



## **MPM – Master of Project Management**

### **Netkall á hjálp**

**Þarf að breyta þjálfunaraðferðum sjálfbóðaliða í netspjalli RKÍ?**

**Hafa viðmiðunarpunktur RKÍ eitthvað að segja þegar kemur að trausti í netspjalli?**

**Maí, 2018**

**Nafn nemanda:** Viðar Bjarnason

**Kennitala:** 161078-4929

**Leiðbeinandi/-endur:** Dr.Haukur Ingi Jónasson

**10 ECTS ritgerð til MPM – Master of Project Management**

## Netkall á hjálp

### Þarf að breyta þjálfunaraðferðum sjálfboðaliða í netspjalli RKÍ?

#### Hafa viðmiðunarpunktur RKÍ eitthvað að segja þegar kemur að trausti í netspjalli?

#### Útdráttur

Rauði kross Íslands heldur úti starfsemi Hjálparsímans 1717 og netspjallsins og til þeirra geta allir leitað sem þurfa einhvern til að tala við. Ekki allir geta leitað til fjölskyldumeðlims eða vinar ef illa gengur í lífinu. Starfsmenn hjálparsímans líta svo á að ekkert vandamál sé of stórt eða of lítið til að takast á við og allir geta haft samband, hvenær sem er sólarhringsins.

Í dag starfa um það bil 95 sjálfboðaliðar við svörun hjá hjálparsímanum og netspjalli RKÍ. Sjálfboðarnir sem ráðnir eru, fara í gegnum ákveðna þjálfun til að öðlast færni og fá verkfæri í hendur til að nota þegar skjólstæðingur hefur samband með hin ýmsu vandamál. Nauðsynlegt er að þjálfunin sé góð svo að sjálfboðaliðar séu vel undirbúnir. Ef þjálfuninni er ábótavant verður árangur samtala ekki viðunandi og getur í raun valdið meira skaða en gagni.

Þjálfunin er mikilvæg, sjálfboðaliðar aðstoða fólk sem stendur illa og í einhverjum tilfellum gæti gripið til örþrifaráða. Því er eðlilegt að reynt verði að meta hvort þörf sé á breytingum og hvort þær aðferðir sem notaðar eru í dag séu traustvekjandi hjá þeim sem hafa samband. Viðfangsefni ritgerðarinnar er að skoða hvernig þjálfunni er háttað í dag og koma með mögulegar hugmyndir að næstu skrefum ef höfundur telur þau nauðsynleg. Unnið var með vinnustofu þar sem namar í MPM námi við Háskólann í Reykjavík tóku þátt í. Í henni var unnið með traust í netsamskiptum. Einnig var tekið viðtal við starfsmann Rauða kross Íslands og fengu nemendur kynningu á þjálfun sjálfboðaliða eins og hún stendur í dag.

## Inngangur

Rauði kross Íslands hefur starfrækt hjálparsímann 1717 í núverandi mynd síðan 2004 og bættu við netspjallinu árið 2014. Notkun á þjónustunni er mikil en árlega berast um 15.000 erindi á borð starfsmanna hjálparsímans og netspjallsins. Þar geta einstaklingar haft samband nafnlaust í gegnum tölvu. Tilgangur þessarar starfsemi er að aðstoða fólk sem glímir við ýmis konar vandamál, eins og einmanaleika, kvíða, fjármál, barnaverndarmál, fíkniefnaneyslu, kynlíf en þessi listi er ekki tæmandi. Segja má að ekkert sé hjálparsímanum eða netspjallinu óviðkomandi (Rauði krossinn). Allir sem þurfa á einhverjum að halda, hlutlausum aðila sem hægt er að ræða við og létta á hjartanu, er velkomið að hafa samband.

Það geta allir á einhverjum tímapunkti í lífinu þurft að ræða við einhvern um hluti sem liggja þungt á sálinni. Þegar sú staða kemur upp eru ekki allir tilbúnir að ræða við sálfræðing, vin eða fjölskyldumeðlim. Það getur líka komið upp slæmt andlegt ástand hvenær sem er sólarhrings og þá er gott að vita að hægt er að leita sér aðstoðar. Ástæðurnar geta verið margvíslegar en það þýðir ekki að aðstoðin sé ekki til staðar.

Til að starfa sem sjálfbóðaliði við hjálparlínu Rauða krossins þarf einstaklingur að sækja um og fara í þjálfun sem undirbýr viðkomandi fyrir starfið og þær margvíslegu aðstæður sem upp geta komið. Þjálfuninni er þannig háttað að viðkomandi fer í þjálfun hjá verkefnastjóra á vegum RKÍ. Sú þjálfun tekur rúma klukkustund og síðar fer einstaklingurinn á tvær vaktir með vönum sjálfbóðaliða þar sem fylgst er með nýja sjálfbóðaliðanum og hann fær tilfinningu fyrir því hvernig hlutirnir ganga fyrir sig. Ekki er farið sérstaklega í þjálfun fyrir netspjall heldur aðeins farið lauslega í hvernig það virkar.

Ísland er ekki eina landið í heiminum sem býður upp á hjálparsíma og netspjall, þar sem hægt er að leita sér aðstoðar þegar illa gengur eða einstaklingur þarf á ráðgjöf að halda. Ef farið er á [google.com](https://www.google.com) og skrifað „psychological hotlines around the world“ koma upp yfir ein milljón niðurstaðna. Einnig er hægt að fara á heimasíðu International Bipolar foundation en þar eru símanúmer í yfir þrjátíu löndum sem fólk getur hringt í ef það er í sjálfsmorðshugleiðingum (International bipolar foundation).

Leitin að netspjalli er heldur ekki erfið og með því að fara á [google.com](https://www.google.com) og skrifa „online counseling sites around the world“ koma yfir fjögur hundruð milljónir niðurstaðna. Auðvitað eru þetta ekki allt tenglar á hjálparsíður en fjöldinn er gríðarlegur og ljóst að þörfin er til staðar og almennt er verið að bjóða upp á þessa þjónustu um allan heim.

Í þessu verkefni verður rýnt í Hjálparsímann 1717 og netspjallið sem Rauði kross Íslands býður upp á. Farið verður yfir starfsemina eins og hún er í dag og er megin áhersla á þjálfun sjálfbóðaliða. Skoðað verður hvernig þjálfun er hagað og kanna hvort munur sé á þjálfun í netspjalli og símaspjalli. Einnig mun höfundur fjalla lauslega um traust og samskipti þar sem fólk sem hefur samband við hjálparsímann 1717 eða netspjall RKÍ er í raun að leggja traust sitt á ókunnuga manneskju með von um hjálp og/eða ráð varðandi ákveðið vandamál. Að endingu mun höfundur reyna að komast að þeirri niðurstöðu hvort ástæða sé til að breyta þjálfuninni og hvort þær leiðbeiningar sem notaðar eru til að aðstoða sjálfbóðaliða í spjalli geti aukið traust til þeirra. Að lokum mun höfundur koma með mögulegar úrbótatillögur eða hugmyndir að næstu skrefum. Leitað var á [google.com](https://www.google.com) eftir greinum sem höfundur taldi tengdar verkefninu.

## Fræðilegt yfirlit

Erfitt er að greina þörfina á breytingum ef ekki er farið í greiningu á starfi Rauða krossins og skoðaðir eru þeir þættir sem snúa að verkefninu og gefa því gildi.

Áður en lengra er haldið verður einnig farið yfir hver tilgangur einstakra verkþátta innan verkefnis er og gefa skýra mynd af því hvað flokkað er sem verkefni í þessari ritgerð.

Verkefni er tíma- og kostnaðarháð aðgerð sem miðar að því að skila skilgreindum afurðum sem standast kröfur og gæðastaðla (Helgi & Haukur, 2016, p. 20). Í þessari ritgerð verður horft á þjálfun sjálfbóðaliða fyrir hjálparsímann og netspjallið sem verkefni. Verkþáttur er afmarkaður hluti verkefnis sem unnið er. Þjálfun hjá verkefnastjóra er einn verkþáttur og prufuvakt við símsvörun og netspjall er annar verkþáttur.

