



DISCO

Development of "at a Distance" Counselling Skills
for professionals in the field of Counselling
Women Victims of Violence or Abuse

LESSONS
LEARNED
LEARNED
LEARNED

Projektihindamine & praktilinejuhend



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Praktilise juhendi:

Women's Support and Information Center NPO,
Estonia

Toimetus:

Anastasiia Turusinova

Hector C. Pagan

Mari Puniste

Nancy Saripapa

Partnerorganisatsioonid:

Union of Women Associations of Heraklion
Prefecture, Greece

The Queen's University of Belfast, UK

University of Crete, Greece

University of Tartu, Estonia

Frederick University, Cyprus

Northern Ireland Rape Crisis Association, UK

M&M Profuture Training, S.L., Spain

Women Against Violence (WAVE), Ausria

Leping Nr: 2017-1-EL01-KA202-036170

Käesolev väljaanne on koostatud Euroopa Liidu programmi Erasmus+ rahalise toetuse abil.
Käesoleva väljaande sisu eest vastutab DIS.CO projekti konsortsium ja see ei kajasta mingil määral
Euroopa Komisjoni seisukohti.



Tartu Women's Shelter

Violence is not the way out.
There is a way out of violence.





4	Sissejuhatus
7	IO1 – Vajaduste hindamine
12	IO2 – Kaugnõustaja profiil
15	IO3 – Kaugnõustamise koolituskava
18	IO4 – Kaugnõustamise koolituskursus
21	IO5 – Veebikursus
24	IO6 – Turvalisuse planeerimise rakendus
27	Pilootkoolitused
34	Praktiline juhend

Sissejuhatus

DIS.CO projekt on kutsehariduse ja -koolituse valdkonnas innovatsiooni toetav strateegiline partnerlus, mille eesmärk on edendada nõustajate praktilisi oskusi pere- või seksuaalvägivald või väärkohtlemise naisohvritega töötamiselläbi koostöövõrgustike loomise ja kaugnõustamise suutlikkuse suurendamise. Eesmärgiks on luua spetsiaalsed koolitusmaterjalid ja -vahendid, et tõhustada nõustajate tööpõhiseid pädevusi ning hõlbustada virtuaalsete töökohtade ja ohvrite toetamise alternatiivsete vormide loomist.

Traditsiooniliselt on psühholoogilisi teraapiaid läbi viidud näost näkku, kuid viimastel aastatel on terapeutilise kontakti loomiseks hakatud kasutama muid erinevaid võimalusi. Nende hulka kuuluvad meetodid, mis kasutavad kirjalikku suhtlust (nt e-post või veebivestlus), koos heliside (näiteks üldkasutatavad telefonivõrgud) või audiovisuaalse kommunikatsiooni (videokonverents)

süsteemidega. Neid kolme süsteemi ühendab see, et terapeut ja klient ei asu füüsiliselt samas kohas ega pruugi olla suhtluses ka samal ajahetkel.

On palju suhtlusvahendeid, mida saab kasutada kaugnõustamisel, näiteks otsevestlus, e-post, mobiiltelefoniga tehtavad kõned, telekonverents, videokonverents, Skype ja blogid. Kaugnõustamisel on mitmeid eeliseid nagu kättesaadavus, taskukohasus, anonüümsus, mugavus ja paindlikkus. Sama oluline on, et nii saavadnõustamisele juurdepääsu isikud, kes muidu ei pruugi abi saada, näiteks erivajadustega inimesed, puudega inimesed, madala sissetulekuga transpordivahenditeta patsiendid, hõivatud inimesed, isoleeritud isikud, kellel ei ole kellegagi oma probleeme jagada. Kaugnõustamine on abiks ka juhtudel, kus inimesed vajavad igapäevast järelkontakti, või kelle puhul vahemaa takistab regulaarset kontakti.



“Traditsiooniliselt on psühholoogilisi teraapiaid läbi viidud näost näkku, kuid viimastel aastatel on terapeutilise kontakti loomiseks hakatud kasutama muid erinevaid võimalusi.”

Kuna veebisuhtlus on tänapäeval üsna laialt levinud, peame vägivalla või väärkohtlemise ohvritega tegelevate tugiorganisatsioonide ja nõustajate jaoks hädavajalikuks kaugnõustamise teenuse arendamist, pakkudes seeläbi abisaajatele alternatiivseid, juurdepääsetavaid ja kaasaegseid tugiteenuseid.

DIS.CO. projekt pakub välja uuendusliku lähenemisviisi, mis põhineb nii nõustajate kui ka vägivalla ja kuritarvitamise ohvrite vajadustel. Projekti raames viiakse läbi analüütilisi tegevusi ning vahetatakse projektipartnerite vahel

teadmisi ja häid tavasid, et töötada välja sobivad koolitusmaterjalid ja -vahendid. Hoolimata asjaolust, et suurem osa ohvrite tugiorganisatsioonidest juhendab nõustamisteenuseid infotelefonide kaudu, ei saa nõustajad ega vabatahtlikud eriväljaõpet kaugnõustamise teemal, kuna puuduvad vastavad koolitusmaterjalid. Meie projekt tegeles selle probleemiga, pakkudes tasuta DIS.CO. kaugnõustamise koolitusmaterjale ja õppevahendeid veebileheküljel <http://discoprojectcom.wordpress.com> ning Erasmus+ Projekti Tulemuste Platvormil kõigis projekti keeltes.

Projekti peamised eesmärgid:

- Tugevdada partneritevahelist koostööd, informatsiooni vahetust ja võrgustike loomist väärkohtlemise või vägivaldla ohvritest naiste kaugnõustamise teemadel;
- Parandada naisohvritega töötavate nõustajate tööpõhiseid oskusi, arendades kaugnõustamiskursi kutsehariduse ja -koolituse arendamise ja läbiviimise kaudu;
- Edendada uuenduslikke meetodeid naisohvrite nõustamisel ja kasutada IKT potentsiaali, arendades / täiustades IKTga seotud oskusi ja luues virtuaalseid töökohti;
- Pakkuda õppevahendeid, mis abistavad nõustamisteenuse pakkujaid lähisuhte- või seksuaalse vägivalla ohvrite kaugnõustamisel.
- Parandada koolitusmaterjalide ja -kursuste koostamise ja levitamisega tegelevate ja muude huvitatud organisatsioonide töötajate ja vabatahtlike võimekust;
- Osutada vägivalla või väärkohtlemise ohvritele tõhusaid ja kvaliteetseid teenuseid.

Käesolev raport “Saadud õppetunnid” jagab projekti konsortsiumi kogemusi projekti tegevustest ja annab praktilise juhendi, mis selgitavad, kuidas DIS.CO. tulemusi võiksid kasutada ka teised organisatsioonid.

101

Vajaduste hindamine

DIS.CO projekti esimene intellektuaalne väljund (IV), IV1 Vajaduste hindamine, uuris probleeme, mis ümbritsevad naisi, kes on kogenud vägivalda, sealhulgas lähisuhte-, pere- või seksuaalset vägivalda ja analüüsis nende vajadusi veebipõhiselt abi otsimise osas, sh kirjeldades nende veebipõhist käitumist. Sellest lähtuvalt määratlesime nende naiste vajadused kaug-psühho-sotsiaalse nõustamise teenuste osas.

Belfasti Kuninganna Ülikool (The Queens University of Belfast/QUB) juhtis vajaduste hindamist koostöös teiste akadeemiliste partnerite, nimelt Tartu Ülikooli, Kreeta Ülikooli ja Frederick'i Ülikooliga, sisendi andsid ka teenusepakkujad: Nexus NI Põhja-

Iirimaalt, Heraklioni piirkonna Naisteühendus Kreekast ja MTÜ Naiste Tugi- ja Teabekeskus Eestist.

