

Online mentálhigiénés tanácsadás

Szakirányú továbbképzés a Károli-egyetemen

Az internet segítői célú felhasználása több évtizedes múltra tekint vissza. E színtér mentálhigiénés tanácsadási célú alkalmazását számos indok magyarázza. Az online tanácsadási területen működő, a terület speciális kihívásainak megfelelni képes tanácsadók képzésében, a minőségbiztosítási rendszer kidolgozásában és az etikai normák megfogalmazásában meglévő hiányok indokolták, hogy a Károli Gáspár Református Egyetem (KRE) online mentálhigiénés tanácsadás szakirányú továbbképzési szakot akkreditáltatott 2014-ben. A programot kidolgozó munkacsoportot Grezsa Ferenc egyetemi adjunktus vezette.¹ Az írás a szak akkreditálásának aktualitása, a program előzményei, megalapozottsága mellett a képzést több szempontú, a jellemző vonásokat kiemelő módon mutatja be.

Kulcsszavak: internet, online mentálhigiénés tanácsadás, tanácsadóképzés.

A SZAKIRÁNYÚ TOVÁBBKÉPZÉSI SZAK INDÍTÁSÁNAK ELŐZMÉNYEI, AKTUALITÁSA

A szubjektív jóllétet döntően meghatározó körülmény a személy lelki egészségének, illetve társas kapcsolatainak minősége, melyre igen kedvezően hat a különböző támogató kapcsolatok megléte és folyamatos elérhetősége.² Az internet – mint a folyamatos támogató kapcsolat egyik színtere, és amely az elérhetőséget sajátos módon biztosítja – három évtizede szolgál a laikus, illetve a hivatásos segítés tereként, egészségfejlesztési és megelőzési célú alkalmazásként.

Az Egyesült Államokban 1972-ben mutattak be olyan szimulált terápiás ülést, amely számítógépes programok között valósult meg. A későbbiekben több olyan szoftvert is kifejlesztettek, amely képes volt személyközpontú válaszok adására, például az ELIZA nevű programot.³ A Cornell Egyetem hallgatói 1986-tól huszonöt éven keresztül vehették igénybe a *Dear Uncle Ezra* elnevezésű programot (*Jerry Feist* pszichológus és *Steve Worona* számítógépes szakember fejlesztése),⁴ amelyhez az érdeklődő hallgatók nemcsak ügyes-bajos dolgaikkal, hanem életvezetési, pszichológiai jellegű kérdéseikkel is fordul-

1 A munkacsoportot *Grezsa Ferenc*, a Pszichológiai Továbbképző Központ vezetője irányította. Programvezető: *Simon Gabriella*, a munkacsoport tagjai: *Kővágó Pál*, *Sebő Tamás*, *Szalai Tamás*, *Szenes Márta* és *Vajda Zsuzsanna* voltak. ■ 2 *MARTOS T.: Életcélok és lelki egészség a magyar társadalomban*. Doktori értekezés, Semmelweis Egyetem Mentális Egészségtudományok Doktori Iskola, 2010. ■ 3 *J. WEIZENBAUM: „ELIZA – A Computer Program For the Study of Natural Language Communication Between Man And Machine, Communications of the ACM*, 9 (1966. január 1), pp. 36–45. ■ 4 *R. KRAUS – G. STRICKER – C. SPEYER: Online Counseling. A Handbook, for Mental Health Professionals*, Elsevier Academic Press, 2004, p. 58.

hattak. Az e-terápia elnevezés 1997-ből, *John Groholt*tól származik,⁵ a kifejezetten terápiás célú alkalmazás első képviselője pedig *David Sommers* volt, aki 1995 és 1998 között mintegy háromszáz klienst kezelt az interneten keresztül.

Az első hazai konceptualizált internetes tanácsadás – mint ifjúsági mentálhigiénés szolgálat – az 1998-ban szerveződött NECC Önismereti Kamasziroda programja volt, mely a www.necc.hu honlapon 2008-ig működött.⁶ A Károli Gáspár Református Egyetem pszichológia szakának képzési programjában pedig közel egy évtizede szerepel az *Internetes tanácsadás az egészségpszichológiában* című tantárgy. 2014-től – az önkéntes segítők megfelelő képzését követően – az egyetem *Kont@kt* néven elindította online hallgatói tanácsadás programját is, mely az egyetem oktatási azonosítóval rendelkező hallgatói számára nyújt az egyetemi honlap felületéről elérhető, e-mail alapú mentálhigiénés tanácsadást.⁷

