

*Sebő Tamás, Szenes Márta, Lantos Katalin*

## **AZ INTERNETES PSZICHOLÓGIAI TANÁCSADÁS JELLEMZŐI AZ ONLINE LEVELEZÉSBEN**

### Bevezető gondolatok

A Szegedi Tudományegyetemen már közel 20 éve elérhetőek az egyetemisták számára különféle mentálhigiénés egyéni és csoportos pszichológiai tanácsadásformák. Továbbá 2002 óta az Egyetemi Életvezetési Tanácsadó Központ keretében komplex mentálhigiénés szolgáltatások kerültek bevezetésre. Célként fogalmazható meg, hogy a hallgatók életvezetésükben tudatos, autonóm, társaik felé nyitott, segítőkész, valamint kreatív, művészetek iránt érdeklődő, a közösségben szívesen alkotó egyetemi polgárokként élik meg diákéveiket. A magas színvonalú teljesítmény, az egészséges testi és mentális életminőség lehetőséget kínál egy eredményes életút tervezésére és megvalósítására. Az előzőekben megfogalmazott célt egyéni tanácsadás, speciális tréningek, valamint közösségi mentálhigiénés programok biztosításával kívánjuk megvalósítani, melyek a hallgatók számára térítésmentesek. Ezen segítségnyújtási formák tárházát bővíti a 2010-ben bevezetett új szolgáltatás, az online pszichológiai tanácsadás, amely jelen tanulmányunk fókuszában van. Tanulmányunk többek között az online tanácsadási szolgáltatásunk hétköznapi tapasztalatairól, illetve az internetes levelezésen keresztül nyújtott segítői folyamat főbb jellemzőiről szól. Írásunkban továbbá röviden bemutatjuk egy felhasználói élményre vonatkozó pilot vizsgálat eredményeit. Végül áttekintésünket egy online levelezés keretében zajlott esetbemutatóval zárjuk.

### Nyitás az internetes tanácsadás felé

Mindennapi tapasztalataink során úgy látjuk, hogy a mostani egyetemista generáció egy részének könnyebb írásban megnyilvánulnia. Ez köszönhető az internetes kommunikáció markáns elterjedésének, de az egyetemeken és főiskolákon zajló tömeges írásbeli vizsgáztatásnak is. Akinek fontos a személyes kontaktus, az természetesen igénybe veheti élő, szemé-

lyes tanácsadásunkat. Továbbá vannak olyan helyzetek az online levelezés során, amikor kifejezetten szorgalmazzuk is egy személyes találkozó létrejöttét, s a probléma profiljának megfelelő speciális szakembert javasolunk. Online pszichológiai tanácsadásunkat 2010 novemberében indítottuk el a Szegedi Tudományegyetemen, amelyre több pályázati program teremtett lehetőséget. A segítséget kérő hallgatók leveleiket a [www.leleknavigator.hu](http://www.leleknavigator.hu) oldalon keresztül küldhetik el, ahová minden aktív jogvisztonnyal rendelkező hallgatók ingyen fordulhat életvezetési tanácsokért. A Léleknavigátor felületének szerkesztésekor az volt a célunk, hogy a fiatal felnőtt korosztály számára tartalmazza a leglényegesebb lelki egészséget szolgáló ismereteket. A honlap könnyen kezelhető, jól áttekinthető. Legnépszerűbb menüpont az online levelezés, ám más, pszichoedukációt szolgáló témákat is sikeresen kereshetnek a felhasználók folyamatosan megújuló honlapunkon.

## Az online tanácsadás jellemzői, hatása, eszköztára

Hétköznapi tény, hogy napjainkban kommunikációnk és önkifejezésünk egy jelentős része írásos formában valósul meg az interneten, s ez nem csak az egyetemisták csoportjára jellemző, akik jelen tanulmány célcsoportját képezik. Az írásbeliség, mint kommunikációs csatorna egy idős az írott történelemmel, azonban az üzenetek célba juttatásának terjesztésének és cseréjének még soha nem volt ennyire könnyen elérhető, gyors és hatékony eszköze, mint amit napjainkban a számítógépek hálózata lehetővé tesz. Az írásbeli megnyilvánulásnak, annak célja szerint több eszközét választhatjuk, úgymint: e-mail, chat, blog, fórum, hozzászólás, stb. Ezen eszközök hatalmas teret nyitnak az egyének és csoportok interakciójára, találkozására, megteremtve ezzel az online szöveg alapú kapcsolatok kibontakozásának végtelen lehetőségét (Kraus, Striker, és Zack, 2010). A pszichológiai segítségkérés tekintetében azt mondhatjuk, hogy minél több időt tölt valaki a neten, annál nagyobb az esélye, hogy igény esetén az online térben fog mentálhigiénés segítségért fordulni (Leibert, Archer, Munson, és York, 2006).

Manapság egyre inkább szaporodnak azon online terek, melyek a Léleknavigátorhoz hasonlóan, olyan virtuális tér létrehozására vállalkoznak, ahol a hálón böngésző felhasználó segítséget kérhet életvezetési, mentálhigiénés problémáival kapcsolatosan. A szakemberek már régóta kutatják, és elemzik az internetes kapcsolatok természetét, és az itt megvalósuló segítői folyamat specifikumait. Elmondható, hogy minden online kommunikációs eszköznek megvan a maga lélektana. Egy video-telefonálásnak (pl.: skype) más specifikuma van, mint egy e-mail váltásnak (Kraus, Striker, és Zack, 2010).

A segítő eszköztára (pl. érzelmi visszatükrözés, összefoglalás, nyitott kérdés, konfrontáció, stb.) nem változik, de azok felhasználásának körülményei, és a környezet melyben hatnak, nagyban eltérő lehet a különböző online kommunikációs eszközök mentén. Az

online írásos interakciók két nagy csoportra oszthatók, aszerint hogy szinkron, vagy aszinkron térben zajlanak. Szinkron kommunikációban a felek valós időben egyszerre vannak jelen a folyamatban, ilyen például bármilyen chatszoba vagy alkalmazás. Aszinkron kommunikáció esetén a felek nincsenek jelen egyszerre a valós időben, az üzenetek időbeli eltolódással érnek célba, így az interakció dinamikája merőben eltér egy valós idejű beszélgetéstől. Ilyen forma lehet az e-mail, a fórumom, és az üzenőfalak. Az online konzultációk terápiás hatását tekintve nem találtak jelentős különbséget szinkron és aszinkron kommunikációs mód között, ellenben kimutatható, hogy ilyen esetekben az írásbeliséget jobban preferálták a felhasználók (Barak et al, 2008). Ez egybecseng a Lélek-navigátor tapasztalattal is a videotelefonálás lehetőségét, alig használták ki a diákok, míg a levelezés nagyon népszerű.

A következőkben kifejezetten az elektronikus levelezésre vonatkozó speciális hatásokat, jelenségeket mutatjuk be. Az egyik legelterjedtebb online kommunikációs eszköz az e-mail (elektronikus levél), amely egyben a leginkább ismerős forma is, hiszen a levelezésnek régre visszatekintő kultúrája és hagyománya van (Kraus, Striker, és Zack, 2010). E-mail címünk és fiókunk az identitásunk része, melyet a virtuális térben egyfajta otthonnak, online lakcímünknek tekinthetünk. Innen kiindulva számos szöveg alapú kapcsolatot tartunk fenn, legyen az formális, vagy baráti viszony.

### *Az írás, mint önkifejezés és gyógyító erő*

Az írásbeli kommunikáció és önkifejezés egy önálló képesség. Egy élő beszédben jól kommunikáló személy nem feltétlenül érzi komfortosnak az írást, és ez fordítva is igaz. Vannak emberek, akiknek az írásban való megnyilvánulás sokkal biztonságosabb és magabiztosabb terepet nyújt a megnyilvánulásra. Természetesen a másik oldalon valakinek ez a forma erőfeszítést, vontatottságot és személytelenséget jelent. Az írás gyógyító erejéről számos nagynevű pszichológus, már az internet megjelenése előtt sokkal korábban, meggyőzött bennünket. Tudjuk, hogy eredményesen alkalmazható az írás terápiás folyamatok során. Ilyen eszköz például a naplóírás, az álmok lejegyzése, terápiás levél, stb. (Freud, 1986; Jung, 2006).

