



EUROPOS EKONOMINĖS ERDVĖS FINANSINIO MECHANIZMO IR  
NORVEGIJOS FINANSINIO MECHANIZMO SUBSIDIJŲ SCHEMOS  
„NEVYRIAUSYBINIŲ ORGANIZACIJŲ SEKTORIAUS STIPRINIMAS LIETUVOJE“

## „**VAIKAMS IR JAUNIMUI SKIRTOS PSICHOLOGINĖS PAGALBOS TELEFONU IR INTERNETU PLĖTRA**“

### PAPROJEKČIO ATASKAITA

Nuo 2009 m. birželio 8 d. iki 2010 m. birželio 7 d. VšĮ „**Vaikų linija**“ drauge su partneriais VšĮ „**Jaunimo psichologinės paramos centras**“, asociacija „**Kauno jaunimo linija**“ ir labdaros ir paramos fondu „**Dvasinės pagalbos jaunimui centras**“ vykdo paprojektį „**Vaikams ir jaunimui skirtos psichologinės pagalbos telefonu ir internetu plėtra**“.

### TIKSLAS

Didinti psichologinės pagalbos vaikams ir jaunimui prieinamumą telefonu ir internetu ruošiant naujus savanorius konsultantus, taip pat užtikrinti esamų savanorių kvalifikacijos bei motyvacijos kėlimą, kurie skatintų ilgesnį laiką tęsti savanorystę teikiant kokybiškas konsultavimo paslaugas.

### APIE PAPROJEKTĮ ĮGYVENDINANČIAS TARNYBAS

**Paramos gavėjas:** „Vaikų linija“ – tai jau 12 metų veikianti pagalbos tarnyba vaikams ir paaugliams. Vaikai ir paaugliai gali kreiptis į Vaikų liniją dėl įvairių jiems iškilusių sunkumų: nesutarimų su draugais, tėvais ar mokytojais, konfliktų, sunkumų moksluose, kai jaučiasi vieniši ar nemylimi, taip pat dėl įvairių kitų rūpesčių, kuomet sunku ir norisi pasitarti. Vaikų linija teikia pagalbą nemokamu telefono nr. 8 800 11111 kasdien nuo 11 iki 21 val., taip pat internetu užsiregistravus „Klausučio šalyje“ [www.vaikulinja.lt](http://www.vaikulinja.lt).

**Paramos partneriai:** „Jaunimo linija“ (JL) – tai 19 metų veikianti savanoriška tarnyba, kuri teikia emocinę paramą jaunimui telefonu ir internetu. „Jaunimo linijos“ numeriu 8 800 28888 iš visos Lietuvos galima skambinti nemokamai. Savanoriai į skambučius atsiliepia kiekvieną dieną nuo 16 val. iki 7 val., savaitgaliais – visą parą. Emocinė parama internetu teikiama adresu [www.jppc.lt/draugas](http://www.jppc.lt/draugas). „Jaunimo linijos“ veiklą Vilniuje organizuoja VšĮ „Jaunimo psichologinės paramos centras“, Kaune – asociacija „Kauno Jaunimo linija“, Klaipėdoje – fondas „Dvasinės pagalbos jaunimui centras“.

### PAPROJEKČIO VEIKLOS

- Paprojekčio administravimas, viešinimas, auditas;
- Naujų savanorių paieška ir atranka;
- Naujų savanorių mokymai;
- Esamų savanorių mokymai;
- Supervizorių mokymai.

### PAPROJEKČIO IŠLAIDOS

Įgyvendinant paprojektį iš viso numatyta 315.174,39 Lt. Šiam paprojekčiui fondo skiriama lėšų suma siekia 283.656,95 Lt.

**Pareiškėjo ir partnerių skiriamą įnašą paprojekčiui sudarė bendrovių TEO LT, AB ir UAB „TELE 2“ skirta parama.**

# VAIKŲ LINIJA

## Savonorių atranka

Norint tapti „Vaikų linijos“ savanoriais-konsultantais pirmiausiai reikia praeiti atranką. Tą sėkmingai padarė 58 prie „Vaikų linijos“ veiklos norintys prisijungti žmonės!

## Mokymai naujiems savanoriams

Pasibaigus atrankoms prasidėjo „Vaikų linijos“ parengiamieji kursai, kuriuose dalyvavo 58 naujai atrinkti žmonės. Mokymų programą sudarė tiek teoriniai, tiek praktiniai mokymai, skirti pagrindinių vaikų ir paauglių konsultavimo įgūdžių įgijimui bei lavinimui, pavyzdžiui, aktyvaus klausymo, reagavimo specifinėse situacijose: patiriant patyčias, netektis, išgyvenant krizes. Džiugu, kad dalis šių naujai atrinktų bei apmokytų žmonių jau pradėjo savarankiškai konsultuoti vaikus ir paauglius telefonu ir/ar internetu, dalis tą pradės daryti netrukus.

