

SZAKMAI ANYAGOK

Greza Ferenc: Tanácsadás interneten - "www.necc.hu"

Magyar Mentálhigiénés Szövetség konferenciája - 2002. március 8.

1. Kutatási adatok az Internet használatáról

Európa: a felnőtt lakosság 20%-a internetezik rendszeresen.

Hozzáférők és rendszeres használók aránya Kelet-Közép-Európa-i országokban.

- Szlovénia: 39 %, 35 %
- Csehország: 19,7%, 16,2%
- Lengyelország, Románia, volt Jugoszlávia országai elmaradnak hazánktól.

Magyarországon leginkább (+ 28,8%) az otthoni internet hozzáférők száma nőtt. A hozzáférés bővülése leginkább az alapfokú végzettségűekre, a 18-29 éves korcsoportra, az egyéb szellemi munkát végzőkre jellemző. Az internetet naponta több mint 250 ezer fő látogatja, így az egy hét alatt ezen a médiumon keresztül elérhető több mint 700 ezer fő. (NetSurvey, 2001. június)

A hozzáférők körében legerőteljesebben a minden napi használók száma emelkedett (+ 41%), a heti 2-3 alkalommal internetezők tábora 31%-kal bővült. Az aktív internetezők egyre többször és egyre többet interneteznek. A hozzáférők 40 %-a 6 órát, vagy annál többet internetezik havonta. Visszaesik az 1-5 órát internetezők és a nem rendszeres használók aránya. (NetSurvey, 2001. október, I. félévi adatok)

A 14 év feletti magyar lakosság 17,5%-a rendelkezik Internet hozzáféréssel, 11,8%-a rendszeresen (naponta, hetente többször, havonta) internetezik. (NetSurvey 2001. augusztus, I. félévi adatok)

A hozzáférők körében legjellemzőbb a 15-17 éves gyermek jelenléte a családban, míg a teljes népesség esetében a 7-14 éves gyermekes családok dominálnak. A hozzáféréssel rendelkezők esetében igen kicsi az aránya a 2 év alatti gyermeket nevelőknek, viszont az átlagosnál jóval magasabb az iskoláskorú gyermekek aránya. Mivel az otthoni hozzáféréssel rendelkezők jelentős részénél olyan családszerkezet található, ahol van iskolás korú gyerek, egyértelműen látszik, hogy a hozzáférés biztosításában nagy szerepet játszik a gyerekek internetezési igénye. (NetSurvey, 2001 április)

A fenti adatok is mutatják, hogy az internet hazánkban is, különösen pedig a fiatalok körében elterjedt tájékozódási, illetve kommunikációs formává vált, amely tény fölveti mentálhigiénés célú alkalmazhatóságának kérdését és igényét.

2. A "www.necc.hu" rovatai

A "Lelk-e-mail" anonim levelezési tanácsadó szolgálat.

A "fórumok" a véleménynyilvánítás és az eszmecsere bárki által hozzáférhető helyei. Leginkább forgalmas a párkapcsolatokkal, szerelmi ügyekkel foglalkozó fórum. A necc klub-ba ismeretközlés, témaközpontú eszmecsere céljából heti rendszerességgel hívunk külső szakembereket, akikkel különböző, mentálhigiénés szempontból releváns kérdésekben lehet gondolatokat cserélni. (Például a hatékony tanulásról, a pszichodráma módszerről, a serdülőkori étkezési zavarokról stb.) Az önismereti fórum elsősorban a reális önismeretet kívánja előtérbe állítani, ennek közönsége egy szűkebb, de elég aktív csoport. A "véleményem szerint..." egy pedagógus továbbképzésként már akkreditált program internetes változata. Fórumokat nem csak serdülőknek, de a személyiségfejlődésük szempontjából releváns más szereplőknek is indítottunk, így szülőknek és tanároknak is. Ezek alkalmat adnak a gyermeknevelés és az iskolai mentálhigiéné kérdéseinek megvitatására, - a honlap munkatársának moderálása mellett. E fórumok - mivel ugyancsak bárki számára hozzáférhetőek - alkalmanként szülők és gyermekek, illetve tanárok és diákok párbeszédének színtereivé is válnak. "A hét kérdése" aktuális, lelki, illetve mentálhigiénés vonatkozású eseményekhez kapcsolódóan ad alkalmat a fiataloknak véleményük nyilvánítására.

