

Proces e-terapii na podstawie pracy własnej

The process of e-therapy based on their own work

Abstrakt: Istnieje wiele sporów wśród psychologów i psychoterapeutów, odnośnie e-terapii, usługi psychologicznej świadczonej przez Internet. Często, negatywne nastawienie, podyktowane jest brakiem wiedzy na temat tego rodzaju działań terapeutycznych. W owym referacie ukazany zostanie schemat procesu e-terapii, jaką autorka stosuje w swojej pracy psychologicznej z e-klientami. Fazy procesu e-terapii ukształtowane zostały na podstawie 4 letniej praktyki w zakresie usług psychologicznych Online. E-terapii nie należy porównywać z psychoterapią w kontakcie „twarzą w twarz”. W relacji Online niezbędne są inne umiejętności, które wyszczególnione w owym referacie ukazują wyraźniej, zasadnicze różnice kontaktu bezpośredniego z pośrednim (Online).

Psychologists and psychotherapists have different opinions about e-therapy – a psychological service via Internet. Their negative attitude is often caused by their lack of knowledge about such therapeutic actions. The abstract shows the scheme of e-therapy process that is used in the author's psychological work with e-Clients. The presented phases of e-therapy has been formed through the 4-years practice in Online service. E-therapy should not be compared with “face-to-face” therapy, although they are similar. Therapy via Internet needs other abilities, that – presented in the abstract - show the fundamental differences between the direct and indirect (Online) contact.

1. Wstęp

Istnieje wiele sporów wśród psychologów i psychoterapeutów, odnośnie e-terapii, usługi psychologicznej świadczonej przez Internet. Często negatywne nastawienie, podyktowane jest brakiem wiedzy na temat tego rodzaju działań pomocowych. Wielu specjalistów nie wyobraża sobie prowadzenia terapii przez Internet, przyrównując ją do terapii bezpośredniej, takiej jaką stosuje się w gabinetach specjalistycznych. Dane te wskazują na konieczność rozpowszechniania wiedzy na temat pracy psychologicznej Online, głównie zasad jej stosowania.

Termin *e-terapia*, zaczerpnięto z języka angielskiego (e-therapy), w celu określenia pracy terapeutycznej z pacjentem/klientem Online. E-therapy stosowana jest powszechnie w Stanach Zjednoczonych i Wielkiej Brytanii. W Polsce, znaczenie tego słowa budzi wiele kontrowersji, dlatego obecnie trwają starania, w celu ustalenia innej nazwy, bardziej przystępnej dla środowiska specjalistycznego. Obecnie używana jest także zamienna nazwa, *e-pomoc*. Działania terapeutyczne Online, określane są jako działania e-pomocowe. W owej pracy terminy te stosowane będą zamiennie. Poniższy artykuł ma na celu bliższe przedstawienie e-terapii, jako bardziej rozwiniętej formy pomocy psychologicznej Online.

E-terapia to relacja terapeutyczna Online między pacjentem/klientem a psychologiem. Relacja ta oparta jest na zasadzie współpracy w procesie rozwiązywania sytuacji problemowych, zgłaszanych przez pacjenta/klienta. Zastrzega się, iż jest to relacja terapeutyczna (e-pomocowa), nie psychoterapeutyczna. Ma ona znaczenie dla zmiany w funkcjonowaniu klienta w różnych sferach jego życia, ale nie spełnia wszystkich zasad, właściwych dla pracy psychoterapeutycznej. Główne jej cele dotyczą psychoedukacji, wsparcia psychoemocjonalnego oraz pomocy w ukierunkowaniu na działanie.

E-terapia, to bycie z pacjentem w relacji dłuższej niż dwa kontakty e-mail, w określonym i wynikającym z potrzeby klienta, celu.

Czteroletnie doświadczenie w pracy z e-klientami, pozwoliło na wstępne wyróżnienie, trzech etapów e-terapii.

