

Módulo 8:

Aspetos psicológicos e competências em intervenções online

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

O apoio da Comissão Europeia a esta publicação não constitui um apoio público aos conteúdos que refletem a visão pessoal dos autores. A mesma Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito da informação aqui contida.

Curso de Formação THERAPY 2.0: 9 Módulos

1. Introdução

2. Ferramentas de informação e comunicação otimizadas pela tecnologia

3. Características da comunicação através de computador em aconselhamento e terapia

4. Aspectos jurídicos

5. Questões éticas associadas ao uso de ferramentas eletrónicas e ao aconselhamento online

6. Aspectos económicos e financeiros

7. Competências técnicas de um orientador, conselheiro ou terapeuta online

8. Aspectos psicológicos e competências em intervenções online

9. Aconselhamento nas TIC para requerentes de asilo, refugiados e menores não acompanhados



Descrição Geral do Módulo

- Este módulo descreve o *status quo* das normas para aconselhamento e terapia online e enumera os requisitos de qualificação que conselheiros e terapeutas devem reunir, etc.
- Alerta para o facto de as formas de aconselhamento e terapia baseadas na troca de texto constituírem, hoje em dia, o método de comunicação online mais comum entre profissionais e clientes; ao mesmo tempo, descreve as competências de leitura e escrita associadas.
- A teoria da hermenêutica fornece apoio para lidar profissionalmente com problemas expostos por escrito.
- Para ilustrar o modo de aplicação prática da teoria, dar-se-á o exemplo do chamado “conceito dos quatro filtros”.
- Os leitores poderão testar este conceito com um exercício prático.

Objetivos do módulo

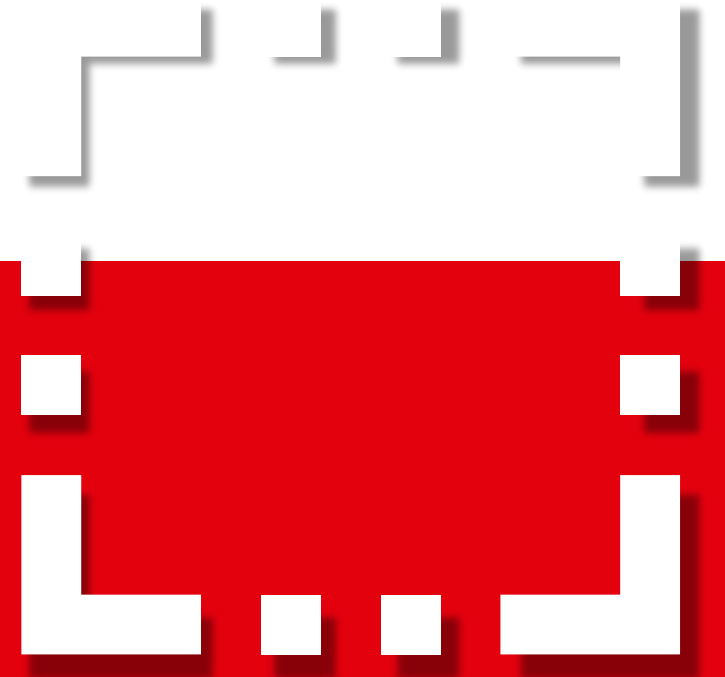


Após a conclusão deste módulo, o leitor deve ser capaz de:

- ✓ Saber quais os requisitos mínimos em termos de qualificações para se poder trabalhar como orientador, conselheiro ou terapeuta online;
- ✓ Compreender que as mesmas palavras podem desencadear associações diferentes em profissionais e clientes, e perceber o que isso pode significar para as intervenções baseadas na troca de texto;
- ✓ Compreender como se chega a um entendimento comum na comunicação baseada na troca de texto;
- ✓ Analisar uma mensagem textual aplicando o conceito dos quatro filtros.

Índice do Módulo

- Introdução
- Unidade 8.1: Normas e requisitos adicionais de qualificação
- Unidade 8.2: Comunicação escrita através do computador
- Unidade 8.3: Diferentes horizontes de entendimento
- Unidade 8.4: Hermenêutica – teoria da compreensão dos textos
- Unidade 8.5: O processo de compreensão hermenêutica posto em prática