A "DAC placc" komplex drog-prevenációs rovat, amely tájékoztat a különböző kémiai szerek, valamint a viselkedéses addikciók kockázatairól, a jogi szabályozásról, segítő szolgálatok elérhetőségéről. E helyen ismeretellenőrző kérdőívek is megtalálhatók.

A "Ki vagyok" rovatban játékos, de kipróbált és publikált, önkitöltős önismereti tesztek vannak, a kiértékelésekkel együtt. (A kiértékelés alapelve: "nil nocere", tehát felhívjuk a figyelmet arra, hogy a leírások csak lehetőségeket jelentenek és azokat elsősorban az önreflexió serkentéséül szánjuk, nem pedig "leletként".)

Az "Így látjuk mi" rovat a serdülők honlapra beérkező hozzászólásait foglalja össze fontosabb témákban.

Az "Amit tudni akarsz" rovatban a munkatársak által írt rövid témaismertetők találhatók, a serdülőket érintő néhány problémáról, így pl. a hatékony tanulás alapelveiről, az iskolai zaklatás jelenségéről, háttéréről és kezelési lehetőségeiről.

A honlapon többféle kulturális rovat is található, például kulturális ajánló, a serdülők írásait közlő rovat, illetve egyelőre nem igazán sikeres próbálkozás irodalmi művek együttes létrehozására. A humort, a játékoságot a lelki egészség fontos összetevőjének tekintjük, ezért a honlapon csoportokban játszható játékok leírása, műveltségi tesztek, logikai játéksorozat ugyancsak szerepelnek.

A "Vendégkönyv"-be a látogatók visszajelzései érkeznek, melyek nagy többsége igen kedvező.

3. "Lelek-e-mail"- levelezési szolgálat

Az internetes levelezési tanácsadásról egyelőre kevés feldolgozott és konceptualizált szakismeret áll rendelkezésre. Az emberi kommunikációról, illetve a tanácsadásnak nevezett segítő kommunikációról szóló szakirodalom és tapasztalati anyag elsősorban a kommunikáció közvetlen (tehát egyidejű és együttes jelenléttel megvalósuló) formáira vonatkozik, melyek lényege, hogy az abban résztvevők egymás verbális és metakommunikatív jelzéseit kölcsönösen észlelik, értékelik és a másik (illetve valamennyi többi) kommunikációs partner számára is észlelhető módon - döntően metakommunikatív - azonnal le is reagálják. E kölcsönhatás nemcsak személyes találkozáskor alakul ki, hanem az egyidejű kommunikáció olyan formáiban is, mint például a telefonbeszélgetés, ahol a metakommunikáció ugyancsak meghatározó. Még a hagyományos levelezés is, bár nem egyidejű kommunikáció, sok "kvázi - metakommunikatív" elemet hordoz. Például a levelező partnerek kölcsönös ismertségének kontextusát, vagy - ennek hiányában - azt a hiedelemrendszert, amely a levelezőpartner szerepéhez, elképzelt személyéhez fűződik. A hagyományos levelezés "kvázi - metakommunikatív" jegyeiként értékelhetők még a kézírás, vagy legalább is a szignó, a levélpapír külleme, a boríték címezése, a bélyeg és így tovább.

A hagyományos és az internetes kommunikáció közötti legnagyobb, egyben pedig döntő különbség tehát a metakommunikáció hiánya, melynek következtében a kapcsolatban résztvevők azt nem is észlelhetik, illetve nem is tudják lereagálni önmaguk és egymás számára. Ennek ellenére internetes levelezési tanácsadásunkat a Rogers-i személyközpontú megközelítés elveire és módszerére alapoztuk. Lényege, hogy lehetséges olyan kommunikációs feltételrendszer ("klíma"), amelyben az emberek képesek önmaguk, elsősorban érzelmeik spontán, szabad kifejezésére, ennek nyomán pedig személyes fejlődésre, kiteljesedésre, azaz önmegvalósításra. Emiatt a kommunikáció nemcsak következménye, hanem természetes terepe, sőt motorja is a személyiségfejlődésnek. (Rogers szerint a személyes fejlődés voltaképpen egyre nagyobb szabadságot jelent az önkifejezésben.) A "lelek-e-mail" szolgálat elsősorban pszichológiai jellegű segítő kapcsolati forma. Célja pszichológiai értelemben alapvetően egészséges serdülők támogatása személyiségük fejlődésével, illetve aktuális élethelyzetükkel kapcsolatos problémáik felismerésében, értékelésében és megoldásában.

