnikom pri ohranjanju zadržanega in socialno izoliranega življenjskega sloga. Pomembno je, da se svetovalci zavedajo takšnih klepetalcev in prevzamejo odgovornost tako, da jim pomagajo pri oblikovanju družabnega življenja v realnem svetu.

10.3 POMANJKANJE NADZORA KAKOVOSTI

Druga skrb je morda, da otroci in mladostniki prek spleta navežejo stike s spletnimi stranmi, kjer se njihove težave obravnavajo na neproduktiven način. To so lahko spletne strani, na katerih ljudje delijo načine za ohranjanje motenj hranjenja, povzročanje samopoškodb ali sklepanje samomorilskih načrtov. Seveda takšne spletne strani niso običajne, vendar obstajajo in so zaskrbljujoče. Izpostavljajo nujnost spletnih alternativ, ki tem skupinam otrok in mladostnikov ponujajo bolj pozitivno pomoč.

Otroci so pri uporabi spleta pogosto nekritični. Številne organizacije in projekti si prizadevajo otroke naučiti kritičnega pristopa do številnih možnosti spleta (glejte www.saferinternet.org). Kljub temu je na številnih spletnih straneh otrokom težko oceniti kakovost informacij in storitev, ki jih te spletne strani nudijo.

10.4 SKRIVALIŠČE RESNIH PSIHOSOCIALNIH TEŽAV?

Anonimnost pri svetovanju pomeni, da vsebina večine pogovorov ostane skrita pred zunanjim svetom. Če organizacija ne daje prednosti sredstvom za hrambo podatkov in širjenje znanja, ki so ga skozi čas ustvarili o situacijah in življenjskih razmerah otrok, potem se sistem le stežka razvija. Anonimne linije za pomoč bi morale na podlagi poznavanja svojih ranljivih klepetalcev osveščati o teh otrocih in se zanje zavzemati. Evidentiranje podatkov, zbiranje podatkov in osveščanje so pomembne naloge svetovalcev v spletni klepetalnici.

Splošni cilji spletnih klepetalnic so naslednji:

- ponuditi brezplačno, visokokakovostno in zaupno svetovalno storitev za otroke in mladostnike;
- zbirati, analizirati in interpretirati anonimizirane informacije, ki odražajo težave ali teme, ki so osnova za stik klepetalcev z linijo za pomoč;
- zastopati interese otrok in mladostnikov, ki uporabljajo linijo za pomoč

na področjih, kjer so njihovi interesi prezrti, minimizirani ali premalo zastopani;

- pomagati otrokom in mladostnikom pri neposrednem izražanju v situacijah, ki so zanje pomembne.

Poudarek je na tem, da se znanja in izkušnje posameznih svetovalnih služb v širšem obsegu uporabijo za izboljšanje dela z mladimi in njihovimi situacijami.

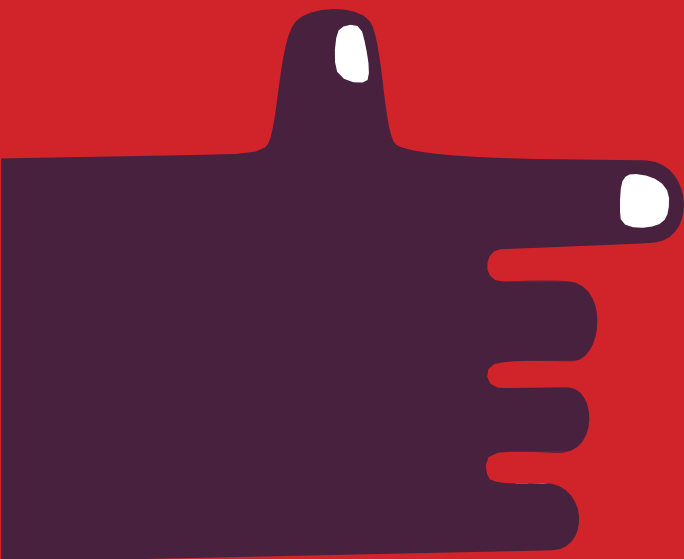
Literatura

- Andrade, J. A. (2003). The effect of internet use on children's perceived social support. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, 64(1-B), 406.
- Caplan, S.E. (2003). Preference for online social interaction: A theory of problematic internet use and psychosocial well-being. *Communication Research*, 30(6), 625–248.
- Gotved, Stine (2000). *Cybersociologi - det samme på en anden måde*. (doktorska disertacija). Sociologisk Institut, København.
- Gould, M. S., Greenberg, T., Munfakh, J. L., Kleinman, M., & Lubell, K. (2006). Teenagers' attitudes about seeking help from telephone crisis services (hotlines). *Suicide and Life-Threatening Behavior*, 36(6), 601–613.
- Gray, N. J., Klein, J. D., Noyce, P. R., Sesselberg, T. S., & Cantrill, J. A. (2005). Health information-seeking behaviour in adolescence: The place of the internet. *Social Science and Medicine*, 60, 1467–1478.
- Hawton, K., Rodham, K., & Evans, E. (2006). *By their own young hand: Deliberate self-harm and suicidal ideas in adolescents*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Kraus, R., Zack, J., & Stricker, G. (ur.). (2004). *Online counselling: A handbook for mental health professionals*. San Diego, CA: Elsevier Academic Press.
- Kraut, R., Patterson, M., Lundmark, V., Kiesler, S., Mukopadhyay, T., & Scherlis, W. (1998). Internet paradox: A social technology that reduces social involvement and psychological well-being? *American Psychologist*, 53, 1017–1031.
- Mesch, G. S. (2006). Family relations and the internet: Exploring a family

- boundaries approach. *Journal of Family Communication*, 6(2), 119–138.
- Michaud, P. A., & Colom, P. (2003). Implementation and evaluation of an internet health site for adolescents in Switzerland. *Journal of Adolescent Health*, 33(4), 287–290.
- Mitchell, M., & Ybarra, M. J. (2007). Online behavior of youth who engage in self-harm provides clues for preventive intervention. *Preventive Medicine*, 45, 392–396.
- Nicholas, J., Oliver, K., Lee, K., & O'Brien, M. (2004). Help-seeking behaviour and the internet: An investigation among Australian adolescents. *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health (AeJAMH)*, 3(1), 1–8. Pridobljeno z www.auseinet.flinders.edu.au/journal (3. 6. 2008).
- Santor, D. A., Poulin, C., LeBlanc, J. C., & Kusumakar, V. (2007). Health promotion, early identification of difficulties, and help-seeking in young people. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 46(1), 50–59.
- Turkle, Sherry (1995). *Life on the screen: Identity in the age of the internet*. New York: Simon & Schuster.
- Valkenburg, P. M. (2004). *Children's responses to the screen: A media psychological approach*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Young, K. S. (1999). *Fanget i nettet - En kur mod internet afhængighed*. Frederiksberg: Introitel.

