

Savjetovanje u vrijeme pandemije COVID-19 - oblici primjene u praksi

Filipčić, Tea

Undergraduate thesis / Završni rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:125764>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-19**



Repository / Repozitorij:

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
PRAVNI FAKULTET
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

Tea Filipčić

SAVJETOVANJE U VRIJEME PANDEMIJE COVID - 19
– OBLICI PRIMJENE U PRAKSI

ZAVRŠNI RAD

Zagreb, 2023.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
PRAVNI FAKULTET
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

Tea Filipčić

SAVJETOVANJE U VRIJEME PANDEMIJE COVID - 19
– OBLICI PRIMJENE U PRAKSI

ZAVRŠNI RAD

Mentorica: izv. prof. dr. sc. Marina Milić Babić

Zagreb, 2023.

Sadržaj

1. UVOD	1
2. SAVJETOVANJE	2
2.1. <i>Definiranje pojma</i>	2
2.2. <i>Vještine provođenja savjetovanja</i>	4
2.3. <i>Tipovi savjetovanja</i>	4
3. TELEFONSKO SAVJETOVANJE	5
3.1. <i>Vrste savjetovanja putem telefona</i>	5
3.2. <i>Savjetodavne linije</i>	6
3.2.1. <i>Savjetodavni pozivi</i>	6
3.2.2. <i>Informativni pozivi</i>	6
3.2.3. <i>Testirajući pozivi</i>	7
3.2.4. <i>Pozivi zloupotrebe</i>	7
3.2.5. <i>Pozivi šutnje</i>	7
3.2.6. <i>Emocionalno teški i uznemirujući pozivi</i>	8
3.2.7. <i>Suicidalni pozivi</i>	8
3.3. <i>Prednosti i nedostaci savjetovanja putem telefona</i>	8
4. SAVJETOVANJE PUTEM INTERNETA	10
4.1. <i>Sinkronizirano online savjetovanje</i>	10
4.2. <i>Nesinkronizirano online savjetovanje</i>	11
4.3. <i>Tipovi online savjetovanja</i>	11
4.4. <i>Prednosti i nedostaci online savjetovanja</i>	12
5. PRIKAZ SAVJETOVANJA U PRAKSI U VRIJEME PANDEMIJE COVID -19	13
5.1. <i>Primjeri iz Republike Hrvatske</i>	14
5.2. <i>Prikaz istraživanja provedenih u inozemstvu</i>	15
6. SAVJETOVATELJI I PANDEMIJA COVID- 19	19
6.1. <i>Supervizija u online okruženju u vrijeme pandemije</i>	20
7. ZAKLJUČAK	21
LITERATURA	22

Savjetovanje u vrijeme pandemije COVID-19 – oblici primjene u praksi

Sažetak:

Javnozdravstvena kriza uzrokovana pojavom pandemije COVID-19 unijela je brojne promjene u praksu savjetodavnog rada. Stupanjem na snagu epidemioloških mjera sa svrhom suzbijanja virusa, ukinule su se usluge savjetovanja licem u lice, što je predstavljalo izazov za savjetovatelje, ali i za korisnike. Telefonsko savjetovanje i savjetovanje putem interneta postali su alternativna rješenja pružanju savjetodavnih usluga uživo. Navedene vrste savjetovanja nose sa sobom prednosti, ali i nedostatke koji su prikazani u radu zajedno s općim karakteristikama vrsta savjetovanja. U radu su prikazani primjeri iz prakse savjetovanja u vrijeme pandemije u Republici Hrvatskoj i inozemstvu kao i spoznaje do kojih se došlo pružajući savjetodavne usluge na daljinu. Cjelokupna situacija i potreba brze prilagodbe na rad od kuće itekako je utjecala na same savjetovatelje. Stoga se kraj ovog rada usmjerio na opis iskustava savjetovatelja kao i provođenja supervizije na daljinu. Sve navedeno prikazano je u radu s namjerom dobivanja uvida u pružanje savjetodavnih usluga tijekom aktualne pandemije kao i poticaja na poboljšanje prakse alternativnih vrsta savjetovanju uživo, kako bi savjetovatelji bili osnaženiji za pružanje tih usluga i spremniji za neke nove moguće krizne situacije koje bi zahtijevale ovakav način rada.

Ključne riječi:

pandemija COVID- 19, telefonsko savjetovanje, savjetovanje putem interneta, savjetovatelji, supervizija

Counseling during the COVID-19 pandemic - forms of application in practice

Abstract:

The public health crisis caused by the onset of the COVID-19 pandemic has brought numerous changes to the practice of counseling work. With the entry into force of epidemiological measures aimed at suppressing the virus, face-to-face counseling services were discontinued, which posed a challenge for counselors, but also for users. Telephone counseling and Internet counseling have become alternative solutions to the provision of live counseling services. The aforementioned types of

counseling have their advantages and disadvantages, which are presented in the paper together with the general characteristics of the types of counseling. The paper presents examples from the practice of counseling during the pandemic in the Republic of Croatia and abroad, as well as the insights gained by providing counseling services at a distance. The overall situation and the need for quick adaptation to working from home had a great impact on the counselors themselves. Therefore, the end of this paper focused on the description of the counselor's experiences as well as the implementation of remote supervision. All of the above is presented in the paper with the purpose of gaining insight into the provision of counseling services during the current pandemic, as well as incentives to improve the practice of alternative types of live counseling, so that counselors are more empowered to provide these services and ready for some new possible crisis situations.

Key words:

COVID-19 pandemic, telephone counseling, online counseling, counselors, supervision

Izjava o izvornosti

Ja, Tea Filipčić pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica završnog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima do onih navedenih u radu.

Ime i prezime: Tea Filipčić v.r.

Datum: 6. svibanj, 2023.

1. UVOD

U prosincu 2019. godine u Kini, u gradu Wuhanu (Mohamed i Griffiths, 2020.) došlo je do pojave zarazne bolesti COVID-19 koju uzrokuje virus SARS-coV-2¹. Spomenuti se virus velikom brzinom proširio na ostatak svijeta i tako doveo u krizno stanje čitavu populaciju. U Republici Hrvatskoj prvi slučaj virusa COVID-19 zabilježen je 25. veljače 2020. godine², a Svjetska zdravstvena organizacija 11. ožujka 2020. godine proglasila je pandemiju. (Mohamed i Griffiths, 2020.). Pojavom pandemije COVID-19 u svijetu, ali i u Republici Hrvatskoj dolazi do značajnih promjena u životima ljudi. U većini zemalja uvedene su brojne mjere za sprječavanje širenja virusa poput socijalnog distanciranja, izolacije, ograničenja okupljanja (Wilder-Smith i Freedman, 2020.), karantene, ograničenja putovanja, zatvaranja škola, trgovačkih centara, nošenje medicinske maske u javnosti i zatvorenim prostorima, provjetravanje zatvorenih prostora, pranje ruku sapunom i vodom i ostale. (Trębski i Młyński, 2022.). Odluke o suzbijanju virusa poticale su ostanak kod kuće, točnije organiziranje rada od kuće gdje je to bilo moguće.³ Svim donesenim mjerama nastojalo se zaštititi fizičko zdravlje ljudi, no s druge strane, sve okolnosti pandemije i donesene epidemiološke mjere uvelike su utjecale na mentalno zdravlje ljudi. Briga za vlastito zdravlje kao i za zdravlje bližnjih dovela je do nemira i pojačane anksioznosti, (Mohamed i Griffiths, 2020.), ljudi su postali tjeskobniji, depresivniji te osjećaju višu razinu stresa nego inače. (Ujedinjeni narodi, 2020., prema Joshi i sur., 2021.) Sve navedeno, prema Trębski i Młyński (2022.), povezuje se s kriznim situacijama poput ove pandemije i može biti negativan utjecaj na misli, osjećaje i ponašanja ljudi te itekako utječe na svakodnevno funkcioniranje. (Mohamed i Griffiths, 2020.). Iz tog su razloga usluge savjetovanja, pružanja psihološke pomoći i podrške postale potrebnije sve većem broju ljudi. Savjetovanje

¹ World Health Organization, posjećeno 18.06.2022. na mrežnoj stranici Svjetske zdravstvene organizacije: https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

² Hrvatski zavod za javno zdravstvo, posjećeno 18.06.2022. na mrežnoj stranici Hrvatskog zaavoda za javno zdravstvo: <https://www.hzjz.hr/priopcenja-mediji/covid-19-priopcenje-prvog-slucaja/>

³ Ravnateljstvo civilne zaštite (2020). *Odluka o mjerama ograničavanja društvenih okupljanja, rada u trgovini, uslužnih djelatnosti i održavanja sportskih i kulturnih događaja*. Posjećeno 18.06.2022. na mrežnoj stranici Ministarstva unutarnjih poslova: <https://civilna-zastita.gov.hr/odluke-stozera-civilne-zastite-rh-za-sprecavanje-sirenja-zaraze-koronavirusom/2304>

kao takvo, najpoznatije i najprirodnije je u okolnostima neposrednog kontakta, međutim, pojavom pandemije ono se postupno obustavljalo i zamijenjeno je alternativama, savjetovanjem putem telefona te savjetovanjem putem interneta (Li i Leung, 2020.), korištenjem digitalnih alata, Skypea, Zooma, i drugih. (Feijt i sur., 2020.).

