

Internetes tanácsadás, online segítség

A Kapocs megújításának részeként ettől a lapszámtól kezdve újtára indítjuk a „Terep-járó” című rovatot. Innovatív, a szociális munkában kevésbé ismert módszertani eszközöket szeretnénk itt bemutatni, interjúk beszélgetés formájában. Úgy gondoljuk, hogy ezek az újítások sokkal jobban megismerhetők a módszereket alkalmazó gyakorlati szakemberek elmondásából, mint más, kötöttebb formájú leírásból.

Internetes tanácsadás, online segítség, halljuk egyre gyakrabban a médiában. De vajon mit is jelent ez pontosan, kik és milyen szervezeti keretek között segítenek? Miért jó ez a klienseknek? Ezekről a kérdésekről beszélgettünk Hermann Zsuzsával, a Psyché Lelkisegély Alapítvány elnökével, a Psyché Közösség vezetőjével, akinek nemrég jelent meg „Behálózott Psyché” címmel egy lelkeség-életről szóló könyve, Gelsei Bernadett addiktológiai konzultánssal, aki online tanácsadást végez, valamint Tóth Anikó Pannával, aki az ELTE Szociológia Doktori Iskola PhD hallgatója, és az internetes segítséget kutatja.

Kapocs: Miért és hogyan kezdtetek online segítséssel foglalkozni?

Hermann Zsuzsa: Főállásban az MTA Pszichológiai Intézetében vagyok pszichológus asszisztens. A Psyche Lelkisegély Alapítványnál 1999-ben kezdtem el dolgozni, ami akkor még nem volt formális szervezet. '99-ben úgy képzeltem, hogy a lelkeség-szolgálatunk pontosan olyan lesz, mint a telefonos lelki segély, csak éppen írott felületen történik maga a segítség. Abban az időben még nem volt sem videó chat, sem skype, még csak írni lehetett. Nekem nem volt korábbi gyakorlatom a telefonos segítségben, de a szervezetben már kezdetektől voltak pszichológusok, néhányuknak volt ilyen jellegű tapasztalata is.

Az induláskor a működésünk, elsősorban a felhasználói kör későbbi bővülése miatt, nagyban eltért a mostanitól, és ezen nem csak a szervezeti kereteket értem. Annak idején feljött valaki hozzánk az internetre, kérdezett a pszichológustól, az válaszolt, néha én is belefolytam. Vagy, ha ketten voltak, az egyik megvárta, amíg a másik befejezi. Aztán egyre népszerűbbek lettünk, és látszott, hogy ez másképp nem megy, mint közösségi formában. Ekkor váltunk önszolgáltató csoporttá. Sajnos most éppen nincs pszichológusunk, de szociális munkás és pszichopedagógus van.

Gelsei Bernadett: Főállásban a Megálló Csoport Alapítványnak vagyok az intézményvezetője, az online segítséget e mellett csinálom. Működtetek egy saját honlapot, amin fizetős online tanácsadást kínálok. A kliensekkel csak a netes felületen találkozom, nem ajánlok fel személyes találkozót. Az egész olyan, mintha egy magánrendelésre menne az ember, csak éppen nem kell odamenni. Nálam, mivel fizetős a szolgáltatás, tényleg csak azok jelentkeznek, akik motiváltak, és komolyan gondolják a dolgot.

A szolgáltatás árait úgy kalkuláltam ki, hogy lehetőleg mindenki számára elérhető legyen. Én ugyanis ebben látom az online segítség egyik legnagyobb előnyét: nagyon sok olyan kliensem van – például a Nyírségből, Ajkáról és környékéről, vagy például Zalából –, akinek a lakhelyén nincs semmiféle ellátórendszer, szolgáltatás, vagy ha létezik is, nagyon lassú. Be kell menni, utazni kell, időpontokat kell kérni. Az online módszerben az a jó, hogy az ember akár otthon, akár a munkahelyén kiszakíthat magának egy órát a beszélgetésre, és így tulajdonképpen bárki számára elérhető a szolgáltatás. Időpontot nálam is kell kérni, de ez teljesen illeszkedik az általam alkalmazott terápiába.

Kapocs: Volt korábban ismeretetek valamilyen nemzetközi e-tanácsadással foglalkozó

szervezetről?