11. POGlavJE

DELO SVETOVALCA V SPLETNI KLEPETALNICI



11.1 ZNANJE, KVALIFIKACIJE IN KOMPETENCE SVETOVALCA

Svetovalčeva potreba po znanju, kvalifikacijah in kompetencah je odvisna od dela, ki ga mora svetovalac opravljati. Ali je cilj linije za pomoč zagotoviti čustveno podporo, informacije, napotitve, preventivo ali zdravljenje? Je svetovanje predvideno v širokem obsegu (npr. vsi otroci in mladostniki) ali je ozko usmerjeno (npr. svetovanje o spolnih boleznih in kontracepciji)?

Anonimno svetovanje zahteva uporabo razpona veščin, o katerih tukaj ne bomo razpravljali, saj niso specifične za svetovanje v spletni klepetalnici, temveč za svetovanje na splošno. Vsak svetovalac mora biti sposoben postavljati vprašanja, ki so natančna in učinkovita, ter znati razmišljati in povzemati. Poznati mora različne intervencijske strategije, biti sposoben njihove uporabe pri svetovanju kot tudi izvajanja ocene tveganja in obravnave uporabnikov storitev, katerih vedenje je težavno. Svetovalac mora biti sposoben samorefleksije in imeti potrebno znanje za izvajanje svetovanja na področju, ki ga krije linija za pomoč. Enako velja za svetovalca v spletni klepetalnici.

Večine kvalifikacij za svetovanje v spletni klepetalnici se je mogoče naučiti v povezavi z delom. Vendar mora imeti svetovalac vsaj naslednje kompetence:

- dobre veščine pisanja;
- povprečen do hiter tempo pisanja;
- izkušnje z računalniki in spletom.

Obsežne izkušnje komuniciranja preko spletne klepetalnice niso nujno prednost. Če te izkušnje ne izhajajo iz strokovnih okoliščin, se mora izkušeni klepetalec odvaditi toliko navad, kot se jih mora neizkušeni svetovalac naučiti. Vendar mora svetovalac biti seznanjen z uporabo spleta, da lahko to znanje uporabi v svetovalnih pogovorih, ko svetovalac in otrok skupaj obiščeta spletne strani ustanov, kamor skuša svetovalac napotiti klepetalca, ali ko ali ko mora svetovalac usmeriti klepetalca do gradiva za samopomoč na liniji za pomoč ali spletni strani druge ustanove.

11.2 PSIHOLOŠKO DELOVNO OKOLJE SVETOVANJA V SPLETNI KLEPETALNICI

Možnost ohranjanja anonimnosti je eden od glavnih razlogov, da se otroci in mladostniki obrnejo na spletno klepetalnico. Toda ta anonimnost lahko po dolgem pogovoru z otrokom, ki je bil spolno zlorabljen ali ki je izrazil samomorilne misli ter je ostal brez drugih možnosti, pri svetovalcu vzbudi občutek nemoči. V mnogih primerih je treba svetovanje v spletni klepetalnici razumeti kot majhen korak v otrokovem procesu pridobivanja ustrezne pomoči za soočanje s situacijo. S to perspektivo je težko delati, saj je otrok izbral spletno klepetalnico, ker ni želel uporabiti pomoči drugih ustanov. Posledica tega je, da se morajo številni svetovalci v spletni klepetalnici na neki točki svoje kariere spoprijeti s težavami, za katere niso niti pristojni niti nimajo sredstev, da bi jih rešili. To je stresno in lahko svetovalca navda z občutkom nemoči.

Priporočamo, da svetovanje v spletni klepetalnici ni delo za polni delovni čas. Stiki so prezahtevni in preveč intenzivni, zato je pomembno, da ima svetovalec še druge izzive, če želi, da delo ostane strokovno spodbudno. V vodiču za spletno svetovanje, ki ga je pripravila organizacija Child Helpline International, je priporočilo, da svetovalec nikoli ne svetuje več kot dve do tri ure naenkrat. Številne linije za pomoč so se odločile, da zaradi uvidevnosti do svetovalca in klepetalca omejijo pogovore na približno eno uro. Prav tako je priporočljivo, da si svetovalec med pogovori vzame kratek odmor – na primer, da napiše zapiske o primeru ali se o pogovoru pogovori s sodelavcem.

Pri svetovanju v spletni klepetalnici si sogovornika izmenjujeta besedilna sporočila. Če se otrok odloči napisati nekaj, kar je žaljivo ali zlobno za svetovalca, svetovalec otroka ne bo mogel prekiniti. Ko je besedilno sporočilo poslano, je vidno na zaslону obeh sogovornikov. Kot je že bilo omenjeno, lahko v spletni komunikaciji doživljate ostrejši ton, ker klepetalcu ni treba odgovarjati za pisna sporočila na enak način kot pri komunikaciji iz oči v oči. Očitno je, da vam kot svetovalcu ni treba sprejemati vsega. Povsem v redu je reči, da obstaja nekaj, česar ne boste sprejeli ali kar se vam zdi škodljivo za pogovor. Poleg tega ne pozabite, da vsi mladi o svojih težavah ne komunicirajo

konstruktivno in da je lahko destruktivno vedenje značilno za otroke, ki imajo težave. Pri tem je podpora sodelavcev zelo pomembna.

Stresni dejavnik, ki ga opisuje večina svetovalcev v spletni klepetalnici, je število prekinjenih pogovorov. To je posledica tako tehnologije kot oblike stika. Če se povezava prekine sredi čustvenega pogovora, je to težko tako za otroka kot za svetovalca – še zlasti, če iz kakršnegakoli razloga stika ni mogoče ponovno vzpostaviti. Težavo lahko do neke mere zmanjšajo tehnološke rešitve, delno z zagotavljanjem stabilnega sistema ter močne in zanesljive spletne povezave, delno s tehnično možnostjo ponovne vzpostavitve povezave v primeru prekinitve pogovora. Sistem, ki posreduje sporočilo, da je bila povezava prekinjena, ker se je otrok aktivno odjavil iz spletne klepetalnice ali ker je prišlo do tehnične težave, lahko tudi pomaga zmanjšati stres, ki ga doživlja svetovalac.

Tehnologija lahko predstavlja tudi breme, zato je pomembno, da spletne klepetalnice zagotavljajo visokokakovostno strojno in programsko opremo, da je na voljo podpora in da so potrebni sistemi prijazni za uporabnike.

Pri anonimnem svetovanju je eden največjih dejavnikov stresa ta, da kot svetovalac ne veste, če je bila pomoč, ki ste jo nudili, zadostna. Ne veste, kaj se bo nato zgodilo otroku. Ne veste, ali bi druge prakse morda lahko bolj pomagale. Nenazadnje je zelo stresno, ker ne veste, ali otrok govori resnico.

