

Behálózott segítség

Az internet lehetőségei egy klienskapcsolat tükrében

Könyvek helyett ma már sokszor az interneten keressük a választ kérdéseinkre. A legtöbb esetben ez az első forrás, amelyhez nyúlunk, amikor segítségre szorulunk. Az információs társadalom folyamatos és erőteljes fejlődése életünk minden területére hat, így a segítőmunkában is kikerülhetetlenül megjelent. Elsősorban mert a legtöbb esetben azonnal kéznél van, másodsorban pedig mert így keresve segítséget a környezetünkben élők számára ismeretlen marad hiányosságunk, szükségletünk. Nem beszélve arról, hogy a neten nem kell vállalnunk személyazonosságunkat, de még csak a keresztnévünket sem, elkerülve ezzel az esetleges szégyenérzetet és szorongást, ami sok esetben bátorságot nyújthat, erőforrást jelenthet egy adott probléma megoldási lehetőségeinek felkutatásakor. Az internetes kommunikáció során szinte azonnal képesek megnyílni az emberek, fesztelenebbül osztják meg vágyaikat, félelmeiket, gondolataikat, hiszen névtelenül nem kell vállalniuk a felelősséget mindazért, amit leírnak. A valódi életben valószínűleg nem így cselekednének.¹ „Speciális esetekben az online segítség jobb elérést, jobb hatékonyságot biztosít, mint a hagyományos, például megbélyegzett csoportok, krízishelyzetben lévők, fogyatékossággal élők vagy olyan problémák jelentkezésekor, amikor a kliens nem tud vagy nem mer más úton segítséget kérni, ilyen például a családon belüli erőszak.”²

TÖRTÉNETI ÁTTEKINTÉS

Az internetes segítségnyújtás története a hatvanas évekig nyúlik vissza. Akkor készült az

ELIZA nevű szoftverkísérlet, amely egy rogersi szemléletű pszichoterapeutának kívánt megfelelni; online lehetett chatelni vele. Ez a program ma is elérhető az érdeklődők számára. A hetvenes években kezdték meg működésüket az anonimitásnak köszönhetően egyre népszerűbbé váló online önszolgáltató csoportok. A nyolcvanas években felbukkantak az első virtuális közösségek. Az online mentálhigiénés szolgálatok megjelenése szintén ennek az évtizednek az eredménye. Nagyobb nyugati egyetemeken az intézmények szakemberei nyújtottak netes segítséget a hozzájuk fordulóknak. A kilencvenes években már egyre több pszichológus kínált lehetőséget saját honlapján online segítségnyújtásra, chatelésre, és egyre több lett a tematikus, például a depresszióval foglalkozó weboldal is. A kilencvenes évek nagy változása az úgynevezett fizetős segítő oldalak megjelenése volt, melyek elsősorban az Egyesült Államokban váltak népszerűvé, ahol 1997-ben megalakult az ISMHO (International Society for Mental Health Online), amely internetes mentálhigiénés tanácsadók nemzetközi nonprofit szervezete. 2004-ben az Amerikai Orvosszövetség hivatalosan elfogadható és fizetős beavatkozásnak ismerte el az online kezeléseket, így azóta ezeket az egészségbiztosítók is finanszírozhatják.

Hazánkban az internetes segítségnyújtás körülbelül tizenöt éves múltra tekint vissza, ami valószínűleg az informatikai és internetes lehetőségek későbbi elterjedésének, nehezebb hozzáférhetőségének és a drága fenntartási költségeknek köszönhető. Ugyanakkor az online segítségnyújtás világszinten folyamatosan fejlődő

¹ Bognár Klára: *A pszichológiai segítségnyújtás lehetőségei az interneten*, 2006. <http://www.bognarstudio.hu/> ■ ² Tóth Anikó Panna: *Az internetes lelki segítségnyújtás Magyarországon*. Szakdolgozat. Debreceni Egyetem Bölcsészettudományi Kar Politikatudományi és Szociológiai Intézet Szociológia és Szociálpolitika Tanszéke, 2008.

ágazat, így Magyarországon is folyamatos a növekedés. Ma már nálunk is léteznek fizetéses segítséget kínáló internetes helyek, de a legjellemzőbbek a mai napig az önkéntes alapon működő, tematikus weboldalak.³ A szakmai hitelességet és az online segítségnyújtással foglalkozó szakemberek munkáját olyan civilszervezetek támogatják, mint például a MOLTE (Magyarországi Online Tanácsadás Egyesülete), melynek célja, hogy összefogja az itthon működő online lelki tanácsadókat, és egyfajta szupervíziót kínáljon számukra egy olyan internetes oldalon, ahol információkat, kutatási eredményeket oszthatnak meg, együtt gondolkodhatnak a fejlesztési irányokról, közösen alakíthatnak ki etikai kódexet, és dolgozhatnak ki egyfajta minőségbiztosítást.⁴ A *konzultacio.hu* pedig olyan átfogó mentálhigiénés szakportál, amely az eltérő, ám rokon szakterületeken dolgozó segítőfoglalkozású szakemberek egymásra találását segíti elő.⁵

Magyarországon is sokan tagjai internetes ismeretségi hálózatoknak. Számosan a netes keresőket használva jutnak el weblapokra, ahol regisztrálnak, különböző chates lehetőségek útján lépnek kapcsolatba egymással, és adnak-kapnak segítséget. Rengeteg olyan netes fórum és blog felkeresésére is van lehetőségünk, amely információs vagy online segítségnyújtásra specializálódott. Ezek négy nagy csoportba sorolhatók: az elsőbe a különböző portálok tanácsadói tartoznak, akik leginkább önkéntesként dolgoznak. Vannak köztük ismert szakemberek, őket szakértőnek kérték fel a weboldalak tulajdonosai, illetve olyanok is vannak, akik maguk jelentkeznek erre a munkára, amely ingyenes reklámlehetőséget jelent számukra. A másik nagy csoportot az eredetileg telefonos lelkiségély-szolgálatok munkatársai alkotják, akik ma már interneten is nyújtanak segítséget. A harmadik csoportba az önálló internetes tanácsadó-szolgálatok munkatársai sorolhatók,

míg a negyedik csoportot az egyéni tanácsadók alkotják, akik nem csapatban, hanem önállóan, saját honlapjukon keresztül nyújtanak internetes segítséget is.⁶