Az online tanácsadási színtér kínálta lehetőség és a tapasztalatok mellett a szakirányú továbbképzési szak tervezésének és indításának gondolatát szakmapolitikai és kutatási adatok is igazolják. Az Európai Unió mentális egészségügyi stratégiája, a 2005-ben kiadott *Zöld Könyv*⁸ szerint a mentális egészség támogatása, illetve a mentális betegségek megelőzése a védőfaktorok erősítése és a kockázati tényezők csökkentése révén a mentális egészség egyéni, családi, közösségi és társadalmi összetevőire egyaránt kihat. E dokumentum kiemeli, hogy az iskolák és a munkahelyek – ahol a polgárok aktív idejük jelentős részét töltik – a beavatkozásokat tekintve kulcsterületek. Az irat azt is megállapítja, hogy az Európai Unió tagországaiiban nem fordítanak kellő figyelmet és forrásokat a gyermekek és a fiatalok mentális egészségére, noha körükben jelentős a lelki hátterű problémák, illetve megbetegedések száma. (Például alkohollal és más pszichoaktív anyagokkal való visszaélés, étkezési és hangulatzavarok, öngyilkosság stb.). E helyzetkép nyomán született meg a mentális egészségre és jóllétre vonatkozó európai egyezmény. A dokumentum első, illetve második fejezete⁹ leszögezi, hogy a lelki egészség az emberi jogok egyike, amely arra teszi képessé az embereket, hogy jóllétben és egészségben, minőségi életet éljenek; hangsúlyozza, hogy a lelki egészség a tanulás, a munkavégzés mellett a társadalmi életben való részvételt segíti elő; valamint kiemeli, hogy az egész életre szóló lelki egészség megalapozása a korai életévekben történik. A dokumentum továbbá szükségesnek tartja a lelki egészséggel és jólléttel foglalkozó szakemberek képzésének támogatását például az oktatási szektorban; és a fiatalok, az oktatás, a munkahelyi környezet és az idősek lelki egészsége érdekében cselekvésre szólítja fel a politikai döntéshozókat és az érintetteket.

5 J. GROHOL: Best Practices in e-Therapy. Definition & Scope of e-teraphy, *PsychCentral.com*, 1999. <http://psychcentral.com/etherapy/best3.htm> ■ 6 GREZSA F. – S. TAKÁCS ZS. – DEMETROVICS ZS.: *www.necc.hu* – Ifjúsági mentálhigiénés tanácsadás az interneten, *Új Pedagógiai Szemle*, 2001. május, pp. 115–120. ■ 7 <http://kontakt.kre.hu> ■ 8 EURÓPAI KÖZÖSSÉGEK BIZOTTSÁGA: *Green Paper – A népesség mentális egészségének javításáról – Az Európai Unió mentális egészségügyi stratégiájának céljából*, 2005, p. 8. http://ec.europa.eu/health/archive/ph_determinants/life_style/mental/green_paper/mental_gp_hu.pdf ■ 9 A fiatalok lelki egészsége és lelki egészség az oktatásban, in *A lelki egészség és jól-lét európai paktuma*. Brüsszel, 2008. június 12–13. http://ec.europa.eu/health/mental_health/docs/mhpact_hu.pdf ■ 10 GREZSA F.: *Nemzeti Drogellenes stratégia 2014–2020*. Konferencia-előadás. <http://www.kef.hu/Controls/Download.aspx?attId=4df3f51d-ae7e-47bf-8a2b-7ccb6ba50c0f>

A fentiekben hivatkozott európai ajánlásokkal összhangban, az elfogadott *Nemzeti Drogellenes Stratégia 2012–2020 – Tiszta tudat, józanság, küzdelem a kábítószer-bűnözés ellen*,¹⁰ illetve az Emberi Erőforrások Minisztériuma keretében 2013-ban formálódott *Életút – Lelki Megújulás Program* egyaránt külön célterületként nevesítette a felsőoktatási intézményeket, továbbá szorgalmazta az internet egészségfejlesztési és megelőzési célú alkalmazását. Az elfogadott *Nemzeti Drogellenes Stratégia 2014–2020*-ban, illetve a *Nemzeti Lelki Egészség Program* tervezetében egyaránt nagy hangsúllyal szerepel a minőségbiztosított online tanácsadások hatókörének szélesítése.

