

TARTU ÜLIKOOL  
Sotsiaal- ja haridusteaduskond  
Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituut

# **PSÜHHOLOOGILISE *ONLINE-* NÕUSTAMISE PRAKTIKAD LAHENDUS.NET NÄITEL**

---

Bakalaureusetöö

(6 EAP)

**Maris Männiste**  
**Juhendaja: Andra Siibak, PhD**

**Tartu**  
**2010**

# SISUKORD

SISUKORD .....	2
SISSEJUHATUS .....	3
I TEOREETILISED JA EMPIIRILISED LÄHTEKOHAD.....	7
1. Internet.....	7
1.1. Noored kui Interneti kasutajad .....	9
2. Ülevaade psühholoogilisest <i>online</i> -nõustamisest .....	10
2.1. <i>Online</i> -nõustamise definitsioon, praktika mõiste ning e-nõustamise olemus .....	10
2.2. <i>Online</i> -nõustamise eelised .....	13
2.3. <i>Online</i> -nõustamisega seonduvad probleemid .....	17
2.4. <i>Online</i> -nõustaja.....	19
2.5. <i>Online</i> -nõustamise keskkonnad maailmas.....	22
3. <i>Online</i> -nõustamise keskkonnad Eestis .....	23
3.1. <i>Online</i> -nõustamist puudutavad varasemad uuringud Eestis .....	23
3.2. <i>Online</i> -nõustamiskeskonnad Eestis .....	25
3.3. Lahendus.net <i>online</i> -nõustamise keskkonnana.....	26
4. Kokkuvõtte seminaritööst .....	28
5. Uurimisküsimused .....	29
II MEETOD JA VALIM .....	30
1. Meetod .....	30
2. Valim.....	33
III TULEMUSED .....	36
1. Nõustajate profiil .....	36
1.1. Haridus ning Lahendus.neti kandideerimine .....	36
1.2. Lahendus.net kui praktilise kogemuse saamise võimalus .....	39
1.3. <i>Online</i> -nõustamine Lahendus.net nõustajate poolt defineerituna.....	42
2. E-nõustamist kasutavate inimeste vanus .....	43
2.1. E-nõustamise kasutamise põhjused antud sihtgrupi puhul .....	44
3. <i>Online</i> -nõustamise eelistamised põhjused.....	45
4. Teemavaldkonnad, milles Lahendus.net leheküljel nõustamist soovitakse.....	47
4.1. Kirjades esinevad emotsioonid .....	48
5. Lahendus.net lehekülje lisavõimalused .....	49
5.1. Nõustajate hinnang lehekülje võimalustele .....	51
6. Nõustajate nägemus e-nõustamise üldisest olukorrast Eestis .....	52
7. E-nõustamise efektiivsemaks muutmine .....	54
IV JÄRELDUSED, DISKUSSIOON JA MEETODI KRIITIKA .....	57
1. Järeldused .....	57
2. Diskussioon .....	62
3. Meetodi kriitika .....	68
KOKKUVÕTE .....	70

SUMMARY .....	72
KASUTATUD KIRJANDUS .....	74
LISAD .....	79
LISA 1 Intervjuu kava .....	79
LISA 2 Intervjuu Lahendus.net nõustajaga N1 .....	82
LISA 3 Intervjuu lahendus.net nõustajaga N2 .....	88
LISA 4 Intervjuu lahendus.net nõustajaga N3 .....	93
LISA 5 Intervjuu lahendus.net nõustajaga N4 .....	101
LISA 6 Intervjuu lahendus.net nõustajaga N5 .....	109
LISA 7 Intervjuu lahendus.net nõustajaga N6 .....	118
LISA 8 Intervjuu lahendus.net nõustajaga N7 .....	127
LISA 9 Intervjuu lahendus.net nõustajaga N8 .....	139
LISA 10 Intervjuu lahendus.net nõustajaga N9 .....	148
LISA 11 Intervjuu lahendus.net nõustajaga N10 .....	157
LISA 12 Intervjuu lahendus.net nõustajaga N11 .....	163

# SISSEJUHATUS

Aasta-aastalt on Interneti kasutajate hulk nii Eestis kui mujal maailmas pidevalt kasvanud. 2009. aasta I kvartali seisuga kasutas Eestis 16-74. aastaste seas 71,2 % internetti (Statistikaameti andmebaas) – seda on rohkem kui kaks kolmandikku Eesti inimestest. Eesti Inimarengu Aruanne 2008 (Pruulmann-Vengerfeldt & Reinsalu 2009:113) viitab küll tegevustele, milleks Interneti põhiliselt kasutatakse, kuid antud uuringust ei ole näha, kas Interneti ka psühholoogilise abi otsimiseks kasutatakse.

Abi otsimine, olgu see siis karjääri-, nõu- või murerubriiki oma probleemi postitamine, on muutunud populaarseks. Kui lehekülje Lahendus.net nõustajatele kirjutab umbes tuhatkond inimest aastas (www.lahendus.net), siis erinevatesse foorumitesse postitab oma muresid veelgi rohkem inimesi. Samas ei ole psühholoogiline *online*-nõustamine või -abi Eestis väga suurt tähelepanu pälvinud ning sellekohaseid uuringuid on vähe. Samaselt töö autorile on Lahendus.net keskkonda uurinud lisaks ka Annika Veldre nii oma bakalaureusetöös (2002) kui ka magistrیتöös (2006) ning Einike Narusk (2009). Foorumipõhist e-nõustamist on uurinud Egle Oolo (2010a; 2010b). Teemale on peatüki jagu tähelepanu pühendanud ka Saar Polli (2007) aruanne. Siiski on enamik neist töödest kaasusepõhised ning seetõttu uurivad küll psühholoogilise e-nõustamise ühte osa, kuid ei anna siiski aimu selle tegelikest mõõtetest.

Nagu üleüldiselt Interneti puhul, on ka nii *online*-nõustamise põhiliseks sihtrühmaks kui ka tegelikeks kasutajateks suuremalt jaolt noored. Sellele viitab ka fakt, et 2007. aastal Tallinna, Tartu ja Pärnu 11-18-aastaste noorte hulgas läbi viidud ankeetküsitluse „Noored ja Internet 2007“ (N=713) andmetel kasutab Interneti 99,9% nimetatud vanusegrupist (Kalmus et al 2009). Kuna Rickwood et al (2007) järgi on noored inimrühm, kes vaimset tervist puudutavate teemade puhul vajab kõige rohkem abi, kuid seda kõige vähem otsib, siis on antud temaatika uurimine oluline ka just sellest seisukohast.

Töö eesmärgiks on uurida nõustajate seisukohast e-nõustamisteenust pakkuva lehekülje

Lahendus.net sihtrühma, e-nõustamise eelistamise põhjuseid, lehekülje efektiivsust ning pakutavaid lisavõimalusi.

Käesoleva töö uurimisobjektiks on e-nõustamisteenust pakkuv lehekülg Lahendus.net, kus nõustajateks on kolme Eesti ülikooli psühholoogia üliõpilased. Lehekülg valiti töö uurimisobjektiks kuna see on autorile teadaolevalt ainus, millel nõu annavad psühholoogia eriala tudengid ning, mis on *online*-nõustamist pakkunud juba viimased kaheksa aastat. Lisaks pakub lehekülg nõustamist e-kirja vahendusel ning tudengite jaoks on tegu vabatahtlikkuse alusel tehtava tööga.

Kuna leheküljel on võimalik märkida kirjavahetus nõustajaga privaatseks, otsustati uurimismeetodina kasutada intervjuud. Intervjuu võimaldab Lahendus.net kasutajate näitel uurida, millisenä tajuvad nõustajad Lahendus.net kasutajaid ning milliseid eeliseid ja puuduseid nähakse psühholoogilisele e-nõustamisele enda kogemusele tuginevalt. Töö valimi moodustavad üheksa bakalaureusetöö jaoks ja kaks seminaritöö raames intervjueeritud nõustajat, keda on intervjueeritud e-nõustamist, e-nõustamist ja noori ning Lahendus.net lehekülge puudutavatel teemadel.

Töö koosneb neljast peatükist, millest esimene annab lühikese ülevaate Internetist, e-nõustamisest, selle puudustest ja eelistest, e-nõustajatest, nii välismaa kui Eesti e-nõustamiskeskondadest, sisaldab kokkuvõtet seminaritööst ning toob välja ka käesoleva töö uurimisküsimused. Teine peatükk tutvustab valitud meetodit ning valimit. Kolmandas peatükis tuuakse välja tulemused. Tulemuste üle arutletakse neljandas peatükis, lisaks pakutakse seal välja võimalikud uued uurimissuunad. Tööst lühiülevaadet andvale kokkuvõttele järgneb inglise keelne *summary* ning kasutatud kirjanduse loetelu. Lisades on ära toodud intervjuu kava ning transkribeeritud intervjuud Lahendus.net keskkonna nõustajatega.

Siinkohal soovib töö autor tänada oma juhendajat Andra Siibakut asjakohaste märkuste ning näpunäidete eest töö valmimise käigus. Suurimad tänud aga kõigile Lahendus.net nõustajatele,

kes antud töösse intervjueritavatena hindamatu panuse andsid. Ilma nendeta ei oleks ka seda tööd.

# I TEOREETILISED JA EMPIIRILISED LÄHTEKOHAD

Peatükk algab ülevaatega Interneti kasutamise üldisest taustast. Sellele järgneb peatükk psühholoogilisest *online*-nõustamisest, kus autor üritab mitmete erinevate teoreetikute toel defineerida e-nõustamise ning tuua välja ka selle põhilised karakteristikud. Tutvustatakse ka erinevaid *online*-nõustamise eeliseid ning võimalikke puudusi ja miinuseid. Lühidalt peatutakse ka kahel e-nõustamise praktilisel mujal maailmas ning teemast laiemalt loomiseks kirjeldatakse kahte Lahendus.net-iga sarnanevat Eesti lehekülge. Lisaks on selgitatud *online*-nõustamist pakkuva lehekülje Lahendus.net toimimispõhimõtteid, olemust ning portaali kui e-nõustamiskeskonna võimalusi. Antud peatüki viimases osas on ära toodud autori poolt püstitatud uurimisküsimused ja abi-uurimisküsimused ning 2010. aasta jaanuaris samal teemal kirjutatud seminaritöö kokkuvõte.

## 1. Internet

Elu 21. sajandi maailmas sisaldab valimist nimekirja tegevuste hulgast, mis kombineerivad omavahel tehnoloogia, mille me oleme integreerinud oma igapäeva ellu, hõlbustamaks kommunikatsiooni – televisioon, raadio, telefon ja Internet (Fenichel 2004: 11). Kõiki neid on võimalik kasutada – mõnda passivsemalt, mõnda interaktiivsemalt – jõudmaks oma sõprade ja perekonnani, tegelda hobidega, ostelda ning leida meile olulist informatsiooni (Fenichel 2004: 11). Ka Mora et al (2008: 3052) järgi on Internet kaasaegset ühiskonda muutev tehnoloogia muutes kõike, alates reisimiseks reserveeringute tegemisest ja kontserdi piletite tellimisest kuni meditsiinilise ja psühholoogilise informatsiooni kättesaadavuseni ning sotsiaalsete võrgustikeni.

Üks Internetiga seonduvaid mõisteid on arvutite vahendatud kommunikatsioon (ing k *Computer Mediated Communication –CMC*) (Baym 2006: 35). Baym (2006: 35) toob välja, et tänapäevased vormid arvuti poolt vahendatud kommunikatsioonist sisaldavad asünkroonset meediat nagu e-kirja liste, uudisgrupe, teadetetahvleid ja blogisid. Sünkroonse arvutite vahendatud kommunikatsiooni vormidena viitab Baym (2006: 35) *chat*'ile (eesti k jututoad), MUD'sidele ja MOO'le (paljude kasutajatega „kohad“ ,täpsemalt konstrueeritud rolli mängude,

sotsiaalse interaktsiooni ja hariduse eesmärgil läbi teksti), kiirteadete vahetusprogrammidele (ing k *instant message*) ja graafilistele kasutajate maailmadele (MUD'ide ja MOO'de sugulane, ainult graafiline).

Lievrouw & Livingstone (2006: 1) järgi on uus meedia ( eesotsas „Internetiga“ , mis on justkui arhetüüp) muutunud igapäevaseks tehnoloogiaks, olles ühiskondade täielik osa ja muutunud rutiiniks nendes ühiskondades, kus ta on kõige rohkem kasutusel. Autorid (Lievrouw & Livingstone 2006) viitavad sellele, et inimeste informatsiooni ja kommunikatsiooni keskkonnad on muutunud veelgi rohkem individualiseerituks ja mugavamaks, integreerides trüki, audio, seisvad ja liikuvad pildid, ringhäälingu, telekommunikatsiooni, arvutid ja teised kommunikatsiooni ja informatsiooni jagamise moodused ja kanalid. Lisaks toovad Lievrouw & Livingstone (2006) välja kaks informatsiooni ja kommunikatsiooni tehnoloogiate kasutamise tagajärke: kõikjalviibimine (ing k *ubiquity*) ja interaktiivsus. Kõikjalviibimise tähendus Lievrouw ja Livingstone'i (2006: 6) järgi on, et uue meedia tehnoloogiad „mõjutavad kõiki ühiskondades, kus nad on vastu võetud“, isegi kui kõik neis ühiskondades tegelikult neid ei kasuta.

Interaktiivsus, seevastu, on seotud uuemate kanalitega, valikuvõimaluse ja ulatusega, mida meedia tehnoloogiad pakuvad kasutajatele nende „ informatsiooni allikate valikutes ja interaktsioonis teiste inimestega“ (Lievrouw & Livingstone 2006: 6).

Täiendavate *online*-võimalustena mainitakse ära virtuaalruumi teke avalikuks teemade käsitlemiseks ning aruteludeks (Robin Mansell et al 2008).

Antud töö kontekstis on ühe Interneti poolt pakutava võimalusena oluline ka n-ö *online*-abi. Tihti on esimene lahendus, kui otsitakse abi, tuge või informatsiooni, tänapäeval n-ö „*online*'i minemine“ (Fenichel 2004: 6). Abina võib võtta seejuures võimalust küsida oma ala spetsialisti käest, kas tasu eest või tasuta nõu, postitada oma abipalve, küsimus mõnda foorumisse või võimalust kontakteeruda oma valdkonna tervise spetsialistiga mõne selleks otstarbeksmõeldud

lehekülje kaudu. Sellise abi pakkumine Interneti vahendusel on üsna levinud. Eesti puhul võib tuntumate keskkondadena välja tuua näiteks leheküljed arst.ee ja inimene.ee, kus on võimalik esitada konkreetse valdkonna arstile küsimus ning saada sellele vastus. Lisaks võib internetist leida erinevaid foorumeid, mis keskenduvad pere teemadele ning lapse saamisele ja kasvatamisele ning, kus nõu annavad nii perenõustajad, ämmaemandad, psühholoogid kui ka juristid (perekool.ee, perekubi.com ning sinamina.ee näiteks). Populaarsust on kogumas ka eelkõige noortele ja nende probleemidele suunatud e-nõustamiskeskonnad lahendus.net, amor.ee ning lapsezure.ee.

Järgmine alapeatükk tutvustabki noorte kui Interneti kasutajatega seonduvaid arusaamu, riske ning võimalusi kuna just noored on mitmel juhul e-nõustamise ning ka erinevate *online*-keskkondade põhilised tarbijad ja sisu loojad.

### **1.1. Noored kui Interneti kasutajad**

Tapscott (2008: 10) nimetab käesolevat noorte põlvkonda „võrgugeneratsiooniks“ (ing. k. „*Net Generation*“) väites, et paljude laste jaoks on uue tehnoloogia kasutamine sama loomulik nagu hingamine, sest olles üles kasvanud koos uue tehnoloogiaga, näevad noored seda loomuliku osana enda keskkonnast. Ka Buckingham (2006: 77) peab lapsi vaieldamatult uue meedia puhul üheks kõige olulisemaks sihtrühmaks. Isegi kui võtta arvesse sotsiaalsed erinevused, on lastega majapidamised palju tõenäolisemad omandama multimeedia arvutit või arvutimängudekonsooli kui ilma lasteta (Buckingham 2006: 77). Noorte arvutikasutajate rohkust Eesti kontekstis kinnitas Kalmus et al (2009) poolt 2007. aasta sügisel 11-18. aastaste õpilaste hulgas läbi viidud küsitlus (N= 713), mille kohaselt peaaegu kõik Eesti kooliõpilased kasutavad Interneti ning koguni 99% neist veedavad vähemalt mõne aja oma tüüpilisest päevast *online* keskkonnas.

Tapscott (2008) viitab „Võrgu Generatsioonile“ kui põlvkonnale, kes viib Internetiga läbi suuri muudatusi. „Võrgu generatsioon“ muundab Interneti kohast, kus sa põhiliselt leiad informatsiooni, kohaks, kus seda jagatakse, tehakse koostööd ühisedu projektides ja luuakse uusi viise lahendamaks mõningaid meile kõige rohkem survet avaldavaid probleeme. Tapscotti (2008)

hinnangul ei oota see generatsioon, et vaadata kell 18 või 21 uudiseid - nad tahavad neid seal ja siis, kus nemad tahavad.

Nooruki- ning teismega on aga ka üks selliseid aegu, kus mitmed erinevad noorega toimuvad muutused valmistavad asjaosalisele nii küsimusi kui ka piinlikkust (Wells et al 2007). Oma küsimustele vastuste saamiseks kasutavad mitmed noored just Interneti. Sama kinnitavad ka Eestis läbi viidud küsitluse tulemused - 61% Eesti noortest kommenteerib foorumites teiste poolt püstitatud teemasid ja 50% kasutajatest püstitavad ise uusi teemasid (Kalmus et al 2009). Lisaks näitas uuring, et suur enamus õpilasi, kes foorumeid külastavad, nõustuvad sellega, et tegu on mugava viisiga otsida informatsiooni tundlike teemade kohta (78%) (Kalmus et al 2009). Täiendavalt, 66% nõustub, et foorumid pakuvad informatsiooni, mida on võimalik kasutada igapäevases elus (Kalmus et al 2009). Seetõttu on Internetil, mis pakub võimalusi privaatseks, koheseks kommunikatsiooniks, mida ei piira geograafilised piirid (Wells et al 2007: 453), tundlike teemade puhul informatsiooni andjana oluline roll.

Antud peatükk viitas mitmetele Internetiga seonduvatele mõistetele ning tutvustas mõningaid Interneti poolt pakutavaid hüvesid ja võimalusi. Lisaks räägiti peatükis noortest kui Interneti kasutajatest ning viidati sellele, et noorte jaoks on internetist saanud oluline informatsiooni ammutamise paik.

## **2. Ülevaade psühholoogilisest *online*-nõustamisest**

See peatükk tutvustab erinevaid võimalikke vaimset tervist puudutava e-nõustamise definitsioone, olemust, *online*-nõustamise eeliseid ning potentsiaalseid probleeme. Viidatud on ka erinevate autorite poolt *online*-nõustajate jaoks välja pakutud nõudmistele, nendega seonduvatele probleemidele ning e-nõustamise praktikatele mujalt maailmast.

### **2.1. *Online*-nõustamise definitsioon, praktika mõiste ning e-nõustamise olemus**

Mitmed erinevad teoreetikud (nt Grohol 1999; Alleman 2002) defineerivad *online*-nõustamist kõik veidi erinevalt, millest tingituna puudub sellel üks ning konkreetne definitsioon.

Defineerimise muudab raskeks ka see, et pea samatähenduslikult on kasutusel mitmed erinevad terminid nagu *e*-teraapia (*e-therapy*), küberteraapia, virtuaalteraapia, Interneti nõustamine (Barak 2004: 370), *chat*-teraapia (Suler 2008: 102), *online* teraapia (Grohol 2001), internetil põhinev teraapia ning e-kirja teraapia (Wells et al 2007: 453; Suler 2008: 102) või ka Carlbring & Anderssoni (2006: 546) poolt viidatud täiesti uus mõiste „*interapy*“. Terminid erinevad eelkõige selle poolest, kas nad kirjeldavad üldiselt e-nõustamist või peavad silmast hoopis jututoa, e-kirja või foorumi formaadi kasutamist e-nõustamiseks.

Kuigi mitmed eelpool nimetatud terminid sisaldavad endas sõna teraapia, ei ole e-teraapia psühhoteraapia, vaid uus modaalsus inimeste abistamiseks elu ja suhte küsimuste lahendamisel (Grohol 1999). Vaatamata sellele, et *online*-nõustamist defineerides on kesksel kohal ka vaimse tervise professionaalide roll (Rochlen et al 2004: 270), leiab Grohol (1999), et e-teraapia teel ei saa diagnoosida ega ka ravida eelnevalt diagnoositud vaimset häiret või haigust, vaid seda tuleks ennekõike näha kui juhendamist (ing k *coaching*), toetamist (Groholi 1999). Samas ei ole kõik autorid ka selles lähenemises täiesti üksmeeles, sest näiteks Alleman (2000: 200) näeb e-nõustamise eesmärgina käitumuslikku või vaimset tervist puudutavat paranemist, mille Grohol (1999) pigem välistaks. Barak'i (2004: 396) arvates on e-nõustamise näol pigem tegu laia spektri lähenemiste ja tehnikatega, mis kasutavad ära interneti erilisi võimalusi, hõlbustades *online*-nõustamist ja psühhoteraapiat. Näiteks võimaldab *online*-nõustamine formuleerida Interneti kasutajal oma probleeme e-kirjana või jututoas (Grunwald & Busse 2003: 470) või kasutada hoopis interaktiivset videot (Ragusea & VandeCreek 2003: 94). Siiski tuleb tõdeda, et kuna aga üldine auditoorium ei ole omandanud interaktiivse video programme, on interaktiivse video kaudu vahendatud *online*-nõustamise sessioonid siiani üsna haruldased (Mallen, Vogel & Rochlen 2005: 798). Glasheen'i ja Campell'i (2008: 5) järgi toimub enamik e-nõustamisest siiski peamiselt e-kirja või *chat*'i teel, või sisaldab mõlemat komponenti. Lisaks võivad e-nõustamisega tegeleda erinevad foorumid, mis võimaldavad abivajajal suhelda teiste samas olukorras olevate inimestega või noortega ning foorumid, kus lisaks samade kogemustega inimestele annavad nõu ka professionaalid (Eestis näiteks Lapsezure.ee ja Sinamina.ee).

Antud töö ning Lahendus.net kontekstis defineeritakse *online*-nõustamist sarnaselt Groholile (1999) kui toe, abi, informatsiooni, juhendamise pakkumist e-kirja vahendusel ning teiseks nõustamise osapoolseks on seejuures nõustamisalaseid teadmisi omav inimene.

Vaatamata sellele, et *online*-nõustamise üheks olemuslikuks osaks võib pidada võimalust Interneti vahendusel kontakteeruda kvalifitseeritud vaimse tervise professionaaliga iseloomustavad *online*-nõustamist siiski vahetu silmast-silma kontakti puudumine, teatav või täielik anonüümsus ning ka nõustamisvormi paindlikkus. Üheks *online*-nõustamisele iseloomulikuks jooneks on lisaks eelnevalt nimetatutele ka see, et *e*-nõustamine võib olla nii pikajaline protsess kui ka ühekordne küsimus- vastus olukord, mis on tegelikult üsna levinud (Barak 2004: 372). Viimast peamiselt siiski foorumites ning juhtudel, kus inimesel on konkreetne küsimus millegi kohta, mitte vajadus abi või toetuse järele. Lisaks sellele, et *e*-nõustamine võib olla täiesti iseseisev üksik sessioon või sessioonide kogum, kirjavahetus või üksik postitus mõnes vastavas foorumis, võib see olla ka traditsioonilise teraapia osa (Barak 2004: 371), võimaldades kliendil ning vaimse tervise spetsialistil olla ühenduses või vahetada sessioonide seisukohast olulist informatsiooni kohtumiste vahele jääval ajal.

Mainimist väärrib ka see, et *online*-nõustamist on võimalik läbi viia nii sünkroonselt kui asünkroonselt. Esimesel juhul istuvad klient ning nõustaja samal ajal arvuti taga ning saavad üksteisele Interneti vahendusel sõnumeid, kasutatades selleks siis lihtsalt teksti või ka videokõnet. Teisel juhul ei ole see tingimata nii (Suler 2008: 103-104). E-kiri on „asünkroonne“, tähendades seda, et suhtlus ei leia aset „päris ajas“ (*real time*), vaid pigem siis kui osalejad omavad võimalust üksteisele vastata (Rochlen et al 2004: 270). Suler (2008: 104) toob asünkroonilisest suhtlusest kirjutades välja ka selle, et seda tüüpi suhtluse puhul ei ole erinevates aja tsoonides olemine üldse oluline ning n-ö aja kinni panemine ei ole mingisugune raskus. Samas nendib ta (Suler 2008: 104), et just konkreetsel hetkel kohtumist võib pidada teisele inimesele pühendumiseks, mis asünkroonse *online*-nõustamise puhul puudub.

Eelpool väljatoodud karakteristikud on ühed peamised, millega *e*-nõustamist võib seostada, kuid

kuna tegu on üsna uue praktikaga, millel on palju erinevaid tahke ning seda on võimalik olenevalt sellest, millel lähtutakse (mõni konkreetne autor või praktika) ka erinevalt mõista ning kirjeldada.

Seetõttu on oluline defineerida ka käesoleva töö raames „praktika“ mõiste. Reckwitz'i (2002: 249) eristab „praktikaid“ ja „praktikat“, viidates sellele, et „praktika“ (saksa k Praxis) ainsuses esindab ainult rõhutatud terminit kirjeldamiseks inimtegevuse tervikut ja „praktikad“ sotsiaalsete praktikate teooria mõistes on midagi muud. Praktika on Reckwitzi (2002: 250) mõistes tavapärase tee, kuidas kehasid liigutatakse, objekte käsitletakse, subjekte koheldakse, asju kirjeldatakse ja maailmast saadakse aru. Kui näha praktikat Reckwitzi (2002: 249) järgi kui tavapäraseks muutunud käitumist, mis koosneb mitmetest elementidest, mis on üksteisega seotud (nt kehalised tegevused, vaimsed tegevused, taustateadmised, oskusteave), siis antud töö kontekstis võib nõustamise praktikaid näha, kui tegevusi, mis viivad kokku professionaalseid teadmisi omavad vaimse tervise spetsialistid nõustamist ja tuge vajavate klientidega.

## **2.2. Online-nõustamise eelised**

John Suler (2008: 102) toob ühe silmnähtava ning sageli viidatud kasuna, mis laieneb kõigile *online*-töödele, välja võimaluse jõuda inimesteni, kes ei saa külastada professionaali geograafilistel, füüsilistel või elustiilist tulenevatel põhjustel. Nendeks võivad olla nii kaugetes kohtades elavad inimesed, füüsiliselt vigastatud, vanad, haiged (Ragusea & VandeCreek 2003: 95), limiteeritud finantsidega ja need, kes on liiga arad, introvertsed või kardavad paljastamist (näiteks kuulsused või nende perekonnad) (Barak 2004: 373). Ka Grohol (2001) on seisukohal, et *online* teraapia jõuab enamuse inimesteni, kes ei otsiks kunagi professionaalseid vaimse tervise teenuseid.

Peale inimeste, kes elavad kaugetes piirkondades, kus puuduvad korralikud teraapia võimalused, saavad e-nõustamisest kasu ka inimesed, kes töötavad, reisivad ja vahetavad elukohti riikides, kus nad ei konsulteeriks kohaliku vaimse tervise spetsialistiga keelebarjääri tõttu (Rochlen et al 2004: 271; Lovejoy et al 2009: 115).

Barak (2007: 973) viitab anonüümsusele kui *online*-nõustamise eelisele Iisraeli projekti SAHAR näitel, kirjutades, et anonüümsus on kasu toov, kuna inimesed üldiselt, eriti need, kellel on mure, tahavad vältida stereotüüpide omistamist; nad tunnevad turvalisemalt ja leiavad selle olevat mugavama, kui nende kommunikatsiooni partnerile mõningaid personaalseid karakteristikuid ei avalikustata. Ka Leibert'i ja kolleegide (2006: 75) poolt läbi viidud Yahoo foorumitest leitud 81 osalejaga uuring tõi kahe kõige sagedasema Interneti kasutamise põhjusena välja mugavuse (vt ka Ragusea & VandeCreek 2003: 95) ja privaatsuse/anonüümsuse. Glasheen & Campell (2006: 2) viitavad anonüümsusele, kui ühele olulisele tegurile, mis mängib nende arvates rolli ka kooli situatsioonides abi otsimisel. Näiteks nendivad nad, et kooli psühholoogilt abi otsimisel võib saada takistuseks just vähene anonüümsus, mis võib mõnikord olla tingitud ka sellest, et nõustaja kabinet asub administratiivblokis (Glasheen & Campell 2006: 2). Ka ühes Austraalia koolis läbi viidud uuringus, mille käigus anti õpilastele võimalus suhelda kooli nõustajatega privaatselt kooli kodulehekülje kaudu, leiti, et mitmed õpilased, kes ei oleks kooli nõustaja poole pöördunud, kasutasid *online*-nõustamist ning enamik neist õpilastest otsis hiljem nõustajaga ka silmast-silma kontakti (Glasheen & Campell 2008: 11). Kirjeldatud uuringu tulemused näitavad, et *online*-nõustamine annab võimaluse pöörduda nõustaja poole ilma, et kaaslased saaksid seetõttu noort häbimärgistada ning võimaldab teha seda anonüümselt. Ühtlasi aga võib olla ka julgustuseks traditsioonilise nõustaja poole pöördumiseks. Ka Ragusea ja VandeCreek (2003) viitavad sellele, et e-nõustamisega seonduv potentsiaalne anonüümsus võib olla atraktiivne inimestele, kes kardavad saada stigmatiseeritud.

Suzuki & Calzo (Rideout 2002 ; Suzuki & Calzo, 2004: 686 kaudu) kirjutavad uuringust, mille järgi 82 % noortest tundis, et konfidentsiaalsuse kaitse on väga oluline tervist puudutava informatsiooni otsimisel. Potentsiaalselt suurem anonüümsus *online*'is toimivas sotsiaalses suhtluses võimaldab inimestel, kelle jaoks on silmast silma kontakti teel toe otsimine vastumeelne, rääkida oma seisundist asusalt ning sirgjoonelisemalt ning seejuures enda kohta rohkem paljastades ja olles otsekohehem, küsides teiste kohta personaalseid küsimusi (Caplan & Turner 2007: 989). Leitakse isegi, et kuna *online*-nõustamine põhineb tavaliselt tekstipõhisel kommunikatsioonil nõustajate ja klientide vahel (Barak 2004: 371), võib see viia palju

väljendusrikkama ning ausama kommunikatsioonini, eriti patsientide puhul, kes tunnevad end silmast-silma situatsioonis ebamugavalt (Mora et al 2008: 3054). Seda kinnitab ka Barak (2004), kes nendib, et kirjutamine iseenesest võib tihti olla juba raviv. Paljude inimeste jaoks oma kirjutiste jagamine (isegi kui need pärinevad minevikust) usaldatud individuaaliga annab neile rahuldus- või vahel isegi ülevustunde (Barak 2004: 371). Rochlen et al (2004: 272) viitab oma tekstis Pennbakerile (1997), kes on empiiriliselt tõetanud emotsionaalsetes kogemustes kirjutamise abistavat mõju. Ragusea ja VandeCreek'i (2003) väidavad, et e-kirjade kirjutamine võib olla eelistatud ka nende klientide poolt, kes naudivad võimalust palju mõelda, mida nad öelda soovivad või kes ei soovi olla kinni ettemääratud kokkusaamistes. Erinevalt telefoni teel pakutavast nõustamisest, säilib Interneti vahendusel peetud sessioonidest, kirjavahetusest üldjuhul märge, mida on võimalik hiljem lugeda, analüüsida ja/ või sellele viidata (Barak 2004: 373). Klient saab alati (isegi aastaid hiljem) uuesti lugeda, harjutada ja tugevdada lahendusi ning otsuseid, mida kirjavahetus sisaldas (Rochlen et al. 2004: 271). Peale kliendi, võimaldab toimunud vestluse või kirjavahetuse säilitamine Malleni, Vogeli ja Rochleni (2005: 8) arvates nõustajal veenduda selles, et too keskendub tugevustele ning ühtlasi hinnata, milline on olnud ravi kestel toimunud muutus. Ka traditsioonilise nõustamise käigus teeb vaimse tervise spetsialist tihti märkmeid, kuid üldjuhul ei ole need kliendile kättesaadavad.

Suler (2008: 110) näeb küberruumi ka kui võimalust suhelda privaatsealt professionaaliga või saada osa grupi kogemusest. Lisaks nendib autor, et Internetil on suur roll samasuguseid probleeme kogevate inimeste kokkuviiimisel – inimeste, kes on geograafiliselt kaugel kui ka nende, kes n-ö maadlevad ebatavaliste probleemidega (Suler 2008: 110). Kraus et al (2008: 54) arvates on ainsaks tegelikuks erinevuseks *online*- ja päris maailma gruppide vahel see, et jagades oma kogemusi või andes nõu, teist inimest ei nähta.

*Online*-toetusgrupid hakkasid kujunema kahte tüüpi probleemide puhul: haruldaste haiguste ning häirete puhul, mis kannavad endas häbimärki (Kraus et al 2008). Kraus et al (2008: 54) peab seda põhjendatuks, kuna tihti ei ole piisavalt sama asja poolt mõjutatud inimesi elamas geograafiliselt samas kohas. Tihti on arsti külastamine haruldaste haigustega või häbimärgistatud

häirega inimeste jaoks ületamatu takistus. *Online*-toetusgrupid pakuvad turvalist, kergelt ligipääsetavat sotsiaalset gruppi, mis vähendab häbimärgistatud häirega seotud probleeme (Kraus et al 2008: 54). Seda tüüpi internetinõustamine, koos õppinud nõustaja osalusega või ilma selleta, on laialt levinud ning seda peetakse Baraki hinnangul edukaks (2004: 374).

On mitmeid professionaalseid lehekülgi, mille eesmärgiks on pakkuda inimestele abi mitmete vaimse tervise ning käitumisega seotud probleemide puhul. Need leheküljed võivad pakkuda informatsiooni põhjuste, sümptomite ja professionaalse ravi kohta nende probleemide jaoks, sama hästi kui eneseabi ning enese juhtimise strateegiaid, mida inimesed ise proovida saavad (Suler 2008: 116). Vahel vajab inimene eelkõige õiget informatsiooni mitte tingimata kirjavahetust või rääkimist nõustajaga. Seetõttu peavad Rochlen et al (2004: 272) üheks *online*-teraapia poolt pakutavaks eeliseks ka võimalust varustada kliente Interneti vahendusel täiendava asjasse puutuva materjaliga kiiresti ja lihtsalt. Ka ühes Austraalias läbi viidud uuringut puudutavas tekstis (Beattie et al 2006) viidati, et seni kuni noor ootab võimalust rääkida nõustajaga, on tal võimalik läbida viie-sammuline probleemi lahendus protsess, mida Kids Helpline'i nõustajad kasutavad ka telefoninõustamise käigus. Tagasiside sellele näitas, et see aitab noortel keskenduda nii probleemile kui selle tekitajale ja lahendustele enne nõustamissessiooni algust (Beattie et al 2006). Vaatamata sellele, et Suler (2008: 119) juhib tähelepanu sellele, et erinevatel lehekülgedel olevaid psühholoogiliste testide tulemusi tuleks vaadata terve mõistusega ning skeptiliselt, on enamikes avaldatud uuringutes leitud, et kui *online* keskkonnale iseloomulikud testid on professionaalselt koostatud ning hallatud, pakuvad nad psühhomeetrilisi väärtusi, mis on sarnased nende *offline*-vastetega (Barak 2004: 375). Lisaks nendib Barak (2004), et enamik testide tegijaid leiab selle tegevuse olevat mugava ning rahulduspakkuva.

Kõige olulisemate erinevustena traditsioonilisest nõustamisest võib eelneva põhjal välja tuua, et e-nõustamine on tihti tasuta, võimaldab jääda anonüümseks, leevendab võimalikku stereotüüpide omistamist või stigamistiseerimist ning võimaldab tutvuda interneti vahendusel kiirelt ning lihtsalt vaimset tervist puudutava informatsiooniga.

Siiski kaasneb e-nõustamisega mitmeid probleeme, mida tutvustab järgnev alapeatükk.

### **2.3. *Online*-nõustamisega seonduvad probleemid**

Üheks esimeseks *online*-nõustamisega seostuvaks probleemiks võib pidada selle sõltuvust tehnoloogiast. Sügav sõltuvus tehnoloogiast, kaasaarvatud elektrist, mitmetest personaalse arvuti komponentidest, ja komplitseeritud Interneti kommunikatsioon muudavad kogu süsteemi haavatavaks (Barak 2004: 376).

Lisaks eeldab *online*-nõustamise kasutamine ka teatavat vilumust Interneti ning arvuti kasutamisel kuna oskuste puudumine või piiratud oskused mõjutavad otseselt nõustamise protsessi ennast (Barak 2004: 376) ehk nagu Rochlen et al (2004: 273) kirjutab – *online*-teraapia efektiivsus võib minna kaduma nende jaoks, kes ei tunne end kirjalikult väljendades mugavalt. Ragusea ja VandeCreek (2003) on arvamusel, et selgeks suhtluseks peab klient olema piisavalt vilunud trükkija, peab oskama õigesti tähthaaval kirjutada, ja valdama grammatikat. See minimeerib teksti-põhise suhtlusega kaasneva väärnimõistmise (Ragusea & VanderCreek 2003). Veldre (2002: 53) poolt uuritud projekti „X“ nõustajate arvates tuleb ettevaatlik olla ka huumoriga kuna teine osapool võib valesi sellest aru saada ning tagantjärele on ajalise viivituse tõttu raske oma möödalaskmisi heaks teha.

Tuleb arvestada ka sellega, et kuna suhtlus toimub Interneti vahendusel ning üldjuhul klient ning nõustaja üksteist ei näe, ei näe nõustaja ka kliendi emotsioone, keha liikumist. Samas võib see olla väga suureks ja oluliseks informatsiooni allikaks (Barak 2004: 377). Barak (2004: 377) viitab tõsiste patoloogiliste juhtumitega seonduvatele riskidele, eriti suitsidiaalsete klientide puhul, sest kriitilistel hetkedel võivad ilmned probleemid näiteks seoses nende asukoha määramisega. Rochlen et al (2004) järgi on üheks *online*- nõustamisega seonduvaks väljakutseks ka tekstipõhise kommunikatsiooni osas puudulikku väljaõppe saanud terapeutid, kelle jaoks klienti puudutav oluline informatsioon võib jääda n-ö „ridada vahele“. Autorid (Rochlen et al 2004) viitavad ka sellele, et kriisis olevate inimeste puhul võib sekkumine või abistamine olla

seetõttu keeruline.

Ka Barak (2004: 377) peab sarnaselt Rochlen et al (2004) Internetis praktiseerivaid välja õpetamata professionaale probleemiks. Tema (Barak 2004) arvates eeldab Interneti nõustamise praktiseerimine spetsiaalset lisaõpet, lisaks standardsetele spetsiifilistele teadmistele keskenduvale nõustamisalasele haridusele. Professionaalid, kes nõustavad Internetis ilma vastava õppeta, parimal juhul ei pruugi pakkuda optimaalset nõustamist klientidele ja halvimal juhul võivad tuua kaasa lausa kahju (Barak 2004: 377). Mallen, Vogel ja Rochlen (2005: 12) rõhutavad aga ka seda, et kuigi nõustav psühholoog võib olla väga osav silmast silma teraapias, ei pruugi ta suuta neid oskusi üle viia *online* keskkonda.

Teine oluline e-nõustamisega seostuv probleem tõstatub autorite (Mallen, Vogel & Rochlen 2005: 15) arvates sellest, et neid psühholooge, kellel oleks pikaajaline või suur kogemus e-nõustamise vallas ning, kes suudaks teisi superviseerida, on vähe.

Barak (2004) toob eraldi probleemina välja „digitaalse lõhe“, mis on diskrimineerimine „majanduslikult taandatud“ („*economically challenged*“) suhtes. Kuigi tasuta Internetti on võimalik kasutada mõnedes avalikes kohtades, ei saa seda kindlasti pidada lahenduseks probleemile, mis takistab paljusid nõustamist saamast (Barak 2004). Lisaks nendivad Lovejoy ja kolleegid (2009), et *online*'is toimuva terapeutilise praktika uudsus on pannud mitmed selle pioneerid pead murdma selle üle, palju klientidelt teenuse eest küsida ehk päris tasuta seda teha ei taheta. On praktikuid, kes maksustavad minuti järgi (e-kirja lugemine või kirjutamine), kui ka neid, kes võtavad tasu kirja või sessiooni pealt (Lovejoy et al 2009). *Online*-nõustamisega kaasnevad tasud, kulud ning maksustamine toovad kaasa nii uued võimalused kui ka uued probleemid. E-nõustamise tasu on ka üks teemasid, mille osas puudub ühtne süsteem ning ka üldine üksmeel (vt nt Lovejoy 2009; Ragusea & VandeCreek 2003; Barak 2004). Eesti kontekstis on leitavad mõlemad *online*-nõustamise vormid: nii tasulised kui tasuta. Annika Veldre (2002: 50) bakalaureusetöös läbi viidud projekti „X“ 100 nõustatava kirja analüüs näitas, et mitmetel teenuse kasutajatel olid finantsprobleemid, mis muudab tasuta e-nõustamise

olemaolu veelgi olulisemaks.

Ka toob e-nõustamise kasutamine üldkasutataves arvutites kaasa probleemid seoses konfidentsiaalsusega, mida seal on raskem tagada. Näiteks Mallen, Vogel & Rochlen (2005: 7) viitavad sellele, et viies läbi sünkroonseid *chat* sessioone või asünkroonseid e-kirja vahetusi, peab nõu andev psühholoog limiteerima riskid, mis on seotud kolmanda osapoole poolt informatsiooni saamise või varastamisega. Samas ei ole võimalik anda absoluutset garantiid, et privaatsus ja konfidentsiaalsus vaadates e-kirju, chat sessioone või digitaalselt salvestatud kirjeid täielik on, kuid sama kehtib ka traditsionaalse teraapia puhul (Ragusea & VandeCreek 2003).

Probleemina võib näha ka vilunud häkkerite ning arvuti taiplike inimeste olemasolu, kuna need võivad tungida personaalarvutisse ja kopeerida, muuta või pealt kuulata konfidentsiaalseid materjale (Barak 2004: 377). Samas lisab ta (Barak 2004), et krüptitud *online*- korrespondentsi kasutamine vähendab selle probleemi tõsidust.

Kirjutades e-kirja teel nõustamisest nendivad Mallen, Vogel & Rochlen (2005), et teemad ning probleemid, mis on asjakohased kliendi jaoks antud hetkel, ei pruugi seda olla näiteks kahe päeva pärast, kui nõustaja kliendi kirjale vastab. Ühteaegu võib kliendi jaoks vastus tulla kiiremini (enne kui klient pääseb traditsioonilise nõustaja juurde), teiselt poolt võib eelpool kirjeldatud kriitiliste juhtumite puhul vastus siiski liiga hilja tulla.

Eelpool väljatoodud võimalike probleemide loetelu ei ole lõplik ning tegelikkuses olenevad need mitmetest asjaoludest. Antud töö seisukohalt on olulised eelkõige nõustaja tööga või nõustajatega seonduvad probleemid, seetõttu on ka põhirõhk antud alapeatükis neil. Järgmine alapeatükk toob välja mõningad töö autori arvates *online*-nõustaja seisukohast olulised punktid.

#### **2.4. *Online*-nõustaja**

Mitmete erinevate *online*-nõustamise vormide (e-kiri nt) puhul on väga oluline roll just nõustajal. Samas on leitud, et paljud vaimse tervise professionaalid (sealhulgas psühholoogid ning

terapeutid) (N=2054) ei näe ennast kasutamas Interneti, et „pakkuda *online*-teraapiat või nõustamist“ (Wells et al 2007). Wells et al (2007) tulemustest lähtuvalt ainult veidi üle 2% kõikidest küsitletutest kirjutas, et nad kasutavad Interneti *online*-teraapia pakkumiseks. Antud uuringu tulemused viitavad probleemile, mis tekib seoses e-nõustajatega. Kui professionaalid ise ei näe *online*-nõustamist kui ühte võimalikest variantidest või ei ole sellest huvitatud, siis ei ole klientide olemasolu või soovid olulised. Vaatamata sellele, et e-nõustamist pakkuvate professionaalide arv oli väike, kasutati Interneti siiski klientidega suhtlemiseks või neile vastamiseks (Wells et al 2007). Professionaalide erinev suhtumine e-nõustamisse võib olla tingitud ka nõustajate erinevast taustast. Näiteks Mora ja kolleegid (2008) viitavad Wangberg, Cammon'i & Spitznogle (2007; Mora et al 2008 kaudu) tööle, millest nähtub, et psühho dünaamiliselt- orienteeritud psühholoogid olid vähem tõenäoliselt toetama *online* teraapiat kui kognitiivselt-orienteeritud psühholoogid. Peamise põhjusena nähakse seda, et psühhoanalüütilised terapeutid panevad rohkem rõhku terapeutilisele suhtele (Mora et al 2008). Lovejoy ja kolleegid (2009: 119) nendivad koguni, et ilma laialdase vastuvõtuta ning märkimisväärse efektiivuseta tehnoloogilisi innovatsioone rakendavad professionaalid võivad kaalule panna oma reputatsiooni.

Professionaalide vähene huvi e-nõustamiskeskonde vastu on tingitud selle, et *online*-nõustajaks ei pruugi olla alati traditsioonilisel teel nõustav psühholoog. Näiteks Michaud & Colom (2003) osundavad, et Sveitsi noorteportaali Ciao pakub suurepäraselt õppevahendit meditsiinitudengitele ning arstidele. Sarnaselt Ciao'le pakub ka lehekülj Lahendus.net Eesti psühholoogiatudengitele omamoodi õppevõimalust. Ühe Austraalias läbi viidud uurimuse taustal võib *online*-nõustajaks saada ka kooli psühholoog/nõustaja (Glasheen & Campell 2008). Seevastu Iisraelis alates 2001. aastast läbi viidava projekti näitel aga vabatahtlikud aitajad, kes on värvatud SAHAR kodulehel üleval oleva vormi, mitmetesse Iisraeli foorumitesse postitatud sõnumite ja personaalsete kontaktide kaudu (Barak 2007: 976). Abistajatel ei ole spetsiifilist haridust, treeningut või vaimset tervist puuduvat tausta, kuid neilt oodatakse praktilist kogemust mingis vormis inimeste aitamises, kas siis tervises, hariduses, rehabilitatsioonis, militaar teenistuses või mujal (Barak 2007). Samuti nõutakse seda, et vabatahtlik oleks heasüdamlik ning iseloomult armastav,

hooliv, tundlik ja altruistlik (Barak 2007).

Ragusea ja VandeCreek (2003: 95) peavad oluliseks ka e-nõustamist pakkuva nõustaja arvutite tööprotsesse puudutavaid teadmisi. Selle all peavad autorid silmas seda, et kui kliendid nõustajalt arvutite või nõustamisega seonduva tarkvara osas nõu või abi küsivad, oskab viimane neid aidata (Ragusea & VandeCreek 2003). Ka SAHAR'i projekti raames värvatud abistajatelt eeldatakse häid personaalarvuti käsitsemise oskusi, peale selle teadmisi teatud arvutitarkvara programmide ja Interneti kasutamisest (Barak 2007). Sama seisukohta jagavad Mallen, Vogel ja Rochlen (2005), kes on arvamusel, et kuigi e-keskkonnad pakuvad nõustajatele head võimalust *online* sessioonide läbi viimise alustamiseks, peaks nood end harima võrgu üldsuundade ning protseduuride osas.

Suzuki ja Calzo (2004) uuringus analüüsiti noortele mõeldud foorumeid ning jõuti järeldusele, et vaimse tervise professionaalide mitteaktiivne osavõtt sellistel lehekülgedel on üks probleeme neil juhtudel, kus teised noored ei saanud täielikult aru oma eakaaslase küsimusest või ei suutnud anda kindlat vastust mõnele spetsiifilisele küsimusele. On küsimusi, mille puhul on oma valdkonna spetsialisti vastus vajalik – näiteks erinevad spetsiifilised haigused, terviseprobleemid. Ka Oolo (2010a) viitas oma seminaritöös lastele mõeldud foorumi lapsemure.ee puhul professionaalide vähesele osavõtule kui negatiivsele aspektile.

SAHAR portaali näol tõdeb Barak (2007: 980), et kahjuks esineb ka neid, kes e-keskkonnas nõustavaid aitajaid õudusjuttudega hirmutavad (näiteks, et nad on kohe suitsiidi tegemas) ning ka neid, kes postitavad foorumitesse mitte tõeseid sõnumeid, muutes teised grupivestlusest osavõtjad ärevaks. Kuigi sellist asja esineb vähem kui 5 % ulatuses kogu SAHAR'is toimuva kommunikatsiooni ulatuses, kiirendab see abistajate läbi põlemist ning paneb süsteemi tööle täisvõimsusel (Barak 2007).

Eelnev peatükk viitas eelkõige sellele, et e-nõustamise praktikaid on väga erinevaid. Läbivaks sarnaseks jooneks võib pidada supervisioonide olulisust ning märgata on seda, et maailma

praktikate näol kasutajad hindavad e-nõustajatelt saadavat abi ja nõu.

## **2.5. Online-nõustamise keskkonnad maailmas**

Antud töö kontekstis peab autor oluliseks kahte Lahendus.net portaali sarnanevat välismaist projekti ning seetõttu keskendub antud peatükk eelkõige just nende tutvustamisele.

Esimeseks on Šveitsis noortele mõeldud **Ciao** (<http://www.ciao.ch>) nimeline portaal, mis keskendub põhiliselt tervise teemadele (Michaud & Colom 2003). Ciao programm loodi 10 aastat tagasi prantsuse keelt rääkivas Šveitsi osas ühe noorteorganisatsiooni poolt (Michaud 2000; Michaud & Colom 2003 kaudu). Leheküljel võimaldab noortel anonüümseks jäämist võimaldavat pseudonüümi kasutades küsida personaalseid küsimusi. Oma mure saatnud noored saavad kahekolme päeva jooksul neile kohandatud vastused ning vajadusel julgustatakse neid konsulteerima ka tervise professionaaliga. Leheküljelt oodatakse abi noorte harjumuste modifitseerimisel ja/või ligipääsu hõlbustamist nõustamisele või tervise hoolekande asutuste juurde. Ciao varustab noori korrektse informatsiooniga peamiste tervist ning elustiili puudutavate teemade osas; veel on seal olemas aadressid erinevate meditsiiniliste või psühho-sotsiaalsete asutuste kohta, kui ka noortele mõeldud vabaaja ning haridus asutuste kohta (Michaud & Colom 2003).

Leheküljel on loonud ka eetilise komisjoni institutsiooniga mitte seotud professionaalidest, kes regulaarselt jälgivad leheküljel pakutavaid võimalusi (Michaud & Colom 2003).

Michaud ja Colom (2003) osundavad ka sellele, et aasta aastalt on Ciao kasutajate hulk suurenenud. Kui 1997. aastal külastas Ciao'd päevas umbes 20 inimest, siis aastal 2001 oli neid, kes tee Ciao lehele leidsid juba 500 (Michaud & Colom 2003). Autorite (Michaud & Colom 2003) poolt läbi viidud Ciao lehekülge puudutav uurimus näitas aga seda, et tüdrukuid on lehekülje kasutajate hulgas rohkem, kolmveerand neist on vanuses 13 kuni 17 eluaastat ning rohkem kui pool oli enne omapoolse sissekande tegemist lugenud teiste küsimusi ja vastuseid.

Teine Lahendus.net'ile mingil määral sarnanev projekt on Barak'i (2007) poolt uuritud heebrea veebileheküljel **SAHAR** (<http://www.sahar.org.il>). SAHAR põhineb ideel, milleks on algatada anonüümne, konfidentsiaalne *online* keskkond, mis pakuks kriisis inimestele ära kuulamist,

vaimset tuge ning soojust. Selle pakkujateks oleksid anonüümsed õppinud aitajaid. SAHAR'i puhul on anonüümseteks aitajateks vabatahtlikud (vt eelmist punkti), kes pärast esilalgse valikusõela läbimist omandavad tööks vajalikud oskused ning treeningu 6 kuulise intensiivse programmi jooksul (Barak 2007).

SAHAR pakub personaalset kommunikatsiooni kasutajatele läbi sünkroonse ja asünkroonse toe. Grupi kommunikatsiooni tarbeks on olemas foorum. Veebilehte külastatakse rohkem kui 10 000 korda kuus või 350 korda päevas. Umbkaudu 1000 personaalset kontakti leiab aset iga kuu, millest vähemalt kolmandik hädas inimestest on suitsidiaalsed. Ligikaudu 200 uut sõnumit postitatakse SAHAR'i foorumisse iga päev (Barak 2007). Barak (2007) osundab lisaks eelnevale ka sellele, et SAHAR on saanud oma kasutajatel tagasisidet, kas siis läbi personaalsete *online*-vestluste, e-kirjade teel või foorumi sõnumite näol ning järjekindlalt väljendavad inimesed oma tänu ning tunnutust. Kasutajad märgivad ka ära, et nad on leidnud selle, mida on otsinud ehk kellegi abistava, kes on olnud valmis neid kuulama ning nad on tundnud kergendustunnet (Barak 2007).

Mõlema välismaisel leheküljel on sarnaseid jooni, kuid on täiesti erinevaid. Oluline on see, et sarnaselt Lahendus.net leheküljele peetakse ka nende projektide puhul tähtsateks supervisioone ning mõlemad võimaldavad anonüümselt Interneti vahendusel kontakteeruda nõustajaga, kes ühel juhul ei ole professionaalne psühholoog, vaid väljaõpetatud vabatahtlik.

### **3. *Online*-nõustamise keskkonnad Eestis**

Antud peatükk annab ülevaate e-nõustamist puudutavatest varasematest uuringutest Eestis ning tutvustab kolme Lahendus.net leheküljele sarnanevat Eesti lehekülge. Viimasena tutvustatakse ka uuritava lehekülje omapära, võimalusi ning eesmärke.

#### **3.1. *Online*-nõustamist puudutavad varasemad uuringud Eestis**

*Online*-nõustamist, selle spetsiifikat, efektiivsust ning plusse, miinuseid on Eestis käesolevaks hetkeks väga vähe uuritud. Samas psühholoogilist e-nõustamist pakkuvaid keskkondi on tulnud aastate jooksul juurde.

Ainsaks e-nõustamist üldiselt puudutavaks uuringuks on Saar Polli poolt 2007. aastal avaldatud „Noorte nõustamiskeskuste-ja teenuste fookusgruppintervjuude aruanne“ (Saar Poll 2007). Tegu ei ole tervenisti e-nõustamist puudutava uuringuga, *online*-nõustamist puudutab vaid üks peatükk (Saar Poll 2007: 26). Aruandest nähtub, et fookusgrupis, mille liikmed olid 10-14. aastased teadis intervjueeritud seitsmest noorest kuus internetis pakutavast e-nõustamisteenusest. Teises fookusgrupis, mis koosnes 15-18. aasta vanustest vene noortest, oli teadjaid vähem. 19-26. aastaste intervjueeritute seas teadsid võimalusest kõik, kuid konkreetseid lehekülgi ei toonud välja mitte keegi. Kõige noorema fookugrupi liikmed tõid interneti teel e-nõustamist pakkuvate lehekülgedena välja amor.ee ja lapsemure.ee, üks intervjueeritavatest viitas lisaks ka leheküljele <http://www.zone.ee/twloha/>. Rääkides internetinõustamise eelistest tõi see sama fookusgrupp (10-14. aastased) esile interneti põhise nõustamise lihtsuse ning fakti, et abipaluja saab soovi korral anonüümseks jääda. Intervjueeritavad avaldasid grupis kahtlust e-nõustamist pakkuva nõustaja kompetentsuse osas. Samamoodi olid e-nõustamist pakkuva inimese oskuste osas skeptilised 19-26. aastased noored. Intervjuudest nähtus, et eelkõige kardetakse ebaprofessionaalsust. Vene noortest koosnev fookusgrupi intervjueeritavad eelistasid otsest kontakti nõustajaga interneti teel nõu saamisele (Saar Poll 2007).

Lisaks Saar Polli uuringule on Annika Veldre nii oma bakalaureuse- (2002) kui magistratöös (2006) kirjutanud e-nõustamisest. Veldre (2002) bakalaureusetöö „Anonüümsus abistamissuhetes: Internetipõhise nõuandmise spetsiifika projekti "X" põhjal“ uuris saja keskkonda kirjutanud nõustatava kirja põhjal nii anonüümsuse olulisust nõuandmise protsessis kui ka puudutas virtuaalse nõuandmise eripära. Veldre magistratöö (2006) „Attributing responsibility and control through discursive practices in email counselling“ puudutas sarnaselt bakalaureusetööle lehekülge Lahendus.net. Veldre (2006) magistratöö fookuses oli tähenduse konstrueerimise protsess ja rekonstrueerimine e-kirja vestlustes Eesti noorte nõustamise projektis.

Konkreetsemalt Lahendus.net lehekülge puudutava töö on kirjutanud ka psühholoogiaüliõpilane

Einike Narusk (2009) teemal „LAHENDUS.NET`is esitatavate probleemide ealisest eripärasest“ . E-nõustamiskeskondi puudutas ka Egle Oolo (2010a) seminaritöö teemal „Eesti noorte inimsuhetega seotud probleemid veebipõhiste nõustamislehekülgede näitel“. Oolo (2010a) analüüsis kontentanalüüsi meetodil 184 foorumitest Lapsemure.ee ja Amor.ee laste ja noorte postitatud murepostitust koos neile laekunud vastustega. Kõige iseloomulikuma leidis autor (Oolo 2010a) antud praktika olevat 13-17 aastastele noortele ning pigem tüdrukutele kui poistele. Lisaks viitasid uuringu tulemused sellele, et uuritud valmi (N=184) puhul on pooled mured seotud noormeeste ja neidude vaheliste romantiliste suhetega. Oolo (2010a) nendib aga, et e-nõustamisfoorumite murede lahendamise võimekuse analüüs näitas, et vähemalt kolmandik abi otsivatest noortest ei saa foorumist loodetud abi. Positiivse tulemusena toob autor (Oolo 2010a) välja kasutajate poolt kardetud pea olematu negatiivse tagasiside postitatud muredele – enamasti saavad antud töö näitel abi otsijad vastajatelt praktilisi nõuandeid ning loevad nende isiklikust arvamusest ja kogemustest.

E-nõustamist puudutavate tööde vähesus viitab eelkõige vajadusele antud valdkonda ning sellist teenust pakkuvaid lehekülgi ka Eesti kontekstis rohkem uurida ning analüüsida.

### **3.2. Online-nõustamiskeskonnad Eestis**

Käesolev peatükk annab ülevaate kolmest autori arvates antud töö kontekstis sarnasest e-nõustamist pakkuvast interneti leheküljest Eestis.

Lahendus.net leheküljele sarnanevad keskkonnad on näiteks **Lapsemure.ee**, **Amor.ee** ning **Sinamina.ee**. Keskkonnad erinevad üksteisest eelkõige selle poolest, mida leheküljel on võimalik teha, kellele ning milliste probleemidega nad suunatud on ning mil viisil toimub suhtlus nõustajatega.

**Lapsemure.ee** on eelkõige suunatud lastele ja noorukitele. Leheküljel on võimalik oma murede kurtmiseks kasutada foorumit, tööpäeviti 10:00 kuni 18:00 jutukat ning samadel kellaaegadel vestelda telefonitsi ka psühholoogiga nii tavatelefonil kui internetitelefonil Skype vahendusel ([www.lapsemure.ee](http://www.lapsemure.ee)). Lapsemure.ee lehekülg on küll suunatud peamiselt noortele, kuid foorumis

on olemas eraldi alajaotus, kus ka vanematel on võimalik sõna võtta ([www.lapsemure.ee](http://www.lapsemure.ee)). Leheküljel üleval oleva vastava vormi kaudu on nõustajale võimalik ka privaatset kirjutada ([www.lapsemure.ee](http://www.lapsemure.ee)).

**Perekeskus Sina ja Mina [sinamina.ee]** on eelkõige suunatud lapsevanematele, kuid ka teistele lastega seotud inimestele. Individuaalnõu on sinamina.ee lehekülje kaudu võimalik saada silmast silma psühholoogiga kohtudes ning tasu eest. Tasuta nõu jaoks on portaalis selleks ette nähtud perefoorum ([www.sinamina.ee](http://www.sinamina.ee)). Leheküljel on informatsioon ka mitmete koolituste kohta, kuhu vanemad minna võiksid ning peretemaatikaga seonduvat lugemismaterjali ([www.sinamina.ee](http://www.sinamina.ee)).

**Amor internetinõustamine [amor.ee]** on eelkõige mõeldud kuni 24. aastastele noortele. Noorte nõustamist internetis alustasid Tartu Noorte Nõustamiskeskuse arstid ja ämmaemandad 1998. aastal. Kirjade arvu kasvades muudeti 2001. aastal kodulehekülje struktuuri, kujundust ja loodi uus nõustamise süsteem. Projekti finantseerib Eesti Haigekassa. Keskkonna eesmärgiks on projekti tegevuste kaudu vähendada Eesti noorte seksuaalset riskikäitumist, HIVi/seksuaalsel teel levivate haiguste (STLH) ja soovimatute raseduste esinemissagedust. Käesoleva aasta alguse seisuga (8.jaanuar 2010) annab leheküljel nõu kokku 43 nõustajat. Oma mure on võimalik postitada leheküljel üleval olevasse foorumisse, küsida individuaalselt vastava leheküljel oleva vormi kaudu nõu, lugeda korduma kippuvaid küsimusi, vaadata erinevaid leheküljel üleval olevaid tasuta abi saamise võimalusi ning lugeda armastuse Aabitsat ([www.amor.ee](http://www.amor.ee)).

### **3.3. Lahendus.net *online*-nõustamise keskkonnana**

**Lahendus.net** on Eesti Psühholoogiaüliõpilaste Ühenduse (EPSÜ) poolt algatatud projekt. Selle raames pakutakse eesti- ja venekeelsetele noortele psühholoogia-alast informatsiooni ja toetust. Lahendus.neti sihtgrupiks on 13-25 aastased noored, ent kõik kirjad saavad vastuse. Nõustajateks on Tartu Ülikooli, Tallinna Ülikooli ja Akadeemia Nord vanemate kursuste psühholoogiüliõpilased. Tudengite töö kulgeb juhendaja käe all ning kõik vestlused arhiveeritakse ([www.lahendus.net](http://www.lahendus.net)). Tudengite juhendajaks on projekti raames palgatud superviisor ning töö leheküljel ei ole seotud tudengite õpingutega ülikoolides.

Lehekülj [Lahendus.net] ei tegele teraapia ega ka psüühikahäirete ravimisega, vaid üritab noort toetada ja aidata tal oma probleemi analüüsida. Kirjutades on võimalik jääda anonüümseks ning nõustamine leheküljel Lahendus.net ei maksa mitte midagi ([www.lahendus.net](http://www.lahendus.net)).

Nõuandja vastab esimesele kirjale kolme päeva jooksul ning edasiste vastuste suhtes võib aeg varieeruda, jäädes reeglina viie päeva piiridesse, kui kliendiga teistsugust kokkulepet pole sõlmitud (EPSÜ koduleht).

Projekti pikemaks eesmärgiks on aidata kaasa eesti noorte heaolu ja vaimse tervise eest hoolitsemisele ning käitumis- ja vaimsete häirete ennetamisele ([www.lahendus.net](http://www.lahendus.net)).

