

## Modul 9:

# Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje

Autorica: Karin Drda-Kühn – media k GmbH – [www.media-k.eu](http://www.media-k.eu)

# Obuka THERAPY 2.0: 9 Modula

1. Uvod

2. Spektar tehnološki unaprijeđenih informacijskih i komunikacijskih alata

3. Obilježja računalno-posredovane komunikacije u savjetovanju i psihoterapiji

4. Pravni aspekti

5. Etički aspekti e-alata/e-savjetovanja

6. Ekonomski i financijski aspekti

7. Tehničke kompetencije online savjetnika, savjetovatelja ili psihoterapeuta

8. Psihološki aspekti i kompetencije u online intervencijama

9. Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje

# Pregled modula

- Mnogi tražitelji azila, izbjeglice i maloljetnici bez pratnje pate od posttraumatskog stresnog poremećaja.
- Ovo može biti ozbiljna prepreka integraciji.
- Online savjetovanje i psihoterapija predstavlja priliku da se dopre do ovih osoba.
- Ovaj modul opisuje izazove s kojima se savjetovatelji i psihoterapeuti suočavaju u ovom području.
- Ovaj modul također navodi kakva su znanja potrebna za online savjetovanje ovih klijenata
- Opisana je i uloga pametnih telefona u ovakvom savjetovanju.

# Ciljevi modula

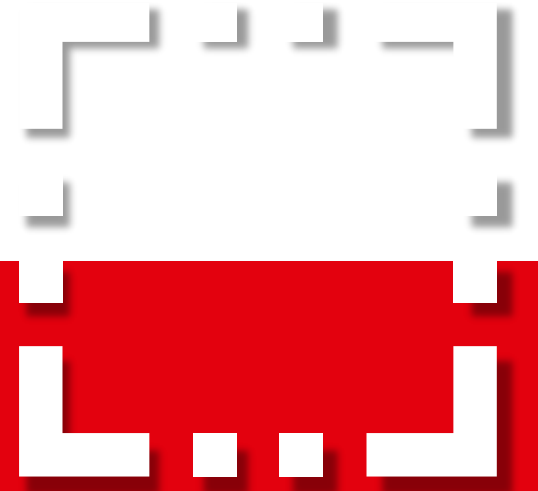


Nakon završetka ovog modula, sudionici/čitatelji bi trebali:

- ✓ razumjeti posebne zahtjeve tražitelja azila, izbjeglica i maloljetnika bez pratnje;
- ✓ shvatiti da je nesigurnost njihovog boravka u tuđoj zemlji odlučujući faktor uspjeha ili neuspjeha u savjetovanju;
- ✓ prepoznati koji su stručni zahtjevi online usluga;
- ✓ biti svjesni važnosti međukulturalnih i jezičnih barijera.

# Sadržaj modula

- Uvod
- Cjelina 9.1: Posebni zahtjevi tražitelja azila, izbjeglica i maloljetnika bez pratnje
- Cjelina 9.2: Online ponude kao prilika da se dopre do ovih klijenata
- Cjelina 9.3: Profesionalni zahtjevi online ponuda
- Provjerite svoje znanje



## 9 Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje

# Uvod

### Pregled cjeline

- Kakva je situacija u istraživanju, praksi i javnoj percepciji posttraumatskog stresnog poremećaja (PTSP-a) kod tražitelja azila, izbjeglica i maloljetnika bez pratnje?
- Slijede neke pozadinske informacije

CONTENT



## Kakvi su rezultati istraživanja o PTSP-u kod izbjeglica?

Posjetite ove internetske stranice:

- <https://www.newscientist.com/article/dn28136-refugees-at-risk-of-measles-and-post-traumatic-stress-disorder/>
- <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19816834>
- <http://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0171030>

9 Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje

## Nekoliko pitanja za vas...

Koje su skupine posebno ugrožene od razvoja PTSP-a?

Na koji se način pristupa takvim osobama?

Zbog čega je teško doprijeti do njih?



## 9 Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje

# Cjelina 9.1: Posebni zahtjevi tražitelja azila, izbjeglica i maloljetnika bez pratnje

### Pregled cjeline

- Savjetovanje i psihoterapija u ovoj skupini može imati drukčije preduvjete – zašto?
- Razmislite o onome što bi vas moglo senzibilizirati za rad s posebnom skupinom klijenata
- Čak i ako ste iskusan i vrlo kvalificiran savjetovatelj ili psihoterapeut, moguće je da ćete spoznati da ova skupina klijenata zahtijeva dodatnu pripremu da im se pristupi na adekvatan način



## Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje

Ova slika vjerojatno vam prikazuje poznatu situaciju iz vaše prakse. Ovo komunikacijsko okruženje znači da klijent:

- dolazi k vama na dogovoreno mjesto
- dolazi k vama u dogovoreno vrijeme.

