

8. modul:

Psihološki vidiki in kompetence povezane s spletnim svetovanjem

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

Projekt je v okviru Erasmus + programa na področju poklicnega izobraževanja in usposabljanja financiran s strani Evropske komisije. Vsebina projekta ne odraža stališč Evropske unije, ampak zgolj stališča njenih avtorjev. Vsaka nepooblaščen uporaba in distribucija vsebin projekta v pridobitvene namene je kazniva.

Spletno izobraževanje THERAPY 2.0 : 9 tematskih modulov

1. O komunikacijskih orodjih nove generacije in evropskih pobudah za informatizacijo zdravstvenih storitev

2. Spekter tehnološko podprtih informacijskih in komunikacijskih orodij in aplikacij za svetovalce in terapevte

3. Značilnosti računalniško podprte komunikacije pri svetovanju in terapiji

4. Pravni vidiki

5. Etični vidiki uporabe spletnih orodij

6. Ekonomski in finančni vidiki

7. Tehnična znanja, ki jih potrebuje spletni svetovalec ali terapevt

8. Psihološki vidiki

9. IKT svetovanje/terapija za prosilce za azil, begunce in mladoletnike brez spremstva



Pregled vsebin modula

Za spletno svetovanje ni bil razvit noben samostojni svetovalni pristop¹, zato so bili v praksi različni pristopi osebnega svetovanja preneseni na spletno svetovanje. Uradno dodatno kvalifikacijo za spletno svetovanje ali terapijo lahko seveda pridobijo le, če so na voljo ustrezni dodatni tečajji usposabljanja. Za tiste, ki se zanimajo za spletno svetovanje in terapijo brez takšnih nadaljnjih možnosti za usposabljanje, bi s temi smernicami Therapy 2.0 v povezavi z materiali za usposabljanje Therapy 2.0 in skupkom orodij Therapy 2.0 želeli ponuditi nekaj pionirskih predlogov iz teorije in prakse za samostojno učenje

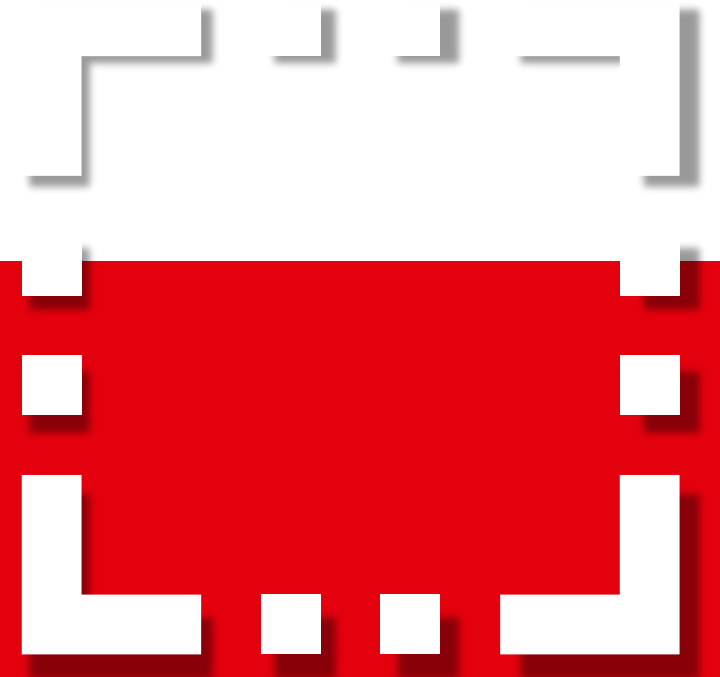
Cilji modula

- ✓ se seznanili z minimalnimi standardi, ki jih morajo dosegati, v kolikor želijo izvajati spletne intervencije;
- ✓ ozavestili tveganja, ki lahko nastanejo v različnih oblikah spletnega svetovanja;
- ✓ se seznanili s pomenom sprotnega in večkratnega preverjanja konteksta razumevanja klienta;
- ✓ se seznanili z metodo filmskega traku.



Pregled modula

- Uvod
- Enota 8.1: Minimalni standardi in zahtevane kvalifikacije na področju spletnih intervencij
- Enota 8.2: Posebnosti komunikacije, ki temelji na IK tehnologiji
- Enota 8.3: Različni vidiki razumevanja
- Enota 8.4: Hermetika – teorija razumevanja različnih kontekstov
- Unit 8.5: The hermeneutical process of understanding in practice