2. Wstępny etap e-terapii/ e-pomocy

Pierwsza faza nawiązania relacji Online, to faza wstępna. Rozpoczyna się od **zgłoszenia**. Owo zgłoszenie dotyczy kontaktu e-mail, w dwojakiej formie. Pierwsza wiąże się z opisem problemu przez klienta. Zazwyczaj jest to dokładny opis dolegliwości, trudności jakie zauważa dana osoba. W tym przypad-

ku, klienci koncentrują się głównie na problemie, pomijając stronę formalną usługi Online. Jest to bardziej spontaniczna forma zgłoszenia.

Mam na imię Marcin, pochodzę z Bydgoszczy i moim problemem jest moja orientacja - jestem homoseksualistą. U psychologa byłem w 2002 roku, namieszał mi w głowie że "nie wiem kim jestem" – takie pranie ze hej (...). Obecnie lecę się psychiatrycznie tak z 10 miesięcy - leki mi pomagają aczkolwiek poza myśleniem o przeszłości i przyszłości nie robię nic - nie działam tylko myślę - co powoduje że i tak stoję w miejscu, ale samopoczucie po lekach mam lepsze. Postanowiłem napisać, bo non stop siedzę w domu i chodzę od okna do okna, myślę nie wiadomo o czym! I życie leci. Może będzie mi ktoś w stanie jakoś pomóc?

Wiadomości o bardziej szczegółowej treści, wynikają prawdopodobnie z chęci uzyskania pomocy natychmiastowej lub dzieją się w kryzysie sytuacyjnym. E – terapeuta rozpoczyna wstępną edukację z zakresu funkcjonowania usługi psychologicznej Online, czyli dokładnie określa jaką pomoc może zaoferować danej osobie.

Drugą formą zgłoszenia są pytania, dotyczące zainteresowania pomocą psychologiczną Online. Klienci, najczęściej stawiają pytania typu:

Na czym polega pomoc Online?

Jak pracuje się tą metodą?

Ile kosztuje ta usługa?

Czy można pracować Online nad problemem, który zgłaszam?

Poniżej zamieszczono przykładowy e-mail, stanowiący wstępny etap procesu e-terapii.

Witam Panią

Cierpię na napady lęku i właśnie szukając info na ten temat, znalazłem Pani nazwisko i maila.

Czy mogę prosić Panią o info na temat terapii przez internet?

Bardzo proszę o szczegóły i informacje o formie płatności

Pozdrawiam K

W tej fazie e- klient podejmuje decyzję, czy wchodzi w proces e- terapii. Współpraca uzależniona jest od rodzaju zgłaszanego problemu oraz możliwości pracy klienta w systemie Online. Kwestie te wspólnie dokładnie są omawiane.

Kolejnym krokiem na tym etapie jest zawarcie **kontraktu psychologicznego w e- terapii**. Kontrakt to umowa między e- terapeutą i e- klientem, mająca na celu zwiększenie bezpieczeństwa obu stron oraz uniknięcie możliwych nieporozumień w e- terapii. E – terapeuta w jednym z pierwszych

kontaktów e - mail, przedstawia założenia kontraktu. Wspólnie z osobą zgłaszającą się po pomoc, zatwierdza owe ustalenia. Każda ze stron ma prawo podjąć negocjację kontraktu aż do finalnego zatwierdzenia. Kryteria kontraktu zestawione są w poniższej tabeli.

