Zdraví a internet online poradenství

Alena Černá

PSY279

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky.

EVROPSKÁ UNIE

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

E-health, telemedicine

Nástroje elektronického zdravotnictví jsou zaměřeny na interakci v několika úrovních:

- mezi pacientem a lékařem, resp. poskytovatelem zdravotní péče,
- mezi zdravotnickými zařízeními (např. předávání údajů),
- mezi pacienty vzájemně,
- mezi zdravotnickými oborníky

Telemedicína

- dálková komunikace s lékařem
- monitoring pacientů pomocí internetu nebo mobilních komunikačních systémů
- včasné získání informací pro záchranu života
- dálkové vyhodnocení sledovaných parametrů u chronicky nemocných pacientů (tlak…)

Online poradny lékaře

- Jaké jsou výhody?

- Nevýhody?

Online poradny lékaře

- Jaké jsou výhody?
- Větší otevřenost, svěření se i s intimními potížemi, pro ty, kdo jsou hodně uzavření, bojí se lékaře, bojí se možné diagnózy – snižuje úzkost; rovnou doporučení na správné pracoviště, uklidnění, povzbuzení k návštěvě odborníka…
- Nevýhody?
- Omezené možnosti diagnostikovat, poradit a pomoci; rada typu „tady vám neporadím, bežte k lékaři“; kolísavá kvalita; banalizace nebo naopak nadsazování možných problémů (nechtěné); chybí kontakt – může působit stroze; nelze odhadnout pacienta

Online psychologické poradenství

- Pravděpodobnost zachycení skryté populace rizikových osob se s rozšířením internetu a jeho běžným užitím zvyšuje (ti, kdo žijí v odlehlých oblastech, osamělí lidé, lidé, u nichž začíná duševní porucha…)
- Snížení nákladů na léčbu a zvýšení léčebné kapacity (TOSSMANN & LEUSCHNER, 2009)

Psychologické online poradentsví

- Skutečný terapeut poskytující poradenství/terapii skutečnému klientovi (ROCHLEN et al., 2004)
- někdy online psychoterapie/poradenství v kombinaci s webovým strukturovaným programem, který mají klienti k dispozici (jsou proškolení či je jim k dispozici online terapeut jako asistent)
- Terapie jako taková i jako doplněk klasické psychoterapeutické nebo poradenské práce

Psychologické online poradentství – specifika

- *Synchronní/asynchronní komunikace*

- *Textová/audio-vizuální komunikace*

SYNCHRONNÍ/ASYNCHRONNÍ KOMUNIKACE

- E-mail, diskusní fórum - asynchronní

POZITIVA:

- Větší časový prostor pro reflexi vlastních reakcí na získanou odpověď
- Možnost reakce v kteroukoliv denní dobu
- Zdůraznění skutečnosti procesuálního charakteru terapie
- Možnost zajištění větší diskrétnosti, soukromí

Synchronní komunikace

- Chat, internetové telefonování nebo audio-video konference

POZITIVA:

- Přiblížení klasické psychoterapii/psychologickému poradenství
- Zachována spontaneita a flexibilita komunikace
- Zachování některých paralingvistických prvků (pauzy v hovoru, přijití pozdě na terapii)
- Větší vnímání přítomnosti terapeuta (vztah)
- Okamžité vysvětlení nedorozumění

TEXTOVÁ/AUDIO-VIZUÁLNÍ KOMUNIKACE

- Email, chatové aplikace či diskusní fóra

+

- Snadné ukládání si přesných záznamů z průběhu sezení
- Absence jiných audiovizuálních podnětů může u některých klientů zvýšit pocit bezpečí v terapii, a tak podpořit jejich otevřenost již v začátečních fázích léčby
- Některé osoby se lépe vyjadřují přes psaný text
- Samotné psaní může mít výrazný terapeutický účinek

Komunikace za pomoci textu

+

- Pokud dojde k nedorozumění, snáze se vytvoří tzv. přenos; to může v procesu terapie pomoci
- Textová forma terapie pomáhá klientovi překonat rozptylující a povrchní aspekty lidského kontaktu dané vzhledem, tónem hlasu, chováním a napomáhá rychlejšímu napojení se na „duši“ druhého člověka

