

SZAKPOLITIKAI AJÁNLÁSOK: Az online chat-alapú tanácsadó szolgáltatásokat a fiatalok számára el kell ismerni, és megfelelő erőforrásokkal kell támogatni.

Írta: Dewaele Alexis, Denayer Elke, Goossens Lien, Felvinczi Katalin, Kaló Zsuzsa, Rényi Mónika, Cabello María, Higuera-Lozano Irati, Soininvaara Siiri & Pitkänen Tuuli (2026).
Online publikálva: 2026. január 28: <https://nuorisotutkimus.fi/en/research/chat-youth/results/>

Összefoglalás

Az ajánlások a szakpolitikai döntéshozóknak, a közszféra intézményeinek és a finanszírozóknak szólnak helyi, nemzeti és európai szinten. Céljuk az etikus, fenntartható és magas minőségű Online Chat Tanácsadó Szolgáltatások (OCCS) támogatása, amelyek empirikus kutatásokon és gyakorlatból származó bizonyítékokon alapulnak. Ezek a bizonyítékok a CH@T-YOUTH – együttműködésen és hálózatépítésen alapuló ERASMUS+ projekt (KA220-youth, az Európai Unió társfinanszírozásával, 2023. szeptember – 2026. január) keretében jöttek létre.

Ajánlások:

Az OCCS szolgáltatások hivatalos elismerése az ifjúsági mentális egészség és jóllét rendszerének részeként

Fenntartható finanszírozási modellek biztosítása, minőségi garanciákkal kiegészítve

A képzés és a szupervízió támogatása mint alapvető minőségbiztosítási elemek

Fejlődést támogató, reflektív megközelítések ösztönzése a minőségbiztosításban

A jelentési rendszerek támogatása tanulási és fejlesztési eszközként

Az esélyegyenlőség és hozzáférhetőség erősítése a sérülékeny csoportok számára

Az OCCS szerepének tisztázása a szélesebb ellátórendszeren belül

A digitális innováció és a mesterséges intelligencia etikus szabályozása

Az európai szintű tanulás és együttműködés fenntartása a projektfinanszírozáson túl is



Háttér

A fiatalok a jelenlegi, gyors változásokkal jellemezhető időszakban személyes és külső válságokat élnek át. Egyre többen keresnek online támogatást és mentális segítséget, akár súlyos problémák esetén is (Helfer et al., 2025). **Számos különböző típusú Online Tanácsadó Chat Szolgáltatás (Online Counselling Chat Services – OCCS) működik**, amelyek a fiatalok jóllétének támogatását célozzák (Higuera-Lozano et al., 2025). Ezeket a szolgáltatásokat eltérő profilok, működési rendek, szakmai háttérrel rendelkező munkatársak és működési feltételek jellemzik (Dewaele et al., 2025; Higuera-Lozano et al., 2025; 2026).

A CH@T-YOUTH projekt információkat állított elő, valamint elősegítette az érintett szereplők közötti tudásmegosztást és etikai reflexiót annak érdekében, hogy javuljon az induló és már működő nonprofit OCCS szolgáltatások minősége, valamint erősödjön az európai ifjúságsegítő munka kapacitása.

Belgiumban, Finnországban, Magyarországon és Spanyolországban adatokat gyűjtöttünk és elemeztünk az OCCS szolgáltatások jellemzőiről és jó gyakorlatairól, amelyek emberi segítséggel támogatják a 30 év alatti fiatalokat a válsághelyzetek leküzdésében. Jelenleg mélyreható elemzések zajlanak a témák és a tanácsadói párbeszédnek vonatkozásában. A kutatási eredményeket európai érintettek bevonásával zajló részvételi folyamatok keretében osztjuk meg és terjesztjük, majd gyakorlati eszközökké fejlesztjük tovább. A cél olyan hálózatépítés elősegítése, amely megerősíti a kutatás, a gyakorlat és a szakpolitika közötti kapcsolatokat.

A CH@T-YOUTH projekt olyan tudást hozott létre az OCCS szolgáltatásokról, amely hozzájárul a meglévő szolgáltatások fejlesztéséhez és értékeléséhez, valamint új OCCS kezdeményezések elindításához. A hálózatépítés lehetőséget teremtett európai szereplők számára a tapasztalatcsere, valamint a minőségi és etikai kérdések közös megvitatására, a projekt lezárását követően is. Az önértékelő eszközre mutató hivatkozások és a már megjelent kutatási tanulmányok az irodalomjegyzékben találhatóak.