Az új kommunikációs eszközök megjelenésével kialakult közösségek megeremtettké a hidat a fizikailag egymástól távol élők között, enyhítik a mozgáskorlátozottak hátrányos helyzetét, de segítségünkre lehetnek a párkeresésben is. A folyamatosan bővülő, növekvő, formálódó e-jelenség könnyítést hoz a segítség terén, megoldást nyújthat a magány enyhítésére – különösképpen időskorban –, és egyben egyfajta kulturális fejlődést is ígér kapcsolatainkban.⁷

A SZABADSÁG ÁRNYOLDALAI

Az internet maga a szabadság. Ahogy azonban tér és lehetőség a fejlődésre, életterünk tágítására, ugyanúgy terepe a visszaéléseknek és a bűnözésnek is. Számítalan olyan körülménynek ki vagyunk szolgáltatva netes jelenlétünk során, melyekre jóhiszeműségünk, tájékozatlanságunk okán nem is gondolnánk. A számítógépes bűnözés és az internet megjelenése szorosan kapcsolódnak egymáshoz. A visszaélések száma mára olyan mértéket öltött, hogy új bűnüldözési formák kidolgozása vált szükségessé. A világhálón megjelenő információrengeteg határtalan és megállíthatatlan bővülése egyre nagyobb teret biztosít a korlátlan bűnözésnek. Szabályok, működési elvek még nincsenek, és a jog is csupán úgy érvényesül, hogy letilthatnak olyan tartalmakat, amelyek törvényt sértenek, amennyiben az illetékes szervekhez eljut az ezzel kapcsolatos információ. Büntetőjogi felelősségre vonásra gyakran sor sem kerül, és van, hogy a legmodernebb eszközök segítségével sem kutatható fel az elkövető.⁸

Az új kommunikációs lehetőségek veszélyforrásai közé sorolhatók a személyiség változásával

3 Ainstworth, Martha: *E-therapy – History and survey*, 2002. <http://www.metanoia.org/imhs/history.htm>, valamint Tóth Anikó Panna: *Az internetes lelki segítségnyújtás Magyarországon*, i. m. (Lásd a 2. lábjegyzetet.) ■ 4 <http://www.facebook.com/pages/MOLTE-Magyarországi-Online-Lelki-Tanácsadás-Egyesülete/211608526022> ■ 5 <http://www.konzultacio.hu> ■ 6 Tóth Anikó Panna: *Internetes tanácsadás, online*. *Kapocs*, 2011/2. Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet. Jelenleg elérhető: http://www.ncsszi.hu/kapocs-folyoirat-1_12 ■ 7 Buda Béla: *Az elektronikus kommunikációs kultúra árnyoldalai? Aggályok és tények az internet és a mobiltelefon visszaélő, illetve túlhasználatával kapcsolatban*. In Nyíri Kristóf (szerk.): *A 21. századi kommunikáció új útjai*. Tanulmányok. Budapest, 2001, MTA Filozófiai Kutatóintézete, 81–91. ■ 8 Bacskó László: *Bűnözés az interneten*. *Internet és politika*, 2003/4.

járó folyamatok is. A számítógép előtt eltöltött idő pótcselekvésekre ösztönözhet, és könnyen előfordulhat, hogy az ember eltávolodik természetes kapcsolataitól, a közvetlen, személyes érintkezésektől, és a virtuális világban érzi kényelmesen magát, ahol csak a számára kellemes ingereket és információkat fogadja be, amihez pillanatok alatt hozzáférhet. Elmenekül saját valóságából, és az elinterezett időt máshonnan veszi el. Elhanyagolja környezetét, problémáit, feladatait, és szép lassan elmagányosodik.⁹

A világháló mindenféle tévhit közlésére is tökéletes médium. Ezáltal folyamatosan csökken hitelessége. Módszert kellene találni annak biztosítására, hogy aki a bajban megoldást keres, minőségi tartalomhoz jusson, különben jelentős veszély fenyegeti a korrekt internetes segítségnyújtást. A krízisben lévők gyakran olyan oldalakra jutnak el először, ahol segítség helyett megértést és támogatást kapnak valami olyasmiben, ami nem a problémamegoldást szolgálja, sokkal inkább károsan, veszélyeztetően hat testi-lelki egészségükre. A gombamód szaporodó közösségi honlapokon megjelenő specifikus közösségek, és a tény, hogy bárki megjelentetheti gondolatait, tölthet fel képet és toborozhat tömegeket maga mögé, mind ezt támasztják alá. A bajban lévő, magányos, kétségbeesett fiatalok különösen keresik ezeket az általuk támogatónak, elfogadónak, befogadónak vélt közösségeket, büszkén vállalják tagságukat, s ezáltal másságukat, különlegességüket, és legtöbbször megelégedésükre szolgál, illetve életterükké válik ez a fajta virtuális világ. E költődés valódi patológiás mértékét nehéz megállapítani, hiszen az e-kultúra a kommunikációs készségek fejlődésével is együtt járhat, segítheti a kapcsolatokat kibontakozását, hiszen a virtuális világban gyakran könnyebben megteremtődik az érzelmi biztonság.¹⁰ Az idősebb korosztály képviselői talán óvatosabbak az ilyen elköteleződésekkel szemben, de miután ők is kez-

dik felfedezni és élvezni a világháló nyújtotta lehetőségeket, előnyöket és kényelmet, szintén ki vannak téve az elmagányosodásnak és a visszaéléseknek.