## Parengiamųjų kursų dalyvių atsiliepimai apie mokymus:

**Virginija:** *Vaikų linijos kursų pasirinkau neatsitiktinai, tiesiog nuo mokyklos laikų galvojau apie pagalbą vaikams ir nusprendžiau, jog jei yra galimybė padėti jiems, kodėl gi ne. Iš tikrųjų labai nustebino malonus priėmimas Vaikų linijoje, mus mokančiųjų supervizorių nuoširdumas ir puikūs jau praėję kursai. Kursuose buvome mokomi įvairiausių dalykų kaip galėtumėme suprasti vaikus, paauglius ir pasistengti jiems padėti bet kokiose, net kritinėse gyvenimo situacijose. Labiausiai patiko nuoširdi aplinka ir mokymų programa, nes nereikėjo tiesiog „kirsti“ sausos medžiagos, o visko buvom mokomi užduočių pagalba. Nauji žmonės, kuriuos dabar galima vadinti kolegomis, paliko tikrai gerą įspūdį. Pažinome vieni kitus ir išmokome daugelį dalykų ir tik supervizorių pagalba, kurie dėjo visas pastangas ir laikė mus lygiais su savimi, kad mes suprastumėme, kaip galime pagelbėti vaikams ir kokius dalykus turėtumėm įsisavinti. Išmokau bendrauti laisviau ir atviriau reikšti savo mintis, nes kiekviena kursų diena įsiminė giliomis diskusijomis ir nuoširdžiu bendravimu. Gaila, kursai jau baigėsi, tačiau dabar prasideda tikrasis savonorių darbas su naujais kolegomis.*



„Vaikų linijos“ parengiamųjų kursų dalyviai

**Jurgita:** *Mokymų vadovės sukūrė būtent tokį mokymo mechanizmą, kuris paskatino visus mokinukus mokymų metu gerai įsisavinti nuolatiniu kartojimu pagrįstą teorinę medžiagą, tarpusavyje nuoširdžiai bendrauti, išsakyti savas mintis, baimes, džiaugsmus, esant reikalui prieštarauti ir įsijausti į vaikų-paauglių sunkumus per jų prizmę. Asmeniškai mane labiausiai sujaudino suicidinių minčių, psichologinės-fizinės prievartos problemos. Noriu pasakyti nuoširdų „Ačiū“. „Vaikų linijos“ savonorių kolektyvas nuolat pildosi, gausėja pagalbą teikti norinčių žmonių, tad ir galimybės padėti kuo didesniai skaičiui nuskriaustųjų ar nukentėjusiųjų didėja taip pat. Džiaugiuosi dėl to!*

## Mokymai esamiems savanoriams.

Per visą paprojekčio įgyvendinimo laikotarpį nuolatos vyko „Vaikų linijos“ kvalifikacijos kėlimo užsiėmimai esamiems savanoriams – atvejų analizės grupės. Jų metu savanoriai-konsultantai dalinasi savo sunkumais, kurie kyla konsultuojant vaikus ir paauglius telefonu arba internetu, aptariami sudėtingesni atvejai bei iškilę neaiškumai.

Esamų savonorių-konsultantų kvalifikacijai kelti taip pat buvo organizuojami išvažiuojamieji seminarai. 2010 m. gruodžio mėn. 4-6 d. vyko 3 dienų kvalifikacijos kėlimo seminaras Dubingiuose. Jo metu vyko paskaitos, diskusijos, teminių filmų peržiūra bei aptarimas. Savanoriai-konsultantai gilinasi į savanorystės „Vaikų linijoje“ prasmę bei svarbą, buvimą komandos dalimi tarnyboje, specifines vaikų ir paauglių konsultavimo temas, pavyzdžiui, patyčių situacijas, nukreipimus į Vaiko teisių apsaugos tarnybą, situacijas, susijusias su seksualumu, savižudybe ir t.t.