KONTRAKT PSYCHOLOGICZNY W E- TERAPII

1. Obie strony relacji Online godzą się na podjęcie e- pomocy
 2. Termin kontaktu – klient wraz z psychologiem ustalają określony termin wysyłania odpowiedzi i zobowiązują się się go przestrzegać. O zmianach, będą się wzajemnie informować.
 3. W sytuacji gdy jedna ze stron relacji nie spełni powyższych wymagań, musi liczyć się z późniejszym otrzymaniem odpowiedzi.
 4. Opłata za usługę Online – klient zobowiązuje się do dokonywania opłaty za usługę w kwocie ustalonej przez e- terapeutę. Psycholog zobowiązuje się do udzielania odpowiedzi w ciągu 3 dni od wpłynięcia danej kwoty na podane konto. Kwota dotyczy jednorazowej pomocy Online.
 5. Ustalenie celu bądź celów e-terapii – obie strony relacji ustalają cele, które chce osiągnąć klient w trakcie e- pomocy.
 6. Kontakt e-mail w e- terapii – zezwala się na dowolną ilość treści w mailu. Przy treści przekraczającej wielkość formatu A-4, odpowiedź e- terapeuty będzie dzielona na dwie lub więcej odpowiedzi. O fakcie tym e- klient będzie informowany.
 7. Dane personalne – klient nie ma obowiązku podawania swoich wszystkich danych personalnych. (E- klient zostanie poinformowany przez e- terapeutę o konieczności podania informacji niezbędnych dla procesu e- pomocy, jeśli takie istnieją).
 8. Terapia równoległa – klient nie może znajdować się w terapii tradycyjnej u innego terapeuty w czasie trwania e –pomocy. Klient może znajdować się w terapii równoległej u tego samego terapeuty.
 9. E – terapeuta zobowiązuje się do przestrzegania tajemnicy zawodowej. W przypadku chęci podjęcia superwizji, e- terapeuta musi otrzymać zgodę od e- klienta.
 10. Zatwierdzenie kontraktu – w celu końcowego zatwierdzenia kontraktu obie strony wpisują w odpowiednim miejscu słowo „ zatwierdzam” i przesyłają do drugiej strony relacji Online.
- Zatwierdzam kontrakt psychologiczny

E- klient ----- zatwierdzam

E – terapeuta ----- zatwierdzam

Tabela 1. Kryteria kontraktu psychologicznego w e- terapii

W kontrakcie psychologicznym Online ważna jest kwestia czasu udzielania odpowiedzi. Wyznaczenie na przykład, konkretnego dnia tygodnia jest wskazane dla właściwej pracy e- pomocowej. Poniższy e-mail skierowany do e- klienta przedsta-

wia bardziej swobodną formę ustalania założeń kontraktu. Wybór zależy od e- terapeuty w odniesieniu do klienta, z którym podejmuje współpracę.

List do e- klienta: *Marcinie, myślę, że najlepiej byłoby abyśmy byli w kontakcie mailowym raz w tygodniu. Napisz czy masz stały dostęp do Internetu, oraz czy nie sprawia Ci to problemu. Jeśli masz inną propozycję napisz. Zastanawiam się, czy może jest w Twoim życiu ktoś, z kim możesz porozmawiać i komu najbardziej ufasz. Jeśli jest taka osoba, napisz o tym.*

W przypadku płatnej usługi Online, klient musi pamiętać o dokonaniu opłaty. Odpowiedź udzielana jest nie szybciej niż w ciągu trzech dni od zaksięgowania danej kwoty na koncie. Klient musi być świadomy, o możliwych w tej sytuacji zmianach w otrzymaniu wiadomości.

Cel, bądź cele w e- pomocy wyznaczają kierunek działań e- pomocowych. Są one niezbędne w procesie e- terapii. Oprócz aktywności wspierającej, e- terapeuta podejmuje się pomocy w zakresie konkretnych trudności danej osoby. Współpraca ta przyjmuje formę bardziej rozwiniętego poradnictwa psychologicznego. W momencie osiągnięcia celów e- pomoc wkracza w końcową fazę e- terapii, której zadaniem jest jej zakończenie. E- klienci konstruują swoje cele zazwyczaj w jasnej formie. Tak też uczynił owy klient w odpowiedzi na prośbę e- terapeuty.