Cilj ovog preglednog rada jest opisati savjetovanje općenito, s naglaskom na savjetovanje putem interneta i telefonsko savjetovanje kao i spoznaje o savjetovanju u praksi u vrijeme pandemije COVID-19. Dakle, prikazat će se definicije savjetovanja, zatim ukratko vještine provođenja savjetovanja te vrste savjetovanja. Središnji dio rada upoznat će čitatelje s karakteristikama vrsta savjetovanja koji su se u većoj mjeri počeli primjenjivati u praksi tijekom pandemije COVID-19 (telefonsko savjetovanje i savjetovanje putem interneta). Nadalje, u petom poglavlju rada prikazat će se primjeri iz prakse te nekoliko istraživanja provedenih na temu savjetovanja u vrijeme pandemije od njene pojave 2019. godine. Šesto poglavlje posvetit će se iskustvima savjetovatelja i provođenju supervizije u vrijeme pandemije, a u posljednjem poglavlju iznijet će se zaključak.

2. SAVJETOVANJE

2.1. Definiranje pojma

U literaturi postoje brojne definicije i pristupi pojmu savjetovanja. Tako Janković (2004.:99) savjetovanje definira kao „posebnu metodu pružanja pomoći trenutno neuspješnim osobama u njihovom osobnom rastu, razvoju, sazrijevanju i prilagođavanju životnim uvjetima u svrhu osposobljavanja za samostalno rješavanje aktualnih i budućih problema.“ Savjetovanje ima edukativnu značajku, a cilj je pomoći osobama kako bi bolje funkcionirale u životnim ulogama. (Arambašić, 1996., prema Ercegović, 2021.) Rogers, prema Jankoviću (2004.) navodi da kroz savjetovanje osoba ima priliku verbalno iznijeti vlastite poteškoće te tako osloboditi nakupljene negativne emocije, postići uvid te shodno tome, promijeniti perspektivu

pogleda na vlastiti problem. Akinade (2001.), prema Dakasku i Musi (2020.) definira savjetovanje kao skup postupaka koji se koriste za pomoć pojedincima u rješavanju problema u različitim sferama njihovih života te im se pomaže da dođu do vrha svog ukupnog osobnog razvoja kako bi bili korisniji u društvu.

Prema Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 18/22) korisnici imaju pravo na usluge savjetovanja. Zakon (NN 18/22., čl. 81, st. 1 i 2) definira savjetovanje kao uslugu kojom stručna osoba kroz kontakt s korisnikom daje poticaj za razvoj novih mogućnosti pogleda na životnu situaciju. Svrha se očituje u prevladavanju teškoća, stvaranju uvjeta za očuvanje i razvoj osobnih mogućnosti, odgovornog odnosa pojedinca prema samom sebi, obitelji i društvu.

Burks i Steffle, (1979.) prema McLeodu (2013.) definiraju savjetovanje kao profesionalni odnos između savjetovatelja i klijenta, pri čemu savjetovatelj pomaže klijentu razumjeti njegov pogled na život, postignuti ciljeve kroz smislene izbore i kroz rješavanje problema emocionalne i međuljudske prirode. Sam proces savjetovanja Janković, (1997.), prema Jankoviću (2004.) dijeli na pet faza; fazu odlučivanja, inicijalnu fazu, fazu postizanja uvida, fazu odluke i promjena te na kraju realizaciju ciljeva i završetak procesa savjetovanja.

Savjetovanje je proces u kojem savjetovatelj raspolaže sredstvima za promicanje samosvijesti i unutarnjeg rasta korisnika u cilju povećanja njegova samopouzdanja i osjećaja osnaženosti. (Trębski i Młyński, 2022.).

Shodno definicijama, zaključuje se kako je savjetovanje oblik pomoći osobama koje nailaze na razne životne poteškoće, dileme i prepreke, a savjetovatelj je stručna osoba koja korisnika vodi kroz proces rada na tim poteškoćama i preprekama. Savjetovateljeve osobine ličnosti, osobna životna-etička orijentacija, educiranost, profesionalni identitet te stalni rad na sebi, prema Jankoviću (2004.), određuju uspješnost u pružanju pomoći. Također, kako bi bio što kvalitetniji u svom radu s korisnicima, savjetovatelj koristi svoje profesionalne sposobnosti (Dakasku i Musa (2020.) i primjenjuje usvojene vještine provođenja savjetovanja.

2.2. Vještine provođenja savjetovanja

Neke od vještina koje su savjetovatelju potrebne za kvalitetno i uspješno provođenje savjetovanja su: aktivno slušanje, vještine postavljanja pitanja, vještine usmjeravanja i vještine sažimanja. Također, važno je spomenuti i empatiju, poštovanje, jasnoću, zainteresiranost, klarifikaciju te konfrontaciju. Kako bi se uspostavio i održao odnos između savjetovatelja i korisnika potrebno je da se savjetovatelj koristi vještinama aktivnog slušanja (poštovanje i prihvaćanje, ulazak u korisnikov unutrašnji svijet, slanje dobrih poruka glasom i tijelom, poticanje na razgovor, postavljanje otvorenih pitanja, parafraziranje, reflektiranje osjećaja i drugo). (Nelson-Jones, 2007.). Također, pokazivanje empatije od strane savjetovatelja vrlo je važno za uspješnost samog procesa savjetovanja i postizanje njegovih ciljeva. Empatijom se savjetovatelj stavlja u „cipele“ korisnika, prisutan je u trenutku i razumije korisnikove misli i osjećaje te reagira na njih. (Mearns i Thorne, 2007.). Poznate su četiri razine empatije, nulta razina, prva razina ili umanjujuća empatija, druga razina, odnosno precizna empatija te treća razina koja se još naziva dubinskom refleksijom. Konfrontacija se koristi kada se radi na prevladavanju otpora te se korisnika suočava sa stvarnošću kako bi ga se navelo da postigne uvid. (Janković, 1997.).

2.3. Tipovi savjetovanja

Savjetovanje se može podijeliti s obzirom na: odnos naspram korisnika, način provođenja savjetovanja, širinu zahvaćanja problema, te s obzirom na način održavanja komunikacije s korisnicima. (Janković, 2004.). Obzirom na odnos prema korisniku, savjetovanje može biti direktivno i nedirektivno. Obzirom na način provođenja savjetovanja, ono može biti direktno i indirektno. S obzirom na širinu zahvaćanja problema Janković (2004.) navodi individualno, partnersko, obiteljsko i grupno savjetovanje. Konačno, što se tiče savjetovanja s obzirom na način održavanja komunikacije s korisnicima razlikuje se savjetovanje koje se provodi licem u lice, fonijom (telefon) te dopisno savjetovanje. Uz prethodno nabrojane načine održavanja komunikacije s korisnicima važno je dodati i savjetovanje putem interneta koje se pokazalo kao vrlo korisno i praktično. (Buljan Flander i Ćosić Pregrad, 2019.). S obzirom na to da se u vrijeme pandemije COVID- 19 savjetovanje

u velikoj mjeri provodilo putem telefona i interneta, naredna dva poglavlja ovog rada bit će usmjerena na detaljniji prikaz navedena dva načina komunikacije s korisnicima.

3. TELEFONSKO SAVJETOVANJE

Alternativa savjetovanju „licem u lice“, prije pojave interneta bilo je savjetovanje putem telefona. Prema Lesteru i Rogersu (2012.), savjetovanje putem telefona počelo se široko primjenjivati šezdesetih godina prošlog stoljeća u svrhu pružanja trenutne pomoći i podrške osobama u nevolji. U svojim počecima koristilo se u sklopu službi za prevenciju samoubojstava i kriznih službi, a kasnije je uvedeno u psihoterapijske svrhe te od strane klinika za mentalno zdravlje.

Telefonsko savjetovanje definira se kao oblik savjetovanja putem kojeg educirana stručna osoba, odnosno savjetovatelj, zajedno s pozivateljem istražuje kriznu situaciju ili problem u kojem se pozivatelj nalazi. (Rosenfield 1997., Zlatarić, 1999., prema Čagalj Farkas, 2020.).

3.1. Vrste savjetovanja putem telefona

Coman i sur., (2001.) navode četiri vrste savjetovanja putem telefona:

- snimljene informacijske usluge,
- informacije uživo i telefonske usluge upućivanja,
- usluge kriznog savjetovanja,
- trajne usluge telefonskog savjetovanja.

Snimljene informacijske usluge jedina su vrsta savjetovanja putem telefona u kojima nema interakcije između pozivatelja i savjetovatelja. Ova vrsta usluga daje informacije pozivateljima na njihov zahtjev, na primjer, unaprijed su snimljeni pravni savjeti, informacije o zdravstvenim ustanovama i tako dalje. Nadalje, *informacije uživo i telefonske usluge upućivanja* jesu kontakt službe koje usmjeravaju na savjetovanje „licem u lice“ i drugo. *Usluge kriznog savjetovanja* su usluge koje su dostupne 24 sata dnevno, a kontaktiraju ih osobe u kriznim situacijama. Korištenje navedene usluge je anonimno, dakle savjetovatelju nije

poznat identitet pozivatelja. Najstariji pružatelj usluga kriznog savjetovanja je dobrotvorna organizacija *The Samaritans* koja je uspostavila telefonsko savjetovanje u Engleskoj 1953. godine. Ta je usluga kasnije postala model za *Lifeline*, svjetsku organizaciju koja pruža telefonsko savjetovanje i usluge upućivanja za osobe u opasnosti od samoubojstva.