G. B.: Mielőtt elindítottam a szolgáltatást, nagyon sok amerikai oldalt tanulmányoztam. Elsősorban a nagy távolságok miatt leginkább Amerikában és Ausztráliában terjedt el a távterápia, ami a távoktatásból fejlődött ki. A szervezetek honlapjáról rengeteg hasznos információt gyűjtöttem. Például valamennyi szervezetnek van egyfajta alapszabálya, amit a felhasználónak el kell olvasnia, el kell fogadnia. Ezt fontosnak tartom, az én weboldalamon is van ilyen.

Kapocs: Milyen felületeken segítetek?

H. Zs.: A Psychénél először csak chat volt, később tettük hozzá a fórumot, mostanra pedig van skype és blog is, de talán még mindig a chat a legnépszerűbb. Talán azért, mert gyors.

G. B.: A chat népszerűsége szerintem abban rejlik, hogy ebben a keretben mindenféle sallangot le lehet választani, és csak a problémára fókuszálni. Ha valaki a chatet választja, egyrészt anonim marad, másrészt nincs hosszas bemutatkozás, mint egy személyes találkozón. Nálam egyébként levélben, chaten és webtelefonon keresztül lehet segítséget kérni.

Kapocs: Szerintetek mitől függ az, hogy ki milyen szolgáltatást választ?

G. B.: Úgy gondolom, ez a kliens személyiségétől függ, és a probléma jellegétől. Van, aki csak chatel, van, aki skype-on keresztül kommunikál, és van, akivel beszélgetés közben látjuk is egymást. Én szeretem, ha webtelefont használunk, mert az majdnem olyan, mintha egy terápiás szobában ülnénk.

H. Zs.: A webtelefonon jobban kiszűrhető, ha valaki például nem mond igazat, telefonon keresztül kevésbé jellemzőek az átverések, mert ebben az esetben jobban működik a metakommunikáció.

Tóth Anikó Panna: A kutatások szerint a felhasználók segítségkéréskor is azt az internetes környezetet preferálják, melyben egyébként is otthonosan mozognak. Ez azt jelenti, hogy ha valaki még soha nem chatelt, viszont szokott fórumozni, valószínűleg akkor is a fórumot fogja választani, ha lelki segélyre szorul. Ha egy internetes szolgáltatást építünk, akkor érdemes körülhatárolni a célcsoportunkat, és ez alapján eldönteni, hogy milyen modalitásokat használjunk. A fiatalok ma már gond nélkül használják a közösségi oldalakat, azonnali üzenetküldő programokat, az ő segítségükre ezek a formák alkalmasak lehetnek. Szerintem a legszerencsésebb, ha többféle lehetőséget kínálnak a kliensnek, amelyekből a problémája, a kora, a személyisége szerint választhat. És persze az infrastruktúra sem mindig adott bármelyik forma igénybevételéhez.

Ha a segítők szemszögéből nézzük a kérdést, akkor megfigyelhető, hogy több tábor kezd kialakulni, vannak, akik valóban online segítenek, tehát chaten, webkamerázással, telefonnal, és vannak, akik csak a szinkron kommunikációt, a fórumos és e-mailés formát használják. A telefonos lelkisegélyszolgálatok ma már internetes szolgáltatásokat is nyújtanak, skype-on és e-mailben is segítenek több szervezetenél. A velük készített interjúk során azt tapasztaltam, hogy némi bizalmatlanság megfigyelhető az írásbeliséggel kapcsolatban, ami nem is meglepő, hiszen őket arra képezték ki, hogy a kliens hangjából következtetéseket vonjanak le. Így ők jobban tudják használni a webtelefont. Mások épp az írásbeliségben bíznak jobban, úgy gondolják, hogy komoly személyiségfejlesztő hatása van. Olyan segítő szolgálatot is ismerek, ahol csak e-mailben segítenek, a chatet teljes mértékben elutasítják. Ők meg úgy vélik, hogy az ártalmas, internetfüggéshez vezet. Fontos, hogy a segítő is tudja használni az adott technológiát, és ismerje azokat a kommunikációs sajátosságokat, melyek az adott közeget jellemzik, hiszen ezek nélkül nem tud hatékonyan dolgozni.

Az én véleményem, hogy mindegyik formának megvannak az előnyei és a hátrányai, a segítőknek kell mérlegelni, hogy melyik eszközt milyen problémák és célcsoport esetén tudják használni.

Kapocs: Mi a különbség a face to face és az online segítség közötti? Egyáltalán, miért hasznos az online?