I. Hm..chciałbym rozmawiać z ludźmi ... nigdy nie rozmawiałem byłem zamknięty w sobie czy może byłem i jestem nieśmiały? Sam nie potrafię na to pytanie dokładnie odpowiedzieć.

II. Na pewno też swoją fizyczność - a konkretnie zewnętrzny wygląd a więc siłownia, ciuchy, żeby dobrze wyglądać i czuć się dobrze...

III. Chciałbym zmienić swoje wyniki na studiach uczyć się że- bym widział w tym cel..i abym z tych wyników był zadowolony (...) nie jestem na tyle zdolny ...

IV. Chciałbym żeby coś w swoim życiu umieć np język obcy bądź też wyjechać na takie studia za granicę bo lepiej bym widział swoją przyszłość ale raczej jest to nie możliwe bo nie znam języka ... to tylko marzenia..ale

V. Chciałbym kogoś poznać mieszkać z kimś i układać wspólne sensowne życie opierające się na związku..miłości wzajemnym szacunku..jak i udzielając się towarzysko....sam jak i z partnerem i żebym czuł się akceptowany a nie z krępowany..bądź jako pedał.

E- terapeuta dokonuje analizy przedstawionych celów klienta i określa możliwości udzielenia pomocy. W odniesieniu do innego przypadku w procesie Online, odpowiedź specjalisty wygląda następująco:

Oferuję Ci swoją pomoc w zrozumieniu mechanizmów Twojego zachowania, w zrozumieniu przygnębienia, smutku i braku motywacji. Marcinie, musisz pamiętać o jednym, zmiany jakich będziemy dokonywać razem, postępować będą powoli, dlatego bardzo ważna jest cierpliwość z Twojej strony...

Osoba zgłaszająca się po pomoc psychologiczną Online, zazwyczaj ceni sobie anonimowość. Jednak pewne dane personalne są istotne dla podjęcia współpracy, co ściśle łączy się z rodzajem problemu, który zgłasza klient. Standardowo wymaga się podania wieku, płci, imienia, które nie musi być prawdziwe oraz wykształcenia. Informacje te uzyskujemy często bez pytania o nie danej osoby, gdyż zawarte są one w treści przysyłanych wiadomości.

Bywa, że osoba pisząca do e- terapeuty znajduje się w kontakcie bezpośrednim u innego psychologa. Zawsze w takich przypadkach zapewniona zostaje pomoc jednorazowa, czy pomoc psychologiczna nastawiona na wsparcie. Nie podejmuje się jednak działań e- pomocowych, ze względu na niebezpieczeństwo zaburzania terapii już rozpoczętej.

We wstępnej fazie e- pomocy, e- terapeuta skupia się także na pomocy w utrzymaniu aktywnej postawy, pozwalającej na wdrożenie się e- klienta w proces e- terapii. Istotne jest zapoznanie osoby z formą działań e- pomocowych, jakie wykorzystujemy w pomocy Online.

3. Środkowy etap e- pomocy

Ten etap e- terapii wymaga od obu stron kontaktu Online, dużego zaangażowania. E – terapeuta tworzy i utrzymuje wspólnie z e- klientem relację opartą na współpracy. To czas właściwych działań e- pomocowych. Ważne jest, aby na tym etapie włączać aktywność klienta poza kontaktami e-mail. E – terapeuta ma za zadanie wspierać i wzmacniać zaangażowanie oraz poczucie odpowiedzialności danej osoby za proces e- pomocy.

Faktem jest, że oddzielenie swojego warsztatu pracy w kontakcie bezpośrednim z klientem/ pacjentem od sposobu pracy w formie Online nie jest możliwe. Dlatego działania e- pomocowe wiążą się po części z działaniami terapeutycznymi, jakie stosuje psycholog – psychoterapeuta w kontakcie bezpośrednim. Taka psychoedukacja powinna zawierać

te informacje, które są istotne w relacji Online. W przypadku pracy, powiązanej w kontakcie „twarzą w twarz” z podejściem poznawczo – behawioralnym, ważną informacją w świecie wirtualnym będzie podkreślenie na przykład istoty myśli, emocji i zachowań prawidłowych i nieprawidłowych. W relacji Online wykorzystuje się również kwestię prac domowych, angażujących e- klienta w pracę poza kontaktami e-mail. Mimo, iż praca Online nie wiąże się ściśle z psychoterapią, pewne umiejętności, które posiada dany specjalista są zasobem, bardzo przydatnym w e- pomocy.