(Walker, 1984., prema Coman, 2001.). Konačno, *trajne usluge telefonskog savjetovanja* odnosno, kako Buljan Flander i Ćosić Pregrad, (2019.) navode, *ugovoreno telefonsko savjetovanje*, unaprijed je dogovoreno te je zapravo slično savjetovanju „licem u lice“, pri čemu savjetovatelj i korisnik svaki puta razgovaraju o istom ili sličnom problemu.

3.2. Savjetodavne linije

Prema „HALO, POMOZITE!, priručniku za stručnjake mentalnog zdravlja o specifičnostima telefonskog savjetovanja uslijed pandemije“⁴, (u daljnjem tekstu „Priručnik“) savjetodavne linije suočene su s pozivima koji nisu onakvi kakvima se očekuju ili za koje su savjetovatelji educirani i pripremljeni. Pozivi na savjetodavnim linijama mogu biti savjetodavni, informativni, testirajući, pozivi zloupotrebe te pozivi šutnje. (Buljan Flander, Ćosić Pregrad, 2019.). Uz prethodno nabrojane kategorije poziva, Priručnik navodi i emocionalno teške i uznemirujuće pozive te suicidalne pozive. U nastavku su opisane sve navedene kategorije.

3.2.1. Savjetodavni pozivi

Savjetodavni pozivi su pozivi u kojima savjetovatelj i osoba koja traži podršku preko telefona zajednički identificiraju teškoće i rade na planu nošenja s prepoznatim teškoćama. Postoje četiri faze savjetodavnog razgovora: započinjanje razgovora, definiranje problema i podrška, identificiranje koraka i plana akcije te završetak razgovora. (Buljan Flander, Ćosić Pregrad, 2019., prema Čagalj Farkas, 2020.)

3.2.2. Informativni pozivi

⁴ HALO, POMOZITE! Priručnik za stručnjake mentalnog zdravlja o specifičnostima telefonskog savjetovanja uslijed pandemije. Posjećeno 2.06.2022. na mrežnoj stranici Hrvatske psihološke komore: <http://www.psiholoska-komora.hr/1240>

Informativni pozivi, pozivi su u kojima pozivatelj traži kratku informaciju ili želi saznati kome se može obratiti za pomoć, a da nije pomoć na liniji. Savjetovatelj u ovakvim pozivima koristi vještine aktivnog slušanja, te pruža pozivatelju informaciju koju traži. Pozivi ovakve vrste obično traju kraće od, na primjer, prethodno opisanih savjetodavnih poziva. (Buljan Flander i Ćosić Pregrad, 2019., prema Čagalj Farkas, 2020.).

3.2.3. *Testirajući pozivi*

Testirajućim pozivima pozivatelji testiraju savjetovatelja da vide kako će reagirati, pri čemu osoba opiše problem koji zapravo ne postoji ili priča šale te stavlja poziv na zvučnik. Buljan Flander i Ćosić Pregrad, (2019.), prema Čagalj Farkas, (2020.) navode da istraživanja pokazuju da će pozivatelj nakon što pozivom testira savjetovatelja, ponovno nazvati i izreći stvarnu poteškoću s kojom se susreće.

U ovu vrstu poziva na savjetodavnim linijama također ulaze pozivi „kroničara“, pozivatelji koji zovu svaki tjedan ili svaki dan. (Buljan Flander i Ćosić Pregrad, 2019., prema Čagalj Farkas, 2020.).

3.2.4. *Pozivi zloupotrebe*

Pozive zloupotrebe još se naziva pozivima pogrešne upotrebe. To su pozivi u kojima osobe koje zovu vrijeđaju savjetovatelje, prijete im i koriste vulgarne izraze. Također, poziv pogrešne upotrebe je poziv kada osoba pogrešno nazove. Za savjetovatelja je važno da u takvim pozivima postavi vlastite granice. Ukoliko pozivatelj ne poštuje postavljene granice, savjetovatelj takve pozive prekida uz poticaj pozivatelju da nazove ponovno, ali da taj poziv bude primjeren razgovoru na savjetodavnoj liniji. (Buljan Flander i Ćosić Pregrad, 2019., prema Čagalj Farkas, 2020.).

3.2.5. *Pozivi šutnje*

Pozivi šutnje, kako sam naziv govori, pozivi su tijekom kojih osoba koja nazove, šuti, najčešće iz razloga jer joj je teško započeti razgovor i povjeriti se. Isto tako, šutnja se može pojaviti i kada osoba razmišlja o nečemu što je savjetovatelj

prethodno rekao. U takvim situacijama potrebno je da savjetovatelj uz pomoć vlastitih vještina, ohrabruje i potiče na razgovor osobu s druge strane slušalice. (Buljan Flander i Ćosić Pregrad, 2019., prema Čagalj Farkas, 2020.).

3.2.6. Emocionalno teški i uznemirujući pozivi

U ovoj kategoriji poziva pozivatelj dijeli teške i uznemirujuće situacije uz emocije ljutnje, bijesa, tuge, srama i drugih. Ovdje je važno da pozivatelj „izbaci“ sve emocije iz sebe, drugim riječima, da se „izventilira“. Pozivi ovakve vrste često su iscrpljujući i uznemirujući za savjetovatelja. Iz tog razloga savjetovatelj mora naći neki način kojim će se zaštititi i proraditi pozive koji su bili emocionalno teški za njega.⁵

3.2.7. Suicidalni pozivi

Ova je kategorija poziva vrlo stresna za savjetovatelja koji mora ostati pribran, vrlo koncentriran i moći hitno intervenirati. Postoji nekoliko situacija po kojima se može prepoznati da je pozivatelj suicidalan, na primjer, pozivatelj spominje suicidalne fantazije te razmišlja o suicidu, iznosi suicidalne misli s planovima suicida ili je „već u suicidalnoj akciji“.⁶

3.3. Prednosti i nedostaci savjetovanja putem telefona

Savjetovanje putem telefona donosi brojne prednosti, najviše na strani pozivatelja. Jedna od prednosti koja pozivatelje na neki način ohrabruje da potraže pomoć preko telefona jest činjenica *anonimnosti* pozivatelja. Anonimnost pozivatelja ostvaruje se na način da tijekom telefonskog savjetovanja pozivatelj ne mora podijeliti sa savjetovateljem osobne podatke poput imena, prezimena, adrese i ostalih podataka i informacija koje želi zadržati za sebe. Samo saznanje da je savjetovanje ovakve vrste anonimno, potiče korisnika na obraćanje savjetovatelju i za one situacije koje su mu

⁵HALO, POMOZITE! Priručnik za stručnjake mentalnog zdravlja o specifičnostima telefonskog savjetovanja uslijed pandemije. Posjećeno 2.06.2022. na mrežnoj stranici Hrvatske psihološke komore: <http://www.psiholoska-komora.hr/1240>

⁶HALO, POMOZITE! Priručnik za stručnjake mentalnog zdravlja o specifičnostima telefonskog savjetovanja uslijed pandemije. Posjećeno 2.06.2022. na mrežnoj stranici Hrvatske psihološke komore: <http://www.psiholoska-komora.hr/1240>

teške ili mu stvaraju nelagodu. (Coman i sur., 2001.). Nadalje, *dostupnost* se također smatra prednošću ove vrste savjetovanja. Dostupnost znači da je savjetovanje putem telefona besplatno ili se samo plaćaju troškovi poziva. (Buljan Flander i Ćosić Pregrad, 2019.). Kao i kod savjetovanja „licem u lice“, *povjerljivost* mora postojati i kod savjetovanja putem telefona. Povjerljivost znači da sve informacije koje se dijele između pozivatelja i savjetovatelja ostaju između njih te se ne dijele dalje, osim ako je život pozivatelja ili neke druge osobe u opasnosti, to znači da je „zaštita osobe, posebno ako se radi o djetetu, ispred pravila povjerljivosti.“ (Buljan Flander, Ćosić Pregrad, 2019.:20). Naravno, o navedenoj iznimci savjetovatelj je dužan informirati pozivatelja. (Buljan Flander i Ćosić Pregrad, 2019.). Još neke prednosti koje navodi Priručnik⁷ jesu mogućnost kontrole razgovora i sadržaja koji će biti izrečen te odsutnost fizičkog kontakta i pogleda. Telefonsko savjetovanje zapravo je podrška savjetovanju licem u lice, što znači da može biti „pomoćno“ savjetovanje prije i između savjetovanja „licem u lice“. (Flynn i sur.,1992., Swinson i sur., 1995., prema Coman i sur., 2001.). Isto tako, korisnici nisu nužno vezani uz mjesto na kojem mogu dobiti uslugu telefonskog savjetovanja, drugim riječima, mogu nazvati savjetovatelja iz vlastitog doma, s radnog mjesta ili nekog drugog mjesta na kojem imaju telefon. (Coman i sur., 2001.).