Projekti lähieesmärkideks on esiteks võimaldada internetikeskkonna toimimine, kuhu noored võiksid pöörduda oma probleemidega ja koolitada nõuandjad, kes pakuks võimalikult asjakohast infot. Ühtlasi pakkuda nii eesti kui vene noortele tasuta ja anonüümset tuge toimetulekuks psühhosotsiaalsete probleemidega, sealhulgas ka väiksemates maakohtades, kus on juurdepääs internetile, ent puuduvad nõustamiskeskused ja psühholoogid. Lisaks pakkuda projekti internetileheküljel psühholoogiaalast populaarteaduslikku lugemismaterjali ning vastuseid korduma kippuvatele küsimustele. Lehekülje andmetel püütakse ka täiendada ja uuendada andmebaasi, kus leiduvad andmed vaimse tervise ning sotsiaalvaldkonna asutuste ja spetsialistide kohta Eestis, samuti pakkuda infot psühholoogia õppimisvõimaluste kohta ning noorte huvitegevuse alast teavet ning anda tudengitele võimalust saada kogemusi ja oskusi tulevase töö tarvis ja tõsta nende teadlikkust tänapäeva noorte probleemispektrist ([www.lahendus.net](http://www.lahendus.net)).

Projektis osalejatele vajaminevate teadmiste andmiseks korraldatakse Lahendus.neti raames mitmepäevaseid nõustamisalaseid koolitusi. Esinenud on erinevad spetsialistid ning ka praktiseerivad psühholoogid (EPSÜ koduleht).

EPSÜ kodulehel tuuakse välja, et projekti poole pöördub mitmeid inimesi, kellel professionaalse

nõustaja juurde minekuks võimalusi ei ole: raha, vanusepiir, geograafiline asupaik, ajavähesus. Selle teeb võimalikuks Eesti internetiseerituse kõrge tase (EPSÜ koduleht).

Antud peatükis anti ülevaade Eesti e-nõustamiskeskondadest ning antud valdkonda puudutavatest uuringutest. Tuleb nentida, et e-nõustamisalaseid uuringuid on Eestis vähe, kuid kuna *online*-nõustamise keskkondi on aasta-aastalt juurde tulnud ning mitmed olemasolevad uurimused on seetõttu vananenud, on vajadus vastavate uuringute jaoks olemas.

#### **4.Kokkuvõtte seminaritööst**

2010. aasta jaanuaris koostatud seminaritöös uuris autor sarnaselt käesolevale tööle *online*-nõustamise praktikaid e-nõustamist pakkuva lehekülje lahendus.net näitel. Valimis oli kaks lahendus.net leheküljel nõustajana töötavat psühholoogia üliõpilast. Nendega viidi läbi semistruktueeritud intervjuud eelnevalt koostatud intervjuukava alusel.

Autor püstitas seminaritöös kolm suuremat uurimisküsimust ning lisaks 6 abi-uurimisküsimust, millele vastust leida püüdis. Uurimisküsimusteks olid:

1. Milliseid põhjusi toovad nõustatavad kirjades välja, miks eelistatakse *online*-nõustamist traditsioonilisele nõustamisele?
2. Milline on umbkaudne vanus inimestel, kes lahendus.net nõustamist kasutavad?
3. Milliseid võimalusi lisaks kirjavahetusele lahendus.net keskkond nõustatavale pakub?

Kokkuvõtvalt leidis autor, et peamisteks põhjusteks, miks lahendus.net lehekülje nõustajate arvates inimesed e-nõustamist kasutavad, on teadmatus ning hirm traditsioonilise nõustamise ees, võimalus saada nõustamist anonüümselt, teenus on tasuvaba ning puuduvad geograafilisest asukohast tulenevad piirangud. Vanuse osas võib välja tuua leiu, et teenuse kasutajate vanus jääb Lahendus.net lehekülje nõustajate arvates peamiselt 10-50 eluaasta vahele. Pigem nähti *online*-nõustamise kasutajatena siiski noori kuna need on Internetis vilunumad ning kasutavad seda igapäevaselt. Peamiste e-nõustamiskeskonna Lahendus.net poolt pakutavate võimalustena lisaks kinnistele vestlustele tõid intervjuueeritavad välja nõustajate ning klientide vahelised

avalikud vestlused, mida on võimalik leheküljelt lugeda, leheküljel oleva andmebaasi ning erinevad lugemismaterjalid. Oluliseks peeti nimetatud võimaluste ajakohastamist ning täiendamist.

## 5.Uurimisküsimused

Empiirilise analüüsi eesmärgiks on uurida *online*-nõustamise praktikaid lehekülje lahendus.net näitel, kus nõustajateks on kolme Eesti ülikooli psühholoogiaüliõpilased. Püstitasin viis suuremat küsimust ning täiendavad abi-uurimisküsimused.

1. Milline on lahendus.net leheküljel nõustava e-nõustaja profiil?
  - a. Millised *online*-nõustamise võimalused on Eestis nõustajate arvates olemas?
  - b. Millist haridust, koolitust vms nõustajad vajaksid oma töö efektiivsemaks tegemiseks?
2. Millises vanuses inimesed e-nõustamist nõustajate arvates kasutavad?
  - a. Millistel põhjustel nõustaja poolt välja toodud sihtgrupid e-nõustamisteenust kasutavad?
3. Millistes teemavaldkondades lahendus.net leheküljel nõustamist peamiselt soovitakse?
  - a. Millised emotsioonid nõustajatele saadetud kirjades domineerivad?
4. Milliseid põhjuseid toovad nõustatavad välja, miks eelistatakse e-nõustamist traditsioonilisele nõustamisele?
  - a. Millistel põhjustel kasutavad noored *online*-nõustamist?
5. Milliseid lisavõimalusi lahendus.net e-nõustamiskeskond lisaks kirja kirjutamisele pakub?
  - a. Kuidas nõustajad neid võimalusi hindavad?
  - b. Milliseid lisavõimalusi nad lisaks olemasolevatele vajalikuks peavad ning miks?

## II MEETOD JA VALIM

Antud peatükis tutvustatakse valitud meetodit ning antakse ülevaade valimi moodustamise printsiipidest ning uuringu käigust.

### 1.Meetod

Käesolevas töös kasutatakse meetodina semistruktueeritud informandi-intervjuud. Antud meetodi kasuks otsustas autor kuna lähtudes töö spetsiifikast aitab intervjuu leida kõige paremini vastused püstitatud uurimisküsimustele. Intervjuu suur eelis teiste andmekogumismeetodite ees on paindlikkus, võimalus andmekogumist vastavalt olukorrale ja vastajale reguleerida (Laherand 2008: 177).

Antud töös on olulisel kohal Lahendus.net lehekülje nõustajate arvamused, tõlgendused ning ka nende poolt toodud näited. Ühtlasi annab intervjuu võimaluse esitada lisa-küsimusi, vajadusel täpsustada ning tarbetuid küsimusi ka ära jätta.

Lahendus.net e-nõustamise lehekülje personalijuhi palvel on intervjuu kava koostades arvestatud klientide privaatsusega ning sellega, et nõustajate ja nõustatavate vahelised vestlused on seotud suure usaldusega. Seetõttu jäi intervjuu kavast välja üks konkreetseid näiteid puudutav küsimus.

#### **Intervjuu küsimuste kava koosneb :**

1. Sissejuhatavad küsimused: aitavad nõustajal harjuda intervjuueeritava rolliga ning annavad informatsiooni tema kogemuste, koolituste jms kohta.
2. *Online*-nõustamist üldiselt puudutavad küsimused: Üldised küsimused annavad nõustajatele võimaluse enne konkreetseid küsimusi teemasse sisse elada ning enda jaoks lahti rääkida, mis on *online*-nõustamine, kes seda kasutavad ja miks. Selle bloki küsimused annavad informatsiooni ka selle kohta, millised on e-nõustamist pakkuvate inimeste *online*-nõustamist puudutavad teadmised ja milliseid e-nõustamise võimalusi nad teavad.

3. *Online*-nõustamist ja noori puudutavad küsimused: toovad välja noorte e-nõustamise kasutamise põhjused Lahendus.net nõustajate arvates, mis võimaldab võrrelda neid eelnevalt üldiselt välja toodud põhjustega.
4. Lahendus.neti kui *online*-nõustamise keskkonda puudutavad küsimused: keskenduvad eelkõige konkreetsele leheküljele, selle võimalustele ja eesmärkidele ning nõustaja rollile.
5. Lõpetamine: nõustajale antakse võimalus lisamärkusteks ning – kommentaarideks juhul kui intervjuerija on jätnud nõustaja arvates mõne olulise teema puudutamata.

Intervjuud on läbiviidud 2010. aasta veebruari ja märtsi kuu jooksul silmast silma kohtudes ning Skype internetitelefonil teel. Esimesel juhul salvestati intervjuud diktofonile, teisel juhul kasutati selleks 30-päevase tasuta kasutusõigusega Skype internetitelefoni ühilduvat programmi Pamela Recorder. Skype on 2003.aastal loodud tarkvara, mis võimaldab ülemaailmseid tasuta video ning häälkõnesid, saata kiirsõnumeid (*Instant Message*) ja jagada faile teiste Skype'i kasutajatega ([www.skype.ee](http://www.skype.ee)) Kokku intervjueriti 11-st nõustajat – neli intervjuud toimusid silmast silma kohtudes, seitse Skype internetitelefonil vahendusel.

Skype internetitelefonil kasutamise kohta teaduslikes uurimistöodes töö autor informatsiooni ei leidnud. Küll aga on näiteks Fontes & O'Mahoney (2008) kasutanud *Instant Message*'it uurimisvahendina. Nad viitavad IM'ile kui kasulikule intervjuerimismeetodile kuna see võimaldab suhtluse olenemata geograafilisest asukohast ning sellega ei kaasne kulutusi, mis oleks olnud silmast silma intervjuusid läbi viies. Fontes & O'Mahoney (2008) toovad IM teel intervjuerimise plussina välja ka visuaalse ja verbaalse kontakti puudumise, mis muudab selle eriti heaks intervjuerimisvahendiks sensitiivsete teemade puhul.

O'Connor ja Madge (2003: 141) kirjeldavad interneti teel intervjuerimise vahendi Hotline Connecti kasutamist, tuues meetodi eelisena välja võimaluse intervjuerida ka neid, kellel muidu mingil põhjusel ei ole aega kohtumiseks – O'Connor & Madge (2003: 142) viisid interneti telefoni teel läbi intervjuud väikelaste emadega ning tõdesid, et interneti telefoni teel kogutud infomaterjal võib olla sama rikkalik kui silmast silma intervjuudes kogutu.

Lähtudes teiste uurijate positiivsetele kogemustele interneti vahendusel intervjuerimisel, otsustas autor ka antud uuringus osa intervjuusid läbi viia internetitelefoni teel. Skype internetitelefoni kasutati intervjuude läbi viimiseks kuna see sobis mitmetele intervjueeritavatele rohkem kui silmast silma kohtumine (nii ajaliselt kui ka geograafilise asukoha tõttu) ning ühtlasi tagas suurema konfidentsiaalsuse. Kuna inimestele psühholoogilise abi andmisega kaasneb suur usaldusvääruse nõue ning käesolev töö on seotud tundlike teemadega, otsustasid Skype internetitelefoni teel küsimustele vastama soostunud nõustajad seda teha ilma veebikaamerata. See võimaldas neil vastata küsimustele ilma oma isikut täiel määral paljastamata. Autor on teadlik, et kuna Skype'i teel läbi viidud intervjuudes puudus võimalus näha intervjueeritavaid visuaalselt, oli nõustajate reaktsioonide hindamine oluliselt raskem kui silmast silma intervjuude puhul.

Skype internetitelefoni teel läbi viidud intervjuudest kestis enamik ligikaudu 1 tund (+/- 10 minutit), 1 intervjuu 48 minutit ning üks 31 minutit. Silmast silma kohtudes läbi viidud intervjuudest üks oli vaid 22 minutit pikk, teised jäid 40-50 minuti vahemikku.

Autori poolt Skype'i teel intervjuud üldjuhul laabusid ilma tehniliste probleemideta. Esines paar korda, kus intervjuu algus venis kuna üks või teine osapool ei kuulnud teist või esines probleeme mikrofoni, kõrvaklappidega. Ühe intervjuu puhul on lindistatud tekstis väga lühikesi katkeid, mis on kaduma läinud. Intervjuu tekstist olulist osa seetõttu kaotsi aga ei ole läinud.

Skype internetitelefoni teel intervjuerimine oli kindlasti oluliselt mugavam kui silmast silma variant, kuid ühtlasi teatud määral keerulisem. Mitme intervjueeritava puhul oli Skype'i kasutades raske aru saada, kas inimese tekstis on parasjagu mõttepaus või võib küsimustega edasi minna. Kindlasti eeldab Skype'i teel intervjuerimine rahulikku ümbrust ning võimalust teha seda üksi, sest igasugune kõrvaline müra segab nii intervjueri kui intervjueeritava keskendumist.

Intervjueeritavad paistsid end tundvat Skype'i teel rääkides väga mugavalt. Ei saa aga öelda, et silmast silma intervjueritud nõustajad oleksid napsõnalisemad olnud. Pigem oli see seotud konkreetse intervjueeritava isiksusega ning avatusega. Skype'i teel läbi viidud intervjuud

kippusid üldjuhul olema pikemad kui silmast silma kohtudes kuna tekstis esines rohkem pause. Eelkõige olid pausid tingitud sellest, et emb-kumb osapool ootas teise vastust või küsimust.

Intervjuudest neli viidi läbi silmast silma kohtudes Tartu kesklinna kohvikutes, üks Tartu Ülikooli Sotsiaalteaduskonna III korruse eesruumis. Võib öelda, et kuigi viimane kohtadest oli kõige vaiksem ning rahulikum, mõjutas see intervjuueeritavat pigem halvasti. Seal läbi viidud intervjuu oli kõigist kõige lühem ning napisõnalisem. Autorile jäi mulje, et antud keskkond muutis intervjuule keskendumise raskemaks ning olukorra ebamugavamaks. Kohvikutes läbi viidud intervjuueeritavad olid vastukaaluks aga väga avatud ning ei rääkinud vaiksemalt ka siis, kui tegu võis olla tundlikumate küsimustega. Pigem mõjutas muusika ning kohviku õhkkond intervjuud soosivalt.

Autor on arvamusel, et Skype internetitelefoni puhul on tegu hindamatu võimalusega, mille teel viia läbi intervjuud, mis on seotud tundlike teemadega. Lisaks võimaldab see valimisse kaasata ka neid, kes geograafilisest asukohast tulenevalt ei saa muul juhul uuringus osaleda. Antud töö puhul õppis üks nõustajatest lisaks tööle Lahendus.net portaalis parasjagu välisriigis ning ka kõik ülejäänud Skype internetitelefoni teel küsimustele vastanud nõustajad elasid väljaspool Tartut. Skype'i kasutamine võimaldas valimisse kaasata kõik soovijad geograafilisest asukohast või ajalistest piirangutest sõltumatult.

Empiiriline analüüs põhineb intervjuude transkriptsioonide analüüsil. Intervjuud on analüüsitud vertikaalanalüüsi (*cross-case analysis*) (Vihalemm 2007) meetodit kasutades selleks, et kõrvutada vastajate erinevaid ning sarnaseid arvamusi ning seeläbi luua parem pilt uuritavast teemast.

Uuringu tulemused on esitatud nii kokkuvõtte kui ka tsitaatide vormis (tekstis kursiivkirjas).

## **2.Valim**

Valimisse sattumise eelduseks oli kuulumine Lahendus.net nõustajate hulka. Antud töö kontekstis ei pidanud autor oluliseks nõustaja geograafilist asukohta (Tartu või Tallinn),

nõustajate sugu ega ka Lahendus.net-is nõustajana töötatud aja pikkust. Valimi moodustasid autori üleskutsele vastanud Lahendus.net keskkonna nõustajad.

Bakalaureusetöö valim koosneb kaheksast bakalaureusetöö raames intervjueeritud Lahendus.net keskkonnas töötavast ning ühest seal töötanud nõustajast, kokku üheksast nõustajast. Lisaks on tulemuste analüüsi kaasatud kaks seminaritöö raames läbi viidud intervjuud. Töö tulemused kajastavad kokku 11-ne Lahendus.net lehekülje nõustaja intervjuusid. Seejuures kaks seminaritöö raames läbi viidud intervjuud ei ole kaasatud kõigi tulemuste analüüsi (tulemuste osa punktid 1.3,1.4) kuna seminaritöö intervjuukava ei sisaldanud osasid bakalaureusetöö intervjuukavva lisandunud küsimusi.

Valim kujunes selliseks kuna esimestele üleskutsetele vastas väga vähe Lahendus.net nõustajaid. Alles pärast korduvaid üleskutseid ning teiste lahendajate kaudu palve esitamist, Skype'i internetitelefoni teel intervjueerimise võimaluse pakkumist, olid mitmed valimisse sattunud nõustajad nõus uuringus osalema.

Transkribeeritud intervjuudes on Lahendus.net nõustajate nimed konfidentsiaalsuse mõttes toodud N-tähe ja järjekorra numbri alusel (nt N1, N2).

<b>Nõustaja kood</b>	<b>Lahendus.netis töötatud aeg</b>	<b>Muu nõustamiskogemus</b>
<b>N1</b>	1a	-
<b>N2</b>	1a	Nõustab usaldustelefonis
<b>N3</b>	1a6k	Traditsiooniline nõustamine – raseduskriisi nõustamine
<b>N4</b>	2a6k	Traditsiooniline nõustamine: praktika 1 kuu
<b>N5</b>	4a	Telefoninõustamine 1x
<b>N6</b>	3a	Vähesel määral traditsiooniline nõustamine
<b>N7</b>	8a	-
<b>N8</b>	4a	Töötab psühholoogina
<b>N9</b>	1a10k	-
<b>N10</b>	1a6k	-
<b>N11</b>	1a6k	-

**Tabel 1** Intervjueeritud nõustajate Lahendus.net keskkonnas töötamise aeg ning eelnev

*nõustamise kogemus (N=11)*

Tabel 1 kajastab intervjueritud nõustajate kokkupuudet nii muude nõustamisvormidega kui ka töötamist mõnes muus e-nõustamist pakkuvas portaalis. Lisaks on ära toodud intervjueritute Lahendus.net keskkonnas töötatud aeg.

Nõustajatest üks töötas intervjuerimise ajal ametlikult psühholoogina, kolmel oli, kas praktika vormis või muul moel kokkupuude traditsioonilise nõustamisega olemas ning kaks intervjueritavat omasid telefoninõustamise kogemust (üks neist töötab usaldustelefonis). Mõnes teises portaalis ei töötanud ükski Lahendus.net nõustajatest.

Valimis on üks väga pikaajalise kogemusega Lahendus.net keskkonnas töötanud nõustaja ning mitmeid aasta või veidi rohkem seal töötanud tudengid.

### III TULEMUSED

Järgnevalt on esitatud läbiviidud intervjuude analüüs, mis lähtub eelnevalt püstitatud uurimisküsimustest. Tulemuste ilmestamiseks on ära toodud autori arvates olulised katked intervjuudest. Tähe ja numbri kombinatsioon intervjuu ees viitab intervjuueeritud nõustajale. Kõik intervjuud on ära toodud käesoleva töö peatüki LISAD all.

#### 1. Nõustajate profiil

Antud alapeatükis vaadeldakse Lahendus.net leheküljel nõustajana töötavate inimeste haridust, tööks läbitud koolitusi ning Lahendus.netti kandideerimise protsessi. Ühtlasi peatub peatükk lühidalt ka sellel, miks nõustajad e-nõustamisega tegelda soovivad ning, kuidas nemad e-nõustamist defineerivad.

##### 1.1. Haridus ning Lahendus.neti kandideerimine

Intervjuude põhjal on võimalik öelda, et kõik Lahendus.net keskkonnas nõustavad või varem nõustanud nõustajad omandavad või omavad erialast haridust.

Lahendus.neti kandideerivate inimeste puhul üheks kriteeriumiks on vastavasisulise hariduse omandamine või olemasolu. Mujalt maailmast (vt Barak 2007) on teada aga ka praktikaid, kus haridus ei mängi niivõrd olulist rolli ja nõustajate leidmisel on rõhk rohkem abistajate isikuomadustel.

*N1: „Eelkõige siis nad peavad olema psühholoogiaüliõpilased. Ja mitte kindlasti esimese kursuse üliõpilased.“*

Lisaks tuleb kandideerijatel lahendada näidisülesanne, mis tähendab kodulehelt avalike kirjade hulgast võetud reaalsele kirjale vastuse kirjutamist ning täiendavalt läbi viidavat sobivusvestlust.

*N6: “Ja siis nad teevad sellise väikese testinõustamise kirjale vastamise ja kõik vastavad ühele kirjale, kes tahavad sisse astuda. Ja selle järgi ka vaatavad. Et, kellel on hästi välja tulnud ja, kellel on mitte nii hästi.“*

Eraldi kriteeriumitena toodi välja ka motivatsiooni antud tööd teha ning nõustaja tööd toetavate ainete läbimine.

*N6: „/.../millised ained nad on läbinud, kas on piisavalt palju selliseid aineid, mis toetavad seda nõustamiskogemust.“*

Nõustajatele teadaolevalt ei võeta vastu kõiki kandideerijaid, vaid on ka neid, kellel soovitatakse veel õppida ning ennast arendada nõustamist puudutavate ainete osas või lihtsalt mingil põhjusel inimene ei sobi seda tööd tegema.

*N4: „Teinekord nooremate tundegite puhul võibolla mõtled, et äkki võiks aasta või pool erialaseid loenguid juurde võtta.“*

*N7: “/.../ üldiselt selline.. kui inimene hästi naiivselt üritab rääkida sellest, kui head nõu ta eluaeg on oma sõbrannadele andnud, siis teda tõenäoliselt vastu ei võeta.“*

Üks nõustajatest tõi lisaks välja, et alguses on kontroll uute nõustajate üle suhteliselt range, tööd tehakse koos „vanema õe“ või „vanema vennaga“ ehk Lahendus.neti mõne vanema olijaga. Ka selle käigus võib selguda, et mõni inimene ei sobi antud tööd tegema.

*N1: „Ja... kuna neil alguses ka kontroll suhteliselt range peal, et teevad tööd koos vanema õe või vennaga, et keegi ei hakka kohe üksinda kirjadele vastama. Et siis selle käigus ka selgub, et kas inimene sobib või ei sobi.“*

Nõustajate käest uuriti ka tööle eelnenud koolituste kohta. Nõustajate kogemusepagas selles valdkonnas oli veidi erinev. Olulisena võib välja tuua selle, et töö Lahendus.netis algab põhjaliku infotunniga.

*N4: „/...../ noh lahendaja roll hakkab põhjaliku infotunniga, kus räägitakse ära kõik spetsiifilisused nagu, mis võib-olla rohkem puudutavad meie portaali.“*

Enamik nõustajaid viitas ka sellele, et läbitud on Lahendus.neti poolt pakutavaid koolitusi, kus näiteks räägitakse kirjalikust nõustamisest.

*N1: „Kõiki koolitusi, mis lahendus.net on pakkunud.“*

*N4: “Kolm korda aastas on meil oma lahendus.neti koolitused, mis puudutavad ka siis nagu seda*

*kirjaliku nõustamise poolt.“*

*N5: “Põhimõtteliselt ma arvan, et enam-vähem kõik need lahendus.net-i koolitused, mis on olnud.“*

Lisaks tõi üks intervjuueeritavatest välja, et Lahendus.net poolt pakutavad koolitused on olnud rõhuga *online*-nõustamisele.

*N7: “ Ma arvan et, seitsme kaheksa aasta vältel neid lahendus.net koolitusi on piisavalt mis on nagu online rõhuga pluss supervisioonid onju.“*

Vähem oluliseks ei peetud supervisioone, mis olevat sarnaselt koolitustele rõhuga *online*-nõustamisele.

*N7:“/...../ aga eriti on need supervisioonid online nõustamise rõhuga küll /...../.“*

Lahendus.net koolitustel on tehtud videotreeninguid, räägitud, kuidas erinevatele probleemidele läheneda, millised probleemid nõustamises esinevad, psüühikahäiretest, lastest ning ka suitsidiaalsetest klientidest.

*N8:“ Meil lahendus.netis korraldati aegajalt erinevaid koolitusi. Me tegime seal isegi mingisugust videotreeningut. Ja ka selliseid asju. Meil lihtsalt räägiti erinevatest probleemidest, mis nõustamises võivad ette tulla ja erinevatest psüühikahäiretest. Ja kuidas erinevatele probleemidele läheneda.“*

*N3:“ Et... mhm.. mis ta võiks olla. Alates teismelistest, lastest, suitsidiaalsetest klientidest.“*

Üks nõustajatest on lisaks portaali enda poolt pakutavatele koolitustele läbinud ka pereteraapia ning kriisipsühholoogia koolitused. Oli ka neid, kes olid kooli ning Lahendus.net kõrvalt ise e-nõustamise kohta lisa lugenud.

*N1:“ Lisaks olen ma pereteraapia kursuse läbinud, kriisipsühholoogia /...../.“*

*N4:“ Teine asi on see, mis sa ise oled kõrvalt lugenud online-kirjanõustamise kohta.“*

Toodi välja ka neid koolitusi, mis küll otseselt e-nõustamisega ei ole seotud, kuid nõustamise seisukohast siiski olulised võivad olla.

*N6: "Mitte sellest konkreetselt ,vaid nõustamispsühholoogia, isiksusepsühholoogia ja arengupsühholoogia."*

Mitmed nõustajad pidasid väärtuslikuks ka bakalaureuseõppe raames läbitud loenguid ning nägid selle käigus omandatud kasulikuna praeguses e-nõustaja töös.

*N2: "Selles mõttes, et meie kolme aastane baka programm sisaldab nii mõndagi, mis tuleb kasuks. Igasugused probleemilahendused, nõustamised.."*

*N3: "Ja mul on bakalaureuse haridus on nagu ka, sealt saab ka igasuguseid mõtteid ja asju."*

Üks nõustajatest oli arvamisel, et lisaks koolitustele on nõustamise suunajana abiks olnud ka Lahendus.net meespea ja kasutajakoodeks, mis reguleerib seda, mida nõustaja saab, võib ja tohib teha.

*N11: "Aga meil kõige rohkem on abiks olnud selline lahendus.net meespea ja kasutajakoodeks. See on siuke ainuke teoreetiline baas."*

Reeglistikku pidas oluliseks ka üks teine nõustaja, kes lisaks viitas ka koduleheküljele ning teiste nõustajate kirjadele, millest võib olla antud tööd tehes abi olla.

*N4: „/...../ Ja siis kindlasti see kodulehekülg ise ja teiste lahendajate kirjad ja reeglistik, mis meil on."*

Lahendus.net puhul võib öelda, et sarnaselt Barak'i (2007) poolt kirjeldatud projektile SAHAR, on ka uuritava lehekülje puhul oluline roll koolitustel, teiste nõustajate poolt saadaval toel ning supervisioonidel.

## **1.2 Lahendus.net kui praktilise kogemuse saamise võimalus**

Nõustajatelt uuriti ka seda, millistel põhjustel nad Lahendus.netis nõustada soovivad, miks nad e-nõustamisega tegelevad. Intervjuudest nähtub, et mitme nõustaja jaoks on Lahendus.net võimaluseks jõuda endas näiteks selgusele, kas pärast lõpetatud bakalaureust teha ka antud

valdkonnas tööd.

*N1: "Siis lahendus.net on nagu üks võimalus, kus oma teadmisi rakendada ja teha see otsus, kas jätkata või mitte."*

*N10: "/.../ et lihtsalt proovida, et kas mulle meeldiks olla nõustaja...või et, et kuidas oleks nagu päriselt nende probleemidega tegeleda."*

Samuti leiti, et e-nõustajana töötamine on justkui loogiline asjade käik, kuna õpitud on psühholoogia eriala ning soov on tulevikus selles valdkonnas töötada. Lisaks on Lahendus.net ühe nõustaja sõnul ainuke võimalus õpitud realselt kooli ajal praktikas kasutada. Sama arvamust jagasid mitmed teisedki nõustajad.

*N2: „Sest ma õpin psühholoogiat. Sest minust saab psühholoog. Sest ma tahan inimestega kontakti saada juba praegu ja see on ainuke võimalus.“*

*N3: " Sest see annab hea praktilise kogemuse. "*

*N9: "Esiteks selleks, et saada kogemust, nõustamiskogemust kuna Tartu Ülikoolis puudub selline asi bakalaureuseõppes..nagu praktika. See on üks vähestest võimalustest bakalaureuse tudengil ka praktiseerida mingitki tüüpi nõustamist."*

*N11: "Et..peale nagu teoreetiliste teadmiste omandamise tahtsin seda... praktiliselt sellega tegeleda. Aga on teada ju, et praktikat väga palju psühholoogidele ei võimaldata /...../".*

Lahendus.netis saadavat erialast kogemust peavad tähtsad teisedki nõustajad. Eelkõige põhjusel, et koolist saadakse pigem teoreetiline pagas.

*N4: „Eelkõige erialase kogemuse pärast.Et .. No koolis õpid ikka mingeid teoreetilisi asju põhiliselt. Noh mingeid juhtumianalüüsi on ka, aga väiksem osa. See on hästi hea võimalus ennast proovile panna.“*

Vähem oluliseks ei peetud ka seda, et nõustajana töötamine Lahendus.net leheküljel võimaldab saada tagasisidet superviisorilt ning seeläbi õppida iseenda kui nõustaja kohta.

*N4: " Sealt saab ju superviisori poolt siukest pidevat tagasisidet /.../"*

*N7: "Ma kiidaks eriti meie seda supervisiooni kes meil oli Tiina Kütt kes töötab Haapsalu Laste ja Noorte nõustamiskeskuses, et tema hästi nagu pani aju mõtlema niimoodi online-nõustamise keskselt."*

Töötamine Lahendus.net leheküljel võimaldab saada tagasisidet ka nõustatavatelt ning see on ühe nõustaja sõnul innustuseks antud erialal töötamiseks.

*N5: " . Ja.. kindlasti see pakub nagu aeg-ajalt ka väga head nii-öelda arvustust, sellepärast, et osad kliendid vähemalt on sellised, kes annavad tagasisidet, ka ütlevad et väga on neil kasu olnud sellest või see noh nagu innustab. Selline tagasiside innustab ka edasi töötama."*

Peale tagasiside on Lahendus.netis nõustajana töötamine oluline, sest võimaldab n-ö tööd teha reaalse inimestega mitte ainult teoreetilisel baasil.

*N10: " . Et kui päriselt inimesed kirjutavad nende probleemidega, et ei oleks lihtsalt selline pateetiline loeng. Et kui nagu konkreetne inimene kirjutab ja ma pean talle vastama ...ja on konkreetsed nõuanded ja konkreetne tegevus."*

Mitme nõustaja jaoks ei ole küsimus ainuüksi nõustamises Lahendus.net leheküljel, vaid psühholoogia puhul on tegu millegagi, millega nad soovivadki tulevikus tegelda.

*N6: "Psühholoogia üldse nagu minu jaoks erialana, ma tunnen, et see on minu ala ja ma tahan seda teha."*

*N8: "Ma tahtsin lihtsalt saada kogemust nõustajana. Sest, et mulle selline nõustaja ja psühholoogi töö.. Töö inimestega oli huvipakkuv. Tahtsin teada, kuidas ma hakkama saan."*

Ühtlasi väärtustavad nõustajad teiste abistamisest tulenevat rõõmu.

*N11: „Miks ma seda teen, puudutab ikka seda, miks ma psühholoogiat õpin. Et selline südamelähedane teema ja kui keegi teine saab sellest abi ja saab iseendas selgusele jõuda ja rohkem rõõmu ja eluga toimetulemist, siis ma arvan, et see on väärtuslik kogemus."*

*N9: "Ja noh..Teine on ikkagi see, et see sama küsimus, et miks ma üldse psühholoogiks tahan saada. Et...et ...aidata kedagi läbi selle."*

Intervjuudest selgus, et nõustajate jaoks on Lahendus.net ainukene või üks väheseid võimalusi enne õpingute lõpetamist ülikoolis nõustamist praktiseerida. Ühtlasi on Lahendus.net

võimaluseks jõuda iseendas selgusele ning saada väärtuslikku tagasisidet superviisoril oma oskuste ning nõustamiste osas.

### **1.3 Online-nõustamine Lahendus.net nõustajate poolt defineerituna**

Töö seisukohalt pidas autor oluliseks paluda Lahendus.net nõustajatel defineerida, mida nad mõistavad *online*-nõustamise all, et saada ülevaade sellest, mida e-nõustamine Eestis teenust pakkuvate inimeste arvates tähendab ning kuivõrd see ühtib mitmete teoreetikute arvamusega.

Sarnaselt mitmetele teoreetikutele (vt nt Barak 2004; Alleman 2002).defineerisid paljud nõustajad e-nõustamist läbi Interneti. Defineerides toodi välja, et e-nõustamine võib olla nii foorumipõhine, MSN'i või Skype internetitelefoniga või e kirja vahendusel läbi viidav nõustamine, kuid kõigil puhkudel sai keskseks mõtte Interneti vahendusel läbi viidavast nõustamisest.

*N11: " Põhiline märksõna võiks ikkagi olla interneti teel nõustamine. "*

Nõustajate arvates on e-nõustamine sobilik neile, kes ei saa, taha või kellel antud ajahetkel ei ole võimalust traditsioonilist nõustamist kasutada.

*N1: " Ma arvan.. et ta tähendabki seda, et see on see variant, kui midagi muud ei oska, ei taha, ega julgegi nagu mõelda, et see on selline anonüümne variant oma probleemid kirja panna. "*

Ühe nõustaja jaoks on nõustajate seisukohast e-nõustamine oluline ning väga hea variant just tudengitele, võimalus neile, kellel ei ole reaalseks nõustamiseks nii palju kogemusi, et nad suudaksid silmast silma situatsioonis piisavalt kiiresti reageerida või, kes ei ole selleks veel valmis.

*N7: " Ma arvan et see online nõustamine on hea just noortele sellepärast et nad saavad sättida oma sõnu ja lasta targemal see vastus üle vaadata, et see asi oleks natuke nagu turvalisem või nii. "*

Keegi nõustajatest ei defineerinud *online*-nõustamist teraapia ega ravina. Valdav enamus intervjuueeritavatest kasutas defineerimisel pigem sõna „abi“. Seega sarnaneb Eesti nõustajate

poolt antud e-nõustamise definitsioon pigem Groholile (1999), kes sarnaselt näeb e-teraapiat kui julgustamist, toetamist ning Barakile (2004), kelle jaoks Interneti nõustamise puhul on oluline roll just Internetil kui teenuse vahendamise keskkonnal.

## 2. E-nõustamist kasutavate inimeste vanus

Intervjueeritud nõustajatelt paluti anda hinnang üldiselt *online*-nõustamist kui ka konkreetsemalt Lahendus.net lehekülge kasutavate inimeste vanuse osas. Enamik nõustajatest pakkus, et e-nõustamist kasutavate isikute vanus jääb 8-35 eluaasta vahele. Egle Oolo (2010a: 35) seminaritöö raames läbi viidud kontentanalüüsi tulemustest nähtub, et Lapsemure.ee ja Amor.ee lehekülge külastavate noorte vanus jääb peamiselt 13-17 eluaasta vahele. Ka lahendus.net lehekülje kasutajateks peeti pigem noori, noori täiskasvanuid, kuid viidati ka sellele, et põhiliseks tunnuseks *online*-nõustamist kasutavate inimeste puhul on interneti kasutamine, kompetentsus interneti ja arvuti kasutamisel ehk kõik, kes on piisavalt kompetentsed e-nõustamist kasutama, võivad olla e-nõustamise sihtgrupiks.

*N5: "Ja, ja siis noh et sa peaksid olema kompetentne nii interneti kui ka siis arvuti kasutamise osas tõenäoliselt. Et muid ma usun, et ealisi piiranguid seal nagu väga ei tohiks olla"*

Üks nõustaja tõi siiski oma kogemusele tuginedes välja, et tema nõustatavate vanus jääb pigem 30 ja 40 eluaasta vahele.

*N2 " Täiskasvanud inimesed. 30-40 aastased. Mul on nendega ainult kogemus. Mulle tundub nii, mul on ainult sellised kirjad olnud. "*

Oli ka nõustajaid, kellel oli kogemus vanemate kui 40. aastased nõustamisega, kuid pigem kasutavad lahendajate arvates *online*-nõustamist siiski nooremapoolsed inimesed. Annika Veldre (2002: 50) poolt läbiviidud lehekülje „X“ (ehk Lahendus.net) saja kirja analüüs näitas sarnast tendentsi. Vaatamata sellele, et peamiseks kasutajateks olid 13-20. aastased, leidis ka vanemaid (Veldre 2002).

*N10: " Kirjutab ka 40 -50 aastaseid. Aga vähe. "*

Lisaks tõid enamik nõustajad eranditult välja selle, et suurem osa *online*-nõustamist kasutavaid inimesi on naissoost. Sama tulemuseni jõudis oma seminaritöös ka Oolo (2010a: 35) nentides et, valdavalt kasutavad Eestis e-nõustamisfoorumeid valdavalt naissoost isikud, kuid nimetatud praktika pole siiski võõras ka noormeestele. Sarnast tendentsi kinnitavad ka välisautorite uuringutulemused (vt Barak 2007; Michaud & Colom 2003).

## **2.1. E-nõustamise kasutamise põhjused antud sihtgrupi puhul**

Intervjueeritud nõustajatelt uuriti, miks nende arvates just eelnevalt välja toodud sihtgrupp Lahendus.net leheküljel olevat nõustamist kasutab. Suurem osa nõustajatest tõi kasutuspõhjuseks välja Interneti kasutamise oskused, arvutikasutamise lihtsuse ning igapäevasuse antud sihtgrupi jaoks.

*N5: “ Ja, ja siis noh et sa peaksid olema kompetentne nii interneti kui ka siis arvuti kasutamise osas tõenäoliselt[e-nõustamise sihtgrupi kohta]. “*

*N9: “ /.../ noored eriti ja nemad väga on selle ajastu inimesed, mis praegu on, see interneti ajastu. Internet on väga tähtsal kohal ja nad veedavad seal väga palju aega /.../ “*

Samas arvas üks nõustajatest, et põhjuseks, miks 21-30. aastased inimesed *online*-nõustamise sihtgrupiks on, võib ka olla see, et ollakse eas, millega kaasneb palju muutusi.

*N1: “ Et selline iga, kus sa pead võtma selliseid konkreetseid otsuseid vastu, et mis sa oma haridusega edasi hakkad tegema või, mis sa oma tööga teed või kui sa oled just pereelu alustamas. “*

Mitmed nõustajad viitasid ka sellele, et põhjuseks, miks pigem noored Lahendus.net leheküljel nõu küsivad on leheküljel üleval olev ning ka avalikul välja kuulutatud sihtgrupp (13-26. aastased).

*N5: “ Ma ei teagi, kas seal pealehel või kuskil on kirjas, et et on suunatud noortele vanuses tatata*

*et. Jah midagi sellist. Et, et tõepoolest, tõenäoliselt ee see peletab n-ö siis neid vanemaid inimesi ära, kuigi vahest neid ikka satub.“*

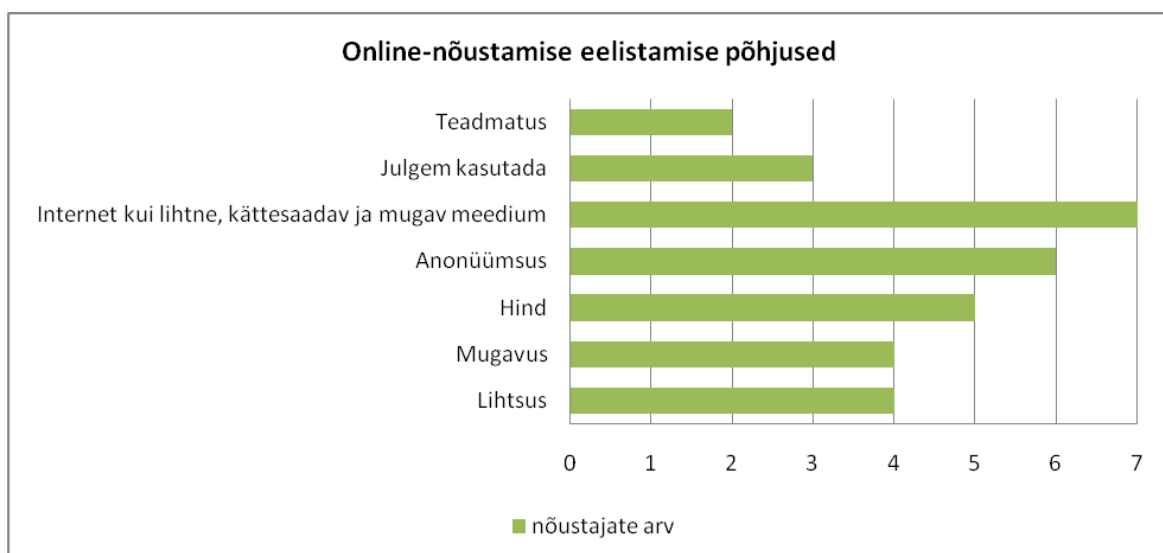
Viidati ka sellele, et kuna nõu andjateks on noored psühholoogiatudengid, siis ei pruugi nad pädevad olla kellegi 20-aasta vanuste abieluprobleemide osas nõu andma.

*N4: “ Miks meil on välja kujunenud see sihtgrupp, on see, et teinekord me ise oleme noored ja alles ise õpime, et kellegi 20 aastase abieluprobleemi lahendamiseks alati ei piisa tudengi teadmistest ... “*

Intervjueeritud nõustajate kogemus oli, et *online*-nõustamist kasutavad üldjuhul inimesed vanuses 8-35 ning põhjustena, miks see sihtgrupp e-nõustamist kasutab, pakuti interneti kui meediumi lihtsust ning ligipääsetavust, suuri muutusi antud eas ning ka just nimetatud sihtgrupile suunatud portaali reklaami.

### **3. Online-nõustamise eelistamised põhjused**

Nõustajad tõid põhiliste e-nõustamise kasutamise põhjustena välja teadmatus, anonüümsuse, mugavuse, hinna, lihtsuse, interneti kui lihtsa, ligipääsetava ning mugava meediumi ning ka selle, et sel teel on nõustamist julgem kasutada. Eelpool nimetatud põhjuste esinemine erinevate nõustajatega tehtud intervjuudes on välja toodud Joonisel 1.



**Joonis 1** Online-nõustamise eelistamise põhjused lahendus.net nõustajate arvates (N=11)

Mitu intervjueeritavat nentis, et üheks e-nõustamise eelistamise põhjuseks võib olla see, et Eestis kiputakse psühholoogi või nõustaja juurde minevaid inimesi kergesti sildistama, kinnitades seeläbi omakorda varasemate uuringute tulemusi (Suzuki & Calzo 2004; Ragusea & VandeCreek 2003; Leibert et al 2006).

*N5: No tõenäoliselt sellepärast, et Eestis on minu arust veel selline arusaam, mitte ainult noortel vaid ka suht kõikide seas, et psühholoogi juurde minek on midagi sellist, mis paneb sulle mingisuguse sildi külge, et sa oled... ma ei tea.. haige või hull või mida iganes. Et sa ei suuda oma probleemidega ise hakkama saada.“*

Jooniselt 1. on näha, et kõige rohkem nimetati e-nõustamise teenuse kasutamise põhjusena Interneti kui meediumi kättesaadavust, lihtsust ja mugavust, millega omakorda kaasneb *online*-nõustamisega seonduv mugavus ning lihtsus. Üsna oluliseks peeti ka nõustamise anonüümsust, mida on olulise kasutuspõhjusena välja toonud ka mitmed teised autorid ( vt Barak 2004; Barak 2007; Glasheen & Campell 2006).

*N5:“ Tõenäoliselt noorte seas on endiselt see samasugune arusaam ja muidugi palju lihtsam on oma probleemist ju kuskile nii-öelda anonüümsesse, anonüümsesse kohta kirjutada.“*

*N3:“ Ja vahest inimesed ei soovi kellegagi kohe näost näkku kohtuda. Et see on neile see esimene variant mida proovida, kust edasi minna vajadusel.“*

Eraldi toodi välja ka inimeste teadmatust nõustamisvõimaluste osas.

*N7:“ /.../ b) nad ei tea kuhu minna /.../“*

Sarnasele tulemusele on jõudnud sama lehekülje nõustatavate kirju analüüsidest ka Veldre (2002: 51) tuues oma bakalaureusetöö analüüsi osas välja, et inimestel puudub ettekujutus, mida psühholoogi juures tehakse.

Mitmed nõustajad viitasid intervjuudes muuhulgas sellele, et kui *online*-nõustamine on üldjuhul tasuta, siis traditsiooniline seevastu võib olla kallis või tasuline.

*N7:“ d) nad arvavad et see on kallis ja võibolla ongi kallis“.*

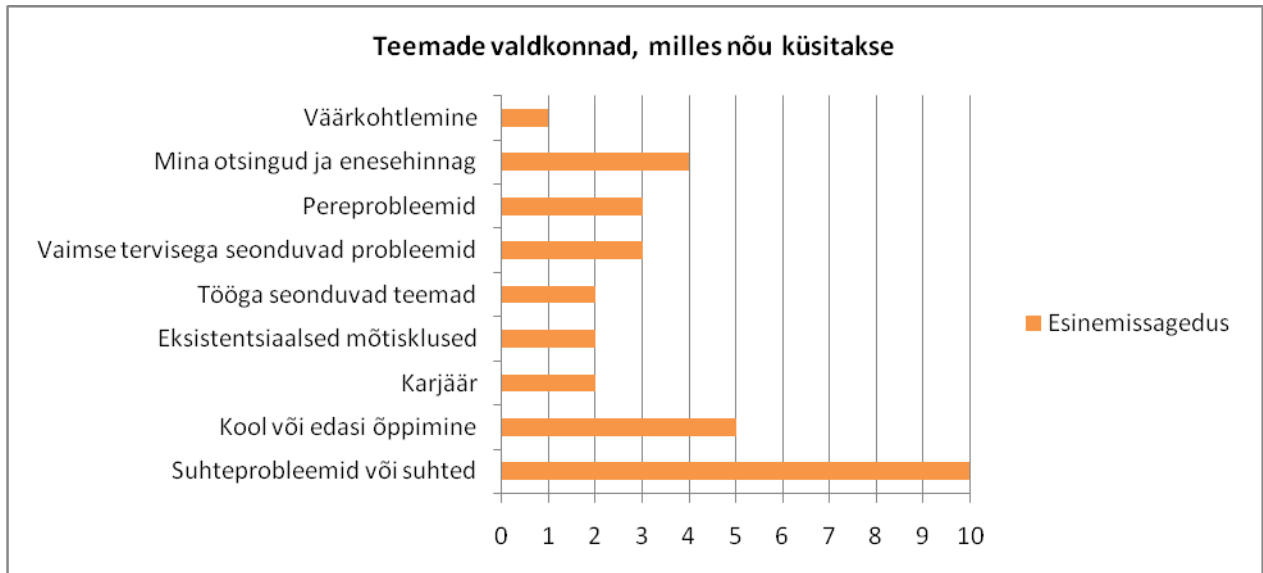
*N3:“ Sageli on see ka tegelikult odavam viis. Sest reaalsed nõustamised ikkagi on ...maksavad*

raha.“

Intervjuudest selgus, et suur osa *online*-nõustamise eelistamise põhjustest seostuvad Internetiga ning sellega kaasneva anonüümsuse, mugavuse ning lihtsusega. Mitmed nõustajate poolt viidatud e-nõustamise eelistamise põhjused kattuvad teoreetikute poolt välja tooduga.

#### 4. Teemavaldkonnad, milles Lahendus.net leheküljel nõustamist soovitakse

Lahendus.net nõustajatega läbiviidud intervjuudes öeldi kõige suuremaks teemade valdkonnaks, milles nõu või abi küsitakse, suhte probleemid (vt Joonis 2). Selle alla käivad probleemid nii vanemate kui poiss-või tüdruksõbraga ning lihtsalt sõpradega.



**Joonis 2** Teemavaldkonnad, milles lahendus.net leheküljel nõustamist soovitakse. Esinemissagedus näitab mitu nõustajat selle teema intervjuus välja tõi (N=11)

Samuti otsitakse abi kooli või edasiõppimisega seonduvatel teemadel ning soovitakse nõustamist ka mina-otsingute ning enesehinnanguga seotud teemade puhul Samas nenditi, et on ka inimesi, kes soovivad nõustajaga jagada eksistentsiaalseid mõtisklusi või kellel on mure karjääri või töö osas.

*N9: "Noorte puhul on sellised endaga seotud teemad. Mina otsingud ja.../..."*

Ühe nõustaja arvates on ka palju väärkohtlemist puudutavaid muresid.

*N7: "Suhteliselt palju on.. täiesti kurvalt palju on mingeid väärkohtlemisega seotud asju."*

Nõustajate poole on pöördutud ka näiteks depressiooniga, mis pidavat vastavalt aastaegadele sagenema.

*N11: "Kevadel ja sügisel on depressiooniga inimesi rohkem, nende tõus on märgatav. See on konkreetselt nagu seotud Eesti kliimas nende perioodidega, kus on hästi vähe valgust. Seda on ka hästi palju uuritud, et kokku langevused on olemas."*

Üks nõustajatest on kokku puutunud ka tööpuudusega seonduvate probleemidega.

*N2: "Tööpuudus, pereprobleemid."*

Intervjueeritavad tõid põhilise probleemina, millega nõustaja juurde pöördutakse, välja suhted. Väga mitmed nõustajad nimetasid murevaldkonnana ka kooli või edasi õppimist ning mina-otsinguid ja enesehinnangut.

#### **4.1. Kirjades esinevad emotsioonid**

Intervjueeritud nõustajad tõid kirjades esinevaid emotsioone üles lugedes välja emotsioone alates kurbusest lõpetades rõõmuga. Kuna Lahendus.neti pöörduvad enamasti siiski inimesed, kellel on mure, siis seonduvad murega eelkõige mingisugused negatiivsed emotsioonid. Põhilise märksõnana kirjades domineerivate emotsioonide osas võib välja tuua kurbuse. Lisaks mainiti ka depressiivsust, kurvameelsust, üksindust, ärevust, hirmu, murelikkust, viha, ükskõiksust, pettumust, meeleheidet ja üliemotsionaalsust, mis kõik viitavad negatiivsetele emotsioonidele.

Mitmed nõustajad viitasid ka segadusele emotsioonina, selgitades seda sellega, et inimene ei tea, mida teha või mida peaks tegema.

*N10: “ Ma ütleks, et pigem on segadus. Tihtipeale on see, et ma ei tea, mida teha. Või et ma tõesti ei tea, mis ma peaksin tegema. Segaduses kirjad. “*

Esineb ka lootusetust – üks nõustajatest oli arvamusel, et *online*-nõustaja ülesandeks ongi eelkõige selle lootuse tagasitoomine, mis inimesel edasi aitab liikuda.

*N6: “ Lootusetus on ikka põhi asi. Aga see ajapikku enamasti muutub, et.. et lõpuks tuleb seda lootust. See on ka üks funktsioon nagu lahendajal või online-nõustajal, et seda lootust tasapidi tagasi tuua, sest see on see tegelt, mis aitab edasi minna. “*

*N9: “ Aga positiivseid emotsioone on ka. Kui inimesel läheb hästi, näiteks proovib midagi või toimub mingi muutus paremuse poole, siis inimesed jälle väljendavad seda rõõmu, et midagi läks paremaks. “*

Intervjueeritavad nimetasid põhiliselt negatiivseid emotsioone, kuid toodi välja ka kirjades esinevaid rõõmsaid või positiivseid emotsioone, mis eelkõige seostuvad asjade paremuse poole liikumisega või tundeaga, et on abi saadud.

## **5. Lahendus.net lehekülje lisavõimalused**

Intervjueeritud nõustajad viitasid mitmetele erinevatele lisavõimalustele Lahendus.net leheküljel. Neid kõiki peeti üldjuhul ka vajalikeks ning abistavateks.

Enamus nõustajatest tõi lisavõimalusena välja andmebaasi, kust inimene saab mingi märksõna järgi otsida endale sobiva koha, informatsiooni erinevate nõustamiskeskuste, psühholoogide ja psühhiaatrite kohta. Üks nõustaja pakkus, et alati ei pruugi Lahendus.net ka kõige õigem koht inimese jaoks olla ning siis on andmebaasist abi.

*N8: “ Siis on palju linke, et kuhu inimene võib pöörduda erinevate probleemide puhul. Et võib-olla lahendus.net ei olegi selline kõige sobivam koht tema jaoks alati. “*

Pea kõik intervjueeritud nõustajad viitasid ka leheküljel üleval olevatele artiklitele ning olid arvamusel, et neist on inimestele abi. Viidati ka raamatute soovitudele ning erinevale leheküljel üleval olevale lugemismaterjalile.

*N8: "No seal on erinevaid artikleid lugeda, mis erinevate.. psühholoogiliste probleemidega seotud artikleid, mis meil on..aga mitte piisavalt, aga natuke on.. siis on psühholoogia alaste raamatute tutvustused, et inimene võib midagi meelepärast osta."*

Ühe nõustaja (N9) kogemuseks on, et mõned kliendid on andnud tagasisidet artiklite kasulikkuse kohta pealt. Kliendid on saanud sealt uut informatsiooni või häid mõtteid, mida edasi teha. Sama nõustaja oli arvamusel, et see on see koht, kus inimene saab ise endaga tööd teha.

*N9: "Ja ma arvan, et see on jällegi üks selline koht, kus inimene saab natukene teha endaga nii tööd, et kui ta näiteks isegi tunneb, et ta ei tahaks kellegagi jagada seda muret, mis tal on, aga ta saab sealt seda mingisugust infot, mis aitab tal iseseisvalt natuke selle asjaga tegeleda. Et ei oleks ainult see... See on nagu selline tugimaterjal lisaks sellele, et sa saad kirjutada kellelegi ja kellegagi seda asja arutada."*

Oluliseks peeti ka leheküljel avalikult üleval olevaid klientide ja nõustajate vahelisi vestlusi. Oldi arvamusel, et neid loetakse ning mõni inimene võib sel põhjusel nõustajale kirjutamata jätta kuna juba nende lugemisest võib abi olla.

*N10: "kirjutavad avalikke kirju, nad on nõus, et see ilmub sinna lahendus.neti leheküljele. Neid ma arvan ka loetakse, et kui on sarnane probleem, et neile tundub, et oh ma loen läbi vaatan, mis toimub."*

Ka Michaud & Colom (2003) poolt uuritud lehekülje Ciao kasutajad on viidanud sellele, et teiste poolt esitatud küsimuste ning neile saadud vastuste lugemisest on abi.

Üks nõustajatest pakkus lisavõimaluseks ka selle, et Lahendus.net nõustajad ise on üksteise jaoks suhteliselt suur võrgutik, mis võimaldab leida kliendile paremad traditsioonilise nõustaja kontaktid.

*N11: "See, mis lahendus.neti puhul on minu arvates väga hea on see, et omavahel nõustajatega, meil on suhteliselt head kontaktid. Kui mingit klienti on vaja mingi spetsialisti poole suunata ja ise ei tea, siis me saame kohe omavahel küsida. See võrgutik on selline 50-60 inimest. Et keegi ikka oskab soovitada.."*

Intervjueeritud nõustajad tõid välja lehekülje lisavõimalustena andmebaasi, avalikud vestlused, raamatute tutvustused, lingid, mis suunavad teistele sarnastele leheküldegele, testid ning muu

leheküljel üleval oleva lugemismaterjali. Lisaks pakkus üks nõustajatest, et ka nende endi võrgustik on lisavõimalusena olulisel kohal.

### **5.1. Nõustajate hinnang lehekülje võimalustele**

Intervjueeritud nõustajatelt uuriti, kuidas nad eelnevalt nimetatud võimalusi hindavad, kui vajalikuks neid peavad ning kas on midagi, mis võiks nende arvates lisaks olla. Lisavõimaluste vajalikkuses ei kahelnud nõustajatest mitte keegi, nimetades neid, kas tugimaterjaliks või võimaluseks kliendil ilma nõustajale kirjutamata oma murega ise tegelda.

Näiteks tõi üks nõustaja välja, et tihti võib inimene tunda, et on oma murega kuidagi äärmuslik või marginaalne, kuid tegelikult ta seda ei ole ning avalikud kirjad võivad seejuures suureks abiks olla.

*N7: “ /.../ noh väga tihti on inimese hirm see et ta on kuidagi eriline ja nõme ja kuidagi äärmuslik ja marginaalne ja et ta on väga ebataoline oma murega, aga kui ta näeb et kellelgi teisel on samasugune probleem või mure, siis ta võib saada lihtsalt lohutust, et ta ei ole mingi kummaline inimene. “*

Toodi ka välja, et mõni lehekülge külastav inimene huvitub lihtsalt psühholoogiast ning ei soovigi kirjutada – ka siis on lehekülje lisavõimalustel oluline roll.

*N8: “Kõik ei pea võib-olla oma probleemi nii suureks, et konkreetselt abi küsida aga võib-olla huvitub kuidagi psühholoogiast või sellest valdkonnast. Et siis ta saab.. Et seal on muud võimalused ka, et kõik ei taha alati kirjutada. “*

Üks nõustajatest pakkus, et lisavõimalused ei ole vajalikud vaid kliendile, vaid ka nõustajatele endile.

*N3: “Need on vajalikud mitte ainult sellele inimesele, loomulikult on ka meile. Ka endal on vahest hea sirvida, kui tundub, et mõte ei lähe enam edasi, et mis mõtteid veel on selle kohta, et kuidas edasi minna. “*

Nõustajatelt uuriti ka, et kas on midagi, mis võiks nende arvates veel olla. Mitmed nõustajad pakkusid, et juba olemasoleva täiendamine ja ajakohastamine ning rohkem linke teistele

sarnastele lehekülgedele oleksid vajalikud.

*N6:“ Võib olla see..need arsti.. see inimene.ee, kus saab arstide käest küsida, et kui on mingi konkreetselt mingi haigus, et ma saan küsida, mis sellega, et saan toime tulla, et kelle poole pöörduda. Ja amor.ee, et sellised seksuaalelu probleemid. Et võibolla neid linke võiks rohkem olla või esile tuua. Et inimesed näeksid erinevaid võimalusi, saaksid valida. “*

Vajalikuks peeti ka leheküljele sellise kirjatüki lisamist, mis seletaks inimestele ära, kes on psühholoog, kes on nõustaja, mis on nende rollid ja mida nad saavad ja mida mitte, teha.

*N4:“ /.../ eraldi tutvustust lahendaja rollist, et mis on meie võimuses pakkuda ja, mis ei ole meie võimuses pakkuda. Kui võtta lahendaja seisukohast. “*

Üks nõustaja pakkus, et tegelikult võiks ka tagasiside põhjalikum olla kuna praegu nõustajad ei tea, kuidas nendega rahul ollakse.

*N1:“ Tagasiside võiks tegelikult olla põhjalikum. Et praegu on seal üks selline väike hääletamise koht võimalik, kus sa võid nagu öelda, et kas sa oled selle sulle pakutud teenusega rahul, et oli sul sellest üldse abi või ei olnud üldse, et läks natukene paremaks . Et tagasiside võiks olla põhjalikum, et me tegelikult ei tea, kuidas meiega rahul ollakse. “*

Lisaks eelnevalt nimetatutele pakuti ka MSN'i, Skype'i ning foorumit. Viimase osas oli selle välja pakkunud nõustaja siiski kahtleval seisukohal. Siiski, Ragusea & VandeCreek (2003) näevad ka seda e-nõustamisena ning erinevalt e-kirjast võib see pakkuda silmast silma nõustamisega ligilähedast nõustamissituatsiooni.

*N4:“ Aga võib-olla oleks kasu ka mingist foorumist. Samas nagu lapsemure ja teisi foorumeid on küll, kus mingi psühholoog asja koordineerib. See võib-olla ei ole jälle päris see, mis meie jälle pakume. “*

Kokkuvõtvalt võib öelda, et intervjuueeritud nõustajad olid veendunud olemasolevate lisavõimaluste vajalikkuses, kuid tõid ühtlasi välja võimalikke täiendusi, olemasoleva materjali ajakohastamist kui ka võibolla mõne täiesti uue lisavõimaluse kasutuselevõttu.

## **6. Nõustajate nägemus e-nõustamise üldisest olukorrast Eestis**

Eesti *online*-nõustamise olukorra osas jagunesid nõustajate arvamused üldjuhul kaheks: olukorda

peeti, kas pigem heaks ning portaalide hulka piisavaks või oldi arvamusel, et väga selliseid keskkondi ei ole ning Lahendus.net võib olla suisa üks väheseid.

Konkreetselt *online*-nõustamist pakkuvate lehekülgedena lisaks Lahendus.netile nimetati Lapsemure.ee, Amor.ee, Kliinik.ee ning raseduskriisi nõustamist puudutavat lehekülge. Üks nõustajatest viitas üldiselt e-nõustamisest rääkides, et mitmetel firmadel on kodulehel olemas võimalus postitada oma küsimus ning saada seeläbi küsimusele vastus.

*N8: "No mina tean ainult, et on amor.ee ja siis ..siis see ..mis see on.. kliinik.ee. See kus on see, et erialaseid küsimusi saab küsida./...../ Mingi lapsemure ja lastele./..../"*

*N11: "Et paljud firmad pakuvad oma kodulehel otse küsimise võimalust. "*

Sama nõustaja pidas üldist *online*-nõustamise olukorda Eestis heaks, kuid konkreetselt psühholoogilist nõustamist puudutavat olukorda tõsiseks.

*N11: „No selle olukord tundub olevat päris tõsine tegelikult. Peale nagu... konkreetselt lahendus.net on teadaolevalt ainuke selliseid portaale, kus pakutakse erinevaid koolitusi ja nõustajate kontakte, kus nagu online-nõustamist ei pakuta. "*

*N2: "Lahendus.net on olemas. Ma ei tea, et midagi muud oleks olemas. Peale selle. "*

Oli ka arvamusi, et tegelikult on võimalusi päris palju ning, kes *online*-nõustamist otsib, see leiab ka selle üles. Seda, mis olemas on, peeti täiesti tõsiseltvõetavaks.

*N6: "Ma arvan, et kõige parem neist on lahendus.net./...../ Tegelt on ju olemas ka sellised kohad, kus ütleme näiteks arstid annavad vastuseid inimeste küsimustele. See on sama hästi ju tegelikult online-nõustamine./...../ Aga neid võimalusi on tegelt päris palju. "*

*N4: " . Kindlasti nagu arenguruumi on, aga see, mis minu hinnangul või praegu on, et see on ka juba täitsa tõsiseltvõetav. "*

Kokkuvõtvalt võib öelda, et enamik nõustajaid ei tea väga palju teisi Eestis psühholoogilist *online*-nõustamist pakkuvaid keskkondi ning üldist e-nõustamise olukorda Eestis peetakse pigem halvemapoolseks.

## 7. E-nõustamise efektiivsemaks muutmine

Intervjueeritavatelt uuriti nende poolt läbitud koolituste, loengute vms sellise kohta enne *online*-nõustajana tööle hakkamist ning ka seda, mida nad oleksid tagantjärele mõeldes enne vajanud. Lisaks küsiti ka seda, kuidas ning milliste vahenditega saaks e-nõustamist efektiivsemaks muuta.

Enamik neist oli arvamusel, et lisakoolitused ning enese täiendamine ei tee kunagi halba. Mitu nõustajat tõi olulise tegurina *online*-nõustamise puhul välja supervisiooni, mille olulisust on rõhutanud ka mitmed välisautorid (Barak 2004; Barak 2007; Mallen, Vogel & Rochlen 2005).

*N8: " Seda tuleks kindlasti superviseerida. Et oleks ikkagi selline ülevaade nõustajate tegevusest. "*

*N4: " Väga palju on kinni nõustaja ettevalmistuses ja oskustes ning tema igapäevases tegevuses, et kuivõrd palju ta õpib juurde, kuivõrd palju ta saab supervisioone ja tagasisidet. "*

Üks nõustajatest osundas ka sellele, et tema arvates on koolitused pigem koondunud Tallinnasse ning seetõttu Tartu nõustajatega tegeldakse vähem.

