

dr. Marjeta Šarić in dr. Petra Gregorčič Mrvar

Oddelek za pedagogiko in andragogiko Filozofske fakultete UL

(16. april 2020)

Nekaj predlogov za delo šolske svetovalne službe v času izolacije zaradi epidemije

Trenutno vsi živimo v situaciji, ki je za nas nova in drugačna od tiste, ki smo je vajeni. Prilagajanje na spremembe je lahko zahtevno, saj se na te spremembe nismo mogli pripraviti in jih načrtovati. Delo v šoli se je zelo spremenilo – pouk poteka na daljavo, v mnogočem je vzgojno-izobraževalni proces okrnjen in spremenjen. Vloga šolske svetovalne službe je tudi v teh okoliščinah zelo pomembna in mnogi svetovalni delavci so že začeli z novimi in izvirnimi pristopi pri svojem delu.

V tem času negotovosti in hitrih sprememb se nam včasih zgodi, da nimamo prave orientacije, kako naprej. Veliko dobrih predlogov in idej je objavljenih na spletni strani Zavoda RS za šolstvo: <https://www.zrssi.si/objava/podrocje-svetovalnega-dela>, tukaj pa je predstavljenih še nekaj predlogov. Radi bi izpostavili, da zelo verjetno mnoge od teh smernic že udejanjate, nekatere pa niti niso uporabne za konkretno situacijo na vaši šoli, tako da jih vzemite kot predlog, ki ga vključite v svoje delo po lastni presoji. Posebej želimo izpostaviti specifične **značilnosti vodenja svetovalnega pogovora na daljavo**. Želimo, da bi spodnji nabor predlogov prispeval k temu, da se konstruktivno soočimo z zahtevno situacijo socialne izolacije.

Ohranjanje stika

Učencem in staršem, učiteljem, ravnatelju in ostalim sodelavcem dajmo vedeti, da smo še vedno tukaj in da želimo omogočiti prostor za podporo in pomoč pri učenju in poučevanju. Tukaj smo tudi za razbremenitev in morebitne krizne intervencije v duševni stiski, za posredovanje pri iskanju socialne pomoči in drugih stisk. Bodimo informirani o možnostih za materialno in finančno pomoč v naši lokalni skupnosti (CSD, Civilna zaščita, Karitas, Rdeči križ itn.)

Načini ohranjanja stika so raznoliki, tukaj naštevamo najpogostejše: e-pošta, obvestila po spletni strani šole, telefon. Pri uporabi družabnih omrežij bodimo pozorni na razmejitve med poklicnim in zasebnim življenjem (npr. ne uporabljamo svojega zasebnega facebook profila za komunikacijo z dijaki). O specifičnih lastnostih individualnega razgovora po telefonu smo pripravili posebno poglavje.

Pripravimo lahko spletno učilnico šolske svetovalne službe s forumom. V tem primeru bodimo pozorni na administracijo takega foruma, ki lahko postane tudi zelo naporna (postavimo jasna pravila in posledice kršenja pravil v forumih – to je potrebno spremljati). V spletno učilnico lahko vključimo seminarje na daljavo, v živo ali vnaprej posnete, v zvezi z različnimi vsebinami.

Svojo prisotnost in željo po ohranjanju stika na daljavo učencem in staršem sporočimo preko učiteljev in razrednikov, ki so v pogostejših stikih z njimi.

Dejavnosti v oddelčni skupnosti

Pridružimo se organiziranim oblikam srečevanja oddelčne skupnosti na daljavo.

Spodbujamo oblikovanje učnih podskupin ali parov (t.i. učni prijatelj). V oddelku oblikujemo delo v skupinah, da bodo učenci sodelovali med seboj in delali naloge v parih ali manjših skupinah. Tako bomo morda dosegli tudi tiste, ki jih prej nismo mogli aktivirati.

Nadaljujemo s predvidenimi vsebinami karijerne orientacije, dela z nadarjenimi, učenja učenja, in drugih vrst razvojno-preventivnih dejavnosti na drugačne načine.