Vse, česar ne veste, postane še bolj stresno, saj se velik delež zgodb, ki jih slišite, nanaša na težave in življenjske situacije, ki so težke, zapletene in obsežne. Slišite o otrocih, ki so žrtve zlorab, vendar niso pripravljene ukrepati, da bi to preprečili; o otrocih, ki se samopoškodujejo ali imajo samomorilne misli; o otrocih, ki povedo, do so odrasle osebe prosili za pomoč, vendar pomoči niso dobili. Večina svetovalcev se s to situacijo sooča s podporo kolegov in supervizorjev.

Še en dejavnik, ki prispeva k stresu tega dela, je delež rednih klepetalcev, ki storitev uporabljajo večkrat na dan, vendar pogovori ne prispevajo k pozitivnemu razvoju. Velikost te skupine se med spletnimi klepetalnici razlikuje. V nekaterih spletnih klepetalnicah jih je le malo, v drugih pa lahko predstavljajo večino uporabnikov. Za svetovalce je najbolje, da ima spletna klepetalnica pripravljene smernice za ravnanje s tovrstnimi klepetalci, da se klepetalcem zagotovi kar najboljša raven storitve in da lahko svetovalci poskrbijo za svoje dobro.

11.3 FIZIČNO DELOVNO OKOLJE

Svetovanje v spletni klepetalnici obsega delo svetovalca za računalnikom in s tem povezan stres. Organizacije morajo poskrbeti za dobro fizično delovno okolje z udobnimi delovnimi postajami, zdravimi notranjimi klimatskimi pogoji, za delo potrebnimi materiali in posodobljenimi računalniki, ki so hitri in imajo nameščene potrebne programe. Organizacija mora zagotoviti mirno delovno okolje ter možnost izmenjave znanja in dialoga s sodelavci.

Razporeditev svetovalnice lahko vpliva na delo svetovalcev. Obiski številnih različnih linij za pomoč so pokazali primere svetovalcev, ki so delali v posameznih pisarnah in v pisarnah odprtega tipa. Različne ureditve lahko spodbujajo dialog med svetovalci ali zagotavljajo posameznikom mir in tišino za delo, kar nedvomno vpliva na način dela. V eni organizaciji, ki je nudila svetovanje v spletni klepetalnici, so svetovalci sedeli ob stenah, obrnjeni stran od drug drugega, kar ni spodbujalo dialoga med svetovalci. V drugi organizaciji so po prostoru postavili zofe, na katerih so lahko svetovalci sedeli s prenosnimi računalniki, pili čaj in jedli sladkarije. V slednji organizaciji je potekal stalen dialog o dogajanju na posameznih zaslonih. Ne glede na ureditev svetovalnice in razlike v praksi lahko pričakujemo, da se morajo mnogi svetovalci v spletni klepetalnici po daljšem sedenju v intenzivnem, a tihem pogovoru z otrokom pogovoriti z drugo osebo.

Tiha narava pogovora lahko pomeni, da sodelavcem ni povsem jasno, da dejansko svetujete otroku ali mladostniku, ter naj vas zato ne motijo. Kot svetovalec ste morda tudi nagnjeni k temu, da se “zamotite” z glasbo ali branjem, saj klepetalec tega ne more zaznati. Toda svetovanje v spletni klepetalnici zahteva visoko stopnjo zbranosti, zato so morda primerne smernice za sprejemljive motnje – oziroma da se kot svetovalec zelo dobro zavedate potrebe po miru in tišini pri svetovalnem delu.

11.4 PRIPRAVA PRED SVETOVALNIM POSVETOM

Pri svetovanju iz oči v oči bo svetovalec običajno poskrbel, da lahko pogovor poteka nemoteno. Veliko svetovalcev ima rutine, s katerimi si zbistrijo misli, preden se pogovor začne. Enako velja za svetovanje v spletni klepetalnici, čeprav se zdi manj formalno in bolj sproščeno. Če želite nuditi storitev visoke strokovne kakovosti, so potrebni enaki pogoji. Pogovori morajo potekati nemoteno in s popolno osredotočenostjo svetovalca. To pomeni, da naj se svetovalec med svetovalnim pogovorom izogiba odhodu na stranišče, po kavo, pregledovanju elektronske pošte itd.

Tudi klepetalcu se morda zdi, da pogovor s svetovalcem v spletni klepetalnici zahteva manj pozornosti in prisotnosti kot stik iz oči v oči. Mnogi otroci in mladostniki so navajeni "večopravilne" komunikacije z več osebami hkrati. To je lahko moteče za stik ali zaznan tok pogovora. Za svetovalca je lahko moteče in celo neprijetno. Zato se bo morda moral svetovalec o tem pogovoriti s klepetalcem, če se mu zdi, da postal premalo osredotočen na pogovor. To je pogosto posledica pomanjkanja poznavanja družbenih pravil, povezanih s svetovanjem.

11.5 MEDSEBOJNO USPOSABLJANJE IN SUPERVIZIJA V ŽIVO

Ker je pogovor tih ter se klepetalec in svetovalec ne vidita, lahko manj izkušeni svetovalci med svetovanjem opazujejo bolj izkušene svetovalce. To opažanje je mogoče podpreti s stalnim dialogom o pogovoru, če to ne ovira dela svetovalca z otrokom. Prav tako lahko bolj izkušeni svetovalec vodi manj izkušenega svetovalca, medtem ko se slednji pogovarja s klepetalci. Supervizija lahko torej poteka v živo brez večjih težav. Poleg tega je običajno, da svetovalci med pogovorom poiščejo podporo, refleksijo in usmeritve svojih sodelavcev. Ta praksa se lahko zelo razlikuje med spletnimi klepetalnici, odvisno od tega, koliko svetovalcev je v sobi, kako so fizično umeščeni glede na druge svetovalce in kakšna je organizacijska kultura v smislu dialoga s

sodelavci, medtem ko ti pomagajo klepetalcem. Možnost dialoga s sodelavci ali supervizorji med pogovorom obravnavamo predvsem kot vir moči pri individualnih svetovanjih, čeprav je lahko tudi moteče, če se morate ukvarjati s pogovori drugih oseb, medtem ko svetujete svojim klepetalcem.

Marsikdo bi morda vzpostavil vprašanje etičnosti vključevanja drugih oseb v pogovore brez soglasja klepetalca. Poudariti morate, da je organizacija tista, ki nudi storitev klepetalcu, ne svetovalec. Zato je med svetovalnim pogovorom povsem legitimno uporabiti sredstva sodelavcev, če je cilj te uporabe zagotoviti najboljšo možno pomoč klepetalcu. Če klepetalec vpraša, ali delite informacije z drugimi, morate biti iskreni, a hkrati prisluhniti otrokovi tesnobi in ga pomiriti: »Pogovori tukaj so zaupni. Ne vemo, kdo si, informacij o tebi pa ne delimo z drugimi, razen če si tako želiš«.

