



Video susreti sa porodicama

osnovne smernice za realizaciju



Dom zdravlja
Novi Sad



HARMONIJA
CENTAR ZA PODRSKU RANOM RAZVOJU I
PORODIČNIM ODNOSIMA

unicef 

za svako dete

uz podršku The LEGO Foundation 

Šta su video susreti sa porodicama i kada se mogu realizovati?

Video savetovanje predstavlja oblik pružanja podrške porodicama onda kada uobičajeni način rada, na primer - posetu porodici u domu, nije moguće realizovati. Tada patronažna sestra, kao i drugi profesionalci koji rade sa porodicom, mogu da koriste savremene tehnologije (računar, tablet ili *smart* telefon) i putem video poziva realizuju savetodavni rad sa njom. Ovaj oblik može da bude veoma efikasan kada ne postoji mogućnost da se u porodicu uđe (u situaciji vanrednog stanja, epidemije, porodica je u izolaciji ili je na putu), ili kada postoji potreba za dodatnom podrškom u građenju negujućeg i podsticajnog okruženja za bebu, pogotovu u situaciji dugotrajnog stresa ili izolacije.

Imajte na umu da ovaj oblik rada ne može u potpunosti da zameni patronažnu posetu! Zato ga koristite pametno i napravite dobar plan *kada, kako i sa kojim ciljem* se sa porodicama viđate na video susretima:

- *Za sve porodice načinite dostupnim*

informacije o video susretima kao obliku rada i dajte priliku da o tome pitaju i saznaju više. Ovo možete uraditi tako što ćete sa porodicom podeliti pisane informacije o video susretima kao načinu rada, a onda sa njima i razgovarati o tome putem telefonskog poziva pre video susreta.

- *Kad god je moguće video susrete realizujte sa porodicom koju već poznajete i sa kojom već radite. Ukoliko to nije moguće, na primer – kada realizujete video susret sa porodicom koja očekuje bebu, i na video susretu ćete prvi put videti i savetovati porodicu, svakako organizujte poseban video susret za upoznavanje. Za porodicu načinite dostupnim informacije o ovom obliku rada i na susretu upoznavanja razgovarajte i o tome.*
- *Kada god je moguće izbegavajte ovaj oblik rada kao isključiv. Ovo je naročito važno u radu sa porodicama novorođenčadi. Period nakon dolaska iz porodilišta pun je zahteva za prilagođavanjem i, čak i u uobičajenim uslovima, veoma je stresan za porodicu. Podrška patronažne*

sestre u postavljanju temelja kvalitetnoj brizi o detetu je veoma važna. U situaciji produženog stresa i/ili izolacije porodice, potrebe porodica za podrškom, stres i promene raspoloženja, pitanja i zabrinutost porodice oko bezbedne organizacije svakodnevnog funkcionisanja - višestruko su izraženije. Zato je važno da u ove porodice odlazite, poštujući sve mere zaštite i za vas i za porodicu. Video susrete sa ovim porodicama koristite kao dodatno pruženu podršku i podsticaj porodicama.

- *Imajte na umu da su cilj i aspekti rada tokom video susreta sa porodicom isti kao kada ste u poseti porodičnom domu. Zato odvojite vreme koje vam je potrebno da biste se pripremili za video susret.*
- *Prelazak na novi oblik rada, pogotovu kada on sa sobom nosi izostanak direktne interakcije sa roditeljima i bebom na koju smo navikli, može da nosi određene nelagode i nedoumice u vezi sa vlastitim načinom rada. Budite otvoreni da o svojim izazovima otvoreno razgovarate i da ih, uz podršku koleginica, prevazilazite.*



Po čemu su video susreti slični ili različiti kratkom telefonskom savetovanju sa porodicama?

U praksi rada zdravstvenog sistema sa porodicama već postoje oblici telefonskog savetovanja porodica. Ovi oblici rada su za porodice veoma korisni, pogotovu kada je potrebno (iz perspektive roditelja) dobiti hitno, instruktivni odgovor ili smernicu za negu, brigu o zdravlju ili reagovanje na ponašanje deteta. Kratki razgovori telefonom, bez vizuelnog kontakta (često i bez poznavanja identiteta sagovornika) koji su usmereni na nedoumice, aktuelnu zabrinutost roditelja sa ciljem davanja jasne instrukcije za staranje o detetu - ključne su karakteristike telefonskog savetovanja roditelja.