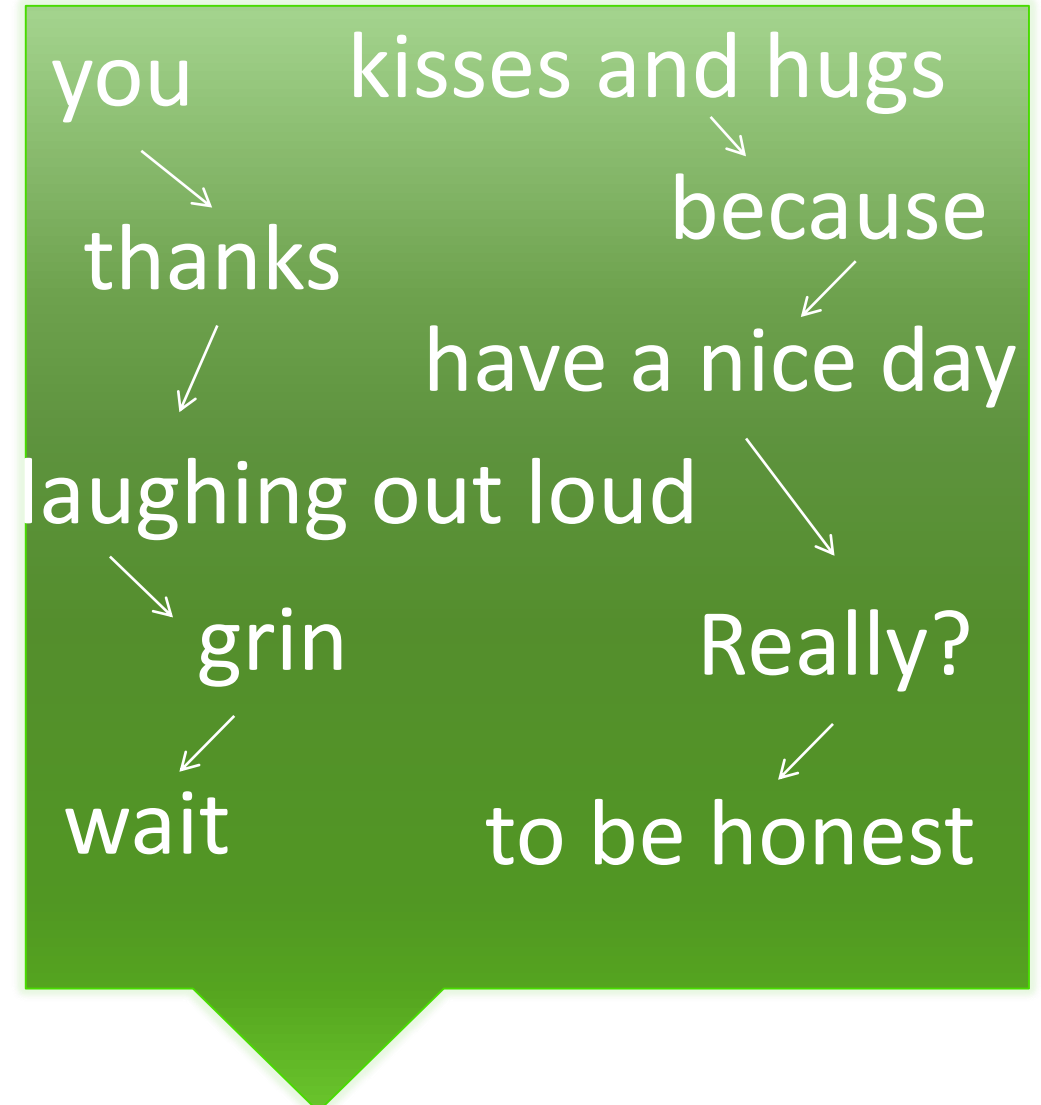