Konkrét ajánlások és szakpolitikai következtetések

Az alábbi ajánlások célja, hogy iránymutatást nyújtsanak a szakpolitikai döntéshozók, a közszféra intézményei és a finanszírozók számára az Online Tanácsadó Chat Szolgáltatások (OCCS) munkájának támogatásához. Az ajánlások empirikus kutatásokon és gyakorlatból származó bizonyítékokon alapulnak, és különös hangsúlyt fektetnek a fenntarthatóságra, valamint az etikai és minőségi kérdésekre.

1. Az Online Tanácsadó Chat Szolgáltatások hivatalos elismerése az ifjúsági mentális egészség és jóllét rendszerének részeként

Az Online Tanácsadó Chat Szolgáltatásokat (OCCS) a lépcsőzetes és megelőző ellátórendszerek **alapvető elemeiként kell elismerni, nem pedig periférikus vagy kísérleti szolgáltatásként**. Értékük abban rejlik, hogy a digitális korban korai érzelmi támogatást, kríziskezelést, valamint továbblépési útvonalakat biztosítanak más ellátások felé. A szolgáltatási útvonalaknak illeszkedniük kell a fiatalok tényleges szükségleteihez, és figyelembe kell venniük a fiatalok nézőpontját.

Ebben az összefüggésben az OCCS szolgáltatásokat össze kell kapcsolni a nemzeti gyermek- és ifjúsági segélyvonalakkal, sok esetben pedig azokba integrálva vagy azok mellett működtetve. Egyértelmű, erős működési protokolloknak kell meghatározniuk az egyes

szolgáltatások, valamint más érintett szereplők – például a rendvédelmi szervek – közötti továbbirányítási mechanizmusokat.

Szakpolitikai következtetések:

- Az OCCS szolgáltatások beágyazása az ifjúsági, mentálhigiénés és közegészségügyi stratégiákba.
- Az OCCS hatásának meghatározása az anonim chat-alapú munka sajátosságaihoz illeszkedő kimenetek mentén, mint például **az érzelmi megkönnyebbülés, a megélt támogatás, az elköteleződés mértéke és a további ellátásokhoz való kapcsolódás.**

2. Fenntartható finanszírozási modellek biztosítása, minőségi garanciákkal

A rövid távú, illetve kizárólag teljesítményalapú finanszírozás alááshatja a szolgáltatások minőségét, a munkatársak jóllétét és az etikai normák érvényesülését. A CH@T-YOUTH projekt eredményei rámutatnak arra, hogy **a minőség nem csupán az egyéni tanácsadók kompetenciáitól függ, hanem alapvetően a szervezeti feltételektől is.**

Szakpolitikai következtetések:

- **A képzés, a szupervízió, a koordináció** és az ezekhez kapcsolódó elszámolható költségkategóriák támogatása.
- **Biztonságos és megbízható technikai infrastruktúra finanszírozása**, beleértve az adatvédelmet és a „privacy-by-design” megközelítést.
- Olyan finanszírozási modellek elkerülése, amelyek a mennyiséget a minőség elé helyezik, vagy a gyorsaságot a biztonság rovására részesítik előnyben.

3. A képzésbe és szupervízióba történő befektetés mint alapvető minőségbiztosítási mechanizmusok

Az önkéntesekből álló, illetve vegyes összetételű csapatok is képesek magas színvonalú támogatást nyújtani, amennyiben erős szervezeti struktúrákba ágyazódnak. A szövegalapú, anonim kapcsolatokban különösen fontosak a kapcsolati és relációs kompetenciák.

Szakpolitikai következtetések:

- Olyan képzések támogatása, amelyek **az empátikus kommunikációra, az érzelmi megtartásra, a hirtelen megszakadó chat-beszélgetések kezelésére**, valamint az **etikus döntéshozatalra** fókuszálnak.
- **A rendszeres szupervízió és a szakmai/kollegiális támogatás** előírása mint a fiatalok és a tanácsadók védelmét szolgáló biztosíték.
- Az érzelmi munka elismerése mint az OCCS szolgáltatások strukturálisan beágyazott eleme, és ennek kezelése szervezeti szinten.
- Stratégiák kidolgozása a tanácsadók jóllétének védelmére.
- Stratégiák kidolgozása az OCCS szolgáltatásokat nagyon gyakran igénybe vevő felhasználók kezelésére.

