



Vaikams ir jaunimui teikiamos emocinės paramos telefonu kokybė



Doc. dr. Kastytis Šmigelskas,
Lietuvos sveikatos mokslų universitetas



- Tyrimas vykdytas įgyvendinant EEE finansinio mechanizmo NVO programos Lietuvoje finansuojamą projektą „**Savanoriškos nuotolinės emocinės paramos vaikams ir jaunimui kokybės gerinimas**“.



METODOLOGIJA





Tyrimo eiga

- Tyrimas atliktas 2015-03-16 – 2015-04-16.
- Stebėjimą atliko 7 Sveikatos psichologijos katedros ekspertai.
- Vertintos „Vaikų linijos“ ir „Jaunimo linijos“ savanorių darbas Vilniuje, Kaune ir Klaipėdoje (*Klaipėdos „Vaikų linijoje“ dirba psichologai).
- Skambinantieji buvo informuoti, kad pokalbių gali būti klausomasi kokybės tyrimo tikslais.



Skambučių vertinimas

- Iš viso „Jaunimo linija“ ir „Vaikų linija“ buvo stebimos po 48 budėjimo valandas.
- Vertinti tik skambučiai, trunkantys bent 2 minutes (konsultaciniai).
- Skambučiai buvo stebimi ir vertinami įvairiu paros metu.



Skambučių srautai

Linija	Paros metas	Vid. konsultacinių skambučių per valandą
„Jaunimo linija“	0–4 val.	1,08
	8–12 val.	0,42
	14–18 val.	1,50
	20–24 val.	1,75
„Vaikų linija“	11–13 val.	1,44
	14–16 val.	2,00
	17–19 val.	1,38
	19–21 val.	1,88



Tyrimo instrumentas

- Skambučio vertinimo forma, kurioje:
 - Konsultacijos refleksija, įvardijant kilusias problemas, emocinės paramos teikimo stiprybes ir tobulintinas sritis ir kt.
 - Kiekybiškai vertinti bendrieji ir specifiniai konsultavimo įgūdžiai, klaidos ir konsultacijos veiksmingumas;



Duomenų analizė

- Kokybinė:
 - ✓ Teminės analizės prieiga, taikant teminės duomenų analizės principus. Akcentai – konsultacijų privalumai ir tobulintinos sritys;
- Kiekybinė:
 - ✓ Statistinė analizė („IBM SPSS Statistics 20“).



REZULTATAI



Kokybinės analizės rezultatai

- Savanoriai dirba labai intensyviai, aktyviai ir nuoširdžiai teikia emocinę paramą.
- Savanoriai gerai ir greitai užmezga kontaktą, geba aktyviai klausytis, skatina pašnekovą išsakyti jausmus, geba atspindėti jausmus, teikia adekvačią emocinę pagalbą skambinantiesiems.



- Bendraudami su skambinančiais savanoriai elgiasi pagarbiai, tolerantiškai ir etiškai.
- Savanoriai tinkamai teikia emocinę paramą kritines situacijas ir stiprius emocinius sukrėtimus išgyvenantiems asmenims.



- Savanoriai sėkmingai valdo ir sudėtingus konsultacinius atvejus, kai kreipiasi skambinantieji, turintys savižudybės ketinimų, psichikos sutrikimų, kalintys ir kt.
- Emocinės pagalbos linijas pasiekia nemažai skambučių, kurių metu išryškėja savižudybės grėsmė. Savanoriai geba tinkamai reaguoti į jos ženklus ir sugeba suteikti adekvačią emocinę paramą.