S druge strane, uz navedene prednosti, ova vrsta savjetovanja ima i nedostatke, odnosno određena ograničenja. Ono što je evidentno kod savjetovanja putem telefona jest činjenica da nedostaje kontakt uživo između savjetovatelja i pozivatelja te shodno tome i neverbalni znakovi (Čagalj Farkas, 2020.), koji su uvelike od pomoći savjetovatelju i pridonose stvaranju cijele slike određene poteškoće. Upravo zbog toga Coman i sur. (2001.), prema Čagalj Farkas, (2020.) naglašavaju važnost obraćanja pozornosti na takozvane paraverbalne znakove (brzina govora, promjena u boji glasa, pauze, zamuckivanje ili podrhtavanje glasa) (Fukkink i Hermanns, 2009., prema Čagalj Farkas, 2020.). Sam nedostatak fizičke prisutnosti smanjuje učinkovitost samog savjetovanja. (Coman i sur., 2001.). Nastavno na prethodno rečeno, postoje istraživanja koja pokazuju da savjetovanje putem telefona nema

⁷ HALO, POMOZITE! Priručnik za stručnjake mentalnog zdravlja o specifičnostima telefonskog savjetovanja uslijed pandemije. Posjećeno 2.06.2022. na mrežnoj stranici Hrvatske psihološke komore: <http://www.psiholoska-komora.hr/1240>

jednake učinke kao i savjetovanje „licem u lice“. Tako je, primjerice, Ricker (2002.), prema Kingsley i Henning, (2015.) proveo istraživanje u kojem je usporedio skupinu sudionika koja je pohađala savjetovanje putem telefona i skupinu koja je pohađala savjetovanje “ licem u lice“. Savjetovanja su bila usmjerena na poboljšanje mentalnog zdravlja, odnosa i rada na problemima vezanim uz posao. Pokazalo se da je skupina sudionika koji su pohađali savjetovanje „licem u lice“ iznijela da im se poboljšalo funkcioniranje za 54%, a skupina koja je pohađala savjetovanje putem telefona za 31%. Nadalje, kod telefonskog savjetovanja prisutna je nepredvidljivost, pozivatelj ne zna tko će mu se javiti, niti savjetovatelj zna tko će ga nazvati i koju će poteškoću i okolnosti te poteškoće s njim podijeliti. (Buljan Flander i Čosić Pregrad, 2019.).

4. SAVJETOVANJE PUTEM INTERNETA

Napretkom tehnologije u područje savjetodavnog rada sve se više uvodi korištenje videa i interneta. (Masi i Freedman, 2001.). Postoje brojni termini koji se koriste za savjetovanje putem interneta, tako primjerice Barker i Barker (2022.) navode termine poput savjetovanja na daljinu, virtualnog savjetovanja, *online*, *cyber*, *web* savjetovanja i ostalih. Čagalj Farkas (2020.) koristi termin elektroničko savjetovanje ili skraćeno, e-savjetovanje. U nastavku rada koristit će se termin *online* savjetovanje.

Online savjetovanje jest tip savjetovanja temeljen na tehnologiji tijekom kojeg su korisnik i savjetovatelj na odvojenim mjestima i koriste elektroničke uređaje kako bi mogli međusobno komunicirati. (Bloom, 1998., prema Trębski i Młyński, 2022.)

Prema Čagalj Farkas (2020.) *online* savjetovanje može se provoditi sinkronizirano i nesinkronizirano.

4.1. Sinkronizirano online savjetovanje

Sinkronizirano *online* savjetovanje jest savjetodavni razgovor u kojem su u isto vrijeme prisutni i korisnik i savjetovatelj, (Sindahl, 2011., prema Čagalj Farkas, 2020.). stoga je najbližije savjetovanju koje se provodi uživo. (Nagel i Anthony,

2011., prema Čagalj Farkas, 2020.). Sinkronizirano savjetovanje može se provoditi pisanim putem (*e-mailom* ili *chatom*) ili koristeći aplikacije putem kojih se savjetovatelj i korisnik mogu međusobno vidjeti.

4.2. Nesinkronizirano online savjetovanje

Pri nesinkroniziranom *online* savjetovanju komunikacija između korisnika i savjetovatelja ne odvija se u isto vrijeme kao kod sinkroniziranog *online* savjetovanja. Nesinkronizirano *online* savjetovanje ostvaruje se na način da korisnik pošalje upit bilo kada, neovisno o radnom vremenu savjetovatelja, bilo *e-mailom*, *chatom*, forumom ili na društvenim mrežama, a savjetovatelj mu odgovara na upit u roku od nekoliko dana. (Yaphe i Speyer, 2011., prema Čagalj Farkas, 2020.). Dakle, savjetovatelj ima više vremena za odgovoriti korisniku, bolje istražiti poteškoću ili se konzultirati s ostalim savjetovateljima oko odgovora. (Yaphe i Speyer, 2011., prema Čagalj Farkas, 2020.). Glavni nedostatak ovakvog savjetovanja jest što nije prisutna neposredna komunikacija kao što je to u sinkroniziranom savjetovanju. (Williams, 2000., prema Čagalj Farkas, 2020.).

4.3. Tipovi online savjetovanja

Savjetovanje *online* može se provoditi putem *e-maila*, *chata*, foruma, društvenih mreža, kao i putem Skypea, Zooma i ostalih aplikacija.

Savjetovanje putem e-maila, kao i ostale vrste savjetovanja, najčešće se provodi u svrhu pružanja podrške, razumijevanja i dobivanja informacija te se pruža u okolnostima kada osoba želi pisati savjetovatelju i od njega dobiti odgovor, također pisanim putem. Ovim oblikom savjetovanja ograničuje se, tj. nije prisutna verbalna komunikacija između savjetovatelja i korisnika. (Buljan Flander i Čosić Pregrad, 2019.).

Koristeći *savjetovanje putem foruma* osobe dijele svoju poteškoću s većim brojem ljudi te razmjenjuju iskustva s osobama koje se nalaze u sličnoj ili pak različitoj situaciji. S druge strane, na određenim forumima prisutne su stručne osobe koje

imaju zadaću odgovarati na različita pitanja osobe koja je odlučila potražiti pomoć ili savjet preko foruma. (Buljan Flander i Ćosić Pregrad, 2019.).

Savjetovanje putem chata ima sličnosti sa savjetovanjem putem telefona ili kamere jer mu je osnovna značajka da se događa uživo, dakle u isto vrijeme su na chatu osoba koja traži pomoć, i savjetovatelj koji je tu da pruži podršku. Međutim, kao glavni nedostatak navodi se odsutstvo verbalne komunikacije zbog kojeg se ne može dobiti uvid u emocionalno stanje osobe. (Buljan Flander i Ćosić Pregrad, 2019.). Također, putem chata obično se provodi jedna sesija savjetovanja zbog čega savjetovatelj i korisnik trebaju postaviti cilj savjetovanja, razraditi ga te diskutirati o njemu. (Čagalj Farkas, 2020.).

Savjetovanje putem Skypea, Zooma i ostalih aplikacija jest audio i video interakcija u stvarnom vremenu između savjetovatelja i korisnika pomoću računala, tableta ili pametnih telefona. (Barker i Barker, 2022.).

4.4. Prednosti i nedostaci online savjetovanja

Prednost postojanja i dostupnosti raznih načina pružanja *online* savjetodavne usluge očituje se u tome što korisnici mogu birati način koji im najviše odgovara, shodno tome, vjerojatnije je da se korisnici koji se odluče potražiti *online* usluge savjetovanja, ne bi obratili savjetovateljima putem telefona. (Sindhal, 2011., prema Čagalj Farkas, 2020.). Što se tiče *online* savjetovanja koje se odvija pisanim putem prednost je ta što se može obratiti osoba koja nema mogućnosti razgovaranja naglas, primjerice zbog prisutnosti ostalih ukućana. (Čagalj Farkas, 2020.). *Online* savjetovanje prikladno je za osobe koje ne žele dugotrajniju podršku već im je potrebno samo stručno mišljenje. (Campos, 2009., prema Čagalj Farkas, 2020.). Na tragu prethodno navedenog su i Barker i Barker, (2022.) koji navode kako su autori zaključili da korisnici *online* putem traže trenutnu pomoć za rješavanje kratkoročnih pitanja ili traže savjete umjesto dugotrajnijeg savjetovanja. Savjetovanje putem interneta prema Trębski i Młyński, (2022.) omogućuje korisniku da se osjeća manje stigmatiziranim. S navedenom prednošću poklapa se i mišljenje (Cantore i Milacci, 2008., Nagarajan i Yuvaraj, 2019., prema Barker i Barker, 2022.). Isto tako, ovaj

način savjetovanja dobar je i za korisnike koji se bore s visokom razinom tjelesnog srama. (Barker i Barker, 2022.). Kako se *online* savjetovanje uz pisanim putem može provoditi i putem videa, prednost je ta što je navedena vrsta *online* savjetovanja najbliža iskustvu savjetovanja licem u lice, međutim, nije prikladna za sve korisnike. (Smith i sur. 2022.).