4. Końcowy etap e-terapii

Końcowy etap e- pomocy wiąże się ze wzmacnianiem pozytywnych działań e- klienta, w celu ich utrwalenia. To często trudny etap, gdyż stanowi przygotowanie klienta do zakończenia współpracy w tak intensywnej formie. Po zakończeniu procesu e- pomocowego, klient zawsze może liczyć na jednorazową pomoc psychologiczną Online, która częściej bywa relacją wspierającą. Dzięki pomocy psychologicznej, osoba znajdująca się w e- terapii ma nabyć nowe umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach. Na tym etapie relacji, e-terapeuta ma za zadanie wzmocnić aktywność danej osoby, aby mogła funkcjonować bez pomocy psychologicznej Online w przyszłości. To etap, w którym analizowane są wspólnie prawdopodobne sytuacje trudne, wraz z działaniami pomocowymi. Takie zestawienie zwiększa u danej osoby poczucie pewności siebie w zakresie własnej skutecznej sprawczości. Praca w końcowym etapie e- pomocy wiąże się także z stopniową zmianą czasową podejmowanych kontaktów Online. Kontakty są coraz rzadsze. W efekcie moment zakończenia wyznacza pacjent, gdyż pomoc psychologiczna Online nastawiona jest głównie na wsparcie psychospołeczne i psychoemocjonalne. Osiągnięcie celów klienta jest oczekiwanym finałem e- terapii. Bywa, iż po zrealizowaniu ustalonych wcześniej celów, pojawiają się nowe. W tej sytuacji dochodzi do wznowienia kontraktu psychologicznego e- terapii.

5. Dlaczego e-terapia

Osoby korzystające w przeszłości z e- pomocy, z satysfakcjonującym je rezultatem, czasami piszą ponownie.

Pomagała mi Pani wolontarialnie on- line. Mam pytanie czy zgodziła by się Pani znowu ze mną pracować on- line. Bardzo mi wtedy ta pomoc pomogła, nie zawsze mam czas żeby iść osobiście do gabinetu lekarskiego i pracować z psychologiem

w gabinecie, a pisząc maila mogę napisać tak naprawdę co tylko chcę, o czym tylko pamiętam a idąc do gabinetu często nie powiem tego czego bym chciał, lub psychologzy poruszają inne tematy i gdzieś umyka to co bym chciał. W oczekiwaniu na odpowiedź pozostają z wyrazami szacunku.

E- klienci w różny sposób uzasadniają wybór e- pomocy, spośród innych form usług psychologicznych. Do najczęściej spotykanych zaliczyć możemy obawę przed bezpośrednim podjęciem pomocy w gabinecie. Obawa ta wiąże się często z rodzajem zgłaszanego problemu. Najczęściej mamy do czynienia z relacjonowanym poczuciem wstydu odnośnie swoich trudności. Bywa, iż sam kontakt ze specjalistą stanowi istotny czynnik hamujący. Wiele osób korzysta z e- pomocy w sytuacji dużej potrzeby. Pomoc psychologa zaliczana jest w tym przypadku do działań interwencyjnych. Krokiem kolejnym jest wejście w e- pomoc. Poniższy e-mail jest tego przykładem. *Proszę mi pomóc pani Moniko. Mam 40 lat. Mam na imię Paweł boje się żyć boję się ludzi uciekam w samotność w świat Dworaka, Czajkowskiego, nie wiem co zrobić, proszę niech to nie będzie bief, że ten adres jest anonimem. Tak bardzo pragnę żeby ktoś napisał. Ratunku, ratunku chociaż niech Pani napisze, że jestem zerem...*

6. Psycholog w roli e- psychologa

E- klient, tak jak e-terapeuta znajduje się w roli odbiorcy i nadawcy odpowiedzi e-mail. Relacja ta bazuje na pytaniach i odpowiedziach.

