

## Pszichológiai tanácsadás - online

DOI : 10.46522/S.2023.S2.2

**BAKK-MIKLÓSI Kinga PhD**

University of Arts Târgu Mureş  
miklosiking@gmail.com

### **Abstract: Psychological Counseling – Online**

*The period of online education rewrote the teacher-student relationship, the teaching methods, content, tools, etc. of course, it also extended to online counseling, which, in addition to overcoming initial objections, proved to be extremely useful. This study is about the sharing of the most important experiences, it tries to answer how we used the online space and social media in psychological counseling as a helper.*

**Key words:** *counseling online, advantages, disadvantages.*

### **A pszichológiai tanácsadás – elméleti bevezetés**

Az online oktatás időszaka, amely nagymértékben meghatározta, átírta a tanár-diák kapcsolatot, a tanítás módját, tartalmát, eszköztárát, stb. természetesen az online tanácsadásra is kiterjedt, mely a kezdeti ellenérzések leküzdésén túlmenően rendkívül hasznosnak bizonyult. Hogy mi történt tulajdonképpen? Az addig nem tapasztalt tanácsadási forma, a kliens-segítő kapcsolat átkerült egy személytelen térbe, tehát az online segítség fogalmáról mit sem sejtve kezdte a legtöbb szakember a segítséget. Az online tér biztosította tér- és időbeli korlátok „fellazulása” hatással voltak a pszichológiai nehézségek, problémák feltérképezésére, vállalására. Kérdést, hogy előnyt, vagy hátrányos helyzetet jelentett az online tér adta lehetőségek a személyes, akár intim lelki tartalmakkal való foglalkozásban, a pszichológiai tanácsadásban.

A legfontosabb tapasztalatok megosztásáról szól e tanulmány, arra próbál választ adni, hogy hogyan használtuk az online teret, a közösségi médiát a pszichológiai tanácsadásban segítséget kérőként és segítőként egyaránt. Két év online tanácsadás gyakorlati jellegű következtetései és további egyensúlykeresésre okot adó vonatkozásai kerülnek fejtegetésre.

Mindenek előtt a pszichológiai tanácsadás témakörben érdemes néhány alapfogalmat tisztázni, a tanácsadás folyamatát, a tanácsadó feladatkörét vesszük górcső alá.



A tanácsadás a latin *consulere* szóból ered, jelentése: konzultálni, tanácskozni. A tanácsadó pszichológusok kezdeti feladatköre a pályaválasztási tanácsadás volt, ami fokozatosan alakult a társadalmi igények alapján.

Kissné Viszket-Mogyorósy 2019,7

A tanácsadás definíciója az Európai Tanácsadási Társaság megfogalmazása szerint:

A tanácsadás: egy interaktív tanulási folyamat, amely az egymással szerződő tanácsadó(k) és a kliens(ek) között jön létre, legyenek azok egyének, családok, csoportok vagy intézmények, amely a szociális, kulturális, gazdasági és/vagy érzelmi kérdésekben holisztikus megközelítést alkalmaz.

EAC 2002

A tanácsadó a pszichológiailag alapvetően egészséges klienspopulációra fókuszál, amelyen belül nem beszélhetünk súlyos vagy tartós mentális zavarokról. A tanácsadói pszichológia fókuszában az egyén egész élettartamára jellemző erősségek és adaptív stratégiák fejlődési perspektívái vannak. A döntés, a változtatni tudás, a problémákkal való megküzdés, a kompetens, önálló pálya- vagy életalakítás a tanácsadás célja.

Kissné Viszket-Mogyorósy 2019,20

## **A két év online tanácsadás tapasztalatai**

Két év online oktatás/életforma egy olyan újat hozott az életünkbe, ami addig elképzelhetetlennek minősült. Az online pszichológiai tanácsadás a személytelenség és képtelenség határán merült fel, viszont a szükségszerűség, a felhalmozódott pszichológiai rendellenességek, gondok különösen sürgették a gyakorlatát.