Introdução

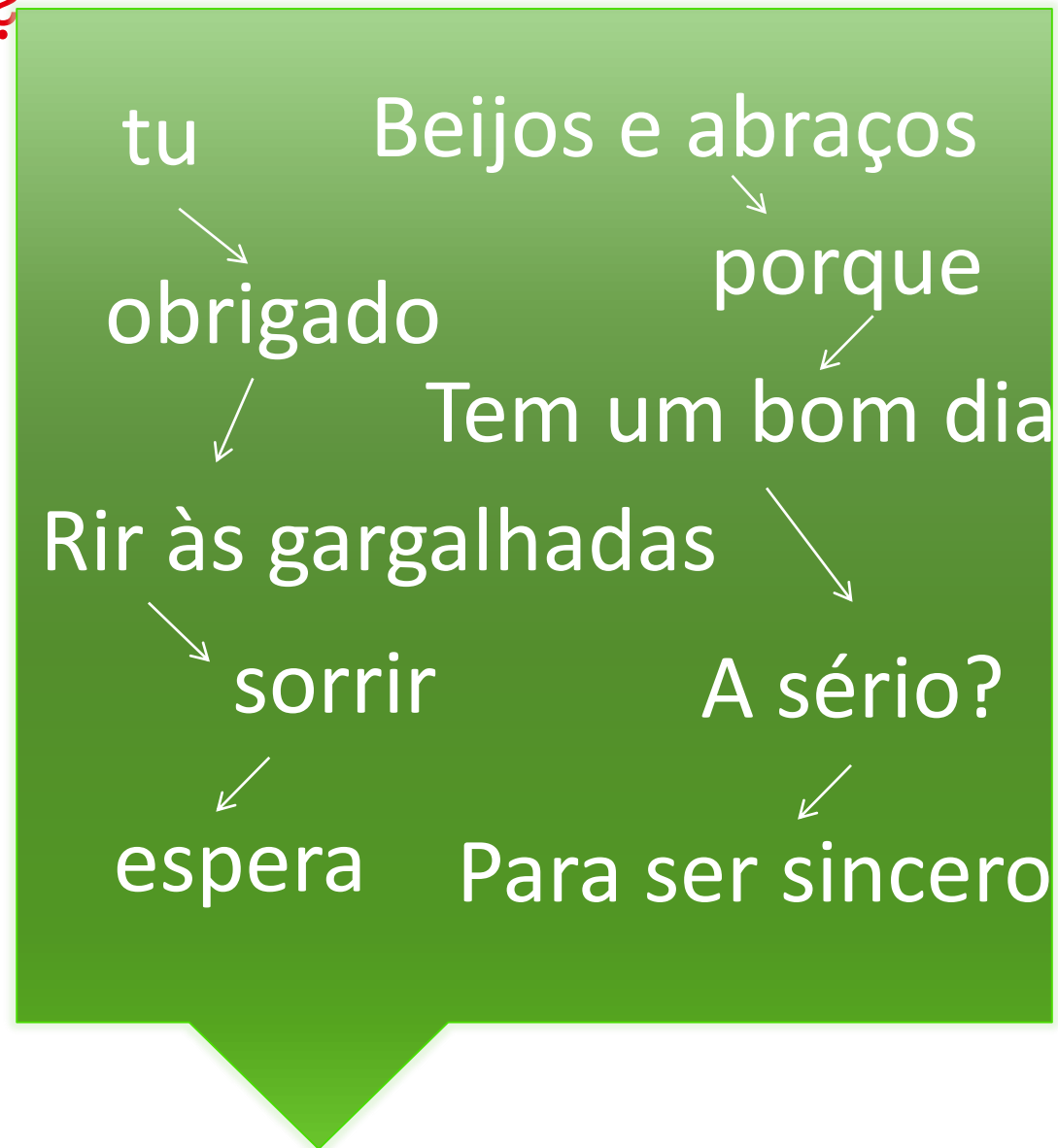
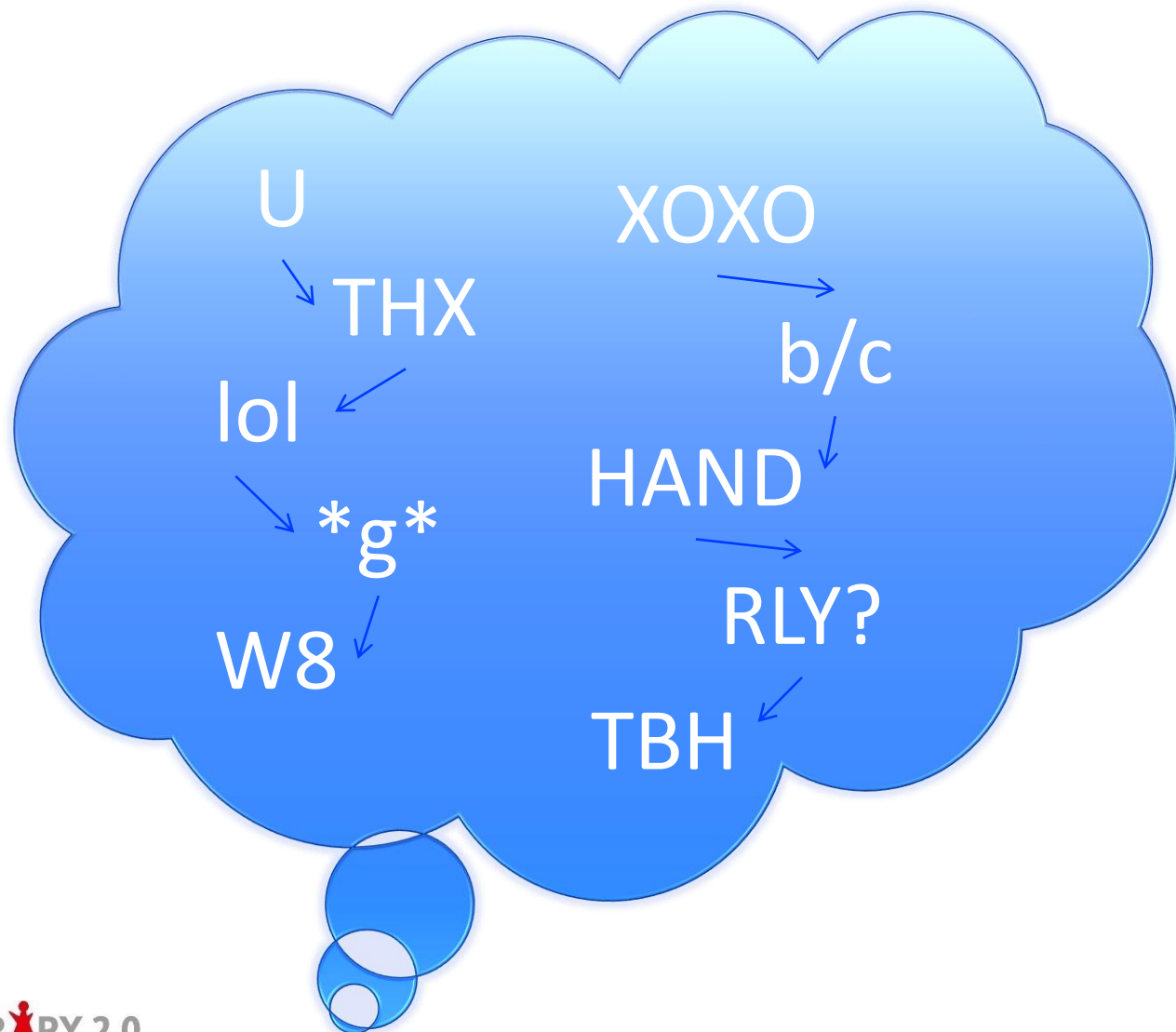
Índice da Unidade

