

# Fiataloknak szóló online chat segélyvonalak STRATÉGIAI ELEMZÉSE A TANÁCSADÓ SZEMSZÖGÉBŐL



## Mire van szükség egy chat segélyvonal létrehozásához és működtetéséhez?

Olyan chat-specifikus képzés biztosítása a tanácsadók számára, amely folyamatos és a célcsoporthoz igazított.



Annak biztosítása, hogy a tanácsadók **empátiával** és értő figyelemmel rendelkezzenek.



Olyan **szupervíziós programok** megvalósítása, amelyek visszajelzést és érzelmi támogatást nyújtanak a tanácsadóknak.



Olyan technológia használata, amely **hozzáférhető, naprakész, biztonságos és a fiatalok igényeihez** igazodik.



Olyan technológia alkalmazása, amely megkönnyíti az **adatgyűjtést** a jelentéskészítéshez, a szolgáltatás önértékeléséhez és a tanácsadók képzési anyagának fejlesztéséhez.



A szolgáltatás elérhetőségének biztosítása a **lehető legtöbb órában** alkalmazkodva a felhasználók igényeihez.



A szolgáltatás **szabályainak egyértelmű ismertetése**: hogyan működik, mire való a szolgáltatás, és milyen információkat rögzítenek



**Megfelelő finanszírozás** biztosítása a szolgáltatás **hosszú távú terveinek** kidolgozásához.



**Hálózatépítés és koordináció más segélyvonalakkal és egészségügyi intézményekkel**, az átirányítás megkönnyítése, a képzési erőforrások megosztása a hatékony együttműködés érdekében.



Olyan testreszabott **marketing- és terjesztési stratégiák** kidolgozása, amelyek biztosítják, hogy a célcsoport tudjon a szolgáltatásról.



# Melyek a chat segélyvonalak legfontosabb erősségei? X

## FELHASZNÁLÓK SZÁMÁRA



A chat segélyvonalak **elérhetőek** a fiatalok számára, lehetővé téve számukra, hogy szükség esetén segítséget kapjanak, azonnal és bárholnan.



A fiatalok számára a chaten keresztül történő kommunikáció **természetes**, néhányan **idegenkednek a telefonhívástól**, így a chat az **első lépés** a többi támogató szolgáltatás felkeresése felé.



A chat egy **néma csatorna**, amely lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy diszkréten, a környezetük tudta nélkül kérjenek segítséget.



A chat-segélyvonalak lehetnek **névtelenek**, így a felhasználók **biztonságban érezhetik** magukat, amikor megosztják a nehézségeiket.



A chat-segélyvonalak meghallgatást nyújtanak azoknak a fiataloknak, akiknek nincs kivel beszélniük. Még ha más szolgáltatásokat is felkeresnek, a chat segítségével **további támogatást** kaphatnak.



A chat segélyvonalak esetében az **írásbeliség** lehetővé teszi, hogy a tanácsadók **jobban át tudják gondolni a válaszaikat**.



A tanácsadóknak lehetősége van **szupervíziót** kérni vagy a **beszélgetés közben** más tanácsadóktól támogatást megerősítést, ötleteket kaphatnak.

## TANÁCSADÓK SZÁMÁRA



A chat szolgáltatások **képzési lehetőségeket** kínálnak a tanácsadóknak, segítve őket abban, hogy **tapasztalatot** szerezzenek jövőjükre.



A **tanácsadók névtelensége** lehetővé teszi számukra, hogy meghúzzák a határokat, és szabályozzák, mit akarnak magukból megmutatni.



## SZERVEZETEK SZÁMÁRA

A chat szolgáltatások lehetővé teszik a szervezetek számára, hogy **több** fiatal **elérjenek** és nekik **támogatást tudjanak nyújtani**.



A chat szolgáltatások javítják a **szervezet** vállalati arculatát azáltal, hogy jobban hozzáigazítják működésüket a fiatalok **preferenciáihoz** és a **digitális környezethez**.



A chat segélyvonalak **gyűjthetnek olyan adatokat**, amelyek felhasználhatók szolgáltatásminőség-elemzésekhez, fejlesztésekhez, kutatásokhoz.



A chat szolgáltatások **költséghatékonyabbak** a szervezet számára, különösen akkor, ha már üzemeltetnek más segélyvonalat.



Some of these problems are inherent to any chat service



## Problémák

## Lehetséges megoldások

A **non-verbális kommunikáció** hiánya azt jelenti, hogy a tanácsadók nem tudják bizonyítani, hogy **aktívan „hallgatnak”**.

A **tanácsadók képzése** az érzelmek azonosítására vagy a felhasználók másik kommunikációs csatornára való **átirányítására**.

A chat alapú kommunikáció üteme **lassú**, ami **hosszabb beszélgetésekhez és meghosszabbított válaszidőhöz** vezet.

**Átirányítás a telefonos szolgáltatásokhoz**, célzottabb **intervenciók**, és **elmagyarázni** a felhasználóknak, hogy ez időbe telhet...

A szolgáltatás **korlátozott elérhetősége**, különösen, ha **sorbanállás** alakul ki, hosszú várakozási időhöz vezetnek a felhasználók számára.

A **felhasználókat más segélyvonalakra irányítani és tájékoztatni** a nyitvatartási és várakozási időkről

A célcsoporthoz **nem tartozó emberekkel** való kommunikáció: olyan személyek, akik tréfálkoznak, véletlenül írnak vagy túllépik a korhatárt

Tréfák esetén: felhasználók **szembesítése**, és a szolgáltatás fontosságának hangsúlyozása. Ajánljon fel **képzést** a tanácsadónak. Egyéb: **Átirányítás** más segélyvonalakra.