A személyes ellenállás és hasznosság dilemmája között mérlegelve mégis az utóbbi fele irányultam. Folyamatos kérdés-felvetés és kísérlet vette kezdetét úgy a munkamódszer működésének, mint a hasznosság, kivitelezhetőség viszonylatában.

A következőkben néhány következtetést fogalmazok meg ebből az időszakból, a teljesség igénye nélkül:

### **1. Kapcsolatfelvétel:**

A szakemberrel való kapcsolatfelvétel különösen gyors és hatékony lehetősége az, amit az online tér biztosít. Mindenek előtt idő- és térbeli korlát nélkül lehetővé teszi a szakember megszólítását. Ez egy nagyszerű előny és lehetőség. Ugyanakkor lehetővé válik a szakember „felkutatása” a szociális hálókon (képe, ismerősei, elfoglaltsága, stb.) vagy más internetes portálokon a tevékenységének leellenőrzése (szakmai tevékenysége, rendezvényeken való részvétele, publikációi, stb). Tehát már egy bizonyos előzetesen kialakított képpel rendelkezhet az egyén, még mielőtt tanácsadásra „bejelentkezne”.



Hátránya a „sürgősséggel” kapcsolatos elvárásban lehet, ha nem érkezik azonnali (vagy rövid időn belül) válasz a segítő részéről csalódottságot okozhat. Az online tér működéséhez tartozik ma már az „always online” jelenség, amely elhitei a résztvevőkkel, hogy a „másik” többnyire elérhető, és kész a válaszadásra.

Pszichológiai problémák, elakadások esetén még sürgetőbb lehet az említett válasz-elvárás. Azokban az esetekben, amikor néhány napra (2-3 nap) elhúzódó válaszadás történik, csalódottságot okozhat, amit a segítés/tanácsadás kezdeti fázisában tisztázni érdemes.

## 2. Első alkalom+titoktartás

A segítés helyszíne egy chat szoba, vagy zoom, skype (vagy más) felület. A tér/felület közös, egyezség alapján kialakított.

Az online tér viszont egy másik, személyes-tér töredékbe vezet be.

Minden amit ebből láttatunk különösen szimbolikus, üzenet-jellegű, mivel nagyon kevés jelzés adott, keressük abban a kevésben, amit a másiktól, másiktól láthatunk, megtudhatunk.

Ha a háttérrel elfedjük, a magunk szempontjából biztonságosabbá tesszük a teret, a kapcsolat szempontjából némi személyességet vonunk meg. Természetesen kérdés, hogy bánjunk ezzel a jelenséggel, van-e erre vonatkozó előírás. Úgy gondolom, a számunkra lehető legtermészetesebb, legbiztonságosabb variánst kell választanunk, ami nem feszélyez, nem gátol.

Az időparaméterek nem minden esetben egységesek: 1-2 óra időzónabeli eltolódástól, akár napszakbeli „csúszással” is számolhatunk. Lesz így „én időm” és „te időd”, és a kettő határán születik meg a közösen eltöltött „mi időnk”, a segítés ideje. Az időbeli eltolódásnak mindenképpen hatása van a folyamatra, ebben a kapcsolatban nem mindegy, hogy mibe érkezünk - ebédidőbe, munkaidőbe, esti rituáléba, stb.- melyek még akkor is, ha szünetelődnek, a segítő beszélgetés részévé válnak, és ez a természetes.

A kommunikáció/beszélgetés mások elől való elzárása egy olyan bizalmi ügy, ami kapcsán mindkét félnek, segítőnek és segítettnek biztosítania kell a másikat a teljes intimitásról, titoktartásról. Mozdulatokból, rezdülésekből (pl. egy zavart félrepillantásból) kilátszik, kiérződik, ha valamilyen zavaró tényező/körülmény kerül a beszélgetésbe, ami az önfeltárást, személyességet, bizalmat és kapcsolatot akár meg is törheti.