Egy jól ismert kortárs pszichológus James W. Pennebaker (2005) szintén nagy jelentőséget tulajdonít az írásnak, s a *Rejtett érzelmeink, valódi önmagunk* című könyvében így fogalmaz:

„Bámulatba ejtő, hogy a legbensőbb gondolatainkról és érzéseinkről való írás vagy beszéd milyen mély fizikai és lelki hatásokat képes tenni. Mindannyiszor, amikor felzaklató élményekről írtam, a végén sokkal jobban megértettem, az eseményekhez kapcsolódó érzelmeimet is. Korábban kezelhetetlennek tűnő problémáim papírra vetve hirtelen alakot öltöttek, és

szinte maguktól kínálták a megoldást. S ha már egyszer megoldottam egy-egy problémát, többé már nem gondolkodtam rajta.” (Pennebaker, 2005, 119.)

Az írás, mint terápiás eszköz tehát, akkor is hatékony lehet, ha csak önmagunk számára vetjük papírra gondolatainkat. Ezen folyamat során szavakká és mondatokká kell formálni a belső megéléseinket. Sok esetben komoly erőfeszítésbe kerülhet megtalálni a megfelelő kifejezést és értelmes gondolattá formálni a bennünk zajló lelki történéseket. Ez a munka önmagában is rendelkezik egy rendező, tisztázó erővel, hiszen külsővé tesszük a belső élményeket. A megfogalmazott gondolatokkal és érzésekkel találkozni tudunk a visszaolvasás során, így egy viszonyulást alakíthatunk ki hozzájuk, mely segítségünkre lehet a feldolgozásban. Ha ennek a munkának az eredményét egy másik személlyel is megosztjuk, aki empatikus, segítő attitűddel fordul felénk, már is eljutunk az online konzultáció formájához (Klessner, 2009, idézi Richards, 2013) A megmaradó írás segítségével nem csupán aktuális állapotunkra láthatunk rá, de nyomon követhetjük a változás folyamatát is.

### *Verbalizációs készség, megértés, bizalom*

Egy ilyen „írásbeli kapcsolat” minősége és elmélyülése tehát nagyban függ attól, hogy a két kommunikáló félnek milyen a verbalizációs készsége. Minél inkább pontosak és árnyaltak a megfogalmazások, annál valószínűbb, hogy a segítő kapcsolat elmélyül és fennmarad. Ha az írásbeli önkifejezés képessége szegényesebb, akkor nagyobb az esélye a félreértéseknek, és konfliktusoknak, ami a kapcsolat megszakadásához vezethet. Az is okozhat félreértést a kommunikációban, ha a levelezőpartnerek íráskészsége nagyban eltér a tanácsadótól. Ilyen esetekben a segítőnek ügyelnie kell, hogy a lehető legmegfelelőbb nyelvi megfogalmazásokat és kifejezéseket használja ügyelve arra, hogy a másik fél biztosan megértse üzenetét. A mindkét fél számára ideális, egyenrangú megfogalmazási módok megtalálása segítheti az önfeltárást, és a bizalom kiépülését. Az írás tehát nem csak egy kommunikációs eszköz, hanem maga a csatorna, amely formálja a kapcsolatot, és a kapcsolat is visszahat az írás minőségére (Kraus, Striker, és Zack, 2010). Így van ez a személyes segítség terében is, ahol verbális kifejezés minősége szorosabbá teheti kapcsolatot, illetve az visszahat az önkifejezés mélységére. Egy jól megtalált szimbólum olyan közös nevezőt teremthet, amelyhez vissza-vissza lehet térni a levelezés során (Sebő és Kuba 2014).

Az e-mail önmagában egy apró önreprezentációs csomag, melyet elküldünk a virtuális térbe, annak reményében, hogy egy olyan befogadóhoz érkezik üzenetünk, aki segítő szándékkal reflektál gondolatainkra. Valójában azt mondhatjuk, hogy azok vagyunk, ahogyan adott időpontban önmagunk életeseményeit, átélt élményeit narráljuk (Szenes és Sebő 2012). Írásos formában a felmerülő érzelmek kevésbé intenzív módon jelennek meg,

illetve van idő megélni, kezelni őket. Ez a lehetőség nagyban hozzásegíti a levélírókat, hogy fókuszált maradjon (Bambling, King, Reid és Wegner, 2008).

### *A nonverbalitás hiánya*

Az írásbeli kommunikáció egyik legfőbb jellegzetessége azoknak a szemtől szembeni helyzetben mindig tapasztalható jeleknek a hiánya, melyet a nonverbális kommunikáció fogalmába sűrítünk. Nem látjuk a beszélő arcát, nem halljuk hangját, és nem érzékeljük testbeszédét. Szerencsére az írás teret enged olyan nyelvi stratégiáknak, melyek mégiscsak lehetővé teszik a lelki minőségek és finomságok kifejezését. A nonverbális jelek hiánya sok esetben bizonytalanságot teremt, mivel ezek nélkül nehezen detektálható a beszélő üzenetének pontos jelentése. A személyes kommunikáció hiánya különbözőképpen hat az emberekre. Elképzelhető, hogy kevésnek bizonyul az online kapcsolat megtartó ereje, nehezen alakul ki intimitás, az érzelmek azonnali reflektálatlansága is zavaró lehet. Ugyanakkor a másik oldalról egy potenciális levélíróknak pont az lehet a szimpatikus, hogy saját biztonságos közegében, egyéni tempójában és dinamikájában foglalkozhat problémáival, önismereti kérdéseivel (Richards és Vigano, 2013). A levélírók intimitással kapcsolatos bizonytalanságának kedvezhet, hogy ebben a közegben őszinték lehetnek, és közel érezhetik magukat egy másik emberhez, ugyanakkor megmarad az eszközük, hogy távolságot tartsanak tőle. Tehát a kapcsolati kontroll marad a kezükben, maguk szabályozhatják a közeledés és távolodás dinamikáját (Hanley, 2009). Az olyan segítségkérők, akik valamiért szégyent vagy bűntudatot éreznek, vagy pl. valamilyen testi fogyatékkal rendelkeznek, könnyebben vállalják nehézségeiket írásos formában. A fentebbi előnyöket és hátrányokat mindenki egyénileg éli meg. Aki nehezebben tolerálja a nonverbális csatornáknak hiányát, és nem élvezi az írásbeliség nyújtotta lehetőségeket, feltehetően nem is keres ilyen kapcsolatot, vagy hamar kiszorodik belőle, és kiszáll a folyamatból. Ez utóbbira a Léleknavigátornál is számos példát tapasztaltunk.

### *Láthatatlanság*

A nonverbális jelek hiányát úgy is fogalmazhatjuk a vizualitás aspektusából, hogy a legtöbb online környezetben láthatatlanok vagyunk mások számára. Sok esetben még csak annak sincs nyoma, hogy jelen vagyunk-e a térben. A láthatatlanság bátoríthatja a levélírókat arra, hogy olyat tegyenek, amit esetleg egyébként nem tennének. Ilyen értelemben a láthatatlanság nagyban hasonlít az anonimitáshoz, de kicsit különbözik is attól. Még ha a két kommunikáló fél jól ismeri is egymást, írás alapú kommunikációban akkor is láthatatlanok egymás számára. Ebből fakad, hogy nem kell szembesülni a fogadó fél azonnali reakciójával, amely

esetleg fenyegethetné az ént. Ez a számítógép által mediált kommunikációs tér legtöbbször az elutasító érzelmi reakcióktól, (mint rosszallás, harag, unalom) védi meg az üzenet megfogalmazóját vagyis a levelező partnert (Kraus, Striker, és Zack, 2010).

### *Anonimitás*

Az internet felületén interakcióink, találkozásaink alkalmával mások a legtöbbször nem tudják meg, kik vagyunk valójában. Csak annyi információjuk van, amennyit egy adott térben elárulunk magunkról. Ha akarjuk identitásunkat részben vagy egészben elrejtethetjük. Ez nagyban segíti elkerülni a stigmatizálódást (Suler, 2004). A másik oldalról arra használható, hogy valamilyen általunk tudatosan hangsúlyozni akart részünket, tulajdonságunkat toljuk az előtérbe egy másikat pedig hátrébb (pl. bőrszín). Az a narratíva, amelyet önmagunkról formálunk, szabadabban „szerkeszthető”, mint az élő segítő kapcsolat során. A cyber térben zajló kommunikáció ezen sajátosságát rendre kihasználják a Léleknavigátor levelező partnerei, hiszen az itt zajló kommunikáció szintén név nélkül zajlik.

Továbbá ki kell emelnünk, hogy az anonimitás miatt kisebb a kapcsolati függőség hatása, amely nagyobb autonómiaérzést biztosíthat a segítségkérőnek, szemben személyes segítségkérés során azonnal megjelenő autoritás mintázattal. Az autonómia megélése komoly szükséglet lehet ifjú illetve fiatalfelnőtt korban, különösen férfiak esetén (Sebő, 2012).