Vajaduste hindamise väljund sisaldas kirjanduse ülevaadet ja uuringut, mis sisaldas küsitluse läbiviimist ja analüüsi. Uuring hõlmas nelja osalevat partnerriiki. Lõplikku valimisse kuulus 266 naist. 48 protsenti naistest olid pärit Põhja-Iirimaalt (Suurbritannia), 27% Kreekast, 17% Küprosel ja 8% Eestist. See kajastas partnerite arvu igast riigist ja teenuse kasutajate arvu igas organisatsioonis. Küsimustikud täideti ajavahemikus aprilli keskpaigast juuni keskpaigani 2018. aastal. Eetiline kinnitus anti Belfasti Kuninganna Ülikooli Ühiskonnateaduste, Haridus- ja Sotsiaaltöökooli poolt.

Peamisele küsimusele:

1. Kas naised, kes on vägivaldses suhtes/olukorras, kasutavad tugiorganisatsioonideni jõudmiseks veebipõhiseid lahendusi (sh abiliinid)? Milline on ohvrite suundumus ja mida saaksime teha veebipõhise juurdepääsu hõlbustamiseks?
2. Kas elanikkonna eri rühmade vahel on alternatiivsetes nõustamisviisides ja abistamises erinevusi?

-
1. Naised/lähisuhte- ja seksuaalvägivalla ellujääjad kasutavad veebi peamiselt vastavate teenuste leidmiseks;
 2. Kõik naised ei otsi Internetist veebinõustamist. Väike rühm naisi väitis, et nad ei ole antud teemaga seoses Interneti abi või teabe otsimiseks kasutanud. Mittekasutamise põhjused nende hulgas, kes väitsid, et nad pole Internetist abi või teavet otsinud, vanusegruppide alusel on järgmised: a) kõige vanem vanuserühma 45 ja vanem tõi põhjuseks probleemid juurdepääsuga ja 35% ütles, et põhjuseks on

Uuringu tulemuste kokkuvõte

nutitelefonile või arvutile juurdepääsu puudumine, ligi 20% väitis, et põhjuseks oli, et nad ei teadnud, kuidas abi otsimiseks Internetti kasutada, ja 14% ei pidanud usaldusväärseks sel põhjusel Internetti kasutada. 18–24-aastaste hulgas oli suurim mure sellepärast, kes nende andmetele ligipääseb. Tulemused viitavad ohutusküsimustele, mis naisellujääjate peamine mure.

3. Naised, kes väitsid, et varem mainitud põhjusel Internetti, kasutavad nõuannete otsimisel mitmesuguseid võtmesõnu, alates nimisõnadest, nagu „perevägivald“, „seksuaalne rünnak“ jne, kuni selliste küsimusteni nagu „Kuidas lahkuda vägivaldsete juurest?“, „Kuidas väärkohtlemine võib minu suhet mõjutada?“, „Kelle poole pöörduda?“, „Mida teha?“, „Kuidas toime tulla sümptomitega (seotud seksuaalse kallaletungiga)?“ jne.

“Veebiteenuseid tuleks kasutada olemasolevate näost näkku teenuste täiendamiseks, mitte nende asendamiseks..”

Veebiteenuseid tuleks kasutada olemasolevate näost näkku teenuste täiendamiseks, mitte nende asendamiseks. See põhineb vajaduste hindamise järeldustel, kuna mitte kõik vastajad pole sel põhjusel Internetti kasutanud (Eestis 66,7% ja Kreekas 22,2%). Eeldame, et see ei ole Interneti juurdepääsu küsimus, vaid Interneti kasutamine selleks, et otsida

vastavat abi. Valdakonnad, kus enamik naisi kasutab Internetti suure tõenäosusega, on abitelefoni otsimine (55%), tugiressursside / teenuste otsimine (66%) ja teenuste asukoha leidmine (64%) ning isiku õiguste kohta teabe leidmine (58%). Valdakonnad, kus Interneti kasutamise vastu kõige vähem huvi tunti, olid videonõustamine ja veebipõhised grupinõustamised, mille puhul kolmandik vastas „ebatõenäoline”, ning millele järgnes tekstinõustamine, kus 29% vastas „ebatõenäoline”.

Kuna kaugnõustamine nõuab juurdepääsu veebitehnoloogiale, on jõupingutused Interneti leviku suurendamiseks olnud väga olulised, näiteks ELi digitaalarengu tegevuskava rakendamine Euroopas. Praegu on ligi 99%-l Euroopa leibkondadest juurdepääs vähemalt ühele üheksast lairiba juurdepääsu tehnoloogiast.¹ Samas, Eurostati andmetel jääb 13% leibkondadest siiski ühenduseta. Kaks peamist põhjust, millele viidatakse, on digitaalsete oskuste puudumine ja vajalike seadmete liiga kallis hind.² See kajastus IV1-s – suuremaosarahalistes raskustes osalejatest Interneti mittekasutamise põhjuseks oli nutitelefonile või arvutile juurdepääsu puudumine ja/või Interneti kasutamise mitte oskamine. Muud põhjused võivad olla otseselt seotud ebakindlusega, mis kaasneb sageli väärkohtlemise ohvriks langemisega: muretsemine selle pärast, kes saab teavet vaadata, kuidas teavet kasutatakse, ja muretsemine häkitud andmete pärast. See on üks põhjusi, miks

1. Study on Broad band Coverage in Europe 2018, URL: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/study-broad-band-coverage-europe-2018>
2. Why 13% Of Europeans Still Don't Have Internet Access, URL: <https://www.forbes.com/sites/ninaangelovska/2018/11/20/why-13-of-europeans-still-dont-have-internet-access/#7ebae-cb47a80>

veebiteenused peaksid olemasolevaid teenuseid täiendama, mitte neid asendama. Seda soovitus toetavad ka andmed, mis näitavad veebitoe kasutamise tõenäosust riigi ja valimi tüübi järgi. Finantsraskustega inimeste puhul on vastajate protsent väite puhul, et nad ei kasuta tekstinõustamist kõrgem (58%), kui neil, kes saavad lihtsalt hakkama (42%) või saavad rahaliselt hästi hakkama (45%). Rahaliselt heal järjel olevatel on tekstinõustamise kasutamise tõenäosus suurem (42%), kui lihtsalt hakkama saavatel (34%) ja finantsraskustes inimestel (30%). 70% rahaliselt raskustes olevatest vastajatest väitis, et nad kasutavad tugiteenuste leidmiseks tõenäoliselt Internetti, neile järgnesid rahaliselt lihtsalt hakkama saavad vastajad (69%) ja rahaliselt hästi toimetulevad (65%). Seega kasutasid naissoost vastajad Internetti pigem teenuste leidmiseks kui ise veebipõhiste teenuste kasutamiseks.

3. Kõik osakaalud ja täpsemad andmed on väljatoodud põhjaruandes, mis on saadaval aadressil: https://discoprojectcom.files.wordpress.com/2019/08/final_reporto1.pdf

Kokkuvõttes on peamisteks probleemideks juurdepääsütõkked, eriti vanemate vastajate puhul, kellel ei ole nutitelefoni või arvutit või kellel pole sellele juurdepääsu. Teine põhjus on teadmiste puudumine, kuidas Internetti sel otstarbel kasutada. Nooremate vastajate puhul oli põhiküsimus see, kes saab nende teavet näha. Siiski on endiselt suur protsent neid, kes soovivad kasutada kaugnõustamise teenuseid. Kõige tõenäolisemalt kasutatav kaugnõustamise teenus on abitelefoniid.³

Läbiviidud küsitlus ja kirjanduse ülevaade annavad põhjaliku ülevaate veebinõustamise potentsiaalsete kasutajate vajadustest. Kogutud andmed toetavad kirjandust ja aruannet saab kasutada täiendava koolitusmaterjalina kõigil asjaosalistel, kes on huvitatud veebilahenduste teemast ja sellest, kuidas erinevas sotsiaalmajanduslikus staatuses väärkohtlemise ohvrid kasutavad või on abi saamiseks nõus kasutama IKT-lahendusi.



