



DRUŠTVO PSIHOLOGOV SLOVENIJE  
SLOVENIAN PSYCHOLOGISTS' ASSOCIATION

## SMERNICE ZA PSIHologe

# SPLETNO SVETOVANJE IN PSIHOTERAPIJA V OBDOBJU SOCIALNEGA ODMIKA

Spletno svetovanje in psihoterapija je trenutno edina alternativa za nemoteno zagotavljanje psihološke in psihoterapevtske oskrbe in pomoči. Pomembno je, da se svetovalci in psihoterapevti zavedamo, da so osebe, ki so poiskale psihološko ali psihoterapevtsko pomoč ranljiva skupina, saj lahko trenutna situacija pri njih povzroči intenziviranje ali povečanje števila simptomov. Zato moramo biti še bolj kot sicer pozorni na njihove potrebe in aktualno stanje, ki se lahko spreminja iz dneva v dan. V tem času jim moramo zagotoviti ustrezno podporo kot njihovi svetovalci/terapevti. Kot posledice karantene se lahko pojavi strah, tesnoba, depresivnost, dolgočasje, jeza, nižja frustracijska toleranca in stigmatizacija pri obolelih.

Predstavljene smernice so skupek priporočil različnih psiholoških in psihoterapevtskih združenj v svetu (EFPA, APA, EAP), ki so prilagojene slovenski situaciji v času epidemije koronavirusa COVID-19. V nadaljevanju klient poimenujemo pacienta/svetovanca obeh spolov.

### Dogovor s klientom

S klientom se pogovorite o možnostih. Pojasnite in poudarite pomembnost spletnih srečanj in intervencij. Pustite odprt prostor tudi za pogovor o tem, kaj je drugače pri pomoči na daljavo, od tistega, ko sta v skupnem prostoru. V primeru, da klient nima dostopa do spletnih ali drugih video aplikacij, se poslužujte audio možnosti, kot je pogovor preko telefona.

### »Prostor« za srečanje

Prepričajte se, da ste vi in vaš klient oba v zasebnem prostoru in da vaju nič ne more zmotiti. S tem lahko nadaljujeta z zaupnim odnosom, ki je nujen za izvedbo pomoči tudi preko elektronskih medijev. V primeru, da klient zaradi prostorske ali družinske situacije tega ne more zagotoviti, je potreben dodatni dogovor glede podpore (časovna prilagoditev, odziv v primeru motenj ...).

Predlagajte, da bo prostor prijeten. Naj imajo pri sebi robčke, kozarec vode.

Bodite v ustrezno osvetljenem prostoru. Najboljša je dnevna svetloba, pri čemer naj vam v primeru sonca, le-ta sije od strani. Če imate prostor osvetljen z lučjo, naj ta ne sveti za vami.

Pomembno je, da ostajate pri srečanjih s klienti v istem prostoru oz. imate konstantno ozadje. Če izvajate psihoterapijo, se dogovorite podobno kot pri običajni psihoterapiji za redna srečanja ob isti uri.

## Uporaba tehnologije in nameščanje programske opreme

Pomembno je imeti dobro internetno povezavo, pri čemer je najbolje, da imate računalnik direktno povezan z modemom. Dobro je tudi imeti dodatno možnost povezave (kot je 4G), če slučajno pride do prekinitve internetne povezave.

Klient sam poskrbi za uporabo ustrezne tehnologije (omrežje, računalniško opremo ...). Najbolje je uporabljati profesionalna orodja za videokonference, ki so prilagojene za tele-konzultacije.

Smiselno je, da klientu za program, ki ga predlagate, ponudite ustrezna navodila za namestitev, če programa ne pozna. Predlagamo tudi, da se jim ponudi pisna navodila v slovenščini in telefonsko podporo, če ima klient težave. Spodbudimo lahko tudi pomoč bližnjih, če so bolj računalniško pismeni.

Klientu predlagajte uporabo računalnika in ne telefona ali tablice, saj je vidljivost pri računalniku bistveno boljša.

Ne uporabljajte računalnika, ki je v javni rabi. Pomembno je tudi, da imate program, v katerem imate shranjene kontakte klientov, zaščiten z geslom ali pa imate z geslom zaščiten dostop do računalnika. Po seji se dosledno odjavite in ne pozabite sproti posodabljanje svoj operacijski sistem in/ali aplikacije.

V kolikor pride do vdora v vaš računalnik, o tem obvestite svoje kliente, policijo in poiščite ustrezno strokovno pomoč za IT varnost.

## Usmeritve za izvedbo srečanja

Zagotovite dovolj časa za odpravljanje tehničnih težav. Še posebej ob prvem srečanju se lahko pojavijo težave pri povezovanju. Pomembno je te težave normalizirati in klienti razbremeniti morebitnih neprijetnih občutkov.

Naredite dogovor za primer tehničnih težav. Zaradi možnih prekinitev omrežja imejte s klientom dogovor, da se v tem primeru pokličeta po telefonu. Pomembno se je tudi dogovoriti, kdo bo ponovno klical v primeru težav.

## Vsebinska priporočila

Bodite pozorni tudi na vaše odzive na novo situacijo, hkrati pa preverjajte doživljanje nove situacije tudi pri klientu. Pomembno je, da jih podeli z vami in da skupaj razmišljata o optimalnih ciljih za srečanja preko interneta.

Predlagamo vam, da vse novosti spremljate na strani Društva psihologov Slovenije (<http://www.dps.si/za-psihologe/koronavirus/>). Morebitna vprašanja lahko naslovite na [psy@guest.arnes.si](mailto:psy@guest.arnes.si).

Na koncu bi želeli poudariti, da vsi ljudje trenutno živimo v spremenjenih in zahtevnejših okoliščinah. Zato je pomembno, da poskrbimo za sebe, hkrati pa poudarjamo, da ob skrbi zase oz. lastnih stiskah ne smemo zanemariti skrbi za kliente. Zato toplo priporočamo strokovnjakom (nadaljnjo) supervizijo, da bodo lažje ocenili, kaj klient rabi in kako se tudi v strokovnem smislu pri sebi soočati s trenutno situacijo.

Asist. dr. Tanja Šraj, univ. dipl. psih., psihoterapevtka, Oddelek za psihologijo FF LJ  
Izr. prof. dr. Gregor Žvelc, specialist klinične psihologije

Oblikovali: Maja Jotić in Petra Mikolič