

Modul 8:

Psihološki aspekti i kompetencije u online intervencijama

Autorica: Evelyn Schlenk – Innovation in Learning Institute – www.ili.fau.de

Obuka THERAPY 2.0: 9 modula

1. Uvod

2. Spektar tehnološki unaprijeđenih informacijskih i komunikacijskih alata

3. Obilježja računalno-posredovane komunikacije u savjetovanju i psihoterapiji

4. Pravni aspekti

5. Etički aspekti e-alata/e-savjetovanja

6. Ekonomski i financijski aspekti

7. Tehničke kompetencije online savjetnika, savjetovatelja ili psihoterapeuta

8. Psihološki aspekti i kompetencije u online intervencijama

9. Računalno posredovano savjetovanje za tražitelje azila, izbjeglice i maloljetnike bez pratnje

Pregled modula

- Ovaj modul objašnjava trenutno stanje u standardima online savjetovanja i psihoterapije te navodi minimalne dodatne zahtjeve za kvalifikaciju online savjetnika, savjetovatelja i psihoterapeuta.
- Naglašava činjenicu da su tekstualne forme savjetovanja i psihoterapije zasad najčešći oblik online komunikacije između terapeuta i klijenta. Također, navodi i zahtjeve vezane za dodatne kompetencije u čitanju i pisanju.
- Za profesionalno rješavanje pismenih zahtjeva, hermeneutika nudi neke važne uvide.
- Provođenje teorije u praksu ilustrirano je primjerima takozvanog 'koncepta četiri filma'.
- Sudionici/čitatelji ovog modula imat će priliku iskušati ovaj koncept u vježbi.

Ciljevi modula

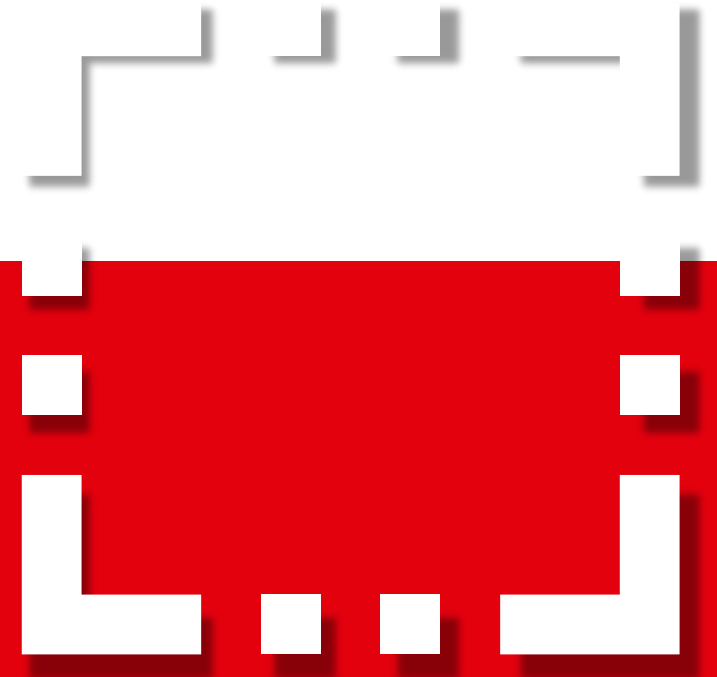
Nakon završetka ovog modula sudionici/čitatelji bi trebali:

- ✓ prepoznati minimalne dodatne zahtjeve za online savjetnika, savjetovatelja ili psihoterapeuta;
- ✓ biti svjesni toga da ista riječ može potaknuti različite asocijacije kod savjetovatelja i klijenta te shvatiti značenje toga u kontekstu savjetovanja temeljenog na razmjeni tekstualnih poruka;
- ✓ razumjeti proces postizanja zajedničkog razumijevanja u komunikaciji temeljenoj na razmjeni poruka;
- ✓ moći analizirati tekstualni upit korištenjem koncepta od četiri filma.



Sadržaj modula

- Uvod
- Cjelina 8.1: Standardi i dodatni zahtjevi za kvalificiranje
- Cjelina 8.2: Računalno posredovana pismena komunikacija
- Cjelina 8.3: Različiti horizonti u razumijevanju
- Cjelina 8.4: Hermeneutika – teorija razumijevanja teksta
- Cjelina 8.5: Hermeneutički proces razumijevanja u praksi



