

SAMARIJAN

Letnik XXII

števila 2

december 2025



Pogumno naprej!
Letno srečanje STS telefonov

Predavanja:

Supervizija - pomoč in učenje •
TOM telefon • Kako se smeјati, ko se je za zjokat?

Brigita Rupar:

SUPERVIZIJA, POMOČ IN UČENJE

V prispevku bom utemeljila pomen udeležbe prostovoljcev v superviziji za sprotno razbremenitev pogovorov z zahtevnimi klicanci. Vsi, ki delamo na telefonih za pomoč v duševni stiski, se srečujemo s klicanci, ki v nas občasno vzbujajo različne neprijetne občutke, kot so nestrpnost, nerazumevanje, nemoč ali celo jeza. Tudi pri uporabnikih včasih zaznamo tovrstne odzive oziroma slišimo kritične besede o svojem delu. Naši klicanci so ljudje v težkih življenjskih situacijah, zato moramo biti pripravljeni na tovrstne odzive. Seveda pa nikomur od prostovoljcev ni lahko ob tem. Sama se vsakič vprašam, katere moje besede so povzročile takšen odziv in kako bi lahko drugače vodila pogovor. Sem v resnici slišala, kaj mi je oseba pripovedoval/a, sem bila dovolj empatična, sem se dovolj vživela v njegov/njen položaj? To so vprašanja, ki me spremljajo še precej časa po tem, ko zaključim svoje dežurstvo, in ki jih podelim z drugimi prostovoljci v supervizijskih srečanjih.

Prostovoljci na telefonih za pomoč v duševnih stiskah smo izpostavljeni čustvenim obremenitvam, ki lahko vodijo v izčrpanost zaradi sočutja, povzročajo zasičenost in v končni fazi lahko pripeljejo celo do opustitve dejavnosti. V teh situacijah se je supervizija izkazala kot učinkovita metoda pomoči, ki je dobro poznana in uveljavljena v mnogih strokah. Poznajo jo vse psihoterapevtske smeri, v socialnem delu je obvezna, uveljavila se je v šolstvu, zdravstvu, v nevladnih organizacijah in drugje. Tako med strokovnjaki kot med laiki, ki delajo z ljudmi v stiskah, v varnih hišah, z onkološkimi bolniki je postala redna oblika dela na sebi. V superviziji ljudje podelimo svoje izkušnje, stiske, bolečine in težave s supervizorjem in s člani skupine, ki opravljajo istovrstno dejavnost, ki vedo, kako nam je, in nam lahko s svojimi razmisleki ponudijo razumevanje in podporo.

Kaj je supervizija

Supervizija je metoda pomoči strokovnim delavcem v tistih poklicih, kjer je odnos bistvena delovna prвина. Proces supervizije ima svoj začetek, razvoj in zaključek. V začetni fazi se člani in supervizor spoznavajo in vzpostavljajo zaupne odnose. V tej fazi prihaja do razvoja skupinske strukture, soočajo se vrednostni sistemi posameznikov, pojavijo se prve norme oziroma skladnost članov glede pričakovanega vedenja v skupini. Člani skupine delajo na svojih problemih in odkrivajo vzorce vedenja, moči in šibkosti vseh drugih članov. Obvezen element je evalvacija

procesa, kjer se vrednoti delovne dosežke, sodelovanje in vključevanje v skupino. Če želimo, da ima supervizijski proces določene učinke, mora biti reden in trajati dalj časa v ustreznih časovnih razmikih na 3 - 4 tedne. V skupini naj bo manjše število članov, od 6 do 8, in po možnosti naj bodo stalni. Naloga supervizorja je, da poskrbi za zaupnost v skupini, da člani lahko spregovorijo o svojih težavah, dilemah in ranljivosti. Zato je zelo pomemben način komunikacije med člani, ki mora biti spoštljiva in spodbudna. V skupini se mora slišati glas vsakega posameznika, spodbujajo se pozitivna vprašanja pri raziskovanju situacije in graditev skupnosti.

Člani morajo imeti možnost izraziti svoja stališča in vrednote, pomembno je, da se poslušajo in slišijo. Reflektiranje je ključna kompetenca in osrednji proces v superviziji. Pomeni, da smo zmožni pogledati nazaj na svojo izkušnjo, razmišljati o njej in o tem, kaj bi lahko bilo drugače. Refleksija spodbuja razmislek o spremembah in je neobhodna za osebno rast.

