PRUŽANJE PSIHOLOŠKE PODRŠKE U ONLINE KONTEKSTU

Osnovne upute za stručnjake iz mentalnog zdravlja

Online psihoterapija, također poznata kao e-terapija, e-savjetovanje, teleterapija, ili cyber-savjetovanje je bilo koja vrsta profesionalne terapijske interakcije u kojoj se koristi Internet kako bi se povezali kvalificirani stručnjaci iz mentalnog zdravlja i njihovi klijenti. Može se provoditi putem: e-maila (gmail, hotmail…), tekstualnih poruka (sms), chata u realnom vremenu (viber, skype, fb messenger…), telefonskih poziva, video konferencije (fb, zoom…) i mobilnih aplikacija.

Prema istraživanjima, online pružanje psihološke podrške jednako je učinkovito kao i tradicionalni oblik interakcije između psihoterapeuta/savjetovatelja i klijenta. Pri tome, individualna online terapija učinkovitija je od grupne terapije; terapija chatom ili e-poštom učinkovitija je od foruma ili web konferencija; nisu pronađene značajne razlike između sinkronog i asinkronog oblika komunikacije; terapije na web stranicama s zatvorenim pristupom (gdje se korisnici moraju registrovati) bile su učinkovitije od onih na otvorenim web stranicama.

Šta možete očekivati u radu sa klijentima u online kontekstu?

- Lakše započinjanje savjetovanja/psihoterapije
- Bolje korištenje vremena
- Brže otvaranje klijenata
- Mogućnost povećane samorefleksije klijenta (posebno kod pisanog oblika komunikacije)
- Lakša razmjena pisanih resursa i materijala
- Klijenti u online okruženju zapravo ocjenjuju utjecaje i odnos s terapeutom jakim - a ponekad i jačim - od klijenata u tradicionalnom terapijskom okruženju.

Izazovi sa kojima bi se mogli susresti i kako ih savladati

- Smanjen pristup neverbalnom ponašanju klijenata (osigurati dobru Internet konekciju, mirnu prostoriju za rad)
- Potrebna vještina u korištenju online servisa (unaprijed se osposobiti za upotrebu)
- Smanjena mogućnost djelovanja u slučaju krizne situacije (osmisliti mrežu podrške i kontakte za hitne slučajeve)
- Online psihoterapija/savjetovanje podrazumijeva da budemo strpljivi, fleksibilni i kreativni na nove načine.

Granice u online savjetovanju/psihoterapiji

Granice predstavljaju pravila terapijskog odnosa koja pomažu da se takav odnos razlikuje od poslovnog ili privatnog odnosa, te štite i klijenta i psihoterapeuta. Preporuke za održavanje granica u online kontekstu:

1. *Radite tokom standardnog radnog vremena i poštujte zakazano vrijeme sesija*
Iako se čini da možete raditi bilo kad, važno je da to ne činite kako bi izbjegli burn out i kako bi bili model za svoje klijente u postavljanju njihovih granica.

2. *Osigurajte pravovremeni i konzistentni feedback i ograničite nepotrebnu komunikaciju*
Dogovorite se s klijentima kada mogu očekivati vašu povratnu informaciju, da li je u redu da vas kontaktiraju van seansi i na koji način.

3. *Kreirajte privatno, konzistentno, profesionalno i kulturalno osjetljivo radno okruženje*
Obratite pažnju na ono što je klijentu vidljivo i ono što može čuti kada se koristi video i audio oprema, uključujući vaš izgled i odjeću.

4. Osigurajte privatnost osoba koje vam nisu klijenti i spriječite nenamjerna samootkrivanja
Zamolite klijente da sklone sve iz svog okruženja što bi moglo otkriti identitet drugih članova porodice koji vam nisu klijenti, kao i sve privatne stvari, kojim bi se klijent mogao nenamjerno samootkriti.

5. Budite svjesni svojih granica
Veoma je važno, posebno u vanrednim situacijama, da preuzmete odgovornost za sebe i svoje zdravlje te da tražite podršku ukoliko vam je potrebna.

6. Osigurajte privatnost svog rada
Važno je da osigurate prostor gdje ćete neometano raditi s klijetnima, kao i da budete pažljivi sa pisanim materijalima koje razmijenjujete sa svojim klijentima.

7. Upotrebljavajte profesionalni jezik i razmotrite mogućnost alternativnih interpretacija
Izbjegavajte korištenje akronima, skračenica, pretjerane punktacije i emotikona. Ukoliko komunicirate s klijentom tekstualnim porukama, preporučuje se da više puta pročitate šta ste napisali, te da birate riječi. Ovo će prevenirati i smanjiti konfuziju te nenamjerno prelaženje granica.

8. Razvijajte svoju kompetentnost u prakticiranju online psihoterapije
Postoje mnoge web stranice za podršku u provođenju online psihoterapije, preporučujem: https://www.ecounselling4youth.eu

Svako dobro vam želim i sretno!

Prof. dr. Sabina Alispahić, geštalt psihoterapeut