A Drogok és Drogfüggőség Európai Monitoring Központjának (EMCDDA) kiadványa¹¹ számos olyan tanulmányra utal, amelyek különböző mentális és viselkedési problémák (például krónikus fejfájás, alvászavar, depresszió, gyermekkori szorongás, pánikbetegség, közszerepléssel kapcsolatos félelem, nem utolsósorban pedig a legális és illegális szerekkel való visszaélés) internetalapú kezeléséről szólnak.¹²

Az alkalmazott módszerek jellemzője, hogy az internetes mentálhigiénés programok tanácsadói, akik segítőhivatású szakemberek vagy előzetesen kiképzett laikusok, az életvezetési, kapcsolati problémákkal jelentkező kliensekkel általában a nondirektív segítőkapcsolati módszer keretében foglalkoznak.¹³ Az online tanácsadás (és pszichoterápia) szakmai szervezeti hátterét az 1997-ben megalakult Online Mentálhigiéné Nemzetközi Társasága¹⁴ biztosítja, népszerűségét pedig a tanácsadók számára készült kiadványok megjelenése is igazolja.¹⁵

Az elérhetőségen és az elterjedtségen kívül számos egyéb körülmény is indokolja az internet tanácsadási célú alkalmazását. Az európai internethasználatban mérhetően megjelenik az online tanácsadást igénybe vevők aránya,¹⁶ tehát az internet a szociális háló kiépítésének és fenntartásának is egyre inkább előtérbe kerülő eszközévé válik. Az IKT (infokommunikációs technológia) alkalmazásában szembeötlő a fiatal felnőttek felkészültsége és tájékozottsága. A különböző egészségfejlesztő és megelőző programoknak szintén fontos feladatuk, hogy támogató szerepüket az internet adta lehetőségek megragadásával is erősítsék, és a kapcsolódási lehetőséget keresőkkel interaktív kapcsolatot valósítsanak meg ezen a csatornán is, melynek használatára számosan – „digitális bennszülöttként” – már természetes módon szocializálódtak.¹⁷

11 GELSEI B. – VARGA O. (szerk.): *Internetalapú beavatkozások a kábítószer-probléma kezelésében. Legjobb gyakorlatok és alkalmazások az EU tagállamaiban*, EMCDDA – Nemzeti Drog Fókuszpont, 2010. http://drogfokuszpont.hu/wp-content/uploads/internet_alapu_beavatkozások.pdf ■ 12 *E-Therapy: History and Survey* <http://www.metanoia.org/imhs/history.htm> ■ 13 ISMHO-honlap: <https://www.ismho.org/home.asp> ■ 14 G. JONES – A. STOKES: *Online Counselling. A Handbook for Practitioners*, Palgrave Macmillan, 2008. ■ 15 *Best Counselling Degrees. Is the Future of Counselling and Therapy Online?* <http://www.bestcounselingdegrees.net/online/> ■ 16 M. PRENSKY: *Digital Natives, Digital Immigrants, On the Horizon*, NCB University Press. Vol. 9 No. 5. 2001. October, pp. 1–6. <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf> ■ 17 Lásd az 1. lábjegyzetet.

A KRE ONLINE MENTÁLHIGIÉNÉS TANÁCSADÁS SZAKIRÁNYÚ TOVÁBBKÉPZÉSI SZAK BEMUTATÁSA

A képzés akkreditálásában számos, fentebb részletezett szempont játszott szerepet. Említésre érdemes továbbá a nemzetközi téren tapasztalt nagy érdeklődés, a növekvő társadalmi igényt kielégítő magyar nyelvű programok igen jelentős száma, az, hogy bár történetük csupán két évtizedes múltra tekinthet vissza, a lelki egészség előmozdítása és helyreállítása érdekében végzett mentálhigiénés szakmai programok sorában gyorsan szaporodnak az online segítségnyújtás legkülönbözőbb formái. Ugyanakkor, bár számosan foglalkoznak vele, szembetűnő, hogy a programoknak nincsen minőségbiztosítási rendszere, kidolgozott, explicit működési protokollja vagy etikai normái. Emiatt is fogalmazódott meg, hogy elegendhetetlen az internetnek a felhasználót érintő hatásaira és a tanácsadó lehetőségeire, kompetenciahatáira, etikai vonatkozásaira kitérő elméleti, valamint az online tanácsadás különböző formáit, jellemzőit, technikai és szakmai elemeit érintő gyakorlati, esetvitel-alapú oktatás. Ezek oktatása ugyanis hazai téren egyáltalán nem megoldott, és nemzetközi téren is kifejezetten hiányosnak látszik. Figyelembe véve a már felsorolt szempontokat, a tapasztalt jelenségeket, valamint az online tanácsadók képzésében azonosított hiányterületet, a Károli Gáspár Református Egyetem 2014-ben akkreditáltatta az online mentálhigiénés tanácsadás szakirányú továbbképzési szak elnevezésű, három féléves programját.¹⁸

A szakirányú továbbképzési szak bemutatása az akkreditációs anyagban megfogalmazott képzési célok, a megszerezhető szakképzettség, a tudásterülethez és a tanácsadói szerephez köthető ismeretek, kompetenciák mentén végezhető el.