8 Psihološki aspekti i kompetencije u online intervencijama

Uvod

Pregled cjeline

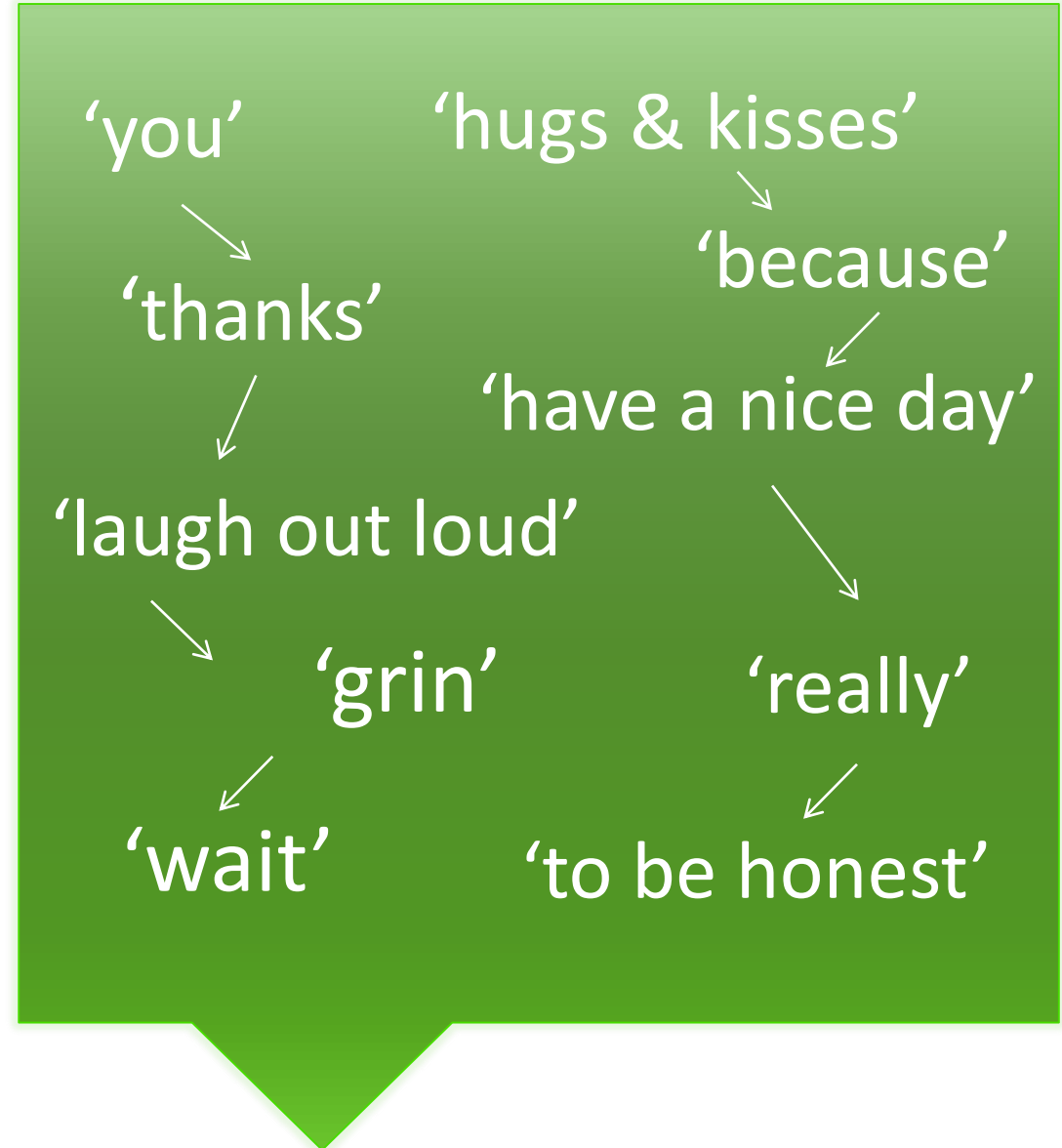
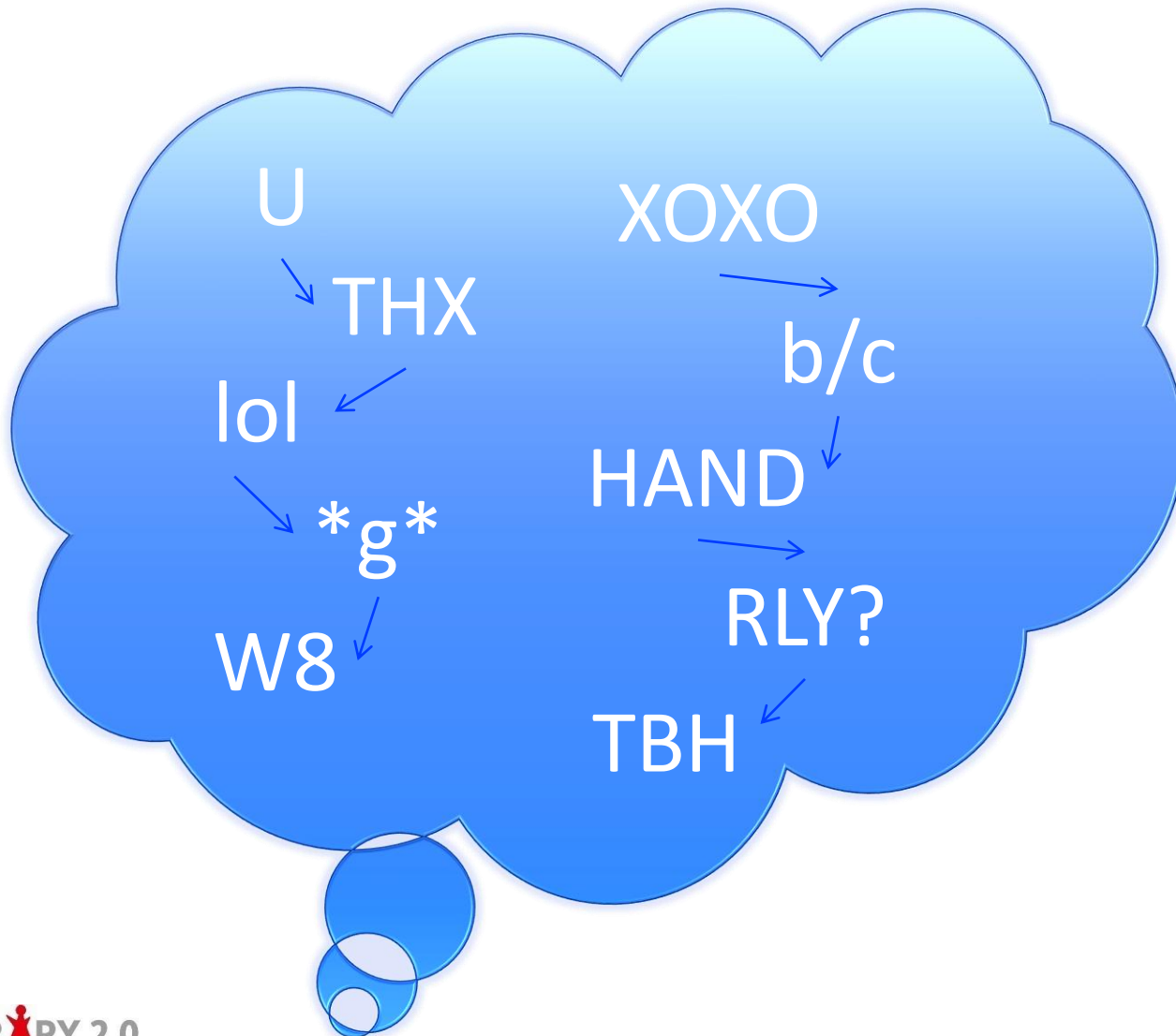
- Kviz: Što to znači?
- Nekoliko pitanja koja će vas potaknuti da razmislite o online intervencijama