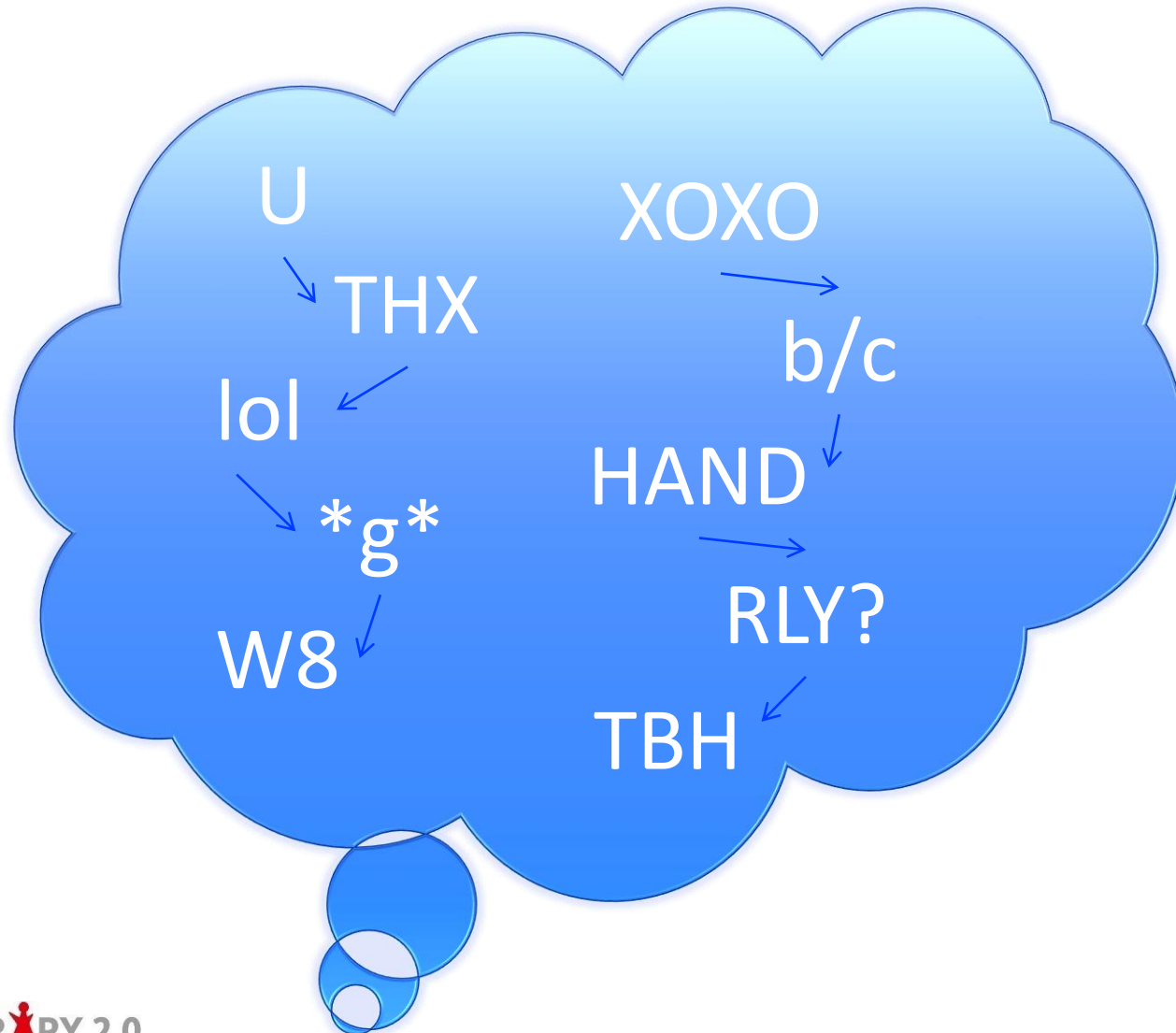
Uvod