- Teste: Qual o significado destas palavras?
- Algumas questões sobre intervenções online para refletir

CONTENT



O que significam estas palavras?



Algumas questões para discutirem em grupo

1. O que entende por intervenções online?

2. Conhece alguém que realize intervenções online?

3. Qual o seu interesse pessoal nestas intervenções?

8 Aspectos psicológicos e competências em intervenções online

Unidade 8.1

Normas em aconselhamento e terapia online e requisitos adicionais de qualificação

Índice da Unidade

- Recursos e orientação para soluções em aconselhamento online
- Manuais de terapia em terapia online
- Requisitos mínimos de qualificação para orientadores, conselheiros e terapeutas online

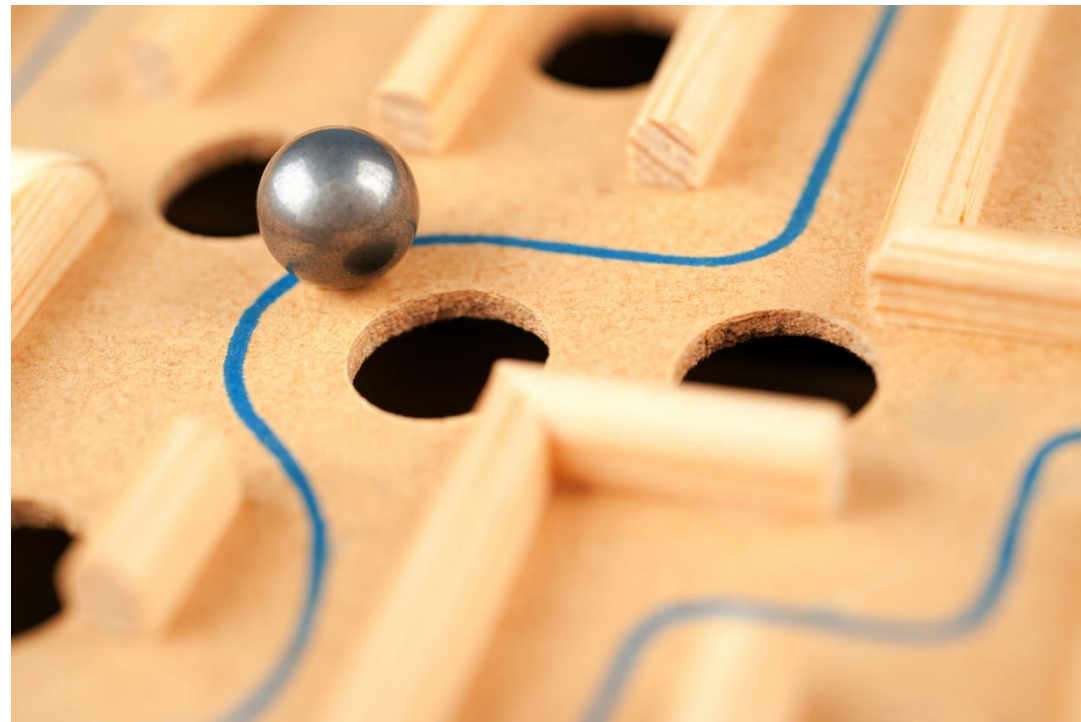
CONTENT



Recursos e orientação para soluções em aconselhamento online

Um grande número de profissionais procura ainda um guia de orientação para soluções que possam nortear a sua prática e que...