G. B.: Az online segítségnyújtás elsősorban a megelőzésben hasznos. Behoz olyan rétegeket, csoportokat, akik amúgy nem mennének el hivatásos segítőtől. Én azt gondolom, hogy az online segítségnyújtásban az első fontos szempont, hogy adjunk a hozzánk fordulónak egy lökést, impulzust, megmutassuk azt, hogy így működne a segítség egy face to face helyzetben.

T. A. P.: A kutatásaim során a kérdőívekben és az interjúkban is arra kértem az online segítőt, hogy mondják el, milyen előnyeit-hátrányait látják az internetes formának. A kérdőívet kitöltők az internetes forma előnyei között megemlítették, hogy így messziről is kérhető segítség, leküzdhető a földrajzi távolság. Mindenki igénybe veheti, például a fogyatékkal élők, visszahúzódó személyiségek, pánikbeteg, szociális fóbiások, magas státuszú emberek. Előnye, hogy az is elérheti, akinek egyébként sok idejébe és pénzébe kerülne, hogy személyesen kérjen segítséget. Olcsó, sokaknak semmilyen lehetőségük nincs arra, hogy állami rendszerben díjmentesen terápiás, tanácsadási lehetőséget igénybe vegyenek. Ha el is jutnak egy orvoshoz, vagy pszichiáterhez, akkor neki nincs ideje arra, hogy 50-60 percig beszélgesse egy-egy beteggel. Ráadásul például éppen a fiatalok számára nincsenek is ilyen ellátások, kivéve, ha fizetnek, több ezer forintot óránként.

Sok kliens számára fontos, hogy pártatlan véleményt kapjon: a tanács alapján el tudja dönteni, hogy érdemes-e személyesen is felkeresnie szakembert. Olyan is előfordul, hogy már járt személyesen segítőtől a tanácskérő, de biztonságot ad neki, ha mástól is kér véleményt. Az internetes tanácsadás további előnye a segítők szerint, hogy gyors, időtakarékos, lényegre törő, hamar felkutatható, könnyen igénybe vehető. Nagyon fontos, hogy lehetőséget ad az érzelmek ventillációjára, bizonyos élethelyzetekben a kliensnek elegendő, hogy valaki meghallgassa, figyeljen rá. Egy empatikus válasznak lehet azonnali szorongásoldó hatása, még ha átmenetileg is. Gyakori, hogy csak egy információra van szüksége a segítségkérőnek, ezzel a megoldással időt és pénzt takarít meg. Komoly előnye, hogy a személyes találkozással szemben az internetes segítség a személyazonosság felfedése nélkül igénybe vehető, ennek köszönhetően a kliensek olyat is megkérdeznek, amit egyébként nem mernének. Csak a problémát kell felvállalni, alacsonyabb küszöböt kell átlépnie a segítségkérőnek, mint a személyes vagy akár a telefonos segítségkérésnél. Sokaknak a szégyenérzet, vagy más lehetőség hiánya miatt is előnyösebb lehet, mint a személyes segítségkérés, kevésbé stigmatizál, privát, biztonságos és diszkrét. Nagy lehetőség azoknak, akik sosem mennének el személyesen egyéni vagy csoportterápiába. Ezekon túl fontos, hogy a nyilvános kérdést és választ mások is olvashatják, olyanok is, akik soha nem írnának.

A biztonságérzetet növeli az is, hogy a kliensek nyugodt környezetben, otthonról is kérhetnek segítséget, és bármikor kiléphetnek a kapcsolatból, következmények nélkül.

Az internetes segítség hátránya lehet viszont a válaszadók szerint a metakommunikáció hiánya, az, hogy nem látják egymást a felek, hiányzik a személyes kontaktus, a szemkontaktus, az érintés, szaglás. Személytelen, nehezebb a bizalmat megszerezni. Mindezekhez még hozzájön az is, hogy nem mindig kerül felszínre a valódi probléma. Hiányosak lehetnek az információk a kliensről, ami főleg az aszinkron kommunikációnál okoz gondot, amikor nincs lehetőség azonnal visszakérdezni, ha egy körülményt nem ismerünk. A levelezés időigényes, a kliensek nehezen tudják elmondani így az érzéseiket. Gyakran feltesznek olyan kérdéseket, amikre csak általános válasz adható, így a válasz félrevezető lehet. Nehéz az alapos ráhangolódás a segítséget kérő problémájára, és a személyes kapcsolat hiánya miatt azonnali valós beavatkozásra nincs lehetőség.