### *Időbeli folyamatosság és fragmentáltság*

Az aszinkron kommunikáció, mint amilyen az email, megengedi, hogy a két fél különböző időpontokban legyen jelen a beszélgetésben. Ez általában azt az érzetet kelti, hogy az időbeli keretek kitágulnak és a beszélgetés időbeli eltolódottsága beépül a konzultációs folyamatba (Suler, 2000). Mindkét félnek megvan tehát a lehetősége, hogy órákon, vagy akár napokon át gondolkodjon a válaszában, mialatt szubjektíven azt éli át, hogy egy állandó kommunikációs folyamathoz csatlakozik újra és újra. Ez a sajátos kapcsolati mintázat segítő és segített között értelmezhető egyfajta átmeneti térként a winnicotti értelemben ugyanúgy, mint a személyes terápia vagy tanácsadás tere (Winnicott, 1999). Ebben az elnyújtott időbeli síkban könnyebb kapcsolódni az itt és most folyamataihoz, nem kell megvárni a következő találkozót, mint azt a szemtől szembeni helyzetekben meg kell tenni.

Ily módon megjelenik a reflexiós zóna, ahol van idő átgondolni a szóban forgó témát, helyzetet, mérlegelni az érzéseket, és elvégezni az önismereti „házi feladatot”. Ez a számítógép által mediált kommunikáció teremti meg azt a puffer zónát, amely megkönnyítheti a kínos vagy érzelmileg felkavaró témák és helyzetek feldolgozását (Suler, 2000).



Például a gyengébb szociális kompetenciákkal rendelkezőknek lehetőségük nyílik arra, hogy az aszinkron kommunikációs helyzetet reflexióra, tervezésre használhatják, aminek eredményeként képessé válhatnak arra, hogy sokkal effektívebben mutassák be magukat. A depresszióval, pániktünetekkel küzdő embereket sokszor eltántorítja a szociális kontaktusoktól, hogy gondolkodásuk kissé meglassult, érzelmi reakcióik, tompábbak és lassabbak az átlagéhez képest. Az internet használva nagyobb sikerélményt érhetnek el a kommunikációban, kapcsolattartásban (Szenes és Sebő, 2011).

Az időben eltolt kommunikáció a tanácsadónak is kedvez, mivel a tanácsadás folyamata lelassul, a tanácsadónak azon túl, hogy elegendő ideje van válaszolni, arra is mód nyílik, hogy utánanézzon a nehezebb témáknak, konzultációt kérjen más szakemberektől, vagy például pszichoedukációs eszköztár használatának lehetőségét mérlegelje.

Látnunk kell, hogy nagyon nagy előnye az e-mail alapú tanácsadásnak, hogy a teljes folyamat dokumentált, így a segítő bármikor visszatalhat vagy támaszkodhat a leírtakra, illetve ugyanígy a visszatekintés lehetőségével élhet a segítségkérő is, rálátva elakadás pontjaira, vagy más esetben önfejlődésére.

A fentiekből adódik, hogy az e-mailes kommunikáció során a levélváltások sűrűsége változó lehet. A spontán megírt azonnali levélen át az alaposan átgondolt válaszig több időbeli reakció is elképzelhető, ami beszédes lehet a kapcsolati dinamika szempontjából. Egy azonnali válaszreakcióról az feltételezhető, hogy a segítségkérő tudattalanul szinte úgy éli meg a kapcsolatot, mintha az szemtől szembeni helyzet lenne. Később, ahogyan szocializálódik a kommunikációs formába, esetleg megengedi magának a hosszabb reagálási időt (Kraus, Striker, és Zack, 2010). Egy jelentős változás a levelezés hangsúlyosságában akár a reakcióidőben is kifejeződik, ami jelentheti, hogy a segítségkérőben érzelmi változás zajlik le, átalakul a hozzáállása a témájához, vagy módosul a kapcsolat iránti elkötelezettsége. Általános szabályként az fogalmazható meg, hogy amennyire gyakori az e-mailváltás, annyira fontos és intim az online kapcsolat. Előfordul, hogy egy levelezés időlegesen vagy végleg megszakad. Ezt hívjuk „fekete lyuk” hatásnak (Suler, 2000). A levél elmaradása, avagy a „partner csendje” számtalan módon értelmezhető. Lehet a jele haragnak, érdektelenségnek, elfordulásnak, büntetésnek, vagy egyszerűen annak, hogy a partner életében más kapcsolatok, és témák kerültek fókuszba. Ezt a bizonytalan állapotot igen nehéz lehet elviselnie a tanácsadónak, mert ilyenkor akár a saját elvárásai, érzelmei és szorongásaink mentén értelmezheti a helyzetet.

Az aszinkron kommunikáció sokszor gátat is jelenthet a kapcsolatban. Mivel a két fél nem éli át közösen az itt és most élményt, csökkenhet a spontaneitás és a kapcsolati elköteleződés szintje. Valós idejű együttlét hiányában a kliens úgy érezheti, segítője nincs jelen, magára

maradt problémájával, szokatlan lehet számára, hogy egy professzionális segítővel folytatott kommunikáció nem a valós időben, hanem aszinkron módon zajlik (Kraus, Striker, és Zack, 2010).

### *Dizinhibíció*

Tapasztalhatjuk, hogy a virtuális térben az emberek képesek olyat mondani és tenni, amit egy szemtől szembeni élő helyzetben nem vállalnának. Ez annak köszönhető, hogy az online térben fellazulnak, gátlásaik oldódnak és nyíltabban fejezik ki magukat. Ezt hívjuk dizinhibíciós hatásnak (Suler, 2004).

A segítő levelezést tekintve ez a hatás abban a tekintetben releváns, hogy amennyiben intimitás túl gyorsan fejlődik egy friss online kapcsolatban, a megtapasztalt jelenség aggodalmat, megbánást, és végül a kapcsolat gyors lezárulását eredményezheti. Ezért fontos hangsúlyoznia a tanácsadónak, hogy a partner csak olyan mélységben ossza meg belső világát (érzéseit, emlékeit, gondolatait) ahogyan az a számára komfortos. A formálódó online kapcsolat bizalmi szintjének alakulására szintén egyéni módon vagyunk érzékenyek. Ez az a tényező, melyre személyes helyzetben is különösen érzékenynek kell lennie a tanácsadónak, az online térben pedig fokozottan tapintatosan kell bánnia kérdéseivel és visszajelzéseivel egyaránt (Sebő és Kuba, 2014).

### *Projekciós folyamatok felerősödése*

Mindenképp fel kell, hogy hívjuk a figyelmet arra jelenségre, amely csak részben az előzőekben említett aszinkron kommunikáció következménye. Jelesül, miután az online tanácsadás egy korlátozott kommunikációs térben zajlik, ahol a személyessel összehasonlítva hiányzik a vizualitás, illetve az auditív információ (vagyis szinte minden nonverbális és meta-kommunikatív információ), különösen nagy esélye van a projekciónak és a félreértésnek. Természetes ez a pszichodinamika mindkét irányba működik, a segítő és a segített vonatkozásában is. A projekció jelensége nem kiküszöbölhető, hiszen az számtalan hétköznapi helyzetben is jelen van, amikor nem élő kommunikációs térben vagyunk, például regényt olvasunk, vagy valakinek egy korábbi naplórészletét tanulmányozzuk. Ilyenkor automatikusan a meglévő információk alapján felöltöztetjük a személyt, a hiányzó információk réseit pedig saját személyiségünkől merítve kitöltjük. Ezzel a torzító tényezővel folyamatosan tisztában kell lennie az adott segítő szakembernek, következésképpen különféle önellenőrző eszközöket kell beiktatni a kapcsolat építésének folyamatába. Sűrűbben kell tisztázni a segítséget kérő emberrel mit és hogyan értett, miként használ egy szót, egy kifejezést, vagy



egy hasonlatot (Szenes és Sebő 2011). Továbbá a segítséget kérő számára időről időre érdemes visszatükrözni, milyen képet fantáziál rólunk, mint segítőről, s ennek mi lehet a hátterében. Valamint azt mondhatjuk, hogy dolgozhatunk a projekció által keletkezett képpel úgyis, mint tanácsadók. a szupervízió folyamatában, gazdagabban érzékelve a klienst. Látnunk kell, hogy az itt használt projekció kategóriája nem azonos a pszichoanalitikus terápiás mezőben használt fogalommal. Jelen esetben a projekciót inkább a korlátozott kommunikációs tér szervezi, kevésbé van szó énvédő mechanizmusról.