Kirjanduse ülevaate kokkuvõte:

- Veebiteenuste sisu peab arvestama naiste kogemuste mitmekülgst;
- Võrgutehnoloogiat tuleks kasutada terapeutiliste suhete täiendamiseks ja parendamiseks, mitte asendamiseks;
- Spetsialistid peavad olema teadlikud, kuidas tagada ellujäänute ohutus, ning jagama teavet, mida saab oma IKT kasutamise ohutuse tagamiseks teha;
- Kasutada tuleb sobivaid turvameetmeid (nt hädaabiväljapääsunupud) ning kõik ohutusprobleemid tuleb dokumenteerida ja nendega tegeleda.
- Igas väljatöötatud materjali/dokumendi puhul tuleb arvestada sellega, et vägivallatsejad võivad naiste e-liikumisi jälgida ja tuleb veenduda, et naised teaksid, kuidas end kaitsta;
- Tehnoloogia-põhise seksuaalvägivalla (technology-facilitated sexual violence) käsitlemisel peavad nõustajad erilist tähelepanu pöörama sellele, et nõustamise tehnoloogiline kontekst võib intensiivistada mälestusi tehnoloogiast põhjustatud seksuaalse kallaletungi traumeerivatest kogemustest;
- Kuritarvitatud ohvritega töötavad spetsialistid peaksid enne teenuse osutamist otsustama, millist tüüpi isiklikku teavet nad veebist abiotsijalt vajavad, kuna teatud info on vajalik, kui spetsialist peab reageerima hädaolukorrale (st enesetapu oht, muude kahjustuste oht või laste väärkohtlemise tunnistamine);
- Veebiteenused pole hädaolukordades sobivad.



102

Kaugnõustajaprofil

IV2 peamine eesmärk oli määratleda kaugnõustamiseks vajalikud pädevused ja lähisuhte- ja seksuaalvägivalla ja väärkohtlemise ohvriks langenud naistega töötavate kaugnõustajate profiili koostamine. Frederick'i ülikool koordineeris kaugnõustaja profiili loomist koostöös kõigi partneritega.⁴

Välja töötatud aruandes kirjeldatakse kaugnõustamiseks vajalikke oskusi ja võimeid ning oskuste puudujääke, nõustajate vajadusi ja väljakutseid. Tutvustatakse pädevusi, mida tuleb arendada ningkaugnõustajate profiili, tuginedes värskemaile informatsioonile. Kogu teave põhineb kirjanduse ülevaatel.

On selge, et kogutud andmed olid rikkalikud ja kasulikud. Uuringuga õnnestus leida vajalikke pädevusi lähisuhte- ja seksuaalse vägivalla ning väärkohtlemise ohvritega töötava kaugnõustaja profiili loomiseks. Iga tuvastatud pädevuse lühianalüüs on jagatud viide kategooriasse: ametialased väärtused; isiksuseomadused; alusteadmised; põhioskused ja vajalik koolitus.

Ametialased väärtused

On ilmne, et kaugnõustamiseks (nagu ka n-ö näost näkku nõustamiseks) on vaja omada kindlaid professionaalseid väärtusi. Ilmnes, et kui välja arvata professionaalsed käitumiskodeksid (nt sotsiaaltöötajate käitumiskodeks, psühholoogide käitumiskodeks jne), puudub enamusel võrgupõhist nõustamist pakkuvatel organisatsioonidel sidevahendi abil toimuvat nõustamist käsitlev eetikakodeks. See peaks olema lähtepunktiks mistahes tulevaste sekkumiste ja/või parandusettepanekute tegemisel kaugnõustamist pakkuvates organisatsioonides.

Isiksuseomadused

Isiksuseomaduste puhul on olulised nõ tαιiendavad omadused, mis võivad kaugnõustajat toetada. Näiteks "ausameelsus" ning oskused "ennast teataval määral distantseerida" ja olla "eelarvamuste ja eelhoiakute vaba" on oskused, mis peavad kaugnõustajal vaieldamatult olemas olema.

Alusteadmised

Kaugnõustajate jaoks peeti eriti oluliseks kolme kategooriat:

1. teadmised, mis puudutavad teatud kliendigruppe,
2. õiguselased küsimused ja
3. infotehnoloogia-alased teadmised.

Seega peaksid kaugnõustamisprogrammid pūūdma pakkuda väljaõpet töötajatele kõigis eelnimetatutes. Teadmiste ja pädevuste paremaks mõistmiseks peaks antud teemal läbi viima veel tαιiendavat uurimist

4. Koostatud aruanne on saadaval projekti veebilehel viies erinevas keeles (inglise, eesti, kreeka, saksa ja hispaania), URL: <https://discoprojectcom.wordpress.com/results/>

Põhioskused

Uuringus osalejate poolt välja toodud baasoskused kattuvad suuresti vastava valdkonna kirjanduses väljatooduga. Samas on oluline toonitada, et mõned oskused toodi välja ainult nende osalejate poolt, kellel on sidevahendite abil nõustamise vallas rohkem kogemusi. Sellisteks oskusteks olid:

1. valmisolek kiiresti vastata,
2. oskus situatsiooni kiiresti hinnata ja
3. püsida ühes teemas ehk mitte arutada mitut küsimust korraga.

Vajalik koolitus

Lisaks eelnimetatule leiti, et spetsiifiline koolitus peaks kaugnõustajatele olema kohustuslik. Märgiti, et esmajärjekorras peaksid kaugnõustajad läbima kriisi juhtimise ja -nõustamise ning konfliktialased koolitused. Samuti leiti, et kaugnõustajatel on vajalik saada juhendamist kogenud nõustajatelt.

IV2 kasutamine edaspidi

IV2s esitatud andmed võivad olla väärtuslikud paljudele sidusrühmadele:

1. kutseorganisatsioonid nõustamisteenuste arendamisel,
2. organisatsioonid, kes pakuvad nõustamisteenuseid,
3. üksikud spetsialistid,
4. inimressursside osakonnad ja
5. elukestva õppe koolituskeskused.

See oli ka oluline sisend koolituskava (IO3) väljatöötamisel.

IV2-s loodud materjali võiks kasutada (1) lähtepunktina spetsialistidele, kes sooviksid keskenduda oma praktikas kaugnõustamisele, (2) ressursina kaugnõustajate koolitamiseks ning (3) juhendina kaugnõustajate jaoks.

103

Kaunõustamise koolituskava

5. Koostatud aruanne on saadaval projekti veebilehel viies erinevas keeles (inglise, eesti, kreeka, saksa ja hispaania), URL: <https://discoprojectcom.wordpress.com/results/>

Intellektuaalne väljund 3 “Kaugnõustamise koolituskava” töötati välja Kreeta Ülikooli poolt. Koolituskava koostamine hõlmas pedagoogiliste lähenemisviiside kasutuselevõttu, IV1 (vajaduste hindamine) ja IV2 (kaugõppenõustaja profiil) tulemuste integreerimist ja asjakohaste ressursside lisamist. Tegu on potentsiaalse kaugnõustajate koolitusprogrammiga neile, kes töötavad lähisuhte- või seksuaalse vägivalla või väärkohtlemise ohvritega.⁵ Koolituskava keskendub veebinõustamisele mobiilsete tööriistade, e-posti, vestluse, videokonverentsi/Skype-laadsete tööriistade ja telekonverentsi kaudu, keskendudes spetsiifiliselt kriisiohjele abitelefoni kaudu. Koolituskava muudeti täielikult veebikursuseks, mis on samuti projekti kodulehel vabalt saadaval.

IV3 väljundit saab tulevikus kasutada nii juhendamise kui ka hariduse kontekstis. Tõhususe tagamiseks peavad nõustajad, kes pakuvad oma teenuseid veebipõhises keskkonnas, omama seda tüüpi nõustamisprotseduuride jaoks teatud oskusi ja väärtusi. Kui veebinõustaja töötab kodu- ja/või seksuaalse vägivalla naisohvritega, suureneb spetsiaalse järelevalve vajalikkus ja tähtsus. IV3 saavad kohandada organisatsioonid, kes pakuvad veebipõhist nõustamist, et oma töötajaid koolitadaning et veenduda, kas neil on selle tõhusaks tegemiseks vajalikud oskused. Juhendajad saavad seda kasutada ka kaugnõustajate töö hindamise alusena. Seda saavad kasutada ka organisatsioonid, kes korraldavad koolitusi kaugnõustamisega tegelejatele (näiteks riiklikud järelevalveasutused).