A segítséget kínálóknak, az online krízisközpontok képviselőinek nem lehet feladatuk, hogy megoldást találjanak az internetes tévhit elhárítására. Ez lehetetlen küldetésnek bizonyulna, hiszen a neten segítséget keresők önmagukért felvele döntenek és köteleződnék el egy számukra megfelelőnek érzett segítségnyújtási forma mellett. Az a legszerencsésebb, ha a kliensek minél több választási lehetőséget kapnak koruknak, személyiségüknek, illetve problémájuknak megfelelően.

NÉHÁNY SAJÁTOSSÁG

A szakemberek véleménye megoszlik a netes segítségnyújtásról. Sokan kételkednek hatékonyságában, a testbeszéd és az érzelmek közvetlen érzékelési lehetőségének hiánya vagy akár a félreértési esély megnövekedése miatt. A személyes kommunikáció kimaradása a folyamatból sokkal inkább lehetőséget teremt a képzelet számára, nagyobb teret kapnak a projekciós mechanizmusok, a többértelműség, hiszen a kliens és a segítő nem látja egymást, és az egyetlen információs forrás írásos.

Számos szakember nem mozog otthonosan az internet világában annyira, hogy biztonságosan nyitni tudjon egy újfajta szemléletet képviselő lehetőség felé. A netes segítségnyújtás rálátást igényel az interneten használatos nyelvezetre, a technika előnyeire és hátrányaira, illetve esetenként megköveteli a segítőtol a gyors, azonnali vagy éppen késleltetett reakciót. Ezt a szakirodalom szinkron, illetve aszinkron kommunikációnak nevezi.¹¹ Fontos, hogy a segítő tisztában legyen a különböző kapcsolati és kommunikációs formákkal, a netes megjelenés kihívásaival, az előnyökkel és a hátrányokkal.

⁹ Buda Béla: Az elektronikus kommunikációs kultúra árnyoldalai?, i. m. (Lásd a 7. lábjegyzetet.) ■ ¹⁰ Uo. „A kutatások szerint a felhasználók segítségkéréskor is azt az internetes környezetet preferálják, melyben egyébként is otthonosan mozognak...” Tóth Anikó Panna: Internetes tanácsadás, online, i. m. (Lásd a 6. lábjegyzetet.) ■ ¹¹ Szinkron: a kommunikáció a segítő és a kliens között egy időben zajlik. Szinkron kommunikációs formák: chat, MSN, Messenger, ICQ, Skype stb., valamint az élő hang- és videós kommunikáció. Aszinkron: a kommunikáció a segítő és a kliens között nem egy időben zajlik. Aszinkron kommunikációs formák: e-mail, fórum- és blog-hozzászólások. In Bognár Klára: *A pszichológiai segítségnyújtás lehetőségei az interneten*, i. m. (Lásd az 1. lábjegyzetet.)

Az internet jellegéből adódóan meghatároz egy működési lehetőséget. A névtelenség és arctalanság miatt a virtuális világban sokkal nagyobb kihívást jelent a felelősségvállalás valakiért, így fontos, hogy a segítő fokozottabb figyelmet szenteljen a kereteknek. A segítői önállóság lehetősége itt is érvényesül, és lényegét tekintve a keretek megszabásának célja ebben a formában is a kliens és a segítő biztonságérzetének megteremtése, a munkafolyamat menetének egyértelművé tétele. Az internetes segítségnyújtás során hasznos, ha a segítő él a rogersi elmélet azon aspektusaival, melyek elkerülik a diagnosztizálást, az interpretációt, a dogmatizálást vagy akár a moralizálást, és a kliens felelős maradhat életéért, döntéseiért, hiszen számára elsősorban belső válaszai, élethelyzetének megértése nyújthatja a legnagyobb segítséget.¹² A leghasznosabb, ha a segítő ebben a formában is elsősorban támogatóként áll a kliens mellett, hiszen gyakran már azon a ponton elindulhat a gyógyulási folyamat, amikor a kliens megfogalmazza, leírja, összeszedi a problémájával kapcsolatos gondolatait, mivel képes azokat egy tárgyilagossággal megközelítésben szemlélni. „Ez az úgynevezett externalizációs hatás lényegében ugyanaz, ami a beszélgetésen alapuló és a nonverbális (például művészeti) terápiáknak is a legfontosabb hatótényezőjük: a belső, diffúz, formátlan tartalmak külsővé tétele és strukturálása.”¹³ Amennyiben kompetens szakember, szakrendelő, támogatói csoport, intézet felkeresése szükséges, ennek megítélésére az interneten jelen lévő segítőnek alkalmasnak és hozzáértőnek kell lennie, és rendelkeznie kell a további lépések megtételéhez szükséges információkkal.

SEGÍTSÉGNYÚJTÁS ÉLESBEN

A világháló nyújtotta lehetőségekkel éltem én is, amikor regisztráltam egy internetes közösségi oldalon, a nondirektív segítségnyújtás gyakorlásának reményében. Úgy tűnt, bárki regisztrálhat tanácsadónak, csak meg kell adnia a té-

mákat, amelyekben kompetensnek érzi magát. Regisztrációm után néhány órával érkezett leendő kliensem megkeresése: egy tizenhét éves lány problémái meghallgatását, érzelmi megosztásának lehetőségét kérte. Válaszomat követően megkezdődött az interneten zajló közös munka. A keretekre fokozottan figyeltem, ez biztosította a folyamat stabilitását mindkét tónk számára, igaz, esetünkben ezek kevésbé voltak mereven vagy szigorúan megfogalmazva. Heteken át leveleztünk, átlagosan naponta írtunk egymásnak. A levelezést idővel chatelés váltotta fel az egyik népszerű közösségi oldalon, majd sor került az első személyes találkozóra, mellyel közös munkánkat lezártuk. Az alábbiakban bemutatom a munkafolyamatot. Elsődlegesen az internetes oldalon történt (aszinkron) levelezésünkre mint komplex, eredményesen zárult folyamatra helyezem a hangsúlyt, majd a közösségi oldal mint kommunikációs csatorna bevonását, ennek hatásait és eredményeit, illetve a személyes találkozást (face-to-face) benyomásait ismertetem, összehasonlítva a három segítségnyújtási formát és a bennük rejlő lehetőségeket.

