

Crisis Text Line: Người tử tế thầm lặng

✧ THẢO NIÊN

Sự ra đời của Crisis Text Line tháng 8/2013 không chỉ là chuyện về một dịch vụ tư vấn dùng tin nhắn để ngăn ngừa khủng hoảng. Đó còn là câu chuyện về lòng trắc ẩn giữa thương trường, về một doanh nghiệp tìm cách vực dậy những tâm hồn trẻ đang cô đơn, tuyệt vọng, đôi khi muốn giải thoát bản thân khỏi nỗi đau bằng giải pháp tiêu cực như cái chết.



“Chị còn ở đó không?”

Tháng 8 năm 2011, một chuỗi tin nhắn đã đảo lộn hoàn toàn sự nghiệp của Nancy Lublin, khi đó đang là giám đốc điều hành của DoSomething.org, tổ chức phi lợi nhuận cho thanh thiếu niên lớn nhất nước Mỹ. Lublin kể lại với The New Yorker, “Tôi không bao giờ quên ngày hôm đó, cảm giác như bị thoi một cú vào dạ dày”.

Đó là ngày cô gái trẻ Stephanie Shih tìm đến Lublin với dáng vẻ bất lực. Là nhân viên thuộc DoSomething.org, việc của Shih là nhắn tin “chiều dụ” các bạn trẻ tham gia tình nguyện. Hàng ngày Shih nhận về không ít câu trả lời ngớ ngẩn, kỳ khôi. Nhưng tin nhắn hôm đó đã khiến cô bàng hoàng rơi nước mắt. “Ông ta sẽ không ngừng cưỡng hiếp em”, “Ông dặn em không được nói với ai”. Vài giờ sau cô bé tiếp tục: “Chị còn ở đó không?”, “Người đó chính là bố”. Điều duy nhất Shih có thể làm là giới thiệu tên một trung tâm chống bạo hành nhưng cô bé quá sợ hãi để liên hệ. Rồi không còn thêm tin nhắn nào nữa.

Lublin và Shih chẳng bao giờ biết được điều gì đã xảy đến với em. Cảm giác day dứt đeo đẳng thúc họ hành động, và Crisis Text Line (CTL) ra đời – trở thành đường dây “nóng” tham vấn khủng hoảng 24/7 đầu tiên qua tin nhắn tại Mỹ. Có ai đó đã cầu cứu qua tin nhắn, Lublin nói, nghĩa là cần có đường dây “cấp cứu” bằng nhắn tin.

Cứu hộ khẩn cấp bằng tin nhắn

CTL hoạt động như một tổng đài tham vấn tâm lý (counseling) dành cho mọi người đang gặp khủng hoảng, đặc biệt là giới trẻ. Hoàn toàn miễn phí, hỗ trợ 24/7 qua tin nhắn. Gửi “START” đến số 741-741 để khởi động trò chuyện với tham vấn viên và nhắn “STOP” nếu muốn ngắt kết nối. Mục tiêu của CTL là giúp mọi người bớt khủng hoảng, bình tĩnh hơn, khuyên giải, rồi chỉ họ nơi trợ giúp. Nhưng không phải lúc nào cũng cần lời khuyên, Lublin nói thêm, “Nhiều bạn trẻ rõ ràng chỉ cần được ai đó lắng nghe”.

CTL hiện có hơn 1.500 tham vấn viên tình nguyện. Đa số họ trong độ tuổi 20, phải trải qua quá trình nộp đơn khát khe, 34 giờ huấn luyện, và cam kết làm việc ít nhất 4 giờ một tuần ở bất kỳ nơi nào có Internet. Theo Patty Morrissey, phụ trách đào tạo, tham vấn viên cần khả năng thấu cảm, lắng nghe tích cực, khéo léo sử dụng câu hỏi mở, biết thể hiện sự đồng cảm để khuyến khích đối tượng. Họ không được tò mò về lý do hay khuynh hướng tính dục. Đặc biệt, không được sai lỗi chính tả, bởi “lỗi chính tả sẽ phá vỡ bầu khí thân mật với người đang buồn”. Theo thống kê, trung bình mỗi ngày CTL nhận hơn 100.000 tin, ngăn chặn gần 3 trường hợp định tự vẫn.

