



# 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

<b>Linija</b>	<b>Paros metas</b>	<b>Vid. konsultacinių skambučių per valandą</b>
„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.



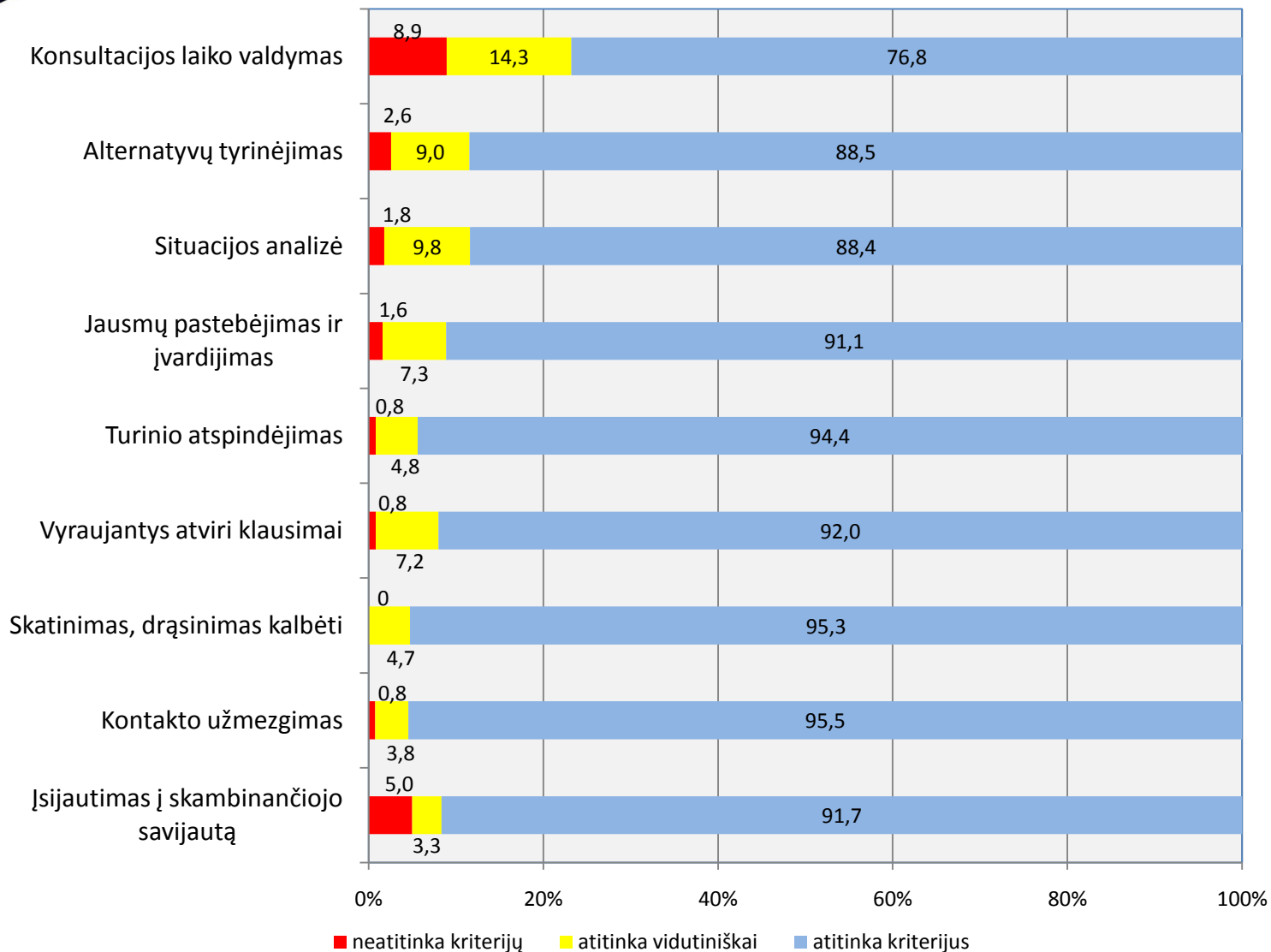
- Savanoriai puikiai teikia pagalbą patyčių atvejais, geba suteikti reikiamą emocinę pagalbą psichikos ligomis sergantiems asmenims.
- Dauguma savanorių tinkamai valdo konsultacijos laiką, kryptingai veda pokalbį ir turi reikiamus įgūdžius jį tinkamai užbaigti.