1. Postafordultával

Kliensem bemutatkozó levelében megdöbbenő volt az a nyitottság és kitárulkozás egy teljesen ismeretlen ember felé, amelyet azonnal megtapasztaltam tőle. A szakirodalmat, szakmai háttérrel tanulmányozva és egyre inkább megismerve ma már ez teljesen érthető számomra. Már az első sorok láthatóvá tették, hogy a kliens milyen helyzetben van, milyenek a körülményei, a lelkiállapota, és hogy mik a közös munka kiindulási alapjai. Válaszom, melyben elsősorban érzelmi visszatükrözésére és a jelen állapot összefoglalására törekedtem, úgy tűnt, megteremtették számára azt a bizalmi légkört, amelyben kényelmesen megkezdődhetett a közös munka. Első két levelében több témát, érzelmet is behozott. Elgondolkodtatott,

12 Debreczeni Károly István: A spiritualitás hidjáról szettektinktve. In Debreczeni Károly István – Tóth Mihály (szerk.): *Életemények a pásztori lélektan és a filozófia tükrében*. Budapest, 2005, Párbeszéd (Dialogus) Alapítvány – Semmelweis Egyetem TF, 14–33. ■ 13 Vass Zoltán: *Pszichológiai tanácsadás az interneten*, 2002. <http://www.lelekbenotthon.hu/modules.php?name=News&file=article&sid=63>

hogy melyik is lehet figyelme középpontjában, illetve melyik milyen mélységben foglalkoztatja. Az elejétől kezdve észrevehető volt, hogy nagyon jól rálát az érzéseire, a problémáira, a körülményeire, és meg is tudja határozni, körül tudja írni, meg tudja fogalmazni azokat, de a mindennapjai során nehezen teszi őket a helyükre és keresi a miérteket. Érzi, hogy hiányzik valami az életéből, amit nagyon szeretne meghatározni, amivel kapcsolatban keresi a válaszokat, és ehhez alternatívákat is kínál magának az alkohol, a drogok és a szórakozás világában, amelytől ugyanakkor láthatóan fél, és felvet egy általa normálisnak vélt életlehetőséget is, rendszerben lévő társas és családi kapcsolatokkal, hobbiival. Ezeket az érzéseket vettem alapul további munkánkhoz. Tisztában voltam azzal, hogy nem fogom tudni meggátolni, hogy kipróbálja a drogokat. Így azt ítéltem meg a leghasznosabbnak, ha úgy állok mellé támogatóként, hogy közben segítek neki visszatükrözni mindazt, amit ezzel kapcsolatban gondol, érez, és megerősíteni abban, hogy rálátása, ismeretei erőforrások a döntéseihez. Emellett megpróbáltam felhívni a figyelmét, hogy ha félelmei, kérdései vannak, érdemes azokat olyasvalakivel megosztania, aki nálam tapasztaltabb a kábítószeres témáját illetően. Ebből a helyzetből érezhetően kihátrált, arra hivatkozva, hogy mindenki csak tiltja a drogtól. Megemlítette, hogy a kirendelt pszichológussal is beszélt erről (korábban vagdosta magát, egyszer gyógyszert is vett be, amiért öngyilkos csoportba és pszichológushoz küldték), de újat nem tudott meg, és addig nem nyugszik, ameddig ki nem próbálja. Biztosított, hogy nem lesz egyedül, és majd jelentkezik.

Két nagyon jelentős gondolat, érzés dolgozott bennem a drogozásra készüléssel kapcsolatos párbeszéddekét követően. Egyrészt a tehetetlenség, és annak tudata, hogy egy tizenhét éves lány először nyúl drogokhoz. Biztonságban van-e, s megtettem-e mindent, amit nem szakértő segítőként ilyen rövid ismeretségen és internetes kapcsolaton keresztül megtehettem azért, hogy ha már elszánta magát, biztonságos körülmények között, az érzéseit, félelmeit figyelembe véve használjon drogot. Másrészt ismét előkerült az öngyilkosság fogalma, amelyet ugyan klien-

sem a válaszomat követően teljesen figyelmen kívül hagyott, a fejemben mégis ott kongott a vészharang. Volt már vele dolga, emiatt jár pszichológushoz is, és tanulmányaimból is tudom, hogy ha ezt a témát valaki akár csak megemlíti, azonnal szakavatott segítőhöz kell irányítani.

Amíg vártam a bejelentkezését és beszámolóját, a felelősségen gondolkoztam, amelyet a segítőszerep gyakorlásaképpen vállaltam. Kettős érzés volt, hogy azonnal ilyen mértékű bizalommal fordul felém valaki, könnyen kitárulkozik, és érezhetően segítség számára a támogatásom, ugyanakkor e munka veszélyeit is észleltem. Tapasztalatlan vagyok a segítői szerepben, éppen csak elvégeztem az ehhez szükséges stúdiumot, és rögtön egy kihívásokkal teli feladat talált meg, amelyben úgy éreztem, nagyon résen kell lennem, hogy kifizítve tudjam tartani a kliens alatt a hálót, miközben ő gyakorlatozik a magasban. Ahhoz, hogy folytatni tudjam vele a munkát, meg kellett erősítenem magam abban a tudatban, hogy kompetens vagyok annak megítélésében, ha szakemberek bevonására lenne szükség, és hogy ebben is segíteni tudok majd neki. Az, hogy jár pszichológushoz, persze komoly védőhálót adott nekem is, de mindenképpen úgy éreztem, hogy megbeszélem kétségeimet egy pszichológus barátommal.