## Netspjall

Munurinn á samtali sem er augliti til auglits, þar sem tveir einstaklingar standa andspænis hvor öðrum og samtali yfir Internetið er sá að þegar fólk talar augliti til auglits þá er auðveldara að lesa í aðstæður, tilfinningar og meiningar orða. Erfiðara er að misskilja einstakling þegar öll verkfæri skynjunar eru til staðar. En fólk er misjafnt og sumir eiga einfaldlega erfitt með að tjá sig augliti til auglits og þegar svo er þá getur verið gott að við lifum á tækniöld. Þrátt fyrir að erfitt geti verið að treysta einstaklingi sem viðkomandi þekkir ekkert þá þarf stundum að taka stökkið og opna sig til að takast á við vandamál. Þegar talað er yfir netið þarf ákveðna lagni og skilning á skrifuðu máli til að misskilja ekki meiningu orða, sbr. Andrew F. Wood, prófessor í samskiptum við San Jose State University og prófessor Matthew J. Smith, University of Michigan School of Social work (Wood & Smith, 2014). Ef viðkomandi einstaklingur er í viðkvæmu andlegu ástandi þá geta illa orðaðir hlutir í netspjalli valdið misskilningi og gert málin verri, þess vegna þurfa sjálfbóðaliðar að vera vel undirbúnir og vanda vel hvað þeir skrifa.

Bent hefur verið á að þrátt fyrir að Internetið geti verið ógnandi er kemur að tali um traust þá geti það einnig farið fram úr augliti til auglits spjalli þegar kemur að því að fólk opni sig og ræði tilfinningalega viðkvæm mál. Í sumum tilfellum getur verið einfaldara að ræða viðkvæm málefni þegar einstaklingur getur „falið“ sig og tjáð sig um mál sem viðkomandi telur sig ekki geta talað um við nokkurn einstakling augliti til auglits sbr. Samantha Henderson og Michael gilding, Swinburne University of Technology, Australia (Henderson & Gilding, 2004).

Með tilkomu Internetsins var byrjað að ræða möguleikann á „online“ ráðgjöf á tíunda áratug síðustu aldar. Ráðgjöf á netinu er í stöðugri sókn og er oft og tíðum ekki talin verri leið til árangurs en persónuleg auglit til auglits ráðgjöf og farið er að bjóða upp á blandaða ráðgjöf, þar sem fólk fer bæði í persónulegan tíma hjá fagaðila og einnig ráðgjöf yfir netið sbr. Christopher G. Fairburn, Oxford University og Vikram Patel, London School of Hygiene and Tropical Medicine (Fairburn & Patel, 2017). Þó svo að sú nálgun sé ekki sambærileg þeirri þjónustu sem Rauði krossinn býður upp á, þar sem hjálparsími og netspjall býður ekki upp á ráðgjöf augliti til auglits þá sýnir þetta okkur hversu langt netrúðgjöf er komin í heiminum. Þjálfun er mikilvægur hluti af rekstri deilda, líkt og hjálparsímans og netspjallsins og því betri undirbúningur sem sjálfbóðaliðar fá því betri þjónustu er hægt að veita. Byrjað var að ræða möguleikann á „online“ aðstoð um miðjan tíunda áratug síðustu aldar, sbr. prófessor Azy Barak (Barak, 2007).

Sahar er ísraelsk vefsíða þar sem boðið er upp á ráðgjöf, ekki ósvipaða netspjalli Rauða krossins (Sahar). Sahar hóf starfsemi eftir aldamót þar sem einblínt var á netspjall, svipað því sem Rauði kross Íslands býður upp á en meginmunur þessara stofnana er sá að þjálfun sjálfboðaliða fyrir símaspjall og netspjall er algjörlega aðskilin (Barak, 2007). Það er margt ólíkt með netspjalli og símaspjalli þó svo að bæði séu nafnlausar leiðir til samskipta. Þegar einstaklingur ræðir nafnlaust yfir síma, hringir í hjálparlínu, þá er líklegra að sjálfboðaliðinn geti greint, kyn, mögulegt aldursbil og túlkað málróð viðmælanda er verið er að ræða erfið málefni. Ef fólk fer hina leiðina og hefur samband við hjálparlínu á netinu er möguleiki á að sá einstaklingur ræði frekar viðkvæm málefni. Möguleikinn að fela sig er meiri á Internetinu en þegar talað er í síma og fyrir suma auðveldara að opna sig (Barak, 2007).

Ekki er einungis hægt að ræða við sjálfboðaliða í netspjalli, ef leitarsíða Google er notuð líkt og bent var á hér að ofan kemur fljótt í ljós að faglegt spjall og ráðgjöf er einnig að finna á Internetinu. Hægt er að ræða við faglærða sálfræðinga í „online“ tímum sbr. Michael J. Mallen og David L. Vogel, Iowa State University og Aaron B. Rochlen, University of Texas-austin (Mallen, Vogel, & Rochlen, 2005). Danmörk hefur sterkan grunn í „online“ ráðgjöf og þar er hægt að finna síður sem sérhæfa sig í sérstökum vandamálum. Ef farið er á heimasíðuna, basechat.com koma upp 15 hjálparsíður í Danmörku. Það sem Danir bjóða uppá eru sérhæfðari hjálparsíður, síður líkt og Misbrugsportalen (Misbrugs Portalen), þar sem fíklar og aðstandendur geta haft samband. Einnig er Bryd tavsheden (Bryd tavsheden), þar sem hægt er að hafa samband ef ofbeldi og misnotkun á sér stað. Með því að geta leitað til síðna sem bjóða upp á sérhæfða nálgun á ákveðin málefni er líklegra en ekki að fólk fái dýpri skilning á sínu vandamáli og mögulega sérhæfðari hjálp. Þar er hægt að þjálfa sjálfboðaliða betur í ákveðnum fræðum og hugsanlega ekki jafn mikilvægt að breið grunnþekking sé til staðar, heldur meiri sérhæfing. Þetta getur reynst erfitt í framkvæmd á Íslandi sökum smæðar landsins.

## Þjálfun

Líkt og komið hefur fram hefur Rauði kross Íslands sína þjálfunaraðferð fyrir þá er sækja um sem sjálfboðaliðar við svörun hjá hjálparsímanum og netspjallinu. Það getur varla verið líklegt til árangurs að taka inn fólk af götunni og bjóða því að svara viðkvæmum símtölum og netfyrirspurnum. Mikilvægt er að bjóða upp á góða þjálfun svo fólk sé betur undir það búíð að takast á við erfið símtöl og netspjall.

Ekki er hægt að segja að öll öll þjálfun sé eins og því getur verið lærdómsríkt að leita út fyrir landsteinanna og skoða hvernig henni hefur verið háttað annars staðar. Ekki fann höfundur mikið af efni um þjálfun sjálfboðaliða í netspjalli, en þó fannst ein grein þar sem farið var yfir þjálfun sjálfboðaliða fyrir netspjall. Í Ísrael býðu Sahar upp á þjálfun sjálfboðaliða fyrir netspjall. Þjálfun sem er ítarleg og tekur langan tíma. Þjálfað er yfir 6 mánaða tímabil og felur þjálfunin í sér 16 vikulega 4 tíma fundi þar sem lögð er áhersla á augliti til auglits kennslu, þetta kemur ekki inn á netspjall en undirbýr viðkomandi fyrir ófyrirséðar aðstæður. Einnig er farið í minnst 10 tíma heimavinnu þar sem áhersla er lögð á æfingadæmi, þessi nálgun er betur til þess fallin að nota í netspjalli. Þar er einnig einungis farið í að ráða fólk sem hefur einhvern bakgrunn í hjálparstörfum eða verið viðloðandi störf sem gera viðkomandi betur í stakk búinn að takast á við ýmis viðkvæm vandamál, lækna, sálfræðingar, lögreglumenn, sjúkraliðar,

hjúkrunarfræðingar og aðrir einstaklingar með bakgrunn í viðkvæmu starfsumhverfi (Barak, 2007).