Pomen čustev

Skrb zase je v današnjih časih velik izziv, ker ni receptov, ki bili primerni za vsakogar. Odziv v stresnih situacijah je odvisen od osebnih značilnosti ljudi in od okolja, kjer delajo. Na supervizijskih



srečanjih se supervizorji pogosto srečujemo z ljudmi, ki kažejo znake kroničnega stresa in naloga vsakega supervizorja je, da takšnih občutkov ne spregleda in pomaga članom pri skrbi zase. Pozitivna psihologija temelji na tem, kako narediti življenja ljudi še bolj zadovoljujoča, in kako graditi svoje moči v pozitivno smer. Raziskovalci govorijo o osebnem vidiku skrbi zase, kamor spadajo fizična aktivnost, psihološka skrb, kot je vključenost v prostočasne aktivnosti, branje, učenje in vzdrževanje ravnovesja med delom, družino, odnosi, počitkom itn. Zelo pomemben pa je tudi drug vidik skrbi zase – vzdrževanje primernih odnosov z drugimi, da nas ne prizadevajo in da ohranimo lastno integriteto. In tu nastopi supervizija, saj je težišče delovanja te metode ravno v »čiščenju«¹ toksičnih odnosov, razgovoru o tem, kaj nas je prizadelo, in učenju novih pristopov, ki lahko vodijo v boljše počutje. Če pa govorimo o supervizijski skupini prostovoljcev, pa je supervizija priložnost, da spregovorijo o svojem delu z uporabniki, o njihovih zgodbah, ki so jih prizadele. Gre za preventivo pred tako imenovano čustveno izčrpanostjo. Izčrpanosti zaradi sočutja ne smemo zamenjati z izgorevanjem, ampak gre za izpostavljenost travmatičnim izkušnjam in trpljenju uporabnikov. Čustva so pogosto prvi odziv na situacijo in so dostikrat povezana z našim spominom. Raziskave kažejo, da se izčrpanost zaradi sočutja

nanaša na psihične in fizične simptome kot odziv strokovnih delavcev na pripovedi ljudi, ki so doživeli ali preživljajo težke dogodke. Mednje spadajo psihično in fizično nasilje, spolne zlorabe, samomori, nepričakovane smrti bližnjih in druge težke življenjske situacije. Težke izkušnje klicalcev se dotaknejo prostovoljcev, zato je nujno, da jih predelamo v varnem okolju in v krogu ljudi, ki nas razumejo. Poudarim naj, da le dobra skrb zase pripomore k preprečitvi čustvene izčrpanosti in k večji kakovosti dela.

Supervizija je odlična priložnost, da govorimo o svojih čustvih, ker pogovor o čustvenem doživljanju pomeni stabilnost. Šele ko smo čustveno stabilni in ko ozavestimo svoje občutke ter smo občutljivi za to, kaj se z nami dogaja, smo sposobni spoštljivega in odgovornega odnosa z drugimi v odnosu pomoči, kar tudi je prostovoljno delo. Pomembno je, da prepoznavamo kompleksnost naših občutkov, zavestnih in nezavednih, in da o njih razmišljamo. Svojih čustev nikakor ne smemo zanižati ali jih spregledati. Zato temu poglavju v superviziji namenimo posebno skrb.

Krepitev perspektive moči pri klicalcih

V zadnjem času se v stroki socialnega dela krepi spoznanje, da se ljudje več naučimo iz dobrih kot iz slabih

izkušenj. Zato je pomembno, da se v pogovorih z uporabniki osredotočamo na pozitivna čustva, kot so hvaležnost, upanje, ponos, zanimanje in druga. Avtorji navajajo, da bi ljudje morali skrbeti tako za svoja pozitivna čustva kot tudi za pozitivna čustva drugih, saj le-ta povzročijo kognitivno fleksibilnost in kreativnost. Če te ugotovitve prenesem na pogovore prostovoljcev z uporabniki telefonske pomoči v stiski, je jasno, da naj bi prostovoljci poskušali voditi pogovor v smeri upanja, uspehov, pozitivnega mišljenja – kaj se da, kaj nam prinaša zadovoljstvo, kaj nam je doslej uspelo in podobno. Spodbujali naj bi pozitivne misli in dobre občutke, kar pa seveda ne pomeni, da se izogibamo negativnim čustvom. Tudi te je treba ubesediti, pa vendar naj ne bi pogovorov s klicanci zaključili zgolj s temi občutji. Gre za perspektivno moči, ki zahteva, da na naše uporabnike pogledamo brez nalepk, oziroma da v njih prepoznamo potencial za spremembe.

Viri:

Videmšek, Petra (2021). Supervizija v socialnem delu: učenje na podlagi dobrihkušenj. Ljubljana. Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani

Videmšek, Petra (2023). Razkrivanja sočutnega zadovoljstva v procesih supervizije. Socialna pedagogika, let.27, št. 03-04

TOM telefon – varna točka za otroke in mladostnike

V svetu, kjer so otroci in mladostniki vsak dan izpostavljeni številnim izzivom, je dragoceno, da obstaja prostor, kamor se lahko obrnejo brez strahu, brez sramu in brez občutka osamljenosti. Eden takšnih prostorov je TOM telefon – nacionalna mreža za podporo mladim, ki že več kot tri desetletja nudi varen, zaupen in otroku prijazen kanal za pogovor. Program deluje v okviru Zveze prijateljev mladine Slovenije, predstavitev njegovega dela in metod pa nam je v Društvu Zaupni telefon Samarijan podala Tjaša Bertoncelj, strokovna vodja programa.