Če kot svetovalec med pogovorom razpravljate o nečem s sodelavcem, je pomembno, da klepetalca obvestite: »Hitro bom vprašala eno od svetovalk, kaj meni o tem ...«. S tem klepetalcu sporočite, da je v spletni klepetalnici več oseb, ki lahko nudijo pomoč, in otroku olajšate, da znova poišče svetovanje in se morda pogovori z drugim svetovalcem.

11.6 UPORABA TRANSKRIPTOV

Pisna narava pogovorov v spletni klepetalnici nudi dobre priložnosti za usposabljanje in supervizijo. Transkripti svetovanj so zelo dragoceni, ko želi svetovalec izvesti refleksijo ali dobiti povratne informacije o svojem delu, lahko pa jih uporabimo tudi kot primere pri usposabljanju. Upoštevati je treba, da sta za shranjevanje transkriptov ali elektronskih kopij pogovorov potrebna soglasje klepetalca (in svetovalca) in odobritev lokalnega urada za varstvo podatkov.

Možnosti so odvisne od aplikacije, ki jo uporabljate, saj nekateri sistemi samodejno beležijo pogovore, medtem ko drugi ponujajo shranjevanje le kot možnost. V drugih primerih je morda treba kopirati pogovor in ga prenesti v program za obdelavo besedil (npr. Microsoft Word), da ga shranite ali natisnete.

Če svetovalec razvija posebne kompetence – morda se želi izboljšati pri

postavljanju odprtih vprašanj ali oblikovanju ustreznih čustvenih odzivov – je lahko koristno sodelovati z enim ali več sodelavci in pregledati izbrane transkripte svetovanj iz svetovalčeve lastne prakse.

Transkripte svetovanj lahko uporabimo tudi za nadzor kakovosti glede na delovno okolje svetovalca.

PRIMER ETIČNIH SMERNIC ZA UPORABO TRANSKRIPTOV SVETOVANJ

- Če je otrok posredoval informacije, na podlagi katerih bi bil lahko prepoznan, se svetovalni pogovori ne smejo tiskati. S tem želimo zaščititi otrokovo anonimnost.
- Zaupanja vredni uslužbenci morajo prebrati transkripte svetovanj in odstraniti vse informacije, ki jih je posredoval otrok in ki bi lahko privedle do otrokove identifikacije.
- Cenzuriran transkript pogovora je shranjen tako, da je dostopen le redno zaposlenim in internim raziskovalcem (svetovalci ne smejo vzeti kopij transkriptov domov).
- Če bodo izvlečki transkriptov svetovanj vključeni v javno dostopna poročila, gradivo za usposabljanje ali drugo gradivo, mora takšne izvlečke odobriti zaupanja vreden uslužbenec. Besedilo je treba urediti, da se zagotovi popolna anonimnost.
- Podatke, ki so na voljo zunanjim raziskovalcem, je treba obravnavati v skladu s temi smernicami.
- Podatki, poslani po pošti, se pošljejo s priporočeno pošto. Podatki se načeloma ne pošiljajo elektronsko, razen z elektronsko zaščitnimi sredstvi, ki uporabljajo šifriranje.
- Transkripte je treba uničiti šest mesecev po objavi analiz.
- Zunanji partnerji, kamor svetovalci napotijo klepetalce, ne smejo uporabljati transkriptov za druge namene, razen če agencija izda ločeno dovoljenje.
- Transkripte lahko obdeluje le oseba, ki prejme dovoljenje. Dovoljenje lahko izda [ime ali naziv osebe].
- V obdobju, ko se tiskajo transkripti svetovanj, morajo biti na spletni strani dostopne jasne informacije z naslednjim besedilom:

>>Ker bi radi izboljšali naše delo, smo prosili nekaj strokovnjakov, da si ogledajo anonimizirane transkripte svetovalnih pogovorov v spletni klepetalnici. Vendar poskrbimo, da vas nihče ne more prepoznati, poleg tega pa transkripti svetovanj ne bodo razkriti drugim osebam. Vedno imate možnost, da si sami natisnete svetovalni pogovor, če ga želite komu pokazati.<< Besedilo je postavljeno na mesto, kjer se klepetalci v spletno klepetalnico prijavijo.

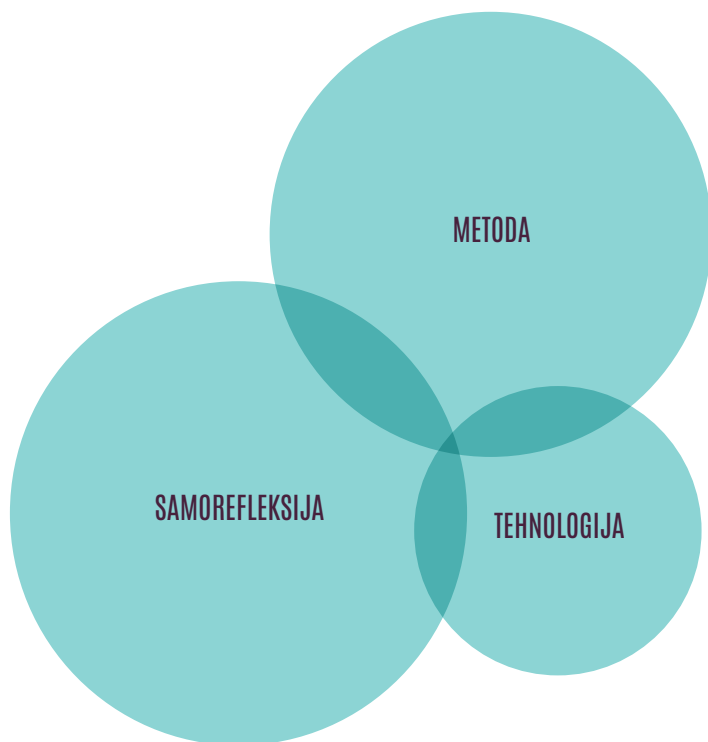
11.7 IGRE VLOG

Če imate možnost uporabe testne različice programske opreme, na kateri temelji vaša storitev svetovanja v spletni klepetalnici, lahko uporabite te edinstvene priložnosti za oblikovanje zelo realističnih izobraževalnih pogovorov. V teh okoliščinah se lahko svetovalci urijo v pogovoru med seboj ali z bolj izkušenimi svetovalci. Mnogi svetovalci menijo, da so jim igre vlog klepetalca zelo koristile.

Če se sistem uporablja v živo med pogovori za usposabljanje, je dobro imeti dostop do tehnične podpore. Ne morete pričakovati, da bodo svetovalci zaupali sistemu, ki se med usposabljanjem pokvari.

11.8 NAVODILA

Čeprav svetovanje v spletni klepetalnici temelji na tehnološki platformi, ta vidik storitve ne bi smel zahtevati veliko časa. Poudarek usposabljanja naj bo na metodologiji pogovora in na svetovalčevi samorefleksiji. Če so navodila in usposabljanje postavljeni tako, da nudijo veliko priložnosti za pridobivanje praktičnih izkušenj s sistemom, bi morali usvojiti uporabo spletne klepetalnice z minimalnim trudom. Če sistem zahteva dolga navodila, je preveč zapleten.