Podenote

- Miselna naloga: razvozljaj pomene besed?
- Nekaj izhodiščnih vprašanj



Razvozljaj pomen besedila v oblakih?



Nekaj izhodiščnih vprašanj:

1. Kako bi definirali spletno intervencijo?

2. Poznate koga, ki izvaja spletne intervencije?

3. Kakšen je vaš osebni interes za izvajanje spletnih intervencij?

Enota 8.1

Minimalni standardi in zahtevane kvalifikacije na področju spletnih intervencij

Podenote:

- Metodološki pristop v spletnem zdravljenju
- Razprava o minimalnih zahtevah za kvalifikacijo spletnih svetovalcev in terapevtov



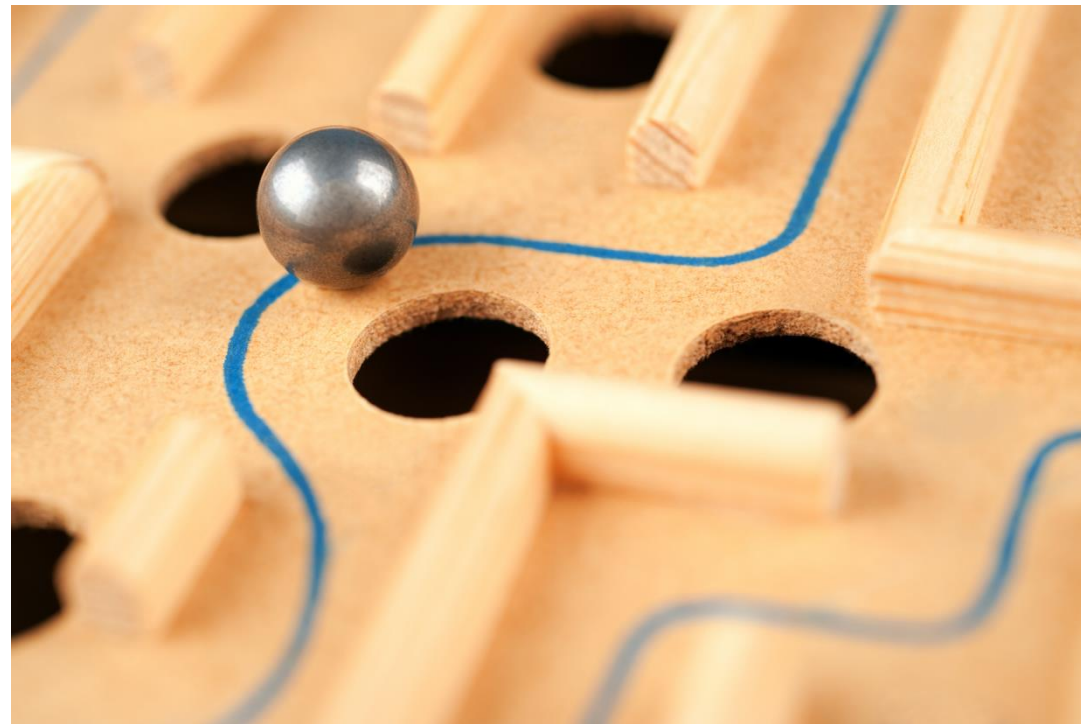
CONTENT

Metodološki pristop v spletnem zdravljenju

Na področju spletne terapije je metodološki pristop veliko bolj formaliziran kot pri spletnem svetovanju (gl. Knaevelsrud, Wagner & Böttche 2016). To je predvsem posledica dejstva, da so bile do zdaj dobro strukturirane kognitivne vedenjske terapije prenesene v internetno obliko.

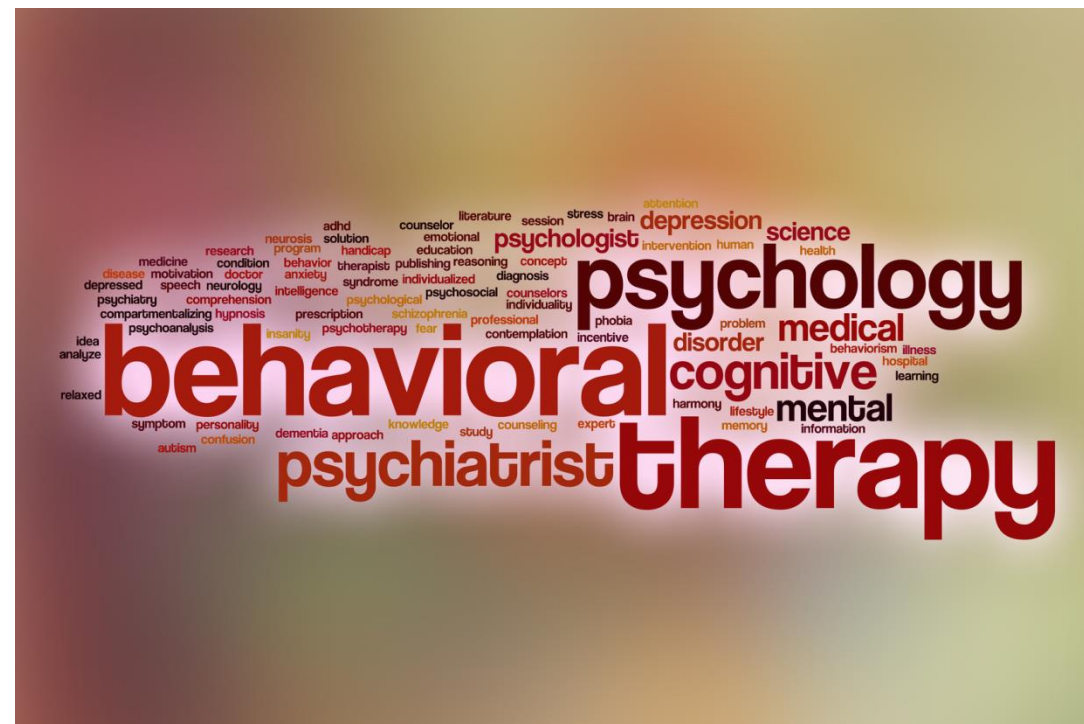
Preizkusi učinkovitosti spletne psihoterapije na tej podlagi so že bili zagotovljeni za bolezni, kot so depresija, motnje prehranjevanja, anksiozne motnje, posttraumatska stresna motnja in zapletena žalost.

Učinki zdravljenja so primerljivi s klasično osebno psihoterapijo.



Razprava o minimalnih zahtevah za kvalifikacijo spletnih svetovalcev

Tako za spletno svetovanje kot za psihoterapijo so za učinkovito izvajanje računalniško podprtih storitev potrebni strokovno usposobljeni spletni svetovalci in terapevti. Še vedno ni enotnih veljavnih standardov kakovosti. Na srečo se v razpravo o oblikovanju splošnih minimalnih zahtev za kvalifikacijo vključuje vedno več strokovnih združenj, psihoterapevtskih zbornice, univerz in raziskovalnih inštitutov.



