

Emocinė parama internetu leidžia pasijusti lengviau

Pablogėję santykiai su aplinkiniais, apėmęs vienišumo jausmas, netektys, prievarta ir kitos problemos sukelia skaudžius išgyvenimus ar netgi mintis apie savižudybę. Kai nutinka taip, jog šalia nėra žmogaus, su kuriuo būtų galima pasidalinti savo skausmu, ieškoti pagalbos galima kreipiantis į psichologinės pagalbos linijas. Ne vienam žmogui apie sunkumus parašyti yra lengviau, nei kalbėti, todėl vietoj skambučio renkasi elektroninio laiško rašymą. Apie emocinės paramos teikimą internetu ITŽINIOS.LT pasakojo Jaunimo psichologinės paramos centro Emocinės paramos internetu programos „Draugo laišakai“ koordinatore, psichologė Irma Skruibienė.

Papasakokite, kas paskatino įsteigti emocinę paramą internetu.

- Kviesdami parašyti laišką į Jaunimo psichologinės paramos centro (JPPC) emocinės paramos internetu programą „Draugo laišakai“ (www.jppc.lt/draugas), sakome: „Kartais apie savo sunkumus parašyti yra lengviau negu apie juos kalbėti.“ Būtent tai ir paskatino sukurti šią programą: kad būtų dar viena galimybė kreiptis pagalbos tuomet, kai jos reikia, – parašyti. Paskatino ir tai, kad internetas tampa vis patrauklesne ir vis lengviau prieinama erdve jauniems žmonėms. Kreiptis pagalbos internetu daugeliui jaunų žmonių yra priimtinau, patraukliau, nei jos ieškoti kitais būdais.

Kaip per šį laikotarpį nuo įsikūrimo keičiasi besikreipiančiųjų skaičius? Koks santykis tarp konsultavimo atvejų internetu ir telefonu?

- „Draugo laišku“ programa pradėjo gyvuoti 2002 m., t.y. prieš 8 metus. Nuo to laiko ji gerokai pasikeitė, išaugo. Kai programą kūrėme, tikėjomės sulaukti trumpų klausimų, į kuriuos galėtume greitai ir trumpai atsakyti. Tačiau tik pradėjus programai veikti, sulaukėme šūsnies laišku su ilgais ir išsamiais pasakojimais apie išgyvenamus sunkumus. Programos gyvavimo pradžioje laiškus ir atsakymus dėdavome viešai į puslapį – juos galėjo skaityti visi svetainės lankytojai. Tačiau atsakyti galėdavome ne į visus, tik į dalį gaunamų laišku. Šiuo metu atsakome į visus gaunamus laiškus, o atsakymą į savo laišką gali perskaityti tik pats laiško autorius. Į laiškus „Draugo laišku“ programoje atsako emocinės paramos tarnybos „Jaunimo linija“ savanoriai, sėkmingai baigę pusės metų trukmės parengiamuosius kursus. Gaunamų ir atsakomų laišku skaičius išaugo nuo kelių šimtų pirmaisiais programos gyvavimo metais iki 1380 gautų ir atsakytų laišku 2007 m., 1838 – 2008 m. ir 2337 – 2009 m. Skambučių „Jaunimo linijos“ telefonu (8 800 28888) sulaukiame gerokai daugiau nei laišku. „Jaunimo linijos“ savanoriai per metus atsiliepia į ~100 tūkst. skambučių. Tačiau nemaža pokalbių telefonu dalis yra trumpi skambučiai, kurių metų skambinantys žmonės teiraujasi informacijos, tyli, nedrįsdami pradėti kalbėti, išdykauja ir pan. Skambučiai, kurių metų žmonės dalinasi savo sunkumais, problemomis, sudaro mažesnę dalį. Tuo tarpu didžiojoje dalyje laišku, kurių sulaukiame „Draugo laišku“ programoje, mums rašantys žmonės dalinasi savo sunkiais išgyvenimais, rašo apie problemas, su kuriomis susidūrė.

Ar galima teigti, jog konsultaciją internetu renkasi tie, kurie bijo gyvai kalbėti apie savo problemas?

- Turbūt ne vienam žmogui apie sunkumus parašyti yra lengviau, nei apie juos kalbėti. Tai rodo ir mūsų patirtis – paskambinę pagalbos telefonu žmonės dažnai nedrįsta prabilti, pradėti dalintis tuo, ką išgyvena. Mums rašantys žmonės taip pat dalinasi tuo, kad nedrįsta paskambinti ar kreiptis tiesioginės pagalbos. Dažnai laiškas yra pirmas žingsnis tolimesnės pagalbos link. Ne vienas yra rašęs apie tai, kad po to, kai mums parašė, išdrįso ir paskambinti ar kreiptis pagalbos tiesiogiai.

Teikiant psichologinę pagalbą telefonu pagal tam tikrus kriterijus galima išsiaiškinti apie melagingą skambutį. Ar įmanoma įvertinti melagingą elektroninį laišką?

- Nesiimame to daryti. Atsiliepiame į tai, ką mums rašo. Mūsų požiūriu, nesvarbu ar laiško autorius dalinasi tikra, ar išgalvota istorija, - ji vienokiu ar kitokiu būdu atspindi tuos dalykus, kurie laiško autoriui yra kažkuo svarbūs.

Ar užtikrinate visišką asmenų konfidencialumą ir privatumą teikdami emocinę paramą?