- sustente o desenvolvimento de novos modos de atuação,
- ative os recursos do cliente,
- os encoraje a dar pequenos passos no sentido da mudança,
- promova a sua auto-aprendizagem,
- contribua para uma eficácia cada vez maior, e
- promova a autonomia.



8 Aspectos psicológicos e competências em intervenções online

Requisitos mínimos de qualificação para orientadores, conselheiros e terapeutas online

Ainda se verifica uma ausência de padrões de qualidade válidos e uniformes para a qualificação; no entanto, um número cada vez maior de organizações (universidades, associações de profissionais, gabinetes de psicoterapia, instituições eclesiais e sociais, companhias de seguro, etc.) está a participar na discussão sobre os mesmos.

De acordo com Reindl (2015), os orientadores, conselheiros e terapeutas interessados em prestar serviços online devem...

- ter uma qualificação de base como orientadores, conselheiros ou psicoterapeutas,
- obter uma qualificação adicional em aconselhamento e terapia online (se as mesmas estiverem disponíveis);
- ter uma qualificação relacionada com o seu público-alvo;
- estar familiarizado com a legislação aplicável ao aconselhamento e / ou terapia online no seu país.



8 Aspectos psicológicos e competências em intervenções online

Unidade 8.2

Particularidades da comunicação por escrito através de computador

Índice da Unidade

- As consultas online são, na sua maioria, baseadas na troca de texto e exigem competências avançadas de leitura e escrita
- Perda de auxiliares à interpretação na comunicação por escrito através do computador



8 Aspectos psicológicos e competências em intervenções online

As consultas online são, na sua maioria, baseadas na troca de texto e exigem competências avançadas de leitura e escrita

Apesar da diversidade e das possibilidades oferecidas pelos meios de comunicação modernos, as intervenções online ocorrem sobretudo na forma escrita.

A escala varia “da simples preparação de informação para um website até às formas mais interativas de aconselhamento e terapia online, como o e-mail, chat, fóruns ou até mesmo SMS”. [Eichenberg & Kühne (2014)].



Assim, os conselheiros e terapeutas online devem possuir competências avançadas de leitura e escrita de modo a que o processo terapêutico seja eficaz.

8 Aspectos psicológicos e competências em intervenções online

Perda de auxiliares à interpretação na comunicação por escrito através do computador (I)

As formas tradicionais de **aconselhamento / terapia presencial** são ricas em **informação verbal e não verbal** transmitida pelo cliente. Os conselheiros e terapeutas avaliam a informação que lhes chega e que é captada por diversos canais sensoriais com base na sua experiência em situações semelhantes, combinam os aspetos individuais para formar um quadro maior e expressam as suas impressões na forma de feedback durante o processo de aconselhamento ou terapia.



Em certos contextos de comunicação, como no **aconselhamento por telefone**, a perceção dos aspetos não-verbais é mais limitada do que num contexto presencial; não existe **informação visual de suporte**, no entanto os sinais acústicos como a *linguagem, o dialeto, gaguez, respiração, choro, barulhos de fundo, género, idade aproximada*, etc., podem ser apreendidos, interpretados e imediatamente enquadrados.

8 Aspectos psicológicos e competências em intervenções online

Perda de auxiliares à interpretação na comunicação por escrito através do computador (II)



No caso de um texto escrito e gerado eletronicamente, todas as fontes de informação adicional são anuladas. Neste caso, somente as palavras escritas é que ligam a pessoa que procura apoio ao conselheiro / terapeuta.

Nem mesmo a formatação do texto pode ajudar na interpretação, pois as definições do utilizador, tais como o *tipo de letra, tamanho, cor, fundo, moldura, quebras de linha, listas, tabelas, emoticons e imagens* podem aparecer completamente diferentes no ecrã do recetor.

😊 => J

😐 => K

😞 => L

Exemplo: Emoticons podem aparecer como letras

8 Aspectos psicológicos e competências em intervenções online

Unidade 8.3

Diferentes horizontes de entendimento entre profissionais e clientes

Índice da Unidade

- Palavras escritas como traduções aproximadas de estados internos artificiais
- Os diferentes horizontes do escritor e do leitor
- Como chegar a um entendimento mútuo?