Koolituskava ülesehitus on järgmine:

1 Kaugnõustamine: sissejuhatus ja põhimõtted,

sisaldab lühikest kaugnõustamise ajalugu, kaugnõustamine ja lähisuhtevägivald, eelised (näiteks ligipääs, anonüümsus, mugavus), puudused (näiteks puudulik arusaamine verbaalsetest ja mitteverbaalsetest vihjetest, teksti väärsti mõistmine, probleemid suhtlemisel hädaolukordades), internetikultuur.

2 Eetika, turvalisus ja tehnoloogilised küsimused,

sealhulgas krüpteerimise, kaitse, anonüümsuse, konfidentsiaalsuse ja privaatsuse probleemid, tehnilised probleemid jne

3 Kaugnõustamise edendamine ja hõlbustamine,

mida abisaajad, sh ohvrid peaksid teadma ja kuidas neid teavitada. Samuti käsitletakse seda, kuidas Interneti-keskkond mõjutab nõustamisteenuste hõlbustamist.

- 4 Abisaaja kaugnõustamiseks sobivuse hindamine,**
sealhulgas sellised tegurid, mis määravad kliendi võimet saada kaugnõustamisest kasu, juhud, kus kaugnõustamine ei pruugi ohvri jaoks sobida, ja konkreetsed küsimused kliendi kaugnõustamise sobivuse hindamiseks.
- 5 Kaugnõustamisel rajaneva terapeutilise suhte hoidmine – reeglid ja piirangud,**
hõlmab terapeutiliste suhete küsimusi (nt kontakt, kohalolek, avatus, tulemuslik otsene ja kaudne suhtlus, vastastikune kokkulepe probleemide, rollide, ülesannete ja eesmärkide osas, koostöö). Selles jaotises käsitletakse ka veebipõhiste terapeutiliste suhete piiride haldamist – nt klient võib eeldada, et suhted nõustajaga on vähem professionaalsed, kuna tegemist on otsekohese kontakti, töövälise aja ja tööajajärgse ajakavaga. Seetõttu tuleks eelnevalt arutada sobivate tundide, sisu jms üle.
- 6 Kaugnõustamiseks vajalikud suhtlemis- ja nõustamispädevused,**
sealhulgas sünkroonsete ja asünkroonsete tööriistade kirjutamisoskuse (tekstipõhised), riski- ja kriisianalüüsi ning juhtimisoskuse küsimused (pöörates erilist tähelepanu abitelefoniidele). Samuti antakse praktilisi juhiseid spetsialistidele, kes teostavad telefoninõustamist ja nõustavad puuetega naisi (nt inimese ja puude kirjeldamiseks õige keele kasutamine, puuetega inimeste isiklike ja sotsiaalsete tőkete tuvastamine, puuetega inimestega töötamisel üldised nõuande näpunäited).
- 7 Nõustamistsükli lõpetamine,**
sealhulgas lõpetamise tüüpide, lõpetamisetapiga seotud oskuste, emotsioonide ja ravi lõpetamise mudeli küsimused.
- 8 Kaugnõustamise teaduslik juhendamine ja hindamine,**
määratleb põhiprobleemid seoses kaugnõustamise juhendamisega, soovitud spetsialistidele, kes tagavad juhendamise kaugnõustajatele, ning põhisoovitused koolitatavatele.

104

**Kaugnõustamise koolituskursus -
struktuur & moodulid**

Eelneva koolituskava põhjal töötas M&M Profuture Training välja koolituskursuse. Kursus hõlmab erinevaid mooduleid ning kasutab järgmisi õppemeetodeid: seminarid ja kontaktõpe gruppides kord nädalas (sissejuhatus, kogemuslikud tegevused, juhtumianalüüs, simulatsioonid jne) kombineerituna iseseisva kaugõppega e-õppe platvormi vahendusel (MOOC – Massive Open Online Course). Kursuse vormiks on 4-nädalane (2-3 tundi päevas) põhjalik väljaõpe nõustamisega tegelevatele spetsialistidele.⁶

Samuti töötati välja hindamisvahend, et hinnata osalejate teadmiste omandamist ja mõõta nende rahulolu vajaduste ja ootuste osas. Teadmiste omandamisele orienteeritud ülesanded esitatakse pärast iga moodulit ja kursuse lõpus.

Hindamisvahend:

1. Eelteadmiste hindamine (online küsimustik kursuse alguses)
2. Pidev hindamine online-viktoriinide kaudu veebikursuse (MOOC) iga mooduli lõpus (moodulite omandamise taseme määramiseks, et osaleja saaks jätkata järgmise mooduliga).
3. Koolitusjärgne teadmiste hindamine (online küsimustik kursuse lõpus, et hinnata koolitusel omandatud teadmisi)
4. MOOC-ide üldhindamisvahendi tagasiside vorm (tagasiside saamiseks veebikursuste komponentide kohta / osalejate rahulolu).
5. Rahulolu järelhindamine (juhendajale teabe andmine õppetöö tulemuslikkuse kohta ja kursuse arendajatele, et nad saaksid hinnata kursuse tõhusust ja mõju õpilastele).

“Kursuse vormiks on 4-nädalane (2-3 tundi päevas) põhjalik väljaõpe nõustamisega tegelevatele spetsialistidele.”

6. Kursus on kättesaadav projekti koduleheküljel viies keeles (inglise, eesti, kreeka, hispaania ja saksa), URL: <https://discoproject.com.wordpress.com/results/>

Õppe sisu

Kaheksa moodulit vastavad kõigile ülalkirjeldatud IV3 elementidele ja pakuvad IV3 teoreetilise osa täiendamiseks erinevaid ülesandeid, näost näkku tegevusi, harjutusi ja rühmatöid.



Kursi struktuur:

Moodul 1.	Kaugnõustamine: sissejuhatus ja põhimõtted
Moodul 2.	Eetika, turvalisus ja tehnoloogilised küsimused
Moodul 3.	Kaugnõustamise edendamine ja hõlbustamine
Moodul 4.	Abisaaja kaugnõustamiseks sobivuse hindamine
Moodul 5.	Kaugnõustamisel rajaneva terapeutilise suhte hoidmine – reeglid ja piirangud
Moodul 6.	Kaugnõustamiseks vajalikud suhtlemis- ja nõustamispädevused
Moodul 7.	Nõustamistsükli lõpetamine
Moodul 8.	Kaugnõustamise teaduslik juhendamine ja hindamine.

Moodulite järel on võimalik läbida lisakursuskoolitajate koolitamise (Training of Trainers/ToT) kohta, mille eesmärk on pakkuda nn kõrgema taseme koolituspaketti juba valdkonnas tegutsevatele spetsialistidele, kes soovivad end täiendada. ToT võiks olla suunatud ka uutele spetsialistidele või spetsialistidele, kellel ei ole eelnevat kogemust selles valdkonnas või kes teenivad samal ajal mõlemat eesmärki. Kursuse selles osas kirjeldatakse, milliseid pädevusi ja oskusi tuleb välja töötada, milline peaks olema ToT-i koolitaja ja kuidas koolitust planeerida.

Kursus lõpeb IKT ohutusprobleemidele pühendatud lõiguga, kuna ellujäänutega töötavad spetsialistid peavad olema teadlikud kuritarvitavatest tehnoloogilistest ja veebitegevuste võimalustest ning arutama neid ellujäänutega selles osas, mida nad saavad oma ohutuse tagamiseks teha.

Kuidas seda edaspidi kasutada

Koolituskursust koos koolituskavaga (IV3) saab kasutada DIS.CO koolituse korraldamiseks ja lokaalselt läbiviimiseks. Kasutajad (koolituse juhendajad) järgivad kava oma koolituste korraldamisel. Koolitatavad omandavad pedagoogilised meetodid, mis põhinevad praktika kaudu õppimisel, kutseoskuste tõstmisel ja isiklike võimete laiendamisel.

Süsteemi abil saab kogeda simuleeritud kaugnõustamisolukordi, milles osalejad peavad ohvrite toetamiseks tegema strateegilisi otsuseid.