CONTENT



8 Psihološki aspekti i kompetencije u online intervencijama

Što to znači?



Nekoliko pitanja za vas. Raspravite!

1. Kako biste vi definirali e-intervencije?

2. Poznajte li koga tko nudi e-intervencije?

3. Koji je vaš osobni interes u e-intervencijama?

8 Psihološki aspekti i kompetencije u online intervencijama

Cjelina 8.1

Standardi u savjetovanju i psihoterapiji i dodatni zahtjevi za kvalificiranje

Pregled cjeline

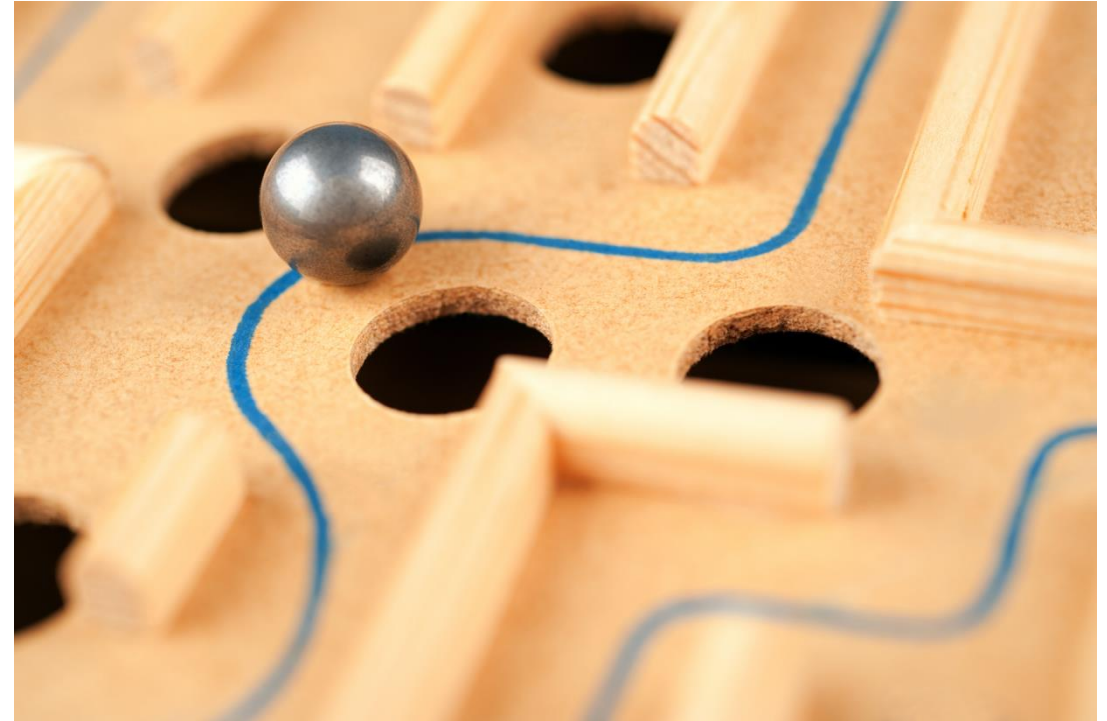
- Orijentacija prema resursima i rješenjima u online savjetovanju/psihoterapiji
- Priručnici za online psihoterapiju
- Minimalni zahtjevi za kvalifikaciju online savjetnika, savjetovatelja i psihoterapeuta



Orijentacija prema resursima i rješenjima u online savjetovanju/psihoterapiji

Potruga za resursima i rješenjima glavna je nit vodilja u online savjetovanju i psihoterapiji. Online savjetovatelji i psihoterapeuti:

- podržavaju razvoj novih mogućnosti djelovanja
- potiču razvoj klijentovih resursa
- ohrabruju klijente da sami poduzmu korake u pokretanju promjena
- promiču samoaktualizaciju
- pridonose povećanju klijentove samoefikasnosti
- potiču njegovu samostalnost.



8 Psihološki aspekti i kompetencije u online intervencijama

Minimalni zahtjevi za kvalifikaciju online savjetnika, savjetovatelja i psihoterapeuta

Još uvijek nema dovoljno ujednačenih standarda kvalitete. Ipak, sve više organizacija, poput sveučilišta, profesionalnih udruženja, psihoterapeutskih komora, crkvenih i društvenih institucija, fondova zdravstvenog osiguranja itd., sudjeluje u ovoj raspravi.

Reindl (2015) kaže da bi terapeuti koje zanima primjena online metoda trebali...

- imati primarne kvalifikacije savjetnika, savjetovatelja ili psihoterapeuta;
- steći dodatne kvalifikacije u online savjetovanju ili psihoterapiji (gdje je moguće i dostupno);
- imati iskustva u radu s ciljanom skupinom;
- poznavati pravne okvire online savjetovanja / psihoterapije u vlastitoj zemlji.