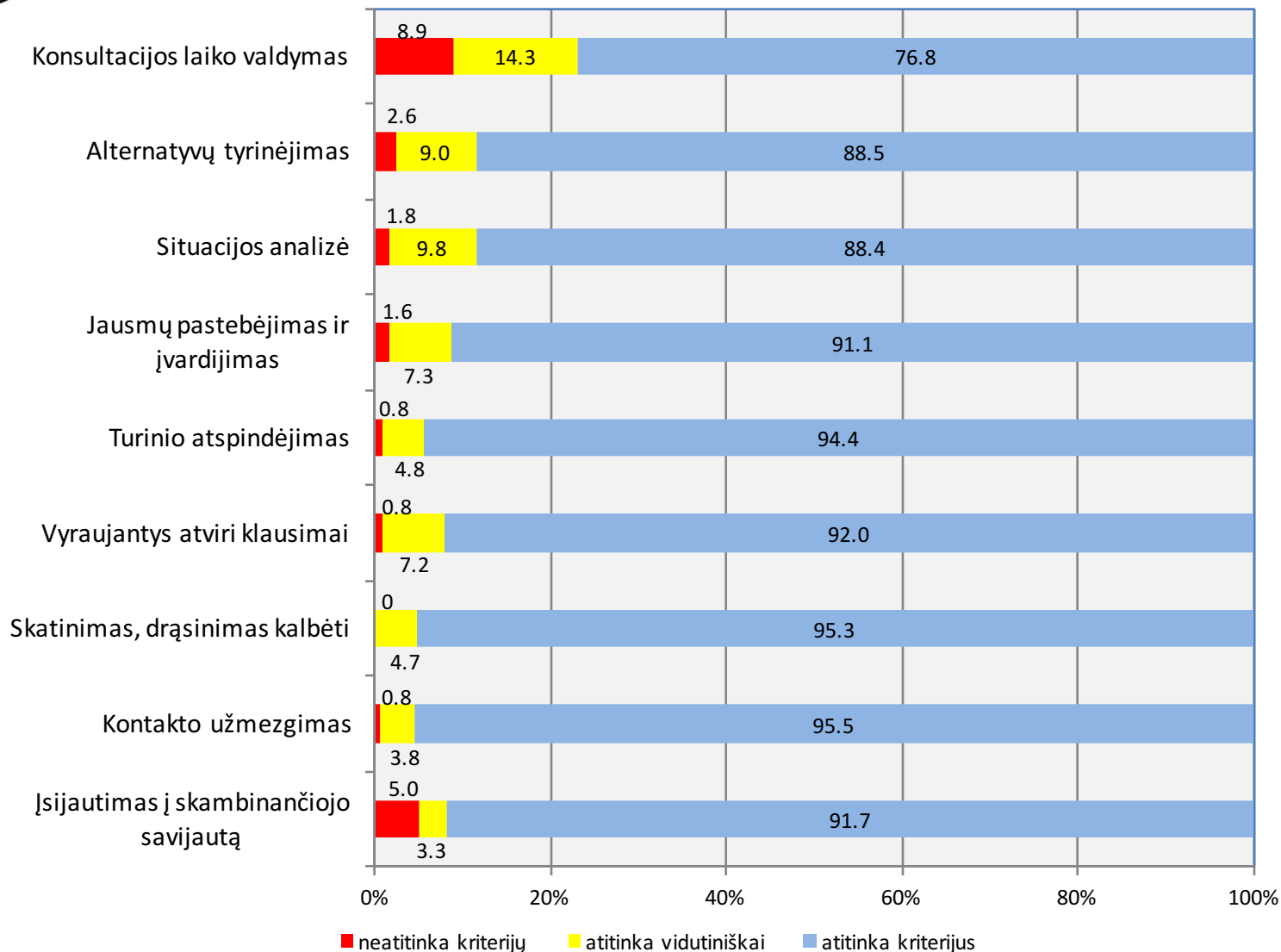
- Savanoriai puikiai teikia pagalbą patyčių atvejais, geba suteikti reikiamą emocinę pagalbą psichikos ligomis sergantiems asmenims.
- Dauguma savanorių tinkamai valdo konsultacijos laiką, kryptingai veda pokalbį ir turi reikiamus įgūdžius jį tinkamai užbaigti.



- Skambinantieji neretai išsako savanoriai dėkingumą už jų pastangas padėti, džiaugiasi galėdami atvirai, be jokio nerimo ar baimės kalbėti apie tai, kas jiems svarbu.
- Skirtinguose miestuose veikiančių linijos padalinių parengimas darbui ir teikiamos emocinės paramos kokybė yra panašaus lygio.