*N2: " Meie Tartu omadega ei tegele keegi. Põhiline värk toimub seal Tallinnas, seal on koolitusi rohkem. Tartus on nagu vähem. "*

Eelkõige leiti, et nõustajad vajaksid aktiivse kuulamise ning kirjaliku eneseväljenduse alaseid koolitusi. Lisaks nenditi, et juba nõustajaks valimise etapis tuleks tööle valida need, kellel on potentsiaali, kes on valmis ennast harima ja täiendama.

*N8: " /.../ valikuetapis tuleb valida need, kellel on ..ee.. on seda potentsiaali kindlalt näha /.../ Ja, kes on huvitatud eneskoolitamisest ja edasi arenemisest. "*

Leiti, et efektiivsemaks võib *online*-nõustamise muuta veel seegi, kui on olemas vahetu kontakti loomise võimalus abipalujaga ning kui nõustajal lubatakse rohkem oma arvamust avaldada ning ei propageeritaks nii palju peegeldamist (ehk kliendi emotsioonide, arvamuste jm läbi kirjutamist). Teised nõustajad peegeldamist probleemina või efektiivsust mõjutava tegurina välja

ei toonud.

*N2:“ Ilmselt kui sinna tuleks midagi juurde, et saab kontakti inimesega vahetult. Kui meil lubataks inimesega rohkem oma mõtteid jagada. Et nad ei propageeriks seda peegeldamist nii palju.“*

Vahetu kontakti loomise võimalusena pakuti välja näiteks Skype internetitelefoni kasutamist, kuid ühtlasi oldi arvamusel, et siis ei ole see enam *online*-nõustamine.

*N5:“ Võib-olla kui, kui kui kui see nõustamine oleks näiteks Skype-teel, nagu meie, ilma pildita nagu meie räägime, et võib-olla ee see siis oleks parem, aga see siis ei oleks online-nõustamine enam.“*

Leiti, et väga palju oleneb e-nõustamise efektiivsus ka *online*-keskkonnast, selle võimalustest, sellest, kuidas keskkonda hallatakse ning kuivõrd arusaadav see keskkond kliendile on.

Efektiivsust mõjutava tegurina toodi välja ka kirjadele vastamise intervalli ning viidati sellele, et see võiks olla lühem.

*N7:“ Noh, ma arvan et lahendus.net-i laadse nõustamise puhul ehk oleks see vastamise intervall väiksem/...../esiteks see sõltub ka nende vabatahtlike koormusest, et kuna nad on vabatahtlikud, siis nad niiöelda täis tööaeg ei jaksa teha ja teiseks see ka et eriti kui see meeskonna liige alustab oma tööd, siis et tal oleks ikkagi nagu aega koostöös selle tugisikuga koos ikkagi neid kirju ka üle vaadata, et muidu.. selleks on väga vaja see intervall“*

Viidati ka sellele, et abi võiks olla sellest, kui mujalt maailmast samal alal tegutsev organisatsioon külla kutsuda ning kogemusi ja teadmisi vahetada.

*N5:“ Ma arvan, et kindlasti tuleks kasuks kui lahendus.net kutsuks külla mõnest teisest riigist mõne sarnase organisatsiooni mingid esindajad, kes näiteks räägiks sellest, kuidas välismaal seda asja on tehtud ja kuidas seda nagu edasi arendada.“*

Oluliste efektiivsust mõjutavate teguritena toodi välja supervisioonid, koolitused ning ka teiste organisatsioonide kogemustest õppimise, lisaks peeti oluliseks ka kirjadele vastamise intervalli

vähendamist ning seda, et juba valikuetapis valitakse nõustama need, kes on valmis end harima ning täiendama.

# IV JÄRELDUSED, DISKUSSIOON JA MEETODI KRIITIKA

Antud peatükis tuuakse välja peamised järeldused ning diskuteeritakse *online*-nõustamist pakkuva lehekülje Lahendus.net teemadel. Peatüki lõpetab meetodi kriitika.

## 1. Järeldused

Käesoleva töö alguses püstitatud uurimisküsimused ning täiendavad abiküsimused leidsid järgmised vastused:

- **Milline on lahendus.net leheküljel nõustava e-nõustaja profiil?**

Kõik e-nõustamiskeskonnas Lahendus.net töötavad nõustajad olid või on olnud psühholoogiaüliõpilased. Mitmed intervjueeritud nõustajad viitasid aga ka sellele, et enne keskkonnas tööle hakkamist tuli läbida valikusõel ning sugugi mitte kõik soovijad ei pääse nõustajana Lahendus.net leheküljele tööle. Kui Lahendus.net nõustajaks pääsemise eelduseks on erialase hariduse omandamine või omamine, siis mujalt maailmast on teada ka praktikaid (Barak 2007), kus psühholoogia alase hariduse omandamine või omamine ei mängi olulist rolli ning abi andjateks võetakse ka isikuomaduste poolest sobilikke inimesi. Mainitud juhul läbivad valitud vabatahtlikud ka 6 kuu pikkuse intensiivse treeningu, mille kestel õpivad e-keskkonnas inimeste murekirjadele vastamist ja muud tööks vajalikku (Barak 2007). Lahendus.net nõustajad enne tööle hakkamist pikemajalist koolitust ei läbi, kuid toimub infotund, kus kõigile uutele selgitatakse tööga seonduvat spetsiifikat. Mitmeid koolitusi toimub ka Lahendus.netis töötamisega paralleelselt. Koolitustel on tutvustatud näiteks *online*-kirjanõustamise eripära.

Lisaks koolitustele on nõustajatele teejuhiks ka Lahendus.net meelespea ning „Lahendaja koodeks“, mis reguleerivad, mida nõustajad saavad ning tohivad ja mida nad ei saa ega tohi teha. Ka Iisraeli lehekülje SAHAR vabatahtlikud nõustajad töötavad spetsiifiliselt neile välja arendatud rangete juhiste ning protokollide järgi (Barak 2007), mis on mõlemal leheküljel

(SAHAR ja Lahendus.net) puhul teatud määral nõustamise kvaliteedi tagajaks.

Kui mitmed teoreetikud defineerivad e-nõustamist üsna erinevalt, siis käesoleva töö raames intervjueritud nõustajad defineerisid e-nõustamist sarnaselt Groholile (1999) kui abi, toe ning julgustamisena. Mõistet defineeriti ka läbi tudengi staatuse, pakkudes, et see on ideaalseks võimaluseks nõustajatele, kes tunnevad, et ei ole valmis nõustajatööd kohe päris üksi tegema. E-nõustamine võimaldab algajal nõustajal klientidele saadetavad vastused üle lugeda ning ühtlasi saada teistelt, vanematelt nõustajatelt ning superviisorilt väärtuslikku tagasisidet, juhiseid ning kriitikat. Lisaks saadavale tagasisidele võimaldab see Mallen'i, Vogel'i & Rochlen'i (2005) arvates nõustajal veenduda selles, kas keskendutud on kliendi tugevustele ning hinnata toimunud muutust.

Lahendus.net nõustajate jaoks ongi lehekülje puhul tegu, kas ainsa või ühena vähestest võimalustest omandatud erialal praktiseerida kooli ajal. Ka näiteks Michaud & Colom (2003) viitasid välislehekülje Ciao puhul sellele, et tegu on olulise õppevahendiga tudengitele.

Intervjueritud nõustajate jaoks oli ka koolitustel oluline roll. Pakuti välja, et kirjaliku eneseväljenduse alase koolitusest võiks olla kasu ning külla võiks kutsuda mõne sarnase välisprojekti nõustajad ning seeläbi saada uusi ideid.

- **Millises vanuses inimesed e-nõustamist nõustajate arvates kasutavad?**

Kui 2010. jaanuaris kaitstud seminaritöös (Männiste 2010) jäi e-nõustamist kasutavate inimeste vanus suhteliselt suurde vahemikku – 8-50 aastat – siis antud töö tulemused tõid põhiliste kasutajate vanuseks 8- 35 aastased. Viidati ka vanematele kui 35. aastatele klientidele, kuid üleüldiselt peeti e-nõustamise sihtgrupiks pigem noori. Vaatamata sellele, et lahendus.net. sihtrühm võib olla mõjutatud leheküljel määratletud vanusepiirist (13-26), on ka mitmed varasemad uuringud nii Eestis (vt Veldre 2002, Oolo 2010a) kui välismaal (Michaud & Colom 2003) kinnitanud e-nõustamise populaarsust just noorte hulgas. Lisaks nähti ühe põhjusena, miks selles eas e-nõustamist kasutatakse ka suuri eaga kaasnevaid muutusi (kehalised muutused,

koolide vahetumine, uute suhete tekkimine jne), mis noortel küsimusi tekitavad, mida on väljendanud välisautoritest ka näiteks Wells et al (2007).

Samas toonitasid intervjueeritavad, et e-nõustamise kasutamise tingib eelkõige siiski Interneti kättesaadavus ning vajalike kasutusoskuste olemasolu ja seetõttu võib tegelik kasutajaskond olla üsna erinevas vanuses.

- **Millistes teemavaldkondades lahendus.net leheküljel nõustamist peamiselt soovitakse?**

Eranditult tõid kõik intervjueeritavad peamise teemade valdkonnana, mille osas leheküljel nõu küsitakse, välja suhted - suhted nii vanemate, poiss/tüdruksõpradega, klassikaaslaste kui eakaaslastega, nii romantilised suhted kui ka suhted laiemalt. Oolo (2010a) seminaritöö, kus uuriti Lapsemure.ee ja Amor.ee foorumeid, viitab aga eelkõige noormeeste ning neidude vaheliste suhteprobleemide sagedasele esinemisele.

Teise suurema kategooriana toodi välja kooli ning edasi õppimisega seotud probleemid. Lisaks neile viidati ka pereprobleemidele, tööga (ka tööpuudusega) seonduvatele probleemidele, karjääriteemadele, mina-otsingutele ja enesehinnangule ning vaimse tervisega seonduvatele probleemidele. Mainiti, et on ka neid, kes konkreetsete probleemidega ei pöördugi, vaid kelle kirjad on pigem eksistentsiaalsed mõtisklused.

Erinevate probleemide lai spekter tingib ka selle, et kirjades esineb nii positiivseid kui negatiivseid emotsioone. Siiski tõdes enamik nõustajaid, et valdavalt on kirjad ikkagi kurvad, rõõmu väljendavaid kirju saadakse harvem. Viimast eelkõige juhtudel kui mõni nõustatav on proovinud mõnda nõustajaga koostöös mõeldud ideed ja see on sobinud või ka näiteks siis, kui see on inimese enestunnet parandanud.

Väljendati ka seda, et emotsioonina esineb kirjades lootusetust ja nõustaja esmaseks ülesandeks ongi lootuse tagasi toomine inimese ellu. Ka välislehekülje SAHAR näitel on selle kasutajad märkinud, et nad on leidnud selle, mida nad on otsinud ehk kellegi abistava, kellegi, kes on olnud valmis neid kuulama ning seetõttu on nad kogenud kergendustunnet (Barak 2007).

- **Milliseid põhjuseid toovad nõustatavad välja, miks eelistatakse e-nõustamist traditsioonilisele nõustamisele?**

Kõige rohkem nägid intervjuueeritud nõustajad e-nõustamise eelistamise põhjusena Interneti kui meediumi lihtsust, kättesaadavust ja mugavust. Seda peeti peamiseks e-nõustamise eelistamise põhjuseks just noorte puhul. Teise olulise aspektina tõid intervjuueeritavad esile e-nõustamisega kaasneva anonüümsuse, mida on rõhutanud ka mitmed teised autorid (Caplan & Turner 2007; Clasheen & Campell 2006; Barak 2007; Leibert et al 2006; Ragusea & VandeCreek 2003). Samuti nähti e-nõustamise eelistamise põhjusena ka sihtrühma teadmatust silmast silma nõustamist puudutavate võimaluste osas. Sama tendetsi on välja toonud ka Annika Veldre (2002), nentides, et inimestel puudub ettekujutus sellest, mida nõustaja juures tehakse. Käesoleva töö raames intervjuueeritud nõustajad toonitasid sarnaselt Veldrele (2002), et on inimesi, kes kardavad stigmatiseerimist ja neid, kes kardavad, et traditsioonilise psühholoogi juurde minnes ei pääsegi nad sealt enam välja. Mitmed välisteoreetikudki on (Barak 2007; Ragusea & VandeCreek 2003) tõdenud, et silmast silma nõustamist kasutavat inimest kiputakse üsna kergelt sildistama. Kraus et al (2008) viitab näiteks ka sellele, et tihti on haruldaste haigustega või häbimärgistatud häirega inimeste jaoks arsti külastamine ületamatu takistus ning e-nõustamine võib oma anonüümsuse tõttu olla oluline esmane abi.

Vähem oluliseks ei saa leitudest pidada seda, et e-nõustamine on suuremalt jaolt Eestis tasuta. Hind on oluliseks teguriks eelkõige just noorte ning majanduslikult vähem kindlustatud isikute puhul, kellel puudub silmast silma psühholoogiga kohtumiseks vajaminev majanduslik ressurss. Noorte puhul peeti oluliseks ka seda, et kuigi mitmetes kohtades on võimalik murega pöörduda ka koolipsühholoogi poole, siis seda ei tehta ning selle põhjuseks võib olla usaldusliku suhte

puudumine noorte ning koolinõustajate vahel. Clasheen & Campell (2006) pakuvad, et lisaks võib kooli nõustaja juurde minemata jätmise põhjuseks olla ka viimase kabineti asukoht administratiivblokis. Sama võib eeldada ka Eesti noorte ning koolidega seonduvalt. Võimalik on aga ka see, et kuna internet on noorte jaoks loomulik osa nende keskkonnast ning elust, on see lihtsalt mugavam viis.

- **Milliseid lisavõimalusi Lahendus.net e-nõustamiskeskond lisaks kirja kirjutamisele pakub?**

Põhilised Lahendus.net lehekülje lisavõimalused võiks jagada kolmeks: informatiivsed (lingid, kontaktid, artiklid, nõustajate omavaheline list), nõustamisalased (avalikud ning kinnised kirjavahetused) ning meelelahutuslikud (testid jms) lisavõimalused.

Informatiivsed võimalused on olulised kuna alati ei ole Lahendus.net lehekülje nõustatavale kõige õigem koht ja näiteks lingikogu pakub sel juhul informatsiooni teiste abi saamise võimaluste kohta, artiklitest on võimalik aga leida väärtuslikku informatsiooni, julgustust oma murest rääkida ning sellele lahendusi otsida. Omamoodi lisavõimalusena väärib ära märkimist ka nõustajate omavaheline list, kus nõustajatel on võimalik üheskoos leida kliendile näiteks sobivaim traditsiooniline nõustamisvõimalus.

Nõustamisalased võimalused pakuvad kahte: eelkõige on inimesel võimalik psühholoogialaste teadmistega inimesele kirjutada ning saada tuge, julgustust, juhiseid, kuhu pöörduda ning ära kuulamist. Avalike kirju lugedes on aga võimalik veenduda selles, et oma probleemidega ei pea üksi olema, nendega on kelle poole pöörduda ning võimalik, et saada ka oma murele lahendus, leida probleemile uus vaatenurk või saada tõuge *online*-nõustaja või traditsioonilise nõustaja poole pöördumiseks. Näiteks Šveitsi portaali Ciao kasutajad on väljendanud ühe uuringu käigus seda, et leheküljel üleval olevatest vastustest ning küsimustest on saadud kasu (Michaud & Colom 2003).

Meelelahutuslike võimaluste hulka liigitaks käesoleva töö autor testid. Barak (2004) on viidanud, et enamik testide tegijaid leiab tegevuse olevat mugava ja rahuldustpakkuva. Siiski tuleks *online*-keskkondades ülevalolevate testide tulemustesse suhtuda veidi skeptiliselt ning vaadata neid terve mõistusega (Suler 2008). Ka Lahendus.net leheküljel ([www.lahendus.net](http://www.lahendus.net)) tuuakse testide puhul välja, et tegu on populaarteaduslike testidega, mille tulemusi kasutajal ei tasuks üksüheselt võtta, vaid kui ainena põnevaks järelemõtlemiseks.

Uute ning vajalike võimalustena nägid intervjueeritud nõustajad leheküljele tekstide lisamist, mis selgitaks portaali kasutajatele psühholoogi, psühhiaatri kui nõustaja erinevust ning ühtlasi annaks informatsiooni selle kohta, mida igaüks neist teeks. See aitaks portaali kasutajatel mõista nende kolme professiooni vahet ning aitaks kaasa sellele, et inimesed ei püstitaks endale ebareaalset ootusi (a'la nõustaja lahendab minu eest minu probleeme). Oluliseks peeti ka paremat tagasiside andmise võimalust. Uute e-nõustamise läbiviimise võimalustena pakuti välja MSN'i, Skype'i ning foorumit, kuid väga veendunud nõustajad nende sobivuses antud keskkonnaga ei olnud.

## **2. Diskussioon**

Lahendus.net näitel on Eestis e-nõustamine olnud võimaldatud viimased kaheksa aastat. Aasta-aastalt on Interneti teel nõu või toe saamise keskkondi juurde tulnud, olgu need siis formaadilt foorumid, e-kirja põhised või üleüldiselt olulist vaimset tervist puudutavat informatsiooni pakkuvad leheküljed.

Kui Saar Polli (2007) uuringus osalenud noored ei olnud just väga positiivselt e-nõustamise ning *online* keskkonnas nõustavate inimeste suhtes meelestatud, siis välismaa kogemus on pigem positiivne. Suzuki & Calzo (2004) ning ka mitmed teised autorid (nt Clasheen & Campell 2006), on oma uuringutes jõudnud järelduseni, et nii foorumipõhisest kui ka e-kirja teel läbi viidud nõuandmissessioonidest võib olla abi. Seejuures *online*-nõustamine ei pruugigi ning tihti ei tähendagi ravi või teraapiat, vaid nagu Grohol (1999) viidanud on – toetust ning juhendamist. Ka mitmed Lahendus.net nõustajad rõhutasid seda, et e-nõustamine antud leheküljel ei ole teraapia

ega ravi.

Üheks probleemiks nii Eestis kui ka mujal maailmas on professionaalsete psühholoogide suhtumine e-nõustamisse, lisaks traditsiooniliste psühholoogide hulgas välja kujunenud arusaam sellest, mis *online*-nõustamine on ning olematu valmisoleku seda ise praktiseerida (vt Wells et al 2007). Mitu nõustajat kasutasid intervjuu kava viimaseid küsimusi just antud temaatikale tähelepanu juhtimiseks. Mitu nõustajat tõi välja (vt LISA 12 küsimus 49; LISA 7 küsimus 59), et mõned psühholoogid paistavad arvavat, et leheküljel Lahendus.net pakutakse psühholoogilist nõustamist või teraapiat ning seetõttu petetakse kliente. Lisaks ei tohiks psühholoogide arvates nemad kui tudengid teraapiaga Interneti vahendusel tegelda. Tegelikuses seda nõustajate sõnul ei tehtagi. Oma funktsiooniks peavad Lahendus.net nõustajad pigem toetamist, suunamist ning arutlemist, selle erinevusega, et neil on olemas ka mõningased lisateadmised.

Eelpool välja toodud skepsise põhjuseks võib olla aga ka see, et kuna e-nõustamine üldiselt on anonüümne, puudub nõustajal võimalus inimest reaalsuses kiirelt ning efektiivselt aidata. Barak (2004) viitab näiteks patoloogiliste juhtumitega seotud riskile, kus asukoha määramine võib olla võimatu kuna inimest ei saa identifitseerida. Anonüümsus on üks e-keskkondade ahvatlusi, kuid *online*-nõustamise puhul ka mitmetel juhtudel üks miinuseid. Lahendus.net nõustajad eeldavad, et kui klient kaob ära, lõpetab kirjutamise, siis ehk on ta leidnud oma murele leevendust, pöördunud reaalelus nõustaja juurde või leidnud endale sobiva lahenduse, kuid tegelikuses tihtinad seda ei tea, kas see ka nii oli.

Kuna nii Lahendus.net lehekülje nõustajad kui ka näiteks Grohol (1999) ei näe e-nõustamist kui ravi või teraapiat, ei saa seda pidada alternatiiviks traditsioonilisele nõustamisele. Samas tõdeb töö autor, et see ei tohikski olla *online*-nõustamise eesmärgiks. Kui e-nõustamine leiab aset jututoas, foorumis või kasutatakse selleks e-kirja, läheb nõustaja jaoks kaotsi üsna palju olulist klienti puuduvat informatsiooni. See on arvatavasti ka üheks põhjuseks, miks on nii psühholooge kui ka inimesi üleüldiselt, kes e-nõustamisse skeptiliselt või pigem negatiivselt suhtuvad. Samas on välisautoreid (vt Mora et al 2008), kelle arvates klientidega, kes silmast

silma situatsioonis end ebamugavalt tunnevad, võib e-nõustamine viia palju väljendusrikkama ja ausama kommunikatsioonini. Ühtlasi võib e-nõustamine olla eelistatud ka nende poolt, kellele meeldib palju mõelda enne oma mõtete välja ütlemist ning kes ei soovi olla kinni määratud kohtumistes (Ragusea & VandeCreek 2003).

Amori noortenõustamist puudutavas 2009. aasta aruandes juhitakse tähelepanu aga veel ühele nii Eesti kui maailma kontekstis olulisele küsimusele - nõustamisel puudub ühene ning selge definitsiooni (Pertel et al 2009: 21). Antud töö teooria osas on välja toodud, et kuigi kõik e-nõustamist puudutavad definitsioonid omavad midagi ühist, on paljud teatud määral ka erinevad. Kuna e-nõustamisel on mitmeid erinevaid definitsioone, millest nii mõnedki sisaldavad sõna teraapia või ravi, on professionaalsete vaimse tervise spetsialistide skeptilisus tegelikult mõistetav. See, et antud valdkonnas puudub üks kindel mõiste ühe ja kindla tähendusega, soodustab ka sellekohast negativismi. Kindlasti võib seda pidada negatiivseks seetõttu, et selline mõiste seletuste paljusus ajab segadusse ka kliendid, kes tegelikult ei teagi, mis on see, mida reaalselt e-nõustamiselt ja *online*-nõustajalt oodata võib. Autor tõdeb, et Lahendus.net lehekülje kontekstis on mõistel siiski üsna selge ning ühene tähendus – pea kõik intervjueeritud nõustajad nägid seda kui abi saamise võimalust Interneti vahendusel ehk nõustajatel endil paistab olevat üsna selge arusaam sellest, mida, miks ning kuidas nad teevad ning mida nad e-nõustamist pakkudes teha saavad.

Sarnaselt Michaud ja Colom'i (2003) Ciao nimelist portaali puudutavale uuringule, kus projekti Ciao nähakse suurepärase õppevahendina meditsiinitudengitele ning arstidele, osundas ka üks Lahendus.net intervjueeritud nõustajatest (LISA 5 N4 küs 55) leheküljele kui heale tudengite praktiseerimisvõimalusele. Ta rõhutas, et kui Tallinnas on bakalaureuse õppeprogrammis psühholoogitudengitele ette nähtud praktikal käimine, siis Tartus praktikal käimise nõuet ei ole. Kuna tegu on erialaga, mis nõustaja arvates puudutab igal juhul mingil moel inimestega suhtlemist, siis olukord, kus eriala lõpetanu ei ole 3 bakalaureuse aasta ning 2 magistriaasta jooksul mingisugust praktikat saanud, raske. Lisaks näeb ta tööd Lahendus.netis kui innustajat eneseharimiseks nendes valdkondades, millega koolis kokku ei puutu, kuid mis reaalselt

inimestega esineda võivad. Näiteks toob nõustaja, et see võib innustada nõustajat söömishäirete või mõne muu spetsiifilise olukorra/haiguse kohta juurde uurima.

Intervjuudest nähtub, et nii nagu oleks e-nõustamise näol olemas võimalik teenust pakkuv huvigrupp psühholoogiatudengite näol, on kindlasti olemas ka teenust sooviv sihtgrupp. Läbi viidud intervjuud viitasid üsna selgelt ka tendentsile, et Internetil on Eesti noorte elus oluline roll ka kui toe ning vaimset tervist puudutava informatsiooni allika pakkujana. Internet ei ole seega pelgalt vaid meelelahutust vaid tihti ka seda „nüüd ja kohe“ abi ja nõu pakkuv vahend. Sellele viitab näiteks ka 2009. aastal Haigekassa ning Sotsiaalministeeriumi poolt läbiviidud uuring „Elanike hinnangud tervisele ja arstiabile 2009“ (Vainu 2009: 13-15), milles uuritavatelt küsiti lisaks muule ka seda, millistest infokanalitest sooviksid inimesed tervist puudutavat informatsiooni saada. Uuringust nähtub, et alla 35-aastaste inimeste seas oli konkurentsitult kõige enam kasutatavaks infokanaliks internet, seevastu 50. aastaste ja eakamate inimeste jaoks olid eelistatuimaks hoopis massimeediakanalid. Tulemus viitab üsna selgelt ka põhjusele, miks on Lahendus.net lehekülje sihtrühmaks pigem noored ning miks just noored e-nõustamisteenuseid ka põhiliselt kasutavad.

Kuna paljud selle põlvkonna lapsed näevad Interneti loomuliku osana keskkonnast (Tapscott 2008), võib eeldada, et noored on Interneti kasutamisel ka vilunumad kui nende vanemad ja vanavanemad. Intervjuud viitasid selgelt ka faktile, et kuigi Eestis on piisavalt nõustamiskeskuseid, on Eesti niivõrd väike riik, et nii noorte (kui ka tegelikult vanemate inimeste) seas esineb teadmatust erinevate abi otsimise võimaluste osas ning hirmu sildistamise eest. Seetõttu peetakse Internetiga kaasnevat potentsiaalset anonüümsust ka intervjueeritud nõustajate silmis e-nõustamise plussiks traditsioonilise nõustamise ees.

Nõustamise osas teadlikkuse tõstmise vajaduse on ära märkinud ka Saar Polli 2007. aasta aruanne (2007: 41), mille kokkuvõttest nähtub, et fookusgruppide raames intervjueeritud noorte arvates tuleks keskenduda üleüldiste hoiakute, mis puudutavad abi palumist ning probleemide teadvustamist, muutmisele. Samast aruandest (Saar Poll 2007) nähtub, et noored, kes on

nõustamisteenust, kas siis internetipõhist või traditsioonilist, kasutanud, on selle osas oluliselt positiivsemalt meelestatud. Noored, kellel nõustajaga kokkupuude puudub suhtuvad e-nõustajatesse skeptiliselt, olles arvamusel, et *online*-nõustamist viivad läbi ebakompetentsed nõustajad (Saar Poll 2007).

Positiivse aspektina võib välja tuua ka selle, et kõik põhilised teemavaldkonnad, milles nõu küsitakse, on suuremal või väiksemal määral nõustajatele endile tuttavad ehk et nõu ei küsita väga palju valdkondades, milles Lahendus.net nõustajatel ehk veidi keeruline oleks aidata. Ka üks nõustajatest viitas intervjuus sellele, et Lahendus.net sihtgrupp on just selline kuna neil kui tudengitel on kergem just noortele nõu anda. Kellegi abieluprobleemide osas ei pruugi tudengid olla piisavalt pädevad ning kasulikum on sellistel juhtudel klient selleks pädevama vaimse tervise spetsialisti juurde saata.

Lahendus.net leheküljel pakub oma klientidele lisaks kirjutamisele ka mitmesugust lugemismaterjali, teste ning vajadusel ka aadresse, telefoninumbreid, mis aitavad leida traditsioonilisel teel abi pakkujat. Nõustajad näevad olemasolevaid lisavõimalusi leheküljel kindlasti vajalikena nii endi kui kasutajate seisukohast leides, et materjal võib tihti olla vajalikuks tugimaterjaliks. Siiski tõdeti, et põhjuseks, miks materjal on tihtipeale ajakohastamata on ning seal leidub linke, mis ei tööta enam, võib olla see, et nõustajate peamine aeg ning energia läheb hoopis rahastajate leidmisele. Üks lehekülje veterannõustajaid (LISA 8 N7 küs 53) nentis kurbusega, et kuigi Swedbank'i „Tähed Särama“ projekti näol on ([www.npnk.ee](http://www.npnk.ee)) olemas üks neid usaldav rahastaja, jääb sellest väheks. Eelkõige on antud hetkel probleemiks just raha leidmine superviisorile, kes nõustaja sõnul on kõige tähtsam lüli antud teenuses üldse. Kuigi uuritud praktika näitel räägitakse siiski silmast silma supervisioonist, siis Kanz (2001) on näiteks väljendanud seda, et interaktiivne video, Internet ning üleüldisemalt pidev meedia tehnoloogiate areng pakuvad ka supervisioonide läbiviimiseks uusi võimalusi. Võimalik, et see võib olla üheks võimaluseks ka Eesti näitel. Kõrge internetiseerituse tase ning suur arvutikasutajate hulk igal juhul soodustavad seda, et ka supervisioone võiks näiteks Skype internetitelefoni teel läbi viia.

Rahastajate puudumise põhjusena näeb eelpool nimetatud nõustaja eelkõige ühiskonna vähest usaldust e-nõustamise osas. Tsiteerides nõustajat: „/..../ ühiskond võiks selle ära tabada, et Lahendus.neti projekt võibki olla mingi lävepakk, mis aitab inimesi abile ja lahendustele lähemale. Võib-olla ei mõisteta, mis see *online*-nõustamine on ja seda, et see tihtipeale ongi see vahelüli, mis viib inimesed abi saamiseni.“ Intervjuudele tuginedes võib väita, et selleks, et *online*-nõustamise kvaliteet säiliks tuleb ühiskonnas teha pidevat tööd inimeste teadlikkuse tõstmisel e-nõustamise valdkonnas.

Teadlikkuse tõstmisega ei tuleks seejuures tegeleda ainult võimalike kasutajate mõttes, vaid e-nõustamiskesksete alast täiendavat teavet vajaksid ka nõustajad ise. Nimelt selgus intervjuudest, et mitmed nõustajad ei olnud väga teadlikud Eesti e-nõustamisvõimalustest, ei pidanud neid headeks või ei eksisteerinudki nende arvates peale Lahendus.neti teisi sarnaseid lehekülgi. Klientide puhul pidasid intervjuueeritud nõustajad eelkõige silmas inimeste teadlikkuse tõstmist traditsioonilise nõustamise osas, kuid samas ei pea antud töö autor vähem oluliseks ka võimalike kasutajate ning nõustajate endi teadlikkuse tõstmist olemasolevatest Interneti põhistest võimalustest.

*Online*-nõustamise temaatika vajab suuremat avalikku arutelu eelkõige just selleks, et e-nõustamise osas kummutada enim levinud väärarusaame ning teadvustada seda, et see võib olla ühteaegu abiks ning toeks neile, kellel võimalus traditsioonilise nõustaja juurde pöördumiseks puudub, kui ka neile, kes seda mingil põhjusel esimese valikuna ei näe. *Online*-nõustamine uuritud lehekülje näitel on oluline võimalus nii klientidele kui ka nõustajatele endile. Nõustajad ei ole küll ehk pädevad teraapiat tegema, kuid neil on võimalik inimesi toetada ning suunata, ning informeerida traditsioonilistest nõustamisvõimalustest. Lisaks teavitamisele on e-nõustamise rolliks ka mitmete traditsioonilise psühholoogilise abiga seonduvate väärarusaamade kummutamine. Seega on Lahendus.net näitel tegu e-nõustajate praktikatega, kus omandatud teadmiste toel üritatakse pakkuda olemasolevale sihtgrupile teenust, ise ühtlasi teenuse pakkumise käigus uusi kogemusi ning teadmisi saades.

Probleemiks võib kindlasti pidada ka väheseid uuringuid ning teadmatuses tulenevat skeptilisust teenuse tõhususe ning kvaliteedi osas. E-nõustamise teemale on oma töödes tähelepanu pööranud küll mõned autorid (Veldre 2002; 2006; Narusk 2008; Oolo 2010a, 2010b), kuid kõik nende tööd jäävad tegelikult juhtumipõhisteks. Autor on seisukohal, et selleks, et nii ühiskonnas kui ka vaimse tervise spetsialistide ringkondades mõistetakse e-nõustamise olemust, võimalusi ning rolli, oleks vaja teha mitmeid täiendavaid uuringuid. Eelkõige oleks oluline kaardistada psühholoogilise abi võimalused Eestis ning informatsioon selle kohta, kes ning mida nendes keskkondades pakuvad. Oluline oleks ka uurida, mida tähendab traditsioonilist psühholoogilist abi pakkuvate spetsialistide jaoks e-nõustamine ning millised on nende seisukohad selle osas. Peale Lahendus.net lehekülje on mitmeid teisigi e-nõustamist pakkuvaid keskkondi, mille näitel tasuks nõustajate praktikate uurimisega jätkata. See tooks välja, milliseid praktikaid Eestis esineb ning millised on nende rollid. Egle Oolo (2010 b) bakalaureusetöö paneb aluse ka foorumipõhise nõustamise uurimisele noorte kaudu, kuid kuna see on esimene selle alane uuring, vajaks ka see teemavaldkond edasist uurimist.

### **3. Meetodi kriitika**

Käesoleva töö raames intervjueris töö autor üheksat Lahendus.net keskkonnas töötavat või töötanud nõustajat. Lisaks kaasati tulemuste analüüsi ka kaks samal teemal kirjutatud seminaritöö raames läbi viidud intervjuud.

Seminaritöö raames koostatud intervjuukavva lisati ka noori ning e-nõustamist laiemalt puudutavaid küsimusi. Tagantjärele tõdeb autor, et need ei andnud suurt lisaväärtust. Kuna lehekülje sihtgrupiks ning peamisteks kasutajateks on noored, siis andsid mitmed üldised küsimused juba vastused autori poolt esitatud uurimisküsimustele.

Kuna tegu on sensitiivse ning väheuuritud teemaga, ei saanud autor listi saadetud kirjadele oodatud reaktsiooni. Pärast kirja, milles töö autor pakkus välja ka Skype interneti telefoni kui intervjuerimismeetodi, olid mitmed nõustajad nõus alles uuringus osalema. See osutus oodatust

oluliselt positiivsemaks kogemuseks. Sarnaste, tundlike või anonüümsust nõudvate teemade puhul sobib Skype intervjuerimiseks autori arvates paremini kui silmast silma kokku saamine. Autori kogemusele tuginevalt võib väita, et intervjueritav võib ennast *online*-intervjuud andes tunda mugavamalt ning olla avameelsem kui silmast silma vestledes.

Autor tõdeb, et intervjuukavva jäi ka pärast seminaritöö järgset üle vaatamist mitmeid korduvaid küsimusi. Valdav enamus nõustajaist ei näinud selles probleemi ning andis pärast intervjuud häid nõuandeid (a'la enne algust rõhuta, et esimesed on üldised, et Lahendus.neti keskseks asi kohe ei muutuks jne). Üks nõustajatest oli siiski veidi pahane ning leidis, et autor küsis küsimusi, millele oleks võinud mõnest teisest allikast eelnevalt vastust juba teada.

Lisaks intervjuudele oleks tööle ehk olulist lisaväärtust andnud ka samal teemal intervjueritud nõustajate seas läbi viidav ankeetküsitlus, mis oleks võimaldanud veenduda selles, kas intervjuus öeldu ning ankeeti kirjutatu kattuvad.

# KOKKUVÕTE

Lahendus.net praktika näitel on Eestis e-nõustamisteenust olnud võimalik kasutada viimased kaheksa aastat. Nõustajateks mainitud leheküljel ei ole professionaalsed psühholoogid, vaid kolmes Eesti ülikoolis psühholoogia eriala studeerivad üliõpilased, kes teevad seda tööd eelkõige praktilise kogemuse saamise eesmärgil. Põhilisteks teenuse kasutajateks leheküljel on noored vanuses 8-35 aastat, kuid on ka vanemaid. Lisaks e-kirja teel nõustamisele on leheküljel lingikogu viidetega erinevatele organisatsioonidele, psühholoogilisele abimaterjalile ning teistele nõustamisvõimalustele. Ka on võimalik lugeda vaimset tervist puudutavaid artikleid ning teha teste.

Käesoleva bakalaureusetöö ülesandeks oli uurida, millistel põhjustel eelistatakse Lahendus.net nõustajate arvates e-nõustamist traditsioonilisele nõustamisele, kes on teenuse kasutajad, milline on uuritava lehekülje näitel *online*-nõustaja, milliseid lisavõimalusi leheküljel pakub ning kui efektiivseks teenust pidada saab. Valimis oli kokku 11 intervjuud Lahendus.net nõustajatega, millest enamik on läbi viidud internetitelefoni Skype teel ning osa ka silmast silma kohtudes.

Analüüsi tulemustena selgus, et kõik Lahendus.net keskkonnas töötavad nõustajad on, kas õppinud või õpivad psühholoogia erialal. Ka ei võeta kõiki Lahendus.netti kandideerivaid tudengeid vastu. Enne tööle hakkamist läbitakse e-nõustaja tööd uuritava leheküljel tutvustav infotund, hiljem toimuvad mitmed portaali poolt korraldatavad koolitused. Nõustajad peavad oluliseks pidevat enese harimist ning juurde õppimist. Uute võimalustena pakuti välja nii sarnase projektiga tegelevate välismaa noorte külla kutsumist kui ka näiteks Skype internetitelefoni kasutamist kui vahetu kontakti loomise vahendit. Rõhutati supervisioonide olulisust ning mitmed nõustajad pidasid tööd keskkonnas just superviisorilt saadava tagasiside tõttu eriliselt väärtuslikuks.

Peamine valdkond, milles Lahendus.net nõustajatelt nõu soovitakse saada on suhte probleemid –

nii sõbrasuhted, romantilised suhted kui ka suhted vanematega. Põhjuseks võib pidada seda, et tegu on mitmete noorteprobleemidega, mille osas tudengitest nõustajad on kompetentsemad toetust ning abi jagama.

E-nõustamise eelistamise põhjustena toodi eelkõige välja Internetiga seonduvat mugavust, lihtsust ja kättesaadavust. Seetõttu peeti *online*-nõustamist omaseks ka pigem noortele. Samas vähem oluliseks ei peetud Internetiga kaasnevat anonüümsust, mis võimaldab oma muredest rääkida ennast identifitseerimata.

Lehekülje lisavõimalustena toodi välja mitmeid informatiivseid, nõustamisalaseid ning meelelahutuslikke võimalusi. Siiski oldi arvamusel, et kõik need võimalused vajaksid pidevat ajakohastamist ning täiendamist, mille jaoks nõustajatel rahastamisprobleemide tõttu aega tegelikult antud hetkel ei ole. Lisavõimalusi nähti olulistena nii klientide kui nõustajate endi jaoks kuna kliendid võivad sealt leida oma küsimustele vastuseid, juhiseid ja suuniseid. Ühe olulise lisavõimalusena nähti ka nõustajate omavahelist listi, mille vahendusel on võimalik klientidele parimad nõustamise võimalused leida kui Lahendus.net mingil põhjusel ei sobi või eelistatud on traditsiooniline nõustamine.

# SUMMARY

## **Psychological *online*-counseling practices on the example of Lahendus.net**

The aim of the bachelor thesis „**Psychological *online*-counseling practices on the example of Lahendus.net**“ was to explore the reason why is *online*-counseling preferred to traditional counseling, who are the users of e-counseling, who is e-counselor in the example of the Lahendus.net, which are the additional opportunities and how effective it is in Lahendus.net counselors point of view.

The method of research was informant-interview. Eleven Lahendus.net counselors were interviewed and the transcriptions were analysed using *cross-case* method of textual analysis. Interviews are conducted either via Skype or by meeting in real life winter/spring 2010.

The study found that all counselors working in Lahendus.net have studied or study psychology. Also, all applicants are not accepted to start work in Lahendus.net programme. Before starting counseling work in researched page, counselors took part from info-hour where they will be introduced the main specifics of the work, later there will be many lectures conducted by Lahendus.net portal. Also, self educating is being marked important from counselors. As new opportunities counselors suggested using Skype internet telephone as immediate contact with clients and inviting counselors from similar project to visit and share the experience. Counselors emphasized importance of supervisions and many counselors regard work in Lahendus.net special because of the feedback gained from supervisor.

The main problem area, where counselors advice is being asked, was relationship problems. The main reason why e-counseling is preferred on traditional was convenience, simplicity and accessibility related to internet. This was also the reason why *online*-counseling was seen more characteristic to young people. Not less important was anonymity which gives opportunity talk about problems without revealing any identifying characteristics.

Counselors mentioned as additional opportunities of Lahendus.net many informative, counseling and amusing chances but there was opinion that all of these need follow up and bring up to date for what counselors do not have time because of the problems with funding. Additional opportunities were seen important for clients but also for counselors themselves. Also were mentioned as a important opportunity the counselors e-mailing list from where counselor may find better counseling opportunities for the client if Lahendus.net is not appropriate or traditional counseling is preferred.

# KASUTATUD KIRJANDUS

- Alleman, R. J. (2002) Online Counseling: The Internet and Mental Health treatment. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*. Volume 39. 199-209
- Anthony, K. & Nagel, D.M (2010) *Therapy Online: Practical guide*. London: SAGE.
- Barak, A. (2004) Internet Counseling. *Encyclopedia of Applied Psychology*. Volume 2. Elsevier Inc.
- Barak, A. (2007) Emotional support and suicide prevention through the Internet :A field project report. *Computers in Human Behavior*. 23. 971-984
- Baym, N.K. (2006) Children and New Media. *Handbook of New Media. Social Shaping and Consequences of ICTs. Updated Student Edition*. Lievrouw, L.A. & Livingstone, S. (toim.). London, Thousand Oaks, New Delhi: SAGE Publications, 35-54
- Beattie, D. & Cunningham, S. & Jones, R. & Zelenko, O. (2006) „I use online so the counsellors can't hear me crying“: Creating design solutions for online counselling. *Media International Australia Incorporating Culture and Policy* (118): 43-52.
- Buckingham, D. (2006). Children and New Media. *Handbook of New Media. Social Shaping and Consequences of ICTs. Updated Student Edition*. Lievrouw, L.A. & Livingstone, S. (toim.). London, Thousand Oaks, New Delhi: SAGE Publications, 75-91.
- Caplan, E. S. & Turner, J.S. (2007) Bringing theory to research on computer-mediated comforting communication. *Computers in Human Behavior*. 23. 985-998
- Carlbring, P. & Andersson, G. (2006) Internet and psychological treatment. How well can they be combined? *Computers in Human Behavior* 22
- Fenichel, M.A (2004) Online behavior, communication and experience. Kraus, R & J.S. Zack & G. Stricker (edit.) *Online counseling: a handbook for mental health professionals*. San Diego: Elsevier Academic Press. 3-12
- Fontes O.D & O'Mahoney, M. (2008) In-depth interviewing by Instant Messaging. *Social Research Update*. (53) University of Surrey: UK
- Glasheen, K. J. & Campbell, M.A. (2008) School counselling launches into cyberspace: An action research study of a school based online counselling service. In *Proceedings Australian Association for Research in Education (AARE) 2008*, Brisbane.

Glasheen, K.J. & Campbell, M.A. (2006) Are you keeping up with the kids?. In *Connections* 23 (3) : 2-7, Queensland Guidance and Counselling Association Inc.

Grunwald, M. & Busse, J.C. (2003) Online consulting service for eating disorders – analysis and perspectives. *Computers in Human Behavior* 19

Kalmus, V. & Pruulmann-Vengerfeldt, P & Runnel, P. & Siibak, A.(2009) Mapping the Terrain of „Generation C“:Places and Practices of Online Content Creation among Estonian Teenagers. *Journal of Computer-Mediated Communication*, Special Issue on *Young People, Mediated Discourse and Communication Technologies*, 14(4), 1257-1282

Kraus,R & Zack, J.S. & Stricker,G. (2004) Online counseling: a handbook for mental health professionals.San Diego:Elsevier Academic Press

Laherand, M-L (2008) *Kvalitatiivne uurimisviis*.Meri-Liis Laherand kirjastus

Leibert, T. & Archer Jr, 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.

Lievrouw, L.A. & Livingstone, S. (2006) Introduction to the Updated Student Edition. Children and New Media. *Handbook of New Media. Social Shaping and Consequences of ICTs. Updated Student Edition*. London, Thousand Oaks, New Delhi: SAGE Publications,1-14

Lovejoy, I.T & Demireva, P.D & Grayson, J.L. & McNamara, J.R.(2009) Advancing the practice of online psychotherapy:An Application of Rogers' diffusion of innovations theory. *Psychotherapy:Theory, Research, Practice, Training*. 46 (1). 112-124.

Mallen, M.J. & Vogel, D.L. & Rochlen A.B. (2005) The Practical Aspects of Online Counseling: Ethics, Training, Technology and Competency. *The Counseling Psychologist*. 33. 776.

Mansell,R. & Avgerou, C. & Quah,D. & Silverstone,R. (edit) (2008) The Oxford handbook of information and communication technologies.Oxford:Oxford University Press

Michaud, P-A. & Colom, P. (2003) Implementation and Evaluation of an Internet Health Site for Adolescents in Switzerland. *Journal of Adolescent Health*. 33, 287-290

Mora, L & Nevid,J. & Chaplin,W. (2008) Psychologist treatment recommendations for Internet-based therapeutic interventions. *Computers in Human Behavior*. 24. 3052-3062

Männiste,M. (2010) *Online-nõustamise praktikad Lahendus.net näitel*. Seminaritöö. Tartu Ülikooli. Sotsiaal ja haridusteaduskond.

Narusk,E. (2009) LAHENDUS.NET'is esitatavate probleemide ealisest eripäras.

Bakalaureusetöö. Akadeemia Nord. Psühholoogia- ja kommunikatsiooniteaduskond.

O'Connor H. & Madge, C. (2003) „Focus groups in cyberspace”: using the Internet for qualitative research. *Qualitative Market Research: An International Journal*. volume 6(2).

Oolo, E. (2010a) Eesti noorte inimsuhetega seotud probleemid veebipõhiste nõustamislehekülgede näitel. Seminaritöö. Tartu Ülikool. Sotsiaal- ja haridusteaduskond. Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituut.

Oolo, E. (2010b valmimisel) E-nõustamisfoorumite efektiivsus ja nende kasutamise praktikad eesti noorte seas. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool. Sotsiaal- ja haridusteaduskond. Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni instituut.

Pertel, T. & Part, K. & Toomet, K. & Sikk, K. & Haldre, K. & Kaha, M. & Laur, K. & Kütt, P. (2009) Amor Youth Clinic Network in Estonia. Geneva: World Health Organization.

Pruulmann-Vengerfeldt, P. & Reinsalu, K. (2009) Eesti Inimarengu Aruanne 2008. Tallinn: Eesti Koostöökoogu. (URL aprill 2010) [http://www.kogu.ee/public/EIA08\\_est.pdf](http://www.kogu.ee/public/EIA08_est.pdf)

Ragusea, S.A & VandeCreek, L. (2003) Suggestions for the ethical practice of online psychotherapy. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*. 40 (1/2). 94-102.

Rickwood, J. D & Deane, P.F. & Wilson, J.C. (2007) Getting there: Photo – psychiatry. *When and how do young people seek professional help for mental health problems*. MJS 187 (7)

Reckwitz, A. (2002) Toward a Theory of Social Practices. A Development in Culturalist Theorizing. *European Journal of Social Theory*. 5(2): 243-263.

Rochlen, B.A. & Zack, S.J. & Speyer, C. (2004) Online Therapy: Review of Relevant Definitions, Debates, and Current Empirical Support. *Journal of Clinical Psychology* 60 (3) : 269-283

Runnel, P (2009) The Transforming of the Internet Usage Practices in Estonia. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.

Selwyn, N. & Powell, E. (2006). Exploring working-class young people's (non)use of the internet for sexual health information and advice. York, UK.

Suler, J. (2008) *Cybertherapeutic Theory and Techniques*. Barak, A (edit) Psychological aspects of cyberspace: theory, research, applications. Cambridge: Cambridge University Press. 102-129.

Suzuki K. L & Calzo, P.J. (2004) The search for peer advice in cyberspace: An examination of online teen bulletin boards about health and sexuality. *Applied developmental Psychology*. 25: 685-698.

Tapscott,D. (2009) Grown up digital. How the net generation is changing your world.New York: McGraw-Hill Books

Vainu,V. (2009) Elanike hinnanguf tervisele ja arstiabile 2009. Haigekassa. Sotsiaalministeerium. Tallinn: Turu-uuringute As

Veldre, A. (2002) Anonüümsus abistamissuhetes: Internetipõhise nõuandmise spetsiifika projekti "X" põhjal. Bakalaureusetöö. Tartu:Tartu Ülikool.

Veldre, A. (2006). Attributing responsibility and control through discursive practices in email counselling. Magistritöö. Tartu Ülikool. Psühholoogia osakond.

Vihalemm, T. Turunduskommunikatsioon. Loengukonspekt. 2007

Wells, M & Mitchell, K.J. & Finkelhor, D.& Becker –Blease, K.A. (2007) Online Mental Health Treatment: Concerns and Considerations. *CyberPsychology & Behaviour* 10(3)

## **Internetiallikad:**

*Amor internetinõustamine: Projekti Noorte seksuaaltervise alane nõustamine Internetis lühitutvustus.* URL (kasutatud aprill 2010)  
<http://www.amor.ee/28753>

*EPSÜ koduleht:Lahendus.net.* URL (kasutatud aprill 2010)  
<http://www.epsy.org.ee/?show=lahnet>

Grohol, J. M. (2001). *Best Practices in eTherapy. Clarifying the Definition of e-therapy.* URL (kasutatud aprill 2010)  
<http://psychcentral.com/best/best5.htm>

Grohol, J. M. (1999). *Best Practices in eTherapy. Definition & Scope of e-therapy.* URL (kasutatud aprill 2010)  
<http://psychcentral.com/best/best3.htm>

*Lahendus.net: Mida me pakume.* URL (kasutatud aprill 2010)  
[http://lahendus.net/?a=artiklid&art=Mida\\_pakume2&style=2](http://lahendus.net/?a=artiklid&art=Mida_pakume2&style=2)

*Lahendus.net: Lingikogu.* URL (kasutatud aprill 2010)  
<http://lahendus.net/?a=linkpage&page=lingid>

*Lahendus.net: Statistika.* URL (kasutatud juuni 2010)

<http://lahendus.net/?a=stats>

*Lahendus.net :Testid.* URL (kasutatud mai 2010)

<http://lahendus.net/?a=linkpage&page=testid>

*Lapsemure kodulehekülj* URL ( kasutatud detsember 2009)

<http://lapsemure.ee/index.php?tutvustus>

*Lapsemure.ee: Foorum.* URL (kasutatud aprill 2010)

[http://www.lapsemure.ee/forum\\_est/index.php?language=estonian](http://www.lapsemure.ee/forum_est/index.php?language=estonian)

*Lapsemure: Kirjuta meile oma murest.* URL (kasutatud aprill 2010)

<http://www.lapsemure.ee/index.php?email>

*Lapsemure.ee: Tere tulemast.* URL (kasutatud aprill 2010)

<http://www.lapsemure.ee/?tutvustus>

*Noorte nõustamiskeskuste-ja teenuste fookusgruppintervjuud. Aruanne. Saar Poll OÜ. (2007).*

URL (kasutatud aprill 2010)[www.taninfo.ee/public/Noorte\\_n\\_ustamiskeskused\\_uuring.doc](http://www.taninfo.ee/public/Noorte_n_ustamiskeskused_uuring.doc)

*NPNK annab parimate projektide elluviimiseks miljon krooni* URL (kasutatud 09.05.10)

<http://www.npnk.ee/ts2009/uudised.php?id=516>

*Perekeskus Sina ja mina.* URL (kasutatud aprill 2010)

<http://www.sinamina.ee/index.php?aid=171>

*Perekeskus Sina ja mina: Perekeskuse nõustamisteenus.* URL (kasutatud aprill 2010)

<http://www.sinamina.ee/index.php?aid=74>

*Skype: What is Skype* URL (kasutatud veebruar 2010)

<http://about.skype.com/>

*Statistikaamet: 16-74-aastased arvuti ja interneti kasutajad - isikute rühm, arvuti/interneti kasutamine, aasta ning näitaja.* URL (kasutatud aprill 2010)

<http://pub.stat.ee/px-web.2001/>

# LISAD

## LISA 1 Intervjuu kava

### Sissejuhatus

1. Rääkige palun kui kaua Te olete olnud lahendus.netis üks nõustajatest.
2. Kas Teil on telefoninõustamise või traditsioonilise nõustamise kogemust?
  - a. Kuidas Te seda iseloomustaksite?
3. Olete Te ka mõnes teises portaalis online-nõustajana töötanud?
  - a. Kus?
  - b. Kuidas Te seda iseloomustaksite?
4. Miks Te seda teete?
5. Milliseid koolitusi, loenguid, eelnevaid online-nõustamiseks ettevalmistavaid muid asju olete läbinud?
  - a. Milline on Teie hinnang Teie ettevalmistusele online-nõustajana?
  - b. Kas on koolitusi, loenguid vms, mida kindlasti vajaksite lisaks või oleksite vajanud enne tööle hakkamist?
6. Miks Teie arvates kasutavad inimesed/noored online-nõustamist?
  - a. Mida oodatakse online-nõustamiselt?
  - b. Enda kogemusest lähtuvalt, mida oodatakse online-nõustamist pakkuvalt nõustajalt?

### Online-nõustamisest üldiselt

7. Kas Te palun defineerikssite, mida Teie jaoks isiklikult tähendab online-nõustamine?
8. Kas online-nõustamise keskkondi on vaja?
  - a. Miks?
9. Kas online-nõustamisel on eeliseid traditsioonilise nõustamise ees?
  - a. Oskate äkki nimetada need?
10. Kas Teie arvates on online-nõustamisel miinuseid, negatiivseid jooni?
  - a. Millised?
  - b. Miks just need?
11. Kas online-nõustamine erineb traditsioonilisest nõustamisest?
  - a. Mil moel?
  - b. Miks?
12. Kuidas Teile tundub, kes online-nõustamist põhiliselt kasutavad?
  - a. Miks?
13. Mis Te arvate, kui efektiivseks online-nõustamist pidada võib või saab?
  - a. Miks?
14. Millised omadused/kogemused peavad olema inimesel, kes soovib hakata online-

- nõustajaks?  
 a. Miks?
15. Kas online'is nõustav psühholoog/inimene erineb sellest, kes nõustab traditsioonilisel teel?  
 a. Mille poolest?  
 b. Miks?
16. Kuidas Teile tundub, millised online-nõustamise võimalused hetkel Eestis olemas on?

### **Online-nõustamine ja noored**

17. Miks kasutavad noored Teie arvates online-nõustamist?
18. Kas online-nõustamise ja noortega seoses võib olla mingisuguseid probleeme Teie arvates?  
 a. Milliseid?  
 b. Miks?
19. Kui teadlikud noored online-nõustamise koha pealt Teie arvates on?  
 a. Miks Te nii arvate?
20. Kas online-nõustamisest tuleks rohkem rääkida, kirjutada või seda muul moel propageerida?  
 a. Miks?  
 b. Kuidas ning milliste kanalite kaudu?
21. Kuidas Teile tundub, millised on Teie arvates Eesti noorte põhilised probleemid, millega online-nõustaja juurde pöörduakse (üldised kategooriad)?  
 a. Erinevad need probleemid vanuste lõikes?

### **Nõustamisest lahendus.net leheküljel**

22. Kes (vanus ja sugu) kasutavad Teie arvates lahendus.net'i poolt pakutavat nõustamist põhiliselt?  
 a. Miks?
23. Kuidas Teile tundub, kui palju inimesi lahendus.neti poolt pakutavat abi kasutab?
24. Kuidas/mille põhjal valitakse lahendus.net keskkonnas töötavad nõustajad?
25. Milliseid võimalusi lisaks kirjavahetusele lahendus.net leheküljel Teie arvates nõustatavale pakub?  
 a. On need võimalused Teie arvates vajalikud?  
 b. On midagi, mis võiks veel olla?  
 c. Oskate Te öelda mis?
26. Kui tihti nõustatavad Teie nõu kuulda võtavad?  
 a. Milles see väljendub?
27. Mis on peamised mured, millega Teie poole pöörduakse?
28. Millised lahendusi Te pakkuda saate?  
 a. Miks?
29. Mis on Teie arvates lahendus.net lehekülje plussid?

- a. Miks?
- 30. Mis on Teie arvates lehekülje miinused?
  - a. Miks?
- 31. Oskate Te tuua välja millistest muredest räägitakse ainult kinnistes vestlustes?
  - a. Miks just need mured?
- 32. Milliste ootustega lahendus.net nõustaja juurde pöörduakse?
  - a. Miks?
- 33. Millised emotsioonid kirjades domineerivad?
  - a. Oskate Te pakkuda miks?
- 34. Kas te olete oma „klientidelt“ saanud ka mingit tagasisidet enda tööle ja nõuannetele?
  - a. On teile saadetud tänukirju või lihtsalt võetud taas ühendust, et tänada, vms?
  - b. On keegi negatiivselt reageerinud?
- 35. Kui sageli soovitate Teile kirjutavatel inimestel pöörduda traditsioonilise nõustaja poole?
  - a. Millistel juhtudel sellise soovitus annate?

### **Lõpetamine**

- 36. Soovite Te midagi online-nõustamisest veel rääkida, mis minul küsimata jäi?
- 37. Soovite Te midagi seoses online-nõustamise ja noortega rääkida, mida mina ei küsinud?
- 38. Soovite Te midagi lahendus.net leheküljel pakutavast nõustamisest rääkida, mis minul küsimata jäi?
- 39. Aitäh!

## LISA 2 Intervjuu Lahendus.net nõustajaga N1.

Intervjuu leidis aset 26.02.2010 Skype interneti telefoni teel ja kestis 31 minutit.

### Sissejuhatus

6. **Rääkige, palun kui kaua Te olete olnud lahendus.netis üks nõustajatest.**  
*Märtsikuus saab täpselt aasta.*
7. **Kas Teil on telefoninõustamise või traditsioonilise nõustamise kogemust?**  
*Ei ole.*
8. **Olete Te ka mõnes teises portaalis online-nõustajana töötanud?**  
*Ei ole.*
9. **Miks Te seda teete?**  
*Eeää... Kuna.... ma lõpetasin Tartu Ülikooli psühholoogia aasta tagasi ja praegu ma olen kodune, siis mul lihtsalt selline hetk, kus ma pean nagu otsustama, et kas ma jätkan psühholoogia valdkonnaga või lähen oma vanale tööle tagasi. Siis lahendus.net on nagu üks võimalus, kus oma teadmisi rakendada ja teha see otsus, kas jätkata või mitte.*
10. **Milliseid koolitusi, loenguid või midagi muud online-nõustamiseks ettevalmistavat olete läbinud?**  
*Lisaks ülikoolile sa siis mõtled?*
11. **Jah.Just.**  
*Kõiki koolitusi, mis lahendus.net on pakkunud. Lisaks olen ma pereteraapia kursuse läbinud, kriisipsühholoogia ja vist rohkem ei olegi.*
12. **Milline on Teie hinnang Teie ettevalmistusele online-nõustajana?**  
*Eee.. Ma arvan, et siin aasta jooksule kogemuste ja koolituste ja supervisioonidega 10 palli süsteemis ma pakuks 8.*
13. **Kas on koolitusi, loenguid vms, mida kindlasti vajaksite lisaks või oleksite vajanud enne tööle hakkamist?**  
*Enne tööle hakkamist, ma arvan, et ei oska öelda, aga lisa nagu kulub alati ära.*
14. **Miks Teie arvates kasutavad inimesed/noored online-nõustamist?**  
*Mugav kasutada, tasuta ja kindlasti see, et anonüümne. Need oleksid kolm kõige põhilisemat.*
15. **Mida oodatakse online-nõustamiselt?**  
*Et..et mõned on hästi konkreetsete küsimustega ja tahavadki väga konkreetset vastust saada, et kuhu minna või kelle poole pöörduda. Siis... Paljud on sellised, kes tahavad*

lihtsalt, et keegi nendega kaasa mõtleks natukene, et ei ootagi konkreetseid lahendusi, vaid lihtsalt saavad oma mure kirja panna ja tunnevad juba rõõmu sellest, et keegi on valmis nendega kaasa mõtlema või lihtsalt ära kuulama..