Az írásbeliség, az aszinkron kommunikáció hátránya, hogy nem halad olyan gyorsan a „segítő beszélgetés”, mint személyesen, a kérdések és válaszok között több nap is eltelhet. Ugyanakkor szélesíti a segítségkérő lehetőségeit, hogy írásban is kérhet tanácsot. Az írásbeli kommunikáció sajátossága, előnye, hogy a szöveges üzenetek archiválhatóak, ami segítheti a klienst a feldolgozásban, a segítőt pedig a munkája minőségének javításában, az eset elemzésében. Írásban, e-mailben terápia nem végezhető, krízishelyzetben nem megfelelő segítségnyújtási forma a lassúsága és a személytelenség miatt. Hátrány lehet chatnél a függőség kialakulása, illetve általában az, hogy nincs lehetőség a valóságkontrollra, ami terhet jelenthet a tanácsadónak, illetve az is, hogy ha hirtelen megszakítja a kapcsolatot a kliens, akkor nem tudja, mi lett vele.

Kapocs: Milyen módszerrel dolgoztok?

G. B.: Én megoldásközpontú terápiát alkalmazok az online segítség során. Magyarországon ilyen csak családterápiás képzésben csinálnak. Ez egy néhány, maximum ötalkalmas „találkozást” jelent. Tehát nem pszichoanalízisbe viszem be az embert, hiszen arra az online terápiás helyzet nem használható. Ez a módszer teljes mértékben a problémára fókuszál, azaz, a kliens hoz egy konkrét helyzetet, amelyet a segítővel (ehhez nem kell, hogy pszichológus legyen az illető, lehet bármilyen szociális segítő) közösen körbejárnak. Belül, önmagában, mindenki tudja, mi a megoldás, csak nem bírja aktivizálni azokat a pozitív erőforrásokat, amik segítenek neki abban, hogy elinduljon egy úton, ami kivezet a szituációból, amelyben most benne ragadt. A segítő ilyenkor úgy funkcionál, mint egy katalizátor, folyamatosan visszajelzést ad. A terápia másik része annak a különleges helyzetnek a megkeresése, ami a kliens korábbi életében hasonló volt a mostanihoz, és amit akkor sikerült megoldania. Mert mindenkinek van megoldása, csak nagyon nehezen találja meg, rá kell vezetni. Lehet, hogy pont a három vagy öt alkalom nem elég erre, de valami elindul benne, amivel aztán tovább tud lépni.

Kapocs: Kiknek jelenthet segítséget ez a módszer?

G. B.: Úgy gondolom, hogy a megoldásközpontú terápia az online segítségben azoknak jó, akiknek csak életvezetési nehézségeik, elakadásaik vannak, tehát akik nem szorulnak gyógyító folyamatra, terápiára. Ettől függetlenül a gyógyításra szorulóknak számára is hasznos az online tanácsadás, hiszen ha csak chatben is, vagy e-mailen keresztül, de legalább látják, milyen az, ha segítségért fordulnak valahová. Volt olyan kliensem, akivel fél éven keresztül levelezgettem, ez után jutott el oda, hogy el tudta dönteni a segítséggel, merre akar indulni, és hogyan. Azután elment Bagdi Emőkének a csoportjába. Én ezt sikernek könyveltem el, hiszen én segítettem rá őt egy útra.

H. Zs.: A Psyche közösségében azok találják meg a helyüket, akiknek van valamilyen életvezetési problémájuk, vagy magányosak, és a közösségben barátokra találnak. Nekünk az a specialitásunk, hogy nemcsak a neten működünk, hanem élőben is: bulikat, táborokat, tréningeket tartunk. Akiknek komoly problémájuk van, tehát pszichiátriai betegek, azoknak próbálunk megfelelő szakmai szervezetet találni. Főleg a Tündérhegyre küldjük őket, mert a klienseink nagy része nem engedheti meg magának, hogy kifizessen egy kezelést, annál is inkább, mivel rendszerint hosszú terápiára van szükségük.

T. A. P.: Véleményem szerint a kliensek biztonságérzetét növeli, ha van egy hely, ahová információért, tanácsért fordulhatnak. A interneten keresztüli segítségkérés lehetne a legegyszerűbb, legolcsóbb, leggyorsabb, és az anonimitást leginkább garantáló megoldás. Az alacsonyküszöbű pszichoszociális ellátásokat információs honlap, online adatbázisok, online interaktív tanácskérési lehetőség, fórum, chat, közösségi oldalak használata teheti hatékonyabbá.