A képzési program fő célja, hogy megalapozott elméleti ismeretekkel és gyakorlati jártassággal rendelkező online mentálhigiénés tanácsadók képzésével járuljon hozzá a mai nál szakmailag megalapozottabb, színvonalasabb és hatékonyabb internetes tanácsadási szolgáltatás (szolgálat)rendszer kifejlődéséhez. A szak indítását innovációs, prevenciós, intervenciós és minőségbiztosítási folyamatok egyaránt alátámasztották.

A program szakképzettséget ad, bemeneti feltétel az alapdiploma, legalább BA-szintű végzettség, tudományterületről függetlenül. A szakképzettség szempontjából meghatározó ismeretkörök az alábbiak:

Elméleti ismeretek:

- Az internetes kommunikáció jellemzőihez és személyiség-lélektani összefüggéseikhez kapcsolódó ismeretek.
- A tanácsadás lélektanához, a segítői hivatáshoz és szerephez kapcsolódó ismeretek.
- Az online mentálhigiénés tanácsadás jellemzőihez kapcsolódó ismeretek.

Gyakorlati ismeretek:

- A különböző tanácsadási folyamatok menetéhez, tartalmi és dinamikai elemzéséhez kapcsolódó ismeretkörök és készségelemek.

¹⁸ Jelenleg a Szegedi Tudományegyetemen, a Debreceni Egyetemen és a Károli Gáspár Református Egyetemen működik internetes tanácsadás hallgatók számára.

- A saját tanácsadói tevékenység dokumentált anyagához, illetve tapasztalataihoz kapcsolódó ismeretkörök és készségelemek.

A továbbképzés elvégzésével a hallgatók képessé válnak a mentálhigiénés segítőkapcsolat online környezetben való kialakítására és fenntartására. Így online mentálhigiénés tanácsadóként támogatást tudnak nyújtani az interneten hozzájuk forduló, átmenetileg érzelmi, életvezetési, kapcsolati nehézségekkel küzdő, ugyanakkor pszichológiai, pszichiátriai értelemben alapvetően egészséges igénybevevőknek.

Tanácsadói feladataik hatékony ellátása érdekében a szakot elvégzők elsősorban az alábbi tudásterületekhez, illetve azok alkalmazásához kapcsolódó ismereteket és készségeket sajátítják el:

- a közvetlen és az online kommunikáció jellegzetességei;
- az internethasználat személyiség-lélektani összefüggései;
- különböző pszichopatológiai állapotok online kommunikációs jellemzői;
- a tanácsadás-lélektan személyiségpszichológiai alapjai, irányzatai és módszerei;
- a segítői hivatás és szerep jellemzői, a kockázatok kezelésének lehetőségei;
- az online tanácsadás története, alkalmazási területei, főbb módszerei és technikái;
- online mentálhigiénés segítőkapcsolat kialakítása, fenntartása és lezárása; keretek és szabályok, szerződés, kapcsolati dinamika;
- az online mentálhigiénés tanácsadás hatásmechanizmusa és segítői eszköztára;
- narratív pszichológiai alapismeretek, személyiségjegyek tükröződése, illetve történetalkotás az internetes kommunikációban, a szövegírás pszichológiai hatásai, narratívum-elemzés mint értelmezési keret;
- az online mentálhigiénés tanácsadás alkalmazásának legfontosabb szakmai szinterei;
- szakmai etikai követelmények, különös tekintettel a kompetenciahatárok felismerésére és betartására.

A megszerezhető kompetenciák területén a szakirányú továbbképzés a lelki egészség megőrzése és fejlesztése, továbbá a lelki kultúra előmozdítása érdekében megvalósuló, interneten keresztül végzett tanácsadási feladatok ellátásához szükséges elméleti ismereteket és gyakorlati jártasságot biztosít a résztvevők számára. A továbbképzés az online mentálhigiénés tanácsadói szerephez fűződő szakmai követelmények teljesülését elsősorban az alább felsorolt személyes készségek és képességek fejlesztésével segíti elő.

Az általános személyiség-jellemzők körében:

- a kliens és a segítői hivatás iránti tisztelet és – a kifejezés nemes értelmében vett – alázat attitűdje és képessége;
- empátia;
- a kliens feltétel nélküli elfogadása;
- a hiteles kommunikáció, illetve tanácsadói szerepalakítás képessége.