**16. Enda kogemusest lähtuvalt, mida oodatakse online-nõustamist pakkuvalt nõustajalt?**

*Nõustajalt.. Oot, ma mõtlen, et kas ma sain ikka küsimusest aru? Et mida nagu mina arvan, et oodatakse?*

**17. Jah.**

*Mhmm... eee.. sellist ma arvan, et... olulisem asi, mida oodatakse on ..on just see..empaatia. Et sa oled nagu võimeline end nagu inimese olukorda asetama ja temaga kaasa mõtlema, mitte vastama nagu mingile liinitöö kirjale. Et sa tõesti nagu hingega püüad inimesest aru saada ja pakkuda talle seda, mida tema nagu vajab.*

**Online-nõustamisest üldiselt**

**18. Kas Te palun defineeriksite, mida Teie jaoks isiklikult tähendab online-nõustamine?**

*Minu jaoks tähendaks online-nõustamine.. Ma arvan, et ma ise seda ei kasutaks. Et..Ma arvan.. et ta tähendabki seda, et see on see variant, kui midagi muud ei oska, ei taha, ega julgegi nagu mõelda, et see on selline anonüümne variant oma probleemid kirja panna.*

**19. Kas online-nõustamise keskkondi on vaja?**

*Kindlasti.*

**20. Miks?**

*Eee.Just selleks, et kui..et kui midagi muud peale ei oska hakata, siis see on koht, kus sa saad anonüümselt ilma rahata midagi ette võtta, midagigi..*

**21. Kas online-nõustamisel on eeliseid traditsioonilise nõustamise ees?**

*Jaa, jälle need samad asjad, mida ma olen juba öelnud ka. Just see anonüümsus.*

**22. Kas Teie arvates on online-nõustamisel miinuseid, negatiivseid jooni?**

*Ikka. Ajaline ressurss kindlasti, mis on selline, et võib väga pikale venida, kui on mingi selline situatsioon, kus tahetakse nagu rohkem infot ja abi saada, eksju. Siis kindlasti see.. kõik see sõnade mäng, mis sinna juurde käib. Et sa võid nagu kirjutada ühte, et sa ei tea, mis situatsioonis teine inimene seda kõike loeb ja kuidas tema seda tõlgendab. See tõlgendamise küsimus. Ja ikka see ka... Et anonüümsuse võib siin tuua..Et silmast silma kontakti puudumine võib siin olla miinuseks kindlasti. Et sa ei näe, et kuidas see sinu poolt antud mõtted teisele inimesele kohale jõuavad.*

**23. Kas online-nõustamine erineb traditsioonilisest nõustamisest?**

*Ikka. Ma arvan, et siin tulevad ka jälle need samad asjad, mis ma just ütlesin. See, et sa ei näe inimese reaktsiooni enda poolt antud mõtetel, ideedele ja sa ei saa sellest samast reaktsioonist kohe edasi minna. Et võtta sellest tema mõttest kinni. Ja sa ei tea ka, millal tema oma vastust hakkab kirjutama, et kas kirjutab kohe oma mingi suure emotsiooni ajal või natukene mõtleb enne kui ta kirjutab. Et see on nagu selline kõige suurem erinevus.*

**24. Kuidas Teile tundub, kes online-nõustamist põhiliselt kasutavad?**

*Selle aasta jooksul, mil mina ise sellega seotud olen olnud... Ma isegi ei ütleks, et teismelised või noored või sellised kooliealised noored, et täitsa seinast sein. Et on lapsevanemaid.. Mida võib öelda, on, et pensionärid ei kasuta. Kõik teised kasutavad.*

**25. Aga kui sa võtad veidi üldisemalt?**

*Siis äkki ...noored alates sealt , kes juba ülikoolis käivad. Ma ei tea, mis nime sa annad neile. Alates seal 21-st kuni 30-ni. Et selline iga, kus sa pead võtma selliseid konkreetseid otsuseid vastu, et mis sa oma haridusega edasi hakkad tegema või, mis sa oma tööga teed või kui sa oled just pereelu alustamas.*

**26. Miks?**

*Et ongi just, et kooli ajal on sul võibolla sõpru hästi palju veel ümber, aga kui sa kooli ära lõpetad ja ülikooli edasi lähed. Et ei ole veel seda uut seltskonda ümber tekkinud, eksju. Et kui hakkad tööd otsima, siis tekivad uued inimesed ümber. Ja pereloomisega ka, et tekivad uued kogemused.*

**27. Mis Te arvate, kui efektiivseks online-nõustamist pidada võib või saab?**

*Mingil tasandil ta võib olla täiesti efektiivne. Aga keerulisemate ja raskemate juhtumite puhul kindlasti mitte mingi lahendus.*

**28. Miks?**

*Sellise esmainfo saad sa inimesele kätte.. Kui on mingi suitsidiaalne klient, siis sa teda ainuüksi online-nõustamise puhul ei saa aidata. Siis sinu ainuke aitamise võimalus on see, et sa suudad teda nii palju motiveerida, et ta läheb otsib seda abi sealt kuskilt väljast.*

**29. Mida võiks teha, et online-nõustamine oleks efektiivsem?**

*Suuremat kontrolli selle üle, et kes seda teevad, kuidas nad seda teevad... Jaa..jah.*

**30. Millised omadused/kogemused peavad olema inimesel, kes soovib hakata online-nõustajaks?**

*Empaatiavõime kindlasti. Selline üldine huvi inimeste vastu. Soov aidata. Need ongi vast kõige olulisemad.*

**31. Miks?**

*No, kus sa nagu muidu aitad, kui sa teed seda lihtsalt selleks, et midagi teha vä. Et ikka pead tahtmagi nagu aidata. Et pead tahtmagi nagu aru saada, mis teist inimest vaevab.*

**32. Kas online'is nõustav psühholoog/inimene erineb sellest, kes nõustab traditsioonilisel teel ?**

*Mhmm.. Ma arvan, et psühholoog, kes nõustab internetis, ei erine. Sest on palju psühholooge, kes seda teevad..*

**33. Kuidas Teile tundub, millised online-nõustamise võimalused hetkel Eestis olemas on?**

*Ma arvan, et on olemas. Ja ei arva, et peaks rohkem olema.*

**Online-nõustamine ja noored**

**34. Miks kasutavad noored Teie arvates online-nõustamist?**

*Kindlasti sellepärast, kui on mingi selline küsimus, et kui ei julgegi kellegi teise poole pöörduda, et saad anonüümselt oma murest rääkida ja küsida. Ja kindlasti see raha asi, et see on tasuta. Ja kindlasti see, et nad kasutavad arvutit ka päris palju, et see arvuti kättesaadavus on nagu enamusel olemas, et see ei ole neile takistuseks. Mugav..*

**35. Kas online-nõustamise ja noortega seoses võib olla mingisuguseid probleeme Teie arvates?**

*Et eks siin endagi töö jooksul on olnud mingeid sellised asju, et kes teeb nagu lihtsalt nalja, või sõbrannaga mitmekesi. Et see on nagu see koht, kus sina lahendajana võid arvata ja aimata, et keegi nagu ei mõtle seda tõsiselt nagu, mida ta kirjutab, teeb nagu niisama nalja, aga see on koht, kus sa ei saa nagu minna näppu vibutama, et see ei ole lollitamise koht, et sa pead lähtuma igaljuhul sellest, et tegu on nagu tõelise mure ning tõelise inimesega. Aga neid on üksikuid, et ei ole nagu suur probleem.*

**36. Kui teadlikud noored online-nõustamise koha pealt Teie arvates on?**

*Eks nad järjest rohkem hakkavad saama teadlikuks. Tänu sellele, et koolipsühholoog ei ole enam väga haruldane nähtus. Et sealt kaudu see nagu sulandub sellisesse üldisesse arusaama ka, et nõu ja abi küsimine, kellelki, kes võib nagu asjadega kursis olla, ei ole selline häbi asi. Et läheb nagu järjest paremaks.*

**37. Kas online-nõustamisest tuleks rohkem rääkida, kirjutada või seda muul moel propageerida?**

*Noorte seas kindlasti võiks rohkem rääkida.*

**38. Miks?**

*Just sellepärast, et neid võimalusi on ju tegelikult mitmeid. Ja selleks, et õigele murele õigest kohast õiget infot saada, et teaks nagu täpselt kuhu pöörduda. Et siis oleks see kaardistamine ja info levitamine kindlasti oluline, vajalik alati .*

**39. Kuidas ning milliste kanalite kaudu?**

*Kuna ma just praegu ise sellega tegelen, siis üks koht, kus me seda praegu püüame levitada, on koolipsühholoogidega rääkida. Et kuna nemad just noortega kokku puutuvad, siis see on selline koht, mida nad võivad soovitada.*

**40. Kuidas Teile tundub, millised on Teie arvates Eesti noorte põhilised probleemid, millega online-nõustaja juurde pöörduakse (üldised kategooriad)?**

*Suhte probleemid. Suhte probleemid nii sõpradega, vanematega, kui ka sellised armusuhted. Ikka suhted üldiselt.*

**41. Erinevad need probleemid vanuste lõikes?**

*Jah ikka. Sellised murdeaalised on seal rohkem omavahel nagistavad, noorematel võivad vanematega arusaamatusi olla rohkem, ja siis juba sellised veelgi suuremad, kes peaksid juba ise tegutsema, et need jälle muretsevad oma vanemate pärast, ei suuda sealt lahti lasta ja tänu millele nad ei suuda kuidagi ise oma elu sättida.*

**Nõustamisest lahendus.net leheküljel**

**42. Kes kasutavad Teie arvates lahendus.net'i poolt pakutavat nõustamist põhiliselt?**

*Põhiliselt...eee.. Ma ütlen jälle, et ainult pensionärid ei kasuta. Ausõna!*

**43. Oskate äkki sooliselt ka äkki mingi piirangu anda või kes vähem, kes rohkem?**

*Ikka naised rohkem.*

**44. Miks?**

*Et eks see on see meeste teema, et kus sa nüüd lähed kurtma, et sul midagi häda on. Et meestel on see nõu küsimise asi kindlasti keerulisem ja raskem, et ...kuna nad on muidu ka sellised kinnisemad ja ei taha väga rääkida, mis nendega toimub.. Või, mis tunded parasjagu muret teevad. Et mine seda siis kellelegi nüüd väljapoole kuhugi rääkima. Et see võikski internetinõustamise puhul see koht, et kus sa võid mure ära küsida ja keegi ei*

peagi teadma.. Aga naised on ikka aktiivsemad.

**45. Kuidas Teile tundub, kui palju inimesi lahendus.neti poolt pakutavat abi kasutab?**

*Nii. Kuidas ma seda ütlen. Võiks olla rohkem. Et meil on lahendajaid väga palju. Sellepärast ....Et kui mõned aastad tagasi oli lahendajaid vähe, siis oli nagu.. keegi ei kurtnud klientide puuduse üle, aga praegu võiks rohkem olla.*

**46. Kuidas/mille põhjal valitakse lahendus.net keskkonnas töötavad nõustajad?**

*Eelkõige siis nad peavad olema psühholoogiaüliõpilased. Ja mitte kindlasti esimese kursuse üliõpilased. Et neil oleks nagu mingid ained nõustamisega seoses läbitud. Et siis nendega tehakse vestlus, et siis selle vestluse käigus ühtteist selgub. Ja antakse ka näidisülesanne, mida nad peavad lahendama. Ja... kuna neil alguses ka kontroll suhteliselt range peal, et teevad tööd koos vanema õe või vennaga, et keegi ei hakka kohe üksinda kirjadele vastama. Et siis selle käigus ka selgub, et kas inimene sobib või ei sobi.*

**47. Milliseid võimalusi lisaks kirjavahetusele lahendus.net leheküljel Teie arvates nõustatavale pakub?**

*Eee.. Aa..Kodulehekülje peal oleme proovinud panna erinevaid materjale ja artikleid ja viiteid teistele kohtadele, kust võiks mingit sellist infot leida, mis võiks noortele huvi pakkuda. Testid on kodulehekülje peal. Raamatute soovitusel.*

**48. On need võimalused Teie arvates vajalikud?**

*Jah ikka.*

**49. On midagi, mis võiks veel olla?**

*Ee..Tagasiside võiks tegelikult olla põhjalikum. Et praegu on seal üks selline väike hääletamise koht võimalik, kus sa võid nagu öelda, et kas sa oled selle sulle pakutud teenusega rahul, et oli sul sellest üldse abi või ei olnud üldse, et läks natukene paremaks. Et tagasiside võiks olla põhjalikum, et me tegelikult ei tea, kuidas meiega rahul ollakse.*

**50. Kui tihti nõustatavad Teie nõu kuulda võtavad?**

*Äää.. Seda on hästi raske öelda, sest et.. ega me ju otseselt nõu ei või ju anda. Me pigem niimoodi suuname nurga tagant ja soovitame ühteist. Ja ja.. ega keegi ei tule pärast ütleva ka, et oleks ka üsna ebamugav, kui ta ütleks, et sa käskisid mul nii teha ja ma tegin ja ei tulnud välja. Et üks nad pigem ise peavad oma otsused ja nõud tegema, mis nad edasi teevad.*

**51. Mis on peamised mured, millega Teie poole pöördutakse?**

*Suhte probleemid... on kõige sagedasem. Suhte probleemid, kooliga seotud probleemid ja tööga seotud probleemid.*

**52. Millised lahendusi Te pakkuda saate?**

*Lahendusi me ei pakugi.*

**53. Miks?**

*Just sellepärast, et kirja teel on.. Ega nõustamine üldiselt ei saa mingeid lahendusi pakkuda. Et me pigem pakume mingeid variante, mida võiks proovida ja kaaluda ja me alati küsime mida klient ise neist arvab. Et me pigem ikkagi suuname. Et püüame neid võimalikke lahendusi koos murekirjutajaga otsida.*

**54. Mis on Teie arvates lahendus.net lehekülje plussid?**

*Anonüümne, tasuta, mugav kasutada.*

**55. Miks?**

*Sellepärast, et... paljud ei julgegi nõustama minna, kuna üldine arusaam on, et see on*

väga kallis. Väiksemates kohtades, kus ei olegi mingit erilist nõustamise võimalust või kus ka mingi nõustamine on, on ikka see mure, et kõik tunnevad kõiki ja kui sa lähed sinna rääkima, siis see usalduse küsimus võib kerkida päevakorda. Ja just see mugavuse koha pealt ka, et kuskil maakohas sul ei olegi võimalik kellegi juurde oma murega minna.

**56. Mis on Teie arvates lehekülje miinused?**

*Mhmm...Ei oskagi miinuseid praegu tuua.*

**57. Oskate Te tuua välja millistest muredest räägitakse ainult kinnistes vestlustes?**

*Suitsidiaalsed.*

**58. Miks just need mured?**

*Just selle mõttega, et kui kellelgi on sellised mõtted peas, siis selleks, et mitte neid sealt avalikult eksponeerida ja kellelegi neid mõtteid mitte edasi anda...See on väga privaatne teema.*

**59. Kas need mured on klientide endi poolt kinniseks märgitud?**

*Suitsidiaalsed on kohe algusest peale nähtamatud. Neid ei saa isegi mitte..Isegi kui klient paneb selle nähtavaks, siis lahendaja saab valida teema ja kui valid suitsidiaalne, siis ta läheb nähtamatuks.*

**60. Milliste ootustega lahendus.net nõustaja juurde pöörduakse?**

*Ää.. Hästi erinevad. Mõni nagu tõesti loodabki, et vot probleem on selline, et mis ma tegema pean. Et tahavad konkreetseid vastuseid. Mõned...tahavad lihtsalt kirjutada. Et sellised asjad tuleb suht kohe ära lõpetada, sest me ei ole nagu mingid kirjasõbrad seal.*

**61. Miks?**

*Kui mõned ei saagi nagu aru, et mis selle lehekülje nagu eesmärk on. Et just nooremad võivad siuksed olla. Et jube lahe on nagu kirjutada, et mis ma eile tegiun ja mis ma täna tegin ja mis mul siis juhtus.. Et kui on aega liiga palju või ei ole sõpru, sõbrannasid, kellele rääkida..Et arvavad , et sealt võib mõne kirjasõbra leida.*

**62. Millised emotsioonid Teile saadetavates kirjades domineerivad?**

*Kurvad ikka. Kurvad ja...ja.. õnnetud.*

**63. Oskate Te pakkuda miks?**

*Et eks nad siis ju kirjutavadki, kui neil raske on. Et keegi ju rõõmukirja väga tihti ei saada, ikka murega pöörduakse. Sellepärast.*

**64. Kas te olete oma „klientidelt“ saanud ka mingit tagasisidet enda tööle ja nõuannetele? Jah, olen küll.**

**65. On teile saadetud tänukirju või lihtsalt võetud taas ühendust, et tänada, vms?**

*Äää..mul on kuidagi niimoodi läinud, et jooksvalt suheldes on nad mitu korda maininud, et neil on ikka hea meel, et nad selle lehe leidsid ja hea, et ma ikka olen nendega suhelnud.*

**66. On keegi negatiivselt reageerinud?**

*Ei tule meelde.*

**67. Kui sageli soovitate Teile kirjutavatel inimestel pöörduda traditsioonilise nõustaja poole?**

*Väga tihti.*

**68. Millistel juhtudel sellise soovitus annate?**

*Suitsidiaalsete puhul kindlasti. See on nagu põhieesmärk. Pereprobleemide puhul. Kui vanemad on lastega mures, siis minul üksida vanemaga suheldes on väga keeruline*

*kolmada osapoole suhtes midagi teha.*

### **Lõpetamine**

69. **Soovite Te midagi online-nõustamisest veel rääkida, mis minul küsimata jäi?** *Ei*  
70. **Soovite Te midagi seoses online-nõustamise ja noortega rääkida, mida mina ei küsinud?** *Ei*  
71. **Soovite Te midagi lahendus.net leheküljel pakutavast nõustamisest rääkida, mis minul küsimata jäi?** *Ei*

**Aitäh!**

## **LISA 3 Intervjuu lahendus.net nõustajaga N2**

Intervjuu leidis aset 01.03.2010 TÜ Sotsiaalteaduskonna hoone III korrusel ning kestis 22 minutit.

### **Sissejuhatus**

- 1. Rääkige, palun kui kaua Te olete olnud lahendus.netis üks nõustajatest.**  
*Ee...Äkki aasta või natuke üle aasta.*
- 2. Kas Teil on telefoninõustamise või traditsioonilise nõustamise kogemust?**  
*Telefoni. Usaldustelefoni.*
- 3. Kuidas Te seda iseloomustaksite?**  
*Usaldustelefoni?*
- 4. Jah.**  
*See on hästi oluline. Sellega saab inimestega otse suhelda. Et see on..Minu jaoks usaldustelefon on olulisem kui lahendus.net. See kogemuse mõttes on olulisem.*
- 5. Olete Te ka mõnes teises portaalis online-nõustajana töötanud?**  
*Ei.*
- 6. Miks Te seda teete?**  
*Sest ma õpin psühholoogiat. Sest minust saab psühholoog. Sest ma tahan inimestega kontakti saada juba praegu ja see on ainuke võimalus.*
- 7. Milliseid kooolitusi,loenguid, eelnevaid online-nõustamiseks ettevalmistavaid muid asju olete läbinud?**

*Konkreetselt online nõustamiseks? Selles mõttes, et meie kolme aastane baka programm sisaldab nii mõndagi, mis tuleb kasuks. Igasugused probleemilahendused, nõustamised..*

**8. Aga just online-nõustamiseks?**

*Ei, konkreetselt ei ole midagi.*

**9. Milline on Teie hinnang Teie ettevalmistusele online-nõustajana?**

*Halb.(sosistab) Selles mõttes, et nad annavad meile mingi sissejuhatava loengu, kui nad meid värbavad, eksju. Et tegelt nad ei ütle midagi. Me konkreetselt alustame nullist, meil on vanem vend või õde.*

**10. Vajaksite mingit pikemat treeningut?**

*Oleks võinud olla.*

**11. Kas on koolitusi, loenguid vms, mida kindlasti vajaksite lisaks või oleksite vajanud enne tööle hakkamist?**

*Jah. Teate. Me oleks vajanud seda, et oleks keegi, kes oleks kogenud ja oleks täiskasvanud ja saaks asjadest aru ja räägib meiega. Mitte niivõrd vanem vend või õde, kellel on väga subjektiivne arvamus ja ta surub see subjektiivsus sulle peale. Aga keegi, kes oleks ..objektiivne. Meie Tartu omadega ei tegele keegi. Põhiline värk toimub seal Tallinnas, seal on koolitusi rohkem. Tartus on nagu vähem.*

**12. Miks Teie arvates kasutavad inimesed/noored online-nõustamist?**

*Lihtne ja ..ligipääsetav igalt poolt.*

**13. Mida oodatakse online-nõustamiselt?**

*Probleemide lahendamist. Seda me ei anna.*

**14. Enda kogemusest lähtuvalt, mida oodatakse online-nõustamist pakkuvalt nõustajalt?**

*Probleemide lahendamist.*

**Online-nõustamisest üldiselt**

**15. Kas Te palun defineeriksite, mida Teie jaoks isiklikult tähendab online-nõustamine?**

*Ma ei ole mõelnud selle peale kunagi. Mhmm.. et.. abivajaja saab online-kanalite kaudu abi.*

**16. Kas online-nõustamis keskkondi on vaja?**

*Jaa. Ma arvan küll.*

**17. Miks?**

*Sest lapsed ei taha väga tulla...Kusjuures mitte lapsed, vanad inimesed ka. Mugav on istuda kodus lapse kõrvalt paariks tunniks arvuti ette.*

**18. Kas online-nõustamisel on eeliseid traditsioonilise nõustamise ees?**

*Jaa. See, et see hetkel on tasuta. See on suur eelis. Ja see, et see on kättesaadav.. kohe kui ma vajan.*

**19. Kas Teie arvates on online-nõustamisel miinuseid, negatiivseid jooni?**

*Jaa..mhm..Kirjaga ei saa ikka seda üks-ühele suhet.Seda inimeselt inimesele. Sa ei näe neid emotsioone, et mis toimub.*

**20. Miks?**

*Miks see on oluline? See on see tuumiva asjas üldse. See on see kõige olulisem.*

**21. Kas online-nõustamine erineb traditsioonilisest nõustamisest?**

*Jah.*

**22. Mil moel?**

*Sellel samal moel. Inimene ei näe teist inimest.*

**23. Miks?**

*Ee..Inimene võib rääkida sulle ühte juttu,eks, kuid kui tema kehahoiak või miski räägib sulle vastu, muud siis sa peilid selle välja. Aga kirja teel sa ei näe seda kunagi. Näiteks kui sa saad suitsiidikirja, siis sa ei näe, mis seal taga tegelt on, et kas see on tõsine või mõni teismeline lollitab, kellel on paha tuju.*

**24. Kuidas Teile tundub, kes online-nõustamist põhiliselt kasutavad?**

*Minul isiklikult.. Ilmselt see ...Lehel on kirjas, et see on kuni 25. aastastele noortele. Aga minul ei ole olnud vist ühtegi, või üks on vist olnud. Enamik on 30. aastased, üle 30, 40 aastased on .*

**25. Miks?**

*See on lihtne, see on ligipääsetav. See on kohe!See on kohe kättesaadav, kui sa vajad seda. Et kui sa lähed nõustaja või psühholoogi juurde,pead aja panema.. et sa saad heal juhul aja järgmiseks nädalaks. Et kui pead aja panema, siis need asjad hääbuva, kaovad. Et saad kohe kirjutada.*

**26. Miks just see vanusegrupp?**

*On see, et neil ei ole üleliigset aega minna nõustaja juurde. Neil on pere, ülalpidamine. Ja raha. Ja, et kohe saab abi.*

**27. Mis Te arvate, kui efektiivseks online-nõustamist pidada võib või saab?**

*Mitte eriti. Me ei saa midagi teha.*

**28. Miks?**

*Sest nad keelavad meil teha asju. Me saame ainult peegeldada. Osad kirjad näevad väga idiootsed välja. Et see on ainult peegeldamine. Et inimene kirjutab mulle oma muredest ja ma ütlen nananana ja tema kiri tuleb sealt. Sellest ei ole väga palju kasu. Me ei tohi anda nõu, me ei tohi teha teraapiat.*

**29. Mida võiks teha, et online-nõustamine oleks efektiivsem?**

*Mitte midagi. Ilmselt kui sinna tuleks midagi juurde, et saab kontakti inimesega vahetult. Kui meil lubataks inimesega rohkem oma mõtteid jagada. Et nad ei propageeriks seda peegeldamist nii palju.*

**30. Millised omadused/kogemused peavad olema inimesel, kes soovib hakata online-nõustajaks?**

*Ma ei tea, ma ei tea. Tal peab huvi olema, tal peab olema motivatsiooni. Kogemused tulevad.*

**31. Miks?**

*Ma arvan, et pühendumus ja tõeline soov aidata korvavad kõik muud asjad.*

**32. Kas online'is nõustav psühholoog/inimene erineb sellest, kes nõustab traditsioonilisel teel ?**

*Mhmm.*

**33. Mille poolest?**

*Traditsioonilisel teel nõustav psühholoog ei ole enam üliõpilane. Kui siis magister. Meil alustatakse siin teisest kursusest. On noored ja rohelised. Ja me ei tee teraapiat. Me peegeldame.*

**34. Kuidas Teile tundub, millised online-nõustamise võimalused hetkel Eestis olemas on?**

*Lahendus.net on olemas. Ma ei tea, et midagi muud oleks olemas. Peale selle.*

**Online-nõustamine ja noored**

**35. Miks kasutavad noored Teie arvates online-nõustamist?**

*Ma vastasin sellele juba. Et see on ligipääsetav ja kohe olemas. Noortel on noorte probleemid, vanadel vanade probleemid. Probleemid erinevad. Aga nende jaoks on need sama rasked.*

**36. Kas online-nõustamise ja noortega seoses võib olla mingisuguseid probleeme Teie arvates?**

*Mis mõttes? Et noored on tundlikumad. Et noored võivad valesti aru saada. Et noored on üldse noored, et nad käituvad väga emotsioonide ajal, nad ei mõtle läbi oma asju.*

**37. Kui teadlikud noored online-nõustamise koha pealt Teie arvates on?**

*Ma ei tea, ma pole kunagi küsinud. Mul pole õrna aimugi. Ma arvan, et üsna. Et ikka on internet.*

**38. Kas online-nõustamisest tuleks rohkem rääkida, kirjutada?**

*Jah. Miks mitte?!*

**39. Miks?**

*Miks mitte. See on omal kohal. Inimesed saavad kirjutada. Kui seda propageerida, siis rohkem inimesi teab. Ja rohkematel inimestel hakkab hea. Kasvõi korraks.*

**40. Kuidas ning milliste kanalite kaudu?**

*Mida iganes. Selles mõttes, et..raadio, telekas, internet.*

**41. Kuidas Teile tundub, millised on Teie arvates Eesti noorte põhilised probleemid, millega online-nõustaja juurde pöörduakse (üldised kategooriad)?**

*Ma ei tea. Mul on vanainimesed olnud. Ma tõesti ei tea.*

**42. Aga võtame siis vanemad inimesed?**

*Neil on ikka töö ja pereprobleemid.*

**Nõustamisest lahendus.net leheküljel**

**43. Kes (vanus ja sugu) kasutavad Teie arvates lahendus.net'i poolt pakutavat nõustamist põhiliselt?**

*Täiskasvanud inimesed. 30-40 aastased. Mul on nendega ainult kogemus. Mulle tundub nii, mul on ainult sellised kirjad olnud.*

**44. Miks?**

*Sest mul on ainult täiskasvanud olnud selle aasta jooksul.*

**45. Kuidas Teile tundub, kui palju inimesi lahendus.neti poolt pakutavat abi kasutab?**

*Nad jagavad iga päev paar, kolm kaks kirja. Mis teeb siis kuus 100 inimest vähemalt.*

**46. Kuidas/mille põhjal valitakse lahendus.net keskkonnas töötavad nõustajad?**

*Psühholoogiatudengite hulgast, ma olen aru saanud. Ja sa ei tohi olla I kursuses. Ja sa pead olema umbes Tallinn või Tartu Ülikool või Akadeemia Nord.*

- 47. Milliseid võimalusi lisaks kirjavahetusele lahendus.net leheküljel Teie arvates nõustatavale pakub?**  
*Suunamist ja infot. Ta jagab infot ka näiteks õppimise kohta, psühholoogia õppimise kohta.*
- 48. On need võimalused Teie arvates vajalikud?**  
*Jah, muidugi.*
- 49. On midagi, mis võiks veel olla?**  
*Võiks olla msn või skype näiteks.*
- 50. Kui tihti nõustatavad Teie nõu kuulda võtavad?**  
*Ma saan peegeldada, ma ei tohi nõu anda. Ma ei tohi nõu anda..aga ma ikka annan (sosistab). Selles mõttes, et kui ma näen, et inimesel on häda, siis ma saan talle öelda oma arvamuse stiilis mina arvan ning suunata ja suunamist on enamik ikka võtnud, ma arvan.*
- 51. Mis on peamised mured, millega Teie poole pöörduetakse?**  
*Tööpuudus, pereprobleemid.*
- 52. Millised lahendusi Te pakkuda saate?**  
*Ma saan talle tutvustada tööportaali, uurida, kas ta on registreerinud ennast ametlikuks töötuks. Uurida mis.. tööpuuduste.. neil on kõige olulisem, et nad saaksid teha midagi.. et kui nad jäävad koju istuma, siis on väga raske välja tulla sellest. Tuletame meelde, et äkki on mingeid asju, mida nad armastasid teha. Et kuidas lastega lood on, et sotsiaalne tugi on olemas.*
- 53. Mis on Teie arvates lahendus.net lehekülje plussid?**  
*See, et ta on kättesaadav. See on vist iga lehekülje pluss. Et psühholoogiatudengid saavad omal käel valgeks, ma arvan, ja inimesed saavad abi.*
- 54. Mis on Teie arvates lehekülje miinused?**  
*Psühholoogiatudengid ei tea sageli, mis nad teevad ja inimesed võivad vale abi saada.*
- 55. Oskate Te tuua välja millistest muredest räägitakse ainult kinnistes vestlustes?**  
*Pereprobleemid. Ma arvan, et konkreetselt pereprobleemid.*
- 56. Miks just need mured?**  
*Need on inimesel kõige valusamad ja lähedasemad asjad. Ma arvan, et sellepärast.*
- 57. Milliste ootustega lahendus.net nõustaja juurde pöörduetakse?**  
*Et lahendust saada. Sest lahendus.net ütleb, et tuleb lahendus.*
- 58. Millised emotsioonid kirjades domineerivad?**  
*Kurvad...kurvad emotsioonid.*
- 59. Oskate Te pakkuda miks?**  
*Sest inimestel on probleemid, inimeste probleemid teevad inimesi õnnetuks.*
- 60. Kas te olete oma „klientidelt“ saanud ka mingit tagasisidet enda tööle ja nõuannetele?**  
*Jaa, olen. Ja tead, kui rõõmsaks see teeb. See on midagi mille nimel elada.*
- 61. On teile saadetud tänukirju või lihtsalt võetud taas ühendust, et tänada, vms?**  
*Jah, võetud uuesti ühendust, et tänada.*
- 62. On keegi negatiivselt reageerinud?**  
*Ei. Nad ei kirjuta enam vastu, kui nad ei saa midagi.*
- 63. Kui sageli soovitate Teile kirjutavatel inimestel pöörduda traditsioonilise nõustaja**

poole?

*Kui on ikka probleem, siis soovitan.*

**64. Millistel juhtudel sellise soovitus annate?**

*Pereprobleemid. Pereprobleemides ei saa ju mina midagi teha eriti. Mul on palju pereprobleeme. Kui on töö, siis ma ei saada. Siis ei saa ju midagi teha. Enesetapjaid mul ei ole.*

**Lõpetamine**

**65. Soovite Te midagi online-nõustamisest veel rääkida, mis minul küsimata jäi?**

*Ei usu.*

**66. Soovite Te midagi seoses online-nõustamise ja noortega rääkida, mida mina ei küsinud?**

*Ei.*

**67. Soovite Te midagi lahendus.net leheküljel pakutavast nõustamisest rääkida, mis minul küsimata jäi?**

*Ei.*

**Aitäh!**

## **LISA 4 Intervjuu lahendus.net nõustajaga N3.**

Intervjuu leidis aset 02.03.2010 Skype internetitelefoni teel ning kestis 48 minutit.

### **Sissejuhatus**

**1. Rääkige, palun kui kaua Te olete olnud lahendus.netis üks nõustajatest.**

*Mmm..Las ma mõtlen... see oli vist 2008. Üle aasta. Poolteist aastat ma arvan kuskil.*

**2. Kas Teil on telefoninõustamise või traditsioonilise nõustamise kogemust?**

*Eee..Telefoninõustamist ei ole, aga ma teen... Kuna ma õpin raseduskriisi nõustamist, siis ma teen seda individuaalnõustamisena.*

**3. Kuidas Te seda iseloomustaksite?**

*Traditsioonilist?Mmm.. Sest, et näiteks mina seda traditsioonilist nõustamist.. kuna ma*

teen lastehaigalas, kus on.. vastsündinute osakonnas on need lapsed, kes on enneaegsed või on probleemidega sees, siis ma teen... kuidas ma ütlen..ma käin nagu palatites, käin vestlemas emadega. Minul on sedapidi.

**4. Olete Te ka mõnes teises portaalis online-nõustajana töötanud?**

*Ei ole tegelikult.*

**5. Miks Te seda teete?**

*Sest see annab hea praktilise kogemuse.*

**6. Milliseid koolitusi, loenguid vms online-nõustamiseks ettevalmistavat olete läbinud?**

*Lahendus.netis on vist on päris palju koolitusi erinevatest valdkondadest, probleemidest, mis võivad ette tulla. Et... mhm.. mis ta võiks olla. Alates teismelistest, lastest, suitsidiaalsetest klientidest. Ja mul on bakalaureuse haridus on nagu ka, sealt saab ka igasuguseid mõtteid ja asju.*

**7. Milline on Teie hinnang Teie ettevalmistusele online-nõustajana?**

*Hinnang..mhmhmhm...Ma arvan, et see on...et see ongi nagu ettevalmistus. See online nõustamine nagu võibolla reaalseks tööks tulevikus. Võibolla pigem niipidi. See on nagu praktika mõttes jällegi hea kogemus.*

**8. Kas on koolitusi, loenguid vms, mida kindlasti vajaksite lisaks või oleksite vajanud enne tööle hakkamist?**

*Kuna võibolla need probleemid on väga erinevad, et siis ma arvan, väga paljudest asjadest, psühholoogia alastest loengutest saab väga palju mõtteid. Midagi kindlat nüüd ei ole, aga alati on väga hea end täiendada, erinevate variantidega. Ja neid asju kasutada tulevikus.*

**9. Miks Teie arvates kasutavad inimesed/noored online-nõustamist?**

*Võib-olla on see lihtsaim viis kellegagi võibolla praegult suhelda. Sageli on see ka tegelikult odavam viis. Sest reaalsed nõustamised ikkagi on ...maksavad raha. Ja vahest inimesed ei soovi kellegagi kohe näost näkku kohtuda. Et see on neile see esimene variant mida proovida, kust edasi minna vajadusel.*

**10. Mida oodatakse online-nõustamiselt?**

*Mida oodatakse... Sageli oodatakse enamasti tuge. Et keegi toetaks ja.. võibolla oskaks soovitada või nagu panna ka mõtlema võibolla teistele asjadele. Laiemalt neid asju näha. Loomulikult oodatakse ka sageli ka vastust, mida me anda ei saa. Nõu me nagu anda ei saa. See ei ole nagu eetiline ja see ei ole alati ka õige.*

**11. Enda kogemusest lähtuvalt, mida oodatakse online-nõustamist pakkuvalt nõustajalt?**

*Et ta mõistaks. Et ta näeks seda inimest, kes nõustamist soovib saada sellisena nagu ta on. Aktsepteeriks teda. Sealt lähtuvalt juba edasi vaadata.*

**Online-nõustamisest üldiselt**

**12. Kas Te palun defineeriksite, mida Teie jaoks isiklikult tähendab online-nõustamine?**

*See on väga lai...Online-nõustamine..mhm..Võibolla üks lihtsaim ja käepäraseim viis inimesel otsida tuge ja abi. Ma arvan, et niimoodi hästi üldiselt.*

**13. Kas online-nõustamise keskkondi on vaja?**

*Ma usun, et kindlasti on vaja.*

#### **14. Miks?**

*Sellepärast, et...ää.. et sageli inimesed selliste muredega ei pruugi pöörduda, et vahest nad arvavad, et see ei ole nagu nii suur mure. Et nad peaksid palju hullemas seisus olema. Iseenesest kindlasti. Profülaktika mõttes on see väga hea. Et võimalik, et neil ei olegi edaspidi vajagi nõustamist. Nagu võibolla individuaalnõustamist või teraapiat. Kui nad saavad oma murega pöörduda niivõrd alguses staadiumis juba kellegi poole..*

#### **15. Kas online-nõustamisel on eeliseid traditsioonilise nõustamise ees?**

*Ma arvan, võibolla see, kuidas nüüd öelda. Hmm..mul ei tule sõna meelde. See, et ..et..et.. appi.. et nagu inimesed ei ..ei tea üksteist. Et nad ei kohtu näost näkku, et sa teed selle nagu konfidentsiaalse.. et inimesed nagu tajuvad, et see on konfidentsiaalne. Võibolla see usaldus võib aga ei pruugi olla suurem. Aga kindlasti on individuaalnõustamisel, teraapial on ka palju teisi eelised kuna saab ka visuaalseid tehnikaid kasutada .. See on kindlasti üks piirang online-nõustamisel. Väga raske on kasutada näiteks kognitiivkäitumislikke meetoteid, mis nõuavad palju siukest visuaalset materjali lisaks. .*

#### **16. Kas Teie arvates on online-nõustamisel miinuseid, negatiivseid jooni?**

*Mh.. Noh üks on see, mida ma juba praktiliselt ütlesin... Väga raske on.. Üks kindlasti hästi oluline joon on see, et sa ei saa sellest vastusest kohe edasi minna. Et kui klient annab sulle mingi vastuse, kust sa tahaksid kohe edasi minna, siis seda paratamatult ei saa teha, et see tuleb siduda edaspidi selle järgneva... järgneva vastusega, mis sa talle annad. Siukest nagu vahetust ei ole. Et see on hästi raske, et sa ei saa kohe küsida, sellest asjast edasi, mida ta on sulle öelnud. Siukest loogilist jätku sageli on raskem leida kui individuaalnõustamises. Jaa.. Jah, ma arvan, et see on kõige suurem miinus. Sageli on ka see, et võibolla püütakse mitut teemat käsitleda korraga. Et ühele teemale keskenduda on jällegi.. et ei saa nagu klienti suunata otseselt.. Just vahetult ma mõtlen. Jah, et selliseid visuaalseid asju ei saa kasutada. See on sageli heaks meetodiks kuidas inimest avada teisel viisil kui kirja teel.*

#### **17. Kas online-nõustamine erineb traditsioonilisest nõustamisest?**

*Kindlasti erineb, sest online nõustamisel esiteks peab väga jälgima seda, mida sa kirjutad, et.. kuna.. kõik peab olema hästi nagu korrektne ja hästi vormistatud ja arusaadav. Sa ei saa ju kohe parandada või inimene ei saa sult ju kohe küsida.. Muidugi saab jooksvalt täpsustada neid küsimusi. Ja samamoodi sul puudub tegelikult vahetu kontakt inimesega – sa ei näe ta reaktsioone, sa ei näe ta emotsioone, miimikat. See on ka kindlasti suur miinus, kuidas ta mingile asjale kehaliselt vastab. Või emotsionaalselt et..*

#### **18. Kuidas Teile tundub, kes online-nõustamist põhiliselt kasutavad?**

*Üldiselt..Jah, võibolla meil on pigem noored täiskasvanud keskmiselt. Eelkõige need inimesed, kellel see võimalus on olemas ja kes teavad sellest võimalusest ja kes loodavad võibolla saada abi sedapidi ennem kui nad peaksid kuhugi pöörduma... Siukest sihtgruppi kui sellist ei oska ma öelda üldiselt. Meil on ta võibolla kindlam, aga neid portaale on väga erinevaid.*

#### **19. Mis Te arvate, kui efektiivseks online-nõustamist pidada võib või saab?**

*Ma arvan, et efektiivsus on jällegi suhteline küsimus. Kindlasti süvateraapiat online-nõustamisega teha üldjuhul ei saa. Et võibolla ongi profülaktika ja toetuse mõttes. Ma sellele küsimusele otseselt ei vastaks sellisel viisil. Kindlasti individuaalnõustamine ravi mõttes on parem. See sõltub ka inimesest ja sellest, mis talle endale kõige paremini sobib.*

**20. Mida võiks teha, et online-nõustamine oleks efektiivne või efektiivsem?**

*Mida võiks teha? Noh...loomulikult mida rohkem koolitusi ja asju väga erinevatest valdkondadest need online-nõustajad saavad, seda parem on neil põhi, millest edasi minna. Ja noh informeeritus. Et kui hästi suudetakse informeerida potentsiaalset sihtrühma näiteks. See on ka kindlasti küsimus. Alati saaks teha seda rohkem. Aga seda jooksvalt tehaksegi, et see nüüd...Ma arvan, et eks see tuleb.*

**21. Millised omadused/kogemused peavad olema inimesel, kes soovib hakata online-nõustajaks?**

*Kindlasti peaks olema empaatilisus. Jaa.. Nagu ainult mitte online-nõustaja puhul, vaid üldse nõustaja puhul, suutlikkus nagu ennast panna teise rolli. Et nagu ei lähe liiga selle inimese murega selles mõttes kaasa, et ta suudab jääda endaks selle kõrval. Et võibolla see eneseteraapia küsimus on alati. Et mitte läbi põleda. Ja hea ajaplaneerimine loomulikult. Sest sageli on need seotud tähtaegadega. Ka need online-nõustamised..*

**22. Miks?**

*Empaatilisus on üks põhiomadus üldse psühholoog või psühhoterapeudi töös või üldse töös inimestega. Et...Oskus inimest näha sellisena nagu ta on ja oskus teda mõista, et see on loomulikult väga oluline. Tähtaegadest kinni pidamine..Ma ei tea, kas ma peaksin siin üldse midagi kommenteerima. Et see on nagu elementaarne tegelikult . Et see vastutusvõime, vastutustunne. Et on ju teatavad kokkulepped nii online-nõustamisel kui individuaalnõustamisel. Või siis vähemalt.. See on hästi oluline.. siis inimene usaldab sind rohkem. Neid asju on tegelt väga palju, mis omadused võiksid olla. Aga ma arvan, et kõige olulisemad on need.*

**23. Kas online'is nõustav psühholoog/inimene erineb sellest, kes nõustab traditsioonilisel teel ?**

*Mhm..Ma arvan, et mitte. Selles mõttes, et väga paljud ka traditsioonilised nõus...inimesed kellel..või tähendab kliendid.. kes sageli sul käivad kuna järjekorrad või vahed on pikemad, otsivad abi ka interneti teel, kasvõi sult endal kui sa teda nõustad. Ma arvan, et mitte kui võtta hästi üldiselt online-nõustamist üldse. Et kindlasti võibolla on erinevad paradigmad ja asjad.. Et teatud meetoteid tõenäoliselt online-nõustamisega niivõrd hästi ei saa. Need asjad on erinevad. Aga inimene peab ikka midagi teadma, ükskõik kumba varianti sa teed. Sa päris tühjalt kohalt teha seda ei saa.*

**24. Kuidas Teile tundub, millised online-nõustamise võimalused hetkel Eestis olemas on?**

*Ma arvan, et kui inimene otsib ... noh.. tal peab selleks muidugi eeldus olema, arvutikasutamise või internetikasutamise võimalus, et siis ta ka leiab.. tegelikult. Et neid variante on erinevaid. Et sõltuvalt inimese murest. Aga ma usun, et inimene leiab üles selle koha, kust ta loodab abi saada. Tegelt on olemas küll.*

**Online-nõustamine ja noored**

**25. Miks kasutavad noored Teie arvates online-nõustamist?**

*Võib-olla sellepärast, et noored on palju rohkem võibolla esiteks kogenud selle arvutimaailmaga üldse. See on neile lihtsaim viis suhelda ja otsida üldse. Ja sageli..Mis sageli.. Ja vahest nad ei tahagi üldse näidata, et neil on mingi mure kuigi sismas võib see*

olla.

**26. Kas online-nõustamise ja noortega seoses võib olla mingisuguseid probleeme Teie arvates?**

*Selles mõttes, et online-nõustamine.. et võimalik, et on väga palju erinevaid portaale, et võimalik, et on inimesi, kes tahavad noori ära kasutada.. Internetis ei ole selle eest kaitstud. Kindlasti on riske. Internetis üldse.. Kuna noored on internetis sageli väga avatud, siis võidakse neid ära kasutada. Mitte ainult noored, inimesed üldse.*

**27. Kui teadlikud noored online-nõustamise koha pealt Teie arvates on?**

*Ma arvan, et... Tähendab ma ei tea muidugi. Et aga ma kardan, et on erinevus võibolla eesti ja vene noorte poolt. Ma otseselt ei tea, kuidas on selliseid reaalseid nõustamisportaale ka vene keeles... Et ma arvan, et eestlastel on kindlasti see teadlikkus võibolla suurem. Muidugi ma ei tea, internet on suur ja lai. Eesti ei ole nüüd siin üks piirang üldse. Ma arvan, et kindlasti saab teha sellel alal tööd väga palju. Teadlikkust on, aga kindlasti on ka inimesi, kes ei tea ja kes võibolla 10 aasta pärast ütleksid, et oleks nad teadnud, et võibolla siis oleks olnud midagi teistmoodi. Seda ma ei oska hinnata. Aga ma usun seda, et kui noored tahavad ja tunnevad, et neil on vaja tuge, siis nad ka leiavad selle. Sest nad on meil väga nutikad.*

**28. Kas online-nõustamisest tuleks rohkem rääkida, kirjutada või seda muul moel propageerida?**

*Ma arvan, et see... Praegult näiteks meie poisid ja tüdrukud käivad näiteks ka koolides seda tutvustamas. Selles mõttes, et alati on hea seda tööd teha. Aga samas internetis on need võimalused ka olemas ja reklaamid on üleval. Võibolla kui liiga palju, kohe väga palju seda propageerida, et siis ka ei pruugis see väga hea olla. See peab jääma ikka sinna vajaduse piiridesse. Et inimene, kes vajab leiaks selle üles ja tunneb, et seda oleks vaja.*

**29. Kuidas ning milliste kanalite kaudu?**

*Kui nüüd näiteks noorte nõustamist, siis kindlasti läbi koolide. Et see on kindlasti kõige lihtsam viis. Internetis võiks saitidel, mida noored väga tihti külastavad, olla see võimalus üleval, mida nad saavad uurida ja kasutada. Kui ma nüüd ei eksi, siis lahendus.net tuleb ka näiteks netiotsingus üsna kiiresti välja. Kui võtta nüüd lahendus.net..*

**30. Kuidas Teile tundub, millised on Teie arvates Eesti noorte põhilised probleemid, millega online-nõustaja juurde pöörduakse (üldised kategooriad)?**

*Noh on.. Kõige üldisemalt võibolla suhte probleemid ja ka üksindus, selline oma koha leidmine, hirmud ja mõtted tuleviku suhtes. Seda nüüd võibolla noortel on, kui ma võtan oma praktikast lähtuvalt.*

**31. Erinevad need probleemid vanuste lõikes?**

*Noh..Selles mõttes erinevad nad küll, ma arvan... Et kui nüüd nõustada üle 30...Kes pöörduvad ka meie poole.. Siis neil on sageli juba sellised kindlad suhted ja nendes on nagu mured. Siis noortel on pigem suhte probleemid üldiselt, mitte ainult partneriga, vaid ka sõbrannadega, vanematega. Täiskasvanutel on konkreetsamad mured ja küsimused. Noored tunnevad võibolla lihtsalt vajadust jagada oma muret.*

**Nõustamisest lahendus.net leheküljel**

**32. Kes (vanus ja sugu) kasutavad Teie arvates lahendus.net'i poolt pakutavat nõustamist põhiliselt?**

*Põhimõtteliselt kui ma mõtlen kogemuse põhjal, siis enamasti on kuni 25. Ma arvan, et 14-25. Siia sinna mõni aasta. Siis on ka lapsevanemad. Lahendus.netti täiskasvanud siiski harvem. Keskmine vanus minu praktikas on 20. Ja tundub, et naised rohkem kui mehed. Tüdrukud rohkem kui mehed. Ma arvan, et inimesed, kellel on ... see on vanus on see, et kuidas on interneti kasutamise oskus... Mul isiklikult on olnud ka üle 60. Ma ei oska mingit piiri seada. Ma arvan, et piiri seavad inimesed oskused ja võimalused internetti kasutada üldse.*

**33. Miks?**

*Miks pigem naised? Ma otseselt ei oska sellele vastata. Aga kui võtta nüüd hästi üldiselt, siis sageli otsivad ka naised rohkem abi. Üldiselt nõustamisest. Ma mingeid üldiseid järeldusi ei teeks, aga ... kultuuriliselt üldse. Nüüd on see asi muidugi avatum. Sisse kodeeritud rohkem, et mehed peavad oma asjadega ise hakkama saama. Kuidagi abi otsimises julgevad naised rohkem abi otsida, nagu julgevad tunnistada seda, et nad vajaksid abi või toetust.*

**34. Kuidas Teile tundub, kui palju inimesi lahendus.neti poolt pakutavat abi kasutab?**

*Ma arvan, et kindlasti seda lehekülge külastab palju rohkem inimesi, kui iseenesest neid kirju meile kirjutab. Seal on ka palju lugemismaterjali ja vaatamist, millest kindlasti saab väga palju mõtteainet. Et ma ei arva nüüd, et väga palju. Ma ei julge muidugi protsentuaalselt öelda, kui palju võiks olla. Ma ikkagi arvan, et suhteliselt vähe. Ma muidugi ei tea. Ma ise olen sees ka individuaalnõustamises siis on ikkagi, mulle tundub, et ikkagi vähem kõvasti.*

**35. Kuidas/mille põhjal valitakse lahendus.net keskkonnas töötavad nõustajad?**

*Mille põhjal? Nõustajaks saades kindlasti tehakse sinuga samamoodi intervjuu, vaadakse millised on sinu isikuomadused, samamoodi emapaatilisus. Vaadatakse kuidas sa oskad potentsiaalsele kirjale vastata. Et kõik need ülesanded me teeme läbi. On ka teatud omadused, mis alguses kujunevad välja nagu näiteks peegeldamisoskus. Mis on kirja teel nõustamises kindlasti väga oluline. Ma ei oskagi mingeid kindlaid kriteeriume paika panna. Ma arvan, et ta peab olema empaatiline, olema adekvaatne. Selline oma arvamuse avaldamine ei ole muidugi õige. Lähtuvalt kliendist aidata tal minna edasi või leida lahendust.*

**36. Milliseid võimalusi lisaks kirjavahetusele lahendus.net lehekülg Teie arvates nõustatavale pakub?**

*Lahendus.netis on olemas tegelikult on olemas andmebaas, kus inimene saab ka otsida, kas siis nime järgi või mingi keskuse järgi või mingi märksõna järgi. Kui ikka tunneb, et tal on mingi mure mingi märksõnaga seoses. Selles lähtuvalt saab ta otsida või leida neid kohti, mis selle valdkonnaga tegelevad. Samamoodi on lahendus.netis välja antud ka artikleid väga erinevate valdkondade kohta. Et ka nendest saab inimene palju mõtlemisainet. Ma arvan, et kindlasti on rohkem võimalusi, kui lihtsalt see nõustamine.*

**37. On need võimalused Teie arvates vajalikud?**

*Kindlasti on vajalikud. Need on vajalikud mitte ainult sellele inimesele, loomulikult on ka meile. Ka endal on vahest hea sirvida, kui tundub, et mõte ei lähe enam edasi, et mis*

mõtteid veel on selle kohta, et kuidas edasi minna. Ma arvan, et need on mitmekülgset vajalikud.

**38. On midagi, mis võiks veel olla?**

*Hetkel..Võimalik.. Veel lisaks. Otseselt võibolla mitte. Aga iseenesest, et võibolla võiks olla rohkem artikleid mingitel teemadel, aga eks see on meie enda ülesanne neid luua, kokku panna. Ma arvan, et seda võiks küll olla rohkem.*

**39. Kui tihti nõustatavad Teie nõu kuulda võtavad?**

*Ma ei ütleks, et me anname otseselt nõu, aga pigem.. Ma arvan, et nad kindlasti väga paljudele aspektidele, millele me juhime tähelepanu, nad hakkavad võibolla laiemalt mõtlema. Et see ei ole päris nii, et kui me ütleme.. See tähendab me ei saagi öelda, et nii peaks tegema või nii võiks teha või, et nii on õige. Ma arvan, et nende mõte läheb lahti rohkem, ma ütleks niimoodi..Sest meie ei tea ju mis on tegelt õige.*

**40. Mis on peamised mured, millega Teie poole pöörduakse?**

*Imelik, et on... Need on muidugi mul väga laiast valdkonnast. On ..ongi võibolla olnud suhteküsimused nii partneri kui sõpradega. Ja lihtsalt sellealased mured..et inimene on jooksnud ummikusse, et kust minna edasi. Ja ka perega. Praegult on seda suhteküsimust on päris palju. Põhiaspektina. Üldjuhul on seal ka võibolla ka midagi muud.*

**41. Millised lahendusi Te pakkuda saate?**

*See on jälle see sama vastus, et pigem erinevaid mõtteid. Et just pigem küsimuste kaudu inimene suudab näha selles ühest tunnelist natukene kaugemale ja natukene laiemalt. See ei tähenda üldse seda, et see mõte, mis tal alguses oli, oli vale. Aga, et ta suudab analüüsida rohkem seda olukorda, mis temaga toimub. Et kas see on nii ja kuidas see on nii..Ma isiklikult lahendusi kindlasti ei paku. Sest lahendused ei ole alati ühekülgsed. Ja sageli need probleemid on mitmetahulised ka inimeste mõttes. Et sellega ei ole sageli kaasatud üks inimene ja me kunagi ei tea, mis on selle teise inimese vastus ja reaktsioon. Oletusi on väga väga raske teha.*

**42. Mis on Teie arvates lahendus.net lehekülje plussid?**

*Ma arvan, et on kättesaadavus ja lihtsus. Selles mõttes ma usun, et meie süsteem on selleks ajaks juba päris hästi üles ehitatud, et ei ole sellist inimest, kes jääb ripakile. Et inimene saab alati vastuse või vähemalt selle, et temaga võetakse ühendust ja tegeletakse edasi.*

**43. Mis on Teie arvates lehekülje miinused?**

*Ma ei oskagi otseselt öelda..miinused. Ta on päris kaua olnud juba selline. Et ta võiks vahepeal selliseks rõõmsamaks minna. Aga samas jällegi see on asi, mille järgi teda ära tunda.*

**44. Oskate Te tuua välja millistest muredest räägitakse ainult kinnistes vestlustes?**

*Mhm.. ainult..Ma ei tahaks kindlasti öelda 100%, et see ainult ainult nii on. Et kindlasti mingid isiklikud kogemused, lapsepõlvesündmustest, millest on väga raske rääkida. Sageli ka need, kus inimene tunneb, et ta on üks vähestest, kellega niimoodi juhtub kuigi see ei pruugi nii olla. Väga intiimsed ja sellised asjad. Samamoodi võivad kinnistes väga üldised asjad olla ja väga sageli esinevad. Ma arvan, et siuksed väga isiklikud ja väga sügavad teemad. Isegi kui nad alguses on avatud olnud, siis nad lähevad kinniseks juba nõustaja soovitusel.*

**45. Milliste ootustega lahendus.net nõustaja juurde pöörduakse?**

*Neid ootuseid on kindlasti on erinevaid. On inimesi, kes lihtsalt tahavad seda koormat kellegagi jagada. On inimesi, kes tahavad tuge. On inimesi, kes otsivad ...otsivadki vahetut ja otsest abi. Kuigi nad seda ei pruugi saada. Üldjuhul nad seda, otsest nõu küll ei saa. Kui just ei ole nüüd väga mustvalged küsimused muidugi. Aga.. need asjad on väga erinevad. Enamasti on see, et inimesel on vaja kellegagi rääkida, et ta tunneb, et keegi ei mõista teda sellisena.*

**46. Millised emotsioonid kirjades domineerivad?**

*Ma arvan, et tegelikult on ...kuidagi periooditi on need emotsioonid erinevad. On kurbus. On ka kurbus ja sageli on viha. Emotsioonid on sageli ka positiivsed ja kõikuvad. Pigem on mure. Eelkõige muidugi on halvad, aga..*

**47. Oskate Te pakkuda miks?**

*Sest kui inimesel läheb hästi, siis ta üldjuhul väga meie poole ei pöördu. Kui tal nüüd on hästi ja tal ei ole sellesarnaseid muresid, millega peaks abi otsima. Üldjuhul ikkagi pöörduakse mingi murega. Siis on seal pigem mitte nii positiivsed emotsioonid taga.*

**48. Kas te olete oma „klientidel“ saanud ka mingit tagasisidet enda tööle ja nõuannetele?**

*Olen küll. Mitte küll kõigilt. Selles mõttes ma arvan, et olen saanud positiivset tagasisidet.. Ma üldse ei ütle, et seal võib olla negatiivne mõte, aga üldjuhul on olnud ikka hea tagasiside...*

**49. On teile saadetud tänukirju või lihtsalt võetud taas ühendust, et tänada, vms?**

*Selles mõttes, et kui oleme vestlusega lõpetanud, et on võetud ühendust.. Ja võibolla hiljem, aasta hiljem.. On juba pööratud uue murega tagasi..Seda on ka.*

**50. On keegi negatiivselt reageerinud?**

*Negatiivselt otseselt reageerinud ei ole.*

**51. Kui sageli soovitate Teile kirjutavatel inimestel pöörduda traditsioonilise nõustaja poole?**

*See sõltub tegelikult ka väga palju ka murest. Et kindlasti mitte ei ole ma seda teinud iga kliendi puhul. Aga seda on tulnud ette kindlasti. Et samas samamoodi on soovitamisel oma.. küsimus selles, et väga palju on soovitatav teha endal eeltööd, et kuhu soovitada ja kellele soovitada. Et see on ka väga oluline asi. Et on küll olnud. Mitte kõik kliendid aga on.*

**52. Millistel juhtudel sellise soovitus annate?**

*Ee.. Küsimused on kindlasti erinevad. Esiteks kindlasti, kui on mingi paari või pere küsimus, kus on mitu osa poolt. Üldjuhul interneti keskkonnas on väga keeruline viia kõik need osapooled kokku. Individuaalnõustamises..eelkõige paariteraapias saab tegeleda mitme osapoolega. Kindlasti võimalusel ka traumade puhul. Traumatööd. Kindlasti raskemad häired. Me kindlasti anname võimaluse kui nad seda vajavad.*

**Lõpetamine**

**53. Soovite Te midagi online-nõustamisest veel rääkida, mis minul küsimata jäi?**

*Ei.*

**54. Soovite Te midagi seoses online-nõustamise ja noortega rääkida, mida mina ei küsinud?**

*Ei.*

**55. Soovite Te midagi lahendus.net leheküljel pakutavast nõustamisest rääkida, mis**

minul küsimata jäi?

Ei.

Aitäh!

## LISA 5 Intervjuu lahendus.net nõustajaga N4

Intervjuu viidi läbi 9.03.2010 Ülikooli kohvikus ja see kestis 39 minutit.

### Sissejuhatus

**1. Rääkige, palun kui kaua Te olete olnud lahendus.netis üks nõustajatest.**

*Novembris saaks nüüd kolm aastat. Põhimõtteliselt veidi kauem kui kaks pool aastat.*

**2. Kas Teil on telefoninõustamise või traditsioonilise nõustamise kogemust?**

*mmmm.. Põhimõtteliselt pikaajalist ei ole. Ma käisin eelmine kevad praktikal psühhiaatria haiglas. Siis nagu kuu aega oli natuke kokkupuudet sellise näost näkku nõustamisega..mh.. või noh patsiendiga nõustamisega. Muud mitte.*

**3. Kuidas Te seda iseloomustaksite?**

*Praktilist kogemust? See oli hästi positiivne kogemus kindlasti. Kuna mu varasem kokkupuude on olnud nagu selline kirjalik nõustamine. Ja kõik nagu praktiseerivad praktikud alati ütlevad, et aa...see kirjalik nõustamine on kõige hullem asi üldse. Sa ei näe kliendi emotsiooni, et noh sul peab kõik sõnasõnalt olema kirjas, et see ei oleks nagu kaheti mõistetav, et see on nii raske nii raske... Minu jaoks tundus see palju jubedam kui ma istun inimesega näost näkku ja mul tekib mingi mõttepaus. Et äkki ta räägib mulle oma lugu ja äkki ma ei oskagi midagi öelda. Aga nagu seal.. tegelikult selgus.. mul kadus see hirm ära. Noh kuidagi...See oli kindlasti teistmoodi kui kirja nõustamine. Noh, muidu oli siuke positiivne kogemus, et said nagu vahetult inimesega rääkida, said täpsustada, said nagu näha, mis emotsiooniga ta oma asjadest räägib, kuidas ta sulle reageerib.*

**4. Olete Te ka mõnes teises portaalis online-nõustajana töötanud?**

*Ei ole.*

**5. Miks Te seda teete?**

*Eelkõige erialase kogemuse pärast. Et .. No koolis õpid ikka mingeid teoreetilisi asju põhiliselt. Noh mingeid juhtumianalüüsi on ka, aga väiksem osa. See on hästi hea võimalus ennast proovile panna. Sealt saab ju superviisori poolt siukest pidevat tagasisidet on võimalik saada. Kindlasti nagu hea võimalus oma oskusi õppida ja proovile panna.*

**6. Milliseid koolitusi, loenguid, eelnevaid online-nõustamiseks ettevalmistavaid muid asju olete läbinud?**

*Põhimõtteliselt kui ma tulin lahendus.neti siis.. noh lahendaja roll hakkab põhjaliku infotunniga, kus räägitakse ära kõik spetsiifilisused nagu, mis võib-olla rohkem puudutavad meie portaali. Teine asi on see, mis sa ise oled kõrvalt lugenud online-kirjanõustamise kohta. Ja siis kindlasti see kodulehekülge ise ja teiste lahendajate kirjad ja reeglistik, mis meil on. Kolm korda aastas on meil oma lahendus.neti koolitused, mis*

puudutavad ka siis nagu seda kirjaliku nõustamise poolt.

**7. Milline on Teie hinnang ettevalmistusele online-nõustajana?**

*Noo...Kui ma alustasin.. Selles mõttes meie põhi eelis on.. Mõnes mõttes eelis, mõnes mõttes puudus on see, et..On tudengid. Tudengi ettevalmistus kindlasti ei saa olla nii laiahaardeline kui reaalse nagu nõustaja või psühholoogi oma. Aga inimesed muidugi teavad, et nad kirjutavad tudengile mitte päris professionaaliga. Ma arvan,et ma mingid alustalad seal kirjutamiseks sain kindlasti kätte ja mingid nüansid, aga kindlasti oleks võinud mingis mõttes laiem olla. Alati on arenguruumi.*

**8. Kas on koolitusi, loenguid vms, mida kindlasti vajaksite lisaks või oleksite vajanud enne tööle hakkamist online-nõustajana.?**

*Hmm...Lisaks on.. tuleb alati kasuks. Kui ma alustasin siis.. mida rohkem sul neid teadmisi on , mida rohkem sul neid juurde tule, seda parem. Selles mõttes meil see tugisüsteem oli üsna okei. Esimesed 10 kirja sa kirjutad oma koos vanema juhendajaga, kes on siuke staazikas lahendaja. Et siuke tugivõrgutik oli nagu alati olemas, inimene kellelt küsida. Eks see alguses ..eks need kirjad võtsid küll nõutuks. Et praegu nagu seda on vähem.*

**9. Miks Teie arvates kasutavad inimesed/noored online-nõustamist?**

*See on kindlasti.. Esiteks ta on tihtipeale kättesaadavam kui see, et sa pead kohale minema. Teiseks ta tagab suuremat anonüümsust ja privaatsust, et mitte ainult noorte seas. Inimeste seas tihti on levinud arusaama, et kui sa oled nagu psühholoog, et ju ma olen mingi psühh, kui ma nüüd sinna pean pöörduma. Teinekord lihtsalt ei taheta, et keegi teine teab. Või ei taheta et mind nähakse või teatakse, et kes ma olen ja, mis mu nimi on. Kindlasti siis on nagu mugavam.*

**10. Mida oodatakse online-nõustamiselt?**

*Mhm.. Mida kliendid ootavad? Mmm.. noh.. tihtipeale kirjutatakse nagu kirju, kus ongi noh kirjas, et mida ma tegema pean, et mis, et oodatakse nagu tihti selliseid hästi otseseid nõuandeid või loodetakse, et nõustaja või lahendaja ongi mingi võlur, et tee täpselt nii nüüd. Aga see ei ole meie võimuses. Teinekord oodatakse ka seda, et oleks lihtsalt keegi ja kuulaks ära.Tuleb pahatihti välja, et inimesel lihtsalt ei olegi kedagi, kellega ta saab rääkida, sellest mis tal südamel on. Ja siis oodatakse kindlasti toetust. Ja teinekord ka mingit info jagamist Pöördutaksegi küsimusega, et kus ma saan sellise spetsialisti juurde.*

**11. Enda kogemusest lähtuvalt, mida oodatakse online-nõustamist pakkuvalt nõustajalt?**

*Ma arvan, et tihtipeale oodataksegi seda, et nüüd sa lähedad mu probleemi ära ja..Kindlasti ka sellist konfidentsiaalsust, privaatsust. Et ...jah.. tuge ma arvan.*

**Online-nõustamisest üldiselt**

**12. Kas Te palun defineeriksite, mida Teie jaoks isiklikult tähendab online-nõustamine?**

*Veebikeskkonnas toimuv..antud juhul siis psühholoogilise toetuse pakkumine kliendile.*

**13. Kas online-nõustamis keskkondi on vaja?**

*Jah. Ma arvan küll.*

**14. Miks?**

*Mõnele inimesele on see võibolla ainukene ligipääsetav koht, kust mingit infot või tuge või ära kuulamist saada.*

**15. Kas online-nõustamisel on eeliseid traditsioonilise nõustamise ees?**

*Üks on kindlasti kättesaadavus. Teine on see, et kuna ta tagab suurema privaatsuse, siis on tõenäoline, et sinna pöörduvad inimesed, kes kunagi reaalses elus ei läheks nõustaja juurde.*

**16. Kas Teie arvates on online-nõustamisel miinuseid, negatiivseid jooni?**

*Kindlasti on. Esiteks, sa ei tea kunagi, kes sul seal teisel pool on ja..sa ei tea kuivõrd reaalne see lugu on, mis ta sulle räägib. Tegelikuses, kuna ta on nii anonüümne, siis sa ei saa otseselt hinnata ka nagu väljundit. Et noh, mis su tegevus siis mõjutab. Et on küll neid kliente ka, kes kirjutavad teinekord tagasi, et „aitäh, mul hakkas parem“. Tihtipeale need otsad jäävadki lahtiseks. Et sa ei teagi, mis see tulemus on. Ja noh kirjaliku nõustamise puhul tuleb seda ka meeles pidada, et hästi oluline on sõnastus. Et teinekord eneselegi tahtmatult võib oma kirja seada ühtmoodi ja inimene, kes seda teisel pool arvutiekraani loeb, saab hoopis teisiti sellest aru. Et ..mhm.. noh.. see on ka oht, mida muidugi, mille jaoks nõustajad muidugi töötavad. Kui päris nõustamises sa saad parandada, täiendada ennast, siis online-nõustamises selline võimalus puudub.*

**17. Kas online-nõustamine erineb traditsioonilisest nõustamisest?**

*No ma arvan, et baasnõuded on ikka samad, aga ...ma arvan, ta kindlasti võtab rohkem aega. Selles mõttes, et välja selgitada, et rääkida, et aru saada, kuidas klient ennast tunneb. Mis siis veel? Jah, et.. põhiline vist ongi see, et näost näkku sa näed, saad täpsustada, saad näha, milline inimese emotsionaalne seisund on. Online-nõustamises sa enamasti ei saa.*

**18. Kuidas Teile tundub, kes online-nõustamist põhiliselt kasutavad?**

*Ma arvan, et praegu pigem siuke noorem põlvkond. Et noh vanemad inimesed lihtsalt ei kasuta nii palju online-teenuseid, ei ole nii arvutisõbralikud tihtipeale. Aga jah.. Ma arvan, et noored ja pigem noored täiskasvanud. Ja inimesed, kellel on arvutile ligipääs. Et kuskilt väga vaesematest kohtadest inimestel teinekord puudub seegi võimalus.*

**19. Mis Te arvate, kui efektiivseks online-nõustamist pidada võib või saab?**

*No oleneb juhtumist. Ma arvan, et mõnel puhul ta on kindlasti selline... kui arvestada, et see on ainukene viis kuidas ta on nõus kellegi poole pöörduma. Ja ta saab sealt abi, siis on kindlasti efektiivne. Kõik oleneb selle abi kvaliteedist, mida inimesele anda. Võib ka vastupidine tulemus olla. Ma arvan, et jah, et vähemalt poolte juhtumite korral ta võiks küll olla efektiivne.*

**20. Mida teha, et online-nõustamine oleks efektiivne?**

*Väga palju on kinni nõustaja ettevalmistuses ja oskustes ning tema igapäevases tegevuses, et kuivõrd palju ta õpib juurde, kuivõrd palju ta saab supervisioone ja tagasisidet. No hästi palju oleneb sellest online-keskkonnast ka, milline see täpsemalt välja näeb, mis võimalused seal on. Kuivõrd hästi seda hallatakse, kuivõrd arusaadav see kliendile on. Kindlasti mängivad rolli need.*

**21. Millised omadused/kogemused peavad olema inimesel, kes soovib hakata online-nõustajaks?**

*Noh ma arvan, et kindlasti nagu muidugi nõustajate puhul empaatia ja erialane ettevalmistus. Ja noh oskus ennast kriitiliselt või noh adekvaatselt hinnata. Ja siis*

kirjanõustamise puhul kindlasti ka selline hea kirjalik eneseväljendus. Et inimlik soojus kindlasti. Ja kindlasti tahtmine seda online vormis teha. Kui nagu tahet ei ole, siis ei saa ju see tulemus ka nii efektiivne olla.