Dejavnosti, ki so uporabne v kriznih situacijah: vodene vaje sproščanja, zavedanja telesnih občutkov, čustev in misli, pisanje dnevnika (kako sem se danes počutila ob delu za šolo, kako se počutim zdaj, kaj me skrbi v zvezi s šolo, kaj me skrbi na splošno, ...). Veliko virov za sproščanje in umiritev je dostopnih na spletu, tudi v slovenščini, na primer, vodene vaje čuječnosti pri Društvu za razvijanje čuječnosti: <https://www.cujecnost.org/vaje-cujecnosti/>, serija radijskih oddaj z vodenimi vajami za umirjanje in zavedanje <https://4d.rtvlo.si/arhiv/samo-umiritev/174680710>.

Priprava napotkov za samostojno učenje doma

Učenje učnih strategij in samostojno uravnavanje učenja je pri delu na daljavo ključnega pomena. Mnogi učenci imajo že v običajnih razmerah težave z organizacijo lastnega učenja, sedaj pa je to naenkrat postal pogoj za to, da lahko sledijo napotkom za delo. Spodbujajmo učence, da bodo postavljali urnik, mu poskušali kar se da dobro slediti in poročati o svojem napredku. Pri tem bodimo potrpežljivi, saj je postavljanje in sledenje ciljem za mnoge učence izjemno zahtevno in nimajo vsi enakih domačih spodbud s strani staršev ali drugih. Na tedenski ravni jih spodbujajmo, da pogledajo, kaj so dosegli, pa tudi, kako so se učili.

Spodbudimo učitelje, da učencem ob dajanju nalog za delo doma razložijo tudi, kako naj se učijo, kaj naj naredijo najprej, kaj potem in kako naj preverijo uspešnost svojega dela. Učitelji naj učencem ponudijo možnosti, kaj narediti v primeru, ko niso bili uspešni. Pri tem naj bodo pozorni na različne vrste neuspešnosti: naloge se sploh niso lotili, nalogo so začeli reševati in je niso dokončali, nalogo so rešili, a rešitev ni bila pravilna, itn. Pomembno si je vzeti čas za to, da učenci preverijo, kateri so razlogi za to, da naloge niso uspešno rešili. Poskrbimo, da imajo pri analizi neuspešnosti ob sebi razumevajočega sogovornika. Preokvirimo razumevanje neuspeha: naj bo neuspeh priložnost za učenje – učenje samostojnega uravnavanja lastnega učenja. To je pomembna zmožnost za nadaljnje učenje, ne glede na kontekst in razmere. Pri tem imajo veliko vlogo tudi naša lastna prepričanja o učni uspešnosti in pričakovanja o tem, kaj lahko dosežemo pri pouku, ki poteka zelo drugače kot običajno. Zato je smiselno, da pri sebi vedno znova reflektiramo, kaj je v tej situaciji zares pomembno. Dobro je, da tega ne počnemo

sami, ampak se obrnemo na sodelavke in sodelavce, mentorje ali druge za nas pomembne strokovne sopotnike, ki so nas pripravljene poslušati in se pogovarjati z nami.

Vprašanje motivacije učencev za šolsko delo

Mnogi učenci imajo že v razredu veliko težav z motivacijo za šolsko delo. V novih oblikah dela ima učitelj manj moči in nadzora nad tem, v kolikšni meri in kako se bodo učenci potrudili za šolsko delo. Naše osnovne potrebe po povezanosti in avtonomiji so sedaj precej okrnjene in to velja tudi za učence. Razmislimo, kako lahko z našim načinom dela povečamo občutek povezanosti (spodbudimo učitelje k individualizirani povratni informaciji, za učence organiziramo aktivnosti za celo oddelčno skupnost, delo v parih ali skupinah...) in avtonomije (možnost izbire nalog, urnika, ...). Sedaj močno računamo na starše in njihovo sodelovanje pri spodbujanju učencev za šolsko delo, vendar so starši tudi sami pogosto nemočni in iz različnih razlogov manj učinkoviti pri tem spodbujanju. Skušajmo biti staršem v oporo pri njihovi vlogi.