8 Psihološki aspekti i kompetencije u online intervencijama

Cjelina 8.2

Posebna obilježja računalno posredovane pismene komunikacije

Pregled cjeline

- Online upiti uglavnom se temelje na pisanom tekstu te zahtijevaju dodatne kompetencije u čitanju i pisanju
- Gubitak interpretacijskih alata u računalno posredovanoj pisanoj komunikaciji

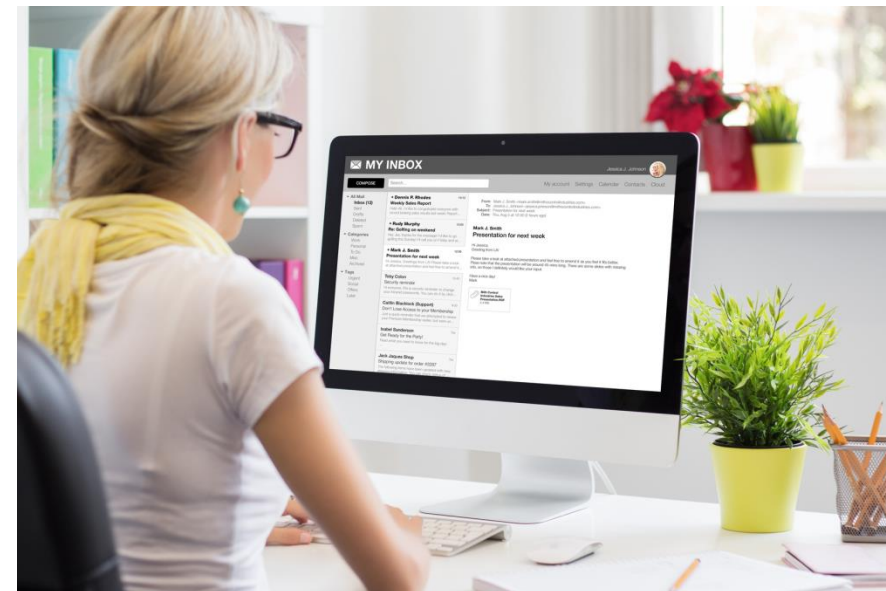


8 Psihološki aspekti i kompetencije u online intervencijama

Online upiti uglavnom se temelje na pisanom tekstu te zahtijevaju dodatne kompetencije u čitanju i pisanju

Unatoč raznolikim mogućnostima koje internetski medij nudi, online intervencije uglavnom se odvijaju u pismenom obliku.

Ovo uključuje sve „od jednostavne pripreme informacija za kakvu web stranicu do interaktivnih oblika online savjetovanja i psihoterapije, kao što su e-mailovi, chat, forumi pa čak i SMS-ovi” [Eichenberg & Kühne (2014)].



Prema tome, online savjetovatelji i psihoterapeuti moraju imati napredne vještine čitanja i pisanja / tipkanja kako bi uspješno vodili proces online savjetovanja ili online psihoterapije.

8 Psihološki aspekti i kompetencije u online intervencijama

Gubitak interpretacijskih alata u računalno posredovanoj pismenoj komunikaciji (I)

Klasično savjetovanje i psihoterapija, koja se odvija **licem u lice**, bogati su **verbalnim i neverbalnim informacijama**. Savjetovatelji i psihoterapeuti analiziraju informacije primljene putem različitih senzornih kanala na temelju svojeg iskustva sa sličnim situacijama. Kombiniraju individualne aspekte i slažu ih u cjelokupnu sliku te iznose svoje utiske kao povratnu informaciju u procesu savjetovanja ili psihoterapije.



U komunikacijskom okruženju poput **telefonskog savjetovanja**, percepcija neverbalnih aspekata od samog je početka više ograničena nego komunikacija licem u lice: **nedostaju vizualne informacije**. Međutim, akustični signali poput jezika, dijalekta, mucanja, disanja, plakanja, pozadinskih zvukova, spola, približne dobi itd., mogu se zamijetiti, interpretirati i odmah inkorporirati u sliku.

Gubitak interpretacijskih alata u računalno posredovanoj pismenoj komunikaciji (II)



U slučaju elektronički generiranog pisanog teksta, ove dodatne informacije nisu prisutne. U ovakvom kontekstu pisana riječ jedina je veza između klijenta i savjetovatelja / psihoterapeuta.

Čak ni formatiranje teksta više ne pomaže u interpretaciji zato što se postavke koje primjenjuje pisac teksta, poput *vrste i veličine slova, pozadine, okvira, lomljenja reda, popisa, tablica, emotikona i slika*, mogu drukčije prikazati na uređaju osobe koja taj tekst čita.

😊 => J

😐 => K

😞 => L

Primjer: Emotikoni se mogu prikazati kao slova

8 Psihološki aspekti i kompetencije u online intervencijama

Cjelina 8.3

Različiti horizonti u razumijevanju između terapeuta i klijenta

Pregled cjeline

- Pisane riječi kao približni prijevodi unutarnjih stanja
- Različiti horizonti osobe koja piše tekst i osobe koja ga čita
- Na koje biste vi načine postigli zajedničko razumijevanje?



Pisane riječi kao približni prijevodi unutarnjih stanja



- Gubitak tradicionalnih alata za dešifriranje klijentovih problema zahtijeva od savjetovatelja ili psihoterapeuta otvoreniji stav o mogućim interpretacijama.
- Riječi koje klijent bira tek su približan prijevod unutarnjeg svijeta.
- Do koje će se mjere klijent moći točno izraziti ne ovisi samo o njegovom vokabularu, nego i o emocijama i mislima koje dominiraju trenutkom u kojem klijent piše. Također, ovisi i o stupnju u kojem klijent razumije vlastiti problem. Doduše, ovo posljednje je rjeđi slučaj.