Javallott, és nélkülözhetetlen az optimális technikai felszereltség (fülhallgató, zavartalan internetkapcsolat, kameratisztaság, jól működő mikrofon, beállítások precizitása), ezt a személyességet, jószándék, nyitottság nem tudja áthidalni.



Alapvetően két esettel számolhatunk: ha ismerjük, azaz volt előzetes kapcsolatunk a klienssel, vagy ha teljesen ismeretlen az egyén, az online térben történik meg az ismerkedés.

Az első eset, amikor személyes kapcsolatot, esetleg személyesen történő tanácsadás költözik át online térbe: az esetek többségében zökkenőmentességgel, teljes hatékonysággal számolhattunk. Az online felület által teremtett kommunikációs, kapcsolatfelvételi űrt könnyedén ki lehet egészíteni az előzetes tapasztalatokból, sőt gyakran erre való visszautalás történik (testtartásra, nonverbális jelzésekre, pl. „ez a mosolyod ismerős...”).

Ha megmarad a tanácsadási folyamat iránti motiváció, és online térben is sikerül biztosságot, bizalmat teremteni/érzékelni alig lesz utalás/visszautalás a személyes kapcsolat hiányára.

A második eset: az ismeretlenség és az online tér személytelenségének áthidalása a kihívás.

A kapcsolatfelvétel és kapcsolat kialakítás jellege megváltozik. Arra szorítkozunk amit látunk, számolunk azzal, hogy ez nem teljes. Az arc és felsőtest, a háttér az üzenethordozók. Kérdés, hogy elég-e ez és ennyi a személyesség kialakításához, ahhoz a munkához, amit a pszichológiai tanácsadás jelent. Tapasztalatom szerint a kérdést a nyitottság és a motiváció, a segítő kapcsolatba vetett bizalom dönti el.

A bizalom kialakításának egyik pillére a titoktartás felfogadása.

Online térben a titoktartás felfogadása néhány, az előbbieken megnevezetteken túl, plusz szemponttal való számolást is jelent.

A két egyén titoktartási igyekezetén/elszántságán túlmenően az online felület csak részben alkalmas a titoktartásra. Azt tudjuk, hogy ez az online tér adatok rögzítésével is jár, szinte beláthatatlan, hogy van-e online felületen ilyen szempontból teljes biztonság – ez nagyban meghaladja azt, amit két egyén (a segítő és segített) egymásnak ígérhet. Van egy nem kontrollálható rész tehát, amire érdemes utalni, említést tenni, tudatosítani, a folyamatba belekalkulálni. Az esetek többségében ez nem tántorítja el egyik felet sem a folyamattól, a „belső szobás” dolgainkat bár szeretjük magunkénak tudni, ebben az esetben a rögzítés/rögzíthetőség lehetősége távoli, ismeretlen „fenyegetettségnek” tűnik, annyira, hogy inkább nem számolnak vele a kliensek.

Amikor az online tér mégiscsak találkozik a személyessel pl. egy véletlenszerű találkozás által, általában meglepődéssel jár, fizikai vonásokra való „képkiegészítéssel”. Ezek után is lehet online folytatni a munkát, nem zavar be ez a jelenség, nem terel el.

Az online munka szabályainak tisztázásában mindenképpen érdemes lefektetni, hogy a tanácsadó, bár egy „kattintásra van” a klientszól, mégsem állandóan elérhető, csak a megegyezett időintervallumokban. Fontos, hogy mivel könnyen átléphető határokról is szól az online tanácsadás (pl. ami az elérhetőséget illeti), az egyezséghez első sorban a segítőnek kellene tartania magát. Hogy miért? Mert a segítségnek tere és ideje van, ugyanúgy a segítség fogadásának és erre való nyitottságnak is.



### 3. A tulajdonképpeni folyamat

A tanácsadás nem feltétlenül hosszú lejáratú folyamat, több esetben „tűzoltást” jelent és jelöl.