Palavras escritas como traduções aproximadas de estados internos artificiais



- A perda de auxiliares à compreensão exige que o conselheiro / terapeuta adote uma atitude mais aberta em relação a possíveis interpretações.
- As palavras escolhidas pela pessoa que procura ajuda devem ser encaradas apenas como uma tradução aproximada do seu mundo interior.
- A capacidade do cliente se exprimir de forma eficaz está dependente não só da riqueza do seu vocabulário, mas também das emoções e pensamentos dominantes na altura em que escreve e da compreensão que tem do problema que enfrenta. Este último aspeto é, como se pode imaginar, menos provável.

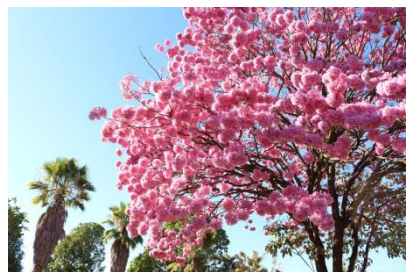
A pessoa que procura apoio junto de um conselheiro ou terapeuta fá-lo precisamente porque espera obter maior clareza e menor confusão relativamente à sua situação atual e ao seu problema, quadro psicológico e possibilidades de agir.

Os diferentes horizontes do escritor e do leitor

Ainda que o cliente tenha conseguido expressar em texto, de forma relativamente hábil, a sua situação e o seu estado de espírito no que respeita ao seu próprio horizonte*, o texto chegará naturalmente a um novo horizonte com o conselheiro ou terapeuta, uma vez que este criará as suas próprias imagens mentais e sentimentos durante o processo de leitura e compreensão.



Árvore



Se estas imagens mentais podem variar de pessoa para pessoa até mesmo para termos concretos como “árvore” ou “casa”, as concepções de cada um afastam-se ainda mais quando se trata de conceitos abstratos como “sofrimento”, “felicidade” ou “ansiedade”.

*Horizonte: Conceito da área da hermenêutica que significa o mundo que existe dentro da mente de cada pessoa.

8 Aspectos psicológicos e competências em intervenções online

Como chegar a um entendimento mútuo?

Um conselheiro ou terapeuta online deve estar ciente de que as suas perceções, desenvolvidas durante a leitura, não são uma reprodução 1:1 daquilo que o cliente quis de facto transmitir. Todavia, uma incongruência crescente entre as ideias do escritor e do leitor fornece a base para a procura de um maior discernimento acerca da preocupação do cliente e das necessidades associadas à mesma.



Como é que os orientadores, conselheiros e terapeutas podem lidar com estas ambiguidades? Têm alguma ideia? Discutam o assunto em grupo.

Unidade 8.4

Hermenêutica – teoria da compreensão dos textos

Índice da Unidade

- Breve introdução à hermenêutica, a teoria da compreensão dos textos
- Da extensão de horizontes à fusão de horizontes

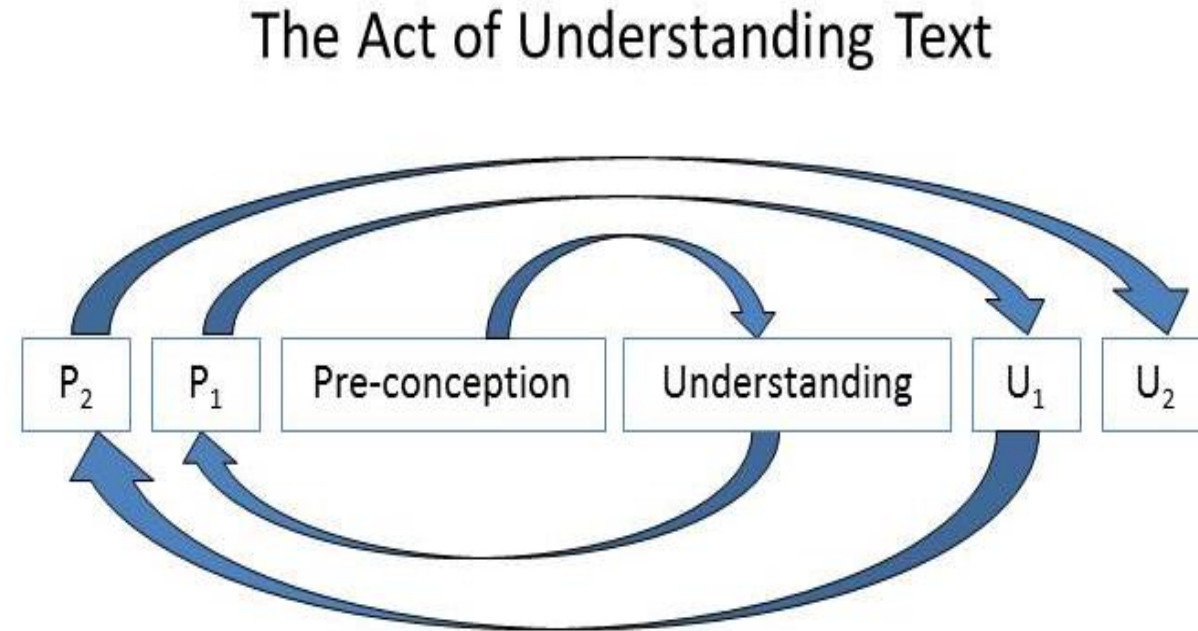


8 Aspectos psicológicos e competências em intervenções online

Breve introdução à hermenêutica, a teoria da compreensão dos textos

Baseado nos conceitos de círculo hermenêutico (Gadamer, 1959, 2010) e espiral hermenêutica (Bolten, 1985)