Klijent se prvenstveno i obraća savjetovatelju / psihoterapeutu zato što se nada da će im on pomoći u rješavanju zbrke vezane za njegovu kompliciranu životnu situaciju te objasniti psihološku pozadinu i ponuditi neke mogućnosti djelovanja.

Različiti horizonti osobe koja piše tekst i osobe koja ga čita

Međutim, čak i ako je klijent relativno vješto i u skladu s vlastitim horizontom* pretočio svoj problem i unutarnja stanja u pisanu riječ, njegov tekst prirodno dolazi u područje drukčijeg horizonta, horizonta koji pripada savjetovatelju ili psihoterapeutu. Savjetovatelj ili psihoterapeut razvija vlastite unutarnje slike i osjećaje tijekom procesa čitanja i razumijevanja.



„Stablo“



Ove unutarnje slike razlikuju se od osobe do osobe već u poimanju konkretnih značenja poput „stabla“ ili „kuće“, što znači da se subjektivna poimanja apstraktnih pojmova poput „patnje“, „sreće“ ili „tjeskobe“ razlikuju daleko više.

*Horizont: hermeneutički concept koji se odnosi na svijet pojedinčevog uma.

8 Psihološki aspekti i kompetencije u online intervencijama

Na koje biste vi načine postigli zajedničko razumijevanje?

Online savjetovatelj ili psihoterapeut treba uvijek biti svjestan činjenice da njegove vlastite ideje, koje razvija tijekom čitanja klijentovog teksta, nisu identična reprodukcija onoga što je klijent napisao. Što je veća podudarnost između ideja osobe koja piše i osobe koja čita tekst, to je bolji uvid u klijentove probleme i potrebe.



*Na koji se način savjetnici, savjetovatelji i psihoterapeuti hvataju u koštac s ovim pitanjima? Što vi mislite?
Raspravite s kolegama.*

Cjelina 8.4

Hermeneutika – teorija razumijevanja teksta

Pregled cjeline

- Kratak uvod u hermeneutiku, teoriju razumijevanja teksta
- Od širenja horizonata do fuzije horizonata

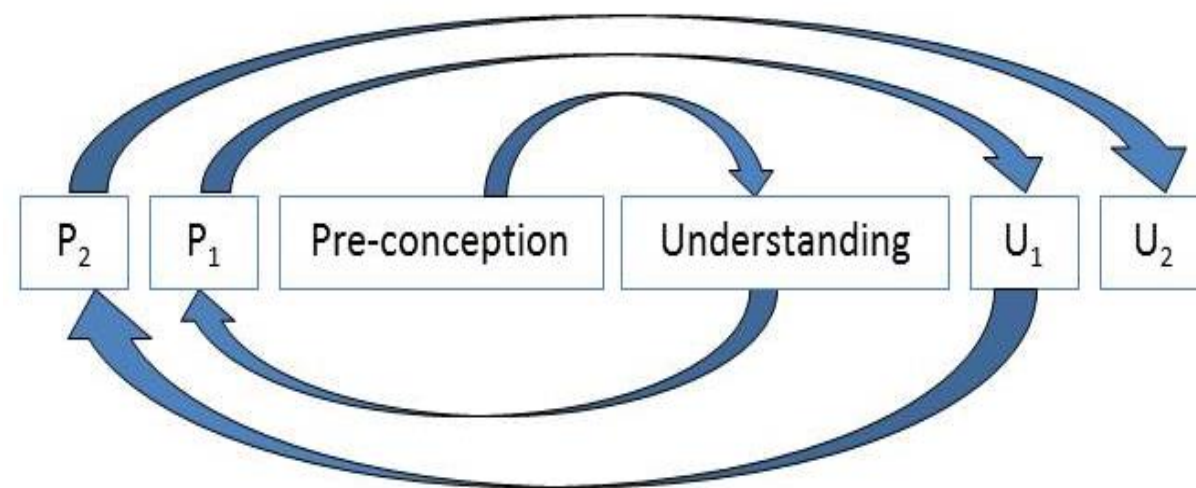


Kratak uvod u hermeneutiku, teoriju razumijevanja teksta

Temeljeno na konceptima hermeneutičkog kruga (Gadamer, 1959, 2010) i hermeneutičke spirale (Bolten, 1985)

- Tekst se najprije susreće s 'povijesnim' **preduvjenjem** čitatelja
- Ovo preduvjenje prelazi u **prvo razumijevanje** pisanog teksta
- Tijekom prvog čitanja, a i poslije, u ponavljanom čitanju, razumijevanje teksta prevodi se u **novo preduvjenje P₁**, kroz korekcije i proširivanje
- To pak vodi do **proširenog razumijevanja teksta U₁**, itd.

