

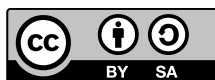
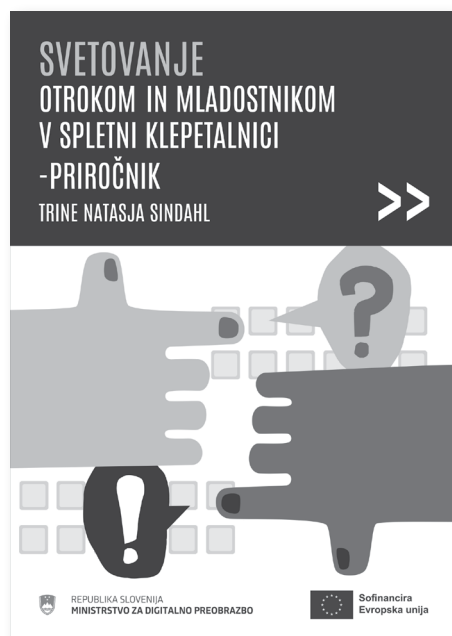
Trine Natasja Sindahl (2024)

## Svetovanje otrokom in mladostnikom v spletni klepetalnici – priročnik

Ljubljana: Zveza prijateljev mladine Slovenije, TOM telefon. 136 strani.  
ISBN: ISBN 978-961-6331-75-3

Zagata s priročniki je, da jih nekdo lahko bere in, kar je še huje, uporablja zunaj konteksta. Avtorji priročnikov se namreč vedno opirajo na določene teorije, koncepte, metode in pristope. V priročniku po navadi tega ne opisujejo, torej ne razlagajo, na katera teoretska izhodišča so oprti in iz katerih konceptov izhajajo. V primeru priročnika *Svetovanje otrokom in mladostnikom v spletni klepetalnici* pa je dovolj razvidno, da avtorica Trine Natasja Sindahl izhaja iz sodobnih, spoštljivih, participativnih, osebo in njen življenjski svet razumevajočih usmeritev svetovalnih poklicev, ki v našem primeru obsegajo vsaj psihologe/psihologinje, pedagoge/pedagoginje, socialne delavce/delavke in, širše, bolj ohlapno rečeno, mladinske delavce in delavke. K temu mnenju pripomore tudi podatek, da je strokovni pregled prevoda opravila asistentka Mojca Šeme s Fakultete za socialno delo. In tudi podatek, da sta priročnik izdala Zveza prijateljev mladine Slovenije in TOM telefon.

Dobrega vtisa ne pokvari niti to, da je priročnik izvirno izšel že pred več kot desetimi let, leta 2013. Čeprav je ponekod ta časovna oddaljenost že kar preveč očitna. Avtorica namreč na strani 111 zapiše: »Trenutno potekajo razprave o tem, ali vse večja uporaba spleta med mladostniki škoduje njihovu telesnemu in socialnemu razvoju«. Prav zanima me, kaj so medtem dorekli v teh razpravah ... Avtorica sicer na istem mestu nadaljuje: »Raziskave kažejo, da splet postane ovira pri drugih aktivnostih le pri majhnem deležu otrok in



0000-0003-1108-5743

mladostnikov.« To potrjujejo tudi druge raziskave, med njimi vseslovenska raziskava o uporabi spleta med otroki in mladostniki izpred nekaj let.

Po drugi strani pa, kot sem že omenil, avtorica izhaja iz sodobnih teoretskih okvirjev in konceptov, na katere se opiramo tudi še danes. Zato lahko priročnik beremo z več kot desetletne oddaljenosti od njegovega nastanka tudi z zornega kota ugotavljanja in preverjanja, ali so nasveti, navedeni v njem, ustrezni in uporabni tudi zdaj. Odgovor je pritrdilen.

Imamo torej priročnik, ki bi ga lahko napisala tudi kaka naša strokovnjakinja ali strokovnjak. Ne vem, kaj je razlog za prevod. Morebiti se je izdajatelj, torej Zvezi prijateljev mladine Slovenije in TOM telefonu, zdelo primernejše povzeti že napisano delo, ki izraža tudi njihova stališča in ugotovitve, s tem pa spotoma nakažejo, da tudi drugod po svetu izhajajo iz podobnih pristopov pri delu z ljudmi v stiski in težavah.

Ko že omenjam TOM telefon, se spomnim, da smo v osemdesetih letih 20. stoletja poudarjali, da pravo svetovanje poteka le osebno, v neposrednem stiku svetovalca in osebe v istem prostoru, tudi v nadzorovanih razmerah, kjer je velik poudarek na ustreznosti, prijaznosti, udobnosti, varnosti prostora. Svetovalec lahko ob tem iz neverbalne in verbalne komunikacije, drže in drugih vidikov, na katere je pozoren, sklepa, če že ne ugotavlja, kaj se dogaja, o čem razmišlja oseba, s katero je v svetovalnem odnosu. V devetdesetih letih smo s tem v zvezi in na podlagi takšnih stališč že imeli v socialnem delu razvit koncept delovnega odnosa z vzpostavljanjem osebnega stika, z dogovorom o sodelovanju, z instrumentalno definicijo problema in osebnim vodenjem na podlagi znanja za ravnanje.