Seznanjenost o bolezni COVID-19 in ukrepih v zvezi z epidemijo

Bodimo pripravljene govoriti o skrbih glede bolezni in ukrepih v državi za zamejitev širjenja bolezni, tako z otroki in mladostniki kot z odraslimi (<https://www.nijz.si/sl/kako-se-pogovarjati-z-otroki-o-koronavirusu-sars-cov-2-covid-19>, <https://www.nijz.si/sl/kako-pomagati-svojcem-ali-prijateljem-v-dusevnih-stiski-v-casu-epidemije>). Spremljajmo podatke na spletnih straneh NIJZ in drugih uradnih ustanov. Skušajmo zmanjševati stereotipe in predsodke z relevantnimi in aktualnimi podatki.

Skrb zase

Poskrbimo za osebne meje – bodimo pozorni na lastne potrebe in zmožnosti. Oblikujmo dnevni urnik in se pri delu od doma kakor učenci tudi sami skušajmo držati zastavljenega urnika. Vedno ne moremo biti dosegljivi, zaupajmo zmožnosti posameznika za osebno vzdržljivost. Preudarno delimo svoje zasebne podatke (zasebne telefonske številke in profili na družabnih omrežjih naj bodo ločeni od službenih števil in profilov). Preverimo, kaj lahko in želimo deliti z drugimi in česa ne. Naučimo se sprejemati tiste naloge in zahteve, ki jih zmoremo opraviti, ob veliki želji, da bi pomagali, je včasih potrebno jasno reči »ne«: »ne, tega danes ne bom naredila, lahko se dogovora za jutri«, »ne, tako mi ne ustreza, lahko pa poskusim na ta način« in podobno.

Neprijetna in negativna čustva so naraven odziv v izjemni, nepredvidljivi situaciji in nam jih ni potrebno odganjati. Včasih iskreno priznanje, da smo izčrpani, nemočni in/ali žalostni zaradi izgube poznane in varne službene situacije, prinese olajšanje in umiritev.

Bodimo pozorni na lastno počutje – tudi mi smo ljudje, ki smo se znašli v stiski in doživljamo nemoč, jezo, zaskrbljenost, žalost in mnoga druga čustva. Poiščimo podporo zase. Preverimo, kakšne so možnosti mentorske in supervizijske podpore, strokovnih aktivov, ipd.

Individualni pogovori z učenci/dijaki na daljavo

Posebej želimo izpostaviti specifičnosti svetovalnega pogovora z učenci na daljavo, npr. po telefonu, zato je temu delu namenjen večji del pozornosti.

Nekateri šolski svetovalni delavci in delavke morajo biti v času opravljanja šolskega dela na daljavo dostopni po telefonu ali drugih elektronskih medijih, predvsem za nujne primere učencev in dijakov, ko ti potrebujejo različne vrste pomoči in podpore. Svetovanje po telefonu se razlikuje od svetovanja v fizični bližini. Bistvena je verbalna komunikacija med sogovornikoma, manjkajo pa pomembni viri informacij, kot so obrazni izraz, telesna drža, okolje, iz katerega kliče klicatelj. Neverbalna komunikacija je torej odsotna, zato poskuša naš slušni sistem to nadoknaditi. Pomembne postanejo glasovne modifikacije, kot so ton, glasnost, barva glasu, ritem in hitrost govora, presledki med besedami, tišina itd. V ospredju so spretnosti aktivnega poslušanja, pri čemer pa uporabljamo denimo postavljanje vprašanj, parafraziranje, reflektiranje, empatično odzivanje in nudenje informacij.

In kako naj poteka svetovalni pogovor po telefonu? V knjigi Svetovanje mladim po telefonu (Filipič, 1998) lahko preberemo, da se pogovor običajno odvija v štirih etapah: vzpostavljanje stika, razčiščevanje klicateljevega položaja oz. situacije, iskanje rešitev in zaključevanje pogovora. Etape v praksi niso tako strogo ločene. Možno je celo, da se ne pojavljajo vedno v takšnem zaporedju, da se določena etapa izpusti ali se do nje sploh ne pride. Zgodi se denimo, da se ob pozdravu takoj preide na drugo etapo razčiščevanje klicateljevega položaja oz. situacije in se prva izpusti, ali pa da se o problemu govori, medtem ko se že išče rešitve.