The Act of Understanding Text



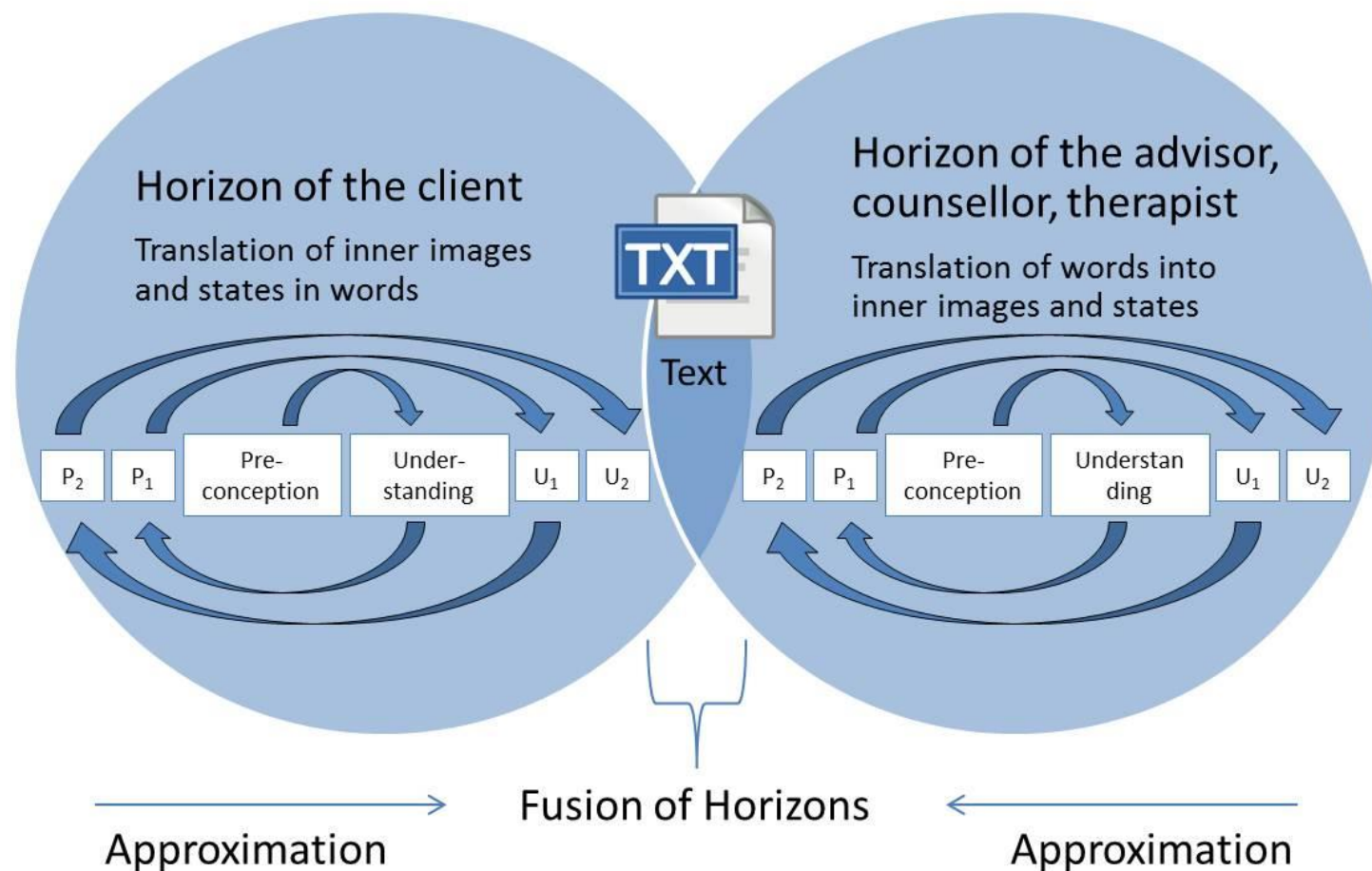
Čin istinskog razumijevanja klijentovog problema odvija se u spiralnom pokretu.

8 Psihološki aspekti i kompetencije u online intervencijama

Hermeneutičko razumijevanje teksta, od širenja horizonata do fuzije horizonata

- U savjetovanju / psihoterapiji temeljenoj na razmjeni teksta, ovaj proces hermeneutičkog razumijevanja događa se ne samo na strani **savjetnika, savjetovatelja ili psihoterapeuta**, nego i na strani **klijenta**.
- Istraživanjem teksta koji šalje partner u komunikaciji te dobivanjem novih uvida, individualni **horizonti se šire** i pristupaju jedan drugom.
- Područje u kojem se dva horizonta preklapaju zove se **zona zajedničkog razumijevanja**. Gadamer (1959, 2010) govori o **fuziji horizonata**.

Fusion of Horizons: Zone of Common Understanding



Cjina 8.5

Hermeneutički proces razumijevanja u praksi

Pregled cjeline

- Koncept četiri filma kao primjer dešifriranja teksta
- 1. film: Vlastite povratne informacije
- 2. film: Tema i psihosocijalna pozadina
- 3. film: Dijagnoza
- 4. film: Intervencija
- Iskušajte sami!
- Osvrt



8 Psihološki aspekti i kompetencije u online intervencijama

Koncept četiri filma kao primjer dešifriranja teksta

Uz svoj **koncept četiri filma**, Knatz & Dodier (2003, 2013) nude i konkretnu mogućnost prenošenja hermeneutičke fuzije horizonata u praksu *online* savjetovanja.

Metoda:

Tekst klijenta čita se četiri puta, svaki put s različitim pitanjima. Promjena fokusa ovdje funkcionira kao film stavljen preko teksta koji filtrira značenja, stavljajući neke aspekte u prvi plan, a neke u pozadinu.



8 Psihološki aspekti i kompetencije u online intervencijama



1. film: Vlastite povratne informacije

- Koja je moja prva, spontana reakcija dok ovo čitam?
- Kakve su moje prve unutarnje slike i zamišljanja?
- Mislim li da je problem rješiv? Mogu li ga riješiti ja? Može li se riješiti dopisivanjem?
- Mogu li zamisliti uspostavljanje radnog odnosa s ovim klijentom?
- Što spontano želim ovom klijentu?



8 Psihološki aspekti i kompetencije u online intervencijama

 2. film: Tema i psihosocijalna pozadina

- Što je tema ovog teksta ? (Podcrtajte ključne riječi)
- Kakav je klijentov društveni kontekst?
- Jesam li primio / primila dovoljno činjenica (dob, spol, bračno stanje...)?
- Koje su klijentove slabosti i prednosti?