A különböző tanácsadások a személyiség, illetve a probléma 5 különböző szintjét érinthetik. (Wiegersma)

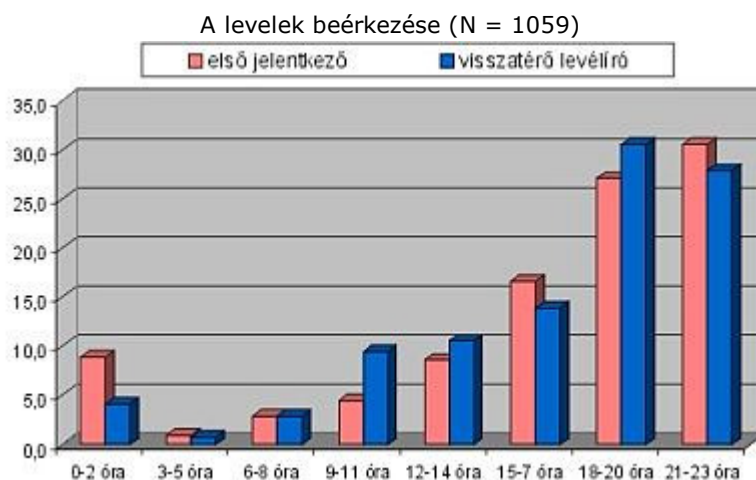
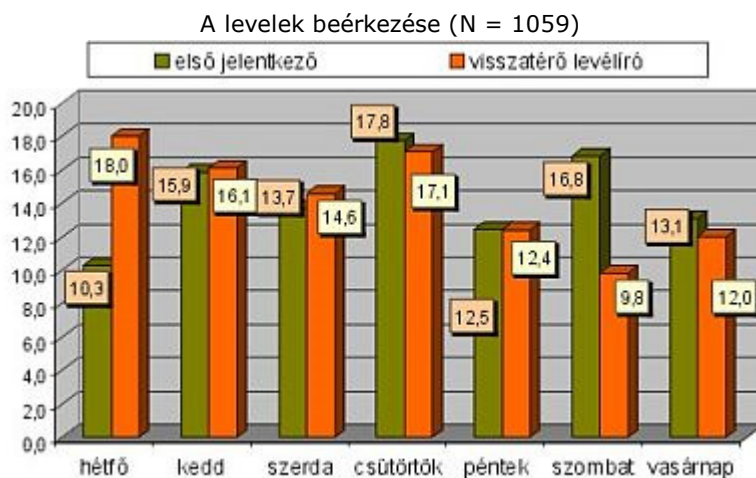
1. szint: a kliens önállóan képes dönteni problémájában.
2. szint: a döntéshez, a probléma megoldásához ellentétes szempontok mérlegelésére, majd választásra van szükség.
3. szint: a probléma kapcsán súlyos belső konfliktusok is fellépnek, a sikeres megoldás azok mélyebb megértését feltételezi
4. szint: a problémák nagyon kiterjedtek, a személyiség mélyrétegeiben gyökereznek.
5. szint: a személyiség nagymértékű integrációhiánya (dezintegrációja) tapasztalható.

Levelezési tanácsadásunk az első, második és harmadik szintű problémákat vállalja. A non direktív mentálhigiénés segítő kapcsolatban kerüljük a levélírók diagnosztizálását, a beérkező levelekben megfogalmazódó problémák (pszichodinamikai) értelmezését. Ezáltal is segítve, hogy a levélíró felelőssége ne szűküljön be a saját élete alakulását illetően. Törekszünk arra, hogy a helyzetükbe való mégoly szükséges és fontos beleérzés se vezessen a kliensekkel való összeolvadáshoz. Igyekszünk olyan kommunikációs stílust, formanyelvet, szimbólumokat stb. használni, amelyek segítik a kölcsönös megértést, de nem keltenek olyan illúziót, mintha nem lennének bizonyos életkori, kulturális stb. határok a