Video susreti sa porodicom su drugačiji od ovog oblika rada:

- *Podrazumevaju savetodavni rad* - informisanje, zajedničku analizu iskustva, učenje sa porodicom (kroz analizu video snimka, pisanog materijala ili snimaka

koje porodica napravi u svojoj kući);

- *Oslanjaju se na otvoreni razgovor, poznavanje (ili upoznavanje) porodice i okolnosti njenog života, praćenje napredovanja i razvoja porodičnih interakcija, uz stalno osluškivanje potreba porodice, podsticaj porodici i brigu o kontinuitetu kvalitetne brige o detetu;*
- *Uključuju procenu potreba porodice, eventualnih rizika i stanja u porodici (kvaliteta interakcije, raspoloženja roditelja, napredovanja deteta, kvaliteta okruženja, uključivanja roditelja, dostupne mreže podrške);*
- *Obuhvataju razgovor, ali i posmatranje komunikacije i interakcije unutar porodice, te modelovanje i podršku razvoju roditeljskih veština (nege, ishrane, brige o zdravlju i podsticaja razvoja deteta). Takođe, mogu da obuhvataju i instrukcije o postupanju ili jasne smernice kada je potrebno.*

Principi rada na video susretima sa porodicom isti su kao i u uobičajenim posetama porodici i podrazumevaju:

- *Prisustvo i rad sa oba roditelja* sa ciljem njihovog podjednakog uključivanja, građenja roditeljskog saveza, uz osnaživanje kompetencija i razvoja veština oba roditelja za kvalitetnu brigu o detetu - zato ćete i na video susrete pozivati oba roditelja (ili staratelja) i voditi računa o tome da podršku, informacije i praćenje usmerite podjednako na oca i majku (odnosno odrasle koji učestvuju u brizi o detetu).
- *Jedinstvo nege i stimulacije.* Zato ćete tokom video susreta pažnju posvetiti podjednako građenju veština nege deteta, učenju i savetovanju o povezivanju sa bebom i kreiranju podsticajnog okruženja od prvog dana; naročitu pažnju posvetićete načinima na koje porodica može da integriše podsticaj razvoju sa rutinama nege, hranjenja i drugih aspekata svakodnevnice brige o detetu.

- *Blagovremeno prepoznavanje i prevencija rizika. Zato ćete pratiti raspoloženje i generalno mentalno zdravlje roditelja, okolnosti života porodice, interakciju među roditeljima i sa mrežom podrške, način prilagođavanja i reagovanja na stres, prihvatanje deteta i uloge roditelja, te na vreme uočavati potrebe za dodatnom podrškom ili upućivanjem na druge usluge za porodicu.*

Kako mogu da se organizuju video susreti sa porodicama?

Na video susretima sa porodicom možete da uključite različite forme rada: razgovor, modelovanje (oblikovanje ponašanja), instrukcije i davanje konkretnih smernica. Osim toga, možete da koristite video materijale - edukativne ili instruktivne filmove, snimke nekih drugih porodica koje demonstriraju neku vještinu ili snimke koje sama porodica napravi za vaš zajednički rad. Jednako tako, možete da koristite i pisane materijale - flajere na različite teme, smernice - instrukcije za postupanja porodice, ili zapise koje porodica pravi

o njihovom iskustvu ili razmišljanjima za vaš zajednički rad.

Sve ovo možete kombinovati na različite načine:

1. *Razgovor uživo možete kombinovati sa istovremenim puštanjem snimka ili analizom nekog zapisa. Tada i vi i porodica morate u isto vreme biti na internetu i biti vešti u ovakvoj vrsti deljenja i analize materijala. Zajednička analiza video snimka je veoma moćna tehnika učenja sa porodicama i koristite je kada želite da porodici demonstrirate neko ponašanje ili neki oblik interakcije, ili kada želite sa porodicom da analizirate njihovu interakciju sa detetom.*
2. *Zdravstveno vaspitni materijal (snimke, flajere) razmenjujete sa porodicom između video susreta. Svako od vas - i vi i porodica, nezavisno gleda i analizira ove materijale. Ovo možete koristiti, na primer, kada sa porodicom nakon video susreta delite neki pisani materijal kao podsetnik na to o čemu ste pričali, ili kada, za potrebe vaše analize, praćenja*

ili procene tražite od porodice da snimi neku interakciju i pošalje vam.