### Traust, samskipti og samkennd

Samkvæmt vefsíðu Merriam-Webster (Merriam Webster) þá hefur orðið „trust“ eða traust meðal annars verið skilgreint á eftirfarandi hátt;

*„assured reliance on the character, ability, strength, or truth of someone or something“*

Traust er orð sem erfitt er að skilgreina. Ástæðan er sú að það hefur svo gríðarlega margar skilgreiningar. Sagt hefur verið að traust sé einfaldlega skilgreining hvers og eins á orðinu.

Samkennd er mikilvægur hlutur í samskiptum fólks og má segja að það verði ekki traust ef ekki er samkennd. Þetta á einnig við um sjálfboðaliða en til þess að þeir séu færir um að skilja og bregðast við vandamálum annarra þurfa þeir að sýna traust og samkennd. Bent hefur verið á að samkennd er oftast greind með augliti til auglits viðbrögðum en þrátt fyrir það virðist fólk ná að sýna samkennd yfir Internetið með einhverjum hætti sbr. Jinjuan Feng og Jenny Preece, Information System Separtment í Baltimore og Jonathan Lazar, Towson University (Feng, Lazar, & Preece, 2004). Traust er mikilvægur þáttur í netspjalli og samskiptum, svo hægt sé að vinna með „online“ samskipti þarf ákveðið erð traust og samkenndar að vera til staðar. Rannsóknir hafa sýnt að samkennd hefur töluverð áhrif á traust í „online“ spjalli. Þar kom fram að fólk sem sýndi samkennd í skrifum og auðsýndan skilning á málefnum viðmælanda naut meira trausts en fólk sem ekki sýndi samkennd og skilning á vandamálum einstaklingsins (Feng, Lazar, & Preece, 2004).

Þegar farið er í vangaveltur á „online“ spjalli kemur oft upp spurning um traust. Poitr Sztompka kom með kenningu um fjögur megin atriði í „online“ trausti. Fyrsta var orðspor, ef mistök hafa verið gerð eða neikvæð umræða verið í gangi varðandi viðkomandi fyrirtæki, stofnun eða einstakling þá er líklegt að upp komi vandamál varðandi traust. Annað var frammistaða, góður árangur er traustvekjandi. Þriðja var tileinkun, svokallað „leap of faith“, það þarf stundum að taka stökkið og ákveða að treysta til að komast að því hvort hægt sé að treysta. Fjórða voru aðstæður, það sem getur hjálpað fólki að tjá sig opinskátt er nafnleynd og öryggi á bak við Internetið. Það að sitja á sínum „heimavelli“ og tjá sig um sín vandamál er oft auðveldara fyrir einstakling sem þurfa á tjáningunni að halda, auðveldara verður að opna sig og segja ítarlega frá persónulegum hlutum. Það sem getur skapað vandræði fyrir fólk er staðreyndin að auðveldara er að villa á sér heimildir á Internetinu en í hinu raunverulega samfélagi. Einnig eru til þeir einstaklingar sem eiga það til að nota Internetið til að losa um pírring og pressu þar sem viðhorfið er oft og tíðum að það sé ábyrgðarlaust að tjá sig á Internetinu og ekki þurfi að bera ábyrgð á orðum sínum (Henderson & Gilding, 2004). Það getur verið erfitt fyrir einstakling að fara í djúpar persónulegar samræður á netspjalli ef viðkomandi hefur áður upplifað svik á netinu.

## Sjálfbóðaliðar

Orðið sjálfbóðaliði skýrir sig sjálft en samkvæmt Business dictionary er skilgreiningin á sjálfbóðaliða á þennan veg (Business Dictionary);

*„A person that actively takes on a task, responsibility, or project on his or her own accord without needing to be assigned, ordered or told to do so. Often a volunteer is not paid for the work that they provide. For example, a volunteer may desire to work at a company's charitable events with or without pay and may even request to do so without being asked or told to.“*

Í stuttu máli er sjálfbóðaliði einstaklingur sem tekur að sér verk, eða verkefni án þess að ætlast til að fá greitt fyrir það í peningum.

Einnig má horfa á skýringu Rauða krossins á orðinu sjálfbóðaliði. Sjálfbóðaliðar eru fólk sem hefur sterka persónulega hvatningu og starfar í hlutastarfi og geta því sinnt öðrum störfum samhliða. Sjálfbóðaliðar eru einnig hluti af samfélaginu. Þeir þekkja þarfir og aðföng samfélagsins af því að þeir eru nú þegar hluti af því (International Red Cross).

Sjálfbóðavinna er göfugt starf en fólk hefur einnig tilhneigingu til að vilja fá eitthvað persónulega út úr því að starfa sem sjálfbóðaliði. Ástæðurnar geta verið margvíslegar og það er ýmislegt sem fólk telur sig fá út úr því að starfa sem sjálfbóðaliði. Til dæmis læra nýjar aðferðir við ákveðin verk, fá ákveðna stöðu í samfélaginu, kynnast fólki sem getur hjálpað viðkomandi að komast inn í ákveðinn hóp, þörfin til að hjálpa öðrum og svo mætti áfram telja sbr. Matthew J. Chinman, Yale School of Medicine og Abraham Wandersman, University of South Carolina (Chinman & Wandersman, 1999).

Sjálfbóðaliðastarf má ekki vanmeta og það má vissulega ganga út frá því að erfitt yrði að halda úti hjálparsíma og netspjalli hjá Rauða krossinum ef ekki væri fyrir sjálfbóðaliða. Að notast við sjálfbóðaliða í starfi dregur úr kostnaði en undirbúningur þarf að vera góður svo viðunandi árangur náist.

## Rannsóknaraðferð

Við rannsóknarvinnu verkefnisins voru notaðar meginlegar og eigindlegar aðferðir við gagnaöflun.

Megindlegi hluti rannsóknarinnar var rannsókn í formi vinnustofu. Þar var saman kominn hópur af nemum úr MPM námi við Háskólann í Reykjavík sem undir handleiðslu höfundar skýrslunnar og Hauks Inga Jónassonar tóku þátt í verkefnavinnu sem snérist um traust í netspjalli. Námskeiðið sem nemendurnir voru í ber heitið „Verkefnateymi og aflfræði hópa“. Þar er meðal annars farið í rannsóknir á teyrum, tengslum einstaklings við hóp, vinnustofuþjálfun þar sem nemendur öðlast æfingu í tjáningarhæfni, hlustun, viðbrögðum hluttekningu og beinum tjáskiptum. 35 nemendum var skipt í ellefu þriggja og fjögurra manna hópa, sem var gert svo hóparnir yrðu ekki of stórir og minnka hættuna á að fólk talaði ofan í hvort annað, og stofnaði hver hópur svokallað hópspjall á Facebook.

Fyrstu 15 mínúturnar ræddu fyrrgreindir hópar saman án þess að nokkrar leiðbeiningar væru til staðar eða aðferðir til að styðjast við, Að þessum fimmtán mínútum liðnum voru hóparnir stoppaðir af og stutt hlé tekið. Að því loknu fengu hóparnir fyrirmæli um að notast við nokkra

punkta í seinni hluta spjallsins. Punktarnir voru hugmyndir höfundar og við gerð þeirra var skjal frá Rauða krossi Íslands notað til viðmiðunar. Sama skjal og sjálfboðaliðar hafa við hendina þegar þeir eru í samtölum, hvort sem er í síma eða við tölvu og úr því dregnir þeir punktar sem teljast gagnlegir í netspjalli að mati höfundar.