A „keret”-jellegű képességek körében:

- differenciált íráskészség;
- egyértelmű és jól érthető írásbeli kommunikáció;

– az online tanácsadás kereteinek tartása.

A szakmai (tanácsadói) szerephez fűződő képességek körében:

- „holding”- („konténer”-)funkció: a tanácsadás során keletkező feszültségek elviselésének képessége;
- a személyes és szakmai illetékességi határok felismerésének és megfelelő kezelésének képessége;
- a kliens által a tanácsadóra vetített szerep tudatosításának és elviselésének képessége;
- írásbeli „énüzenetek” megfogalmazásának képessége;
- a saját érzelmi ambivalencia, illetve kognitív disszonancia felismerése, illetve elviselésének és kezelésének képessége;
- a saját előítéletek felismerésének és megfelelő kezelésének képessége;
- a saját narcisztikus szükségletek felismerésének és megfelelő kezelésének képessége;
- szövegempátia: az írott szöveg beleérző megértése, a szöveg tartalmának háttérében, annak „mélyén” rejlő érzelmi „üzenetek” minél pontosabb felismerése;
- magas szintű írásbeli kifejezőképesség: a közölni kívánt érzelmek és tartalom árnyalt, érzékletes kifejezése;
- a szakmai etikai szabályok ismerete és tisztelete.

A képzésben megszerzett „online mentálhigiénés tanácsadó szakember” megnevezésű szakképzettséggel rendelkezők alkalmassá válnak online mentálhigiénés tanácsadói feladatok (szolgálatok) ellátására. Ezek keretében képessé válnak szakszerű, mentálhigiénés támogatást nyújtani az igénybevevőknek – elsősorban serdülőknek, fiatal felnőtteknek, közép- és időszerűeknek –, különösen az alábbi kérdésekben, illetve problématerületeken:

- életvezetés és egészség-magatartás, illetve az e téren jelentkező esetleges nehézségek;
- kapcsolatok kialakítása és kölcsönösen kielégítő fenntartása, különös tekintettel a párkapcsolatokra, a családi, baráti és kortárskapcsolatokra, valamint a tanár-diák kapcsolatra;
- személyiség- és identitásfejlődés, különös tekintettel a sarkalatos életkori krízisekre (serdülőkor, életközépi válság, időségi veszteségek);
- önismeret, kommunikáció, problémamegoldó képesség.

Az online mentálhigiénés tanácsadási programok intézményes háttérét az alábbi kezdeményezések biztosíthatják:

- A végzetek munkahelye, szolgálati helye által szervezett program, mintegy a korábbi szolgáltatási rendszer továbbfejlesztéseként. (Például az oktató-nevelői, szociális gondozási, gyógyító stb. tevékenység hatókörének kiterjesztése online kapcsolati formák révén.)
- Saját kezdeményezésű online mentálhigiénés tanácsadás biztosítása.
- Kapcsolódás már működő vagy újonnan létesülő, különböző egyházi, felsőoktatási programokhoz.¹⁹

¹⁹ Például a *Nemzeti Drogellenes Stratégia 2014–2020*, illetve a *Nemzeti Lelki Egészség Program* tervében egyaránt nagy hangsúllyal szerepel az ajánlás a minőségbiztosított online tanácsadások hatókörének szélesítésére.

– Állami szervek által pályázati úton támogatott programok²⁰ folytatása, illetve megindítása.

Az online mentálhigiénés tanácsadás szakirányú továbbképzési szak levelező képzés formájában, 2016 szeptemberében indul a KRE Pszichológiai Intézet Pszichológiai Továbbképző Központjának programjaként.²¹ A hallgatók jelentkezése folyamatosan történik.

A szerző pedagógus, mentálhigiénés szakember, egyetemi tanársegéd (Károli Gáspár Református Egyetem BTK Pszichológiai Intézet, Pszichológiai Továbbképző Központ)

Gabriella Simon: A presentation of the postgraduate department of the online mental health counselling program of Károli Gáspár University. *Use of the Internet looks back for several decades of history. A number of aspects explain application of this scene for mental health counselling. In the field of training online counsellors who meet the requirements of the specific challenges of this field, in the development of a quality assurance system and in formulating ethical standards, there is an existing gap which offered reasons to accredit a Specialist Training Program of Online Mental Health Counselling in 2014, under the name of Károli Gáspár University of the Reformed Church in Hungary. The working team was led by associate professor Grezsa Ferenc.²² This writing presents the motives of establishing the specialist training program and shows the characteristic features of this program.*

Keywords: *internet, online mental health counselling, training counsellors.*