A fiatalok segítésére, ifjúsági munkára is alkalmas közeg lehet az internet, hiszen Magyarországon ma már a tizenéveseknek közel száz százaléka használja. Az internetet a megelőzés, a prevenció

ideális színtere. Meggyőződésem, hogy az online segítség olyan speciális célcsoportokat érhet el, amelynek a tagjai legtöbbször a hagyományos szociális ellátások igénybevételéig el sem jutnak, a stigmatizáció, szégyenérzet vagy a félelem miatt. Ilyen emberek az ún. megbélyegzett csoportokhoz tartozók (családon belüli erőszak áldozatai, fertőző betegségben szenvedők, prostituáltak, szenvedélybetegek, illetve hozzátartozóik, lányanyák stb.).

Speciális esetekben az internetes lelki segítségnyújtás a jelenleginél sokkal jobb esélyeket biztosíthat például a siketeknek, hallássérülteknek, hiszen a segítőkkel írásban kommunikálhatnak (vagy jeltolmács segítségét kérhetnék, de mint tudjuk, belőlük sajnos jelenleg nagyon kevés van Magyarországon, így még a telefonos lelkisegély-szolgálatokat sem tudják használni). Segíthet a beszéd fogyatékosokkal élőknek, a szociális és agorafóbiásoknak, könnyebbé teheti a mozgásukban erősen korlátozottaknak az internetes szolgáltatások igénybevétele. A földrajzi távolság sem jelent akadályt, így a ritka betegségekben szenvedők (rare diseases) és hozzátartozóik is elérhetik egymást a világ különböző pontjairól.

Kapocs: Az online segítséget nyújtó szervezeteknek van jelenleg valamilyen szakmai hálózata?

G. B.: Éppen most alakult meg MOLTE (Magyarországi Online Tanácsadás Egyesülete) néven egy civil szervezetet, amit magam alapítottam, és aminek az a célja, hogy összefogja a Magyarországon működő online lelki tanácsadókat. Végre lenne egy olyan szervezete az online segítőknek, ahol megoszthatnak információkat, kutatási eredményeket, együtt gondolkozhatnak a fejlesztési irányokról, közösen kialakíthatnak egy etikai kódexet, kidolgozhatnak egyfajta minőségbiztosítást. Vagy ha valakinek van egy szakmai kérdése, akkor azt egy fórumoldalon meg lehetne vitatni. Az ISHMO-n – International Society for Mental Health Online, nemzetközi mentális lelki online tanácsadás egyesület – van fórum, eseteket is megbeszélnek, ez már olyan, mint egy szupervízió.

H. ZS.: A www.konzultacio.hu is elvileg ezért működik, ahol a fórumokban van szupervíziós topic is. Közel 3000 tagjuk van.

Kapocs: A szakmán belül mennyire fogadják el az online tanácsadást?

H. Zs.: Én úgy érzem, hogy mindenki drukkol nekünk, de közben távol tartja magát ettől a dologtól. Igazából nem tudom, hogy ennek szakmai indokai vannak, vagy éppen nem érnek rá, vagy teljesen másból adódik.

G. B.: Aki a neten fent van, az nem előítéletes. Úgy gondolom, hogy aki érti a net világát, és látja, hogy neki ott hol lehet helye és szerepe, tehát nem csak a nagyon klasszikus hierarchikus rendszerben tudja elképzelni magát, az maga is sokkal nyitottabb a neten gyógyító munkát végző emberek iránt. Engem egyre több pszichiáter keres meg azzal, hogy segítsék neki, amikor elmegy külföldre, vegyem át időszakosan azokat a pácienseit, akik erősen kötődnek hozzá, jó a kapcsolatuk egymással.

Úgy gondolom, hogy a szakmában kétféle hozzáállás van: egyrészt megjelentek a szenvedélybetegeknél azok a segítők, akik nem feltétlenül adnak interneten, online tanácsot, viszont van webes felületük, van blogjuk, van a YouTube-on anyaguk. Ők ezeket az online felületeket marketingcélokra használják, arra, hogy minél több embert hívjanak be a magánpraxisukba. Úgy látom, hogy ez nem nagyon szimpatikus a szakmának, miközben azt senki sem kritizálja, ha valaki a magánbetegét behívja valami magánrendelőbe. Holott mi a különbség valójában? Ő is pénz csinál, csak másképpen. Azzal szemben viszont, amit én csinállok, semmilyen fenntartásról sem hallottam, de az is lehet, hogy nem mondják a szemembe.