**Ghosting**: A felhasználók hirtelen kilépnek a beszélgetésből vagy nem válaszolnak

A tanácsadók **felkészítése a csend értelmezésére**, **emlékeztető** küldése a felhasználóknak a jelenlétükről vagy egy **más időpontban** történő kapcsolatfelvételének lehetőségéről.

A felhasználók, benne **ragadnak az online segítségkérésben**: nem dolgoznak **aktívan** problémáik **megoldásán**, vagy nem **kérnek** szakember segítségét

A felhasználók **átirányítása offline** szakmai segítséghez és az ehhez való **kísérés** felajánlása.

**Negatív érzések a bizonytalanság miatt**: Olyan kérdések, mint „**Hatékony** vagyok-e?”, „**Miért tűnnek el?**”, emellett a felhasználók vészhelyzeteivel kapcsolatos aggodalmak, mivel a **nyomon követés nem lehetséges**.

**Csoportos támogatás** nyújtása, az aggodalom és frusztráció érzéseinek kezelése szupervízorokkal vagy más tanácsadók segítségével.

**Felhasználók anonimitása**: A tanácsadók nem tudnak elegendő adatot gyűjteni nyomon követéshez vagy sürgősségi segítségnyújtáshoz, és nem tudhatják, kivel beszélnek.

A felhasználó **IP-címéhez** való hozzáférés vagy **megszerezni a bizalmukat** ahhoz, hogy megadják a szükséges információkat.

**Technikai problémák**: A felhasználók nem férhetnek hozzá ugyanahhoz a beszélgetéshez, ha bezárják a chat felületet. A platformot törvényi előírások korlátozzák, műszaki eszközre és WIFI-re van szükség a hozzáféréshez.

A felhasználók **tájékoztatása** a hozzáférési problémákról vagy **belső erőforrások biztosítása** mind a felhasználók, mind a tanácsadók számára.

A fiatalokat érintő kérdések: Egyes chat-szolgáltatások a fiataloknak csak egy kis részét érik el, és a megfelelő ismertség fenntartása érdekében folyamatos **marketingtevékenységre** van szükség, ami hosszú távon **nem fenntartható**.

Tájékoztatás a közösségi médián keresztül (Tik Tok, Instagram...), minimális szöveggel, rövid videókkal, humorral...a fiatalok számára **vonzó platform**, valamint a **marketing finanszírozásának növelése**.

A **tanácsadók hiánya** a költségvetési megszorítások és az önkénteseknek nyújtott támogatás korlátozott elérhetősége miatt.

**Toborzási költségvetés** létrehozása a személyzet növelésére; felhasználókat átirányítása egy másik tanácsadóhoz vagy ideiglenes AI-hoz; felhasználók e-mail címének elkérése a későbbi kapcsolatfelvételhez, ha egy tanácsadó szabaddá válik.

- A **finanszírozás hiánya** számos problémához kapcsolódik, például a felület frissítésének elmaradása és személyzet elégtelen létszáma.
- A források megszerzése kihívást jelent, mivel a **hatékonyság bizonyítására** szükség lenne.
- **Az adatok gyűjtése** bizonyíthatja a szolgáltatások hatékonyságát, ami **további támogatást jelenthet** a jövőben.





# Milyen lesz a chat segélyvonal szolgáltatások jövője?



a chat segélyvonalak használata idővel várhatóan **növekedni fog**.



A chat segélyvonalak **soha nem fogják leváltani** az offline szolgáltatásokat. **Kiegészítő szolgáltatásként** nyújtanak támogatást vészhelyzetekben, személyes **segítséghez jutásban, első kapcsolatfelvételi pontként...**



A chat-szolgáltatások kiegészítik a hagyományos szolgáltatásokat azáltal, hogy **növelik az elérhetőséget**. Így segítik leküzdeni azokat az akadályokat, amelyekkel a fiatalok a mentálhigiénés ellátáshoz való hozzáférés során találkozhatnak.



A segítő szervezetek között van egy általános törekvés arra, hogy **támogató hálózatot** hozzanak létre.



**Ellentmondásos** vélemények vannak a **mesterséges intelligencia (AI)** használatával kapcsolatban.



Általános érzés a mesterséges intelligenciával kapcsolatban, hogy az **emberi tanácsadókat nem tudja helyettesíteni**, mivel hiányzik belőle az ezekhez a szolgáltatásokhoz nélkülözhetetlen „emberiesség” (melegség, empátia).



A felhasználók gyakran kifejezik, hogy az emberi interakciót részesítik előnyben, és időnként **megkérdőjelezik a tanácsadókat hitelességét**, elutasítva az AI részvételét.



A mesterséges intelligencia **új lehetőségeket** kínálhat, ha a használatát erős **etikai megfontolások** mellett és **átgondolt tervezéssel** valósítják meg.



A mesterséges intelligencia **lehetséges felhasználási területei** közé tartoznak a **kiértékelő eszközök** és **szűrőeszközök**, ami által személyre szabott szolgáltatást tud nyújtani.



FINNISH YOUTH RESEARCH SOCIETY  
FINNISH YOUTH RESEARCH NETWORK



UAM Universidad Autónoma de Madrid



ELTE  
EÖTVÖS LORÁND  
UNIVERSITY



Co-funded by  
the European Union

CH@T-YOUTH

„Szeretnénk kifejezni őszinte köszönetünket a chat-tanácsadóknak és a projektet lehetővé tevő szervezeteknek idejükért, odaadásukért és részvételi hajlandóságukért.

Köszönjük"

in CHAT-YOUTH

Scan me for more information!