Punktarnir sem þátttakendur í vinnustofunni voru beðnir um að notast við voru þessir:

- *Sýndu áhuga á því sem hinn aðilinn sendir*
  - *Ekki svara með stuttu já eða nei.*
  - *Ekki skipta um umræðuefni án þess að leyfa hinum aðilanum að ljúka máli sínu.*
- *Spurðu opinna spurninga.*
- *Vertu heiðarleg/ur.*
- *Forðastu að svara með þeim hætti að hinum aðilanum finnist þú ekki nenna að hlusta (vertu til staðar í samtalinu).*
- *Látið bara einn tala í einu, ekki grípa inn í með svari við hálfkláraðri setningu.*

Þegar síðari hluta vinnustofunnar lauk fóru fram óformlegar samræður um verkefnið og voru verkefnastjóranemarnir síðan beðnir að svara spurningakönnun á netinu, þar voru opnar spurningar ásamt spurningum sem báðu um tölulegt mat. Könnunin var gerð með það í huga að þátttakendur vinnustofunnar gætu þar komið með sína persónulegu skoðun á vinnunni og gefið nafnlausar upplýsingar um það sem fram fór. Látið í ljós skoðun sína á þeim punktum sem notaðir voru í seinni hluta verkefnisins og lýst því hvort þeim fannst betra að notast við punktana eða ekki. Einnig var markmiðið að sjá hvort hægt væri að öðlast eða byggja upp traust með breyttri nálgun í netspjalli.

Eigindlegi hluti rannsóknarinnar var síðan viðtal sem tekið var við Hönnu Ólafsdóttur, starfsmann hjá Rauða krossi Íslands og umsjónarkonu hjálparsímans og netspjallsins. Spjallið var óformlegt og í kjölfarið voru sendar spurningar á hana varðandi stöðuna eins og hún er í dag, farið yfir þjálfunarferlið, fjölda umsókna og annað málinu viðkomandi. Spurningarnar sem Hanna svaraði voru eftirtaldar;

- *Hvernig er þjálfun sjálfboðaliða í netspjalli háttað í dag?*
- *Hvenær opnaði hjálparlína RKÍ?*
  - *En netspjallið?*
- *Er sama þjálfun og sama nálgun notuð til kennslu hjá sjálfboðaliðum í netspjalli og á síma?*
- *Notast RKÍ við einhverja ákveðna nálgun þegar farið er í þjálfun á sjálfboðaliðum? T.d. notast við aðferðir erlendis frá eða ráð frá fagaðilum?*
- *Hvaða mun sjáið þið á netspjalli og símaspjalli? Er betri nálgun í síma en á neti?*
- *Hvernig mælið þið árangur samtala?*
- *Hversu margir sækja um starf sem sjálfboðaliði á ári hverju, u.þ.b..?*
- *Hafa sjálfboðaliðar talað um skort á kennslu er kemur að netspjalli? Eða komið með ábendingar?*



Markmiðið með þessum spurningalista var að fá skýrari mynd af starfsemi hjálparsímans og netspjallinu í dag. Einnig gaf þetta höfundu möguleika á að bera saman þjálfun Rauða krossins á Íslandi við sambærilega hjálparlínu úti í heimi.

## Niðurstöður

Með því að halda vinnustofu og ræða við Hönnu Ólafsdóttur hjá Rauða krossi Íslands fengust ágætis grunniðurstöður á mikilvægi þess að hafa leiðbeinandi punkta til notkunar í netspjalli Rauða krossins. Einnig fékk höfundur ákveðna mynd af þjálfunarferli sjálfboðaliða sem sækja um starf hjá Rauða krossinum.

Þegar kom að því að greina þjálfun og starfsemi hjálparsímans og netspjalls Rauða krossins var rætt við Hönnu Ólafsdóttur hjá Rauða krossinum og svaraði hún spurningum á þennan veg;

- *Hvernig er þjálfun sjálfboðaliða í netspjalli háttað í dag?*
  - *„Yfirleitt er fólk mjög fljótlega boðað í viðtal. Síðan tekur við þjálfun hjá verkefnastjóra þar sem farið er í gegnum samtalsækni, hvernig bregðast skal við ákveðnum aðstæðum sem kunna að koma upp. Þjálfun hjá verkefnastjóra tekur rúmlega klukkutíma og partur af þeirri þjálfun fer í að kynna netspjallið. Þar er sjálfboðaliðanum kennt að spyrja opinna spurninga, viðurkenna tilfinningar og upplifanir viðmælandans, hvetja viðkomandi til lausnar á sínum málum og benda á úrræði við hæfi. Við leggjum áherslu á fagleg svör og framkomu. Nýi sjálfboðaliðinn fer síðan í framhaldinu á a.m.k. tvær þjálfunarvaktir með vönum sjálfboðaliða þar sem hann/hún hlustar á símtöl og fylgist með netspjalli.“*
- *Hvenær opnaði hjálparlína RKÍ?*
  - *„Hjálparsíminn hefur verið starfræktur í núverandi mynd frá mars 2004.“*
- *En netspjallið?*
  - *„Netspjallið var sett á laggirnar árið 2014.“*
- *Er sama þjálfun og sama nálgun notuð til kennslu hjá sjálfboðaliðum í netspjalli og á síma?*
  - *„Í raun erum við með sömu áherslurnar í síma og á netspjalli, sem eru hlutleysi sjálfboðaliða, nafnleysi, virðing og hlýlegt en faglegt viðmót. Fordast að spyrja leiðandi spurninga en þó gera sjálfboðaliða meðvitaða um að samtalsækni og nálgunin getur verið með aðeins öðru sniði og oft meira krefjandi. Oft er yngra fólk sem notar netspjallið sem stundum er lokaðra fyrir ráðleggingum. Einnig er erfitt að heyra ekki málróm viðmælanda og einnig er kyn og aldur ekki vitað nema að viðmælandi taki það sérstaklega fram. Við leggjum sérstaka áherslu á þolinmæði og biðlund í spjalli þar sem netspjall tekur oft mun lengri tíma en símtal og sjálfboðaliði sér ekki þegar viðmælandinn er að skrifa.“*
- *Notast RKÍ við einhverja ákveðna nálgun þegar farið er í þjálfun á sjálfboðaliðum? T.d. notast við aðferðir erlendis frá eða ráð frá fagaðilum?*
  - *„Allir fara á námskeið fyrir nýja sjálfboðaliða þar sem geðhjúkrunarfræðingur fer yfir helstu birtingarmyndir geðsjúkdóma og viðtalstækni. Sálrænn stuðningur er byggður á fræðslufni frá Alþjóða Rauða krossinum (IFRC) - Psychosocial Center. Annað námsefni á námskeiðum í þjálfun byggist á fagefni frá Landlæknisembættinu, geðhjúkrunarfræðingi og sálfræðingi RKÍ – og er þróað og aðlagð eftir þörfum í samráði við verkefnastjóra Hjálparsímans.“*
- *Hvaða mun sjáiið þið á netspjalli og símaspjalli? Er betri nálgun í síma en á neti?*
  - *„Já munurinn er talsverður. Það er erfitt að geta ekki heyrt málróm og blæbrigði í rödd viðmælandans. Það sama má segja um sjálfboðaliðann sem svarar. Oft vill fólk svara með styttri setningum, það þarf stundum að „toga“ meira hugsanir og liðan upp úr fólki heldur en í síma. Einnig er auðveldara fyrir viðmælandann að slíta samtali fyrirvaralaust í netspjalli en í síma, spjallið er ópersónulegra og oft meiri fjarlægð á milli sjálfboðaliðans og þann sem hefur samband.“*