## A Léleknavigátor tanácsadói tapasztalatai

Az új típusú online pszichológiai tanácsadásra 2010-ben egy külön stáb készült fel, amelynek tagjai segítő foglalkozású szakemberek. Egy három hónapos képzés keretében olyan szakember irányításával zajlott a felkészülés, aki maga is több évig végzett internetes tanácsadást. A necc.hu néven ismert internetes tanácsadó Grezsa Ferenc vezetésével hazánkban egyedül álló módon, 2000 novemberétől éveken keresztül működött, speciálisan serdülők számára biztosítva a szolgáltatást (Grezsa F., S. Takács Zs., Demetrovics Zs, 2009). A csoportos felkészítés tematikájába beletartoztak az online tanácsadás pszichológiai vonatkozásain túl, speciális szerződéskötési, etikai, személyes adatvédelemre vonatkozó kérdések is. Az online tanácsadói munkánk kezdete óta az ezen a területen dolgozó stáb egy egységes írásban rögzített protokoll, illetve konszenzus alapján dolgozik, amely a segítő szakember és a segítségért forduló diák számára is biztonságot tud teremteni. A levelekre a stáb tagjai a megküldéstől számított egy héten belül tudnak válaszolni. Miután a szolgáltatás anonim, a levélíró személyével kapcsolatban a tanácsadók semmilyen információnak nem néznek utána, vagyis amilyen adatokat magáról a segítséget kérő megad, azt tekintik valósnak. Fontos kiemelni, hogy az online tanácsadói stáb a működés megkezdésekor megfogalmazta azokat a legfontosabb elveket, amiket a tanácsadóknak szem előtt kell tartani. Természetesen munkájukat még számtalan szabály keretezi, amire itt nincs módunk kitérni, ám Sebő Tamás és Szenes Márta 2011-es tanulmányában részletesen is olvashatunk a protokollról. Az online segítő munkáját, mint minden más pszichológiai munkát, rendszeres szupervízió kíséri, amely különösen fontos egy új szolgáltatástípus beindítása során. Az elmúlt öt év tanúsága alapján elmondható, hogy az online tanácsadásnak létjogosultsága van az SZTE Életvezetési Tanácsadó szolgáltatásainak sorában úgy is, mint egy híd a személyes tanácsadás felé. Másrészt, mint bizonyos speciális élmények, traumák, krízishelyzetek, lelkiállapotok megosztása egyfajta feldolgozása, emellett úgy is, mint információ kérés egy hiteles forrásból. Az eltelt öt év során összesen 1587 db levél érkezett 697 levélírótól. A levelek rendre archiválásra kerülnek, lehetővé téve a későbbi narratív elemzést.

## *Néhány tartalmi jellemző*

Az eddig öt éves internetes tanácsadásaink alapján levelek többsége partnerkapcsolati konfliktusokkal, szerelemmel, a családtól való elszakadással és a teljesítmény-szorongással kapcsolatos, de a segítők találkozhattak már igen mély traumákkal is, amelyeket esetleg személyesen kínos lenne vállalni. Ilyen volt többek között a szexuális erőszak, bántalmazás a gyász és a nemi identitáskeresés kérdései, bűnelkövetés, függőség megjelenése a narratívákban. Az eddigi tapasztalat igazolja a szakirodalomban is számos helyen említett tendenciát, miszerint néhány kényes téma jobban megosztható a stigmatizálódás kisebb veszélye miatt, hiszen az anonimitásból adódóan kontrolálható a szociális távolságtartás. Gyakori, hogy már az első levél súlyos traumák sorát említi, miközben jól ismert, hogy ennyire gyors és hirtelen mélyülő önfeltárás sokkal kevésbé jellemző a személyes segítségkérés helyzetére. A levélíró fesztelenebbül, nagyobb biztonsággal, intimebb stílusban képes fogalmazni, mint az élő tanácsadás keretében. Vélhetően ilyen esetekben a hallgatók részéről erős szükséglet a ventilálás, a tehermegosztás, és csak másodsorban jelenik meg a feldolgozás igénye. Észrevehető, hogy olyan szakokon, ahol a szociális kívánatosság, a norma nem engedi meg, hogy egy hallgatónak explicit módon pszichés problémája legyen, esetleg krízissel küszködjön, ott szívesebben osztják meg a diákok azokat online, anonim csatornán keresztül. Leveleik egyértelműen tükrözik, hogy a felvállalt személyes segítségkérés nem normatív körökben (pl. jogász vagy orvostanhallgatók).

## *A tanácsadók munkamódjáról*

Szeretnénk még szólni tanácsadóink speciális élményeiről a válaszadás szituációját, módszerét tekintve. Fontos, hogy a szakembereink egy jól szabályozott belső ritmussal rendelkezzenek a válaszlevelek megfogalmazását tekintve, hiszen a személyes tanácsadástól eltérően itt nincs a napban konstans idő kijelölve erre a feladatra. Azt is figyelembe kell venni, hogy a megválaszolás időpontjában kellően motiváltak, ráhangoltak legyenek az aktuális segítségkérő állapotára, s ne befolyásolják őt más, szubjektív környezeti események, ne legyen időbeli sürgetettség sem. Az évek során ennek minden tanácsadó esetén egyénre szabott rutin alakult ki. A munka módszeréről szólva, tanácsadóinknak lényegesen gyakrabban kell használniuk a tükrözés eszköztárát, így az ismétlés, kiemelés, sűrítés, összegzés lehetőségét. Hatékonyak bizonyul az optimális számban feltett kérdés is, amely jó vezérfonál a levélírónak a következő gondolatok megfogalmazásához. Nem hagyhatjuk figyelmen kívül az online pszichológiai tanácsadást feldúsító módszertani lehetőségeket, amikor a tanácsadóink szakirodalmat, önbecslő skálákat, feladatokat, tematikus filmeket ajánl a levélírónak.

## Az online tanácsadás felhasználói élménye egy pilot vizsgálat tükrében

Egy felmérésben, melyet a közelmúltban végeztünk el levelezőink között, arra voltunk kíváncsiak, hogy a fentebb kifejtetett elméleti megfontolások, miképpen érvényesülnek a felhasználói oldalon. Erre vonatkozóan fogalmaztunk meg öt kérdést, melyre kifejtendő választ vártunk a felmérésben résztvevőktől.

A vizsgálat 2015 tavaszán zajlott anonim módon, online formában. A kérdőívünket 100 egyetemistának küldtük el, akik az egy éven belül lezárult levelezőink közül kerültek ki. A visszaküldött száma 52 fő, ebből 2 visszaküldött anyag nem volt értékelhető. Így a későbbiekben összesen 50 korábbi levelező anyagával dolgoztunk. Az átlagéletkor 23,3 év volt.

A feltett kérdések a következők voltak:

1. Hogyan érezte magát egy-egy levél megírása után, illetve, hogyan élte meg a válaszra való várakozás idejét?
2. Hogyan élte meg, hogy anonim maradhat a segítségkérés folyamatában, és hogy nem ismerte a tanácsadó személyét?
3. Miként hatott önre, hogy érzéseit, gondolatait, írásban kell kifejtenie? Tapasztal-e különbséget az élőbeszédhez képest?
4. Mennyiben érezte, hogy az online levelezés segíti, vagy éppen gátolja az őszinteségét és a nehéz témák felvállalását? Mit tapasztalt ezzel kapcsolatban?
5. A konzultációs folyamat során miként formálódott, változott a hozzáállása a pszichológiai értelemben vett segítségkéréshez?

Összességében elmondható, hogy levelezőink válaszaiban hétköznapi megfogalmazásban köszöntek vissza az elméleti részben érintett fogalmak. Képet kaphattunk arról, hogy egyéni megélés szintjén miként érvényesülnek az olyan hatások, mint az írás hatása, anonimitás, dizinhibíció, stigmatizáció. A személyes felhasználói visszajelzések rámutatnak, melyek az online konzultációs forma erősségei, és pozitív hatásai.

### *Az írás hatása, mint ventilláció*

A válaszadók 68 százaléka fogalmazta meg konkrétan, hogy megkönnyebbülést éreztek, amikor leírhatták problémájukat, érzéseiket. Az írás felszabadító erejének hatása szinte minden folyamatban megjelent.