3. *Zdravstveno vaspitni materijal i razgovor uživo (video susretom) možete kombinovati, tako da pre susreta pošaljete porodici nešto o čemu želite da učite, razgovarate ili razmenite stavove. Takođe, porodica može vama da pošalje neki snimak ili pitanja koja želi da razmenite na video susretu.*



Koje su dobiti od video susretanja sa porodicom u kontekstu epidemije?

Za porodicu	Za patronažnu službu
<p>Komforno je - mogu da biraju mesto i vreme susretanja.</p> <p>Mogu da dobiju odgovore na pitanja, stručnu podršku, vođenje i instrukcije, a da ne brinu o bezbednosti.</p> <p>Mogu da dobiju dodatnu podršku, u smislu povećanja broja kontakata sa patronažnom sestrom u slučaju potrebe.</p>	<p>Omogućuje vam da obuhvatite porodice u kojima nije moguće, ili kada nije moguće realizovati posete u domu.</p> <p>Možete lakše da organizujete da su oba roditelja tu (fleksibilnije je što se vremena tiče).</p> <p>Omogućuje vam kontinuitet podrške za porodicu čak i kada vas okolnosti sprečavaju da posetite porodicu u domu.</p> <p>Omogućuje da osigurate za porodicu dodatnu podršku ili podsticaj između susreta i uz to da sačuvate resurse.</p>

Koje su ključne komponente rada na video susretima sa porodicama?

1. *Emocionalna podrška*- imajte na umu da je stres veoma izražen kod porodica koje su u izolaciji, ili u produženim okolnostima neizvesnosti, napetosti, zabrinutosti. Porodice u ovakvim okolnostima teško uspostavljaju rutinu, promene u raspolo-

ženju su intenzivnije, a možete da očekujete i puno neprijatnih emocija (ljutnja, beznade, apatičnost, povlačenje, tuga, nemoć, strah i dr.). Ovo je posebno važno imati na umu kod porodica novorođenčadi. Zato koristite video susrete da imate češću razmenu sa njima, a koristite i prilike za kratke pozive ili poručice koje osnažuju porodicu.

2. Imajte na umu da je ključna poruka koju šaljete da ste za porodicu dostupni, da prihvatate i razumete njihovo emocionalno stanje i okolnosti života, te da ste spremni da kombinujete jasno instruktivno vođenje sa savetovanjem i otvorenim razgovorima, kako biste za porodicu obezbedili sve što joj je potrebno. Neka vaš glas pre svega daje ovakvu poruku: govorite jasno, staloženo, prijatnim i utešnim tonom. Pokažite da brinete, da ste zainteresovani i da ste spremni da budete jak oslonac uplašenim roditeljima.
3. *Vođenje porodice* - podstičite porodicu da upozna dete, da ima puno interakcija sa detetom, i između odraslih, da kreira mrežu podrške (koja je bezbedna u okolnostima epidemije), da kreira nove rutine, brine o svom mentalnom zdravlju, otvoreno razgovara i pita. Da biste u tome uspeli kombinujte:
 - **instruktivni pristup** (kada je reč o npr. brizi o zdravlju deteta);
 - **učenje analizom snimaka i modelovanjem ponašanja** (kada je reč o npr.

razvoju veština podsticaja razvoju i povezivanju sa detetom);

- **pisane smernice** (kada je reč o npr. potrebnoj opremi ili ključnim koracima u pripremi za podoj ili brizi o higijeni bebe);

- **otvoreni razgovor** (kada je reč o npr. raspoloženju, brigama, pitanjima i iskustvu roditelja).

4. *Refleksija i analiza ličnog rada* - o svom iskustvu u radu sa porodicama, doživljaju kompetentnosti, idejama ili nedostatku ideja, nedoumicama, uvek razgovarajte sa kolegicama iz tima.

Kako da uvedemo video susrete u praksu rada patronažne službe sa porodicama?