- *Hvernig mælið þið árangur samtala?*
  - „Við mælum ekki sérstaklega árangur samtala. Oft fáum við þó þakkir í lok samtals og margir sem hringja og hafa samband í gegnum netspjallið aftur.“
- *Hversu margir sækja um starf sem sjálfboðaliði á ári hverju, u.þ.b. og hverjar eru kröfurnar?*
  - „Ég myndi segja að það væru ca. 60 manns sem sækja um á Hjálparsímanum á ári. Það eru engar sérstakar kröfu, það geta allir sótt um sem hafa náð 23 ára aldri, en við tökum viðtal við alla umsækjendur. Þar sjáum við hvernig fólk er í mannlegum samskiptum og fáum tilfinningu fyrir hæfni þeirra. Við spyrjum fólk hvort að það hafi sjálft gengið í gegnum andlega erfðleika og þá hvort að það sé komið á þann stað að komist ekki í ójafnvægi ef að viðmælandinn talar um erfða reynslu og líðan. Við viljum hafa fjölbreyttan hóp sjálfboðaliða með fjölbreyttan bakgrunn. Það er mikill kostur að hafa reynslu af því að vinna með fólki eins og á geðdeild eða hjúkrunarheimili. Einnig er gott að fá umsækjendur sem eru í námi í sálfræði, félagsráðgjöf eða skyldum greinum.“
- *Hafa sjálfboðaliðar talað um skort á kennslu er kemur að netspjalli? Eða komið með ábendingar?*
  - „Fólk hefur ekki talað um skort á kennslu þegar kemur að netspjalli, en sjálfboðaliðar í eldri kantinum eru oft óöryggir og við reynum að tvímannna vaktir þegar einhver er öruggur á spjallinu og hafa þá annan aðilann öruggan.“

Vinnustofan, sem haldin var í Háskólanum í Reykjavík og MPM namar tóku þátt í, gekk vel fyrir sig og voru allir þátttakendur virkir í sjálfu spjallinu.

*Allar spurningar og svör eru í viðauka.*

Að lokinni vinnustofu voru þátttakendur beðnir um að svara sjö spurningum varðandi það sem fram hafði farið. Þegar spurningakönnun var sett í loftið kom í ljós að þrátt fyrir að allir hafi tekið þátt í spjallinu þá náði áhuginn á efninu ekki lengra en það hjá sumum því einungis 15 nemendur svöruðu könnuninni, sem var rúmlega 45% þátttaka. Af þeim sem svöruðu voru nokkur svörin mjög miðju miðuð og fólk vildi ekki eða gat ekki tekið fasta afstöðu til þess hvort breytingar hefðu átt sér stað í seinna spjallinu eftir að það fékk punkta til að styðjast við. Ástæðan gæti verið að fólkið þekktist nokkuð vel þegar vinnan hófst og því mögulega hægara sagt en gert að breyta því trausti sem hafði myndast á milli þeirra. Þó voru nokkrir sem svöruðu dýpra en aðrir og höfðu greinilega tekið þátt af fullum hug og verið mjög meðvituð um það sem beðið var um.

Áhugavert var að sjá hvað þátttakendur höfðu að segja um vinnustofuna og skoða skoðanir þeirra á þeim punktum sem notaðir voru. Það voru því nokkur vonbrigði þegar í ljós kom að einungis fimmtán aðilar höfðu gefið sér tíma til að svara spurningunum.

Að mati höfundar þótti ekki ráðlagt að hafa samband við þá sem ekki höfðu sýnt því áhuga að svara könnuninni þar sem líklegt væri að svörin yrðu illa marktæk sökum áhugaleysis, einnig þar sem líklegt verður að teljast að svörun versni þegar vinnustofan er ekki lengur í fersku minni. Betra þótti að vinna úr og greina svör sem komu frá þeim er tóku þátt strax. Mat höfundur sem svo að fimmtán svör gæfu ágætis mynd af árangri vinnustofunnar.

## Fyrsta spurning sem þátttakendur fengu var;

*Hvaða mun á viðbrögðum viðmælenda þinna fannstu þegar þú breyttir samskiptamátanum?*

Svörin voru mjög misjöfn og að mati höfundar skiptist hópurinn í tvennt, um það bil helmingur talaði um lítinn eða engan mun á meðan aðrir voru meira inn á því að jákvæðar breytingar í samskiptum hefðu átt sér stað.

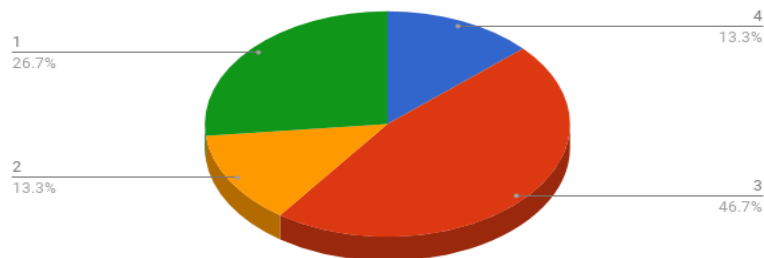
## Önnur spurning var;

*Hversu mikið meira traust fannst þér þú öðlast þegar breytingin var gerð?*

Þessi spurning var með svarmöguleika á milli 1 og 5, þar sem 1 þýddi, *Ekki mikið* og 5 þýddi *Mikið*. Tafla eitt sýnir okkur hvernig svörun var.

Mynd 1.

Hversu mikið meira traust fannst þér þú öðlast þegar breytingin var gerð?



Tæplega 47% svarar sem svo að lítil breyting hafi orðið og fundu ekki endilega að traust til þeirra hafi aukist. En tæp 27% svarenda fannst þeir ekki öðlast meira traust. Þarna má sjá að áhrifin af breytingunum virðast ekki mikil og í raun bara 13.75% segja að breytingin hafi verið raunverulega jákvæð.

## Spurning þrjú var;

*Hversu mikið jókst traust til viðmælendanna eftir að breytingarnar höfðu átt sér stað?*

Þessari spurningu var svarað líkt og spurningu tvö, með einkunn frá 1 til 5.

Mynd 1.



Líkt og í spurningu tvö sjáum við að tæplega helmingur fann ekki traustið aukast til viðmælenda eftir að breytingar í samskiptamáta höfðu átt sér stað. Það er einnig áhugavert að enginn svarar sem svo að þeir hafi fundið miklar breytingar. Hvorki við spurningu tvö né þrjú. Það sem vakti áhuga höfundar var staðreyndin að þegar spurt var hvort viðkomandi hafi fundið að traust til sín hafi aukist var niðurstaðan örlítið neikvæðari en þegar spurt var hvort viðkomandi hafi treyst betur þegar samskiptamátanum var breytt. Sjá má að 20% svarenda fundu að traust til viðmælenda jókst sem verður að teljast jákvæð breyting.

## Spurning fjögur var;

*Hvað varð til þess að traust þitt til viðmælenda jókst eða minnkaði/dalaði?*

Þarna kom bersýnilega í ljós að það hafði áhrif á svörum að þátttakendur þekktust og voru mörg svör á þann veg að traust hafi ekki breyst sökum þess. En það kemur einnig fram að nokkrir fundu mun og fannst þeir ná betri dýpt með breyttum samskiptamáta. Dýpri greining gæti farið fram og svörum sýnir að betri niðurstaða með fleiri þátttakendum hefði sennilega gefið fjölbreyttari svör, hugsanlega jákvæðari svör.

## Í spurningu fimm var spurt;

*Hvað gerðu viðmælendur þínir til að sýna þér fram á að þeir væru raunverulega að "hlusta" á þig?*

Þarna svarar mikill meiri hluti með „þau svöruðu öllum mínum spurningum“ einnig var talað um að viðkomandi hafi reynt að fá frekar upplýsingar, sem sagt leiða samtalið áfram og sýna hluttekningu. Þegar verið er að ræða við einstakling um viðkvæm málefni er mikilvægt að finna að verið sé að hlusta, hvort sem um er að ræða spjall í síma eða í gegnum tölvu.