IV3 koolituskava oluline täiendus on ka see, et IV4 koolituskursus sisaldab erinevaid hindamisvahendeid, mida juhendajad ja õppijad saavad kasutada teadmiste omandamise hindamiseks ja õppeprotsessi jälgimiseks.

105

Veebikursus

Tartu Ülikool juhtis IV5 veebikursuse arendamist, tuginedes oma pädevusele luua veebikursuse sisu. Veebikursus põhineb DIS.CO koolituskaval (IV3) ja koolituskursusel (IV4), mis töötati välja projekti eelmiste väljundite raames. Veebikursuse eesmärk oli luua hõlpsasti kättesaadav videoloengute komplekt, mis oleks arusaadav nii professionaalidele kui ka laiemale publikule. Usume, et koolituse veebivorming võib muuta selle atraktiivseks spetsialistidele, kellel puudub nõustamisalane taust, kuid keda võib huvitada kaugnõustamise kontseptsioon, näiteks administraatorid, juhid ja poliitikakujundajad. Sellepärast oli ülioluline veenduda, et kursuse sisu oleks kättesaadav laiemale publikule.

Veebikursuse väljatöötamisel lihtsustati koolituskava ja visualiseeriti see lühikesteks videoloenguteks, kus materjal on esitatud selgel viisil, kasutades graafikat ja pilte. Treeningkursuse harjutused ja viktoriinid kohandati veebivorminguks. Kursus on täielikult tõlgitud viide partnerkeelde: inglise, eesti, saksa, kreeka ja hispaania. Igas keeles videoloengute salvestamisel kasutati vastavat keelt emakeelt kõnelevaid inimesi. See aitas muuta kursuse kohalikele oludele asjakohaseks, nii et see oleks kättesaadav õpilastele Euroopa eri osadest.

Kursus koosneb kaheksast moodulist, mis põhinevad õppekavas määratletud moodulitel ning igas neist on videoloeng ja lühiviktoriin individuaalseks enesehindamiseks. Kursus sisaldab ka eelnevate teadmiste hindamist ja koolitusejärgset hindamist, et hinnata õpilase edenemist veebikursusekäigus.⁷

Videoloengud on saadaval Panopto platvormil. Panopto platvorm valiti, veebikursuste loomise vajadustele kohandatavuse baasil. Näiteks on võimalik näha mitte ainult loengut pidavat isikut, vaid samaaegselt ka slaidi, mida kasutatakse räägitava illustreerimiseks. Panopto pakub slaididega menüüs hõlpsat navigeerimist, kus saab loengut vaadata ükskõik millisest kohast alates.

Kursi struktuur:

1. Kaugnõustamine: sissejuhatus ja põhimõtted
2. Eetika, turvalisus ja tehnoloogilised küsimused
3. Kaugnõustamise edendamine ja hõlbustamine
4. Abisaaja kaugnõustamiseks sobivuse hindamine
5. Kaugnõustamisel rajaneva terapeutilise suhte hoidmine – reeglid ja piirangud
6. Kaugnõustamiseks vajalikud suhtlemis- ja nõustamispädevused
7. Nõustamistsükli lõpetamine
8. Kaugnõustamise teaduslik juhendamine ja hindamine

7. Kursusega saab tutvuda DISCO projekti veebilehel
URL: <https://discoproject.com.wordpress.com/online-course/>



Veebikursuse hindamine

Kursuse testimise ajal lõi iga partner 5 õpilasest kontrollrühma, kes osalesid ainult veebikursusel. Seda tehti selleks, et hinnata, kas veebikursus saab olla iseseisvalt efektiivne, ilma, et oleks ühendatud näost-näku koolitusega. Üliõpilastelt saadud tagasiside näitab, et veebikursust ei tohiks pidada iseseisvaks nõustajate koolitamise vahendiks. Nagu eespool märgitud, puuduvad sellel sihipäraselt praktilised teadmised ega käsitleta spetsiaalselt veebipõhise nõustamise igapäevaseid probleeme. Oli ainult veebikursusel osalejate üldine rahulolu madalam kui neil, kes läbisid veebikursuse ja näost-näku koolituse. Peaaegu kõik kontrollrühma õpilased mainisid, et näost-näku tegevused ja harjutused oleksid nende õppeprotsessi aidanud.

Seetõttu ei saa tagasisidest saadud tulemuste põhjal soovitada veebikursust iseseisva õppetegevusena, mis täielikult asendaks näost-näku koolitust. Kaugnõustajate koolitamiseks tuleks seda kasutada näost-näku koolituse osana. Kui kavatsete meie projekti raames välja töötatud koolituskava ja koolituskursust realselt rakendada, siis saate veebikursuse hõlpsasti koolituse integreerida. Paluge osalejatel enne iga näost-näku koolitust teha kaks moodulit DISCO veebikursusest. Veebikursusel käsitletud teemad vastavad suurepäraselt koolituskursuse programmi teemadele.

Kuidas saaks veebikursust (IV5) kasutada?

Esialgse projektiplaani kohaselt on veebikursuse peamine eesmärk olla osa näost-näku koolituse programmis. Seega keskendub veebikomponent enamasti kaugnõustamise teoreetilistele, mitte rakendatavatele aspektidele. Seda sellepärast, et näost-näku koolitusel oleks ruumi katta kõik praktilised üksikasjad ja lähenemised, mida nõustajad saaksid realselt kasutada. Veebikursust võiks kasutada ka teema tutvustamiseks mitte-nõustajatele, kellele see teema võib huvi pakkuda, näiteks administratiivtöötajatele või poliitikakujundajatele. Kuid näiteks moodulid 5 ja 6 annavad praktilisi nõuandeid kliendiga suhtlemiseks olenevalt olukorrast.



106

Turvalisuse planeerimise rakendus

Intellektuaalse väljundi 6 töötas välja Heraklioni piirkonna naisliitude ühendus ja see hõlmas turvalisuse planeerimise rakenduse kujundamist ja väljatöötamist, et juhendada kaugnõustamise teenuse osutajaid ohvritele/klientidele turvalisusplaanide väljatöötamisel ning klientide edenemise jälgimisel.⁸ Turvalisuse planeerimise rakenduse sisu kujundamisel lähtuti partnerite, eriti UWAHi (Heraklioni piirkonna naisliitude ühendus, Kreeka), NEXUSe (Põhja-Iirimaa vägistamise kriisi assotsiatsioon, Suurbritannia) ja NTKK (MTÜ Naiste Tugi- ja Teabekeskus, Eesti), kogemustest turvalisuse planeerimise protsessis.

Tervikliku ja integreeritud teenuse pakkumiseks peab psühholoog/nõustaja olema täielikult teadlik ja valmis kõigiks võimalikeks ohtudeks, mis erinevate juhtumite puhul võivad esineda ning teavitama sellest ka klienti ja tegutsema asjakohaselt.

Vägivalla ohvritega töötavate spetsialistidekogemuse põhjal toodi välja kohese tegutsemise olulisus, kui naine (ja võib-olla ka tema lapsed) on tõsisel ohus. Ohvrid peavad olema alati hästi ettevalmistatud, informeeritud ja varustatud vajalike materjalidega (s.o ID kaart/pass, raha, võtmed, ravimid). Vägivallatsejaga koos elades on oht suur ja pidev. Seega lisaks erinevatele väärkohtlemise ja perevägivalla vormidele, mida naised võivad kogeda, peaksid turvalisusplaanid hõlmama kõiki ohte, mille eest nad peavad end (ja/või oma lapsi) kaitsma. Kui naist kuritarvitatakse ja tema enda turvalisus on ohus, peab ta olema ettevaatlik ja ettevalmistunud erinevates paikades ja keskkondades. Seetõttu peaksid turvalisusplaanid sisaldama teavet kodu, töökeskkonna ja isegi selle kohta, millal nad tööle kõnnivad või sõidavad.

Lastel on eriline tähelepanu meie turvalisusplaanis, et tagada koos emaga ka nende heaolu ja ohutu põgenemine. Lapsi tuleks ohtudest teavitada, et nad näitaksid üles mõistmist ja teeksid koostööd. Tehnoloogia areng tekitab küsimusi perevägivalla uute vormide ilmumise kohta digitaalsete või elektrooniliste meetoditega. Selleks, et kõikvõimalikud ohud läbimõelda arutletakse ka enamike võimalike tehnoloogiliste kuritarvitamise viiside üle (nt häkkimine, nuhkvarakaamerad, GPS jälgimine).