Online savjetovanje sa sobom nosi i ograničenja, odnosno nedostatke. Korištenje interneta zahtijeva znanje i vještine koje nemaju svi korisnici, stoga, oni korisnici koji nemaju usvojene vještine neće se moći obratiti savjetovateljima online. (Čagalj Farkas, 2020.). S druge strane, neki korisnici nemaju ni pristup internetu kao ni uređaje putem kojih bi dobivali *online* savjetodavne usluge. Feijt i sur.,(2020.) Istina jest da *online* svijet nudi brojne mogućnosti i prednosti, međutim, potrebno je biti na oprezu, pogotovo kada se radi o ovako osjetljivom području kao što je savjetovanje. Opasnost *online* svijeta krije se u tome što nekvalificirani pojedinci mogu prevariti ljude kojima je potrebna pomoć predstavljajući se kao savjetovatelji, a zapravo uopće nisu educirani. (Trębski i Młyński, 2022.). Isto tako, moguće je da se dogode i kvarovi, smetnje interneta, prekid veze i ostale tehničke poteškoće. Uz to postoji opasnost od hakiranja, čime se može narušiti privatnost i anonimnost korisnika. (Baker, Ray, 2011., prema Trębski i Młyński, 2022.). Iz razloga mogućnosti kvarova i prekida interneta važno je da se uspostavi alternativna usluga nastavka savjetovanja, što je najčešće putem telefona. (Hassija i Gray, 2011.; Johnson, 2014., prema Barker i Barker, 2022.). Također, pri korištenju savjetovanja putem *e-maila*, može se dogoditi da se *e-mail* ne primi, bilo zbog krive adrese ili neke druge greške. (Trębski i Młyński, 2022.).

Zbog svih nedostataka koje *online* savjetovanje nosi sa sobom, Kuulasmaa i sur., (2004.), prema Kingsley i Henning, (2015). navode kako ovakav način pružanja usluga nije zamjena za usluge uživo već da se provodi ako je to zaista potrebno.

5. PRIKAZ SAVJETOVANJA U PRAKSI U VRIJEME PANDEMIJE COVID -19

Države diljem Europe i svijeta potaknute kriznom situacijom bile su primorane na brzu prilagodbu na „novo normalno“. Tako se praksa u području savjetovanja i

zaštite mentalnog zdravlja u bolnicama, školama, savjetovalištima i raznim udrugama vrlo brzo prebacila u već postojeće i poznate, no za većinu, nove i izazovne oblike pružanja podrške, što je imalo utjecaja na savjetovatelje, ali i na njihove korisnike. Nedugo nakon pojave pandemije stručnjaci su počeli provoditi istraživanja na temu COVID-19 i pružanja savjetodavnih usluga na daljinu, prednostima i nedostacima te poteškoćama s kojima su se susretali savjetovatelji i korisnici. U nastavku će biti prikazan dio primjera iz prakse Republike Hrvatske kao i rezultati i spoznaje nekih provedenih istraživanja u inozemstvu.

5.1. Primjeri iz Republike Hrvatske

Na internetu je dostupan velik broj usluga za pomoć i podršku, od brojeva raznih postojećih savjetodavnih linija kao i onih otvorenih uslijed pojave pandemije, preko Internet stranica za *online* savjetovanje kao i informacija, priručnika i savjeta vezanih uz suočavanje s pandemijom.

Na području Primorsko-goranske županije otvorena je besplatna telefonska linija za podršku mladima pod nazivom: „Brini o sebi – Budi dobro – ProŽivi COVID “. Na toj liniji mladi mogu zatražiti psihološku podršku pozivom, SMS porukom, a mogu se javiti i na WhatsApp.⁸ Isto tako, na internet stranici osnovne škole Stobreč⁹ stavljena je obavijest o organiziranom E-savjetovalištu za djecu, mlade i njihove roditelje. Uz e-savjetovalište, pod nazivom „Pitaj! Ne skitaj!“, ova je škola kreirala i“ Aplikaciju za mentalno zdravlje NZJZ-SDŽ“ te otvorila linije za telefonsko savjetovanje. Također, na internet stranicu Dječje bolnice Srebrnjak¹⁰ stavljena je obavijest Hrvatske liječničke komore koja je informirala liječnike o dostupnosti psihološke pomoći u vrijeme pandemije preko videopoziva, telefona ili *e-maila*. Uz to, navedeno je kako je Hrvatska psihološka komora od 4. prosinca 2020. godine otvorila dvije dežurne telefonske linije namijenjene zdravstvenim djelatnicima otvorene 24 sata na dan. Nadalje, 26. ožujka 2020. godine pri Klinici za psihijatriju

⁸Psihološka pomoć, posjećeno 3.07.2022. na mrežnoj stranici Grad Rijeka: <https://www.rijeka.hr/koronavirus/psiholoska-pomoc/>

⁹Vijesti, posjećeno 03.07.2022. na mrežnoj stranici Osnovne škole Stobreč: http://os-stobrec.skole.hr/?news_id=1606

¹⁰Psihološka pomoć za liječnike u vrijeme pandemije bolesti COVID-19, posjećeno 05.07.2022. na mrežnoj stranici Dječje bolnice Srebrnjak: <https://www.bolnica-srebrnjak.hr/index.php/hr/86-novosti/518-psiholoska-pomoc-covid-19>

Vrapče organizirana je „Jedinica za izvanbolničku nekontaktnu skrb“ sa svrhom osiguranja kontinuiteta pružanja usluga osobama s duševnim smetnjama. Također, u sklopu navedenog, osigurano je krizno savjetovanje za javnost. (Brečić i sur., 2020.).

Još jedan vrlo zanimljiv i koristan primjer savjetovanišne podrške u praksi jest „Udruga kako si?“ čije su osnivanje pokrenule okolnosti pandemije i potresa. Navedena udruga ima vlastitu internet stranicu¹¹ kao i profile na društvenim mrežama, *Facebook*, *Instagram*, *LinkedIn* te *YouTube* kanal. Udruga trenutno nudi besplatno e-savjetovanje, savjetovanje uživo, psihošetnje, grupe podrške za socijalnu anksioznost, pomoć pri učenju, a organiziraju i razne događaje, projekte i radionice. Također, na *web* stranici i društvenim mrežama, objavljuju vrlo zanimljive i edukativne članke kroz koje educiraju javnost o psihičkom zdravlju i daju korisne savjete za očuvanje istog.

Prepoznavši ozbiljnost situacije svaka županija u Republici Hrvatskoj stavila je na raspolaganje savjetovatelje na savjetodavnim linijama preko Hrvatskog crvenog križa. Također, Hrvatska psihološka komora i Hrvatsko psihološko društvo otvorili su telefonske brojeve na razini svake županije za pružanje psihološke pomoći osobama u karanteni ili samoizolaciji.¹²

5.2. Prikaz istraživanja provedenih u inozemstvu

Krizne situacije, kao što je pandemija COVID-19 mogu biti prilika za brzu prilagodbu, inovacije i učenje. (McFarlane i sur., 2020., prema Barker i Barker, 2022.). Također pandemija je pružila priliku za istraživanja jer su svi savjetovatelji i korisnici koji su se susretali *online* stekli iskustvo koje u uobičajenim okolnostima ne bi. (Barker i Barker, 2022.).

Barker i Barker, (2022.) u Sjedinjenim Američkim Državama proveli su istraživanje vezano uz *online* pružanje savjetodavnih usluga tijekom pandemije. Istraživali su iskustva savjetovatelja i procjene o nedostacima, prednostima i prikladnosti *online* savjetodavnog rada. Rezultati su pokazali kako savjetovatelji smatraju učinkovitijim savjetovanje „licem u lice“. Autori smatraju kako je moguće da savjetovatelji imaju

¹¹ Kako si? Posjećeno 12.07.2022. na mrežnoj stranici Kako si?: <https://www.kakosi.hr/>

¹² Kako si? Posjećeno 12.07.2022. na mrežnoj stranici Kako si?: <https://www.kakosi.hr/>

takvo mišljenje zbog nedostatka iskustva u pružanju *online* savjetovanja kao i zbog needuciranosti u korištenju interneta u svrhu pružanja usluga. Naime, u istraživanju je sudjelovalo 114 savjetovatelja od kojih je 58% navelo kako prije pandemije nisu pružali usluge *online* savjetovanja. O nedostatku iskustva savjetovatelja s provođenjem *online* savjetovanja svjedoči i istraživanje Maurya, Brucea i Therthanija (2020.) prema Rahimi i Sabri (2021.) koje je pokazalo da od 193 anketiranih savjetovatelja u Sjedinjenim Američkim Državama, njih 156, (80,8%) je navelo da rijetko ili nikada pružaju *online* usluge. Ierardi i sur., (2022.) proveli su zanimljivo istraživanje u kojem su uspoređivali učinkovitost *online* savjetovanja studenata tijekom pandemije i učinkovitost savjetovanja „licem u lice“. U istraživanju su sudjelovale dvije skupine studenata. Prva skupina sastojala se od 34 studenata koji su primali savjetodavne usluge u vrijeme pandemije, od siječnja 2020. godine do srpnja 2021. godine. U drugoj skupini bio je 81 student koji je polazio savjetovanje „licem u lice“ između siječnja 2016. i prosinca 2019. godine. Istraživanje je pokazalo da je savjetovanje „licem u lice“ učinkovitije u pogledu smanjenja šireg spektra psihopatoloških problema i u povećanju zadovoljstva životom. Nižu učinkovitost savjetovanja putem interneta u pogledu zadovoljstva životom autori povezuju sa samom situacijom koju je prouzrokovala pandemija (karantena, izolacija, neizvjesnost...).