- 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.

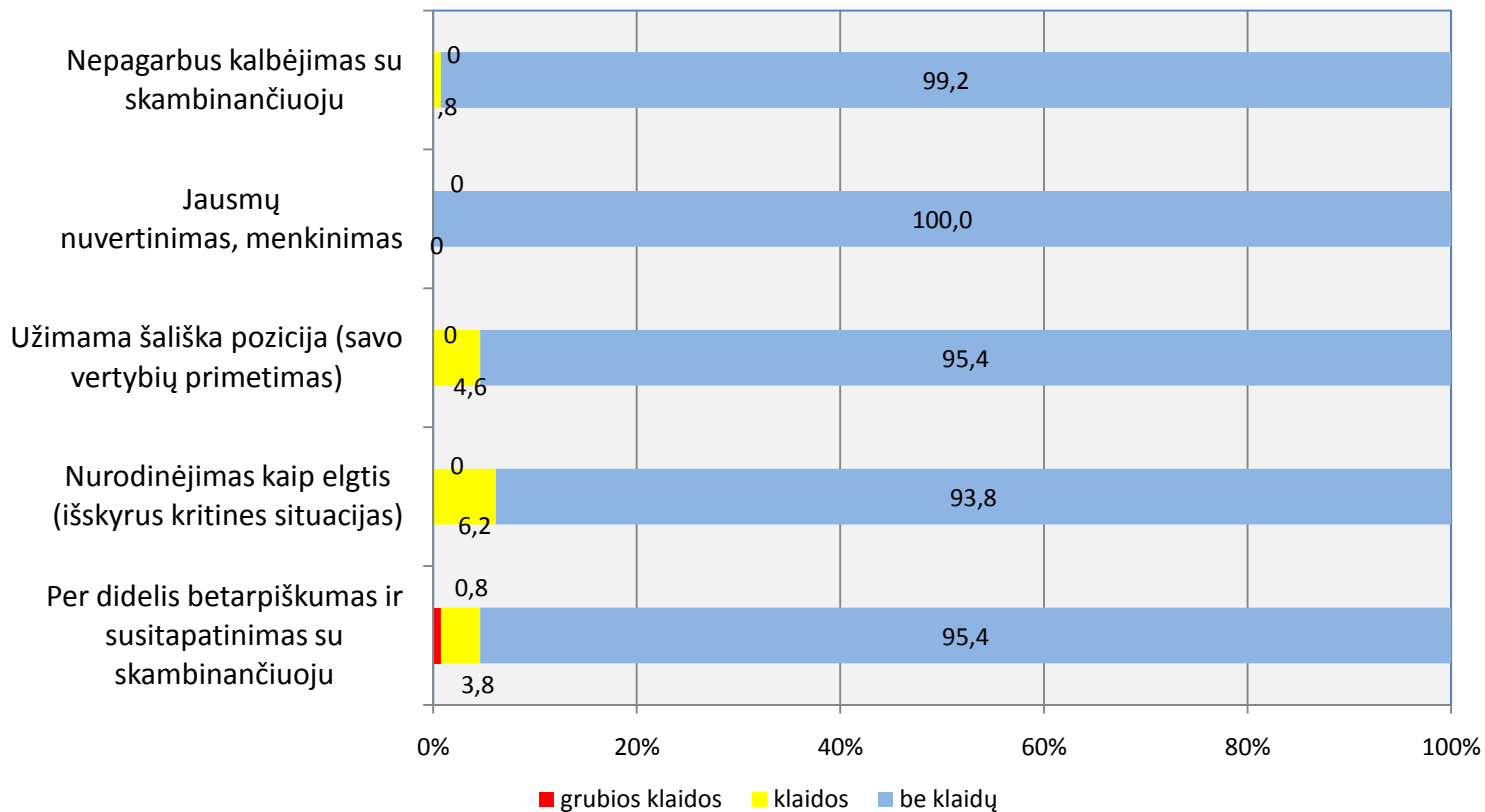


# Bendrieji konsultavimo įgūdžiai





# Kritinės klaidos







# Konsultacijos veiksmingumo įvertinimas

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

# Tobulinimo kryptys

- Konsultacijai skiriamo 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!