Paanikas naine ei suuda selgelt mõelda ja näha ning seetõttu võtab ta otsused vastu kiirustades ja puudulike kogemuste põhjal. Kõigi turvalisusplaanide eesmärk on valmistada naisi ette enamiku võimalike stsenaariumite ja olukordade jaoks, millega nad võivad põgenemise ajal kokku puutuda. Nad peavad eelnevalt teadma, mida otsida, mida vältida ja kuidas tagada enda ja / või oma laste turvalisus eluohtlikes olukordades.

8. Rakendus on kättesaadav projekti koduleheküljel kõikides projektpartnerite keeltes (inglise, eesti, kreeka, saksa ja hispaania)
URL: <https://discoproject.com.wordpress.com/online-safety-planning-application/>

“Turvalisuse planeerimise rakenduse eesmärk on juhendada kaugnõustamise teenuse osutajaid, abistada neid kliendi vajadusele vastavate turvalisusplaanide väljatöötamisel.”

Turvalisusplaanide tehnoloogilised aspektid

DIS.CO turvalisuse planeerimise rakenduse eesmärk on juhendada kaugnõustamise teenuse osutajaid, abistada neid kliendi vajadusele vastavate turvalisusplaanide väljatöötamisel ja rakendamisel ning klientide edenemise jälgimisel.

Rakenduses saab isikupärastatud turvalisusplaan luua, kasutades eelnevalt koostatud sisumalle. Turvalisuse kavandamise sisumallid on liigitatud temaatilisteks osadeks või etappideks (nt turvalisus vägivaldse juhtumi ajal, turvalisus lahkumiseks valmistumisel, turvalisus lähenemiskeeluga jne). Igas osas on: a) pealkiri, b) sissejuhatav tekst üldiste juhiste saamiseks ja c) konkreetsete juhiste või soovitatud tegevuste kogum, mis on kohaldatav jaotises määratletud teemakategooria jaoks. Täiendavalt on rakendusel mitmekeelne tugi kõigis projekti partnerite keeltes ning kõiki sisuelemente saab tõlkida ja kava koostamise ajal saab valida sobiva tõlke. Turvalisusplaanide sisumallide koostajad, korraldused, muudatused, tõlkimine ja kustutamine on lubatud ainult volitatud kasutajatel, kellel on süsteemi sisuhalduse eesõigus.

Volitatud nõustajad, kes kasutavad eelnimetatud sisumalle, saavad luua oma klientidele isikupärastatud turvalisusplaanid. Kohandamine sisaldab näiteks: a) keele valikut, b) juhtumipõhist sektsioonide valikut, c) iga valitud sektsiooni või etapi jaoks saab konkreetsetes kavades valida ainult antud juhtumiga seotud toimingud. Sel moel on iga turvalisusplaan unikaalne ja määratud vaid konkreetsele kliendile.

Niipea kui nõustaja on turvalisusplaan koostanud, tekib kliendil juurdepääs rakenduse kaudu seda veebis vaadata, sisestades oma kordumatu kliendi ID. Klient näeb kõiki jaotisi ja soovitatud toiminguid, mille nõustaja selle juhtumi jaoks valis, samuti plaani koostamise kuupäeva ja kellaega. Lisaks on kliendil võimalus turvalisusplaan välja printida, et ta saaks seda võrguühenduseta enda läheduses hoida, täites tühjad väljad tema juhtumiga seotud asjakohase teabega.

Turvameetmetena on nii planeerimise protsess kui ka kõik turvalisuse kavandamise rakenduse aspektid disainitud viisil, mis hoiavad ära igasuguse kliendi isikuandmete säilitamise ja vahetamise.

Piloot- kooli- tused

Projekti koolitusväljundite hindamiseks viidi läbi kohalikud pilootkoolitused. Eesmärk oli saada kokku vähemalt 100 õppijat, s.o sotsiaalteadlased, psühholoogid ja nõustajad, kes osaleksid kohalikel pilootkoolitustel (kohalikud seminarid). UWAH (Kreeka), WSIC (Eesti), Nexus (Põhja-Iirimaa) ja FU (Küpros) seadsid igaüks eesmärgiks saada koolitusele 25 inimest. Osalejate valimisel praktiseerisid partnerid võrdsete võimaluste ja soolise võrdõiguslikkuse põhimõtteid, võttes arvesse nende tausta ja nõustamise kogemusilähisuhtevägivalla ja seksuaalse vägivalla ning väärkohtlemise alal. Kõik koolitustel osalejad andsid koolitusmaterjalidele ja pilootkoolitustele tagasisidet, hindasid neid ja pakkusid omapoolseid soovitusi. Pilootkoolituste tagasisidet kasutati materjali lõppviimistluseks enne selle avalikustamist.

Koolitused sisaldasid iganädalasi näost-näku töötubasid ja e-kursuse kaudu iseseisvalt õppimist nelja nädala jooksul. Veebiplatvormi kasutades said kõik osalejad saadud teadmisi testidega hinnata, kogu kursust hinnata ja tagasisidet anda. Koguti ja hinnati ka koolituse läbiviijate tagasisidet, et õppeplatvormi veelgi täiustada.



Üks probleemidest, millega enamik koolitajaid silmitsi seisis, oli seotud veebipõhiste tagasisidevormide kasutamisega. Meie kogemus näitas, et osalejatelt tagasiside kogumine võib olla tõhusam, kui tagasisidevorm on paber kandjal välja trükitud ja täidetakse kohe peale kursuse lõppu. Eesti pilootkursusel paluti osalejatel täita kodune veebiküsimustik pärast näost-näku tegevuste lõppu. Paljud neist ei soovinud tagasisidet pärast koolituse lõppu iseseisvalt anda, kuna nad olid juba õppeprotsessi lõpetanud ja tunnistused kätte saanud. See mõjutas negatiivselt tagasisideandmete kvaliteeti, kuna ainult 71 inimest 111-st (63,9%) oli vormi täitnud. Seega võiks üldise soovitusena soovitada tagasisidevormide kasutamist paber kandjal. DISCO koolitusjärgse küsimustiku võiks võtta aluseks näitena tagasiside kogumiseks ja kohandada vastavalt teie koolituse vajadustele.⁹ Altpoolt leiata üldist teavet osalejate tausta kohta ja üksikasjalikumainfoprojekti partnerriikide koolituste kohta.

9. Available via URL: <https://forms.gle/7pdkTEbZX7bJJYiw8>



Kreeka ja Küpros

Kreetal, Heraklionis viidi koolitused läbi 21. juunist 12. juulini 2019. Osalejatenijõudmiseks kasutati erinevaid kanaleid. Näiteks avaldasid korraldajad koolituskutse mitme päeva jooksul kohalikes ajalehtedes. Kutses selgitati koolituse eesmärki, hõlmataavaid valdkondi ja spetsialiste, kellele see oli mõeldud. Korraldajad kasutasid ka Heraklioni spetsialistide võrku: kutse saadeti nende meililisti, kuhu kuulusid sotsiaalteenuste organisatsioonid ja muud konsultatsioonikeskused. Teavet koolituse kohta avaldati ka UWAH ametlikul Facebooki lehel ja organisatsiooni töötajad jagasid seda oma isiklikel Facebooki kontodel. Korraldajad võtsid ühendust ka akadeemiliste instituutide sotsiaalhoolekande tudengitega ja kutsusid neid veebikursusel osalema.

Suhteliselt kiiresti ületas taotluste arv nõutavat miinimumi, nii et koolitus korraldati 25le inimesele. Veebikursust läbima ja kontrollrühma moodustama kutsuti veel viis koolitusest huvitatud inimest. Kahjuks langes kaks veebipõhist praktikanti kursuse käigus välja, nii et ainult kolm täitis koolitusjärgse hindamisvormi.