Barker i Barker, (2022.) navode kako su najbolji primjeri prakse *online* savjetodavnog rada postali dostupni u proljeće 2020. godine kada je sve veći broj savjetovatelja počeo pružati usluge na daljinu. Tako je Američka udruga za savjetovanje 2020., prema Barker i Barker, (2022.) upozorila savjetovatelje da osiguraju privatnost na način da zatvaraju vrata prostorije u kojoj se nalaze prilikom pružanja usluga i da izbjegavaju u to vrijeme biti negdje na otvorenom. Također, kako bi bili što profesionalniji savjetovatelji su upućeni da obrate pažnju na osvjetljenje, kut kamere i ostalo.

Li i Leung, (2020.) u Kini tijekom travnja i svibnja 2020. godine proveli su istraživanje o mentalnom zdravlju učenika i njihovoj namjeri traženja usluge savjetovanja preko interneta. Za trećinu sudionika istraživanja pokazalo se da imaju određene psihičke poteškoće, a preko 40% sudionika izjasnilo se da namjeravaju koristiti *online* savjetodavne usluge. Sudionici kojima je prije pandemije narušeno

mentalno zdravlje više su sumnjali u učinkovitost *online* savjetovanja nego oni sudionici bez poteškoća s mentalnim zdravljem. Još jedno istraživanje provedeno u Kini pokazalo je da 0,9% sudionika ima tešku anksioznost, 2,7% umjerenu dok 21,3% ima blagu anksioznost. (Cao i sur., 2020.) S obzirom na to da okolnosti pandemije, kako smo prethodno vidjeli, uzrokuju anksioznost, uz to i povećani stres i depresiju, savjetovatelji bi trebali unaprijediti svoje trenutno znanje i vještine vezane uz navedene poteškoće. (Rahimi i Sabri, 2021.).

U Bielli, pokrajini u Italiji kada se prvi puta uvela karantena, Krizni centar za prevenciju samoubojstava pokrenuo je telefonsko savjetovalište. (Macchiarulo i sur.,2021.). Provedeno je ukupno 199 savjetodavnih razgovora, 87% pozivatelja nikada nije imalo kontakt sa stručnjacima s područja mentalnog zdravlja, 10 pozivatelja nakon razgovora otišlo je na hitan pregled dok je za 3 slučaja bila potrebna intervencija liječnika opće prakse i socijalne službe. Svi pozivatelj bili su vrlo zadovoljni primljenom uslugom. Macchiarulo i sur. (2021.) navode da je pandemija svojim okolnostima omogućila prevladavanje normativnih, tehnoloških i kulturnih prepreka u korištenju zdravstvenih usluga na daljinu.

U Sjedinjenim Američkim Državama Kang i sur. (2021.) proučavali su iskustva pacijenata koji se liječe od ovisnosti i koji su zbog pandemije svoje liječenje nastavili savjetovanjem preko telefona. Sudionici su općenito bili zadovoljni prelaskom na savjetovanje preko telefona. Prednosti koje su navodili jesu: udobnost, privatnost i fleksibilnost. Također neki sudionici naveli su kako im je prelazak na ovaj način savjetovanja pružio sigurnost u smislu zaštite od zaraze. S druge strane, neki sudionici nisu bili zadovoljni. Jedan sudionik naveo je kako se neki problemi uspiju riješiti preko telefona, no da je ipak za rješavanje određenih problema potreban fizički kontakt. Isto tako, dok nekima telefonsko savjetovanje daje osjećaj privatnosti, drugima je privatnost narušena jer se savjetovanje odvijalo od kuće, gdje su prisutni i ostali ukućani.

U Australiji djeluje linija pomoći za djecu i mlade kojima je uz telefonske usluge omogućeno korištenje *chata* i *e-pošte*.(Batchelor i sur., 2021.) Batchelor i sur., (2021.) analizirali su trendove potražnje prethodno navedenih usluga na tjednoj i mjesečnoj razini tijekom pandemije. Pokazao se porast potražnje usluga neposredno

nakon proglašenja pandemije kao i pojavom drugog vala pandemije u Australiji u srpnju 2020. godine. Najčešće su se javljale djevojke u dobi od 13 do 18 godina i to putem *chata*. Najčešći razlog obraćanja uslugama linije u travnju 2020. godine bila je zabrinutost uzrokovana pandemijom.

Na Sveučilištu u Mađarskoj od 4. ožujka do 25. svibnja 2020. godine, pokrenut je program savjetovanja dostupan članovima Sveučilišta. (Szlamka i sur., 2021.). Članovi su se mogli registrirati putem interneta te birati između dobivanja podrške vezane uz suočavanje s pandemijom i pristupanju općenitom programu savjetovanja od 6 seansi. Na kraju programa, savjetovatelji su naveli kako je povremena slaba veza ili prekid veze utjecalo na učinkovitost savjetovanja. Također su mišljenja kako je savjetovanje na ovakav način utjecalo na izgradnju odnosa s korisnicima. Iako su se uspjeli vidjeti preko kamere, nisu uspjeli dobiti uvid u geste i pokrete tijela. S navedenim se poklapa mišljenje Anjum Ahmed i Haya Firdous, (2021.), prema Rahimi i Sabri, (2021.), koji su konstatirali kako nedostatak neverbalne komunikacije ometa proces savjetovanja. Kako bi se nadoknadio navedeni nedostatak Smith i Gillon (2021.) svojim su istraživanjem došli do spoznaje kako je potrebno da savjetovatelji upotrijebe svoju kreativnost i fleksibilnost prilikom pružanja savjetodavnih usluga na daljinu. Isto tako, Feijt i sur. (2020.) naglašavaju kako se tehnike savjetovanja moraju prilagoditi i izmijeniti kako bi dobro funkcionirale u *online* okruženju.

S obzirom na sve izazove i poteškoće s kojima su se savjetovatelji morali suočavati prilikom pružanja *online* savjetodavnih usluga uviđa se potreba za dodatnom edukacijom za pružanje *online* savjetovanja kvalificiranih savjetovatelja, ali i osposobljavanjem stručnjaka za ovaj način koji se tek obrazuju za savjetodavni rad. (Smith i Gillon, 2021.). Isto mišljenje dijele i Maurya, Bruce i Therthani (2020.) koji dodaju kako bi se edukacije za *online* savjetovanje trebale uvesti nakon što studenti već razviju vještine savjetovanja „licem u lice“.

Stratton i sur., (2020.) prema Szlamka i sur., (2021.) daju naglasak na potrebu provođenja više istraživanja o e-zdravlju i *online* pružanju intervencija kako bi se spoznale najučinkovitije tehnike. U svom radu, kao jedan od zaključaka, Smith i sur., (2022.) naglašavaju potrebu provođenja više istraživanja kako bi se dobio uvid u

iskustva korištenja *online* savjetodavnih usluga, s obzirom na to da je tijekom pandemije to bila jedina mogućnost, ne i izbor korisnika.

Prije pojave pandemije autori su smatrali kako je *online* pružanje usluga prikladnije za djecu i mlade zbog njihove dobre snalažljivosti u korištenju interneta i tehnologije, (Barker i Barker, 2022,) međutim prema Feijtu i sur., (2020.) u okolnostima pandemije to nije slučaj jer je navedena skupina korisnika vrlo ranjiva na krizne situacije općenito.

6. SAVJETOVATELJI I PANDEMIJA COVID- 19

Od početka javnozdravstvene krize uzrokovane pojavom virusa COVID-19, na raspolaganju su stručnjaci koji se bave pružanjem psihosocijalne podrške ljudima kojima je to potrebno, osnaživanjem istih te, samim time, pomaganjem u očuvanju njihova mentalnog zdravlja. Spomenuti stručnjaci također su pojedinci, koji se od samog početka krize suočavaju s istim izazovima i strahovima kao i njihovi korisnici, a u isto to vrijeme trebaju pružati podršku. (Szlamka i sur., 2021.) Stoga se valja u nastavku ovog rada usmjeriti na iskustva savjetovatelja te utjecaja cjelokupne situacije na njih kao i na mogućnosti podrške koje su im na raspolaganju, posebno u vidu supervizije.

Kako se pružanje savjetodavne podrške prebacilo na daljinu, savjetovatelji su se morali prilagoditi novim uvjetima rada, njihov privatni prostor preko noći ujedno je postao i njihovo radno mjesto. Korisnike su morali virtualno pustiti u svoje domove što im je predstavljalo veliki izazov. Samim time, došlo je do neravnoteže između njihova poslovnog i privatnog života. (Szlamka i sur., 2021.). Budući da su se savjetovatelji nalazili u sličnim situacijama i doživljavali slična iskustva kao i njihovi korisnici, postojala je opasnost od ometanja procesa savjetovanja osjećajima savjetovatelja, čime se narušava kvaliteta i cilj savjetodavnog razgovora. (Szlamka i sur., 2021.). Drugim riječima, bio bi prisutan kontratransfer ili protuprijenos; transferna relacija između savjetovatelja i korisnika do koje dolazi kada savjetovatelj „izgrađuje svoj odnos prema korisniku u skladu sa svojim iskustvima“, pri čemu je jako bitno da savjetovatelj bude svjestan tih iskustava i da ih drži pod kontrolom. (Janković, 1997.:40).