Ovdje klijent i savjetovatelj/psihoterapeut imaju zaštićeno okruženje u kojem razgovaraju o problemima.



9 Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje



*Razmislite o izbjeglicama i tražiteljima azila i razlozima njihovog dolaska u vašu zemlju: mislite li da im odgovara okruženje prikazano na prethodnoj slici?*



*Razmislite i raspravite s kolegama: zašto da, a zašto ne? Jeste li svjesni toga da u njihovim kulturama mogu postojati rodne razlike?*

9

Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje



*Nakon što raspravite o ovom pitanju, zapišite koji su, prema vašem mišljenju, posebni uvjeti s kojima se vi kao savjetovatelji/psihoterapeuti suočavate u radu s izbjeglicama, tražiteljima azila i maloljetnicima bez pratnje.*

*Zapišite kako biste vi organizirali/pripremili razgovor s izbjeglicom, tražiteljem azila ili maloljetnikom koji će postati vaš klijent.*



## Važni aspekti

- *Ovim skupinama klijenata možda nije ugodno u savjetovanju koje se odvija licem u lice.*
- *Zakazivanje susreta može biti otežano zbog faktora vezanih za kulturnu pozadinu, vremenskih ograničenja, itd.*
- *Rodne razlike mogu odigrati ulogu ovdje, što može izravno utjecati na uspjeh vašeg rada s ovom skupinom klijenata.*

## ▪ Cjelina 9.2: Online ponude kao prilika da se dopre do ovih klijenata

### Pregled cjeline

- Budući da ste sada svjesni posebnih zahtjeva ove skupine klijenata, vjerojatno ćete se složiti da je dopiranje do ove skupine težak zadatak
- Online savjetovanje može biti opcija
- Moraju se razmotriti i prednosti i nedostaci kako bi se utvrdilo što je najbolje za klijenta
- Prednosti mogu biti na individualnoj, društvenoj, profesionalnoj i ekonomskoj razini
- Prepoznavanje prednosti pomaže u podizanju javne i stručne svijesti



## Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje

Ova slika sve je bliža slici stvarnosti. Pametni telefon preuzima društvene funkcije kod sve većeg broja ljudi, osobito kod mladih. Biti online sastavni je dio njihovih života. Stoga je lakše pristupiti ovim osobama online nego uživo.

Zašto ne biste primijenili online pristup za ovakve klijente?



## 9 Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje

### Nekoliko pitanja za vas...

Što su prednosti, a što nedostaci online savjetovanja i psihoterapije?

Postoje li bolesti u čijem rješavanju ne biste odabrali online pristup?

Biste li se vi osjećali ugodno u primjeni online usluga?

Postoje li druge skupine/okruženja kojima bi odgovaralo online savjetovanje?



9 Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje



*Zapišite prednosti i ograničenja online savjetovanja i psihoterapije, i za ovu skupinu klijenata i za vas kao savjetovatelja/psihoterapeuta. Što bi moglo umanjiti prednosti? Raspravite o tome s kolegama, zaposlenicima ili prijateljima.*

*Napravite zaključak koji se odnosi isključivo na vas: što dominira u vašem slučaju, prednosti ili nedostaci?*



Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje

## Važni aspekti

### *Prednosti*

- *Do većine klijenata iz ove skupine može se doprijeti putem online ponuda.*
- *Oni su naviknuti na ove uređaje i znaju kako se služiti njima.*
- *Ne moraju dolaziti u okruženje u kojemu se osjećaju nelagodno, kao što su ordinacije.*
- *Mogu pratiti savjetovanje/psihoterapiju čak i ako više nisu blizu vaše lokacije.*

### *Izazovi*

- *Mora se prevladati jezična barijera (uz pomoć prevoditelja i tehničke podrške).*
- *Za online savjetovanje/psihoterapiju trebaju vam neka konkretna znanja.*



## ▪ Cjelina 9.3: Profesionalni zahtjevi online ponuda

### Pregled cjeline

- Posebne okolnosti u radu s ovom skupinom klijenata zahtijevaju posebna znanja.
- Ova znanja ne moraju nužno biti vezana uz profesiju, nego to mogu biti društvena ili tehnička znanja.
- Stjecanje ovih znanja može proširiti spektar vaših usluga i povećati vašu konkurentnost.



9 Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje

## Nekoliko pitanja za vas...

Mislite li da imate  
znanja potrebna za rad  
s ovakvim klijentima?

Što mislite, kakva vam  
znanja nedostaju?

Znate li na koji način  
možete steći ta  
znanja?