- O texto defronta-se, numa fase inicial, com uma **ideia pré-concebida** do leitor
- Esta ideia pré-concebida manifesta-se na **primeira compreensão** do texto enquanto se interage com as palavras escritas
- Durante a primeira leitura (e também mais adiante após leituras sucessivas), esta compreensão do texto evolui para uma nova **ideia pré-concebida P₁** através de correções e extensões
- que levam assim a uma melhor compreensão do texto U₁, etc..

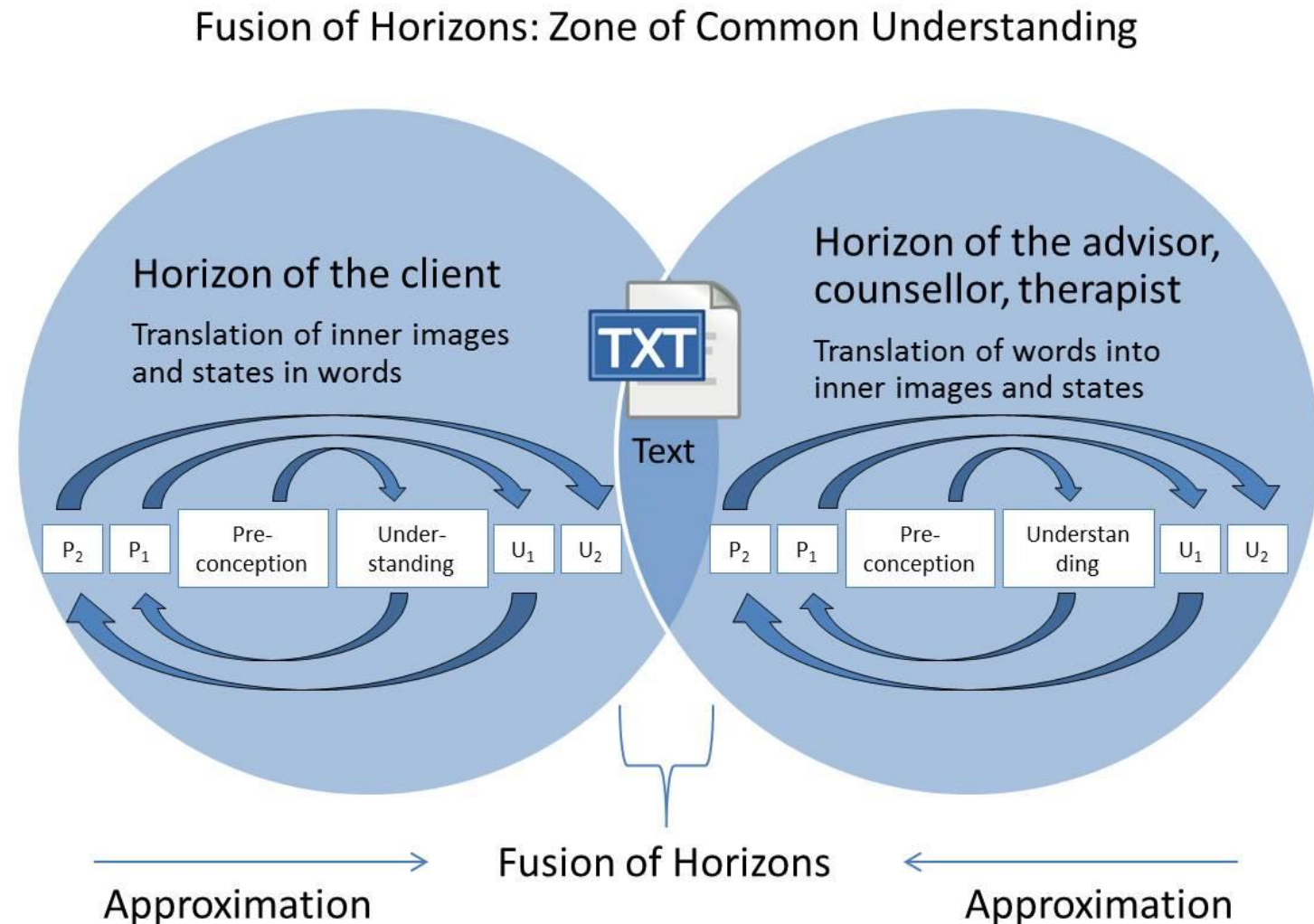


O ato de entender verdadeiramente a preocupação do cliente desenrola-se em modo espiral.