## Vaikų linijos“ savanorės-konsultantės atsiliepimas apie seminarą:

**Kristina:** *Visas seminaras paliko man milžinišką įspūdį. Užsiėmimai ir jų formos buvo labai įvairios ir leido atšviežinti jau turėtą žinią, bei įgyti naujų. Labai džiugu, jog po pirmųjų baigiamųjų kursų savonoris konsultantas nėra paliekamas vienas prie telefono su savo mintimis, savo klausimais ir abejonėmis. Tokie kvalifikacijos kėlimo seminarai yra puiki galimybė gauti atgalinį ryšį iš kitų konsultantų, supervizorių, iš arti prisiliesti prie tų problemų, su kuriomis susiduria skambinantys vaikais. Per seminarą įgyta didesnė kompetencija yra be galo svarbi, nes pasitikėjimas prie telefono, praplėstos žinios leidžia geriau suprasti vaikų ir pabandyti jį padėti. Ir pačiam konsultantui tarsi nauja energijos banga. Jaučiu, kad iš seminaro išsinešiau labai daug. Ir pasakiška buvo tai, kiek žmonių ten sutikau, ir kokie jie skirtingi buvo, ir kaip gražiai juos visus suvienijo noras padėti vaikams. Džiaugiuosi, kad esu tos bendruomenės dalis. Po seminaro stipriai jaučiau, kad tai, ką darau, yra prasminga.*



„Vaikų linijos“ kvalifikacijos kėlimo seminaro dalyviai



„Vaikų linijos“ kvalifikacijos kėlimo ir komandos formavimo seminaro akimirkos

Esamų savanorių-konsultantų kvalifikacijai kelti, buvimo tarnyboje motyvacijai stiprinti bei komandos efektyvesniam suformavimui buvo suorganizuoti 2-iejų dienų trukmės 4 išvažiuojamieji seminarai 2010 m. balandžio-gegužės mėnesiais, kurie vyko Trakuose. Jų metu savanoriai-konsultantai labai aktyviai leido laiką, turėjo daugybę praktinių užduočių, skirtų „Vaikų linijos“ bendruomenės stiprinimui bei aktualių klausimų aptarimui.

### **Mokymai supervizoriams**

„Vaikų linijos“ supervizoriai – tai esami konsultantai, turintys didelę patirtį darbo konsultuojant telefonu ir/ar internetu, prižiūrintys kitų savanorių darbo kokybę ir/arba vedantys užsiėmimus besimokantiems savanoriams. „Vaikų linijos“ supervizorių kvalifikacijai kelti taip pat buvo organizuojami 2 2-iejų dienų trukmės seminarai (atskirai telefoninio bei internetinio konsultavimo supervizoriams). Jų metu buvo nagrinėjamos savanorių ruošimo, motyvavimo bei darbo priežiūros klausimai, supervizoriams kylantys sunkumai ir pan. Abiejuose seminaruose dalyvavo 25 „Vaikų linijos“ supervizoriai.

Iš viso mokymuose esamiems savanoriams kvalifikaciją kėlė 95 „Vaikų linijos“ konsultantai.

### **„Vaikų linijos“ supervizorės atsiliepiamas apie seminarą:**

**Viga:** *Vaikų linijos supervizorių kvalifikacijos kėlimo seminaras paskatino peržvelgti savo, kaip supervizorės, o visų pirma savanorės buvimo organizacijoje prasmę. Leido dar kartą išsikelti tikslus ir įsivardinti užduotis, kurias galiu arba negaliu atlikti. Atsakyti į klausimą: kodėl tapau supervizore, kaip jaučiuos būdama ja ir kodėl vis dar esu čia? Tai patirtis, kuri yra vertinga savęs pažinimui kaip asmenybei ir kaip savanoriškos veiklos vaikų linijoje dalyvei. Dalyvavimas užsiėmimuose ir nuolat bendraujant, keičiantis supervizavimo meno patirtimi, išgyvenamų emocijų ir kylančių jausmų dėl savo, kaip supervizoriaus siekiamų, atliekamų / neatliekamų funkcijų kvietė susimąstyti apie įsipareigojimą ir atsakomybę organizacijai/ jos atliekamai veiklai. Kūrybinės užsiėmimų užduotys leido išreikšti save atvirai ir nuoširdžiai, paanalizuoti save santykyje su šalia esančiais supervizoriais, dar kartą pažvelgti į savirealizacijai suteiktą galimybę, kuri pasirodo ir yra pagrindinis savanoriškos veiklos motyvas. Seminare pagilintos supervizavimo meno žinios, savianalizė ir toliau kviečia pamąstyti apie savo kaip supervizorės gebėjimus, galėjimus, norėjimus, įsipareigojimus, atsakomybes ir sekančias savirealizacijos galimybes supervizoriaus vaidmenyje.*

## **JAUNIMO LINIJA**

### **Savanorių atranka.**

I „Jaunimo linijos“ mokymus savanoriams buvo atrinkti 92 žmonės.

### **Mokymai naujiems savanoriams.**

Projekto metu buvo apmokytas 91 savanoris. Savanoriai gavo teorinių ir praktinių žinių bei įgūdžių apie emocinės paramos telefonu ir internetu teikimą, išmoko padėti žmonėms, išgyvenantiems krizes ir galvojantiems apie savižudybę. Po apmokymų savanoriai tęsia darbą „Jaunimo linijoje“ ir teikia emocinę paramą telefonu ir internetu.