Vzpostavljanje stika

Klicatelj je ob začetku klica zelo pozoren na svetovalčev način govora, ton, barvo in višino glasu, hitrost govora in uporabo besed. Zato je pomembno, da svetovalec začne pogovor z umirjenim in s toplim pozdravom. Prvi stik med svetovalcem in klicateljem je namreč odločilnega pomena za nadaljnji potek pogovora. Ko je vzpostavljen prvi stik in je klicatelj pripravljen na nadaljnji pogovor, se svetovalec osredotoči predvsem na vzpostavitev odnosa med njim in klicateljem ter razčiščevanje vlog in pričakovanj obeh v procesu pomoči. Nadalje se usmeri na opredelitev klicateljevega položaja oz. situacije in potreb.

V tej fazi pogovora naj bo pozornost usmerjena na klicatelja. Naloga svetovalca je, da klicatelja s pomočjo začetnih vprašanj usmerja v spontano pripovedovanje, prek katerega opredelita vzrok klica. Svetovalec naj ga posluša, izraža pristnost, sprejemanje in empatijo. Ker svetovalec klicatelja ne vidi, mora naštetu posredovati preko načina govora, uporabljenih besed in svojega glasu. Svetovalec naj se izogiba dajanju nasvetov ali poskusom, da reši problem namesto klicatelja samega. Paziti mora torej, da ne prevzame prevelike pobude, pa čeprav zaradi želje klicatelju čim bolj pomagati. Prevelika aktivnost in direktivnost zavirata klicateljevo spontanost in iniciativo. Na drugi strani pa lahko prevelika pasivnost svetovalca v klicatelju vzbudi občutke negotovosti.

Razčiščevanje klicateljevega položaja oz. situacije

V tej fazi je treba osvetliti težavo in situacijo, ki je razlog za klic. V pogovoru se je treba premikati k podrobnostim problemske situacije in obenem razkrivati in razjasniti, kakšna so klicateljeva čustva, misli in ravnanja. To omogoča tako klicatelju kot svetovalcu povezovanje klicateljevih informacij in njegovega stanja v večjo sliko in razjasnjevanje odnosa med njimi. Med etapo svetovalca in klicatelj raziskujeta, kakšna je trenutna klicateljeva situacija, pri čemer svetovalec oceni resnost situacije ter klicateljevo socialno in psihično stanje. Svetovalec mora klicatelja v pogovoru voditi tako, da tega ne bo razumel kot zasliševanje. Klicatelja naj posluša, ne daje nasvetov, ne interpretira besed, ne moralizira ipd. To svetovalec doseže z uporabo metod aktivnega poslušanja, npr. spodbujanjem, reflektiranjem, parafraziranjem itd. Faza traja toliko časa, dokler se dobiva nove informacije, ko se začne pogovor vrteti v krogu, je čas za naslednjo fazo. Lahko se zgodi, da klicatelj, ko razčisti in dobi vpogled v svojo situacijo, svoja čustva, misli in ravnanja, nima več potrebe ali želje nadaljnjem pogovoru, zato se le-ta konča.