Küprosel, Nicosias toimus koolitus 19. juunist kuni 15. juulini 2019. Koolituse ettevalmistamiseks saatsid Fredericki ülikooli korraldajad kutse oma meililisti. Kontaktide loend hõlmas Küprosel tegutsevaid kutserühmi, sotsiaalteenuseid ja muid konsultatsioonikeskusi. Fredericki ülikoolis on neil ka laiendatud nimekiri sotsiaaltööspsialistidest, kes olid varem

või on veel hetkelülikoolis õppurid ning koolituskutse edastati ka sellesse võrku. Lisaks pandi kutse ülikooli Facebooki lehele, mida asjaosalised edasi jagasid, et jõuda vajaliku arvu osalejateni. Kokku osales koolitusel 25 inimest ja lisaks moodustas kontrollrühma veel viis inimest, kes tegid ainult veebipõhist osa.

Registreerimisvormi andmetel olid enamus kohalolijatest sotsiaaltöötajad (53%) ja psühholoogid (31%) sotsiaalteenustest ja erapraksistest. Enamik osalejatest oli enne koolitust kaugnõustamisest kuulnud, kuid neil polnud veel selget ettekujutust, kuidas seda kasutada (57%). Enamik osalejaid (90,2%) ei olnud kunagi varem läbinud kaug- ega veebinõustamise koolitust. Osalejad oli peamiselt naissoost (84%) ja neil oli vähem kui kaheaastane kogemus oma ametialal (56%).

Koolitused olid sellel osalenud spetsialistide sõnul edukad tänu selle praktilisele vormile. Rollimängud, näost näkku tegevused ja muud tegevused, mida kasutati, hoidsid nõustajaid kogu koolituse vältel motiveeritud ja huvitatud. Tagasiside andmete kohaselt puudutasid kõige huvipakkumad teemad krüptimisvahendeid, klientide valmisoleku hindamist kaugnõustamiseks, ning kuidas

nõustamisprotsessi tõhusalt juhendada ja lõpetada. Osalejad olid pea ühehäälselt kasutatud koolitusmeetoditest positiivselt üllatunud, kuna need erinesid teistest loengutest, kus nad on käinud. Mõned soovitusel veebiplatvormi täiustamiseks hõlmasid heli paremat sünkroonimist näidatud slaididega. Samuti esines platvormi küsimustike tulemuste töötlemisel mõningaid raskusi (st iga kord, kui osaleja külastas platvormi erinevast arvutist, et vaadata mooduleid ja nende küsimustikke, pidi ta registreerima algusest peale, mille tulemuseks oli tohtu registreerimiste arv

“Osalejad olid pea ühehäälselt kasutatud koolitusmeetoditest positiivselt üllatunud, kuna need erinesid teistest loengutest, kus nad on käinud.”

võrreldes koolituse läbinud osalejate arvu ja täidetud küsimustikega).

Koolituse eesmärk saavutati tänu koolituse näost-näkku osale ja interaktiivsetele õppetegevustele. Isiklik

komponent on veebikursuse lahutamatu osa. See on põhjus, miks kontrollrühm, kes osales ainult veebikursusel, oli vähem rahul. Üldiselt väljendasid juhendajad ja osalejad koolitusega rahulolu. Enamik osalejaid olid õppetegevusega rahul (isiklikult + veebis 100% / ainult veebis 80%), õppejõuga / juhendajatega rahul (100% / 80%) koolituskeskkonnaga rahul (nõus või kindlalt nõus) ja viktoriinidega pärast iga moodulit samuti rahul (100% / 80%).

Eesti

Pilootkoolitused toimusid 2019. aasta augustis Tallinnas. Enne koolitust loodi Facebooki üritus, mida jagati asjaomaste sidusrühmade vahel, sealhulgas kasutati ka tasulist Facebooki ürituse reklaamimist, ning loodi registreerimisküsitlus. Kutsed saadeti ka erinevatele asutustele, kes tegelevad Eestis nõustamisega e-posti teel ja otse telefoni teel, sealhulgas ka Naiste Tugi- ja Teabekeskuse eelnevatele ja praegustele partneritele. Potentsiaalsete osalejateni püüti jõuda ka Eesti Sotsiaalkindlustusameti kaudu, kes levitas oma ringkondades koolituse kohta teavet. Kursusele registreerus 16 inimest, 13 lõpetasid selle ja 2 inimest osalesid ainult veebikursusel. Suhteliselt madala osalemisaktiivsuse peamine põhjus oli see, et suvel on Eestis üsna raske inimesi erinevatel koolitustel osalema saada, kuna see on aktiivne puhkuseperiood.

Enamik koolitusel osalejaid olid abitelefoniidest ja naiste tugikeskustest ning ohvrite tugiteenustest. Osalejatel oli 5-9 (22,2%) ja 10+ aastat (38,9%) kogemust oma erialal töötamisel. 89,9% osalejatest ei olnud varem kaugnõustamise alal koolitust saanud, kuid

50% osalejatest väitis, et nad oskaksid selgitada, mis on veebinõustamine ja kuidas see toimib, ning olid seda varem kasutanud. See näitab, et Eestis kasutavad paljud spetsialistid veebipõhist nõustamist ilma vastava teemakohase väljaõppeta.

Üldiselt oli osalejate tagasiside positiivne. Skaalal 1-10 vastas 100% üldise õpikogemuse hindamisel 8, 9 või 10 ja 100% osalejatest nõustus, et nad on saanud kasulikku teavet väärkohtlemise ohvritega kaugnõustamise kasutamise eeliste ja väljakutsete kohta. Kursus oli üles seatud nii, et neljal koolituspäeval oli kolm erinevat koolitajat. Kuna õppejõud olid erinevad, meeldis osalejatele pakutavate kogemuste mitmekesisus. Osalejad oleksid soovinud, et neil oleks elust / kogemusest rohkem praktilisi näiteid ja tehti ettepanek, et nelja nädala jooksul korra nädalas kohtumise asemel oleks parem korraldada näost-näku koolitusi sagedamini. Näiteks kahe nädala jooksul neli poolepäevast näost-näku koolitust.

Põhja-Iirimaa

Koolitus toimus Belfastis 20. juulist 15. augustini ja sellel oli 20 osalejat. Lisaks osales viis inimest ainult veebikursusel, moodustades kontrollrühma. Võimalike osalejate poole pöördumiseks saatis korraldaja e-kirja oma töötajatele ja teistele nõustamisspetsialistidele ning abitelefonil töötavatele inimestele ja kutsus nad osalema. Reageerimine oli väga hea, kuna Põhja-Iirimaa nõustajad soovivad olla kaasatud kaugnõustamisse, sest see on arenev valdkond, eriti noorema põlvkonnaga töötamisel.

Enamik osalejaid olid nõustamiskeskusest, peamiselt nõustajad ja psühholoogid. Osalejatel oli oma erialal töötamise kogemus 5-9 (44%) ja 10+ aastat (47%). 82% osalejatest kohtub oma igapäevatoos vägivalla ohvritega „sageli“ või „väga sageli“ ja peaaegu kahel kolmandikul osalejatest oli mingeid ettekujutusi kaugnõustamisest, kuid nad ei teadnud täpselt, millal või kuidas seda kasutada. Kõik osalejad peavad kaugnõustamist „oluliseks“ või „väga oluliseks“ ning selle kasutamise prioriteet on „keskmine“ või „kõrge“.

Kursusel esitati palju praktilisi küsimusi, eriti seoses nõustamise ajal tehtud märkmetega –

mida nendega teha, kes need hävitab, kui kaua neid hoitakse jne. Samuti tekkisid küsimused juriidiliste kohustuste ja veebis töötamisega seotud seadusandluse kohta. Kursuse osas soovitati tagasisides kavandada rohkem aega kursuse ellu viimiseks ning puudutada



Osalejate võrdlus Kreeka, Küpros, Eesti ja Põhja-Iirimaa lõikes

	Kreeka+Küpros	Eesti	Põhja-Iirimaa
Sotsiaaltöötaja	53%	5%	6,4%
Psühholoog	31%	14%	19%
1stkorda koolitusel	90%	90%	87%
Sugu: Naine	84%	100%	89%
# Töökogemus aastates			
0-2	56%	24%	9%
2-4	13%	14%	6%
5-9	13%	19%	40%
10+	18%	43%	45%

juriidilisi ja asjakohase seadusandlusega seotud küsimusi ning integreerida kursusele Skype'i või muude veebipõhiste rakenduste kasutamine.