-

- Velmi komplikované sdělování neverbálních podnětů
- Absence sluchových a vizuálních podnětů může vést k větší disinhibici a agování

Audio-vizuální komunikace

- Audio forma (internetové telefonování, nejčastěji Skype bez videopřenosu) a video forma (audiovizuální konference)

+

- Možnost přenosu mnoha informací
- Minimalizace rizika vzniku nedorozumění
- Vhodné hlavně v případech, kdy se klienti vyjadřují slovně mnohem lépe než písemně

ZÁKLADNÍ DRUHY ONLINE PSYCHOTERAPIE/PORADENSTVÍ

- A) Otázka a odpověď
- B) E-mailová forma psychoterapie/poradenství
- C) Chatová forma psychoterapie/poradenství
- D) Videokonference
- E) Online skupiny
- F) Online psychoterapeutické programy

A) Otázka a odpověď (GRIFFITHS, 2005)

- Poradensky orientovaný dotaz, na který odborník odpovídá poměrně rozsáhlou poradensky či psychoterapeuticky orientovanou odpovědí
- Vhodný, pokud daný problém není příliš ve své podstatě komplikovaný a lze ho stručně vystihnout
- Méně vhodný je v případech, kdy se jedná o vážnější problém dlouhodobého charakteru
- Nepracuje s terapeutickým vztahem, ale pouze s poskytováním informací

B) E-mailová forma psychoterapie/poradenství

- Kontakt mezi terapeutem a klientem probíhá prostřednictvím emailové komunikace
- Nejrozšířenější forma online psychoterapie/poradenství (CHESTER & GLASS, 2006)

C) Chatová forma psychoterapie/poradenství

- Soukromé chatování klienta s terapeutem přes chatové aplikace po definovanou dobu
- Online Behandeling Alcohol (www.rct.jellinekclinics.com), který nabízí 7 chatových sezení trvajících kolem 40 minut, v jejichž rámci je věnovaná pozornost stanoveným úkolům a klient je motivován omezit užívání alkoholu nebo s ním zcela přestat (BLANKERS et al., 2009)

D) Psychoterapie/poradenství v podobě videokonference

- Nejblíže klasickému sezení především díky použití videokamery a možnosti simultánně přenášet jak zvukové, tak vizuální podněty
- Mnohé studie nezjistily žádné rozdíly v efektivitě (např. Germain et al., 2009)

E) Online skupiny

- Možnost využívání speciálně vytvořených chatových místností, videokonferencí nebo diskusních fór za účelem skupinové psychoterapie
- Svépomocné skupiny (Al-anon a jiné)

F) Online psychoterapeutické programy

- Částečně nebo plně automatizované léčebné programy pro jednotlivé duševní poruchy
- Nejčastěji vytvořené na principech kognitivně behaviorální terapie a motivační terapie
- Online adiktologická ambulance http.poradna.adiktologie.cz, délka 1 měsíc, 3 části (motivační část, část zaměřená na změnu, prevence relapsu)

Charakteristika online klientů

- Klienti, kteří mají zkušenosti s používáním internetu a mají k němu pravidelný přístup
- Klienti s méně závažnou patologií, což tedy vylučuje klienty se sebevražednými myšlenkami, poruchami myšlení, hraniční poruchy osobnosti (ROCHLEN et al., 2004)
- Nejčastěji využívají ženy, osoby s vyšším vzděláním, zaměstnané osoby a většina konzultací probíhala mimo pracovní dobu (POSTEL et al., 2005; SWAN & TYSSEN, 2009).