Hrvatski Crveni križ 2020. godine izdao je priručnik¹³ u kojem su sadržane smjernice vezane uz psihosocijalnu podršku za vrijeme pandemije. U navedenom su priručniku nabrojani izazovi s kojima su se suočavali djelatnici i volonteri na telefonskim linijama Crvenog križa u vrijeme pandemije. Savjetovatelji su navodili kako su se osjećali bespomoćno, u smislu da ne mogu dovoljno pomoći. Tako im se, primjerice obratilo mnogo pozivatelja s egzistencijalnim problemima. Svakodnevno su bili izloženi frustracijama pozivatelja, kao i s pozivateljima koji su manifestirali teže poteškoće s mentalnim zdravljem. Kao poteškoće, savjetovatelji su navodili kako su bili umorni, napeti, zabrinuti za korisnike, javljala su im se pitanja što je bilo kasnije s pozivateljima. Slična iskustva navodili su i stručnjaci Sveučilišta u Mađarskoj koji su proveli program savjetovanja spomenut u prethodnom poglavlju. Uz umor, navodili su kako im je nedostajao osobni kontakt s korisnicima kao i podrška od strane kolega savjetovatelja, uz to, navode nedostatak edukacije o kriznim intervencijama i posljedicama zdravstvene krize na mentalno zdravlje. (Szlamka i sur, 2021.). Isto tako, sami uvjeti rada kao i velik broj različitih korisnika doveli su do opasnosti pojave rizika profesionalnog sagorijevanja (*burnouta*) savjetovatelja. (Szlamka i sur., 2021.). Sve nabrojeno itekako utječe na same savjetovatelje, na njihovo fizičko i mentalno zdravlje, svakodnevno funkcioniranje kao i na mogućnost i kapacitet daljnjeg pružanja savjetodavnih usluga. Iz tog razloga vrlo je važno da savjetovatelji zaštite sebe, brinu o sebi, koriste tehnike opuštanja, brinu o svom zdravlju, traže podršku od kolega ili bilo koju drugu metodu koja im inače pomaže u stresnim situacijama. (Profaca, 2020.). Uz sve navedeno, vrlo je važno da savjetovatelji imaju na raspolaganju mogućnost supervizije.

6.1. Supervizija u online okruženju u vrijeme pandemije

Pojavom virusa COVID-19 supervizija se u Republici Hrvatskoj počela provoditi na daljinu, putem interneta. Takozvana „supervizija na daljinu“ primjenjivala se u svijetu i prije nastanka ove krize, međutim u Republici Hrvatskoj to nije slučaj, već je, s obzirom na okolnosti, postala „jedini izbor“. (Ajduković, 2020.:8)

¹³ Psihosocijalna podrška za vrijeme epidemije, Praktične smjernice za pomagače, posjećeno 12.07.2022.na mrežnoj stranici:

<https://www.hck.hr/UserDocsImages/publikacije/Priru%C4%8Dnici/HCK%20-%20Psihosocijalna%20podr%C5%A1ka%20za%20vrijeme%20epidemije%20-%20za%20web.pdf>

Supervizija je

„komunikacijski proces u kojem se mogu nalaziti profesionalne i/ili neprofesionalne osobe (dobrovoljci) na istim ili različitim institucionalno-hijerarhijskim pozicijama radi razmjene informacija i iskustava ili pak pružanja podrške i legitimacije putem podizanja razine znanja, kontrole ili evaluacije djelatnosti koje obavljaju.“ (Žganec, 1995. :170).

Ajduković (2020.) navodi da su autori 2009. godine online superviziju objasnili kao malo područje koje se razvija i ima potencijala. Neke od prednosti online supervizije jesu: smanjeno vrijeme i troškovi putovanja, osjećaj sigurnosti, distance u virtualnom svijetu.(Weitz, 2019., prema Ajduković, 2020.). Isto tako, sastanak se može snimati, što je vrlo korisno jer se može pogledati više puta. Također, ugodnije je podijeliti vlastita iskustva iz udobnosti doma.¹⁴Prethodno spomenute prednosti istovremeno mogu prijeći u nedostatke ukoliko se ne poštuju etički aspekti online supervizije. (Ajduković, 2020.),

Što se tiče supervizije na daljinu u Hrvatskoj, većina supervizora i supervizanata nije imalo iskustva s online supervizijom kao ni sa savjetodavnim radom putem interneta, a neki od njih nisu imali tehničke uvjete. (Ajduković, 2020.). Hrvatski supervizori dali su smjernice za razvoj supervizije na daljinu u pandemiji COVID-19. Tako navode da supervizija u uvjetima krize „može biti jednokratni ili višekratni krizni odgovor na potrebe stručnjaka.“(Ajduković, 2020.:19) Uz navedeno, između ostalog, naglašavaju važnost održavanja kontakta, bilo telefonom ili e-mailom postojećih supervizijskih grupa .Na kraju, uviđa se važnost poštivanja etičkih načela kao i uvođenje smjernica za novi način supervizijskog rada. (Ajduković, 2020.).

7. ZAKLJUČAK

Savjetovanje je izrazito važna metoda pomoći kojom savjetovatelji pružaju podršku korisnicima koji se suočavaju s raznim poteškoćama, kako bi ih osnažili za

¹⁴ Psihosocijalna podrška za vrijeme epidemije, Praktične smjernice za pomagače, posjećeno 12.07.2022.na mrežnoj stranici:
<https://www.hck.hr/UserDocsImages/publikacije/Priru%C4%8Dnici/HCK%20-%20Psihosocijalna%20podr%C5%A1ka%20za%20vrijeme%20epidemije%20-%20za%20web.pdf>

svakodnevno funkcioniranje. Savjetovanje se najčešće provodi „licem u lice“ i za tu vrstu savjetovanja stručnjaci su primarno educirani. Pojava pandemije COVID-19 stavila je velike izazove pred pružanje savjetodavnih usluga. Inače alternativne vrste savjetovanju „licem u lice“, postale su jedina moguća opcija. Uvidom u istraživanja i primjere iz prakse primjećuju se brojni izazovi s kojima su se susretali savjetovatelji i korisnici. Okolnosti savjetodavnog rada u vrijeme pandemije COVID-19 podsjetile su na važnost neverbalne komunikacije i fizičkog kontakta prilikom savjetovanja koji su u vrijeme pandemije izostali i tako utjecali na kvalitetu terapijskog odnosa. Koliko god da tehnologija i internet pružaju razne blagodati ipak ne mogu nadomjestiti fizički kontakt. Spoznajama sadržanim u ovom radu uviđa se potreba za daljnjim istraživanjima područja *online* savjetodavnog rada kako bi se uvele promjene i prilagodile *online* usluge u svrhu bolje pripremljenosti u slučaju neke nove krize koja bi potencijalno opet mogla zahtijevati ovakav način rada. Isto tako, unaprjeđenje *online* savjetodavnog rada može biti poticaj savjetovateljima koji inače rade uživo, da se educiraju za pružanje *online* ili telefonskog savjetovanja. Također, ova situacija može potaknuti i obrazovne institucije koje se bave educiranjem savjetovatelja da u svoje programe uvedu i edukaciju savjetovanja na daljinu, zbog mogućih budućih kriza, ali i zbog ubrzanog napretka tehnologije. Sve navedeno vrlo je važno kako bi svi savjetovatelji u budućnosti bili spremni pružiti adekvatnu i kvalitetnu skrb korisnicima unatoč teškim okolnostima. Isto tako, uviđa se važnost podrške i osnaživanja savjetovatelja u kriznim situacijama kao i poticaj na odlaske na superviziju i korištenje metoda i tehnika zaštite kako mentalnog tako i fizičkog zdravlja. Još uvijek aktualna pandemija COVID- 19 ostavlja trag na mentalnom zdravlju ljudi te će zasigurno u budućnosti savjetodavni rad biti izuzetno važan čimbenik u prevladavanju negativnih posljedica pandemije, stoga je važno da savjetodavna struka prepozna alate koje ima, da ih unaprjeđuje kako bi bili kvalitetniji i u konačnici uspješniji u ostvarivanju svoje svrhe.