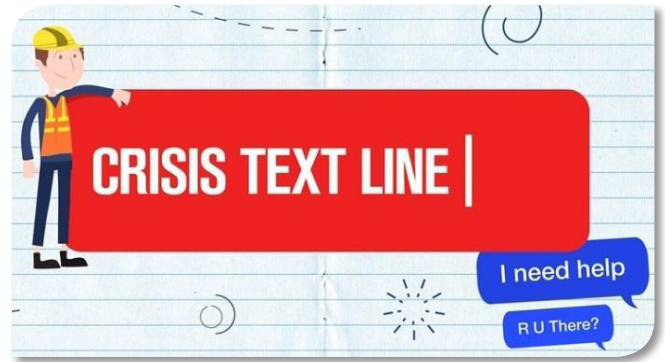
Lublin bắt đầu gây quỹ cho CTL từ mùa thu 2011 và được Knight Foundation tài trợ hơn 7 triệu USD. Năm 2013 CTL

chính thức triển khai ở Chicago, El Paso và chỉ trong 4 tháng đã “phủ sóng” khắp nước Mỹ. Nhắn tin ẩn danh giúp mọi người dễ cởi mở, 65% đối tượng cho biết đã thổ lộ những chuyện rất riêng tư chưa từng nói với ai. Đặc biệt, dịch vụ của CTL còn tiếp cận được cả nhóm người đến từ nông thôn, thu nhập thấp, và còn rất trẻ. Chưa đến 4 năm, CTL đã tăng trưởng nhanh hơn cả Facebook mà chẳng cần tiếp thị, đến nỗi Lublin phải rời DoSomething.org để toàn tâm toàn ý cho công ty. Phần lớn công ty khởi nghiệp thất bại khi bắt đầu tăng trưởng quá nhanh nhưng CTL hoàn tự tin với đà tăng trưởng cùng chất lượng dịch vụ luôn cải thiện. Chìa khóa chính là “dữ liệu”.

CTL được xây dựng theo hình mẫu doanh nghiệp khởi nghiệp công nghệ cao hơn là một tổ chức phi lợi nhuận. Họ liên tục thu thập dữ liệu, đo lường, phân tích phản hồi từ người dùng để cải tiến hệ thống nhanh và chính xác hơn. Ví dụ, các cuộc trò chuyện được xử lý theo mức độ nghiêm trọng thay vì theo thứ tự thời gian như trước đây. “Chúng tôi có trong tay dữ liệu, điều đó thật tuyệt”, Lublin nói.

Bộ dữ liệu y tế lớn nhất thế giới theo thời gian thực

Hãy nghĩ về lượng dữ liệu khổng lồ mà CTL có được. Đó có thể là một trong những bộ dữ liệu y tế công cộng lớn nhất thế giới, cũng là bộ dữ liệu theo thời gian thực lớn nhất. Các trung tâm y tế quốc gia có nhiều dữ liệu hơn CTL nhưng phải mất nhiều năm thu thập và phân tích, còn tin nhắn của CTL tự động mã hóa chỉ trong vài giây. Lượng tin nhắn đổ sộ khi giải mã đã tạo nên bộ dữ liệu sức khỏe tâm



thần phong phú và sâu sắc bậc nhất. Số lượng, tốc độ và sự đa dạng của dữ liệu mang lại những thông tin cực kỳ thú vị theo thời gian thực. Bob Filbin, chuyên gia phân tích dữ liệu tại CTL cho hay: “Chúng tôi cứ tưởng bắt nạt là vấn nạn lớn nhất. Nhưng thực tế chỉ 2,5% cuộc trò chuyện là về bắt nạt, trong khi hơn 30% liên quan đến trầm cảm và tự sát”.

Nhờ quy mô lớn, bộ dữ liệu còn cho phép rút ra những kết luận có ý nghĩa về mặt thống kê, định rõ khu vực và thời điểm của từng loại khủng hoảng. Giả sử bạn là hiệu trưởng một trường đại học, liệu bạn có biết thời điểm và nơi chốn mà nạn bắt nạt tồi tệ nhất trong ngày? Bạn có biết ngày khổ sở nhất trong tuần với những sinh viên mắc chứng rối loạn ăn uống? CTL có tất cả thông tin này. Thử tưởng tượng các nhà nghiên cứu, các doanh nghiệp, giới quảng cáo... có thể làm được những gì nếu có trong tay bộ dữ liệu hoành tráng ấy? Nhưng thay vì rao bán, Lublin lại mang dữ liệu lên mạng... cho không.

Về Crisis Text Line (CTL)

Lý do chọn dãy số “741-741”

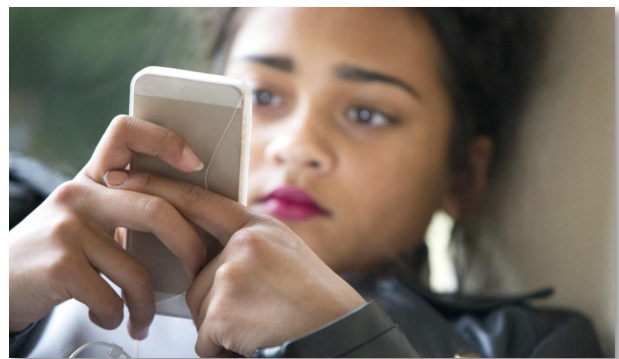
Do dễ bấm. Chỉ cần bấm vào bên trái bàn phím điện thoại, từ dưới lên trên. Ngay cả một người tâm lý không ổn định cũng dễ dàng nhấn CTL.

Tại sao dùng cách nhắn tin ?