Razprava o minimalnih zahtevah za kvalifikacijo spletnih svetovalcev

Svetovalci in terapevti, ki se zanimajo za uporabo spletnih metod intervencije, morajo:

- imeti začetno kvalifikacijo kot svetovalac ali psihoterapevt,
- pridobiti dodatno kvalifikacijo za spletno svetovanje ali terapijo (kjer je to primerno ali na voljo);
- biti usposobljeni na področju, ki se nanaša na ciljno skupino;
- poznati pravni okvir za spletno svetovanje in/ali terapijo v svoji državi.



Enota 8.2: Posebnosti komunikacije, ki temelji na IK tehnologiji

Podenote

- Online enquiries are mostly text-based and require advanced reading and writing competences
- Loss of interpreting aids in computer-mediated written communication

CONTENT

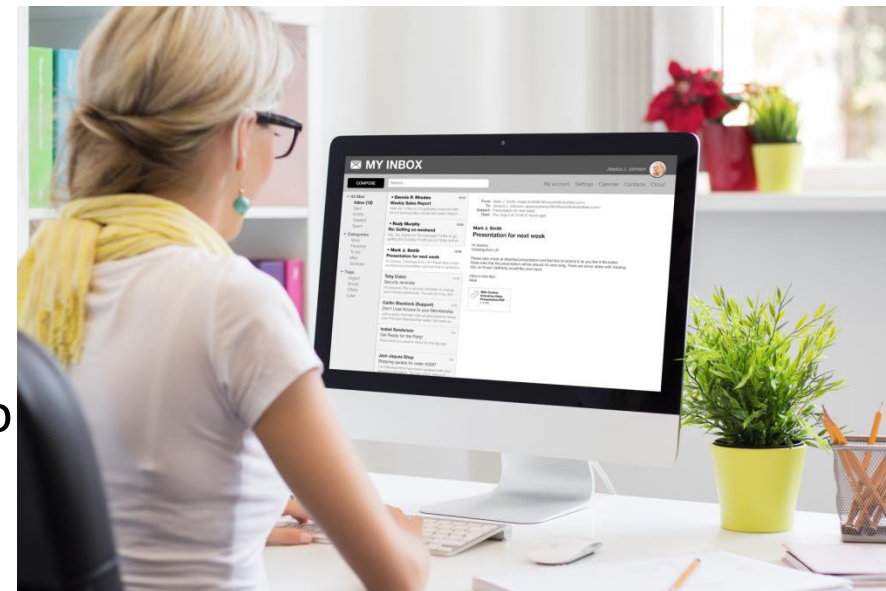


8 Psihološki vidiki in kompetence povezane s spletnim svetovanjem

Spletne poizvedbe so večinoma besedilne in zahtevajo napredne sposobnosti branja in pisanja

Če internetno podprte intervencije, ki se izvajajo v praksi, pogledamo pobliže, vidimo, da se spletna komunikacija odvija predvsem v pisni obliki, kljub različnim komunikacijskim možnostim novih medijev.

Po mnenju Eichenberg & Kühne (2014) se spekter giblje od »preproste priprave informacij za spletno mesto do interaktivnih oblik spletnega svetovanja in terapije, kot so e-pošta, klepet, forum ali celo SMS« [lastni prevod]. Zato morajo imeti spletni svetovalci in terapevti za uspešno izvajanje svetovalnega ali terapevtskega procesa napredne sposobnosti branja in pisanja.



Kot je že bilo razloženo v 3. poglavju, je klasično svetovanje ali terapija iz oči v oči bogato z besednimi in nebesednimi informacijami, posredovanimi s strani klienta (tudi informacije o njem samem). V komunikacijskih okoljih, kot je telefonsko svetovanje, je zaznavanje nebesednih vidikov že bolj omejeno kot v okolju z neposrednim stikom: manjkajo dodatne vidne informacije.

Izguba pripomočkov za interpretacijo pri računalniško posredovani pisni komunikaciji

Svetovalci in terapevti ocenjujejo informacije, ki jih zaznavajo preko različnih čutnih kanalov, na podlagi svojih izkušenj s podobnimi situacijami, združujejo posamezne vidike v splošno sliko in svoje vtise predstavljajo kot povratne informacije v svetovalnem ali terapevtskem procesu.