Most azt veszem észre, hogy azok is, akik korábban elzárkóztak előle, kezdik látni, hogy igenis

szükség van az internetre. Szerintem a szakmának még 4-5 év kell ahhoz, hogy átálljon erre valamilyen mértékben. Én a szakmai körökben ezt a módszert szeretném népszerűsíteni. Épp most küldtünk ki (Tóth Anikó Pannával – a szerk.) 90 szenvedélybetegek ellátásával foglalkozó szervezetnek kérdőívet, amelyben olyanokra vagyunk kíváncsiak, hogy van-e honlapjuk, blogjuk, van-e közösségi oldaluk, milyen internetes csatornákat használnak, akarnak-e bővíteni, gondolkodnak-e online tanácsadásban, stb. Nálunk, a Megállónál nagyon sokan a honlapunkon keresztül jelentkeznek, például e-mailt küldenek mint szülők, mint kliensek, tehát nemcsak szájhagyomány útján találunk el hozzánk, hanem az internetről is.

T. A. P.: Én úgy látom, hogy egyelőre sokan még a veszélyeket, és nem a lehetőségeket látják ebben. Szükség is lenne rá, hogy professzionalizálódjon ez a tevékenység, legyen olyan egységes etikai kódex, amelyet az online tanácsadók elfogadnak, legyen valamilyen jogi szabályozása, több kutatás történjen ezen a területen, ismerjük meg a hatásokat, a lehetőségeket. Mindezek növelhetnék az internetes segítség elfogadottságát. Mindenesetre az már érezhető, hogy igény van rá, és egyre több szervezet kínál online szolgáltatásokat is a klienseinek. Talán idő kérdése is az egész, hisz a telefonos lelkeség-szolgálatok is hasonlóan indultak, némi bizalmatlanság övezte őket, mára viszont bebizonyították, hogy komoly szakmai munkát végeznek, kiszámíthatóan működnek, és elismertek lettek.

Kapocs: Jellemzően kik jelentkeznek a segítségnyújtásnak erre a formájára?

H. ZS.: Nálunk az ötvenen túli korosztály jelenik meg, és a tizen túliak, mondjuk, huszonnyolc évesig bezárólag. Középkorúak szinte alig. Tehát azok a gyerekek, akiknek nagy hiányuk van családban, a családot keresik nálunk. Azok pedig, akik már nagyon magányosak, öregek, betegek, margóra kerültek, munkanélküliek stb., ők a társaságot keresik. Mivel mi élőben is kínálunk programokat, nálunk elég színes a kliensek köre, ahogyan az is változatos, hogy ki mit választ magának. Van, aki csak az élő programokra jár, de van olyan is, akit még soha nem láttunk, természetesen ők is beletartoznak a közösségbe, hiszen azért nem lehet valakit kizárni, mert nem mutatja magát. Volt például egy olyan drogos srác, aki nagyon jó szerepet vitt, egy megtérni vágyó rosszfiút, minden lány beleesett – amúgy ez a legjobb szerep a neten –, mindenki megmozdult érte, az egész másfél évig tartott. Másfél év után pedig kiderült, hogy se nem fiú, se nem drogos.

G. B.: Az én weboldalamon általában kevesebben jelentkeznek. Amin meglepődtem: sok köztük az alkoholproblémával küzdő közép- és felsővezető 45-50 év körüli nő. Ezen kívül sok a hozzátartozó (barátnő, feleség, gyerek), aki a környezetében lévő a szenvedélybeteggel nem tud mit kezdeni. A második csoportot a drogos fiatalok alkotják, ők kevesen vannak. A harmadik csoport a párkapcsolati problémával jelentkezők, köztük sok a férfi, és szintén meglepő módon 80%-uk valamilyen szerelmi háromszögbe ragadt bele, amiben nem érzi jól magát. Szervednek ettől, a szenvedés valódi oka pedig az, hogy nem ismerik önmagukat. Jellemzően az a probléma, hogy azt gondolják magukról, ők jó emberek, jó családapák, jó férjek, aztán a képbe csúszik bele egy szerető. És akkor rájönnek, hogy milyen profin, könnyedén hazudnak, vernek át mindenkit. Ezt a belső konfliktust nem tudják kezelni.