8 Aspectos psicológicos e competências em intervenções online

Compreensão hermenêutica do texto: da extensão de horizontes à fusão de horizontes

- No âmbito de um aconselhamento ou terapia online baseado em texto, este processo hermenêutico de compreensão ocorre, como não podia deixar de ser, não só na pessoa do **orientador / conselheiro / terapeuta** online, mas também com o **cliente**.
- Ao explorar o texto do seu interlocutor e ao integrar novas perspetivas, os **horizontes de cada indivíduo expandem-se e aproximam-se um do outro**.
- A área na qual se sobrepõem refere-se à **zona de compreensão comum**. Gadamer (1959, 2010) fala em **fusão de horizontes**.



Unidade 8.5

O processo de compreensão hermenêutica posto em prática

Índice da Unidade

- O conceito dos quatro filtros como exemplo para a descodificação de textos
- 1º Filtro: As impressões do leitor
- 2º Filtro: Tema e enquadramento psicológico
- 3º Filtro: Diagnóstico
- 4º Filtro: Intervenção
- Experimente e comprove!
- Reflexão



8 Aspectos psicológicos e competências em intervenções online

O conceito dos quatro filtros como exemplo para a descodificação de textos

Com o seu “**conceito dos quatro filtros**”, Knatz & Dodier (2003, 2013) propõem uma possibilidade concreta de aplicação teórica da fusão de horizontes hermenêutica na prática do aconselhamento online.

Método:

O texto do cliente é lido quatro vezes com questões diferentes em mente. A mudança de foco funciona assim quase como um filtro ao longo do texto, deixando alguns segmentos de informação em primeiro plano e outros em segundo plano.



8 Aspectos psicológicos e competências em intervenções online

1º Filtro: As impressões do leitor

- Qual é o primeiro sentimento espontâneo que experiencio ao ler o texto?
- Quais são as minhas primeiras imagens mentais e conceções imaginárias?
- O problema pode ser resolvido? Por mim? Através da troca de textos?
- Consigo imaginar-me a estabelecer uma relação de trabalho com este cliente?
- O que desejaria espontaneamente a este cliente?



2º Filtro: Tema e enquadramento psicológico

- Qual é o assunto do texto? (sublinhar as palavras-chave)
- Qual é o contexto social do cliente?
- Disponho de informação suficiente (idade, sexo, situação familiar, ...)?
- Quais são os pontos fortes e os pontos fracos do cliente?



8 Aspectos psicológicos e competências em intervenções online

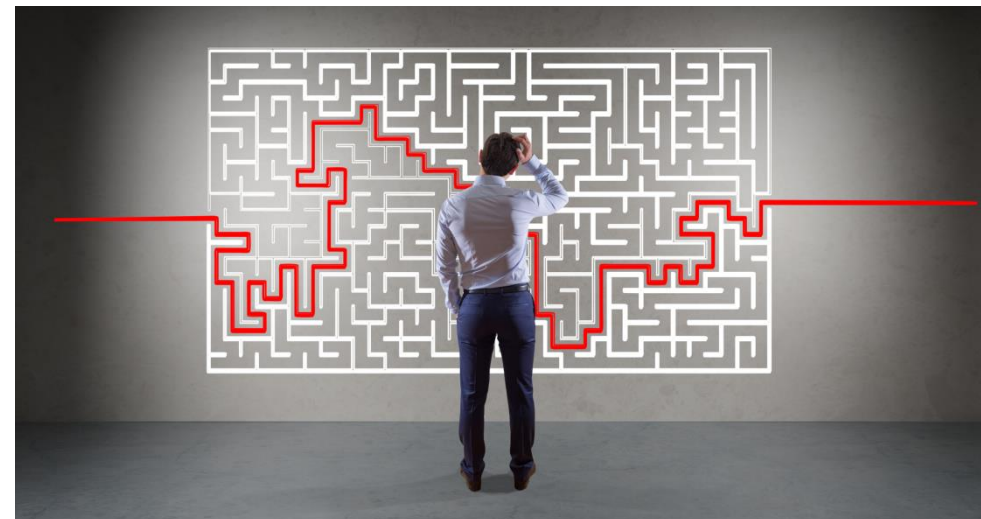
3° Filtro: Diagnóstico

- O tema abordado pelo cliente é suficientemente claro?
- O seu objetivo é claro?
- Que perguntas e pedidos me fez o cliente?
- Quais são as questões abertas que coloquei ao cliente?
- Quais são as hipóteses que eu tenho?



4º Filtro: Intervenção

- Qual é a melhor forma de dar as boas-vindas? Como me deverei apresentar ou como apresento a empresa?
- Quais são as perguntas de carácter geral para as quais eu já tenho resposta? (Ex.: confidencialidade, anonimato,...)
- Qual o tipo de feedback que devo dar baseando-me na minha compreensão dos factos e das emoções do cliente?
- Qual é a informação em falta? O que é que ainda não compreendi?
- Quais os aspetos sobre os quais eu posso fazer uma apreciação positiva?
- Quais as questões para as quais devo definir hipóteses e propostas de solução?
- O que posso oferecer nesta forma de aconselhamento? Quais os limites da oferta?
- Deverei sugerir ao cliente que continue com as nossas sessões ou deverei encaminhá-lo para outros profissionais ou outros formatos de intervenção mais adequados?