## Pregled potrebnih profesionalnih vještina

U vašem razmišljanju o vještinama potrebnim za online savjetovanje izbjeglica, tražitelja azila i maloljetnika bez pratnje možda su se definirale sljedeće vještine:

- Pravno znanje o situaciji u kojoj se ova skupina nalazi
- Društvene kompetencije potrebne za rad u međukulturalnom okruženju, s osobama čiji je društveni odgoj možda posve različit od vašeg
- Tehničke kompetencije potrebne za podizanje vašeg rada na drukčiju razinu i za organizaciju i provođenje online intervencija
- Upoznatost s profesionalnim mrežama koje rade s online intervencijama



9 Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje

A sada se osvrnite na vlastito znanje:



*Zapišite kakva znanja i vještine trebate steći!*

*Razmislite kako možete steći ova znanja i vještine: prijavom na razne tečajeve ili obuke, npr., obuke koje organizira vaše strukovno udruženje? Angažiranjem računalnog stručnjaka? Susretima s predstavnicima organizacija za brigu o izbjeglicama? Čitanjem stručne literature?*



## Kvalifikacije u smislu daljnjeg poslovanja

- Razmislite i o poslovnim aspektima usvajanja dodatnih znanja i vještina.
- Kao savjetovatelj ili psihoterapeut dio ste „velikog” tržišta u kojem vlada snažna konkurencija.
- Proširenje vaših znanja može vam donijeti i proširenje ekonomskih i društvenih prilika.
- Možete razmisliti o „poslovnom planu” za vaše novo stručno područje, što uključuje i marketinške i komunikacijske elemente.



## Važni aspekti

- *Stjecanje relevantnih znanja i vještina može zahtijevati pristup posebno prilagođen vama – razmislite i utvrdite što sve trebate naučiti.*
- *Stupite u kontakt s osobama i mrežama koje vam mogu ponuditi ova znanja (tako da im se pridružite na raznim konferencijama, stupite u njihovo članstvo, itd.).*
- *Razmislite o strateškom pristupu u smislu budućih poslovnih prilika, kao i o tome je li vaša praksa uopće spremna na to.*



## 9 Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje

### ■ Provjerite svoje znanje

#### Pregled cjeline

- Ova cjelina iznosi najvažnije aspekte online savjetovanja i psihoterapije za ovu skupinu klijenata
- Pažljivo je pročitajte kako biste se uvjerali da niste propustili nešto važno.



## Provjerite svoje znanje

- Samo oko 5% izbjeglica s mentalnim poremećajem koji se razvio kao rezultat traume primi nekakav oblik liječenja ili savjetovanja, iako ove osobe pate od niza mentalnih problema.
- Tradicionalna praksa licem u lice možda nije najbolja opcija za pružanje pomoći ovim ljudima, zato što ih ovakvo okruženje možda zastrašuje.
- Međukulturalni, pravni ili društveni aspekti mogu predstavljati ozbiljan izazov savjetovanju i psihoterapiji: savjetovatelj ili psihoterapeut će se možda morati suočavati s jezičnim barijerama, ili se može dogoditi da pojedine pravne obveze ili neke druge okolnosti ograničavaju ili koče redovite sastanke licem u lice.



Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje

## Provjerite svoje znanje

- Rad sa ženama i djevojčicama zahtijeva svijest i senzibilitet o kulturnim razlikama. Djevojčice i žene više su nego muškarci suočene s prijetnjama tijekom bijega. Njihova kulturna pozadina i odgoj možda im ne dopuštaju da otvoreno razgovaraju s (muškim) liječnikom. Isto tako, možda njihovi muževi/članovi obitelji ne dopuštaju da liječnik ili liječnica ostanu nasamo s njima. U ovakvim situacijama može biti potrebna pomoć drugih stručnjaka ili prevoditelja.
- Maloljetne muške osobe bez pratnje često se suočavaju s pritiscima i očekivanjima obitelji koja je ostala u rodnoj zemlji. Bez društvenih veza koje će se pobrinuti za njihovo obrazovanje i osobni razvoj, život im se može naći u zoni neprekidnog konflikta. Bude li potrebno, ne ustručavajte se u ovakvim slučajevima potražiti pomoć od socijalnih radnika ili policije.



Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje

## Provjerite svoje znanje

- Online savjetovanje i psihoterapija mogu biti od velike pomoći za ovu skupinu klijenata, ali budite svjesni toga da postoje i neka ograničenja.
- Općenito, savjetovatelj/psihoterapeut treba više informacija o kulturnoj i društvenoj pozadini klijenta, a potrebne su i vještine za pripremu i organizaciju online savjetovanja/terapije.
- Online savjetovanje omogućuje klijentu da odabere mjesto na kojem se osjeća ugodno. Također, omogućuje mu da dobije terapiju neovisno o lokaciji, na primjer, u slučaju premještaja/preseljenja na drugo mjesto.
- Online savjetovanje i psihoterapija zahtijevaju znanja i vještine u brojnim aspektima, što se mora ozbiljno shvatiti.



Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje

## Provjerite svoje znanje

- Pametni telefoni najvažniji su uređaji za online savjetovanje/psihoterapiju maloljetnika bez pratnje, što znači da savjetovatelj / psihoterapeut mora svladati određene funkcije tih uređaja, tako da se razgovor može neometano održati s tehničkog aspekta.
- Uz to, mora znati kako se nositi s teškim situacijama koje mogu nastati (npr. poticanje klijenta da ne prekine s razgovorom, praćenje reakcija na malom zaslonu...)



## 9 Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje

### Izvori

- Za rezultate studije provedene u sklopu projekta **Therapy 2.0** na 252 stručne osobe u sedam europskih zemalja, o kvalifikacijama potrebnim za savjetovatelje i psihoterapeute u online intervencijama, posjetite <https://www.ecounseling4youth.eu/needs/>
- Kröger, Christoph e.a.: „Posttraumatische und depressive Symptomatik bei Asylsuchenden“ (posttraumatski stres i depresivni simptomi kod tražitelja azila u Prihvatnom centru u Stuttgartu, 2016.)
- Izvještaj radne skupine “Psychosocial Centers for Refugees and Torture Victims“ (Arbeitsgemeinschaft Psychosozialer Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer), u: Deutsches Ärzteblatt 3/2017, S. 101; siehe auch: [http://www.baff-zentren.org/wp-content/uploads/2017/02/Versorgungsbericht\\_3-Auflage\\_BAfF.pdf](http://www.baff-zentren.org/wp-content/uploads/2017/02/Versorgungsbericht_3-Auflage_BAfF.pdf)

## Impressum

**Projekt:** Therapy 2.0

**Koordinator:** media k GmbH, Goethestr. 10, D-97980 Bad Mergentheim,  
phone +497931 99 27 30, fax +49 7931 99 27 31

**URL:** <https://www.ecounseling4youth.eu>

**Broj projekta:** 2016-1-DE02-KA202-003245

**Program financiranja:** Erasmus+

**Autorica Modula 9 – Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje**

Dr. Karin Drda-Kühn– kontakt: [therapy2.0@media-k.eu](mailto:therapy2.0@media-k.eu)

© slike:

- velin Radkov – Fotolia.com
- Pixabay CC0 Creative Commons



Ovaj rad ustupljen je javnosti pod licencom Creative Commons Imenovanje-Nekomercijalno-Dijeli pod istim uvjetima 4.0.



Ovaj projekt ostvaren je uz potporu Europske komisije. Ova publikacija izražava isključivo stajališta autora publikacije i Komisija se ne može smatrati odgovornom prilikom primjene informacija koje publikacija sadrži.

# Partneri u projektu Therapy 2.0

Njemačka		<b>media k GmbH (Koordinator)</b> Dr. Karin Drda-Kühn / Hans-Jürgen Köttner • Therapy2.0@media-k.eu • + 49 7931 99 27 30
Njemačka		<b>Innovation in Learning Institute – University of Erlangen-Nuremberg</b> Evelyn Schlenk • Evelyn.Schlenk@ili.fau.de • + 49 9131 856 1111
Slovenija		<b>Integra Institut, Institut za razvoj clovekovih potentialov</b> Sonja Bercko Eisenreich • sonja.bercko@eu-integra.eu • + 38 659 013 2641
Hrvatska		<b>Sveuciliste u Rijeci, Medicinski Fakultet</b> Dr. Tanja Franciskovic / Dr. Marina Crepulja • tanja.franciskovic@medri.uniri.hr • + 38 591 2000 000
Island		<b>Iceland Academy of the Arts</b> Björg Jóna Birgisdóttir • bjorg@lhi.is • + 354 552 4000
Austrija		<b>Wissenschaftsinitiative Niederösterreich</b> Dr. Wolfgang Eisenreich • office@wissenschaftsinitiative.at • + 43 676 944 5447
Portugal		<b>Instituto Politecnico do Porto</b> Dr. Regina Silva • ras@eu.ipp.pt • + 351 222 061
Grčka		<b>GUnet Akadimaiko Diadiktyo</b> Pantelis Balaouras / Constantinos Tsibanis • costas@noc.uoa.gr • + 30 210 7275603



## Završetak modula



Čestitamo!  
Završili ste ovaj modul!