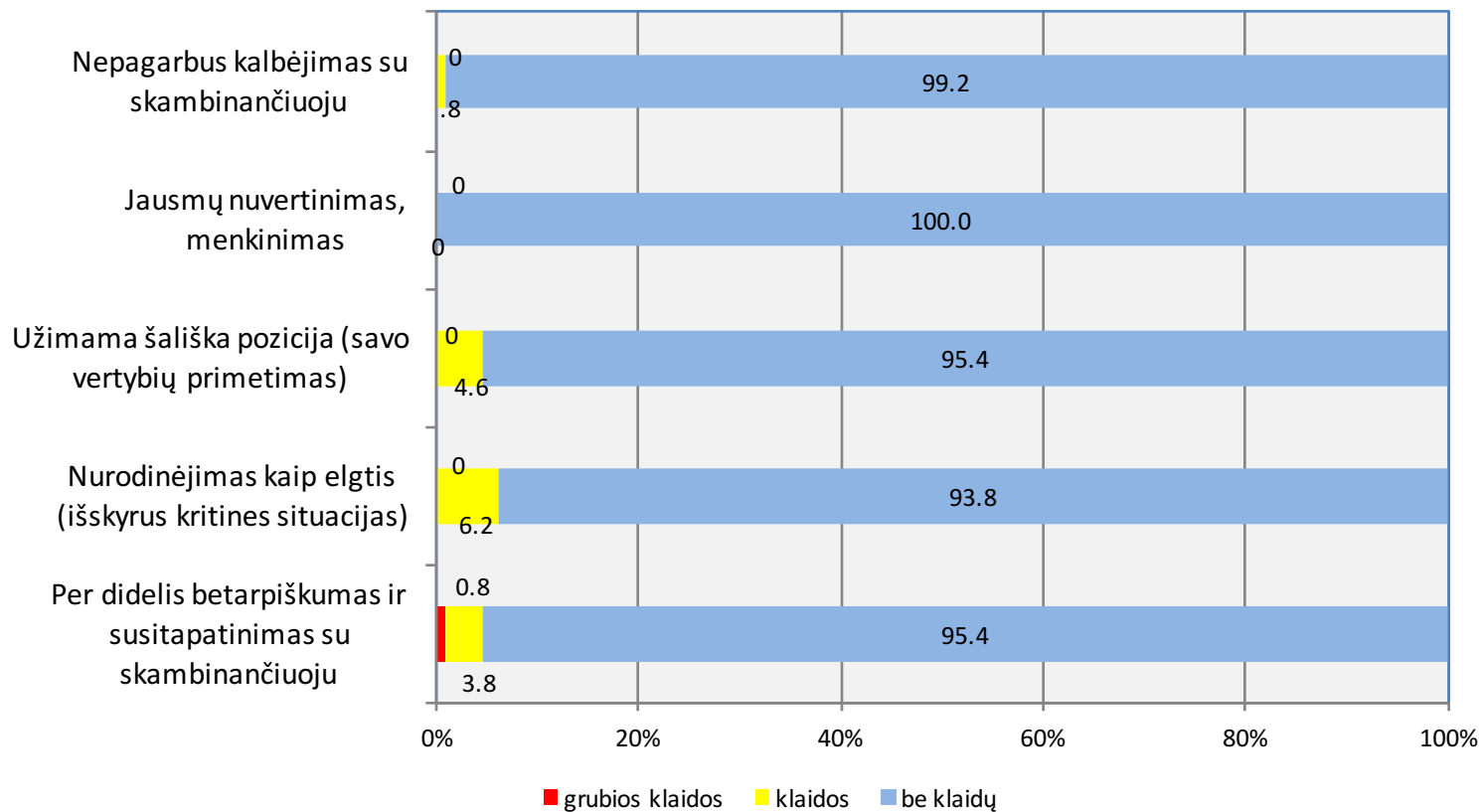


Bendrieji konsultavimo įgūdžiai





Kritinės klaidos





Konsultacijos veiksmingumo įvertinimas

- 82,4 proc. – gerai pavyko
- 14,7 proc. – vidutiniškai pavyko
- 2,9 proc. – nelabai pavyko

Tobulinimo kryptys

- Konsultacijai skiriamas laiko valdymas;
- Elgsena savanorio žeminimo atvejais;
- Techniniai trukdžiai budėjimų metu;
- Mažiau šališka pozicija pašnekovų išsakomais klausimais;
- Daugiau dėmesio išdykaujančių ir nekonsultacinių skambučių prevencijai.



Ačiū už dėmesį!

