

Privremeni savjeti za provođenje psihoterapije online/ putem Interneta

Kao reakciju na pandemiju COVID-19, mnogi će psihoterapeuti razmišljati o radu putem interneta sa svojim klijentima da bi održali terapijski kontakt istovremeno smanjujući rizik za oboje na minimum. Psihoterapija putem interneta se obično odnosi na četiri formata: telefon, video konferenciju, strukturiranu terapiju putem e-pošte i instant poruke (*Instant Messaging* = IM ili *text-chat*).

Postoje čvrsti dokazi da je internetska psihoterapija učinkovita, ali ona nije za svakog klijenta i svakog terapeuta. I dok internetska psihoterapija dijeli teorijske pojmove i praksu s psihoterapijom licem u lice, postoje i razlike jednako kao što postoje razlike između, recimo, individualne psihoterapije i psihoterapije parova.

U ovom se dokumentu navode neka pitanja koja ćete morati uzeti u obzir ako niste puno radili putem interneta. Ove su upute zamišljene kao privremena mjera i ne smatraju se cjelovitom edukacijom.

Sastavio ih je Adrian Rhodes, bivši predsjednik EAP-a i trenutno predsjedatelj Udruženja za savjetovanje i terapiju putem interneta, Ujedinjenog Kraljevstva (ACTO – *Association for Counselling and Therapy Online*). Ovo nije iscrpni dokument; daljnje revizije bit će podnesene odboru EAP-a na razmatranje i ratifikaciju.

Procjena (assessment)

Procjena je teška i zahtijeva posebnu pažnju.

Oni koji nisu upoznati s radom putem interneta ili nemaju odgovarajući trening, trebaju biti oprezniji pri prihvaćanju klijenata za rad putem interneta.

Morat ćete posebno obratiti pozornost na:

- Rizik - kako ga procijeniti, nadzirati i reagirati na:
 - rizik od samoubojstva i samopovrede;
 - potencijalno nanošenje štete drugima;
 - rizik za klijenta od nekoga drugog;
 - prisutnost osobne podrške;

- i potrebu prikupljanja lokalnih informacija kako bi se odgovorilo na bilo koji potencijalni rizik.
- Psihološki profil klijenta:
 - ego snage;
 - upotreba droga i alkohola;
 - depresija
 - poremećaji ličnosti itd.

Morat ćete pažljivo razmisliti o kontaktnim podacima koje trebate imati, uključujući podatke o lokalno dostupnim zdravstvenim ili socijalnim stručnjacima koji su u klijentovoj blizini.

Povjerljivost i sigurnost

- "Skype" se ne smatra sigurnim načinom susreta s klijentima. Pročitajte „Dobra uputstva za Skype“ na: <https://acto-org.uk/faq/>
- Mnogi psihoterapeuti koji rade putem interneta koriste Zoom.us (<https://zoom.us/>) jer je vrlo siguran.
 - Uovoljava vrlo visokim standardima „HIPAA“ - pravnom sustavu SAD-a za sigurnost na internetu (<https://www.hhs.gov/hipaa/for-professionals/index.html>);
 - Zoom ima besplatnu uslugu koja omogućuje sastanke jedan na jedan;
 - Klijenti ne trebaju instalirati Zoom na svoja računala.
- Morat ćete podsjetiti svoje klijente da:
 - Pronađu privatno i sigurno mjesto za susrete (ne u baru ili taksiju!);
 - Osiguraju da drugi ne mogu čuti zvuk ili vidjeti ekran;
 - Paze da ne govore preglasno, ako nose slušalice;
 - Razgovarajte s klijentom mogu li ili ne mogu snimati susrete;
 - Ako žele snimati susret, moraju snimku čuvati u sigurnoj, zaštićenoj datoteci.
 - Možda kasnije žele očistiti povijest preglednika ili e-poštu nakon terapijskog susreta da izbjegnu narušavanje svoje privatnosti.
- Vi ćete također morati čuvati snimke, računalne bilješke, podatke za kontakt itd. u sigurnim zaštićenim datotekama kao što biste fizičke bilješke čuvali u zaključanom spisu u ormaru.
- Možda želite koristiti sigurnu e-poštu, poput Hushmaila (<https://www.hushmail.com/>) ili ProtonMail (<https://protonmail.com/>).