Vendar morate biti kot učitelj pripravljeni na vprašanja o varnosti in pomisleke glede izbranega sistema.

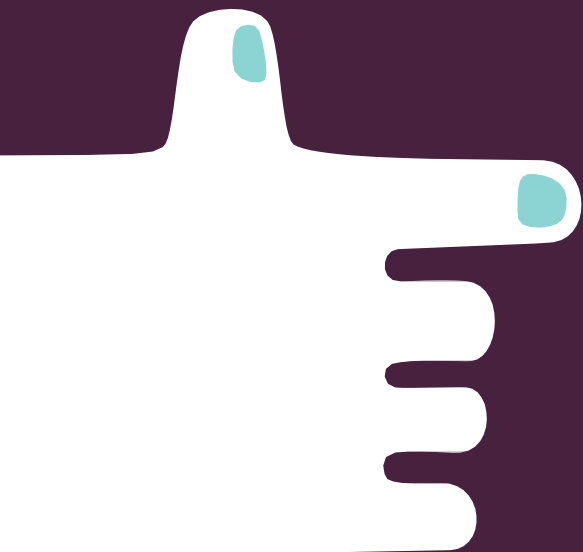
Na splošno svetovanje v spletni klepetalnici ponuja edinstvene priložnosti za usposabljanje in izobraževanje, ki pri drugih oblikah svetovanja niso na voljo. V tem pogledu je lahko vzpostavitev svetovanja v spletni klepetalnici dodatek k drugim oblikam svetovanja, kar prispeva k razvoju storitev organizacije kot celote.

Literatura

- Crimpen, Rafael van (ur.). (2007). *Basic training child helpline*. Utrecht: Landelijk Bureau Kindertelefoon.
- Schalken, F., et al. (2008). *Handbook for implementing online counselling: setting up a child helpline via the internet*. Amsterdam: Child Helpline International.
- Sindahl, T. N. (2008). Anonym chatrådgivning af børn og unge. *Nordisk Sosialt Arbeid*, 28(3–4), 194–206.
- Sindahl, T. N. (2008). Anonym online chatrådgivning af børn og unge. *Pædagogisk Psykologisk Tidsskrift*, 5–6, 440–447.

12. POGlavJE

SVETOVANJE
V SPLETNI
KLEPETALNICI
- TRANskRIPT



Naslednji pogovor je urejena različica dejanskega pogovora, ki je potekal med svetovalcem in otrokom v spletni klepetalnici. Transkript je objavljen z otrokovim soglasjem, bistveni deli pogovora pa so spremenjeni tako, da se ohrani otrokova anonimnost. Enako velja za druge pogovore, uporabljene v knjigi.

Pogovor je trajal nekaj manj kot eno uro.

SVETOVALKA: »Živijo. Dobrodošel v klepetalnici«

OTROK: »Živijo«

SVETOVALKA: »Preden začneva, mi poveš, koliko si star in ali si fant ali deklica?«

OTROK: »Deklica 13 let«

SVETOVALKA: »Hvala – zdaj se lahko bolje prilagodim vsemu, kar poveš. O čem se želiš pogovoriti?«

OTROK: »Imam majhno težavo, da se režem«

SVETOVALKA: »v redu. Si se že rezala danes?«

OTROK: »ja«

SVETOVALKA: »Potrebuješ pomoč tukaj in zdaj ali se raje malce pogovoriva o tvoji situaciji?«

OTROK: »Pogovoriva se«

SVETOVALKA: »v redu. Živiš doma s starši, imaš sestre in brate?«

OTROK: »Ne živim doma s starši, imam sestro in brata«

SVETOVALKA: »Mi lahko poveš malce več o tem, kje živiš?«

OTROK: »Živim v domu, zdaj že približno dva meseca«

SVETOVALKA: »Kje živita tvoja sestra in brat?«

OTROK: »moja sestra živi doma, brat pa se je odselil od doma«

SVETOVALKA: »Hodiš v šolo?«

OTROK: »Trenutno ne hodim v šolo«

SVETOVALKA: »Mi lahko poveš, zakaj si se preselila v dom in trenutno ne hodiš v šolo?«

OTROK: »imam okm«

SVETOVALKA: »Je v tvoji družini še kdo z okm?«

OTROK: »ja, moj oči in moja sestra«

SVETOVALKA: »v redu. Živita tvoja starša skupaj?«

OTROK: »ja«

SVETOVALKA: »v redu. Torej, povedala si mi, da imaš težavo, ker se režeš. In da si se pred približno dvema mesecema preselila v dom za otroke, ker imaš okm. In tvoj oče in sestra imata prav tako okm. In da trenutno ne hodiš v šolo. O čem se želiš pogovoriti ta trenutek?«

OTROK: »Rada bi kakšen nasvet, kako naj neham s tem, da se režem,

SVETOVALKA: Mislim, da je super, da bi rada naredila nekaj, da se nehaš rezati. Rad bi ti pomagal, da lahko to ustaviš. Bi pogledala, kaj lahko narediva skupaj?«

OTROK: »ja«

SVETOVALKA: »Kaj si že poskusila, da bi to ustavila?«

OTROK: »Povedala sem zaposlenim tukaj v domu«

SVETOVALKA: »Dobro, da si to naredila – kaj se je potem zgodilo?«

OTROK: »Poskušali so najti stvar, ki jo uporabljam za to, ampak je niso našli«

SVETOVALKA: »kdaj je bilo to?«

OTROK: »prejšnji teden«

SVETOVALKA: »si se od takrat že s kom pogovarjala o tem?«

OTROK: »ne«

SVETOVALKA: »So še druge stvari, ki si jih poizkusila?«

OTROK: »govorila sem s prijateljicami, ki se tudi režejo. ene hodijo na terapijo, ampak ne pomaga.«

SVETOVALKA: »obstaja kaj, za kar misliš, da bi lahko pomagalo?«

OTROK: »ne, niti ne«

SVETOVALKA: »v redu. Poglejva skupaj. Če te prosim, da najdeš rešitev, na kaj bi najprej pomislila?«

OTROK: »Da spet govorim z osebjem – mogoče«

SVETOVALKA: »Ja. To se sliši kot dobra ideja. Je kdo, ki mu zaupaš?«

OTROK: »ja, mislim. Hvala, adijo«

SVETOVALKA: »Zdaj lahko zaključiva pogovor, če želiš, lahko pa se še malo pogovoriva o tem, kako se lahko pogovoriš z osebjem?«

OTROK: »To bi mi bilo všeč – res ne vem, kaj naj rečem«

SVETOVALKA: »kako bi se lahko sama pogovorila z uslužbencem, ki

mu zaupaš?»

OTROK: »Lahko bi jo vprašala, če se lahko samo pogovorim z njo«

SVETOVALKA: »Da, to se sliši dobro. Kdaj jo lahko vprašaš?»