**22. Kas online'is nõustav psühholoog/inimene erineb sellest, kes nõustab traditsioonilisel teel ?**

Hea küsimus. Ma arvan, et kuna nagu praegult see online-nõustamine alles nagu hakkab hoogu koguma, siis enamus, kes on nagu online nõustajad, on tegelikult ka praktiseerivad. Ma räägin nüüd tegevpsühholoogidest või spetsialistidest, on ka muidu praktiseerivaid sellises näost näkku nõustamises.. Mis meid eristab konkreetselt, on see, et meil ongi nagu tudengid. Muidu.. ma ei teagi nagu. Võibolla lihtsalt teistsugused ootused oma igapäevasele tööle. Ma tean, et on neid praktikuid, kes ütlevad, et neist ei saakski online nõustajat. Tahab näha reaalses ajas ja kohas, et inimene on tal kõrval.

**23. Kuidas Teile tundub, millised online-nõustamise võimalused hetkel Eestis olemas on?**

Mhmm..ee.. on lahendus.net, on amor.ee, mis on ka mõeldud noortele, mis võibolla puudutab rohkem sellist seksuaalteemalist nõustamist, aga seal on vist muud ka. Ikka on..Ma tean, et raseduskriisi nõustamist on võimalik saada online-is. Neid on. Ma arvan, et ajapikku tuleb juurde. Kindlasti nagu arenguruumi on, aga see, mis minu hinnangul või praegu on, et see on ka juba täitsa tõsiseltvõetav.

### **Online-nõustamine ja noored**

**24. Miks kasutavad noored Teie arvates online-nõustamist?**

See sama, mis ma vist ennem ka mainisin, et on kättesaadav. Et noh noored paratamatult veedavad päris palju aega internetis ja noh.. see on tasuta enamasti. Ja siis kolmandaks ongi see, et nad saavad selle juures jääda võimalikult anonüümseks, et ei pea avaldama oma nime ega nägu ega häält.

**25. Kas online-nõustamise ja noortega seoses võib olla mingisuguseid probleeme Teie arvates?**

Jaah. Muidu on ju noortenõustamise puhul ju reegel ja minu meelest nõue ka, et vanemad on teadlikud. Koolipsühholoogide puhul näiteks. No ja kunagi ei tea, milline on taust, milline on näiteks perekond, kus ta elab. See puudutab võibolla teisi ka peale noorte. Et sa ei tea kui tõene on see, mis ta kirjutab. Noored on üldse selline suhteliselt tundlik kontingent. Peabki teinekord oma sõnu rohkem valima ja vaeva nägema.

**26. Kui teadlikud noored online-nõustamise koha pealt Teie arvates on?**

Nii ja naa. Ma arvan, et on neid, kes on kindlasti kursis selliste võimalustega ja neid, kes on võib-olla vähem kursis. Aga noh samas on hästi suur on ju teadlikkus mingitest infoportaalidest, mis on olemas. Noh nende kaudu online nõustamiseni jõuda on suurem tõenäosus.

**27. Kas online-nõustamisest tuleks rohkem rääkida, kirjutada või seda muul moel propageerida?**

Kui see tagab kvaliteetset teenust, siis jah, miks mitte. Et...mhm...Eriti just nagu noorte seas kuna just nemad pöörduvad vähem abi otsima.

**28. Kuidas ja milliste kanalite kaudu seda teha võiks?**

*Mhm.. Noh ma arvan, et me oleme teinud läbi.. Oleme plakateid üles pannud. Noh võib-olla raadios, teles reklaamimine...ja efektiivne on ilmselt see ka, kui erinevates noorteportaalides on need lingid või..*

**29. Kuidas Teile tundub, millised on Eesti noorte põhilised probleemid, millega online-nõustaja juurde pöörduakse (üldised kategooriad)?**

*Mhm..Suheteprobleeme on alati hästi hästi palju. Siis on.. Pöörduakse ka selliste enesehinnangu murede kohta. Et, kas see on normaalne, kas too on normaalne. Et mul ei ole sõpru. Koolikiusamine. Ja suhted vanematega on ka kindlasti üks päris lai teemavaldkond. Ja.. Ja aegajalt esineb mingeid sõltuvuseprobleeme ka. Reeglina kirjutatakse, siis sõbra või pereliikme poolst. Need vist ongi põhilised.*

**30. Erinevad need probleemid vanuste lõikes?**

*Noh..iga probleem on oma nägu. Aga jah. Mingil määral kindlasti. Noh arenguliselt võibolla ühele vanusele on üks asi spetsiifiline ja teisele teine. Et mingil määral küll.*

**Nõustamisest lahendus.net leheküljel**

**31. Kes (vanus ja sugu)kasutavad Teie arvates lahendus.net'i poolt pakutavat nõustamist põhiliselt?**

*Noh sihtgrupp meil on noored vanuses vist 8-26... Ei.. Ühesõnaga...Kodulehel on sihtgrupp vist kuni 26-aastased. Valdav enamus ikka lähevad sinna vanusevahemikku. On ikka päris mitu, kes on ka vanemad kirjutajad. Mul selliseid 40-50. aastaseid kirjutajaid on üsna vähe. Kuskil seal kolmekümnendate ringis on. Aga tegelikult on päris palju.*

**32. Aga sooliselt?**

*Noh.. naisterahvad, tüdrukud räägivad ka muidu rohkem oma muredest. Et juba kultuurist lähtuvalt ja juba soolistest erinevustest lähtuvalt.Ma arvan,et tüdrukuid on rohkem. Aga meesterahvaid on ka. Ikka satub. Tiba vähem ma arvan.*

**33. Miks?**

*Naised ongi muidu ju verbaalsemad ja räägivadki rohkem päriselus oma muredest. Noh ongi see, et noortel arvutile ligipääs on paremini tagatud, kui vanematel inimestel. Ma ei tea, kui paljud loevad, et mis meie see otsene sihtgrupp on. Miks meil on välja kujunenud see sihtgrupp, on see, et teinekord me ise oleme noored ja alles ise õpime, et kellegi 20 aastase abieluprobleemi lahendamiseks alati ei piisa tudengi teadmistest ... Aga noored on lihtsalt igapäevasemad arvutikasutajad, on rohkem teadlikud sellest ja on nagu osavamad kui vanemad inimesed.*

**34. Kuidas Teile tundub, kui palju inimesi lahendus.neti poolt pakutavat abi kasutab?**

*Ma isegi ei tea täpset numbrit..Võiks isegi rohkem olla, aga samas on üsna nagu piisav. Et ikka kasutatakse, et iga päev ikka kaks kolm kirja reeglina päevas ikka tuleb. Nädalavahetustel tuleb vähem. Kaks kolm kirja päevas on selline keskmine.*

**35. Kuidas/mille põhjal valitakse lahendus.net keskkonnas töötavad nõustajad?**

*Ta peab olema vähemalt II kursuse psühholoogiatudeng ja põhimõtteliselt sisseastumiseks on vajalik osalemine infotunnis ja vastuvõtuvestluse läbimine. Jaaa... Vastuvõtuvestlus koosneb põhimõtteliselt ühe näidisjuhtumi lahendamisest, mis on tavaliselt võetud lahendus.neti leheküljelt avalike vestluste alt. Et ongi mingi reaalne juhtum. Ja siis mingi intervjuuvorm. Siis vaatabki, et kuidas on. Teinekord nooremate*

tundegite võibolla mõtled, et äkki võiks aasta või pool erialaseid loenguid juurde võtta.

**36. Milliseid võimalusi lisaks kirjavahetusele lahendus.net leheküljel Teie arvates nõustatavale pakub?**

*Mingisuguseid teste seal pakkuda, mida saab täita. Siis on andmebaas, kust saab infoterinevate nende nõustamiskeskuste, psühholoogide, psühhiaatrite kohta ja siis on erialaseid artikleid erinevate teemade kohta .*

**37. On need võimalused Teie arvates vajalikud?**

*Ma usun küll. Ma ei tea palju neid kasutab. Aga ma arvan, et küll, et kui ta saab teinekord lugeda mõnda teaduslikku artiklit või asja, mis on tema murevaldkonnaga seotud.*

**38. On midagi, mis võiks veel olla?**

*Mhm.. Kindlasti. Laiendada annaks alati. Mhm.. Võibolla võiks ta sisaldada mingisugust eraldi, meil vist isegi on mingi kirjeldus, et mis on psühholoogia...aga eraldi tutvustust lahendaja rollist, et mis on meie võimuses pakkuda ja, mis ei ole meie võimuses pakkuda. Kui võtta lahendaja seisukohast. Aga võib-olla oleks kasu ka mingist foorumist. Samas nagu lapsemure ja teisi foorumeid on küll, kus mingi psühholoog asja koordineerib. See võib-olla ei ole jälle päris see, mis meie jälle pakume.*

**39. Kui tihti nõustatavad Teie nõu kuulda võtavad?**

*Me ei tea. Seda tuleb nende käest küsida. Tegelikult psühholoog annab nõu otseselt ikka suhteliselt harva. Pigem on eesmärgiks arutada ja suunata see kirjutaja ja siis ...ise leidma oma parimat võimalust. Aga teinekord kui soovivad, et äkki sa tahad pöörduda kellegi teise poole, siis on küll kirjutatud, et jah, miks mitte.*

**40. Mis on peamised mured, millega Teie poole pöörduakse?**

*Suhteid on hästi palju. Suhted, pere probleemid, suhted eakaaslaste ja perega. Siuksed enesehinnangumured. Ka eksistentsiaalseid tuleb ka. Siukseid filosoofilisemaid ja mõtetejagamisi. Põhiliselt.*

**41. Millised lahendusi Te pakkuda saate?**

*Mhm.. Ei saagi lahendusi otseselt ette kirjutada. Aga saame pakkuda tuge, ära kuulamist ja vajadusel ka edasi suunamist. Teinekord on eesmärk, et panna seda inimest oma probleemi võibolla teise nurga alt vaatama. Et mis teinekord aitab on nagu noh suunata siis tema mõttekõiku võimaliku järgmise tegevuse poole. Teinekord on klient kirjutanud mingi kirja ja paneb lõppu, et see kirjutamine aitas ka minu jaoks pilti selgemaks teha.*

**42. Miks?**

*Sest see ei ole psühholoogi ülesanne. Psühholoog täpselt samamoodi on ka subjektiivse arvamusega, et ta võib küll spetsialist olla, kuid et probleemolukord, isegi siis kui ta on tüüpilukord, siis ... erinev lahendus võib erineva inimese jaoks mõjuda täiesti ettearvamatult. Teinekord psühholoogile tundub, et see on ainus võimalus sellest pääsemiseks ja siis.. siis tuleb klient lagedale täiesti teise teemaga, mis aitab teda. Kui see psühholoogile tundub absurdne, siis klient tunneb end selle juures hästi. Kui talle sobib siis talle sobib. Olekski oluline, et inimene leiab ise subjektiivselt endale selle kõige parema toimetulekustrateegia. Et kui spetsialist pakuks kohe välja, et tee nii nii nii, ja tihti peale teda võetakse kuulda ja siis pärast kui inimene tunneb, et ta ei ole sellega rahul, siis ongi psühholoog rahul. Alati ei tea, mis ühe või teise jaoks võib kõige parem olla.*

**43. Mis on Teie arvates lahendus.net lehekülje plussid?**

Äkki põhiliselt ongi, et saab nõustajaga kirjutada. Saab leida seda infot või teste täita teinekord ja ja... Ja oleme võimelised edasi suunama vajadusel. Meil on reegel, et ükski kiri ei jää vastusetu. Ja esimene vastus peab tulema nagu kolme päeva jooksul. Et et..Kui keegi kirjutab, siis tunneb, et ei ole päris üksi.

**44. Mis on Teie arvates lehekülje miinused?**

Noh, omamoodi on miinus võibolla on see, et... et lahendajateks on tudengid, kellele see erialane ettevalmistus ei ole nii suur kui ta praktiseerival psühholoogil on. Klient alati teab seda. Võibolla see teinekord.

**45. Oskate Te tuua välja millistest muredest räägitakse ainult kinnistes vestlustes?**

Mhmm..Tegelikult on valdav enamused neid kirju ikkagist privaatsed. Võibolla sellistest, kus mingit väärkohtlemist või seksuaalsust puudutavad teemad ja ..suitsidiaalsed kirjad on ka reeglina privaatsed. Aga einoh..Noored üldse tihtipeale ei lähe hõiskama oma muredest. Et enamused ikkagi sellised pereprobleemid. Suhted ka tegelikult. Aga kui ma mõtlen nende avalike vestluste peale, siis mulle tundub, et vägivalla ja selliste teemade all ei olegi ühtegi avalikku vestlust.

**46. Milliste ootustega lahendus.net nõustaja juurde pöörduakse?**

No tihtipeale nagu küsitaksegi..kirjutatakse pikk kiri ära ja küsitakse, et mida ma nüüd teen. Samas teinekord ma arvan, et oodataksegi sellist ära kuulamist või sellist, et oleks keegi, kellega rääkida ja oma mure arutada. Ja no vahest on siuksed konkreetseid küsimused. Teinekord meil on näiteks see, et kuna on see tudengikontingent, et „Mis on Tallinna Ülikoolis psühholoogia õppimise ja Tartu psühholoogia õppekava vahe“ .. Ja siis..selliseid asju vahest harva küsitakse ka.

**47. Millised emotsioonid kirjades domineerivad?**

Mhm..no murekirjades teinekord ikka siuke...siuke murelikkus. Et noh vahest on ka siukest üksindus. Või sellist tunnet, et keegi nagu ei mõista neid. Ja noh reeglina ikka sellised tumedamad emotsioonid. Aga noh on ka kindlasti rõõmsamaid kirju. On ka neid, kus osatakse mõlemat välja tuua.. Et see on küll halvasti, aga see on hästi.

**48. Oskate Te pakkuda miks?**

Noh.. Kuna ta on ikka selline nõustamisportaal, siis enamasti sinna kirjutatakse ikka kui ongi reaalselt mingi mure. Ja siis tihti need emotsioonid ei ole ülevoolavalt rõõmsad. Võibolla kirjutataksegi sellepärast, et ma tunnen end niivõrd üksinda.

**49. Kas te olete oma „klientidelt“ saanud ka mingit tagasisidet enda tööle ja nõuannetele?**

Eee.. Jah. Vahest ikka kirjutatakse pärast mingit kirjavahetust, et „aitäh , et hakkas nüüd parem“. Või kui kedagi edasi suunad, siis et“ aitäh, sain täitsa hästi jutu peale“. Tavaliselt kui hakkab kliendil paremini minema, siis nad kaovad lihtsalt ära. Või kirjutavad mingi pika aja pärast. Seda on vähe aga ikka tuleb.

**50. On keegi negatiivselt reageerinud?**

Mhmm... Selliste...Minul ei ole praktikas olnud kedagi, kes kirjutaks vastu, et see, mis sa teed, on täiesti kohutav. Reeglina neid ei esine. Kunagi üks klient solvus mu peale, et väidetavalt tema kaaslane oli petnud teda ja, et miks mina ei kiru kirjas koos temaga seda kaaslast. Aga ei, reeglina väga ei ole tulnud.

**51. Kui sageli soovitate Teile kirjutavatel inimestel pöörduda traditsioonilise nõustaja poole?**

*Päris tihti tegelikult. Ma arvan, et vähemalt pooltest kirjadest. Isegi jah.. Kui me soovitame käia, siis me ütleme, et ega meie see lahendus.neti teenus ära ei kao, et ta võib kirjutada mõelmissse. Aga üldiselt selliste kompleksemate probleemide puhul. Või teinekord kui tundub, et inimene on hästi üksildane. Siis on hea kui nii internetis ju reaalelus kellegagi räägib, ei ole nii üksildane. Et me ikka proovime soovitada arvestades seda, et me oleme siiski tudengid...*

**52. Millistel juhtudel sellise soovitus annate?**

*Noh...suitsidiaalsete klientidega tuleb kindlasti anda kõikvõimalikud kontaktid, sos nõustamised, eluliinid... Selliste probleemide puhul, kus sa ise ei ole nagu väga suur spetsialist.. Noh ongi näiteks sellised pikajalise abielu probleemid, kus on pereterapeut parem ja ...tervisemured, siis tuleb kindlasti julgustada arsti poole pöörduma. Võib-olla nagu hästi spetsiifilisi küsimusi tuli üksaeg laste kasvatamise kohta.. Et noh lastepsühholoog on täiesti eraldi spetsialist..Sinna oleme suunanud. Ja teinekord kui on noori seksuaalküsimustega, et siis noortenõustamiskeskusesse oleme suunanud..Või ka arsti poole soovitanud pöörduda.*

**Lõpetamine**

**53. Soovite Te midagi online-nõustamisest veel rääkida, mis minul küsimata jäi?**

*Kõik olulisem sai vist räägitud. Mul kodu teel meenub kindlasti sada olulist asja.*

**54. Soovite Te midagi seoses online-nõustamise ja noortega rääkida, mida mina ei küsinud?**

*Mhm..Mul vist ei tule küll praegu ette.*

**55. Soovite Te midagi lahendus.net leheküljel pakutavast nõustamisest rääkida, mis minul küsimata jäi?**

*Olenevalt valdkonnast. Ma arvan, et ta on hästi hea võimalus, et nagu.. et tudengitel on selline praktiseerimise variant. Tallinna Ülikoolis on bakalaureuse programmis eraldi praktika ja Tartus näiteks ei ole.. Kuna ta on siuke eriala, mis puudutab nii või naa inimestega suhtlemist, siis minu arust oleks raske, kui sa õpid oma 5 aastat baka+magister ära ja ei ole kunagi midagi sellist praktilist teinud. Ja siis äkki hüppad kuskil tundmatus kohas vette, et näe ma olen raamatuid lugenud ja konspekte..Ja nüüd mul ongi reaalne inimene ees ja ma peangi temaga rääkima hakkama. Ja kuna seal on nii palju erinevaid spetsiifilisi probleeme, millega sa koolis võibolla nii spetsiifiliselt ei tegele. Ja teinekord see innustub võibolla seda lahendajata ennast ka söömishäirete või.. ükskõik, mille kohta juurde uurima. Ta avardab selles mõttes ka silmaringi. Ma arvan, et on kasulik asi.. Muidu vist seal ei oleks.*

**Aitäh!**

## LISA 6 Intervjuu lahendus.net nõustajaga N5.

Intervjuu leidis aset 06.03.2010 Skype internetitelefoni teel ja kestis 56 minutit.

### Sissejuhatus

1. **Rääkige, palun kui kaua Te olete olnud lahendus.netis üks nõustajatest.**

*ee.. Ma arvan, et aastast 2006 tõenäoliselt.*

2. **Kas Teil on telefoninõustamise või traditsioonilise nõustamise kogemust?**

*Ma proovisin Tallinnas telefoninõustamist, aga tegin ühekorra selle, seal oli nagu öövahetus, aga see oli väga kohutav, sest need inimesed, kes sinna helistasid, neid oli väga vähe ja, ja nende probleemid olid sellised... See oli rohkem nagu kriisinõustamine, mis mulle väga ei meeldi. Ee, aga muud nõustamist otseselt nagu ma ei ole [teinud].*

3. **Olete Te ka mõnes teises portaalis online-nõustajana töötanud?**

*Ei ole.*

4. **Miks Te seda teete?**

*(Naer). Ma arvan, et see on väga hea, väga hea baas selleks, et mingi hetk hakata nii-öelda näost näkku nõustamist tegema. Ja.. kindlasti see pakub nagu aeg-ajalt ka väga head nii-öelda arvustust, sellepärast, et osad kliendid vähemalt on sellised, kes annavad tagasisidet, ka ütlevad et väga on neil kasu olnud sellest või see noh nagu innustab. Selline tagasiside innustab ka edasi töötama. Ja.. Ma ei tea, mulle meeldib nõustamine, teraapia ja psühholoogia, siis ma arvan, et see on väga hea võimalus tudengitele ee jah.*

5. **Milliseid koolitusi, loenguid, eelnevaid online-nõustamiseks ettevalmistavaid muid asju olete läbinud?**

*Just online-nõustamiseks või? Põhimõtteliselt ma arvan, et enam-vähem kõik need lahendus.net-i koolitused, mis on olnud. Ma ei teagi. Väljaspool väljaspool lahendus.net-i ei olegi, ei olnud või vähemalt ma ei ole sattunud ühelegi. Mul hetkel ei tule meelde, mõni koolitus just online-nõustamisest.*

6. **Kas on koolitusi, loenguid vms, mida kindlasti vajaksite lisaks või oleksite vajanud enne tööle hakkamist?**

*Ma arvan, et kindlasti tuleks kasuks kui lahendus.net kutsuks külla mõnest teisest riigist mõne sarnase organisatsiooni mingid esindajad, kes näiteks räägiks sellest, kuidas välismaal seda asja on tehtud ja kuidas seda nagu edasi arendada. Ja kindlasti koolitusi võiks, võiks.. ma ei tea, võib-olla natukene rohkem olla. Aga muidu ma ei tunne, et nagu midagi puudu oleks. Samas ma ise olen olnud nüüd kolm korda vanem õde, et ja nüüd viimane kord just üks minu noorem õde ütles ka, et tal on ka minuga väga vedanud, et teised vanemad õed on suht sellised, et.. Noh, et on okei, okei onju, midagi eriti ei paranda siin nende kirjade juures, et võib-olla mulle näib, et võib-olla alguses peaks olema see tuge, praegust selle noortele tulijatele nagu parem.*

7. **Miks Teie arvates kasutavad inimesed/noored online-nõustamist?**

*No tõenäoliselt sellepärast, et Eestis on minu arust veel selline arusaam, mitte ainult*

noortel vaid ka suht kõikide seas, et psühholoogi juurde minek on midagi sellist, mis paneb sulle mingisuguse sildi külge, et sa oled... ma ei tea.. haige või hull või mida iganes. Et sa ei suuda oma probleemidega ise hakkama saada. Tõenäoliselt noorte seas on endiselt see samasugune arusaam ja muidugi palju lihtsam on oma probleemist ju kuskile nii-öelda anonüümsesse, anonüümsesse kohta kirjutada. Ee. Ma arvan, et see anonüümsus ja see, et sa saad mugavalt seda kodus arvuti taga teha on nagu peamine põhjus.

#### **8. Mida oodatakse online-nõustamiselt?**

ee. Ma ei tea, ma ei ole oma klientidelt küsinud mida nad ootavad, aga ma arvan.. eee.Noh võib-olla on see sama nagu see eelmise küsimusega, et tihtipeale oodatakse Võib-olla just see lahendus.net nagu see nimi paneb neid inimesi mõtlema, et nad kirjutavad sinna ja meie eee. Nad sisestavad oma probleemid ja meie siis ee anname vastuse. Ma arvan, et tihtipeale just meie portaali nõustamisel inimesed ootavad seda, et me pakuksime lahendusi, vastuseid ja, jah mida nad tegelikult me ei saa pakkuda. Ja võib-olla psühholoogi ja.. üldiselt ma ei tea osad inimesed ootavad, et jah, et me annaksime neile nagu valmis vastused, mida nad peavad koju minnes kohe siis tegema.

#### **9. Enda kogemusest lähtuvalt, mida oodatakse online-nõustamist pakkuvalt nõustajalt?**

Ma ei tea, kas ma sain küsimusest valesti aru, aga mulle tundub ikkagi et nõustajalt või nõustamiselt mõlemalt oodatakse seda, et nad annavad sulle vastuse sellele murele. Nagu konkreetsele vastuse, konkreetse vastuse mitte, mitte et nad ei küsi küsimusi vaid nad lihtsalt annavad vastuse. Mulle tundub. Aga just.. Või sa mõtled nagu et millist suhtumist nad nagu nõustamiselt, nõustajalt oodatakse? Ma ei tea, mul ei ole mingit tunnet. Eino, mõtlen kui minult kui nõustajalt äkki oodatakse siis Ma arvan, et tihtipeale oodatakse siiski nõustajalt seda, et nõustaja on lõpuks ometi see inimene kes, kes mõistab ja kes saab aru sellest probleemist.

#### **Online-nõustamisest üldiselt**

#### **10. Kas Te palun defineeriksite, mida Teie jaoks isiklikult tähendab online-nõustamine?**

Naer. Khmkm... ee. Et seda kohe definitsiooni või? Või see võib olla nagu kirjeldus, vaba kirjeldus? Okei ee.. Ma ei tea, ma kirjeldaks seda sõnadega mugav, anonüümne, ee, mugav anonüümne, em kiiresti kättesaadav psühholoogiline abi. Hehee..arvuti teel. Moodne võib-olla ka.

#### **11. Kas online-nõustamis keskkondi on vaja?**

ee. Jah kindlasti. Ma arvan, et see tõenäoliselt on ee tulevikus võtab aina rohkem ee nii-öelda tavalist nagu nõustamist siis üle, ma usun. Et, jah ma arvan, et see osakaal nagu hakkab tunduvalt tõusma tulevikus.

#### **12. Miks?**

Khmm. ee. Ma arvan, et seda on vaja selleks, et et psühholoogiline abi oleks ee kättesaadav ee kõigile inimestele, sest kui me võtame näiteks inimese kellel on agrofoobia või näiteks siis või, või ma ei kujuta ette mingi ee sügav depressioon, siis ee siis nendel on võib-olla lihtsam alustada just seda teraapiat kodus internetis olles kui et teha see suur samm ja minna ja panna aeg kinni kuskile psühholoogi juurde ja siis noh, et.. ma

*usun, et see on jah vajalik just inimestele, kes väga pelgavad võtta seda suurt sammu ette ja minna, minna päris psühholoogi juurde.*

**13. Kas online-nõustamisel on eeliseid traditsioonilise nõustamise ees?**

*Ma arvan, et see mis ma eelmisele küsimusele vastasin, see võiks olla ka kindlasti üks eelistest: sa saad mugavalt seda teha kodus ja see pakub sulle anonüümsust. Mmm. Jaa Ma ei tea, võib-olla terapeudile on ka see nagu mugavam, et ta saab nagu kodus töötada ja, jaa ta saab vabamalt, vabamalt seda aega planeerida. ee. Ja võib-olla on see hea ka.. ja ma arvan, et see on hea ka näiteks noorele ee. noorele alustajale psühholoogile, sellepärast, et kui see kiri tuleb, siis see annab kindlasti nõustajale aega selle probleemile järgi mõelda. Et sul on kolm päeva aega näiteks. Minul.. Tähendab et sul on aega, et sa ei pea kohe nagu vastu tulistama, et. Et kui sul on mingi probleem näiteks anoreksia või midagi sellist, millest sa näiteks siamaani ei ole midagi eriti kuulnud, et kui sul on klient kohe su vastas, siis siis on natukene nagu halb, sest et.. Et sa pead talle nagu kohe midagi ütleva, aga kui sul on tegemist internetinõustamisega, siis sul on ee ikkagi paar tundi või siis, või siis isegi rohkem aega, et ennast selle probleemiga kurssi viia ja, ja vastata.*

**14. Kas Teie arvates on online-nõustamisel miinuseid, negatiivseid jooni?**

*ee. Üheks miinuseks on kindlasti see, et eee, et et ei ole sellist ee üks-ühele suhtlemist, et näiteks. Näiteks kui me võtame kas või sotsiaalfoobia siis, ee siis ee.. Siis mõnes mõttes võib selle probleemi lahendamine võtta kauem aega sellepärast see inimene ju eee... Tähendab ma olen natuke segaduses. Et üks mõte on see, et ei ole seda üks-ühele suhtlemist, et näiteks kui sotsiaalfoobik läheks päris psühholoogi juurde, siis kindlasti oleks see juba See samm iseenesest oleks juba hea teraapia mõttes, aga internetinõustamise puhul näiteks see, see et ta pelgab seda kontakti inimestega see kindlasti.. ee kindlasti selle n-õ ravimine võtab kauem aega ja, ja kui on näiteks nii-öelda see näost-näku teraapia, siis terapeutil on alati võimalus kohe küsida täpsustavaid küsimusi, aga internetinõustamise puhul siis võib-olla see võib võtta see rohkem aega sellepärast et ee kõigepealt klient kirjutab, siis psühholoog küsib täpsustavaid küsimusi ja nii edasi ja nii edasi. Ja see kindlasti võtab, võtab rohkem aega, et kokkuvõttes siis ma arvan, et see anonüümsus mõnes mõttes on hea, mõnes mõttes on ta nagu puuduseks. Ja ma arvan, et see internetinõustamine võtab ka kauem aega ja, ja psühholoogil võib-olla on raskem ka seda klienti siis mõjustada võib-olla läbi, läbi, läbi internetinõustamise. Ma ei kujuta ette, kas nagu päris professionaalne online-nõustamis-teraapia, et kui lihtne on selle puhul see näiteks see ee määrata siis kliendile kodutöid ja nii edasi et Aga ma arvan, et mõnes mõttes on internetinõustamine siiski hea nagu nõustamisena aga päris teraapiana võiks siiski olla tavaline.*

**15. Kas online-nõustamine erineb traditsioonilisest nõustamisest?**

*No jah kindlasti. Ma arvan, et eelmistes küsimustes on suht vastus olemas sellele küsimusele.*

**16. Miks?**

*No kas või see anonüümsuse teema, et selles mõttes erineb ja et ei ole seda üks-ühele suhtlemist, otsest sooja kontakti võib-olla internetinõustamise puhul on veidi raske ka psühho.. terapeudil ka tekitada sellist mõnusat sooja toetavat empaatilist suhet oma kliendiga.. ee ma arvan ,et ma nendele, mis ma enne välja tõin, et nendele ei oska ma*

midagi enam lisada.

**17. Kuidas Teile tundub, kes online-nõustamist põhiliselt kasutavad?**

*Tõenäoliselt inimesed, kes on kompetentsed internetikasutajad, sest et selleks et sa ee ma arvan jah, et sa pead jah otseselt internetist otsima midagi sellist. Ja, ja siis noh et sa peaksid olema kompetentne nii interneti kui ka siis arvuti kasutamise osas tõenäoliselt. Et muid ma usun, et ealisi piiranguid seal nagu väga ei tohiks olla*

**18. Mis Te arvate, kui efektiivseks online-nõustamist pidada võib või saab?**

*ee. Ma usun, et ta on mmm... ee.. mh See on nii halb, sest ma oskan ainult lahendus neti põhjal ee vastata, et mul ei ole mingit kogemust mingi teise online-nõustamisega, aga ma usun, et efektiivsusest all, efektiivsusest alla siiski tavapärasele noh nõustamisele.*

**19. Miks?**

*ee. See sama mis ma ütlesin, et ma arvan et et selleks et inimesega kellel on mingi foobia, depressioon mida iganes, selleks mh.. Kui me võtame nüüd kognitiivkäitumisteraapia nagu näiteks, et siis ee tuleks ee siis iga kord määratakse inimesele mingi kodutöö, mida ta siis peab tegema, et ma arvan, et. Ma arvan, et internetinõustamise puhul see kontakt terapeudi ja inimese vahel ei ole võib-olla nii tugev, et ma arvan, et see mingil mää Mingil määral siiski halvendab seda ee seda teraapia kvaliteeti.*

**20. Mida teha, et online-nõustamine oleks efektiivne või efektiivsem?**

*Oh. Ma arvan, et oh ma ei teagi. Ma arvan, et tihtipeale need inimesed, kes, vähemalt minu kogemuse põhjal, neil võib-olla ei olegi, suurel osal ei olegi minu arust sellist otsesest, otsesest nagu kirjutamise põhjal ei tule välja, et neil oleks otsene tugevam psüühikahäire, et neil tihtipeale on mingid sellised probleemid, mis on lahendatavad siis kui õpetada neile teadmisi paremast probleemilahendusest või ee konfliktilahendusest või või muudest suhtlemisoskustest. Sest kui anda neile neid teadmisi või suunata neid ee kavalalt mingi raamatu juurde, mida nad võiksid lugeda, siis nende probleemid on suhteliselt kergesti nagu lahendatavad. Oot, mis see küsimus oligi üldse? Hmm.. ma arvan, et hetkel ei tule küll pähe. Selles mõttes, et seda anonüümsust mis oli, ei saa tõenäoliselt, kui võtame online-nõustamise kui e-mailide teel kirjutamise, ma arvan, et seda väga selle meediumi piirangute tõttu ei saa seda nagu väga oluliselt parandada. Võib-olla kui, kui kui kui see nõustamine oleks näiteks Skype-teel, nagu meie, ilma pildita nagu meie räägime, et võib-olla ee see siis oleks parem, aga see siis ei oleks online-nõustamine enam.*

**21. Millised omadused/kogemused peavad olema inimesel, kes soovib hakata online-nõustajaks?**

*mm. Kas.. No oleneb, kas selle online-nõustamise puhul on mõeldud nagu professionaalsel tasemel nõustamist või või see mida meie lahendus.netis teeme. Ma ei, ma ei ütleks et me lahendus.netis oleks nagu väga noh nii-öelda professionaalne mõne kliinilise psühholoogia õppejõud isegi arvavad, et me ei tohikski seda teha, et uh.. Nad peaksid kindlasti olema motiveeritud, empaatiavõimelised. Jah neil peaks olema motivatsiooni selle asjaga tegeleda, aga samas minu arust peaks nendel inimestel kindlasti olema oskust teaduslikult mõelda, et et nad selles mida nad teevad või mida nad ütlevad kliendile lähtuksid teaduslikult tõestatud materjalidest, et nad ei soovitaks. Et nad ei hakkaks soovitama kliendile mingisuguseid asju mida nad maal vanaema juures*

kuulsid, et selles mõttes ma arvan, et päris psühholoog, kuigi neil ole mingit väljaõpet mingis teraapia valdkonnas, nad peaksid siiski.. jah lähtuma nagu adekvaatsetest asjadest.

**22. Kas online'is nõustav psühholoog/inimene erineb sellest, kes nõustab traditsioonilisel teel ?**

*Ma ei usu eriti. Kui sa võtad nagu.. Tihtipeale need professionaalid, kes töötavad mingis keskus, need tihtipeale teostavad ka onlinenõustamist, et ma ei usu, et nad mingit kesta vahetavad, kui nad ühest keskkonnast teise lähevad.*

**23. Kuidas Teile tundub, millised online-nõustamise võimalused hetkel Eestis olemas on?**

*Ega vist eriti ei ole. Ma ei tea..Minu arust on see üldine teraapia seisukord üldse halb. Et kui ma ise tahaks teraapiasse minna, siis ma läheksin ainult ühte, no ühte kohta, et see on ka Tallinnas. Et ma arvan, et nii üldine seisukord on nii suhteliselt halb ja online-seisukorras ausalt öeldes ise ei oskagi peast kohe öeldagi, millised online-nõustamisportaalid peale lahendus.neti. Kindlasti peaks seda teadvustamist olema palju rohkem et nii tavalise teraapia kui ka online-nõustamise puhul ma arvan.*

*Esiteks on minu arust vähe ee.. minu arust selliseid tõsiseltvõetavaid terapeute jaa mm jaja kui võtta kas või see, et kui tahad lõpuks minna teraapiasse, siis järjekorrad on pikad ja ja haiglates minu arust on tihtipeale paaris kohas on praktikal. Minu arust, mulle on jäänud just selline mulje, et tegeletakse pigem diagnoosimisega kui teraapiaga, et kui ma tean et mul on probleem ja ma tahaks mingit teraapiat siis ma tean ainult ühte kohta kuhu ma usaldaks ennast minna. Et heh, et selles ma arvan et see valik võiks olla võib-olla suurem või siis need keskused kus need terapeudid töötavad seal võiks olla rohkem terapeute ja see teraapia, teraapiasse minek võiks olla ka midagi normaalsemat ja populaarsemat.*

### **Online-nõustamine ja noored**

**24. Miks kasutavad noored Teie arvates online-nõustamist?**

*ee. Ma arvan, et tänapäeva maailmas on noored rohkem kodus internetis ja.. Rohkem kodus internetis ja internetiga ja tuttavad internetiga ja arvutitega ja veedavad väga suure hulga oma ajast internetis nii et ma usun, et see on täitsa loomulik, et nad, et nad tee selle online-nõustamise juurde leiavad ja. Jah ma arvan, et see mugavus ja, ja see on midagi neile omasemat kui minna kuskile haiglasse psühholoogi juurde.*

**25. Kas online-nõustamise ja noortega seoses võib olla mingisuguseid probleeme Teie arvates?**

*ee. mm.. Ei ma ei arva, et seal võiks mingeid probleeme olla.*

**26. Kui teadlikud noored online-nõustamise koha pealt Teie arvates on?**

*Vaadates ee vähemalt lahendus-neti viimase aja seda klientide voolu, ma arvan, et nad ei ole üldse teadlikud sellest, sest et jah ma ei tea. Praegu, praegu vähemalt küll see.. Mul endal on hetkel vist see üks klient kuus või midagi sellist, et ma ei tea, kas reklaami on vähe tehtud või mis on, aga ega nad eriti ei jõua ka sinna lahendus.neti. Või lahendus.neti või ma ei tea. No ma usun, et mingites muudes online-portaalides, online-lahendusportaalides ei ole see, see ka väga palju eee väga palju siis suurem see nõudlus.*

**27. Kas online-nõustamisest tuleks rohkem rääkida, kirjutada?**

*Kindlasti ma arvan.*

**28. Miks?**

*No kui meie eesmärk on siiski ee inimesi aidata, siis me peaksime siiski neile teadvustama sellest variandist, sest et vähemalt Eestis siis küll, mida rohkem reklaami, seda parem sest et inimestel on siiski minu arust tunne, et psühholoogi juurde minek, või siis üldse mingi välise abi otsimine on midagi, mis on väga imelik või taunimisväärne, et mida rohkem see pilt hakkab muutuma selliseks, et inimesed käivad nõustajate juures ja et see on normaalne, seda parem.*

*No online-nõustamise puhul kindlasti läbi interneti, sest et see on ainult ühe kliki küsimus, et inimene jõuab sealt sellest reklaamist sinna vastavale leheküljele, et ma usun, et jah online-nõustamise puhul küll vähemalt on kindlasti. Ja ma arvan, et üldiselt ka mitte ainult online-nõustamisel vaid ka tavalisel nõustamisel, teraapia puhul on ma arvan, et mõistlik oleks kasutada internetti. Ma ei kujuta ette, et kas näiteks mingis Postimehes või või noh.. ETV-s ei saa, aga näiteks Kanal2-s ilmuks korraka selline reklaam, et „Tule meile teraapiasse!“ või midagi sellist. Et ma usun, et pigem, pigem läbi interneti. Aga samas paneb see mind mõtlema ka sellele, et esimeste aastate kursustel ee minu arust käsitleti veidi, väga veidi, paar minutit seda teemat, et kas psühholoog peaks ennast reklaamima ee aga ma usun, et lahendus.neti kui sellist kui mingisugust online-portaalil võiks küll mingi väikene reklaamijupikene kuskil olla.*

**29. Kuidas Teile tundub, millised on Teie arvates Eesti noorte põhilised probleemid, millega online-nõustaja juurde pöörduakse (üldised kategooriad)?**

*No peamiselt on Peamiselt on ee ma arvan, et esikohal võiks olla mingisugused õpiprobleemid, et nad ei suuda sundida ennast õppima või või ei suuda oma aega normaalselt või õigesti jagada, siis nad on väga stressis selle pärast. Ee siis väga olulise osa moodustavad suhte probleemid kas siis vanematega või siis eakaaslaste ja vastassooga või sama sooga. Eee ma arvan jah, et suhte ja siis eneseregulatsiooniprobleemid võib-olla on peamine. Just suhted vanematega ja muu. Ja võib-olla siis Ma ei tea mingil määral võib-olla ka erinevate ainete tarbimisega seotud probleemid, kas juuakse alkoholi liiga palju või keegi lähikonnast tarbib mingit ainet liiga palju, see tekitab siis omakorda probleeme.*

**30. Erinevad need probleemid vanuste lõikes?**

*No ma arvan, et neid õpiprobleeme ja saavutusprobleeme ja siis tulevikuga seotud probleeme on kindlasti palju rohkem ee seal 10-12 klass. Mis nad on siis? Mingi 16 kuni 19 või? Selles kategoorias. Varem on neil, ma ei tea võib-olla probleeme vanematega ja peale seda siis on tõenäoliselt, peamiselt ma usun kuskil 20 kuni 20 sealt edasi ja siis tõenäolised probleemid sellega, et lähisuhet luua või hoida, parandada ja siis siis esimesed hakkavad juba vaikselt lapsi saama ja siis nendega on mingid probleemid. Ma arvan. Ja võib-olla. Ja siis põhi... üldjoontes kogu selle aja jooksul võib-olla probleemid vanematega näiteks.*

**Nõustamisest lahendus.net leheküljel**

**31. Kes (vanus ja sugu) kasutavad Teie arvates lahendus.net'i poolt pakutavat nõustamist põhiliselt?**

*ee ma arvan, et see kuskil ma ei tea, vahemikus 17 kuni ee 23-4 aastat inimesed. Noored. Naised muidugi ma arvan.*

**32. Miks?**

*ee. Ma ei tea, ma arvan, et Eestis on niigi vähe neid inimesi, kes julgevad kuskile oma probleemiga minna ja naised on alati need, kes tahavad mingisuguseid probleeme lahendada või tahavad, tahavad oma tunnetest rääkida ja oma probleemidest rääkida ja tihtipeale need inimesed, kes meie poole pöörduvad, siis kas neil ei ole mingisugust lähedast inimest, kellele oma probleemidest rääkida, siis need kirjutavad meile. Ma arvan, et see on lihtsalt nihuke tavapärane, stereotüüpne oh asi, et naised, naised alati kirjutavad või otsivad probleemidele rohkem. Eesti meestel on alkohol alati käepärast, nad pöörduvad sinna poole kahjuks, ma arvan.*

*Ma arvan, et ee lahendus-neti puhul on see, et et.. Ma ei teagi, kas seal pealehel või kuskil on kirjas, et et on suunatud noortele vanuses tatata et. Jah midagi sellist. Et, et tõepoolest, tõenäoliselt ee see peletab n-ö siis neid vanemaid inimesi ära, kuigi vahest neid ikka satub. Meil oli siin just üks kolmekümne kahe aastane klient ja et neid vanemaid ikka satub ka, aga ma arvan, et see vanusepiirang, mis on seal väljatoodud on just üks neist põhjustest, miks, miks ee vanemad ei kirjuta.*

**33. Kuidas Teile tundub, kui palju inimesi lahendus.neti poolt pakutavat abi kasutab?**

*ee. Ma ei saanud aru. Mis mõttes kui palju? Aa sa tahad nüüd nagu seda numbrit nüüd, et palju meil kliente on nüüd kuus vä? Aa okei. Ma arvan, et neid on vähe. Sest nagu ma ütlesin ka, et minu arust mingid viimased kaks-kolm kuud on olnud niimoodi, et mul on üks või maksimum kaks klienti kuu aja jooksul, et seda on kindlasti vähe, et parematel aegadel on ee on neid kliente olnud ma ei tea, üks nädalas või, no uusi ma mõtlen, et ma arvan, et kindlasti praegu vähe. Samas neid lahendajaid on praegu palju, aga ma arvan, et jah et neid on hetkel vähe. Ma mõtlesin, et sa tahad nagu mingit protsenti Eesti kohta. Ei jah ma arvan, et neid on vähe, ma tõesti ei tea palju. Ma arvan, et kuskil mingi kolm-neli uut klienti on vist päevas või midagi. Aga vähe on.*

**34. Kuidas/mille põhjal valitakse lahendus.net keskkonnas töötavad nõustajad?**

*ee. Intervjuu on meil. Emm. Ma ei mäletagi, seal intervjuul on mingid küsimused selle kohta, et milline on nende hariduslik taust, mida nad on õppinud ja siis nad peavad rääkima oma motivatsioonist, miks nad tahavad seal töötada ja üldjuhul ee enamus võetakse vastu, kes on vähemalt hariduse mõttes on läbinud mingid teatud kursused ee aga võime tagasi saata neid, kes ee on näiteks sellised, et ah tulen mingi vaatan, tahaks lihtsalt proovida või midagi sellist. Et nad ei võta seda väga tõsiselt või, või see mis ma enne ütlesin, selle teadusliku mõtlemise kohta, et et mõned on ka ee noh sellised, kes tahavad aidata, aga nad tahavad aidata natuke nihukeste kahtlaste meetodite abil, mis ei lähe väga lahendus.neti põhimõtete või selle n-ö. Ma usun, et kokku, et lahendus-net on siiski on selline KKT-suunitlusega või puudutab nimelt KKT-d kui mõnda muud ninnu-nännu teraapiat, et jah et need kes tavaliselt kes väga ei usu KKT-sse või tahavad mingit muud teemat ajada, siis neid vist väga ei võeta.*

*KKT = Kognitiivne käitumisteraapia.*

**35. Milliseid võimalusi lisaks kirjavahetusele lahendus.net leheküljel Teie arvates**

**nõustatavale pakub?**

Oota. Ütle uuesti. ee kliendil on ise võimalik seal lugeda, seal on mingid väiksed ee seal on üleval kategooriate kaupa inimeste, klientide kirjad ja võib neid kirju lugeda ja vaadata mida nõustaja on vastanud, et ee äkki sealt saab juba abi. Siis on olemas väikesed vist kirjatükid, mingi väga lühikesed mingite probleemide kohta ja siis on toodud välja ka nimekiri raamatutest, mida võib lugeda. Jah, ega seal muud ei olegi. Suunitlused ka vist, et kuhu veel võib pöörduda abi saamiseks või midagi sellist.

**36. On need võimalused Teie arvates vajalikud?**

mm need on vajalikud, aga ma arvan, et need ei ole piisavad.

**37. On midagi, mis võiks veel olla?**

ee teelt ma ei ole nüüd tükk aega vaadanud, aga ma arvan, et kindlasti võiks seal olla neid raamatuid rohkem välja toodud, et praegu on ju hästi suur valik neid uusi raamatuid, nagu „Võit“, „Võit depressiooni üle“ ja „Võit alkoholismi üle“ või midagi sellist, et need „Võit“ seeria raamatud on minu arust väga head ja kindlasti inimesed saaksid nende lugemisest nagu väga palju kasu ja terapeudil, psühholoogil, nõustajal ee oleks lihtsam ka siis suunata inimene kohe selle raamatu juurde. Et neid raamatuid, et kirjandust tegelikult Eestis minu andmetel ikka üht-teist on, mida, mis on nagu hea ka, et mida võiks lasta sellel kliendil lugeda, et ee. et jah, ma arvan, et just selle et palju saavad inimesed abi ka just, just nimelt biblioteraapia ehk siis raamatu lugemise teraapia läbi, et võib-olla seda võiks natukene rohkem jah suunata. Et, et see terap.. et nõustajana võin küll üritada sõnastada seal kirjas nii nagu rääkida sellele inimesele, kuidas edukalt probleemi lahendada, aga mõttekam oleks siiski, kui ta loeks seda raamatut, sest seal on kõik kirjalikult ja hästi välja toodud.

**38. Kui tihti nõustatavad Teie nõu kuulda võtavad?**

Ma ei oska öelda, et ega me nõu ei annagi, me anname. Me küsime suunavaid küsimusi, siis loodame, et nad ise jõuavad, et kui nad viitsivad mõelda, siis nad jõuavad niisugusele lahendusele või arusaamale ja siis nad arvavad, et meie andsime neile selle nõu, aga tegelikult ise jõudsid sellele lahenduseni. Aga, aga ei oska öelda, tihtipeale need inimesed kaovad juba peale esimest kirj vahetust ära, et tundub, et piisab neile ka sellest kui nad saavad oma mõtted välja kirjutada. Seda ja siis vaatavad, et keegi isegi vastab ja saab aru ja siis ongi juba okei. Ega nad ei viitsi enam teist korda eriti kirjutada.

**39. Mis on peamised mured, millega Teie poole pöörduakse?**

Ma ei tea, ma arvan, et need mis ma seal ühes eelmises vastuses kirj... ütlesin, et need vist ongi. Need õpiprobleemid, vanematega suhtlemine, lähisuhted.

**40. Millised lahendusi Te pakkuda saate?**

Me ei paku lahendusi.

**41. Miks?**

Sest see on vale. ee see on üks see, üks põhi, põhiline mõte selle, põhiline asi selle vastu. Tähendab põhiline reegel, mille vastu ei tohi kunagi eksida. Me ei paku kunagi välja inim... Me ei paku kunagi välja kliendile väljamõeldud lahendusi, selles mõttes, et see lahendus, mis võib, mis minu jaoks võib, minu sõbranna jaoks töötas, see ei pruugi töötada selle kliendi jaoks jaja me ei võta kunagi seda vastutust, et me soovitame nii inimesele midagi teha, mis ee absoluutselt ei pruugi töötada. Ja kindlasti, kindlasti ei tohi pakkuda välja mingisuguseid lahendusi, sest see on väga vale, vale vale tegutsemine.

**42. Mis on Teie arvates lahendus.net lehekülje plussid?**

*mmm. ee Ütlemata lihtne ja loogiline lehekülj. Hea on läheneda sellele ja. Ma arvan, et Ma ei ole kunagi kliendi poole pealt nagu n-ö liitunud ja sisse loginud ja nii edasi, aga ma usun, et see on ka tõenäoliselt selline ee lihtne ja ei võta väga aega, et sinna keskkonda siis siseneda ja liikmeks saada ja siis oma probleemist kirjutada, et ma arvan, et see on hea leht.*

**43. Mis on Teie arvates lehekülje miinused?**

*Ma arvan, et kujundus on selline, et selline nagu välimuse poolest võiks natuke atraktiivsem olla. Ma arvan, et kujundus on natukene minu arvates veidi ajast maas. Aga, ja siis see raamatute osa, et seda võiks, võiks äkki jah suurendada seda osa.*

**44. Oskate Te tuua välja millistest muredest räägitakse ainult kinnistes vestlustes?**

*Aa ainult kinnistes vestlustes. Ma arvan, et ma arvan, et see kas inimene valib, kas see on kinnine või lahtine vestlus, et see ei sõltu, sõltu sellest, milline ta mure on. Ma arvan, et see sõltub sellest inimese mõtlemisest, et kui inimene tunneb, et et ta suudab sellest murest, mis tal on kirjutada seda niimoodi, et see lähisugulane, kes sinna või lähedane inimene, kes võib-olla võiks sattuda sinna leheküljele ja lugeda ta kirja, et kui ta suudab kirjutada, selle kirja niimoodi, et vastav inimene sellest aru ei saa ja kui ta ise tunneb, et kellegil teisel inimesel kunagi võib olla sellest kasu, et see kiri on avalik. Et ma arvan, et siis ta otsustab selle kasuks, et see on avalik. Aga kui seal on palju sellist infot, mis võib n-ö reeta ta, et ma arvan, et siis ta paneb selle kinniseks. Et ma arvan jah, et see on pigem selle põhjal, et kas, kas kas ta tunneb, et nagu, et see kiri võiks olla võib tulla kunagi avalikuks kellelegi inimesele, kes on ta lähedane, et kas ta mõtleb ka niimoodi, et võib-olla kellegil on sellest kasu. Ma arvan, et see murede järgi see ei jaotu.*

**45. Milliste ootustega lahendus.net nõustaja juurde pöörduakse?**

*ee. Et abi saada. Et lahendusi saada ma arvan.*

**46. Miks?**

*No tõenäoliselt sellepärast, et mujalt ei ole saadud.*

**47. Millised emotsioonid kirjades domineerivad?**

*Rõõm ja rahulolu. Ei ole. Tõenäoliselt.. Ma ei tea. Ärevus, ängistus, siis rahulolematuse, kurbus, tunne et sa ei. Saamatus võib-olla. Masendus.*

**48. Kas te olete oma „klientidelt“ saanud ka mingit tagasisidet enda tööle ja nõuannetele?**

*Ma arvan, et enamuse kliente on sellised, kes kirjutavad. Suur osa kliente on sellised, kes kirjutavad ainult ühe korra, saavad vastuse kätte ja siis neil on natuke aega jälle rahu majas, et neist nagu ei kuule iseenesestmõistetavalt midagi. Siis on mõned kliendid, kes on sellised, kes jäävad veidi kauemaks ja mõned kliendid, kes eetee kes mingi kuu-kahese intervallidega kirjutavad ja nende puhul, kes. Ma arvan, et kes korduvalt kirjutavad ja iga natuk, noh mingisuguse aja intervallidega uuesti kirjutavad, et nemad nemad tihtipeale Kui nad sinuga uuesti ühendust võtavad, siis nad tihtipeale, kas siis alguses või lõpus ütlevad midagi, et et neil oli väga kasu sellest või või midagi taolist. Et ee jah. Mõndade puhul saab küll tagasisidet jah.*

**49. On keegi negatiivselt reageerinud?**

*Ei ole. Nad lihtsalt ei kirjuta enam, ma arvan.*

**50. Kui sageli soovitate Teile kirjutavatel inimestel pöörduda traditsioonilise nõustaja**

**poole?**

*ee ikka on neid kordi, jah. Peamiselt kui, kui näiteks kui on mingi naine, kellel on mehega probleemid ja ise näiteks toob välja, et minna paariteraapiasse, siis muidugi me. Noh, interneti-nõustamise puhul mina nagu ka tavanõustamise puhul, kui on paariprobleem, siis me ei saa individuaalselt nagu seda probleemi lahendada, et siis kindlasti. Ja lisaks ka kui on selline probleem, mille puhul sa näed, et et on vaja eee on vaja tugevamat sekkumist ja on vaja, et see inimene juba nii igapäevaselt ja korralikult oma probleemiga tegeleks. Kui sa näed konkreetselt, et see läheb su kompetentsi piiridest välja, et siis kindlasti tuleb soovitada inimesele pöörduda kuskile.*

**Lõpetamine**

**51. Soovite Te midagi online-nõustamisest veel rääkida, mis minul küsimata jäi?**

*Ma ei tea, ei ole vist ühtegi kommentaari rohkem.*

**52. Soovite Te midagi seoses online-nõustamise ja noortega rääkida, mida mina ei küsinud?**

**53. Soovite Te midagi lahendus.net leheküljel pakutavast nõustamisest rääkida, mis minul küsimata jäi?**

Aitäh!

## **LISA 7 Intervjuu lahendus.net nõustajaga N6**

Intervjuu leidis aset 7.03.2010 Suudlevates tudengites ja kestis 49 minutit

**Sissejuhatus**

**1. Rääkige, palun kui kaua Te olete olnud lahendus.netis üks nõustajatest.**

*Alates 2007. aasta kevadest. See on siis peaaegu kolm aastat.*

**2. Kas Teil on telefoninõustamise või traditsioonilise nõustamise kogemust?**

*Kuidas võtta. Telefoninõustamise ei ole, traditsioonilise nõustamise mõttes natukene nagu on. Oma tööga seoses nagu. Ma psühholoogina ei tööta. Lihtsalt mul on ette tulnud selliseid vestlusi oma klientidega, kus ma pean neile pakkuma sellist psühholoogilist tuge. Rohkem nagu selline tugiisik või tegevusjuhendaja.*

**3. Kuidas Te seda iseloomustaksite?**

*Tegelt väga palju erinev ei olegi. Et.. Lihtsalt see, et see on nagu vahetum ja see kontakt inimesega, et sa näed, kuidas ta reageerib. Muidugi kirjas on ka võimalik seda mingil määral aru saada. Muidugi see vahetus on see, mis neid eristab.*

**4. Olete Te ka mõnes teises portaalis online-nõustajana töötanud?**

*Ei ole.*

**5. Miks Te seda teete?**

*Sellepärast, et minu arust on see väga väga huvitav. Psühholoogia üldse nagu minu jaoks*

erialana, ma tunnen, et see on minu ala ja ma tahan seda teha. See on kogemusebaasi suurendamine.

**6. Milliseid koolitusi, loenguid, eelnevaid online-nõustamiseks ettevalmistavaid muid asju olete läbinud?**

Mitte sellest konkreetselt, vaid nõustamispsühholoogia, isiksusepsühholoogia ja arengupsühholoogia.

**7. Milline on Teie hinnang Teie ettevalmistusele online-nõustajana?**

Ma arvan, et päris hea ettevalmistus just, sest need üldised teooriad on ju tegelikult selle kõige põhi. Ja online-nõustamises kui meil on superviisor, kellega arutada neid üksikasju, siis see täiendab ka. Siis selles mõttes ma hindan heaks seda ettevalmistust.

**8. Kas on koolitusi, loenguid vms, mida kindlasti vajaksite lisaks või oleksite vajanud enne tööle hakkamist?**

Mhm..Enne.. Ma ei oska öelda. Pigem oli see algus ka juba päris õigel hetkel. Sealt hakkas see areng edasi kogemuse ja superviisori abiga. Aga praegu ..ei, paha ei teeks mingid lisakoolitused kunagi. Konkreetselt ei oska välja tuua midagi.

**9. Miks Teie arvates kasutavad inimesed/noored online-nõustamist?**

Üks põhjus on kindlasti see, et kui sa ei julge nagu kohe minna kellelegi rääkima oma murest. Võibolla näiteks, kui sul ei olegi perekonda või kohe sellist usaldusväärset isikut, kellele rääkida. Või sa ka lihtsalt ei tea, kuhu minna. Ja internet on väga hästi kättesaadav, eriti noortele. Need kaks põhjust põhiliselt on.

**10. Mida oodatakse online-nõustamiselt?**

Ee.. Inimeste ootused on jälle erinevad. Et.. kui üldse nõustamisest, siis üldse väga palju tavamõtlemise arusaam on see, et nõustaja peab mulle andma konkreetset nõu..annet. Aga kui me ikkagi lähtume psühholoogiast ja psühholoogidest, siis seda kunagi teha ei tohi, sest inimene peab ise oma otsused tegema. Ma arvan, et need ootused üsna kiirelt muutuvad ka. Enamasti. Ikkagi oodatakse sellist suunamist ja.. ja tuge. Siis juba...

**11. Enda kogemusest lähtuvalt, mida oodatakse online-nõustamist pakkuvalt nõustajalt?**

Nagu, et mida ta oskab? Selles mõttes? Mhm.. Pigem ikkagi sellist inimest, kellele saaks rääkida oma asjad, südame puhtaks rääkida niiöelda. Kes ütleks, tegelt, mida ei väljendata, kuid mida sisemiselt oodatakse.. Et kes ütleks, et see on okei näiteks. Või ma mõtlen, et mul on mingi n-õ viga küljes, aga tegelt see nii ei ole. Et see on okei, et sa oled selline nagu sa oled inimesena. Seda ka oodatakse.

**Online-nõustamisest üldiselt**

**12. Kas Te palun defineeriksite, mida Teie jaoks isiklikult tähendab online-nõustamine?**

Interneti teel nõustamine, kas siis kirjavahetuse või see võiks olla ka msni suhtlus, otsene suhtlus, aga et ta on interneti vahendusel.

**13. Kas online-nõustamise keskkondi on vaja?**

Kindlasti on.

**14. Miks?**

Sellepärast, et... Nagu need samad põhjused, mis ma enne ütlesin. Et inimesed esiteks ei tea, kuhu pöörduda ja internet on väga kättesaadav, et sealt saab küsida seda või leiab

selle koha. Ja siis, teine variant kui inimene ei julge kellelegi rääkida, tal ei ole kellelegi rääkida, siis see, et sa ei pea nagu kedagi nägema, sa ei tea kellega sa räägid, see teine inimene ei tea sind. Siis see anonüümsus nagu võtab selle hirmu maha, siis julgeb täpselt nagu rohkem.

**15. Kas online-nõustamisel on eeliseid traditsioonilise nõustamise ees?**

Mhm.. Võiks öelda, et nii ja naa. Mõnes mõttes on. Et..Jälle see sama põhjus, et ikkagi kui inimene ei tea nagu või ei julge..Esiialgu just see, et ta ei julge kellegagi rääkida. Siis see võtab selle esialgse hirmu maha. Siis on muidugi ikkagi, et me ka suuname edasi, et oleks ikkagi see päris nõustamine, sest sellest lõppkokkuvõttes saab rohkem abi olla, et see teraapia rakendamine või erinevad suunad.... Just see alguse variant, see on just hea noortele. Vajalik.

**16. Kas Teie arvates on online-nõustamisel miinuseid, negatiivseid jooni?**

Jah. Selles mõttes jälle, et sa alati ei taju, kuidas teine võib sind mõista või, kuidas ta tol hetkel sinu lausest aru saab või, et sa võid kirjas mingi lausega mõelda üht asja, aga klient võib sellest aru saada hoopis teistmoodi. Selles võib nagu oht peituda, et ta kas solvub või tunneb ennast kuidagi halvasti sellepärast kuigi sa tegelt üldse ei mõelnud seda halvasti. See oht on just küll, et sa ei näe reaktsioone.

**17. Miks just need?**

Selles mõttes, et kui see on reaalne nõustamissituatsioon näost näkku, siis sa näed seda, sa saad ennast nagu kuidagi parandada või... või põhjendada või öelda, mida sa sellega mõtlesid. Aga kirjas sa ei pruugi kunagi teadagi saada, et ta seda valesti mõistis.

**18. Kas online-nõustamine erineb traditsioonilisest nõustamisest?**

Mhm..jah. Kindlasti.

**19. Mil moel?**

Et... Ikka tulevad need samad mõtted. Aga jah...Just see vahetus, esiteks selles mõttes erineb. See kokkupuude ja tagasiside. Jaa.. mõnes mõttes erineb selle poolest ka, et kui inimene kirjutab ja kui nõustaja kirjutab ka, siis sa saad ennem hästi läbi mõelda, kuidas ja mida sa tahad öelda. Ja kliendid ka tavaliselt nad ikkagi nagu ..ei kirjuta seda, mida parasjagu pähe tuleb, vaid kui sa räägid, siis see tekst on kuidagi konarlikum, aga kui sa saad läbi mõelda ja kirja panna, siis ta on selline terviklikum ja sa võibolla mõistad ise ka paremin, mida sa öelda tahad. Hästi läbi mõeldud just.