1. *Analizirajte svoje stavove, očekivanja i pitanja / nedoumice koje imate o ovakvom obliku rada sa porodicama.* Dogovorite u timu (službi) način na koji ćete zajedno učiti i analizirati svoje iskustvo. Uvedite praksu razmene iskustava, stavova i pita-

nja. Ovaj tim i ovakav vid razmene vežbajte i praktikujte i u toku obuke i pripreme na ovaj vid rada - učite zajedno. Dok učite, sa nekom od porodica sa kojom ste opušteni (to mogu biti i vaši prijatelji ili porodica), vežbajte ovaj oblik rada. O iskustvu razgovarajte sa ostalim kolegicama

2. *Po završetku obuke napravite jasan plan kako ćete osmišljeno koristiti ovaj oblik rada:* kada, sa kojim porodicama, na koji način ćete ga realizovati kao isključivi, ili kao dopunski oblik rada. Razmislite sa kojim porodicama ovaj oblik rada nećete uopšte koristiti i napravite plan kako ćete bezbedno realizovati posete u ovim porodicama
3. *Napravite protokol* - jasne korake u radu sa konkretnim porodicama, koji bi sve patronažne sestre trebalo da prate. Napravite i plan šta će se raditi ukoliko sestra ili porodica procene da bi imali više koristi od konsultacije uživo - posetom. Oslonite se na smernice za realizaciju poseta koje su kreirane uz video snimke za obuku.
4. *Napravite plan informisanja porodica o ovom načinu rada,* tako da znaju šta,

kad, kako i zašto mogu da očekuju. Možete koristiti pisane informacije za porodicu o ovom obliku rada koje postoje na platformi.

5. *Realizujte video susrete i razgovarajte o njima.* Pravite plan za dodatno učenje ili konsultacije i van vašeg tima. Za to možete koristiti platformu i konsultacije sa drugim patronažnim sestrama i/ili porodičnim savetnicima i terapeutima.

Koji su koraci u realizaciji video susreta sa jednom porodicom?

1. *Informišite porodicu o video susretima kao obliku rada.*
2. *Najavite video susret u telefonskom ili video razgovoru sa porodicom (ili jednim njenim članom).* Tokom najave obavestite sagovornika o predviđenom trajanju video susreta (45-60 minuta), kao i o tome ko treba da bude prisutan, kako (ako treba) mogu da se pripreme (npr. da budu u detetovoj sobi, ili za stolom ako govorite o rutini hranjenja nakon uvo-



denja nemlečne ishrane; da „ponesu“ detetove knjige ili igračke, i slično). Ako ćete slati materijal pre video susreta, najavite ga. Vodite računa o količini materijala koji šaljete, da porodica realno može da stigne i da ima motivaciju da ga pogleda. Kada ga najavljujete, objasnite svrhu materijala i razgovora o tim sadržajima. Zamolite porodicu da dogovorite neko vreme kada mogu da prisustvuju svi staratelji. Iskoristite poziv za najavu da oslušnete kako se porodica oseća, kako se snalazi i šta je trenutno brine, šta im je u fokusu i slično.

3. *Podelite zdravstveno vaspitni materijal za koji ste se dogovorili sa porodicom.* Imajte na umu da je cilj ovog materijala dvojak: (1) da se porodica upozna sa važnim tačkama savetovanja i time vama na susretu da priliku da se fokusirate ili dodatno usmerite na neke ključne i važne stvari i (2) da porodici ostane pisani trag nešto na šta može da se vraća i što omogućuje kontinuitet vašeg rada (možete kasnije da se pozovete na taj materijal). Uvek na poseti analizirajte materijal koji

ste poslali - makar i toliko da prenesete kada mogu da ga koriste i šta će u njemu naći. Kada god možete koristite opciju da zajedno sa porodicom analizirate, pogotovu video materijale koje delite, ili koje oni naprave za vaš rad. Nekada će se desiti da porodice ipak ne stignu ili iz drugog razloga ne pogledaju materijal. Ni u kom slučaju se nemojte ljutiti na porodicu. Tada će video susret trajati nešto duže, a vi ćete ključne poruke proći sa porodicom na susretu. Možete ih zamoliti da na svom uređaju otvore materijal kako biste im ukazali tačno gde se nalazi šta što vam je važno. Neki materijali mogu biti posebno važni u kontekstu epidemije. Oni mogu za porodice da budu instruktivni ili savetodavni kad je u pitanju oprema za bebu, briga o mentalnom zdravlju, podsticaj razvoju i uključivanje drugih u brigu o domaćinstvu i bebi nakon dolaska iz porodilišta. Možete koristiti materijale za porodice koji su kreirani i dostupni na platformi.