## **Spurning sex var eftirfarandi;**

*Hvaða breytingar telur þú að fyrirtæki/stofnanir sem bjóða upp á netspjall geti gert til að auka trúverðugleika sinn við þann sem spjallar?*

Svarið við þessari spurningu innihélt hjá mörgum hugmyndina að vera með mynd og nafn á þeim sem viðkomandi talar við. Einnig kom svar þar sem rætt var möguleikinn á að hafa fagaðila til að svara spurningum en ekki ófaglærðan sjálfboðaliða. Netspjall Rauða krossins er viðkvæmt svæði og oft og tíðum er fólk í andlegu ójafnvægi að hafa samband. Það má líta á það sem svo að nafnleynd sé ekki síður mikilvæg fyrir sjálfboðaliða en þá er hafa samband. Ef hótanir berast í gegnum spjall þá setjum við sjálfboðaliða í erfiða aðstöðu og þetta getur haft fælingarmátt þegar fólk er að velta fyrir sér að sækja um starf sem sjálfboðaliði hjá Rauða krossinum.

## **Sjöunda og síðasta spurningin var;**

*Hvaða hugmyndir hefur þú til að bæta samskipti yfir Internetið?*

Þarna koma fram hugmyndir eins og „að geta hakað við „icon“ sem gefur til kynna andlegt ástand, reiði, leiði, þunglyndi o.s.frv.. þá þarf viðmælandi síður að giska á andlegt ástand þess sem hefur samband“. Einnig kom hugmynd að möguleikanum á að velja við hvaða tegund af fagaðila rætt er við, sálfræðing, geðhjúkrunarfræðing og aðra faglærða aðila. Að lokum var velt fram hugmyndinni að báðir viðmælendur sjái þegar hinn aðilinn er að skrifa. Það kemur í veg fyrir að fólk svari of fljótt og heldur flæði samtalsins gangandi.

Niðurstöður rannsóknarinnar sýna okkur að með áherslubreytingum og ákveðinni nálgun má öðlast meira traust þeirra sem hringja inn eða hafa samband í gegnum netið. Svörin hefðu mögulega getað gefið okkur sterkari mynd af gagnsemi punktanna sem Rauði kross Íslands notast við ef þátttakendur í vinnustofunni hefðu ekki þekkt hvort annað fyrir. En það er eitthvað sem má huga að ef ákveðið verður að fara í nánari skoðun á þjálfunarferli Rauða krossins. Þjálfunin er í ákveðnu ferli í dag og unnið eftir ferli sem Rauði krossinn hefur búið til fyrir sjálfboðaliðana. Allir fara í gegnum sömu þjálfun og ekki er greint á milli netspjalls og símtals en farið í nokkur undirstöðu atriði er tengjast samskiptum yfir tölvu.

Eitt kom fljótlega í ljós við gerð þessarar rannsóknar. Höfundur sá snemma í ferlinu að til þess að meta gæði þjálfunar sjálfboðaliða hjá Hjálparsíma og netspjalli Rauða krossins þarf að fara fram ánægjukönnun á þjónustunni sem er í boði í núverandi mynd. Að öðrum kosti er erfitt að greina hvort gæði þjálfunar séu næg eða hvort viðskiptavinir hjálparsímans og netspjallsins beri fullt traust til sjálfboðaliðanna sem svara símtölum og spjallbeiðnum.

## Umræður

Höfundur fannst áhugavert að skoða hvort breyta þyrfti þjálfun sjálfboðaliða Rauða krossins sem sinna hjálparsímanum og netspjallinu og hvort hægt sé að auka traust til sjálfboðaliða í netspjalli. Hjálparsíminn og netspjallið sem Rauði krossinn býður upp á er mikilvæg samfélagsþjónusta. Ekki allir treysta sér til að fara til fagaðila og opna sig um vandamál sín eða vilja ræða við vini og vandamenn um viðkvæm málefni. Að heimsækja sálfræðing eða aðra fagaðila sem hjálpa fólki að takast á við persónuleg vandamál kostar pening og oft og tíðum þá stoppar það fólk í að leita sér hjálpar, einnig getur verið að fólk finni þörfina til að tala við einhvern á óhentugum tíma, hvort sem það er seint um kvöld eða um helgar. Með því að geta haft samband við hjálparsímann og netspjallið getur fólk mögulega fengið ráð við vandamálum sínum eða leiðbeiningar um hvert skal snúa sér ef vandamálin eru af alvarlegum toga.

Árlega berast um 15.000 mál á borð hjálparsímans og netspjallsins (Rauði krossinn) og þar sem ekki er nein mæling á árangri símtala og net-samtala í gangi er ekki hægt að meta það svo auðveldlega hvort upplifun notenda sé jákvæð eða ekki. Fyrsta skref sem höfundur leggur til að væri farið í til að meta árangur þjálfunarinnar eins og hún er í dag væri að gera ánægjukönnun meðal viðskiptavina netspjalls og hjálparsíma. Það er hægt með einföldum hætti líkt og stjórnugjöf eða bjóða einstaklingum að svara nokkrum spurningum varðandi þjónustuna, en heita sömu nafnleyn og ríkir þegar hringt er eða talað á netspjalli.

Það eru ákveðnir punktar sem komið hafa fram sem hægt er að taka til skoðunar. Punktar sem tengjast þjálfun og trausti í samskiptum. Traust í samskiptum skiptir máli og það er nauðsynlegt að sá eða sú sem hefur samband við hjálparsíma eða netspjall Rauða krossins geti borið vott af trausti til þess sem svarar. Með því að notast við þá punkta sem Rauði krossinn hefur til viðmiðunar fyrir sjálfboðaliða sína virðist traust þeirra sem hafa samband vera eilítið meira en ef engar reglur um samskipti er í notkun. Þetta sjáum við með því að skoða niðurstöður úr vinnustofu höfundar sem unnin var með aðstoð MPM nema við Háskólann í Reykjavík. Þegar spurningar voru lagðar fyrir þá kom í ljós að með því að notast við samskiptapunkta frá Rauða krossinum jókst lítillega traust til viðmælenda, þrátt fyrir það fannst einstaklingum ekki sem þeim væri treyst meira en venjulega. Þetta má túlka yfir á netspjall Rauða krossins og gróflega áætla að með því að notast við þá samskiptapunkta sem stungið er upp á aukist traust til sjálfboðaliðanna þó svo að þeir finni það ekki endilega. Að starfa sem sjálfboðaliði við netspjallið eða hjálparsímann snýst ekki um það hvort sjálfboðaliðarnir finni að traust sé borið til þeirra, markmiðið er að svara og aðstoða viðskiptavini eftir bestu getu og á eins faglegum nótum og hægt er. Að mati höfundar gefur niðurstaða vinnustofunnar tilefni til að fara í nánari athugun á faglegri nálgun í netspjalli. Áhugavert væri að taka ókunnuga einstaklinga og láta þá fara í spjall með sama fyrirkomulagi og notast var við í vinnustofunni og meta útkomuna úr þeirri vinnu. Að mati höfundar má fara í verkefnavinnu þar sem sett væri upp samskiptaáætlun af fagfólki með viðeigandi menntun og þekkingu og sú áætlun prófuð í vernduðu umhverfi og ef vel til tekst þá setja í notkun hjá Rauða krossinum, það er mitt mat að með þessu móti sé hægt að auka traust einstaklinga sem hafa samband við hjálparsíma og netspjall Rauða krossins.

Hjá Hjálparsíma og netspjalli Rauða krossins starfa um það bil 95 sjálfboðaliðar og nánast hver sem er getur sótt um starf sjálfboðaliða hjá RKÍ. Á heimasíðu Rauða krossins er hægt að sækja um starf sem sjálfboðaliði (Rauði krossinn). Allir ganga í gegnum sömu þjálfun líkt og fram hefur komið og í raun erfitt að veða og meta hvort um næga þjálfun sé að ræða eður ei án ánægjumælingar. Skoðuð var þjálfun utan úr heimi sem var dýpri en þjálfunin sem Rauði kross Íslands notast við en þegar umfjöllun um þjálfunina fannst kom hvergi í ljós hvernig árangurinn af þeirri þjálfun er. Því er erfitt að segja til um það hvort Rauði krossinn sé of léttvægur í kröfum þegar kemur að þjálfun sjálfboðaliða.