4. Fejlődést támogató, reflektív megközelítések ösztönzése a minőségbiztosításban

A hagyományos értékelési modellek gyakran nem illeszkednek az anonim chat-alapú szolgáltatások sajátosságaihoz, mivel korlátozott az utánkövetés lehetősége, és nagy a kontextuális sokféleség. A CH@T-YOUTH projekt rámutat a **nem ítélező, önreflexív értékelési eszközök alkalmazásának hozzáadott értékére.**

Szakpolitikai következtetések:

- Olyan **fejlesztő értékelési eszköztárak** használatának ösztönzése, amelyek a belső reflexiót és tanulást támogatják, nem pedig a szolgáltatások rangsorolását vagy auditálását szolgálják.
- A minőség értelmezése több dimenzió mentén, beleértve a szükségletek feltérképezését, a szolgáltatási célokat, a megvalósítást és az infrastruktúrát, a tanulóorientált monitorozást, valamint a fenntarthatóságot.
- Annak elfogadása, hogy a szolgáltatások eltérő feltételek között működnek, és különböző ütemben fejlődnek.

5. A jelentési rendszerek támogatása mint tanulási és fejlesztési eszközök

A jelentési rendszerek elengedhetetlenek az anonim szolgáltatások esetében, ugyanakkor kialakításuk során különös körültekintésre van szükség annak érdekében, hogy ne terheljék túl a tanácsadókat, és ne ássák alá a felhasználók bizalmát.

Szakpolitikai következtetések:

- Olyan jelentési rendszerek előírása, amelyek **egyszerűek, gyorsan használhatók és egyértelműen definiáltak**, valamint a csapatokon belül következetes értelmezést tesznek lehetővé.
- **Elvek mentén szerveződő** megközelítés ösztönzése (mit és miért rögzítünk), egyetlen egységes technikai megoldás kötelező előírása helyett.
- Annak biztosítása, hogy a gyűjtött adatokat aktívan **használják a szolgáltatások fejlesztésére, a képzés támogatására** és az elszámoltathatóság erősítésére, ne csupán a megfelelés (compliance) igazolására.

6. Az esélyegyenlőség és hozzáférhetőség erősítése a sérülékeny csoportok számára

A CH@T-YOUTH projekt hangsúlyozza az Online Tanácsadó Chat Szolgáltatások (OCCS) kiemelt jelentőségét azon fiatalok esetében, akik strukturális, nyelvi vagy pszichoszociális akadályokkal szembesülnek, ideértve a konfliktusok és a kényszerű elmozdulás által érintetteket is.

Szakpolitikai következtetések:

- **Többnyelvű, befogadó és kulturálisan érzékeny** szolgáltatások finanszírozása.
- A hozzáférési akadályok – például a hosszú várakozási idők vagy a bonyolult belépési folyamatok – minimalizálása. Figyelembe kell venni, hogy sok fiatal a munkaidőn kívüli időszakban szeretné igénybe venni a szolgáltatásokat; a cél a lehető legnagyobb elérhetőség biztosítása, korlátozott erőforrások esetén pedig következetes és megbízható nyitvatartási idők kialakítása.

- Célzott alkalmazkodások támogatása a fokozottan sérülékeny csoportok számára, az anonimitás és az alacsony küszöbű hozzáférés megőrzése mellett.

7. Az OCCS szolgáltatások szerepének tisztázása a szélesebb ellátórendszeren belül

Az Online Tanácsadó Chat Szolgáltatások (OCCS) akkor működnek a leghatékonyabban, ha **kapuszerepet** töltenek be, nem pedig önálló, elszigetelt megoldásként működnek. A más szolgáltatásokkal való egyértelmű és strukturált együttműködés növeli a biztonságot és az ellátás folytonosságát.

Szakpolitikai következtetések:

- Egyértelmű **továbbirányítási útvonalak és kríziskezelési protokollok** kialakítása, amelyek tiszteletben tartják az anonimitásból fakadó korlátokat.
- Az ágazatközi együttműködés támogatása a chat-alapú szolgáltatások, az ifjúságsegítő munka, az egészségügy, az oktatás és a szociális szolgáltatások között.
- Közös iránymutatások kidolgozása a titoktartás határait és a kríziskezelésre vonatkozóan.
- Közös (digitális) infrastruktúrák támogatása a hatékonyság növelése és a rendszerszintű integráció erősítése érdekében.

8. A digitális innováció és a mesterséges intelligencia etikus irányítása

A digitális eszközök – beleértve a mesterséges intelligenciát is – növelhetik az elérést és a hatékonyságot, ugyanakkor nem helyettesíthetik, és nem is gyengíthetik az emberközpontú ellátást.