V primeru elektronsko ustvarjenega pisnega besedila pa so vsi viri dodatnih informacij zaprti. Tukaj povezavo med prosilcem za nasvet in svetovalcem/terapevtom tvorijo samo napisane besede. Tudi oblikovanje besedila - za razliko od ročno napisanega pisma - ni več v pomoč pri razlagi, ker so nastavitve, ki jih uporablja pisec, kot so pisava, velikost pisave, barva pisave, ozadje, okvir, prelomi vrstic, sezname, tabele, emotikoni in slike, lahko na napravi bralca prikazane popolnoma drugače

Izguba pripomočkov za interpretacijo pri računalniško posredovani pisni komunikaciji



Ta izguba dodatnih interpretativnih pripomočkov za dešifriranje zapisane težave klienta zahteva, da ima svetovalc ali terapevt bolj odprt odnos do morebitnih razlag: ne sme delati prezgodnjih zaključkov na podlagi informacij, ki so mu bile predstavljene, in se mu vse zdi »črno na belem« in čisto jasno.

Bolj kot pri neposrednem stiku je potrebno upoštevati, da so besede, ki jih izbere iskalec nasveta, zgolj približni prevod notranjega sveta in nikakor ne predstavljajo kompleksne, večplastne resničnosti. V kolikšni meri se lahko klient natančno izrazi, ni le vprašanje bogastva njegovega besednjaka, temveč je odvisno tudi od prevladujočih čustev in misli v situaciji, ko piše, in od tega, kako dobro je že doumel svojo lastno težavo. Slednje je, kot je pričakovano, precej redko: iskalec nasveta se na svetovalca ali terapevta obrača ravno zato, ker upa, da mu bo le-ta pomagal do boljše razjasnitve in zmanjšanja zmede glede na njegovo zapleteno življenjsko situacijo, psihološko ozadje in njegove možnosti ukrepanja.

Enota 8.3

Različna obzorja pisca in bralca

Podenote:

- Različno razumevanje kontekstov Kako lahko svetovalci in terapevti profesionalno rešujejo doslej opisane dvoumnosti?



8 Psihološki vidiki in kompetence povezane s spletnim svetovanjem

Različno razumevanje kontekstov



- Tudi ko je klient svojo situacijo in notranja stanja prenesel v pisano besedo, terapevt zapisno besedilo bere in razume iz svojega zornega kota. Med branjem razvija svoje notranje podobe in občutke. Medtem ko se te notranje podobe med posamezniki razlikujejo celo pri konkretnih pojmih, kot sta »drevo« ali »hiša«, so pojmovanja posameznikov še toliko bolj različna pri abstraktnih pojmih, kot so »trpljenje«, »sreča« ali »anksioznost«.

Kako bi vi razrešili težave z različnim razumevanjem zapisanega?

Spletni svetovalc ali terapevt se mora vedno zavedati dejstva, da njegove lastne ideje, ki jih razvije med branjem, niso neposredna (1: 1) reprodukcija tega, kar je pisec dejansko mislil. Kljub temu je skladnost med idejami pisca in bralca osnova za vpogled v osnovno težavo klienta in s tem povezane potrebe.



*Kako lahko svetovalc ali terapevt reši težave z dvoumnostjo oz. različnim razumevanjem?
Pogovorite se o tem v skupini.*

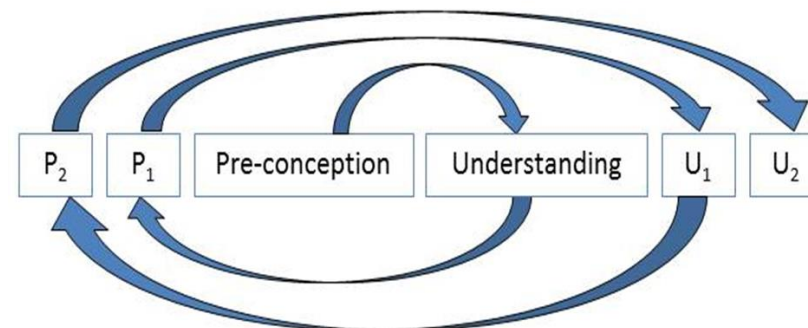
8 Psihološki vidiki in kompetence povezane s spletnim svetovanjem

Kako lahko svetovalci in terapevti profesionalno rešujejo doslej opisane dvoumnosti?

Na teoretični ravni hermenevtika, torej teorija interpretacije in razumevanja besedil, ponuja uporabne modele. Koncept hermenevtičnega kroga (Gadamer, 1959, 2010) ali hermenevtične spirale (Bolten, 1985) opisuje, kako besedilo najprej ustreza tako imenovani zgodovinski predpostavki bralca. Pri obravnavanju zapisanih besed ta predpostavka preide v prvo razumevanje besedila (glej sliko 1).

Že med prvim branjem, pa tudi v nadaljnjem poteku ob večkratnem branju, se to razumevanje besedila s popravki in razširitvami prevede v novo predpostavko P1, kar vodi do razširjenega razumevanja besedila U1 itd. Dejanje resničnega razumevanja osnovne težave klienta poteka po spiralni poti.

