



## EGYCSÓNÁKBAN LELKIÜGYELET, ONLINE TANÁCSADÁS KAMASZOKNAK

### SZAKMAI IRÁNYELVEK/PROTOKOLL

#### **Mi a célunk?**

S.O.S Lelki Ügyeletünk célja, hogy a mai modern multimédiás eszközök és internet nyújtotta lehetőségeken keresztül támogassuk a Z generáció, azaz a mai 12-18 éves korosztály lelki egészségét, önkéntes kortárs mentorok tevékenysége által. Célunk egyrészt támogatni a célkorosztály lelki egészség megőrzésére vonatkozó tudását és mentálhigiénés ismereteit, másrészt támogatást nyújtani számukra a mindennapjaikban kihívást jelentő érzelmi nehézségekkel való pozitív megküzdésben, úgy mint problémák/kérdések a szülőkkel, tanárokkal, tanulással, barátokkal, párkapcsolattal, szexualitással, mentális egészséggel kapcsolatban.

#### **Hogyan működünk?**

Az S.O.S lelkiügyelet 2014 januárjától került bevezetésre, és speciálisan a kamasz korosztály lelki problémáira specializálódott. Az új típusú tanácsadásra egy külön stáb készült fel, amelynek tagjai egyrészt segítő foglalkozású szakemberek, másrészt pszichológus és szociális szakirányú egyetemi hallgatók, ún. kortárs-mentorok, akik egy gondos kiválasztási folyamatot követően, 60 órás képzésen vesznek részt, és minimum 1 év önkéntes szolgálatot vállalnak az Alapítványnál. A kortárs mentorok képzési tematikájába beletartoznak az online tanácsadás pszichológiai vonatkozásain túl, speciális szerződés-kötési, etikai, személyes adatvédelemre vonatkozó kérdések stb. A részt vevőknek az elméleti felkészítést követően hospitálás keretein belül, valamint próbalevelezéseken/helyzetgyakorlatokon keresztül ismerkedtek meg az online tanácsadás gyakorlatával, és munkájukról szakmai visszajelzést kaptak.

#### **Szakmai irányelvek:**

Online tanácsadói munkánk kezdete óta a stáb tagjai egy egységes protokoll alapján dolgoznak, amely a segítő szakember és a segítségért forduló diák számára is biztonságot tud teremteni.

1. Minden segítségkérés különböző és egyedi, ezért nem használunk egységes formulákat, hanem igyekszünk személyre szabott választ fogalmazni. A felnőtt szemmel jelentéktelennek/nevetségesnek tűnő problémával jelentkező hívókat is teljes komolysággal fogadjuk, és tiszteletben tartjuk a megkereső méltóságát, egyediségét, kérdésfeltevéshez és döntéshez való jogát.

2. A hívások és levelek megválaszolása során igyekszünk világos, jól érthető nyelvezetet használni, amelyben nem tengenek túl a tudományos szakkifejezések. A tanácsadás során a kamaszok nyelvhasználatára jellemző beszédstílus és a szleng használata nem elvárás, ugyanakkor szükséges jól ismerni, annak érdekében, hogy a célcsoporttal minél könnyebben megértessük magukat.

3. Az S.O.S Lelki Ügyelet anonim. Tevékenységünk során kiemelt kérdésként kezeljük a titoktartást és a személyes adatvédelmet, melynek feltételei nem csupán humán oldalról,

hanem a rendszer technikai részét illetően is adottak. Az írásban rögzített Skype beszélgetések és e-mailek tartalmát elkülönített adatbázisban kezeljük, ill. harmadik fél számára nem adjuk át, és évente automatikusan törlődnek. A telefonbeszélgetések során a konzultációkról jegyzőkönyv készül, ami nem tartalmaz azonosításra alkalmas személyes adatot, célja a beszélgetés tartalmának rögzítése, abból a célból, hogy a konzultációk folytatólágossága biztosított legyen.

4. Célunk, hogy a kamasz, saját maga találja meg a választ a megfogalmazott problémára, ezért a következő elveket tartjuk szem előtt a segítségnyújtás során:

- autonómia megtartása,
- személyes felelősségvállalás támogatása,
- én-hatékonyság támogatása,
- esélyegyenlőség,
- diszkrimináció-mentesség,
- előítélet-mentesség,
- ítékezés-mentesség.

5. Elképzelhető, hogy a kamasz először csak teszteli a szakembert, ezért minden hívásra és beérkező levélre válaszolunk függetlenül attól, hogy az valódi igényt elégít ki, esetleg manipuláció, vagy csak érdeklődés.

6. Minden esetben figyelembe vesszük saját kompetenciáikat. Abban az esetben, ha a hozzánk forduló kamasz problémája más szakember területe,(orvos, jogász stb.) élünk a továbbküldés lehetőségével, és mindenképp felhívjuk a figyelmet az internetes tanácsadás korlátaira.

7. Tanácsadó munkánk során Carl Rogers szemléletét és módszertanát követjük, melynek értelmében nagy hangsúlyt fektetünk a nondirektivitásra, illetve az empátiára és feltétel nélküli elfogadásra. Munkamódszerünk elsősorban az érzelmek azonosításán és visszatükrözésén, a ventilláció biztosításán, a rapport kialakításán, az összegzésen, és a kongruencián (hitelességen) alapul.

8. Mentor magatartásával és munkavégzésével kapcsolatos normák:

- Szakmai irányelvek betartásával végzi a S.O.S lelkiügyelet szolgáltatást, és mindamelllett
- Felelősséget vállal a beszélgetés tartalmáért és hangvételéért, de elfogadja, hogy nem lehet felelős a hívó döntéseiért, életviteléért
- Kortárs segítőként joga van ahhoz, hogy a témához kapcsolódó személyes élettapasztalatait megossza a hívóval, gondosan ügyelve arra, hogy a beszélgetés ne róla szóljon és a tapasztalatok átadása ne befolyásolási szándékkal, hanem kizárólag a bizalmi helyzet elmélyítése és hiteles információátadás céljából történjen
- A hívóra semmiféle ideológiai, vallási, felekezeti nyomást nem gyakorolhat
- Joga van a személyiségét sértő megnyilvánulásoktól megvédeni magát, és indokolt esetben (agresszió, fenyegetés, szexuális visszaélés) dönthet a beszélgetés befejezése mellett

- Segítő munkája során nem kezdeményez és nem fogad el baráti, szerelmi, szexuális kapcsolatot a hívóval
- A hívóval való személyes találkozás csak a szakmai vezetővel való előzetes megbeszélést követően történhet
- Gondosan ügyel arra, hogy a fiatalban ne alakuljon ki a segítő mindenhatóságának tévhite és a lelkisegély szolgálatától való függés
- Veszélyhelyzetekben (öngyilkosság, bántalmazás, visszaélés, szökés) a mentor értesítheti mindazokat a személyeket, szervezeteket, hatóságokat, akik az esemény bekövetkezését megakadályozhatják, vagy súlyosságát csökkenthetik.
- A mentor rendszeresen egyéni és csoportos esetkonzultációkon, ill. egyéb továbbképzéseken vesz részt.