Kliensemmel élménybeszámolója után váltottunk néhány e-mailt a drogokról, a drogozásról és következményeiről. Egyértelmű volt, hogy tisztában van a hatásokkal, van valamenynyi fogalma a drogosok életéről, és tudja, hogy mindez mivel járma az ő esetében. Nagyon fontos érzéseket fogalmazott meg ezzel kapcsolatban, ami segítette munkámat, hiszen világossá vált számomra is, hogy elsősorban emberi kapcsolatokban, kötődésekben keresné a megoldást hiányérzetére, a drogok kínálta világ inkább izgalmas számára, és „megérme egy próbát”. Fordulópontnak éltem meg, mikor a drogok kapcsán kimondta, mennyire fontosabbak az emberi kapcsolatai, hogy a barátai elvesztésétől való félelem erősen visszatartja attól, hogy keményebb drogokhoz nyúljon. Igyekeztem ezt nagyon megerősíteni benne, mert jelentős kapaszkodó, s hogy ebben és a távlatibb céljaiban kell megtalálnia az értelmet, az irányt. Úgy éreztem, hogy ezen az úton

közelebb kerülünk a megoldásaihoz, valamiféle célhoz, és remélhetőleg távolabb a drogoktól.

Hamar eljutottunk a számára legfontosabb kapcsolathoz, az anyukájához (édesapját évekkel ezelőtt elveszítette, édesanyja gyógyszerfüggő, több öngyilkossági kísérlettel a háta mögött). A kliensem életkorának megfelelő párhuzamos főtéma a leválás, a saját út és cél megtalálása, illetve a kötődés megtartása és kiegyensúlyozása. Esetében úgy láttam, hogy az évek során nem a számára megfelelő módon alakultak a családi szerepek, így a kiindulópont ez volt. Mivel ebben a kapcsolatban volt a legnagyobb elakadás, itt keresendő a megoldás is. Nagyon örültem, amikor egy konkrét eset kapcsán végre felszínre került az édesanyjával való viszonya, és előtörtek belőle sérelmei, indulatai, félelmei, meg nem értettsége és a törődés hiánya. Érzelmi tükrözéssel próbáltam szembesíteni erejével és dühével. Ő is kimondta, hogy családjukban nincsenek a helyükön a szerepek, de miután ezt nyugtázta, azonnal továbblépett, arra terelve a szót, hogy nem tud kiállni magáért a barátnőivel szemben. Nehezen éltem meg, hogy ne érvényesítem saját elképzeléseimet, és hogy ilyen gyorsan átugrunk a témán, de tudtam, hogy az ő térképén kell haladnunk. Ráerősített az új irányra: konkrét tanácsot kért a barátnőkkel kapcsolatosan, nem hagyta meg a lehetőséget, hogy visszakanyarodjak. Beszélünk a barátságáról és az elfogadásról. Szó esett az előítéletekről is, amelyekben, úgy érzi, része van, és miattuk nem tud igazán beilleszkedni, sokkal inkább kívülről látja baráti kapcsolatait. Reflexióimon túllépve visszakanyarodott az üresség, az érdektelenség érzéséhez, majd érzelmi kavalkád következett, ahol úgy éreztem, meg kell állnunk egy pillanatra, és össze kell foglalnom, hol tartunk, hogy jobban összpontosítva folytathassuk a közös munkát. Kiemeltem az általa említett témákat, amelyek a kapcsolatairól, a drogokról, az anyukájával kapcsolatos érzelmeiről, félelmeiről, illetve olyan helyzetekről szóltak, amelyekben nem érzi magát biztonságban érzelmileg. Kérdéssel feltevéssel próbáltam hozzásegíteni, hogy össze tudja szedni, mire lenne szüksége a továbblépéshez, és hogy mire vágyik.

Reakciója – az ő számára is nyilvánvalóan – megerősítette, hogy dühös a családi helyzetére, elfáradt a szerepében, nem tud példát mutatni, és sokkal inkább neki lenne szüksége a kiegyensúlyozott családi támogatásra. Nagyon örültem, hogy néhány nap elteltével vissza tudunk kanyarodni az otthoni nehézségekhez, és reméltem, megfelelően tudom támogatni abban, hogy dolgozni tudjon ezzel, és valahogy el tudjon indulni vágyai megfogalmazása felé. Biztam abban is, hogy ezúttal nem a drogok és nem az alkohol lesznek az irányt adó örömforrásai. Nem hátrált ki. Megfogalmazta tehetetlenségét, hogy az mit okoz neki, és hogy mire vágyrna otthon. Azt is elmondta, hogy változásra van szüksége, miben kellene változtatnia, és hogy ehhez mire van szüksége. Mindezt vissza is jeleztem neki, néhány direkt kérdéssel segítve a kihívások megfogalmazását. Saját feltevéseire reagált a kérdéseimre adott válaszaiban. Az anyukájától való elszakadást az elvesztésétől való félelem, a magára hagyás érzése is nehezítik. A jókedvre vonatkozóan nem tudta megfogalmazni, mire lenne szüksége, de a legfontosabbak: a cél és a hiányok kimondásához eljutottunk. Nagyon szépen megfogalmazta, hogy elfáradt, és sokszor erőn felül teljesít. Amit mások megkaptak, azért neki küzdenie kellett. Nehezen birkózik meg a szomorúsággal, hangulatváltozásaival és a talpon maradással. Komolyabb problémákkal néz szembe, mint korosztályának legtöbb képviselője, ezért nem szeretné teljes odaadással átélni a problémáikat, ugyanakkor rá is lát azokra. Igyekeztem megerősíteni abban, hogy milyen fontos, hogy ezt nyújtja barátainak, tapasztalatait és rálátását használva. Ehhez türelemre, kitartásra, akaratereire és tűrőképességre van szükség. Az általa hiányként felsorolt, mégis meglévő erőforrásaira.

