

Specjalistyczna Poradnia Psychologiczno Pedagogiczna dla Dzieci i Młodzieży wdrożyła system pomocy psychologiczno-pedagogicznej on-line.

Dla wielu osób kontakt elektroniczny jest normalną częścią życia, inni mogą podchodzić do nowych technologii z niedowierzaniem i rezerwą. Gdy spojrzymy na to szerzej, nie jest to nowe zjawisko. Zdalny kontakt z pacjentami zainicjował Zygmunt Freud w roku 1880 i komunikował się z nimi również zdalnie; nie była to jeszcze droga elektroniczna lecz listowna. W Londynie w listopadzie 1953 roku rozpoczął działalność pierwszy telefon zaufania, a w 1967 roku rozpoczęły działanie pierwsze telefony zaufania w Gdańsku i Wrocławiu. Pod koniec XX wieku zaczęła funkcjonować regularna i skuteczna pomocy on-line. Dziś technologia pozwala na wideokonferencje i połączenia dość wysokiej jakości.

Kontakt z psychologiem, pedagogiem czy terapeutą zakłada dzielenie przestrzeni fizycznej. Jednak kluczowy jest tu kontakt emocjonalny, poczucie bycia zrozumianym i otrzymania wsparcia czy porady. Kontakt poprzez Skype na początku może wydawać się trudny, ale tak jak nowe buty, czasami wymagają kilku spacerów, aby poczuć się w nich wygodnie, warto dać sobie szansę na pomoc on-line.

Psychologowie i terapeuci świadczący usługi zdalne stosują te same etyczne i profesjonalne standardy opieki i praktyki zawodowej, jakie są wymagane przy świadczeniu osobistych usług. Pomoc zdalna ma swoje pozytywne oraz negatywne strony. Badania wskazują, że pomoc zdalna może mieć podobną skuteczność jak w osobistym kontakcie, ponadto klienci siedząc domowym zaciszu są mniej zahamowani w dzieleniu się myślami, wspomnieniami czy oczekiwaniami. Oszczędzają czas, co ma istotne znaczenie, gdy mają pod opieką dzieci. Jest też opcją dla osób, które nie mogłyby otrzymać wsparcia i porady w inny sposób. Ta forma kontaktu ma też swoje słabe strony, ze względu na fakt osoby świadczące pomoc są oddaleni od klienta, trudno jest szybko i skutecznie zareagować w przypadku wystąpienia kryzysu. Nawet w przypadkach wideokonferencji terapeuci mają mniejszą ilość sygnałów niewerbalnych dających obraz uczuć, myśli, nastrojów i zachowań, dlatego ważne jest zadbanie o kwestie techniczne obustronnego przekazu.

Pomoc on-line tak jak tradycyjna, ma swoje zasady:

1. Kontakt na Skype dotyczy tylko umówionych godzin, odwoływanie sesji odbywa się drogą mailową na adres terapeutów.
2. W przypadku awarii urządzeń lub dostępu do sieci internetu, sesje terapii rodzinnej będą przekładane na za dwa tygodnie o tej samej godzinie, sesje indywidualne o tydzień później o tej samej godzinie.

Aby ułatwić kontakt warto zadbać o jakość techniczną oraz przygotować odpowiednie miejsce.

1. W indywidualnym kontakcie warto jest zadbać o własny komfort i poczucie intymności. Dla jednych z państwa będzie to sytuacja, kiedy jesteście sami w pomieszczeniu, zaś dla innych dobrym rozwiązaniem może być używanie słuchawek z mikrofonem, aby od odgłosów tła. W spotkaniach rodzinnych można podłączyć zewnętrzne głośniki.
2. Źródło światła powinno być z przodu.

3. Jeśli nie macie Państwo doświadczenia, przetestujcie wcześniej jak działa system. Wspomożone to też przyzwyczajenie do kontaktu on-line.
4. Ważne jest aby urządzenie z którego rozmawiacie, było w 100 % naładowane.

Bezpieczeństwo

1. Zaleca się, aby założyć nowe konto komunikatora jako rodzina lub osoba indywidualna.
2. Zgodnie z informacją na stronie producenta: „Wszystkie połączenia głosowe i wideo, operacje transferu plików oraz wiadomości przesyłane między użytkownikami Skype'a są szyfrowane.”
3. Pomoc on-line nie jest w żaden sposób nagrywana, przechowywana ani udostępniana przez strony komunikacji.

Opracowano na podstawie:

Weitz, P. (2014). *Psychotherapy 2 Where Psychotherapy and Technology Meet*. London: Karnac Books.

N. Lindefors, G. Andersson (eds.). *Guided internet-based treatments in psychiatry*. (2016). Switzeland 2016 SPRINGER INTERNATIONAL PU.

Evanovich, J. (2008). *Online counselling and guidance skills: a practical resource for trainees and practitioners*. London: Sage.

Zespół Amerykańskiego Towarzystwa Psychologicznego. *Wytyczne dotyczące praktyki telepsychologii*. (2013, grudzień . Dostęp marzec 30, 2020, <https://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology>

Opracował:

Paweł Wakuła