3. film: Dijagnoza

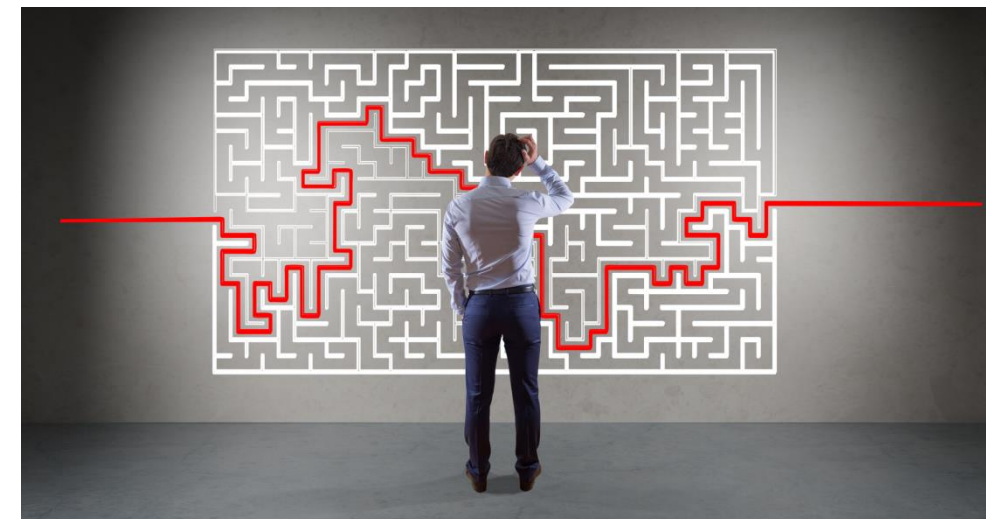
- Je li klijentov problem jasan?
- Je li klijentov cilj jasan?
- Kakve želje i pitanja mi je klijent uputio?
- Koja su moja pitanja klijentu?
- Kakva je moja hipoteza?





4. film: Intervencija

- Kakav oblik pozdrava je prikladan? Kako da predstavim sebe i svoju organizaciju?
- Na koja opća pitanja mogu odmah odgovoriti (npr. povjerljivost podataka, anonimnost...)?
- Kakvu vrstu povratne informacije mogu dati na temelju svog činjeničnog i emocionalnog razumijevanja?
- Koje informacije nedostaju? Postoji li nešto što ne razumijem?
- O kojim aspektima želim izraziti svoje pozitivno mišljenje?
- U kakva pitanja da zaodjenem svoje pretpostavke i prijedloge za rješenje problema?
- Što mogu ponuditi u ovom obliku savjetovanja? Koja su ograničenja toga što mogu ponuditi?
- Hoću li pozvati klijenta da nastavimo komunikaciju ili ću ga uputiti na prikladnije osobe i intervencijske formate?



8 Psihološki aspekti i kompetencije u online intervencijama

**Iskušajte sami!**

1. Podijelite se u dvije grupe. Svaka grupa preuzima ulogu klijenta i smišlja upit/problem o kojem želi razgovarati s online terapeutom. Molimo, za ovu vježbu odaberite realističan, a ne stvarni problem.
2. Zapišite taj problem u 15 minuta. Bilo bi zgodno da pišete na računalu i da poslije to isprintate, ali ako računalo i printer nisu dostupni, pišite rukom na papir.
3. Sada ove dvije grupe izmjenjuju svoje upite i preuzimaju ulogu online terapeuta. Svaka grupa čita upit prateći koncept četiri filma i zapisuje rezultate na plakat. Ovo bi moglo potrajati 30-45 minuta.
4. Obje grupe, jedna za drugom, prezentiraju svoje rezultate. Neka voditelj obuke pita obje grupe do koje se mjere osjećaju shvaćeno u svojem „problemu” i koji aspekti odgovora možda izazivaju nervozu.



*Prema vašem iskustvu:
Smatrate li da je koncept četiri filma koristan?*

8 Psihološki aspekti i kompetencije u online intervencijama

Izgledi za budućnost

Pristup temeljen na konceptu četiri filma koristi se već godinama u online savjetovanju temeljenom na razmjeni teksta. Međutim, nije se pokazao korisnim samo ondje, nego je ušao i u relevantnu stručnu literaturu. Također, čini neizostavan dio edukacije za online savjetovatelje i psihoterapeute prema smjernicama Njemačkog udruženja za online savjetovanje (DGOB).



Provjerite svoje znanje

1. Što znači kratica TBH?
2. Koje dodatne kvalifikacije mora imati savjetovatelj/psihoterapeut kojeg zanimaju online intervencije?
3. Što bi u računalno pisanim upitima moglo značiti “J”, “K”, “L”?
4. Što je fuzija horizonata?
5. S kojih četiriju perspektiva savjetovatelj/psihoterapeut pristupa kad primjenjuje koncept četiri filma?

Rezultati

1. TBH znači „to be honest“ („iskreno“).
2. Mora imati primarne kvalifikacije savjetnika, savjetovatelja ili psihoterapeuta, steći dodatne kvalifikacije u online savjetovanju ili psihoterapiji, imati iskustva u radu s ciljanom skupinom i poznavati pravne okvire online prakse.
3. Emotikoni mogu biti prikazani kao slova:
 - ☺ => J
 - ☹ => K
 - ☞ => L
4. Fuzija horizonata znači da se horizonti savjetovatelja/psihoterapeuta približavaju dok se ne preklope u zoni zajedničkog razumijevanja.
5. 1) Vlastite povratne informacije; 2) tema i psihosocijalna pozadina; 3) dijagnoza; 4) intervencija

Izvori (I)