Online terapeutický vztah

- Psychoterapie v online prostředí nemá zásadní negativní vliv na terapeutický vztah
- Klienti si daleko snadněji a rychleji v porovnání s klasickou terapií vytvořili důvěru v terapeutický vztah
- V ranějších fázích terapie se daleko častěji otevírali než klienti v klasické formě terapie, a to díky s anonymitě terapeutického vztahu

Efektivita online terapie

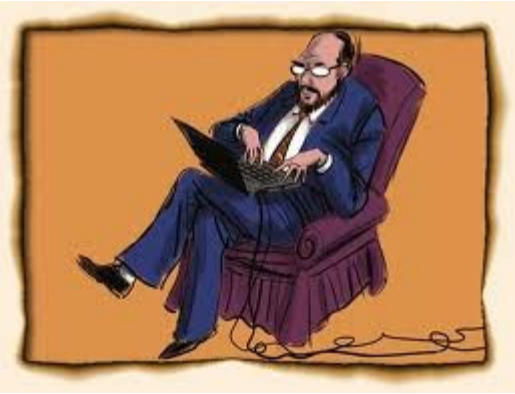
- Efektivní v porovnání s kontrolní skupinou a stejně efektivní v porovnání s klasickou terapií (VYBÍRAL & VONDRÁČKOVÁ, 2012)

- U jakých typů problémů může být online terapie lepší než klasická? Napadají Vás konkrétní příklady?

Psychologické online poradenství

- Potřebujeme-li poradit, můžeme se spolehnout na kvalitu odborníků v tak citlivé oblasti?
- http://www.psychoweb.cz/online-psychologicka-poradna-a-psychoterapie-v-kurzech-zluta-sova/

  http://www.rovena.info/psychologicka-poradna-online-rovena-psycholog.html



Náležitosti jednorázového dotazu v poradně

- Co Vás napadá? Co tam musí být, čemu se vyhnout?

- Co ANO:
- Úvodní oslovení se jménem
- Ocenění
- Shrnutí
- Potvrzování, empatie, citování a parafrázování, zkoumání, emoční rámování…
- Nabídnout více úhlů pohledu a víc možných řešení problému
- Podpořit klienta, využít jeho zdroje
- Konečné rozhodnutí na klientovi
- Rozloučení, podpis

Co NE?

- Znevažování
- Familiérnost, neformální jazyk
- Diagnostikování na dálku
- Podsouvání, předjímání (a pozor na vlastní projekce)
- Poměr délky dotazu a délky odpovědi
- Špatná práce se zakázkou – na co se klient ptá, co potřebuje?

Literatura

- Cunningham, J. A. (2007). Internet-Based Interventions for Alcohol, Tobacco and Other Substances of Abuse. In P. M.Miller, Kavanagh, David J. (Ed.), Translation of Addictions Science into Practice (pp. 399-416). Oxford: Elsevier. Retrieved from http://www.apolnet.ca/resources/education/presentations/RevisedCunninghamChapter.pdf
- Fenichel, M., Suler, J., Azy Barak, Zelvin, E., Jones, G., Munro, K., Meunier, V., & Walker-Schmucker, W. (2002). Myths and Realities of Online Clinical Work. CyberPsychology and Behavior, 5, 481-497.
- Suler, J. R. (2000). Psychotherapy in cyberspace: a 5- dimension model of online and
- computer-mediated psychotherapy. CyberPsychology & Behavior, 3, 151–160.
- Taylor, C. B., & Luce, K. (2003). Computer-and internet-based psychotherapy interventions. Current Directions in Psychological Science, 12, 18–22.
- Kraus, R., Stricker, G., Speyer, C. (2010). Online Counseling, 2nd ed., Second Edition: A Handbook for Mental Health Professionals (Practical Resources for the Mental Health Professional). Academic Press.
- Derrig-Palumbo, K., Zeine, F. (2005). Online Therapy: A Therapist's Guide to Expanding Your Practice. Norton.
- Anthony, K., Merz Nagel, D., Goss, S. (2010). The Use of Technology in Mental Health: Applications, Ethics and Practice. Charles C Thomas Pub Ltd.
- Griffiths, M. (2005) Online Therapy for Addictive Behaviors. *Cyberpsychology & Behavior*, 8, 555-61.

Poradenství-otázka a odpověď

- Na co byste se při zodpovídání dotazu zaměřili, kde vidíte nejdůležitější oblasti, na než je třeba reagovat?

- Co Vás na dotazu překvapilo, zarazilo?

- Zkuste v bodech načrtnout, co byste tazatelce poradili.

http://www.poradna.fss.muni.cz/poradna.html