Iskanje rešitev

V etapi iskanja rešitev se je potrebno usmeriti v določitev cilja; spoznati in razjasniti, kaj se lahko spremeni; poiskati možnosti; in pripraviti načrt ukrepanja. Svetovalec lahko pri iskanju rešitev uporablja različne tehnike (npr. vprašanja, kognitivne tehnike, ki zahtevajo aktivno vlogo klicatelja, itd.). Prek njih s klicateljem razjasnujeta, kaj si le-ta želi, kaj lahko spremeni in kako lahko to spremeni. Na podlagi tega klicatelj spoznava, da lahko vpliva in spreminja svoje stanje (emocionalno in fizično), mišljenje in ravnanje. Na podlagi ugotovitev, kaj klicatelj želi spremeniti, kaj lahko spremeni, kaj lahko dela na drugačen način, svetovalec spodbuja klicatelja, da določi cilj, ki naj bi bil jasen, realen, dosegljiv, pozitiven in v skladu s klicateljevimi vrednotami. Svetovalec spodbuja klicatelja, da govori in razmišlja o tem, kaj je sposoben narediti, katere so njegove prednosti, viri moči, katere dejavnosti je že izvajal in so bile v pomoč ter se izkazale kot pozitivne. Pomembno je, da so rešitve za soočanje s trenutno situacijo usmerjene na sedanost, da jih klicatelj razvije sam in da so realistične. Ob koncu etape se je potrebno odločiti za eno ali kombinacijo rešitev in narediti konkreten načrt ukrepanja. Le-ta naj vsebuje korake ukrepanja, različne vire, ki jih bo lahko uporabil in časovni raspored za vsak korak. Pri določanju načrta naj bo svetovanec aktiven, načrt naj zastavi sam, saj se bo ob tem učil, kako reševati probleme v prihodnje. Načrt naj bo realen (da ga je klicatelj sposoben izvesti), enostaven in jasen (da ga klicatelj razume), dosegljiv (da prehitro ne obupa in lahko doživlja uspeh), merljiv (da dobi sprotno povratno informacijo o prehojeni poti) in takojšen (da se vmes ne prikradejo razlogi za opuščanje). Bolj ko je situacija, ki jo rešuje svetovanec zahtevna, bolj natančen in dodelan naj bo načrt. Svetovalec pomaga klicatelju tudi tako, da ga usmeri na zanj pomembne osebe (npr. starše, prijatelja, ipd.), ki jim zaupa in mu stojijo ob strani.

Proces načrtovanja in uresničevanja načrta vrača klicatelju red v nastalo situacijo, poveča se njegova samozavest ter občutek kontrole nad njegovim življenjem. Skozi celotni proces načrtovanja, svetovalec poudarja in spodbuja svetovanca, da sprejme posledice za svoje lastne izbire in akcije, ukrepanje in ravnanje.

Zaključevanje pogovora

Kot navaja M. Filipič, se klic oz. pogovor lahko konča na različne načine in zaradi različnih razlogov. Obstajajo klici, ki se končajo povsem nepričakovano, npr. klicatelj odloži slušalko ali pa je zveza prekinjena; v ozadju se sliši glas in klicatelj odloži slušalko ipd. Obstajajo tudi klici, ki se zaradi različnih razlogov nočejo končati. Prvi razlog je, da so klicatelji včasih ob koncu pogovora žalostni, negotovi ipd. Svetovalci želijo te občutke odstraniti, preden končajo pogovor. Vendar včasih to ni mogoče in se klic nadaljuje v nedogled. Drugi razlog je, da ima klicatelj veliko za povedati, pa nima nikogar, s komer bi se pogovoril. Tako našteva vedno nove probleme in svetovalec nikakor ne more zaključiti pogovora. Iz sočutja kar precej svetovalcev posluša in s tem daleč preseže svoje zmogljivosti. Najpogostejši so klici, pri katerih je cilj pogovora dosežen in se preide na zaključevanje pogovora.

V tej etapi pogovora svetovalec in klicatelj naredita, na osnovi zbranih informacij in poteka pogovora, pregled in povzetek tistega, kar je bilo doseženo v procesu svetovanja. Svetovalec na kratko ponovi, o čem sta se pogovarjala in oceni morebiten napredek oz. spremembe pri klicatelju, do katerih naj bi prišlo med pogovorom (v čustvenem stanju, mišljenju ...). Svetovalec in klicatelj ponovita načrt ukrepanja, ki sta ga izdelala.

Pogovor lahko svetovalec zaključi tudi z napotitvijo klicatelja v druge inštitucije ali telefonske službe. V tem primeru je smiselno, da svetovalec poda klicatelju natančne informacije (naslov, telefonsko številko, delovni čas, itd.) o inštituciji, v katero ga napoti.