The Act of Understanding Text



Enota 8.4

Hermenevtični model

Podenote:

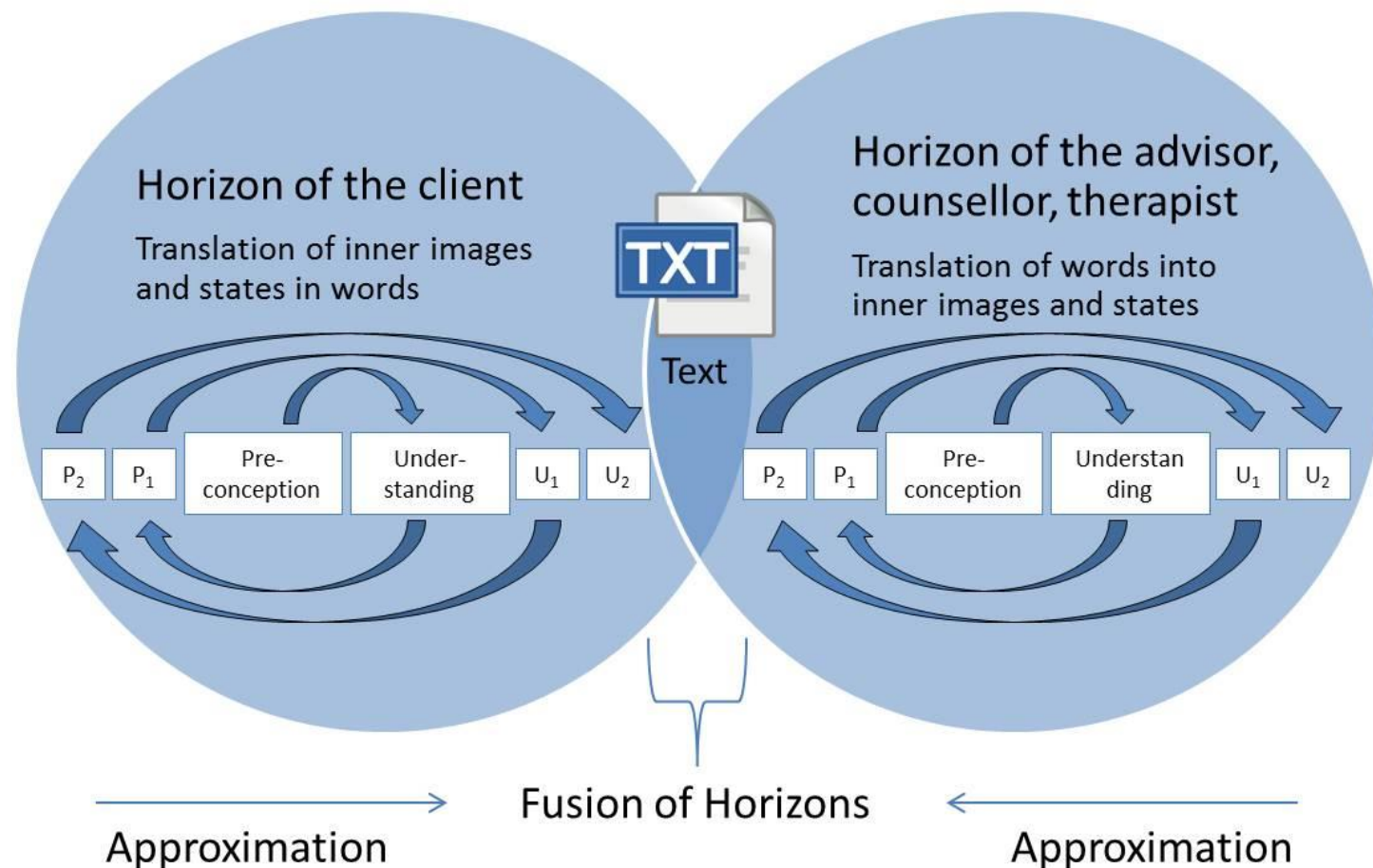
- Razumevanje besedila od razširitve obzorij do združitve obzorij
- Hermenevtični proces razumevanja v praksi: Koncept štirih filmov kot primer dešifriranja besedil
- Predstavitev koncepta 4. filmov
- Povzetek
- Sklepne misli



Razumevanje besedila od razširitve obzorij do združitve obzorij

Fusion of Horizons: Zone of Common Understanding

- V okviru interaktivnega tekstovnega spletnega svetovanja ali terapije ta hermenevtični proces razumevanja seveda poteka ne le pri spletnem svetovalcu ali terapevtu, temveč tudi pri klientu, ki na enak način dešifrira prejet tekstovni odgovor. Z raziskovanjem ustreznega besedila sogovornika in z vključevanjem novih vpogledov se obzorja posameznikov razširjajo in se približujejo drug drugemu (glej sliko 2).
- Območje, na katerem se prekrivajo, predstavlja območje skupnega razumevanja. Gadamer (1959, 2010) govori o združitvi obzorij.