*„Mindig sokkal könnyebben fejeztem ki magamat írásban, mint szóban. Valószínűleg, mert írásban több időm van átgondolni. A tény, hogy kiírom magamból a gondolataimat máris félmegoldás, hisz én is feldolgozom közben és ez könnyebbé teszi.”*

*„Azt éreztem, hogy kérdéseim célba érnek, és lesz segítő visszajelzés. Sokkal jobb volt tenni és foglalkozni a problémával, nem mint még több negatív érzést begyűjteni. A kereszt könnyebb lett a vállamon.”*

### *Az írás hatása és a megfogalmazások pontossága*

Az írásbeli forma arra készíti a levélíró, hogy precízebben fejezze ki magát, mint azt szóban tenné. Ez a felhívó jelleg direkt módon visszahat a megfogalmazóra, és önmagában is strukturáló, rendszerező hatást fejt ki.

*„Szeretek írni, sokat. Néha talán az írás jobban ki tudja fejezni ki vagyok, mit érzek és mit akarok. Mikor el kell mesélnem, akkor többnyire úgy fogalmazok, hogy ne hangozzon se "túl szomorúnak" vagy "túl önsajnálatosnak". De írásban valamiért úgy rakom a szavakat egymás után, ahogy valóban szeretném.”*

*„A levél írásakor kavartak bennem a negatív érzések és indulatok. Annyi gondolat volt a fejemben, hogy csak írtam és írtam, lehet voltak nem összefüggő bekezdések is, illetve össze-vissza ugráltam a gondolataim között. A beszélgetésünk során úgy gondolom fejlődtem, tekintettel arra, hogy igyekeztem tömören, csak a kérdésekre válaszolni.”*

### *Szakember visszajelzése*

Sokan fejezték ki azt, hogy fontos volt számukra, egy külső személlyel megosztani a nehézségeket. A válaszadók 60 százaléka azt fogalmazta meg, hogy a segítő szakember objektív véleménye fontos volt számára. A másik, ehhez kapcsolódó igény arra vonatkozott, hogy a levélíró ráláthasson problémája annak vonatkozásában, hogy az mennyiben normatív, specifikus, vagy esetleg deviáns.

*„Meglepően nyíltan le tudtam írni, amit tényleg érzek és gondolok. Néha a barátaimnak nem merem, mert félek, hogy elítélnek, vagy másképp tekintenek rám. Itt pedig megkapom a választ úgy, hogy nem kell attól félnem megváltozik bárkinek is a véleménye rólam. Egy olyan emberrel tudok beszélgetni, aki ha kell megmondja a fájó igazat, akkor is mikor épp nem akarom hallani. A barátaim sokszor ezt nem merik megtenni, nehogy megbántsanak. Miután elküldtem a leveleimet, mindig vártam a választ, nagyon fontosnak tartom a léleknavigátor véleményét.”*

*„Megkönnyebbültem és kíváncsian vártam a választ, hogy csak én gondolom az adott szituációt problémásnak vagy nem.”*

### *Anonimitás, mint védelem*

A válaszadók 82 százaléka jelezte, kiemelten fontos volt számára, hogy kifejtett problémáját bizalmasan, kezeljék. Ezzel párhuzamosan kiemelt igény, hogy a kialakult bizalmi kapcsolat-

ban saját maguk szabályozhassák, mennyit mutatnak meg önmagukból, az anonimitást garanciának érezték arra, hogy kifejtett érzéseik, gondolataik titokban maradnak. A biztonságérzet növeléséhez tehát nagyban hozzájárult a névtelenség lehetősége.

*„Ezt egy nagyon jó dolognak találom, mivel így, hogy névtelenül zajlik minden az embernek nincs félni valója és tényleg ki tud magából írni minden problémát kertelés nélkül.”*

*„Örültem neki, hisz tudtam a problémám "titok" marad köztem és a tanácsadó között, a lényeg az volt, hogy független véleményt tudjon mondani.”*

### *Anonimitás, mint láthatatlanság*

Az online kommunikáció aszinkron mivolta, azt teszi lehetővé, hogy a tanácskérőnek ne kellje azonnal szembesülnie a másik fél reakciójával. Sokakat az tölthet el szorongással, hogy a megfogalmazott problémájukat helyteleníti vagy esetleg bagatellizálja a befogadó fél. A válaszadók 52 százaléka jelezte, hogy fontos számára hogy nem kellett direkt „face to face” kommunikációban megnyilvánulnia.

*„Örültem, hogy anonim volt ez a tanácsadás, hiszen tényleg bármit leírhattam, nem kellett szégyellnem azt, ha éppen megint sírtam, vagy ki voltam borulva, mert tudtam hogy a tanácsadó segíteni akar, és nem nevet ki, vagy nem oktatna ki.”*

*„Nekem így könnyebb, mint élő szóban, mert nem látom a másik arcát, a reakcióit, nem foglalkoztat, hogy mire gondol, és nem törekszem arra, hogy szépítsem a dolgot. De tény, hogy az e-mailekben se írtam le mindent, mert szégyellem.”*

### *Anonimitás és dizinhibíció*

Az online levelezés anonim tulajdonsága, segíti a problémák vállalhatóságát, hiszen biztosítja azt, hogy a segítségkérő nem kerül sarokba szorított, megszegyenített helyzetbe, mivel az online kapcsolatból bármikor ki tud lépni következmények nélkül. Nem kell elköteleződni a segítő-segített kapcsolatban. A válaszokban ennek mentén, a dizinhibíció jelenségének pozitív gátlásoldó hatása is megjelenik. A visszaküldött válaszok 68 százalékában fogalmazódott meg ez.

*„Lehet, hogy közhelyes, de biztosan van valóság alapja annak, hogy egy idegen embernek könnyebben elmondjuk a problémáinkat. Talán itt is ez volt a helyzet, teljesen őszinte tudtam lenni, de könnyebbség volt, hogy tudtam, nem élnek vissza a bizalmammal.”*

### *Anonimitás és stigmatizáció*

A válaszadók megfogalmazásaiban 90 százalékban, hol konkrétan, hol árnyaltabban jelent



meg az a vágy, hogy elkerüljék a megbélyegzést. Fontos volt számukra, hogy megtarthassák azt a privát teret, melyben érzéseiket és gondolataikat nem kell egy másik személy ítéletének és véleményalkotásának kitenni.

*„Sokan úgy érzik, ha tudják a személyét és hogy ilyen-olyan gondjai vannak, akkor az negatív fényben tünteti fel őket. "jaj, mit gondolhat rólam?!"- effektus, főleg ha utcán összefutunk, kellemetlen.”*

A fentiekből érzékelhető, hogy a szakirodalomban használt három különböző fogalom (anonimitás, dizinhibíció, stigmatizáció) a levélírók megélésében szervesen összefonódik. Ezek együttes hatása az, amely vonzóvá teszi számukra az online levelezés formájában történő segítségkérést.

### *A segítségkérés élménye*

A válaszadók igen érzékenynek bizonyultak a segítői folyamattal kapcsolatban, 80 százalékuk kifejezte, hogy pozitívan élte meg a konzultációt. Rendre felmérték, hogy ez mennyiben volt új tapasztalás a számukra, és hogy problémájuk súlyosságához mennyiben illeszkedik ez a tanácsadási forma.

*„Nem éreztem, hogy változott volna a hozzáállásom, bár előtte talán nem mentem volna el személyesen egy pszichológushoz, most már lehet, hogy elmennék, ha olyan helyzet adódna az életemben.”*

*„A levelezés megerősített abban, hogy érdemes segítséget kérni. Bár konkrét tanácsokat nyilván nem kaptam, sok elgondolkodtató kérdést igen, amiken amúgy nem gondolkoztam volna.”*

Az alapvető tapasztalás volt, hogy az online segítségért fordulóknak döntő többsége korábban nem vett igénybe más típusú pszichológiai, mentálhigiénés segítői formákat. Ebből fakadóan ez az élmény egyfajta edukációs hatással rendelkezik, amely formálja a segítségkéréshez való viszonyt. Ez a hatás pedig túlmutat az aktuális problémán, hiszen ha itt, jó élményeket él meg a felhasználó, akkor a későbbiekben is hajlandó lesz segítségért fordulni, szükség esetén (Szenes és Sebő 2011).

## **Az online pszichológiai tanácsadás jellemzőinek bemutatása egy internetes levelezés folyamatán keresztül**

Tanulmányunk utolsó részében ismertetésre kerül egy levelezés, mely jól példázza az online tanácsadás számos jellegzetességét. Célunk demonstrálni azt, hogy a személyes és e-mailes tanácsadás közti hasonlóságok és különbségek hogyan jelennek meg egy konkrét eset fényében. A levelező bemutatása, a levelezés általános jellemzőinek ismertetése után az



esetet prezentáló tanácsadó illusztrálja az elméleti részben már ismertetett jellegzetességeket, illetve sor kerül az online tanácsadói készségek bemutatására. A levelezés ismertetését egy tanácsadónk egyes szám első személyben teszi meg.