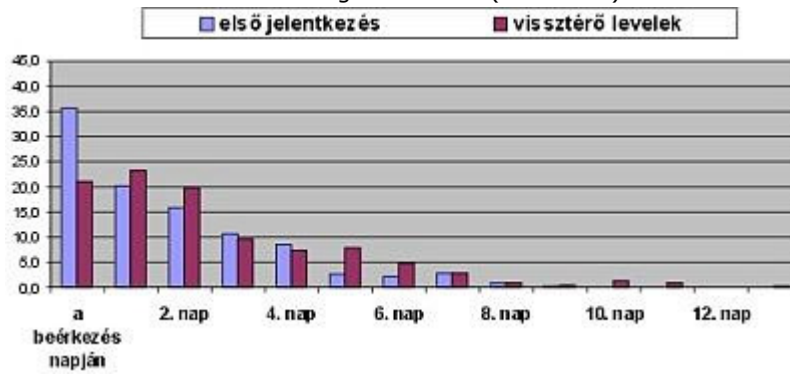
levélírók és a tanácsadók között. Tapasztalataink szerint a kliens elsősorban nem "önmagát" akarja vizsgálni a levelezésben, nem feltétlenül a sajátjához nagyon hasonló kultúrából érkező reflexiót igényel, hanem olyan megértő, elfogadó partnert, aki tényleges segítséget is tud nyújtani számára. Próbálunk előítélet-mentesen viszonyulni a levélíróhoz, és elfogadni őket olyanoknak, amilyenek. A tanácsadó hitelessége a módszer talán leglényegibb eleme. Első megközelítésben azt jelenti, hogy a kapcsolatban a tanácsadó nyílt és őszinte, vállalja érzelmeit úgy, ahogy azok megjelennek. Problémát általában az jelent, ha belső érzéseink ütköznek törekvéseinkkel, vagy morális meggyőződésünkkel. Úgy tűnik, hogy ilyen esetekben az alkalmas módon kifejezett negatív érzések sem gátolják a kapcsolat mélyülését. A hitelesség kérdése a levélíró oldaláról is vizsgálendő kérdés. Hiszen az internetes kapcsolat sajátosságai miatt nem tudhatjuk, hogy mennyire hiteles mindaz, amit a levélíró önmagáról, vagy a helyzetéről közöl. Ebből a szempontból azonban nem csak nehézségei, hanem előnyei is vannak a kölcsönös anonimitásnak. A tény, hogy a levélíró semmit sem tud a tanácsadóról, nem látja és nem is hallja (és fordítva) mintegy előítéleteket, sztereotípiákat, hiedelmeket szűrő körülményként is működik, elősegítve, hogy mindketten kizárólag arra figyeljenek, amely tartalmak a levelekben szerepelnek.

Eddigi tapasztalataink szerint a kommunikációs gátló tényezők (Gordon) az internetes tanácsadói munkában is kerülendők. (Pl. az utasítások, a prédikációk, a direkt megoldási javaslatok, a kioktatás, a bírálathat, a dicséret, a megbélyegzés, az értelmezés, a vigasztalás stb.) A kommunikációs serkentők (Gordon) közül az internetes munkában több irreleváns, viszont a visszacsatolás, a nyitott kérdések, képek és szimbólumok alkalmazása, valamint az én-feltárlkozás internetes levelezésben is hasznosnak bizonyul. A levelezésben célszerű minél több érzelemre utaló jelzést, jelzőt és határozószót használni. Külön jelentősége van a személyes megszólításnak, a szimbólumok, képek, közmondások, szólások használatának. Fontosak a jól megfogalmazott tisztázó, önreflexiót serkentő kérdések is. Gyakran előfordul, hogy a kliens direkt tanácsot vár. Erre az elvárásra is a jó kérdés lehet a válasz, amely által a kliens külső irányítás iránti elvárása "belső", önreflexiós kérdéssé fordítható vissza. Pl. "vajon miért másoktól vársz választ arra, hogy mit tegyél? Mi akadályot abban, hogy ezt Te dönts el.?"

4. Adatok a ,levelezési szolgálatról



A levelek megválaszolása (N = 1059)



A levelek megoszlása (N = 1059)

Levélváltások száma	fő	%
egyetlen levélváltás	136	52,3
2 levél	39	15
3 levél	18	6,9
4 levél	17	6,5
5 levél	10	3,8
6 levél	11	4,2
7-10 levél	11	4,3
10-nél több levél	18	6,9
összesen	260	100,0