Organiziranost in namen programa

TOM telefon je verificiran socialnovarstveni program, ki deluje kot splošni svetovalni telefon za enkratno svetovanje. Mladim je dostopen prek brezplačne številke 116 111, spletne klepetalnice, e-pošte ter spletnih in družabnih omrežij. Po vsej Sloveniji deluje devet svetovalnih skupin – v Ajdovščini, Idriji, Krškem, Ljubljani, Mariboru, Murski Soboti, Slovenskih Konjicah, Tolminu in Velenju –, ki

skupaj vključuje približno 130 usposobljenih prostovoljcev. Ti zagotavljajo, da so otroci in mladostniki lahko slišani kadarkoli in kjerkoli.

Povprečno število kontaktov na leto presega 28.000, od tega je skoraj 6.000 svetovalnih. Takšne številke ne odražajo le razširjenosti programa,

temveč tudi dejanske potrebe mladih po pogovoru, razumevanju in varnem prostoru za izražanje stiske. Statistika kaže, da TOM dosegajo otroci različnih starosti, tako dekleta kot fantje, z zelo raznolikimi temami, ki se menjajo glede na razvojne stopnje in družbene razmere.

Tipične stiske mladih – od šole do družine

Primeri iz prakse nazorno kažejo, kako širok spekter težav mladi

prinašajo v pogovor. Stiske so pogosto povezane s šolo, vrstniškimi odnosi, družinskimi napetostmi, spolnostjo, vprašanji spolne usmerjenosti, psihičnimi težavami in samopoškodovanjem.

Najstniki se obračajo zaradi strahu pred neželjeno nosečnostjo, težav z učenjem, poniževanja v šoli, izključevanja iz skupine ali bolečih družinskih situacij. Nekateri razkrivajo izkušnje nasilja, drugi se borijo s tesnobo, depresivnimi občutki ali občutkom osamljenosti. V teh pogovorih je jasno, kako zelo je mladim pomembno, da imajo sogovornika, ki jih ne ocenjuje, ne pritiska nanje, ampak posluša in razume.

Svetovalni proces – štiri faze, ki gradijo zaupanje

TOM telefon temelji na strukturiranem svetovalnem procesu, ki poteka v štirih fazah: navezava stika, opredelitev težave, iskanje rešitev in zaključevanje pogovora. V vsaki fazi je v ospredju otrokov svet – njegova doživetja, občutki, razumevanje situacije in lastne zmožnosti.



1. Navezava stika
Prvi korak je ustvarjanje varnega, prijaznega vzdušja, v katerem se mlad človek počuti sprejetega. Svetovalec ublaži začetno tesnobo s toplim pozdravom, empatijo in mirnim tonom ter se prilagodi otrokovi starosti in razumevanju. Cilj je zaupanje – temelj, brez katerega se ne da naprej.
2. Razjasnitev težave
Ko otrok spregovori o svoji zgodbi, svetovalec z odprtimi vprašanji pomaga, da se širok, pogosto zmeden skupek občutkov in dejstev preoblikuje v bolj jasen problem. Pri tem se pregledajo pretekli poskusi reševanja, socialna mreža, zagate in drobni uspehi. Povzemanje in preverjanje razumevanja sta nujna, saj mladim omogočata občutek, da jih nekdo res posluša.
3. Iskanje rešitev
Šele ko je težava razjasnjena, lahko skupaj iščeta rešitve. Cilji

so majhni, konkretni in dosegljivi. Posebnost TOM svetovanja je spodbujanje otrokove samoučinkovitosti – raziskovanje, kaj že deluje, kateri viri so mu na voljo (prijatelji, družina, lastne moči), katere izjeme v njegovem dnevu nakazujejo, da sprememba je mogoča. V tej fazi svetovalec pogosto uporabi t. i. vprašanje čudeža, lestvice ali spodbudna vprašanja, ki pomagajo graditi moč in perspektivo.

4. Zaključek pogovora
Pogovor se zaključi s povzetkom, preverjanjem počutja in s pohvalo za pogum, da je otrok sploh spregovoril. Pogosto je prav ta korak tisti, ki mladim pomaga verjeti, da so naredili pomemben korak naprej.

TOM kot del širše mreže podpore

TOM telefon ni zaprt sistem. Aktivno sodeluje v številnih nacionalnih in mednarodnih projektih: je partner

Centra za varnejši internet, organizira akcijo »TOM potuje«, kjer obiskuje šole in ozavešča o pomenu pogovora, ter je član organizacije Child Helpline International, ki združuje izkušnje 176 svetovalnih linij po svetu.

Ta širina omogoča izmenjavo izkušenj, skupno oblikovanje smernic ter boljši vpogled v izzive, s katerimi se soočajo mladi v sodobnem svetu.

Zaključek

Predstavitev programa TOM nas je opomnila, da pogovor ostaja eno najmočnejših orodij podpore. Otroci in mladostniki potrebujejo varen prostor, kjer so slišani. TOM telefon jim to daje – z zanesljivo mrežo prostovoljcev, strokovno vodenimi postopki in globokim razumevanjem njihovega sveta.

S tem programom dobijo mladi več kot odgovor: dobijo občutek, da niso sami.