**20. Miks?**

Sellepärast erinebki, et ta oma olemuselt ja oma kanalilt on erinev. Üks asi on see, kui ma kirjutan ja teine asi on see, kui ma räägin. Need kaks asja minu jaoks on täiesti erinevad.

**21. Kuidas Teile tundub, kes online-nõustamist põhiliselt kasutavad?**

Noored. Ikkagi. Teismelised. Ja selline 20 + on põhikontingent.

**22. Miks?**

Noo.. sellepärast..tänapäeval me oleme nagu sellise ajajärgus, kus vanemad inimesed ei pruugigi üldse olla arvutiga kokku puutunud. Ei teagi, ei oskagi.. ja ei tule selle pealegi, et sellist asja minna internetist otsima. Aga seevastu noortel on see põhikoht, kust ükskõik, mida otsida.

**23. Mis Te arvate, kui efektiivseks online-nõustamist pidada võib või saab?**

Mhmm...Kuidas võtta tegelt. Kui võrreldes tavapärase nõustamisega, siis natuke vähem

efektiivseks. Kui võtta üldplaani, siis samas võib ta konkreetse inimese puhul olla efektiivsem. Tavapärase nõustamise juures on osa ohtusid, mis on interneti nõustamises nagu..niiõelda..neid on võimalik vähendada. Ja see tulemus võib tänu sellele olla parem. Kokkuvõttes on ta ikkagi ehk vähem efektiivsem kui see reaalne nõustamine.

**24. Mida teha, et online nõustamine oleks efektiivne või efektiivsem?**

Kindlasti tuleks kasuks veel selline tugevam supervisioon ja veel kellegi professionaali tugev kommenteerimine, tagasiside, supervisioon ma arvan.. Sellest oleks kindlasti kasu.

**25. Millised omadused/kogemused peavad olema inimesel, kes soovib hakata online-nõustajaks?**

Esiteks ma arvan, et selline verbaalne võimekus peab olema küllalt hea, et sa suudad nagu mõelda, kuidas sa ennast väljendad, et suudad nagu... Ja siis teine asi selline nagu põhjalikkus või nagu... Et mõni inimene võib kirjutada, et kirjutab mida iganes.. siis nõustajana pead sa kogu aega jälgima, et ...ja läbi mõtlema, et kuidas klient võib sellest aru saada, mida sina kirjutad. Et, kas sellel on mitu võimalust, kuidas sellest aru saada. Kui on, siis selle kuidagi teistmoodi sõnastama ja põhjendama. Et mõtlema kogu aeg kahes isikus, et üks on see, mida mina tahan öelda ja teine on see, kuidas teine võib sellest aru saada. Et selline põhjalikkus ja see verbaalne võimekus mängib ka rolli. Siis.. Kogemus ma arvan, et ei olegi nii oluline. Pigem see, et need mingid algteadmised nõustamisest ja psühholoogiast ja lähedastest erialadest... Ja, mis psühholoogilgi peab olema, et ta on ikkagi avatud ja et ta on valmis kuulama teist inimest, avama ennast teise inimese probleemidele. Selline empaatia ja..

**26. Kas online'is nõustav psühholoog/inimene erineb sellest, kes nõustab traditsioonilisel teel ?**

Mhm.. Ma arvan, et pigem mitte. Et nõustaja on ikka nõustaja. Mis kanalit ta kasutab, see on pigem see, kuidas ta seda nõustamist teeb, mitte see, milline ta ise on.

**27. Kuidas Teile tundub, millised online-nõustamise võimalused hetkel Eestis olemas on?**

Ma arvan, et kõige parem neist on lahendus.net. Siis need foorumid ja asjad. Tegelt on ju olemas ka sellised kohad, kus ütleme näiteks arstid annavad vastuseid inimeste küsimustele. See on sama hästi ju tegelikult online-nõustamine. Võibolla ta lihtsalt ei ole psühholoogiline nõustamine vaid rohkem info andmine. Aga neid võimalusi on tegelt päris palju.

### **Online-nõustamine ja noored**

**28. Miks kasutavad noored Teie arvates online-nõustamist?**

Mhm.. Ikkagi jälle see põlvkond, ma arvan. Nad on nagu harjunud sellega, et kõik käib internetis ja, miks mitte siis ka nõustamine. Ja see on kättesaadav, sellepärast ka.

**29. Kas online-nõustamise ja noortega seoses võib olla mingisuguseid probleeme Teie arvates?**

Kui siis, see on pigem juba otseselt sellest nõustamisest võib-olla. See, et sa nagu ei saa näiteks kui klient on suitsidiaalne, see, et sa ei saa teda konkreetselt kuidagi takistada. Et ikkagi see sama, et ainult kirjutada ja sellist tuge pakkuda. Et näiteks sellises olukorras võib probleem tekkida. Aga üldiselt, mitte. Ma ei tea..et see, et noored kasutavad interneti

nõustamist, et see oleks kuidagi probleemiks.

**30. Kui teadlikud noored online-nõustamise koha pealt Teie arvates on?**

*Ma arvan, et mitte väga isegi... Saaks kindlasti olla teadlikumad. Kellel on vaja, see leiab üles küll internetist. Aga see ei ole kõigil ajus olemas, et selline asi on olemas, et seda võiks kasutada.*

**31. Miks Te nii arvate?**

*See on küllaltki uus asi ikkagi, nagu sellepärast. See nõustamine.. Ja hästi palju on ka sellist ar saama veel, et kui ma käin psühholoogi või psühhiaatri juures, et siis ma olen kindlasti loll, nõme või hull. Et tasapisi hakkab see kaduma, sellevõrra see teadlikkus ka tõuseb. Muidugi reklaame ka ma arvan, et eriti ei tehta sellele. Võiks rohkem olla, siis tõuseks see teadlikkus.*

**32. Kas online-nõustamisest tuleks rohkem rääkida, kirjutada või seda muul moel propageerida?**

*Jah. Siis teadlikkus tõuseks. Et neist võimalustest.*

**33. Kui seda teha, siis milliste kanalite kaudu ja kuidas?**

*Meedia. Kindlasti. Siis tegelikult võiks nagu olla koolipsühholoogid ja koolis noorte probleemidega tegelevad isikud olla teadlikud nendest kohtadest ja osata neid soovitada. Aga kui spetsialistid..siis üks asi.. Ka mujal, aga kool on selline põhiline kui noortest rääkida.*

**34. Kuidas Teile tundub, millised on Teie arvates Eesti noorte põhilised probleemid, millega online-nõustaja juurde pöörduakse (üldised kategooriad)?**

*Põhilised.. ma ütleks suhted, eem..vanemad..mh..ee.. okei.. peresuhted on veel eraldi teema.. aga suhted nagu ka kaaslastega ja teiste ..ee.. või noh.. mingid armussuhted, esimene armastus..mitte ainult esimene, edasi ka. Eakaaslastega suhted, siis vanematega suhted ja siis erinevad probleemid, mis seal võivad esineda. Siis koolikiusamisega seotud. See ka läheb sinna suhete alla põhimõtteliselt. Need on nagu kõige põhilisemad.*

**35. Erinevad need probleemid vanuste lõikes?**

*Need erinevad küll mingil määral, aga ses suhtes teemad on samad. Teemad võivad samad olla, aga see kuidas 13-aastane kirjeldab oma suhteid klassikaaslastega, on kindlasti erinev sellest, kuidas 20 aastane kirjeldab oma suhteid mingite eakaaslastega, mis puudutab armastust.. Teemad on samad, aga see kaalupunkt võib olla erinev seal juures.*

**Nõustamisest lahendus.net leheküljel**

**36. Kes (vanus ja sugu)kasutavad Teie arvates lahendus.net'i poolt pakutavat nõustamist põhiliselt?**

*Ma arvan,et vanuses mhm.. kõige põhilisemad, võiks öelda kuskil 16-25..selline vahemik. Rohkem tüdrukud ja naised.*

**37. Miks?**

*Naised sellepärast rohkem, et naistel on üleüldse kalduvus rohkem oma muredega abi otsida kuskilt. Mis iganes tervise murega juba. Mehed on sellised, et ravin ennast kodus ja ei lähe ma kellelegi rääkima. Ei ole vaja üldse ja ei ole midagi viga. Aga naised nagu, et kui neil midagi on, siis nad otsivad abi ja otsivad seda võimalust rohkem. Ja vanuses..*

ma arvan, et jälle see.. võibolla ma liiga lähtun..aa see on juba lahendus.neti põhiline nüüd juba.. Et see on.. et sihtgrupp ongi see, et me oleme seda nagu natuke niimoodi välja ka reklaaminud ja.. isegi kui vanemad inimesed näiteks kirjutavad, siis nad tihti alustavad oma lauset, et ma tean, et see on noortele mõeldud, aga et ma ikkagi tahaks rääkida. Et mõnikord nad äkki isegi jätavad sellepärast kirjutamata. Ja seetõttu ongi noored rohkem esindatud.

**38. Kuidas Teile tundub, kui palju inimesi lahendus.neti poolt pakutavat abi kasutab?**

Kuidas öelda.. Mhm.. Pigem vähe. Sest et..meile tuleb keskmiselt 2-3 kirja päevas. Et ... ma arvan, et neid, kes võiks pöörduda, on tegelikult rohkem, kellel võiks sellest abi olla. Et seda ei ole väga palju.

**39. Kuidas/mille põhjal valitakse lahendus.net keskkonnas töötavad nõustajad?**

Valitakse...eee.. Meil on selline personali tiim, kes valib neid just..valib neid selle põhjal, kui kaua nad enne on õppinud psühholoogiat, millised ained nad on läbinud, kas on piisavalt palju selliseid aineid, mis toetavad seda nõustamiskogemust. Ja intervjuu käigus siis nad ka vaatavad inimese isiksust ja iseloomu selles mõttes, , et kas ta tundub oma iseloomu poolest sobiv. Kui on näiteks mingi ..kui keegi on väga domineeriv või intervjuust on juba aru saada, et ta väga tahaks teistele õpetada, kuidas peaks elama..siis see ei sobi kindlasti küll nõustajaks. Ja, mis veel.. Ja siis nad teevad sellise väikese testinõustamise kirjale vastamise ja kõik vastavad ühele kirjale, kes tahavad sisse astuda. Ja selle järgi ka vaatavad. Et, kellel on hästi välja tulnud ja, kellel on mitte nii hästi. Et sõel on üsna tihe nüüd juba.. Et öeldakse ära ka inimestele, et kõik ei sobi... või on arenguruumi, et järgmisel aastal või semestril.

**40. Milliseid võimalusi lisaks kirjavahetusele lahendus.net lehekülg Teie arvates nõustatavale pakub?**

Mhm.. Seal on tegelikult võimalus ise otsida endale andmebaasist, kelle poole pöörduda reaalselt. Kui inimene noh teab, et ta tahab pöörduda reaalselt, siis ta ei pea kirjutama nõustajale, kui ta leiab selle koha seal. Ta võib ise seda.. Enamasti on kirjas linnad ja ja mingi tingimused seal ja millal ja kelle poole pöörduda ja, mis asutuses keegi midagi pakub. Siis on seal testi tegemise võimalus. Näiteks seal isiksusetest ja see natukene enda peale mõtlema. Pole päris need kõrgel tasemel teaduslikud testid, aga ikkagi midagi ja natukene mõtlemisainet. Siis on ..saab veel lugeda teisi avalikke kirjavahetusi ja artikleid ja raamatuid, mis on nagu internetis kättesaadavad, mida on kirjutanud psühholoogid ja lähedased erialad. Et vahest leiad juba oma selle küsimusele või murele vastuse sealt.

**41. On need võimalused Teie arvates vajalikud?**

Jah, kindlasti.

**42. On midagi, mis võiks veel olla?**

Mhmmhm...Pean mõtlema selle peale. Et..Kohe nagu ei tulegi midagi pähe. Võib-olla rohkem võiks olla mingeid linke teistele portaalidele. Mõnikord aitaks see, kui sa saad teiste kogemust kuulda. Võib olla see..need arsti.. see inimene.ee, kus saab arstide käest küsida, et kui on mingi konkreetselt mingi haigus, et ma saan küsida, mis sellega, et saan toime tulla, et kelle poole pöörduda. Ja amor.ee, et sellised seksuaalelu probleemid. Et võibolla neid linke võiks rohkem olla või esile tuua. Et inimesed näeksid erinevaid võimalusi, saaksid valida.

**43. Kui tihti nõustatavad Teie nõu kuulda võtavad?**

*Otsest nõu me ei annagi. Nõu ei tohigi anda ja ei saagi anda. Pigem ikkagi selline toetusfunktsioon. Mõnes mõttes võibolla selline suunamine on, et võime inimesele öelda, et mis sa arvad, et kui sa teeksid nii, mis siis saaks. Ja ta võib nagu seda proovida, aga reaalselt.. ma ei teagi, nõu anda. Enamasti me pigem ei tee seda.*

**44. Mis on peamised mured, millega Teie poole pöörduakse?**

*Suhted. Suhted on need mida.. Kõige põhilisem.*

**45. Millised lahendusi Te pakkuda saate?**

*See sama punkt, et lahendusi ei saa pakkuda. Ikkagi arutleda inimesega. Et kui on probleem, et mulle meeldib see ja mulle meeldib teine, et kumma ma valin, siis ikkagi arutleda. Et millised plussid ja millised miinused. Ja siis tasapidi läbi selle arutluse inimene ise võib jõuda selleni, et mis tema jaoks on sobiv oleks hetkel või.*

**46. Miks?**

*No sellepärast, et igatiüks peab oma elus oma valikud ise tegema. Nõustaja ei saa mitte kunagi vastutada selle eest, mida teine inimene teeb. Ja kui ma ütlen talle, ma tean, et sa pead tegema nii, sest siis läheb kõik paremaks. Ja kui see ei lähe, läheb hoopis halvemaks, siis olen mina tegelikult süüdi ja seda ei tohi olla. Inimene peab ikkagi..ta peab vastutuse oma elu eest endale võtma ja oma otsused ise tegema. Siis on ka võimalik niiöelda paraneda. Kui ma teen ikkagi nii, kuidas teised ütlevad, siis ma ei juhi oma elu ise. Ja tõenäoliselt ei ole see kõige tervislikum. Elutervem.*

**47. Mis on Teie arvates lahendus.net lehekülje plussid?**

*Plussid..ikkagi kättesaadavus. Kui võrrelda teiste .. kui online-nõustamine kättesaadavus..Kui võrrelda näiteks foorumitega, siis see professionaalne osa. Kui foorumis teine inimene võib nagu öelda, mida iganes, ta võib öelda.. Kui inimene ütleb, et ma lähen tapan ennast ära, siis teine ütleb, et mine jah, sa oled nii nõme. Nõustaja sellist asja kunagi ei tee. See on ikkagi selline..See on ikkagi kindlam variant. Sa ei saa olla see, mis suunab inimest enesetapule. See on kindel pluss foorumitega võrreldes. Jaaa....Kui võrrelda siis selle reaalse nõustamisega, siis see kättesaadavus ja see, et sa julged pöörduda. Ja see ka, et tegelikult paljudes... Eestis on keskustes olemas kohad, kuhu sa saad pöörduda, aga maal ei ole näiteks. Teine variant, et igal pool ei ole tasuta nõustamist, aga see online, see on tasuta näiteks. Kui ei ole mingit võimalust pöörduda tasulisse ja tasuta nõustamist keegi ei anna sulle niiöelda, siis see on see koht, kus seda ikkagi tasuta saada.*

**48. Mis on Teie arvates lehekülje miinused?**

*Miinus võrreldes tavapärase nõustamisega on see, et ei saa tegelikult teha teraapiat. Ei saa seda nõustamiseprotsessi muuta hästi struktureerituks ja nii, et see oleks nagu... Kui võtta näiteks kognitiivkäitumuslik teraapia..Ta on ikkagi nagu konkreetne, tal on konkreetsed eesmärgid ja ta kasutab konkreetseid võtteid, et nende eesmärkideni jõuda. Me ei saa mingeid päris selliseid teraapiaid rakendada seal. Ikkagi jääb põhiliselt selline humanistlik toetav nõustamine. Miinuseks võib olla see, et alati ei ole see tagasiside kindel, et kui klient kaob ära, et siis.. meie oleme selle hoiaku võtnud, et enamasti ta kaob sellepärast, et tal hakkas parem. Sageli nad võivad kirjutada pool aastat, aasta hiljem, ja öelda, et mul on nüüd hea. Aga seda tagasisidet tuleb ikkagi harva. Võib- olla ka hoopis vastupidi. Et ta kadus ära sellepärast, et ta tõesti tegi suitsiidi või, mis iganes. See on kindlasti miinus. See tagasiside puudumine. Ja miinuseks võiks tegelt tuua selle ka, et ta*

on aeganõudvam. Kui ma kirjutan, ma ei kirjuta 10 lehekülge. Sest keegi ei jaks seda mitte kunagi lugeda. Ma kirjutaksin jälle hästi pika teksti. Tuleb tasapisi hästi vaikselt see nagu iga päeva tagant kirjutada nõustajana siis see protsess võtab tunduvalt rohkem aega kui võtaks võibolla selle ühe nõustamiseansi jooksul 45- 60 minutit kui jõuab nagu ära rääkida 10 kirja ma arvan. Aga kui neid 10t kirja nüüd kirjutada, siis 10 korda 5 teeb 50 päeva. Selles mõttes ka. Aeganõudev kindlasti.

**49. Oskate Te tuua välja millistest muredest räägitakse ainult kinnistes vestlustes?**

Üks asi mis on, on kindlasti suitsidiaalsed kliendid. Selle saavad märkida nõustajad ise kinniseks, kui nad ise ei ole märkinud. Aga enamuses nad juba panevad ise. Ma ei teagi vist ühtegi, mis on nüüd kinnine, oleks olnud avalik, mis puudutab just selliseid väga tõsiseid probleeme, mis on inimesel, kes on suitsiidikalduvusega.. mhm. Nojah, muud nagu sellist konkreetset teemat ei saa välja tuua, aga üldiselt, üldse pigem pannakse, et salastatud. Et neid avalikke vestlusi toimub suhteliselt vähe, võrreldes sellega kui palju neid vestlusi üldse on. Võibolla mingi väike osa on üldse nõus. Tõenäoliselt kardetakse oma identiteedi või kardetakse, et kui keegi loeb, siis ta tunneb ära või ... Sellepärast nad väga üldse ei avalikusta oma probleeme.

**50. Milliste ootustega lahendus.net nõustaja juurde pöörduakse?**

Mhm..Mõni pöördub sellepärast, et tahab konkreetset nõuannet saada. Tegelt isegi oodatakse lihtsalt seda, et saaks kellelegi ära rääkida. See on kõige põhilisem ma arvan. Ennast tühjaks kirjutada. Mõni kord klient isegi kirjutab, et ma tahan lihtsalt nagu südamele ära saada, ma panen kõik kirja. Ta kirjutab hästi pika kirja ja tal juba sellest hakkab parem. Kirja lõppu kirjutab, et juba sellest hakkas parem. Aga nõustaja ei jõua sellele vastata. Ikkagi selline enda välja elamine. Probleemist mõnes mõttes nagu natukene vabanemine. Ja siis ikkagi selline toe otsimine, et keegi mõistab, keegi saab aru, keegi ei ütle mulle, et ma olen nõme ja loll ja jobu, vaid, et ma olen okei sellisena nagu ma olen. Mõistmine ja tugi.

**51. Millised emotsioonid kirjades domineerivad?**

Mhm...Pigem sellised.. Vähemalt esialgsetes kirjades..Selline lootusetus või kurbus. Lootusetus on ikka põhi asi. Aga see ajapikku enamasti muutub, et.. et lõpuks tuleb seda lootust. See on ka üks funktsioon nagu lahendajal või online-nõustajal, et seda lootust tasapidi tagasi tuua, sest see on see tegelt, mis aitab edasi minna. Et kui ma tunnen, et lootust ei ole, siis ma tõenäoliselt ei tee ka mitte midagi, et midagi parandada. Aga kui ma tunnen, et kuskil on juba mingi lootusekiir olemas, siis ma üritan selle poole liikuda. See on see, mis edasi viib.

**52. Kas te olete oma „klientidelt“ saanud ka mingit tagasisidet enda tööle ja nõuannetele?**

Jaa.Ikka.

**53. On teile saadetud tänukirju või lihtsalt võetud taas ühendust, et tänada, vms?**

Jah. Kas on lihtsalt kirja sees öeldud. Isegi ka mitte viimane kiri aga juba seal mõne kirja järgi mõni kirjutab, et ma juba tunnen ennast natukene paremini, et see on hea, et keegi mind kuulab ja keegi mind mõistab.

**54. On keegi negatiivselt reageerinud?**

Kui ma enda peale mõtlen.. Mhm..Kindlasti on selliseid. Ma arvan, et mul on ka kunagi olnud. Kõiki kirju ei mäleta. Üks asi ongi, et kui klient tunneb, et lahendaja nagu... Üks

*asi on see, et me alati peegeldame. Ka selle pärast, et kas me oleme kliendist õigesti aru saanud. Aga mõni klient võib nagu mõista seda nagu, et sa kordad mu teksti, et miks sa oled siuke, et ma tahan ju konkreetselt nõu saada. Selline negatiivne tagasiside. Aga rohkem on positiivset ikkagi. Ikkagi...Võibolla mõnikord võib negatiivne tagasiside olla ka see, et klient lihtsalt ei kirjuta enam. Aga siis sa ei tea seda, et kas see on negatiivne...*

**55. Kui sageli soovitate Teile kirjutavatel inimestel pöörduda traditsioonilise nõustaja poole?**

*Ikka soovitan.*

**56. Millistel juhtudel sellise soovitus annate?**

*Täpselt see, et kui on juba sellised raskemad. Kindlasti kui on suitsidiaalne klient. Kindlasti kui on mingid sellised nagu ikkagi keerulisemad probleemid, mis nõuavad nagu mingit sekkumist. Kui inimene kirjutab oma tõesti sellest, et ma ei tea, kas ma oma meest armastan või mitte onju, et..See on üks koht, et oleneb küll kirjast, et saab kirja teel ka suhte probleemi mingil määral lahata ja mõtiskleda selle üle. Kui on tegemist ikkagi konkreetselt sellise sekkumist.. kellegi elu võib juba sellest, mitte ainult, et ohustatud, aga väga tugevalt mõjutatud, siis pigem on ikkagi see, et soovitada pöörduda, kas siis nõustaja poole või mõnikord ka muude spetsialistide poole. Kui kirjutab, et on seksuaalselt ahistatud, et kus sa sellega saad pöörduda või mõnel on juriidiline pool, et kus sa sellega saad pöörduda.*

**Lõpetamine**

**57. Soovite Te midagi online-nõustamisest veel rääkida, mis minul küsimata jäi?**

*Ei tule pähe midagi. Päril palju põhjalikke küsimusi.*

**58. Soovite Te midagi seoses online-nõustamise ja noortega rääkida, mida mina ei küsinud?**

*Sa vist küsisid seda. Aga üks asi, mis ma ise tahan ..või mida peaks tegema on teadvustamine, et see ikkagi jõuaks rohkemate inimesteni. Et see võimalus on olemas. Ma arvan ise, et online nõustamine on üks oluline ressurss, kust nagu suunata inimesi pöörduma just reaalsele nõustamisele. Tihti on just need samad eelarvamused, et kui ma nüüd kellegi juurde pöördun ja keegi sellest teada saab, et siis mind tembeldatakse hulluks ja ma olengi hull. Et mõeldakse ka nii, et see on nagu kuidagi väga halb, et ma pean nõustamisele pöörduma. Et aga seda negatiivset sellist eeldust saab enne kuidagi maha võtta, et inimene pole kohe hull, et kui ta psühholoogi juures käib. Et..et.. selles suhtes ma arvan, et see on oluline ressurss ka neile reaalsel nõustajatele, et ikkagi rohkem inimesi jõuaks sinna, kellel seda abi vaja on. Et jõuaks sinna nõustaja juurde. Edasi minnes võib öelda, et see on juba selles mõttes ressurss, et nagu rahva tervise parandamise mõttes. Et sellise üldise pinge, stressi vähendamise mõttes. Depressioon peaks olema minu teada.. peaaegu nagu gripp. Seda nagu ei teadvustata. Inimesed ei oska abi otsida, nad ei otsi ja nad ei tea, mis see on. Et enamikul jääb diagnoos andmata. Sellisest kergemast depressioonist võib välja tulla, aga võib ka olla vastupidi, et see läheb raskemaks. Selles mõttes on see koht, kust varakult alustada ja suunata edasi. Ja siis vähendada neid negatiivseid arvamusi, eelarvamusi. Oluline ressurss kindlasti.*

*Selline esmatasandi ....*

**59. Soovite Te midagi lahendus.net leheküljel pakutavast nõustamisest rääkida, mis minul küsimata jäi?**

*Mhm.. Üks asi, mida ma tahaks lahendus.neti kohta öelda kindlasti, et me ei ole nagu... Mõneti on meie kohta eelarvamusi ka, et me oleme, et ..Mõned psühholoogid arvavad, et kuidas me saavad midagi sellist teha, et see pole õige ja, et me nagu petame kliente..Et selles mõttes petame, et me pakume mingit psühholoogilist nõustamist või teraapiat, aga tegelt me ei tee seda. See on selline vale arvamus osadel psühholoogidel. Et tegelt, me ei tohiks teha seda. Et me oleme tudengid ja ei oska jne. Aga tegelt me ei tee seda. Meie funktsioon ongi see toetamine ja suunamine ja arutlemine. Sellise inimliku toe pakkumine mõnes mõttes. Lihtsalt selle taustaga, et meil on olemas mingid lisa teadmised. Just see funktsioon, et seda aetakse sassi. Mitte tihti, aga.. Seda võiks rõhutada, et mis see meie funktsioon on, et see ei ole teraapia tegemine ja sekkumiste läbi viimine ega mitte midagi sellist. Seda vaelearvamust võiks kummutada.*

**Aitäh!**

## **LISA 8 Intervjuu lahendus.net nõustajaga N7**

Intervjuu leidis aset Skype interneti telefoni vahendusel 05.03.2010 ja kestis 1 tund ja 5 minutit.

### **Sissejuhatus**

**1. Rääkige, palun kui kaua Te olete olnud lahendus.netis üks nõustajatest.**

*Algusest peale. See on siis üheksa aastat või? Ei kaheksa.*

**2. Kas Teil on telefoninõustamise või traditsioonilise nõustamise kogemust?**

*Ei, ainult kooli õppetunnid.*

**3. Olete Te ka mõnes teises portaalis online-nõustajana töötanud?**

*Ei*

**4. Miks Te seda teete?**

*Meeldib. Ma teen sellepärast, et ma arvan et mul tuleb see päris hästi välja ja mulle*

meeldib seda teha ja kogu moos.

**5. Milliseid koolitusi, loenguid, eelnevaid online-nõustamiseks ettevalmistavaid muid asju olete läbinud?**

*Ma arvan et, seitsme kaheksa aasta vältel neid lahendus.net koolitusi on piisavalt mis on nagu online rõhuga pluss supervisioonid onju. Mujal mingit online nõustamise koolitust ma ei tea kui võrd tehakse, aga eriti on see supervisioonid online nõustamise rõhuga küll*

**6. Milline on Teie hinnang Teie ettevalmistusele online-nõustajana?**

*Ma arvan et päris hea. Ma kiidaks eriti meie seda supervisiooni kes meil oli Tiina Kütt kes töötab Haapsalu Laste ja Noorte nõustamiskeskuses, et tema hästi nagu pani aju mõtlema niimoodi online-nõustamise keskselt.*

**7. Kas on koolitusi, loenguid vms, mida kindlasti vajaksite lisaks või oleksite vajanud enne tööle hakkamist?**

*Ma arvan et ei. Ma olen nii suur veteran. Ilma selleta ei saa et ennast kogu aeg superviseerida ja koolitada, aga niimoodi et midagi lisaks, ma ei oska küll midagi ölda, ma olen juba nii vana.*

**8. Aga enne kui Sa lahendus.net nõustajaks läksid?**

*Ma ei tea, vaata ma liitusin sel hetkel kui see projekt tehti oli ka ikkagi see igasugune ettevalmistus küllaltki nagu südamest, et meil oli .....poolt teoorias oli ka superviisor ja minu meelest tema ka tegi meile mingisuguseid koolitusi, aga tänapäeval enamus neid lahendajaid tuleb nii et nad osalevad ühel koolituselt, vaatavad supervisiooni, elavad sisse, teevad selle vastuvõtu intervjuu ja kui nad nagu vastu võetakse siis neil tekib see tugiisik. Ma arvan, et enamvähem selle tugiisiku olemasoluga, me nimetame seda vanem õde või vanem vend ja vastavalt siis noorem õde või noorem vend, plus see et superviisor on kättesaadavam, noh ma ei tea, noh hakata neid uuesti liitujaid kohe koolitama see on muidugi väga hea mõte, aga tihti ei ole see rahaliselt võimalik olnud.*

**9. Miks Teie arvates kasutavad inimesed/noored online-nõustamist?**

*a) Selle pärast, et a) ei julge minna kuskile, b) nad ei tea kuhu minna, c) neil ei ole kuskile minna, d) nad arvavad et see on kallis ja võibolla ongi kallis ja e) nad on harjunud internetis suhtlema.*

**10. Mida oodatakse online-nõustamiselt?**

*Igasuguseid asju, et kõige levinum asi on see, et noh esiteks on see, et palun andke nõu mis ma pean tegema. Seda me ei tohi teha, ei teegi või püüame mitte teha. Terve meeskonna eest ma ei saa rääkida aga see on üks asi mida me oma koolitustel või supervisioonidel hästi palju läbi korrumtamie. Siis nad ootavad et hästi ruttu midagi juhtuks, aga siis on ka hea rääkida mis on silmast silma nõustamise ja kirja nõustamise vahe, et kirja teel läheb hästi kaua aega ja ma arvan et oodatakse seda et lihtsalt keegi on kellega rääkida. Ma ütlen et sihukest valmis lahendusi ja võlusõna, väga paljud ootavad võlusõna, nad ei ole ise eriti valmis midagi tegema, vestluse käigus selgub et ei ole seda valmis ega teist, oma käitumist kuidagi kohandama või muutma, aga ikka kuidagi ootab et tuleks mingi imeline võlusõna sellelt lahendajalt mis ühe hetkega kõik korda teeb, aga see on vist silmast silma nõustamisel sama moodi, need ootused või, ma ei tea.*

**11. Enda kogemusest lähtuvalt, mida oodatakse online-nõustamist pakkuvalt nõustajalt?**

*Ma arvan et neid samu asju ikka peamiselt ikkagi kiireid lahendusi ja ruttu. Ma ei tea mida sa täpselt selle küsimuse all mõtled, et noh vahel küsitakse seda infot, et ma võin sulle öelda mida me ise teame ja tahme ja saame pakuda neile, aga see mida oodatakse on tihti selline, et ei väga teadlik nagu nõustamise ja nõustaja olemuse ja sellistest asjadest.*

### **Online-nõustamisest üldiselt**

#### **12. Kas Te palun defineeriksite, mida Teie jaoks isiklikult tähendab online-nõustamine?**

*Minu jaoks on ta see et.. praegu kui ma nõustaks sinuga siis oleks ka ju online nõustamine sest me oleme online, ilmselt see mõiste on veidi laiem ja ilmselt tal on päris mitu vormi, aga minu jaoks on online nõustamine see, minu jaoks on kaks põhilist komponenti. Et üks on see et inimene saab ise valida millal ta kirjutab või suhtleb, millal ta oma murest räägib, kas ta teeb seda öösel või hommikul ja teine on see et see inimene kes talle siis vastab, kui see ei ole seda sorti online nõustamine mida meie praegu võiks teha või mingi foorumi nõustamine mis vist ka on online nõustamine, aga minu jaoks on see, et see kes talle vastab saab siiski veidi mõtelda et kuidas kõige paremini seda teha, et silmast silma nõustamisel sul ei ole aega et sa pead kohe nagu, et sul peab olema teatav praktika ja ekspertiis et nagu kiiresti reageerida. Ma arvan et see online nõustamine on hea just noortele sellepärast et nad saavad sättida oma sõnu ja lasta targemal see vastus üle vaadata, et see asi oleks natuke nagu turvalisem või nii.*

#### **13. Kas online-nõustamis keskkondi on vaja?**

*On küll.*

#### **14. Miks?**

*Lihtsalt ei julge minna ja vahel on seda online- nõustamist vaja selleks, et võtta selle kümne kirjaga inimeselt see hirm või eelarvamus vähemaks et ta julgeks minna päris nõustaja juurde, sest set mina arvan seda, et täitsa puhtalt arvan nii et, see online-nõustamine ongi nagu vaheetapp pärs nõustamise ja üldse mitte nõustamise vahel, et ma sügavalt usun silmast silma nõustamisse, aga see on õudsalt hea kui on see esimene õlekõrs millest see abivajaja julgeb haarata on see interneti nõustamine, sest seal kui talle vastava inimesed kes on vähegi kursis, siis esiteks ta võib saada innustust minna selle abistaja juurde ja teiseks oskab heal juhul, noh mina näiteks oskan soovitada, aidata otsida seda kõige sobivamat abistajat. Igale inimesele, igale murele sobib ju midagi natukene erinevat.*

#### **15. Kas online-nõustamisel on eeliseid traditsioonilise nõustamise ees?**

*Noh jah see anonüümsus mis on paljudele kohutavalt tähtis ja see sama spontaansus ka et tõesti sel hetkel kui sinule sobib sa saad ühendust võtta oma selle abistajaga, et ei pea selleks kuskile sõitma või aega kirja panema või ootama või mis iganes.*

#### **16. Kas Teie arvates on online-nõustamisel miinuseid, negatiivseid jooni?**

*No ikka. Esiteks ta on väga aeglane, ütleme käed on väga seotud, siin on väga palju asju millega ei saa tegeleda. Kui on vähegi tõsisem mure või vähegi tõsisem.. noh mingi häire või siis depressioon, siis ega ei saagi suurt midagi teha, et väga paljude asjade puhul ongi nagu toetav funktsioon tähtis, et sa informeerid ja räägid ja siis motiveerid teda siis nagu mingisuguse päris abistaja juurde minema ja noh, kirja teel nõustamine selles*

mõttes, et silmast silma nõustamisel ei jää tavaliselt nagu kahte pidi mõistmisi aga kirja teel on need ikka ohtlikud, et kuigi me ka oma koolitustel ja supervisioonidel püüame rõhuda sellele, et neid noh.. igal juhul nagu.. iga hinna eest üritada vältida kasvõi et ei kasuta oma kõnepruugis kasvõi igasuguseid, ma ei tea.. mingeid kõnekäände või et oleks väga selge see jutt. Noh see on ikka võimalik et.. ma arvan et kõik inimesed on elus läinud näiteks kirja teel kellegiga kasvõi tülli, selle pärast et nad ei ole teineteist silmast silma näind või täpselt aru saanud millise tooniga keegi midagi mõtleb. Aga üldiselt ma ei tea et oleks väga mingeid sellist praktikat et klient solvub, üks klient ikka pahandab vahel ka kui ta tunneb et piisavalt kiiresti ei lähe protsess või.. Mõned algajamad nõustajad kes eriti püüdlilikult püüavad ümber sõnastada siis see või kuidagi robotlikult välja kukkuda ja siis võib klient nagu pahandada, et mis te teete et miks te mulle lihtsalt mus enda sõnu tagasi kerite, et noh muidugi on miinuseid. Loomulikult.

**17. Kas online-nõustamine erineb traditsioonilisest nõustamisest?**

No põhimõttelt on ta ikkagi sama, et me neid samu põhimõtteid ikkagi rakendame, seda nõustamisprotsessi põhimõtteid ikkagi nagu kirja teel, et kui on.. ma nimetan neid nagu kergemateks muredeks näiteks et kellel ei ole mingit RHK juttu seal sees mitte mingilgi moel vaid tal on lihtsalt mingid suhte puntrad või, et selliste murede puhul saab küll nagu nõustada ka, et siis see protsess on ikkagi nagu sarnane aga et ta on aeglasem, ta on tõesti aeglasem, et kui sa silmast silma nõustamisel saad palju infot ühe korraga ja saad seal ka peegeldada ja ümber sõnastada ja suunavaid küsimusi teha ja nii edasi, siis kirja teel võtab see kõik mitu kirja aega. Minul on küll enda praktikas see et ma esimesed kirjad ütlen kohe kliendile et meil võib võtta see päris palju kirju aega ja et see on kindlasti aeglasem võrreldes silmast silma nõustamisega ja et esimestes kirjades ma lihtsalt püüan saada hästi palju infot. See iseenesest võib sealselt võtta juba paar nädalat aega, et mis muidu võtaks võibolla pool tundi.

**18. Kuidas Teile tundub, kes online-nõustamist põhiliselt kasutavad?**

Tavalised inimesed, ei ole mingit sellist.. kuna meil sihtgrupp on öeldud, et on noored, siis väga palju vanemad ei kirjuta, aga vahel ka nemad. Täiesti tavalised inimesed, ma ei näe mingit vahet. Noored, natuke vanemad, igasugused.

**19. Mis Te arvate, kui efektiivseks online-nõustamist pidada võib või saab?**

Ma arvan et tema efektiivsuse protsent on kindlasti märksa madalam kui silmast silma nõustamisel, et selle pärast ongi üks ikkagi väga suur roll ja funktsioon ikkagi saada need inimesed kes tõesti abi vajaksid ja võibolla ruttu.. lihtsalt oma sellise empaatilise suhte ja informeeriva hoiakuga.. või noh ütleme et kuna me oleme psühholoogia tudengid, me ei ole ju päris mingid sellised suvalised inimesed kes soovivad, et me oskame ikkagi natukene paremini selgitada, natukene rohkem infot jagada kas või tema enda tunnete kohta või no mida iganes noh selles mõttes et siis saada see inimene nii seda sammu astuma et ta läheb. Et see on kindlasti efektiivsem kui ta läheb päris nõustaja juurde

**20. Mida võiks teha, et online-nõustamine oleks veel efektiivsem?**

Noh, ma arvan et lahendus.net-i laadse nõustamise puhul ehk oleks see vastamise intervall väiksem, aga praegu on see pikk või pikapoolne sellel põhjusel et ka need.. noh esiteks see sõltub ka nende vabatahtlike koormusest, et kuna nad on vabatahtlikud, siis nad niiöelda täis tööaeg ei jaksa teha ja teiseks see ka et eriti kui see meeskonna liige

*alustab oma tööd, siis et tal oleks ikkagi nagu aega koostöös selle tugisikuga koos ikkagi neid kirju ka üle vaadata, et muidu.. selleks on väga vaja see intervall.*

**21. Millised omadused/kogemused peavad olema inimesel, kes soovib hakata online-nõustajaks?**

*Kogemustet on see et esiteks, ta peab aru saama misasi on nõustamine, et ma olen ise päris palju vastuvõtu intervjuel osalenud ja tihti tuleb nagu inimene noh tavaliselt on ta ülikoolist Nord või ka Tartu sellest kaugõppest või noh, avatud ülikoolist ja tal tegelikult puudub arusaam nõustamisest, mis asi on nõustamisprotsess aetakse segi igasuguse sellise empaatilise ja ütlemega oma kogemuse pinnalt lihtsalt heade nõuannete andmisega ja noh, et see peaks kindlasti olema ja teiseks kindlasti peaks olema teatud hulgal nõustamis alaste ainetega kogemust, noh et sealt saab ka seda kogemust. Kindlasti peab olema neid aineid läbinud või läbimas ja kindlasti ka selline üldine psühholoogia alane taust ja üldiselt psühholoogia tudengitel ikka on ka et sellepärast eelistatakse ikkagi projekti võtta sealt kusagilt teise kursuse teisest poolest, mitte varem, et ikkagi erialased teadmised ja kogemused peavad olema koolist saadud, ja muidu et selline hea kirjutamis oskusega inimene on nagu meie projektis.. saab paremini hakkama, et sa pead ikkagi hakkama seal sõnu seadma, et alguses on see täpselt sama raske kui mingi kirjandi kirjutamine.*

**22. Kas online'is nõustav psühholoog/inimene erineb sellest, kes nõustab traditsioonilisel teel ?**

*Noh tähendab kui sa võtad nüüd üldiselt siis ma arvan et ei. Lahendus.net'is siis meie, oleme ikkagi üliõpilased, ei olegi veel eksperdid või siis asjatundjad et ma olen jäänud nii kauaks sinna projekti sest ma vahetasin eriala, olen ikka veel üliõpilane, aga õpin ühte teist sotsiaaleadust magistrantuuris politoloogiat ja noh kuna se lahendus.net projekt on olnud minu elu osa juba nii kaua aega ja mulle tegelikult väga meeldib nõustamine, siis ma ei ole nagu edasi liikunud kuskile professionaaliks, aga väga paljud minu kaaslased on seda teinud, aga mina pean ennast ikkagi loomulikult samal tasemel olevaks nende üliõpilastega kes siin nõustavada, ma olen ka üliõpilane ja sellepärast ma ei ole professionaal, see on nagu suur vahe. Et me nõustame, me ütlemega alati et me oleme üliõpilased, et me ei ole nõustajad, me oleme üliõpilased kes tegelevad interneti nõustamisega*

**23. Kas need tutvavad kes psühholoogidena juba töötavad on ka lahendus.net-is alles?**

*Ei nad ikka üldiselt, kui nad juba professionaaliks hakkavad ega nad siis väga naljalt enam lahendus.net'i ei jää, aga nad jäävad tihti seotuks teisel moel, kas siis tulevad tevad supervisiooni või mingil sellisel moel, aga kui võtta ette see endiste lahendajate või nõustajate nimekiri siis sealt tänapäeval praktiseerivaid praktikuid leiab täitsa palju*

**24. Kuidas Teile tundub, millised online-nõustamise võimalused hetkel Eestis on?**

*Pole väga. Minu arvates on päris laiad. Ma pole ennast väga kurssi viinud, aga noh „lapse mure“ mis on põhimõtteliselt täpselt sama mis lahendus.net aga neil on ikkagi professionaalsed psühholoogid ja see käib Tallinna Perekeskuse alt... ja ma tean et on, aga ma ei ole väga.. kindlasti on, et kui meil lahendus.net käib kaks korda aastas.. käib seal kollektiivpühkudel siis meil tekib esilehele see nimekiri kohtadest kuhu saab ka*

pöörduda, enamuse neist on online-nõustamised, et neid kohutavalt palju ei ole, aga neid on ikka rohkem kui oli kaheksa aastat tagasi, et siis me olime tõesti vist ainsad, või oli küll mingeid lühiajalisi projekte, aga et meie järjepidavus on ma ütlesin tunnustust vääriv.

## **Online-nõustamine ja noored**

### **25. Miks kasutavad noored Teie arvates online-nõustamist?**

No nagu ma ütlesin, et nad on harjunud internetis suhtlema, noh ma ise arvan sedasi et paljud kes tunnevad et neil on abi vaja, kui nad panevam mingi „psühholoogia“ või „psühholoog“ või „nõustamine“ nagu goole'sse, siis lahendus.net võib ka sealt tulla või noh ma ei ole muidugi proovinud aga kunagi kui oli mingi väga populaarne portaal neti.ee siis lahendus.net oli seal kohe päris alguses et kui hakata minema mööda seda puud, et teenused, nõustamine, psühholoogia, lahendus.net jah just ja ma ütlen et ega siis noored ei tea ka kuhu pöörduda. Kus nad siis teavad kuhu pöörduda. Kooli psühholoogi nad teavad, aga tihti ei ole sellist usalduslikku suhet oma koolis või ei taheta mina nagu näitama ka või ei olegi psühholoogi nende koolis, aga ei taheta minna näitama ka et ma lähen nüüd psühholoogi juurde, et sõltub väga palju sellest milline kontakt kooli psühholoogi ja õpilaste vahel on aga.. et nad ei teagi kuhu pöörduda.

### **26. Kas online-nõustamise ja noortega seoses võib olla mingisuguseid probleeme Teie arvates?**

Ma ei arva küll, sellepärast et kui see protsess kui selline on ikkagi niivõrd superviseeritud nagu lahendus.net'is. Näiteks kui sa mäletad siin mitu kuud tagasi oli selline skandaalne juhtum kus üks nei oli perekooli foorumis, et seal olid teised inimesed teda nagu hurjutanud või nii, ja siis see ajas teda meeleheitele, või see oli siis üks osa või.. või kuidagi... see ei olnud tema meeleheitliku sammu põhjus, aga kuna see tuli välja siis see toodi esile ja nagu suur jama, aga lahendus.net'is sellist asja, või nagu, me oleme teinud kõik et selliseid prohmakaid vältida ja vähendada, et see, just see sisse elamise protsess oleks võimalikult turvaline eriti klientide jaoks.

### **27. Kui teadlikud noored online-nõustamise kohta pealt Teie arvates on?**

Vist on sest et kunagi mingi noorte keskus või ma ei mäleta kes a'la mingi noortekeskuste katuse organisatsioon tegi online-nõustamise nagu uuringu ja seal oli mingi fookusgrupi intervjuu moodi asi ja seal nagu noored, ma natuke nagu sirvisin seda, olid päris hästi kursis. Selle põhjal ma järeldan, ma muidu ei tea.

### **28. See peaks olema see SaarPolli oma, mis 2007. aastal vist tehti?**

Vist jah. Jah.

### **29. Kas online-nõustamisest tuleks rohkem rääkida, kirjutada?**

Ja! Projekt on üritanud seda küll teha noh et ikkagi vahel ajalehes on artikkel ilmunud ja televisiooni oleme trüginud aga.. vastus vist sinu eelmisele küsimusele ka et ikkagi piisavalt seda teadlikkust ei ole. Sest muidu meile kirjutatakse ikkagi rohkem et kui meil siin üks kolm aastat tagasi oli päris raske, et oma kirjutajate hulgaga toime tulla selle meeskonna suuruse juures siis praegu on meil nii palju jõuressursi üle et tahaks küll rohkem neid kliente. Võiks küll jah rohkem rääkida ja kirjutada ja nii edasi. Ja ka sellest et mida see endast kujutab, et mida on võimalik pakkuda ja plus ka rahustada selliste

*inimeste skeptilisust, näiteks Maie Kreegipuu, kes arvab et.. ei tea mis seal tehakse, et tegelikult me ei ravi või ei nõusta inimesi kellel on midagi tõsisemat viga.*

**30. Kuidas Teile tundub, millised on Teie arvates Eesti noorte põhilised probleemid, millega online-nõustaja juurde pöörduakse (üldised kategooriad)?**

*Ma praeguse tänase seisuga väga sõna ei võtaks, sest et ma ei ole kursis kõigi kirjade sisuga mis lahendus.net'i on tulnud, aga..*

**31. Aga enda kirjade põhjal kuidas tundub?**

*Ei, oota! Ma üks aasta tagasi veel lugesin läbi kõik kirjad mis tulid, sest ma olin see inimene kes graafikuga tegeles ja jagas neid kirju meeskonna liikmetele laiali ja ma ütleks seda et kui 2001 olid noorte põhilised mured ikkagi suhetega seotud ja palju oli ka sellist armastusega seotud mure siis praegu on selle suhete ja armastusega.. noh mida on endiselt palju, siis see tavaliselt ongi inimestele väga raske. On tulnud väga väga palju ärevust ja masendust ja katkisi suhteid vanematega, söömishäireid, et tegelikult... noh pilt on päris tõsine*

**32. Erinevad need probleemid vanuste lõikes?**

*Mina ei ütleks seda, noh loomulikult ei ole noortel teismelistel kirjade sees muret näiteks oma väikeste laste pärast, et see on rohkem.. et seda on ka päris palju, et ollakse mures oma lapse käitumise pärast. See on nüüd üks koht kus me leiame et meil on õigus nagu nõu anda, otseselt nagu nõuandeid jagada. Jah kui inimene on kuidagi.. noh kasvõi seletada, et mis on nagu 3-4 aastase käitumise puhul normaalne ja nii edasi ja soovitusi kuidas mingeid olukordi lahendada. Ei ütleks jah,*

## **Nõustamisest lahendus.net leheküljel**

**33. Kes (vanus ja sugu)kasutavad Teie arvates lahendus.net'i poolt pakutavat nõustamist põhiliselt?**

*Noh, täpselt sama vastus mis selle onlin-nõustamise kohta et täiesti tavalised inimesed, et noh.. et eelmine kord kui sa küsisid online-nõustamise kohta siis ma vastasingi lahendus.net'i kohta aga kui ma vastaks nüüd online-nõustamise kohta siis ma arvan et see vastus oleks ikkagi sama, ainult selle vahega et lahendus.net'i ei kirjuta niipalju neid täiskasvanud inimesi, ütleme siis mingeid üle 30-neseid, sest et nad võibolla ei julge kirjutada kui me oleme ütelnud et nad ei ole sihtgrupp, aga võibolla siis minnes tagasi onlie-nõustamise juurde ma arvan et kirjutavad kõik inimesed ja meie portaali puhul siis ka kõik inimesed, aga siis selle mööndusega, et natuke nooremad siis kes leiavad et nad on meie sihtgrupp.*

**34. Aga kui võtta sooliselt siis keda rohkem on?**

*No naisi on ikka rohkem ligi kaks kolmandiku, aga mehi on ka, ei ole mingit sellist värki et peamiselt ainult naised kirjutavad, et jah naisi on jah rohkem*

**35. Kuidas Teile tundub, kui palju inimesi lahendus.neti poolt pakutavat abi kasutab?**

*Noh ma ei tea. No ma olen oma elus päris palju saanud kokku mõne inimesega kes ütleb, et oi et tere, ma olen olnud sinu klient. Eesti on väike, et no täitsa juhuslikult, aga ma arvan et neid ei ole palju sellepärast et noh.. mis see meie sihtgrupp võib olla, kui võtta, et meil on noored ja meil on internetti kasutavad noored, siis see sihtgrupp tuleb sinna*

kuskile paarisaja tuhande kanti terve Eesti peale kokku. Ja noh eesti keeles kõnelevad, sest et üldjuhul me ikkagi vene keeles ei nõusta, kuigi see võimalus on olemas aga me ei reklaami seda, sest meil see vene keele nõustamise tagatuba on ka pisike. Ei ole eriti palju inimesi võtta kes sellega hakkama saavad. Teisalt ei ole see külastajate hulk ka üldse mitte väike. Ma arvan, et iga kuu tuleb meile minimaalselt 50 uut pöördumist ja vahel ka rohkem. See kõik sõltub, kuidas me ka ise endale reklaami teeme ja mõne aasta eest oli see ka meie jaoks täielik piir millega me suutsime ka hakkama saada ja ütleme nii et abistajad olid ikka väsinud ja kõik need vanad vestlused ka jätkuvad, et ei lõpe ju ühe kirjaga, aga 50 see teeb aastas 600 miimaalselt ja paljud neid pöörduvad ka mitmendat korda suureks seda pidada ei saa aga samas nende inimeste hulk kes on meie kliendid olnud on ikka ma arvan.. mitmetes tuhandetes. Ikka midagi on

**36. Kuidas/mille põhjal valitakse lahendus.net keskkonnas töötavad nõustajad?**

Valitakse selle järgi, mida nad on koolis õppinud ja kuivõrd nad teavad nõustamisest, natuke motivatsiooni, aga minu jaoks on olulisemad kriteeriumid olnud ikkagi see, et saab aru mis see nõustamine on, mis on tema võimalused. Need ongi teadmised nõustamisest ja selleks on meil ka olnud näidiskirjale vastamine vastuvõtu intervjuul sealt nagu saab ka aru, et kas see inimene.. kas tal on üldse seda nõustajalikkude mõtlemist. Kooliteadmised ja.. üldiselt selline.. kui inimene hästi naiivselt üritab rääkida sellest, kui head nõu ta eluaeg on oma sõbrannadele andnud, siis teda tõenäoliselt vastu ei võeta. On ka loomulikult inimesi, kes ei pääse meeskonda.

**37. Milliseid võimalusi lisaks kirjavahetusele lahendus.net lehekülge Teie arvates nõustatavale pakub?**

Seal on need avalikud vestlused, vahel nagu neid lugedes. Inimene ei pruugi üldse meeskonna liikmeka kirjavahetust alustadagi, ta juba saab mingeid mõtteid. Siis on need korduma kippuvad mured. Need on küll päris kaua eal üleval, aga ka nende lugemisest võib keegi saada juba piisavalt mõtteid, siis võibolla tunneb, et ma praegu ei peagi võibolla kirjutama ja lugemist on seal veidi, ka mite kole palju aga siiski on. Seal portaalis ripub mõnevõrra infot ka mis inimest võib natuke aidata, et ei pruugi üldse kirjavahetusse astuda.

**38. On need võimalused Teie arvates vajalikud?**

Et need korduma kipuvad mõned. Kui on tõesti mingi selline asi mis inimesel väga tihti.. abivajajatel vägatihti esineb.. võibolla sellepärast on ka selliseid teatud tüüpi muresid vähemaks jäänud ja raskemat tüüpi muresid asemele tulnud pöördujate poolt, et nad saavad sealt infomaterjalidest mingit abi või mõtteid, aga noh siis need avalikud vestlused, see on nii ja naa et kohati on mõni vestlus võibolla avalik mille üle meeskond võibolla ei olegi väga uhke. See kas vestlus on avalik või mitte, see on kliendi valida. Aga teisalt nagu, väga paljudel abivajajad nagu saavad.. noh väga tihti on inimese hirm see et ta on kuidagi eriline ja nõme ja kuidagi äärmuslik ja marginaalne ja et ta on väga ebatavaline oma murega, aga kui ta näeb et kellelgi teisel on samasugune probleem või mure, siis ta võib saada lihtsalt lohutust, et ta ei ole mingi kummaline inimene. Aga lugemismaterjali võiks siin veel rohkemgi olla, ilmselt see on ka piiratud selle vabatahtliku meeskonna sellise enese organiseerimis ressursiga, lihtsalt ei ole alati kohutavalt palju aega sellega tegeleda, et neid siin organiseerida

### **39. Kui tihti nõustatavad Teie nõu kuulda võtavad?**

*Vaata see nõu on selline ohtlik sõna ja online või kirja teel nõustamisel ongi nagu üks hästi huvitav omadus tuleb välja et iga sõnal on meeletu kaal ja tohutult tuleb valida, mis sõna sa kasutad ja see ongi hästi huvitav protsess ja nõu kui selline ongi selline ohtlik sõna. Kui sa mõtled et kui tihti näiteks need inimesed keda me motiveerime näiteks abi otsima väljaspoolt online nõustamist või lahendu.net'i, kui tihti nad selle sammu astuvad, siis no küllalki tihti. Loomulikult mitte alati sest mõned inimesed ei olegi valmis minema silmast silma rääkima ja nad ei hakkagi valmis olema. Nad ütlevad, et nad mitte kunagi ei lähe ja siis tuleb sellega leppida. Ja kui me räägime nüüd soovitustest, mis puudutavad nüüd nagu lastega käitumist, siis ma arvan ka, et see on see mida nad otsivad, mingeid nõuandeid või soovitusi ja tänu sellele nad seda ka kuulda võtavad, aga mis puudutab: „andke nõu, mida ma pean tegema,“ siis sellist nõu me ei anna, kuigi tahaks, muidugi tahaks. Kohe võiks öelda, et kuule tee seda siis läheb kohe paremaks. See ei tähenda seda et me seda nõu ei oskaks anda, aga lihtsalt see ei ole efektiivne, et inimene ei võta tihti.. a) tal ei tule see käitumine kuidagi orgaaniliselt.. aa ja teiseks b), et kui ta talitab mingi nõuande järgi ja see ei too soovitud tulemust, siis ta ju kogu oma pettumuse elab ju selle nõuandja peal välja.Me ikka püüame nende otsusteni jõuda üheskoos, et see inimene ise leiab need otsused. See on suht tavaline nõustamisprotsessi käik.*

### **40. Mis on peamised mured, millega Teie poole pöörduakse?**

*Noh kui esimesena võtta mingid suhte mured, mingid elukaaslastega.. selliseid suhte muresid on inimestel niigi palju. Kui nüüd need kõrvale jätta, siis on näiteks suht palju mingi kooli haridusega, et näiteks ei suudeta kõrgkoolis edasi käia et, mis siis edasi teha. Väga palju on mingit ärevust, et ei ole sõpru või on inimesed üksildased või on pettunud või masendunud või ei leia seda midagi rõõmsat, mille nimel edasi jätkata. Suhteliselt palju on.. täiesti kurvalt palju on mingeid väärkohtlemisega seotud asju. Ja mõni ongi selline kes lihtsal vajab seda ära kuulajat, et on aastate vältel tekkinud päris palju selliseid kroonilisi kliente, kelle eesmärk ongi lihtsalt see, et nad saaks seda kirjavahetust kui sellist pidada, et seal mingit muutatust ei ole kusagilt paista. Aga sellega tuleb ka leppida, et selle jaoks on meil omad kokkulepped et kui see klient tahabki lihtsalt kirjutada siis me lepime kokku temaga spetsiaalselt vastamis intervallid, et see nõustaja ei pea oma ressursi nii moodi jagama, et ta tõesti iga nädal selle inimesega kirjutab, aga siis iga paari nädala tagant saadab talle kirja vastu.*

### **41. Millised lahendusi Te pakkuda saate?**

*No ainus lahendus mida me saame pakkuda ongi see, et me anname seda infot, et kuhu see inimene saaks silmast silma pöörduda. See ongi selline tüüpiline, et tihti tuleb alustada sellest, et me ei paku lahendusi, et küll see meie portaali nimi on ikka eksitav, et me saame küll koos lahenduse poole liikuda, aga me ühtegi lahendust ei paku.*

### **42. Miks?**

*See sama asi, et see inimene peab selleni ise jõudma, et muidu see protsess ei ole tõhus ja muidu see ei ole professionaalne ka. Kindlasti mõni profesionaalse nõustaja taustaga inimene oskab selle sulle ka teaduslikult ära seletada, miks see pole tõhus. Kui ma tulen sellest nõustaja rollist välja ja suhtlen oma sõbrannadega, siis tegelikult ega nõuandeid kui selliseid, neid kaalutakse, aga neid ei võeta kuulda naljalt. Samas kui sa inimese viid selleni oma suunavate küsimustega, vestlemisega, mingite kokkuvõtete,*

*ümbersõnastamistega, et just sellise suunava intervjuuga, siis kui ta tuneb ära endas selle lahenduse või oma valikute seast või oma võimaluste seast, nagu järjest jõuame lähemale selleni, siis tuleb talle loomulikult see otsus ja see aitab teda palju rohkem, kui mingi kohe lambist öledud nõuanne või mingi lahendus, et tee nii.*

**43. Mis on Teie arvates lahendus.net lehekülje plussid?**

*No need samad mis online-nõustamisel ikka, et inimene saab olla anonüümne ja ta saab.. lehekülje plussid on ka see, et lisaks sellele et ta saab olla ka anonüümne ja ise valida selle suhtlemis aja siis on selge see et meil tõesti see projekti meeskond on aastate vältel eesmärgiks võtnud sellise professionaalsuse, mida tudengid saavad endale vähegi lubada. Et see suhtumine on hästi vastutustundeline ja me ikkagi püüame kõigest väest, et see klient ei saaks negatiivset või ebaprofessionaalset kogemust. Ma arvan, et see on suurim pluss ja see et ikkagi meeskonna jaoks on tähtis olla superviseeritud regulaarselt, see on kindlasti väga oluline, et ilma selleta oleks tegelikult vaatamata sellele, et inimesed on psühholoogia tudengid, tegemist suhtelise isetegevusega.*

**44. Mis on Teie arvates lehekülje miinused?**

*Ikka see aeglane nõustamisprotsess. Meie lehekülje miinused on aegade algusest peale olnud hästi kole kujundus. Ma ei tea kas see muutub kunagi või mitte, et see on pikem jutt, aga minu meelest see on ka miinus.*

**45. Miks see miinusena oluline on?**

*Ma arvan et see tänaseks päevaks ei olegi, see sisuline pool on tähtsam. Selle ma lihtsalt tõin välja. Ka selle lehe kasutajamugavus muidugi annab mõnest kohast soovida, aga sellel ajal kui see leht loodi, siis olid nii interneti valdkonnas hoopis teised ajad ja tuuled, kui ka selle lehekülje kokku pannud psühholoogia tudeng oli siis see kõige lähim võimalus, kes oli nõus sellist asja looma. Ta on ka programmeerija ühtlasi.*

**46. Oskate Te tuua välja millistest muredest räägitakse ainult kinnistes vestlustes?**

*Ma arvan, et siin ei ole reeglit. Iga inimene võib ka kõige „rämedama“ murega tunda tahtmist, et ta soovib, et see on avalik, aga suitsiidi teemalisi vestlusi me ei avalikusta, isegi kui klient on soovinud seda teha, siis ei.*

**47. Miks?**

*Kunagi on nii kusagil otsustatud. Ma ei olnud selle otsuse juures, aga see tundub intuiitiivselt õige. Loomulikult milleks? Ilmselt kui ma siin arutleks sinuga, siis ma ei jõuaks loogilise järelduseni ja ma arvan et seal olid ka sellised nõustaja eetikast lähtuvad põhjendused, aga ma ei oska neid siin sulle reastada.*

**48. Milliste ootustega lahendus.net nõustaja juurde pöörduakse?**

*Sama mis online-nõustaja juurde, sama mis silmast silma nõustaja. Need ootused ei ole tihti realistlikud. Juhul kui inimesel puudub ettekujutus, mida nõustaja teeb, sest minulgi on tulnud viimasel ajal päris palju seletada mis vahe on nõustajal, psühholoogil, kes võivad katuda ja psühhiaatril. Inimesed ei tee isegi seda vahet. Aga ma arvan, et pärast seda kui meie siin lahendus.net portaalis oleme neid ootusi normaliseerinud ja võimalusi tutvustanud, siis juba selle järgmise nõustaja juurde nad pruugivad pöörduda hoopis realistlikemate ootustega, kui võibolla meie poole. Aga ootused on ikkagi: „ruttu“, „kiiresti“, „muutke midagi!“*

**49. Millised emotsioonid kirjades domineerivad?**

*Igasugused. Meeleheitega võib kaasas käia nii ükskõiksus kui üliemotsionaalsus, kui*

viha, kui pettumus. Ka rõõmu on meie kirjades palju selle pärast, et kui inimesed, kes on saanud abi või on leidnud mingi enda jaoks olulise otsuse, siis see rõõm ja tänutunne on täiesti olemas. Tavaline on see et kui ta saab abi, siis ta kaob lihtsalt ära, aga vahel harva ka tänab siis oma abistajat. See on normaalne et ta kaob ära. Ta elab oma elu edasi ja mina väidan seda selle põhjal, et kui minul selle nõustamise kogemus on tõesti üle kaheksa aasta kestnud siis mul need vanad kliendid, kes on ära kadunud väga tihti ilmuvad taas paari aasta pärast ja ütlevad, et tere, pole sinule mitu aastat kirjutanud, et palun vabandust. Kuigi nad ei peaks vabandama, sest see on tõesti nende enda otsus, kas nad kirjutavad või ei aga jah, et tõesti tookord sain abi ja et nüüd on mul järgmine mure ja et tahaks jälle kirjutada. Puhtalt selle põhjal julgen ma väita, et inimesed, kui nad saavad abi.. vahele on see ainult üks küsimus mis paneb neid hoopis uue nurga alt mõtlema. Võibolla on see küsimus natuke selline võibolla ka otsekohese poolne. See et ta üritab sellele küsimusele vastata, avab temas mingi täiesti uue vaatenurga. Mis tihti ongi see „klõps“ mis käib inimesest läbi ja ta mõtleb, et „aa“ .. ja ma usun et need kliendid mõtlevad et ma täna ei kirjuta et mul ei ole aega, et ma kirjutan kindlasti järgmine nädal ja see jääbki nüümoodi soiku, aga et ta võib sada sellele abi ja siis ta kaob ära... Issand ma jään nüüd nii pikalt emotsioonide põhjal lobisema.