OTROK: »čez nekaj trenutkov«

SVETOVALKA: »da, dobro. Kaj bi ji lahko nato povedala?»

OTROK: »da se še vedno režem«

SVETOVALKA: »da, mislim, da je to dobro povedati. Bi ji lahko povedala tudi to, da rabiš pomoč, da se nehaš rezati?»

OTROK: »Ja. Ampak to sem že probala«

SVETOVALKA: ja in v resnici ni pomagalo, zato naj poišče drug in boljši način, da ti pomaga. Ji lahko to poveš?»

OTROK: kaj?»

SVETOVALKA: »Na primer: »Še vedno se režem in potrebujem pomoč, da preneham. Ampak mislim, da ni dovolj, da samo vzamete stvari, ki jih uporabljam za rezanje. Ne vem, kaj bi mi lahko pomagalo, ampak potrebujem pomoč« – kako se ti to zdi?»

OTROK: »mislim, da je to v redu.«

SVETOVALKA: »kakšen bo po tvojem mnenju njen odziv, če boš povedala na takšen način?»

OTROK: »Mislim, da mi bo skušala pomagati«

SVETOVALKA: »Ja, to bi bilo v redu«

SVETOVALKA: »Zdaj sva se pogovorili o tem, kaj si že storila, da bi se nehala rezati, in o tem, da boš za pomoč prosila uslužbenko, ki ji zaupaš. In to lahko storiš takoj, ko končava pogovor. Bi bilo v redu, če na tej točki zaključiva najin pogovor?»

OTROK: »ja, hvala«

SVETOVALKA: »Z veseljem. Prijetno se je bilo pogovarjati s tabo. Super je, da boš nekaj storila glede tega, in kadarkoli se lahko ponovno obrneš na nas – tudi če moraš poiskati druge rešitve«

OTROK: »hvala, adijo«

SVETOVALKA: »adijo«

SPREMNA BESEDA

As. Mojca Šeme, Fakulteta za socialno delo

Knjiga *Svetovanje otrokom in mladostnikom v spletni klepetalnici*, avtorice Trine Natasja Sindahl, predstavlja pomemben prispevek k razvoju novih strokovnih znanj za soustvarjanje podpore in pomoči otrokom in mladostnikom v psihosocialnih stiskah. V slovenskem prostoru še nimamo strokovne knjige, ki bi eksplicitno nagovarjala temo pomoči in podpore otrokom in mladostnikom, ki strokovno pomoč iščejo v spletnih klepetalnicah. Vemo, da sta v sodobnem svetu splet in tehnologija postala vsakdan velikega deleža otrok in večine mladih. Zato bo ta odličen priporočnik potreben in pomemben vodnik za izvajalce psihosocialne pomoči in podpore otrokom in mladim, ki se po pomoč zatečejo v spletne klepetalnice, kot je pri nas spletna klepetalnica TOM telefona.

Spletne klepetalnice na svojstven način odgovarjajo na potrebe otrok in mladih po storitvah pomoči. Še posebej so pomembne, ker odgovarjajo na potrebe po storitvah pri najbolj psihosocialno ranljivih skupinah otrok in mladih (otroci in mladi, ki izkušajo nasilje v družini, ki imajo resnejše težave na področju duševnega zdravja, izkazujejo samopoškodovalna vedenja, imajo samomorilne misli ipd.).

Avtorica Trine Natasja Sindahl je po izobrazbi psihologinja, ki ima za sabo dolgoletno prakso izvajanja psihosocialne pomoči in podpore otrokom in mladostnikom v okviru spletnih klepetalnic za otroke. Je tudi avtorica številnih znanstvenih člankov na temo psihosocialnega svetovanja v spletnih klepetalnicah in avtorica doktorske disertacije z naslovom Pošiljanje SMS sporočil v iskanju pomoči: Svetovalni procesi v SMS klepetalnicah za otroke. Knjiga *Svetovanje otrokom in mladostnikom v spletnih klepetalnicah* je zato prežeta z dragocenimi vpogledi v posebnosti tovrstnega svetovanja.

V prvem poglavju avtorica pokaže edinstvene značilnosti svetovanja v spletni klepetalnici. Le-to ima veliko podobnih lastnosti z drugimi oblikami svetovanja na daljavo (npr. s telefonskim svetovanjem, e-svetovanjem), hkrati pa se od tradicionalnega svetovanja na daljavo razlikuje na več načinov. Najbolj pomembni razliki sta v tem, da otrok v spletni klepetalnici doživlja visoko stopnjo anonimnosti in občutka, da je on tisti, ki nadzira proces.

V drugem poglavju avtorica predstavi uporabnice in uporabnike spletne klepetalnice in vsebine, s katerimi otroci in mladi prihajajo v klepetalnico po pomoč. Splošna slika uporabnika spletne klepetalnice je mlado dekle v puberteti, ki se sooča z resnejšimi psihosocialnimi izzivi, želi ostati anonimno ter želi v miru in tišini oblikovati vsebino svojih sporočil. V tretjem poglavju avtorica definira cilj spletnega svetovanja v klepetalnici, ki je v prvi vrsti krepitev moči uporabnika.

V četrtem poglavju avtorica opiše, kako medij vpliva na svetovalni odnos in stik med pomagajočo in uporabnikom v klepetalnici. Sogovornika imata v klepetalnici na voljo manj signalov. Kljub temu je izkušnja pristnosti v pogovoru prisotnost, klepetalka ima izkušnjo nadzora v procesu, hkrati pa tudi manj inhibicij in zadržkov glede deljenja vsebin (npr. pojava, kot sta spletno samorazkritje in pospešena intimnost). Stik je v klepetalnicah bolj krhke narave, pogosta so predčasna prekinjanja pogovorov.

V petem poglavju avtorica predstavi temo, kako se v spletnem svetovanju vzpostavi odnos pomoči in podpore. V šestem poglavju avtorica naslovi zahtevne pogovore, med katerimi prednjačijo tisti, ki so vsebinsko boleči: pogovori z redkobesednimi klepetalci; pogovori, v katerih klepetalci prevzamejo lažno identiteto ali pa skrivajo in izkrivljajo informacije; pogovori, v katerih sodeluje otrok, ki ima težave z jezikom ali slovnico; pogovori, v katerih otroci spletno klepetalnico uporabljajo za večkratne pogovore, a imajo resne težave na področju duševnega zdravja. Sedmo poglavje je izjemno pomembno, saj sta v njem predstavljeni dinamika in struktura svetovalnega pogovora v klepetalnici skozi prizmo strukturiranega modela svetovanja v petih fazah (oblikovanje odnosa, razjasnitev otrokove zgodbe, postavitev cilja pogovora, doseganje cilja svetovalnega pogovora in zaključevanje svetovalnega pogovora).