Nagy utat tettünk meg tehát kapcsolati vonalon, de fontosnak érzem, hogy a levelezésünk fő vonulatát kísérő testi tünetek megjelenésére, valamint a drog és az alkohol szerepére is kitérjek. Az utóbbi két téma, valamint az öngyilkossági kísérletek jelenléte leginkább online (szinkron) chatelésünkben fogalmazódott meg. Levélváltásainknak több mint a felén túl voltunk már, amikor kliensem behozott a beszélgetésbe

egy teljesen új vonalat, különböző testi tünetek (szédülés, hányinger, alvászavar, ügyetlenség) megjelenését. Úgy éreztem, e tünetek leginkább a figyelemfelkeltés, illetve a problémák irányából nézve talán a figyelemelterelés eszközei. Ugyanakkor a kliensem által említett gyógyszerzedések, a bizonytalan lelkiállapot és az ételmegvonás is lehetnek az okai, így ismét pszichológus barátom segítségét kértem, hogy lás-sam a folytatás útját, és a kritikus pontot, amelyet elérve már szaksegítségre van szükség. Kliensem pedig biztattam, hogy ha nem szűnnek a tünetei, keressen fel egy orvost. Ezekre a jelzéseimre minimálisan reagált. Azt írta, hogy nem eszik, s hogy sokkal fontosabb volt számára a családi kapcsolatok állapotának korábbi közös feltérképezése. Ez kivárára intett (ennek helyességében a szakember is megerősített), hogy megnézzem, eltűnnek-e a hiányok pótlását célzó cselekvések, miután kezdünk közelíteni a probléma gyökeréhez, vagy megmaradnak, és akkor foglalkozni kell velük.

A levelezés vége felé minden alkalommal szó esett az evésről, a bűntudatról, arról, hogy kliensem kövérnek érzi magát, de minden erre utaló mondatot azzal folytatott, hogy az üresség az, ami igazán bántja, és az, hogy annyi érzés van benne, amivel nem tud mit kezdeni. Amikor kitértünk arra, hogy mi lehetne a megoldás az étkezési problémájára, ő maga fogalmazta meg, hogy hol tart, merre tart.

2. Szinkronban

Néhány levélváltás után befejeztük közös munkánk első részét, és nem sokkal később megszűnt az az internetes oldal is, ahol leveleztünk. Kliensem ekkor megtalált egy internetes közösségi oldalon, és ismerősnek jelölt. Vegyes érzésekkel viszonyultam ehhez a fejleményhez. Nem tudtam, milyen kapcsolat kialakítását szeretné, és azt sem, mely kapcsolati formában maradhatnék én is a komfortzónámon belül. Az aszinkron levelezési forma többek között az arctalanságot, a személyes információk megtarthatóságát biztosítja segítői oldalról is. Tarthatók-e a továbbiakban is a keretek, a váltás ad-e felhatalmazást akár neki, akár nekem, hogy a meg-

gedettnél mélyebbre menjen a kapcsolatunk? Ennek a közösségi oldalak kiváló terepei. Figyel-nem kellett, hogy mikor vagyok ténylegesen és elérhetően online, mikor van időm „be- és ki-mosakodni”. Kliensem nem volt tola-kodó, s megalkottuk kapcsolatunk új működési kereteit. Élő internetes chatelést folytattunk, ahol ugyanolyan mély témákat sikerült érintenünk, mint levelezéseink során, de sokkal kevésbé szofisztikált stílusban. A kapcsolattartás e formája sokkal több szabadságot, párbeszédet és közvetlenséget hordoz magában. Segítőként nehezebb volt a gyors reakció, a tükrözés, az összefoglalás, így válaszaim kevésbé végiggon-doltak, mint inkább ösztönösek lettek.

Levelezésünket a már tárgyalt témákkal folytattuk (drog, alkohol, hiánypótlások, étkezési nehézségek és megélésük, hatásaik, jelentőségük az életében). Kiderült, hogy a füvezés egyszerű-egyszer jelen van még az életében, és továbbra is vágyik a kemény drogok kipróbálására, de baráti kapcsolatai még mindig erősen visszatarjták. Az alkohol, a bulizás, a fiúk témája is jelen volt, ahogy a gyógyszereké is, amelyeket valahogy mindig meg tud szerezni. Érdeklődtem, jár-e még pszichológushoz, és ha igen, hogy haladnak. Ez a tény továbbra is fontos volt, mert kliensem esete mindenképpen szakember segítségének igénybevételét indokolta, kiváltképpen, hogy egy barátnője nemrég öngyilkos lett, és őt is ismételten foglalkoztatta a gondolat. Biztosított róla, hogy még jár a kezelésekre, és szüksége is van rá. Konzultálnak a megbeszél-t problémákról, így a még mindig fennálló étkezési zavarról is. Ennek megoldását ugyan maga is látja, de egyelőre nehezen tesz ellene, és nem sokat eszik. Elmondása alapján édesanyja érzékeli a tüneteket, de konkrét akciója eddig nem volt, bár készül elvinni orvoshoz a lányát. Azt nem tudhattam, hogy mennyire akut ez a probléma, hiszen nem láttam őt, a változásokat, az étkezési zavar testi jeleit. Információkat adtam neki, felhívtam a figyelmét, hogy szükség esetén fel kell keresnie egy szakembert, és erre többféle lehetősége is van, illetve engedje jelez-nem, amikor ezt szerintem meg kellene tennie.

Beszélgéseinknek gyakori témája volt a boldogság. Ennek a tizenhét éves lánynak igazán

nincs más vágya, mint egy teljesen hétköznapi élet, amelyben van izgalom, barátok, család és célok. Felajánlottam neki további támogatásomat, és erősítettem benne pozitív erőforrásait. Arra a feltevésére, hogy szüksége lenne egy hobbi, amely leköti a célhoz vezető úton, kínáltam néhány alternatívát, például az önkéntes munkát, amely izgalmasabbá is teheti a mindennapjait.