Ha online térbe költözik a személyes tanácsadás – folytatásképpen, akár ideig-óráig visszavethet egy előbbi fejlődési állomásba regressziós reakcióként, ami ha történik, természetes. Innen, ha sikerül kialakítani a bizalom és biztonság légkörét és újra megtörténik az alapozás a segítő folyamat zavartalanul folytatódhat.

Ha kizárólag online térben történik a tanácsadás alapvetően két viszonyulással találkozom:

- az egyik esetben a megszokottnál kisebb lépésekben történik a haladás, több az ellenállás, hártás;
- a másik esetben erős fogékonyságot, nyitottságot, direktséget, szinte sürgetést lehet érezni.

Mindkét említett esetben egy kiegyensúlyozott munkaritmus és haladás a célra vezető, a sürgetés ára, hogy nem lehet fogadni, feldolgozni a jelzéseket, az impulzusokat. A túl lassú lépések pedig több bizalom- és biztonságigényről árulkodnak, az ellenállást ebben az esetben tükrözni, megfejteni érdemes és nem reagálni pl. az elutasításra. Az online komfortérzet és „megadom magam”, a segítő kapcsolatba való beleolvadás a segítségfogadás reményében egy lényeges cél, mely folyamatban több múlik a segítőn.

A *folyamat, tulajdonképpeni munkafázis* kapcsán említésre méltóak azok a legfontosabb témák, melyek az utóbbi időben a fókuszba kerültek: szorongás, pánik-zavar, alkohol-, drog problémák, játék-függőségek, párkapcsolati és családi problémák (feszültségek, konfliktusok kiéleződése).

Több esetben pszichoterápiás és/vagy orvosi beavatkozásra is szükség volt.

### 4. A folyamat lezárása

A folyamat végének a pontozása fontos eleme a tanácsadásnak. Megtévesztő lehet online térben a tanácsadó közelsége, azaz elérhetősége, a kapcsolat „fluiditása”. A tanácsadás vége azonban nem jelenti a kapcsolat felszámolását, közös megegyezéssel a kapcsolat jövőjét is meg lehet tervezni, s ha nem is lehet előrelátni, mindenképpen téma lehet.

A tanácsadás vége tehát a közös folyamat végét jelöli, semmiképp sem a segítségnyújtás lehetőségének a végét, helye van a visszajelzések adásának (oda-vissza), a folyamat integrálásának, perspektíva megfogalmazásának.



### *Következtetések*

Ha létezne kezdeti szkepticizmus az online munka hatékonyságát illetően, ugyanúgy mint bármi más, a tanácsadás részeként érdemes tematizálni.

A tanácsadás hatékonysága, működése a segítő és segített motivációján, elszántságán, elköteleződésén múlik. Az online tanácsadás hatékony, működő forma, fókuszáltsága által célzott „megoldásokat” szülhet.

Nem érdemes az online formát a személyes tanácsadással összehasonlítani, más keretet, más munkamódszert feltételez.

Különbséget lehet tenni, hogy mely problematika, egyéni beállítódás bírja meg az online megközelítést, és mely esetre javasoljuk a személyes „beavatkozást”.

### **IRODALOMJEGYZÉK**

KISSNÉ VISZKET, Mónika, MOGYORÓSY, Zsuzsanna, 2019. *A pszichológiai tanácsadás szakmai alapprotokollja*. ELTE, Eötvös Kiadó, Budapest.

EAC - Training Standards, Accreditation and Ethical Character. *European Association for Counselling*, 2002 (fordította: Katona Nóra: Európai Tanácsadási Társaság – Képzési szten-derdek, akkreditáció és etikai kódex)

Elektronikus elérhetőségek, referenciák:

<https://www.aipc.net.au/.../counselling-and-social-media.../>

<https://ct.counseling.org/.../helping-clients-develop-a.../>

<https://publications.waset.org/.../social-media-and...>

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1099996.pdf>