Osmo poglavje govori o pomenu jezika, spletnega žargona, emotikonov, okrajšav, ločil in hitrosti pisanja v spletni klepetalnici. Poudarja tudi pomen spraševanja, pogovorov o pogovoru (metakomunikacija), sprotnega povzemanja, pomena premorov v spletnem klepetanju z otrokom v tiski. Odgovarja tudi na vprašanje, kako lahko tehnologija podpira svetovalni odnos (npr. premikanje po pogovoru, kopiranje in lepljenje, uporaba standardnih odgovorov, dostop do informacij o prejšnjih pogovorih s klepetalcem, vizualna orodja). Deveto poglavje naslavlja učinke svetovalnega pogovora v

spletni klepetalnici, ki so krepitev moči otroka; pomoč otroku pri zavijanju konstruktivne zgodbe o njih samih na način narativnih pristopov s pomočjo eksternalizacije problema; oblikovanje novih perspektiv in reševanje težav; napotitev otroka v različne ustanove za psihosocialno ali zdravstveno pomoč; ocenjevanje tveganj in posredovanje v krizi. Deseto poglavje je namenjeno prepoznavanju možnih tveganj in negativnih stranskih učinkov svetovanja v klepetalnicah. Eden od njih je, da so nekateri uporabniki klepetalnic v situacijah, ko potrebujejo neanonimno in strokovno pomoč v živo. Enajsto poglavje naslovi specifikke dela svetovalca v spletni klepetalnici, in sicer: pomen obvladanja splošnih veščin za nudenje pomoči in podpore otrokom in mladostnikom; dobre veščine pisanja; povprečen do hiter tempo pisanja spletnih sporočil; izkušnje s tehnologijo in spletom; pomen podporno oblikovanega fizičnega delovnega okolja v svetovalnici; pomen medsebojnega usposabljanja in supervizije v živo; uporaba transkriptov; igra vlog; pomen samorefleksije.

Knjiga predstavlja pomemben pripomoček za vse pomagajoče, ki se pri svojem delu srečujejo z otroki in mladostniki v stiskah. Pomagala jim bo namreč prepoznati pomembno vlogo spletnih klepetalnic v mreži univerzalno-preventivne zgodnje pomoči in podpore otroku v stiski. V prebiranje jo priporočam svetovalnim delavkam in delavcem ter učiteljicam in učiteljem v osnovnih šolah ter tudi strokovnim delavkam in delavcem na centrih za socialno delo, še posebej tistim, ki delujejo na področjih varstva otrok in družine, zaščite otrok in mladoletnih oseb. Prepoznavam, da spletne klepetalnice predstavljajo vstopno točko v storitve pomoči za najbolj ranljive otroke in mladostnike v družbi. Zato je treba graditi mostove medinstitucionalnega sodelovanja med njimi in socialnimi službami. To lahko pripomore k bolj zgodnjemu prepoznavanju otrok, ki se skupaj s svojimi družinami soočajo s številnimi in kompleksnimi psihosocialnimi problemi. Zgodnje prepoznavanje teh otrok ter zgodnja pomoč in podpora otroku in družini pa sta del tarčne preventive kompleksnih obremenjujočih izkušenj pri otrocih in v družinah, ki bi morala postati del družbene odgovornosti.

Knjiga je prežeta s sodobnimi, postmodernimi koncepti socialnega dela. V središču procesov podpore in pomoči sta dialog ter participacija otroka in otrokov glas. Pristop, razložen v knjigi, je osredotočen na otroka, kar je trend v sodobnih evropskih socialnih in družinskih politikah, ki so harmonizirane

s Konvencijo o otrokovih pravicah. Knjigo prežemata sodelovalna paradigma in partnerski odnos z otrokom – otroka se v procesih podpore in pomoči v klepetalnici pojmuje kot enakovrednega. V središču procesov podpore in pomoči je krepitev moči in odpornosti otroka. Avtorica uporablja sodobne postmoderne socialno-delovne pristope, kot sta k rešitvi usmerjeno socialno delo ter narativni pristop v socialnem delu z eksteralizacijo problema. V središču pristopa je spoštljiv delovni odnos med pomagajočo in otrokom, kar je temelj v sodobnem socialnem delu z otrokom, mladostnikom in družino. Zaradi vseh naštetih razlogov knjigo priporočam v branje socialnim delavkam in delavcem v različnih sektorjih in tudi študentkam in študentom socialnega dela, ki se v svojem praktičnem delu študija pogostokrat srečujejo z otrokom in mladostnikov s kompleksnimi psihosocialnimi stiskami in izzivi.

PRIROČNIKU NA POT

Strokovna služba TOM telefon

Izjemno smo veseli, da vam lahko predstavimo slovenski prevod priročnika *Svetovanje otrokom in mladostnikom v spletni klepetalnici* danske avtorice Trine Nastje Sandahl z originalnim naslovom *Håndbog i chatrådgivning af børn og unge*. Slovenski prevod smo pripravili iz angleške različice priročnika *Chat Counselling for Children and Youth*, ki je nastala na pobudo in s financiranjem organizacije *Child Helpline International*, katere član je tudi naš TOM – telefon za otroke in mladostnike.

Telefon za otroke in mladostnike, krajše poimenovan TOM telefon®, je edini splošni telefon za otroke in mladostnike v Sloveniji. V okviru Zveze prijateljev mladine Slovenije (ZPMS) otrokom pomaga že 33 let. Nacionalna mreža TOM deluje s pomočjo več kot 140 ustrezno usposobljenih prostovoljcev-svetovalcev, ki otrokom svetujejo preko **treh kanalov: telefon, e-pošta in klepetalnica**.

Vsi trije kanali otrokom in mladostnikom nudijo varno okolje, kjer lahko izrazijo svoja čustva, dobijo občutek, da jih nekdo razume, sprejema in da v stiski niso sami. Prednost svetovanja v klepetalnici je, da za iskanje pomoči v stiski opogumlja tudi tiste otroke in mladostnike, ki zaradi različnih okoliščin

ne morejo poklicati ali pa jim je o svojih osebnih težavah in stiskah lažje pisati kot govoriti. Zato klepetalnica postaja vse bolj priljubljena in nepogrešljiva.

Z zavedanjem, da se svetovanje v klepetalnici razlikuje od telefonskega svetovanja ne le po načinu komunikacije, temveč tudi po vsebini kontaktov in skupini uporabnikov, ki išče pomoč na tem kanalu, smo se odločili, da svetovalcem približamo razumevanje teh zakonitosti in vzorcev s prevodom tega priročnika.

S pomočjo priročnika bodo svetovalci v klepetalnici pridobili nova teoretična znanja, ki jim bodo omogočila boljše razumevanje konteksta, v katerem svetujejo, ter boljše razumevanje vzrokov za določene pojave in situacije, s katerimi se v klepetalnici srečujejo. Priročnik bo tako služil kot pripomoček za učinkovitejše izvajanje svetovanja kot tudi razvoja tehnologije spletne klepetalnice.