- Taip, teikdami emocinę paramą užtikriname į mus besikreipiančių žmonių anonimiškumą ir konfidencialumą. Laišką ir atsakymą į jį gali pamatyti tik pats laiško autorius ir savanoriai, kurie į laiškus atsako. Kiekvienas svetainės lankytojas į programą registruojasi savo sukurtu vardu ir slaptažodžiu. Saugumo dėlei sistemoje nėra galimybės slaptažodį priminti. Viešai pateikiame tik apibendrintą statistinę informaciją (svetainės lankytojų amžių, lytį, miestą, minėtas problemas).

Kokio amžiaus yra besikreipiantieji ir kokios dažniausios problemos įvardijamos jų laiškuose?

- Daugiausia laiškų sulaukiame iš jaunų žmonių - 11-25 metų amžiaus. Dažniausiai minimos problemos yra mintys arba ketinimai nusižudyti, santykiai su kitos lyties atstovais su tėvais, globėjais, su draugais, taip pat vienišumas, psichikos arba fizinė sveikata, netektys, mokslai, patyčios, prievarta, gyvenimo prasmė, savęs žalojimas ir kt. Apie mintis arba ketinimus nusižudyti mums rašo kas penktame laiške. Svarbi „Jaunimo linijos“ parengiamųjų kursų dalis yra savanorių ruošimas padėti žmonėms, esantiems krizinėje situacijoje, galvojantiems apie savižudybę. Tad savanoriai, kurie atsako į laiškus, yra pasiruošę padėti savižudybės rizikoje esantiems žmonėms. Šiuo metu kaip tik yra kviečiami savanoriai, norintys prisijungti prie „Jaunimo linijos“ parengiamųjų kursų. Daugiau informacijos www.jaunimolinija.lt

Per kiek laiko besikreipiantis žmogus gauna atsakymą į parašytą elektroninį laišką?

- Esame įsipareigoję į laišką atsakyti per 3 dienas, tačiau dažniausia atsakome daug greičiau. 2009 m. atsakymo į savo laišką svetainės lankytojai vidutiniškai sulaukdavo 14 val. bėgyje.

Ar nėra pavojaus, jog per tokį laiką suteikta pagalba gali būti neefektyvi pvz. besikreipiančiajam galvojant apie savižudybę?

- Svetainės lankytojus informuojame, kad atsakymo gali teikti laukti iki 3 dienų. Tad jau rašydami laišką, jie tai žino. Ir, kaip jau minėjau, daugeliu atvejų į laiškus atsakome daug greičiau.

Ar dažnai gaunate atgalinį atsakymą už suteiktą pagalbą?

- Gana dažnai iš to paties žmogaus sulaukiame ne vieno laiško. Kartais mums vėl parašo norėdami tiesiog padėkoti, kartais – dar kartą pasidalinti sunkumais.

Ar turite nuolatinių asmenų, kurie rašo elektroninius laiškus taip ieškodami pagalbos? Kodėl taip yra? Gal nuolatinis minčių išsakymas elektroniniame laiške tiesiog padeda pasijusti geriau?

- Programos „Draugo laišakai“ tikslas yra suteikti emocinę paramą, tačiau nesiūlome ilgalaikės pagalbos. Savanoriai, kurie atsako į laiškus nėra psichologai. Žinoma, jie praeina atranką, pusės metų paruošimo programą. Tačiau tai, ką siūlome mums rašantiems žmonėms, yra emocinė parama, kurios pagrindas yra išklausymas, palaikymas, nuoširdus buvimas šalia, kai to labiausiai reikia. Nekeliame sau tikslo teikti ilgalaikę pagalbą ar išspręsti laiško autoriaus problemos – tai būtų nerealu. Tačiau jei matome, kad mums parašiusiam žmogui yra reikalinga tolimesnė pagalba, kurią gali suteikti psichologas ar kitas specialistas, kreipiame į jį, tuo pačiu informuojame, kaip vienas ar kitas specialistas galėtų padėti. Mūsų savanoriai naudojami išsamiau Socialinės informacijos banku (www.jppc.lt/infobankas), kuriame galima rasti visoje Lietuvoje esančias organizacijas, teikiančias psichologinę bei socialinę pagalbą.

Internetinę konsultaciją suteikia apmokyti savanoriai. Ar būna atvejų, kai į pagalbos procesą įsitraukia ir kiti specialistai?

- Kaip jau minėjau, jei matome, kad reikalinga specialisto pagalba, nukreipiame į jį. Pateikiame aiškias nuorodas, kur žmogus galėtų šį specialistą surasti arčiausia savo gyvenamos vietos.

Kaip jums pavyksta įvertinti teikiamos emocinės paramos internetu naudą klientams?

- Ne visuomet galime įvertinti, ar mūsų suteikta parama konkrečiam žmogui padėjo, ar ne. Sulaukiame atsiliepimų iš žmonių, kurie yra dėkingi už palaikymą ir supratimą, kurie rašo, kad sulaukė tokios pagalbos, kokios tikėjosi. Būna ir taip, kad mūsų rašantieji nusivilia, jog nepateikiame konkretaus patarimo, ką jiems reiktų daryti. Tačiau ilgametė patirtis rodo, kad emocinė parama, teikiama tiek telefonu, tiek ir internetu, yra svarbus pagalbos būdas tiems, kuriems tuo metu yra labai sunku. Emocinė parama neišsprendžia visų problemų, tačiau leidžia pasijusti lengviau ir žengti į priekį.

Ar, Jūsų nuomone, yra poreikis kurti daugiau pagalbos internetu formos kitose šalies linijose, teikiančiose psichologinę paramą?

- Manau, kad pagalbos internetu poreikis ateityje tik didės, tad kurti daugiau tokios pagalbos galimybių tikrai verta.