### **Pateikiame kelių mokymų dalyvių atsiliepiamus apie mokymus:**

*„Jaunimo linijos kursai yra puiki galimybė pažvelgti į viską kitaip, atsimerkti plačiau. Geriau suprasti aplinkinius, atrasti ko gal būt iki šio nepastebėdavau. Išmolti tiesiog paprastai prieiti, išklaustyti, pabūti. Ar šie mokymai keičia mane? Taip, labai. Šiandieną galiu pasakyti, daug geriau suprantu ir labiau vertinu galimybes, bei tai ką turiu. Ačiū „Jaunimo linijai“.*



*„Kursai ugdo mane, keičia ne tik mano požiūrį į tai, kas yra išklausymas, kas yra parama ar kad kalbėti apie savižudybę - būtina, tačiau ir suteikia galimybę labiau pažinti save pačią, suprasti savo jausmus. Ši patirtis, kurią gaunu mokydama, neįkainojama.“*

◀ „Jaunimo linijos“ parengiamųjų kursų dalyviai

*„Kaip ir daugelis savanorių, atėjau norėdama gera kitiems. Ir su kiekvienu užsiėmimu imdama geriau pažinti save, žmones, gyvenimą, supratau, kad tik duodamas gali gauti tai, kas yra neįkainojama, kas gyvenime yra tikrosios vertybės.“*

### **Mokymai esamiems savanoriams.**

Projekto metu nuolat buvo organizuojami kvalifikacijos kėlimo užsiėmimai bei kvalifikacijos kėlimo seminarai jau dirbantiems savanoriams. Kvalifikacijos kėlimo užsiėmimuose savanoriai dalinosi savo sunkumais, kurie kyla konsultuojant, buvo aptariami sudėtingi atvejai.

Projekto metu įvyko 5 išvažiuojamieji kvalifikacijos kėlimo seminarai, kuriuose dalyvavo Vilniaus, Kauno ir Klaipėdos tarnybos savanoriai. Išvažiuojamųjų seminarų metu savanoriai galėjo ne tik pagilinti savo žinias ir tobulinti konsultavimo įgūdžius, bet ir geriau susipažinti su kitų tarnybų savanoriais.

### ***Viena iš „Jaunimo linijos“ savanorių dalinasi savo išpūdžiais apie kvalifikacijos kėlimo seminarą:***

*„Dirbome labai rimtai. Nagrinėjome temas apie pagalbą prievartos ir seksualinės prievartos atvejais. Šios paskaitos dalyviams suteikė ne tik teorinių žinių, bet įgijome ir praktinių įgūdžių. Paskaitose sužinojome, jog kitiems padėti įmanoma tik išreiškus dėkingumą ir pripažinimą, juolab kad jų pagalbos ateityje mums taip pat gali prireikti. Antros*



„Jaunimo linijos“ kvalifikacijos kėlimo seminaro dalyviai

*dienos užsiėmimai padėjo suprasti, kaip įsijausti į kito žmogaus savijautą bei poreikius, sužinojome, kaip svarbu yra priimti žmogų tokį, koks jis yra, nesistengti jį įvertinti. Supratau, kokie yra svarbūs atidūs išiklausymai ir žmogaus nesmerkimas. Išmokus išsiklausyti į kitą žmogų, atsiskleidžia bendravimo jautrumas, gyvumas ir lankstumas. Šito reikia išmokti, o tai kartu yra ir menas, ir mokslas. Dabar, kai seminaras baigėsi, norėčiau padėkoti organizatoriams ir dalyviams už puikią darbinę atmosferą, įdomius užsiėmimus, išpūdžius ir gautą supratimą“.*

### **Mokymai supervizoriams**

Projekto metu įvyko kvalifikacijos kėlimo seminaras savanorių mokytojams – supervizoriams. Savanorių mokytojai – tai patyrę savanoriai-konsultantai, kurie praėjo specialius apmokymus ir gali mokyti naujus savanorius bei prižiūrėti esamų savanorių darbo kokybę. Seminare dalyvavo 25 „Jaunimo linijos“ supervizoriai, buvo nagrinėjamos temos apie savanorių rengimą darbui telefoninėje tarnyboje, grįžtamojo ryšio savanoriams teikimą, aptariama, kaip tinkamai paruošti savanorius teikti paramą internetu. Iš viso mokymuose esamiems savanoriams kvalifikaciją kėlė 117 „Jaunimo linijos“ konsultantų.



„Jaunimo linijos“ supervizorių seminaro dalyviai