Ugovaranje

Ako imate neki ugovor/ dogovor o radu s klijentom, možda ćete htjeti ponovo napisati ugovor koji bi pokrio način rada putem interneta, primjerice:

- Da klijent da suglasnost za rad putem interneta i za specifičan oblik terapije;
- Specificirati da je takav rad pokriven pravnim sustavom vaše zemlje;
- Specificirati da je takav rad pokriven vašim profesionalnim etičkim tijelom i mogućnosti prigovora (dati link);
- Objasniti da niste u mogućnosti pružiti „hitnu“ skrb i osigurati da oni znaju gdje imaju takvu vrstu pomoći u svojoj blizini;
- Morat ćete obratiti pažnju na dobivanje kontakt osobe za hitne slučajeve;
- Opisati kako će se izvršiti plaćanje:
 - Preporučuje se plaćanje unaprijed;
 - Neki nude različite cijene ili rezerviranje više termina unaprijed za rad putem interneta;
 - Klijenti mogu imati pravo otkazati internetsku uslugu u određenom vremenu;
 - Možda želite dogovoriti da ste zadržavate pravo vlasništva nad bilo kojim snimanjem susreta (videa, e-poruka, tekstova).

Pitanja „upravljanja“

- Trebate osigurati da vaše osiguranje (ili osiguranje poslodavca) pokriva rad putem interneta, posebno ako radite međunarodno;
- Provjerite ima li vaše strukovno tijelo ili pravni sustav pravila/zakone koji reguliraju rad putem interneta;
- Ako djelujete na međunarodnoj razini, morate provjeriti postoje li zakoni u toj zemlji koji ograničavaju psihoterapijsku praksu;
- Morat ćete ažurirati (ili stvoriti !!!) pravila koja pokrivaju rad putem interneta (GDPR, pravila za društvene mreže);
- [Vidite moje: <http://adrianrhodes.net/social-media-policy/> i <http://adrianrhodes.net/privacy-policy/> **Napomena:** ovi tekstovi su zaštićeni autorskim pravima! (nap. prev: ne smijete ih koristiti tj. kopirati!)]

Tehnička pitanja

- Trebat će vam (i klijentu) (ovisno o mediju koji koristite):

- Računalo, tablet, pametni telefon (ne preporučuje se) s:
 - Kamerom, mikrofonom;
 - Eventualno slušalicama.
- Dovoljno jaka internetska širokopoljasna mreža ili 4G signal za medij koji koristite.
- Osigurajte da znate koristiti tehnologiju; prethodno isprobajte.
- Imajte 'rezervni plan' tehnologije kada i ako neće uspjeti:
 - Ili neki drugi uređaj ili e-poštu ili telefonski broj koji mogu koristiti.
- Obratite pažnju na privatnost i sigurnost susreta sa svoje strane.
- Ako djelujete na međunarodnoj razini, provjerite sigurnost interneta u klijentovoj zemlji.
Dobre informacije dostupne su na:
https://en.wikipedia.org/wiki/Internet_censorship_and_surveillance_by_country
- a za ljudska prava provjerite
https://en.wikipedia.org/wiki/List_of_human_rights_articles_by_country
- Strukturirana terapija putem e-pošte je „asinhrona“:
 - tj. to nije "istodobna" razmjena e-poruka.
 - Obično će klijent/pacijent provesti „susret“ (npr. 50 minuta) pišući mail i poslati ga terapeutu, recimo u utorak.
 - Terapeut *može* to pročitati tada, no kasnije će to pročitati opet (recimo, u četvrtak) i odgovoriti na e-poštu pišući ju 50 minuta.
- Instant Messaging (IM - text-chat) je sinkron:
 - terapeut i klijent međusobno se javljaju tijekom dogovorenog vremena susreta (recimo, 50 minuta);
 - IM, ako se odvija izravno na pametnom telefonu, računalu ili tabletu, klijent će imati kopiju susreta pa razmislite želite li to;
 - Ako se IM izvodi na sigurnoj platformi kao što je Zoom, tada možete kontrolirati svako snimanje;
 - Više od bilo koje druge terapije, ovo zahtijeva vješto korištenje kontratransfera.