Szakpolitikai következtetések:

- Annak biztosítása, hogy az MI-alapú eszközök **támogassák, de ne váltsák ki az emberi szakmai megítélést.**
- Az átláthatóság, az etikus irányítás és az elszámoltathatóság megkövetelése az új technológiák bevezetése során.
- A biztonság, a méltányosság és a felhasználói bizalom elsődleges kezelése a pusztán hatékonyságnöveléssel szemben.

9. Az európai szintű tanulás és együttműködés fenntartása a projektfinanszírozáson túl

A CH@T-YOUTH projekt egyik központi eredménye a különböző országokban és szolgáltatási modellekben keletkezett tudás összekapcsolása és közös értelmezése.

Szakpolitikai következtetések:

- A projekt lezárását követően is a **nemzetek közötti hálózatépítés, tudásmegosztás és közös tanulás** támogatása.

- Közös erőforrásokba való befektetés (például képzési keretrendszerek, jelentési elvek, etikai iránymutatások), amelyek hozzájárulnak az alapminőség emeléséhez és a párhuzamosságok csökkentéséhez.

Zárszó

A CH@T-YOUTH projekt egyértelműen bizonyította, hogy a **magas minőségű, anonim online chat-alapú tanácsadás megvalósítható, etikus és valódi hatással bír**, amennyiben megfelelő szakpolitikai keretrendszerek támogatják. A fenntartható finanszírozás, a reflektív minőségbiztosítás és az emberközpontú szervezeti gyakorlatok kulcsszerepet játszanak abban, hogy ezek a szolgáltatások továbbra is képesek legyenek megfelelni a fiatalok igényeinek, különös tekintettel azokra, akik a hagyományos ellátórendszerekből kiszorulnak.

Irodalomjegyzék

CH@T-YOUTH project website: <https://nuorisotutkimus.fi/en/research/research-projects/chat-youth/>

Dewaele, A., Denayer, E., Cabello, M., Higuera-Lozano, I., Pitkänen, T., Felvinczi, K., Kaló, Z., Soininvaara, S., & Goossens, L. (2025). **Help Is Just a Message Away: Online Counselling Chat Services Bridging Gaps in Youth Mental Health?** *European Journal of Investigation in Health Promotion*, 15, 257. <https://doi.org/10.3390/ejihpe15120257>

Helfer, A., Kataja, K. & Pitkänen, T. (2025) **When Despair Takes Over: Suicide Conversations in an Online Counseling Chat Service for Youth.** *CHILD & YOUTH SERVICES.* <https://doi.org/10.1080/0145935X.2024.2437758>

Higuera-Lozano, I., Ramírez, A. M., Breugelmans, N., Denayer, E., Dewaele, A., Felvinczi, K., Goossens, L., Kaló, Z., Pitkänen, T., Rényi, M., Uusimäki, V., & Cabello, M. (2026). **Benefits, limitations and potential solutions for defining good practices in online counselling chat services for youth.** *Internet Interventions: The Application of Information Technology in Mental and Behavioural Health.* <https://doi.org/10.1016/j.invent.2026.100902>

Higuera-Lozano, I., Uusimäki, V., Pitkänen, T., Denayer, E., Dewaele, A., Felvinczi, K., Goossens, L., Kaló, Z., Rényi, M., & Cabello, M. (2025). **Exploring the characteristics of online counseling chat services for youth in Europe: Web search study.** *JMIR Mental Health*, 12, e67949. <https://doi.org/10.2196/67949>

SELF-ASSESSMENT TOOL for online anonymous mental health chat services for youth. Felvinczi K., Kaló Z., Rényi M., Cabello M., Higuera-Lozano I., Denayer E., Dewaele A., Goossens L., Soininvaara S. & Pitkänen T. (2026) Published online 28.1.2026, <https://nuorisotutkimus.fi/en/research/chat-youth/results/>

Hivatkozás:

POLICY RECOMMENDATIONS: Online Chat Counselling Services for youth need recognition and resources. Dewaele A., Denayer E., Goossens L., Felvinczi K., Kaló Z., Rényi M., Cabello M., Higuera-Lozano I., Soininvaara S. & Pitkänen T. (2026). Published online: 28.1.2026: <https://nuorisotutkimus.fi/en/research/chat-youth/results/>

CH@T-YOUTH - Crisis Help and Assistance for youth during challenging Times - project in the framework of ERASMUS+ Cooperation partnerships in youth from 9/2023 to 1/2026, co-funded by the European Union.