Để giao tiếp hiệu quả với thanh thiếu niên. Đặc thù của tin nhắn là nhanh chóng, riêng tư, người nhận không cần trả lời nếu không thích. Theo thống kê của DoSomething.org, thanh thiếu niên nhắn tin nhiều gấp 10 lần email, điện thoại, hay gặp mặt. Tỷ lệ tin nhắn được mở đến 98%, khả năng được đọc cao gấp 4 email.

Những ai nhắn tin cho CTL?

- 80% người nhắn tin dưới 25 tuổi, 10% dưới 13 tuổi.



- 6% có gốc da đỏ, 14% gốc Tây Ban Nha.
- 19% đến từ vùng có thu nhập thấp.

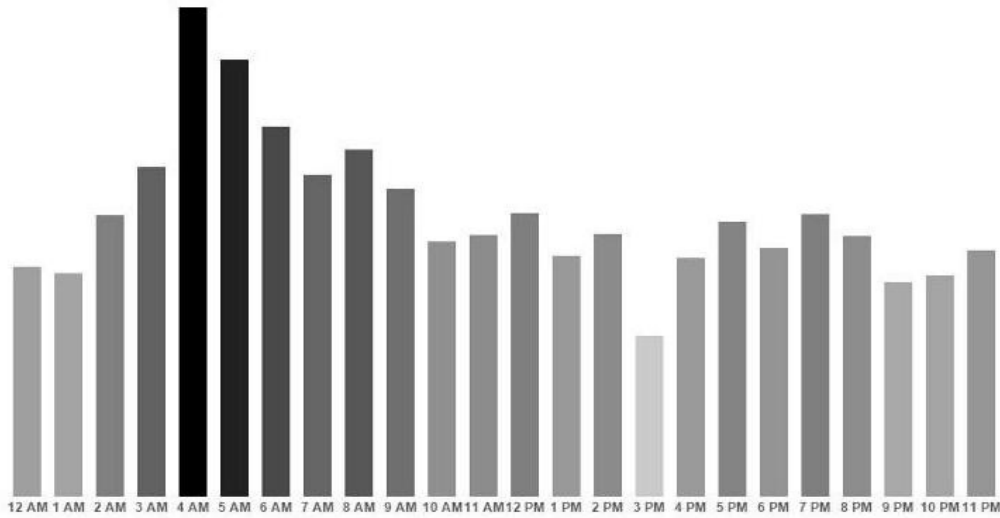
Thời lượng trao đổi với tham vấn viên?

Trung bình 1 giờ, lâu hơn nếu có nguy cơ tự sát. Khoảng 91% tin nhắn được trả lời trong vòng 5 phút. Tin “có mức độ nghiêm trọng cao” được kết nối nhanh hơn, chỉ 39 giây.



CRISIS TEXT LINE

What hours of the day are teens most affected by ?



Dữ liệu của CTL cho thấy giới trẻ dễ lạm dụng chất gây nghiện lúc 4 giờ sáng.

“Người ta bảo tôi điên mới không bán dữ liệu”

Tại trang CrisisTrends.org, ta có thể tìm thấy dữ liệu của CTL đã được phân tích và trực quan hóa. Lublin kể, nhiều người bảo cô điên mới mang dữ liệu đi cho. Chẳng phải Lublin không biết dữ liệu hái ra tiền, nhưng điều níu chân cô chính là tin nhắn của cô bé năm xưa mà cô luôn đau đầu - “Tôi không biết em đang ở đâu. Tôi hy vọng em sẽ nhìn thấy tất cả, nhận ra mình đã truyền cảm hứng cho điều này, và biết rằng chúng tôi đang giúp đỡ rất nhiều người khác”. Khi công khai kho dữ liệu đồ sộ, cô mong giới nghiên cứu, các nhà quản lý, nhà giáo, phụ huynh..., tất cả có thể chung tay giúp giới trẻ vượt qua khủng hoảng bằng sự thấu hiểu và cảm thông. Theo thống kê, tự sát là nguyên nhân thứ ba gây tử vong cho người Mỹ trong độ tuổi từ 10 đến 24.

Với những ai nghi ngờ khả năng kiếm tiền của CTL, nên biết rằng họ vừa được đầu tư hơn 23 triệu USD từ các tên tuổi trong làng công nghệ như Microsoft, LinkedIn, và eBay. Facebook cũng hợp tác với CTL để phát triển tính năng dự đoán tâm lý. Những “status” có suy nghĩ tiêu cực sẽ được gợi ý tham vấn thông qua Facebook Messenger. Bài học rút ra là dữ liệu có thể làm được rất nhiều chứ không chỉ để bán buôn. Dữ liệu có thể giúp Facebook kết nối mọi người, dữ liệu cũng có thể giúp ngăn ngừa khi ý định tự tử chỉ mới nhen nhóm. Hay nói cách khác, dữ liệu có thể được dùng một cách tử tế và nhân bản hơn. □



Nancy Lublin, Giám đốc Điều hành Crisis Text Line.