

Az online segítő munka tapasztalatairól a Kék Pont közösségi és egészségügyi ellátásaiban, a járványügyi vészhelyzet alatt

- A kapcsolattartás (online) skype-on, messengeren, telefonon, e-mailen történt. Az átállás egy tanulási folyamat is volt, mind a felépülők, mind a segítők részéről, ki kellett tapasztalni, hogy mit és hogyan lehet csinálni ebben a térben, 2,5 fél hónap után segítők és kliensek is otthonosan mozognak ebben a térben.
- A tapasztalatok két vonalon futnak:
 - Gát utcai ambulancián: kliensek részéről egyszerre nagyobb a forgalom, több kontaktus, rendszeresebben jelentkeznek, főleg azok, akik számára a személyiségük vagy az elfoglaltságuk miatt a bejárás nehezebb volt. Milyen arányban vannak ők? A Gát utcai ambulanciához tartozó ellátásban a kontaktusok, konzultációk száma 20-30%-kal nőtt március vége óta.
 - Békásmegyeri ambulancián: az újonnan jelentkezők száma nőtt jelentősen. Van/lett tér, idő stb. belevágni a józanságba, jobban tudják strukturálni magukat, és így több az elhatározás a szerhasználat elhagyása irányába, ami sikeres is. (Lehet, hogy ez köszönhető annak is, hogy az újonnan jelentkezők nagyobb része a békási ambulancián landol, ezt még nem látjuk pontosan.)
Újonnan jelentkezők egy része, a fenti motiváció mentén érkezik, további részük a koronavírussal valamilyen összefüggésben (krízis, visszaesés). Ezzel együtt tapasztalható, hogy a felépülők önállóbbak, nem lehet minden problémával az ambulanciára berohangálni és segítséget kérni, így önállóbbá válik, maga is megoldja a kisebb problémáit, ami nyilván az éhhatékonytségot növeli, ami a józanság megtartásában fontos katalizátor.
 - Illetve, olyanok is konzultációs, terápiás kapcsolatba kerülnek, akiknek a hagyományos ellátási formában erre nem volt lehetőségük. pl. Külföldön, karténban tartózkodó magyar nő, állását elvesztette, karantén előtt csökkenő marihuána-fogyasztás, karantén alatt növekvő, napi 2x-i használat. Depressziós érzések, öngyilkossági gondolatok. Az online forma itt jobb, mert külföldön élve is kap segítséget.
 - Az online forma megkönnyítette az olyan esetek ellátását, amikor a tünetek gyakori, akár napi szintű monitorozására és intervencióra volt szükség, pl. krízisek esetén vagy gyógyszeresen kezelendő alkoholelvonásban.
 - Ezzel együtt azt is meg kell említeni, hogy az alsó középosztálybeli klienseknél nehézséget okoz, hogy nem tudnak eszközt használni vagy kevés a használható eszköz pl. 3-4 fős családban 1 telefon van.
- A kollégáknak ez a forma lényegesen több munka, megterhelőbb, mert gyakoribb konzultációt igényel a kliensek nagyobb része. Ezzel együtt leszűkül a kommunikációs csatorna, a testbeszéd kevésbé megfigyelhető, emiatt a bizalmi kapcsolat nehezebben alakul az elején, gyakran a kliensek kihangsúlyozzák már, hogy „most így nem látom, hogy mit szólni ehhez”. A mimika meg adott esetben túlzottan közlelőre észlelhető, és ez is lehet a konzultációs folyamatban zavaró. A face-to-face új értelmet kap: szó szerint szemtől-szembe. Pl. az egyik terapeuta beszámolt arról, hogy a felépülő kamera beállítása olyan, hogy az egész konzultáció alatt alulról látja a kliens az arcát, főleg az orrlyukait. Illetve pl. a skype vagy a messenger használata esetében a konzultáció során a háttérből beszűrődik a személyes tér pl. a felépülő és a konzultáns otthonának részletei, ez a segítőnek, mind a felépülőnek problémás lehet (olykor persze több információt is ad). Illetve sérülhet a bizalomteli kommunikációhoz szükséges intimitás, főleg a konzultációban résztvevő felépülőnek

lehet probléma, ha a háttérben jelen vannak a családtagok, partner, gyerekek stb. Ez problémát okoz, akár lehetetlenné teszi a konzultációt, vagy a terápiás ülést (azon esetekben persze, ha nem családi ülésről van szó). 1-2 ilyen esetet tapasztunk, amikor a kliens nem tudta megoldani, hogy egyedül legyen. Volt, hogy lement az utcára és egy padon ült, miközben konzultáltunk.

- A másik gondolat, hogy tisztáznunk kell olyan szabályokat, amik idáig evidensek voltak. Pl. hogy azon kívül, hogy nem egy térben vagyunk, minden másnak ugyanolyannak kell lennie. Fontos, hogy a konzultáns és a felépülő ugyanúgy „készüljenek fel” az ülésre külsőleg is (rendezett megjelenésben, zárt térben a monitor előtt ülünk). Pl. volt olyan eset, amikor kiderült, hogy a kliens még ágyban van, mert nem gondolta, hogy a kamerát is bekapcsoljuk. Egy másik ülés közben a konyhában tevékenykedett, egy 3. kliens meg sétált az utcán.

- Az online konzultációban szerzett tapasztalat, hogy a konzultánsnak több ideje van felkészülni egy-egy konzultációra – illetve, mivel a metakommunikációs jelzések befogadása hiányos, ezért kevésbé lehet hagyatkozni a kliens „itt és most” reakcióra, ezért az előre felkészülés fontos.

- A kommunikáció minősége függhet az internet elérés és a használt eszközök minőségétől, előfordul, hogy szakadozik a kép, néha elmegy a hang, jobban kell figyelni, hogy ténylegesen azt értsük, amit a felépülő mondani szándékozik. Ha ilyen technikai okok miatt a kép és a hang együttes használata nagyon problémássá válik, akkor előfordul, hogy csak bejelentkezéskor és a lezáráskor kapcsolják be a kamerát, egyébként nem.

A vírushelyzet és ezzel összefüggően a karantén a bizonytalanság és a kiszámíthatatlanság miatt okozhat szorongást a felépülőben is, és a konzulensben is. Ez most egy közös helyzet, ami akár meg is erősítheti a felépülő és a segítő közti kapcsolatot.

A konzultánsnak is lehetnek saját karanténos problémái, pl. a szorongás mellett alvászavar, napirend szétesése, ami befolyásolhatja a segítő munkát. Online módon tudunk csoportos szupervíziós folyamatban részt venni, ahol az esetlegesen felmerülő ilyen problémákat meg tudtuk beszélni.

Ami még érdekes, hogy milyen lesz majd a visszaállás offline-ra. Egyelőre van egy bizonytalanság, hogy ez mikor fog megvalósulni, és hogyan, pl. lesznek-e átmenetek a visszaállásban? Érdekes lesz, hogy miképp reagálnak erre a kliensek és a konzultánsok, lehet, hogy lesz olyan felépülő illetve konzultáns, aki majd kifejezi, hogy szívesebben konzultálna, dolgozna a továbbiakban is online módon.

Ezzel együtt már két felépülő is jelezte, messze laknak, nincs autójuk, sokat kellett utazni, kifejezetten kérik, hogy maradjunk online módon.