**50. Kas te olete oma „klientidelt“ saanud ka mingit tagasisidet enda tööle ja nõuannetele?**

Jaa, olen ikka. Vahel ei saa kaa, aga ma ei võta seda isiklikult. On olnud lahendus.net'is ka neid kogemusi kus klient on pahandanud. Mul ei tule nüüd meelde, kas minu kliente on ka pahandanud. Viimasel ajal kindlasti mitte, kuigi ütleme nii, et selliste kroonilisemate klientide puhul kellega võib see kirjavahetus jääda käiama sellise surnud koha peal kus midagi nagu edasi ei liigu, tema hädaldab ja võibolla sina muudkui lohutad ja nagu see ei vii edasi, aga kui sa hakkad küsima suuremaid küsimusi ja tehes kokkuvõtteid ja vahel olema otsekohesema poolsem nagu ma ütlesin, siis see võib tegelikult klienti palju rohkem edasi viia ja samas see võib teda ka pahandada. Minu klient on ka ikka olnud, et ahhaa, kui sul ikka.. (ei saa aru, 53:00) ...ei kirjuta sulle enam, aga see oli selline hetkeline meeleolu ja see vestlus ikka jätkus ja mul on tunne, et ka see klient on saanud tänaseks päevaks abi. Vahel võtabki see abistamise protsess ikkagi aastaid aega ja sellele aitavad kaasa ka tema muud asjad elus ja mingid otsused, mida võibolla siis sinu toel saab teha. Neid reaktsioone on jah erinevaid ja ka see pahandamine on see, et need inimesed, kes pahandavad, on seda tüüpi, et nad ka väga paljudes muudes kohtades pahandavad. Ma arvan, et see ei tule sellest, et nõustaja on oma tööd kehvasti teinud. Lihtsalt see abi või selline ei ole see, mida ta ootab. Ta ootakski seda sõrmenipsu, mis ruttu teeks kõik asjad korda.

**51. On teile saadetud tänukirju või lihtsalt võetud taas ühendust, et tänada, vms?**

Jaa tänukirju küll on saadetud, see käib ka selle meie projekti juurde, kuigi see ei ole ka iga kliendi puhul, et tavaliselt nagu ma olen öelnud, et jäävad ära ja siis hiljem võtavad ühendust, et ma olen saanud abi. See on ka tagasiside. Aga muul moel ühendust on üritatud ka võtta, küll õnneks vähe, aga seda me ei tee. See on ka meie professionaalse eetika osa, et me sellest lahendus.net'i nõustaja rollist ei taha väljuda. Et muul moel ühendust, et mingi Orkutis lisamised.. olen kuulnud et on üritatud teha, aga üldiselt mitte. Üldiselt see klient ei üritagi selles rollist väljuda ka. Ja võibolla tõesti kunagi mitme

aasta eest oli see, et mingi klient hakkas kellelegi helistama või midagi, aga need on niivõrd haruldased juhtumid ja sellist asja võib juhtuda mitte ainult lahendus.net'i pinnalt vai ükskõik mille pinnalt elus. Ma arvan et suht raudkindlalt või öelda et ka kliendid on valmis jääma sellesse rolli, sellesse online-kliendi rolli

**52. Kui sageli soovitate Teile kirjutavatel inimestel pöörduda traditsioonilise nõustaja poole?**

No ikka valdavalt, et kui ühel või teisel moel on näha, et sellest võib abi olla siis ikka jah, muidugi. Aga mitte esimeses kirjas. See võib tulla alles mitmendas kirjas, et kas sa oled proovinud ja mis sa arvaksid ja võimalused on sellised ja, et sinu sellise probeemi puhul võib saada palju tõhusamat abi. Iga kiri ei ole ju ka murekiri. Mõni on selline, et palun jagage informatsiooni.. psühholoogia õppimis võimaluste kohta või nad tahavadki infot kuhu pöörduda. Aga vahel see info mida nad tahavad saada ei olegi üldse.. ei olegi muret või vahel tahavad ise saada infot selle kohta kuhu pöörduda. Siis on loomulik, et me seda jagame. Ühesõnaga päris palju. Üldiselt kui vähegi on näha et sellest võiks abi olla, siis küll, aga mitte nii, et klient võiks seda tõlgendada, et a) ma ei taha sinuga kirjutada, et mine psühholoogi juurde või b) et eesti rahvas on küllaltki tundlik selle psühholoogi külastamise kohta, tehes sellest järeldusi iseenda kohta, et nad on kuidagi väärtusetud, mis on muidugi vale. Seda siis võimalikult pehmelt sõnastada siis või kavalasti.

**Lõpetamine**

**53. Soovite Te midagi online-nõustamisest veel rääkida, mis minul küsimata jäi?**

Ma loodan lahendus.net'is see järjepidevus ikkagi jätkub, et on olnud kuidagi väga kenasti järepidev ja viimastel aastatel ka eriti püüdlilikult tõhus ja professionaalne. Ma loodan, et see projekt saab seda vajalikku tunnustust ja usaldust ühiskonna poolt.. on rahastajaid kes meid ka väga usaldavad nagu Swedbank-i „Tähed särama“ mis on hästi kena ja ülimalt tänuväärt, aga vahel mingid hasartmängu maksu nõukogud ja nii.. ja küllaltki raske on leida seda raha superviisorile, mis on iseenesest kahju, sest kõige tähtsam lüli meie teenuses üldse.. ühiskond võiks selle ära tabada lahendus.net'i projekt võibki olla mingi lävepakk, mis aitab inimesi abile ja lahendustele lähemale. Võibolla ei mõisteta, mis see online-nõustamine on ja see, et see tihtipeale ongi see vahelüli, mis viim inimesed abi saamiseni. Meeskonna aur tihti läheb nii suurel jaol lihtsalt selle superviisori ja koolituste korraldamise tasu leidmisele. Jube tore oleks, kui seda auru saaks rohkem kulutada näiteks kasvõi nende infomaterjalide kaasajastamisele või millelegi erialasele, mitte raha otsimisele, et seda teenust professionaalsena hoida.

**54. Soovite Te midagi seoses online-nõustamise ja noortega rääkida, mida mina ei küsinud?**

Ei.

**55. Soovite Te midagi lahendus.net leheküljel pakutavast nõustamisest rääkida, mis minul küsimata jäi?**

Ei.

**Aitäh**

## LISA 9 Intervjuu lahendus.net nõustajaga N8

Intervjuu toimus 06.03.2010 Skype vahendusel ja kestis 55 minutit.

### Sissejuhatus

**1. Rääkige, palun kui kaua Te olete olnud lahendus.netis üks nõustajatest.**

*Ma alustasin 2004.aastal. 1. aprill oli vist see. Ja viimane kiri, mis ma üldse kirjutasin oli vist 2008. aastal. Ma olin seal noh 4 aastat nõustaja. Praegu viimasel aja ma pole seal midagi teinud ega kirjutanud. Tegelikult sel ajal ka ma ei olnud nii aktiivne nõustaja, et ma seal olin seal juhatuses ka, et ma ei jõudnud. Et põhimõtteliselt jah 2004 kuni 2008.*

**2. Kas Teil on telefoninõustamise või traditsioonilise nõustamise kogemust?**

*Traditsioonilise nõustamise ehk siis silmast silma nõustamine. See on olemas.*

**3. Kuidas Te seda iseloomustaksite?**

*Ee.. See on..ee.. See on mhm..selline nõustamisviis, kus sa pead kiirelt reageerima inimese..see, mis ta räägib, sa pead kohe olema valmis kohe vastama. Et.. Sul on õudselt vähe aega, et oma mõtet vormistada kuidagi. Kui ma nüüd võrdlen seda kirjalikuga.*

**4. Olete Te ka mõnes teises portaalis online-nõustajana töötanud?**

*Ei ole.*

**5. Miks Te seda teete?Või Teie puhul, et miks Te seda tegite?**

*Mhm.. Lahendus.netis online-nõustamist.. mhm.. Sellepärast, et siis ma olin teise kursuse tudeng ja ma õppisin just seda nõustamispsühholoogia ainet ja ma tahtsin mingit praktikat saada, aga ülikoolis seda väga ei ole. Ma tahtsin lihtsalt saada kogemust nõustajana. Sest, et mulle selline nõustaja ja psühholoogi töö.. Töö inimestega oli huvipakkuv. Tahtsin teada, kuidas ma hakkama saan.*

**6. Milliseid koolitusi,loenguid, eelnevaid online-nõustamiseks ettevalmistavaid muid asju olete läbinud?**

*Mhm.. Meil lahendus.netis korraldati aegajalt erinevaid koolitusi. Me tegime seal isegi mingisugust videotreeningut. Ja ka selliseid asju. Meil lihtsalt räägiti erinevatest probleemidest, mis nõustamises võivad ette tulla ja erinevatest psüühikahäiretest. Ja kuidas erinevatele probleemidele läheneda. Selles mõttes meil ei olnud niimoodi, et nüüd on nõustamiskoolitus ja siis sa saad lahendajaks, vaid see oli lihtsalt.. Ma alustasin ja siis jooksvalt toimusid mingid koolitused, kus sai siis uute teemade kohta teada.*

**7. Milline on Teie hinnang Teie ettevalmistusele online-nõustajana?**

*Mhm.. Emm.. mul ei olnud üldse ettevalmistust. Täiesti selline roheline ja puhas leht. Et et üldse ei teadnud, mida teha. Pigem oli lihtsalt endal see tahtmine ja motivatsioon suur. Aga see hirm oli ka, et ma ei ole midagi teind. Et ma pean reaalsele inimestele nüüd vastama. Ainult teoreetilised ained siis koolis.*

**8. Kas on koolitusi, loenguid vms, mida kindlasti vajaksite lisaks või oleksite vajanud enne tööle hakkamist?**

*Mhmm.. No selles mõttes, okei meil oli jah üks aine, kus me seda aktiivset kuulamist harjutasime. Aga vot seda..aga seda aktiivse kuulamise koolitus peaks küll olema esialgu. Ikkagi tase on nii*

ebahütlane.. ja seda tuleks.. Eriti just kirja teel, et kuidas vormistada. Aktiivse kuulamise koolitus oleks vajalik ja siis oleks kirjaliku eneseväljenduse mingi väike koolitus vajalik, et oma mõtteid hästi selgelt edastada. Need oleks alguses põhilised.

#### **9. Miks Teie arvates kasutavad inimesed/noored online-nõustamist?**

See on hästi mugav, sest noored on ju niikuinii internetis koguaeg. See on lihtsalt nii anonüümne, et ..et sa ei ..Et keegi ei näe sind ja siis on võib-olla julgem abi küsida.

#### **10. Mida oodatakse online-nõustamiselt?**

Mhm.. Mida oodatakse? Ootused on hästi erinevad. Mõned ootavad tõesti, et sa nüüd pakud talle sellise ... otsest abi. Et ütled, mida tegema pead. Aga hästi paljud tegelt tahavad lihtsalt rääkida ja, et teda ära kuulatakse. Tõesti hästi paljud ootavad seda, et sind ära kuulatakse.

#### **11. Enda kogemusest lähtuvalt, mida oodatakse online-nõustamist pakkuvalt nõustajalt?**

Ahah..enda kogemusest.. mhm..No näiteks mõni klient on jäänud kirjasõbraks, et hea kellegagi kirjutada ...See ongi see, et keegi kuulab ära. Kirjasõprust..et see ei peaks tegelt üldse olema nii. Meie roll ei ole see. Aga siis.. Mhm.. Ma ei ütleks, et nad ootavad kõik otsest lahendust. Tegelikult enamik ootab ikkagi seda, et ..et talle vastatakse, et teda kuulati ära. Et keegi nagu ee.. püüab teda mõista. Ma arvan, et see on põhilised kliendid olid ikka sellised...

### **Online-nõustamisest üldiselt**

#### **12. Kas Te palun defineeriksite, mida Teie jaoks isiklikult tähendab online-nõustamine?**

Mhm..Naljakas. Ma ei ole kunagi mõelnud selle peale niimoodi. See on..mhm...See on interneti vahendusel eee.. toetuse pakkumine... inimesele, inimestele kellel on mingisugune mure. See on toetuse pakkumine interneti vahendusel kirja teel. Ei olegi vist midagi muud öelda.

#### **13. Kas online-nõustamis keskkondi on vaja?**

Jaa. Loomulikult. Sellepärast, et praegu on..Noored on ju internetis väga suure osa oma ajast. Kindlasti on vaja.

#### **14. Kas online-nõustamisel on eeliseid traditsioonilise nõustamise ees?**

Mhm..On küll..Selles mõttes, et oluline ei ole asukoht, kus sa oled..Et inimestel puudub tihtipeale ligipääs kuskile nõustaja juurde..Siis..eem..noh meie puhul on see, et see on tasuta. See sõltub erinevatest. Mõned on tasulised ka. Siis.. just see anonüümsus,et ..et sa ei pea kellelegi otsa vaatama kui noh näiteks inimene üldse kardab silmast silma suhelda. See on hästi anonüümne, mõnes mõttes see on. Siis on julgem vahel abi küsida.

#### **15. Kas Teie arvates on online-nõustamisel miinuseid, negatiivseid jooni?**

Eee..Jaa on küll.

#### **16. Millised?**

Mhm..Miinused on need, et inimese enda.. Kõigepealt inimene peab olema.. mhm.. kannatlik..see, kes otsib abi. Ta ei saa seda vastust kohe. Siis.. sõltub ka.. Kõik inimesed ei suuda ka end kirja teel nii hästi väljendada. Siis võivad tekkida arusaamatused ..Nõustaja poolt.. Selletõttu, et nõustaja ei suuda end hästi väljendada või ka see inimene, kes abi küsib... Siis ka see, et sa ei saa abiga..Sa ei saa kõike ära teha. Silmast silma on vahel rohkem võimalik inimest nähes soovitada. Kirja teel..sa ei ..mhm.. Sa ei saa seda ..Talle kõiki..kõiki neid võimalusi kasutada...kui mingisuguseid koduülesandeid või mis iganes. Siis.. mhm.. Mis veel võiks olla? Eee.. Ei puudused on see ka, et sa ei näe inimese kehakeelt. Inimesed võivad valesti tõlgendada kirja teel üksteise ütlusi, seda sõnumit. Ei näe lihtsalt tema reaktsioone ja üldiselt kuidas ta..

*Silmast silma on hästi nagu seda näha. Raskem on olla empaatiline.*

**17. Kas online-nõustamine erineb traditsioonilisest nõustamisest?**

*Mhm..Jah, erineb küll. Mhm.. tegelikult nende asjade poolest erinebki, mis ma just rääkisin.*

**18. Miks?**

*Eee..see..vahel on.. juba see sihtgrupp on natuke erinev. Et.. just kõigile ei sobi kirja teel ..abi küsimine ja enese väljendamine. Et inimene ...ee..hm.. Mõni ei suudagi, et ta ei suuda nii palju analüüsida, kui ma ole esitanud mingeid küsimusi. Ta lihtsalt ei vastagi, sest ta lihtsalt ei viitsi tegeleda sellega. See nõuab rohkem aega. Tavaliselt nõustaja juures saad kohe vastata talle küsimusele, seal peab läbi mõtlema ja võtab hoogu ja see võtab rohkem aega. See peaks olema.. Kõigile inimestele ei sobi. Teatud inimestele see sobib, selles mõttes erineb. Mõnele meeldib rohkem silmast silma.*

**19. Kuidas Teile tundub, kes online-nõustamist põhiliselt kasutavad?**

*Mhm..No vot tegelikult kasutavad teda hästi palju... sellised.. mhm... üle 20, ka üle 30 pereinimesed, kellel on ka slegelised perekonna probleemid. Tegelikult.. he.. ma ei saaks öelda, et ainult noored. Tegelikult on ka ligi keskealised inimesed. Aga kes kõige rohkem. Kas üldiselt online-nõustamist? Ah üldiselt.. mhm.. No need inimesed, kes armastavad nii nagu internetti kasutada. Et ma arvan, et need inimesed kasutavadki kõige rohkem.*

**20. Miks?**

*Sest see on mugav. Saad oma kodus küsimuse esitada, oma murest rääkida.*

**21. Mis Te arvate, kui efektiivseks online-nõustamist pidada võib või saab?**

*Mhm.. Kui efektiivseks.. võib või saab..mhm.. No seda..Teatud mõttes võib seda kindlasti efektiivseks pidada. See annab inimesele kätte suuna, mida ta võiks edasi teha. See.. Online-nõustamine ei ole ju teraapia. Seal on omad piirid. Aga see annab ikkagi kätte inimesele suuna. Selles mõttes on efektiivsus ikkagi see, et inimene ikkagi siis saab teada erinevatest võimalustest, mis talle on olemas ja..saab see sõltub.. Et teatud efektiivsus on olemas online-nõustamisel. Kunagi isegi lugenud mingeid artikleid nende kohta. See on täitsa... mhm.. mõistlik asi traditsioonilise nõustamise kõrval.*

**22. Mida võiks teha, et online nõustamine oleks efektiivne või efektiivsem?**

*Seda tuleks kindlasti superviseerida. Et oleks ikkagi selline ülevaade nõustajate tegevusest. Et noh.. minul on see lahendus.neti kogemus, et ei jõua kõiki jälgida. Tegelikult on see ikkagi samamoodi nagu traditsioonilises nõustamises, et peab olema juhendaja ja..et et kvaliteet oleks selline ühtlane ja tegelikult juba valiku osas, valikuetapis tuleb valida need, kellel on ..ee.. on seda potentsiaali kindlalt näha ja.. et siis saab seda efektiivsemaks muuta. Ja, kes on huvitatud enesekoolitamisest ja edasi arenemisest. Et siis saab muuta efektiivsemaks.*

**23. Millised omadused/kogemused peavad olema inimesel, kes soovib hakata online-nõustajaks?**

*Mhm..Omadused on kindlasti empaatiavõime, siis siiras huvi inimeste vastu. Jaa.. ikkagi soov inimesi aidata, mida nimetatakse küll klišeeks, aga see on paratamatult nõustaja puhul..peab olema see soov inimesi aidata. Need on need omadused. Online-nõustamise puhul.. siis hea kirjalik eneseväljendusoskus..ee.. Siis ee..oskus.. siis kindlasti aktiivse kuulamise oskus. Siis üldiselt ikkagi teadmised nõustamise põhimõtetest, et..et see peaks olema läbitud nõustamisteooria. Ja..Mhm..Ja selline.. kohusetundlikkus ja täpsus. Et.. et võtta ikkagi ka vastutus nagu samamoodi silmast silma nõustamisel. Tegelikult ma nõustan ikkagi reaalselt inimest, et siis tuleb see vastutus võtta, et ma vastan talle õigel ajal. Vastutustunne, kohusetunne*

ja täpsus.

**24. Kas online'is nõustav psühholoog/inimene erineb sellest, kes nõustab traditsioonilisel teel ?**

*Ee.. Mhm.. Ei erine, sellepärast, et paljud psühholoogid ja nõustajad tegelikult teevad mitut asja. See on lihtsalt üks.. ee.. üks nõustamisvorm, mis, mida võib siis psühholoog või nõustaja teha lisaks muudele nõustamisliikidele, millega ta tegeleb. Noh võib-olla mõnele inimesele sobib jah online-nõustamine rohkem. Aga ma arvan, et see on pigem ikkagi algajale ikka. Ma arvan, et ei erine.*

**25. Kuidas Teile tundub, millised online-nõustamise võimalused hetkel Eestis olemas on?**

*Mhm.. No mina tean ainult, et on amor.ee ja siis ..siis see ..mis see on.. kliinik.ee. See kus on see, et erialaseid küsimusi saab küsida. Seal on see küsimus-vastus..mitte pikem nõustamine. Ma arvan, et .. tegelt ma ei tea eriti palju rohkem. Võib-olla midagi on veel..Mingi lapsemure ja lastele.. võib-olla on ka mingeid lehti. On tekkinud viimastel aastatel juurde, kuid vähe on. Ma eriti ei tea neist.*

### **Online-nõustamine ja noored**

**26. Miks kasutavad noored Teie arvates online-nõustamist?**

*Mhmm..See, mis ma alguses kohe ütlesin, et noored kasutavad internetti palju ja siis nad lihtsalt, nad leiavad üles sellise koha..ee..mhm.. nagu näiteks lahendus.net või mingi muu.. Internetti kasutades paratamatult võib sinna sattuda. Neil on see info lihtsalt kättesaadav. Siis..hmm.. Selleks, et neil ei ole võib-olla kunagi olnud kogemust nõustajaga, et siis nagu katsetavad, proovivad. Et..et.. ei julge võib-olla esialgu nagu traditsioonilise nõustaja juurde minna ja.. Ja võib-olla ei tea ka võimalustest. Et esialgu võib-olla online-nõustamise ...*

**27. Kas online-nõustamise ja noortega seoses võib olla mingisuguseid probleeme Teie arvates?**

*Mhm.. Probleeme.. Ee.. (Pikk paus) No võib-olla vahel on lihtsalt ootused hästi kõrged, et...et.. Et kui ei oleüldse kogemust nõustajaga, ta ootab..Võib oodata sellist konkreetset lahendust.. Et peab kindlasti saama...saama konkreetse juhtnööri. Täiskasvanud ikkagi püüavad..on harjunud enda eest rohkem vastutama. Noor lükkab hästi palju selle vastutuse nõustajale. Võib-olla niimoodi.*

**28. Kui teadlikud noored online-nõustamise koha pealt Teie arvates on?**

*Mhm..No..Nad ikka on, ma arvan. Et..et nad internetis ikkagi kui inimene nagu otsib konkreetselt mingit abi..siis ta leiab ka.. Internetis on ju tegelikult igal pool neid linke. Erinevates kohtades. Ma arvan, et noored on ikka teadlikud. Ja koolides ju ka levitatakse infot.*

**29. Kas online-nõustamisest tuleks rohkem rääkida, kirjutada, seda muul moel propageerida?**

*Tuleks ikka selles mõttes, et alati on neid, kes sellest ei tea. Võibolla ka niimoodi julgustada, et inimesed püüaksid abi küsida. Tuleks ikka rääkida, jah.*

**30. Kuidas ning milliste kanalite kaudu seda teha võiks?**

*Mhm..Koolis näiteks. Ee..Siis.. noh kõik need noortekeskused näiteks. Hm.. Internet ikkagi. Kõik internetis need erinevad noorteportaalid, mis on. Seal on hea teavitada. Igasugused suhtlemisvõrgustikud. Orkut jne. Võibolla need.*

**31. Kuidas Teile tundub, millised on Eesti noorte põhilised probleemid, millega online-**

### **nõustaja juurde pööratakse (üldised kategooriad)?**

*Üksindus. Masendus kindlasti. Selline.. Sellised identiteedi...küsimused. Et, kes ma olen ja, mis must saab. Ja suhte probleemid loomulikult hästi palju. Suhted sõpradega ja..ja.. poisssõprade või tüdruksõpradega ja nii edasi. Et need, mis mul praegu tulevad meelde. Tegelt hästi palju noored tegelikult on, kes on just seal üksinduse ja masenduse teemal tulemas.. Et paljudel on enesetapu mõtted.. See on just ilmselt see aeg, kus inimene mõtleb oma identiteedi küsimuste üle ja eksistentsiaalsed küsimused, mis must saab just. Eluisu on kadunud.*

### **32. Erinevad need probleemid vanuste lõikes?**

*Mhm..Jah. Ikka erinevad. Et..et teisme... , näiteks 11 kuni 18 on rohkem nagu sõbrad ja.. Ja siis on selline meeldimise küsimused..Eriti just nendel noorematel. Et, mis, kus, et kuidas ma seda välja näitan. Ja siis selline armastuse küsimused. Et vastamata armastus. Või mingid suhte probleemid just. Need on noorematel võib-olla rohkem. Üle 20. on seal juba...Seal on hästi palju selliseid paari probleeme. Erinevaid probleeme. Ja siis on juba pereprobleemid. Need on vanematel. See on minu mulje, siis kui ma nõustaja olin.*

### **33. Nõustamisest lahendus.net leheküljel**

### **34. Kes (vanus ja sugu)kasutavad Teie arvates lahendus.net'i poolt pakutavat nõustamist põhiliselt?**

*Mhm..Need on ..Ma arvan, et rohkem on naisi, kes küsivad abi. Naissoost inimesi. On ka mehi, aga rohkem on tüdrukud ja naisi. Ja vanus on võib-olla selline kuskil kõige rohkem on 17 kuni mingi 30 äkki. Äkki midagi sellist võiks öelda. Ikkagi need internetikasutajad. Neid..on rohkem.*

### **35. Miks?**

*Naised on üleüldiselt tegelikult aldis rohkem abi küsima. Juba kultuuriliselt. Ja ühiskonnas on see niimoodi välja kujunenud. Juba traditsiooniliselt. Lihtsalt naised küsivad rohkem abi, ma arvana, et see ongi põhiline. Aga see vanus, see ongi tegelikult lahendus.netis, sest see on sihtgrupp. Et..et... lihtsalt selles reas on võibolla ka kõige rohkem internetikasutajaid äkki.*

### **36. Kuidas Teile tundub, kui palju inimesi lahendus.neti poolt pakutavat abi kasutab?**

*Ma arvan tegelt, et neid ei ole tegelt väga palju. Et neid on ikkagi vähe. Et selles mõttes, et arvestades seda hulka palju kirju tuleb, et seda nüüd nii palju ka ei tule. Et kõik on nagu kontrolli all, et mingit kirjade ummistust ka nüüd ei ole. Pigem ikka väike osa inimesi. Mulle tundub niimoodi. Võib-olla mõned on lihtsalt lugenud seda veebilehte. Kõik ei kirjuta. Ei küsi abi.*

### **37. Kuidas/mille põhjal valitakse lahendus.net keskkonnas töötavad nõustajad?**

*Mhm..Valitakse.. kõigepealt kindlasti inimene peaks olema teisel..õppima vähemalt teisel kursusel psühholoogiat või mitm..jah.. selles mõttes, et jah, et meil on ka teistelt erialadelt tulnud, aga tal peab olema nõustamisega seotud erialadega aineid läbitud 15 AP või isegi 10AP, ma ei mäleta hästi. Ja peab olema motivatsioon töötada inimestega ja motivatsioon tegeleda nõustamisega. Ja siis on ka selline.. ja siis vaadataks inimese oskusi ka, kuidas ta läheneb ühele murekirjale, et selline proovikiri, millele peab siis vastama. Et kui õppimisvõimeline ta on. Need on need, mis mulle praegu meelde tulid.*

### **38. Milliseid võimalusi lisaks kirjavahetusele lahendus.net lehekülj Teie arvates nõustatavale pakub?**

*No seal on erinevaid artikleid lugeda, mis erinevate.. psühholoogiliste probleemidega seotud*

artikleid, mis meil on..aga mitte piisavalt, aga natuke on.. siis on psühholoogia alaste raamatute tutvustused, et inimene võib midagi meelepärast osta. Siis on palju linke, et kuhu inimene võib pöörduda erinevate probleemide puhul. Et võib-olla lahendus.net ei olegi selline kõige sobivam koht tema jaoks alati. Ja siis ta saab lugeda ka avalikke kirju, mis on seal üleval. Et mõned kirjavahetused on meil avalikud, kui klient on soovinud seda.

### **39. On need võimalused Teie arvates vajalikud?**

Mhm. Kindlasti on vajalikud. Mõni inimene saab juba teise kirja lugedes mingisuguse mõtte, kuidas edasi minna. Mõni saab lihtsalt artiklit lugedes ideid. Noh kõigil.. Kõik ei pea võib-olla oma probleemi nii suureks, et konkreetselt abi küsida aga võib-olla huvitub kuidagi psühholoogiast või sellest valdkonnast. Et siis ta saab.. Et seal on muud võimalused ka, et kõik ei taha alati kirjutada. Mõned niisama külastavad seda lehte.

### **40. On midagi, mis võiks veel olla?**

Seal on mingid testid ka, kui ma õigesti mäletan. Jah, mingid.. Oh, jumal..ma ei mäletagi, mis testid need on seal üleval. Mingid emotsionaalse enesetunde, mingid isiksusega seotud testid. Aga neid on hästi vähe.. Neid on liiga vähe. Mul rohkem ei tule meelde. Ma pean niimoodi peast rääkima. Ma võin lahendus.neti leheküljelt järgi vaadata. Aa..tegelt, mis mul veel tuli meelde, mis seal on, on abistajate andmebaas.. Ehk siis inimene võib leida kohe konkreetse psühholoogi kontakti või mingi nõustamiskeskuse kontakti, kuhu ta saab pöörduda. See on hästi oluline. Mis võiks veel olla? Rohkem võiks olla artikleid, just sellistest erinevatest probleemidest, millega pöörduakse meie poole. Ja siis.. mhm.. mhm.. Ei kujutagi ette, kas on midagi mis... No võib-olla mingi foorum, kus nad saavad omavahel seal.. eee..omavahel suhelda näiteks.. lahendus.neti kasutajad..just need kliendid siis. Mingi selline asi siis olla, kus nad saavad omavahel asju arutada. Aga sellel on ka omad puudused.. Sellel foorumil.

### **41. Kui tihti nõustatavad Teie nõu kuulda võtavad?**

No..Ütleme nii, et me otseselt nõu ei anna, me ei ütle,mida inimene peab tegema, siis ma ei saa seda üldse kuidagi öeldagi, et ta võttis kuulda või ta ei võtnud kuulda. See on see, et... kuivõrd inimene läheb kaasa nõustaja selle..nende küsimustega. Et analüüsida ja siis..Mhm.. On nii ühtesid kui teisi.. On neid, kes on valmis analüüsima. Et on valmis vastama küsimustele. Kui nõustaja on neid õigesti esitanud, siis on hästi oluline, et ta ikkagi oleks ka valmis analüüsima, aga.. paljud näiteks lihtsalt kirjutavad vastu. Et lihtsalt nagu kirjutavadki päevikut või niimoodi. Või tahavadki et ta ära kuulatakse. Et ta üldse ei süvene nendesse küsimustesse. Et ei pea neid millekski. Osad ei kirjuta vastugi. Aga me ei oska öelda, mille pärast ta vastu ei kirjuta. Et.. mhm..

### **42. Mis on peamised mured, millega Teie poole pöörduakse?**

Peamised mured? Kas ma enne vist rääkisin sellest..või ei rääkinud?Ma rääkisin, millega lahendus.neti pöörduakse.

### **43. Ei, need olid Eesti noorte mured.**

Ma olen nii lahendus.net keskne. Ma ei tea eriti üldse enam neid Eesti nõustamisvõimalusi. Selletõttu ma ei oska öelda, et kuidas kõikidesse kohtadesse pöörduakse.

No ikkagi on see selline..masendus, üksindustunne, suhteprobleemid,ee..pereprobleemid, ee..siis no on ka selliseid söömishäireid näiteks. Isegi päris mitmetel. Siis on ka täiesti psüühikahäirega inimesi, kes pöörduvad näiteks. Ei saa.. käivad võib-olla professionaali juures ka, aga ei ole abi saanud või ei tunne sellest piisavalt abi või ei sobi see.. Et on ka selliseid täiesti. Keeruliste probleemidega juba. Mõtlen, mis veel. Ja töö ja karjääriga ja edasiõppimisvõimalustega seotud

küsimused on ka. Mõni lihtsalt huvitub mõnest psühholoogi valdkonnaga seotud teemast ja küsib isegi infot selle kohta. See on see, mis mul praegu nagu meelde tuli.

#### **44. Millised lahendusi Te pakkuda saate?**

Ee.. Saame kõigepealt pakkuda ära kuulamist. Ee.. näitame, me näitame et..ma püüan teda mõista. Et ma nagu siiralt tunnen huvi tema vastu. Siis see on ka mõnes mõttes abi, mis ta saab. Siis ..ma saan pakkuda infot, kuhu ta saaks pöörduda kui tal endal on see huvi. Ee.. saada spetsialistilt abi. Siis ma saan pakkuda mingeid kontakte. Mhm.. Siis ma saan inimest natuke võib-olla suunata ka.. küsimustega ka. Otseselt nõu me ei paku, et tee nii, sest et ma ei tohi võtta seda vastutust endale, et.. aga saab suunata vastutust.

#### **45. Mis on Teie arvates lahendus.net lehekülje plussid?**

Mhm..Pluss on see, et inimene saab valida, kas ta kirjutab nõustajale või mitte. Saab ka lihtsalt seal ise infot otsida näiteks... meie leheküljelt. See, et see andmebaas..et inimene saab otsida konkreetse ee.. aadressi või telefoninumbri, kuhu ta saab pöörduda. Et ta ei peagi üldse nõustajale kirjutama, siis... Mhm.. Mis seal veel siis.. Inimesed saavad valida ka nime järgi endale nõustaja kui ta tahab.. või ta saab siis lasta teha valiku meeskonnal. Selles mõttes, et kui mõnele meeldib mõni nimi, siis ta saab nime valida. Et valikuvõimalused..Siis.. No aga kui üldiselt lahendus.netist siis.. Pluss on see, et inimene võib abi küsida olenemata sellest, kus ta parasjagu asub. Ta võib oma kodus, oma arvutis meile kirjutada. Ja see, et ta peab täiesti anonüümsena seal esinema. Ta ei pea oma sugu ega nime ütleva. Ta võib jääda täiesti anonüümseks.

#### **46. Mis on Teie arvates lehekülje miinused?**

Mhm.. Lehekülje miinus kõigepealt on see, et kujundus on väga vana, et ta ei ole siuke noortepärane või ei tõmba kuidagi nagu ligi.. Et on lihtsalt kuidagi selline.. Mõnele võib mulje jääda, et ta nagu ei tegutseks. Mhm.. Siis.. Ee.. No seal leheküljel on päris palju selliseid mingeid viite, mis ei tööta või midagi sellist.. Et inimene võib neist tunda neist häirituna, et tahaks lugeda, aga ei saa. Siis.. Miinused.. Mhm.. On ka see, kui nõustamise poole pealt, et nõustajate tase on väga ebahühtlane. On ju algajad, on kogenud lahendajad. Igalühele on oma stiil ja juhendaja ei jõua kõiki jälgida. See vastus, mis inimene saab, ta ei saa garanteerida ühtlast kvaliteeti. Ja siis.. Mis veel? Mhm.. No mul nagu ei tulegi rohkem nagu hetkel meelde. See on kõige olulisem.

#### **47. Oskate Te tuua välja millistest muredest räägitakse ainult kinnistes vestlustes?**

Ainult kinnistes.. Ee ehk siis need, mis ei ole avalikud. Neid avalikke on vist ka väga vähe. Ma arvan, et..mulle endale tundub, et viimasel ajal on üldse neid avalikke vestlusi vähem kui neid varem oli. Et inimesed ikkagi tahavad privaatsust.. Räägitakse tihti.. just selline üksindustunne, suhtlemisprobleemid.. Et kui inimene räägib, et tal on eluisu kadunud, siis see on väga isiklik.. Või üldse probleemid oma lähisuhtega. Kui on mingisugused.. Aga üldiselt mulle tundub, et inimesed tahavad,et see kiri oleks privaatne, olenemata sellest, mis teema on. Võib-olla kui ta küsib hästi üldiseid küsimusi psühholoogia kohta, siis ei ole talle see oluline.

#### **48. Milliste ootustega lahendus.net nõustaja juurde pöörduakse?**

Mhm.. Sellele mul tundub, et ma ka oleks juba vastanud, aga see vist oli üldiselt online-nõustamise kohta. Meie endi poole pöörduakse ikkagi ootusega, et saada mingit abi või lahendust. Et see lahendus.net nimi juba tekitab natuke segadust inimestes, et lahendus.net.. Et siis inimene otsibki lahendust, et siis ta ootabki lahendust. Aga paljud on selles mõttes kannatlikud ja leplikud. Et nende lahendus on see, et nad ära kuulatakse. Et ta sai oma murest

rääkida. Ootavad ka seda ära kuulamist. Ma mõtlen nagu.. Kui ma hakkam mõtlema niimoodi üldiselt selle peale.. Meil on esialgu seda palju, et mis ma pean tegema.. aga siis paljud kohanevad selle nõustaja stiiliga. Et nõustaja ei ütle, mis sa teed, et ikkagi suunab sind küsimustega.

**49. Millised emotsioonid Teile saadetavates kirjades domineerivad?**

Mhm.. Depressioon, depressiivsus, kurvameelsus, üksindus, ee..ärevus, hirm..mhm. Noh viha ka kindlasti. Jah.. need on nagu need, mis on kirjades.. Sellist rõõmu on siis on näiteks kui klient avaldab tänu nõustajale, et mõnikord ta väljendab sellist rõõmu, et ta sai abi..

**50. Kas te olete oma „klientidelt“ saanud ka mingit tagasisidet enda tööle ja nõuannetele?**

Ee..Vahel harva saab jah.. Et nagu ma ütlesin, et mõni ütleb aitäh, et sinust oli väga palju abi.. Et niukseid on vähe, et paljud.. et kõik ei ütle. Et paljud.. Et kui mul tuleb meelde nüüd, siis üks klient ka üks.. Et mitu korda vist tänas, et ütles, et tal oligi vaja, et keegi kuulaks ta ära, et tal ei olnudki vaja konkreetset abi või lahendust.. Et sai oma mõtteid selgemaks nagu rääkida.

**51. On teile saadetud tänukirju või lihtsalt võetud taas ühendust, et tänada, vms?**

Mina ei mäletagi, et mulle konkreetset oleks keegi, et hästi konkreetse kirja saatnud keegi. Pigem on see lihtsalt kirja lõpus, mõne kirja lõpus.. Või mõne kirja alguses. Järgmine võib ka.. muuta tema probleemi.. Niimoodi eraldi kirja ma ei mäleta, et ma oleks saanud.

**52. On keegi negatiivselt reageerinud?**

On küll. Ee.. Tähendab see oli nüüd tõlgendamise küsimus ka, et ükskord oli, et ...et see oli natuke irooniline vastus, et tänan, et aga kahju, et sinu kirjast mulle eriti abi ei olnud.

**53. Kui sageli soovitate Teile kirjutavatel inimestel pöörduda traditsioonilise nõustaja poole?**

Et kui sageli ma soovitan? Eee.. Ma ikka soovitasin küll, jah.

**54. Millistel juhtudel sellise soovitus annate?**

Sellistel juhtudel kui klient on ise valmis minema. Et kohe ei soovita. See on niimoodi, et ma olen kliendil kõigepealt uurinud, et kas ta üldse tahaks minna. Et traditsioonilise nõustaja juurde, psühholoogi juurde ühe sõnaga . Et kui klient on ise nagu valmis, siis ma olen soovitanud konkreetset. Ja mõni on küsinud ka.

## Lõpetamine

**55. Soovite Te midagi online-nõustamisest veel rääkida, mis minul küsimata jäi?**

Mhm.. Ei. Mul niimoodi.. Mhm.. Ma mõtlen. No online-nõustamises on see asi, et ...et seda võib-olla praegu nii palju ei aktsepteerita, sest inimesed ei tea sellest eriti palju. Selle kohta on tehtud vähe uurimusi, selle efektiivsuse kohta.. Ja siis nagu suhtutakse, just psühholoogid suhtuvad, paljud.. Mitte paljud.. aga osad psühholoogid suhtuvad skeptiliselt sellesse online-nõustamisse. Et endiselt interneti teel, et see on ebaturvaline..Et sa ei saa inimeselt tagasisidet, kuidas see talle mõjus. Silmast silma on seda võimalik saada. Et selles mõttes suheldakse skeptiliselt selle efektiivsusesse. Et on palju arusaamu, et seda ei tohiks teha... Et sellega ei saa inimest eriti aidata.

**56. Soovite Te midagi seoses online-nõustamise ja noortega rääkida, mida mina ei küsinud?**

On see, et näiteks või konkreetset lahendus.neti.. Võibolla keegi on lahendus.netist seda juba rääkinud. Et on tehtud küll reklaami koolides ja niimoodi.. Et üldiselt noored kohe kirjutama ei

*hakka nii palju, et.. kõik nagu ei haara sellest võimalusest kinni. Et ka noorte hulgas on sellist asja. Et ma mõtlen nüüd siis... „Et kas pean nüüd“.. „Et mina nüüd küll abi ei küsi.“ Midagi sellist. Mulle tundub, et see võib sellest tulla, et inimesed vaatamata reklaamile, nad ei kirjuta rohkem. Või hästi ajutiselt nad ei kirjuta rohkem. See on ikkagi ka, et võib-olla teadmatus.*

**57. Soovite Te midagi lahendus.net leheküljel pakutavast nõustamisest rääkida, mis minul küsimata jäi?**

*Mhm.. Et kahtlemata see on hästi oluline asi Eestis ja ma väga loodan, et see toimib.. Jääb toimima lihtsalt.. Kõige suurem probleem on see kvaliteet...See nõustamise kvaliteedi tagamine. See on tegelikult hästi oluline. Et.. need ikkagi, kes nõustavad on tudengid ja neil ei ole kogemust tihtipeale. Ja see vastutus on niivõrd suur, ja sellega võib inimesele kahju teha kui ei ole nii suurt kogemust või teadlikkust kuidas peaks käituma või toimima. Selles mõttes see nõustamiskvaliteet on kõige suurem probleem, millele peaks tulevikus tähelepanu pöörama.*

**Aitäh!**

## LISA 10 Intervjuu lahendus.net nõustajaga N9

Intervjuu toimus 10.01.2010 Tartus kohvikus Kapriis ja kestis 47 minutit.

### Sissejuhatus

**1. Rääkige, palun kui kaua Te olete olnud lahendus.netis üks nõustajatest.**

*Peaaegu kaks aastat, see on siis üks aasta ja üheksa kuud ..ei kümme kuud.*

**2. Kas Teil on telefoninõustamise või traditsioonilise nõustamise kogemust?**

*Ei ole.*

**3. Olete Te ka mõnes teises portaalis online-nõustajana töötanud?**

*Ei ole.*

**4. Miks Te seda teete?**

*Miks ma lahendus.netis teen... lahendan? Esiteks selleks, et saada kogemust, nõustamiskogemust kuna Tartu Ülikoolis puudub selline asi bakalaureuseõppes..nagu praktika. See on üks vähestest võimalustest bakalaureuse tudengil ka praktiseerida mingitki tüüpi nõustamist. Ja noh..Teine on ikkagi see, et see sama küsimus, et miks ma üldse psühholoogiks tahan saada. Et...et ...aidata kedagi läbi selle. Et minu meelest see lahendus.net on ikkagi väga tänuväärt üritus. Just nendele, kes ei julge minna või arvavad, et nende probleemid ei ole piisavalt tähtsad, et nõustaja juurde minna. Ja tegelikult Eestis see nõustamisolukord ei ole ka väga kiita. Ma just kuulsin hiljuti, et Läänemal ongi vist ainult üks keskus, kes üldse nõustamisega tegeleb. Et neil inimestel polegi nagu kuskilt abi otsida... Et siis ongi alternatiivsed võimalused nagu lahendus.net.*

**5. Miks Teie arvates kasutavad inimesed/noored online-nõustamist?**

*Üks ongi see sama, et kui ei olegi nende linnas või piirkonnas võimalust. Teine asi on kindlasti see, et see on anonüümne keskkond, et sa ei pea enda kohta midagi ütleva...Et isegi vist sugu ei pea ütleva minu meelest..Mitte midagi põhimõtteliselt. Et sul on mingi kasutajanimi seal ja kõik.. täpselt nii palju kui sa avaldad on sinu enda teha. Ma usun, et päris paljud ikkagi kardavad, et eriti kui oled väikses kohas, et keegi saab teada, et sul on selline mure või noh see konfidentsiaalsus ikkagi ja anonüümsus.. Et ei julge minna sinna kuhugi kohaliku psühholoogi juurde. Et siis see on selline koht, kus nad saavad.. Ja teine asi, et kui kellelgi on selline mure, mis ei ole tema enda arvates mingi väga tõsine mure .. Et tal on lihtsalt vähe sõpru või misiganes probleemid, et siis ... Ja mõni kirjutab lihtsalt selleks ,et ennast tühjaks saada..See on selline koht, kus sa saad seda vabalt teha. Sa saad ise valida kui tihti sa kirjutad, kui palju sa kirjutad, kui palju sa avaldada... Ja teine asi on veel see ka, et see on tasuta...Sest nõustamine on kallis ja kui sa ei taha oma vanematele öelda, et sa tahad nõustaja juurde minna..Siis on see väga hea koht, kuhu kirjutada, sest nõustaja üldiselt peab vanemaga ühendust võtma kui tema juurde tuleb alaealine. Aga see on siis see koht, kuhu saab kirjutada nii, et tema vanemad sellest teada ei saa ja ta ei pea selle eest midagi maksma.*

**6. Mida oodatakse online-nõustamiselt?**

*Mida oodatakse? Ma mõtlen. No üldiselt ma arvan , et online- nõustamiselt oodatakse suhteliselt sama, mida päris nõustamiselt. Eks need ootused on üsna erinevad. Aga nii*

palju kui mina olen kogenud selle aja jooksul, on ikkagi see, et inimesed ootavad lahendusi, otseseid lahendusi, konkreetseid juhtnõore, konkreetseid ideid nõustaja poolt ja infot oodatakse tegelikult ka hästi palju. Tahetakse teada, kas selline käitumine näiteks on normaalne. Või et.. Või kasvõi kirjutatakse selleks, et inimesel on plaan minna nõustaja juurde, aga ta ei tea, kus seda leida oma linna või piirkonnas või, kus see asub. Mis veel.. Võib-olla oodatakse ka seda, et sellises turvalises keskkonnas, kus sa saad jääda anonüümseks, saad oma muresid niiöelda jagada, kes on empaatiline, kas püüab sind mõista ja aidata.

#### **7. Enda kogemusest lähtuvalt, mida oodatakse online-nõustamist pakkuvalt nõustajalt?**

Ma arvan, et need kattuvad selle eelmise küsimusega. Et ikkagi Üks asi on kindlasti see, et oodatakse tihtipeale kindlaid juhtnõore.. Et mul on selline ja selline mure, et mida ma pean tegema...antud olukorras. Et 99,9% ei saa nõustaja öelda, et tee nii, et nii on kõige parem. Teine asi mida oodatakse on ära kuulamine. Seda, et sa loed läbi, sa mõtled tema peale ja sa oled tema jaoks olemas. Inimese jaoks olemas. Kuidas öelda... Et Sind kuulatakse ära, sa saad ennast tühjaks rääkida, et sulle vastatakse kindlasti, et sa saad infot.

#### **Online-nõustamisest üldiselt**

#### **8. Miks on oline-nõustamist vaja?**

Ma arvan, et see.. Seda on vaja selleks, et nõustamine oleks rohkem kättesaadav rohkematele inimestele kui reaalne näost näkku nõustamine on. Esiteks nõustajaid on vähe, järjekorrad on tihtipeale pikad, nagu ma enne mainisin, siis maakotadesse tihtipeale ei jõuagi nõustamisteenus üldse. See pakub alternatiivi sellele, et nõustamis- ja psühholoogiaalane info on kättesaadav rohkemate... Ja tihtipeale ....Loomulikult ei asenda selles mõttes päris nõustamist... Ja päris kindlasti ei asenda see teraapiat ja teraapiat me seal kohe kindlasti ei paku. Aga.. sellistele igapäeva muredele, ma arvan, et on küll võimalik selle abil saada mingeid lahendusi, endas rohkem selgusele jõuda ja oma mõtteid süstematiseerida võib-olla siis. Ja ta on tasuta, mis on jällegi üks pluss. Ma arvan, et väga paljudel inimestel ei ole neid finantsilisi võimalusi, eriti täna, ütleme siis, et praegusel ajal, et minna nõustaja juurde. Ja eriti kui sa oled näiteks kuskil maakohas. Siis sul sellele lisandub lisaks, et sa pead sõitma kuhugi linna ja maksma nõustajale ja sõitma tagasi. See on tülikas ka.

#### **9. Millised on online-nõustamise eelised traditsioonilise nõustamise ees?**

Mm.. Ma arvan, et online-nõustamine on kiirem. Selles mõttes kiirem, et näiteks Lahendus.netis on ju, et kui sa esmakirja ära kirjutad, siis sa saad vastuse ju kolme päeva jooksul, kolme ööpäeva jooksul. Kui sa lähed kuskile nõustaja juurde, siis enamasti sa pead juba ootama seda aega, mil sa saad nõustaja juurde, näiteks paar nädalat. Et siis online nõustamine on selline nüüd ja kohe. Et mul on praegu vaja kirjutada endast see mure välja ja ma saan seda nüüd ja kohe teha. Ma ei pea ootama mingit konkreetset ajahetke. Siis see, et on tasuta – kas ma seda juba mainisin? Siis...Kui nüüd mitte mõelda ainule lahendus.neti keskselt vaid üldiselt online nõustamise keskselt, siis on ka need niiöelda üks mure üks vastus rubriigid, niiöelda murerubriigid, kus on

see, et sa saad mingil väga konkreetsele küsimusele kiiresti vastuse. Et sa saad selle info kiiresti kätte, sa ei pea otsima mitmest erinevast kohast, ega minema kuskile kohale. Et see on nagu mugav info saamisviis ka.

**10. Millised on online-nõustamise võimalikud puudused ning miinused? Just üldiselt?**

Üldiselt puudus on see loomulikult, et sul ei teki sellist päris näost näkku suhet. Üks on ühe arvuti taga ja teine on teise arvuti taga. Eriti, mis puudutab neid selliseid üldiseid murerubriike, kus tegelikult ikkagi ongi selline küsimus vastus. Et sul ei teki nõustamissuhet kui sellist. Aga lahendus.netis ikkagi see suhe tekib, kuid kindlasti sul on vähem infot, mille põhjal seda protsessi läbi viia. Sul on ainult see, mida inimene sulle kirjutab. Sul ei ole mitteverbaalset infot. Sulle ei ole ka igasugust hääletoonist või käitumisest...kõik see info on tegelikult nagu kaotsis.. Ja see inimene on sinu jaoks ikkagi väga anonüümne. Sa teadki tema kohta nii palju kui palju ta sulle end nõustub, soostub avama. Mis veel on puuduseks... on see, et sa ei saa...kui sa kirja teel nõustad inimest, sa pead rohkem valima seda, milliseid tehnikaid sa kasutad. Sellepärast, et sa ei näe selle inimese reaktsiooni mingile teatud küsimusele mingile teatud lausele ja nii edasi.. Sa pead olema ettevaatlikum sellega, mida sa võid või ei või kirjutada. Et sa pead ennast hästi selgelt väljendama. Sa pead seletama, miks sa ühte või teist asja küsid ja milleks see on vajalik.. Ja juba, kuidas öelda, ette aimama inimese reaktsioone. Kui sa oled inimesega näost näkku, kui tekib mingi negatiivne reaktsioon näiteks teatud küsimusele, siis esiteks on see juba lisainformatsioon ja teiseks sa võid kohe korrigeerida seda reaktsiooni kui see ei ole see, mida sa soovisid.. Või inimene sai valesti aru su küsimusest. Sa ei saa seda kontrollida, kui sa oled ära kirjutanud, siis täpselt nii see on ja inimene interpreteerib seda vastavalt sellele. Sa võid püüda mõelda, et kuidas ta võiks seda interpreteerida ja püüda võimalikult selgelt end väljendada, aga sa ei sa selles kunagi kindel olla.

**11. Kas online-nõustamine erineb traditsioonilisest nõustamisest?**

Jah, erineb kindlasti.

**12. Mil moel?**

Siin ongi see, et ikkagi klient on üsnagi anonüümne sinu jaoks. Sa pead valima, mida ja, kuidas sa temaga toimetad. Ja see protsess peab olema natuke ikkagi .. see protsess on kindlasti teistsugune kui...Et seda infot on vähem ja sellevõrra sa pead arvestama, et sul on mingit sorti infot jällegi rohkem. See kuidas inimene oma mõtteid kirja paneb, see annab ka informatsiooni tema kohta. Samamoodi see kui ta räägib. Online nõustamises on sul see, mida ta kirjutab, see annab sulle infot. Päris elus, see on siis reaalelu nõustamises, sul on see, kuidas ta räägib, see info. Info on natuke erineb.

**13. Miks?**

Miks erineb? See formaat on lihtsalt erinev. Üks on kirja teel.. Kirjutamine on teistmoodi eneseväljendus kui rääkimine. Kui sa räägid, siis sa ilmselt ei mõtle nii palju läbi, mida sa ütled kui kirjutad, kuid see kirja pannes on jällegi teistmoodi. Nii kliendi kui nõustaja poolt.

**14. Kuidas Teile tundub, kes online-nõustamist põhiliselt kasutavad? Üleüldiselt?**

See on raske küsimus tegelikult. Sellepärast, et minu meelest... ilmselgelt kasutavad need, kes kasutavad ka interneti. Need, kes ei kasuta interneti, ei kasuta ka online nõustamist. See, mis piirab on see, et kuivõrd inimene on üldse harjunud kasutama sellist formaati

nagu interneti ja e-mailide kirjutamine või üldse internetis surfamine või sellise portaali kasutamine nagu lahendus.net on .Ma arvan, et jah see piir läheb sealt.. üle 50-aastaseid, kes kirjutavad on ilmselt ikka väga vähe. Alla 50. siis võib-olla enam. Kuna meie oleme orienteeritud rohkem noortele, siis meil ka on noori rohkem. Mina näiteks olen saanud igas vanuses inimestelt kirju. Aga ka mitte väga vanadelt ja ka mitte väga noortelt. Alla 10-aastaseid ka ei ole olnud. Neil on võib-olla see probleem, et see kirjutamine on nende jaoks piisavalt raske ülesanne, et oma mõtted kirja panna. Nad ei ole selles nii vilunud, siis neid ka ei ole.

**15. Mis Te arvate, kui efektiivseks online-nõustamist pidada võib või saab?**

*Vot see on hea küsimus. Eee.. Ma ei ole väga palju uurinud selle alast kirjandust. Lahendus.netis, ma tean kunagi aastaid tagasi on küll tehtud mingi efektiivsus uuring. Aga miskipärast need tulemused on jäänud toppama kellegi kätte. Ma ise ei ole neid tulemusi või mis sealt välja tuli, lugenud. Aga ma ise arvan küll, et ta on kindlasti teatud määral efektiivne. Ma usun, et väga paljud inimesed siiski saavad sellest abi. Aga loomulikult see sõltub väga palju, nõustajast ka loomulikult, aga väga palju ka inimesest endast. Siit jälle üks erinevus ka selle reaalse näost näkku nõustamisega ma arvan. Näost näkku nõustamisel on sul võib-olla veidikene lihtsam inimest motiveerida endaga tööd tegema. Juba see, et inimene on endale kirja pannud aja, ta on maksnud selle eest raha, et ta on tulnud ja istunud. Ta on enda jaoks teinud juba suure eeltöö, et ta on jõudnud sinna tooli istuma. Aga online-nõustamises, võib-olla kuna see on mugavam ja lihtsam, siis inimesed mõnikord võimalik, et kirjutavad lihtsalt selle eesmärgiga, et ma kirjutatan ära, et äkki midagi muutub. Ja nad võib-olla ei ole tegelikult nii motiveeritud, ennast niivõrd motiveerinud, otsustanud enda jaoks, et nad ise püüavad võimalikult palju ära teha, et midagi muutuks. Võib-olla see võib olla jällegi.*

**16. Millised omadused/kogemused peavad olema inimesel, kes soovib hakata online-nõustajaks?**

*Ma arvan, et ... mitte päris inimene tänavalt ei saa hakata kohe nõustama. Ma arvan, et see on ikkagi sama mis päriselus. Ma arvan, et online-nõustajaks saab hakata ka see, kes saab päriselu nõustajaks hakata. Et tal on vastav haridus ja kompetentsus olemas. Mis puudutab neid murerubriike, siis nendes on eriti vajalik see, et kuna seal inimesed otsivad ikkagi enamasti informatsiooni, siis sa pead olema võimeline neile seda informatsiooni andma, ehk sa pead olema oma ala ekspert, kui sa tahad seal nõu anda. Mis puudutab lahendus.netti, siis me ei pretendeerigi sellele, et meil on professionaalsed nõustaja, vaid me oleme.. Kõik kliendid teavad, et nad kirjutavad psühholoogia eriala üliõpilastele, kes alles õpivad seda eriala. Aga.. samas on ka meil mingisuguse nõuded. Mitte esimese semestri psühholoogia üliõpilane, kes on n-ö ainult nuusutada saanud seda psühholoogiat, siis temal on ilmselt liiga vähe teadmisi veel, et sellega tegeleda. Mingid algteadmised psühholoogiast ja nõustamisest peavad olema...Et alustada.*

**17. Miks Te neid omadusi just oluliseks peate?**

*Sellepärast, et nõustamine oleks kvaliteetne ja efektiivne. Selleks, et kliendil oleks sellest protsessist mingit kasu peavad olema mingid eelteadmised. See on täpselt sama asi, miks ei saa inimene tänavalt niiöelda minna ja avada oma nõustamiskeskust ja hakata nõustama. See teoreetiline teadmine on kindlasti oluline.*

**18. Kas online'is nõustav psühholoog/inimene erineb sellest, kes nõustab**

### **traditsioonilisel teel ?**

*Ma ütleks, et võib erineda, aga ei pruugi erineda. Et selles mõttes, et ma tean, et paljudele ei sobi see formaat, nagu online-nõustamine. Just nende puuduste tõttu, mis eelnevalt sai loetletud. See, et seal on vähem infot ja see, et sinu töö on raskendatud. Et seal on piirangud. Mõnele psühholoogile see ei sobi. Teatud määral ilmselt erinevad, aga samas on neid, kes suudaksid teha mõlemat. Ta võib erineda, aga ei pruugi.*

### **Nõustamisest lahendus.net leheküljel**

#### **19. Kes kasutavad Teie arvates lahendus.net'i poolt pakutavat nõustamist põhiliselt?**

*Noh, lähtudes meie sihtrühmast, siis ikkagi noored põhiliselt. Aga nagu ma enne ütlesin, siis ikkagi on igasuguses vanuses inimesed. Ühtegi kirja ei jäeta vastuseta. See, kes selle lehe üles leiab, kes sinna jõuab ja otsustab kirjutada, see saab ka vastuse. Aga põhiliselt siiski sellised alla 35-aastased.*

#### **20. Alates mis vanusest siis?**

*Minu kogemus ütleb, et kuskil 10.-12.aastased on nooremad. Ja kindlasti on erandeid. Ja neid vanemaid on jälle vähem.*

#### **21. Miks just see vanusegrupp?**

*Ma arvan, et esiteks juba sellepärast, et nemad on need, kes internetti kõige rohkem kasutavad. Et selles mõttes, et jällegi, et kes ei kasuta, see ilmselt ei jõua leheni, see ka ei kirjuta. Nemad on kõige rohkem harjunud kasutama, noh... noored eriti ja nemad väga on selle ajastu inimesed, mis praegu on, see interneti ajastu. Internet on väga tähtsal kohal ja nad veedavad seal väga palju aega ja sellega seoses nad ilmselt jõuavad ka kergemini selliste lehtedeni nagu lahendus.net, kus pakutakse online-teenust. Nende jaoks on see lihtne ja mugav. Ja nad on harjunud, nagu need msn'id ja nii edasi... Nad on juba harjunud kirjutamise teel inimestega suhtlema. Sellepärast vanemad inimesed ei jõua ka, et nad ei ole harjunud nii suhtlema. Nemad ka võib-olla väärtustavad rohkem sellist silmast silma suhtlust... Ootavad või arvavad, et nemad saavad sealt nagu paremat abi.*

#### **22. Kui palju inimesi lahendus.net'i poolt pakutavat abi kasutab?**

*Tegin küll kunagi mingit statistikat, aga kui ma ütlen, siis ma valetan..Aga minu meelest see oli kuskil tuhande ringis..oli neid... mis sellega oli? Kasutajaid oli aastas tuhat või? Selle statistika ase saad kodulehelt vabalt võtta. Aga kui näiteks võtta, et kuus on seal kuskilt mingi 200 ringis uut kirja. Ütleme ligikaudu umbes 3-4 uut kirja tuleb päevas.*

#### **23. Kuidas/mille põhjal valitakse lahendus.net keskkonnas töötavad nõustajad?**

*Selleks on meil personalijuht ja tema abilised, kes sellega tegelevad. Ja üldiselt on vastuvõtuvestlused. Meil on juba mingid algkriteeriumid, millele peab vastama, et üldse vestlusele jõuda. Ja siis tavaliselt toimub vestlus, kus siis on intervjuu ja testitakse natuke oskusi kirja vastamises ja..*

#### **24. Millised need kriteeriumid on?**

*Esimene kriteerium on muidugi see, et sa pead olema teise aasta psühholoog muidugi vähemasti, teisel aastal õppinud bakalaureuses. Ja sul peab olema mingi arvu punktide eest läbitud nõustamisalaseid ained. Ma ei tea, kas see on 10 punkti või 20 punkti. Need peavad olema siis kuidagi seotud nõustamisega. Suhtlemistreeningud ja nõustamise*

*alused ja igasugused sellised.*

**25. Milliseid võimalusi lisaks kirjavahetusele lahendus.net lehekülg Teie arvates nõustatavale pakub?**

*Milliseid võimalusi veel? Eee...Andmebaas, kust inimesed ise saavad otsida infot selle kohta, milliseid nõustajaid, psühholooge, keskusi tema piirkonnas asub. Siis teine asi kindlasti see, et seal on palju lugemismaterjali. Et see kindlasti on abiks. Kolmas asi on kindlasti see, et sa saad lugeda avalikke kirju, kust sa võid leida, et mõnel inimesel on olnud sarnane mure nagu sinul ja sa saad juba selle toimunud vestluse alusel mingit uut teavet endale. Need oleks sellised kolm kõige tähtsamat asja.*

**26. On need võimalused Teie arvates vajalikud?**

*Mina arvan küll. Või noh minu kogemus on küll näidanud, et mõned kliendid on andnud küll tagasisidet, et need näiteks, need artiklid on olnud väga kasulikud, et nad on sealt saanud siukest uut infot või head mõtet, mida edasi teha näiteks. Ja ma arvan, et see on jällegi üks selline koht, kus inimene saab natukene teha endaga nii tööd, et kui ta näiteks isegi tunneb, et ta ei tahaks kellegagi jagada seda muret, mis tal on, aga ta saab sealt seda mingisugust infot, mis aitab tal iseseisvalt natuke selle asjaga tegeleda. Et ei oleks ainult see... See on nagu selline tugimaterjal lisaks sellele, et sa saad kirjutada kellelegi ja kellegagi seda asja arutada. Et sul on seal selline tugimaterjal, millest sa saaksid sellist julgust. Jajah jällegi, kes ei taha kirjutada, siis saab muul viisil võib-olla abi.*

**27. On midagi, mis võiks veel olla?**

*Mhm...mis võiks veel olla...Ma arvan, et pigemini võiks, siis need asjad olla rohkem, kuidas öelda – väljaarendatud. Andmebaasi võiks pidevalt täiendada ja natukene ajakohastada. Seal kipub olema see, et kuna see on vabatahtlik projekt, siis raske leida neid inimesi, kes kogu aeg nagu, kasvõi näiteks helistaksid kõik need nõustamiskeskused läbi ja küsiks, et mis võimalused on täpselt. Tihtipeale ei ole näiteks kodulehte olemas või ei teata nende asjade kohta. Et siis seda infot oleks rohkem ja samamoodi artikleid võiks pidevalt juurde tekkida. Võib-olla, mis võiks veel olla ongi see, et seal võiks olla ka selle kohta, kust internetis veel abi saada, millised on erinevad murerubriigid, millised on erinevad kõikvõimalikud leheküljed, mis tegelevad... ma tean näiteks, et on olemas lehekülg, mis tegeleb leinaga ja on depressiooni kohta kindlasti ja...et sellised, kust veel infot saada. Et see annaks mingid juhtnöörid.*

**28. Kui tihti nõustatavad Teie nõu kuulda võtavad? Või soovitusi?**

*Mina olen üldiselt selline nõustaja, kes väga nõu ei anna. Selles mõttes, et minu jaoks on hästi oluline see, et inimene ise mõtleks enda jaoks välja mingisugused lahendused. Ja noh loomulikult üks vahepeal ikka pakud välja erinevaid võimalusi, kui inimesel on näha, et tal mõte ei jookse hästi. Siis püüad nagu mingit otsa lahti teha. Ja... Nii ja naa oleks sellele õige vastus. Osad võtavad ja osad püüavad muuta oma elu või teha mingeid otsuseid.. või teised ei jõua nagu eriti selleni. Et tulevad takistused ja takistused. Nad pole võib-olla piisavalt motiveeritud seda tegema. Aga... on küll inimesi, kes ...kui me arutame läbi mingid lahendusvariandid, siis ta ikkagi valib mingisuguse variandi ja püüab midagi teha ja siis pärast annab tagasisidet, kas õnnestus või ei õnnestunud või kas oli sellest kasu.*

**29. Milles see väljendub?**

Ütleme nii, et kui vähegi inimene kirjutab tagasi, siis... nad ikkagi kirjutavad enamasti selle kohta, eks me ise küsime ka, et kuidas sulle see variant tundub või see variant.. et me oleme rääkinud erinevatest lahendustest, et milline sulle tunduks kõige sobivam preagusel hetkel või nii. Seda saab kliendiga arutada, et kui ta nüüd proovis midagi, et kui efektiivseks ta pidas seda, et kuidas tal õnnestus. Et kas ta jäi tulemusega rahul või ei jäänud tulemusega rahule. Ja kui on kliendi kirjast näha, et ta ei ole veel midagi proovinud, et siis saab alati küsida ka seda, et mis sind takistab. Me oleme ju arutanud ja sa oled väljendanud, et sa tahaksid proovida, aga ei ole proovinud, et millest see tuleneb.