T. A. P.: A '90-es évek végéig az emberek többnyire csak oktatási intézményekben, könyvtárakban fértek hozzá az internethez, a hálón levő magyar felhasználók többségében közintézmények munkatársai, vagy informatikusok voltak. Sajnos persze még ma sem érhető el mindenki számára az internet, de igen széles körben elterjedt. Az általam megkérdezett internetes segítők szerint már nem lehet azt mondani, hogy csak egy adott társadalmi réteg kérne segítséget – míg régen jellemző volt, hogy a középosztálybeli fiatal férfiak uralták a netet –, életkor, nem, lakóhely, problématípus szerint a legkülönbözőbb emberek fordulnak hozzájuk tanácsért.

Azt hiszem, ma már nem a társadalmi helyzetéből eredően dönt valaki az internetes segítségkérés

mellett, hanem a problémájának a típusa, az élethelyzete alapján. Az interjúk során a segítők erre vonatkozóan számos példát említettek, pl. alkoholista, vezető pozícióban dolgozó nő nem szeretne volna, hogy tudjanak a gondjáról, vagy egy kistelepülésen élő anya szégyellte, hogy szülés utáni depressziója van. Egy hallássérült kliens szívesebben kér e-mailben tanácsot, információt. Sokan azt gondolják, másoknak nincsenek hasonló gondjaik, kínos segítséget kérni, főleg lelki problémákkal, sajnos ennek nincs meg a kultúrája Magyarországon. Többen is említették, hogy a segítségkérők közül sokan elszigeteltek, mert külföldön, vagy egy kis faluban laknak, de más értelemben is jellemző az elszigeteltség. A segítségkérők motivációjáról még keveset tudunk, Bognár Klára végzett 2006-ban kutatást, de azóta nagyon átalakult ez a szféra, tervezem, hogy megkérdezem a klienseket is.

Kapocs: Össze tud kapcsolódni az online segítség a szociális munkával?

G. B.: Ha arra kérdezel rá, hogy a jelzőrendszer hogyan tud működni az internetes csatornán keresztül, akkor a válaszom az, hogy klasszikus értelemben nem. Ha mondjuk a Megállóba odajön valaki, és én azt látom, hogy ez egy drogos anya, a gyereke meg veszélyeztetett, mert kiskorú és nem látja el, akkor felhívom a gyermekjólétist, a gyámügyest. A neten ilyet nem tudsz csinálni, hiszen a netben pont az a jó, hogy a jelentkező anonim. Nem kérek tőle semmilyen papírt, hanem elhiszem neki, amit mond. És innentől kezdve, ugye, nem tudok írni egy e-mailt a gyermekjólétisnek. De hogy az internet, ez a cyber világ, és a valós világ hogyan tud összekapcsolódni azért, hogy segítsen vagy hatékonyabb legyen, azon lehet gondolkodni.

T. A. P.: Szerintem a válasz egyértelműen igen. Ezt most nem csak mint kutató mondom. A Lelkierő Egyesületnél dolgozom, ahol létrehoztunk egy fiataloknak szóló portált (www.happy-net.hu), és a Debreceni Egyetem Mentálhigiénés és Esélyegyenlőségi Központ honlapjának a szerkesztésében is részt veszek. A munkánk során használjuk az online lehetőségeket a kliensekkel való kapcsolattartásra, különböző tesztek teszünk közzé, amelyekkel kiszűrjük a veszélyeztetett fiatalokat, és felajánljuk számukra a szolgáltatásainkat. Nagyon sokan így veszik fel velünk először a kapcsolatot. Rendszeresen használjuk az elektronikus tanulmányi rendszert is a fiatalok elérésére, hírleveleket készítünk, a szolgáltatásainkat folyamatosan hirdetjük. A legnagyobb közösségi portálon is jelen vagyunk, e-mailben is kérhetik szakembereink, képzett kortárssegítőink segítségét a látogatók. Ezek gyakorlatilag alacsonyküszöbű szolgáltatások, anonim módon igénybe vehető, prevenciós lehetőségek az interneten.

Kapocs: Van valamilyen nemzetközi háttér, ismertek nemzetközi netes segítő hálózatot?