4. Pripremite se za video susret, odaberite svetlu i mirnu prostoriju. Porodice treba

da znaju da ste sami i posvećeni samo njima. Dakle birajte prostor u koji niko neće ulaziti i prekidati vas, praviti buku i slično. Ugasite / Utišajte svakako i svoj telefon tokom video susreta. Postarajte se da baterija na uređaju bude puna, ili da možete da ga uključite na punjenje. Vodite računa o kvalitetu internet konekcije. Nemojte jesti, ili piti tokom video susreta, a obucite se i našminkajte prijatno i diskretno (kao i kada biste išli u posetu). Osim ovog, tehničkog aspekta pripreme, izuzetno je važan i aspekt pripreme za sam sadržaj rada. Pripremite zato spisak tema koje treba da prođete sa porodicom tokom video susreta. Zapišite ključne poruke koje želite da prenesete porodici. Napravite podsetnik - šta ste prethodno sa porodicom radili, šta ste počeli, šta je prethodno bila važna tema pa bi trebalo da ispratite napredak ili promenu. Pripremite i spisak interakcija ili veština koje procenjujete i forme u koje ćete zapisati svoja zapažanja. Svakako pripremite papir i olovku (možete i porodici reći da to uradi), te sa porodicom

otvoreno podelite da ćete ponešto zapisati i da oni to takođe mogu da rade.

5. *U dogovoreno vreme pozovite porodicu na video susret.* Razgovor počnite kratkom neobaveznom razmenom - pridružite se porodici. Aktivno slušajte! Odstupite od svog plana ako je za porodicu to korisno, ali nastojte na početku da napravite dogovor sa njima: šta ste vi želeli, a šta su oni želeli da razmenite, učite, vežbate i slično. Vodite računa o vremenu. Najavite kraj susreta nekoliko minuta ranije, kako bi porodica imala vremena da vas pita ako nešto dodatno želi. Svakako pre završetka susreta još jednom zaokružite o čemu ste razgovarali, šta su ključne poruke i šta ćete sa njima razmeniti (ako ćete razmeniti) kao podsetnik na današnji razgovor.
6. *Dokumentujte* - nakon video susreta sačinite izveštaj, unesite svoje procene i zapise o porodici, evidentirajte susret u Protokolu i planirajte sledeći datum i sadržaj susreta. Svakako zapišite ukoliko smatrate da je do tada porodici potreban još neki poziv ili druga vrsta podrške.

7. Između video susreta, za porodice za koje procenjujete da je važno (ako su pod stresom, na to vas upućuje njihovo raspoloženje ili neke nove, aktuelne okolnosti života), *pozovite porodicu na kratke razgovore ili im pošaljite poručicu* kojom pokazujete da ste dostupni, zainteresovani i spremni da ih podržite dodatno.

Kako da se ponašam na video susretu sa porodicom?

1. Vaša komunikacija sa porodicom bi trebalo da bude jasna, otvorena i iskrena.
2. Sagovornika gledajte u oči, trudite se da vam pogled ne luta. Ako niste sigurni kako vas sagovornik vidi - pogledajte u kameru.
3. *Sedite pravo, ruke položite na sto.* Najavite da imate uz sebe podsetnik, papir i olovku, te zašto ste to sve pripremili. Ohrabrite porodicu da i oni zapisuju poruke, ili svoja pitanja.
4. *Postavljajte otvorena pitanja koja počinju sa - Kako, Zašto, Šta, Kada, Ko...? Izbegavajte pitanja koja počinju sa - Da li*

i pitanja na koja odgovor može da bude jedna reč, slaganje ili odbacivanje i slično. Imajte na umu da su sada, više nego ikad, vaše reči i reči koje čujete od porodice, oruđe kojim radite.