Það er mat höfundar að greina megi betur á milli þjálfunar fyrir netspjall og hjálparsíma. Í rannsóknarvinnu fyrir þessa skýrslu kom greinilega fram að töluverður munur er á því að ræða við einstaklinga í síma eða yfir Internetið. Erfitt er að greina aldur, kyn og andlegt ástand án þess að viðmælandi taki þessa hluti sérstaklega fram þegar í netspjall er komið. Erfitt getur verið að viðhalda flæði í netspjalli, sérstaklega þegar viðmælendur sjá ekki hvort hinn aðilinn er að skrifa. Þetta getur valdið misskilning og svörun á röngum tíma sem getur farið illa í einstakling sem er á slæmum stað og ekki í andlegu jafnvægi. *Innsk. Þegar höfundur fór á netspjall Rauða krossins til að fá frá fyrstu hendi upplifunina af þjónustunni kom það honum þægilega á óvart að vettvangur netspjallsins hafði verið uppfærður og í dag sér viðkomandi hvort hinn aðilinn sé að skrifa eða ekki.*

Höfundur telur sig ekki geta dæmt um það hvort gera þurfi róttækar breytingar á þjálfun sjálfboðaliða, til þess þarf fyrst ánægjukönnun að fara fram. En þegar horft er á þjálfunarferlið tel ég að vægi netspjalls í þjálfun sé ekki nægt og á þessari tölvuöld má ekki vanmeta mátt netsamskipta og því eðlilegt að sett verði saman fagteymi sem kemur að útfærslu á þjálfun fyrir netspjall. Þrátt fyrir að margar grunnreglur eigi við í bæði netspjalli og hjálparsíma má ekki gleyma því að tjáning í netspjalli getur verið flóknari en í síma og aðstæður erfiðari að lesa í.

Takmarkanir voru töluverðar þegar farið var í gagnaöflun. Reynt var að fá upplýsingar um þjálfun frá stofnunum erlendis en ekkert var um svör og hefði höfundur þurft lengri tíma til að fylgja því eftir. Reynt var að hafa samband við sálfræðinga sem hugsanlega gætu haft skoðun á þjálfun sjálfboðaliða og netsamtölum en var bent á að ræða við stjórnendur hjá Rauða krossinum í kjölfarið. Erfiðlega gekk að finna greinar sem höfðu beina tengingu við rannsóknina og tafði það allt ferlið töluvert, lítið virðist vera búið að rannsaka þjálfun sjálfboðaliða í netspjalli.

## Lokaorð

Þegar vinnan við þessa ritgerð hófst gerði ég mér ekki grein fyrir hversu lítið í raun er búið að fjalla um þjálfun sjálfboðaliða fyrir netspjall líkt og það sem Rauði krossinn bíður upp á. Viðfangsefnið er spennandi en mjög fljótlega komst ég að því að án þess að gera mælingu á ánægju viðskiptavina yrði erfitt að meta hvort þjálfunin væri nógu góð. Þrátt fyrir það ákvað ég að halda áfram og fræðast meira um það sem í gangi er hjá Rauða krossinum og notast við gögn frá Rauða krossinum í vinnustofu til að meta eftir bestu getu notagildi þeirra og fékk smávægilega niðurstöðu sem að mínu mati gefur ástæðu til að skoða þjálfunina nánar og hvort hún sé næg.

Í grunninn er unnið mjög þarft og gott starf sem Rauði krossinn vinnur og það sýnir sig á fjölda símtala og netsamtala á síðasta ári. Gott getur alltaf orðið betra og það er mikilvægt að staðna ekki í starfi. Af þessum sökum er eðlilegt að Rauði krossinn fari í ánægjukönnun og fái einhverjar niðurstöður varðandi ánægju notenda. Í framhaldi af því tel ég að rökrétt væri að þjálfunarferlar verði endurmetnir og hópur fagaðila fenginn til að byggja upp markvissari þjálfun svo sjálfboðaliðar verði jafn færir að svara í síma og tölvu.



## Þakkir

Það er ekki hægt að skrifa lokaverkefni líkt og þetta án þess að fá hjálp frá utanaðkomandi aðilum. Ég vill byrja á að þakka fjölskyldunni minni fyrir sýndan skilning og stuðning við þessa vinnu. Einnig vill ég þakka MPM-nemum við Háskólann í Reykjavík fyrir aðstoðina í vinnustofunni sem og Hönnu Ólafsdóttur, starfsmanni Rauða kross Íslands fyrir hennar aðkomu að gagnaöflun. Að lokum vill ég þakka leiðbeinanda mínum Hauki Inga Jónassyni fyrir sterk orð á erfiðum tíma í mínu lífi, án þeirra hefði vinnan við þessa ritgerð orðið mun þyngri.

## Heimildaskrá

- Barak, A. (2007). Emotional support and suicide prevention through the internet: A field project report. *Computers in Human Behaviour*, 971-984.
- Bryd tavsheden. (án dags.). Sótt frá <https://www.brydtavsheden.dk/>
- Business Dictionary. (án dags.). Sótt frá <http://www.businessdictionary.com/definition/volunteer.html>
- Chinman, M. J., & Wandersman, A. (1999). The Benefits and Costs of Volunteering in Community Organizations: Review and Practical Implications. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 46-64.
- Fairburn, C. G., & Patel, V. (2017). The impact of digital technology on psychological treatments and their dissemination. *Behaviour Research & therapy*, 19-25.
- Feng, J., Lazar, J., & Preece, J. (2004). Empathy and online interpersonal trust: A fragile relationship. *BEHAVIOUR & INFORMATION TECHNOLOGY*, 97-106.
- Henderson, S., & Gilding, M. (2004). 'I've never clicked this much with anyone in my life': trust and hyperpersonal communication in online friendships. *new media & society*, 494-504.
- Ingason, H. P., & Jónasson, H. I. (2016). *Skipulagsfærni* (2 útg.). Reykjavík: JPV.
- International bipolar foundation. (án dags.). Sótt frá <http://ibpf.org/resource/list-international-suicide-hotlines>
- International Red Cross. (án dags.). Sótt frá <http://www.ifrc.org/en/what-we-do/volunteers/what-is-a-volunteer/>
- Íslensks orðabók Árnastofnun. (án dags.). Sótt frá <http://islenskordabok.arnastofnun.is/islob?ord=60691>
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., & Rochlen, A. B. (2005). The Practical Aspects of Online Counseling: Ethics, Training, Technology, and Competency. *THE COUNSELING PSYCHOLOGIST*, 776-818.
- Merriam Webster. (án dags.). Sótt frá <https://www.merriam-webster.com/dictionary/trust>
- Misbrugs Portalen. (án dags.). Sótt frá <https://www.misbrugsportalen.dk/>
- Rauði krossinn. (án dags.). Sótt frá <https://www.raudikrossinn.is/hvad-gerum-vid/hjalparsiminn-1717/>
- Rauði krossinn. (án dags.). Sótt frá <https://www.raudikrossinn.is/hvad-gerum-vid/hjalparsiminn-1717/>
- Rauði krossinn. (án dags.). Sótt frá <https://www.raudikrossinn.is/taktu-thatt/gerast-sjalfbodalidi/>
- Sahar. (án dags.). Sótt frá <http://www.sahar.org.il/>

Wood, A. F., & Smith, M. J. (2014). *Online communication* (2 útg.). New York: Psychology Press.