### *A levelező bemutatása, a levelezés általános jellemzői*

A levelező, Gigi, 17 éves gimnazista, reál beállítódású lány. Első levelében, bemutatkozáskor egy nyitott, céltudatos, teljesítményorientált képet vázolt fel önmagáról:

*„A legtöbb iskolatársammal jó kapcsolatot ápolok, bármikor nyitott vagyok, ha segítségre, vagy beszélgetésre van szükségük. A tanáraimmal szintén jó viszonyt sikerült kialakítanom, még olyanokkal is, akik egyébként nem tanítanak engem, bármelyikükkel elbeszélgetek szinte bármilyen témában. Kedvelem, tisztetem őket, és úgy érzem ők is engem. Világ életemben kitűnő tanuló voltam, s most külföldre készülök”.*

Gigiről a levelezés során megtudtam, hogy mozaikcsaládban él édesanyjával, annak új férjével és két féltestvérével. Apai ágon is két féltestvére van, akikkel rendszertelenül tart kapcsolatot. Viszonyát szüleivel jónak, de távolinak éli meg, melyből hiányzik a valódi bizalmas közelség.

Levelezésünk négy hónapon keresztül zajlott, mely az online tanácsadásban viszonylag hosszú folyamatnak tekinthető. Ebben a négy hónapban összesen tíz levélváltás történt, a levelező átlagosan kilencnaponta írt választ (a legrövidebb idő két levele között hat nap volt, a leghosszabb tizenkilenc). A tíz levélváltás szintén magas számnak tekinthető az online tanácsadás világában. A levelezés végén lezártuk a folyamatot, mely egyáltalán nem általános jelenség az online térben – sokkal gyakoribb, hogy a levelezők „eltűnnek”, azaz nem válaszolnak egy idő után anélkül, hogy a lezárás szándékát jeleznék (Sebő és Kuba, 2014). A fentiek alapján elmondható, hogy Gigi a levelezés iránt elkötelezett és motivált volt, mindemellett pozitív és megtartó kapcsolat alakult ki köztünk.

Az online tanácsadásban számos inger hiányzik, melyek segítik a kliens könnyebb megismerését, megértését. Míg a személyes tanácsadásban például a kliens külső megjelenése is információforrásként szolgál, az online tanácsadásban ez a csatorna nincs jelen. Stofle és Chechele (2007) fogalmazzák meg fontos online tanácsadói készségként a jó helyesírást, a nyelvtani hibák kerülését, a gépelési hibák minimalizálását. Ezzel párhuzamosan fontos, hogy a tanácsadóban is kelt valamilyen benyomást a kliens szövege, melyet érdemes tudatosan kezelni, mivel tudattalanul ezek a jelek teret adhatnak a projekcióknak, sztereotipizálásnak (Szenes és Sebő 2011). Gigi szövegére a megfontolt, átgondolt fogalmazás volt jellemző, több esetben jelzett arról, hogy sokat dolgozott egy-egy levél megírásán. Az átlagosnál hosszabb leveleket írt (2-3 oldal), melyekben sok esetben rendkívül aprólékosan,

helyenként terjengősen írt le szituációkat. Az általam feltett kérdéseket mindig pontosan, időnként szinte feladatszerűen válaszolta meg. Stilisztikai szempontból igényes szöveget alkotott, helyesírási vagy elgépelési hibái ritkán adódtak. Ez tovább erősítette bennem azt a képet, melyet magáról festett le a bemutatkozó levelében: fontos számára a jó teljesítmény, a jó benyomás keltése, az igényesség, és emellett jó képességű, jó intellektusú lányként jelent meg előttem.

### *Az online tanácsadás jellegzetességei*

A következőkben bemutatom az e-mailes tanácsadás dinamikájának jellegzetességeit, az írásnak, mint az élmények formálójának szerepét, a szimbólumok szerepét, illetve jellemzem saját tanácsadói működésemet a konkrét levelezés tükrében.

Az e-mailes tanácsadás sajátos dinamikával rendelkezik, mely fontos különbség a személyes tanácsadáshoz képest. Ennek egyik fontos eleme a diszinhibíciós hatásból adódó, gyors érzelmi bevonódás és a mély, intim élmények, érzések megosztása a tanácsadóval (Cook és Doyle, 2002), illetve a negatív megítéléstől való félelem alacsonyabb szintje (Suler, 2004). Gigi első levelében felvázolt bejelentkező problémája egy határsértő kapcsolat volt egyik férfi tanárával. A vázolt helyzet szerint Gigi nem tudta eldönteni, hogy a pedagógus megjegyzései, gesztusai udvarlásnak minősülnek-e, vagy csak tehetséges diákként felkarolta és támogatja őt.

*„Az elmúlt évben úgy éreztem, hogy nagyon közel kerültünk egymáshoz, s felmerült bennem, hogy talán ez nem csak egy tanár-diák kapcsolat, nem is egy barátság, hanem annál is több. De gyakran elgondolkodom azon, hogy talán ezt az egészet képzelem, ezek a tények talán nem jelentenek semmit... vajon tényleg szerelmes belém? Vagy csak kedvel engem? Nem tudom. Egy nagyon fontos ember az életemben, és nem tudom merre tart ez a kapcsolat.”*

Első levelében részletezte a dilemmájához kapcsolódó konkrét élményeit, eseményeket, illetve a pedagógus felajánlását ingyen korrepetálásra, mely Gigiben ambivalens érzéseket keltett:

*„(attól félek) csak elragad a vak hév, és egyikünk olyat tesz, ami tönkretenné a köztünk kialakult baráti viszonyt”.*

A levélben azonosítható érzések között megjelent az izgalom, a sejtelmesség varázsa, és az, hogy számára diákként imponál ez a helyzet. Levelének utolsó mondatában Gigi arra utalt, hogy az élmény megosztása fontos motivációja volt bejelentkezésének:

*„Nem tudom, mire is akarok választ kapni, talán csak jó ezt megosztani valakivel, mindenestre köszönöm, ha elolvassa és válaszol. Válaszol valamit, ami segít nekem...”*

Válaszlevelemben az összefoglalás mellett én a fent idézett „vak hév” hívószóra reagáltam, mivel ezt erős érzelmi töltetű szóösszetételnek éreztem. Ez már a második levélben felhozott egy markáns emléket: egy szexuális bántalmazás élményét. Ebben a levélben Gigi leírta egy nyári táborban történt élményét, melynek során egy pedagógus többször erőszakosan közeledett hozzá. A helyzetből ki tudott lépni, de megfogalmazta a tehetetlenség, a frusztráció, a rettegés élményét. Ezt az élményt, melyet már a második levelében leírt, nagyon kevés emberrel osztotta meg, így elmondható, hogy a tanácsadói kapcsolat gyors mélyülése egyértelműen megjelent. További leveleinek témáival összehasonlítva elmondható, hogy ez a levél érintette Gigi legbelsőbb, titkolt és kimondhatatlannak megélt élményeit.

Harmadik levelében fő témaként a beilleszkedési nehézségek jelentek meg, az osztályában nehezen fogadják el őt (mivel jól teljesít, kiközösítik). Következő levelében a családi kapcsolatait mutatta be, illetve részletezte a párjával való kapcsolatát, nehézségeit. Ötödik levelének témája az iskolai teljesítmény volt, melyben leírta, mennyire rosszul viseli a kudarcot, és csak a tökéletesen elvégzett tartja elfogadhatónak. Mivel nem tud folyamatosan száz százalékon teljesíteni, sokszor frusztrált, ami önbizalmára is rossz hatással van. Hatodik levelének aktualitása egy rémálom volt, mely visszatérő, régóta küzd vele. Emellett újra írt a pedagógussal kapcsolatos történetekről is. Ez újra egy hosszú levél volt, mely témája mellett azzal is magyarázható, hogy több idő (19 nap) telt el hatodik és hetedik levele között. Nyolcadik levelében újra az iskolai élményeiről számolt be, különösen a kudarcos élményeire fókuszálva, valamint párjáról is írt. Kilencedik levelének témája a pedagógussal kapcsolatos aktuális események voltak, melyhez már nem kapcsolódtak olyan intenzív érzések, mint a levelezés kezdetekor. Utolsó, tízedik levelében felvetésemre reagálva egyet értett a levelezés befejezésével, és a közös munkát megköszönve elbúcsúzott.