Ob koncu pogovora je pomembno, da svetovalec ponovno potrdi svoje zaupanje v klicateljevo sposobnost, da bo uspel rešiti situacijo, s katero se sooča.

Svetovanje na daljavo, npr. po telefonu, ima nekatere pomanjkljivosti, pa tudi nekatere prednosti. Ena izmed pomanjkljivosti je zagotovo odsotnost neverbalnih znakov – posebnih kretenj, drže telesa, izrazov obraza, ki lahko veliko pripomorejo pri razjasnitvi sogovornikove situacije. Strokovnjaki za komunikacijo navajajo, da dobimo pri socialnih kontaktih kar okoli 70 odstotkov informacij z neverbalno komunikacijo (kontakt z očmi, telesni gibi, itd.), telefon pa nam posreduje le glas, kak vzdih ali jok. Zato je potrebno denimo pri svetovanju po telefonu precej več truda kot pri neposrednem svetovanju, saj nam pri slednjem največkrat neverbalni znaki kažejo, kaj se s sogovornikom dogaja.

Med prednosti svetovanja po telefonu lahko štejemo anonimnost oz. vizualno odsotnost. Tako lahko klicatelj bolj svobodno in odprto govori o svojih težavah. Zaradi tega pogosto pokličejo tudi tisti, ki zaradi svojih težav nikoli ne bi poiskali pomoči ustreznega strokovnjaka, prav zaradi občutkov strahu, sramu, nerazumevanja, odtujenosti in podobno. Predvsem je taka pomoč primerna za tiste klicatelje, ki so v osebnem kontaktu bolj zmedeni, vznemirjeni in nespretni. In tiste, ki se počutijo ogrožene, nemočne, ponižane, če stopijo v (svetovalno) pisarno in obstaja možnost, da jih kdo vidi in prepozna.

Kam se lahko sami obrnete po pomoč/podporo oz. napotite vaše sogovornike (učence/dijake, starše, učitelje itd.)?

- **Klicni center za informacije o koronavirusu** - Na brezplačni telefonski številki **080 1404** informacije vsak dan med 8. in 20. uro.
- **Telefon za psihološko podporo ob epidemiji COVID-19 za prebivalstvo** – **041 443 443**. Linije so odprte vsak dan: delavniki: od 16h do 24h; sobota in nedelja: 12h do 24h.
- **Psihosocialna podpora na posebni telefonski številki Rdečega križa Ljubljana** – **01 600 93 26** za pogovor s svetovalcem vsak dan od 16. do 20. ure.
- **TOM – telefon za otroke in mladostnike: 116 111** – vsak dan med 12.00 in 20.00, brezplačno, otroci in mladostniki lahko pišejo tudi na tom@zpms.si ali se oglasijo v njihovi [spletni klepetalnici](#).
- **Svetovalnica To sem jaz**: skupnost za mlade z vprašanji, o katerih je lažje pisati, kot govoriti: <https://www.tosemjaz.net/>.
- **Klic v duševni stiski: 01 520 99 00** – vsako noč med 19. in 7. uro zjutraj.
- **Zaupni telefon Samarijan: 116 123** – 24 ur na dan, brezplačno.
- **Društvo SOS telefon za ženske in otroke žrtve nasilja: varne hiše društva SOS telefon: 080 11 55; 031 699 333**, vsak delovni dan od 9h do 15h; **SOS telefon: 08011 55**, vsak dan od 12. do 18. ure, svetovanje po elektronski pošti na naslovu <https://drustvo-sos.si/>.
- **Krizni center za ženske in otroke, žrtve nasilja** – umik na varno in tajno lokacijo v primeru akutnega nasilja: **031 233 211**, 24 ur na dan vse dni v letu;
- **Društvo za nenasilno komunikacijo: 031 770 120**, vsak delovni dan od 8. do 20. ure in **031 770 120 (24 ur na dan)** za čas trajanja izrednih razmer zaradi epidemije).

Vir:

Filipič, M. (1998). Svetovanje mladim po telefonu. Ljubljana: Zveza prijateljev mladine Slovenije.