Klinička pitanja

Ljudi se ponašaju drugačije putem interneta; možda ćete morati prilagoditi svoju teorijsku perspektivu ili kliničke tehnike reagiranja. Posebno:

- „Digitalni domoroci“ koji su odrasli u internetskom svijetu mnogo su više upoznati s njom nego „digitalni imigranti“ koji su morali učiti kasnije u životu.

- Vjerojatno ćete izgubiti „prisutnost“ kod nekih klijenata, a drugi će procvjetati i činiti se intimniji na mreži, posebno u telefonu ili IM-u.

- „Efekt dezinhibicije putem interneta“ znači da se neki ljudi otvore vrlo brzo i intenzivnije na mreži. To bi vas u početku moglo iznenaditi.

https://www.researchgate.net/publication/8451443_The_Online_Disinhibition_Effect

- Kao rezultat toga, obrane i otpori mogu biti umanjeni.

- „odnos moći“ se mijenja u mnogo jednakiji:

- Nećete toliko „upravljati“ terapijom;
- Klijenti su često prirodniiji nego u okruženju licem u lice;
- ponašaju se više poput „kupaca“ nego „pacijenata“;

- Slično tome, na „slobodne asocijacije“ treba gledati drugačije:

- klijenti će se s vama „sastajati“ u svojem prostoru;
- mogu vam pokazati fotografije; stvari, rukotvorine itd.
- mogu sjediti u različitim prostorijama kod kuće ili u vrtu;

- Klijenti također mogu koristiti kućne ljubimce, jastuke, hranu itd. kao obranu;

Međutim, sve je to *materijal* koji treba razmotriti i uklopiti, a ne osuditi.

- Rad sa strukturiranom e-poštom, telefonom ili IM („tekstom“) može biti vrlo intenzivan ako se pravilno radi (a „kontratransfer“ je posebno važan). Međutim, nepažljiv terapeut se može lako dekoncentrirati i izgubiti pažnju.

- Različiti modaliteti mogu – moraju – prilagoditi svoje tehnike - npr. art terapija, kognitivno analitička terapija - čak i psihoanalitički terapeuti.

- Morate obratiti posebnu pozornost na zvuk, osvjetljenje i pozadinu ako se koristi video; prije nego počne terapijski susret putem interneta, sve to prije isprobajte s klijentom.

Terapeuti se mogu pretjerano zabrinuti zbog stvari koje se događaju u internetskoj terapiji.

Međutim, često postoje paralele s terapijom licem u lice.

- Pacijenti kasno dolaze i ostavljaju nas da čekamo;
- Naglo odlaze – šetaju < > zatvaraju poklopac prijenosnog računala;
- Signal ispada < > netko pokuca na vaša vrata;

- Odijevaju se ili ponašaju neprimjereno. (Jednom mi je pacijentica stigla gola na susret licem u lice dok sam radio u bolnici!);
- Mogu nas ostaviti zabrinutim zbog njihove sigurnosti na kraju susreta – kako licem u lice tako i putem interneta - da nismo u mogućnosti „djelovati“.

Morat ćete obratiti posebnu pozornost na završetak terapije - i kako će moći biti podržani.

Supervizija i trening

Kako je rad putem interneta većinom vrlo sličan terapiji licem u lice, lako je biti samodopadan. Razmislite o pronalaženju supervizora koji poznaje takav način rada.

Još bolje, pronađite dobar trening u radu na mreži.

[ACTO preporučuje diplomu nakon kvalifikacije u trajanju od 80 sati obuke.]

I na kraju, ACTO izrađuje popis kompetencija za internetsku terapiju. Prvi nacrt je dostupan na: <https://acto-org.uk/acto-recommended-competences-for-counsellingand-psychotherapy-online/>

Adrian M. Rhodes

17/03/2020