## Viðauki

1. Hvaða mun á viðbrögðum viðmælenda þinna fannstu þegar þú breyttir samskiptamátanum?

Þeir notuðu fleiri orð til að tjá sig og auðveldara fyrir þau að ná fra skilning mínum.
Að fara úr tali yfir í texta er ekki þægilegt.
Þegar ég breytti úr facebook messenger í bein samskipti: Þá var auðveldara að gefa "feedback" og samræður voru líflegri.
Allt var hægfara og gekk betur
Þau töluðu meira
Erfiðara að túlka það sem að fram fór í samræðunum og viðmælendur lengur að forma það sem að þau höfðu að segja.
Engan
Byggðist upp traust
Fann ekki mikinn mun
stutt í spuna
Minna hik, meiri dýpt v. svipbrigða og meiri hraði, viðbrögð koma strax.
ekki svo mikinn mun
Ekki mikinn
Sá munur sem ég fann var að mér fannst skilaboðin mín lesin. En við kannski misskildum aðeins verkefnið - vorum meira að ræða verkefnið frekar, þá hvaða möguleikar væru í boði til að gera stafræn samskipti betri.
Fannst ég ekki finna neinn mun, held að tíminn á spjallinu hefði þurft að vera lengri.

2. Hversu mikið meira traust fannst þér þú öðlast þegar breytingin var gerð?

4-3-2-2-3-1-1-4-3-3-3-1-3-1

3. Hversu mikið jókst traust til viðmælendanna eftir að breytingarnar höfðu átt sér stað?

4-3-2-3-3-1-2-4-3-3-3-2-4-1

4. Hvað varð til þess að traust þitt til viðmælenda jókst eða jókst ekki?

Ég vil vera viss um að þeir skilji mig rétt.
Ég get nú ekki sagt að neitt hafi breyst mikið.
Það jókst ekki mikið því ég treysti einstaklingunum jafn mikið sama um hvorn samskiptamátan væri að ræða. Það litla sem jókst við að breyta í bein samskipti úr skilaboðum var bara það að bein samskipti eru rituð og þannig einhver þínulítill möguleiki á að það sem maður skrifar geti farið lengra - einhver sem maður þekkir ekki gæti t.d. haft aðgang að facebook-aðgangi þess sem maður sendir á. Ef ég væri að ræða um viðkvæmari málefni myndi ég mögulega sleppa því að senda þau á messenger á aðra einstaklinga.
Þetta var öðruvísi
Við þekkjumst of vel svo þetta hafði ekki mjög mikil áhrif á okkur.
Persónulega finnst mér betra að vera "face to face" í samræðum til þess að skapa traust.
Fann engan mun
Fann að. Íð náðum að tengjast
Engin breyting
þekki þá og treysti á samskiptin við þá
Traustið breyttst ekki af því við þekktumst fyrir, samskiptamátinn skipti ekki máli fyrir traustið greindi ekki meira traust eða minna traust
Veit ekki
Mér fannst frekar hlustað á mig í seinna verkefninu og þar af leiðandi jókst traust.
Traustið var til staðar, fann ekki fyrir því að traustið hafi ekki veirð í fyrra spajllinu svo það í raun jókst ekki heldur var það sama.

5. Hvað gerðu viðmælendur þínir til að sýna þér fram á að þeir væru raunverulega að "hlusta" á þig?

Náðu augnsambandi og tjáðu sig með stuttum já og ég skil setningum inn á milli í minni frásögn. Þeir sýndu hluttekningu.
Reyndu að afla frekari upplýsinga.
Þeir svöruðu öllum skilaboðum sem ég setti inn, þó ekki væri nema með - "nákvæmlega" "Algjörlega" "einmitt" "sammála"
Þeir skrifuðu hægar
Biðu eftir að ég kláraði að skrifa
Svöruðu eða "lækuðu" það sem að ég sagði.
Samþykktu og lækuðu
Með því að halda contact við mig með augnsambandi
.
Mér finnst allaft erfitt að vera mög saman í netspjalli af því að það verður óreiðukennt. Þeir svöruðu mér og ég þeim
Svöruðu mínu innleggi
þeir horfðu á mig
Svöruðu mér
Svöruðu spurningum mínum
Svörðu til baka eða settu like við.

6. Hvaða breytingar telur þú að fyrirtæki/stofnanir sem bjóða uppá netspjall geti gert til að auka trúverðugleika sinn við þann sem spjallar?

Ég myndi telja að myndspjall sem sýnir hlustandann myndi bæta mikið.
Ég í prinsipinu treysti ekki netspjalli og á erfitt með að sjá hvað gæti breytt því.
Verið vinaleg og sýnt þjónustulund og lagt sig fram við að svara öllum skilaboðum vinalega en um leið faglega - kannski án emoji-kalla (alla vega mikið af þeim).
Veit ekki
Það er mikilvægt að það geti talað sama tungumál og sé stillt inn á sömu útgáfu af tungumáli og viðmælandinn. Eins og svarið við mehh, ertu kind sagan segir okkur.
Skýr svör og persónulega upplifun.
?
Helst að vera bara aðvara einum í einu og kannski ávarpa viðkomandi með nafni ef það á við
Nafn þess sem talar. Ekki bara "starfsmaður á plani"
mér finnst netspjall meira vera fyrir þjónustu en mér finnst að þú eigir alltaf að bjóða fólki upp á að geta hringt inn í viðkomandi, það er ekki það sama að ræða á neti og tala beint við fólk
Svara hratt og örugglega. Ef samskiptin verða erfið bjóðast þá til að hringja.
hafa mynd af einstakling - sjá við hvern þú spjallar
Í netspjalli er mikilvægt að vita við hvern þú talar og hvort uppl séu vistaðar. Mér finnst að fólk sem hefur samb í krísu eigi að vita hvort rætt sé við almennan sjálfboðaliða eða fagaðila. Það er synd ef RK hefur ekki fagmenntað fólk til að ræða við fólk í vanda statt! Það getur beinlínis skapað hættu. Ef markmið er bætt þjónusta við þá sem hafa samb þá er lágmark að bjóða þeim viðmælanada sem getur tekið á því sem upp kemur í samtali.
Mögulega gera hlutina persónulegri með að hafa nafn og hugsanlega mynd af viðkomandi sem vinnur hjá stofnun/fyrirtæki.
Sýna að viðkomandi sé að skrifa skilaboð á móti.
Nú veit ég ekki alveg hvernig þetta er fyrir svo ég get ekki sagt til um breytingar.

7. Hvaða hugmyndir hefur þú til að bæta samskipti yfir internetið?

Sömu hugmyndir og notaðar eru til að bæta allmennt samskipti fólks.

Sjá hér að ofan.

Segja meira en minna. Ekki tala í stikkorðum.

Veit ekki

Við þrjú höfðum það sameiginlegt að verkefnahóparnir okkar höfðu allir lent í smá "krísu" yfir misskylningi sem átti sér stað á messenger spjalli. Þessi krísa hefði aldrei orðið til auglitis til auglitis og ef hún hefði orðið til þá hefði tekið 2 mínútur að leysa hana. Það þarf að fara mjög varlega í það sem er skrifað og helst þarf að lesa yfir með mjög gagnrýnum augum áður en ýtt er á send.

Kannski erfitt að koma að - en að það sé staðlaðari samskiptamáti og notkun net-máls.

?

Nota þarsem minnst

.

engar

Sama og að ofan. Gera tilfinningar sýnilegar með táknum. Tryggja að notandinn viti að skilaboðin hafi verið móttekin og sjái ef verið er að vinna í svari.

engar

Fólk gæti valið topic og í frh fengið val um aðila til að tala við (að því gefnu að RK hafi þannig staff). T.d ég er einmana, sjálfsvígshætta á skalanum 8 af 10...þú hefur val um að ræða við a sálfr á vakt, b geðhjúkrunarfræðing á vakt. Ef einmana vil spjalla þá getur þú rætt við almennan sjálfboðaliða.

Mér finnst t.d. sniðugt eins og kom upp í mínum hópi að setja tilfinningahnapp inn þegar það á við þannig að sá sem skrifar erindi geti merkt erindið tilfinningu í stað þess að sá sem fær erindið þurfi að túlka hvaða möguleg tilfinning á við sem er oft ómögulegt í gegnum stafræn samskipti.

ll.