Osalejad soovitasid, et veebikursus peaks sisaldama praktilisi elemente, et nõustajad saaksid oma teadmisi praktikas kinnistada (nt koostada nõustajatele mallid e-kirjadele vastamiseks ja töötada paarikaupa sünkroonse nõustamise harjutamiseks).

Kokkuvõttes pani kursus osalejad ja nõustajad mõtlema selle üle, et realselt kaugnõustamist rakendada hakata. See andis

korraldajatele meeskonnana võimaluse kaaluda kaugnõustamisteenuste plusse ja miinuseid. Saadud kogemus andis palju mõtteainet ja nüüd otsivad nad organisatsioonina rahastust, et kaugnõustamist rakendada hakata. Nõustajad ise on sellest väga huvitatud.

Pilootkoolituste kokkuvõtteks võib öelda, et väljatöötatud koolituskava ja veebikursuse sisu annavad põhjaliku ülevaate kaugnõustamisest. See hõlmab kõiki vajalikke põhitõdesid ja on heaks lähtepunktiks teemaga tutvumiseks.

Prak- tiline juhend

Traditsiooniliselt on psühholoogilisi teraapiaid läbi viidud näost näkku, seda nii vahetu reageerimise kui ka füüsilise kohalolu osas. Viimastel aastatel on tekkinud terapeutiliste kontaktide loomiseks erinevad viisid, mis tulenevad osaliselt kommunikatsioonitehnoloogiate kiirest arengust, millega elanikkond on tuttav ja tunneb end nende kasutamisel mugavalt. See hõlmab kirjaliku suhtluse (nt e-posti või veebivestluse) süsteeme, samuti heliside (üldkasutatavaid telefonivõrke või Interneti-põhist telefonisidet kasutades) või audiovisuaalse kommunikatsiooni (nt videokonverentsi) süsteeme. Need annavad võimaluse sünkroonselt suhtluseks (kus iga inimese vastusele reageeritakse kohe) või asünkroonselt suhtluseks (nt e-posti teel toimuv teabevahetus, kus sõnumi saatmine ja vastuse saamine on viivitusega). Mõned neist tehnoloogiatest töötavad Interneti kaudu, teised mitte. Neid kõiki ühendab see, et terapeut ja klient ei viibi füüsiliselt samas ruumis ega pruugi olla suhtluses samal ajahetkel.

Kuna tänapäeval valitseb meie igapäevaelus veebisuhtlus – peame vägivalla või väärkohtlemise ohvritega tegelevate tugiorganisatsioonide ja nõustajate jaoks hädavajalikuks arendada kaugnõustamise pädevusi, et pakkuda abisaajatele alternatiivseid, juurdepääsetavaid ja kaasaegseid tugiteenuseid.

DIS.CO projektis loodi läbi analüütiliste tegevuste ning projektipartnerite vaheliste teadmiste ja parimate praktikate vahetamise vastavad koolitusmaterjalid ja -vahendid. Tegevuste eesmärk oli uurida tugiteenuste saa-

jate, s.o vägivalla või väärkohtlemise ohvriks langenud naiste, samuti tugiteenuste pakkujate, nimelt nõustamisteenuste pakkujate, vajadusi. DIS.CO käsitles vajadust töötada välja ja levitada laiaulatuslikku materjali (koolituskava ja -kursus) kaugnõustamise kohta, keskendudes lähisuhte- või seksuaalse vägivalla või väärkohtlemise ohvritega töötavatele nõustajatele. Hoolimata asjaolust, et suurem osa ohvrite tugiorganisatsioonidest korraldab kaugnõustamist telefonide (infoliinid) või muude vahendite abil, ei ole nõustajad ja vabatahtlikud saanud spetsiaalset koolitust kaugnõustamise kohta, mis vastab ECVETi

“Hoolimata asjaolust, et suurem osa ohvrite tugiorganisatsioonidest korraldab kaugnõustamist telefonide (infoliinid) või muude vahendite abil, ei ole nõustajad ja vabatahtlikud saanud spetsiaalset koolitust kaugnõustamise kohta, mis vastab ECVETi põhimõtetele ja on avalikult kättesaadav.”

põhimõtetele ja on avalikult kättesaadav. DIS.CO kaudu on koolitusmaterjalid ja kaugnõustamise veebikursus nüüd tasuta saadaval veebis ja kõigis projektikeeltes (inglise, hispaania, saksa, kreeka ja eesti). Täpsemalt uuriti nõustamisteenuste pakkujate ja nõustamisteenuste saajate vajadusi, et koostada ulatuslik õppematerjal ja veebikursus (e-õpe) ning turval-

isuse planeerimise rakendus, mis juhendaks nõustajaid ja hõlbustaks nende tööd.

Lisaks täiendab projekt osalevate kõrgharidus- ja teadus- ja arengus- osakondade tavapäraseid teadusuuringuid ja õpetamistegevusi (nt. nõustamise, ohvriabi vallas), samuti õpilaste ettevalmistamist nõustamisteenuste osas. See täiendab ka kodanikuühiskonna organisatsioonide tööd, kes pakuvad vägivalla või väärkohtlemise ohvritele nõustamisteenuseid ning soovivad parandada oma suutlikkust ja laiendada pakutavaid teenuseid.

Soovitused praktilise töö paran- damiseks:

- Kaugnõustamisteenuseid tuleks kasutada olemasolevate näost näkku teenuste täiendamiseks, mitte nende asendamiseks;
- Vägivalla all kannatanud, kes ei saa veebitehnoloogiat endale lubada, ei saa kaugenõustamisest kasu;
- Veebiteenused pole hädaolukordades sobivad;
- Osalevad spetsialistid peavad teadma, kuidas tagada ellujäänute ohutus, ning teavitama ka neid, mida saavad osalejad IKT kasutamisel oma turvalisuse tagamiseks teha;
- Kuritarvitatud ohvritega töötavad spetsialistid peaksid enne teenuse osutamist otsustama, millist tüüpi isiklikku teavet nad veebist abiotsijalt vajavad, kuna teatud info on vajalik, kui spetsialist peab reageerima hädaolukorrale (st enesetapu oht, muude kahjustuste oht või laste väärkohtlemise tunnistamine);
- Nõustajad vajavad ajakohastatud teadmisi ja täiendavat koolitust, mis käsitlevad konkreetset kliendigruppi, seadusandlikke / juriidilisi küsimusi ja IT-alaseid teadmisi;
- Kaugnõustaja olulisteks omadusteks on "ausameelsus" ning oskused "ennast teataval määral distantseerida" ja olla "eelarvamuste ja eelhoiakute vaba";
- Kaugnõustaja põhioskused on valmisolek kiiresti reageerida,



oskus olukorda kiiresti hinnata ja keskenduda ühele teemale, selle asemel et arutada erinevaid teemasid korraga;

- Veebinõustajate koolitus peab sisaldama teavet kaugnõustamisega seotud eriküsimuste kohta ja osalejatel peab õppimise ajal olema juhendaja;
- Turvalisuse planeerimise rakendus juhendab kaugnõustamise teenuse osutajaid isikupärastatud sihtotstarbeliste turvalisusplaanide väljatöötamisel ja kasutamisel ning klientide edenemise jälgimisel;
- Koolitusmaterjal ja veebikursus täiendavad üksteist ja neid on kõige parem koos rakendada;
- Tagasiside tuleks koguda paber kandjal ja kohe peale koolituse lõppu;
- Koolitusmaterjalid ja turvalisuse planeerimise rakendus võivad aidata perevägivalda ohvritega tegelevatel nõustajatel, nagu sotsiaaltöötajad või psühholoogid, olemasolevaid kliente paremini teenindada ja uute klientideni jõuda;
- Koolitusmaterjalid, e-kursused ja turvalisuse tagamise rakendus on kõik tasuta veebis kättesaadavad <https://discoprojectcom.wordpress.com/>.