G. B.: Én tagja vagyok az ISHMO-nak, ez egy nagy amerikai ernyőszervezet, intézmények és magánszemélyek is tagjai lehetnek. Tulajdonképpen ez volt a MOLTE mintája. Európából kevesen, spanyolok, németek, hollandok, talán belgák vannak benne, inkább ausztrál és amerikai tagjai vannak, tudtommal én vagyok az egyedüli magyar. A szervezetet egyetemi tanárok találták ki, és rengeteg izgalmas és hasznos dolgot csinálnak.

T. A. P.: Mellettük más nemzetközi szervezetek is foglalkoznak a kérdéssel, például nemrég jelent meg magyar nyelven is az EMCDDA (European Monitoring Centre for Drugs and Drug Addiction) kiadványa, melyben az EU-tagállamokban a kábítószer-probléma kezelésére alkalmazott legjobb internetalapú beavatkozásokat gyűjtötték össze.

Kapocs: Hány online segítő szervezetről tudtok?

T. A. P.: Az online segítő szakemberek és szervezetek számát nehéz pontosan meghatározni, úgy gondolom, hogy 300-400 között lehet. A problémát az jelenti, hogy először is el kell dönteni, kit sorolunk ebbe a kategóriába. 2010 szeptemberében készítettem egy címlistát, melybe az akkor

internetes tanácsadással foglalkozók elérhetőségeit gyűjtöttem össze. Kizárólag a szociális, egészségügyi, oktatási területen tanácsot adó szakembereket, szolgálatokat vizsgáltam, 203 ilyen szervezetet/segitőt találtam akkor, ez becslésem szerint a teljes alapsokaság fele lehet. Négy nagy csoportba sorolhatjuk őket: egy részük portáloknál tanácsadó (Nők Lapja Café, Női Portál, Nana.hu, HáziPatika.com, csaladinet.hu, cvcentrum.hu, tbkisokos.hu, otvenentul.hu, donna.hu, harmonet.hu stb.). Ők a munkájukért semmilyen térítést nem kapnak, önkéntesként dolgoznak, otthonukból végzik ezt a munkát, a portált működtető céggel kötött szerződés alapján. Több válaszadó ismert szakember, akiket a portálok szerkesztői, tulajdonosai kértek fel szakértőnek, sokan maguk jelentkeztek erre a munkára egy adatlap kitöltésével. A portálok működtetői a segítőknek azért nem fizetnek, mert úgy gondolják, hogy ez ingyenes reklámlehetőség a számukra. Egy másik nagy csoportot alkotnak az eredetileg telefonos lelkisegély-szolgálatok munkatársai, akik ma már interneten is nyújtanak segítséget. Ők a telefonos szolgálatnál már meglévő infrastruktúrát használják, a munkájukat az ügyeleti helyiségekben végzik. A legtöbben önkéntesként dolgoznak. A harmadik csoportba azok tartoznak, akik valamilyen önálló internetes tanácsadó szolgálat munkatársai. A negyedik csoportot az „egyéni” tanácsadók alkotják, akik nem teamben, hanem önállóan, saját honlapjukon keresztül nyújtanak online tanácsadást is.

Kapocs: Egymással milyen kapcsolatban vagytok, tudtok egymásról?

G. B.: Nem igazán, én inkább csak drogosokkal foglalkozó szervezeteket ismerek.

T. A. P.: Érdekes, hogy a kutatásom során én is ezt tapasztaltam, a legtöbb online segítő nem tart kapcsolatot más internetes tanácsadó szolgálattal, sokan egyáltalán nem is ismerik a többiekét. Ha valakinek nem tudnak segíteni, akkor általában a lakóhelyhez közeli szakembert, intézményt ajánlanak a számukra, nem jellemző, hogy más online szolgálathoz irányítanak tovább a klienseket. Szerintem fontos lenne, hogy összefogjanak, megosszák egymással a tapasztalataikat, tudásukat, közös képzéseket szervezzenek, kitalálják az internetes tanácsadás jogi, etikai szabályait.

Kapocs: Nagyon köszönjük, hogy megosztottátok velünk a gondolataitokat első „terep-járásunkon”. Ezzel az interjúval talán mi is segíthetjük az egymásra találást.

Hivatkozások

<https://www.ismho.org/home.asp>

<http://www.molte.hu/>

www.konzultacio.hu

<http://bura.hu/>

<http://etanacsadas.hu>

<http://psychekozosseg.hu/>

Behálózott Psyhé <http://hu.orioldbooks.com/2011/05/behalozott-psyche.html>

<http://tothanikopanna.wordpress.com/>