A levelek jellemzőit globálisan vizsgálva elmondható, hogy két esetben jelent meg olyan téma, mely nem az aktualitásokkal volt kapcsolatban. Az abúzus, illetve a rémálom témája a múlttal foglalkoznak, emellett közös jellemzőjük még, hogy ez a két levél volt a leghosszabb Gigi tíz levele közül. A többi levél kevésbé koncentrált a múltra, Gigi általánosságban rövidebb leveleket is írt. Az 1. sz. táblázatban összefoglalóan ismertetem a levelek témáját és hosszúságát (karakterekben megadva), hogy illusztráljam, a gyors mélyülést hogyan követte egy lassú „felszínhez közeledés”. A levelezést egészét áttekintve megállapítható, hogy Gigiben nagy volt a vágy az abúzus élményének megosztására, melyet egyfajta megkönnyebbülés követett. Feltételezhető, hogy Gigi célja a levelezéssel ez volt, és miután megtapasztalta ennek felszabadító erejét, tudta használni levelezésünket egyéb problémáinak, nehézségeinek oldásában.

	levél fő témája	idősík	levél hossza (karakterek száma)
1. levél	határsértő kapcsolat	jelen	6477
2. levél	szexuális abúzus	múlt	6771
3. levél	határsértő kapcsolat kortársak	jelen	7325
4. levél	család párkapcsolat	jelen	2123
5. levél	iskola, tanulmányok elvárások, önbizalomhiány	jelen	3193
6. levél	rémálom határsértő kapcsolat	múlt jelen	7113
7. levél	határsértő kapcsolat	jelen	5423
8. levél	iskola párkapcsolat	jelen	4250
9. levél	párkapcsolat határsértő kapcsolat	jövő	3287
10. levél	lezárás		3222

1.sz. táblázat: *Gigi leveleinek témája, idősíkja és hossza*

Következő jellegzetességként a szimbólumok szerepét emelem ki. A szimbólumok használata a személyes tanácsadásban is megjelenő fontos tanácsadói készség, azonban az online tanácsadás esetén az aszinkronitás miatt mind a tanácsadónak, mind a kliensnek több ideje van arra, hogy a képeket megkonstruálja (Suler, 2000), így ezek még érzékletesebbek, találóak lehetnek. Gigi már bemutatkozásában kiemelte, hogy reál beállítottságú lánynak tartja magát. Ennek ellenére bevonható volt a szimbólumok használatába, helyenként irodalmi színvonalú szövegek jellemezték írásait. A metaforikus gondolkodás nem állt távol tőle, az ilyen jellegű értelmezésekre kreatívan reagált. A következőkben néhány példát idézek levélváltásainkból.

Gigi:

*„mindketten szerelemesek vagyunk. Szerelmesek a Matematikába. Minden alkalommal mikor leülök, azok a "csúnya" fekete számok úgy üdvözölnek, mint egy régi kedves barátot. Nem fognak megbántani, nem fogják azt mondani, hogy ronda vagyok, hogy kövér vagyok. A számok nem fognak kihasználni, nem fognak olyat írni a vendégkönyvbe, hogy a rajzaim giccsesek. A matematika óvatos, demokratikus, érzelmektől mentes, és nem lehet őt bepizkolni. A maga szépségében tökéletes. És szeretem őt. Igen, valóban nagyon szeretem.”*

Tanácsadó:

*„(...) mintha a Matematika egy meleg kis kuckó lenne, ahová el lehet rejtőzni, ahol senki sem bánt.. És mintha a Tanár úr (...) mutatta volna meg az utat ide, mint egy erdőben eltévedt vándornak mutatja az utat a már régóta ott élő "remete".”*

Gigi rémálma is fontos szimbolikus tartalmakkal bír:

*„álmodtam egy utcáról, fehér út, mellette egy vékony, icipici fa, és ahogy sétálok rajta, egyszer csak jön egy hatalmas, súlyos sötétség, mely mázsás teherként nehezedik rám, és lassan elnyom. Ettől az álomtól halálfélelmem volt.”*

Ezzel az álommal kapcsolatban Gigi leírta, hogy egészen kiskorától fogva kíséri ez az álom (már az abúzus előtt megjelent, de abban az időszakban kezdte el újra álmodni, ill. most is jelentkezik, ha nagy stressz éri őt).

Az álom jelentésével kapcsolatban a következőket írta Gigi:

*„"felnőtt" fejjel végig gondolva, olyan mintha az a fa én lennék, és a sötétség, ami nem csak sötétség, hanem egy sötét nehéz anyag, ahogy rám nehezedik, kettéroppantana, bizonyára a stressz, a mindennapok nehézségei. Fulladozom benne.”*

Mivel az online tanácsadás nem tudja teljes mértékben betölteni a személyes tanácsadás minden funkcióját (pl. nem valósul meg analitikusan orientált terápiás munka, melyben az álomfejtés nagy szerepet kaphatna), így Gigi álom-értelmezését nem bontottuk tovább.

Végül az írásbeliség előnyeit mutatom be, melyeket Gigi maga fogalmazott meg. Az aszinkronitás egyik fő előnye, hogy van idő és lehetőség átgondolni a választ, valamint a levél megkonstruálása közben az élmény maga is formálódik, összerendeződik (Suler, 2000). Emellett az aszinkronitás lehetővé teszi az önmegfigyelés elmélyülését, növeli a tudatosságot, csökkenti az impulzivitást is (Hanley, 2009).

Gigi több ízben önkéntelenül is reflektált erre a jelenségre:

- *„Elkezdtem írni Önnek egy levelet, de nem tetszett. Hát kitöröltem.”*
- *„Nehezen jött össze ez a levél, igyekszem komolyan átgondolni.”*
- *„Így összegezve, s látva leírva a dolgokat, máris tisztábban látok.”*



- „(...) *élmény Önnel levelezni. Jó érzés látni, hogy így megérti, amiket írok. Olyan nehéz szavakba önteni és komplett egészként összefogni az érzéseimet. Így, hogy látom az Ön szemzőgéből, sokkal könnyebb megérteni saját magamat is.*”
- „(...) *szeretem a kérdéseit, megfogalmazza azokat, amiket nekem kellene feltennem, csak nem sikerül, talán mert belülről nézem az egészet*”

## *A segítő reflexiója*

Az online tanácsadás során számos professzionális készség szükséges, melyeket a szakemberek a személyes tanácsadás során is használnak, azonban a kommunikációs csatornák eltérő jellegzetességei miatt ezek megjelenése változik. Stofle és Chechele (2007) írásukban megfogalmaztak néhány alapkészséget, melyek sajátos megjelenési móddal bírnak az online levelezésben. Stofle és Chechele (2007) szerint a tanácsadás kereteinek rögzítése nagyon fontos az online térben is, mely keretezésére a tanácsadó levelének első bekezdésében kerülhet sor. A szerzők kiemelik, hogy nem csak a tanácsadás általános kereteit szükséges megfogalmazni, hanem minden levél elején érdemes kiemelni a tanácsadás aktuális fókuszát. Fontos még a kliens elköteleződésének segítése, melyet többek között a visszajelzésekkel, a kliens problémájának megértésével érhetünk el, úgy, hogy a nonverbális csatornák kizárásával történik a kommunikáció, és csak a szöveggel való reflexióban éreztethetjük a klienssel empátiánkat. A szerzők kiemelik, hogy a kliens saját megfogalmazásainak, szavainak használata tükrözésként elősegíti a közelség érzésének kialakulását (Stofle és Chechele, 2004). Azonban vigyázni kell a megfogalmazásra, mivel a túlságosan baráti, vagy erősen szakmai hangulatú levelek hamis képzetet kelthetnek a kliensben. Ahhoz, hogy monitorozni tudjuk a tanácsadói viszonyt, három kérdést kell feltenni önmagunknak a kliens levelére reagálva: értelmezésünket figyelembe vette-e, váltott-e témát, a levél hangulatából érezhető-e, hogy értelmezésünk, visszajelzésünk „eltalálta” a klienst? Végül az online tanácsadásban – a személyes munkához hasonlóan – nagyon fontos az ülés (jelen esetben levél) összefoglalása és a lényeg kiemelése. Ennek célja, hogy segíti a klienst a fókuszra összpontosítani, és láttatni vele a fejlődés irányát és a további közös munka lényegét.

Gigivel való levelezésben a fenti készségek mind nagyon fontos szerepet játszottak. Mivel a kliens hajlamos volt sokat írni, körülményesen fogalmazni, az összefoglalás, a fókusz kijelölése gyakran megtörtént, például:

*„köszönöm, hogy ennyi energiát fektetett abba, hogy jobban lássam Önt, és az Önt körülvevő környezetet. Számomra az csapódott le, hogy a család bár összetett, igazi mozaikcsalád, Ön mindenkiel jó viszonyt ápol, és a rugalmasságot, az alkalmazkodási készségét ennek a helyzetnek is köszönheti. Azt írja, nincs meg a bizalmi viszony: vágya rá? Vagy jó most kicsit eltávolodni, messzebről megnézni ezt a családot?”*



Ezekre az összefoglalókra, tükrözésekre Gigi pozitívan reagált, ahogy már korábban bemutattam, például: „Így összegezve, s látva leírva a dolgokat, máris tisztábban látok.”