3. Szemtől szemben

Közös munkánk során mindkettőnkben többször felmerült, hogy szívesen találkozoznánk személyesen is. Megbeszéltük, hogy e találkozásnak nem feltétlenül célja a segítőtbeszélgetés, sokkal inkább a személyes ismerkedés és a közös munka értékelése. Amikor végül személyesen is találkoztunk, két órán át sétáltunk és beszélgettünk, amiből egy óra segítőtbeszélgetéssel telt.

Kliensem sokkal félnkebb, csendesebb lány benyomását keltette, mint amilyennek a levelei alapján elképzeltem. Első intim együttlétükre készült a barátjával, és ezzel kapcsolatos féltreim, eddigi rossz tapasztalatait osztotta meg velem. Közösén mérlegeltük a dilemmáit, összeszedtük az érzéseit, ellenérzéseit és azok lehetséges okait, illetve azt, hogy hogyan lehetne számára is megnyugtató, érzelmi és testi biztonságot nyújtó az első együttlétük. Beszélgettünk a drogokról is, kérdezett rólam, arról, hogy nekem voltak-e ilyen irányú élményeim, és hogy milyen volt az én útkeresésem, boldog vagyok-e. A segítőtbeszélgetésnek nem célja és nem része, hogy a segítő kitérüljön, de jelen esetben úgy éreztem, hogy egyes tanulságaim, tapasztalataim megosztásával kliensem támogatást kap, hogy lássa, az út hosszú és sokszor nehéz a célok eléréséig, és mindig vannak lehetőségek a válaszásra, a mérlegelésre, az önálló, tudatos döntéshozatalra. Legjobb tudásom és tapasztalataim szerint mérlegeltem az adott pillanatban, hogy mit osztok meg vele. Úgy érzem, megfelelően tudtam tartani az ehhez szükséges segítő-kliens kereteket.

VESZÉLY, MÉGIS HATALMAS ESÉLY

Úgy vállaltam e segítőkapszolatot, hogy tudtam, kliensem pszichológustól is kap segítséget. Leveleiből egyértelművé vált számomra, hogy családi problémái, drog- és alkoholfüggősége, öngyilkossági gondolatai és étkezési zavarai mindenképpen szakembert igényelnek. Saját szerepemet, lehetőségeimet abban láttam, hogy másfajta meghallgatást és nyitottságot biztosítsak számára, mint amit a személyes terápia során kap. Az internet segítségével spon-tán, anonim, őszinte és kötetlenebb légkör jöhetett létre köztünk. Ez esetben nem kötelezték a részvételre, és a személyem mellett is saját akaratából döntött. „A konzultációs kapcsolat (...) a konzultáns elfogadó melegsége révén bármiféle korlátozás vagy személyes kényszer nélkül lehetővé teszi a kliens számára érzéseinek, attitűdjének és problémáinak legteljesebb kifejezését. A teljesebb emocionális szabadságnak ebben a sajátos megtapasztalásában jól meghatározott keretek között lehetővé válik, hogy a páciens olyan szabadon ismerje és értse meg pozitív és negatív impulzusait és képzetait, mint semmilyen más kapcsolatban.”¹⁴

A közös kialakított keretek lehetővé tették számunkra, hogy mindketten biztonságosan lehessünk benne e kapcsolatban. Előfordult, hogy falakba ütköztem: amikor szakirányú segítséget javasoltam neki, e megjegyzéseimet rendszerint figyelmen kívül hagyta. Ennek magyarázatát abban látom, hogy én nem a szakirányú segítség megjelenése voltam számára, sokkal inkább arctalan hallgatóság. Azért döntöttem úgy, hogy én is segítséget, szupervíziót kérek, hogy ebben a helyzetben is megfelelően tudjam támogatni kliensemét. Mint említettem, két alkalommal is konzultáltam pszichológus barátommal, hogy elakadásaim, kétségeim, dilemmáim közt segítsen tisztán látni. Nagyon hasznos volt számomra e konzultáció. Segített újragondolnom, mi a célja a kliensemmel folytatott segítőtbeszélgetéseknek, hova szeretnék eljutni, mivel lennék elégedett, s mik azok a problémakörök, amelyekben kompetens vagyok. Újra kellett gon-

14 Debreczeni Károly István: A spiritualitás hídjáról széttekintve, i. m. (Lásd a 12. lábjegyzetet.)

dolnom, hogy van-e jól megfogalmazott kerete a segítőfolyamatnak. Azt is meg kellett vizsgálnom, hogy egyáltalán hogyan lehet működőképes kereteket adni az internetes segítségnyújtásban, hiszen az online lehetőségek könnyen felhatalmazzák a klienst, hogy benne maradjon a problémájában, esetenként könnyebben visszacsússzon, segítségfüggővé váljon, hiszen a segítő ingyenesen kéznél van.

Szakember segítőm megerősített abban, hogy kliensem problémái mélyek, számtalan gyökérből táplálkozhatnak, így fontos, hogy több témán keresztül is érintsük az érzelmi világát. Nyilvánvaló volt számomra, hogy ennek a fajta segítségnyújtásnak nem célja a személyiség megváltoztatása, a teljes körű megoldás megtalálása – amihez én nem is tudtam volna szakirányú segítséget nyújtani –, sokkal inkább a kliens támogatása és megerősítése, saját erőforrásainak tudatosítása, problémáinak, kapcsolatainak feltérképezése, az érzelmeire való rávilágítás és adott esetben szakemberhez irányítása. Mint már említettem, erre a lépésre nem volt szükség, és ez számomra is támogatást nyújtott segíteni vágyásom határainak kijelölésében.

A segítőkapcsolat során megértettem, hogy a változás vágya és maga a változás mennyire lassan érnek be. A dac, az ellenállás időszakában, egy nehéz körülményekkel küzdő tizenhét éves fiatal életében pedig a segítő legnagyobb értéke, jelentősége abban mutatkozhat meg, hogy támogat, bizalmat és figyelmet ad, hogy a kliens megismerhesse saját értékeit, erőforrásait és korlátait.