LITERATURA

1. Ajduković, M. (2020). Supervizija “na daljinu” u vrijeme Covid-19 krize: hrvatska perspektiva. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (1), 7-30.
2. Barker, G. G., & Barker, E. E. (2022). Online therapy: lessons learned

- from the COVID-19 health crisis. *British Journal of Guidance & Counselling*, 50(1), 66-81.
3. Batchelor, S., Stoyanov, S., Pirkis, J., & Kőlves, K. (2021). Use of kids helpline by children and young people in Australia during the COVID-19 pandemic. *Journal of Adolescent Health*, 68(6), 1067-1074.
 4. Brečić, P., Jendričko, T., Vidović, D., Makarić, P., Ćurković, M., i Ćelić, I. (2020). Utjecaj pandemije COVID-19 na pacijente s anksioznim i depresivnim poremećajima. *Medicus*, 29(2), 237-242.
 5. Buljan Flander, G. i Ćosić Pregrad, I. (2019). *Telefonsko savjetovanje - vodič za savjetovatelje (4. izdanje)*. Zagreb: Hrabri telefon.
 6. Cao, W., Fang, Z., Hou, G., Han, M., Xu, X., Dong, J., & Zheng, J. (2020). The psychological impact of the COVID-19 epidemic on college students in China. *Psychiatry research*, 287.
 7. Coman, G. J., Burrows, G. D., Ewans, B. J. (2001). Telephone counselling in Australia: Applications and Considerations for use. *British Journal of Guidance & Counselling*, 29 (2), 247-258.
 8. Čagalj Farkas, M. (2020). Telefonsko savjetovanje. U Buljan Flander, G. i Bogdan, A. (ur.), *Povezani: Telefonsko i e-savjetovanje u suočavanju s pandemijom COVID19 i njezinim posljedicama* (str. 69-86). Zagreb: Hrvatska psihološka komora, Grad Zagreb, Gradski ured za zdravstvo i Poliklinika za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba.
 9. Dakasku, U. M., & Musa, S. (2020). Counselling As A Panacea For Stress Management During Covid-19 Pandemic Lockdown. *British Journal of Education, Learning and Development Psychology*, 3(3), 36-42.
 10. Ercegović, A. (2021). *Analiza poziva savjetodavnim linijama Hrabrog telefona za djecu i roditelje prije i poslije potresa kod Petrinje potkraj 2020. godine*. Diplomski rad. Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
 11. Feijt, M., de Kort, Y., Bongers, I., Bierbooms, J., Westerink, J., & IJsselsteijn, W. (2020). Mental health care goes online: Practitioners'

- experiences of providing mental health care during the COVID-19 pandemic. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 23(12), 860-864.
12. HALO, POMOZITE! Priručnik za stručnjake mentalnog zdravlja o specifičnostima telefonskog savjetovanja uslijed pandemije. Posjećeno 2.06.2022. na mrežnoj stranici Hrvatske psihološke komore: <http://www.psiholoska-komora.hr/1240>
 13. Hrvatski zavod za javno zdravstvo, posjećeno 18.06.2022. na mrežnoj stranici Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo: <https://www.hzjz.hr/priopcenja-mediji/covid-19-priopcenje-prvog-slucaja/>
 14. Ierardi, E., Bottini, M., & Riva Crugnola, C. (2022). Effectiveness of an online versus face-to-face psychodynamic counselling intervention for university students before and during the COVID-19 period. *BMC psychology*, 10(1), 1-10.
 15. Janković, J. (1997). *Savjetovanje - nedirektivni pristup*. Zagreb: Alineja.
 16. Janković, J. (2004). *Savjetovanje u psihosocijalnom radu*. Zagreb: Etcetera.
 17. Joshi, A., Tammana, S., Babre, T., & Kallianpur, R. (2021). Psychosocial response to COVID-19 pandemic in India: Helpline counsellors' experiences and perspectives. *Counselling and Psychotherapy Research*, 21(1), 19-30.
 18. Kako si? posjećeno 12.07.2022. na mrežnoj stranici Kako si?: <https://www.kakosi.hr/>
 19. Kang, A. W., Walton, M., Hoadley, A., DelaCuesta, C., Hurley, L., & Martin, R. (2021). Patient Experiences with the Transition to Telephone Counseling during the COVID-19 Pandemic. *Healthcare*, 9(6),663.
 20. Kingsley, A., & Henning, J. A. (2015). Online and phone therapy: Challenges and opportunities. *The Journal of Individual Psychology*, 71(2), 185-194.

21. Lester, D., & Rogers, J. R. (2012). *Crisis intervention and counseling by telephone and the internet*. Sjedinjene Američke Države: Charles C Thomas Publisher.
22. Li, T. M., & Leung, C. S. (2020). Exploring student mental health and intention to use online counselling in Hong Kong during the COVID-19 pandemic. *Psychiatry and clinical neurosciences*.
23. Macchiarulo, E., Branca, F., Mallardi, A., Costanza, A., Amerio, A., Aguglia, A., Serafini, G., Amore, M., & Merli, R. (2021). Telephone counselling in coping with the COVID-19 lockdown consequences: preliminary data. *Acta Bio Medica: Atenei Parmensis*, 92.
24. Masi, D., & Freedman, M. (2001). The use of telephone and on line technology in assessment, counseling, and therapy. *Employee Assistance Quarterly*, 16(3), 49-63.
25. Maurya, R. K., Bruce, M. A., & Therthani, S. (2020). Counselors' perceptions of distance counseling: A national survey. *Journal of Asia Pacific Counseling*, 10(2), 1-22.
26. McLeod, J. (2013). *An introduction to counselling*. Velika Britanija: McGraw-hill education.
27. Mearns, D., i Thorne, B. (2007). *Savjetovanje usmjereno na osobu*. Zagreb: Naklada Slap.
28. Mohamed, N. H., & Griffiths, S. (2020). Online therapy during the COVID-19 pandemic. https://figshare.com/articles/online_resource/ONLINE_THERAPY_DURING_THE_COVID-19_PANDEMIC/12144660/1 posjećeno 23.06.2022.
29. Nelson-Jones, R. (2007). *Praktične vještine u psihološkom savjetovanju i pomaganju*. Jastrebarsko: Naknada Slap.
30. Profaca, B. (2020). Briga o sebi: sekundarna traumatizacija i sekundarna otpornost. U Buljan Flander, G. i Bogdan, A. (ur.), *Povezani: Telefonsko i e-savjetovanje u suočavanju s pandemijom COVID19 i njezinim posljedicama* (str. 203-211). Zagreb: Hrvatska psihološka komora, Grad

Zagreb, Gradski ured za zdravstvo i Poliklinika za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba.

31. Psihološka pomoć, posjećeno 3.07.2022. na mrežnoj stranici Grad Rijeka: <https://www.rijeka.hr/koronavirus/psiholoska-pomoc/>
32. Psihološka pomoć za liječnike u vrijeme pandemije bolesti COVID-19, posjećeno 05.07.2022. na mrežnoj stranici Dječje bolnice Srebrnjak: <https://www.bolnica-srebrnjak.hr/index.php/hr/86-novosti/518-psiholoska-pomoc-covid-19>
33. Psihosocijalna podrška za vrijeme epidemije, Praktične smjernice za pomagače, posjećeno 12.07.2022. na mrežnoj stranici: <https://www.hek.hr/UserDocsImages/publikacije/Priru%C4%8Dnici/HCK%20-%20Psihosocijalna%20podr%C5%A1ka%20za%20vrijeme%20epidemije%20-%20za%20web.pdf>
34. Rahimi, M. K. A., & Sabri, F. (2021). Covid-19 and The Counseling Profession: Effects and Implications for Practice. *Ulum Islamiyyah*, 33(S4), 31-40.
35. Ravnateljstvo civilne zaštite (2020). *Odluka o mjerama ograničavanja društvenih okupljanja, rada u trgovini, uslužnih djelatnosti i održavanja sportskih i kulturnih događanja*. Posjećeno 18.06.2022. na mrežnoj stranici Ministarstva unutarnjih poslova: <https://civilnazastita.gov.hr/odluke-stozera-civilne-zastite-rh-za-spreccavanje-sirenja-zaraze-koronavirusom/2304>
36. Smith, J., & Gillon, E. (2021). Therapists' experiences of providing online counselling: A qualitative study. *Counselling and Psychotherapy Research*, 21(3), 545-554.
37. Smith, K., Moller, N., Cooper, M., Gabriel, L., Roddy, J., & Sheehy, R. (2022). Video counselling and psychotherapy: A critical commentary on the evidence base. *Counselling and Psychotherapy Research*, 22(1), 92-97.

38. Szlamka, Z., Kiss, M., Bernáth, S., Kámán, P., Lubani, A., Karner, O., & Demetrovics, Z. (2021). Mental health support in the time of crisis: are we prepared? Experiences with the COVID-19 counselling programme in Hungary. Posjećeno 12.07.2022. na mrežnoj stranici *Frontiers in psychiatry*: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsy.2021.655211/full>
39. Trębski, K., & Młyński, J. (2022). Counseling as a means of providing safe social support during the COVID-19 pandemic. *Kwartalnik Naukowy Fides Et Ratio*, 49(1), 204-208.
40. Vijesti, posjećeno 03.07.2022. na mrežnoj stranici Osnovne škole Stobreč: http://os-stobrec.skole.hr/?news_id=1606
41. Wilder-Smith, A., & Freedman, D. O. (2020). Isolation, quarantine, social distancing and community containment: pivotal role for old-style public health measures in the novel coronavirus (2019-nCoV) outbreak. *Journal of travel medicine*, 27 (2), 1-4.
42. World Health Organization, posjećeno 18.06.2022. na mrežnoj stranici Svjetske zdravstvene organizacije: https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1
43. Zakon o socijalnoj skrbi. *Narodne novine*, br. 18/22, 46/22, posjećeno 19.06. 2022. na mrežnoj stranici Zakon.hr: <https://www.zakon.hr/z/222/Zakon-o-socijalnoj-skrbi>
44. Žganec, N. (1995). Supervizija u psihosocijalnom radu. *Ljetopis socijalnog rada*, 2 (1), 165-177.