O nastanku TOM klepetalnice in njenem delovanju

Začetki TOM klepetalnice segajo v leto 2012, ko se je TOM telefon v okviru Zveze prijateljev mladine Slovenije pridružil projektu Center za varnejši internet. Klepetalnica je bila otrokom in mladostnikom prvič na voljo 5. februarja 2013, na dan varne rabe interneta.

TOM telefon se je z njeno vzpostavitvijo približal otrokom in mladostnikom tudi v digitalnem svetu, ki jim je poznan in pomemben, ter s tem postal zanje še dostopnejši. To potrjujejo tudi TOM-ovi statistični podatki kontaktov, ki kažejo, da se izbira klepetalnice kot kanala pomoči in podpore skozi vsa leta njenega delovanja veča: leta 2013 je bilo 375 kontaktov, v zadnjih petih letih (2018–2022) pa beležimo v povprečju 906 kontaktov letno.

Svetovanje v klepetalnici je anonimno, zaupno in brezplačno. Otroci in mladostniki vanjo vstopajo prek TOM-ove spletne strani www.e-tom.

si, na kateri je tedensko objavljen urnik delovanja klepetalnice, in sicer od ponedeljka do petka, v različnih terminih med 14. in 21. uro.

Prostovoljci, ki svetujejo v klepetalnici, se morajo naprej udeležiti osnovnega izobraževanja TOM telefona, ki vključuje tudi vsebine, vezane na specifične klepetalnice, ter opraviti predhodno uvajanje na tem kanalu. Šele nato lahko pričnejo s samostojnim svetovanjem. Za zagotavljanje čim bolj kakovostne storitve v klepetalnici pa se svetovalci udeležujejo tudi mesečnih supervizij.

Vpogled v izzive otrok in mladostnikov v TOM klepetalnici

Svetovalci, ki svetujejo v klepetalnici, vsak kontakt zabeležijo, kar nam omogoča zbiranje in analiziranje podatkov. S tem dobimo vpogled tudi v to, kdo so klepetalci in klepetalke, ter s kakšnimi stiskami in vprašanji se obračajo na TOM.

Ključne ugotovitve so, da je klepetalnica kot oblika komunikacije najbolj priljubljena med dekleti (79 % klepetov) ter da je to kanal, po katerem pogosteje posegajo mladostnice in mladostniki v starosti od 16 do 25 let (54 % klepetov).

Najpogosteje pa se na klepetalnico obrnejo mladostnice z duševnimi stiskami ter s stiskami, povezanimi z odnosi v družini. V zadnjih petih letih je opazen trend višanja števila klepetov na temo psihičnih težav. V letu 2023 je bila vsebina vsakega četrtega klepeta psihična težava, vsebina vsakega štirinajstega klepeta pa samomorilno vedenje.

Pomen TOM klepetalnice

Na izjemen pomen naše klepetalnice nas skorajda dnevno opominjo njeni uporabniki, otroci in mladostniki. Njihove zahvale, ki jih svetovalcem

¹ Slovenski prevod Svetovanje otrokom in mladostnikom v spletni klepetalnici smo pripravili v okviru projekta Center za varnejši internet Slovenije 2022–2024, ki ga financirajo Evropska unija, Urad Vlade RS za informacijsko varnost in Zveza prijateljev mladine Slovenije.

namenjajo ob zaključevanju klepetov, dajejo priznanje, da je le-ta potrebna in nujna oblika pomoči v stiski. Svetovanje v klepetalnici zanje predstavlja možnost, da se razbremenijo in umirijo, njihovi problemi postanejo manjši in bolj obvladljivi, zaradi česar lahko pričnejo črpati iz lastnih virov ter se opremijo s konkretnim načrtom reševanja svoje stiske.

Hvala...zelo ste mi pomagali
...res sem hvaležna da ta tom
klepetalnica obstaja...

Zelo veliko mi pomeni da se nekdo
pogovarja z mano na takšen način
kot se vi, da vrjamate da mi lahko
uspe kljub temu je zelo težko...

Hvala za vse. Definitivno mi je ta
pogovor vsaj malo pomagal pa
me sprostil. Lepo je imeti nekaj,
kamor lahko pišeš, ko imaš stisko.

Hvala, da ste si vzeli čas zame,
res mi veliko pomeni, da sem
lahko z nekom delila svoje skrbi.

Mislil da bom sla
danes spat brez joka.
Hvala za pomoč!

Vsaka spodbudna beseda me
naredi močnejšo in zato se
vam zahvaljujem za vašo
prijaznost, podporo in čas.

Vedno lahko pridem sem pa me
noben ne bo obsojal. Hvala. Res sem
potrebovala nekoga ki bi mi prisluhnil.
Najlepša hvala. To mi veliko pomeni.

TOM telefon® je edini splošni svetovalni telefon za otroke in mladostnike v Sloveniji, ki deluje že več kot trideset let. Je brezplačen in lahko dostopen. Otrokom, ki se obrnejo nanj, pomaga, da se premaknejo s točke nemoči, na točko, ko se umirijo in pričnejo črpati iz lastnih virov in moči. Takšen premik TOM-ovi svetovalci-prostovoljci skupaj z otrokom dosežejo skozi štiri faze svetovalnega razgovora, ki so značilne za večino otroških svetovalnih linij na svetu.

TOM telefon ima tri svetovalne kanale – telefon, e-pošto in spletno klepetalnico. Predvsem klepetalnica je v zadnjih letih postala eden izmed priljubljenih načinov komunikacije med mladimi, saj daje nekaterim otrokom občutek večje kontrole, varnosti in anonimnosti v primerjavi s telefonskim klicem. Posledično opažamo, da otroci in mladostniki na klepetalnici razkrivajo težje in kompleksnejše težave ter imajo manj zadržkov, ko govorijo o svoji težavi. S tem se poveča potreba svetovalcev po dodatnih spretnostih svetovanja in dodatnih znanjih o zakonitostih delovanja spletne klepetalnice.

Kot strokovna vodja programa TOM sem vedela, da v slovenskem prostoru še nimamo dela, ki bi natančno predstavil značilnosti klepetalnice, ciljne skupine, ki jo uporablja, in ustreznih metod dela. Zato v naš prostor prinašamo prevod odličnega priročnika, ki ga je pripravila sodelavka danske svetovalne linije za otroke in mladostnike Børns Vilkårs, Trine Natasja Sindahl. V angleškem prevodu pa ga je hkrati izdala naša krovna mednarodna organizacija Child Helpline International.

Vabim vas k prebiranju in uporabi priročnika, ki je pred vami, saj bodo zaradi vaših novih znanj mladi v spletni klepetalnici deležni dobre izkušnje iskanja pomoči ter dobre izkušnje procesa krepitev svojih moči – to pa je temelj, na katerem bodo gradili vse nadaljnje izkušnje reševanja življenjskih zapletov.

Tjaša Bertoncelj,
strokovna vodja Nacionalne mreže TOM