5. *Kada postavite pitanje, ili podstaknete neku interakciju* (a to možete uraditi npr. ovako: „Imate neku gumenu patku tu, vidim. Bebo, gde je patkica? Možete li molim vas da mu ponudite patku, važno mi je da vidimo kako beba obraća pažnju, kako hvata...“) *dajte porodici vremena da smisli odgovor, odgovori ili uradi to što ste predložili.* Svakako pratite i uvek dajte povratnu informaciju o tome šta rade (to možete uraditi npr. ovako: „Vaš glas je inače tako topao, to je divan ton za bebu, umirujuć nežan. Kada, kao što ste sad uradili, malo povišite ili promenite ton, beba primeti promenu i obrati pažnju. To je jako dobro! Sad je dočekajte širokim licem - kad pogleda u vas, neka vidi da je nešto zabavno - Raširite oči, nasmešite se. Super, vidite kako vas sada pažljivo gleda i širi oči i ona! Odlično vam to ide.“). Ovo se zove modelovanje.



6. *Podstičite razgovor.* Dajte uvek sagovornicima do znanja da ih slušate - klimajte glavom, kažite „razumem“, „molim vas recite mi više o tome“...
7. *U razgovoru se obraćajte svim sagovornicima.* Imajte na umu da pitanja, doživljaj, raspoloženje, razmišljanja majke i oca ne moraju i najčešće nisu ista. Budite spremni da čujete, pogotovu tokom trudnoće, iskustva i razmišljanja, pitanja i nedoumice oba roditelja! Ne preferirajte način interakcije jednog roditelja sa detetom u odnosu na drugog, ne ukazujte da jedan uči od drugog (izbegavajte fraze tipa: „pogledajte kako mama to radi, pa hajde probajte i vi“). Umesto toga dozvolite da uče od vas i u razmeni sa vama.
8. *Dozvolite porodici da postavlja pitanja.* Čak i kada nudite instrukciju ili prenosite neko znanje, proverite: „Kako vam ovo zvuči? / Kako vam se čini, gde možete primeniti ovo? / Gde vi ovo vidite kod deteta? / Kako vama ovo ide...“). Uvek proverite da li ste dobro razumeli. Možete reći: „Ako sam vas dobro razumela / Rekla bih da vi.../Važno mi je da znam da sam vas dobro čula i razumela...“.
9. *Brinite i pitajte o raspoloženju, doživljaju, osećanjima vaših sagovornika.* Budite empatični, nastojte da razumete i prihvatite kako se i zašto se roditelji osećaju na određen način. Normalizujte, pogotovu u situaciji izolacije, neizvesnosti i dugotrajne zabrinutosti za zdravlje - osećanja poput straha, brige, ljutnje, anksioznosti i slično. Možete reći: „Veliki broj ljudi se danas tako oseća“, ili „Ogroman broj porodica sa kojima razgovaram doživljava to isto, potpuno je u redu da se tako osećate i vi“. Međutim, uvek dajte informacije i kako da prate svoje raspoloženje i osećanja te kada i kako da reaguju.
10. *Razmišljajte šta porodici „nudite“ - kada koristite instrukcije i jasne smernice o postupanju, kada koristite analizu iskustava, otvoreni razgovor, a šta kada koristite neki savet ili nudite model nekog ponašanja.* Uvek pohvalite i naglasite dobre elemente interakcije, ali izbegnite da to radite da biste učili drugog roditelja. Pohvalu i naglasak dobre promene ili dobrih aspekata interakcije namenite onom roditelju koji je to uradio. Nastojte da uočite i iznesete nešto što je dobro, ma koliko malo, sitno to bilo. Utisak da nešto dobro radi, snažno motiviše roditelja!
11. *Zabeležite ono što smatrate važnim i slobodno pogledajte u svoju pripremu.* Otvoreno to najavite porodici.
12. *Sumirajte vaš razgovor.* Zahvalite se na prijatnom vremenu i najavite sledeći susret i ono što sledi između susreta. Ukoliko želite da nešto snime za vaš zajednički rad ili vašu procenu i pripremu, sada im to recite. Odvojite dovoljno vremena da možete da date jasnu instrukciju, a svakako im dodatno pošaljite i mailom (to najavite).
13. *Analizirajte svoje iskustvo na video susretu.* Razmišljajte i razgovarajte o tome u čemu se osećate vešto, a za šta vam treba još podrške. Porodice uče od vas i sa vama o nezi i brizi o detetu. Ali imajte zaista na umu da i vi učite sa njima: o sebi, svojim uverenjima, veštinama. Dozvolite sebi da rastete sa porodicama sa kojima radite i budite im zahvalni za tu priliku.

► **Video susreti sa porodicama**