Experimente e comprove!

1. Dividam-se em dois grupos. Cada grupo assumirá o papel de cliente e inventará um problema sobre o qual irá falar com um terapeuta online. Opte por problemas realistas, mas evite escolher situações reais.
2. Escreva o problema em 15 minutos. Utilize um computador para escrever e imprimir a sua questão. Se tal não for possível, utilize uma folha de papel.
3. Os grupos trocam as folhas e, de seguida, cada um assumirá o papel de terapeuta online. Cada grupo irá ler a mensagem que recebeu aplicando o conceito dos quatro filtros, registando de seguida as suas respostas numa folha maior. Isto pode demorar entre 30 a 45 minutos.
4. Cada grupo irá apresentar as suas respostas ao outro grupo. No final, o formador irá questionar o grupo oposto para saber em que medida eles se sentem compreendidos e quais os aspetos que lhes provocaram irritação.



*De acordo com a sua experiência:
Acha que o conceito dos quatro filtros é útil?*

8 Aspectos psicológicos e competências em intervenções online

Resumo e previsões

A abordagem a partir do conceito dos quatro filtros está estabelecida há vários anos na prática do aconselhamento online baseado na troca de texto e aparece também na literatura especializada. Além disso, é uma componente intrínseca das modalidades de formação em aconselhamento online, segundo as orientações da Associação Alemã para o Aconselhamento Online (DGOB).



Teste os seus conhecimentos

1. O que significa tbh?
2. Que qualificações adicionais deve obter o profissional que quer prestar serviços de aconselhamento online?
3. Em linguagem informática, o que poderão querer dizer as letras “J”, “K” e “L”?
4. O que é fusão de horizontes?
5. Quais as quatro perspetivas adotadas por um conselheiro ou terapeuta quando põe em prática o conceito dos quatro filtros?

Respostas

1. TBH significa “para ser sincero” (to be honest).
2. De acordo com Reindl (2015): a) uma qualificação de base como orientador / conselheiro / terapeuta; b) uma qualificação adicional em aconselhamento ou terapia online; c) uma qualificação numa área relacionada com o seu público alvo; d) conhecimento das normas jurídicas.
3. Alguns emoticons podem aparecer na forma de letras:
 - ☺ => J
 - ☹ => K
 - ☷ => L
4. Ocorre fusão de horizontes quando o horizonte do conselheiro/terapeuta e o horizonte do cliente se aproximam, até que se sobrepõem e formam uma zona de compreensão comum.
5. 1) Impressões do leitor; 2) Tema e enquadramento psicológico; 3) Diagnóstico; 4) Intervenção.

Bibliografia (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

Bibliografia (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

Chancela

Projeto: Therapy 2.0

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

Website: <https://www.ecounselling4youth.eu>

Número do projeto: 2016-1-DE02-KA202-003245

Programa de financiamento: Erasmus+

Autor(a) do Módulo 8 – Aspetos psicológicos e competências em intervenções online

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

© **Imagens:**

- Dan Race, evbrbe, 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



Este projeto foi autorizado por uma licença internacional Creative Commons Atribuição-NãoComercial-Compartilha Igual 4.0.



Erasmus+

O apoio da Comissão Europeia a esta publicação não constitui um apoio público aos conteúdos que refletem a visão pessoal dos autores. A mesma Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito da informação aqui contida.

Parceria Therapy 2.0

| | | |
|-----------|---|--|
| Alemanha |  | media k GmbH (Coordenador) Dr. Karin Drda-Kühn / Hans-Jürgen Köttner • Therapy2.0@media-k.eu • + 49 7931 99 27 30 |
| Alemanha |  | Innovation in Learning Institute – University of Erlangen-Nuremberg Evelyn Schlenk • Evelyn.Schlenk@ili.fau.de • + 49 9131 856 1111 |
| Eslovénia |  | Integra Institut, Institut za razvoj clovekovih potentialov Sonja Bercko Eisenreich • sonja.bercko@eu-integra.eu • + 38 659 013 2641 |
| Croácia |  | Sveuciliste u Rijeci, Medicinski Fakultet Dr. Tanja Franciskovic / Dr. Marina Crepulja • tanja.franciskovic@medri.uniri.hr • + 38 591 2000 000 |
| Islândia |  | Iceland Academy of the Arts Björg Jóna Birgisdóttir • bjorg@lhi.is • + 354 552 4000 |
| Áustria |  | 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 |
| Grécia |  | GUnet Akadimaiko Diadiktyo Pantelis Balaouras / Constantinos Tsibanis • costas@noc.uoa.gr • + 30 210 7275603 |

Fim do módulo



Parabéns!

Concluiu este módulo!