### **30. Mis on peamised mured, millega Teie poole pöörduakse?**

Suhteprobleeme on palju. Oma kogemuse põhjal ja klientide põhjal ma ütlen. Erinevaid suhteprobleeme nii romantiliste partneritega kui vanematega kui sõprade kui klassikaaslastega, vanavanematega, õdede-vendadega, kellega iganes. Suhted on ikkagi inimeste elus kesksel kohal ja kui seal on midagi mäda, siis on see üldiselt inimesele probleem. Ja kui probleem läheb nii suureks, et inimene tunneb, et ta ei suuda seda ise lahendada siis ta pöörduab meie poole. Ja millega veel on... Noorte puhul on sellised endaga seotud teemad. Mina otsingud ja võib-olla ka karjääriotsingud, mida teha pärast keskkooli ja põhikooli või ollakse mures näiteks oma mingite omaduste pärast või käitumise pärast. Või noh näiteks inimene on liiga häbelik, ta ei leia kuidagi sõpru või ta ei saa kuidagi jutu peale. Või misiganes. Et igasugused endaga seotud mõtted, mis on. Või eksistentsiaalsed mõtisklused. Mõni tahabki elu mõtte üle mõtiskleda või mis iganes. Et selles mõttes on erinevaid teemasid jällegi. Suhted on üldiselt kõige suurem punkt teemasid.

### **31. Millised lahendusi Te pakkuda saate?**

Üks asi, mida me kindlasti saame pakkuda on see, et inimene saab arutada oma probleemi üle või oma mõtete või tunnete või misiganes teda üldse vaevab üle. Saab seda arutada. Nõustaja üks ülesanne on kindlasti proovida vähemalt avada inimese jaoks erinevaid perspektiive sellele asjale vaadata. Üks on see, kuidas inimene näeb. Kuid läbi küsimuste ja läbi sellise arutelu nõustajaga saab inimene selle asja enda jaoks natuke selgemaks. Näeb sellised erinevaid nurki selles, et ei oleks üks kindel asi, mis tal peas oli, vaid ta näeb natuke laiemalt. Teine asi on see, et nõustaja võib motiveerida inimest minnagi otsida päriselus abi. Mõnikord on ikkagi sellised probleemid millele ei saa kirja teel kuidagi lahendust leida. Nagu ma enne ütlesin, siis teraapiaga me ei tegele. Aga inimesel on ikkagi selline raske probleem – näiteks tal on depressioon, või mingisugune ärevushäire või nõustaja kahtlustab, et asi võib olla selline, et ..tema abist jääb siin väheks. Et ta saab motiveerida inimest minna, minema päris psühholoogi juurde, et ta saab anda infot selle kohta. Et ta saab otsida aidata.

### **32. Miks?**

Ilmselt on see online-nõustamise spetsiifikast lähtuvalt, et... Esiteks juba kindlasti see, et me oleme psühholoogia üliõpilased mitte välja õppinud terapeudid ja sellepärast on ka meie niiõelda selline arsenal või lahendusmetoodika piiratud. Me ei ole väljaõppinud igasuguseid tehnikaid kasutama. Teine asi on see, mis ma ütlesin, et me ei näe inimese reaktsiooni, sellepärast ei saa ka väga paljusid asju teha kirja teel. Aga ee, mida sa saad kirja teel teha inimesega, on arutada inimesega asju.

### **33. Mis on Teie arvates lahendus.net lehekülje plussid?**

*Plussid on see, et ta on kergesti kättesaadav kui on olemas arvuti ja internet, ta on tasuta, ta on anonüümne keskkond, mis tähendab, et ta on inimese jaoks selline turvaline viis. Mis veel? Ta on kiiresti kättesaadav selles mõttes ka, et vastus on ettemääratud aja jooksul, see on kindel, et sa selle saad. See on kindlasti pluss. Ma arvan, et kindlasti paljude noorte jaoks on pluss ka see, et neile vastab noor inimene. Et ta on sinu eakaaslane, peaaegu sinu eakaaslane. Ta on sinuga natukene.. Võib-olla noor inimene tunneb ennast kuidagi...paremat sidet selle nõustajaga, kes on temaga lähedases vanuses.*

### **34. Mis on Teie arvates lehekülje miinused?**

*Kohati on need ilmselt samad, mis need plussid. Et teisipidi on see anonüümsus ka negatiivne pool natukene, sellepärast, et see piirab... Kui nõustaja seisukohtas võtta. Kui on mingid olukorrad, kus oleks vaja kiiresti anda sellele inimesele abi, või saada kontakti, siis see ei ole võimalik, sest sul ei ole inimese kontaktandmeid. Kasvõi näiteks suitsidiaalsete klientide puhul, et sa ei saa nendele helistada või organiseerida mingit abi. Mis veel on puuduseks, on ilmselt see, et teatud probleemide korral ei ole võimalik selle kaudu saada abi. Kui on ikka tõsine probleem, siis tuleb minna näost näkku nõustaja juurde. Mitte kõikide probleemide puhul ei ole see piisav.*

### **35. Oskate Te tuua välja millistest muredest räägitakse ainult kinnistes vestlustes?**

*Ma ei teagi nüüd, et kas nüüd nii palju erinevadki. Ma arvan, et inimese jaoks on raskemad teemad...kuidas öelda... sellised intiimsemad, või raskemad teemad on sellised, mille puhul ei taheta avalikustada. Kindlasti, ma arvan, et ei taheta avalikustada ka neid, kus on võimalus, et inimene ära tuntakse. Aga samas, ma arvan, et kõige rohkem oleneb see inimesest endast. On inimesi, kelle jaoks ei ole üldse probleem, et tema kirjad on avalikud. Isegi kui kohati on see, et nõustaja jaoks tundub, et see info mis ta jagab võiks olla privaatne. Inimeste jaoks ei ole probleem, tema jaoks võib see kiri vabalt avalik olla. Osad inimesed ei taha, et nende kiri mingil juhul oleks avalik, isegi kui nad kirjutavad üldistel teemadel või küsivad infot, nad ikkagi ei soovi, et see oleks avalik.*

### **36. Milliste ootustega lahendus.net nõustaja juurde pöörduakse?**

*Ma arvan, et need ei ole tegelikult nii väga erinevad, kui sellise mingi teise saidi nõustaja juures. Ikkagi oodatakse tuge, oodatakse infot ja oodatakse nõu, mida me tihtipeale ei saa anda. Sellist konkreetset, mida inimesed tihtipeale ootavad. Ei järgne loetelu, et tee nii, vaid üldiselt püütakse koos kliendiga seda lahendust leida. Eks need ootused on ka erinevad. Tihtipeale inimesed ei tea isegi, mida nad ootavad. Et nad kirjutavad ootuses, et ega see halvemaks ei tee, et proovin ja vaatan mis saab. Ja neil ei olegi võib-olla päris enda jaoks paika pandud, mida nad ootavad. Mõni ootab lihtsalt seda, et ta kiri läbi loetaks ja talle vastatakse, talle sellest piisab. Ta tahabki lihtsalt kirjutada oma mure ära. Paljud kirjutavad ja ütlevad, et sellest, et ta sai selle asja kirja panna, oligi talle juba abi. Et alati ei olegi need ootused võib-olla seotud sellega, mida nõustaja teeb, vaid tal läheb selle kirjutamise läbi paremaks.*

### **37. Millised emotsioonid kirjades domineerivad?**

*Mhm...Millised emotsioonid? Kõike vist on, ma arvan. Noh kuna seal mingid inimesed kirjutavad enamasti probleemidest, siis negatiivseid emotsioone on rohkem kui positiivseid emotsioone. Aga positiivseid emotsioone on ka. Kui inimesel läheb hästi, näiteks proovib midagi või toimub mingi muutus paremuse poole, siis inimesed jälle*

väljendavad seda rõõmu, et midagi läks paremaks. Aga üldiselt on ikkagi nii kurbust, on viha, ja on ärevust, ja on ebakindlust. Võib-olla tõesti negatiivseid emotsioone on üldiselt ikkagi rohkem. Sest kui inimestel on mure, siis nad tunnevad end halvasti.

### **38. Oskate Te pakkuda miks?**

*Sest, et kui inimesel on kõik väga hästi, siis ta ei kirjuta meile. Et kui inimesel on probleem, siis üldiselt tunneb end pigem halvasti. Eriti sellepärast ka, et inimene kirjutabki oma probleemist ja kuna see on tema jaoks probleem, siis see on ilmselt tema jaoks seotud negatiivsete emotsioonidega. Ja neid ta ka väljendab seal kirjas. Et tema muu elu, mis võib olla väga ilus... Ütleme, et tal on koolis probleem, aga sõpradega on väga hästi, siis ta ei kirjuta, et tal on sõpradega hästi, vaid ikkagi domineerib see pool, mis on tema elus väga halvasti. Et sellepärast on ka need emotsioonid vastavad.*

### **39. Kas te olete oma „klientidelt“ saanud ka mingit tagasisidet enda tööle ja nõuannetele?**

*Jah, selles mõttes küll, et mõned kliendid kirjutavad küll sellest, et kuidas neid mõjutas see, mida ma kirjutasin või see, mida nad proovisid või see, mida nad kirjade abil on saanud, et kas nad on jõudnud kuhugi, mingi selguseni, mingi lahenduseni. Eks ma püüan mingeid kokkuvõtteid ka teha aegajalt klientidega, et kas me oleme kuhugi jõudnud või kas nad on sellest saanud abi. Siis inimesed kirjutavad, et kas nad on või ei ole.*

### **40. On seda tihti?**

*Spontaanset tagasisidet on vähem. Pigem peab seda inimese käest küsima, ja siis saab seda tagasisidet. Aga sellel polegi põhirõhk. Kui kirjade kogu kogust võtta, siis on seda tagasisidet vähemuses. See ei olegi eesmärk omaette, et igas kirjas sisalduks mingi tagasiside. Ta sisaldub nii ehk teisiti selles mõttes, et sa näed ikkagi igas kirjas, et milline reaktsioon on olnud sinu eelmisele kirjale. Et see peegeldab ju sinu küsimusi, sinu mõtteid. Selles mõttes on tagasiside kogu aeg olemas.*

### **41. On keegi negatiivselt reageerinud?**

*On ikka. Ikka inimesed... Kui inimesel on väga kindlad ootused ja need ootused ei ole väga realistlikud. Näiteks ongi see, et inimene kirjutab lühidalt oma murest ja ta eeldab, et talle tuleb vastuseks kindlad tegutsemisjuhised, mida ilmselgelt ei tule - sellepärast, et juba esiteks nii vähese info põhjal ei saa, ja üleüldse ei ole mõtet anda väga kindlaid juhiseid. Igale inimesele sobivad erinevad asjad lahenduseks. Siis inimene võib pettuda küll. Ja võib tulla negatiivne tagasiside, et see ei olnud päris see, mida mina ootas. See oleneb sellest, mida inimene ootab. Kui ta on avatud või tema ootused on realistlikud, siis tema reaktsioonid on positiivsed. Ja kui tema ootused ei leia kinnitust, või ei vastata tema ootustele, siis ta on pahane, või kurb või mis iganes.*

### **42. Kui sageli soovitate Teile kirjutavatel inimestel pöörduda traditsioonilise nõustaja poole?**

*Aegajalt seda ikka tuleb ette. See on üks meie ülesanne - leida üles see koht, kus on õige edasi suunata ja siis tuleb seda teha, ja mina olen ka seda teinud. Tihtipeale tuleb selleks teha tööd, et tuleb motiveerida inimest ja selgitada, et miks see ikkagi on tema jaoks parem. Ja natukene võib-olla teha ka selgitustööd selles osas, et mida see... Hästi paljud inimesed tegelikult ei kujuta ikkagi täpselt ette, mida seal nõustamisel ikkagi tehakse ja sellega seoses on neil palju hirme, sest nad ei tea ja teadmatus tekitab ärevust ja siis tuleb teha sellist selgitustööd ja rääkida, et mis siis seal toimub ja, millist abi ta võiks*

leida ja, millised on üldse erinevad nõustamis suunad näiteks ja, millest võiks temale kasu olla näiteks. Seda ikka tuleb ette, jah.

**43. Millistel juhtudel sellise soovitus annate?**

Kindlasti sellistel juhtudel, kus mulle tundub, et tegemist võiks olla psüühikahäirega. Siis ma ei ole kindlasti pädev sellega tegelema. Ma võin pakkuda loomulikult edaspidi toetust ja ma pakungi toetust kliendile. Isegi kui ta läheb nõustaja juurde, siis ma võin jääda teda toetama neti teel. See on kindlasti üks asi, mille puhul.. ja üldse, et oma kompetentsuse piire tuleb tunda. Kui ma tunnen, et mina ei suuda selles olukorras talle lahendust leida, või ma näen, et sellest kirjutamisest ei ole talle väga palju kasu või mul ei ole piisavalt teadmisi selles osas või oskusi, siis ma ikka suunan edasi.

**Lõpetamine**

**44. Soovite Te midagi online-nõustamisest veel rääkida, mis minul küsimata jäi?**

Ilmselt kõige tähtsamad asjad sai räägitud juba.

**45. Soovite Te midagi lahendus.net leheküljel pakutavast nõustamisest rääkida, mis minul küsimata jäi?**

Ei ole vist midagi. Praegu küll ei tule pähe.

Aitäh!

## **LISA 11 Intervjuu lahendus.net nõustajaga N10**

Intervjuu toimus 09.01.2010 Tartus kohvikus Sõprade juures ja kestis 36 minutit.

### **Sissejuhatus**

**1. Rääkige, palun kui kaua Te olete olnud lahendus.netis üks nõustajatest.**

Nõustajaks siis olen olnud poolteist aastat ...siis eelmise aasta aprillist. Jaa.. Praegu ma olen puhkusel, aga praegu ma aktiivselt ei lahenda kirju. Ja nüüd ma olen...nagu lahenduses ka juhatuses. Tegelen natuke selle finantsi poolega.

**2. Kas Teil on telefoninõustamise või traditsioonilise nõustamise kogemust?**

Mitte kumbagi ei ole. Et seal nagu ei nõuta, et peaks olema. See ongi hästi paljudel selline esimene lahendamise või nõustamisalane kogemus...

**3. Olete Te ka mõnes teises portaalis online-nõustajana töötanud?**

Ei ole. Ma ei julgeks ka.

**4. Miks Te seda teete?**

Miks ma seda teen? Alguses oli see, et ma tahtsin nagu kogemust saada või nagu et ...et lihtsalt proovida, et kas mulle meeldiks olla nõustaja...või et, et kuidas oleks nagu päriselt nende probleemidega tegeleda. Et kui päriselt inimesed kirjutavad nende probleemidega, et ei oleks lihtsalt selline pateetiline loeng. Et kui nagu konkreetne inimene kirjutab ja ma pean talle vastama ...ja on konkreetsed nõuanded ja konkreetne tegevus.

**5. Miks Teie arvates kasutavad inimesed või noored online-nõustamist?**

Ma arvan, et see on hästi mugav. Eestis on nii hea interneti levi igal pool.. Ja palju lihtsam on, et nagu istud lihtsalt arvuti taha ja kirjutad, kui see, et pead nagu minema nõustaja juurde. Hästi palju on siukest eelarvamust, et mis seal tehakse. Hästi paljud kirjutavad umbes, et ma tahaks nõustaja juurde minna, aga ma ei julge. Et noh...et... Siis me peame selgitama, et mis nõustaja juures tehakse ja kuidas seal on. Hästi palju selliseid eelarvamusi on. Või näiteks psühhiaatri juurde minek, et kui inimesel on tõsine psüühiline probleem. Mõned arvavad, et lähevad sinna ja nad ei saagi enam sealt välja, et sundravi on. Hästi palju on hirme sellega seoses.

**6. Mida oodatakse online-nõustamiselt?**

Ootused on erinevad. Osad kirjutavad tõesti, et ma tahaks nagu päeviku vormis kirjutada lihtsalt...enda päeviku jaoks. Aga ta lihtsalt teab, et keegi loeb läbi selle. Osad tahavad hästi konkreetseid nõuandeid. Et.. Et noh, et on mul on selline mure et ,mis ma peaks tegema, kirjutage ette. Meil on selline koodeks. Meil on lahendaja meelespeas kirjas, et konkreetset nõu ei anta. Et kui inimene küsib, et kas ma peaksin ta maha jätma, siis ma ei kirjuta, et minu meelest sa peaksid või minu meelest sa ei peaks. Ses mõttes, et siis me arutleme selle üle. Et meil on nii, et sa ei saa sellist konkreetset nõu. Pigem on selline arutlemine, erinevate nurkade alt vaatamine ja erinevate lahendusviiside kaalumine. Nõu andmist ei ole. Osad tahavad lihtsalt nõu saada, et noh, et kuhu pöörduda ja konkreetset infot. Seda me pakume ka.

**7. Enda kogemusest lähtuvalt, mida oodatakse online-nõustamist pakkuvalt nõustajalt?**

Ma arvan, et pigem tuge..Et, siukest nagu valmisolekut kuulata või nagu vastata. Et...Ma ei tea. Samas tuleb ikkagi see, et kui me ei saa konkreetset nõua anda on nad väga pettunud, et nad ei saa seda. Siis nad leiavad, et see ikka ei ole see, kui konkreetset nõu ei saa, kuidas oma elu elada.

**Online-nõustamisest üldiselt**

**8. Miks on oline-nõustamist vaja?**

Ma arvan, et lahendus.neti kõige tähtsam punkt on pigem selline teavitav. Et kui inimene tahab kuhugi pöörduda, siis ta isegi ei tea kuhu pöörduda. Et see info levitamine, et kuhu on võimalik edasi minna ravile. Ja nagu...

**9. Aga kui võtta online- nõustamist üldiselt, mitte lahendus.net kontekstis.**

Mulle tundub, et Interneti teel nõustamine on kiire. Et saada nagu psühholoogi juurde, siis on kolm kuud järjekorda. Inimesel on mure praegu mitte umbes kolme kuu pärast. Kirjutad oma mure internetti ja sa saad hästi kiire vastuse. Ma arvan, et kiirus. Ma arvan ka, et mugavus selles mõttes, et osa inimesi, nad ei julge minna kui sa pead näost näkku rääkima oma murest. Alguses tundub selline turvaline.. Et väikegi mure on, siis nad saavad aru ...või saavad kinnitust, et ta ei ole nagu aimulaadne netis. Et teisi inimesi on ka ja et selle korral on võimalik abi saada. Siis nad leiavadki endas julguse minna.

**10. Millised on online-nõustamise eelised traditsioonilise nõustamise ees?**

Ma arvan, et see, et me jõuame hästi paljude inimesteni. Et interneti nõustamise jaoks on vaja vaid arvutit ja internetti. Traditsiooniline on ikka, et sa pead kohale minema.. ja et see on näha ja ikkagi on järjekorrad.

**11. Aga igale nõustajale on määratud mingi kindel klientide arv, et kui palju kliente ta nõustab? Et lõpmatuseni ei jaksa?**

*Meil on see niimoodi määratletud, et inimene ise tunnetab palju on palju. Enamik kliente ei jää pikalt kirjutama. Et praegu on meil väga palju nõustajaid. Praegu on see probleem, et kirju tuleb vähe ja graafik liigub aeglaselt. Et iga kolme nädala tagant saad kliendi.*

**12. Millised on online-nõustamise võimalikud puudused ning miinused?**

*No puudus on see, et see on ikkagi läbi interneti. Et me ei näe seda inimest. Et ma tean ainult nii palju kui ta räägib mulle. Väga lihtne on nagu mööda vastata, et me ei näe, mis ta probleem on. Me põhineame ainult sellel, mis ta ütleb. Kehakeel ja välimus ja kõik need jäävad ära. Aga need annavad väga palju informatsiooni, kuidas inimene midagi ütleb. Kõike saab väga mitut moodi öelda. Ta on nagu peidus. Et näiteks inimestel ongi probleemiks see, et ta ei julge inimestega suhelda või tal on mingi foobia..Et siis .. Et siis et see ei aita, kui ta saab oma turvalises keskkonnas suhelda..Ta peab ikkagi välja tulema. Lahendus.netis on ka see, et... me nagu ei tee teraapiat. Läbi Interneti ei saa teha teraapiat. Sa ei saa nagu kontrollida, kuidas inimene võtab vastu seda, mida ma ütlen, kuidas tema sellest aru saab.. Täpselt samamoodi nagu mina võin kliendi lauset lugeda teistsuguse intonatsiooniga, kui tema seda kirjutab. Ja siis samamoodi tema võib minu lauseid lugeda teistmoodi. See võtab aega. Aeganõudev.*

*Nõustamises on hästi tähtis see, et mida mina püüan edasi anda, et kuidas teine inimene sellest aru saab. Siis kui inimene saab valesti aru, siis kohe saab arutada selle üle, kuidas sa tunned. Emotsioon ei lahtu ära. Et ma nägin, et sa oled mures või nii ... aga kirja teel ta unustab ära selle. Ta saab sellele hiljem vastata. Emotsioonid kaovad ära.*

**13. Kas online-nõustamine erineb traditsioonilisest nõustamisest?**

*Online-nõustamine ongi nagu, et teraapiat ei saa nagu teha. Et see ongi lihtsalt selline info andmine ja arutlemine, ja hästi paljude probleemide korral ongi see, et me ei saa aidata, et . läbi interneti on see võimatu ja te peate ikkagi minema spetsialisti poole. Ei ole võimalik.*

**14. Kuidas Teile tundub, kes online-nõustamist põhiliselt kasutavad?**

*Noh, meie portaal on siuke noortele suunatud.*

**15. Aga üldiselt?**

*Ma arvan, et pigem nooremad inimesed, kes nagu elavadki oma elu nagu internetis ja on hästi tuttavad ja.. Hästi loomulik viis. MSN ja..Neile ei tundu imelik. Et ma nagu kirjutan. Et ma ei lähegi kuhugi kohale.*

**16. Mis Te arvate, kui efektiivseks online-nõustamist pidada võib/saab?**

*Ma arvan, et see oleneb. Informeerimise mõttes võib see väga efektiivne olla. Et saab hästi palju inimesi hästi kiirelt informeerida. Aga täpselt see, et ravi seisukohalt Internetinõustamine ..See ei ole võimalik. Lihtsalt saab nagu informeerida, et mulle tundub, et te peaks arsti juurde või professionaali poole pöörduma.. Seal ei saa ju isegi panna diagnoosi. Täpselt see, et mida klient räägib, nii palju me teame.*

*Minu jaoks on online-nõustamine pigem selline arutlemine probleemi üle. Arutleme inimese probleemi üle. Ta ei ole selline abi, et sekkumine või teraapia. Suurte probleemide puhul ei ole efektiivne. Aga siukeste väiksemate...Ma ei saa öelda väike... inimese jaoks on tema probleemid alati suured. Või kui inimene tahabki oma mõtted*

*ainult paberile kirja panna, siis selles mõttes võib olla väga efektiivne.*

**17. Millised omadused/kogemused peavad olema inimesel, kes soovib hakata online-nõustajaks?**

*Ma arvan, et eneseväljendus peab väga hea olema. Ja..Ainuke väljendusvahend ongi nagu kiri. Sa pead tajuma seda, mida klient tahab öelda sulle. Peegeldada ja osata leida sealt neid asju, mis on kliendi jaoks tähtsad. Võtad näiteks need probleemid, mis on kirjas sinu jaoks hästi lihtsad, aga kliendi jaoks ei ole see üldsegi tähtis, tema jaoks on see kõrvaline asi.*

**18. Miks sa just seda oluliseks pead?**

*Ma arvan, et aidata, ongi vaja seda, on vaja aru saada, et millele klient tahab vastust saada.*

**19. Kas online'is nõustav psühholoog/inimene erineb sellest, kes nõustab traditsioonilisel teel ?**

*Ei saa öelda, et see erinevus nii suur tohiks olla. Lahendus.neti näitel ma võin öelda, et meil on noored. Et meil ei ole veel nii head haridust. Et me oleme üliõpilased, mitte väljaõppinud professionaalid. Et kui minna kuhugi nõustamiskeskusesse, kindlasti nagu seal on professionaalsemad. Kui ma võtan üldisemalt mitte lahendus.neti kontekstis. Hästi palju näiteks on... kliinik.ee, kus päris arstid annavadki nõu. Ma ei usu, et see vahe nii suur on. Et eeldatakse, et on ikkagi samaväärne. öelda, et internetipsühholoog on täiesti teistsugune kui kabinetiga psühholoog..*

**Nõustamisest lahendus.net leheküljel**

**20. Kes kasutavad Teie arvates lahendus.net'i poolt pakutavat nõustamist põhiliselt?**

*Meil on siuksed...enamuses on noored kliendid.*

**21. Mis tähendab noor?**

*Enamuses, kes kirjutavad on siukesed 13-15. Kuni 25.aastased põhiliselt. Probleemid varieeruvad. Kirjutab ka vanemaid. Aga vähe*

**22. Vanemaid kui 25?**

*Kirjutab ka 40 -50 aastaseid. Aga vähe.*

**23. Miks? Miks just need inimesed?**

*Eelkõige kuna me oleme välja kuulutanud, et me oleme noortelt noortele nõu. Kui vanemad kirjutavad, siis nad alustavadki, et ma tean küll, et ma ei kuulu teie vanusegruppi, aga äkki ikkagi saaks.. Me ära ei ütle neile. Oleneb, mis probleem on neil. Noortel ongi see, et nad on harjunud. Tundub nii mugav interneti teel.*

**24. Kui palju inimesi lahendus.neti poolt pakutavat abi kasutab?**

*Ma ei teagi seda täpset arvu. Aga.. Meil tuleb...Vahepeal on vaiksed perioodid. Aga muidu on nii kaks kirja päevas portaali peale.*

**25. On see palju või vähe?**

*Praegu on seda vähe. Me suudaks praegu rohkem. Meil on praegu palju nõustajaid. Muidugi, meil käib see kuidagi hooti, et vahepeal hakkab hästi palju kirju tulema, siis jääb vaikseks..tuleb palju ja jääb vaikseks. Me muidugi püüame reklaamida lahendus.neti. See annab tunda, et kui oleme jälle plakateid viinud, tuleb jälle palju kirju. Praegu meile tundub, et koormus on väike. Et oled noor ja entusiastlik ja tahad*

lahendada, aga kliente pole.

**26. Kuidas/mille põhjal valitakse lahendus.net keskkonnas töötavad nõustajad?**

*See ongi see, et me oleme psühholoogiatudengid.... Ja on psühholoogiat õppinud.. vähemalt aasta. Et pead olema läbinud teatud arvu nõustamisalaseid loenguid. Ja siis tehakse proovikiri. Ja siis ongi, et ...*

**27. Proovikiri tähendab mida?**

*Et lahendus.net keskkonnast üks konkreetne inimese mure ja siis antakse see kandidaatidele lahendada. Ja nad peavad sellele siis vastama. Ja siis pärast vaadatakse, kuidas nad sellele vastasid.*

**28. Milliseid võimalusi lisaks kirjavahetusele lahendus.net leheküljel Teie arvates nõustatavale pakub?**

*Meil saab ka nagu...Meil on andmebaas, kuhu pöörduda ja siis on erinevaid artikleid erinevate probleemide korral. Siis on ka... Osad kirjutavad avalikke kirju, nad on nõus, et see ilmub sinna lahendus.neti leheküljele. Neid ma arvan ka loetakse, et kui on sarnane probleem, et neile tundub, et oh ma loen läbi vaatan, mis toimub.*

**29. On need võimalused Teie arvates vajalikud?**

*Jaa. Et on hästi hea, et on ühes kohas siuksed artiklid, et saad lugeda, milliste probleemide korral, mida teha. Ja andmebaas on... et sellest on abi. Osad kirjutavad, et nad tahavad väga konkreetset nime saada.. Et andmebaas on siuke anonüüme või..Seal on küll inimese nimi ja kus ta töötab... aga võiks olla veel täpsem..et siis tundub inimesele lihtsam selle inimese poole pöörduda.*

**30. On midagi, mis võiks veel olla?**

*Mul küll praegu ei tule, mis võiks veel olla.*

**31. Kui tihti nõustatavad Teie nõu kuulda võtavad?**

*Seda me ei saa kunagi teada. Tegemist on interneti teel nõustamisega ja...Hästi vähesed inimesed kirjutavad tagasi. On probleem ja siis kolme-nelja kuu pärast kirjutavad tagasi, et ma sain abi. Need on hästi soojad ja toredad kirjad. Neid on hästi vähe. Ja siis on võimalus, et kliendid kaovad ära. See on tavaliselt hea. Kui klient kaob ära, siis see tähendab, et probleemi pole või et probleem ei ole enam nii suur, et oleks vaja tegeleda... Kui suitsidiaalne klient kaob ära, siis me kirjutame ikka tagasi. See on päris õudne. Enamasti, et kui nad ära kaovad, siis see tähendab, et on paremaks läinud. Mõnikord klient kaob ära ja paari kuu pärast kirjutab, et ei mul läks ikka halvemaks või nii. Ja siis lahendaja küsib, et aga vahepealne periood..siis klient ütleb, et siis mul läks päris heaks või nii.. Me loodame, et nad saavad nõu.*

**32. Mis on peamised mured, millega Teie poole pöörduetakse?**

*Suhteprobleemid on hästi sagedased. Tüdruk kirjutab, et tal on oma poisiga probleeme. Siukseid probleeme on ka, et vanematega. Need on nooremad. 20-aastased kirjutavad, et mul oma poisi või tüdrukuga probleeme. Sügisel või suve lõpus sagedasemad kooliga probleemid. Suve lõpus, et ma ei taha kooli minna ja..*

**33. Millised lahendusi Te pakkuda saate?**

*Meil ongi siuke arutlemine. Me lähtume sellest konkreetsest kirjutisest ja konkreetsest inimesest. Ja siis arutleme ja küsime nagu ja püüame panna mõtlema teiste lahenduste peale.. Et tavaliselt on tal on üks nägemus sellest, et kui nii ei juhtu, siis on väga halb. Panna nägema, et võib-olla saab ka nii ja nii..*

**34. Miks just sellised lahendused?**

*Eelkõige on see, et me oleme üliõpilased. Et meil ei ole mingit teraapia koolkonda... koolkonda taga. Meil ei ole neid vahendeid, millega teraapiat teha. Teiseks see on Interneti teel ehk seal ei saagi teha teraapiat. Me olemegi siuke tuge pakkuv ja... Et pakkuda inimesele tuge ja informatsiooni. Ei ole võimalik teha teraapiat.*

**35. Mis on Teie arvates lahendus.net lehekülje plussid?**

*Ma arvan see, et saab lugeda igasuguste probleemide kohta. Me püüame ikka täiendada seal. Et ei pea pöörduma kohe, et ma tahan mingi lahendajaga rääkida. Teiseks ka see, et meil on olemas lahendajad ja kui on probleeme..või et ta ei ole .... kui artiklist ainult ei piisa, siis tal on võimalik rääkida lahendajaga. Et meil on väga kiire vastamine. Et tal on võimalik rääkida lahendajaga. Et inimene ei pea ootama pikka aega. Et ka kiirus.*

**36. Mis on Teie arvates lehekülje miinused?**

*Ma tooks välja ühena andmebaasi. See võiks olla kuidagi põhjalikum ja konkreetsemat infot pakkuv. Hästi üldine on.*

**37. Oskate Te tuua välja millistest muredest räägitakse ainult kinnistes vestlustes, mis avalikesse ei jõua?**

*Üks on see, et lahendajal endal on selline võimalus, et kui on suitsidiaalne kiri, siis ei jõua kunagi avalikesse. Siis märgitakse kohe, et suitsidiaalne ja ..ta ei ilmugi sinna. Ma arvan, et mingid pereprobleemid ei jõua väga. Probleemid vanematega. Sellise isiklikud probleemid.*

**38. Miks just need?**

*Lehekülje mõte on ikkagi inimeste aitamine. Et see ei ole nii, et kirjutan hüvastijātu kirja ja siis internetis kõik näevad...*

*Minu arust enamik ei jõua avalikesse vestlustesse. Inimesed ei taha, et enamik nende muresid jõuaks. Sellised jõuavad, et soovitage mulle mingit psühholoogi ja inimene siis mõtleb, et äkki kellelgi veel on abi sellest.*

**39. Milliste ootustega lahendus.net nõustaja juurde pöörduakse?**

*Ongi need kategooriad, millest me juba rääkisime. Konkreetne nõu, tahetakse arutleda või päevikut pidada. Päevikuvorm. Tahetakse infot saada.*

**40. Aga miks?**

*Info koha pealt tundub, et see, et me oleme psühholoogia tudengid, et me teame. Me olemegi selle välja pakkunud selle võimaluse, et saame informeerida inimesi. Konkreetne nõu. Inimestele tundub, et nii lihtne on kui keegi teine otsustab minu eest, kuidas ma pean oma elu elama. See tundub selline hea variant, et ma ei pea ise vastutust võtma. Ja siuksed arutlejad, kes tahavadki arutleda. Väga toredad kliendid, sa ei pea hakkama neile seletama, et sa otsid oma mure korral lahendust, aga me tõesti ei saa anda sulle konkreetset nõu. Sellevõrra lihtsam, et nad ei ootagi seda.*

**41. Millised emotsioonid kirjades domineerivad?**

*Ma ütleks, et pigem on segadus. Tihtipeale on see, et ma ei tea, mida teha. Või et ma tõesti ei tea, mis ma peaksin tegema. Segaduses kirjad. Tihtipeale on sellised kurvad kirjad, räägitakse, et mis kõik on halvasti läinud..*

**42. Oskate Te pakkuda miks?**

*Lahendus.net ongi murede korral. Keegi ei pöördu nõustaja poole kui elu on ilus, et mis ma peaksin tegema. Inimesed naudivad seda. Aga kui on midagi halvasti, nõustaja poole*

pöördutaksegi probleemidega. On hästi vähe kirju, et ma olen armunud, et mis ma peaksin tegema... Neid on tore lugeda.

**43. Kas te olete oma „klientidel“ saanud ka mingit tagasisidet enda tööle ja nõuannetele?**

*Ma olen hästi vähe tagasisidet saanud. Ma olen ühe kirja saanud. Ja et ma ikkagi sain abi, et oled tuge pakkunud, et ikkagi sain nõuandeid.*

**44. On keegi negatiivselt reageerinud?**

*Ei ole. Kui ei ole abi saanud, siis ei pöörduta enam.*

**45. Kui sageli soovitate Teile kirjutavatel inimestel pöörduda traditsioonilise nõustaja poole?**

*Ma ei ütleks, et üpris tihti, aga..Nii kui on tõsisem probleem, siis pakkume seda võimalust. Kui ta on sinna nõus pöörduma. Alati..Mõnikord tuleb tööd teha selle nimel, et ta sinna saada kui ma näen, et probleem on nii tõsine, et ma ei saa hakkama, mul ei ole teadmisi... Saame alati pakkuda seda, et kui ta läheb psühholoogi juurde, et siis me jääme alles, meile võib edasi kirjutada, aga on parem kui ta läheb psühholoogi juurde...Me ei ütle kunagi, et ära nüüd mulle kirjuta.*

**46. Millistel juhtudel sellise soovitus annate?**

*Siuksed, millega me ise tegeleda ei saa. Kui inimesel on näiteks mingi foobia. Me ei saa teha midagi sellega. Ütleme, et minu meelest on teil targem minna psühholoogi juurde. Suitsidiaalsed kliendid on ka. Et ääriveeri tuleb pakkuda seda võimalust, et peaks minema psühholoogi juurde.*

**47. Kuidas inimesed selle vastu võtavad?**

*Mõned kirjutavad kohe esmakirjas, et mina psühholoogi juurde ei lähe. Sellepärast, et on mingi eelarvamus või nad on käinud ja üks psühholoog ei ole sobinud..Inimesel on hästi raske minna uuesti. On ka neid, kes ütlevad, et soovin minna psühholoogi juurde.*

**Lõpetamine**

**48. Soovite Te midagi online-nõustamisest veel rääkida, mis minul küsimata jäi?**

*Ei, mul ei tule midagi praegu meelde.*

**49. Soovite Te midagi lahendus.net leheküljel pakutavast nõustamisest rääkida, mis minul küsimata jäi?**

*Et me ei tee teraapiat, et me ei olegi selleks mõeldud.*

**Aitäh!**

## **LISA 12 Intervjuu lahendus.net nõustajaga N11**

Intervjuu viidi läbi 13.03.2010 Skype interneti telefoni teel ning see kestis 59 minutit.

### **Sissejuhatus**

- 1. Rääkige, palun kui kaua Te olete olnud lahendus.netis üks nõustajatest.**

*No mina alustasin teisel aastal nagu kõik. Septembris sai aasta täis. Järelikult poolteist aastat siis.*

**2. Kas Teil on telefoninõustamise või traditsioonilise nõustamise kogemust?**

*Ametlikult küll mitte. Sellised tuttavate ja sõprade nõustamised ei lähe vist küll arvesse.*

**3. Olete Te ka mõnes teises portaalis online-nõustajana töötanud?**

*Ei ole veel ühtegi teist portaali leidnud, mis samaladset võimalust pakuks või oleks selline tõsiseltvõetav. Seega ei.*

**4. Miks Te seda teete?**

*Siis kui mina näiteks tulin psühholoogiat õppima, siis tegelikult ma ootasin algusest peale juba sellist praktilist väljundit. Et..peale nagu teoreetiliste teadmiste omandamise tahtsin seda... praktiliselt sellega tegeleda. Aga on teada ju, et praktikat väga palju psühholoogidele ei võimaldata, ja kahjuks kuulsin sellest ka, et lahendus.neti saab nõustama alles teise aasta tudeng. Ma olin tegelt juba esimesel aastal valmis lahendus.netis ühesõnaga nõustama, ja neid oma teadmisi, mis puudutab karjäärinõustamist või suhtenõustamist neid kohe rakendama. Miks ma seda teen, puudutab ikka seda, miks ma psühholoogiat õpin. Et selline südamelähedane teema ja kui keegi teine saab sellest abi ja saab iseendas selgusele jõuda ja rohkem rõõmu ja eluga toimetulemist, siis ma arvan, et see on väärtuslik kogemus.*

**5. Milliseid koolitusi, loenguid, eelnevaid online-nõustamiseks ettevalmistavaid muid asju olete läbinud?**

*Oma eriala raames olen ma suhteliselt pealiskaudselt puudutanud online-nõustamist. Pigem nagu selline teoreetiline materjal aga suhteliselt vähe. Aga meil kõige rohkem on abiks olnud selline lahendus.net meelespea ja kasutajakodeks. See on siuke ainuke teoreetiline baas. Otseselt koolitusi ei ole läbinud selleks.*

**6. Milline on Teie hinnang Teie ettevalmistusele online-nõustajana?**

*No ütleks, et hea on. Et probleeme nagu sellega ma ei tunne. Ja ei ole probleeme sellega kogenud. Iga online-nõustaja peab sellega silmist seisma, et online-nõustamise puhul on ikkagi see, et sa klienti ei näe, ei tea, ei tunne. Et ainukene informatsioon, mis sa saad ongi kirja teel. Seega tuleb ühesõnaga kirja teel väga täpsustavaid küsimusi küsida ja mitte eksida. Ja raskusaste on palju raskem kui silmast silma nõustamisel.*

**7. Kas on koolitusi, loenguid vms, mida kindlasti vajaksite lisaks või oleksite vajanud enne tööle hakkamist?**

*Noh, meil on niimoodi, et ...mitmel aastal tundegid tulevad lahendus.neti. See tähendab, et nende ettevalmistusbaas hoopis teine. Näiteks kui sa tuled teisel aastal lahendus.neti, siis kindlasti sa ei ole läbinud nõustamispsühholoogiat ega selliseid nõustamise põhilisi aluseid. Kolmanda aasta tudengid on kindlasti selle läbinud ja samuti erinevad perepsühholoogia loengud. Ma arvan, et aja jooksul paraleelselt nõustamisega, me saamegi tegelikult neid loenguid ja neid materjale tundma õppima. Ja lähtuvalt sellest me saamegi teada anda meie kirjade jagajale, et milliseid..milliste gruppide kirju me oleme rohkem valmis vastu võtma. Näiteks kui me oleme nüüd läbinud mingi karjäärinõustamise loengud, siis oleme nüüd valmis vastu võtma ka karjääri probleemidega inimesi. Eks ma arvan, et neid puudusi tuleb tegelikult, just nende teoreetiliste teadmiste omandamisega paralleelselt. Kui me mingil hetkel tunneme, et inimesel on vähem teadmisi suitsiiditeemal, siis seda kirja me ei võta. Ja soovitame*

kirjade jagajale anda see klient kellelegi teisele , kes on suitsiidiga varem tegelenud ja on seega palju kompetentsem.

**8. Miks Teie arvates kasutavad inimesed/noored online-nõustamist?**

See on lihtne. See on kiiresti kasutatav. Sa kasutad seda vastavalt vajadusele tegelikult ehk siis võimalusele ka. See välistab sildistamise, sa ei pane kuskil aega kinni, sa ei lähe mõnest uksest sisse, et keegi ei näe, et sa seda kasutad tegelikult Sa saad tegelikult..Sa hoiad ka kulusid kokku klientide puhul. Nad ei pea reisime teisest ilma otsast. See lihtne kättesaadavus...Hiivesid on tegelikult suhteliselt palju. Eriti just noorte puhul.

**9. Mida oodatakse online-nõustamiselt?**

Eks ootused online-nõustamise puhul on tegelikult samad, mis tavanõustamise puhul. Oodataksegi ikkagi seda, et psühholoog ütleks ikkagi ette inimesele , et mida ta peab tegema. Et ütle sina mulle, et mida ma pean tegema, et sellest murest lahti saaks. Tegelikult see ikkagi päris sedasi ikkagi ei käi. Klient peab ikkagi läbi nende kirjavahetuste jõudma selleni, et kuidas on võimalik oma elu paremaks muuta ja abi leida. Kui just ei ole tegemist sellise kliinilise probleemiga ja saame ühesõnaga kohe suunata vastava spetsialisti poole. Siis on tema olukord teine. Kui näiteks on mõnel inimesel tegemist söömishäiretega ja ta on valmis pöörduma, siis me anname talle kontakti edasi, kuhu tema linnas saaks pöörduda.

**10. Enda kogemusest lähtuvalt, mida oodatakse online-nõustamist pakkuvalt nõustajalt?**

Ma arvan, et ongi tegelt..lahenduse pakkumist ja ära kuulamist. On ka selliseid kliente,et kirjutavad oma mure ära ja rohkem ei kirjuta. Teine kord saab juba sellest abi, kui sa oma murest räägid või kirjutad. See teeb umbes sama välja.

**Online-nõustamisest üldiselt**

**11. Kas Te palun defineeriksite, mida Teie jaoks isiklikult tähendab online-nõustamine?**

Minu jaoks online-nõustamine tähendab põhimõtteliselt seda, et seda on võimalik teha interneti teel ja, kus kohas.. et ütleme näiteks skype's.. Üks räägib ja teine räägib ja võimalus on läbi sellise kommunikatsiooni nõustamist pakkuda. Praktilisel poolel on ikkagi see, et online-nõustamine tähendab ka seda, et seda tehakse kirja teel ja läbi interneti. Põhiline märksõna võiks ikkagi olla interneti teel nõustamine.

**12. Kas online-nõustamis keskkondi on vaja?**

On ikka.

**13. Miks?**

Sest, et kättesaadavus tavapärasel nõustamisel on suhteliselt raske. Nagu ma ennegi ütlesin, siis nende samade faktorite., mis puudutasid sildistamist, vältimist ja ükskõik, mis kellaljal sa võid seda teha. Tänapäeva noored on väga aktiivsed. Näiteks nad jõuavad mingi õhtul hilja koju ja neil on päeva sees nii palju muresid, pereprobleemid ka. Miks mitte, siis pakkuda sellist võimalust, et inimene saab interneti teel õhtul kirjutada oma kirja valmis ja rääkida oma mure sinna ära. Selles mõttes, et see on väga sobiv võimalus. See on väga tähelepanuväärne, et on osatud leida just selline väljund internetiajastul.

**14. Kas online-nõustamisel on eeliseid traditsioonilise nõustamise ees?**

Peamiseks eeliseks on.. Et ma pean ikka samu märksõunu kasutama. Kerge

kättesaadavus. Mõnikord on olukord ka selline, et kui psühholoogi juurde tahetakse, et inimene ei ole nagu korralikult läbi mõelnud, et millest tema mure või probleem seisneb. Aga online-nõustamise puhul on see, et kui inimene kirjutab oma kirja nagu valmis, siis ta tavaliselt loeb selle mitu korda veel läbi. Seal on tal võimalus seda muuta ja parandada ja tuua välja need põhilised seisukohad, et milles probleem seisneb. Ehk ühesõnaga läbi mõelda. Et seal on jällegi neid ohte, et mitu erinevat probleemi tuleb välja, et millise murega me hakkame tegelema, et mis talle on kõige olulisem. Üheks eeliseks on ka see, et ta on tasuta. Keegi selle eest raha ei küsi.

**15. Kas Teie arvates on online-nõustamisel miinuseid, negatiivseid jooni?**

Üheks miinuseks võib näiteks olla see, et kliendil on võimalik väga kergesti loobuda ilma et ta annaks sellest teada meile. Mõnikord ongi nii, et nad kirjutavad ja ja rohkem nad enam tagasi ei kirjuta, pärast ühte seda kirja. Meil ei ole võimalik teada, mis sellest kliendist nagu edasi saab. Teine mure on see, et klient on nagu selline... et puudub vajaminev informatsioon. Infot on kliendi kohta on vähe. Ja meil ei ole võimalik küsida täpsustavaid küsimusi. Traditsioonilise nõustamise puhul oleks see kohe võimalik. Online-nõustamise puhul ei ole võimalik kohe küsida selliseid täpsustavaid küsimusi lisaks, mis tähendab, et kirjavahetused tegelikult võivad venida väga pikaks. Mõnede inimestega on näiteks kirjavahetus kestnud kolm kuud, kuus kuud, olen kuulnud teistelt, et ka mitmeid aastaid. Et noh..et see võib olla see miinus. Ja inimesed kirjutavad järejst uue murega, et eelmise murega kui ta kirjutab, et ühesõnaga läks nädal aega mööda ja ta räägib oma järgmisest murest. Et traditsioonilises nõustamises see päris nii ei ole, et traditsioonilises nõustamises keskendutakse ühe probleemi püstitamisele ja selle, nagu lahendamisele.

**16. Kas online-nõustamine erineb traditsioonilisest nõustamisest?**

Noh. Raske öelda tegelikult. Sest et, ega online-nõustamise puhul me kasutame nagu traditsioonilise nõustamise juures, põhistruktuuri. Aga peamine nagu erinevus on ikka see, et see võtab tohutult tohutult rohkem aega. Iga kord on oluline see, et enne need kirjavestlused läbi lugeda, mis varasemalt on olnud. Et midagi kahe silma vahele ei jääks.

**17. Kuidas Teile tundub, kes online-nõustamist põhiliselt kasutavad?**

Noh põhiliselt, kes online-nõustamist kasutavad on sellised teismelised 16, 17, 18. Ja ka veidi vanemad. Alla 30-ne. See on peamine kontingent, kes mulle on silma jäänud.

**18. Miks?**

Noortel on ikka neid probleeme tegelikult iseenesest rohkem. Ja võibolla nad otsivad kuskilt seda toetust ja võibolla nad otsivad tegelikult kirjasõpra. Et selles mõttes on nad valesse kohta sattunud. Aga mõnel ei ole üldse võimalust kellegi poolt abi saada. Vanemate puhul on see, et nad hakkavad..tavaliselt on just pereloomisperiood.. Need kes on 25-30, et neil... nad on omamoodi nagu on segaduses. Et nad otsivad nagu kinnitavat faktorit, et kas see, mis neil on ja toimub on kõik õige ja, mida nad saaks paremaks muuta.

**19. Mis Te arvate, kui efektiivseks online-nõustamist pidada võib või saab?**

Selle efektiivsust on kahjuks väga raske hinnata. Just sellepärast, et meil puudub tagasiside, sest klient ei ole kohustatud tagasisidet andma, et kuidas ta on, et kas ta on abi saanud sellest lahendus.neti online nõustamisest. Et praegult nagu subjektiivse

hinnangu kohaselt ma ütleks küll, et see on suhteliselt nagu efektiivne. Sellepärast, et tänu sellele pöörduvad tegelikult vabatahtlikult inimesed lahendus.neti poole, kes muidu võibolla üldse ei pöörduks tavanõustamise poole. Võin neid oleks väga raske ühe sõnaga üldse sinna suunata. Et see pakub nendele ka võimalust, kellel see võimalus muidu kaoks üldse ära.

**20. Millised omadused/kogemused peavad olema inimesel, kes soovib hakata online-nõustajaks?**

Ma usun tal peavad olema samad omadused, mis psühholoogiks hakkamiselgi. Parimad kogemused on need, et inimene tunneb tavalisi arvutikasutamise oskusi ja kirja kirjutamise stiili. Mõned nõustajad on paremad kirjajakirjutajad, teised on paremad rääkijad. Olla valmis selleks, et klient ei pruugi sulle vastata. Seega ka hea pingetaluvus, et ei tohiks läbi põleda.

**21. Kas online'is nõustav psühholoog/inimene erineb sellest, kes nõustab traditsioonilisel teel ?**

Minu arvates mitte.

**22. Miks?**

Aga samas kui hakata järele mõtlema, siis tegelikult online-s nõustav psühholoog, et tal ei ...selles mõttes, et ei ole õiget kraadi kätte saadud, see tähendab tal ei pea, aga traditsioonilisel nõustajal peab. See võib olla selline üks erinevus. Ma siin tegelt parandaks ennast tõesti. Online's nõustav psühholoog, kellel ei ole seda kraadi käes, et ta tunneb seda vastutust tegelt rohkem ja peab olema tähelepanelikum. Peamine erinevus ongi see, et ühel on kraad omandatud aga teisel ei ole.

**23. Kuidas Teie tundub, millised online-nõustamise võimalused hetkel Eestis olemas on?**

No tervik online-nõustamise võrgustik on tegelt Eestis suhteliselt kättesaadav. Et paljud firmad pakuvad oma kodulehel otse küsimise võimalust. Et selles mõttes on suhteliselt hästi läinud. Ja paljud tervise asjad samuti. Näiteks mingid arstide soovitusel või näiteks mingid perefoorumid. Et seal on seda online-nõustamist suhteliselt palju. Ja naiste ringkondades on need päris tavapäraseks saanud. Ma arvan, et mehed võibolla ei kasuta seda võimalust eriti palju.

**24. Aga psühholoogilise online-nõustamine võimalused?**

No selle olukord tundub olevat päris tõsine tegelikult. Peale nagu konkreetselt lahendus.net on teadaolevalt ainult selliseid portaale, kus pakutakse erinevaid koolitusi ja nõustajate kontakte, kus nagu online-nõustamist ei pakuta. Peale lahendus.neti ei olegi nagu. Ma arvan, et see on arengu järgus. Et kui ühikonnas see vajadus tekib. Infopuudulikkus ma ütleks.

**Online-nõustamine ja noored**

**25. Miks kasutavad noored Teie arvates online-nõustamist?**

Noorte puhul on see, et noored tahavad jääda tegelikult tundmatuks nõustajatele. Ütleme, et eelistavad seda võimalust kasutada. Tihti on see, et linnad on suhteliselt väiksed. Et isegi 40 000- pealises linnas, et kui sa pöördud korra mõne psühholoogi poole, siis sa kohtad teda järgneva aasta jooksul veel kuskil. Paljud ei tahagi selle inimesega rohkem

kohtuda. Ühesõnaga kellelegi näidata, et sa oled seal käinud. Ja enne ma rääkisin juba sellest, et lihtne, mugav, sa saad kasutada seda vastavalt oma päevaplaanile, kui sul tekib võimalus.

**26. Kas online-nõustamise ja noortega seoses võib olla mingisuguseid probleeme Teie arvates?**

*Ma ise ei ole selle peale nagu üldse mõelnud. Selles mõttes, et kindlasti noor on teistsugune nõustatav, et noortel on lisaks sellised erinevad mured, millega tegelikult peaks ise hakkama saama ja toime tulema, aga ei tule. Täiskasvanu pöördub tavaliselt ikka selliste tõsisemate muredega. Noor on küll teistsugune nõustatav, aga ma ise ei näe praegu probleemi noorte ja online-nõustamisega seoses.*

**27. Kui teadlikud noored online-nõustamise koha pealt Teie arvates on?**

*Noh, ma arvan, et praegult on suhteliselt keskmiselt teadlikud, sellepärast, et ...näiteks lahendus.net on tegelenud 8 aastat ja enne seda nagu info puudus, et on võimalus sellist nagu online nõustamist kasutada. Ja praegu me paneme neid lahendus.net plakateid üles linnadesse ja koolidesse, teadlikkuse tõstmise eesmärgil. Kui võrrelda seda praegust asja ja seda, mis on planeeritud, siis võiks öelda, et on keskmine tase. Kuid võiks olla rohkem.*

**28. Kas online-nõustamisest tuleks rohkem rääkida, kirjutada, seda muul moel propageerida?**

*Meil ongi praegu selline plakatite ja flaierite meetod. Et mitte inimestele seda asja peale suruda, vaid nähtavamaks teha seda. Mida võiks veel teha, et kui koolipsühholoogi on teiste online-võimalustega kursis, siis nemadki võiks rääkida klassidele ja õpilastega, et selline võimalus on olemas ning võite seda julgelt kasutada.*

**29. Kuidas ning milliste kanalite kaudu?**

*Meil on ka plaanis koolides käia ja seda võimalust tutvustada, et lahendus.net on olemas ja online-nõustamist. Sest koolides on ikkagi juba see, et inimesel hakkavad maailmaga erinevad probleemid tekkima ja ta kasutab suhteliselt tihti arvutit. Kui varem oli selle kättesaadavus suhteliselt kesine. Et igal 10-ndal oli 2004 aastal arvuti, siis nüüd on peaaegu iga ühel. Teine asi on see, et kui noor juba teab, et online-nõustamine olemas, et siis teab ta seda ka 25-selt ja 30-selt. Kindlasti on muidugi see, et seda sihtgruppi on kergem kätte saada. Et vanematele inimestele ei lähe kuhugi töökohta seda rääkima.*

**30. Kuidas Teile tundub, millised on Teie arvates Eesti noorte põhilised probleemid, millega online-nõustaja juurde pöörduakse (üldised kategooriad)?**

*Suhted. Karjäärivalikud. Veidi vähem pereprobleemid. Enesehinnaguprobleemid. Pean ütlema, et rohkem ei tule ette.*

**31. Erinevad need probleemid vanuste lõikes?**

*Noorte puhul on enesehinnang rohkem. Suhteprobleemid on need, mis iseenesest jäävad erinevate vanusegruppide lõikes.*

**Nõustamisest lahendus.net leheküljel**

**32. Kes (vanus ja sugu) kasutavad Teie arvates lahendus.net'i poolt pakutavat nõustamist põhiliselt?**

*Teismelised ehk siis vanus 14-18 ja noored sellised nagu naised kasutavad nõustamist*

*põhiliselt. Meessugu on nagu vähem.*

**33. Miks?**

*Noh, meestel ongi nagu võib-olla raskem pöörduda kellegi käest nõu küsima. Seda ei ole kunagi harjutud eesti kultuuris tegema.*

**34. Kuidas Teile tundub, kui palju inimesi lahendus.neti poolt pakutavat abi kasutab?**

*Kuna ma siin arvuliselt umbkaudu tean, siis sellepõhjal võiks öelda, et võiks isegi rohkem olla. See on väga väga väike protsent tegelikult.*

**35. Kuidas/mille põhjal valitakse lahendus.net keskkonnas töötavad nõustajad?**

*Väike vestlus oli. Sobivusvestlus, et kus inimese isiksuse omadusi.. Anti ka üks praktiline ülesanne. Et keegi oli kirjutanud kirja ja sina siis kirjutad talle vastuse tagasi. Suhteliselt head kriteeriumid. Kui välja tuua siis vestlus-intervjuu ja praktiline ülesanne. Põhiline on ikkagi see, et miks sa tahad seda teha, et miks sulle pakub online-nõustamine huvi.*

**36. Milliseid võimalusi lisaks kirjavahetusele lahendus.net leheküljel Teie arvates nõustatavale pakub?**

*See, mis lahendus.neti puhul on minu arvates väga hea on see, et omavahel nõustajatega, meil on suhteliselt head kontaktid. Kui mingit klienti on vaja mingi spetsialisti poole suunata ja ise ei tea, siis me saame kohe omavahel küsida. See võrgutik on selline 50-60 inimest. Et keegi ikka oskab soovitada.. Et lahendus.net kui portaal on nagu arenemisjärgus ka praegu. Et võibolla täiustada.*

**37. On need võimalused Teie arvates vajalikud?**

*Kindlasti on. Kindlasti on. Et kui üks traditsiooniline psühholoog, kes oma kabinetis töötab, ega ta väga palju ei teistega ei suhtle. Ja kui suhtleb, siis on see ikka väiksem võrgustik kui listis 50-60 inimest. Et meil on võimalus küsida mõne spetsialisti kontakte.*

**38. On midagi, mis võiks veel olla?**

*Konkreetselt portaaliga seoses, mis meil on ka plaanis, on see teadlikkuse tõstmine. Ma arvan, et lähiajal isegi. Just see teadlikkuse tõstmine, et.. Et kes on psühholoog, kes on psühhiaater, milliste murede, probleemidega saab ühe või teise poole pöörduda. Kes on terapeut, mis on tema ülesanded, mis on oodatavad tulemused. Midagi sellist on kavas. Et paneme selle portaali kõik kirjalikul teel. Et kui klient nagu tahab, et siis ta teab, et mis ta sellest saab ja kas ta on õiges kohas. Teadlikkuse tõstmine, sest praegult nagu näiteks psühholoogi võrdsustatakse näiteks, kui seda naljaga võtta, siis isegi psühhiaatri või psühhopaadiga. Inimesed siiski ei ole väga teadlikud, kes on psühholoog ja mis on tema eesmärk. Pigem nagu see, et kui pöördutakse, et siis toimub see stigamitiseerimine, et sa ei ole oma eluga hakkama saanud, nüüd on sul kõik metsas ja nii. Pigem just selline teadlikkuse suurendamine.*

**39. Kui tihti nõustatavad Teie nõu kuulda võtavad?**

*Ega me väga ju tegelt otseselt nõu ei anna. Et meil on eemsärgiks läbi vestluste, et klient ise nagu jõuab vastava lahenduseni. Et kuulab nagu iseennast..*

**40. Mis on peamised mured, millega Teie poole pöörduakse?**

*Peamiselt on ikkagi suhte probleemid. Ja noh, mis sellega kaasneb mõnikord on ka stress või siuke, depressioon või midagi sellist. Kevadel ja sügisel on depressiooniga inimesi rohkem, nende tõus on märgatav. See on konkreetselt nagu seotud Eesti kliimas nende perioodidega, kus on hästi vähe valgust. Seda on ka hästi palju uuritud, et kokku langevused on olemas.*

**41. Millised lahendusi Te pakkuda saate?**

*Nagu traditsioonilise nõustamisegi puhul me võime, me alati pakume erinevaid võimalusi, soovitusi nõustatavale, mida ta ise saab kasutada. Võin näite tuua, et kui inimene on depressioonis või ei ole olukorraga rahul. Et on võimalus küsida, et kas ta tegeleb mõne hobi, harrastusega või spordialaga. Ja et kui ei tegele, et kas ta oleks valmis tegelema. Et läbi selle tegevuse võivad inimesed muutuda õnnelikumaks. Paljud noored tänapäeval just ei kasuta eriti sellist võimalust. Meie kunagi ei ütle nagu nõustatavale, et mida ta peab tegema. Siukest asja ei ole olemas.*

**42. Mis on Teie arvates lahendus.net lehekülje plussid?**

*No..põhiliselt ikkagi informatiivsus. Sul on olemas kõik vajalik, mis peaks olema kättesaadav. Siis ka arendustöö. Ei jää ühekiülgeks. Käime ajaga kaasas.*

**43. Mis on Teie arvates lehekülje miinused?**

*Ei tea, ei oska praegult miinuseid näha.*

**44. Oskate Te tuua välja millistest muredest räägitakse ainult kinnistes vestlustes?**

*No see on kliendi enda tegelikult valida, et kas ta tahab nagu näidata valikult või kinniseks. Et meil nagu vahet ei ole. Et kas ta märgib avalikuks ja kõigile nähtavaks või kinniseks. See on kliendi valik, mitte nagu meie valik.*

**45. Milliste ootustega lahendus.net nõustaja juurde pöörduakse?**

*Peamiselt ikka nagu psühholoogi poole pöördumisega, et sama asi. Et lahendust ja murele mingi rakenduse leidmine ja mingite asjade soovitamine. Aga meie jällegi ei soovita väga palju.*

**46. Millised emotsioonid kirjades domineerivad?**

*Kaks asja. Esmakirja puhul on olemas kaks asi, et kiri on tihti võibolla kiirustades kirjutatud. Teiste kirjade puhul emotsioonid hakkavad vaikselt alla minema. Et on rohkem struktureeritud.*

**47. Kas te olete oma „klientidel“ saanud ka mingit tagasisidet enda tööle ja nõuannetele?**

*Mina olen küll saanud tagasisidet.*

**48. On teile saadetud tänukirju või lihtsalt võetud taas ühendust, et tänada, vms?**

*Noh neid aitäh ütlejaid ei ole muidugi väga palju. Eestlane on üldse väga kitsi oma tänu avalikustamisega. Aga ma ei tee seda sel eesmärgil, et aitäh või tänu saada. See ei ole minu prioriteet. Otsesest tänukirja pole. Et sama klient kirjutab tagasi ja ütleb aitäh, et abi sai.*

**49. On keegi negatiivselt reageerinud?**

*Õnneks siiamaani mitte.*

**50. Kui sageli soovitate Teile kirjutavatel inimestel pöörduda traditsioonilise nõustaja poole?**

*Mingit erilist seaduspärasust. See sõltub konkreetset juhtumist.*

**51. Millistel juhtudel sellise soovitus annate?**

*Mingisuguste raskemate asjade puhul.*

**Lõpetamine**

**52. Soovite Te midagi online-nõustamisest veel rääkida, mis minul küsimata jäi?**

*Hetkel ei tule küll midagi ette.*

**53. Soovite Te midagi seoses online-nõustamise ja noortega rääkida, mida mina ei küsinud?**

*Ei tule üldse nagu praegu midagi meelde.*

**54. Soovite Te midagi lahendus.net leheküljel pakutavast nõustamisest rääkida, mis minul küsimata jäi?**

*Noh lahendus.neti puhul on muidugi see asi..et ma räägin nüüd konkreetselt lahendus.neti kui portaali .. Kogu see Pärnu, kes seda lehekülge üleval hoiab ja sellesse panustab, et Raske on leida sponsoreid ja toetajaid. Et Coca-cola Plaza ja teatripiletid. Et iseenda motiveerimine ja meeskonna motiveerimine. Meil on ka see,et iseenda motiveerimine.*

**Aitäh!**