Hermenevtični proces razumevanja v praksi: Koncept štirih filmov kot primer dešifriranja besedil

Knatz & Dodier (2003, 2013) s svojim tako imenovanim konceptom štirih filmov predstavljata konkretno možnost teoretične uporabe hermenevtične združitve obzorij v praksi spletnega svetovanja.

S to metodo se besedilo klienta bere štirikrat, vsakič z drugačno poizvedbo. Spreminjajoči se fokus je skoraj kot filtrirna »folija« nad besedilom, tako da nekatere informacijske točke ostanejo v ospredju in druge v ozadju.





1. film: Moji lastni občutki

- Kakšne občutke imam med branjem?
- Kakšne notranje slike se mi porajajo?
- Ali menim, da je težava rešljiva? Lahko pripomorejo k rešitvi moja usmerjanja ali moram klienta preusmeriti k drugemu strokovnjaku?
- Si lahko na podlagi opisanega predstavljam nadaljnji delovno-terapevtski proces?
- Kaj bi si želel sporočiti klientu?



2 · film: Psihološko ozadje

- Kaj je osrednja tema besedila? (podčrtam)
- Kaj lahko iz opisanega povzamem?
- Imam na voljo dovolj podatkov?
- Katera so klientova močna in šibka področja?



3 · film: razjasnitev okoliščin

- Katere težave in želje je klient naslovil name?
- Katera vprašanja še želim postaviti v nadaljevanju klientu?
- Kakšne hipoteze sem oblikoval na podlagi zapisanega?





4 · Film: načrtovanje intervencije

- Kako predstaviti sebe in kaj zapisati v uvodnem delu?
- Na katera vprašanja klientu lahko odgovorim?
- Pri katerih zapisih naj zaprosim klienta za več informacij.
- Pri katerih vprašanjih lahko podam svoja opažanja in usmeritve?
- Kako naj ga ob zaključku motiviram za nadaljnja srečanja?



8 Psihološki vidiki in kompetence povezane s spletnim svetovanjem

Povzetek

Spletni svetovalec ali psihoterapevt po vsakem branju zapiše svoje odgovore, nato pa si jih ogleda kot celoto in oblikuje svoj odgovor klientu. Pristop v skladu s konceptom štirih filmov že več let poteka v praksi tekstovnega spletnega svetovanja. Vendar pa se ni izkazal samo tam, temveč je bil vključen tudi v ustrezno strokovno literaturo. Prav tako je sestavni del tečajev za usposabljanje spletnih svetovalcev v skladu s smernicami Nemškega združenja za spletno svetovanje (DGOB).



Sklepne misli

Na tej točki – po premostitvi hermenevtične teorije in prakse – je treba razmišljanja in razprave o posebnih zahtevah za spletne svetovalce in terapevte pripeljati do ustreznega zaključka. Za tiste, ki se zanimajo za spletno svetovanje in terapijo brez takšnih nadaljnjih možnosti za usposabljanje, bi s temi smernicami Therapy 2.0 v povezavi z materiali za usposabljanje Therapy 2.0 in skupkom orodij Therapy 2.0 želeli ponuditi nekaj pionirskih predlogov iz teorije in prakse za samostojno učenje.

Za razširjeno in poglobljeno obravnavo teme (na primer tudi v zvezi s komunikacijskimi formati, kot so klepet, forum, video itd.) priporočamo spodaj navedeno literaturo.

Viri:

- 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

Viri:

- 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

Podatki:

Projekt: Therapy 2.0

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

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

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

Program, ki je zagotovil financiranje projekta: Erasmus+

Avtorica 8. modula – Psihološki vidiki in kompetence v spletnem svetovanju in terapiji

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

© **Fotografije:**

- 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



Spletni tečaj je avtorsko zaščiten z licenco Creative Commons. Priznanje avtorstva-Nekomercialni namen-ShareAlike 4.0 International



Erasmus+

Projekt je financiran s strani Evropske komisije v okviru programa Erasmus+. Vsebine spletnega tečaja ne odražajo stališč Evropske komisije, ampak stališča njenih avtorjev.

Partnerski konzorcij Therapy 2.0

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

Zadnja drsnica



Modul je zaključen.

Projekt je v okviru Erasmus + programa na področju poklicnega izobraževanja in usposabljanja financiran s strani Evropske komisije. Vsebina projekta ne odraža stališč Evropske unije, ampak zgolj stališča njenih avtorjev. Vsaka nepooblaščen uporaba in distribucija vsebin projekta v pridobitvene namene je kazniva.