Psycholog: Napisz kilka zdań o swojej rodzinie, kim są dla Ciebie rodzice jaki masz z nimi kontakt, jaki masz kontakt z braćmi?

Klient: Cóż jeśli chodzi o moich rodziców to są kłótliwymi pracoholikami zwłaszcza moja mama.

Niemożliwe jest zapomnieć o istotnych kwestiach, gdyż obie strony relacji mogą zawsze wrócić do wcześniejszych kontaktów Online. Analiza poruszanych treści i możliwość powracania do wcześniejszych wniosków, wzmacnia działania e- pomocowe. Formułowanie przez e- klienta wniosków końcowych, pozwala zebrać istotne dla procesu kwestie, dodatkowo umacniając e- terapię.

Do kluczowych zadań e- terapeuty zaliczyć możemy pomoc w określaniu celu bądź celach, precyzowanie ich i pomoc w tworzeniu ich hierarchii. E- terapeuta uczy klienta wdrożenia się w formę e- terapii oraz sam dostosowuje się do relacji, którą narzuca dana osoba. Każdy z e- terapeutów ko-

rzysta ze swoich umiejętności i kompetencji w zakresie podejścia terapeutycznego, jakie stosuje w kontakcie bezpośrednim. Stanowi to jego zasób jaki wnosi w proces e- pomocowy.

Podobieństwo pracy psychologa Online z pracą terapeutyczną i poradnianą, wiąże się ściśle z warsztatem pracy, jaki posiada dany specjalista i w jakim się kształci. Błędem jest porównywanie e- terapii z psychoterapią oraz snucie tez, iż e- terapia stanowi zagrożenie dla kontaktów „twarzą w twarz” ze specjalistą. Osoby zgłaszające się po e- pomoc często piszą, że nie zdecydowałyby się na kontakt bezpośredni z psychologiem i zmuszeni byłiby borykać się ze swoimi trudnościami w pojedynkę. Dzięki relacji Online spada ich lęk przed kontaktem z psychologiem i nie obawiają się korzystać z pomocy bezpośredniej.

E -terapeuta jest świadomy swych ograniczeń oraz możliwości w e- pomocy. E- klienci są edukowani w zakresie wiedzy, iż e- terapia nie jest psychoterapią. To proces e- pomocowy, czyli poradnictwo psychologiczne o rozszerzonym zakresie. Praca w e- terapii, to praca w kierunku osiągnięcia celów, przy wykorzystywaniu zasobów specjalisty w zakresie podejścia terapeutycznego, które stosuje w kontakcie rzeczywistym. Pomoc psychologiczna Online to nowa forma działań, zwiększająca dostępność poradnictwa psychologicznego. Zakres ten rozbudowuje się nie tylko ze względu na ilość osób korzystających z pomocy psychologa ale także dotyczy większej rozpiętości wiekowej osób piszących.

E- pomoc przyjmuje określoną formę, opiera się o konkretne zasady. Granice jakie obiera w kwestii działań e- pomocowych, powinny uspokoić tych, którzy dotąd kojarzyli ją z psychoterapią. Różnice w stosowaniu tych obu form terapeutycznych, na dzień dzisiejszy obalają tezę porównawczą.

Bibliografia:

Curwen B., Palmer S., Ruddell P., (2006). *Poznawczo – behawioralna terapia krótkoterminowa*, Gdańsk: GWP

Zasoby elektroniczne:

www.metanoia.org/imhs/

www.zdrowemiasto.pl