Vso to je bilo težko, čeprav menim, da ne nemogoče, izpeljati recimo v telefonskem pogovoru, ki je bil tedaj, v osemdesetih letih, tehnično gledano, oblika komunikacije, ki se je razlikovala od omenjenega neposrednega osebnega stika. TOM telefon in druge organizacije in službe, recimo klic v duševni stiski, ki so praviloma prihajale v stik z osebami v stiskah in težavah prek telefona, so takrat, tudi v tesnem sodelovanju z drugimi strokovnjaki, namenjale ustrezno pozornost okoliščinam takšnega svetovanja. Razmah spletnih orodij in platform za komuniciranje, povezovanje in druženje je, spet tehnično gledano, dodatno širil nabor možnosti in oblik prihajanja v svetovalni odnos z osebami, v našem primeru z otroki in mladostniki, ki bi naj tudi bili največji uporabniki in najbolj domači v digitalnih prostorih.

To omenjam tudi zato, ker so zdajšnji otroci in mladostniki že rojeni v času spletnih omrežij, veliko strokovnjakov, ki delajo z njimi, pa je še iz časov pred svetovnim spletom ... Seveda se bo to v naslednjih desetletjih spremenilo, tudi prihodnji svetovalci v spletnih klepetalnicah bodo že rojeni v ta čas in bo tudi kak prihodnji priročnik s tega področja namenjal manj pozornosti opisovanju tehničnih vidikov in možnosti recimo spletnih klepetalnic in drugih oblik komunikacije na spletu kot recimo tale.

A tudi avtorica tega priročnika se ukvarja z vidiki, ki so in bodo ostali ključni tudi v prihodnje. Jasno opredeli, kaj je svetovanje po eni strani, terapija po drugi in klepet po tretji. Poleg tega odgovarja na vprašanja o značilnostih

otrok in mladostnikov in njihovih življenjskih svetov, ki se javljajo v spletnih klepetalnicah, torej kdo so »klepetalci«? Potem opiše ali vsaj nakaže, kako vzpostaviti svetovalni odnos, in obravnava pasti, s katerimi se lahko srečamo v spletnih klepetalnicah in ki niso bile tuje niti svetovalcem po telefonu, namreč lažna identiteta, omejene jezikovne oziroma socialne spretnosti, ponavljajoči se klici/stiki in podobno.

Zanimiv je predlog strukture, dinamike in dolžine svetovalnega pogovora v spletni klepetalnici, kjer bi si jaz osebno, ki sem neuk na tem področju, želel podatke, kako se je predlog te strukture odnesel v desetletju po nastanku priročnika. Jezik in vedenje pri svetovanju v spletni klepetalnici morata biti oprta na preverjeno ustrezne in učinkovite oblike komunikacije, ki so jih prepoznavali in priporočali že strokovnjaki v preteklosti in kar je osnova ustreznega svetovalnega pogovora. Avtorica ob tem opozarja, katerim neustreznim in škodljivim oblikam komunikacije se moramo izogibati.

V zadnjem delu priročnika avtorica svetovanje v spletni klepetalnici umesti v kontekst svetovanja na sploh in opozarja, da je takšno svetovanje v nekaterih primerih nujno in najučinkovitejše, recimo, ko gre za neposredno stisko otroka ali mladostnika, lahko pa otroku ali mladostniku vzbuja navidezni, lažni vtis, da rešuje svojo stisko ali težavo. Na primer, da se otroci oziroma mladostniki zatečejo (zgolj) v spletno svetovalnico, ne pa (potem) tudi v druge podporne službe in organizacije. O tem avtorica piše tudi že v posebnem poglavju pred tem, ko opiše in analizira vplive svetovanja v spletni klepetalnici, tudi napotitev otroka ali mladostnika v druge podporne službe in organizacije.

V sklepnem delu je še poglavje o delu svetovalca v spletni klepetalnici, o njegovem znanju, kvalifikacijah in kompetencah, o psihološkem in fizičnem delovnem okolju, o medsebojnem usposabljanju in ne nazadnje o podpori svetovalcem, torej o superviziji. To pa so že vprašanja, s katerimi sem pravzaprav začel tole poročilo o priročniku.

V spremni besedi Mojca Šeme ustrezno umesti priročnik v slovenski strokovni prostor, svetovalna služba Tom telefona pa v prispevku »Priročniku na pot« predstavi svoje delo in tri svetovalne kanale, prek katerih svetujejo otrokom: telefon, e-pošta in klepetalnica.

**Milko Poštrak**