A közös képek, szimbólumok szintén egy közös nyelvet hoztak létre közöttünk, melyek segítségével könnyebben tudunk kommunikálni.

Összefoglalva elmondható, hogy Gigi esete számos, az online tanácsadásra speciálisan jellemző sajátosságot illusztrál, illetve jól példázza, hogy az e-mailes tanácsadásnak – ezen specifikumok figyelembe vételével – fontos helye van a pszichológiai tanácsadás széles palettáján.

## Összegzés

Tanulmányunkban bemutattuk az online pszichológiai tanácsadás legfőbb általános jellemzőit, főbb hatásait. Ismertettük a Léleknavigátor elnevezésű online tanácsadói felület főbb vonásait a Szegedi Tudományegyetemen Életvezetési Tanácsadójának komplex szolgáltatásainak rendszerébe ágyazva. Az áttekintésünk egyértelműen a mellett érvelt, hogy az online pszichológiai tanácsadásnak létjogosultsága van a mentálhigiénés ellátás rendszerében. Ugyanis jól látható, hogy a célcsoport, ebben a térben nap mint nap biztonságosan mozog, itt teremt kapcsolatokat, itt tájékozódik a legfontosabb információkról, ily módon itt képes könnyedén pszichológiai segítséget kérni.

Hangsúlyozzuk, hogy semmiképp nem tekinthetünk a tanácsadás ezen formájára úgy, mint önálló, önmagában elégséges pszichológiai ellátási módra. Minden online tanácsadó szakember felelőssége rámutatni, hogy milyen helyzetekben lehet hatékony, adekvát a segítségnyújtás ezen formája, s mely területeken kontraindikált a használata. Az interneten keresztüli tanácsadásnak mindenképp szerepe lehet a pszichológiai problémák megfogalmazásában, a reálisabb önismeret kialakításában, egy-egy életvezetési konfliktusra való reálisabb rálátásban, döntéshelyzetek előkészítésében. Továbbá az online térben elindított segítségnyújtás megfelelően tud szocializálni a face to face tanácsadásra, ugyanis megfelelő attitűdöt formál a segítő- segített helyzet elfogadásához és az önreflexiós készség lépésről lépésre történő kialakításához is. A virtuális térben zajló pszichológiai tanácsadás kifejezetten nem alkalmas krízishelyzetek kezelésére, pszichopatológia problémák megoldására, pszichoszomatikus tüneteket orvoslására, súlyos traumák feldolgoztatására. Továbbá külön ki kell emelnünk a személyiségzavarok azon csoportját, ahol a realitáskontroll gyengén vagy egyáltalán nem funkcionál, itt szintén nem javasolt a tanácsadás ezen típusa.

Összességében tehát az általunk bemutatott tanácsadás formának egy komplex ellátó rendszer részeként van létjogosultsága, ahol a szolgáltatást nyújtó szakemberek egész

pontosan tudatában vannak ezen segítségnyújtási forma kompetencia határainak, illetve módjukban áll az ellátórendszeren belül a következő megfelelő szintre való továbbküldés. Tapasztalataink fényében azt mondhatjuk, hogy az online tanácsadás egy új, könnyen elérhető, „alacsony küszöbű” csatornát nyit a segítségkérő számára. Az online térben létrejött kapcsolat magában is terápiás hatású lehet, amennyiben a probléma artikulálódik és megoldozható élményanyaggá alakul. Súlyosabb problémák esetén kiemelten fontos funkciója, hogy mintát ad egy segítői helyzetre, ezáltal motiválva a klienst a további professzionális segítség igénybevételére.

## IRODALOM

1. BAMBLING, M. – KING, R. – REID, W. – WEGNER, K. (2008). Online counselling: The experience of counsellors providing synchronous single-session counselling to young people. *Counselling & Psychotherapy Research*, 8(2):110–116.
2. BARAK, A. – HEN, L. – BONIEL-NISSIM, M. – SHAPIRA, N. (2008). A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of Internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2), 109–160.
3. BUOTE, V. M. – WOOD, E. – PRATT, M. (2009). Exploring similarities and differences between online and offline friendships: The role of attachment style. *Computers in Human Behavior*, 25:560-567.
4. COOK, J. E. – DOYLE, C. (2002). Working alliance in online therapy as compared face-to-face therapy: Preliminary results. *Cyber Psychology & Behavior*, 5(2):95-105.
5. EFSTATHIOU, G. (2009). Students' psychological web consulting: Function and outcome evaluation. *British Journal of Guidance & Counselling*, 37(3):243–255.
6. FREUD, S. (1986). *Bevezetés a pszichoanalízisbe*. Budapest: Gondolat Kiadó,
7. GREZSA FERENC S. TAKÁCS ZSUZSANNA – DEMETROVICS ZSOLT (2009.) [www.necc.hu](http://www.necc.hu) – Ifjúsági Mentálhigiénés Szolgálat az interneten <http://ofi.hu/tudastar/www-necc-hu-ifjusagi>
8. HANLEY, T. (2009). The working alliance in online therapy with young people: Preliminary findings. *British Journal of Guidance & Counselling*, 37(3):257–269.
9. JUNG, C. G. (2006). *Emlékek, álmok gondolatok*. Budapest: Európa Könyvkiadó, 2006.
10. KESSLER, D. – LEWIS, G. – KAUR, S. – WILES, N. – KING, M. – WEICH, S. – PETERS, T. J. (2009). Therapist-delivered Internet psychotherapy for depression in primary care: A randomised controlled trial. *The Lancet*, 374(9690):628–634.
11. KRAUS, R. – STRIKER, G. – ZACK, J. S. (2010). *Online counselling: A handbook for mental health professionals*. San Diego, CA: Elsevier. 2010.

12. LEIBERT, T. – ARCHER, J. – MUNSON, J. – YORK, G. (2006). An exploratory study of client perceptions of Internet counseling and the therapeutic alliance. *Journal of Mental Health Counseling*, 28(1):69–83.
13. PENNEBAKER, J. W. (2005) *Rejtett érzelmeink, valódi önmagunk*. Budapest: Háttér Kiadó, 2005.
14. RICHARDS D. – VIGANO N. (2013) Online Counseling: A Narrative and Critical Review of the Literature. *Journal of Clinical Psychology*, 69(9):994–1011.
15. ROCHLEN, A. B. – BERETVAS, S. N. – ZACK, J. S. (2004). The Online and Face-to-Face Counseling Attitudes Scales: A validation study. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 37(2):95–111.
16. SEBŐ T. – KUBA P. (2014). Pillanatképek az e-mail alapú online tanácsadásból. In: Puskás-Vajda Zs. – László N. – Lisznyai S (szerk.), *Sokszínűség és univerzálitás a felsőoktatási tanácsadásban* (43-59). Budapest: FETA Könyvek 9., 2014.
17. SEBŐ T. (2012). A férfiak segítségkérő viselkedése és az internet világa. In: Kőrössi J. – Kőváry Z. (szerk.), *Fiatalok biztonságkeresési stratégiái az információs társadalomban* (E-book, 168-193). Szeged: Primaware, 2012.
18. STOFLE, G. S. – CHECHELE P. J. (2004): Online counseling skills, part II. In-session skills. In: Kraus, R. – Zack, J. S. – Stricker, G. (szerk.), *Online counseling: a handbook for mental health professionals* (181-196). Elsevier Academic Press.
19. SULER, J. (2000). Psychotherapy in Cyberspace: A 5-dimensional model of online and computer-mediated psychotherapy. *CyberPsychology & Behavior*, 3(2):151–159.
20. SULER, J. (2004). The online disinhibition effect. *CyberPsychology & Behavior*, 7(3):321–326.
21. SZENES M. – SEBŐ T. (2011). Online pszichológiai tanácsadás – egy új segítő kapcsolat kezdeti tapasztalatai a Szegedi Tudományegyetemen. In: Puskás-Vajda Zs. – Lisznyai S. (szerk.), *Ifjúságkutatás és tanácsadás. A pszichológiai tanácsadás tudományos alapjai* (137-142). Budapest: FETA Könyvek 6., 2011.
22. WINNICOTT, D. W. (1999). *Játás és valóság*. Budapest: Animula.