- Apolinário-Hagen, J. & Tasseit, S. (2015): Chancen und Risiken der Internettherapie für die Regelversorgung in Deutschland. Ein Beitrag zur Psychotherapie im Zeitalter von Web 2.0.. Erschienen in: e-beratungsjournal.net, 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 7, April 2015
- Bolten, J. (1985): Die Hermeneutische Spirale. Überlegungen zu einer integrativen Literaturtheorie. In: Poetica 17 (1985), H. 3/4., S. 362 f.
- BPTK (2017): Internetprogramme zur Leistung für alle Versicherten machen. BPTK-Checkliste für Internetpsychotherapie. Pressemitteilung der BPTK vom 27.06.2017. Download: http://www2.psychotherapeutenkammer-berlin.de/uploads/20170627_pm_bptk_internetpsychotherapie.pdf [Online-Zugriff am: 17.07.2017]
- Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014): Einführung Onlineberatung und –therapie. Ernst Reinhardt Verlag: München
- Gadamer, H.-G. (1959): Vom Zirkel des Verstehens. Erschienen in: M. Heidegger, Festschrift zum 70. Geburtstag. Pfullingen 1959, S. 24-34
- Gadamer, H.-G. (2010): Gesammelte Werke / 1: Hermeneutik I: Wahrheit und Methode; Grundzüge einer philosophischen Hermeneutik. 7. Auflage. Mohr: Tübingen
- Justen-Horsten, A. & Paschen, H. (2016): Online-Interventionen in Therapie und Beratung. Ein Praxisleitfaden. Beltz: Weinheim
- Knaevelsrud, C., Wagner, B. & Böttche, M. (2016): Online-Therapie und –Beratung. Ein Praxisleitfaden zur onlinebasierten Behandlung psychischer Störungen. Hogrefe: Göttingen

Izvori (II)

- Kühne, S. & Hintenberger, G. (Hrsg.) (2009): Handbuch Online-Beratung. Vandenhoeck & Ruprecht: Göttingen
- Mode-Scheibel, B. (2014): Analyse verschiedener Beratungsansätze und Interventionen in der psychosozialen Onlineberatung. Erschienen in: e-beratungsjournal.net, 10. Jahrgang, Heft 2, Artikel 4, Oktober 2014
- Petzold, M. (2006): Psychologische Aspekte der Online-Kommunikation. Erschienen in: e-beratungsjournal.net, 2. Jahrgang, Heft 2, Artikel 6, September 2006
- Reindl, R. (2015): Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. Erschienen in: e-beratungsjournal.net, 11. Jahrgang, Heft 1, Artikel 6, April 2015
- Schardt, F.: Hermeneutik – Von der Zirkelstruktur des Verstehens. Online-Ressource: <http://www.friedel-schardt.de/hermeneutik.htm> [Online-Zugriff am 25.07.2017]
- Schlenk, E. (2007): Online-Beratung: Förderung von Autonomie im virtuellen Raum. Workshop im Rahmen des 28. Kongresses der DGTA in Stuttgart. 18.05.2007. Online-Ressource: http://www.impulswirkstatt.de/ssl/documents/Schlenk_WS6_TA-Kongress_2007 [Online-Zugriff am 25.07.2017]
- Schulz von Thun, F. (2006): Miteinander reden 1: Störungen und Klärungen: Allgemeine Psychologie der Kommunikation. Rowohlt: Reinbeck

Impressum

Projekt: Therapy 2.0

Koordinator: media k GmbH, Goethestr. 10, D-97980 Bad Mergentheim,
phone +497931 99 27 30, fax +49 7931 99 27 31

URL: <https://www.ecounseling4youth.eu>

Broj projekta: 2016-1-DE02-KA202-003245

Program financiranja: Erasmus+

Autorica Modula 8 – Psihološki aspekti i kompetencije u online intervencijama

Evelyn Schlenk – kontakt: Evelyn.Schlenk@ili.fau.de

© **Slike:**

- Dan Race, evrbe, Gustavo, hakinmhan, ibreakstock, Kaspars Grinvalds, MG, pathdoc_2, Picture-Factory, Pixelrobot, Rawpixel.com, Sdecret, Simone Andress, Stokkete, Thaut Images, tunedin, vege_2, velin Radkov, WavebreakMediaMicro – Fotolia.com
- Evelyn Schlenk



Ovaj rad ustupljen je javnosti pod licencom Creative Commons Imenovanje-Nekomercijalno-Dijeli pod istim uvjetima 4.0.



Ovaj projekt ostvaren je uz potporu Europske komisije. Ova publikacija izražava isključivo stajališta autora publikacije i Komisija se ne može smatrati odgovornom prilikom primjene informacija koje publikacija sadrži.

Partneri u projektu Therapy 2.0

Njemačka		media k GmbH (Koordinator) Dr. Karin Drda-Kühn / Hans-Jürgen Köttner • Therapy2.0@media-k.eu • + 49 7931 99 27 30
Njemačka		Innovation in Learning Institute – University of Erlangen-Nuremberg Evelyn Schlenk • Evelyn.Schlenk@ili.fau.de • + 49 9131 856 1111
Slovenija		Integra Institut, Institut za razvoj clovekovih potentialov Sonja Bercko Eisenreich • sonja.bercko@eu-integra.eu • + 38 659 013 2641
Hrvatska		Sveuciliste u Rijeci, Medicinski Fakultet Dr. Tanja Franciskovic / Dr. Marina Crepulja • tanja.franciskovic@medri.uniri.hr • + 38 591 2000 000
Island		Iceland Academy of the Arts Björg Jóna Birgisdóttir • bjorg@lhi.is • + 354 552 4000
Austrija		Wissenschaftsinitiative Niederösterreich Dr. Wolfgang Eisenreich • office@wissenschaftsinitiative.at • + 43 676 944 5447
Portugal		Instituto Politecnico do Porto Dr. Regina Silva • ras@eu.ipp.pt • + 351 222 061
Grčka		GUnet Akadimaiko Diadiktyo Pantelis Balaouras / Constantinos Tsibanis • costas@noc.uoa.gr • + 30 210 7275603

Završetak modula



Čestitamo!
Završili ste ovaj modul!