Egyazon klienskapcsolat során nyertem betekintést az internetes segítségnyújtás mindhárom formájába (szinkron, aszinkron, face-to-face). Összehasonlítva e különböző munkamódszereket arra a megállapításra jutottam, hogy kliensem esetében számomra és a kliens-beszélgetéseket visszanezve talán számára is az aszinkron kommunikáció működött a leghatékonyabban. Megéltük az előnyeit, a hátrányai pedig nem érintették a közös működést. Amikor erről az útról áttértünk előbb a közösségi oldalra (szinkron chat), majd a személyes találkozásra, érezhetően csökkent az együttműködés hatékonysága. Számomra sokszor

megterhelő volt, ha véletlenül elérhető maradtam a chaten, de értékes időt nem tudtam a válaszadásokra fordítani, így azokban a beszélgetésekben kevésbé éreztem a professzionális jelenlétemet, akárcsak a személyes találkozás során, amihez mindkettőnk inkább a kíváncsiság, mintsem a szükség vezetett. A szinkron, illetve a face-to-face kommunikáció előnyeinek nem volt relevanciája, mert mindkét forma a levelezésünk során megeremtett alapokra támaszkodott. Anonimitásunk nem maradt meg, de úgy érzem, kliensem is biztonságban érezte magát a közös munka során, és nekem is sikerült megtartanom a személyes, intim szférám védelmét.

Úgy érzem, hatékonyan alkalmaztam a krízisintervenciós lépéseket. Kliensem rálát problémáira, képes a helyükön kezelni a múlt és a jelen történéseit, és mostanra egyre határozottabban tud a jövőre összpontosítani, énképét reálisabban formálni. Elindult benne egy folyamat, amely problémáinak tudatos átgondolásán alapul, és az elért eredmények, tapasztalatok személyiségbe integrálódása is megkezdődött.

Tapasztalásaim és egyre bővülő szakirodalmi ismereteim is alátámasztják számomra, hogy mindhárom kommunikációs formának megvan a jelentősége és értéke a segítésben, de minden esetben ki kell választani azt a módszert, amelyben dolgozik a segítő, és amelyhez a folyamat végéig tartja magát. Nem szerencsés a módszerek váltogatása, keverése egyazon klienskapcsolatban. A legfontosabb, hogy olyan segítségnyújtási módot tudjak kínálni kliensemnek, amelyben kompetensen, szívvel-lélekkel, empátiával és szeretettel tudok jelen lenni és támogatni.

Amikor elkezdtem foglalkozni az internetes segítségnyújtás témakörével, első és legfontosabb kérdésként az fogalmazódott meg bennem, hogy mitől válik valaki kompetens segítővé a neten mások szemében. Hogyan tudják képviselni magukat a korrekt, megfelelő szakmai tudással rendelkező segítőik abban a közegben, ahol bárki büntetlenül nevezheti magát orvosnak, pszichológusnak, coachnak, mentornak, és ahol bárki indíthat praxist. A szakemberek elővigyázatosságra, fokozott oda-

figyelésre intenek mindenkit, aki a világhálót használja, mivel a legtöbben nem rendelkezünk a weben megjelenő adatok megbízható szűréséhez és az információk valóságtartalmának tárgyilagos megítéléséhez szükséges tudással, így pedig könnyebben készpénznek vesszük a neten kapott válaszokat.

Egyre többen használják segítségkérésre a netet olyanok, akik szívesen fordulnának szakemberekhez, de nem tudják, hogyan tegyék meg az első lépéseket, vagy hogy kihez forduljanak, és sokan vannak olyanok is, akiknek ez a közeg ad biztonságot. Ebben járatosak, ez vált számukra az információszerzés elsődleges forrásává. Legkevésbé talán a fiatalok mernek professzionális segítséget kérni, főként személyesen. Gyakran nincsenek tisztában a segítségkérés klasszikus lehetőségeivel és formáival, ezért célszerű az interneten kínálni számukra segítséget, hiszen jól ismerik és a legtöbbet ők használják a világhálót, így talán könnyebben eljutnak hozzájuk a lehetőségek.

Az online segítségnyújtásnak természetesen nem lehet célja a személyes találkozások felváltása, s ez nem is lehetséges, de kiváló eszköz a megelőzésre, bármely korosztály elérésére, és segítheti a szakemberek, segítők munkáját, hiszen felkínálja a lehetőséget a közös munka

megkezdésére, a probléma forrásainak feltárására és kezelésére, akár online, akár a későbbiekben személyes keretek között. Esélyt kínál a testi-lelki egészség támogatására azokban a folyamatokban, melyek hozzájárulnak a pozitív életérzéssel járó belső egyensúly megteremtéséhez, a lelki stabilitás biztosításához, a lelki egészség kialakulásához, melynek birtokában az ember képessé válik a nehézségek, terhelések, szomatikus betegségek közepette is megtalálni a helyét, és képes lesz az életeseeményeket, változásokat megfelelő tudatossággal kezelni.¹⁵ Nem utolsósorban pedig kitűnő terep a segítőszakmát választók számára a tanulmányaik nyújtotta elméleti és technikai eszközök használatának készséggé válásához, a rogersi szemlélet elmélyítésére, a kapcsolatközpontú, nyitott, bizalommal és támogatással teli kliens-segítő együttműködés megtapasztalására és gyakorlására.

Internethasználatra ma már szinte társadalmi helyzettől függetlenül mindenkinek van lehetősége. A közösségi házakban, könyvtárakban, munkahelyeken és az oktatási intézményekben mindenütt, az erre alkalmas telefonok megjelenésével pedig bárhol elérhető a világháló nyújtotta lehetőségek, így érdemes feltérképezni és használni virtuálisan megnövekedett életterünket.

15 Tomcsányi Teodóra: A lelki egészség és mentálhigiéné fogalmi kérdéseinek összefüggései és praxisa. In uő (szerk.): *Mentálhigiéné képzés a Semmelweis Egyetemen*. Budapest, 2002, Animula Kiadó, 8–36.